

ÇEŞİTLİ PERSPEKTİFLERDEN İLETİŞİM

Editör
ENSAR LOKMANOĞLU



BİDGE Yayınları

ÇEŞİTLİ PERSPEKTİFLERDEN İLETİŞİM

Editör: ENSAR LOKMANOĞLU

ISBN: 978-625-372-738-3

1. Baskı

Sayfa Düzeni: Gözde YÜCEL

Yayınlama Tarihi: 2025-06-25

BİDGE Yayınları

Bu eserin bütün hakları saklıdır. Kaynak gösterilerek tanıtım için yapılacak kısa alıntılar dışında yayıncının ve editörün yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.

Sertifika No: 71374

Yayın hakları © BİDGE Yayınları

www.bidgeyayinlari.com.tr - bidgeyayinlari@gmail.com

Krc Bilişim Ticaret ve Organizasyon Ltd. Şti.

Güzeltepe Mahallesi Abidin Daver Sokak Sefer Apartmanı No: 7/9 Çankaya /
Ankara



ÖNSÖZ

Düşüncelerimizi, duygularımızı, ihtiyaçlarımızı ve hayallerimizi başkalarına aktarabilmenin en güçlü yolu olan iletişimin sadece bir kelime bir mesaj alışverişi olmadığını; kimliklerin ve hatta kültürlerin birbiriyle dans ettiği çok katmanlı bir süreç olduğunu bütünsel olarak değerlendirdiğimizde insan yaşamının temelden etkilediğini söyleyebiliriz. Gelişen teknoloji, değişen toplum yapısı ve küreselleşen dünya ile birlikte iletişim biçimleri de dönüşmekte; bireyler, kurumlar ve toplumlar arası ilişkiler daha da karmaşık bir hal almaktadır. Bu kitap iletişimi sadece bireyler arası bir süreç olarak değil, Aile-Sağlık-Halkla İlişkiler-Kriz-Teknoloji ve Sembolik Etkileşimcilik açılarından da ele almayı amaçlamaktadır. Aile perspektifinden iletişim her türlü sevginin, bilginin, kültürün ve becerinin ilk kazanımın ortamı olmasında; Sağlık perspektifinden iletişim bilgi, fikir ve deneyim paylaşımı yoluyla bireylerin sağlık hizmetlerinin daha etkin yararlanmasında; Halkla İlişkiler ve Kriz perspektifinden iletişim özellikle kurum ve kuruluşların dijital platformlarda ortaya çıkan krizleri etkin biçimde yönetebilmesi ve kamuoyu nezdindeki imajlarını koruyabilmelerine imkân sunmasında ve Sembolik Etkileşim perspektifinden iletişim ise bireyler arası iletişimde anlamın biçimlenmesinde öne çıkarmaktadır.

Bu süreçte emeği geçen tüm kaynak sahiplerine, destek veren hocalarıma ve tüm süreçte katkı sağlayan BİDGE Yayınevi çalışanlarına teşekkür ederim. İletişimin gücüne inanan herkese faydalı olmasını dilerim.

Dr. Öğr.Üyesi Ensar LOKMANOĞLU

Haziran, 2025

İÇİNDEKİLER

İLETİŞİM PERSPEKTİFİNDEN AİLE İÇİ ŞİDDET	1
--	---

ENSAR LOKMANOĞLU

SEMBOLİK ETKİLEŞİMCİLİK, FENOMENOLOJİ VE ETNOMETODOLOJİ PERSPEKTİFLERİ: İLETİŞİM SÜREÇLERİNDE EYLEM OLARAK KÜLTÜR	17
---	----

ASLIHAN AKBAYIR, MUSTAFA AKBAYIR

DİJİTAL HALKLA İLİŞKİLER VE KRİZ İLETİŞİMİ	40
--	----

İBRAHİM ÇATALDAŞ

SAĞLIKTA TEKNOLOJİK İLETİŞİM	64
------------------------------------	----

AYŞE ALBAY, BURCU İRDAM

İLETİŞİM PERSPEKTİFİNDEN AİLE İÇİ ŞİDDET

BÖLÜM 1

1.Ensar LOKMANOĞLU¹

Giriş

Bu çalışmada sosyal, kültürel ve geleneksel aile yapısının farklılaştığı sevginin ve ilgilinin aile dışında başka alanlarda arandığı 21. yüzyıl dünyamızda toplumsal düzen; ekonomik, fiziksel, cinsel ve psikolojik açıdan olumsuz etkilemekle birlikte toplumsal bir olgu olan her türlü sevginin, bilginin, kültürün ve becerinin ilk kazanımın ortamı olan aile kurumunun bütünlüğünü bozan aile içi şiddetin oluşmaması için aile bireylerinin doğru yaşam pozisyonu, karşılıklı iletişim ve benzeri teknikleri hayatlarına uygulamaları şayet aile içi şiddet yaşanmışsa olumsuz etkilerini en aza indirmek için iletişimin tanımı, özellikleri ve fonksiyonlarını açıklayarak etkili iletişim özellikleri, becerileri, yöntemleri ve teknikleri ile yapılması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgi verilmek istenmektedir.

Uluslararası Af Örgütü'nün 2004 yılında yaptığı araştırmada üç kadından birinin fiziksel veya cinsel şiddete maruz kaldığını bütünsel açıdan değerlendirdiğimizde bu olumsuz durum sadece kadınları değil tüm insanlığı doğrudan veya dolaylı ilgilendiren toplumsal bir sorundur.

Toplumu etkilemekle kalmamakla beraber birçok problemin çıkmasına sebep olan insanın doğasında var olduğuna inanılan ve ülkemizde toplum birliğini güç ve baskı kullanarak bozan şiddet kavramının bizlerde oluşturduğu negatif duyguların insanlık ile birlikte ortaya çıkan insanda pozitif duyguların oluşmasına imkân sağlayan bireylerin fizyolojik ve psikolojik sağlığına olumlu etkiler bırakan iletişim becerileri ile şiddetle baş etme stratejileri geliştirilerek oluşan bu olumsuz süreçte aile içi şiddet konusuna yeni bir bakış açısı getireceğinden önem arz etmektedir.

İnsanlar hayatları içerisinde de bir sorun ile karşılaştığında bunu başta insanların birbiriyle anlaşmalarında önemli bir araç olan konuşmak, empati olmak üzere iletişim becerileri ile çözme yöntemi denemedikleri zaman karşı tarafla diyalog yolları kapanmakla birlikte şiddete yönelme eğilimleri tetiklemekle ve aile birliğinin dağılmasına yol açmaktadır. Özellikle anne baba ve çocuk arasında gerçekleşen aile içi iletişim ne kadar çok güçlü ve aile içerisindeki bireyler arasında iletişim becerileri gelişmiş ise toplumun temeli olan aile o derece güçlü ve gelişmiş olur ki bu da güçlü ve gelişmiş toplumun oluşması için ilk adım dır. Çalışmamız da aile içi şiddetin önlenmesinin, kontrol altına alınmasının ve tedbir alınmasının iletişim perspektifinden ele alınarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma sonucunda aile içi şiddet konusunda toplumun her bir ferdinin eğitilmesi, süreçler hakkında bilgilendirilme yapılmasının gerekli olduğuna iletişimden uzak aile yapılarında bireyler arası tamiri imkânsız psikolojik ve sosyolojik deformasyonlara neden olduğu bu tür olumsuzluklara

¹ Dr.Örg.Üyesi Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Sakarya Meslek Yüksekokulu, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Orcid: 0000-0002-1597-343

karşı aile bireyleri arasında sağlıklı iletişimin kurulması ve aile bireyleri arasında uyum ve çatışmadan uzak olma fikri öne çıkmıştır.

Ailenin devamlılığını, yapısını ve aile içi iletişimsizliği doğrudan etkileyen aile içi şiddet aile bireylerinin birbirini dinlememesi, aile bireyleri arasındaki sürekli devam eden anlaşmazlıklar ve kavgalar sebebiyle oluşmaktadır (Öğütçü, 2002, s. 10).

Aile içerisindeki bireylerden ergenlerin duygu ve görüşlerinin anne ve babaları tarafından dikkate alınması aile içindeki çatışmanın azalacağı aile içerisinde olumlu olumlu bir yapının oluşacağını belirten Yazgan-İnanç, Atıcı ve Bilgin (2008) tarafından aile içi gerginliğinin ve olumsuzlukların önlenmenin yolunun ailede iletişim kurma ve oluşan sorunların çözümü noktasında aile bireylerinin becerilerini geliştirmelerinden geçtiğini ifade etmiştir (Gök, 2009, s. 6).

İnsanlar bir araya gelerek aileleri oluşturmuş, oluşan bu küçük sosyal yapılarda sırasıyla toplumların- milletlerin ve devletlerin oluşmasını sağlamıştır. Erkek ve kadının eşitliğine dayalı sistemi kabul eden Türk toplumunun temeli aile dar anlamda anne, baba ve çocuktan oluşan; bir kadın ve bir erkeğin evliliği oluşurken geniş anlamda ise bir kan bağına gerek olmadan bir başkanın altında hep birlikte aynı konutta ikamet eden bireylerden oluşur. (Yetişkin, 2021, s. 1-5).

İç savaşların, soykırımların, ikinci dünya savaşının yaşandığı 20.yüzyılın birçok bilim adamı ve düşünür tarafından şiddet yüzyılı olarak nitelendirilmesine paralel olarak (Davarcı, 2015, s. 8) 21. yüzyılda aile bireylerinin değişen rollere uyum sağlayamaması, ekonomik problemler, aile içinde sadakatsizlik aile bireyleri arasında iletişimin zayıflamasına ve sonuç olarak da aile içi şiddetin oluşmasına neden olmaktadır.

Kişiyi devlete bağlayan bir zincir olarak tanımlaya bileceğimiz aile medeni hukuk, toplum bilimi ve tarih açısından aynı ortamda yaşayan anne-baba ve çocuklardan oluşan sosyal bir kurumdur (Özden, 2010, s. 1)

Tüm güzel sıfatlarla anılması gereken ailenin üyelerinden birinin diğer üyelerden birine karşı zorlama, aşağılama, cezalandırma, öfke, gerginlik boşaltma gibi her türlü saldırgan davranışı içeren şiddet (Davarcı, 2015, s. 30) sözcülüğü ile anılmasının toplumda getireceği telafisi güç ve imkânsız zararlar doğru çaktır çünkü kişinin kendini en huzurlu hissettiği ailede şiddetin meydana gelmesi kişide derin izler bırakacaktır.

İnsan vücudunun fiziksel ve ruhsal bütünlüğüne zarar veren tavırlar olarak nitelendirdiğimiz şiddet hakkında kimin uyguladığına bakılmaksızın bir hakkın ihlali olduğu, aileler için telafisi güç sıkıntılar doğurduğu ve şiddet olaylarını engelleme adına birtakım önlemler alması gerektiği konusunda bir çok çalışmalar yapılmakla birlikte (Yetişkin, 2021, s. 1-2),

Aile konusu Anayasamızın Dördüncü bölümünde yer alan Sosyal ve Ekonomik Haklar ana başlığı altındaki Ailenin Korunması ve Çocuk Hakları alt başlığında “ *Aile, Türk toplumunun temelidir ve eşler arasında eşitliğe dayanır. Devlet, ailenin huzur ve refahı ile özellikle ananın ve çocukların korunması ve aile planlamasının öğretimi ile uygulamasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır, teşkilatı kurar*” ifadeleri güvence altına alınmıştır.

Hem bireysel hem de toplumsal olarak değerlendirilen şiddet kavramının farklı görünüşleri olmaktadır. Kaba sert tavır, fiziksel güç artışı olarak tanımlanmakta birlikte şiddet kavramı kişilere ve gruplara yönelik uygulanan orantısız güç olarak da tanımlanmaktadır (Akça, 2019, s. 1)

Kelime özü itibariyle normal dışı davranışı, aşırılığı içerdiği için uzlaşma yerine kaba kuvvet kullanma ve fiziksel saldırı ile eş anlamına gelen şiddet kelimesinin niyet ve zarar verme, bir insanı fiziksel olarak incitme amacıyla yapılan eylem, bilinçli olarak zarar verme, bedensel yada psikolojik olarak acı çektirmek gibi genel olarak ortak noktada bir tanımlı yapılsa da sınırlarının değiştiğini söyleyebiliriz (Davarcı, 2015, s. 5-6).

Erkek ve kadın arasındaki ilişkinin önem arz ettiği aile yapısında erkek ile kadın arasında iletişim saygı, sevgi ve karşılıklı uyum içerisinde olur ise aile içerisinde anne, baba ve çocuklar mutlu olmakla birlikte sağlıklı, huzurlu, bilinçli bir ailenin temeli oluşacaktır (Öğütçü, 2002, s. 12)

Eşler arasında yaşanan aile sorunları; ebeveynlerin evli çocuklarını daha sağlıklı ve huzurlu aile yapılarına kavuşmaları amacıyla zaman zaman aile iç meselelerine karışmak istemeleri, evliliklere dışarıdan yapılan bazı müdahaleler, ev işlerinin paylaşılması, ebeveynler ile olan ilişkiler, aile bireylerinin yaptıkları harcamalar, eşlerin kendi ebeveynleri ile aynı adreste ikamet etmesi ve benzeri geleneksel -modern kültürel pratiklerin aile içerisinde oluşturduğu çatışmalar olarak örnek verilebilir (Kızmaz & Altuğ, 2019, s. 540).

Sözcük anlamı olarak ana, baba, çocuklardan oluşan topluluk, aralarında kan ve hısımlık bağı bulunan hala, teyze, amca, kardeş, yeğen ve benzeri aynı köke dayanan bir soydan gelen kimseler olarak tanımlanmakla birlikte içerisinde insan türünün üretildiği, eşler ve ana-babalarla çocuklar arasında sıcak, güven verici ilişkileri içeren, örfleri-adetleri -görenekleri bulunan sosyal bir kurumdur (Topcu, 2015, s. 12)

Evlilikle ile başlayan ve gelişen ailenin meyveleri olarak nitelendirdiğimiz çocukların sosyal ve kanuni bir statü kazanması ancak ailenin teşekkül edebilmesi ile oluşur. Bu bağlamda doğduğunda ruhu ve kalbi tertemiz olan çocukların iyi bir ailede yetiştirilmesi onların düşünce dünyalarının gelişimde önemli bir yere sahiptir.

2002 yılında Ayrancı vd. tarafından Eskişehir’de en az bir kez hamilelik deneyimi olan kadınlarla yapılan çalışmada 154 kadından 110’u hamile olduğu dönemde eşi tarafından cinsel, fiziksel, psikolojik şiddet türlerinden birine veya birkaçına maruz kaldığını; 2002 yılında Bütün vd. tarafından Adli Tıp Kurumu Morg İhtisas Dairesi’nde otopsisini yapılan 40 kadın üzerinde yapılan araştırmada ölümlerin %85’inin evde diğerlerinin ise iş yeri, boş arazi ve sokak da gerçekleştiğini; 2002 yılında Yanikkerem tarafından şiddetin üreme sağlığına etkileri konulu araştırmasında şiddete maruz kalan kadınların sağlık problemlerinin artmasına neden olabileceği vurgulanmış; 2004 yılında Faramarzi tarafından İran’da yapılan ev içinde şiddete maruz kalan kadınların tutumları üzerine yaptığı çalışmada erkek egemenliğine karşı tutumu pozitif olan kadınların daha fazla istismara uğradığını; 2004 yılında Yodanis tarafından Avrupa ve Kuzey Amerika’daki ülkelerin verileri esas alınarak oluşturulan çalışmada kadınların statüsünün düşük olduğu ülkelerde cinsel şiddetin yaygınlığının daha fazla olduğunu; 2004 yılında Kishor ve Johnson tarafından Demografik ve Sağlık Araştırmaları Projesi kapsamında araştırma yapılan Dominik Cumhuriyeti, Kamboçya, Nikaragua, Kolombiya, Zambiya, Mısır, Haiti, Hindistan, ve Peru olmak üzere toplam 9 ülkede altı kadından en az birinin fiziksel, cinsel ve psikolojik şiddete maruz kaldığı bildirilmiş; 2006 yılında Loxton vd.

tarafından 17-52 yaş aralığında toplam 11.310 Avustralyalı kadından oluşan çalışma grubunda psikiyatrik bozukluk tanısı konmuş kadınların aile içi şiddete maruz kalma oranının arttığını; 2006 yılında Vahip ve Doğanavşargil tarafından psikiyatri hastaları arasında yapılan araştırmada %63'ünün çocukluk döneminde %62'sinin evlilik döneminde en az birkez fiziksel şiddete maruz kaldığı; 2010 yılında Özyurt ve Deveci tarafından Manisa'nın Muradiye ilçesinde yaşayan 15-49 yaşları arasındaki evli kadınlar üzerine yaptığı araştırmada kadınların %32.9'unun aile içinde şiddet yaşadığını; 2011 yılında Aksakal ve Atasay tarafından şiddet mağduru 12 kadına yönelik uygulanan şiddetin düzeyi üzerine yapılan araştırmada kadınların özellikle fiziksel şiddete maruz kaldıkları bunun dışında sözel, cinsel ve psikolojik şiddet deneyimlerinin olduğunu; 2011 yılında Grech ve Burgess tarafından Avustralya'da 26.006 kadının aile içi şiddet verileri baz alınarak yapılan araştırmada alkol kullanımının şiddet olaylarının çoğunda önemli bir faktör olmaya devam ettiğini; 2012 yılında Gujan vd tarafından İzmir'in Konak İlçesi'nde yaşayan 25-49 yaş aralığındaki kadınlardan oluşan grup üzerine yaptığı çalışmada psikolojik şiddet sıklığının %93, fiziksel şiddet %37,5, ekonomik şiddet %34,4, cinsel şiddet %3,9 düzeyinde olduğu; 2015 yılında Bouhours ve Broadhurst tarafından Hong Kong'da Kadına Karşı Uluslararası Şiddet Araştırması'na katılan 1.300 kadının verileri kullanılarak yapılan çalışmada her beş katılımcıdan birinin 16 yaşından itibaren şiddet yaşadığı; 2016 yılında Ayhan ve Özkan tarafından Karaman'da dört lisedeki 1196 öğrenciyi örnekleme dahil ederek yaptığı araştırmada şiddete tanık olma durumu ile kabullenme ve şiddet uygulama arasında pozitif korelasyon olduğu; 2017 yılında Wencheke ve Tadesse tarafından Etiyopyalı 15-49 yaş arası 5.818 evli kadının katıldığı veri setinin kullanıldığı araştırmada evli kadınlardan %24 'ü eşi tarafından gördüğü fiziksel şiddete karşı gelmezken, %76 'sı ise karşı çıktığını ve gerekli tedbirleri alacağını belirtmiştir (Çalışkan & Çevik, 2018, s. 222-224).

Aile İçi Şiddet:

Neyin şiddet olduğuna dair sınırların belirlemesinin zor olduğu kavramsal tanımda şiddet sadece başkasına acı verme değil saldırganlığı da içine aldığını söyleyebiliriz. Yetişkinlerin kaba kuvvetini kullanarak diğer bireyleri korkutması ve baskılaması ile fiziksel, duyguların ve duygusal ihtiyaçların sömürülmesi ile psikolojik, ekonomik gücün aile bireyleri üzerinde tehdit, yaptırım, kontrol aracı olarak kullanılması ile ekonomik, kişinin iradesi dışında cinsel bir fiile maruz kalması ile cinsel, duygusal ilişkide olunan birey tarafından flört ve eğitim seviyesi, gelir düzeyi ve bölge fark etmeksizin kadına yönelik psikolojik, fiziksel, ekonomik ve onun geri planda kalmasına yol açabilecek her türlü eylemi içeren şiddet olmak üzere bir çok şiddet türü mevcuttur. Aile içinde meydana gelen her türlü şiddet aile bireylerin yaralanmasına, zihinsel zarar görmesine veya engelliliğine neden oluyorsa bu eyleme aile içi şiddet denebiliriz.

(Yetişkin, 2021, s. 5-10)

Aile içi şiddet “Aile bireylerinin birinin veya bir kaçının diğer aile bireylerinden kaynaklı olarak temel hak ve özgürlüklerinin kısıtlanması, zarar görmesi, psikolojik-fiziksel sıkıntılara maruz kalması ve mutsuz olmaları” şeklinde tanımlanmakla birlikte pek çok eylemi içeren bir davranış olan aile içi şiddet sadece kaba kuvvet kullanma değil hakaret, aşağılama, maddi kısıtlama, zorla evlendirme, tehdit gibi hususları da içermektedir (Topcu, 2015, s. 61)

İnsanların birlikte yaşamak üzere bir araya geldiği içinde yaşadığımız toplumun dayanağı olan ailenin önemi göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Aile içinde bireylerden birisi veya birkaçının diğer üyenin psikolojik, fiziksel, cinsel bütünlüğünü ve bağımsızlığını bozacak eylemlerde bulunması ile aile içi şiddet oluşmaktadır. Ülkemizde anaerlik ve ataerkil aile yapılarının olması ve ekonomik

özgürlüğün yeterince sağlanması gibi sebeplerle şiddet oluşmaktadır ve bu olumsuz durumun erkek egemenliğinin daha ağır bastığı toplumlarda yaşandığını düşünürsek şiddete uğrayan kitle genellikle kadınlardır (Özden, 2010, s. 40-45).

Toplum için önemli bir yere sahip olan insanlığın başlangıcından günümüze kadar varlığı sürdüren aile gerek içeriden ve gerekse dışarıda özellikle şehirleşmenin beraberinde getirdiği bir çok olumsuz etkilerle karşılaştığı göz önüne alırsak aile içinde yıpranmalar, dağılmalar ve sarsıntılar meydana gelecektir. Bu olumsuz durum ile boşanan aile sayısı artacak ve ileride toplumsal yapıda düzensizliklere sebep olacaktır. Ülkemizde ve dünyada yaygın görülen aile içi şiddet konusunda bireyi eğitmek ve aile yönetimi konusunda ona rehberlik etmek önemlidir. Sosyal ilişkiler sonucu olarak ortaya çıkan köklü ve en temel sosyal yapı olan ailenin toplumda çocukların yetiştirilmesi ve topluma kazandırılması başta olmak üzere önemli işlevleri vardır (Topcu, 2015, s. VIII-3-11).

Cinsiyet Eşitsizliğine dayalı şiddet açıklamasına Ellsberg ve Heise; bireyden başlayarak sırasıyla aile, topluluk ve toplum unsurları ile genişleyen bir ekolojik bakış açısıyla değerlendirmektedir (Yüksel, 2020, s. 34).

Kültürden kültüre ve zaman içinde değişim gösteren aileyi Gladding ``kişilerin aralarında tarihsel, duygusal, ekonomik birlikteliğin olmasıyla beraber psikolojik ve biyolojik bağları olan kendini ailenin bir üyesi olarak hisseden bireylerin oluşturduğu birlikler`` olarak tanımlamaktadır. Çekirdek aile, tekrar evlilikle oluşan birleşik aile, tek ebeveyn aile, çift kariyerli aile, çocuksuz aile, çok kuşaklı aile, asker aileler, aile reisinin büyük anne/babalar olduğu aileler, çocuksuz aile, gey/lezbiyen aile olmak üzere on aile türünden bahsedebiliriz. Bu aile türlerinin yanı sıra 2011 yılında yapılan Türk Aile Yapısı araştırmalarına göre tek kişilik- tek ebeveynli- diğer dağılmış ve akraba olmak üzere %19,9 ile dağılmış aile, ataerkil ve geçici olmak üzere %10,8 ile geniş aile ve çocuklu ve çocuksuz olmak üzere %69,3 ile çekirdek aile olmak üzere üç genel başlıkta toplanmıştır (Özkan, 2022, s. 7).

