

# AFET İLETİŞİM YÖNETİMİ REHBERİ

DOÇ. DR. BURCU ZEYBEK  
SKB DANIŞMA KURULU ÜYESİ

**1** İYİLEŞTİRME SÜRECİNDE ETKİLİ  
İLETİŞİM

---

**2** İLETİŞİM ENGELLERİ

---

**3** İLETİŞİMDE ARAŞTIRMA

---

**4** ETKİLİ İLETİŞİM ARAÇLARI

---

**5** İLETİŞİMDE PLANLAMA





## AFET İLETİŞİM YÖNETİMİ İÇİN UYGULAMA REHBERİ

### GİRİŞ

Bir ülkenin başından geçen doğal ya da doğal olmayan afetler için iletişim sürecinin hayati bir önemi vardır. Çünkü gerçekleşen bir afet sonrası ivedi bir şekilde yaraları sarmak ve iyileşme sürecine geçmek önemlidir. Peki iyileşmede iletişim neden önemlidir? İyileşme, özünde, etkilenen topluluk, daha geniş anlamda halk, hükümetler, yardım kuruluşları ve özel sektör arasında bir ortaklıktır. Dolayısıyla başarılı bir iyileşme, bu kilit paydaşlar arasındaki etkili iletişime bağlıdır. Hükümetin ne yapıp ne yapamayacağı, hükümet içinde kimin iyileşme çabalarına öncülük etmekten sorumlu olduğu ve toplulukların iyileşme sürecinde ne gibi yardımlar bekleyebileceği gibi konularda toplumun beklentilerini yönetmek için de iyi bir iletişim gereklidir.

Tipik olarak, iyileşme aşamasındaki topluluklar, hükümetlerin ne yapmayı planladıkları, uzun vadeli zorluklarına nasıl yanıt verecekleri ve yeni durumlarına nasıl uyum sağlayabilecekleri hakkında pratik bilgiler isterler. Topluluklar, hükümetlerden ve yardım kuruluşlarından iyileşme ve hazırlık planları hakkında açık ve net bilgiler de dahil olmak üzere, gelecekleri hakkında plan yapmalarına ve kararlar vermelerine yardımcı olacak bilgiler isterler. Etkili iletişim hem afetten etkilenen hem de etkilenmeyen toplulukları güçlendirir, sosyal uyumu güçlendirmeye yardımcı olur ve değerli bir toplumsal kalkınma biçimidir. Bu tür girişimlere örnek olarak 2009 yılında kurulan Afetten Etkilenen Topluluklarla İletişim (CDAC) ağı gösterilebilir. CDAC Ağı, insani yardım eyleminde iletişim, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konularında çalışan dünyanın en büyük kuruluşlarının birçoğunun küresel ittifakıdır. İkinci olarak Birleşmiş Milletler İnsani İşler Koordinasyon Ofisi (OCHA) verilebilir. Türkiye’de ise İç İşleri Bakanlığına bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ‘nın temel amaçlarından biri “*Afet ve acil durumlara ilişkin süreçlerin etkin yönetimi için gerekli çalışmaları yürütmek, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak ve bu alanda politikalar üretmek*” tir (<https://www.afad.gov.tr/vizyon-ve-misyon>).

Afet sonrası iyileşme aşamasında iletişime yönelik artan uluslararası ilgiye rağmen, hükümetlerin yararlanabileceği çok az araştırma veya araç bulunmaktadır. Bu durum, küresel insani yardım topluluğu tarafından kaydedilen ilerlemeler de dahil olmak üzere, iletişim alanındaki kapsamlı araştırma bulgularıyla tam bir tezat oluşturmaktadır. Bu noktada bu rehberin amacı afet öncesi, süresi ve sonrasında iyileşmeye yönelik etkili iletişim yönetiminin önceliklerini ortaya koymaktır.



## 1. BÖLÜM: İYİLEŞTİRME SÜRECİNDE ETKİLİ İLETİŞİM

### 1.1. İyileştirme Sürecinde Etkili İletişim için Üç Temel Kural

İyileşme sürecinde etkili iletişimin temelini oluşturan üç temel kural vardır: İletişim; ilgili, açık ve hedefe yönelik olmalıdır. Bu terimler, bir acil durumu takip eden toparlanma aşamasındaki iletişim bağlamında aşağıdaki gibidir:

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

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

**Açık:** Şeffaf iletişimi desteklemek ve toplulukları kendi kendilerini toparlamaları için güçlendirmek amacıyla, topluluklara sağlanan bilgilerin kolay anlaşılır bir şekilde sunulması önemlidir. Teknik bilgilerin iletilmesi gerekiyorsa, bu bilgiler mümkün olduğunca teknik olmayan bir dil kullanılarak aktarılmalıdır. Ayrıca, bilginin duyuşsal bozukluğu olan veya kültürel ve dilsel açıdan farklı geçmişlerden gelen kişiler için erişilebilir formatlarda sunulmasını sağlamak önemlidir. Bu nedenle, iletişim ürünlerinin farklı dillerde üretilmesi gerekebilir ve topluluk toplantılarında işaret dili tercümanlarına ihtiyaç duyulabilir.

