

## COVID-19 PANDEMİSİNDE KRİZ İLETİŞİMİ SÜREÇLERİ VE DENEYİMİ: “İLK VAKA” ÖRNEĞİ\*

Gözdenur KİRİŞCİOĞLU\*\*

Öz

“Yüzyılın krizi” olarak anılan COVID-19 pandemisi, yalnızca insan sağlığını tehdit etmekle kalmayıp modern dünyadaki çalışma, ulaşım, iletişim ve barınma sistemlerini, toplumsal yapıları ve gündelik yaşamı köklü bir şekilde dönüştürmüştür. Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, bu süreçte etkili bir kriz yönetimi örneği sergilemiştir. 2020 Ocak - Mayıs ayları arasında, Sağlık Bakanlığı yoğun ve şeffaf bir iletişim stratejisi benimseyerek hem kamuoyundaki kaygı ve endişeyi yönetmiş hem de dezenformasyon ve manipülasyonla mücadele etmiştir. Pandemi iletişimi süreci; hazırlık safhasından hedeflere, iletişim stratejilerinden elde edilen sonuçlara, mesaj aktarım süreçlerinden bu mesajların yol açtığı dönüşüme kadar önemli bir tecrübe olarak kayıtlara geçmiştir. Bu çalışma, pandeminin akut dönemi olan 2020 Ocak-Haziran aylarında uygulanan kriz iletişimi stratejilerini değerlendirmektedir. Süreç, Timothy Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisi'nin kriz yönetiminin evreleri yaklaşımı temel alınarak analiz edilmiştir. Çalışmada, Türkiye'de ilk COVID-19 vakasının kamuoyuna açıklanmasından önce alınan önlemler, 10 Mart 2020'de ilk vakanın tespit edilmesi ve duyurulma süreci ile toplumsal yansımaları, içerik analizi ve otoetnografik yöntem kullanılarak incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Bakanlığı, COVID-19, Otoetnografi, Kriz İletişimi.

## CRISIS COMMUNICATION PROCESS AND EXPERIENCE IN THE COVID-19 PANDEMIC: EXAMPLE OF THE “FIRST CASE”

### Abstract

The COVID-19 pandemic, which is referred to as the “crisis of the century”, not only posed a significant threat to public health but also profoundly transformed modern systems of work, transportation, communication, housing, social structures and daily life. The Ministry of Health of the Republic of Türkiye provided an exemplary crisis management approach during this period. Between January 2020 and May 2022, when the pandemic dominated the global agenda, the Ministry of Health adopted an intensive and transparent communication strategy to manage public anxiety while combating misinformation and manipulation. The pandemic communication process of this period has been recorded as a significant experience,

\* Çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı'nda, Doç. Dr. Burcu Şimşek danışmanlığında yürütülen “Covid-19 Salgını Döneminde Kriz İletişimi Süreçleri ve Deneyimi: Kriz Anları, Analizleri ve Paradokslar” başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

\*\* Doktora Öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, gozde.kiriscioglu@gmail.com, <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0002-4624-0865>

*encompassing preparation phases, goals, communication strategies, achieved outcomes, message transmission processes, and the transformations triggered by these messages. This study evaluates the crisis communication strategies implemented during the acute phase of the pandemic, specifically from January to June 2020. The analysis is based on Timothy Coombs' Situational Crisis Communication Theory, particularly its stages of crisis management framework. It examines the measures taken before Türkiye's first confirmed COVID-19 case, the public announcement of the first case on March 10, 2020, and the subsequent public reactions. These aspects are analyzed using content analysis of online news sources and the autoethnographic method.*

**Keywords:** Ministry of Health, COVID-19, Autoethnography, Crisis Communication.

## Giriş

Çin, yeni tip koronavirüs (SARS-CoV-2) nedeniyle ortaya çıkan hastalığı ilk olarak 31 Aralık 2019'da Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) raporlamıştır. Bu sebeple dünya gündemine 2020 yılında girmiş olmasına rağmen hastalığa “COVID-19 (Coronavirus Disease – 2019)” ismi verilmiştir. Bununla birlikte, hastalığın Çin'de ve farklı ülkelerde bu tarihten önce görüldüğüne ilişkin iddiaları da buraya not etmek gerekmektedir. DSÖ'nün yayımladığı resmî bildirimlere göre 2020 Ocak ayından, salgın tedbirlerinin kaldırıldığı 2022 Mayıs'a kadar, dünya üzerinde 500 milyondan fazla kişi hastalığa yakalanmış, 6 milyondan fazla kişi ise hayatını kaybetmiştir. Tespit edilemeyen, teşhis konulmayan vaka ve ölümlerin dünya genelinde yaygın olduğu; ülkelerin resmî bildirim kriterlerinde bütünlük olmadığı ve farklı standartların kullanıldığı düşünüldüğünde; salgının yarattığı hasarın bu orandan daha büyük olduğu anlaşılabilecektir.

