



Atıf: Kaya, M. & Ö. Duğan (2025). Afet Yönetiminde İki Yönlü İletişim ve Güven İnşası: Diyalojik Halkla İlişkiler Perspektifinden AFAD-FEMA Karşılaştırması, 5(2), 53-59. <https://doi.org/10.53723/cosohis.63>

Akademik Editör: Didem Deniz Anamur

Alındı : 20 Eylül 2025

Kabul Edildi : 1 Kasım 2025

Yayın : 27 Aralık 2025

Telif Hakkı: Bu eser, Creative Commons Atıf-Ticari Olmayan 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY-NC 4.0) ile lisanslanmıştır.

Etik ve Veri Kullanım Beyanı: Bu çalışmada kullanılan tüm veriler, araştırmanın şeffaflığını ve doğruluğunu sağlamak adına uygun şekilde yönetilmiştir. Ayrıca çalışma; Uşak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Yüksek Lisans Programı'nda hazırlanan "Diyalojik Halkla İlişkiler: AFAD ve FEMA Karşılaştırmalı Analizi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Fonlama: Bu çalışma, herhangi bir kurum, kuruluş veya fon sağlayıcıdan mali destek alınmadan, tamamen yazar(lar)ın kendi kişisel çabaları ve kaynaklarıyla gerçekleştirilmiştir.

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Afet Yönetiminde İki Yönlü İletişim ve Güven İnşası: Diyalojik Halkla İlişkiler Perspektifinden AFAD-FEMA Karşılaştırması

Merve Kaya¹ Özlem Duğan²

1 Uşak Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü Araştırma Görevlisi
merve.kaya@usak.edu.tr ; ORCID ID 0009-0003-6175-6733

2 Uşak Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü Öğretim Üyesi,
ozlem.dogan@usak.edu.tr ; ORCID ID 0000-0001-9028-7989

Öz

Bu çalışma, afet yönetiminde iki yönlü iletişim ve güven inşasını diyalojik halkla ilişkiler perspektifinden ele alarak, Türkiye'de Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile Amerika Birleşik Devletleri Federal Acil Durum Yönetim Ajansı'nın (FEMA) iletişim pratiklerini karşılaştırmalı olarak incelemektedir. Afetler, yalnızca fiziksel yıkım ve can kaybı ile sınırlı olmayan, aynı zamanda kamu kurumlarına duyulan güveni doğrudan etkileyen toplumsal süreçlerdir. Bu bağlamda afet iletişiminin niteliği, kriz yönetiminin başarısı ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesi açısından belirleyici bir rol oynamaktadır. Araştırma, nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde karşılaştırmalı durum çalışması deseniyle yürütülmüş; veriler resmî web siteleri, sosyal medya hesapları ve kurumsal dokümanlar üzerinden toplanmıştır. İçerik analizi yöntemiyle gerçekleştirilen incelemede, AFAD ve FEMA'nın iletişim uygulamaları karşılıklılık, katılım, etkileşim ve sürdürülebilir ilişki boyutları çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bulgular, AFAD'ın iletişim pratiklerinin ağırlıklı olarak tek yönlü ve bilgilendirme odaklı olduğunu, FEMA'nın ise çok kanallı, etkileşim temelli ve daha şeffaf bir iletişim yaklaşımı benimsediğini ortaya koymaktadır. Çalışma, afet yönetiminde güven inşasının ancak süreklilik arz eden, etik ve katılımcı bir iletişim anlayışıyla mümkün olabileceğini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Afet iletişimi, Diyalojik halkla ilişkiler, İki yönlü iletişim, Kurumsal güven, AFAD- FEMA.

Two-Way Communication and Trust Building in Disaster Management: A Dialogic Public Relations Perspective on the AFAD-FEMA Comparison

Abstract

This study examines two-way communication and trust-building in disaster management from a dialogic public relations perspective by comparatively analyzing the communication practices of the Disaster and Emergency Management Presidency of Türkiye (AFAD) and the Federal Emergency Management Agency (FEMA) of the United States. Disasters are not limited to physical destruction and loss of life; they are also critical processes that directly affect public trust in institutions. In this context, the quality of disaster communication plays a decisive role in crisis management success and the strengthening of social solidarity. The study adopts a qualitative research design based on a comparative case study approach. Data were collected through document analysis and online content analysis of official websites, social media accounts, and publicly accessible institutional documents. Using content analysis, the communication practices of AFAD and FEMA were examined within the framework of dialogic public relations principles, including mutuality, participation, interaction, and relationship sustainability. The findings reveal that AFAD's communication practices are largely one-way and information-oriented, whereas FEMA employs a multi-channel, interactive, and more transparent communication strategy. The study concludes that trust-building in disaster management cannot be achieved solely through crisis-time information sharing, but requires continuous, ethical, and participatory communication practices grounded in dialogic public relations.