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

### 1.2. İyileşme sürecinde etkili iletişim için yol gösterici ilkeler

Afetten etkilenen insanlar genellikle çok fazla bilgiye maruz kalırlar. Alternatif olarak, hükümetten gelen bilgi sınırlı olabilir. Dolayısıyla, bilgi alma veya kendi kendine iyileşme başlatma becerileri önemli ölçüde etkilenir. İyileşme sırasında standart iletişim ilkeleri geçerli olacaktır, ancak ek hususlar da olacaktır. Etkili iletişim için yol gösterici ilkeler aşağıdakileri içerir:

■ Çoğu kriz için, hükümet tarafından ilk temel toparlanma mesajlarının hızlı bir şekilde oluşturulması ve yayılması gerekir. İlk mesajlar, afet olayından sonraki birkaç gün içinde temel ortaklar ve toplum temsilcileri ya da ilgili bakanlıklarla istişare edilerek geliştirilmelidir. İlk anahtar mesajlar genellikle arama-kurtarma faaliyetleriyle ilgili bilgilere nereden ulaşılacağı da dahil olmak üzere hükümet süreçlerini açıklayan basit ifadelerdir. Buna ek olarak, devlet kurumlarının ilk mesajları iletmekle görevli sözcüler üzerinde anlaşmaya varması gerekir. Genellikle, hükümetin afet yönetim ajansı temsilcileri bir afet olayından sonra seçilen ilk sözcülerdir.



■ Temel mesajları yineleyin ve düzenli olarak yeniden iletişim kurun. Acil durum sırasında ve sonrasında insanlar bilgileri hatırlamakta güçlük çekebilir. Bu nedenle, iyileşme aşaması boyunca bilgilerin periyodik olarak tekrarlanması ve yeniden iletilmesi önemlidir.

■ Bilgilerin düzenli olarak güncellenmesi gerekir. Bu, web siteleri veya resmi sosyal medya hesapları da de dahil olmak üzere temel bilgi kaynaklarının düzenli olarak güncellenmesini ve ortak web sitelerine bağlanmasını içerir.

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

■ Mümkün olan yerlerde mevcut topluluk ağlarını kullanın. Güvenilir topluluk merkezleri/ağları mevcutsa, bunları kullanmak mantıklı olacaktır. Güvenilir iletişim merkezleri/ağları halihazırda mevcut değilse, hükümetin resmi bir topluluk forumunun kurulmasını desteklemesi önemli olabilir. Böyle bir forum, devlet kurumları ve vatandaşlar arasında toplumsal katılımı için bir platform sağlayacaktır.

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

■ Bilgilerin farklı durumsal bağlamlardaki kitleler için erişilebilir olmasını sağlayın (uzak ve ulaşılmaz bölgelerde yaşayan kişiler, sosyal ve ekonomik açıdan hassas kişiler ve afet nedeniyle yerinden edilmiş kişiler dahil). Birçok birey ve topluluk bilgiye erişim konusunda engellerle karşılaşabilir. Bu nedenle, erişimin önündeki engellerin dikkatlice değerlendirilmesi önemlidir. Gerektiğinde, bu engelleri aşmak için stratejiler geliştirilmelidir. Örnekler arasında engelli kişilere bilgi ulaştırılması, bilgilerin erişilebilir bir yerden dağıtılması veya işaret dili tercümanları vb. gibi erişilebilir formatlarda diğer materyallerin sağlanması yer alabilir.

■ Tüm hizmet sağlayıcılar, kuruluşlar, bireyler ve topluluk arasında koordineli ve tutarlı iletişim için mekanizmalar oluşturun. Hükümetten tam anlamıyla faydalanmak için çabaların uyumlaştırılması ve dış paydaşlara çelişkili ve kafa karıştırıcı bilgilerin verilmesi, riskinin azaltılması önemlidir. Koordineli mesajlar ileten ortak bir sözcünün olması bu ilkeyi destekleyebilir.

■ Bireylerin ve toplulukların gelecekları hakkında karar vermelerine yardımcı olacak ve kendi kendilerini toparlamalarını destekleyecek bilgiler sağlayın. İyileşme sürecinin her adımında, etkilenen topluluğun kendi iyileşme çabalarının sorumluluğunu üstlenmesine yardımcı olacak hangi kritik bilgilere ihtiyaç duyulduğunu düşünün. Örneğin, konut onarımı veya yeniden inşası bilgileri, finansal koruma ve geçim desteği, kendi kendini toparlamanın önündeki engelleri kaldıracak yeni düzenleme veya politika kararları ve gelecekteki afetler için hazırlık ihtiyaçları vb. gibi.



■ İletişimin iki yönlü olması gerektiğini ve toplum girdisi ve geri bildirimini teşvik edilmesi gerektiğini kabul edin. İki yönlü diyalog, hükümetlerin iyileştirme yatırımlarının topluluklar için doğru sonuçları yarattığından emin olmaları ve ortaya çıkan sorunları tespit edip sorun haline gelmeden önce yönetebilmeleri için önemlidir. Ayrıca, etkilenen toplulukların alınan kurtarma önlemleri hakkında hükümete görüş ve düşüncelerini iletme fırsatına sahip olmalarını sağlamak da önemlidir. İki yönlü iletişimi destekleyen mekanizmalara örnek olarak şikayet süreçleri; topluluk toplantıları ve görüşlerin paylaşıldığı sosyal medya platformları (örneğin Instagram, Facebook, Twitter ve kitle kaynak platformları) verilebilir.

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

■ Topluluklar ve hükümet arasındaki bağlantıyı/iletişimi desteklemek için uygun teknolojilerden yararlanın. Sosyal medya, afet müdahale ve iyileştirme durumlarında giderek daha değerli bir araç haline gelmiştir. Hükümetler yeni teknolojilerden yararlanmalıdır, ancak bunu yaparken hangi dijital teknolojilerin amaca en uygun olduğuna öncelik vermelidir. Twitter muhtemelen afet müdahalesi için en kullanışlı sosyal medyadır, çünkü izleyicinin dikkatini dağıtacak pek çok şey olmadan ilgili bilgilerin hızlı bir şekilde yayılmasını kolaylaştırır. Instagram ve YouTube ise daha detaylı bilgi paylaşılabilir bağlamında daha kullanışlıdır. Örneğin YouTube'da kurumlar bir afet sonrasında suyun nasıl içilebilir hale getirilebileceğini gösteren bilgilendirici bir video yayınlatabilir. Ayrıca, kitle kaynak platformları halkı fikir ve önceliklerin ortaya konulmasında sürece dahil etmenin bir yolu olabilir.