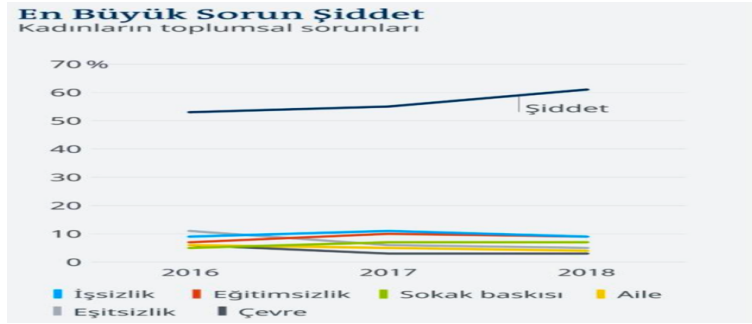
Bir kadın ve erkeğin devlet tarafından kısıyılan nikah ile bir araya gelmesi ve ileride aile çatısı altında çocukları ile birlikte hayat ortaklığına geçmeleri evlilik olarak nitelendirilirken (Akça, 2019, s. 59),

Eskiden beri kullanılmakla birlikte bireylerin maddi ve manevi bütünlüklerini fiziksel, psikoloji ya da ekonomik olarak tehlikeye düşürmesine muhtemel davranışları içeren şiddet kavramı 19. Yüzyılda ilişkili olduğu kavramlarla birlikte ele alınırken 20. ve 21.Yüzyılda sosyal disiplinlerle kullanılmaya başlamıştır (Akça, 2019, s. 3)

Kadına yönelik şiddetin daha fazla olması sebebiyle aile içi şiddet denildiğinde akla ilk gelenin kadına yönelik psikolojik ve fiziksel şiddet olması anlaşılır bir durumdur. Şöyle ki kadınların ve erkeklerin birbirine karşı uyguladıkları şiddet oranının eşit olduğunu araştırmalar olsa da erkeklerin kadınlara şiddet uygulama oranı kadınların erkeklere şiddet uygulama oranından üç kat daha fazla olduğunu gösterir çalışmalar olduğu gibi şiddetin ruhsal ve fiziksel boyutu dikkate alındığında kadınların ve çocukların olumsuz anlamda daha çok etkilendiği söylenebilir (Akça, 2019, s. 4)

Aşağıda şekilde gözüktüğü üzere 2016-2018 yılları arasında Kadir Has Üniversitesi'nde yapılan Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Algısı Araştırmasının sonucunda kadınların toplumsal sorunlarının en başında şiddet olduğu tespit edilmiştir (Levent, 2019, s. 86)

Şekil 1 Kadınların Toplumsal Sorunları



Kaynak: (Levent, 2019, s. 86).

Yapılan araştırmalar bakıldığında 2012 yılında Avrupa Birliği'ne üye ülkelerden kadınlara yönelik şiddet konusunda dünya çapında yapılan en kapsamlı ankete göre kadınların eşlerinden veya birlikte yaşadıkları kişiler tarafından cinsel, psikolojik ve fiziksel gördüğü; 2013 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan başka bir araştırmaya göre kadınların ölüm sebebinin çoğunlukla eşleri olduğu; 2014 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Türkiye Kadına Yönelik Şiddet araştırmasına göre 10 evli kadının neredeyse 4'ü fiziksel şiddete maruz kaldığı sonuçları elde edilmiştir (Çalışkan & Çevik, 2018, s. 221).

Toplumlar için çok önemli bir yere sahip olmakla birlikte sosyolojik bir kurum olan aile yaşanan olumsuzluklar yetişkinlerden çocuklara kadar tüm bireyleri kapsamakla birlikte aile içindeki şiddetin en yaygın karşılaşıldığı insanı korkutma amaçlı yapılan fiziksel her türlü teması kapsayan fiziksel şiddet; karşısındaki bireyi duygular yoluyla kontrol altına alabilmesini kapsayan psikolojik şiddet; karşısındaki bireyin bedenine zorla, küçük düşürücü ve korkutarak hakim olmayı kapsayan cinsel şiddet; maddi imkanları daha geniş olduğu halde ekonomik anlamda zorluk yaşatmayı kapsayan ekonomik şiddet gibi çeşitli şiddet görünümlerinden bahsedebiliriz (Akça, 2019, s. 5-12)

1883'de ilk kez Maryland'de kabul edilen kadına karşı şiddeti suç sayan yasayı 1884 yılın da ABD'nin yaptığı düzenlemeler takip etmiş. Ülkemizde ise 6284 sayılı kanun ve bu kanunun uygulanmasına yönelik yönetmelikte şiddet: "kişinin, fiziksel, cinsel, psikolojik veya ekonomik açıdan zarar görmesiyle veya acı çekmesiyle sonuçlanan veya sonuçlanması muhtemel hareketleri, buna yönelik tehdit ve baskıyı ya da özgürlüğün keyfi engellenmesini de içeren, toplumsal, kamusal veya özel alanda meydana gelen fiziksel, cinsel, psikolojik, sözlü veya ekonomik her türlü tutum ve davranışdır" şeklinde tanımlanmıştır (Gökalep, 2014, s. 4)

Kadınlara yönelik cinsel ilişkiye girmek istemediği halde zorla ilişkiye zorlanması şekli ile cinsel; kadının değer yargıları ile alay edilmek suretiyle küçümsenmesi, sürekli hakarete uğraması ve benzeri olumsuz davranışlarla mücadele gücünün kırılması ile psikolojik; mesleğinde ilerlemesine engel olunma, maaşını elinden alma, para vermemek ve benzeri davranışlarla kadını fakirliğe sürüklemesi ile ekonomik; toplum içinde onu küçük düşürücü adlar takmak, sürekli olumsuz bir şekilde eleştirmek, küfür etmek gibi davranışlarla sözel ve kılık kıyafetini ve işe geliş-gidişi kontrol etmek gibi davranışlarla kontrol içerikli şiddetten bahsedebiliriz (Gökalep, 2014, s. 6-13)

Aile yapısının modernleşmesiyle çeşitli değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimleri analiz aile değişim kuramına göre psikolojik /duygusal aile, bağımsız aile ve bağımlı aile olmak üzere üç farklı aile modelinden bahsedebiliriz. (Özkan, 2022, s. 8).

2008 yılında yapılan ve kapsamlı bir çalışma olan Türkiye’de Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet Anketi verileri dikkate alındığında kadına yönelik şiddeti ortaya çıkaran etmenler arasında “*çocuklukta aile içi şiddete maruz kalma durumu, evlenirken kadının rızasının alınıp alınmadığı durumu, kadının çocukluğunda istismara uğraması, aldatılması, eşin alkol bağımlılığının olması, eşin kumar alışkanlığının olup olmaması, eşin çalışması ve sosyal güvenliğinin olup olmaması* adının yaşadığı yer, kadının yaşı, kadının ve eşinin eğitim düzeyi, sağlık durumu, şiddeti yaşamada ailenin etkisi, akraba evliliği yapması, intihar düşüncesi ve intihar girişiminde bulunma” olduğunu söyleyebiliriz (Çalışkan & Çevik, 2018, s. 228)

Aile içi Şiddetin Etkileri:

Aile içinde bir bireyin veya birkaçının aile içinde yaşayan 18 yaşından küçük çocuğa karşı kötü muamelede bulunması olarak nitelendirebileceğimiz çocuğa yönelik şiddeti farklı türleri vardır. Şöyle ki aile içinden bir bireyin veya birkaçının disiplini sağlamak, öfke boşaltma amacıyla çocukların vücut bütünlüğüne yönelik yapılan fiziksel müdahaleye çocuğa karşı fiziksel şiddet denirken, aile bireylerin birinin aile için çocuğa yönelik cinsel eylem gerçekleştirmesine veya cinselliğe yöneltmesine çocuğa cinsel şiddet denirken, aile bireylerinden birinin veya birkaçının aile içinde çocuğa yönelik duygusal manipülasyon davranışlar ile çocuğun bütünsel gelişimi etkilemeye yönelik eylemlere çocuğa yönelik duygusal şiddet olarak ayırabilir (Özkan, 2022, s. 5-6).

Psikanalizecilere göre yaşam iç güdüsü (eros) ve ölüm iç güdüsü(thanatos) ile doğan birey için eros yaşam coşkusunu ve cinselliği içerirken thanatos ise yıkıcı, yok edici eğilimleri içerir. Medyadaki şiddetin doğuştan gelen saldırgan ve cinsel dürtülerimiz doğrudan ve dolaylı olarak boşaltılmasına imkan tanıyan katarsis etki yarattığı fikrini savunan psikanalizeciler göre medya ve şiddet arasında doğrudan neden sonuç ilişkisi ispatlanmasa da eğitim durumu, sosyoekonomik durum gibi farklı bileşenlerin şiddetin ve saldırgan davranışların ortaya çıkmasında rol aldığı düşünülmektedir (Taştın, 2022, s. 23-28)

Özellikle kadınların öz güveninin ve öz saygılığının sarsılmasına sebep olan aile içi şiddet arttıkça kadınların kendilerinden yabancılaştırılması, toplumdan uzaklaştırılması ve benzeri olumsuz psiko-sosyal etkilerinin fazla olduğu ve yine aile içi şiddetin etkilerine maruz kalan çocukların dikkatsizlik, bilişsel bozukluklar, büyüme sorunları ve benzeri beyin ve zihinsel gelişimlerinde olumsuz etkilerin olduğunu söyleyebiliriz (Akça, 2019, s. 12-17).

Sadece fiziksel acı yaşatmanın dışında ruhsal açıdan da acı yaşatan şiddetin gerek şekli gerek uygulayıcısı ve gerekse mağdur açısından bütünsel olarak değerlendirildiğinde kısa ve uzun vadede bireyler üzerinde öğrenilmiş çaresizlik, güvensizlik, yoğun endişe, depresyon, suçluluk duygusu, öfke patlamaları, yakın ilişkilerde zorluk, düşük özgüven, kendine zarar verme ve benzeri bir çok olumsuz etkileri görülmektedir (Davarcı, 2015, s. 14-15).

İnsanın var olması ile ortaya çıkan şiddet dinamik bir yapıya sahip olup sürekli devam eden bir olgu olduğu için kavramsal açıklamalarda farklı tanımlarla karşılaşabiliriz. Örneğin WHO şiddeti

” kasıtlı bir eylem olarak tanımlamakla birlikte kendisine, bir gruba veya topluma karşı ölüm, yaralama gibi fiziksel zarar vermenin dışında tehdit ve kuvvet kullanarak psikolojik zarar veren sorunlar” olarak tanımlamakta ve kişisel, kişilerarası ve kollektif şiddet olmak üzere üç genel başlıkta sınıflandırmaktadır (Özkan, 2022, s. 9-10).

Kadınların karşılaştığı onları şiddet mağduru yapan sebepler arasın da bireyin çocuklukta kendi ailesinde şiddet görmesi sebebiyle bu durumu kanıksaması ile oluşan bireysel sebepler; erkeğin kadın üzerinde oluşturduğu otorite, erkekte oluşan tükenmişlik duygusu ve kadın ve erkek rolü için benimsenen gelenekler-görenekler ile oluşan toplumsal sebepler; cinsellik, namus, aile kavramları üzerinden toplumumuza yerleşen dogmalar ile oluşan kültürel ve yayıncılık ilkesinden uzak sırf reytingleri arttırmak için nitelikli programlar yerine rekabet odaklı programları (ölüm-acı-savaşlar) gün içinde bir çok defa yayınlaması ile medya alanı olmak üzere birden çok sebep sayılmıştır (Gökalp, 2014, s. 25-29).

6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun’unun getirdiği haklardan faydana bilmesi açısından kadının; boşanmış, bekar, imam nikahlı ve evli olması bir fark oluşturmamaktadır (Gökalp, 2014, s. 36)

Saldırganlık ve cinselliği birlikte ele alan Freud’ a göre toplumun beklentileri nedeniyle baskı altında tutulması insan davranışlarını olumsuz yönden etkilemektedir. Bu baskı ile oluşan sosyo-kültürel yaşam (süper ego) ve temel iç güdüler arasındaki dürtüler çatışmaya ve şiddete neden olmaktadır. Fromm’a göre şiddete başvurulmanın nedeni kuzu -kurt tezatlığı misali insanın kendi iç dinamiklerindeki zıtlıklarda aranmaktadır. Jung’a göre kişinin zorlandığı zamanlarda gölgedeki kötü unsurların aktifleşerek saldırganlığa dönüştüğünden bahsetmiş yani insanın canlılık ve yaratıcılık iç güdülerinin olmasının yanı sıra hayvansı yönde de iç güdüleridir. Saldırganlık ve sevgiyi birlikte ele alan Lorenz’e göre hayvanlardan daha yıkıcı ve tehlikeli olan insanın düşmanlarının saldırganca davranışlarını engellemek amacıyla bir içgüdü geliştirmemiştir (Davarcı, 2015, s. 17-18).

Aile içi şiddette en çok erkeğin diğer aile üyelerine karşı daha zarar verici şiddet türlerine başvurdukları söylenebilir. Söyle ki Mor Çatı Sığınma Vakfı tarafından yapılan 2016 yılında yapılan bir çalışmada 695 kadından %4’ü dini nikahlı, %18’i evlenmemiş, %19’u boşanmış ve %57’si ise resmi nikâhlı oldukları ve bu kişilerden %4 ‘ü eski partneri, % 7’si partneri, %7’si babası, %9’u eski kocası, %23’ü akrabası, %7’si diğer kişilerden ve %43’ü kocası tarafından şiddete maruz kaldığını söyleyebiliriz (Özkan, 2022, s. 11).

Engellemenin saldırgan davranışlara dönüştüğünü ileri süren Dollard ve arkadaşları engellemenin haklı bir nedene dayalı olarak yapılması durumunda insanların daha az saldırgan davranışlarda bulunduğunu belirtmişlerdir (Davarcı, 2015, s. 21).

Pelin Feymi tarafından toplumsal cinsiyet ayrımcılığı ile mücadelede bireysel ve toplumsal açıdan toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı bir eğitim, yaşanabilir bir çevre oluşturularak estetik, karşısındakinin yerine kendini koyarak empati, doğru ve yanlış fark edebilmekle birlikte kontrolü sağlayabilen etik/ toplumsal ahlak ve her bireyin eşit hak, hukuk ve özgürlüğe sahip olduğu eşitlik olmak üzere 5E den oluşan bu yöntemler önerilmiştir (Gökalp, 2014, s. 201-202).

Karşısındakine güç ve baskı uygulayarak bedensel, cinsel, ekonomik ve ruhsal zarar vererek kişilerde fiziksel, psikolojik, ihmal yaratan bir durum olan şiddetin bir çeşidi olan aile içi şiddetten

özellikle çocukların sürekli kaygı, geleceğe ve kendine karşı güvensizlik, düşük kişilik gelişimi ve benzeri olumsuz durumlardan fazlasıyla etkilendiği ve böyle olumsuz bir ortamda büyümüş çocukların hem kendini hem de etkileşim içinde olduğu toplumu zor durumlara düşürebileceği yadsınamaz bir durumdur (Bayındır, 2010, s. 2-7).

İnsanlara ve insani problemlere iyimser olarak yaklaşan Adler' e göre insan sosyal bir varlıktır ve bu sosyal duygunun yeterince gelişmemesi eğitim sistemindeki ve yöntemlerindeki sorunlardan kaynaklandığını belirtmekle birlikte saldırgan bir karakterin kıskançlık, cimrilik, kin ve boş gurur-hırs olmak üzere beş temel özelliğinden bahsetmiştir (Davarcı, 2015, s. 21).

Şiddeti mikro-sosyolojik açıdan ele alan Collins'e göre insanlar stresli olduklarında yüz ifadelerinde ve vücut duruşlarında bunu yansıttıklarını dile getirmekle birlikte karşılaşılan bu gerilim/korku bariyerinden duygusal yönü baskın olan zayıf bir birey bulma, şiddet oyuncularına cesaret veren izleyici yönlendirilmesi, düşman ile yüz yüze gelmemek için uzaktan ateş açma ve en son ana kadar çatışma yokmuş gibi davranarak gizli şiddet uygulama olmak üzere dört şekilde kaçınmanın yollarından bahsetmiştir (Davarcı, 2015, s. 22).

Şiddet davranışınının temelini yalnız bırakılmış bir çocuğun düşman dünyada sahip olduğu duyguyu ifade eden anksiyete tepkisini ile yorumlayan Honey' e göre insan yaşadığı ilişkilerdeki çatışmalardan dolayı diğer insanlardan uzaklaşmayı tercih etmektedir (Davarcı, 2015, s. 23).

Fizyolojik, güvenlik ihtiyacından sonra sosyal hayatla ilgili ihtiyaçlarının karşılanmaması durumunda bireylerde oluşan kızgınlık, öfke durumunu dile getiren Maslow'a göre olumsuzluk içeren kızgınlık, öfke gibi duygular şiddet içeren davranışları tetiklemektedir (Davarcı, 2015, s. 23)

Model alma, taklit yoluyla doğrudan veya dolaylı öğrenmeler sonucu oluşan şiddeti sosyal bilişsel öğrenme kuramı açısından değerlendirdiğimizde çevredeki olayları geçmiş deneyimlerinin sonuçları (bilişsel) olarak işleme tabi tutmasıyla kazanılan bir bilgi olarak tanımlayan Bandura' a göre insan çevrenin belirleyicisi olduğu kadar çevrede insanın davranışlarının belirleyicisidir (Davarcı, 2015, s. 24).

İnsanın içinde yaşadığı dünyaya ilişkin gerçekçi olmayan, akıl dışı inançların öfke, kızgınlık, depresyon ve benzeri olumsuz duygulara yol açtığını açıklayan akılcı- duygusal davranış kuramına göre bireyin mantık dışı inanca güçlü bir şekilde sahip olduğu zaman kendini kaygılı, değersiz hissetmesi, diğer insanların kendisine nazik, dürüst davranmamaları sonucunda onlara karşı öfke, suçluluk duyguları yaşamları ve yaşadığı şartların düzenli olmasını isteyen birey tam aksi ile karşılaştığında kendine açma, öfke duygularını yaşama eğilimi gibi üç farklı mantık dışı düşüncelere sahip olunur (Davarcı, 2015, s. 26).

Diğer aile bireylerinden kendini daha güçlü hisseden herkesin aile içerisinde uygulayabileceği bir şiddet türü olan aile içi şiddet sadece erkeğin bir fiil olarak kabul etmek doğru değildir (Topcu, 2015, s. 65).

Şiddet sonucunda elde edilen kar-zarar değerlendirilerek çıkar amaçlı davranışlara yönlendiren ekonomik yaklaşım; şiddetin sebebini taklit edilen davranışlar olarak değerlendiren kültürel model; şiddetin sebebini tahriksel davranışlar olarak değerlendiren ilişkisel yaklaşım; sosyal değişim, gelir grupları arası statü farkı, alt-egemen kültür arasında farklılaşmanın sebebi olan

yokluğun insanları kanun dışı yollara itmesi ile oluşan yapısal etkenler olmak üzere dört temel grupta sosyal yaklaşım ele alınabilir (Davarcı, 2015, s. 26-27)

Şiddeti ailenin yıkılması, sapkın akranlarla etkileşim, okul başarısızlığı gibi sosyal aktörlerle açıklayan Siegel vd. yanı sıra alt-sınıfa özgü kültürel yapıdaki özgüven eksiliği ile ilişkili olduğunu savunan Croall ve şiddet eyleminin üzüntü veya şikayete neden olması, yerleşik kimliklerin savunulması ve öteki davranışlardan caydırılma olarak değerlendiren Markowitz ve Felson gibi kriminolog ve sosyolog şiddet davranışının birden fazla değişkenden olabileceğini savunmaktadırlar (Davarcı, 2015, s. 27).

Uyarma kuramına göre öğrenilebilen ve taklit edilebilen bir olgu olan şiddet konusunda Amerikan Pediatri Akademisi tarafından yapılan bir araştırmaya göre Amerikan çocuğunun 18 yaşına gelinceye kadar televizyonda yaklaşık 200 bin şiddet sahnesi izlediğini bununda çocuklarda saldırganlık ve asosyal davranışları arttırdığı bulgularına ulaşmış olup farklı kuramlardan medyada gözlenen şiddetin izleyenlerde saldırganca davranışlarda azalmaya sebep olacağını savunan arınma kuramı, insanların şan, şöhret gibi vasıfları elde etmesi sınırlı olduğundan bu hedeflere ulaşabilmeleri için suça ve şiddete başvurabileceklerini savunan anomi kuramı, sürekli şiddet içerikli yayınlara maruz kalan insanlar üzerinde oluşturduğu duygu körlüğünü savunan kanıksama kuramından bahsedebiliriz (Davarcı, 2015, s. 28-29).

Şiddet gören bireylerin şiddet uygulayıcısı olma olasılığı taşıdıklarını savunan Milner'e göre yetersiz gelir, fiziksel-zihinsel problemler ve güçlükler ile çocuklara yönelik şiddet arasında doğru orantı bir ilişki bulunmuştur (Davarcı, 2015, s. 32).

Aile içi şiddeti multidisipliner bir yaklaşım ve sistemin bir problemi olarak ele alan genel sistemleri teorisi; şiddetin güce ve güç tehdidine dayandığını varsayan kaynak teorisi; şiddetin risk faktörlerinin artması ile orantılı olduğunu ve şiddet alanında sosyal kültürel faktörler arasında ilişkiyi araştıran ekolojik teori; insan olsun olmasın tüm türün devamlılığını vurgulayan sosyo-biyoloji teorisi; ekonomik ve sosyal süreçlerin erkekler tarafından belirlendiği ve kadının mağduriyetine sebep olan ataerkil sistemler teorisi; sosyal şartlanmışlık ve sosyalizasyon sürecinden dolayı erkeğin şiddete meyilli olduğu savunan feminist kuram ve toplumsal yaklaşım teorisi ve istismara tanıklık eden veya istismara uğrayan çocuğun erişkinlik dönemine bu şiddet davranışlarının uygulayıcısı olma ihtimalinde bahseden şiddetin kuşaklararası geçiş kuramı olmak üzere birçok aile içi şiddet teorileri ve kuramları ifade edebiliriz (Davarcı, 2015, s. 32-37).

Avrupa'daki en önemli hukuki düzenleme olarak kabul edilmiş olan ve 7 Nisan 2011 tarihinde Strazburg'da onaylanan "Kadına Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi" ne destek olmakla birlikte yazım sürecinde aktif rol oynayan Türkiye ilk onaylayan ülke olmuştur. Ayrıca Sözleşmenin imzaya açılması sürecinde de bulunmuş hatta İstanbul ilinde imzaya açıldığından dolayı bu sözleşme İstanbul sözleşmesi olarak da bilinmektedir. Devletlere özen yükümlülüğü nü getiren İstanbul Sözleşmesi ile devlet önleyemediği her türlü aile içi şiddet vakasından sorumlu tutulmakla birlikte tazminat ödemekle yükümlü olacaktır (Gökalp, 2014, s. 60-65).

Aile İçi Şiddetin Sebepleri:

Kendine özgü birtakım sosyal yapıları olan ailede yaşanabilecek şiddetin doğmasına sebep olacak davranışlar arasında stresli bir olayın algılanması ile gerginlik ve anksiyetenin oluşması, topluma ulaşmada büyük bir yeri olan medyanın aileler üzerinde oluşturduğu zenginlik özentisi, alışık hayatın dışına çıkmak isteği, hızlı modernleşme ve teknoloji ile toplumsal değerlerdeki kökten değişimler, aile içerisindeki iletişimsizliklerden söz edebildiğimiz gibi gönül birlikteliği ile oluşan evlilik öncesinde eşlerin birbirini kişilik özelliklerini, duygularını net olarak anlayamaması, aile kurma süreçlerinde ortaya çıkan ekonomik sıkıntılar ve eş seçiminde kriterlere dikkat edilmemesi ailenin oluşumundan kaynaklanan şiddet sebepleri arasındandır (Topcu, 2015, s. 66-69).

Aile bireylerinin özgürleşme istekleri toplumda huzur ve nizamı bozmadan aile olma bilincinden uzak evlilik hukukun getirdiği sorumlulukları göz ardı etmeden aile bireyleri ile uyum içinde olması, yaşam alanı olarak nitelendirdiğimiz ailenin içinde eğitim düzeyleri, hayat tecrübeleri farklı bireylerin yer aldığını düşündüğümüzde aile bireylerinin birbirinin yaşam felsefesine saygı duyması, hayatı tecrübe ederek yaşayabilme imkanı sunan aile hayatında aile deneyimi olan insanların rehberliğinin oluşması, her toplumsal kurumun kendini devam ettirebilmesi için gerekli olan ekonomik ihtiyacın aile içinde söz konusu olduğundan aile içinde ekonomik süreçler tam bir şeffaflık ve saydamlık içerisinde olması, zararlı alışkanlıklardan ve cinsiyet ayrımcılığından uzak durulması aile içi şiddetin oluşmamasını doğrudan ve dolaylı olarak etki eden sebepler arasında olduğunu söyleyebiliriz (Topcu, 2015, s. 67-87).

Çocuğa Yönelik Şiddet Türleri:

Bedensel güce dayalı olan ve anne babanın küçük yaşta olduğu, ebeveynlerinin daha önceki yaşantısında istismara maruz kaldı, anne babanın kişilik sorunlarının olduğu, anane babanın şiddet içeren davranışlardan sabıkasının olduğu, evlilik sorunlarının yaşandığı, sosyal ve ekonomik problemlerin olduğu ailelerde daha sık karşılaşılan fiziksel şiddet ve çocuğun davranışlarını cezalandıran, onu küçük düşüren ve benzeri duygusal, sözel, sosyal ilişkileri kısıtlayıcı şiddet türlerinden bahsedebiliriz. (Davarcı, 2015, s. 41-45).

