

**AFET YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ VE İŞLEVİ
ÇALIŞTAYI
9 Haziran 2023**

İstanbul Aydın Üniversitesi Florya Yerleşkesi

Katılımcılar

Ayça Çekiç Akyol / Doç. Dr. / İnönü Üniversitesi
Başak Solmaz Karaüç / TÜHİD Yönetim Kurulu Üyesi
Bayram Yeraltı / Vodafone Kurumsal İletişim Müdürü
Burcu Zeybek /Doç. Dr. / İstanbul Üniversitesi
Bülent Fidan / Marka Danışmanı
Büşra Çelikbaş Ulu / Doğu Holding Kurumsal İletişim Müdür Yardımcısı
Deniz Akbulut /Doç. Dr. / İstanbul Aydın Üniversitesi
E. Serhat Özkütükcü / TÜHİD Yönetim Kurulu Üyesi
Ebru Özgen/ Prof. Dr./ Marmara Üniversitesi
Engin Başçı / Dr. / İstanbul Aydın Üniversitesi
Fatih Özkoyuncu / Öğr. Gör. / İstanbul Üniversitesi
Fügen Toksü/ İletişim Yönetim Danışmanı
Fusun Özbilgen/ İLAD Genel Sekreteri
Gonca Yıldırım Öge / Doç. Dr. / İstanbul Aydın Üniversitesi
Haluk Gürgen / Prof. Dr./ Bahçeşehir Üniversitesi
İdil Karademirlidağ Suher / Prof. Dr./ Bahçeşehir Üniversitesi
İpek Özgüden Özen / TÜHİD Yönetim Kurulu Başkanı
Murat Göllü / KİD Yönetim Kurulu Başkanı
Nil Çokluk / Doç. Dr./ Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi
Nuran Aksu/ Türkiye Kurumsal Sorumluluk Derneği Yönetim Kurulu Başkanı
Serap Şahin Durak /TÜHİD Yönetim Kurulu Üyesi
Serhat Yılmaz/ AFAM Koordinatörü
Sevda Solak/ TÜHİD Yönetim Kurulu Üyesi
Tutku Konuk Altındal/ AkzoNobel Güney Doğu Avrupa Kurumsal İletişim Müdürü
Tülay Ertan / Öğr. Gör. /Adana Çağ Üniversitesi
Yusuf Ziya Yüce/ UEDAŞ Kurumsal İletişim Direktörü



AFET YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ VE İŞLEVİ ÇALIŞTAYI SONUÇ BİLDİRİSİ

Yaşadığımız çağda her geçen yıl daha fazla afetle karşılaşmakta ve bu afetlerin daha fazla yıkıcı etkilerine maruz kalınmaktadır. Bu durumun oluşmasının temelinde ise gezegenimizin doğal devinimi sonucu ortaya çıkan jeolojik ve meteorolojik hareketliliğin haricinde Sanayi Devrimi ile başlayan ve modernleşme adına yapılan tercihler yer almaktadır. Bu süreç içerisinde kısıtlı alanlarda yoğun nüfusun yer almasına neden olan kentleşme eğilimleri, ormansızlaştırılan alanlar, yoğun olarak kullanılan fosil temelli yakıtların ve üretilen atıkların neden olduğu çevre kirliliği insan ve teknoloji kaynaklı yeni afet tehlikelerini açığa çıkarmaktadır. Üstelik bu modernleşme süreci ile birlikte kentlerin ve ulusların ekonomik, kültürel ve sosyolojik olarak her geçen gün birbirine daha çok bağlanması bir bölgede gerçekleşen afeti sadece o bölgenin sorunu olmanın çok uzağına taşımaktadır. Sonuç olarak bu durum günümüz afetlerinin gerçekleştiği bölgelerde daha fazla kayıplara yol açmasına ve yıkıcı etkilerinin gerçekleştiği bölgeleri aşarak küreselleşmesine neden olabilmektedir.

Sanayisi, tarımsal üretimi, turizme katkısı gibi değerleriyle önemli bir bölgemizde 6 Şubat 2023 tarihinde yaşadığımız depremler ülkemizde de durumun farklı olmadığını göstermektedir. Türkiye Cumhuriyeti tarihindeki en büyük felaketlerden birine dönüşen bu depremler resmi kayıtlara göre ülke nüfusunun yaklaşık %15'inin yaşadığı 11 ilde 50 binden fazla insanın hayatını kaybetmesine, büyük acılara ve yıkımlara neden olmuştur.

Günümüz dünyasında afetlerle olan iç içe yaşam ve afetlerin her geçen yıl sayısının artarak daha yıkıcı etkilerle ortaya çıkması her alanda kurumsal, mesleki ve bireysel olarak yenilikçi yaklaşımlar geliştirilmesine ihtiyaç olduğunu göstermekte, bu alanlarda benimsenecek yaklaşımların akademik olarak da tanımlanması gerekliliğini açığa çıkarmaktadır. Son yıllarda yaşadığımız afetler kurum ve kuruluşlara yurttaş katılımı, merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında afet yönetimi ve iletişimi konusunda dinamik bir anlayış geliştirilmesi gerekliliğini açıkça göstermektedir. Halkla ilişkiler disiplini ise bu iletişim süreçlerinin yönetilmesi konusunda baş aktör olarak önem arz etmektedir.



