PANDEMİ KRİZİNDE KAMUOYUNUN BİLGİ ARAMA VE BİLGİYİ DEĞERLENDİRMESİNDE HÜKÜMET İLETİŞİMİNİN ÖNEMİ: İLETİŞİMCİLER ÜZERİNE BİR NİTEL ARAŞTIRMA*

Ebru GÖKALİLER [1]
Özlem ALİKILIÇ [2]

Giriş

Çiçekten vebaya, koleradan tifoya, AIDS'ten SARS'a insanlık tarihi birçok küresel salgın (pandemi) türüyle karşılaşmıştır. Bunların önemli bir kısmı ortaya çıktığı yerin dışındaki diğer bölgeleri de etkilemiş olduğu için çok büyük krizlere sebep olmuş, çok sayıda can kaybına yol açmış ve toplumlar üzerinde derin izler bırakmıştır (Turan ve Çelikyay, 2020). Pamuk (2020), koleranın, vebanın, İspanyol Gribinin, on milyonlarca kişinin ölümüne yol açtığını belirtmektedir. Görüleceği üzere kimi kısa kimi de uzun süren ama her seferinde çok sayıda can kaybına yol açan pandemi krizi ülkeleri, hükümetleri, toplumları ve bireyleri buna karşı tedbirler almaya ve etkin yöntemlerle üstesinden gelmeye çalışmaya mecbur etmiştir. Bu etkin yöntemlerin başında da bir kriz iletişimi gelmektedir.

Yıllar geçtikçe, bulaşıcı hastalıkların toplumlarda yarattığı etkiyi hafifletmek için geliştirilen çözümlerde kriz iletişimine gittikçe daha merkezi bir rol atfedildiği görülmüştür (Burton-Jeangros, 2019). Kriz iletişimi üzerine çalışan araştırmacılar (Laajalahti vd., 2016), toplumun ihtiyaç ve beklentilerini takip etmek, güveni artırmak için zamanında, spesifik, yeterli, tutarlı ve anlaşılır bilgileri

* Bu çalışma Yaşar Üniversitesi Proje Değerlendirme Komisyonu (PDK) tarafından kabul edilen BAP096 no.lu ve "Covid-19 Communication Management in Turkey: Exploring The Effect of Information-Seeking Behavior and Message Reception in Public's Evaluation" başlıklı proje kapsamında desteklenmiştir.

1 Doç. Dr., Yaşar Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, ebru.gokaliler@yasar.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-4134-8447

2 Doç. Dr., Yaşar Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, ozlem.alikilic@yasar.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-6311-2622

runlarına daha yatkın olabilecek kitlenin korunması için neler yapılacağının anlatılmasında hedef kitleye uygun iletişim kanalları önemlidir. Ayrıca geleneksel ve geleneksel olmayan mecra kullanımlarında ton ve dile önem verilmesi gerektiği bir kez daha ön plana çıkmıştır. Gençlere verilen mesaj tonu ve seçilen kanal ile yaşlılara verilen mesaj tonu ve seçilen kanal farklı olsa da mesajın içeriğinin aynı olması kafa karışıklığını engelleyecektir. Özellikle medya okuryazarlığı ve sağlık okuryazarlığı konusu bu dönem daha önem kazanmıştır. Bu süreçte medya okuryazarlığı ile sağlık okuryazarlığı konusunda eğitimler ve bilgilendirmeler yapılması toplumun daha bilinçli bir medya tüketicisi olmasını sağlayacaktır.

Kaynaklar

Abraham, Thomas (2011). "Lessons from the Pandemic: The Need for New Tools for Risk and Outbreak Communication". Emerging Health Threats Journal. Volume 4, Number 1, ss. 7160.

Austin, Lucinda, Liu, Brooke Fischer ve Jin, Yan (2012). "How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model". Journal of Applied Communication Research. Volume 40(2), ss. 188-207.

Basu, Ambar, Dutta Mohan J. (2009). "Sex Workers and HIV/AIDS: Analyzing Participatory Culture-centered Health Communication Strategies". Human Communication Research. Volume 35, Number 1, s. 86114.

Brehm, Sharon S., Kassin, Saul ve Fein, Steven (2005). Social Psychology (6. basım). Boston: Houghton Mifflin.

Burdett, John O. (1999). "Leadership in Change and the Wisdom of a Gentleman." Participation and Empowerment: An International Journal, Volume 7(1), ss. 5-14.

Burton-Jeangros, Claudine (2019). "Epidemics and Risk Communication: Why Are Lessons Not Learned?". İçinde. Managing the Global Health Response to Epidemics. New York, NY: Routledge, ss. 105-125.

Büyüköztürk, Şener, Kılıç-Çakmak, Ebru, Akgün, Özcan Erkan, Karadeniz, Şirin ve Demirel, Funda (2018). Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (25. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Carney, Ann ve Amy Jorden (1993). "Prepare for Business-Related Crises." The Public Relations Journal. Volume 49(8), s. 34.