Ev içi ve ev dışı bir çok norm ve davranışlara bağlı bir kurum olan aile de her bir üyenin davranışı diğerleri için önemli bir değer taşır. Ailedeki davranışların bulaşıcı olduğunu değerlendirdiğimizde öncelikle anne-baba arasındaki davranışların sağlıklı ilişki üzerine kurulmuş ve iletişimleri güç ise ailenin diğer fertleri olan çocuklarda bu olumlu süreçten etkilenecektir (Topcu, 2015, s. 70).

Gökler (1993) tarafından şiddet eylemlerinin izlenmesi çocukta ruhsal gerginliği arttırdığı gibi duygusal ve dürtüsel kontrolün zayıflamasına sebep olabileceği ifade edilmiştir. Şayet öfke duygusu kontrol altına alınmazsa gerek aile hayatımızda ve gerekse diğer sosyal yaşantımızda istenmeyen durumlarla karşılaşabiliriz (Gök, 2009, s. 3-5).

Aile içinde çocuğa yönelik şiddete ebeveynlerin stresle başa çıkmada yetersizlikleri, çevreden destek aramamaları, birbirleri ile olan ilişkilerinin bozuk olması, zekâ düzeyleri, karakter bozuklukları, psikopatolojik özellikleri gibi davranışları neden olmaktadır (Davarcı, 2015, s. 56).

İletişim ve Aile İçi Şiddet

Sosyal ilişkilerin sağlıklı bir şekilde gelişmesinde ve bireyin hayatını devam ettirme de önemli bir yere sahip olan iletişim Türk Dil Kurumu “*Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her*

türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon” olarak tanımlamıştır (Güllüce, 2014, s. 6-7).

Kimi bireylerin medya araçları ile geçirdiği süre aileleri ile geçirdiği süreden çok daha fazladır. Özellikle öğretmek, eğitmek ve eğlendirmek gibi pozitif etkilerin yanı sıra bir o kadarda negatif etkileri olan medya araçlarından televizyon evlerimizin içerisine girmiş ve ekranlar aracılığı ile izleyicilerin şiddete maruz kalınmasına sebep olmuştur. Bu olumsuz durum izleyicilerde metal ve fiziksel sağlık sorunları yaşanmasına ve kişilerde sosyal izolasyona sebep olabilmektedir (Taşkın, 2022, s. 1).

Facebook, Instagram, Twitter ve benzeri sosyal medya platformların aile içi iletişimsizliklere sebep olduğu aile bireylerinin birbiri ile konuşmaları yerine sosyal medyada zaman geçirdikleri ve bu tür alışkanlıkların yapılan iyileştirmelere rağmen aile hayatını olumsuz etkilediği yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir (Meclis Araştırma Komisyonu Raporu, 2016, s. xlii)

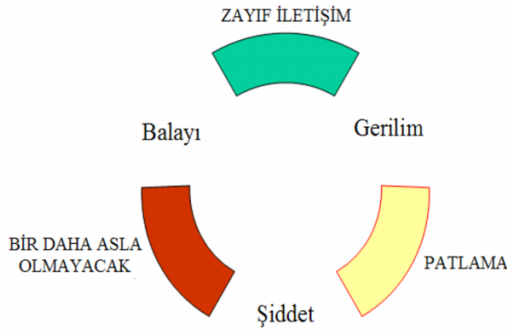
Social ve Hootsuite tarafından hazırlan Digital 2021 raporuna göre 84,7 milyonluk Türkiye nüfusunun 60 milyonu aktif sosyal medya kullanıcı varken 65,8 milyon internet kullanıcı bulunduğu ve yine aynı rapor göre Türkiye’de bir birey ortalama 7 saat 57 dakika internet 3 saat 13 dakika ise televizyonda zaman geçirdiği rapor edilmektedir. Ayrıca Türkiye İstatistik Kurumu Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmaları tarafından hazırlanan TÜİK’in 2021 yılındaki raporuna göre Türkiye’deki hanelerin %92’si internet erişim sağlamaktadır (Taşkın, 2022, s. 5).

Aile içi iletişimde aile bireyleri birbiri ile konuşması, aile bireylerin birbirini önemle dinlemesi, diğer aile bireylerini iyi bir şekilde anlama ve diğer aile bireylerinin yerine empati kurabilmesi çok önemlidir. Bir ortamda gerçekleşen iletişim sürecini etkileyebilecek özellikleri olan kişi, nesne ve olayların tümüne iletişim ortamı denir. İletişimin gerçekleşmesi için gerek ortamın ve gerekse insanların birbiri ile olan yakınlaşması önemlidir. Aile içi iletişim olmadığı yerde aile içi huzurdan bahsedebilmemizin imkansızlığını düşündüğümüzde aile içi iletişimi sürekli etkin kılmalıyız. Bunu yaparken aile bireylerinin olumsuz durumlara karşı sabırlı olması, öfke kontrolünü sağlaması ve hepsinden önemlisi karşımızdaki insana saygı duymamız iletişimi kolaylaştıracağından bireyleri oldukları gibi kabul etmek insan ilişkilerinin sağlıklı devam etmesi için önemli bir etken olduğu gibi eşler arasındaki ilişkilerin sağlık olması toplumsal bir sorumluluk olan ailenin sürdürülmesi için süreklilik gösterir (Topcu, 2015, s. 71-75).

Toplunun temel taşı olan aile sistemi oluşturan tüm bireyler birbiri ile iletişim içerisinde olup aile bireylerinin etkileşimine önem veren bir yapıdır. Aile fertlerinin birbirine olan sözlü veya sözel olmayan davranışlarını, tepkilerini ve yükledikleri anlamları içeren aile içi iletişim (Yüksel, 2020, s. 6-7) sürecinin başarı olabilmesi için bireylerin birbirini anlam ve etkin dinleme gibi becerileri kazanmaları gerekmektedir.

Aile bireyleri arasındaki özellikle eşler arasındaki zayıf iletişimin kadına yönelik şiddete neden olduğu süreçler (Çakır Parmaksız, 2011, s. 13) ve diğer aile içi iletişimsizlikler başta olmak üzere bireylerin duygu ve düşüncelerini kışkırtıcı bir şekilde karşısındakine aktarması ve bireyler arasındaki iletişim becerilerinin gelişmemiş olmasının bir sonucu olarak karşımıza çıkan aile içi şiddet özellikle eşler arasında Lenore Walker’ın şekil 1 de ifade ettiği gibi zayıf iletişim ile sürecin başlaması devamında gerilimin giderek artarak patlamaya sebep olması ardından şiddet bu süreçten sonra üzümlük ve bir daha asla olmayacak sözünün verilmesi ardından balayı ve zayıf iletişim ile süreci tekrar baştan başlatan bir döngü şeklinde gerçekleşir (Yetim, 2008, s. 11-12)

Şekil 2 Şiddet Çemberi



Kaynak: (Yetim, 2008, s. 12).

Eşlerin birbiri ile olan iletişimi, ebeveyn -çocuk arası iletişimi, alt ve üst kuşaklar arası iletişim ve kardeşler arası iletişim olmak üzere çeşitli türleri olan aile içi iletişimde temel amaç kişilerin kendini anlatabildiği, aile içi rolleri aktif tuttuğu, kişilerin özel alanına müdahil olmadığı, birbirlerine maddi, manevi ve duygusal bağlamada karşılık verebildikleri ve kişiler arası özgürlük kavramının oluşturulmasıdır. Sağlıklı bir ailenin güçlü temellere oturabilmesi için eşler arasındaki ilişkinin sağlıklı olması gerekmektedir. Şöyle ki önce tek bir birey olarak hayatı devam ettiren bireyler evlendikten sonra bir bilincini almaktadır. Biz bilincinin oluşmadığı birlikteliklerde bencil davranışlar zamanla eşler arasında güven duygusunu zedeleyecektir ve eşlerin mutsuz olmalarına neden olacaktır (Yüksel, 2020, s. 7-10).

Sonuç:

Aile içi şiddet konusunda yapılan gerek yurtiçi ve gerekse yurtdışı bir çok çalışma mevcuttur ancak yapılan çalışmaların çoğunun sonuçsuz kaldığını görmekteyiz ülke genelinde şiddetlerin türünü ve sıklığını belirleyecek ölçekler geliştirilmeli ve elde edilen veriler ışığında eylem planları ve vizyon geliştirilmelidir. Özellikle çocuklarla ilgilenen kurum ve kuruluşlarda çalışan personelin niteliğinin artırılması yine çocukların küçük yaşlardan istismara ve şiddete maruz kalmamaları için kendilerini koruma yöntemleri hakkında bilgi verilmesi ayrıca aile içinde şiddetin önlenmesi için kişisel gelişimlerin desteklenmesi gerekmektedir (Davarcı, 2015, s. 140).

Kadının psikolojik, ekonomik, sosyal ve hukuki olarak güçlenmesini, insan onuruna yaraşır hizmet alabilmesini, yaşamış olduğu mağduriyet karşısında yaptığı başvuruya karşılık tüm hizmetleri alabilmesini, sürekli çalışma esasına uygun hizmet vermek gibi ilkeleri içinde barındıran Şiddet Önleme ve İzleme Merkezlerinin (ŞÖNİM) veri toplama ve değerlendirme, müracaat sonrası 8 saat içinde durum tespitinin yapılması, tedbir kararının devamı-değiştirilmesi-kaldırılması için müracaatta bulunulması, koruyucu önleyici tedbirlerin alınması ve rehberlik-danışmanlık hizmetleri sunmak gibi çalışma usullerinin (Gökalp, 2014, s. 198-199),

daha verimli olabilmesi için tüm kamu -kurum ve kuruluşlarla ortak projeler yapılması süreci daha etkin kılacaktır.

Aile içi süreçlerinde bireysel ve toplumsal olarak üzerimize düşen görevleri yerine getirmeliyiz örneğin kadına yönelik bir şiddet konusunda sağlık kuruluşlarına bir başvuru yapılmışsa bunun kayıt altına alınması istenebilir, KOZA-ŞÖNİM başvuruları yapılabilir, aile mahkemesinin kararı beklenmeden sığınmaevine gidilebilir ve 6284 sayılı yasanın hayatımıza geçirebilmemiz için kanun uygulayıcıların ve şiddet görenler üzerine düşen görevleri yerine getirmesi önemlidir (Gökalp, 2014, s. 203-205).

Kitle iletişim araçları vasıtasıyla sunulan görüntüleri gözlemleyerek kendine modelleyen bireyin davranışını dikkat, hafıza, motivasyon ve üretim süreçleri ile modelleyen sosyal öğrenme teorisi, itici olumsuz olayların bireylerde olumsuz etki yaratarak anıları, otomatik düşünceleri ve saldırgan davranışları ortaya çıkaran bilişsel yeniçağışım teorisi, bireyler deneyim, davranışın ödüllenişmesi ve benzeri yollarla oluşturdıkları senaryoları hafızaları depolarlar ve ileri sürelerde bir problemi çözerken hatırlamasına ve kullanmasına yol açan senaryo teorisi, ilk uyarılmadan kısa bir süre sonra ikinci bir uyarıcıya maruz kalınması durumunda ilk uyarılma ve ikinci uyarılma birleşerek uyarılmanın artacağını ifade eden uyarımın aktarımı kuramı, hedef giden yolda saldırganlığı bir araç olarak kabul eden sosyal etkileşim kuramı, bireylerin bilişsel sistemlerindeki değışikliklerinin örneğin saldırganlığa maruz kalmanın kısa ve uzun vade de getireceğı değışikliklerin ürünü olduğunu benimseyen genel saldırganlık modeli olmak üzere çeşitli teorilerden bahsedebiliriz (Taşkın, 2022, s. 41-47).

Kadın-erkek eşitsizliğini önleyecek gerek ulusal ve gerekse uluslararası kanunların varlığını topluma anlatmakla birlikte her yıl aile içi şiddetin önlemesini için ulusal eylem planları hazırlayan, kadın ve erkeğin sosyal hayatta statülerini araştıran, aile içi şiddetin bireylerde oluşturduğu sağlık sorunlarının tedavisi için mağdurların takibini yapan, çok yönlü bir problem olan aile içi şiddetin psikolojik, ekonomik, sosyolojik, toplumsal açıdan bireylere ve topluma verdiği zararı yazılı ve görsel medya aracılığı topluma aktarılması için nitelikli programlar yapan tüm ilgili tüm bakanlıkların dahil olduğu aile içi şiddet koordinasyon kurulu adıyla özel bir birimin kurulması ve bu özel birimim gerekli başvuru şartlarını sağlayan evli bireylerden oluşan fahri aile içi şiddet polisi programı açılarak aile içi şiddetin yaşandığını fark ettiği zaman ilgili kuruma rapor edecek görevlilerin yetişmesi yerinde olacaktır.

Aile içi şiddete maruz kalmış çocuklara ve kadınlara yardım amacıyla kurulan dernekler ve vakıfların bunun yanı sıra kamu kurumlarında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının ve Diyanet İşleri Bakanlığına bağlı Aile İrşat ve Rehber Bürolarının görevleri son derece önemlidir.

Huzur yuvası olarak kurulan, toplumun yapı taşı olan ailenin içinde şiddeti önleyecek temel dinamiklerden bazılarında bireyleri arasında sevgi ve saygının olması, anlayış ve hoşgörünün olması, güven ve hayatı paylaşma bilici oluşması ve bireylerin aile içi sorumluluklarının farkın olunması (Topcu, 2015, s. 89-99) konularında halka daha çabuk ve hızlı ulaşılabilirliği açısından belediyelerin halkı bilgilendirici programlar yapması mağdur durumda olan ailelere hukuki ve psikolojik destek hizmetlerini vermek için çalışmalar yapması yerinde olacaktır.

Şefkat ve merhamete dayalı etkili bir iletişimden uzak kuvvet kullanma ve sövme şeklinde ortaya çıkan şiddetin mağduru daha çok kadınlar ve çocuklar olmaktadır. Her ne kadar uluslararası

anlaşmalar ve kanunlarımızla yapılan düzenlemeler ile aile içi şiddetin önlenmesi için düzenlemeler yapılsa da bunların sadece yasal düzenlemelerde kalmaması dezavantajlı grup olan kadınların ve çocukların kitle iletişim araçları vasıtasıyla bilinçlendirilmeleri sağlanmalıdır (Yetişkin, 2021, s. 12-95).

Ülkemizin ortak sorunu olan aile içi şiddette bağlı olarak sosyal, psikolojik, fiziksel, cinsellik ve ekonomik açılardan olumsuzlukla karşılaşan kadınlara karşı yapılan bu hak ihlali ve ayrımcılığa karşı toplumsal bir zihniyet değişikliği için devletin ve toplumun tüm organlarının katılımıyla mücadele planları hazırlanmalıdır (Çalışkan & Çevik, 2018, s. 219)

Kadınların hukuksal ve sosyal durumunu olumlu düzenlemenin yanı sıra kutsal bir sembol olarak nitelendirilen kadınlarımıza gerçek değeri veren (Kareem, 2020, s. 69) İslam dininin hükümlerinin Üniversitelerin ilgili bölüm-programları tarafından hazırlanan kadına yönelik şiddet ve ruhsal sağlık alanında eğitim verilerek sertifikalandırılmış Diyanet İşleri Başkanlığı görevlilerince süreklilik arz edecek şekilde halkın her kesimine anlatılması için projelerin yapılması aile içi şiddeti önlemede etkili bir çalışma olacaktır.

Sorunların çözülmesinde yetkili bir kurum olmakla birlikte birçok amacı barındıran aile arabuluculuk müessesesinde (Öğütçü, 2002, s. 47) görev yapacak hukuk mezunu arabulucuların aile dosyalarına bakmadan önce başta Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı olmak üzere gerekli kurum ve kuruluşlardan görüş alınarak alınması gereken derslerin Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığınca hazırlanması yerinde olacaktır.

Kaynakça

- Çalışkan, H., & Çevik, E. İ. (2018). Kadına Yönelik Şiddetin Belirleyicileri: Türkiye Örneği . *BJSS Balkan Journal of Social Sciences* /, 218-233.
- Özden, S. (2010). Boşanma Sebepleri Bakımından Aile İçi Şiddet . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Özkan, E. (2022). Ergenlerde Aile İçi Şiddete Maruz Kalma Ve/ Veya Tanık Olma İle Travma Sonrası Stres Bozukluğu Arasındaki İlişki . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü .
- Öğütçü, S. (2002). Ailenin Korunması Hakkı Bağlamında Kadın Ve Aile İle İlgili Mevzuatın Analizi . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . Kütahya : Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü .
- Akça, F. A. (2019). Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Ve Çalışanlarının Aile içi Şiddet Ve Cinsel İstismar Algılarının Değerlendirilmesi . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul : Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü .
- Bayındır, N. (2010). Aile İçinde Yaşanan Şiddete Karşı Çocuğun Gösterdiği Tepkiler . *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 1-9.
- Davarcı, Y. (2015). Ail İçinde Çocuğa Yönelik şiddetin Dindarlıkla ilişkisi . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .

- Gök, M. (2009). Aile İçi Şiddet Ve öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi* . Adana : Çukurova Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü .
- Gökalp, Ö. T. (2014). Ailenin Korunması Ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanunda Kadın Ve Şiddet . *Yayınlanmamış Doktora Tezi* . İstanbul : Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Güllüce, M. A. (2014). Kitle iletişim Hukukuna İlişkin Temel Kavramlar. F. Korkmaz içinde, *İletişim ve Hukuk* . Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Kızmaz, Z., & Altuğ, S. (2019). Aile Sorunlarının Ortaya Çıkmasında Ebeveyn Müdahalelerinin Etkisi . *BEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 538-557.
- Kareem, O. R. (2020). Türk Ceza Kanununda Ve Ailenin Korunması Ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun Işığında Kadına Yönelik Şiddet . *Yayınlanmamış Doktora Tezi* . Konya : Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Taşkın, S. (2022). Şiddet İçerikli Dizilerin Türkiye'deki Genç Yetişkinlerin Saldırgan Eğilimleri Üzerine Etkisi . *Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi* . Ankara : İçişleri Bakanlığı Jandarma Ve Sahil Güvenlik Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü .
- Topcu, Y. (2015). Aile İçi Şiddeti Önlemede Din Eğitiminin Rolü . *Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi* . Sivas : Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Yüksel, A. N. (2020). Aile İçi İlişkilerde Eş Şiddetini Etkileyen Faktörler Ve Kadınların Aile İçi Şiddet Algısı "Karaman İli Örneği". *Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi* . Konya : Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Yetişkin, M. (2021). Aile İçi Kadına Yönelik Şiddete Karşı Kadının Korunması. *Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi* . Mersin : Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yetim, D. (2008). Edirne Şehir Merkezinde Kadınlara Yönelik Şiddet Sıklığı Ve Etkileyen Faktörler . *Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi* . Edirne : Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı .

BÖLÜM 2

SEMBOLİK ETKİLEŞİMCİLİK, FENOMENOLOJİ VE ETNOMETODOLOJİ PERSPEKTİFLERİ: İLETİŞİM SÜREÇLERİNDE EYLEM OLARAK KÜLTÜR

ASLIHAN AKBAYIR¹
MUSTAFA AKBAYIR²

Giriş

Sembolik etkileşimcilik, bireylerin semboller aracılığıyla dış dünyayı inşa etme biçiminde rol oynamaktadır. İletişim çalışmalarına önemli bir temel sağlayan sembolik etkileşimcilik, bireyler arası iletişimde anlamın biçimlenmesinde öne çıkmaktadır. Toplumsal pratiklerin iletişim ile olan bağında çeşitli analizler sunan sembolik etkileşimcilik, kısıtlı bir literatüre sahiptir. Bu nedenle söz konusu olan bu çalışmada anlamsal karmaşanın giderilmesi ve literatürde yer alan boşluğun doldurulması amaçlanmıştır. Dolayısıyla çalışmada, Philip Smith'in Kültürel Kuram adlı eserinden yola çıkılarak “Sembolik Etkileşimcilik, Fenomenoloji ve Etnometodolojide Eylem Olarak Kültür” konu başlığına yakından

¹ Dr., Bağımsız Araştırmacı, Orcid: 0000-0003-0017-5815

² Arş. Gör. Dr., Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölümü, Orcid: 0000-0001-9489-3767

bakılmaktadır. Yola çıkış noktası olarak belirlenen söz konusu konu başlığı ve bu başlık altında yer alan alt başlıklar da incelemeye dâhil edilmiş ve sistemli bir şekilde ilerleyen bölümlerde yer almıştır. Çalışma içerisinde irdelenen bazı temel konular ise şu şekilde sıralanabilir: “Makro ve mikro sosyoloji, sembolik etkileşimcilik ve Erving Goffman, fenomenoloji ile etnometodolojinin yanı sıra yaftalama kuramı”. Fakat konu itibari ile çalışmanın ana çıkış noktasını sembolik etkileşimcilik teorisi oluşturmaktadır. Bu bağlamda teoriye genel bir perspektiften bakma amacı ile etkileşimciliğin tarihsel yolculuğuna değinilmektedir. Çalışma içerisinde yer alan verilere literatür taraması yapılarak ulaşılmış ve aynı zamanda ilgili konu başlıkları ve alt başlıkları ekseninde belge analizi uygulanarak elde edilen veriler çalışma içerisinde derlenmiştir.

Sembolik etkileşimcilik, bireylerin hem sosyal bağlamdaki hem de öznel deneyimlerdeki anlam inşa edebilme yetisini kapsayan sosyolojik ve iletişimsel bir kuramdır. George Herbert Mead ve Herbert Blumer tarafından geliştirilen söz konusu kuram, sembollerin toplumsal etkileşimler aracılığıyla inşa edildiğini belirtmektedir. Kısıtlı bir literatürü olan sembolik etkileşimcilik alanı, iletişim çalışmalarında hem dağınık hem de eksik izler taşımaktadır. Örneğin mikro ve makro yapıların unutulması, kültürel ve bağlamsal sınırlılıkların var olması gibi çeşitli sebepler sembolik etkileşimciliğin, iletişim çalışmalarında anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Çalışma özelinde söz konusu anlamsal karmaşanın giderilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda belge analizi gerçekleştirilmiştir. Belge analizi hem basılı hem de elektronik materyaller kapsamında tüm belgelerin incelenmesini içermektedir. Nitel araştırmalarda öne çıkan belge analizi çalışılan konu hakkında değerlendirmeler yapmak ve anlam çıkarmak açısından kullanılmaktadır (Corbin ve Strauss, 2008).

Çalışma içerisinde sembolik etkileşimcilik, fenomenoloji ve etnometodoloji ile ilgili mikro kuramlara değinilmektedir. Konunun derinlerine geçilmeden önce, mikro ve makro kuramlar arasındaki uzlaşma sürecinden bahsedilmektedir. Özellikle 1960'lı ve 70'li yıllar süresince mikro ve makro kuramlar arasındaki süregelen hâkimiyet mücadelesi, üretilen özgün polemikler aracılığı ile diri tutulurken, bugün birçok kuramcı uzlaşmaya yönelik çalışmalara daha meraklıdır. Günümüzde daha çok mikro ve makro çalışmaların karşıt değil, tam aksine birbirlerini tamamlayıcı unsurlara sahip olduğu görüşü üzerinde durulmaktadır (Smith, 2007: 85). Genel kanıya göre sosyolojinin parçalanmışlığı iki temel sebebe dayanmaktadır. Alanda tartışılan sebeplerden ilki sosyoloji temelli çalışma alanlarında konuların birbirinden kopuk ve uzak olmasıdır. İkinci sebep ise 1960'lı yıllar itibari ile sosyolojik yaklaşımlara yönelik ilginin artması ve alanda ortaya çıkan bilgi kirliliğidir. Gibbs'e göre sosyolojinin bu parçalanmışlığı, kapsamlı teorilere ulaşma yolunda ilerleyen araştırmacıların cesaretini kırmaktadır. Böylesi uzlaşımsız ve cesaret kırıcı bir ortamda ise Gibbs, merkezi bir nosyon arayışının hayati olduğuna dikkat çekmiştir (Gibbs, 1990: 2).

En temelde makro ve mikro kuramlar, sosyoloji içerisinde toplumu analiz etmeye olanak sağlayan yöntemsel bakış açılarına karşılık gelmektedir. Sosyolojik bir araştırmaya başlanırken, o toplumu hangi açıdan ve hangi perspektiften incelenmek istenildiğine karar verilmesi gerekmektedir. Çünkü bir toplumu oluşturan yapılar çok çeşitlidir. Toplum içerisinde etnik kökenler, demografik etkenler, ideolojik gruplaşmalar ve daha birçok yapısal-düşünsel ayrışma söz konusudur. Bu bağlamda makro sosyoloji ya da kuram, toplumsal süreçleri bir bütün olarak ele almakta ve geneli etkileyen sosyolojik değişimlere odaklanmaktadır. Diğer taraftan mikro kuramlar ise toplumu oluşturan gruplar içerisinde yer alan aile, okul, bireyler arası iletişim gibi yapılara odaklanmaktadır.