Halkla ilişkiler mesleği bağlamında çağımızın afetleri konusunda bu ihtiyaç ve gereklilikleri karşılamak için İstanbul Aydın Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) ve İstanbul Aydın Üniversitesi Afet Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (AFAM) iş birliğinde bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Halkla ilişkiler profesyonellerinin afet öncesi, sırası ve sonrasına yönelik görev ve sorumluluklarının ele alınacağı bu çalışmada halkla ilişkiler disiplininin afet yönetimi ve afet iletişimi ile olan yakın ilişkisi ve bu süreçteki rolü irdelenmiştir. **Afet Yönetiminde Halkla İlişkilerin Rolü ve İşlevi** başlığında gerçekleştirilen bu çalışmaya halkla ilişkiler ve kurumsal iletişim alanında meslek örgütleri, özel sektörden uzmanlar ve akademisyenler katılmıştır. Çalıştay yöntemi kullanılarak 9 Haziran 2023 tarihinde gerçekleştirilen çalışma ile;

- *Halkla İlişkiler Uygulamalarının Afet Yönetiminin Hangi Alanlarında Kullanılabileceği*
- *Halkla İlişkiler Eğitim Sürecine Yönelik İçerik ve Yapısal Değişikliklerin*
- *Meslek Örgütlerinin Uygulamalara Yönelik Kural ve Standartlarının*
- *Halkla İlişkiler Profesyonellerinin Sorumluluklarının*
- *Kurum ve Kuruluşların Karşılması Gereken Kriterlerin*

tanımlanması amaçlanmıştır. Her bir başlık özelinde kapalı oturumlar şeklinde gerçekleştirilen çalıştayda elde edilen veriler doğrultusunda bu **Sonuç Bildirisi** hazırlanmıştır. Halkla ilişkiler mesleğinin profesyonelleri, meslek örgütleri ve akademik dünyası için alanında bir ilk olma özelliği taşıyan bu çalıştay bir başlangıç olarak kabul edilerek bundan sonraki çalışmalarda yol gösterici olması temenni edilmektedir.

Çalıştayda ele alınan her bir konu için gerçekleştirilen tartışmaların odaktan kopmaması adına oturum içerisinde halkla ilişkiler ve afet yönetimi bağlamında sınırların belirlenmesine ayrıca özen gösterilmiştir. Bu sayede çalışmada oturum başlıklarına göre veri sunan katılımcılar aşağıda sıralanan genel çerçeveler üzerine fikir birliğine varmıştır.

Dünya Ekonomik Forumunun Küresel Risk Raporundaki önümüzdeki on yıllık süreç içerisinde insanlık tarihinin en büyük felaketlerinin yaşanabileceğine yönelik göstergeleri kamu ya da özel sektörün kendi envanterlerine bakıp risk yönetimini ve bu bağlamda gerçekleştirilecek risk iletişimini nasıl ele alacaklarını belirlemelerini gerektirmektedir. Ancak öncelikle risk iletişiminin gerekliliği veya nasıl yapılacağına yönelik temeller oluşturulmaya çalışılırken kavramların doğru tanımlanması gerekmektedir.



Yenilikçi bir alanda öncelikle kavramların doğru bir şekilde tanımlanmadığı durumlarda sağlam bir zemin oluşturulamayacağı birçok defa deneyimlenmiştir. Kavramların tanımlanması sürecinde iletişimin bir şeyin sonucunda gerçekleştiğini, sürecin içinde olduğunu ancak sürecin tamamı olmadığını dikkate almak gerekmektedir. Bu süreç doğru kavramları doğru yerde ve doğru şekilde kullanarak iletişimin gerçekleşeceği, anlaşmaya varılacağı gerçekliğinin farkında olunarak yürütülmesi gereken bir çalışmadır. Bu nedenle halkla ilişkiler mesleğinin kapsadığı uygulamaları afet yönetimi alanında kullanmak için öncelikle kavramları doğru tanımlamak gerekmektedir. Kavramları doğru tanımlamak sorun olarak görülen birçok meseleyi en baştan çözecek bir adım olacaktır. Kavramların haricinde yenilikçi bir bakış açısı geliştirmek de gerekmektedir. Günümüz dünyasında kurumsal yaklaşımlar iş odaklıdır. Sadece iş sürekliliği kesintiye uğradığında insan odaklı bakış açısı ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle insan odaklı bir bakış açısını merkeze almamız gerekmektedir. Diğer yandan değerlendirme süreçlerinde doğru ve yanlış olarak kabul edilen uygulamaları nedenleri ile ortaya koyacak raporlama yaklaşımının da benimsenmesi gerekmektedir. Ancak bu yaklaşımlara dayanan çalışmalar, risk iletişiminin doğru bir şekilde ilerlemesine yardımcı olacaktır.

Halkla ilişkilerin temel kurallarından birisi de bir mesajı farklı özellikteki paydaşlara iletmek ve bu farklı paydaşların mesajdan aynı anlama ulaşmasını sağlamaktır. Paydaş iletişimi doğası gereği çok geniş bir alanı kapsamakta ve bu duruma afetler gibi büyük olayların neden olacağı krizler de eklendiğinde bu temel kuralın gerçekleştirilmesi ayrıca zorlaşmaktadır. Bu nedenle hedef kitle segmentasyon yaklaşımlarından etkin olarak yararlanmak gerekmektedir. Afet öncesine yönelik bu segmentasyonların doğru bir şekilde yapılması ve hangi gruba ne tür içerikte mesajların ulaştırılacağına planlanması risk iletişimine yönelik yapılacak çalışmalarda önem arz etmektedir. Ayrıca bu durum sadece risk iletişiminde değil kriz iletişiminde de önem arz eden bir durum olduğu mevcut literatürde ve uygulamalarda vurgulanmaktadır. Bu nedenle de afet öncesi, sırası ve sonrasına yönelik yürütülecek iletişim çalışmalarının proaktif bir yaklaşımla planlanması hem risk iletişiminin doğasına uygun olacaktır hem de kriz süreçlerinin daha yönetilebilir bir hal almasına katkı sağlayacaktır.