Keywords: Disaster communication, Dialogic public relations, Two-way communication, Institutional trust, AFAD- FEMA.

Giriş

Afetler, yalnızca fiziksel yıkım ve can kaybına yol açan olaylar değil, aynı zamanda toplumların kurumlara duyduğu güveni doğrudan etkileyen kritik süreçlerdir. Bu süreçlerde afet yönetiminden sorumlu kamu kurumlarının kamuyla kurduğu iletişim biçimi, kriz yönetiminin başarısı ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesi açısından belirleyici bir rol oynamaktadır. Özellikle afet anı ve sonrasında gerçekleştirilen iletişim faaliyetleri, kamuoyunun bilgilendirilmesi kadar, belirsizliklerin azaltılması, panik ortamının önlenmesi ve kurumsal güvenin tesis edilmesi bakımından da önem taşımaktadır.

Geleneksel kriz iletişimi anlayışı, çoğu zaman tek yönlü bilgi aktarımına dayalı bir yapıyı öne çıkarmaktadır. Ancak günümüzde dijital medyanın yaygınlaşması ve kamunun iletişim süreçlerine aktif katılım beklentisinin artması, bu yaklaşımın yetersizliğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda halkla ilişkiler alanında geliştirilen diyalojik iletişim yaklaşımı, kurumlar ile hedef kitleler arasında karşılıklı etkileşimi, katılımı ve sürdürülebilir ilişkileri merkeze alan bir iletişim anlayışı sunmaktadır. Diyalojik halkla ilişkiler, afet yönetimi gibi yüksek risk ve belirsizlik içeren alanlarda güven inşasının temel araçlarından biri olarak değerlendirilmektedir.

Türkiye’de afet yönetiminden sorumlu Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile Amerika Birleşik Devletleri’nde faaliyet gösteren Federal Acil Durum Yönetim Ajansı (FEMA), farklı yönetsel ve kültürel bağlamlarda benzer sorumluluklar üstlenen iki önemli kamu kurumudur. Her iki kurumun afet iletişimi süreçlerinde benimsedikleri halkla ilişkiler yaklaşımları, diyalojik iletişim ilkeleri açısından karşılaştırmalı olarak incelenmeye değer bir alan sunmaktadır. Bu çalışma, AFAD ve FEMA’nın kurumsal iletişim pratiklerini diyalojik halkla ilişkiler perspektifinden ele alarak, iki yönlü iletişim ve güven inşası süreçlerine ne ölçüde katkı sunduklarını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

1. Diyalojik Halkla İlişkiler Yaklaşımının Kurumsal Temelleri

1.1 Diyalojik İletişim Kavramı ve Temel İlkeleri

Diyalojik iletişim kavramı, iletişimi tek yönlü bir aktarım süreci olarak değil, taraflar arasında karşılıklı anlam üretimine dayanan bir ilişki biçimi olarak ele almaktadır. Bu yaklaşımın felsefi temelleri Martin Buber’in “Ben-Sen” ilişkisine dayanan diyalog anlayışına kadar uzanmakta; iletişimin etik, karşılıklı saygı ve özneler arası bir süreç olduğunu

vurgulamaktadır. Buber’e göre gerçek iletişim, tarafların birbirini araçsallaştırmadığı, karşılıklı tanıma ve açıklığa dayalı ilişkiler yoluyla gerçekleşmektedir.

Halkla ilişkiler alanında diyalojik iletişim kavramı, özellikle Kent ve Taylor’ın çalışmalarıyla sistematik bir kuramsal çerçeveye kavuşmuştur. Kent ve Taylor (1998; 2002), diyalojik halkla ilişkileri kurumlar ile hedef kitleler arasında uzun vadeli, karşılıklı faydaya dayalı ve etik ilişkilerin kurulmasını amaçlayan bir iletişim modeli olarak tanımlamaktadır. Bu modele göre diyalojik iletişim, yalnızca mesaj üretimi ve iletimiyle sınırlı olmayıp, dinleme, geri bildirim alma ve ilişkiyi sürdürme sorumluluğunu da içermektedir.