■ Söylentileri ve yanlış bilgileri yönetin; buna toplumda ayrışmaya ve çatışmaya neden olabilecek söylentileri ve yanlış bilgileri takip etmek ve yönetmek de dahildir. Bireyler, toplum ve kuruluşlar arasındaki çelişkili bilgi, değer ve önceliklerin de gerilim yaratabileceğini kabul etmek önemlidir. Bu durum, etkilenen bölgede/ülkede mevcut bir iç çatışma olduğunda özellikle önemli olacaktır. Yerel toplum liderleriyle bağlantı içinde olmak, bir afet sırasında bu söylentileri ve yanlış bilgileri erkenden ortaya çıkarabilir; böylece bunlar uygun şekilde yönetilebilir.

■ Halkla ilişkiler değil, kamu bilgilendirmesi. Etkili iletişim, belirli kuruluşları veya siyasi partileri tanıtan halkla ilişkiler kampanyalarını gerektirmez. Bunun yerine, iyileşme aşamasındaki iletişimin temelde toplumun iyileşmesine yardımcı olmakla ilgili olması önemlidir. Halkı dürüst bir şekilde bilgilendirmek yerine halkla ilişkiler olarak algılanan her türlü çaba toplumda memnuniyetsizliğe ve öfkeye neden olabilir.

■ İletişimle ilgili olarak toplum ihtiyaçlarındaki veya paydaş beklentilerindeki değişiklikleri dikkate alarak esnek olun. Topluluk ihtiyaçları ve paydaş beklentileri genellikle iyileşme aşaması boyunca değişecektir. Bu nedenle, ortaya çıkan ihtiyaç ve beklentileri izlemek ve stratejileri durumdaki değişiklikleri yansıtacak şekilde uyarlamak önemlidir. Örneğin, toplumun yeni ihtiyaçları, sorunları ve beklentileri temel mesajların, iletişim yöntemlerinin ve dağıtım kanallarının değiştirilmesi gerektiği anlamına gelebilir.



## 2. BÖLÜM: İLETİŞİM ENGELLERİ

### 2.1. İletişimin Önündeki Engeller

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

■ **Telekomünikasyonun fiziksel olarak bozulması:** Afet sırasında iletişim altyapısı zarar görebilir ve kritik iletişim altyapısının yeniden kurulması acil müdahale aşamasından daha uzun sürebilir. İyileşme hedeflerini desteklemek için iletişimin mümkün olduğunca erken sağlanabilmesini temin etmek amacıyla geçici iletişim altyapısı için teknik seçenekler mevcuttur. Örneğin, baz istasyonlarının tahrip olduğu yerlerde geçici hücreli hizmetler kurmak için taşınabilir kuleler kullanılabilir.

■ **İletişime erişim eksikliği:** Topluluk üyelerinin radyo, TV yayını, internet gibi kitle iletişim kanallarına erişimi olmayabilir. Bu durum özellikle engelli kişiler ve uzak topluluklarda yaşayan insanlar gibi savunmasız kişiler için geçerlidir. Ayrıca, benzer nedenlerle, topluluk üyeleri mali ve lojistik seyahat desteği olmadan topluluk toplantılarına katılamayabilir.

■ **Kamuya açık bilgilere topluluklar tarafından her zaman güvenilmez:** Bireyler ve topluluklar resmi iletişim kaynaklarına güvenmeyebilir. Güven sorunları, kamu bilgilendirme kampanyalarını yöneten devlet kurumları için büyük bir zorluk olabilir. Bazı ülke bağlamlarında hükümetin resmi bilgilere toplumun güvenini sağlamak için ciddi çaba sarf etmesi önemli olacaktır. Örneğin, toplum katılımı yoluyla güven inşa edilebilir. En alt düzeyde, toplumun sürece katılımı sağlanırken bilgilendirme (öncelikle bilginin aktarılması) ve danışma (bazı sınırlı kamuoyu geri bildirimlerinin toplanması) yer alabilir. Ancak bu teknikler sonuç üzerinde sınırlı kontrol sunar. Yelpazenin diğer ucunda ise iş birliği (halkla ortaklık) ve -en uçta- güçlendirme (kararı halkın ellerine bırakma) yer alır.

■ **İletişimi koordine etmek ve ortak mesajlar üretmek için sınırlı kapasite:** Devlet kurumları ve ortakları iletişimlerini etkin bir şekilde koordine edecek kaynaklara ve/veya mevcut kapasiteye sahip olmayabilir. İyileşme çabalarının ortakları tarafından yönetilen iletişim kanalları arasında uyum veya bağlantı yoksa, muhtemelen karışık mesajlar olacaktır. Bu da toplumda çeşitli şekillerde kafa karışıklığına yol açabilir; örneğin, önemli kurtarma konularının nasıl takip edildiği ve hangi kurtarma araçlarının mevcut olduğu gibi.

■ **Topluluklar harekete geçme ve iletişim kurma yetkisine sahip değildir:** Hükümetler, toplum temelli iletişim sistemlerinin iyileşme için önemli olduğunu kabul etmelidir. Genellikle kanaat liderlerine, topluluklarına güvenilir ve zamanında iyileşme bilgisi sağlamak için ihtiyaç duyacakları bilgiler hükümetler tarafından sağlanmaz. Bu engel, hükümetlerin kanaat liderleriyle bilgi paylaşması ve kanaat liderlerinin bu bilgileri geniş çapta yaymalarına destek olunmasıyla kolayca aşılabılır.