Halkla ilişkilerde bilginin doğru kaynaktan alınması ve tek merkezden yayılması hassasiyet gösterilmesi gereken konular arasındadır. Özellikle kriz durumlarında bu hassasiyetten uzaklaşıldığında güvenilirliğin azalması, mesajı iletenin ve iletilen mesajın öneminin kaybolması gibi nedenlerle krizin daha da derinleşebileceğine yönelik çok fazla örnek bulunmaktadır.



Bu nedenle halkla ilişkiler alanındaki uygulayıcılar ve meslek örgütleri için, bu bilgi kaynağının mesleğin çatı kuruluşu olan TÜHİD'in olması gerekmektedir. Bu nedenle de gerek uygulayıcılar gerekse de ilgili meslek örgütleri arasında bu yönde işbirliğini geliştirecek, ulusal düzeyde T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Başkanlığı, T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı kurumları ile işbirliği içinde olacak bir platformun oluşturulması gerekmektedir.

Halkla ilişkiler mesleğinin üç temel paydaşı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi mesleğe uzman kadrolar kazandıran akademik dünyadır. İkincisi mesleğin görünürlüğünü sağlayan ve itibarını kamuoyuna gösteren uygulayıcılardır. Üçüncü olarak da meslek kimliğinin geliştirilmesini sağlayacak ve belki de denetim misyonu bulunması gereken bir yapı olarak meslek örgütleridir. 6 Şubat Depremleri sonrası TÜHİD; Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD), Türkiye Gazeteciler Cemiyeti (TGC), İletişim Danışmanlığı Şirketleri Derneği (İDA), Türkiye Kurumsal Sorumluluk Derneği (TKSD), Ekonomi Gazetecileri Derneği (EGD) ve Marka Konseyi'nin dâhil olduğu bir çalışma ile bu türde bir yapının oluşturulması için ilk adımı atmıştır. Ancak meslek örgütleri ve sektördeki uygulayıcıların yer aldığı bu platform içerisine üniversitelerin de dâhil olması gerekmektedir.

6 Şubat Depremleri sonrasında yaşanan karmaşa afetler konusunda kırılğan olan ülkemizde konu hakkında ne kadar az bilgiye sahip olduğumuzu da göstermiştir. Bu nedenle ülkemizde toplumun afetlere karşı bilgilendirilmesi çalışmalarında halkla ilişkiler uygulamalarından daha fazla yararlanılması gerekmektedir. Bu çalışmaların yürütülmesinde ise oluşturulacak bu platforma çok fazla görev düşmektedir. Ayrıca bu platform afet öncesi, sırası ve sonrasına yönelik çalışma yürüten kurum, kuruluş veya sivil toplum kuruluşlarının birlikte hareket edebilme kapasitelerinin artmasında katkı sağlayacaktır.

Yürütülen iletişim çalışmalarında dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan birisini de etik kurallara uyum oluşturmaktadır. Ancak mevcutta yürütülen iletişim çalışmalarının bazılarında etik kurallara uyum, denetim ve yaptırımlarla ilgili önemli eksiklikler bulunmaktadır. Bu bağlamda oluşturulacak platform hem iletişim profesyonellerine yönelik etik eğitimleri düzenlemesi hem de bir denetim sistemi işlevi sağlaması bakımından da önemli avantajlar sağlayacaktır. Ayrıca *Disaster Emergency Commity, Communicating with Disaster Affected Communities* gibi uluslararası kuruluşların doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmasında da roller üstlenebilecek olan bu platformun bu işlevleri sağlayabilmesi için bu tarz uluslararası yapılara akredite olması sağlanmalıdır.



2022 Sürdürülebilir Kalkınma Raporuna göre Türkiye'deki kurumların öncelikli ilk beş gündemi içerisinde afetler yer almamaktadır. Dolayısıyla bütün kurumların önceliğinde afetlerin yer almasına yönelik çalışmalara da ihtiyaç duyulmaktadır. Mevcut işleyiş içerisinde bir diğer çalışma yapılması gereken sorun ise kurumlarda karar vericilerin iletişim profesyonellerinden yeterince yararlanmamasıdır. Bunun için iletişim profesyonelleri veya halkla ilişkiler departmanının karar verme mekanizmaları içerisinde (baskın koalisyon) yer alması, bu departmanların gerçekleştireceği çalışmalara kaynak ayırması beklenmektedir. Oluşturulacak platform bu ihtiyaçların karşılanmasında da önemli katkılar sağlayacaktır.

Çalıştayın birinci oturumu olan *Halkla İlişkiler Uygulamalarının Afet Yönetiminin Hangi Alanlarında Kullanılabileceği* başlığında sırası ile “araştırma”, “bilgilendirme”, “yönlendirme”, “bir araya getirme” ve “dezenformasyonla mücadele” olarak sıralanan beş ana eksen belirlenmiştir.

1 – Araştırma: Doğru bilgi üretmek ve paylaşmak, güven oluşturmak, halkla ilişkilerin temel işlevi olan kamu yararı sağlamak, mevcut algıyı ve eğilimleri belirleyebilmek için sürecin mutlaka araştırma ile başlaması gerekmektedir. Bu nedenle afetler gibi hem ulusal ve uluslararası ölçekte önemli etkilere neden olabilen hem de sonuçları ile çok fazla alan üzerinde olumsuz etki yaratabilen konularda halkla ilişkiler uygulamalarının ilk adımını oluşturan doğru kurgulanmış ve titizlikle yürütülecek araştırmaların yapılması göz ardı edilemeyecek bir gerçeklik olarak kabul edilmelidir. Ayrıca araştırma sürecinde elde edilecek verilerin afetlere yönelik halkla ilişkiler uygulamalarının kullanılacağı diğer alt başlıklar olan bilgilendirme, yönlendirme, bir araya getirme ve dezenformasyon süreçlerinde yönlendirici olacağı dikkate alınmalıdır. Bu nedenle de araştırma sürecinin önemi daha da artmaktadır.