Kent ve Taylor tarafından geliştirilen diyalojik halkla ilişkiler modeli beş temel ilke üzerine inşa edilmiştir: karşılıklılık, yakınlık, empati, risk alma ve bağlılık. Karşılıklılık ilkesi, kurum ile kamu arasındaki ilişkinin eşitlikçi bir temele dayanmasını ifade ederken; yakınlık ilkesi, iletişimin zamanında ve doğrudan gerçekleşmesini vurgulamaktadır. Empati, kurumların kamunun beklenti ve kaygılarını anlamaya yönelik çaba göstermesini gerekli kılarken; risk alma, kurumların eleştiriye açık olmasını ve kontrolü paylaşmasını ifade etmektedir. Bağlılık ilkesi ise diyalog sürecinin sürekliliğini ve uzun vadeli ilişki inşasını öne çıkarmaktadır.

Bu ilkeler, özellikle kriz ve afet gibi belirsizlik düzeyi yüksek durumlarda, kurumların iletişim pratiklerini değerlendirmek açısından önemli bir analitik çerçeve sunmaktadır. Diyalojik iletişim, bu bağlamda yalnızca etkili iletişim değil, aynı zamanda etik ve sorumlu kurumsal davranışın da bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

1.2 Halkla İlişkilerde İki Yönlü İletişim Anlayışı

Halkla ilişkiler literatüründe iki yönlü iletişim anlayışı, Grunig ve Hunt tarafından geliştirilen dört halkla ilişkiler modeli içerisinde özellikle iki yönlü asimetric ve iki yönlü simetric modellerle ilişkilendirilmektedir. İki yönlü simetric model, kurumlar ile hedef kitleler arasında karşılıklı anlayış ve dengeyi esas alan ideal halkla ilişkiler yaklaşımı olarak kabul edilmektedir. Bu modelde iletişim, yalnızca kurumsal çıkarları gözeten bir araç değil; kamu yararını ve karşılıklı uyumu önceleyen bir süreçtir.

İki yönlü iletişim anlayışı, kamunun pasif bir alıcı olmaktan çıkarak iletişim sürecinin aktif bir öznesi hâline gelmesini öngörmektedir. Bu yaklaşım, özellikle kamu kurumları açısından hesap verebilirlik, şeffaflık ve katılım gibi demokratik değerlerle doğrudan

ilişkilendirilmektedir. Dijital iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, iki yönlü iletişim pratikleri sosyal medya, çevrim içi platformlar ve etkileşimli web siteleri aracılığıyla daha görünür hâle gelmiştir.

Afet yönetimi bağlamında iki yönlü iletişim, vatandaşların yalnızca bilgilendirildiği değil, aynı zamanda görüş bildirebildiği, soru sorabildiği ve karar süreçlerine dolaylı olarak katılabildiği bir iletişim ortamı yaratmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalar, afet dönemlerinde kurumların geri bildirim mekanizmalarını etkin biçimde kullanmasının, kriz yönetiminin başarısını ve kamusal güven düzeyini artırdığını ortaya koymaktadır. Bu yönüyle iki yönlü iletişim, afet iletişiminin yalnızca operasyonel değil, aynı zamanda ilişkiyel bir boyut taşıdığını göstermektedir.

1.3 Diyalojik Halkla İlişkiler ve Güven İnşası

Güven kavramı, halkla ilişkiler literatüründe kurum-kamu ilişkilerinin temel yapı taşlarından biri olarak ele alınmaktadır. Hon ve Grunig'e göre güven; yeterlilik, dürüstlük ve iyi niyet boyutlarından oluşmakta ve uzun vadeli iletişim süreçleri içerisinde inşa edilmektedir. Özellikle kriz ve afet dönemlerinde bu unsurların zedelenmesi, kurumların meşruiyetini ve toplumsal kabulünü doğrudan etkilemektedir.

Diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımı, güvenin yalnızca kriz anlarında değil, süreklilik arz eden bir iletişim pratiğiyle inşa edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Şeffaf bilgi paylaşımı, belirsizliklerin açıkça ifade edilmesi, hatalar karşısında sorumluluk alınması ve kamunun sürece dâhil edilmesi, güven inşasının temel unsurları arasında yer almaktadır. Literatürde, diyalojik iletişim ilkelerine dayalı halkla ilişkiler uygulamalarının, kriz sonrası dönemde kurumsal itibarı ve kamu güvenini güçlendirdiği vurgulanmaktadır.

