

# **Kriz İletişimi: Covid-19 Salgınından Çıkarılan Dersler Işığında Önleyici İletişimsel Yaklaşımlar**

**Arş. Gör. Dr. Zafer KIYAN**

**Ankara Üniversitesi**

## **ÖZET**

Küresel bir krize dönüşen COVID-19 salgını, 10 Mart 2020 tarihinde ilk vakanın Sağlık Bakanı tarafından duyurulmasıyla birlikte Türkiye'yi de etkisi altına almıştır. Türkiye bağlamında ele alındığında, COVID-19 salgını; i. herhangi bir kriz sürecinde yurttaşların iletişim reflekslerinin değişebileceğini, farklı türde korku ya da endişeye kapılabileceğini ve ii. krizin doğru tasarlanmış bir iletişim modelinin kılavuzluğunda yönetilmesinin önemli ve gerekli olduğunu ortaya koymuştur. Projenin araştırma konusunu COVID-19 salgınının Türkiye ölçeğinde ortaya koyduğu bu iki sonucun derinlemesine analizi oluşturmaktadır. Proje bu kapsamda, salgın sürecinde yetkili mercilerce, en başta da Sağlık Bakanlığı tarafından benimsenen kriz iletişim yaklaşımının güçlü ve güçsüz yönlerini açığa çıkarmayı ve yurttaşların salgına yönelik nasıl bir iletişim refleksi gösterdiğini anlamayı hedeflemektedir.

Proje belirlenen hedeflere ulaşmak için COVID-19 salgını sürecinde hem krizi yöneten aktörlerin yoğun olarak kullandığı hem de "sıradan" yurttaşların sıkça tartışmalar yürüttüğü Twitter platformunun içeriklerinden yararlanılmaktadır. Proje bu kapsamda, yetkili mercilerce benimsenen kriz iletişimi yaklaşımının güçlü ve güçsüz yönlerini açığa çıkarmak için Sağlık Bakanının salgın sürecinde gerçekleştirdiği iletişim aktivitelerini analiz etmektedir. Proje, yurttaşların salgın sürecindeki iletişimsel reflekslerini anlamak için Sağlık Bakanının düzenli açıklamaları sonrası Twitter'da ürettikleri gönderileri (tweetleri) analiz etmektedir.

Projede mevcut veri seti iki aşamada analiz edilmektedir: İlk aşamada, salgın sürecinde benimsenen kriz iletişimi yaklaşımının güçlü ve güçsüz yönlerini belirlemek üzere kilit aktör konumundaki Sağlık Bakanının iletişim aktivitelerinin tamamı çoklu yöntemle analiz edilmektedir. İkinci aşamada, salgın sürecinde kendisini gösteren iletişimsel tepkilerin

belirlenmesi amacıyla yurttaşlar tarafından üretilen gönderiler derlem temelli analizle incelenmektedir.

Projede bu iki aşamalı analiz sonucunda toplumsal yarar sağlayacak çıktılar elde edilmiştir. İlk olarak, projeden elde edilen sonuçlar, olası bir salgın sürecinde yurttaşların kriz psikolojisi içerisinde olası iletişimsel tepkilerinin neler olabileceğinin öngörülmesine olanak sağlamıştır. Proje sonuçları, ikinci olarak, etkili bir kriz iletişimi modelinin yapılandırılmasına katkı vermiştir. Bu model, karar alıcıların etkili kriz iletişimi politikaları eşliğinde kamuoyunda farkındalık yaratmak ve kamuoyunu doğru bir biçimde yönlendirmek için iletişimsel stratejiler geliştirmesine olanak tanıyacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** COVID-19, salgın, kriz iletişimi, Sağlık Bakanlığı, Twitter