Mikro kuramda amaç toplumu yorumlamak ve anlamsal bir bütünlük içerisinde sorunları ortaya koymaktır. Mikro kuramları tam anlamı ile açıklamak içinse sembolik etkileşimcilik teorisine yakından bakılması gerekmektedir. Sembolik etkileşimcilik ise en temelde toplum içerisinde bireylere, ailelere, objelere, olaylara ve simgelerle birlikte diğer şeylere yüklenen anlamlara odaklanmaktadır (Kasapoğlu, 1992: 216).

Mikro kuramlar oldukça çeşitlidir ve zaman zaman kendi içlerinde de çelişmekte, mücadele etmektedir. Aktif mücadele alanına rağmen, mikro gelenek içerisinde bir dizi benzerlikler de bulunmaktadır. Bu benzerlikleri aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Smith, 2007: 85-86).

- Toplumu oluşturan bireyler, yaratıcıdır; bilgi sahibidir ve akıllıdır.
- İletişim süreçlerinde toplumsal düzenin temel ögesi bireyler arası iletişimdir.
- Toplumsala vurgu yapan tüm düzenler iletişim süreçlerinde yaşanan başarılı bir karşı karşıya olma durumuna dayanmaktadır.
- Toplumsal düzeni anlamak için yürütülen tüm çalışmalarda yorumlayıcı bir metodolojik yaklaşım geliştirilmesi gerekmektedir.

Mikro kuram geleneğinin entelektüel bazda bir olumlu bir de olumsuz iki esin kaynağı ve yorumu bulunmaktadır. Olumlu esin geçmişten gelen bir etkiye sahiptir. Weber'in Verstehen savunusu, önemli bir belge olarak görülmektedir. Weber, Verstehen savunusunda anlam üzerinde durmaktadır. Doğa bilimleri ve sosyal bilimler olarak da iki kanada ayrılan anlama sürecinde, doğa bilimleri yalnızca işlevsel mekanizmalara ve benzerlik ilişkileri üstüne gözlemsel sonuçlar ortaya koyabilmeye odaklanmaktadır.

Fakat bu durumlar, Weber'e göre istenildiği düzeyle, tam anlamı ile "anlaşılamamaktadır". Sosyal bilimler alanında ise benzerliklerin gösterilmesi, ortaya konulmasının da ötesine geçilerek, aktörlerin öznel niyetleri ve eylemlerinin de anlaşılması hedeflenmektedir (Taube, 1966: 150-151). Ayrıca Chicago Okulu bünyesinde ortaya koyulan etnografya çalışmaları da önemli bir etken olmuştur. Özellikle çalışmaların hümanist bir anlam kazanmasına katkı sağlayarak, özenle seçilen belirli grupların dünya görüşleri, kültürel özellikleri ve yaşamı deneyimleme biçimlerinin araştırılması gerektiği ileri sürülmüştür. Son olarak ise Avrupa temelli fenomenoloji çalışmaları da insan algısına vurgu yaparak, aktör-fail odaklı çalışmaların ortaya çıkması ve bu çerçevede sağlam kuramsal çerçeveler oluşmasına olanak sunmuştur (Smith, 2007: 86).

Mikro kurama olumsuz esin kaynağı oluşturan eleştiri ise Parsonsçı işlevselciliğe yöneltilen düşmanca tepki içerisinde bulunmaktadır. Parsons, toplumsal düzenin inşasının ardından elde ettiği başarılı süreçteki hayatta kalma itkisinin aktörlerden çok sisteme ait olduğunu ileri sürmektedir. Çeşitli mikro kuramlar özellikle 1950'lerin ortalarından itibaren kurulan bu düzenin somut etkileşimlerinin bir ürünü olarak nasıl oluştuğunu açıklamaya çalıştıkça, Parsons'un görüşlerinden adım adım uzaklaşmakta ve kendilerini ayırmaktadır. Yapısal işlevselciliğin önemli temsilcileri arasında yer alan Talcott Parsons, işlevselciliğin içerisine yapıyı dâhil ederek toplumu, kendisini var eden üyelerin de üstünde yer alan adeta bir canlı varlık olarak değerlendirmiştir. Bu düşünceden yola çıkarak, düşüncesini bilimsel bir önerme halinde sunmuştur (Smith, 2007: 86). Sonuç itibarıyla kültür, iletişim ile eylem üzerine bilgi vermek ve bu eylemleri analitik çerçeve içerisine oturtarak açıklamaktan da öte, aktörlerin bu eylemsellikleri yaratırken ne denli yaratıcı olduklarını vurgulamaya yarayan bir temadır. Bu doğrultuda, kültür teması üzerine yorumlarında eylemselliği ön

plana koyan Erving Goffman'ın çalışmalarına da daha sonra değinilmesi gerekmektedir.

1. Sembolik Etkileşimcilik

Sembolik etkileşimcilik, en temelde semboller ve etkileşimler arasındaki ilişkilere odaklanmaktadır. Teori, bireyler arası iletişimi incelemektedir. Özellikle toplumsal olanı inşa ederken bireyler, kendi aralarında rastlantısal bir uyum oluşturmaktadır. Bu süreçte bireyler kurgusal düzeyde sembolik dünyalar yaratmaktadır. Teori ise bu yaratılan kurgu dünyaların insan davranışlarını nasıl ve ne şekilde etkilemekte olduğuna dair referans oluşturma çabası içerisindedir (LaRossa ve Reitzes, 1993: 457). Teori, 19. yüzyıl ve 20. yüzyılın başlarında ortaya çıkmıştır. Daha sonra ise kendi içerisinde detaylı olarak kutuplaşmaya başlamıştır. Sonuçta üç ana ekole ayrılmıştır; bunlar Chicago, Iowa, Indiana Okulları'dır. Bunlar arasından Iowa Okulu çalışmalarını daha çok post-pozitivist paradigma etrafında şekillendirirken, Chicago Okulu sosyal süreçleri gözlemlemek adına doğal davranışa dayalı bir yönelim geliştirmiştir (Erdem, 2019: 144). Okulların sembolik etkileşimciliği çerçeveleyen temel kuramları ise James'in (1892) "Psychology: The Briefer Course"; Cooley'in (1902) "Human Nature And The Social Order" ve Mead'in (1934) "Mind, Self, And Society" alışmaları ile ortaya koyulmuştur (Strasser, 2012: 49-50).

Teori, endüstrileşme ve kentleşme faaliyetlerinin hız kazandığı bir dönemde, sosyal alanda yaşanan hızlı değişim ve yönelimleri doğru bir şekilde okumak adına ortaya atılmış bir yaklaşım pratiğidir. Sembolik etkileşimciliğin ana hedefi sosyal davranışı anlamlandırmak ve sistematik bir analiz süreci ortaya koymaktır. Sosyal bilimler içerisinde yorumlayıcı yaklaşımlar içerisinde gösterilmektedir. Teorinin isim babası Herbert Blumer olmuştur. Blumer'e göre bu teorinin dayanak ilkesi ise aktörün gündelik hayatta karşılaştığı durumları yorumlaması temelinde

eylemde bulunduğu görüştür. Yani aktör, toplumsal yaşamında bir durum karşısında olayı algılamakta ve bireysel algısıyla yorumladığı olaya eylemsel temelde karşılık vermektedir (Morva, 2017: 141-142).

Blumer, Chicago Okulu geleneğine ait birçok düşünürün, teorinin gelişimine katkıda bulunduğunu ifade etse de sembolik etkileşimciliğe en çok katkı sağlayan isim olarak George Herbert Mead'ı göstermektedir. Mead, sembolik etkileşimcilik alanında temel ilkelerin oluşmasında büyük çaba sarf etmiştir. Fakat diğer taraftan Blumer, sembolik etkileşimcilik alanının metodolojisinin gelişmesinde Mead'ın zayıf kaldığını belirtmektedir (Blumer, 1969: 78). Mead, bireyi tanımlarken çağının psikoloji anlayışının ötesinde bir yaklaşım geliştirmiştir. Ona göre birey, benliğe sahip canlı bir organizmadır. Mead'ın bu bakış açısı döneminin sosyal psikoloji anlayışı açısından devrim niteliği taşımaktadır. Fakat yukarıda da ifade edildiği gibi sembolik etkileşimcilik alanında kapsayıcı bir metodolojik çalışma Blumer'den gelmiştir (Morva, 2017: 142).

Sembolik etkileşimcilik, psikoloji alanı içerisinde yetişen bir Amerikan sosyoloji ekolü olarak da gösterilmektedir. Sembolik etkileşimciliğin en etkili ismi George Herbert Mead olarak kabul edilse dahi, alana en büyük katkı kavramsal temelde Mead'ın yetiştirdiği Herbert Blumer'den gelmiştir (Poloma, 2012: 231). Aynı zamanda her iki yazarın Chicago Okulu içerisinde yer almaları ve bu ekol içerisinde çalışmalarını üretmelerinden dolayı, sembolik etkileşimcilik yaklaşımına Chicago geleneği adı da verilmiştir (Özalp, 2014: 228). Mead, çalışmalarında daha çok benlik ve sosyal aidiyet kavramları üzerinde durmuştur. O, çalışmalarında sıklıkla değindiği benlik kavramını, nesnel gerçekliğin bireysel algı süzgeçlerinden geçirilerek içselleştirilmesi olarak değerlendirmekte ve kullanmaktadır. Sosyal kimlik kavramsallaştırması ise bireyin kendi benliği ile toplumsal yaşantısında geçirdiği etkileşim sürecini açıklamaktadır.

Bu noktada sembolik etkileşimcilik geleneğinin beslendiği ana ekol olarak Chicago Okulu'na yakından bakılmasında yarar görülmektedir. Chicago Sosyoloji Okulu ya da daha yaygın bilinen adı ile Chicago Okulu, kent hayatına dair etnografik çalışmalar ortaya koyan ve bu tarz çalışmalarda insan etkileşimini ana odak noktasına yerleştiren bir bakış açısına sahiptir. Çoğunlukla düşük statüdeki alt kültür gruplarının gündelik hayatını ve bu insanların etkileşimlerinden doğan somut tecrübeleri incelenmiştir. Bu incelemeler, sembolik etkileşimcilik yaklaşımının gelişmesi üzerinde etkili olmuştur (Morva, 2017: 137). Okul'un en aktif iki çalışanından Park ve Burgess tarafından idare edilen erken dönem ürünleri, O Reilley tarafından üç temel alt başlığa ayrılmıştır. Bunlardan ilki, coğrafi bölge temelli vaka analizleridir; ikincisi, kurumsal yapılar ve organizasyonlardır; sonuncusu ise bireyler ve alt gruplardır (O Reilley, 2009: 32).

Sembolik Etkileşimciler tarafından kabul görene kadar Chicago ekolü içerisinde yer alan ve daha mütevazı kabul edilen bir başka entelektüel kaynak ise Mead'in yaklaşımı olmuştur (Kurtz, 1984: 37). Mead'in yaklaşımı tek başına Chicago geleneğinin etnografik mirasını açıklamaya ya da kapsamaya yeterli görülmemektedir. Chicago ekolü, birbirleri ile fiziksel ve düşünsel bağlantısı bulunan birden fazla teorisyenin ortak ürünü olarak görülmektedir. Deegan'ın da (2001: 19) belirttiği gibi Mead, Thomas, Park, Burgess ve Dewey ile Small, Vincent ve Henderson gibi Chicago bünyesinde araştırmalar üreten diğer düşünürlerin ortak çabası ekolün etnografik çalışmalarına büyük katkı sağlamıştır.

Kısaca sembolik etkileşimciliği anlatmak gerekirse, teori toplumun küçük ölçekli bir görüntüsünü almakta ve eğitim, hukuk gibi yapıları incelemektense bireyler arası iletişime odaklanmaktadır. İki yakın arkadaş arasındaki iletişime odaklanarak, bu küçük ölçekteki sembolizmden yola çıkmakta ve bu sayede toplumsal düzeni açıklamaktadır. Mikro yapılardan yola çıkılarak

makro kuramlara doğru bir ilerleme süreci izlenmektedir. Mead'in görüşlerine göre bireylerin gelişimi ve bireylerin çevrelerindeki "şey"lere atfettikleri anlamlar bütünsel bir sosyal süreci meydana getirmektedir. İnsanlar çevrelerinde olup biten tüm "şey"lere, ki bunlar insanlar, ağaçlar, evler kısacası aklınıza gelebilecek tüm "şey"ler olabilir, anlam yüklerler. Sembolik etkileşimciliğin isim babası olan Blumer (1969) ise teoriyi, 3 temel ilkeye dayandırmıştır. Bunlar,

- Eylem, anlama dayanmaktadır.
- "Şey"ler farklı bireyler için farklı anlamlar taşımaktadır.
- "Şey"ler farklı zamanlarda, farklı mekânlarda farklı anlamlar kazanabilmekte ve ilk anlamları değişebilmektedir.

Blumer, hâkim sosyolojik düşünce yapısını, insan topluluklarının benliğe sahip tekillerden oluştuğu gerçeğini göz ardı etmekle suçlamaktadır. Bu düşünce yapısı yerine, insan eyleminin tek tek kişilerin benliğinde tartılarak ortaya koyulan bir yaklaşım tavrı olarak ele alınması gerektiğini belirtmektedir. Hâkim düşünce ise bu yaklaşımın aksine bireyleri içerisinde bulundukları koşullar tarafından inşa edilen organizmalar olarak görmektedir. Sembolik etkileşimciliğe göre ise toplumun kültürü, sosyal sistemi, sınıfları ve sosyal roller gibi yapısal faktörler, bireylerin içerisinde yetiştiği ortamı oluşturmakla birlikte eylemleri üzerinde başat belirleyici konumunda görülmemektedir (Blumer, 1969: 79). Sembolik etkileşimciler düşünmenin, iradenin, benlik ve bilinç gibi kavramların ortadan kaldırılarak sadece bilişsellik kavramının kullanılmasını sert bir dille eleştirmiştir. Diğer taraftan sembolik etkileşimciler, kendileri ile çelişerek bu açıklamaların "bireysel" davranış kalıplarını tanımlarken de kullanılabileceğini ifade etmiştir (Stryker, 1959: 115).

Diğer taraftan etnografi terimine gelince, sosyal antropolojiden ödünç alınmış bir kavram olarak insan topluluklarının davranışsal tavırlarını tanımlamakta kullanılmaktadır. Etnografi kültürel olanı, bireyin bakış açısı ise eylemler üzerinden ele almayı vaat eden bir yaklaşım tavrıdır. Etnografi ile aynı yaklaşım tavırlarına sahip saha araştırması, nitel sosyoloji ve katılımcı gözlem gibi başkaca kavramlar da bulunmaktadır. Bütün bu diğer yaklaşımlar bireylerin gündelik hayatlarına sadık kalmakta, bireyin kendi dünya görüşünü tüm elemanları ile yeniden kurmaya çalışan yorumcu bir metodu hedeflemektedir (Rock, 2001: 30). Bu doğrultuda alanın tüm ampirik etki gücüne rağmen, araştırmalara rehberlik edebilecek teorik bir bakış açısından da yoksun olduğu dikkatleri çekmektedir. Bu eksiklik noktasında Tan ve diğerleri (2003: 2886), sembolik etkileşimciliğin bu boşluğu doldurabileceği görüşü üzerinde durmuştur. Böylelikle etnografik bir araştırmanın kavramsal derinlikten yoksun, sadece metodolojik bir çaba içerisine sıkışmışlık durumunu ortadan kaldırılabilir. Böylesi bir birliktelik Rock tarafından sembolik etkileşimciliğin teorik gücü ile etnografinin ampirik gücü arasındaki güç birlikteliği olarak tanımlanmaktadır. Özce ifade edilmesi gerekirse, sembolik etkileşimcilik, etnografik bir araştırmanın temel üç yapı taşını yani teori, metot ve araştırma arasındaki birlikteliğin sürdürülebilmesinde işlevsel olarak görülmektedir (Morvan, 2017: 144).

1.2. Sembolik Etkileşimcilik ve Erving Goffman

Erving Goffman, sembolik etkileşimcilik alanında önde gelen kuramcılardandır. Çalışmalarında toplumsal yaşam üstüne yoğunlaşan ve bu yaşayışta eylemselliği ön plana çıkaran Goffman, *Günlük Yaşamda Benliğin Sunumu* (2014) adlı çalışmasında toplumsal eylemi bir oyunsallık metaforu ile açıklamaktadır. Ona göre toplumsal hayat adeta bir drama oyununa benzemektedir. Olağan yaşayış içerisinde yürütülen bu drama oyunundaki en temel

amaç, bireyin kendisini ve hareketlerini diğer bireylere nasıl sunduğu ve bu diğer bireylerin de kendisi üzerinde oluşturduğu baskıyı nasıl idare ettiğini göstermek ve ayrıca bu süreçte oyununu sürdürürken yapabildikleri ile yapamadıkları “şey”leri tüm açıklığı ile ortaya koymaktır (Smith, 2007: 87). Parsons, bireyleri rolleri ile bütün olarak ele alırken Goffman, bireyin rolü sergileyen kişi olduğuna dikkat çekmektedir. Bu durumu da bireyin üstlendiği toplumsal role olan uzaklığı olarak açıklamaktadır. İnsanların rolleri ile karşısındaki bireyleri etkileme çabası içerisine girdiklerini ileri sürmekte ve bu durumu da etkileme yönetimi ile açıklamaktadır. Toplumsal yaşamın geçtiği alanları adeta bir sahne olarak gören Goffman, bireyin rolünü üstlendiği andan itibaren çevredeki nesneleri de sahne donanımı olarak kullanabileceğini söylemektedir. Mekânların ise etkileşim üzerinde örtük bir anlamı bulunmaktadır. Goffman bu örtük anlamı ise şu şekilde açıklamaktadır: Bireylerin, toplumsal yaşam içerisinde izleyicilerinden sakladıkları bir sahne arkası alanı da vardır. Bu alan, sahne önünde üstlenilen rol için zaruridir. Restoran örneği üzerinde duran Goffman, becerikli bir garsonun müşteriler önünde üstlendiği rolüne değinmektedir. Müşteriler yani izleyiciler mutfakta çalışan sahne arkası tarafından doyurulmadan önce, garson müşterilere kendi şovunu sunmalıdır. Bu oyunun sahne donanımı ise çoğu zaman bir şampanya ve tirbuşon ile mönü olacaktır (Smith, 2007: 88).

Goffman, Akıl Hastaneleri adlı eserinde insan benliğinin kurumsal yapılarla nasıl etkileşime girdiğini incelemektedir. Genel kurum olarak da tanımladığı akıl hastanelerinin içyapısını inceleyerek eserine başlayan Goffman, akıl hastanelerinin kapalı bir yapıya sahip olduğu, günlük yaşantının kısır bir döngüde, tamamen denetlenen bir sürece sahip olduğuna vurgu yapmaktadır. Goffman bu ortamlara akıl hastanelerinin yanı sıra ordu, yetimhane, manastır gibi örnekler de vermektedir. Bu tarz yerlerin, sakinlerinin benliğini kontrol etmek, yarattıkları kısır döngüler ve kontrol mekanizmaları

aracılığı ile bireylerin benliğini yeniden tasarımılamak çabası içerisinde olduğunu ifade etmektedir. Toplumun benliğine ait olmayan bireylerin sıkıştırıldığı bu dört duvar örnekleri arasında hapishaneler, ordu karargâhları ve akıl hastanelerinde bireyler yeniden üretilmeye çalışılmaktadır. Bu amaçla manastırlarda olduğu gibi çeşitli törensel faaliyetler uygulanmakta ve adeta bir ayin geçidi düzenlenmektedir. Bu konuda Van Gennep'in de söyleyecekleri bulunmaktadır. Yazar, Ayin Geçidi adlı eserinde bütün kültürlerde önemli sayılan değişimlerin arifesinde dinsel tören süreçlerinin bulunduğunu belirtir. Bu törenler ister doğum, vaftiz, erkeklik ve kadınlığa geçiş isterse de ölüm gibi bir sonu içersin dini törensel süreçler sunmaktadır. Bu törensel süreçleri akıl hastanelerinde yerinde inceleyen Goffman da yeni bir hastanın kuruma geldiğinde benliği üzerinde inşa sürecine girildiğini belirtmektedir. Sivil kıyafetleri alınmakta, fotoğraf çekme, bedenin dezenfekte edilerek hastane kıyafetlerinin giydirilmesinden hastaya kuralların anlatılmasına kadar törensel bir sürecin işlediğine vurgu yapılmaktadır.

Akıl hastaları kadar ordu mensuplarında da ödüller sistemi ile yeni bir benlik inşası süreci hâkimdir. Kurumda sorunsuz bir şekilde yaşayabilmesi için bireye pasiflik çağrısı yinelenir. Kurallara uyulduğu sürece bir günlük izin hakkı sunulabileceği gibi farklı ödüllerin de kendisini beklediği söylenmektedir. Her ne kadar Goffman kültürel çalışmalar perspektifinden bilgiler sunsa dahi kültürün içeriği hakkında çok az şey söylediğine yönelik eleştiriler de almıştır. Çalışmalarında gelenekler ve kavrayışlar ile normlar gibi kelimeler çokça geçmektedir fakat bu kavramların da ötesinde tartışmalara girilmediği görülmektedir. Goffman, her ne kadar failin ortaya koyulmasında Parsons'a göre daha başarılı olsa dahi, kültüre olan bakış açısı onu diğerlerinden farklı kılmamaktadır. Bu itibarla Goffmancı yaklaşımın anlamın özüne ulaşmak adına yetersiz olduğu görüşü dile getirilmektedir (Smith, 2007: 93).

2. Yaftalama Kuramı

Daha çok kriminoloji ve sağlık araştırması alanında kullanılan kuram, sembolik etkileşimciliğin önemli bir uzantısı olarak değerlendirilmektedir. Kuram daha çok akıllara Edwin Lemert ve Howard Becker'i getirmektedir. Benliklere ilişkin anlamsal bütünlüklerin toplumsal yaşantı ačíısından kilit bir rolü olduğu görüşü etkinliğini yaftalama kuramı içerisinde korumaktadır. Fakat kuram daha çok kültürün nasıl işlediğine ilişkin makro kuramlarla ilgilenmektedir. Yaftalama kuramının özünde sapmaların yeri olmadığı görülmektedir. Yasa koyucular tarafından sapkın olarak nitelendirilen ve sınıflandırılan yani yaftalanan kişiler vardır. Bu konuda Becker, yasa yapıcı kurumların bazı durumları nasıl illegal ilan ederek sapma oluşturduklarına dikkat çeker. Örneđin uyuşturucular yasa dışı ilan edilerek, toplumsal sapmaya itilir. Bu sapmaya düşen bireyler yasa dışı ilan edilmekte ve yaftalanmaktadır. Becker (1973: 9), sapkın davranış yaftalanan kişinin davranışıdır, demektedir.

Damgalama teorisi, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1960'yıllarda yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Frand Tannebaum tarafından 1938 yılında "Kötülüğün Tiyatrosu" (Dratization of Evil) adı ile yayımlanan çalışması, damgalama teorisinin kuruluşu olarak da tanımlanabilmektedir. Tannenbaum'e göre, bir kişinin tutuklanması ve yargılanması kamusal bir süreçtir. Fakat tutuklanan kişiye bir etiket yapıştırılarak damgalanması toplumun o kişiye kendi aralarında suçlu olarak gösterme çabası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu teori de ana odak noktasını suça ya da suçluya değil o suça ve suçluya karşı toplumsal damgalama sürecine odaklanmaktadır (Dursun, 1997: 309). Teori, bireyin neden suç işlediğini değil, toplumsal güç süreçlerinin resmi veya gayri resmi yollardan suçluya karşı ne zaman ve ne şekilde tepkiselliğe dönüşeceğini incelemektedir.

Bu tarz kuramların temel başarısı toplumsal süreçlerde, yasa koyucuların sapmadan sonra uyguladıkları etiketleme ve yaftalama işlemlerinin ardında yatan güçlerin incelenmesini sağlamasıdır. İktidar odaklarının çıkarları, kimliklerin belirlenmesinde ve neyin sapma olarak değerlendirileceğinde temel belirleyici olarak ortaya çıkmaktadır. Burada ileri sürülen görüş, Goffman'ın bireye biçtiği itaat ve bireysel tavır arasında uzlaşım vurgusu ile doğrudan çelişmektedir. Yaftalama kuramcılar, zayıf sınıflara doğrudan uygulanan yaftalamalar sonucunda kontrolün gerçekleştiğine vurgu yapmaktadır. Kuramcılar, akıl hastalarının zihinsel engelli olarak yaftalandığına dikkat çekerek aslında burada sisteme karşı gelenlerin ve hatta sadece sıra dışı olanların dahi toplumsal sapma olarak değerlendirilerek toplumdan dışlandığı yahut denetlenerek, incelenmek üzere kapatıldığına dikkat çekmektedir. Geç dönem çalışmalarla birlikte yüz yüze etkileşimden söylem ve kuramlara doğru olan yönelimlerle birlikte, yaftalama kuramı sembolik etkileşimcilik ile daha temel kültürel araştırmalar arasında bir köprü görevi görmeye başlamıştır.