Afet yönetimi alanında güven inşası, yalnızca iletişim stratejilerinin başarısıyla değil, kurumların etik duruşu ve empati temelli yaklaşımıyla da yakından ilişkilidir. Diyalojik halkla ilişkiler, bu bağlamda afet yönetimde bilgi aktaran bir mekanizma olmanın ötesine geçerek, kurumlar ile toplum arasında dayanışma ve ortak sorumluluk bilinci oluşturan stratejik bir iletişim modeli sunmaktadır.

2. Afet Yönetiminde İletişim ve Kurumsal Güven

2.1 Afet İletişiminin Özellikleri ve Önemi

Afet iletişimi, belirsizlik, zaman baskısı ve yüksek risk koşulları altında yürütülen çok boyutlu bir iletişim sürecini ifade etmektedir. Bu süreçte iletişimin temel

işlevi yalnızca bilgi aktarmak değil; aynı zamanda kamuoyunun kaygılarını azaltmak, davranış yönlendirmesi sağlamak ve kurumsal koordinasyonu güçlendirmektir. Literatürde afet iletişimi, afet öncesi hazırlık, afet anı müdahale ve afet sonrası iyileştirme olmak üzere üç temel aşama çerçevesinde ele alınmaktadır.

Afet öncesi dönemde iletişim faaliyetleri, risk farkındalığının artırılması ve toplumsal hazırlığın güçlendirilmesi açısından kritik öneme sahiptir. Afet anında iletişim, doğru ve zamanında bilgilendirme yoluyla panik ortamının önlenmesini amaçlarken; afet sonrası dönemde ise toplumsal iyileşme sürecinin desteklenmesi ve güvenin yeniden inşa edilmesi ön plana çıkmaktadır. Bu aşamaların her birinde iletişimin niteliği, afet yönetiminin genel başarısını doğrudan etkilemektedir.

Geleneksel afet iletişimi yaklaşımlarının çoğunlukla tek yönlü ve bilgilendirme odaklı olduğu görülmektedir. Ancak dijital medyanın yaygınlaşmasıyla birlikte, vatandaşların yalnızca bilgi alan değil, aynı zamanda bilgi üreten ve paylaşan aktörler hâline gelmesi, afet iletişiminde yeni beklentiler ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda, afet yönetimde etkili iletişimin, katılımcı ve etkileşim temelli bir anlayışla ele alınması gerekliliği giderek daha fazla vurgulanmaktadır.

2.2 Kriz ve Afet Dönemlerinde Kamusal Güven Sorunu

Kamusal güven, kamu kurumlarının kriz ve afet dönemlerinde meşruiyetini ve etkinliğini belirleyen temel unsurlardan biridir. Güvenin zedelenmesi, kurumların sunduğu bilginin sorgulanmasına, alınan kararların kabul görmemesine ve toplumsal uyumun zayıflamasına yol açabilmektedir. Bu nedenle afet yönetimde güven, yalnızca iletişimin bir çıktısı değil, aynı zamanda sürecin sürdürülebilirliği açısından stratejik bir kaynaktır.

Literatürde kriz dönemlerinde güven kaybının temel nedenleri arasında bilgi eksikliği, çelişkili açıklamalar, geç müdahale ve şeffaf olmayan iletişim pratikleri yer almaktadır. Afet sonrası yapılan çalışmalarda, kamuoyunun en fazla eleştirdiği unsurların başında belirsizliklerin açıkça paylaşılmaması ve kurumların sorumluluk almaktan kaçınan bir iletişim dili kullanması gelmektedir. Bu durum, kurum-kamu ilişkilerinde uzun vadeli hasarlara yol açabilmektedir.

Diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımı, kriz ve afet dönemlerinde güven sorununun aşılmasında etkili bir çerçeve sunmaktadır. Karşılıklı iletişim, empati ve

katılım ilkeleri doğrultusunda yürütülen iletişim faaliyetleri, kurumların yalnızca kriz yöneten aktörler değil, aynı zamanda toplumla birlikte hareket eden paydaşlar olarak algılanmasını sağlamaktadır. Bu yaklaşım, afet yönetiminde güvenin yeniden inşasını mümkün kılan ilişkisel bir iletişim zemini oluşturmaktadır.

