



12. BÖLÜM

“UZAK DA OLSAK YAN YANAYIZ”, PANDEMI DÖNEMİNDE ÇALIŞANLARLA İLETİŞİME ÖRNEKLER¹

Ferah ONAT²

GİRİŞ

COVID-19, adını kral tacının şeklinden alan, kralları bile hasta edip yataklara düşüren, pek çok alanda paradigma değişimini ateşleyen ufacık tefecik bir DNA kodudur. Virüsün kökeni birkaç yıl öncesine kadar giderken benzer virüsler için bilim adamlarının uyarıları göz ardı edilmiştir. Akademik yayın arşivlerinde birkaç yıl öncesinde pandemi iletişimi, pandemi sırasında iş yerlerinin düzenine dair pek çok şey bulmak mümkündür oysa. Örneğin, 2019 yılında yazılan bir makalede pandemi haline gelen bir grip virüsünün yayılımını önlemek için belirli hedef kitlelerle hangi iletişim kanallarının kullanılmasının daha iyi olacağı sağlık personeline sorularak belirlenmiştir (Kenney vd., 2019). İnternet erişimli televizyon kanallarındaki distopyan filmlerde ve dizilerde gördüğümüzde bile beynimizi alt üst eden bir dünya düzeninin içine hazırlıksız halde girdik. İnsanların kendi evlerinde, kendi yaşam alanlarında pek çok unsuru kontrol etmeleri kolay iken kalabalık işyerlerinde, çok katlı plazalarda, okullarda, turistik mekanlarda virüsün yayılma hızını kontrol etmek son derece zorlayıcı olmuştur. Uzaktan çalışma, esnek çalışma, kısa çalışma ödeneği destekli uzaktan çalışma, hastalığın bulaşması halinde ölüm riski olan grupların evlerde kalması, 65 yaş üstünün, gençlerin ve çocukların evlere kapanması gibi virüsün bulaşmasını önleyici çözüm yolları bulunmuştur. Ancak ekonomik resesyonun ayak sesleri, kimi işletmelerin ürünlerine talep patlaması yaşatırken kimilerinin açılmasının tamamen yasaklanması, kitlesel ölümler,

¹ Arkas firması tarafından kurum içi iletişim amacıyla kullanılan içeriklerdeki sloganlardan bir tanesi.

Kaynak: Berna Sipahi, Arkas Holding Kurumsal İletişim Direktörü.

² Doç. Dr., Yaşar Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, ferah.onat@yasar.edu.tr

tıkça bazı büyük kuruluşlarda vaka sayılarında artış olduğu, karantinaya alınması gereken çalışanların karantina sürecini geçirmeden işe geldikleri ya da işe geldikleri dönemde ücretlerinin eksik yattığı gibi haberler özellikle sosyal medyada çok hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Firmalar bu tür haberlere çeşitli açıklamalarla yanıt verse de uzun vadede kurumsal itibarlarının zarar görebileceğini söylemek mümkündür. Durumsal kriz iletişimi yaklaşımı bir kriz geçmişinin var olmasının veya geçmişte paydaşlarla ilişkilerin kötü yönetilmiş olmasının örgütün itibarına ilişkin tehdidi yoğunlaştırdığını öne sürer (Coombs ve Holladay 2001, 2004, aktaran Özdemir ve Yamanoglu, 2010, s. 127). Özetle pandemi döneminde kötü yönetilmiş olan kriz süreci yakın gelecekte örgüt itibarını tehdit edecektir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, E. (2016). Durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde örgüt-kamu ilişkisinin ve kriz tepki stratejilerinin sorumluluk atfetme düzeyine ve örgütsel itibar algısına etkileri. *Gümüşhane Üniversitesi, İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 4(1), 50-81.
- Brodin, Jesper LinkedIn Hesabı <https://www.linkedin.com/in/jesper-brodin/detail/recent-activity/>, Erişim Tarihi: 10 Temmuz 2020.
- Belasen, A. T. (2008). *The theory and practice of corporate communication*, Thousand Oaks, California, ABD: Sage.
- Cornelissen, J. (2019). *Kurumsal iletişim*. (Ç. Sohodol Bir & İ. Karademirliadağ Suher (Çev.). İstanbul: The Kitap.
- Crandall, W. R., Parnell, J. A., & Spillan, J. E. (2014). *Crisis management*, Thousand Oaks, California, Sage.
- Doğan, S. (2005). *Çalışan ilişkileri yönetimi*, İstanbul: Kare Yayınları.
- International Public Relations Institute (IPR) (2020a). Special report: How companies are engaging employees during Covid 19. <https://instituteforpr.org/how-companies-are-engaging-employees-during-covid-19/>, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2020
- IPR (2020b). Report: How engaged are employees during Covid-19?, 23 Haziran 2020, <https://instituteforpr.org/leger-covid19/>, Erişim Tarihi: 30 Temmuz 2020.
- Kenney, J., Crumly, J., & Miches, N. Q. (2019). Nonpharmaceutical interventions for pandemic influenza: communication, training, and guidance needs of public health officials. *Society for Disaster Medicine and Public Health*, Cambridge University Press, 22 Kasım 2019 Inc. DOI: 10.1017/dmp.2019.113
- Koç Akademi (2020). Korona günlerinde Koç Akademi Seninle!, <https://www.kocakademi.com/>, Erişim Tarihi: 10 Temmuz 2020.
- KPMG, İş Sürekliliği, Kriz Yönetimi ve COVID-19, (2020). <https://home.kpmg/tr/tr/home/gorusler/2020/03/covid-19-is-surekliligi-kriz-yonetimi.html>, Erişim Tarihi: 10 Temmuz 2020.
- Leonard, H. B., & Howitt, A. (2007). Against desperate peril: High performance in emergency preparation and response. Gibbons D. E. (Yay. Haz.). *Communicable Crises: Prevention, Response, and Recovery in the Global Arena* içinde (ss.1-27). Information Age Publications.
- Marketing Türkiye, Çalışanın Yükselişi Araştırması (2020) Haziran Sayısı, Yıl: 19 Sayı: 363.
- Marks, O. (2020). Meet the 3 essential workers on the cover. *Vogue Magazine*. <https://www.vogue.co.uk/news/article/keyworkers-july-2020-issue-british-vogue>, Erişim Tarihi: 10 Temmuz 2020.
- McKinsey, A leader's guide: Communicating with teams, stakeholders, and communities during COVID-19, 17 Nisan 2020, <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/>