2 – Bilgilendirme: Halkla ilişkiler profesyonellerinin afet veya acil durumlarda doğal olarak bir bilgilendirme işlevi bulunmaktadır. Bilgilendirmeye yönelik iletişim faaliyetleri sadece afet ve acil durum anlarında değil öncesi ve sonrasına yönelik de olmalıdır. Bu nedenle olası bir afet ve acil duruma karşı yürütülecek iletişim faaliyetlerinin afet öncesi, sırası ve sonrasını kapsayacak şekilde önceden yani proaktif bir yaklaşımla planlanması gerekmektedir. Ancak bilgilendirme süreçlerinin sağlıklı ilerleyebilmesi ve ortak bir dil oluşturabilmek için doğru kavramların tanımlanması gerekmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler disiplini içerisinde afet ve acil durumlara yönelik kavramsal bir çalışmaya ihtiyaç olunacaktır. Bu kavramsal çalışma sonucunda ortak bir dil oluşturabilmek, afet ve acil durum süreçlerine yönelik doğru bir iletişimin kurgulanabilmesi ve uygulanabilmesi için meslekte yer alan profesyonellere ve



ilgili meslek örgütlerine, STK'lara yönelik mutlaka eğitim çalışmalarının gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca gelecekte karşılaşılabilecek afet ve acil durumlara yönelik kapasitenin artışı için yapılan çalışmaları ve deneyimleri kapsayan bir hafıza inşa edilmeli ve bunun için de bir arşiv oluşturulması gerekmektedir.

3 – Yönlendirme: Genelde afetlerde yönlendirmenin nasıl ilerleyeceği çok bilinmeden gerçekleştirilebilmektedir. Bazen yapılan çalışmalara yönelik farklı bakış açıları gelişebilmektedir. Örneğin bir kısım yapılan yardımlara yönelik “reklamını yapıyor” diye yaklaşım geliştirebiliyorken diğer kısım ise “teşvik edici, yaygınlaştırıcı etki ediyor” olarak görebilmektedir. Bu farklı bakış açıları bazen kitleleri farklı yönlendirerek sosyal medya üzerinde sıkça rastlanılan linç örneklerini doğurabilmektedir. Bu nedenle bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkilerin bu konumda yönlendirmeyi nasıl yapacağını belirlemesi gerekmektedir. Sağlıklı bir yönlendirme için paydaş haritasının çıkarıldığı, iletişim ve eylem modellerinin tanımlandığı, ölçme ve değerlendirme sistemlerine sahip bir modelin oluşturulması gerekmektedir. Oluşturulacak bu modelde teori ve uygulama birlikte düşünülmeli ve bu nedenle akademik dünya ve özel sektörden yararlanılmalıdır.

4 – Bir Araya Getirme: Afetler sonuçları itibariyle gerçekleştiği bölgede ve bu bölgenin ekonomik, kültürel ve sosyal etkileşimi olan çevrelerde yer alan toplumsal unsurların tamamı veya büyük bölümü için olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu nedenle afetlere yönelik yürütülecek çalışmalarda etki kapsamındaki tüm unsurların birlikte hareket etme zorunluluğu açığa çıkmaktadır. Bu zorunluluk ise afet yönetiminde halkla ilişkilerin kullanımı bağlamında dördüncü bir fonksiyon olarak bir araya getirme işlevinden yararlanılmasını gerektirmektedir. Bunun için de doğru iş birlikleri oluşturulmasına ihtiyaç duyulacaktır.

Bu aşamada halkla ilişkiler çalışmalarında kullanılan paydaş haritalarının afet etkisi altındaki tüm unsurları kapsayacak şekilde çıkarılmasını gerektirmektedir. Hazırlanan paydaş haritalarında afet öncesi, sırası ve sonrasında yönelik bir segmentasyonun yapılması da gerekmektedir. Segmente edilmiş paydaş haritası içerisinde yer alan her bir unsurun eş güdümünü sağlamada kurum sözcüsünün belirgin bir rolü olduğu da dikkate alınmalıdır. Ayrıca hedef kitle üzerinde güven oluşturma açısından kurum sözcüsünün göz ardı edilemeyecek bir etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle bir araya getirme işlevinde kurum sözcüsünün belirlenmesi, bu kişinin doğru kaynaklardan beslenmesi ve rolün hakkı olana verilmesi zorunluluğu açığa çıkmaktadır.



5 – Dezenformasyonla Mücadele: Afetler gibi etkisi altındaki toplumun tamamını ya da büyük bölümünü etkileyen olayların neden olacağı kriz ortamları da olayın büyüklüğüne bağlı derinleşebilmekte, yayılabilmekte ve bu nedenle de yönetimi zorlaşmaktadır. Bu nedenle dezenformasyona yönelik yapılacak çalışmalarda kriz ekiplerinin önceden oluşturulması ve bu ekiplerin mutlaka bilgi ve beceri olarak yeterli donanımda olması sağlanmalıdır. Deneyimlenen her krizden ayrı bir ders çıkarılacağı dikkate alınarak mutlaka bir envanter olmalı ve hangi durumda hangi uzmanlıktan yararlanılacağı listelenmelidir. Kriz dönemlerinde dikkat edilmesi gereken en temel hususlardan birisi olarak etik ilkelere bağlılıktan kopulmamalıdır. Bu nedenle yürütülecek tüm iletişim çalışmalarında bu etik ilkelerin tanımlanması ve korunması gerekmektedir.