3. Fenomenoloji

Fenomenolojinin kökleri felsefe içerisinde yer almaktadır. Özellikle Heidegger, Husserl, Descartes, Melau-Ponty fenomenoloji alanının önemli figürleri arasında yer almaktadır. Felsefe içerisinde fenomenolojinin ana odağı, bilinçli deneyimin irdelenmesi üzerinedir. Bu alanda çalışmalar ortaya koyan kuramcılar çoğunlukla renk nasıl deneyimlenir? Mavi rengi neden gökyüzünü çağırıştırır? Benlik nedir? ve benzeri soruları sormaktadır. Bu tarz sorular gündelik yaşamları içerisinde insanların hiçbir zaman sormadıkları sorulardır. Bu tarz sorular, fenomenolojistleri günlük düşünme tarzlarını askıya almalarını ve bilinçli deneyimlerini sorgulamaya ve bu yolda yeni yöntemler geliştirmeye itmektedir. Husserl'e göre fenomenoloji, tüm bilimlerin temelinde yer alan bir öz ontolojisidir. Çeşitli bilimlerin içerisinde yer alan nötr bir araştırma temeli olarak

da kabul edilen felsefe, psikoloji ve mantığın doğrudan, diğer bilimlerin içerisinde ise dolaylı olarak yer alan bir anlayış biçimidir fenomenoloji (Husserl, 1995: 16-17).

Bu tarz teknikler içerisinde en iyi bilineni, ayrıca alma yöntemi olarak Edmund Husserl tarafından ortaya atılmıştır. Ön tanımlı olarak kabul ettiğimiz verilerin, dünya görüşümüzden çıkarılmasını nitelendirmektedir. Yani dünyayı nasıl algılıyorsak, onu saflığı ile değerlendirmenin gerektiğini söylemektedir. Kısaca açıklamak gerekirse, bir deneyimi sözcük anlamı ile yani sağduyumuz tarafından bozulmamış, saflığı kirlenmemiş hali ile algılamaktır. Bu durumu kabaca bir soğanı dıştan içe doğru soymak olarak nitelerek de mümkündür. Husserl, karmaşık örüntüleri basitleştirmek, saflığı dünya görüşümüz tarafından kirlenilen “şeyleri” algılamak ve bu her algı aşamasını ayrıştırarak, açıklamak amacıyla çalışmalarında ayrıca alma yöntemini sıklıkla kullanmaktadır (Smith, 2007: 96).

Fenomenoloji ile ana akım sosyoloji arasındaki köprü sıradan insanın yaşam dünyasının incelenmesine olan inancı ile Alfred Schutz’un çalışmaları aracılığı ile kurulmuştur. Schutz, zor sorular sormaktan ziyade, verili kabul edilenlerden oluşmuş bir sıradan dünya içerisine yerleştiğimizi ifade etmektedir. Yaşam sınavından sağ çıkabilmek için de sağduyu bilgisine ihtiyaç duyduğumuzu belirtmektedir. Bu faaliyetlerin merkezinde ise simgeleştirme teorisi yatmaktadır. Schutz’a göre bu simgeleştirme, deneyimlenen dış dünyanın sınırlara ayrılmasına ilişkindir. Böylesi bir sınıflandırma ve simgeleştirme aracılığı ile tekil özellikteki nesnelerin şaşırtıcı ve benzersiz, biricik doğası ellerinden alınmaktadır. Bunlar dağlar, ağaçlar, hayvanlar ve arkadaşlar şeklinde gerçekleşebilmektedir (Smith, 2007: 96-97). Ayrıca Schutz, perspektiflerin karşılıklılığı görüşünü ileri sürmektedir. Ona göre başkalarının yaptığı ve söylediği şeyleri ortak bir paydada algılamaktayız. Eğer bu öznelerarasılığı kuramasaydık, asla hiçbir şeyi de başaramazdık.

Fenomenolojik duruş, doğal duruşa benzememektedir. Aksine onun tam anlamı ile zıttı olarak görülmelidir. Doğal duruş ya da tavır, ön kabullü olarak kendisine sunulanları araştırmadan kabul etmektedir. Bu ön kabul nedeni ile de dogmatik olarak kabul edilmektedir. Diğer taraftan fenomenoloji ise kritik bir öz bilim olmasından ötürü, eleştirel olmak zorundadır. Eleştirel olma edinimi ile fenomenoloji, ön kabulü reddeder ve soruşturur. Böyle bir duruş, doğal olmadığından ötürü de tüm kesimler tarafından kolayca kabul edilmemektedir. Bu bakış açısından yola çıkarak fenomenolojik araştırmalar yapmak alışkanlık ve yatkınlık gerektirmektedir. Fenomenolojiye güç kazandıran duruş da bu noktada görülmektedir (Ötkem, 2005: 29).

Fenomonolojik duruşun odaklandığı varlık alanı, doğal duruştan farklı olarak hazır değildir. Bir inceleme yapılabilmesi için öncelikle bu alanın inşa edilmesi, elde edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla özel bir yöntem arayışı doğmuştur. Ortaya çıkarılan yöntemin iki temel ögesi bulunmaktadır. Bunlardan ilki fenomenolojik redüksiyon, ikincisi ise fenomenolojik refleksiyon olarak adlandırılmaktadır. Birisi olamadan diğerinden bahsetmek mümkün gözükmemektedir. Fenomenolojik refleksiyon denilen durum ancak ve ancak salt ben ya da diğer ifadesi ile salt bilinç alanında mümkün görülmektedir. Ancak salt beni ele geçirebilmek için fenomenolojik redüksiyona ihtiyaç vardır. Kısacası varlık ile ilgili olan tüm denemelerin paranteze alınması gerekmektedir. Bu bakış açısına göre bir fenomenolog ancak bu yöntem aracılığı ile mutlak varlık yani diğer ifadesi ile salt bilinç alanına girerek gerekli incelemelerini yapabilmekte; varlığın özü üzerinde çalışabilmektedir (Mengüşoğlu, 1945: 59).

4. Etnometodoloji

Etnometodolojiyi sembolik etkileşimciliğin bir mirasçısı olarak düşünmek de mümkün gözükmemektedir. Fakat bir başka bakış

açısı ise etnometodolojinin, sembolik etkileşimciliğin, ana akım sosyolojinin karşısında üstlendiği eleştirel rolünü devam ettirmesi şartı ile kabul edilebilmektedir. Sembolik etkileşimciliğin mirasçısı olarak kabul edilen etnometodoloji, Harold Garfinkel'e ait Etnometodolojide Araştırmalar (1967) adlı çalışması sayesinde tanınırlık kazanmıştır. Sembolik etkileşimciliğin önemli bir başarısı da ortaya attığı tartışmalar sonucunda sosyologların etkileşimci düşünceleri kendi çalışmalarında kullanmaları olmuştur. Diğer taraftan teori, sosyologları kendi yöntemlerini diğer yaklaşımlarla birleştirmesine de olanak sunmuştur. Sembolik etkileşimcilik, eleştirel tavrına rağmen en nihayetinde ana akım sosyolojik düşünce yapısına dâhil edilebilir, görülmektedir. Bu durum etnometodoloji için de söylenebilmektedir (Cuff, Sharrock ve Francis, 1990: 166).

Harold Garfinkel, Schutz'un çalışmalarından etkilenmiş ve etnometodolojinin de kurucusu olarak kabul edilmektedir. O aynı zamanda kariyerinin başlangıcında Harvard çatısı altında Parsons ile çalışarak, toplumsal düzen konusuna da ilgisinin kariyeri boyunca sürmesini sağlamıştır. Garfinkel, toplumsal düzen alanında eylemin ve zeki aktörlerin merkezde yer aldığı kapsayıcı bir kuram istemiştir. Amerikan pragmatist geleneğinden de etkilenen Garfinkel, sistem düzeyinden bağımsız bir yapıda toplumsal düzen açıklama çabası içerisine girmiştir. Parsons'un çalışmalarında vurgu yaptığı toplumsal normlar ve değerlere dair söylemlerini reddeden Garfinkel, bu normlar ve değerlerin toplumsal aktörleri yargılayıcı bir aptal statüsüne indirgediğini söylemektedir. Ona göre insan eyleminin çeşitliliğini açıklayabilen tek ve mutlak soyut bir kuram fikri mümkün değildir. Bunun yerine somut bağlamlarla bezeli ampirik çalışmaları önermektedir. Garfinkel'e göre insanlar belirli mecburiyetler içerisinde yaşamaktadır. En temelde bireyler dünyayı anlamak ve birbirlerini anlamayı sürdürmek zorundadır. Bu nedenle de birbirlerini anlamak için tasarlanmış olan bu etkinlikleri sergilemek mecburiyetindedirler. Kısacası etnometodoloji, bireyin

farklı durumlar ve örgütsel yapılar içerisinde yürüttüğü “etno” “metotlar” a yani halk metotlarına ilişkin incelemeler ortaya koyma çabasıdır. Garfinkel’in çalışmalarından ön plana çıkanlar kısaca şu şekilde sıralanabilmektedir:

- Garfinkel, toplumsal düzenin inşa edilerek ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Ona göre insanlar ancak bu şekilde kendi davranışlarına çeki düzen verirler. Böyle olduğunda davranışları başkaları için de anlaşılır hale dönüşür. Davranış kalıpları toplumsal olan içerisinde oluşur ve karşılıklı etkileşim aracılığı ile anlam kazanır.
- O, toplumun kurallar aracılığı ile yönetilebileceği fikrine şiddetle karşı çıkmıştır. Hiçbir kuralın olası tüm koşulları ön göremeyeceğini söylemektedir. Bu nedenle de toplumsal yaşamın kurallar aracılığı ile yönetilemeyeceğini söyler.
- Garfinkel, Frankfurt Okulu’ndan aldığı belgeleme yöntemi ile küçük ipuçlarının toplumsal durumları açıklamada tutarlı çerçeveler oluşturabileceğini ileri sürer.
- Şeyler nerede, ne zaman söylendiğine bağlı olarak farklı anlamlar kazanabilmektedir. Garfinkel’e göre, anlam oldukça bağlam-bağımlı olduğundan ötürü o anlamı, ortama ve zamana göre inceleme zorunluluğu bulunmaktadır.

Etnometodoloji alanının diğer önde gelen savunucusu Harvey Sacks, dilin gündelik hayattaki yerine odaklanmıştır. Konuşmaların sıradan ve gündelik olması, toplumsal yaşamın birçok özelliğinin de belgelenmesi anlamına gelmektedir. Ona göre sıradan konuşmalar kendiliğinden dizimseldir ve bir bağlama göre değerlendirilmelidir. Yani o konuşmanın ne zaman, nerede ve kimler arasında geçtiğini bilmediğimiz sürece konuşmanın anlamını bilmek

de mümkün görülmemektedir. Sacks, ortaya attığı üyelik sınıflandırma aracı (ÜSA) kavramı ile de sağduyu bilgisine işaret etmiştir. ÜSA'lar ortaya çıktıklarında söz dizimsel olarak sağduyumuz devreye girmekte ve aradaki boşlukları doldurmaktadır. Örneğin, bebek ağladı. Anne onu kaldırdı. Sacks ise bunun şu şekilde okunduğuna işaret etmektedir: “Bebek ağladı, çünkü bir şeyler istedi. Anne, bebeğin annesiydi. Anne bebeği kaldırdı, çünkü bebek ağlıyordu ve çünkü anne ona bakmak istiyordu.” Her ne kadar açık bir şekilde belirtilmemesine rağmen, ortak sağduyumuz bize bu cümlelerin anlamını sunmaktadır. ÜSA fikri, kültürün kurucu bir unsuru olarak ortak duyu düzeninin açığa çıkarılması anlamında etnometodolojinin en faydalı katkılarından birisidir (Smith, 2007: 101).

Sonuç

Sembolik etkileşimcilik, bireylerin semboller ile anlam yaratma süreçlerini aktarırken kültürel eylemleri de iletişim pratikleriyle açıklamaktadır. Sembolik etkileşimcilik literatürü iletişim çalışmalarına bireylerin öznel deneyimleri kapsamında sembolik yorumlamaları, anlamlandırmaları ve sosyal bağlamlara önem atfederek zengin bakış açısı sağlamaktadır. Sembolik etkileşimciliğin anlaşılmasında değinilen fenomenoloji, bireylerin kişisel deneyimlerinden yola çıkarak kültürel anlamların ifade edilme şeklini açıklamaya çalışmaktadır. Etnometodoloji ise günlük yaşamdaki sosyal yapının ve düzenin hem konuşma hem de etkileşim pratikleriyle nasıl yönetildiğini aktarmaktadır. Söz konusu kuramsal çerçeveler iletişim çalışmaları içerisinde kültürün bireyler ve topluluklar arasındaki aktif iletişim süreçleri dolayımında bir eylem şeklinde algılanmasına olanak sunmaktadır.

Bu çalışma sembolik etkileşimcilik, fenomenoloji ve etnometodoloji perspektifi çerçevesinden kültürün iletişim süreçleri kapsamında bir eylem olarak inşa edildiğini aktarmaya ve kültürün

bir eylem olarak iletişim süreçlerindeki etkisini anlatmaya çalışmaktadır. Sembolik etkileşimcilik iletişim çalışmaları içerisinde eksiklere sahiptir. Söz konusu eksikliklerden kısaca bahsetmek gerekmektedir. Sembolik etkileşimcilik, mikro düzeyindeki etkileşimlere odaklanmaktadır. Ancak bu alanda iletişim çalışmalarındaki makro dinamiklerden fazla bahsedilmemektedir. Dolayısıyla sembolik etkileşimcilik kuramı toplumsal faktörler baz alındığında iletişim çalışmalarında eksik kalmaktadır. Sembolik etkileşimcilik, nitel çalışmalara daha uygundur. Çünkü öznel yorumlara dayandığı için nicel yöntemlerde kullanılamamaktadır. Sembolik etkileşimcilik, kolektif açıdan geniş perspektifteki diğer kültürel dokuları anlamlandırmada eksik kalabilir. Ayrıca sembolik etkileşimcilik kuramı bireyler arası yüz yüze iletişime odaklandığından dijital teknolojilerin takibinde ve birey etkisinde kullanılamayabilir.

Sonuç olarak yapılan bu çalışma sembolik etkileşimcilik, fenomenoloji ve etnometodoloji bağlamında kültürün bir eylem olarak nasıl yorumlandığını ve iletişimin rolünü belge analiziyle aktarmaya çalışmıştır. Yapılan bu çalışmayla birlikte iletişim çalışmalarında eksik olan ve dağınık kalan söz konusu literatürün değerlendirilmesi ve yorumlanması yapılmıştır. Çalışma gelecekte yapılacak olan diğer çalışmalara bir kaynak niteliğinde değerlendirilebilir ve iletişim çalışmaları çerçevesiyle desteklenerek genişletilebilir.

Kaynakça

Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: perspective and method*. Berkeley: University of California Press.

Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks: Sage

Cuff, E.C., Sharrock, W.W. & Francis, D.W. (1990). Meaning and action: I, symbolic interactionism, *Perspectives in sociology* içinde (s. 166-192), London: Routledge.

Deegan, M. J. (2001). The Chicago School of Ethnography. Paul Atkinson, Amanda Coffey, Sara Delamont, John Lofland, Lyn Lofland (Der.), *The handbook of tthnography* içinde (s.11-25). Londra:Sage.

Dursun, H. (1997). Damgalama teorisi ve suç. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 3(4), 309-322.

Erdem, S. (2019) *Baba Kimliğinin İnşasının Nesiller Bağlamında Karşılaştırmalı Analizi: Sembolik Etkileşimci Bakış Açısıyla Nitel Bir İnceleme*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Gibbs, J. P. (1990). Control as sociology's central notion. *The Social Science Journal*. 27(1), 1-27.

Husserl, E. (1995). Kesin bir bilim olarak felsefe. (Tomris Mengüşoğlu, Çev.). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Kasapoğlu, A. (1992). “Sosyolojide birlik sağlamak”, *Ankara Üniversitesi D.T.C.F. Araştırma Dergisi*, 1992/14, 201-218.

KhanAcademyTurkce. (2014). Sembolik etkileşimcilik (Sosyoloji / Toplum ve Kültür), (02/05/2025 tarihinde

<https://www.youtube.com/watch?v=Sb7830Afi4g>

adresinden

ulaşılmıştır).

KhanAcademyTurkce. (2014). Makro sosyoloji ve mikro sosyoloji (Sosyoloji / Toplum ve Kültür), (02/05/2025 tarihinde https://www.youtube.com/watch?v=_IcagtQfRHg&t=1s adresinden ulaşılmıştır).

Kurtz, L. R. (1984). *Evaluating chicago sociology*. Chicago: The University of Chicago Press.

LaRossa, R. & Reitzes, D., (1993). Continuity and change in middle class fatherhood, 1925-1939: The culture-conduct connection, *Journal of Marriage and Family*, 55(2),455-468.

Mengüşoğlu, T. (1945). Fenomenoloji felsefesi. *Felsefe Arşivi*. 1(1), 47-74.

Morva, O. (2017). Chicago sosyoloji okulu'nun etnografik mirasını yeniden okumak: dijital etnografi çağında sembolik etkileşimcilik. *Hacettepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Kültürel Çalışmalar Dergisi-Moment Dergi*, 4(1): 135-154.

O Reilly, K. (2009). *Key concepts in ethnography*. Londra: Sage.

Özalp, A. (2014). Ötekileştirme: sembolik etkileşimci bir bakış", *Toplum Bilimleri Dergisi*, 8(16), 227-237.

Ötkem, Ü. (2005). Fenomenoloji ve Edmund Husserl'de apaçıklık (evidenz) problemi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 45(1), 27-55.

Poloma, M. M. (2012). *Çağdaş sosyoloji kuramları*, Ankara: Palme Yayıncılık.

Rock, P. (2001). Symbolic interactionism and ethnography. Paul Atkinson, Amanda Coffey, Sara Delamont, John Lofland & Lyn

Lofland (Der.), *The Handbook of Ethnography* içinde (s.26-39). London:Sage.

Smith, P. (2017). Kültürel kuram. (Selime Güzelsarı & İbrahim Gündoğdu, Çev). İstanbul: Babil Yayınları.

Strasser, D. (2012). *Performed and percieved masculinity in father-son relationships from the perpesctive of sons: a thematic narrative analysis*, Colorado: University of Denver.

Stryker, S. (1959). Symbolic interaction as an approach to family research, *Marriage and Family Living*, 21(2), 111-119.

Tan, M., Zhu, L. & Wang, X. (2003). Symbolic interactionist ethnography: toward congruence and trust worthiness. *AMCIS 2003 Proceedings*. (pp. 377).

Taube, C. A. (1966). The science of sociology and its methodology: Durkheim and Weber Compared”, *The Kansas Journal of Sociology*, 2(4), 150-151.

BÖLÜM 3

DİJİTAL HALKLA İLİŞKİLER VE KRİZ İLETİŞİMİ

1. İBRAHİM ÇATALDAŞ¹

Giriş

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler, kurum ve işletmelerin dijital ortamlarda iletişim faaliyetlerine daha fazla önem vermesini gerektirmektedir. Yeni dijital teknolojiler, kurum ve işletmelere hedef kitleleriyle iletişim kurma açısından çeşitli avantajlar sağlarken, aynı zamanda bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Bu risklerin başında, dijital platformlarda ortaya çıkabilecek krizler yer almaktadır. Anlık bilgi akışına sahip dijital platformlarda yaşanan gelişmeler, krizlerin yeni iletişim araçları ve yöntemleriyle yönetilmesini zorunlu kılmaktadır. Dijital teknolojiler ve sosyal medya platformları, krizlerin ortaya çıkış ve yönetilme biçimlerini köklü biçimde etkilemiştir (Obasi, 2024). Bu bağlamda, kurum ve işletmelerin dijital platformlarda ortaya çıkan krizleri etkin biçimde yönetebilmesi ve kamuoyu nezdindeki imajlarını koruyabilmeleri açısından dijital halkla ilişkiler uygulamalarına önem vermeleri büyük bir gereklilik hâline gelmiştir.

¹ Araştırma Görevlisi Doktor, Mersin Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, Orcid: 0000-0001-8096-9177

Bilginin neredeyse anlık biçimde yayıldığı dijital çağda, kriz yönetimi bağlamında halkla ilişkiler araç ve yöntemleri her zamankinden daha kritik bir öneme sahiptir; zira günümüzde kurumlar, tek bir tweet veya yanıltıcı bir başlıkla ciddi bir itibar kriziyle karşı karşıya kalabilmektedir (Torossian, 2025a). Bu yönüyle kriz anlarında belirsizliklerin yok edilmesi amacıyla toplumun bilgilendirilmesi oldukça önemlidir (Budak, 2023b). Kişi, kurum ve organizasyonların kamuoyunu ve kendi hedef kitlelerini doğru halkla ilişkiler araç ve yöntemlerine başvurarak bilgilendirmeleri oldukça önemlidir. Dijital platformların hızlı yapısı, katılımcı doğası ve herkesin erişimine açık olması (Kar & Cochran, 2019; Nwabueze & Abiodun, 2025) gibi özelliklere bağlı olarak bu platformlarda meydana gelen krizler için geleneksel kriz iletişimi yaklaşımları genellikle yetersiz kalmaktadır. Bu açıdan sadece basın bildirileri, basın toplantıları veya birtakım geleneksel halkla ilişkiler araçlarıyla kurumların kriz iletişimini sürdürmesi mümkün değildir. Bu yönüyle dijital halkla ilişkiler araç ve yöntemleri sosyal medya platformları başta olmak üzere dijital platformlarda meydana gelen krizleri yönetmek bakımından oldukça önemlidir.

Bu bölümde dijitalleşmenin halkla ilişkiler üzerindeki etkileri ve bunun kriz yönetimi pratiklerini nasıl dönüştürdüğü ele alınacaktır. Bu doğrultuda sırasıyla dijitalleşme ve halkla ilişkiler, dijitalleşmenin kriz iletişimine olan etkileri ve son olarak dijital halkla ilişkiler araçlarının kriz iletişimde kullanımı hususlarına yer verilmiştir.

Dijitalleşme ve Halkla ilişkiler

Geçmiş çok eski dönemlere uzansa da, halkla ilişkilerin bir meslek olarak 20. yüzyılın başlarında ortaya çıktığı ve teknolojik gelişmelerle birlikte tanımının zamanla değiştiği ifade edilmektedir (PRSA, 2025). Amerikan Halkla İlişkiler Derneği'ne (PRSA) göre

halkla ilişkiler, “kuruluşlar ile hedef kitleleri arasında karşılıklı yarar temelinde ilişkiler kurmayı amaçlayan stratejik bir iletişim süreci” olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer tanımlamada ise halkla ilişkiler, bir kuruluş ile onun hedef kitlesi arasında iyi ilişkiler sürdürme faaliyeti olarak tanımlanmıştır (Cambridge Dictionary, 2025). Halkla ilişkilerle ilgili çeşitli tanımlamalar yer almakla birlikte bütün tanımlar halkla ilişkilerin hedef kitleye yönelik olarak yürütülen bir iletişim faaliyeti olduğunu vurgulamaktadır.

Halkla ilişkiler, kurum ve organizasyonların stratejik yönetim süreçleri içerisinde önemli bir yer edinmektedir. Bu yönüyle halkla ilişkiler yalnızca tanıtım faaliyetlerinden ibaret olmayıp, kurumların başarısını ya da başarısızlığını doğrudan etkileyen hedef kitlelerle karşılıklı faydaya dayalı ilişkiler kurma ve sürdürme işlevi gören bir yönetim süreci olarak tanımlanmaktadır (Broom vd., 2013). Halkla ilişkilere dair ilk tanımlar tanıtım ve basın ajanslığına odaklanırken, günümüzde etkileşim ve ilişki kurma kavramları ön plana çıkmaktadır. Grunig ve Hunt, (1984) 1900’lü yıllardan itibaren halkla ilişkiler uygulamalarını dört temel model altında incelemiş; bunları sırasıyla basın ajansı, kamuoyunu bilgilendirme, iki yönlü asimetrik ve simetrik halkla ilişkiler modelleri olarak sınıflandırmıştır. Bu yaklaşım, halkla ilişkiler disiplininin zaman içinde nasıl bir evrim geçirdiğini ve farklı dönemlerde nasıl değişen stratejik ihtiyaçlara yanıt verdiğini göstermektedir. Dolayısıyla halkla ilişkiler, meslek olarak ortaya çıktığı zamandan bu yana çeşitli dönüşümler geçirmiş, iletişimden stratejik yönetime uzanan çok boyutlu bir alan haline gelmiştir.