Casero-Ripollés, Andreu (2020). "Impact of Covid-19 on the Media System. Communicative and Democratic Consequences of News Consumption During the Outbreak". El Profesional de la Información, Volume 29(2), e290223.

CDC (2002). Crisis and Emergency Risk Communication. Atlanta: Centres for Disease Control and Protection. ss. 267

Coombs, W. Timothy (2014). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. Sage Publications: USA.

Covello Vincent T.; Allen, Frederick (1988). Seven Cardinal Rules of Risk Communication. Us Environmental Protection Agency. Washington, DC: Office of Policy Analysis:

Emro (2021). "Mobilizing for Action. Communication for Behavioral Impact". http://www.emro.who.int/RBM/publications/combi-background.pdf. Erişim Tarihi: 23.01.2021.

Fisher, Henry W. (1998). Response to Disaster. Lanham, MD: University Press of America.

Fraustino, Julia Daisy, Liu, Brooke Fischer ve Jin, Yan (2017). "Social Media during Disasters: A Research Synthesis and Road Map". içinde. Austin, Lucinda; Jin, Yan (Ed). Social Media and Crisis Communication. New York, NY: Routledge, ss. 283-295.

Garnett James L. ve Kouzmin Alexander (2007). "Communicating throughout Katrina: Compe-

ting and Complementary Conceptual Lenses on Crisis Communication". Public Administration Review. Volume 67, ss. 171–188.

Gu, Edward ve Li, Lantian (2020). "Crippled Community Governance and Suppressed Scientific/Professional Communities: A Critical Assessment of Failed Early Warning for the Covid-19 Outbreak in China". Journal of Chinese Governance. Volume 5, Number 2, ss. 160-177.

Hodson, Jaigris (2020) "Why Young People Tune out Government COVID-19 Messaging". https://theconversation.com/why-young-people-tune-out-government-covid-19-messaging-147817. Erişim Tarihi: 21.01.2021.

JHU (2021). Covid 19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering at JHU. https://coronavirus.jhu.edu/map.html. Erişim Tarihi: 21.01.2021.

Kelly, Heath (2011). The Classical Definition of a Pandemic Is Not Elusive. Bull World Health Organ, Volume 89, ss. 540-541.

Koç-Başaran, Yağmur (2017). "Sosyal Bilimlerde Örnekleme Kuramı". Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi. Volume 5, Sayı 47, ss. 480-495.

Laajalahti, Anne, Hyvärinen, Jenni ve Vos, Marita (2016). "Crisis Communication Competence in Co-producing Safety with Citizen Groups". Social Sciences. Volume 5(1), ss. 13.

Lu, Xuerong; Jin, Yan (2020). "Information Getting as a Key Component in Social-Mediated Crisis Communication: An exploratory Study to Examine the Initial Conceptualization". Public Relations Review. Volume 46(2), s.101891.

Marchionini Gary (1995). Information Seeking in Electronic Environments. Cambridge University Press.

McGuire, David, Cunningham, James E.A., Reynolds, Kae ve Matthews-Smith Gerri, (2020), "Beating the Virus: An Examination of Crisis Communication Approach Taken by New Zealand Prime Minister Jacinda Ardern during the Covid-19 Pandemic". Human Resource Development International. Volume 23(4), ss. 361–379

Moreno, Ángeles, Fuentes-Lara, Cristina ve Navarro, Cristina (2020). "Covid-19 Communication Management in Spain: Exploring the Effect of Information-Seeking Behavior and Message Reception in Public's Evaluation". El Profesional de la Información, Volume 29(4), e290402.

Novac, Andrei (2001). Traumatic Stress and Human Behavior. Psychiatric Times. http://www.mhsource.com, Erişim Tarihi: 22.12. 2020.

Pamuk, Şevket (2020). "Tarihte Küresel Salgınlar ve İktisadi Sonuçları". https://sarkac.org/2020/04/tarihte-kuresel-salginlar-ve-iktisadi-sonuclari/, Erişim Tarihi: 20.01.2021.

Pan American Health Organization/World Health Organization, Creating a Communication Strategy for Pandemic Influenza. https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/PAHO_CommStrategy_Eng.pdf, Erişim Tarihi: 20.01.2021.

Peters, Richard; G., Covello, Vincent. T. Ve McCallum, David (1997). "The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study". Risk Analysis. Volume 17(1), ss. 43-54.

Polkinghorne, Donald E. (1989). Phenomenological Research Methods. In R. S. Valle & S. Halling (Ed.), Existential-Phenomenological Perspectives in Psychology: Exploring the Breadth of Human Experience Plenum Press, ss. 41–60.

Quinn, Sandra; Thomas, Tammy; McAllister, Carol (2005). "Postal Workers' Perspectives on Communication During The 2001 Anthrax Attack". Biosecurity and Bioterrorism: Biodefense Strategy, Practice and Science. Volume 3(3), ss. 207-215.

Roslyng, Mette-Marie ve Eskjær, Mikkel-Fugl (2017). "Mediatised Risk Culture: News Coverage of Risk Technologies". Health, Risk & Society. Volume. 19, Number. 3-4, ss. 112-129.