2.3 Afet Yönetiminde Katılım, Şeffaflık ve Diyalojik İletişim

Katılım ve şeffaflık, diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımının afet yönetimi bağlamındaki en görünür bileşenleri arasında yer almaktadır. Katılım, vatandaşların iletişim süreçlerine aktif olarak dâhil edilmesini; şeffaflık ise kurumların bilgi paylaşımında açık, tutarlı ve erişilebilir bir iletişim dili benimsemesini ifade etmektedir. Bu iki unsur, afet yönetiminde güven inşasının temel dayanaklarını oluşturmaktadır.

Dijital iletişim araçları, afet yönetiminde katılım ve şeffaflığın artırılmasında önemli fırsatlar sunmaktadır. Sosyal medya platformları, kurumların vatandaşlardan gelen sorulara hızlı yanıt vermesine, geri bildirimleri dikkate almasına ve kriz sürecini eş zamanlı olarak paylaşmasına olanak tanımaktadır. Bu durum, afet iletişimini tek yönlü bir bilgilendirme sürecinden çıkararak, etkileşim temelli bir ilişki alanına dönüştürmektedir.

Diyalojik iletişim perspektifinden bakıldığında, afet yönetiminde katılım ve şeffaflık yalnızca iletişim teknikleriyle sınırlı değildir. Aynı zamanda kurumların eleştiriye açık olması, belirsizlikleri gizlemek yerine paylaşması ve kamuya empati temelli bir ilişki kurması gerekmektedir. Bu bağlamda diyalojik halkla ilişkiler, afet yönetiminde kurumsal güveni güçlendiren, toplumsal dayanışmayı destekleyen ve kriz sonrası iyileşme sürecini kolaylaştıran stratejik bir iletişim yaklaşımı olarak öne çıkmaktadır.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1 Araştırma Deseni

Bu çalışma, nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde tasarlanmıştır. Araştırmada, afet yönetimi alanında faaliyet gösteren kamu kurumlarının halkla ilişkiler uygulamalarını derinlemesine incelemek amacıyla karşılaştırmalı durum çalışması deseni benimsenmiştir. Nitel araştırma yöntemi, iletişim pratiklerinin bağlamsal özelliklerini, anlamlarını ve kurumsal yaklaşımlarını ortaya koyma açısından uygun bir çerçeve sunmaktadır.

Çalışmada Türkiye’de Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile Amerika Birleşik Devletleri Federal Acil Durum Yönetim Ajansı (FEMA), benzer görev alanlarına sahip olmaları ancak farklı yönetsel ve kültürel bağlamlarda faaliyet göstermeleri nedeniyle karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Bu karşılaştırma, diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımının afet yönetimindeki uygulanabilirliğini farklı kurumsal yapılar üzerinden değerlendirmeye olanak tanımaktadır.

3.2 Veri Toplama Süreci

Araştırmanın verileri, belge incelemesi ve çevrim içi içerik analizi yoluyla toplanmıştır. Bu kapsamda AFAD ve FEMA’ya ait: resmî web siteleri, sosyal medya hesapları (X/Twitter, Instagram, Facebook), kamuoyuna açık kurumsal raporlar ve bilgilendirme dokümanları incelenmiştir.

Veri seti, afet öncesi hazırlık, afet anı müdahale ve afet sonrası iyileştirme süreçlerini kapsayacak şekilde belirlenmiştir. İnceleme sürecinde kurumların kamuya kurduğu iletişimin niteliği, etkileşim düzeyi ve geri bildirim mekanizmaları dikkate alınmıştır. Çalışmada yalnızca kamuya açık ve etik açıdan erişilebilir veriler kullanılmıştır.

3.3 Veri Analizi Yöntemi

Toplanan veriler, içerik analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. İçerik analizi, yazılı ve görsel iletişim materyallerinde yer alan anlam örüntülerini sistematik biçimde incelemeye olanak tanıyan bir yöntemdir. Analiz sürecinde, diyalojik halkla ilişkiler literatürüne dayalı olarak belirlenen kategoriler kullanılmıştır.

Analiz kategorileri şu boyutlar çerçevesinde oluşturulmuştur:

- karşılıklı iletişim,
- etkileşimsel açıklık,
- katılım,
- sürdürülebilir ilişki.