Günümüzde, özellikle 2000’li yılların başından itibaren dijital teknolojilerde meydana gelen hızlı gelişmeler, halkla ilişkiler alanını yeniden dönüştürmüştür. İnternet ağının yaygınlaşması, sosyal medya platformlarının bireylerin günlük yaşamlarında yaygın hale gelmesi, mobil cihazlar ile zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın anlık iletişimin mümkün hale gelmesi gibi gelişmeler

halkla ilişkiler alanını etkileyerek dijital dönüşüm sürecine sokmuştur. Bu dönüşüme bağlı olarak ortaya çıkan dijital halkla ilişkiler günümüz iletişim ortamında hem teorik hem de pratik bir alan olarak ön plana çıkmakta ve kurumların paydaşlarıyla doğrudan, daha hızlı ve ölçülebilir ilişkiler kurmasına olanak sunmaktadır.

Dijital halkla ilişkiler, internet ve dijital teknolojiler aracılığıyla yürütülen bir halkla ilişkiler süreci olarak tanımlanabilir. Bu kapsamda kurumların sundukları hizmetler veya gerçekleştirdikleri güncellemeler hakkında paydaşları bilgilendirmek amacıyla çevrim içi haber bültenleri yayımlama, dijital gazetecilik ağlarından yararlanma ve bilgiyi internet ortamında yayma süreçlerini kapsamaktadır (Gifford, 2010). Çevrimiçi halkla ilişkiler ve e-halkla ilişkiler gibi isimlerle de anılan dijital halkla ilişkiler çevrimiçi medyanın sunduğu tüm kaynakları kullanan web tabanlı bir halkla ilişkiler faaliyetidir (Additive Glossary, 2025). Özünde geleneksel halkla ilişkiler ile aynı amaca yönelik olarak yürütülse de kullanılan araç ve yöntemler bakımından farklılaşmaktadır.

Geleneksel halkla ilişkiler uygulamalarında basın bültenleri, televizyon ve radyo gibi araçlar hedef kitleye mesaj göndermede ön plana çıkarken, dijitalleşmeyle birlikte sosyal medya platformları, web siteleri, bloglar, podcastler ve çevrim içi haber portalları da etkin olarak kullanılan halkla ilişkiler araçları hâline gelmiştir. Bu dönüşüm, halkla ilişkiler faaliyetlerini yalnızca medya ile ilişkiler veya basın açıklamalarıyla sınırlı olmaktan çıkararak; sosyal medya yönetimi, çevrim içi itibar yönetimi, dijital içerik üretimi, medya takibi ve duygu analizi gibi çok boyutlu dijital uygulamaları içeren stratejik bir iletişim sürecine dönüştürmüştür. Bu bağlamda halkla ilişkiler, “doğru mesajın, doğru zamanda, doğru kanaldan, doğru hedef kitleye ulaştırılması” ilkesi üzerine inşa edilmekte olup (Özgen, 2019), dijitalleşme bu ilkenin uygulanmasını daha dinamik

ve çok kanallı bir yapıya kavuşturmuştur. Günümüzde sosyal medya, bloglar, çevrim içi haber siteleri ve mobil uygulamalar aracılığıyla hedef kitlenin beklentileri doğrultusunda özelleştirilmiş, zamanlaması doğru ayarlanmış ve tonu hassasiyetle seçilmiş mesajlarla iletişim kurulması gerekmektedir. Özellikle kriz anlarında bu formüle uygun şekilde hareket edilmesi, kurumların kamuoyu nezdindeki itibarlarını korumaları ve güven inşa etmeleri açısından hayati önem taşımaktadır.

Dijital halkla ilişkiler, düşük maliyetli olması, mesajın doğruluğunu artırması ve kamuoyu ile etkili iletişim kurma gibi avantajlar sunmaktadır. Buna ek olarak sosyal medya platformlarında yer alan topluluklarla etkili iletişim kuramayan halkla ilişkiler uzmanlarının kurumsal imajı sürdürmekte zorlanabileceği belirtilmektedir (Rahman, 2019). Bu yönüyle dijital halkla ilişkiler uygulamaları kurumların dijital platformlardaki imaj ve itibarlarını yönetmeleri bakımından stratejik bir zorunluluk haline gelmiştir.

Günümüzde hedef kitleler kurum ve işletmelerden yalnızca bilgi almakla kalmayıp aynı zamanda kurumlarla doğrudan etkileşim kurmak istemektedir. Bu etkileşim beklentisinin karşılanmaması, yani hedef kitlenin yeterince bilgilendirilmemesi, sorularına cevap verilmemesi veya yaşanan sorunların çözümsüz bırakılması gibi durumlarda kurum veya organizasyonlara yönelik bir memnuniyetsizlik meydana gelebilmektedir. Bu kapsamda daha önce gerçekleştirilen bir araştırmada, sosyal medya kanallarında müşteri sorularına yanıt verilmemesi ya da sorunların çözülmemesinin doğrudan müşteri memnuniyetsizliği ve kurumsal itibar kaybına yol açacağına yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Lutzky, 2024). Bu bakımdan dijital platformların sunmuş olduğu anlık hız ve erişim gücüne bağlı olarak bu memnuniyetsizlikler, kullanıcılar tarafından anlık olarak paylaşılabilmekte ve kısa sürede kurumsal itibarı olumsuz yönde etkileyebilecek olan dijital krizlere

dönüşebilmektedir. Özellikle sosyal medya, kullanıcıların yapmış olduğu paylaşımları çok geniş mecralara anlık olarak aktarabilme özelliğinden dolayı kurum ve markalara yönelik olarak yapılan olumsuz paylaşımlar marka algısını zedeleyebilmektedir. Bu sebeple dijital halkla ilişkiler bağlamında kriz iletişimi, yalnızca kriz anlarında devreye giren bir araç değil, aynı zamanda meydana gelmesi muhtemel olan olası krizleri önleyici ve güven temelli ilişkiler kurmayı hedefleyen proaktif bir süreç olarak ön plana çıkmaktadır.

Günümüzde sosyal medya platformlarının hızlı, dinamik ve çoğu zaman öngörülemez yapısı, krizlerin yönetilmesini geleneksel yöntemlerle mümkün olmaktan çıkarmaktadır. Bu nedenle birçok kurum, yapay zekâ ve makine öğrenimine dayalı analiz araçlarını dijital halkla ilişkiler stratejilerine entegre etmektedir. Gerçek zamanlı izleme, duygu analizi, otomatik uyarılar ve kriz tahmini gibi işlevler sayesinde olası tehditler erken dönemde tespit edilebilmekte ve hızlı müdahale stratejileri geliştirilebilmektedir (Gujar & Das, 2024). Bu eğilim, reaktif müdahaleler yerine proaktif kriz yönetimi anlayışını öne çıkarmakta; kurumları sosyal medya üzerinden yürütülen dijital halkla ilişkiler faaliyetlerini daha stratejik bir zemine oturtmaya yönlendirmektedir. Ancak bu yaklaşımın sürdürülebilirliği, hem teknolojik yatırımlar hem de insan kaynağı açısından ciddi bir kurumsal kapasite gerektirmektedir (Gujar & Das, 2024). Bu kapsamda sosyal medya başta olmak üzere dijital platformlardaki kriz iletişimi faaliyetleri işletmelerin itibar yönetimi bakımından oldukça önemlidir.

Kriz Kavramı ve Dijitalleşme Bağlamında Kriz İletişiminin Dönüşümü

Kriz, beklenmedik şekilde ortaya çıkan, hızla gelişen ve çoğu zaman hazırlıksız yakalanan bir durumdur. Organizasyonel olarak ifade edilecek olursa kriz, bir kurumun kontrolü dışında gelişen,

ürün ve hizmetleriyle birlikte varlığını tehdit eden, acil müdahale gerektiren ve öngörülemeyen sonuçlar doğurabilen olağanüstü bir durum olarak tanımlanır (Pearson & Mitroff, 1993). Başka bir ifadeyle örgütsel kriz, paydaşların önemli beklentilerini tehdit eden, kurumun performansını ciddi şekilde etkileyebilecek ve olumsuz sonuçlar doğurabilecek öngörülemeyen bir olayın algılanması olarak ifade edilmektedir (W. T. Coombs, 2007). Krizler doğru yönetilmediğinde yıkıcı sonuçlar doğurabilirken, stratejik biçimde ele alındığında önemli fırsatlar da sunabilir (Akdağ, 2005). Krizler, iş yaşamında temel yapıların değişmek üzere olduğu stratejik dönüm noktalarıdır; bu dönüşüm anları ya yeni bir başlangıcın kapısını aralar ya da sürecin sonuna işaret eder (Grove, 1997). Bu yönüyle ele alındığında krizler beklenmedik olumsuz sonuçlara neden olabileceği iyi yönetilmesi durumunda kurum ve işletmeler açısından fırsata da dönüşebilmektedir. Krizlerin zamanında ve etkili şekilde yönetilmesi işletmeler için büyük önem taşımaktadır. Aksi durumda, can ve mal kaybı, finansal zarar, itibar kaybı, piyasa değerinde düşüş gibi ciddi sonuçlar doğabilir (Büyükdoğan, 2024). Bu yönüyle krizler, işletmeler açısından stratejik öneme sahip süreçlerdir.

Krizler; kamu güvenliği, ekonomik kayıplar ve itibar zedelenmesi olmak üzere üç temel tehdit doğurur. Bu tehditler fiziksel, ekonomik ve kurumsal imaj açısından ciddi sonuçlar yaratabilir (T. Coombs, 2007). Kamu güvenliği bakımından ele alındığında krizlerin genel olarak toplumun güvenliğini tehlikeye sokması mümkündür. Örnek olarak yangınlar, patlamalar, çevreye yayılan zararlı maddeler ve yine bunlara yönelik olarak sosyal medya platformlarında yayılan yanlış bilgiler kamu güvenliğine doğrudan tehdit oluşturabilir. Ekonomik kayıplar kapsamında ele alındığında işletmelerin meydana gelen krizin niteliğine bağlı olarak çeşitli ekonomik kayıplar yaşaması mümkündür. Bir ürünün geri çağırılması, üretimin durması, tazminat ödemesi, çevresel temizlik

gibi durumlarda işletmelere çeşitli sorumluluklar yüklenmektedir. Bu durum işletmeler bakımından gelir kaybına ve diğer çeşitli ek finansal yükümlülöklere neden olabilir. Meydana gelen krizler sonunda itibar kaybı da işletmeleri tehdit eden bir diğer unsurdur. Bir kurum ve işletmenin uzun yıllar içerisinde edindiğı güven ve itibar meydana gelen krizin türü ve niteliğine bağılı olarak kısa süre içerisinde olumsuz yönde etkilenebilir. Hedef kitle bakımından ele alındığında bu durum müşteri kaybı ve marka değeriinde düşüş gibi olumsuz durumlarla sonuçlanabilir.

Krizler türleri bakımından, kuruma atfedilen sorumluluk düzeyine göre üç ana başlık altında sınıflandırılmaktadır. Bu bakımdan mağdur krizleri, kaza krizleri ve önlenebilir krizler olmak üzere krizler sınıflandırılmaktadır (T. Coombs, 2007). Mağdur krizleri, kurumun doğrudan bir hatasının bulunmadığı, dışsal faktörlerden kaynaklanan krizlerdir. Doğal afetler, söylentiler, kurum içi şiddet olayları ve dış kaynaklı sabotajlar bu kapsama girer ve bu tür durumlarda kurum genellikle mağdur olarak değerlendirilebilir. Kaza krizleri ise teknik hatalar veya kazara gerçekleşen olaylardan kaynaklanır; teknik arıza sonucu oluşan sanayi kazaları veya ürünlerdeki teknik bozulmalar buna örnektir. Bu durumda kurumun sorumluluğı sınırlı olmakla birlikte, yine de bir sorumluluk söz konusudur. Öte yandan, önlenebilir krizler kurumun ihmali, yönetsel hatası ya da yasa dışı eylemleri nedeniyle ortaya çıkan ve yüksek düzeyde sorumluluk gerektiren durumlardır. İnsan hatası kaynaklı kazalar, ürün güvenliği sorunları veya kurumsal suistimaller bu gruba girer. Bu tür krizlerde kamuoyu tepkisi daha yoğun olmakta ve kurumun itibarı ciddi risk altına girmektedir. Bu bakımdan yaşanan her kriz türü ve meydana gelme sebebi ile birbirinden ayrışabilmektedir. Bu açıdan ele alındığında her bir krizin farklı çözüm ve müdahaleyle yönetilmesi gerektiğini söylemek mümkündür.

Dijitalleşme, krizlerin ortaya çıkış hızını, yayılma biçimini ve kamuoyundaki algısını köklü biçimde değiştirmiştir. Günümüzde sosyal medya başta olmak üzere dijital platformlar, krizlerin yalnızca bir olay sonucu değil; kullanıcı yorumları, viral içerikler, yanlış bilgilendirme ya da dijital aktivizm yoluyla da tetiklenmesine neden olabilmektedir. Bu durum, krizleri daha öngörülemez ve çok katmanlı hâle getirmiştir. Örneğin, United Airlines havayollarının 2017 yılında bir yolcuyu zor kullanarak uçaktan indirdiği anlara ilişkin cep telefonu görüntüleri birkaç saat içinde milyonlarca kez paylaşılarak küresel bir öfke dalgası yaratmış, şirketin piyasa değerini ve itibarını kısa sürede sarsmıştır. Yaşanan bu gelişme bir halkla ilişkiler felaketi olarak adlandırılmıştır (Torossian, 2025b). Benzer şekilde, Nestlé'nin palm yağı tedarik zincirindeki çevresel etkileri gündeme taşıyan Greenpeace'in 2010 tarihli "Have a break?" kampanyası ve yine bu kampanyaya yönelik olarak orangutanların korunması amacıyla hazırlanmış olduğu video içeriği sosyal medya platformlarında organize olan aktivistler sayesinde markayı ürünlerini savunmaya zorlayarak dijital aktivizmin kriz oluşturma potansiyelini göstermiştir (Greenpeace, 2010a, 2010b). Yanlış bilginin tetiklediği bir olaya örnek olarak 5G baz istasyonlarının koronavirüsü yaydığına yönelik sosyal medya platformlarında ortaya çıkan söylenti verilebilir (Euronews, 2020). Bu komplo teorisi sosyal ağlarda alevlenerek bazı ülkelerde baz istasyonlarına fiziksel saldırılara ve telekom şirketlerine yönelik güven kaybına yol açmıştır. Bu örnekler, dijital platformların krizleri daha öngörülemez, daha hızlı ve daha çok katmanlı hâle getirdiğini; kurumların artık yalnızca geleneksel risklere değil, çevrim-içi dinamiklere de hazırlıklı olmasının zorunlu olduğunu göstermektedir.

Yeni medya ortamı, krizleri çok yönlü ve anlık bir yapıya büründürmüştür. Bir içerik saniyeler içinde milyonlara ulaşabilirken; kurumların bu içeriklere aynı hızda ve stratejik doğrulukla yanıt

verebilmesi büyük önem kazanmıştır. Yanlış bilgi riskinin yüksek olduğu günümüzde kurumlar; çok kanallı iletişim, iç koordinasyon, geri bildirim mekanizmaları, düzenli güncellemeler, erişilebilirlik çözümleri ve sürekli eğitim yoluyla kriz iletişim stratejilerini güçlendirmelidir.

Kriz iletişimi, yüksek belirsizlik koşullarında, öncelikli hedeflere yönelik tehditlerin ve acil tepki gereksinimlerinin ortaya çıktığı durumlarda, birbirine bağımlı paydaşlar arasında bilgi alışverişini içeren stratejik bir süreç olarak ifade edilmektedir (Seeger, 2022). Bu süreçte kullanılan mesaj türleri, iletim kanalları, geri bildirim mekanizmaları, mesajın zamanlaması, şeffaflık ve güvenilirlik gibi unsurlar kriz iletişiminin etkililiğini doğrudan etkilemektedir (Seeger, 2022). Bu bakımdan kriz iletişiminin etkili ve başarılı olabilmesi için birçok hususun dikkate alınarak yürütülmesi oldukça önemlidir. Dijitalleşme işletmelerin mesajlarını sosyal medya hesapları, e-postalar, kurumsal web siteleri, mobil uygulamalar, çevrimiçi basın bültenleri ve buna benzer çeşitli araçlar ile hedef kitlelerine iletmelerini mümkün kılmaktadır. Bu yönüyle söz konusu araçların dikkate alınmadan yürütüldüğü bir kriz iletişimi faaliyeti mesajın etkisini azaltabilmektedir. Ayrıca hedef kitlenin yeterince doğru kanallardan bilgilendirilmemesi durumuna bağlı olarak kamuoyu nezdinde güven sorunu meydana gelebilmektedir. Bu bakımdan kriz anlarında mesajın iletilmesi kadar mesajın hangi mecra ile hedef kitleye gönderildiği de oldukça önemlidir. Dijital platformların çeşitliliği dikkate alındığında, kurum ve işletmelerin çoklu bir iletişim stratejisini benimsemeleri hem kriz yönetimi hem de itibarın korunması bakımından oldukça önemli olduğu düşünülmektedir.

Dijitalleşmeyle birlikte sosyal medya platformlarının yaygınlaşması, yapay zekâ ve algoritmaların bu platformlarda etkili hâle gelmesi, ayrıca her bir sosyal medya kullanıcısının aynı zamanda bir içerik üreticisine dönüşmesi gibi gelişmeler, kriz

iletişimini daha karmaşık bir hâle getirmiştir. Bu bakımdan kriz dönemlerinde sosyal medya platformlarının sınırsız ifade alanı, bilgi üretiminde denetimsizlik ve zaman-mekân sınırlarının belirsizliği, bu mecraları dezenformasyon ve etik ihlaller açısından riskli hâle getirmektedir (Budak, 2023a). Bu bağlamda halkla ilişkiler uygulamaları, kriz iletişiminde sadece içerik üretmekle değil, aynı zamanda sosyal medya kaynaklı bilgi kirliliğiyle mücadele etmek, kamuoyunun güvenini yeniden tesis etmek ve kurumun dijital itibarını korumak gibi sorumlulukları da üstlenmek zorundadır. Dijital kriz iletişimi, bu yönüyle reaktif değil, proaktif ve etik temelli bir iletişim yaklaşımını zorunlu kılmaktadır.

Sosyal medya kaynaklı krizler yalnızca kurumların kendi dinamiklerinden değil, aynı zamanda kullanıcı paylaşımları ve sosyal medya algoritmaları aracılığıyla da ortaya çıkabilmektedir (Collister, 2014). Sosyal medya platformlarında kurum ve organizasyonları ilgilendiren olumsuz her bir içeriğin krize dönüşme potansiyeli bulunmaktadır. Bu nedenle proaktif olarak yürütölen iletişim çalışmalarıyla kriz meydana gelme olasılığını da azaltmak mümkündür (Lee & Ben Romdhane, 2025). Bu yönüyle ele alındığında internete dayalı iletişim teknolojileri bir yandan krizleri tetikleyen ortamlar iken aynı zamanda krizlerin yönetimini kolaylaştıran mecralardır (Alfonso & Suzanne, 2008). Böylece dijital platformların günümüzdeki kriz iletişimi süreçlerinde oldukça önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Dijitalleşmenin kriz iletişimine yönelik etkilerinin farklı şekillerde meydana gelmesi mümkündür. Öncelikle, dijital platformların sunmuş olduğu anlık iletişim imkanına bağlık olarak krizlere de anlık müdahale edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, kurumsal müdahalelerin yavaşlığı krizin büyümesini kolaylaştırmakta, hızlı ve stratejik müdahale ise kriz kontrolünü mümkün kılabilmektedir. Bununla birlikte dijital platformlarda meydana gelen krizler genellikle birden fazla dijital kanalda

eşzamanlı biçimde ilerleyebilmektedir. Bu yönüyle kurumların çoklu platform yönetimi konusunda da hazırlıklı olmaları oldukça önemlidir. Geleneksel medya ortamlarından farklı olarak çift yönlü ve dinamik iletişime imkân sunan bu platformlarda kullanıcılar istedikleri herhangi bir içeriği üretip anlık olarak yayabilmektedir (Topçu vd., 2021). Bu nedenle kamuoyunun pasif bir hedef kitle değil, aktif bir kriz aktörü olma durumu her zaman dikkate alınmalıdır. Üzerinde durulması gereken bir diğer husus ise sosyal medya platformlarının işleyişinde platform yönetimleri tarafından kullanılan algoritmalar. Bu bakımdan sosyal medya içeriklerinin görünürlüğü sıklıkla platform algoritmaları tarafından belirlendiği için, kriz anlarında hangi içeriğin öne çıkacağı önceden öngörülememektedir. Bununla birlikte her bir platformun kendine özgü yapısı bulunduğu için farklı algoritmalarla yönetilmektedir (Eynde, 2025). Böylece algoritmalara bağlı olarak farklı platformlarda farklı içeriklerin daha çok ön plana çıkması mümkün olabilmektedir. Bu durum, dijital platformlarda kriz yönetiminin yalnızca iletişim değil; aynı zamanda teknik bilgi, izleme araçları ve veri analiz kabiliyeti gerektiren çok boyutlu bir uzmanlık alanına dönüştüğünü göstermektedir. Bu nedenle dijital platformlar, kriz yönetimi bakımından zorluklar ve avantajlar barındıran önemli mecralardır.

Dijital Halkla İlişkiler Araçları Bağlamında Kriz İletişimi

Halkla ilişkiler bakımından kriz yönetimi, bir kurumun itibarını korumaya yönelik olarak kriz anında sistematik ve planlı bir şekilde krizlere müdahale edilmesini ifade etmektedir. İletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan dijital halkla ilişkilerde ise bir kurumun itibarını korumaya yönelik olarak dijital teknolojilerin de kriz yönetiminde kullanıldığını söylemek mümkündür. Dijitalleşme, kuruluşlar ve hedef kitleleri arasındaki iletişim ve etkileşim biçimlerini köklü bir şekilde dönüştürmüştür. Sosyal medya, internet siteleri, mobil

uygulamalar ve diğ er çeşitli dijital platformların kullanımının yaygınlaşması halkla ilişkiler faaliyetlerinin doğasını ve işleyişini önemli ölçüde değişirmiştir (Purba & Indainanto, 2024). Günümüzde kuruluşların önemli bir kısmının kendi kamularıyla ve medyayla olan iletişimini internet aracılığıyla gerçekleştirdiği ifade edilmektedir (Perry vd., 2003). Bu bakımdan söz konusu araçlar kriz iletişimi ve yönetiminde de stratejik olarak kullanılan önemli araçlardır.

Dijitalleşmeyle birlikte web siteleri, e-postalar, bloglar, sosyal ağ siteleri, sosyal medya platformları, mobil uygulamalar ve diğ er çeşitli dijital iletişim platformları hedef kitle ile iletişim kurmada en önemli platformlar haline gelmiştir. Bu bakımdan halkla ilişkiler uygulayıcılarının kriz iletişimini sağlamak ve krizle ilgili haberleri yaymak ve kriz yönetimine yönelik olarak sosyal medya platformlarını, blogları, sosyal ağ sitelerini, wiki'leri ve medya paylaşım platformlarını kullandıkları ifade edilmektedir (Sigala, 2011 den aktaran; Turfanda, 2019). Böylece söz konusu dijital platformlar kriz anlarında hızlı, doğrudan ve iki yönlü iletişim kurulmasını mümkün kılarak halkla ilişkiler uygulayıcılarına kamuoyunu bilgilendirme, yönlendirme ve kriz sürecini şeffaf bir şekilde yönetme imkânı sunmaktadır.

Kriz dönemlerinde sosyal medya platformları kurumlara hedef kitleleri ile etkileşimde bulunma imkânı sunar. Bununla birlikte kurumlar kendi kurumsal web sitelerinden de  evrimi i basın bültenleri aracılığıyla kamuoyunu bilgilendirebilir. Bunların yanı sıra e-posta ve sms bildirim sistemleri de doğrudan bilgilendirme de önemli bir anlık iletişim sistemi olarak krizi iletişiminde kullanılabilir. Bütün bu araçlar genel olarak değerlendirildiğinde söz konusu araçlarla anlık olarak kamuoyu bilgilendirilebilmektedir. Bu yönüyle dijital halkla ilişkiler araçları, krizin ilk anından itibaren kamuoyunu bilgilendirme, bilgi kirliliğini  nleme ve kurumun şeffaflık ilkesine uygun hareket etmesini sağlama açısından hayati

bir işlev üstlenmektedir. Özellikle sosyal medya ve mobil iletişim sistemleri sayesinde krizlere hızlı ve senkronize yanıt verebilmek mümkün hâle gelmiştir.

