

Pandemi Döneminde Kriz İletişimi ve Halk Sağlığı

İncilay Cangöz

Çin'in Wuhan kentinde 2019 yılında başlayan COVID-19 pandemisi ve karantina kaynaklı ıssız sokakları televizyonlarda izlerken bu pandeminin çok uzağımızda olduğunu düşünmüştük. SARS, MERS virüslerinde de ürkütücü haberler yapılmış ama korkulan olmamıştı. Ne var ki COVID-19 virüsü kısa sürede ülkemize, kentimize hatta sokağımıza kadar gelerek sağlığımızı tehdit etmeye başlamıştı. 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) küresel salgın ilan etmesinin ardından devletler gözle görülemeyen bir tehdit karşısında sınırlarını kapatmaya başlamıştı birer birer. Ortalama insanlar olarak tek yapabildiğimiz kuru gıda ve hijyen malzemeleri stoklamak oldu ki söz konusu stoklamanın etkin bir önlem olmadığı da aşikârdı. Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinde, küreselleşmenin tarihin en ileri evresine geldiği bir noktada insanlık küresel bir krizle yüzleşmek durumunda kalmıştı.

Kriz sözcüğü farklı anlamlara sahip olsa da konumuz bağlamında, “bir ülkede veya ülkeler arasında, toplumun

veya bir kuruluşun yaşamında görülen güç dönem, bunalım, bürhan” anlamına sahip. Krizler önceden bilinemez ve yaşamın olağan akışını sekteye uğratır. Kriz kısa süreli olabileceği gibi uzun süreli de olabilir, benzer şekilde yerel kalabileceği gibi geniş bir ölçekte de kendini hissettirebilir. Küresel dünyada yerel bir krizin kendi bölgesiyle sınırlı kalamayacağı ve etkilerinin dalga dalga geniş bir alana yayılacağı açıktır. Nitekim COVID-19 pandemi süreci de bir krizdir ve her kriz ortamında kriz yönetimi interdisipliner bir organizasyonu ve yürütmeyi gerekli kılar. Bu tip bir kriz sürecinin yönetiminde sağlık kurumları ile halk arasındaki iletişim kuşkusuz kritik bir öneme sahip. Sağlık kurumları ile halk arasında hızlı, düzenli ve güvenilir bilgi akışının önemi ve gerekliliği üzerinde düşünmek gerekiyor.

Pandemi gibi kriz ortamlarında haberleşme ve bilgi akışı olağan günlerden çok daha önemli hale gelir. Ancak sağlık kurumları ile halk arasında *kriz olmadan da* etkili bir iletişimin gerekliliği üzerinde düşünmeliyiz. Kriz iletişimi bir süreçtir; bu süreç

içerisinde halkın bilgiye erişimi ve söz konusu bilgiyi hayata geçirmesi için olağan zamanlarda da bilgi kanalları olması gerekir. Pandemi bir kriz yönetimini ve kriz iletişimini gerekli kılmış, kriz iletişimi açısından kriz öncesi ve sonrasında da ilgili kurum ve kuruluşlarla güvene dayalı bir iletişimin gerekliliği görülmüştür. Kriz teorileri, kriz yönetimi veya kriz yönetim esaslarını irdelemek daha geniş kapsamlı başka yazıların konusu, ama yirmi birinci yüzyılda daha fazla yaşanma olasılığı olan pandemilere hazırlıklı olma açısından sağlık kurumları ile halk arasındaki iletişimin önemini ve gerekliliğini vurgulamak şimdiden yapmamız gereken bir iş.

Distopya Gerçekleşti: COVID-19 Pandemisi

Teknolojiye iyimser yaklaşan bilim insanlarının öngörüsü gerçekleşerek dünya küresel bir köye dönerken¹, COVID-19 pandemisinin de çok hızlı yayılımını kolaylaştırdı. Sosyal bilimcilerin çağımızı tanımlamada kullandıkları *belirsizlik*, *akışkanlık* ve *risk*² kendini gündelik yaşam rutininde en şekilde hissettirdi; elbette anlayanlara. Her gün binlerle ifade edilen can kayıpları, izole ve hareketsiz yaşamın tetiklediği başka sağlık sorunları, sevdiklerimize konulan “zorunlu” mesafeler. Sanki hep birlikte bir distopyanın içinden geçer gibiydik.

1 Küresel köy (global village) kavramıyla Marshall McLuhan'ın anlatmaya çalıştığı şudur: İletişim teknolojileri ile sayesinde dünyanın herhangi bir yerinde meydana gelen bir olay dünyanın uzak bir tarafında yaşayanlar tarafından da öğrenilir, bilinir, böyle dünyanın tamamı küçük bir köy gibi haberlerin hızlıca yayıldığı bir alan haline gelir.

2 Risk toplumu kuramları ile ilgilenenler için Ulrich Beck'in “Risk Toplumu: Başka bir Modernliğe Doğru” (2011, İthaki) ve Anthony Giddens'in “Modernliğin Sonuçları” (1992, Ayrıntı) kitapları iyi bir başlangıç olabilir.