Her bir kategori altında AFAD ve FEMA’nın iletişim pratikleri ayrı ayrı değerlendirilmiş, ardından karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte kurumların kamudan gelen yorumlara yanıt verme biçimleri, bilgilendirme sıklıkları ve iletişim tonları analiz edilmiştir.

3.4 Geçerlik ve Güvenirlik

Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenirliliği sağlamak amacıyla çalışmada çeşitli önlemler alınmıştır. Öncelikle analiz kategorileri, diyalojik halkla ilişkiler literatüründe kabul gören kuramsal çerçevelere dayandırılmıştır. Veri kaynaklarının çeşitlendirilmesi yoluyla veri triangölasyonu sağlanmış; web siteleri, sosyal medya içerikleri ve kurumsal raporlar birlikte değerlendirilmiştir.

Ayrıca analiz süreci ayrıntılı biçimde açıklanarak araştırmanın Őeffaflıđı ve yeniden üretilebilirliği desteklenmiştir. Elde edilen bulgular, doğrudan çıkarım yerine betimleyici ve karşılaştırmalı bir yaklaşımla sunulmuş, yorumlar kuramsal ereyleyle ilişkilendirilmiştir.

4. Bulgular

Bu araştırmada, afet yönetimi alanında faaliyet gösteren Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile Federal Acil Durum Yönetim Ajansı'nın (FEMA) iletişim stratejileri, diyalojik halkla ilişkiler perspektifinden karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, iki kurum arasında iletişim anlayışı, örgütsel yapı ve dijital iletişim uygulamaları bakımından belirgin farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır.

4.1. Kurumsal Yapı ve Diyalojik İletişim Kapasitesi

Analiz sonuçları, AFAD'ın mevcut kurumsal yapılanmasının diyalojik halkla ilişkilerin gerektirdiği simetrik, katılımcı ve yanıtlayıcı iletişim özelliklerini yeterli düzeyde desteklemediğini göstermektedir. AFAD merkez ve il teşkilatlarında bağımsız ve stratejik bir halkla ilişkiler biriminin bulunmaması, kurumun paydaşlarla sürdürülebilir ve sistematik bir iletişim kurmasını sınırlandırmaktadır. Bu durum, AFAD ile kamuoyu arasındaki iletişimin büyük ölçüde tek yönlü ve bilgi aktarıma dayalı kalmasına neden olmaktadır.

FEMA'nın ise bütünleşik afet yönetimi yaklaşımı çerçevesinde yapılandırılmış bir iletişim sistemine sahip olduğu tespit edilmiştir. FEMA'nın organizasyon Őemasında iletişim profesyonellerinin aktif rol üstlenmesi, afet öncesi, sırası ve sonrasında kamuoyuyla daha düzenli ve kurumsallaşmış bir etkileşim kurulmasını mümkün kılmaktadır. Bu bağlamda FEMA, diyalojik halkla ilişkiler açısından AFAD için bir kıyaslama (benchmark) modeli olarak öne çıkmaktadır.

4.2. Kriz Anlarında Bilgilendirme, Hız ve Şeffaflık

Bulgular, kriz anlarında halka resmî bilgi ulaştırma süresi açısından AFAD ile FEMA arasında farklılıklar bulunduğunu ortaya koymaktadır. AFAD'ın afet dönemlerinde yaptığı bilgilendirmelerin daha sınırlı kanallardan ve gecikmeli Şekilde kamuoyuna ulaştığı belirlenmiştir. Bu durum, diyalojik iletişimin ön koşulları arasında yer alan hız ve Şeffaflık ilkelerini zayıflatmaktadır.

FEMA'nın kriz iletişimi süreçlerinde çok kanallı bir iletişim altyapısı kullandığı, özellikle dijital platformlar aracılığıyla düzenli ve güncel bilgi paylaştığı görölmektedir. Bu yapı, kamunun belirsizlik algısını azaltmakta ve kuruma duyulan güvenin sürdürölmesine katkı sağlamaktadır. AFAD'ın ise daha çok kriz anına odaklanan ve müdahale merkezli bir iletişim anlayışını benimsediği, afet öncesi risk iletişimi ve zarar azaltma temelli bilgilendirme faaliyetlerine sınırlı yer verdiği tespit edilmiştir.