Çalıştayın ikinci oturumu olan *Halkla İlişkiler Eğitim Sürecine Yönelik İçerik ve Yapısal Değişiklikler* oturumunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Akademik dünyada halkla ilişkileri anlama ve anlatma konusunda farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin iletişim fakültelerindeki eğitimin odağında ağırlıklı sektörün beklentilerini karşılayan pazarlama iletişimi, marka, itibar, kurumsal sosyal sorumluluk, medya iletişimi, tüketici davranışı gibi konular kapsamlı olarak yer almaktadır. Ancak eğer meslek eğitimi içerisinde iletişim bağlamında afet yönetiminin yeri değerlendirilecekse öncelikle halkla ilişkilerin temelinde yer alan kamu yararı boyutunu da odağa almak gerekmektedir. Diğer yandan mevcut sistem içerisinde iletişim fakültelerinde kamusal halkla ilişkilerin ne kadar yer edinebildiğine bakıldığında ise maalesef zorunlu ders olarak neredeyse yok denilecek kadar az olduğu görülmektedir. Bu nedenle halkla ilişkilerin toplumsal iyiyi inşa etme rolünün vurgusu meslek eğitimi içerisinde yapılması gerekmektedir. Bu vurgunun sosyal sorumluluk çalışmaları anlamının ötesinde olması gerekmektedir.

Halkla ilişkiler eğitimi içerisinde re-aktif ve pro-aktif iletişim stratejilerine yer verilmektedir. Kriz yönetim süreçlerine yönelik kabul edilen bu stratejiler, mevcut literatürde ve uygulamalarda risk iletişimi ile karıştırıldığı görülmektedir. Halkla ilişkiler alanında yeni bir kavram olan risk iletişimini kendi içerisinde zaten sınırları üzerinde farklı görüşlerin hâkim olduğu halkla ilişkilerde yeni bir tartışmaya neden olmaması için temelden bazı çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bu nedenle eğitim içerikleri oluşturulmadan önce bu çalıştayın konu başlıklarına yönelik çizilen çerçevede üzerinde fikir birliğine varılan kavramların tanımlanması sürecinin afetlere yönelik eğitim içerikleri oluşturulmadan önce tamamlanması gerekmektedir.



Afete dönüşebilecek risklerin veya tehlikelerin yerel özelliklere göre değişkenlik göstermesi, afet özelinde konunun çok fazla paydaşının olması halkla ilişkiler ders içeriğine dâhil edilecek afet iletişimi dersinin işlevselliğini de etkileyecektir. Bu nedenle afetlere yönelik görev ve sorumluluğu bulunan kamu kurumları, afetlerde stratejik önemi bulunan özel sektör kuruluşları, afetlere yönelik faaliyetlerde bulunan sivil toplum kuruluşları gibi kamuların içerisinde halkla ilişkilerin nasıl konumlandırılacağına yönelik stratejilere ihtiyaç duyulacaktır.

Afet iletişimine yönelik eğitim çalışmalarında olumsuz durumlara karşı toplumda var olan ön yargılardan dolayı kültürel kodların da dikkate alınması gerekmektedir. Bu nedenle eğitim içerikleri oluşturulurken psikologlardan ve psikiyatristlerden destek alınmalı ve eğitim içeriklerinin bu boyutuyla da değerlendirilmesi gerekmektedir. Diğer yandan afet iletişimi konusunda eğitim içerikleri oluşturulurken kamuoyunun afet algısının da belirlenmesi gerekli görülmektedir. Bu nedenle hem sektöre hem de kamuoyuna yönelik afet algı araştırmasının yapılmasına ihtiyaç olunacaktır. Bu algı araştırmasından elde edilecek veriler hem eğitim içeriklerinin hem de daha sonra hazırlanacak rehberler gibi yazılı materyallerin şekillenmesinde belirleyici olacaktır.

6 Şubat Depremleri sürecinde medyada üretilen bazı içeriklerde medya çalışanlarının iletişim hatalarına neden oldukları gözlemlenmiştir. Her ne kadar çalıştay halkla ilişkiler mesleği özelinde olsa da iletişim fakültelerinin diğer ilgili bölümleri için de bir farkındalığın oluşturulması ve standartların tanımlanması gerekmektedir. Bu nedenle İLEDAK - İletişim Eğitimi Değerlendirme Akreditasyon Kurulu gibi kuruluşların akreditasyon süreçlerinde iletişim fakültelerinin diğer ilgili bölümleri için de afet iletişimi gibi kriterler araması sağlanmalıdır.

Afet anı gibi kriz durumlarında kamuoyunun hassasiyetinin yoğun olduğu ve doğru ifade edilemeyen kamu yararı sağlayacak bilgilerin bile başka krizlere dönüşeceği dikkate alınmalıdır. Bu nedenle afetlerin multidisipliner kapsamı da dikkate alınarak özellikle belirli alanlardaki bilim insanlarının kitle iletişim araçlarındaki söylemlerinde konunun iletişimsel boyutunu da dikkate alması gerekmektedir. Temel rolü akademinin üstlenmesi gereken bu sorunun çözümü için iletişim fakülteleri üzerinden diğer bölümlere bu yönde bilim iletişimi gibi yaklaşımlarla katkı yapmak gerekli görülmektedir.