Reynolds, Barbara (2006). Crisis and Emergency Risk Communication: Pandemic Influenza. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention.

Reynolds, Barbara ve Crouse Quinn, Sandra (2008). "Effective Communication During an Influenza Pandemic: The Value of Using a Crisis and Emergency Risk Communication Framework".

Health Promotion Practice. October, Volume 9, Number. 4, ss.13-17.
Reynolds, Barbara, Galdo, Julia ve Sokler, Lynn (2002). Crisis and Emergency Risk Communication. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention.
Reynolds, Barbara ve Seeger, Matthew (2005). "Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model". Journal of Health Communication. Volume 10, Number 1, ss.43-55.
Roy, Deblina, Tripathy, Sarvodoya, Kar, Kumar Sujita, Sharma, Nevidita, Verma, Kumar Sudhir ve Kaushal, Vikas (2020). "Study of Knowledge, Attitude, Anxiety &Amp; Perceived Mental Health Care Need in Indian Population During Covid-19 Pandemic". Journal of Psychiatry. Volume 51, ss. 1-7.
Sandman, Peter (2002). "Crisis Communication". http://www.psandman.com, Erişim Tarihi: 12.01.2021.
Sart, Gamze (2015). "Fenomenoloji ve Yorumlayıcı Fenomenolojik Analiz" içinde: F.N. Seggie ve Y. Bayyurt (Ed.), Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları. Ankara: Anı Yayıncılık.
Seeger, Matthew W, Sellnow, Timothy. L. ve Ulmer, Robert (2003). Communication and Organizational Crisis. Westport, CT: Praeger.
Seeger, Matthew; Sellnow, Timothy; Ulmer, Robert. (1998). "Communication, Organization, and Crisis". Annals Of The International Communication Association. Volume 21(1), ss. 231-276.
Seitel, Fraiser P. (1983). "10 Myths of Handling Bad New"s. Bank Marketing. 15, ss.12-14.
T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). COVID-19 (SARS-CoV-2 Enfeksiyonu) Rehberi. https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/depo/rehberler/COVID-19_Rehberi.pdf, Erişim Tarihi: 23.01.2021.
Thompson, Blair, Mazer, Joseph; Payne, Holly J., Jerome, Angela M., Kirby, E. Gail ve Pfohl, William (2017). "Social Media and Active Shooter Events: A School Crisis Communication Challenge". Qualitative Research Reports in Communication. Volume 18(1), ss. 8-17.
Turan, Abdulmenaf; Çelikyay, Hicran, Hamza (2020). "Türkiye'de KOVİD-19 ile Mücadele: Politikalar ve Aktörler/Fight Against COVID-19 in Turkey: Policies and Actors". Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi. Volume 3, ss. 1-25.
Uscher-Pines, Lori, Duggan, Patrick, Garoon, Joshua, Karron, Ruth ve Faden, Ruth. (2007). "Planning for an Influenza Pandemic: Social Justice and Disadvantaged Groups". Hastings Cent Rep., ss. 32–39.
Vaughan, Elaine; Tinker, Timothy (2009). "Effective Health Risk Communication About Pandemic Influenza for Vulnerable Populations". September, American Journal of Public Health. Volume 99, ss. 324-332.
Vanderford, Marsha, Nastoff, Teresa, Telfer, Jena ve Bonzo, Sandra. (2007). "Emergency Communication Challenges in Response to Hurricane Katrina: Lessons from the Centers for Disease Control and Prevention". Journal of Applied Communication Research. Volume 35, ss. 9–25.
WHO (2011). Report of the Review Committee on the Functioning of the International Health Regulations (2005) in Relation to Pandemic (H1N1) 2009. Geneva, Switzerland: World Health Organization. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_10-en.pdf, Erişim Tarihi: 21.01.2021.
WHO (2020). Archived: WHO Timeline-Covid-19, https://www.who.int/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19, Erişim Tarihi: 21.01.2021.
Wilson, Tom D. (2000). "Human Information Behavior". Informing Science. Volume 3, Number 2, ss. 49-55.
Wray, Ricardo; Jupka, Keri (2004). "What Does the Public Want to Know in the Event of a Terrorist Attack Using Plague?". Biosecurity and Bioterrorism: Biodefense Strategy. Practice and Science. Volume 2, Number 3, ss. 208-215.
Yalçınkaya, Hikmet (2020). "Uzmanları Bir Araya Getiren 'Bilim Kurulu' Nasıl Kuruldu?". E-Haber. https://www.gzt.com/jurnalist/uzmanlari-bir-araya-getiren-bilim-kurulu-nasil-kuruldu-3531656, Erişim Tarihi: 25.11.2020.

Yıldırım Ali, Şimşek, Hasan (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık.

Zhang, Xueying; Zhou, Shuhua (2019). "Clicking Health Risk Messages on Social Media: Moderated Mediation Paths through Perceived Threat, Perceived Efficacy, and Fear Arousal". Health Communication. Volume 34, Number 11, ss. 1359-1368.