Küresel ölçekte zaten bir süredir var olan ekonomik kriz katlanarak tüm ülkelerin ekonomilerini zorladı. Kuşkusuz ekonomisi daha güçlü Batılı ülkeler ile daha kırılgan ekonomilere sahip üçüncü dünya ülkeler pandemi ve ekonomik krizden farklı düzeylerde etkilendi. 2022 yılının yaz aylarına ilişkin pandeminin gevşemesine yönelik iyimserliğimizi korumakla birlikte henüz pandemi ikliminden kurtulmadığımız ve bilgilenmeye ihtiyacımız olduğu aşikâr.

Pandeminin ilk günlerinde popüler yayıncılık politikası gereği sansasyonel habercilik yapan televizyon kanalları, aykırı konuşmayı seven popüler tıp hekimleriyle program yaparken -muhtemelen- Sağlık Bakanlığı'nın yerinde müdahalesiyle bu politikadan çabuk vazgeçildi. Karasal yayıncılık yaparak her çeşit haneye erişebilen televizyon kanalları, hekimleri sürekli davet ederek ve virüsten korunmanın yollarını anlattılar. Sağlık Bakanı'nın her akşam canlı yayında bizzat kendisinin halkı bilgilendirmesi Bakanlığa olan güvenin artmasını sağladı. İlaveten ideoloji ayırt etmeksizin tüm medya kuruluşlarının temsilcilerini bakanlığın basın toplantısına davet etmesi çok olumluydu; halk sağlığının her şeyin üstünde kabul edildiğinin beyanıydı ve çok kıymetliydi.

Kriz Yönetiminde İletişim

Çağımızda sosyal medya ve dijital iletişim ortamları yaygın kullanıma sahip olsa da pandemide en fazla takip edilen kitle iletişim aracı televizyon oldu yeniden. Dijital eşitsizlik (Norris, 2001) düşünüldüğünde televizyon her yaş grubu açısından kullanım ve erişim kolaylığı nedeniyle iletişim araçları arasında ayrıcalıklı yerini hatırlattı. Özellikle pandeminin ilk günlerinde televizyon stüdyolarının hekimlere açılması ve hekimlerin de bilimsel bilgi

temelli uyarı ve açıklamaları kriz yönetimi açısından doğru uygulamalar oldu. Pandeminin ilerleyen günlerinde, “bilgi güçtür” deyişinde olduğu gibi COVID-19 virüsünden korunmayı öğrenmek ve gerekli tedbirleri uygulamak halk açısından çok önemli bir güç olurken kısmen de olsa gündelik hayatın ve iş yaşamının olağan akışı yakalanabildi.

Televizyon forumlarında hekimler tarafından daha çok bilimsel alanda uzlaşılan bilgiler aktarılırken sosyal medya platformlarında tartışmalar boyutlandırıldı. Pandeminin inkarından aşırı karışıklığa; virüsün laboratuvarlarda üretildiğinden 5G teknolojisiyle pandemi ilişkisine kadar pek çok kafa karıştırıcı ve bilimsel dayanağı olmayan bilgiler dolaşıma sokuldu. İnfodemi kavramı da günlük yaşamımızın bir parçası oldu ve COVID gibi önceden bilmediğimiz ama artık çok sık kullandığımız kelimeler arasında yerini aldı. Çünkü sosyal medya platformları herkesin erişebildiği ve televizyon kanallarına kıyasla denetimi daha zor ortamlar ve bu ortamlarda bilgi kirliliği ve manipülasyon daha etkili olabiliyor.

Kriz yönetim sürecinde iletişim hayati öneme sahip ve çağımızda iletişim teknolojileri de sürecin bir parçası. Bu nedenle de halkın da iletişim teknolojilerine erişimi ve belirli düzeyde kullanım becerileri önemli ve gerekli. Özellikle *dijital göçmenler* adı verilen belirli bir yaş üstü, yoksul haneler, engellilerin teknoloji dolayımı bilgi ve enformasyona erişimi kriz ortamlarında daha da önem kazanır çünkü kriz ortamında alınan karar, tedbir ve faydalı bilgilerin kamusal dolaşımının sağlanamaması durumunda kriz yönetimi yeterince başarılı olamaz. Dijital eşitsizlik, aşırı yoksulluk, toplumsal cinsiyet farklılığına dayalı eşitsiz olanaklar da kriz dönemlerinde daha da önemli olan parametreler.