■ **Hükümet ve topluluklar arasındaki iletişim, bu taraflar arasında önceden var olan gerilimler ve güvensizlik nedeniyle kırılğan ve çatışmalardan etkilenen ortamlarda zorlayıcı olabilir.** Ancak iletişim, beklentilerin yönetilmesinde, hükümete güven duyulmasında ve katılımcı bir toplum oluşturulmasında potansiyel olarak olumlu ve önemli bir rol oynayabilir. Kırılğan ve çatışma ortamlarında iyileşme stratejilerini desteklemek için geliştirilen iletişim planlarının yerel çatışma dinamiklerinin analizi ışığında değerlendirilmesi önemlidir. Bu bağlamda, toplum ile hükümet arasında olumlu bağlantılar kurulmasını teşvik eden iletişim yöntemlerinin kullanılması için azami çaba gösterilmelidir. Örneğin, diyalog, müzakere ve hükümetin iyileşme çabalarına katılım için alanlar yaratmak, çatışmadan etkilenen ortamlarda barışın inşasına da katkıda bulunabilir. Bu tür ortamlarda, insanları biraraya getiren katılımcı süreçlerin sonuç üretme kapasitesine de sahip olması önemlidir. Aksi takdirde katılımcılar süreçle ilgili hayal kırıklığına uğrayabilir.



### 3. BÖLÜM: İLETİŞİMDE ARAŞTIRMA

#### 3.1. İyileşme Sürecinde İletişim Araştırması Nasıl Yapılır?

Kamu bilgilendirme kampanyalarına ve toplum katılımına başlamadan önce, hedef kitleleri belirlemek ve anlamak ve temel mesajları belirlemek önemlidir. Bunu sistematik bir şekilde yapmanın bir yolu da ARAŞTIRMA aşamasıdır. İletişim araştırması bir topluluğun görüşleri, ihtiyaçları, zorlukları ve varlıkları hakkında bilgi toplamanın bir yoludur. Bu bilgiler yerel ihtiyaçların belirlenmesine yardımcı olacak ve toparlanmanın bu ihtiyaçları yansıtmasını sağlayacak, böylece topluluk kapasitesini ve dayanıklılığını artıracaktır. Tablo 1, kullanılabilir veya uyarlanabilir bir iletişim araştırmasının temel bir taslağını sunmaktadır:

**Tablo 1:** İletişim Araştırması

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





#### 4. BÖLÜM: ETKİLİ İLETİŞİM ARAÇLARI

Bilgi paylaşmak ve iki yönlü bir iletişim kurmak için kullanılacak bir dizi araç vardır. Bu bölüm hükümetler ve yardım kuruluşları tarafından kurtarma çalışmalarında kullanılan etkili iletişim araçlarını sunmaktadır. Özellikle dijital dönüşümün gerçekleşmesiyle birlikte artık daha az yaygın kullanılan araçlar da mevcuttur, bu nedenle bu bölüm mevcut tüm iletişim araçlarının kapsamlı bir listesi değildir.

##### 4.1. Arama-Kurtarma Planlaması ve Operasyonları için İletişim Yöntemleri

Hangi iletişim aracının her bir hedef kitle için ve öngörülen iyileştirme sonuçlarının elde edilmesi için en uygun olduğunu belirlemek önemlidir. Her bir hedef kitlenin büyüklüğü ve coğrafi konumu; her bir hedef kitlenin özel bilgi ihtiyaçları; hükümetin kapasitesi ve bütçesi; istenen toplumsal girdi/geri bildirim düzeyi; ve bilgiye erişimde potansiyel engeller oluşturabilecek hedef kitle kesimlerinin özel ihtiyaçları (yani, yaşlılar, çocuklar ve gençler, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, okuma yazma bilmeyen kişiler, dilsel ve dini farklılıklar, vb.) Örneğin, tek bir araca dayanmak yerine sözlü, yazılı ve görsel iletişim araçlarının bir kombinasyonu kullanılmalıdır. Bu nedenle, kamu bilgilendirme kampanyalarının ve iki yönlü iletişimin sosyal açıdan kapsayıcı olması ve tüm toplum üyelerinin bilgi edinme haklarına saygı gösterilmesi önemlidir.

Tablo 2'de iletişim araçları, her bir aracın avantajı ve dezavantajı ile her bir aracın farklı iyileşme aşamalarına uygunluğu sunulmaktadır.