Bilginin davranışa dönüşmesi için işe yarar olması gerekmektedir. Bu bağlamda afet iletişimi konusunda eğitilmiş olan öğrencilerin kimin işine yarar sorusu önem kazanmaktadır. Halkla ilişkiler eğitimine yönelik önerilen içerikler veya yapısal değişikliklerde bu bağlamı göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Bu nedenle de ticaret odalarını da eğitim çalışmalarının paydaşı haline getirmek yararlı olacaktır. Aksi durumda niş bir alan olan afet iletişimi derslerini öğrencinin seçmesi zor olacağı gibi dersin klasik seçmeli derse dönüşme riski de bulunmaktadır.

İletişim fakültelerinde afet iletişimine yönelik eklenecek ders içerikleri ve yapısal düzenlemelerin haricinde meslekte faaliyetlerine devam edecek profesyonellerin de bu konuda eğitimlerle desteklenmesi gerekmektedir. Halkla ilişkiler mesleğine yönelik özel sektörle güçlü bağları olan meslek örgütleri bu desteğin sağlanmasında önemli görevler üstlenebilecektir. Çalıştayın genel çerçevesinin oluşturulması tartışmalarında oluşturulması ön görülen platformun kısa vadede hali hazırda mesleklerini icra eden halkla ilişkiler profesyonellerinin sertifika programları benzeri bir konumlandırılmalarla afet iletişimi konusunda eğitimlerinin gerçekleştirilmesine ihtiyaç olacaktır.

Çalıştayın üçüncü oturumu olan *Meslek Örgütlerinin Uygulamalara Yönelik Kural ve Standartları* oturumunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Demokratik toplumlarda sivil inisiyatif üzerinden bir takım hak temelli ve de kendi mesleki etğini oluşturmak, sürdürmek, geliştirmek adına ortaya çıkmış kurullar, birimler çok kıymetlidir. Bu yapılanmalar hem kendi birimlerinin doğal üyelerini hem de yaptıkları işten birilerini haberdar ederek onların desteğini alma anlamında işlevsellik sağlamaktadır. Bu bağlamda halkla ilişkiler alanındaki meslek örgütlerinin afet problemi ile ilişkili olarak ne yapabileceğini, sorumluluklarının nerede ortaya çıktığını ve bu sorumlulukları yerine getirme noktasında kimlerle iş birliği içerisine girerek ve nasıl yol alabileceğini belirlemesi gerekmektedir.

Halkla ilişkiler, kurumsal iletişimciler, araştırma dernekleri veya sosyal sorumluluk dernekleri gibi meslekle ilişkili yapıların ortak paydasında iletişim yer almaktadır. Bu nedenle öncelikle iletişim bakış açısı üzerinden afetlerde yaşanan problemleri belirleyecek, bu problemlerin nerede ve nasıl ortaya çıktığını tanımlayacak, meslek örgütlerinin kendi açısından nasıl ilişkilendireceğini cevabını verecek araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.



Yani öncelikle araştırma yaparak yola çıkılması gerekmektedir. Bu araştırmalardan elde edilecek veriler üzerinden stratejiler geliştirilmelidir. Ancak bu şekilde çalışılacak alanın nitelikleri, karşılaşılabilecek bariyerler ve bu bariyerleri ortadan kaldırmaya yönelik strateji ve eylemler oluşturulabilecektir. Ayrıca meslek örgütlerinin çağımızın en önemli problemlerinden biri olan afetlere yönelik yönetmelik veya tüzüklerini güncellemeleri gerekmektedir. Bu güncellemeler “benim şu konularda afetlere yönelik ilgim var” yaklaşımının ötesinde afete dirençli toplumların oluşturulmasına yönelik mesleki gereklilikler doğrultusunda ayrı bir madde veya bölüm halinde olması gerekmektedir.

Oluşturulması önerilen platform bağlamında meslek örgütlerine görev ve sorumluluklar düşmektedir. Bu yapılanma kısıtlı bir alan içerisinde gerçekleştiğinde sadece kurum içindeki tecrübelerle yapılmaktadır. Bu nedenle oluşturulacak bu platformun aktif olmasına yönelik meslek örgütleri kendi içerisinde bir güç birliği oluşturmalı ve afetler konusunun paydaşı olan tüm kurumlarla iş birlikleri geliştirmelidir. Bu nedenle de bir öncelik çalışması yapılarak (belki burada preto benzeri yöntemler kullanılabilir) nereden başlanırsa bir sinerji oluşturulabileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Yine oluşturulacak bu iş birliğinde meslek örgütlerinin kendilerine eleştirel bakacakları bir alan daha bulunmaktadır. Afet yönetimi ve afet iletişimi konularında Türkiye’de Afet Acil Durum Başkanlığı (AFAD) en önemli paydaş kurumdur. Ancak yaklaşık 10 yıl önce yapılan “Türkiye Afet Müdahale Planı” çalışmasında belirlenen 25 hizmet grubu kendi içerisinde iletişimi kısmen barındırsa da bu iletişim türü halkla ilişkiler disiplinine karşılık gelmemektedir. Bu nedenle bu kurumun yürüttüğü çalışmalar içerisinde halkla ilişkileri ilgilendiren konularda meslek örgütlerinden nasıl yararlanılacağına belirlenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde halkla ilişkiler meslek örgütlerinin ve oluşturulması önerilen platformun kendi sesini bu kurumlara duyurabilecek stratejilere ihtiyacı olacaktır.

Afetler gerçekleştiği bölge ve afete neden olan tehlike kaynağına göre karakteristik özellikler taşıyabilmekte, gerçekleştiği zamana göre farklı olumsuz etkileri de açığa çıkarabilmektedir. Bu nedenle meslek örgütlerinin yaşanan afetlerden edinilen dersler doğrultusunda bilgi üretebilmek, doğru bilgi kaynaklarını belirleyebilmek veya oluşturabilmek için bilgiye odaklanan yaklaşımların geliştirilmesi gerekmektedir.