Kriz yönetimi, kriz olarak nitelendirilen durumu ortadan kaldırmak için planlı, sistematik ve rasyonel

bir şekilde uygulanan faaliyetlerin tümüdür. Kriz yönetimi krize hazırlıklı olmayı, krizi yönetmeyi ve krizi değerlendirmeyi içeren döngüsel bir süreçtir. Krizlerin can ve mal kaybı, fiziksel ve psikolojik etkileri çok yüksek olduğundan kriz yönetimi etkili bir planlamayı gerektirir. Kuşkusuz kriz önceden bilinemez ancak öngörülebilir ve hazırlık yapılabilir. Bu nedenle de kriz yönetiminin dört temel unsuru arasında ilk sırada krize hazırlık olma vardır. İkinci olarak krizin bildirilmesidir bu noktada yetkililerin dürüst, tutarlı ve konuyla ilgili bilgi aktarmak gerekir. Üçüncü unsur kriz iletişimidir. Kriz iletişimine yönelik de dikkatli ve detaylı bir çalışma yapılmalıdır ki; krizlerde zamanın ve söylenen telafisi güçtür. Kurumun krizi yönetmek için ne tür tedbirler aldığının şeffaf şekilde, hızlı ve uygun şekilde anlatılması gerekir. Dördüncü unsur ise krizin telafisidir. Kriz öncesi çabalar kriz unsurlarının fark edilmesini ve alınması gereken önlemler için yol gösterici olmayı amaçlar. Kriz sonrası iletişim çabaları ise algıları etkilemek, pozitif imajı devam ettirmek ve imajı yeniden oluşturmak içindir (Frever, 2004).

Her kurumun bir kriz iletişimi planlaması olmak durumundadır ve gerekli durumda ne tür bir taktik ve strateji izleyeceklerini önceden planlamak durumundadır. Bu planlama şu aşamaları kapsar:

- Kriz durumunda kurumun neler yapacağına ilişkin ayrıntılı bir yönerge hazırlama,
- Potansiyel acil durumları öngörerek çözümler geliştirme,
- Gerekli donanımı ve ekipleri oluşturma,
- Kriz dönemlerine özgü prosedürlere dair kılavuzlar ve kontrol listelerini hazırlama.

Halk sağlığı iletişiminin stratejik, zamanında ve etkili bir şekilde gerçekleşmesi gerekir ve bu niteliklerin önemi kriz dönemlerinde daha da artar. Diğer bir deyişle kriz iletişiminde verilecek bilgiler kadar

nasıl anlatılacağı konusunu da dikkatle planlamak, mesajı toplumun her kesiminin anlayacağı şekilde anlaşılır, hızlı ve yalın bir dille vermek gerekir. Etkin kriz yönetiminde yaşlılar, çocuklar, yoksullar, engelliler gibi kırılgan grupların önceden düşünülmüş olması; onlarla etkili kanalların zaten mevcut olması ve yerel sağlık kuruluşları aracılığıyla güvene dayalı bir bağın kurulu olması krizin yönetiminde önemli avantajlar sağlar. Örneğin, aile hekimleri ve sağlık ocakları COVID-19 pandemisi sürecinde bireysel ve grupsal iletişim açısından etkin şekilde sürece dahil olabilecekken bu sağlık ağından yeterince yararlanılmaması bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Çağımızın karakteristiğini *belirsizlik*, *akışkanlık* ve *risk* oluşturuyorsa sağlık iletişiminde süreğenliği olan, halkın güvenirliliğini kazanan bir bilgi akış ağı özellikle bilgi kirliliği ve manipülatif bilginin önünü almada işlevsel olabilir. Sadece merkezi bilgi akışı değil aynı zamanda yerel ölçekli farkındalık ve bilgilendirme amaçlı etkinlikler ile halka düzenli bilgi verme sadece

halk sağlığı değil; krizlere hazırlık olarak da katkı sağlayacaktır. Kriz yönetimini aşamalar üzerinden, yani kriz öncesi, kriz ânı ve sonrası olmak üzere değerlendirmek, pandemi dönemlerinde söz konusu eşitsizliklerin kriz öncesinde, disiplinler arası ve kurumlar arası bir dayanışmayla üstesinden gelmek için politikalar üretmenin önemini pandemi sürecinde deneyimlendi.

Yirmi birinci yüzyılda pandemiler ve iklim değişimi kaynaklı doğa olayları sıklıkla yaşanacakmış gibi görünüyor. Bu nedenle de ulusal ölçekli kurum ve kuruluşlar gibi yerel ve taşra teşkilatlarının da; kamu gibi özel sektörün de kriz iletişimini daha fazla gündemine alması bu doğrultuda da gerekli faaliyetleri yerine getirmesi halk sağlığı ve güvenliği açısından önemli bir konu olarak önümüzde duruyor (Sellnow ve Seeger, 2021). Gelecek nesillere sorumluluğumuz olarak COVID-19 pandemisinden çok şey öğrenerek politikalar geliştirmek önemli görünüyor.

Kaynaklar

- Frever, L. (2004) The public and effective risk communication, Toxicology Letters. 149(1-3):391-397.
- Norris, P. (2001) Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sellnow, T.L. ve Seeger, Matthew W. (2021) Theorizing Crisis Communication. (2.Ed.) Hoboken: Wiley