**Tablo 2:** Etkili İletişim Araçları

YÖNTEM	AVANTAJLARI	DEZAVANTAJLARI	UYGUN OLDUĞU DURUMLAR
<b>Topluluk toplantıları</b> iletişimin ve toplumsal iyileşmenin temel bir parçasıdır. Bu, planlamadan operasyonlara ve iyileştirme çabalarının değerlendirilmesine kadar iyileşmenin tüm aşamaları için geçerlidir. Örneğin, bunlar okullarda, toplum merkezlerinde veya belediye hükümet binalarında planlanabilir.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Topluluk üyelerinin karar vericilerle yüz yüze temas kurması için bir platform sağlar.</li><li>■ Karar vericiler ve topluluk üyeleri arasında anında geri bildirim döngüsünü kolaylaştırır.</li><li>■ Topluluk üyelerinin birbirleriyle bağlantı kurmaları için bir fırsat sunar ve hükümet ile topluluk arasında bir ortaklık duygusu yaratılmasına yardımcı olur.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Bireylerin toplantılardan haberdar olmasını ve toplantılara fiziksel olarak erişebilmesini gerektirir.</li><li>■ Toplantılar bireyler tarafından politize edilebilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ İyileşme planlamasının erken aşamaları.</li><li>■ Teknik konuların veya politika kararlarının açıklanması ve topluluğun sorularının yanıtlanması.</li><li>■ Toplumu güncel tutmak ve anında geri bildirimlerini talep etmek.</li><li>■ Topluluk toplantılarında odak gruplarına ev sahipliği yapmak da dahil olmak üzere belirli iyileşme faaliyetlerine</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktif olarak sosyal uyum oluşturur.</li> <li>■ Topluma iyileşme süreci üzerinde bir sahiplenme duygusu sağlar.</li> <li>■ Devlet kurumlarının toplumda kendini toplama açısından neler olup bittiği hakkında hayati veri ve bilgi edinmesini sağlar.</li> <li>■ Herkes için iletişimi kolaylaştırmak amacıyla toplantıda çevirmenler/işaret dili kaynakları hazır bulundurulabilir.</li> </ul>		<p>ilişkin etkili bir danışma yöntemi.</p>
<p><b>Yüz yüze</b> iletişim sürekli olarak insanlara bilgi aktarmanın en etkili yolu olarak öne çıkmaktadır.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bilginin güvenilirliğini artırır.</li> <li>■ Etkilenen kişilerde iyileşme sürecine katılım/sahiplenme duygusu yaratır.</li> <li>■ Bilgileri belirli bireysel/toplumsal ihtiyaçlara göre uyarlama becerisi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ulaşılabilecek kişi sayısı sınırlıdır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Yüz yüze iletişim, planlamadan operasyonlara ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesine kadar iyileşmenin tüm aşamalarında iletişim sürecinin ve toplumsal iyileşmenin temel bir parçasıdır.</li> </ul>
<p><b>Ağızdan ağıza</b> iletişim en yaygın ve en güçlü iletişim şeklidir, ancak bireyler yanlış bilgi ve söylentileri yayabileceğinden en fazla riski de beraberinde getirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Son derece güvenilir bir iletişim şeklidir.</li> <li>■ İletişim, yerleşik ağlar ve iyileşme sırasında ortaya çıkabilecek yeni ağlar aracılığıyla hızlı bir şekilde gerçekleşir.</li> <li>■ İnsanlar ağlarındaki diğer kişileri erişebilecekleri hizmetler veya iyileşmeye katılma yolları hakkında bilgilendirebilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ İnsanlar yanlış bilgileri ve söylentileri kolayca yayabilir; bu da ağızdan ağıza yayılan yanlış bilgilerle mücadele etmek için yeni iletişim araçlarının geliştirilmesini gerektirebilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Basit mesajlar (örneğin, insanları toplantılar ve etkinlikler hakkında bilgilendirmek ve eylem çağrılarını).</li> <li>■ Doğru şekilde yapılırsa, topluluk üyeleri, ağları aracılığıyla bunları yayarak hükümet iletişimleri için aracı olabilirler. Bu potansiyel olarak, insanlara kendi ağları aracılığıyla başkalarına kolayca iletebilecekleri</li> </ul>

<p><b>Radyo</b> Acil durumlarda ve kurtarma operasyonlarında çok iyi bilinen bir iletişim yöntemi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Topluluklar genellikle önceden var olan yerel radyo istasyonlarına sahiptir.</li> <li>■ Düşük teknoloji ve ucuz bir iletişim aracı sunar.</li> <li>■ Verici gücüne bağlı olarak mesajlar uzun mesafelere iletilebilir.</li> <li>■ Elektrik erişimi olmayan bireyler kurmalı, pilli veya güneş enerjili telsizleri kullanabilir. Halk, sunucular, konuklar ve izleyiciler arasında iletişimi sağlar.</li> <li>■ Farklı dil ve/veya din gruplarına hitap eder.</li> <li>■ Bazı ülke bağlamlarında web siteleri ve podcast'ler aracılığıyla radyoya erişim.</li> <li>■ Halktan soru alan karar vericilerle röportajlar yapılabilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Acil durum sonrasında istasyonun çalışır durumda olmasını gerektirir.</li> <li>■ İşitme engelli kişiler için etkisizdir.</li> <li>■ Bilgiyi kimin duyduğunu bilme olanağı neredeyse hiç yoktur.</li> <li>■ Radyo programları veya röportajlar genellikle yalnızca bir kez sunulur, yani insanların bilgiyi duyması için yalnızca tek bir şansları vardır (podcast olmadığı sürece).</li> </ul>	<p>net mesajlar sağlayarak yapılabilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ İyileşme planlamasının erken aşamaları.</li> <li>■ Belirli hizmetler ve etkinlikler hakkında detaylı bilgilerin yayılması.</li> <li>■ Kurtarma çalışmaları hakkında geniş ve genel bilgi güncellemeleri.</li> <li>■ Toparlanma sürecine ilişkin toplumdaki geri bildirim alınması.</li> </ul>
<p><b>Web siteleri</b> detaylı bilgi edinmenin öncelikli yolu olarak görülmektedir, ancak maliyetli olabilirler. Ayrıca, bakımlarının yapılması ve düzenli olarak güncellenmeleri gerekmektedir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bilgiyi daha geniş kitlelere etkili bir şekilde ulaştırmak.</li> <li>■ İnsanların arayabileceği çok detaylı bilgileri sağlamak.</li> <li>■ İnsanlar SMS/kısa mesajlar ve duyuru panoları aracılığıyla basit mesajlar olarak bir web sitesine yönlendirilebilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zaman zaman sahadan kaliteli ve zamanında bilgi aktarmak ve elde tutmak zordur.</li> <li>■ Web ve okuma okuryazarlığı gerektirir. Görme engelliler, bilişsel engeli olan kişiler veya yaralıları için uygun olmayabilir.</li> <li>■ Bilgisayar, elektrik ve internete erişim gerektirir.</li> <li>■ Yönetilmesi ve güncellenmesi için</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planlama, kamu katılımları, operasyonlar ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesi ve raporlanmasına kadar iyileşme sürecinin tüm aşamalarında bilgi dağıtımı.</li> </ul>