Bu bağlamda mesleğin gereklilikleri kapsamında yapılacakları belirten, uluslararası alandaki iyi örneklerden de beslenen rehberler oluşturmalarıdır. Bu rehberlerde yer alacak içeriklerin kurumsallaştırılması ve bunların sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu çalışmalar neticesinde hazırlanan içerikler (üye olsun ya da olmasın) afet iletişiminin paydaşı olan tüm kurumlarla paylaşılmalı ve bu doğrultuda eğitimler düzenlenerek paydaşların yönlendirilmesi sağlanmalıdır.

Afet anlarına öncesinde hazırlıklı olmak, öncesinde neler yapılacağını biliyor olmak ve tüm bunların insanlara davranış olarak kazandırılması gerekmektedir. Ancak afetlerde Türkiye’de en çok tartışılan konuların başında öğrenilenin davranışa dönüştürülemediği yer almaktadır. Bu nedenle benzer felaketleri sık sık yaşayan gelişmiş ülkelerin yaptığı gibi bunları temel seviyeden başlayarak çocuklara öğretmek ve düzenli olarak uygulamak, tatbikatlar yaparak kalıcı davranışların ortaya çıkmasına yol açacak bir yapılandırmanın çok faydası olacaktır. Halkla ilişkiler mesleğinin bir görevi de afetler gibi çok fazla kurum ve uzmanlığı ilgilendiren meselelerde konunun tüm muhataplarını bir araya getirmek, bunlar arasındaki iletişimin nasıl olması gerektiğini belirlemektir. Bu nedenle halkla ilişkiler mesleği bu süreçte hem toplum yararını göz önünde bulundurarak kurumları bu tür çalışmalara teşvik edecek hem de yapılan çalışmaların kamuoyuna duyurulmasını sağlayacak, diğer aktörlerle paylaşarak onların işin içine dâhil olmasını sağlayacak yaygınlaştırma çalışmaları yapmalıdır. Bu nedenle meslek örgütlerinin bu alanda yapabileceği çalışmaları adım adım ve uzun yıllara dayanacak şekilde planlaması gerekmektedir.

Çalıştayın dördüncü oturumu olan *Halkla İlişkiler Profesyonellerinin Sorumlulukları* oturumunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

• Afetler gibi meydana geldiğinde kriz ortamı oluşturan durumlarda özellikle telekomünikasyon, enerji, gıda gibi stratejik öneme sahip sektörlerin kendi alanlarında yaşanan sorunlara yönelik kamuoyuna şeffaf ve ikna edici bir şekilde cevap verebiliyor olması gerekmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler profesyonellerinin buldukları kurumlarda bu tür durumlarla karşılaştıklarında güvenilir ve ikna edici bilgileri nasıl paylaşacaklarını bilmeleri gerekmektedir.

Kriz ortamlarında sorunun muhatabı olan kurumlar en üst düzeyden bilgilendirme yapmadıkları dönemlerde yoğun bir dezenformasyon yaşanabilmektedir. Bunun için de kriz ortamları açığa çıkmadan önceden çalışmaların ve planların yapılması gerekmektedir.



Bu nedenle halkla ilişkiler profesyonellerinin risk iletişimi çalışmalarını iyi yapmaları beklenir. Sorun ortaya çıktığında ilgili kurumlarla ulaşılmaması istenilen hedeflere varılabilmesi ve eş güdüm içinde hareket edilebilmesi için bunu temel bir zorunluluk olarak kabul etmek gerekmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler profesyonelleri buldukları kurumlarda ilişki yönetimini risklere göre de planlamalıdır. Bu planlamalar sadece ulusal düzeyle sınırlı kalmamalı gerektiğinde uluslararası boyutu da dikkate alınmalıdır.

Kamuoyu normal zamanlarda afetlerle ilgilenmemektedir. Bu nedenle afet riski altındaki bir bölgede hizmet sunan her bir kurumun kendi gündeminde konunun kalmasını sağlaması gerekmektedir. İletişim profesyonellerinin kendi kurumlarında buna yönelik bir misyonlarının olması gerekmektedir.

Bazı kurumlar imaj uğruna afetlere yönelik gerçekleştirilemeyecek vaatlerde bulunabilmektedir. Bu durumda iletişim profesyonellerinin karar vericileri doğru yönlendirmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle vaat edilenin ihtiyaç halinde hayata geçirilememesinden doğacak sorunların iletişim profesyonelleri tarafından açıkça karar vericilere sunulmalıdır.

Çalıştığınız beşinci ve son oturumu olan *Kurum ve Kuruluşların Karşılması Gereken Kriterler* oturumunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Kriz ortamlarının neden olacağı zararları en aza indirmeye yönelik hazırlanan risk yönetimi çalışmaları bağlamında yürütülecek risk iletişiminin sağlıklı işleyebilmesi için kurumsal iletişim veya halkla ilişkiler birimlerinin doğru konumlandırılması ve profesyonellerin görevlendirilmesi gerekmektedir.

Kriz iletişimi teoride anlatılanların çok ötesinde bir süreçte gerçekleşebilmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler profesyonellerinden sadece kriz anında beklenti oluşmamalı risk boyutunda da iletişim profesyonellerinden yararlanılmalıdır. İletişim profesyonellerinin mesleklerinin gereklilikleri kapsamında karar vericileri doğru bilgilendirebilmesi için karar vericilere sesini ulaştırabilmesi gerekmektedir. Özellikle afetler gibi olaylarda krizlerin kontrolsüz bir şekilde derinleşme riskinin bulunduğu durumlarda bu durum daha da önem kazanmaktadır.