- our-insights/a-leaders-guide-communicating-with-teams-stakeholders-and-communities-during-covid-19#, Erişim Tarihi: 2 Temmuz 2020.
- Mendy A., Stewart M. L., VanAkin, K. (2020). A leader's guide: Communicating with teams, stakeholders, and communities during COVID-19, <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/a-leaders-guide-communicating-with-teams-stakeholders-and-communities-during-covid-19#>, Erişim Tarihi: 5 Haziran 2020.
- MediaCat Kafa Açıcı Sohbetler, "Türkiye'nin Bilinçaltı Haritası" 1 Temmuz 2020, MediaCat Youtube kanalı, <https://www.youtube.com/watch?v=vFfhVwldM98>, Erişim Tarihi: 10 Temmuz 2020.
- Okmeydan, C. (2016). Kurum kültürü ve çalışan ilişkileri. B. Öksüz & Z.B. Vural (Ed.), *Kurumsal Başarıya Giden Yolda Kurum Kültürü* içinde (ss.131-157). Ankara: Nobel.
- Özdemir, P. B., & Yamanoglu, A., (2010). Durumsal kriz iletişimi teorisinin Türk Eczacılar Birliği (TEB) örnek olayı çerçevesinde incelenmesi, *Selçuk İletişim*, 6(3), 123-136.
- Pearson, C., & Clair, J. (1998). Reframing crisis management, *Academy of Management Review*, 23(1), 59-76.
- Peltekoğlu, F. B., & Askeroğlu D., E. (2020). Dijital ortamda kurum içi iletişim: İşletmelere yönelik bir araştırma, *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, Online First, 1-18.
- Pittman, B. (2020). 11 benefits of mixternal collaboration. <https://www.prdaily.com/11-benefits-of-mixternal-collaboration/>, Erişim Tarihi: 4 Ağustos 2020.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020a). COVID-19 salgın yönetimi ve çalışma rehberi, bilimsel danışma kurulu çalışması. https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/depo/toplumda-salgin-yonetimi/salgin-yonetimi-ve-calisma-rehberi/covid19_salgin_yonetimi_ve_calisma_rehberi.pdf
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020b). Havaalanı çalışanlarının yeni Koronavirüs hastalığına (COVID-19) karşı alması gereken önlemler nelerdir?. <https://twitter.com/saglikbakanligi/status/1231133094352236544>, Erişim Tarihi: 3 Temmuz 2020.
- Traconned, (2020). Coronavirus (COVID-19) Poster Protect yourself and others. <https://www.traconned.com/product/141130/coronavirus-covid-19-poster-protect-yourself-and-others>, Erişim Tarihi: 3 Temmuz 2020.
- Türk Standartları Enstitüsü (2020). TSE'den sanayicilere COVID-19 kılavuzu. <https://www.tse.org.tr/Icerik/HaberDetay?HaberID=15863>, Erişim Tarihi: 20 Temmuz 2020.
- Unilever (2020). Koronavirüs, tüm çalışanlarımız için koruyucu önlemlerimiz. <https://www.vogue.co.uk/news/article/keyworkers-july-2020-issue-british-vogue>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2020.
- Yurtiçi Kargo, (2020). Covid 19 salgını hakkında aldığımız önlemler. <https://www.yurticikargo.com/tr/covid-19-salginini-hakkinda-aldigimiz-onlemler>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2020.