		yüksek maliyet/kaynak gerekir.	
<p><b>Televizyon</b> Birçok ülkede/yerel bağlamda giderek artan sayıda insan televizyonu birincil bilgi edinme aracı olarak görmektedir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toplumlar genellikle önceden var olan televizyon istasyonlarına sahiptir.</li> <li>■ Verici gücüne bağlı olarak mesajlar uzun mesafelere iletilebilir.</li> <li>■ Halk, sunucular, konuklar ve izleyiciler arasında tek yönlü iletişim sağlar.</li> <li>■ Farklı dil ve/veya din gruplarına hitap eder.</li> <li>■ Afet meydana gelmeden önce güvenilir TV haber ajanslarıyla ilişki kurabilir.</li> <li>■ Karar vericilerle televizyonda röportaj yapılabilir ve halkın sorularına yanıt verilebilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bir afet sonrasında televizyon kanalının çalışır durumda olmasını gerektirir.</li> <li>■ Bir televizyona ve elektriğe erişim gerektirir.</li> <li>■ Görme veya işitme engelliler ve/veya bilişsel engeli olan kişiler için uygun olmayabilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planlama, kamu katılımları, operasyonlar ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesi ve raporlanmasına kadar kurtarma sürecinin tüm aşamalarında bilgi dağıtımı.</li> </ul>
<p><b>Cep telefonu (SMS/metin mesajları).</b> Yaygın olarak kullanılan düşük maliyetli iletişim yöntemi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cep telefonlarına erişimi olan çok sayıda insan.</li> <li>■ Her yerdeki insanlara doğrudan erişim (ağ bağlantısı olduğu varsayırsa).</li> <li>■ Afet bölgesini terk etmiş olabilecek insanlara ulaşmada etkilidir.</li> <li>■ Basit mesajlar için iyi ve etkili araçlar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elektrik ve telefon çekimi gerektirir.</li> <li>■ İnsanların telefon numaralarını elde etmekte zorluk yaşanabilir.</li> <li>■ İnsanların mesajları aldığına dair güvence eksikliği.</li> <li>■ Mesajlar genellikle kısa ve öz olmalıdır.</li> <li>■ İnsanlarla iletişim kurarken gizlilik mevzuatı veya başka sorunlar olabilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ İyileşme planlamasının erken aşamaları, etkinlik ve toplantıların insanlara bildirilmesi.</li> <li>■ Topluluğu güncel tutun. İnsanları daha ayrıntılı bilgi kaynaklarına yönlendirin (örneğin, web siteleri).</li> </ul>
<p><b>Sosyal medya (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Tiktok, vb.)</b> Sosyal medya, topluluk toplantıları gibi yaklaşan etkinlikler konusunda insanlara</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Halka yönelik hızlı bilgi güncellemeleri için uygundur (örneğin Twitter, Instagram).</li> <li>■ Kullanıcıların görüşlerini sunmaları, topluluk ihtiyaçlarını belirlemeleri ve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bilgisayar ve internet erişimi, elektrik ve bilgisayar/okuma okuryazarlığı gerektirir.</li> <li>■ İçerik üzerinde sınırlı kontrol; paylaşımlarda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planlamadan operasyonlara ve kurtarma çalışmalarının değerlendirilmesine kadar tüm iyileşme aşamaları için uygundur. Özellikle</li> </ul>

<p>önceden haber verebilir ve fikirlerin ifade edilmesi için bir forum sağlar.</p>	<p>sorunları gündeme getirmeleri için bir forum sağlar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Fiziksel engeli olanların ve sosyal olarak izole olanların başkalarıyla bağlantı kurmasını sağlar.</li><li>■ İnsanları etkinlikler hakkında bilgilendirmede için etkilidir.</li><li>■ Toplumdan hızlı yanıt almanın iyi bir yolu.</li><li>■ Topluluğun iyileşme çabalarının görsel kanıtlarını görmesini sağlar (örneğin, Instagram).</li><li>■ Genellikle gençler tarafından kullanılır, bu da onların iyileşme planlama sürecine katılımını artırabilir</li></ul>	<p>ifade edilen fikir veya görüşlerin kontrol edilememesi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Yanlış bilginin hızla yayılarak toplumda infial yaratabilmektedir.</li></ul>	<p>basit ve kolay bir şekilde iletilebilecek bilgiler için uygundur.</p>
--	---	---	--



## 5. BÖLÜM: İLETİŞİMDE PLANLAMA

### 5.1. Bir İletişim Planı Geliştirilmesi

İyileştirme vizyonu ve ilkeleri de dahil olmak üzere iyileşme süreci ile uyumlu bir iletişim planı, iletişim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ile bilgi ve iletişim faaliyetlerinin uygulanması arasında köprü kurması açısından son derece değerlidir. Hükümet ve toplum ortaklıklarının yanı sıra kendi kendine iyileşmeye yönelik çabaların en üst düzeye çıkarılması için iyileşme ile ilgili planlama sürecinin başlarında bir iletişim planı geliştirilmelidir. İlgili bir bakanlık veya kurumun iletişim planının 'sahibi' olarak belirlenmesi de önemlidir. Bu, planın tüm toparlanma süreci boyunca uygulanmasına yardımcı olacaktır. Bir iletişim planı geliştirmenin "tek bir yolu" yoktur. Aslında, afet bağlamına ve beklenen iyileştirme çıktıları ve sonuçlarına bağlı olarak bu göreve yaklaşmanın birçok farklı yolu vardır. Bir iletişim planının, afetten kurtarma çerçevesinde veya iyileştirme stratejisinin vizyonu ve yaklaşımıyla uyumlu olacak şekilde geliştirilmesi önemlidir. Bu bağlamda, yerel gerçekliğe dayanmalıdır. Aşağıda verilen tavsiyeler yalnızca bir rehber niteliğindedir. Çoğu iyileşme iletişim planı aşağıdaki unsurları içerir:

■ **Temel hedefler:** İletişim planının temel hedefini açıkça ifade etmek önemlidir. Çoğu durumda, iletişim planının amacı topluma zamanında ve faydalı bilgiler sağlamak ve böylece toplumun iyileşme sürecine olan güvenini yeniden tesis etmeye yardımcı olmak olacaktır. Ayrıca, spesifik, ölçülebilir, ulaşılabilir, ilgili ve zamanlı hedefler belirlemek önemlidir. Hedefler aynı zamanda planın ilerleme durumunu, özellikle de beklenen sonuçlara ulaşma yolunda olup olmadığını kontrol etmek için değerlendirilmelidir. İletişim Planı kendi başına bir amaç olmamalıdır. Aksine, genel stratejiyi ve/veya afetten kurtulmak için vardır. İletişim planı ile afetten kurtarma vizyonu ve yaklaşımı arasında açık ve iyi düşünülmüş bağlantıların olması, iletişimin önemini ve uygunluğunu pekiştirmeye yardımcı olacak ve böylece iletişim faaliyetlerine uygun kaynak sağlanması için ikna edici bir durum ortaya koyacaktır.

■ **Hedef kitle:** Hedef kitleleri genel olarak belirlemek ve önceliklendirmek önemli olacaktır. Bir sonraki adım olarak, geniş kitleyi benzer ihtiyaçlara, değerlere ve/veya özelliklere sahip daha küçük gruplara veya segmentlere ayırmak faydalı olacaktır. Segmentasyon, farklı grupların temel mesajlara ve müdahalelere farklı tepkiler vereceğini kabul eder. Bu konuda çok kriter mevcuttur. En yaygın kullanılan kriterler demografi (yaş, eğitim, gelir, etnik köken ve cinsiyet) ve coğrafyadır (bölge, semt, topluluk/kentsel, kırsal, kent çevresi). Ancak, demografik özellikler segmentasyon kriteri olarak yetersiz kalabilir. Daha sofistike segmentasyon stratejileri, hedef kitle alt gruplarını kategorize etmek için psiko-sosyal, davranışsal ve psikografik (yani kişilik, değerler, tutumlar, ilgi alanları, değişime hazır olma düzeyi ve yaşam tarzları) değişkenleri kullanır. Hedef kitle seçilen kriterlere göre segmentlere ayrıldıktan sonra kampanyalar tasarlanabilir ve hedef kitleye etkili bir şekilde ulaşmak için iletişim kanalları seçilebilir.

■ **Anahtar Mesajlar:** Anahtar mesajlar açık ve öz olmalıdır. Kitlelere kolay anlaşılır bir şekilde ulaştırılmalıdır. Bir iletişim planının geliştirilmesinden sorumlu lider devlet kurumu/bakanlık, temel mesajlar konusunda ana bakanlıklardan/paydaşlardan da onay almalıdır.



■ **İletişim araçları ve faaliyetleri:** Kilit mesajların hedef kitleye iletilmesinde en uygun iletişim araçlarının ve faaliyetlerinin belirlenmesi önemlidir. İletişim araçları ve faaliyetleri, belirlenen zaman dilimi içerisinde mevcut olan insan kaynakları ve mali kaynaklarla da uyumlu olmalıdır. Hükümetlerin kullanabileceği çok çeşitli iletişim araçları vardır. Bu iletişim araçları, hem büyük hem de küçük ölçekli kamu bilgilendirme kampanyaları ve toplum istişareleri için etkili kanallar olabilir.

■ **Kilit aktörler ve ilgili sorumlulukları:** İletişim faaliyetlerinde yer alacak temel bakanlıkların/paydaşların belirlenmesi ve çeşitli faaliyetlerden kimin sorumlu olacağı konusunda anlaşmaya varılması önemlidir. Bir iletişim planının geliştirilmesine doğrudan etki edecek bir iletişim değerlendirmesi yapma üzere bir İletişim Koordinatörü atanmalıdır (eğer bu pozisyon halihazırda mevcut değilse). İletişim faaliyetlerinde kaynak tutarlılığının sağlanmasına yardımcı olmak üzere bir İletişim Sözcüsü/Sözcüleri de belirlenmelidir. Temel bakanlıklar/paydaşlar için kilit bir iletişim koordinasyon mekanizmasının da kararlaştırılması ve kurulması gerekecektir.

■ **Şikâyet sistemi:** Bir iletişim planı, toplulukların iyileşme faaliyetleriyle ilgili şikâyet ve endişelerini dile getirmeleri için hangi şikâyet sistem(ler)inin mevcut olacağını ve hükümetin buna nasıl yanıt vereceğini belirlemelidir.

■ **Kaynaklar:** Beklentilerin meşru seviyelerini belirlemek ve daha fazla özel kaynak için durumu özetlemek için insan ve mali kaynakları kullanın. İletişim uzmanlarının bir iletişim stratejisi geliştirmesi ve uygulaması gerekecektir. İletişim planını uygulamak için editörler ve tasarımcılar da dâhil olmak üzere diğer uzmanlara da ihtiyaç duyulacaktır.

■ **Değerlendirme ve değişiklik:** Bir iletişim planı, hem iç hem de dış paydaşlar nezdinde etkinliğini görmek üzere değerlendirilmelidir. Toplanan geri bildirimler kullanılarak gerektiğinde değiştirilmelidir. Temel mesajların hedef kitleler tarafından alınıp alınmadığı ve yaklaşımın iletişim planı hedeflerini destekleyip desteklemediği özellikle kontrol edilmelidir

■ **Zaman Çizelgesi:** Bir iletişim planının iyileşme sürecinin başlarında geliştirilmesi ve belirlenen iletişim faaliyetlerinin uygulanması için bir zaman çizelgesinin belirlenmesi gerekir.