4.3. Sosyal Medya Kullanımı ve Katılımcılık Düzeyi

Araştırma bulguları, sosyal medya ortamlarının sunduğu çift yönlü ve anlık etkileşim potansiyelinin AFAD tarafından yeterince değerlendirilmediğini göstermektedir. AFAD'ın sosyal medya paylaşımlarının, büyük ölçekli afetlerde dahi ağırlıklı olarak duyuru, bilgilendirme ve koordinasyon içerikleriyle sınırlı kaldığı ve monolojik bir iletişim karakteri sergilediği belirlenmiştir.

Kriz dönemlerinde kamuoyunun sosyal medya üzerinden yoğun biçimde duygu, beklenti, eleştiri ve destek mesajları paylaştığı; ancak AFAD'ın bu geri bildirimlere kurumsal yanıt üretme konusunda sınırlı kaldığı tespit edilmiştir. Bu durum, diyalojik iletişimin temel unsurları olan karşılıklılık, katılım ve geri bildirim mekanizmalarının yeterince işletilmediğini göstermektedir.

FEMA'nın sosyal medya uygulamalarında ise kamudan gelen sorulara yanıt verme, yanlış bilgileri düzeltilme ve etkileşimi sürdürölme yönelik daha sistematik bir yaklaşım benimsediği görölmektedir. Özellikle dezenformasyonla mücadele kapsamında geliştirilen doğrulama mekanizmaları, diyalojik iletişimin sürekliliğini destekleyen önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

4.4. Güven İnşası ve Etik İletişim Boyutu

Elde edilen bulgular, AFAD'ın afet iletişimde güven inşasına yönelik etik ve diyalojik bir çerçevenin yeterince kurumsallaşmadığını ortaya koymaktadır. Kurumun iletişim pratiklerinde kamunun beklenti ve sorularına düzenli ve şeffaf yanıt üretilmemesi, karşılıklı anlayış ve güven düzeyini sınırlayan bir faktör olarak belirlenmiştir.

Buna karşılık FEMA'nın iletişim modelinde, yanlış bilginin önlenmesi, açık bilgilendirme ve kamuya sürekli temasın güven inşasına katkı sağladığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, afet yönetiminde iletişimin yalnızca bilgi aktarma değil, uzun vadeli ve etik bir ilişki kurma süreci olduğunu göstermektedir.

Sonuç

Çalışma, afet yönetimi alanında iki önemli kurum olan AFAD ve FEMA'nın iletişim stratejilerini diyalojik halkla ilişkiler perspektifinden karşılaştırmalı olarak ele alarak, afet iletişiminin yalnızca kriz anına indirgenemeyecek etik, stratejik ve ilişkisel bir süreç olduğunu ortaya koymaktadır. Elde edilen bulgular, özellikle kamu kurumlarında iletişimin yapısal ve yönetsel boyutlarının, diyalojik iletişimin uygulanabilirliği üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir.

Araştırma bulguları, AFAD'ın mevcut iletişim pratiklerinin ağırlıklı olarak monolojik ve kriz odaklı bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgu, Yılmaz ve Akbulut'un (2021) Türkiye'deki kamu kurumlarının afet iletişimini daha çok müdahale ve kriz yönetimi ekseninde ele aldığına yönelik tespitleriyle örtüşmektedir. Diyalojik halkla ilişkiler kuramının öngördüğü simetrik ve katılımcı iletişim yapısı (Kent ve Taylor, 2002), AFAD örneğinde kurumsal düzeyde yeterince karşılık bulamamaktadır. Bu durum, diyalojik iletişimin yalnızca bir niyet değil, aynı zamanda örgütsel yapı ve profesyonel insan kaynağı gerektiren bir süreç olduğunu teyit etmektedir.

FEMA'nın iletişim yaklaşımı ise literatürde vurgulanan bütünleşik afet yönetimi anlayışıyla paralellik göstermektedir. Afet öncesi risk iletişimine, zarar azaltma stratejilerine ve kriz anlarında şeffaf bilgi paylaşımına verilen önem, FEMA'nın diyalojik iletişim ilkelerine daha yakın bir model sunduğunu göstermektedir. Bu bulgu, afet yönetiminde güven inşasının süreklilik gerektiren bir ilişki süreci olduğu yönündeki akademik görüşleri desteklemektedir (Sarı, 2022; Özoran, 2017). FEMA örneği, diyalojik halkla ilişkilerin afet yönetiminde uygulanabilir bir çerçeve