Bir kriz sadece meydana geldikten sonra değil, kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası aşamalarını barındırmaktadır (Meyers & Holusha, 1986). Etkili kriz iletişimi, yalnızca kriz anında değil, aynı zamanda kriz öncesinde yürütülen hazırlık süreçleriyle de şekillenmektedir (911Cellular, 2024). Bu bakımdan kriz iletişiminin etkili olabilmesi için kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası süreçleri de kapsayan etkili bir halkla ilişkiler kriz yönetim planı oldukça önemlidir. Krizi yönetmeye yönelik olarak hazırlanan bu planda krizin ortaya çıkması hâlinde kimlerin ne yapacağı, hangi mesajların hangi kanallardan iletileceği ve kurumun bu süreci nasıl yöneteceği gibi hususlar yer almaktadır (Talkwalker, 2025). Bu kapsamda kriz yönetimi planında olması gereken sekiz temel husus bulunmaktadır (Talkwalker, 2025) :

1. Marka izleme ve duygu analizleri,
2. Krizin düzeyine göre sınıflandırılması,
3. Kriz ilanı ve ekip koordinasyonu,
4. İlk açıklamanın biçimi ve tonu,
5. Empati ve netlik temelinde açıklama metni hazırlanması,
6. Mesajların çoklu kanallarda paylaşılması,
7. Kamuoyu tepkisinin izlenmesi,
8. Somut adımlar atılarak güvenin yeniden inşa edilmesi.

Yukarıda belirtilen hususlar genel olarak değerlendirildiğinde, marka izleme ve duygu analizleri dijital kriz iletişiminin proaktif yönünü ön plana çıkarmaktadır. Dijital

platformlarda krizler çoğu zaman yapılan paylaşım ve içeriklerle sinyal verebilir. Bu bakımdan yapay zekaya dayalı sosyal medya izleme ve duygu analizi araçları bu sinyalleri önceden tespit edebilir. Bu kapsamda günümüzde sosyal medyada yer alan kullanıcıların paylaşmış oldukları içerikleri takip ve analiz etmeye yönelik olarak çeşitli sosyal medya takibi uygulamaları bulunmaktadır. Dijital halkla ilişkilerde sosyal medya takibine yönelik olarak kullanılan yazılımlar aracılığıyla rekabet analizi, içerik yönetimi, etkileşim izleme, çok kanallı veri toplama, performans ölçümü, sosyal medya entegrasyonu, raporlama ve istatistik, gösterge panosu yönetimi, kampanya analizi ve trend analizi gibi faaliyetleri gerçekleştirmek mümkündür (Capterra, 2025) . Bu yazılımlar, sosyal medya yönetim süreçlerinin etkin biçimde yürütülmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

Sosyal medya takibi uygulamaları, sosyal medya paylaşımlarını, haberleri, blog yazılarını, forum tartışmalarını ve tarayarak kurumla ilgili pozitif, negatif veya nötr gönderileri raporlayabilmektedir. Duygu analiz olarak ifade edilen bu raporda bir kurum veya işletme kendisini ilgilendiren sosyal medya içeriklerinde kamuoyunun olumlu veya olumsuz tepkisini yapılan yorumlar, beğeniler veya diğer çeşitli parametreler aracılığıyla takip edebilmektedir. Dijital platformların sürekli bir şekilde takip edilmesine imkân sunan bu uygulamalar kurumlara yaşanan gelişmelere yönelik olarak erken müdahale imkânı sunmaktadır. Sürekli takip sayesinde kurumlar, küçük bir şikâyeti, yükselen bir memnuniyetsizlik trendini veya potansiyel bir kriz belirtisini henüz erken aşamada yakalayabilir. Sosyal medya içeriklerinin takip edilmesi ve gerektiğinde müdahale edilmesi bakımından oldukça önemli olan bu yazılımlar proaktif iletişim faaliyetlerine imkân sunmaktadır. Bu da dijital kriz iletişiminin sadece bir müdahale değil, aynı zamanda bir öngörü, takip ve önleme süreci olarak yeniden tanımlanmasını gerekli kılmaktadır.

Krizin sınıflandırılması ise krizin türü ve niteliğine ilişkindir. Bu açıdan meydana gelen her kriz aynı şiddette kamuoyunda yer almaz. Bu nedenle her kriz farklı stratejilerle farklı iletişim araçlarının kullanılmasını gerektirebilir. Kriz ilanı ve müdahale ekibinin hızlıca devreye alınması, sürecin etkin yönetimi açısından kritiktir. İlk açıklamanın içeriği, olayın ciddiyetine ve kamuoyunun beklentilerine göre şekillenmelidir. Açıklamalar net, empatik ve çözüm odaklı olmalı; çoklu iletişim kanallarında tutarlılıkla paylaşılmalıdır. Kriz sonrası kamuoyu tepkisinin izlenmesi, stratejinin etkinliğini değerlendirme açısından gereklidir. Süreç, yalnızca iletişimle sınırlı kalmamalı; somut adımlarla güven yeniden inşa edilmeli ve edinilen deneyimle kriz planları güncellenmelidir. Bu bağlamda kriz iletişimi, günümüzde yalnızca kriz anında yürütülen reaktif bir müdahale süreci olmaktan çıkmış; aynı zamanda proaktif dijital halkla ilişkiler uygulamalarını da zorunlu kılan çok yönlü bir stratejik alan hâline gelmiştir. Dijitalleşme, krizlerin yalnızca ortaya çıkış hızını değil, aynı zamanda etkileşim biçimlerini de dönüştürmüş; krizleri anlık olarak izlenmesi, analiz edilmesi ve yönlendirilmesi gereken dinamik yapılar hâline getirmiştir. Bu bakımdan medya takibi, duygu analizi, otomatik yanıt sistemleri ve chatbotlar, algoritmalara dayalı risk tespit sistemleri ve içerik üretimi gibi çeşitli uygulamalar dijital halkla ilişkilerde olduğu gibi kriz yönetiminde de gittikçe önemi artan araçlardır.

Otomatik yanıt sistemleri ve chatbotlar da kriz iletişimi bakımından ön plana çıkan bir diğer dijital halkla ilişkiler aracıdır. Yapılan çalışmalarda chatbotların gerçek zamanlı bilgi sağlaması ve yanlış bilgilendirmeyi azaltması gibi özelliklerinden dolayı kriz iletişiminde giderek daha önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir (BaaJ vd., 2024; Dambuza, 2025). Bu bakımdan chatbotlar kriz dönemlerinde sunmuş olduğu otomatik mesajlar ve bilgilendirici içeriklerle kamuoyunu doğru bilgilendirmede etkin olarak kullanılabilir.

Arama motorları ve içerik yönetimi uygulamaları da kriz yönetiminde kurumlar tarafından dikkate alınması gereken bir diğer dijital halkla ilişkiler aracıdır. Bir kriz esnasında arama motorları, bilgiye ulaşmak için hayati platformlardır (Makhortykh vd., 2022). Arama motorlarında ön sıralarda görünüş olması istenen içerikler ise arama motoru optimizasyonu (Search Engine Optimization – SEO) uygulamalarıyla mümkün hale gelmektedir. SEO, arama motorlarında ücretsiz, organik, editoryal ya da doğal arama sonuçları üzerinden web sitesine trafik çekme sürecini ifade eder (Melinn, 2025) . Bunun yapılmasındaki en önemli amaç bir web sitesinin arama motoru sonuç sayfalarındaki sıralamasının iyileştirmesidir. Web sitesinin sıralamada ne kadar üstte yer alırsa, görünürlüğü ve erişimi de o ölçüde artar. Kamuoyunu bilgilendirme bakımından etkili SEO uygulamaları, güvenilir ve doğru bilgilerin arama sonuçlarında üst sıralarda yer almasını sağlar (Daoud vd., 2024). Bu sayede kamuoyunun yönlendirilmesine yardımcı olurken yanlış bilgilerin yayılmasının da önüne geçilir.

Sonuç

Günümüzde dijitalleşmenin sağladığı hızlı, dinamik ve etkileşimli yapı, birçok alanda olduğu gibi halkla ilişkiler alanında da köklü değişimlere yol açmıştır. Özellikle kriz iletişimi, bu gelişmeler sonucunda çok boyutlu, gerçek zamanlı müdahale gerektiren karmaşık bir yapıya bürünmüştür. İnternet ve sosyal medya platformlarının sağladığı geniş katılım ve anlık içerik paylaşımı imkânı, kontrol edilmesi zor bir bilgi akışına yol açarak işletmeler açısından kriz riskini artırmaktadır. Ancak aynı dijital platformlar, dinamik ve çift yönlü iletişim fırsatlarıyla kurumlara krizleri yönetme konusunda önemli avantajlar da sağlamaktadır. Bununla birlikte büyük veri analitiği ve yapay zekâ teknolojileri, hedef kitlenin etkin takibi ve analiz edilmesi için yeni imkânlar sunarak dijital halkla ilişkiler kapsamında kriz iletişimini daha stratejik ve çok boyutlu bir yapıya dönüştürmektedir.

Kurumların kriz öncesi ve kriz anlarında dijital halkla ilişkiler uygulamalarından yararlanmaları, hedef kitlenin hızlı bir şekilde bilgilendirilmesi, kamuoyu nezdindeki imaj, itibar ve güvenin korunması ile olası zararların minimize edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda geleneksel yöntemlerin aksine dijital platformların sürekli olarak takip edilmesi, sosyal medyada kullanıcılar tarafından paylaşılan içeriklerin analiz edilmesi ve olası krizlerin önceden tespiti için yapay zekâ ve algoritmalarından yararlanılması, dijital krizlerin etkin bir şekilde yönetilebilmesi adına kurumlar için zorunlu bir hâle gelmiştir. Dijitalleşmeyle birlikte ortaya çıkan sosyal medya takibi, otomatik yanıt sistemleri, duygu analizi, chatbotlar ve SEO uygulamaları gibi dijital halkla ilişkiler araçlarının kriz iletişimine entegrasyonu dijital krizlerin etkin bir şekilde yönetilmesi bakımından kritiktir. Bu araçlar kriz öncesi durumlarda krizin tespitine yönelik çeşitli uyarı imkânı sunarken kriz anında krizin hızlı ve etkin yönetimi ve kriz sonrasında da itibar onarımı konusunda önemli görevler üstlenmektedir. Dolayısıyla dijital halkla ilişkiler araçları sadece var olan krizlere kriz anında değil kriz öncesi hazırlık ve kriz sonrası süreçlerin yönetiminde de çeşitli imkanlar sunmaktadır. Bu yönüyle kurumların krizlere proaktif bir tutum sergilemeleri dijital halkla ilişkiler araçları ile mümkün hale gelmiştir.

Sonuç olarak dijitalleşme ve sosyal medya platformları, yeni kriz türlerinin ortaya çıkmasını tetiklemekle birlikte bu krizlerin yönetiminde önemli avantajlar da sunmaktadır. Sosyal medya başta olmak üzere dijital platformların yaygınlaşmasıyla kriz iletişimi yalnızca reaktif bir süreç olmaktan çıkıp, sürekli izleme, erken müdahale ve proaktif bir yaklaşımı gerekli kılan çok boyutlu bir stratejik sürece dönüşmüştür. Bu bağlamda kurumların dijital araçları etkin şekilde kullanmaları, krizlere hızlı, doğru ve stratejik yanıt vermeleri, kriz yönetiminin başarısı ve kurumların sürdürülebilirliği açısından kritik öneme sahiptir.

Kaynakça

Additive Glossary. (2025). *Definition Online Public Relations | Glossary* | *additive.eu*. Additive Glossary. https://www.additive.eu/en/glossary/online-public-relations.html?utm_source=chatgpt.com

Akdağ, M. (2005). Halkla ilişkiler ve kriz yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, Article 14.

Alfonso, G., & Suzanne, S. (2008). Crisis Communications Management on the Web: How Internet-Based Technologies are Changing the Way Public Relations Professionals Handle Business Crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16(3), 143-153. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2008.00543.x>

BaaJ, K., El Bakkali, E. A., & Amine Lahiala, M. (2024). Chatbots and crisis communication: Effectiveness and limitations in the educational sector. *Cadernos de Educação Tecnologia e Sociedade*, 17(se4), 22-33. <https://doi.org/10.14571/brajets.v17.nse4.22-33>

Broom, G. M., Sha, B.-L., & Cutlip, S. M. (2013). *Cutlip and Center's effective public relations* (11. ed). Pearson Education.

Budak, E. (2023a). Kriz Haberciliğinin Etik Sorunları. *Kriz Haberciliğinin Etik Sorunları*. 1. Bilisel International Gordion Science Researches Congress, Ankara.

Budak, E. (2023b). Türk Medyasının Depremle İmtihanı: Kahramanmaraş Depremini Afet Haberciliği Üzerinden Değerlendirmek. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.19145/e-gifder.1287043>

Büyükdogan, B. (2024). Digital Public Relations and Crisis Communication. İçinde *Digital Public Relations*. Palet Publications.

Cambridge Dictionary. (2025, Haziran 11). *Public relations* [Sözlük]. Cambridge Dictionary.
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/public-relations>

Capterra. (2025). *Social Media Monitoring Software* [Capterra]. Capterra. <https://www.capterra.co.uk/directory/31028/social-media-monitoring/software>

Collister, S. (2014, Eylül 7). The Ethics of Algorithmic PR: Social Media, Materiality and Post-Hegemonic Power. *Simon Collister, PhD*. <https://www.simoncollister.com/2014/09/07/ethics-algorithmic-pr-social-media-materiality-post-hegemonic-power/>

Coombs, T. (2007). *Crisis Management and Communications*. <https://instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>

Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=E3fQ8EraOTIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=info:PYExDd9vXdQJ:scholar.google.com&ots=HecqnTMMMu&sig=4zHP3C2xbxKq2DgdHG-pdzCBStQ>

Dambuza, N. C. (2025). Chatbots in Crisis Management for Educational Institutions: Leveraging AI-Driven Solutions for Effective Crisis Response in Education. İçinde A. Musundire (Ed.), *Chatbots in Educational Leadership and Management* (ss. 155-180). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-8734-4.ch007>

Daoud, M. K., Sharabati, A.-A., Samarah, T., Alqurashi, D., Alfityani, A., Allahham, M., & Nasereddin, A. Y. (2024). Optimizing online visibility: A comprehensive study on effective SEO strategies and their impact on website ranking. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 4860.
<https://doi.org/10.24294/jipd.v8i7.4860>

Euronews. (2020). *Koronavirüsü yaydığı iddiaları baz istasyonlarına saldırıları arttırdı.* euronews.
<https://tr.euronews.com/2020/04/21/5g-teknolojisinin-koronavirusu-yayd-g-iddialar-baz-istasyonlar-na-sald-r-lar-artt-rd>

Eynde, S.-C. M. B.-E. V. den. (2025). *Social Media Algorithm 2025 Guide For Every Platform.* StoryChief - Content Marketing Blog.
<https://storychief.io/blog/social-media-algorithms-updates-tips>

Gifford, J. (2010). *Digital Public Relations: E-Marketing's Big Secret.* 74.

Greenpeace. (2010a). *Greenpeace—Give the Orangutan a Break: Nestle KitKat Spoof Video.*
<https://media.greenpeace.org/archive/Give-the-Orangutan-a-Break-Nestle-KitKat-Spoof-Video-27MZIF20N4P6.html>

Greenpeace. (2010b). Nestlé drives rainforest destruction pushing orangutans to brink of extinction—Greenpeace. *Greenpeace.*
<https://www.greenpeace.org/usa/nestle-drives-rainforest-destr/>

Grove, A. S. (1997). *Yalnızca paranoidler ayakta kalır: Her şirket ve kariyerin karşısına çıkan kriz alanlarını atlatabilmek.* Sistem Yayıncılık.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations.* Holt, Rinehart and Winston.

Gujar, S., & Das, S. (2024). *Social Media Crisis Management Services Market Report.* Global Market Insights Inc.
<https://www.gminsights.com/industry-analysis/social-media-crisis-management-services-market>

Kar, B., & Cochran, D. M. (Ed.). (2019). The use of social media in crisis communication. İçinde *Risk Communication and Community Resilience* (1. bs). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315110042>

Lee, S., & Ben Romdhane, S. (2025). Digital crisis management: How proactive online engagements on patient complaints influence social media users' perceptions. *Frontiers in Communication*, 10. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1564650>

Lutzky, U. (2024). "Doesn't Really Answer My Question . . .": Exploring Customer Service Interactions on Twitter. *International Journal of Business Communication*, 61(1), 92-114. <https://doi.org/10.1177/23294884231200247>

Makhortykh, M., Urman, A., & Ulloa, R. (2022). *This is what a pandemic looks like: Visual framing of COVID-19 on search engines* (Versiyon 1). arXiv. <https://doi.org/10.48550/ARXIV.2209.11120>

Melinn, C. (2025). *What Is SEO and How Does it Work?* Digital Marketing Institute. <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-is-seo>

Meyers, G. C., & Holusha, J. (1986). *When it hits the fan: Managing the nine crises of business*. Houghton Mifflin.

Nwabueze, E. A., & Abiodun, G. (2025). *Social Media as a Tool for Crisis Communication: A Review of Strategies and Case Studies* (SSRN Scholarly Paper No. 5219257). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5219257>

Obasi, H. (2024). The Role of Media in Public Relations Crisis Communication. *British Journal of Mass Communication and Media Research*, 4, 77-86. <https://doi.org/10.52589/BJMCMR-CBQRSM5Z>

Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (1993). From Crisis Prone to Crisis Prepared: A Framework for Crisis Management. *The Executive*, 7(1), 48-59.

Perry, D. C., Taylor, M., & Doerfel, M. L. (2003). Internet-Based Communication in Crisis Management. *Management*

Communication Quarterly, 17(2), 206-232.
<https://doi.org/10.1177/0893318903256227>

PRSA. (2025). *About Public Relations*. PRSA.
<https://www.prsa.org/about/all-about-pr>

Purba, A. M., & Indainanto, Y. I. (2024). Digital Public Relations: Efforts to Manage Interactions and Build Reputation. *Dicoment: Journal Digital Communications and Media Networks*.

Rahman, N. A. A. (2019). The Utilization of New Media in Online Public Relations Activities Among The Public Relations Practitioners. *Proceedings of the International Conference on Emerging Media, and Social Science*. International Conference on Emerging Media, and Social Science, Sidoarjo, Indonesia.
<https://doi.org/10.4108/eai.7-12-2018.2281794>

Seeger, M. (2022). Crisis Communication. İçinde M. Seeger, *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1537>

Sigala, M. (2011). Social Media and Crisis Management in Tourism: Applications and Implications for Research. *Information Technology & Tourism*, 13.
<https://doi.org/10.3727/109830512X13364362859812>

Talkwalker. (2025, Haziran 4). *PR Crisis Management: 8 Essential Steps and Real-World Examples*, 2025.
<https://www.talkwalker.com/blog/pr-crisis-management>

Topçu, A. D., Kurtçu, C., & Erdönmez, S. (2021). Gastronomi ve İletişim. İçinde *Disiplinlerarası Bakış Açısıyla Gastronomi: Kavramlar Araştırmalar ve Çalışma Önerileri* (1. bs). Detay Yayıncılık.

Torossian, R. (2025a, Ocak 6). The Crucial Role of Crisis Public Relations in the Digital Age. *Medium*.

<https://ronntorossian.medium.com/the-crucial-role-of-crisis-public-relations-in-the-digital-age-13596ebe9e4c>

Torossian, R. (2025b, Şubat 11). The Fallout of Failing to Listen: How United Airlines' Public Relations Crisis Spiraled Out of Control. *Ronn Torossian Update*.

<https://ronntorossianupdate.com/the-fallout-of-failing-to-listen-how-united-airlines-public-relations-crisis-spiraled-out-of-control>

Turfanda, S. (2019). Dijital Halkla İlişkilerde Kriz İletişimi. İçinde *Dijital Halkla İlişkiler* (2019. bs, s. 51).

BÖLÜM 4

SAĞLIKTA TEKNOLOJİK İLETİŞİM

AYŞE ALBAY¹
BURCU İRDAM²

Giriş

Sağlık iletişimi, bireylerin ve toplumların sağlık düzeylerini iyileştirme hedefi doğrultusunda, iletişim stratejilerinin sağlık hizmetleri alanında etkili bir şekilde kullanılmasını içermektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık kavramına getirdiği tanımlama, yalnızca fiziksel bir iyilik haliyle sınırlı kalmamakta; ruhsal ve sosyal iyilik halini de kapsayarak geniş bir perspektif sunmaktadır. Bu bağlamda iletişim, bilgi, fikir ve deneyim paylaşımı yoluyla sağlık hizmetlerinin sunumunda hayati bir rol oynamaktadır. Son dönemlerde teknolojiye yaşanan değişim ve dönüşümler ile sağlıkta teknolojik iletişim süreci başlamıştır. Sağlıkta ortaya çıkan teknolojik iletişim, sadece sağlık bilgisi aktarımını değil, aynı zamanda bireylerin sağlık hizmetlerinden sürdürülebilir bir şekilde yararlanmalarını sağlamayı da hedeflemektedir. Bu yönüyle sağlık alanında kullanılan teknolojik iletişim yöntemlerini bireylerin sağlıkla ilgili bilgiye erişimini kolaylaştırmak, sağlık davranışlarını

¹ Dr., Fırat Üniversitesi Hastanesi, Orcid: 0000-0001-9498-4095

² Öğret. Gör., Fırat Üniversitesi, Orcid: 0000-0002-2194-5965

olumlu yönde değiştirmek ve toplumsal farkındalığı artırmak için kullanılan stratejik araçlar olarak tanımlamak mümkündür. Aynı zamanda, bireylerin sağlık hizmetlerinden daha etkin yararlanmalarını sağlamak için sağlık profesyonelleri ile bireyler arasında daha güçlü bir bağ oluşturmada da kritik bir öneme sahiptir.

E-sağlık, mobil sağlık ve tele tıp gibi uygulamalar, teknolojik olarak sağlık iletişiminde kullanılan önemli alanlar arasındadır. Ortaya çıkan bu yeni alanlar, bireylerin rahatlıkla sağlık hizmetlerine erişebilmesine ve sağlık profesyonelleriyle etkileşimli bir ortamda iletişime geçmesine olanak sağlayabilmektedir.

Sağlık ve İletişim Kavramları

İletişim, bilginin iletilmesi veya alışverişini ifade eden bir kavramdır. İletişim, eylemleri başlatmak, ihtiyaçları bildirmek, bilgi, fikir tutum ve inanç alışverişinde bulunmak, ilişkiler kurmak ve sürdürmek gibi birçok önemli amaca hizmet eder. İnsanlık için her alanda önemli olan bu kavram sağlık hizmetleri sunumunda ve sağlığın geliştirilmesinde de tamamlayıcı rol oynamaktadır. Sağlık kavramı, Dünya Sağlık Örgütü tarafından “Yalnızca hastalık ve sakatlık durumunun olmayışı değil, aynı zamanda ruhen ve bedenlen de tam bir iyilik hali” olarak tanımlanmıştır (Kreps vd., 1998: 1-14). Sağlık iletişimi, sağlığı geliştiren bireysel ve toplumsal kararları etkileme, bilgilendirme amacıyla iletişim stratejileri oluşturma ve kullanmayı içermektedir. Sağlık iletişimi, sağlığın teşvik edilmesi, hastalıkların önlenmesi konularında sağlık profesyonellerine ve politika uygulayıcılara rehber olmaktadır (Thomas, 2006: 108-109).

Sağlık iletişimi, biçimi ne olursa olsun (örneğin, politikalar, hasta-sağlık etkileşimleri, topluluk programları, kamu hizmeti duyuruları) bireylere, topluluklara, sağlık profesyonellerine, özel gruplara, politik çevreye ve kamuoyuna ulaşır, onlarla etkileşime girer ve onları etkiler. Bu sebeple sağlık iletişimi günlük yaşamın bir parçası haline gelmiştir. Sağlık iletişiminde etkileşim oluşturabilmek

sağlık sonuçlarını iyileştirecek bir davranışı özümsemek ve sağlık uygulama veya politikalarını savunmak, teşvik etmek, benimsemek veya sürdürmekle sağlanır (Schiavo, 2007, akt; Koinig vd., 2020:1040-1050).