## SONUÇ

Afet İletişim Yönetimi'ne ilişkin bu rehberden çıkarılacak temel mesajlar aşağıdaki gibidir:

■ Başarılı bir iyileşme süreci etkili iletişim üzerine inşa edilir. Hükümetler, bireyler ve topluluklar arasındaki iletişim, iyileşmenin tüm aşamalarında (iyileşme planlamasının erken safhalarından uzun vadeli toparlanmaya kadar) önemlidir. İyileştirme ihtiyaçlarının etkili ve verimli bir şekilde belirlenmesini ve önceliklendirilmesini, kaliteli ve zamanında iyileştirme sonuçlarına ulaşılmasını sağlamaya yardımcı olur.

■ Bilgi akışı ve tüm paydaşlar arasındaki etkileşim hem yukarıdan aşağıya hem de aşağıdan yukarıya olmalıdır ve katılımcı süreç erken başlamalıdır. İyileştirme, etkilenen toplum, daha geniş toplum, hükümetler, yardım kuruluşları ve özel sektör arasında bir ortaklıktır.

■ Hükümetler, afet olayından sonraki birkaç gün içinde ilk temel iyileştirme mesajlarını geliştirmeli ve topluluklara dağıtmalıdır.

■ İlgili bakanlıklar/ sektörel ajanslar, kurtarma fonlarına iletişim için bütçe kalemleri eklemeye teşvik edilir. Ayrıca, ilgili bakanlıklar/ sektörel kurumlar iletişim faaliyetlerini yönlendirecek iletişim uzmanları belirlemelidir. Devlet kurumlarının kadrolarında iletişim uzmanı yoksa, danışmanlardan yararlanmaları gerekebilir.

■ Ulusal hükümetler, toplum odaklı sosyal yardım kampanyaları üretmesi gerekebilecek ancak gerekli uzmanlığa sahip olmayan yerel yönetimler gibi kuruluşlara özel fon ve teknik destek sağlamaya teşvik edilmektedir.

■ Hükümetler, hem etkilenen hem de etkilenmeyen nüfus dahil olmak üzere, toparlanma sürecinde tüm paydaşlarla iletişim kurduklarından emin olmalıdır.

İyileştirme iletişimi için hedef kitleyi ve onların iletişim kültürünü belirleyin. Hedef kitlelerin zaman içinde değişen ihtiyaçlarının bilincinde olun ve bunlara duyarlı olun.

Hükümetler, toplulukların toparlanma ve uzun vadeli gelecekleri hakkında plan yapma ve karar alma kapasitelerini desteklemek için ihtiyaç duydukları bilgileri sağlamalıdır. Toplulukların ortaya çıkan sorunlarla başa çıkabilmelerini sağlamak için bilgilerin açık, net ve dürüst olması (yani belirsizlikleri kabul etmesi) gerekir.

■ Hükümetler şeffaflık ve hesap verebilirliği desteklemek için mevcut şikâyet mekanizmalarını kullanmalıdır; bunların bulunmadığı yerlerde ise bu mekanizmalar kurulmalıdır.

■ Hükümetler, çeşitli sektörel kurumlardan gelen potansiyel olarak çelişkili mesajların neden olduğu karışıklığı en aza indirmek ve maksimum etkiyi sağlamak için hükümet hizmet sağlayıcıları ve yardım kuruluşları arasında koordineli ve tutarlı iletişim için mekanizmalar kurmalıdır.

■ Hükümetler, yeni iletişim platformları geliştirmek yerine mevcut iletişim platformlarını ve topluluk ağlarını ve varlıklarını kullanmaya teşvik edilmektedir.





---

■ Bilgiye erişim iyileşmenin her aşamasında hayati önem taşır ve bilgi toplumdaki herkes için erişilebilir olmalıdır. İyileştirme planlaması ve faaliyetleri sırasında hükümet tarafından kullanılan iletişim yöntemlerinin sosyal açıdan kapsayıcı olması gerekir (yani, toplumdaki yoksul ve savunmasız bireylerin ve grupların farklı bilgi ihtiyaçlarına hitap etmelidir).



## KAYNAKÇA

Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC) Network. *The CDAC Network is a growing platform of more than 30 humanitarian, media development, social innovation, technology, and telecommunication organizations dedicated to saving lives and making aid more effective through communication, information exchange and community engagement.* Çevrimiçi: <https://www.cdacnetwork.org/>

GFDRR, EU, UNDP. (2015). *The Disaster Recovery Framework Guide*, Çevrimiçi: [https://www.gfdr.org/sites/default/files/publication/Communications\\_Sector\\_Guidance\\_Note\\_0.pdf](https://www.gfdr.org/sites/default/files/publication/Communications_Sector_Guidance_Note_0.pdf)

Humanitarian Broadcasting In Emergencies: A Synthesis Of Evaluation Findings Çevrimiçi: <http://downloads.bbc.co.uk/mediaaction/pdf/research/humanitarian-broadcasting-in-emergencies-2015-report.pdf>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2005). *World Disasters Report – Focus on Information in Disasters*.

Still left in the dark? How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help, Çevrimiçi: [https://www.cdacnetwork.org/sites/www.cdacnetwork.org/files/bbc\\_media\\_action\\_still\\_left\\_in\\_the\\_dark\\_policy\\_briefing.pdf](https://www.cdacnetwork.org/sites/www.cdacnetwork.org/files/bbc_media_action_still_left_in_the_dark_policy_briefing.pdf)

Winstanley, A., K. Cronin ve M. Daly. (2011). *Supporting Communication around the Canterbury Earthquakes and Other Risks: A Learning Workshop*. April 7. GNS Miscellaneous Series 37.

World Bank Group. (2012). *The Multi Donor Fund for Aceh and Nias: A Framework for Reconstruction through Effective Partnerships*. (Published by the MDF-JRF Secretariat, The World Bank Office, Indonesia. Çevrimiçi:

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/17631/839030NWP0Box382108B0OPULBIC00no5.pdf;sequence=1>