sunduğunu göstermesi bakımından önemli bir karşılaştırma noktası oluşturmaktadır. Çalışmanın sosyal medya bulguları, dijital platformların diyalojik iletişim için sunduğu potansiyelin AFAD tarafından sınırlı düzeyde kullanıldığını ortaya koymuştur. Söz konusu sonuç, Koçyiğit (2024) ile Boztepe Taşkiran ve Ağca'nın (2023) afet dönemlerinde kamu kurumlarının sosyal medyayı daha çok tek yönlü bilgilendirme amacıyla kullandıklarına ilişkin bulgularıyla örtüşmektedir. Oysa diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımı, sosyal medyanın yalnızca bir duyuru aracı değil, kamunun görüş ve beklentilerinin dikkate alındığı etkileşimli bir alan olarak değerlendirilmesini gerektirmektedir. AFAD'ın sosyal medya kullanımında yanıtlayıcılığın düşük olması, kamunun katılım düzeyini sınırlayan ve güven inşasını zayıflatan bir unsur olarak değerlendirilebilir.

Buna karşılık FEMA'nın yanlış bilgiyle mücadeleye yönelik geliştirdiği doğrulama mekanizmaları ve sosyal medya entegrasyonu, afet iletişimde etik sorumluluğun ve şeffaflığın önemini vurgulamaktadır. Literatürde afet dönemlerinde dezenformasyonun, belirsizlik ve panik duygusunu artırdığına dikkat çekilmektedir (Işık vd., 2025). Bu bağlamda FEMA'nın uygulamaları, diyalojik halkla ilişkilerin etik boyutunu güçlendiren somut örnekler sunmaktadır. AFAD'ın ise bu alanda daha sistematik ve kurumsallaşmış bir iletişim modeline ihtiyaç duyduğu görülmektedir.

Son olarak, çalışma bulguları afet yönetiminde güven inşasının, yalnızca kriz anında yapılan açıklamalarla sınırlı olmadığını; aksine afet öncesinden başlayarak süreklilik arz eden, şeffaf ve katılımcı bir iletişim anlayışıyla mümkün olduğunu göstermektedir. Diyalojik halkla ilişkiler yaklaşımı, afet yönetiminde kamu kurumlarının toplumsal meşruiyetini güçlendiren etik bir çerçeve sunmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, AFAD'ın iletişim yapısının diyalojik ilkelere göre yeniden yapılandırılması, yalnızca kurumsal etkililiği değil, aynı zamanda toplumla kurulan güven ilişkisinin güçlendirilmesini de sağlayacaktır.

Kaynakça

- Boztepe Taşkiran, H., & Ağca, Y. (2023). Afet dönemlerinde kamu kurumlarının sosyal medya kullanımı: Kahramanmaraş depremleri örneği. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 56, 503–530.
- Buber, M. (1970). *I and thou* (W. Kaufmann, Trans.). New York, NY: Charles Scribner's Sons. (Original work published 1923)

- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.
- Covello, V. T. (2003). Best practices in public health risk and crisis communication. *Journal of Health Communication*, 8(S1), 5–8.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (2009). *Handbook of risk and crisis communication*. New York, NY: Routledge.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: Institute for Public Relations.
- Işık, M., Yılmaz, A., & Akbulut, H. (2025). Afet iletişiminde dezenformasyonla mücadele ve kurumsal güven. *Afet Yönetimi ve Toplum*, 4(1), 45–85.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the World Wide Web. *Public Relations Review*, 24(3), 321–334.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–37.
- Koçyiğit, M. (2024). *Afet iletişiminde sosyal medyanın rolü*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 37(4), 345–353.
- Özoran, B. A. (2017). *Diyalojik halkla ilişkiler*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55.
- Sarı, M. (2022). Afet yönetiminde risk iletişimi ve kamu katılımı. *Afet ve Risk Dergisi*, 5(1), 1–22.
- Seeger, M. W. (2006). Best practices in crisis communication: An expert panel process. *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), 232–244.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Westport, CT: Praeger.
- Taylor, M., & Kent, M. L. (2014). Dialogic engagement: Clarifying foundational concepts. *Journal of Public Relations Research*, 26(5), 384–398.
- Yılmaz, A., & Akbulut, H. (2021). Türkiye’de afet yönetimi ve kurumsal iletişim yapıları. *İletişim Araştırmaları Dergisi*, 19(3), 540–575.