Genel olarak, sağlık iletişimi içeriği sağlıkla ilgili olan her türlü insan iletişimi anlamına gelir ve hastalıkları önleme ve sağlığı geliştirme amacıyla hem bireylere hem de kuruluşlara yönelik olabilir (Thompson vd, 2011,akt; Koinig vd., 2020: 1040-1050). Geleneksel anlamda ise sağlık çalışanları ile hastalar arasındaki kişilerarası iletişim olarak bilinmektedir (Vincenza vd., 2018: 375-380).

Sağlık iletişiminin aynı zamanda sağlık hizmeti sunumuna bireyi dâhil etmek, bilgi asimetrisine karşı bireyi güçlendirmek, bireyleri ve toplulukları etkileyerek sağlık sonuçlarını iyileştirmeyi amaçlayan bir anlamı vardır. Sağlık hizmetlerinde iletişim, halk sağlığı başta olmak üzere, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, ticari sektör ve diğerleri tarafından sağlıkla ilgili kamusal, kurumsal ya da diğer hedefleri sürdürmek için uzun yıllardan beri kullanılan stratejik bir araçtır (Schiavo, 2013: 3-7).

Sağlık iletişimi çalışmalarının işlevlerini Amerika Salgın Hastalıkları Önleme Merkezi (CDC) şu şekilde sıralamaktadır (CDC, 2010:1);

- ✓ Sağlık sıkıntılarının çözümüne yönelik farkındalığı ve bilgiyi arttırmak.
- ✓ Sosyal düşünce ve davranış kalıplarını etkilemek.
- ✓ Harekete geçirmek.
- ✓ Beceri oluşturmak ve örnekleyerek pekiştirmek.
- ✓ Davranış değişikliğinin faydalarını göstermek.
- ✓ Sağlık hizmetlerine talebi arttırmak.

- ✓ Tutum, davranış ve bilgiyi pekiştirmek.
- ✓ Hatalı söylemleri ve düşünceleri çürütmek.
- ✓ Kurumsal ilişkileri iyileştirmek.
- ✓ Bir sağlık sorunu için savunuculuk yapmak.

Sağlık iletişimi, bireyleri, toplulukları, sağlık profesyonellerini, özel grupları, politika yapıcıları ve halkı etkilemek için onlarla etkileşime girerek ve destekleyerek sağlıkla ilgili bilgileri paylaşma ve sağlık sonuçlarını iyileştirmeye yönelik bir davranış, uygulama veya politikayı tanıtmayı, benimsetmeyi veya sürdürmeyi amaçlayan çok yönlü ve disiplinler arası bir yaklaşımdır (Schiavo, 2013: 3-7).

Sağlık iletişimi çok yönlü ve disiplinler arası bir yaklaşım iken günümüz araştırmacıları tarafından dar kalıplara sığdırılabilmektedir. Becerikli (2013: 27-30) sağlık iletişimi alanındaki çalışmaların büyük bir çoğunluğunun kendilerine analiz noktası olarak, kişilerarası ilişkiler ve kitle iletişim araçlarını aldıklarını, kişilerarası iletişim düzleminin daha çok doktor hasta iletişimini esas aldığını, kitle iletişim araçları düzleminin ise bazen sağlıkla ilgili kampanyaların medya aracılığıyla aktarımına ya da sağlıkla ilgili konuların medyada temsiline odaklandığını, kişilerarası iletişim ve kitle iletişim araçları düzleminde ele alınabilecek pek çok alternatif odak olmasına rağmen, her iki düzlemin de bu temelleri esas alarak yükseldiğini bunun da sağlık iletişimi araştırmalarında sınırlı bir konu dizgesinde çalışılmasına sebebiyet vereceğini belirtmiştir.

Sağlık İletişiminin Temel İlkeleri ve Hedef Kitleleri

Sağlık iletişiminin bireye sağlıkla ilgili bilgi ve deneyim kazandırırken göz önünde bulundurulması gereken temel ilkeler bulunmaktadır. Bu ilkeler, sağlık iletişiminin başarıya ulaşmasında önemli rol oynar. Bu ilkeler şunlardır (Schiavo, 2013: 3-7);

- **Doğru ve güvenilir bilgi sağlama:** Sağlıkla ilgili verilen bilgilerin doğru, kanıta dayalı ve güvenilir olması birey ve toplumların sağlık düzeylerinin güçlendirilmesinde önemli bir unsurdur. Bilginin doğruluğu ve güvenilirliği, iletişim hedeflerinde başarıya ulaşmada etkin rol oynar.
- **Değişimi desteklemek ve sürdürmek:** Başarılı bir sağlık iletişimi müdahalelerinin temel unsurları içerisinde her zaman uzun vadeli program sürdürülebilirliği yer almaktadır. Değişimin kalıcı olması için sürdürülebilirlik göz önünde bulundurulmalıdır.
- **Etik kurallar ve gizlilik:** Sağlık iletişimi ile sağlık hizmetleri sunumu, sağlığın geliştirilmesi gibi faaliyetlerin gerçekleşmesi sırasında ve sonraki süreçte, potansiyel veya mevcut hasta kitlesinin hakları (mahremiyet, güvenlik vb.) göz önünde bulundurulması gereken önemli bir husustur.
- **İnsan odaklılık:** Sağlık iletişimi insanların ihtiyaç ve talepleriyle başlayıp biten uzun vadeli bir süreçtir. Bu nedenle sağlık iletişimi müdahalelerinde hedefler belirlenirken birey ya da toplum sağlığındaki iyileştirmelere odaklanılmalıdır.
- **Davranışsal ve sosyal sonuçlara yönelik olma:** Sağlık iletişiminin nihai amacı, sosyal normları ve politikaların davranışsal ve sosyal hedeflere vurgu yapacak şekilde belirlenmesi olmalıdır.
- **Stratejiler:** sağlık iletişimi programlarının sağlam bir strateji ve toplumsal normlar sergilemesi gerekmektedir. Tüm faaliyetlerin iyi planlanması ve hedef kitleyle ilgili bir ölçüme yanıt vermesi gerekir. Aynı zamanda Sağlık iletişiminde iletişim stratejilerinin (iletişim hedeflerine

ulaşmak için kullanılan uzun vadeli planlar) araştırmaya dayalı olması gerekir ve tüm faaliyetler bu stratejilere hizmet etmelidir.

- **Erişilebilirlik ve kültürel duyarlılık:** sağlık iletişimi müdahaleleri ile ilgili programların hedef kitlenin erişebileceği şekilde tasarlanması ve bu tasarımın hedef kitlenin kültürel duyarlılığına uygun şekilde yapılması gerekliliğini ifade eder.

Sağlık iletişimi, sağlık alanında kamu ya da özel olarak hizmet sağlayan profesyonel kurum ve kuruluşlar ile hedef kitleler arasında gerçeklesen iletişimi ifade eder. Bu iletişim, sağlık profesyonelleri ile hasta düzeyinde bireysel ya da toplumsal düzeyde değişim gerçekleştirmek için planlanan sağlık iletişimi uygulamaları ile gerçekleştirilmektedir. Sağlık hizmetlerinde iletişiminin hedef kitleleri aşağıda sıralanmıştır:

- **Sağlık profesyonelleri;** hekim, hemşire, yardımcı sağlık personelleri, eczacılar gibi sağlık hizmeti sunumuna doğrudan katkıda bulunan sağlık çalışanlarıdır.
- **Hastalar;** sağlık hizmetine ihtiyaç duyan ve hizmeti alan bireylerdir.
- **Kamu ve zel Kuruluşlar;** sağlık hizmeti sunumuna doğrudan ya da dolaylı olarak dâhil olan kurum ve kuruluşlardır (Sabırcan ve Doğu ztrk, 2020: 35-40).
- **Toplum;** Sağlık sektörünün en büyük hedef kitlesi toplumdur. Toplum, tüm bireysel davranışları etkileyen değerler ve normlar, tutum ve fikirler ve politikalar aracılığıyla fiziksel, ekonomik, kültürel bilgi ortamını oluşturur. Sağlık iletişimi araçları kamu spotları, toplumsal düzeyde hedeflenen sağlık iletişimi programları aracılığı ile bireyin ve sonrasında toplumun

sağlık bilincini yükseltmeyi hedeflemektedir (Şengün,2016: 39-41).

Teknolojinin Sağlık İletişimine Etkisi

Sağlık hizmetleri sunumunda teknolojinin etkin kullanımı, hastalar ve hizmet sunucuları arasındaki iletişim dinamiklerini değiştirmiştir. Sağlık hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, hasta-doktor iletişimi başta olmak üzere tüm sağlık hizmetleri paydaşları arasında etkili bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık iletişiminde teknoloji kullanımının daha iyi sağlık yönetimi ve yönetişimi kolaylaştırdığını gösterdiği ve sağlıkla ilgili faaliyetlerin planlanmasında ve yürütülmesinde araç olarak kullanılmasının önemini arttırmıştır. Günümüzde elektronik sağlık kayıtları, mobil sağlık (mHealth) gibi uygulamalar ve e-sağlık (eHealth) gibi araçlar aracılığıyla hastalar sağlık bilgilerine kolaylıkla erişebilmektedir (Thai vd., 2023: 2319-2322). Dijital sağlık teknolojileri ve uygulamaları, sağlık sektöründe önemli bir dönüşümü beraberinde getirerek sağlık hizmetlerinin verimliliğini arttırmış, iş yükünü azaltmış ve hastaların sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmıştır (Haggerty, 2017: 9-11)

E-sağlık uygulamaları, hastalar ve sağlık hizmeti sunucuları arasındaki iletişimi iyileştirmeye yardımcı olabilecek birçok dijital araç ve platformlardan oluşan uygulamalardır. Bilgilerin hızlı ve etkili bir şekilde paylaşılabilmesi etkili sağlık iletişiminin sağlanmasında kritik bir bileşen olarak karşımıza çıkmaktadır. E-sağlık uygulamaları, bu anlamda sağlık hizmeti sunucuları ile hizmeti satın alanlar arasında hızlı ve sorunsuz bir şekilde bilgi alışverişinin sağlanmasına odaklanmıştır (Thai vd., 2023: 2319-2322).

Ülkemizde ve Dünyada sağlık hizmetleri sunumunun işleyişini değiştiren e-sağlık uygulamaları, sağlık hizmetlerinde kalite ve verimliliğin artırılmasında, hasta memnuniyetinin

arttırılmasında oldukça etkili bir iletişim aracı olarak görülmektedir. Avrupa Birliği (AB) sağlık komisyonu e-sağlık hizmetleri kapsamında tele tıp ve mobil sağlıkla birlikte robotik uygulamalar, dijital hastane ve büyük veri/elektronik sağlık kayıtları olarak beş unsuru ele almaktadır (Kosif,2019: 25). Bu unsurların, sağlık hizmetleri sunumunda teknolojinin araç olarak kullanılmasının sağlık paydaşları arasında hızlı ve etkili iletişimin sağlanmasına katkı sağladığı düşünülmektedir (Toygar, 2018: 103-106). Türkiye’de ise, e-sağlık hizmetlerinin uygulanması kapsamında bazı web tabanlı sistemler geliştirilmiş ve bu sistemler sağlık hizmetleri sunumunda kullanılmak üzere sisteme dahil edilmiştir. Bunlardan bazıları; Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS), e-nabız, tele tıp, Medikal Ulak (MEDULA), HES (Hayat Eve Sığar) uygulamalarıdır (Eskici ve Toraman,2022: 27-31).

- 1. Tele tıp ve e-sağlık uygulamaları:** E-sağlık standardı, başlangıçta elektronik ortamda tıbbi kayıtları ifade eden bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. Teknoloji ve bilişimin sağlık hizmetlerinde artan kullanımı ile birlikte tıp dünyasında kapsamı genişlemiş bir şekilde karşımıza çıkmaktadır. Sağlık hizmetlerinde, hizmet sunumunun neredeyse tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi (verilerin saklanması, teşhis ve verilerin işlenmesi ve sonuç değerlendirme vb.) e-sağlık kavramının sağlığın yeni adı olarak karşımıza çıkmasını sağlamıştır. Geniş anlamda e-sağlık, farklı ortamlarda farklı paydaşlar tarafından kullanılan birçok dijital teknoloji ve uygulamaları tanımlamada kullanılan bir sağlık hizmeti uygulamasıdır (Toygar, 2018: 103-106). **Tele tıp** ise, sağlık hizmetleri sunumunda mesafenin önemli bir faktör olduğu durumlarda etkin ve doğru bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla, sağlık profesyonelleri tarafından bilgi ve iletişim teknolojilerinin

kullanılmasıdır. Hizmete erişimi kolaylaştırmada oldukça önemli bir gelişme olarak ortaya çıkmıştır. Gelişmiş elektronik cihaz ve iletişim araçlarıyla uzaktan bakım, bulaşıcı hastalıkların kontrolü, psikolojik destek gibi alanlarda hizmete erişimi kolaylaştıran önemli bir araçtır (Özdemir, 2022: 135).

2. Mobil Sağlık (m-health) uygulamaları: Mobil sağlık, sağlık sistemleri için ortaya çıkan mobil iletişim ve ağ teknolojileri olarak ifade edilebilir (Istepanian vd., 2007: 4-10). Mobil sağlık uygulamaları, mobil telefonlar ve hasta izleme ve kayıt cihazları gibi araçların kullanılarak, sağlığın takip edilmesini içerir. Modern çağda bu uygulama, sağlıkta teknolojilerin kullanılması açısından önemli bir atılım olarak kabul edilmiştir. Son zamanlarda, etkili bir sağlık sistemi sağlamak için mobil sağlık içinde yapay zeka ve büyük veri analizlerinden yararlanılmıştır. Elektronik sağlık kayıtları, tıbbi görüntüler gibi çeşitli veri türleri de kullanılmıştır. Sağlık hizmeti sunumunda mobil sağlık uygulamaları, cep telefonları, hasta izleme cihazları, kişisel dijital asistanlar ve diğer kablosuz cihazlar aracılığıyla yapılmaktadır. Bugün dünya çapında yaklaşık 40.000 tıbbi tabanlı mobil uygulama mevcuttur. Bu uygulamalar içerisinde, kalp atış hızını, glikoz seviyesini, kan basıncını, uyku düzenini ve beyin aktivitesini izlemek için tasarlanan mobil tabanlı cihazlar en önemli örneklerdir (Khan ve Alotaibi, 2020: 2-5).

3. Yapay zekâ ve Büyük veri analizi: Yapay zekâ, insan beyninin fonksiyonlarını örnek alarak, insana ait olan düşünme, yorum yapma, sorun çözme, karar verme gibi özelliklerin dijital ortamdaki sistemlere aktarılması olarak tanımlanmaktadır (Akalin ve Veranyurt, 2021: 233-238). Sağlık hizmetlerinde yapay zekâ teknolojileri,

hizmet sunumu sırasında yapay zekâ araçlarının kullanılarak teşhis, tanı ve tedavi hizmetlerinin yerine getirilmesi faaliyetlerini içerir. Yapay zekâ teknolojilerindeki sürekli gelişme, sağlık hizmetlerinin geleceğine de yenilikler getirmiştir. Sağlık hizmeti sunucuları, yapay zekâ teknolojileri ile (makine öğrenimi, derin öğrenme vb.) teşhis ve tedavi sırasında karar vermeyi desteklemek ve hastalığın seyrini tahmin etmek gibi olanaklara sahip olmuştur. Günümüzde sağlık hizmetlerinde yapay zekânın birçok uygulama alanı bulunmaktadır. Bunlardan en önemlileri, robotik, dijital sekreter, makine öğrenimi, görüntü işleme, ses tanıma, doğal dil işleme, istatistiksel analiz, büyük veri analizi, tahmini modellemedir (Park vd., 2020: 2-5). **Büyük veri analizi**, günümüzde, sağlık, üretim, enerji, ulaşım, çevre ve diğer birçok alanda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. İnternet teknolojisinin hızlı gelişimi ve sağlıkta tıbbi bilginin dijitalleşmesi süreciyle birlikte çok sayıda elektronik tıbbi kayıt, hastane bilgi sistemi (HBS), tıbbi görüntüleme ve diğer veriler ortaya çıkmıştır. Büyük veri analizinin kullanımı, klinik operasyon, ilaç araştırma ve geliştirme, kişiselleştirilmiş tedavide dâhil olmak üzere kamuda sağlık hizmetleri alanını kademeli olarak değiştirmiştir. Ayrıca, yapay zekâ teknolojilerini destekleyici olarak da büyük veri analizlerinin kullanımı oldukça önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Büyük veri analizleri, tıbbi uygulamalarda sağlık hizmeti sunucularının, hastaların teşhis, tanı ve tedavisinde hayati verilerinin tespit edilmesine katkıda bulunarak karar almayı destekleyip kolaylaştıran bir unsurdur (Lv ve Qiao, 2020: 104-107).

SONUÇ

Günümüz dünyasında yaşanan teknolojik reformlarla birlikte günlük pratiklerde ciddi şekilde değişiklikler meydana gelmiştir. Teknolojik ilerleme ve gelişim öncesinde bilgiye basılı materyaller üzerinden ve güçlkle ulaşılrken teknolojinin geliştiği günümüzde artık bilgiye ulaşmak oldukça kolay ve zahmetsiz bir hal almıştır. Zaman ve uzam kavramını ortadan kaldırarak bilgiye anında ulaşma fırsatı sunması sebebiyle bilgi teknolojileri, insanlar tarafından sıklıkla tercih edilmeye başlanmıştır. Bu gelişim, ciddi bir kitleye çok kısa bir süre içerisinde ulaşma imkanı tanımıştır. Ancak burada önemli olan sadece ciddi bir kitleye ulaşmak değil aynı zamanda bu kitlede doğru bilgi ve bilinç düzeyi oluşturmaktır.

Kitleler her alanda olduğu gibi sağlık alanında da bilgi açıklarını gidermek için dijital süreçlere yönelmektedir. Bu noktada sağlık iletişimi teknolojileri, bireylerin sağlıkla ilgili doğru bilgiye erişimini sağlama, olumlu sağlık davranışları geliştirme ve toplumsal sağlık bilincini artırma noktasında etkili bir araçtır. Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte, e-sağlık, mobil sağlık, tele tıp uygulamaları, yapay zeka uygulamaları ve büyük veri analizi uygulamaları gibi yenilikçi yaklaşımlar, sağlık verilerinin erişilebilirliğini ve etkinliğini artırmıştır. Sağlık teknolojilerinde ki bu gelişmeler sağlık kurumlarına, sağlık çalışanlarına ve hastalara çok ciddi şekilde fayda sağlayabilmektedir. Hasta açısından elde edilen faydayı değerlendirecek olursak; hastanın bazı durumlarda disiplinler arası bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerekebilir. Bu durumda kişinin eski sağlık verileri teşhis ve tanıyı etkileyebilmektedir. Sağlık sektöründe e-sağlık uygulaması sayesinde hasta tedavi olduğu sağlık kuruluşuna gitmeden, dolayısıyla zaman kaybetmeden tüm eski sağlık verilerine ulaşabilmektedir. Sağlık çalışanı açısından elde edilen faydayı değerlendirecek olursak; e-sağlık uygulaması sayesinde sağlık çalışanı hastanın eski sağlık verilerine anında ulaşarak hastayı

bütüncül bir yaklaşımla değerlendirme fırsatı bulabilmekte ve bu durum hastaya konulacak tanı ve teşhisi hızlandırabilmektedir. Sağlık kurumları açısından elde edilen faydayı değerlendirecek olursak; hastalara ait tıbbi kayıtların dijital ortama aktarılması ile verilerin takibinin ve kontrolünün kolaylaştırılması sağlanabilmekte ve manuel çıktıları azaltarak kağıt kullanımını, basım işlerini azaltabilmekte ve sağlık kurumlarındaki tıbbi kayıt ve arşiv birimlerinin işgal ettiği alanı daraltabilmektedir. Sağlık alanında yaşanan bu teknolojik değişim ve dönüşümler ciddi faydalar sağladığı gibi tehlikeli süreçleri de beraberinde getirebilir. Sağlık teknolojilerinde yaşanabilecek olumsuz durumları değerlendirecek olursak; sistemin çökmesi nedeniyle güncel sağlık verileri yok olabilir, siber saldırılar neticesinde sağlık verilerine üçüncü kişiler tarafından ulaşılabilir ve veriler kötü amaçla kullanılabilir. Ancak gelişebilecek olumsuz durumlara ilişkin güvenlik tedbirlerini artırıcı farklı planlamalar sayesinde riskler ortadan kaldırılabilir.

Sağlık iletişimi sürecinde kullanılacak olan teknolojiler, sadece bireyler, toplumlar, sağlık çalışanları ve sağlık kurumları için sağlık düzeylerini yükseltmek amacıyla kullanılan araçlar değildir. Aynı zamanda sağlık iletişimi için sürdürülebilir bir etkileşim platformunu oluşturan önemli bir yapı taşıdır. Günümüzde söz konusu teknolojiler bilinçli kullanılsa da, gelecekte bu teknolojik gelişmelerin sunduğu olanaklardan daha etkin bir şekilde faydalanarak, bireylerin, toplumların, sağlık sunucularının ve sağlık kurumlarının daha da bilinçleneceği düşünülmektedir.

Kaynakça

Akalın, B., & Veranyurt, Ü. (2021). Sağlık hizmetleri ve yönetiminde yapay zekâ. *Acta Infologica*, 5(1), 231-240.

Becerikli, S. Y. (2013). Türkiye’de sağlık iletişimi üzerine yazılan lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi: Eleştirel bir bakış. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 12(2), 25-36.

Centers For Disease Control and Prevention (2010).Healthy People.(06/12/2024 tarihinde http://www.cdc.gov/nchs/healthy_people/hp2010.htm adresinden ulaşılmıştır).

Eskici, V., & Toraman, R. L. (2022). E-Sağlık Uygulamaları. *KTO Karatay Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 25-31.

Haggerty, E. (2017). Healthcare and digital transformation. *Network Security*, 2017(8), 7-11.

Istepanian, R., Laxminarayan, S., & Pattichis, C. S. (Eds.). (2007). *M-health: Emerging mobile health systems*. Springer Science & Business Media.

Khan, Z. F., & Alotaibi, S. R. (2020). Applications of artificial intelligence and big data analytics in m-health: A healthcare system perspective. *Journal of healthcare engineering*, 2020(1), 8894694.

Koinig, I., Diehl, S., & Weder, F. (2020). Health communication: a discussion of North American and European views on sustainable health in the digital age. In *Handbook of communication for development and social change* (pp. 1039-1061). Singapore: Springer Singapore.https://doi.org/10.1007/978-981-10-7035-8_81-1.

Kosif, K. F. (2019). Kurumların Dijital Dönüşüm Süreçlerinin İncelenmesi: Bir Sağlık Kurumu İçin Öneri.

(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Enformatik ABD, İstanbul.

Kreps, G. L., Bonaguro, E. W., & Query, J. L. (1998). The history and development of the field of health communication. Health communication research: A guide to developments and directions, 1-15.

Lv, Z., & Qiao, L. (2020). Analysis of healthcare big data. Future Generation Computer Systems, 109, 103-110.

Özdemir, S. (2022). Tele-Tıp Uygulamaları. Hitit Medical Journal, 4(3), 135-135.

Park, C. W., Seo, S. W., Kang, N., Ko, B., Choi, B. W., Park, C. M., ... & Yoon, H. J. (2020). Artificial intelligence in health care: current applications and issues. Journal of Korean medical science, 35(42).

Sabırcan, F., & Doğu Öztürk, İ. (2020). Sağlık İletişiminde Kamu Spotu Kullanımı Üzerine Bir Değerlendirme “Sen de Başarabilirsin” Kamu Spotu Örneği. İstanbul Kent Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi, 1(1), 34-51.

Schiavo, R. (2007) Health communication : from theory to practice, Wiley Pub. USA.

Schiavo, R. (2013). Health communication: From theory to practice. John Wiley & Sons.

Şengün, H. (2016). Sağlık Hizmetlerinde İletişim Yönetimi. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 79(1).

Thai, P., Flores-Cruz, G., & Roque, N. A. (2023, September). Leveraging Healthcare Technology to Improve Patient-Doctor Communication. In Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting (Vol. 67, No. 1, pp. 2317-2322). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.

Thomas, R. K. (2006). Steps in the Health Communication Process. *Health Communication*, 103-118.

Toygar, Ş. A. (2018). E-sağlık uygulamaları. *Yasama Dergisi*, (37), 101-123.

Vincenza, Gianfredi., Chiara, Grisci., Daniele, Nucci., Valeria, Parisi., Massimo, Moretti. (2018). Sağlıkta iletişim. *Tıpta son gelişmeler*, 109(7):374-383. doi: 10.1701/2955.29706.

ÇEŞİTLİ PERSPEKTİFLERDEN İLETİŞİM