Bu nedenle halkla ilişkiler veya kurumsal iletişim biriminin karar verme mekanizmaları içerisinde yer almasına kurum ve kuruluşların özen göstermesi gerekmektedir. Yaşanılan deneyimler krizlerin sayısı arttıkça kurumların kurumsal iletişimin önemini daha iyi anladığını göstermektedir.

Bu deneyimlerde halkla ilişkiler ve iletişim yönetimi fonksiyonu krize ne kadar dâhil oluyorsa krizi atlama da o kadar kolaylaştığı gözlemlenmektedir. Zaten literatürde veya uygulamalarda yaşanan krizleri başarılı bir şekilde yönetenlere, krize konu olan durumun paydaşları ile iyi ilişkiler geliştirenlere bakıldığında yani kriz sürecinden başarılı bir şekilde çıkan yapılarda halkla ilişkiler ve iletişim yönetiminin etkin olduğu görülmektedir. Bu yapılarda iletişim profesyoneli karar verme mekanizması içerisinde (yönetim kurulu, icra kurulu vb.) yer almaktadır. Sıkça kriz deneyimi bulunan bazı stratejik kurumlarda örneğin enerji sektöründe kurumsal iletişim biriminin kurulması ve genel müdüre bağlı olması yönetmeliklerinde yer almaktadır. Bu yapının yaygınlaşmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Afet veya kriz durumlarında kurumların tepkisi soruna çözüm üretmekten ziyade kendisini kurtarma önceliğinde bir yönde gelişmektedir. Bu eğilim ise doğru bir risk iletişim çalışmasının eksikliğini göstermektedir. Kurum ve kuruluşların bu eksikliği gidermeye yönelik iletişim profesyonellerinden daha etkin yararlanması gerekmektedir. Bu yönde işlerliği olan kurumlar afet ve acil durumlara yönelik kendi sektörlerinde yaptıkları çalışmalar hakkında toplumu daha etkin bir şekilde bilgilendirebileceklerdir.

Kurumların afet ve acil durumlara yönelik iş sürekliliklerini sağlayacak afet öncesi hazırlıklarını tamamlama yükümlülükleri bulunmaktadır. Bu çalışmaların tamamlanmadığı, kurumun bir gerekliliği olarak kabul edilmediği durumlarda afetler sadece gerçekleştiğinde bazı kurumların gündemine girmekte ve bir süre sonra tekrar unutulmaktadır. Bu durum ise afet anında kurumların itibarına büyük oranda zarar verebilecek bir risk olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle afet etkisi altında olan her bir kurumun çalışanlarına, müşterilerine, tedarikçilerine, hissedarlarına yanı sıra kısaca tüm paydaşlarına karşı sorumluluğunu yerine getirebilmek için afete yönelik çalışmaları sürekli gündemlerinde tutmaları gerekmektedir.



AFET YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ

Afet yönetimi sürecinde halkla ilişkilerin rolü oldukça önemlidir. Halkla ilişkiler; afetlerin olası etkileri hakkında halkı bilgilendirmek, farkındalık oluşturmak, doğru bilgi akışını sağlamak ve toplumun afetlere hazırlıklı olmasını sağlamakla görevlidir. Halkla ilişkiler, afet öncesinde, sırasında ve sonrasında farklı roller üstlenir.

Afet Öncesinde Halkla İlişkiler:

Afet öncesinde halkla ilişkiler, afetlere hazırlık konusunda halkı bilgilendirir ve eğitim programları düzenler. Bu sayede toplumda afetlere karşı bir farkındalık oluşturur ve halkın bilinçlenmesini sağlar. Halkla ilişkiler aynı zamanda, afet planlaması ve acil durum yönetimi konularında toplumu yönlendirir ve bilgilendirir.

Afet Sırasında Halkla İlişkiler:

Afet sırasında halkla ilişkiler, doğru ve güncel bilgi akışını sağlamak için yoğun çaba sarf eder. Halkla ilişkiler uzmanları, afetin etkilediği bölgelerde halka yönelik bilgilendirme toplantıları düzenler, basın açıklamaları yapar, sosyal medya platformları üzerinden bilgilendirme kampanyaları yürütür. Bu sayede, halkın afetin seyrini ve alınan önlemleri anlaması sağlanır. Ayrıca, halkla ilişkiler, afet mağdurları ile iletişim kurar, ihtiyaçlarını belirler ve yardım çalışmalarını koordine eder.

Afet Sonrasında Halkla İlişkiler:

Afet sonrasında halkla ilişkiler, toplumun iyileşme sürecine katkıda bulunur. İhtiyaç analizi yapar, halkın taleplerini ve görüşlerini toplar, afet mağdurlarıyla iletişim halinde kalır. Halkla ilişkilerin amacı, afet sonrası toplumun güvenini korumak ve yeniden yapılanma sürecinde halkın desteğini sağlamaktır. Ayrıca, toplumun afetlere karşı daha dirençli olması için eğitim programları düzenler ve farkındalık oluşturur.

Sonuç olarak halkla ilişkiler, afet yönetimi sürecinde halkı doğru bilgilendirmek, farkındalık oluşturmak, toplumu afetlere karşı hazırlamak ve mağdurların ihtiyaçlarını karşılamak gibi önemli bir rol üstlenir. Halkla ilişkilerin etkin bir şekilde kullanılması, afetlerin etkilerini azaltmak ve toplumun afetlere dayanıklılığını artırmak için gereklidir.