Bu çalışmada, COVID-19 salgınında, kriz iletişimi bağlamında karar alma süreçleri ve stratejilerin nasıl şekillendiği ile bu stratejilerin kamuoyundaki karşılığı ele alınmıştır. Çalışma kapsamında korku, risk, kriz kavramları ile kriz iletişimi, sağlık iletişimi ve pandemi iletişimi alanlarına yönelik pozitivist ve eleştirel paradigmlar çerçevesinde literatür tartışmasını, Sağlık Bakanlığının yürüttüğü kriz iletişimi sürecinin analizi takip etmiştir. Son bölümde ise pandeminin akut dönemi olan Ocak-Haziran 2020 arası süreçte alınan tedbirler, Türkiye'de tespit edilen ilk vakanın kamuoyuna açıklanması ve bunun siyasetçilerin söylemlerine ve kamuoyu araştırmalarına yansımaları Coombs'un “kriz yönetiminin evreleri” modeli ile çözümlenmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden otoetnografik metot ile elde edilen veriler de kullanıldığı için makalenin yazarının, pandemi sürecinde Sağlık Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri olarak görev yaptığını belirtmek gerekmektedir. Makalede kullanılan nitel veri seti; Sağlık Bakanlığı bilgi notlarına, Sağlık Bakanı'nın basın açıklamalarının deşifrelerine, günlük olarak raporlanan basın yansımalarına ve yazarın günlüklerinde yer alan otoetnografik metotla tutulmuş notlara dayanmaktadır. Bu araştırmada kullanılan otoetnografik saha notları, kriz anlarında

kamuoyuna yansıyanların yani “görünenin” arkasındaki süreçleri göz önüne sermeyi amaçlamıştır. Otoetnografik metodun kullanılmasındaki bir diğer sebep, pandeminin iletişim sürecinde görev almış olan yazarın pozisyonunu ve veri aktarımını tartışmaya açmaktır.

Nitel araştırmalarda otoetnografi, bireysel deneyimleri toplumsal bağlamda anlamlandırmak için güçlü bir araç sunar. Bu yöntem, “nesnellik, tarafsızlık ve mutlak gerçeklik” iddiasıyla kendini meşrulaştıran pozitivist paradigmaya bir eleştiri olarak gelişmiş ve yorumsamacı paradigma içinde yer bulmuştur. Araştırmacının hem katılımcı hem de gözlemci olarak çift yönlü bir rol üstlenmesini gerektirir ve bu durum, araştırmanın içsel tutarlılığını artırırken, araştırmacının kendi önyargılarını ve varsayımlarını açıkça ortaya koymasını sağlar (Ellis, vd., 2010, pp. 273-280). Otoetnografi, araştırmacının kendi deneyimini birincil veri kaynağı olarak kullandığı ve bu deneyimin sosyokültürel anlamlarını yorumladığı niteliksel bir araştırma metodudur ve temel amacı “kişisel” olanla “sosyal” olanı birbirine bağlamaktır (Chang, 2016, p. 444). Yine Chang’a göre (2008, p. 49) bu yöntem, araştırmacının öznel deneyimleri ile toplumsal ve kültürel bağlamı daha derinlemesine anlama fırsatı sunarken, akademik bilgi üretimine kişisel ve duygusal bir boyut katar. Çelik (2013, s. 2) otoetnografiyi, araştırma konusuyla ilgili olarak bulunduğu çevredeki olay veya olgu içinde kendini gözlemlemesi ve incelemesi olarak tanımlarken, Stacy ise (akt. Bektaş, 2016, s. 48), “derinlemesine, analitik ve yaratıcı bir yazma süreci olan otoetnografi, araştırma yapma hikâyesinden ziyade, araştırmayı yaşama hikâyesidir” demektedir. Sosyal bilimlerde otoetnografik yaklaşım, bireysel anlatılar yoluyla toplumsal ve kültürel gerçeklikleri anlamayı hedeflemektedir (Denzin ve Lincoln, 2011, p. 3). Özellikle feminist araştırmalar, kültürel çalışmalar ve kimlik çalışmaları gibi alanlarda otoetnografi önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Sparkes, 2000, p. 21). Otoetnografi, tam da bu sayılan noktalar üzerinden metodolojik ve etik tartışmalara konu olmakta; toplanan verilerin kalitesi, nesnellik, aktarılabilirlik ve meşruiyet açısından sorgulanmaktadır. Chang bu tartışmalardan yola çıkarak, otoetnografik metodun akademik çalışmalardaki niteliğinin değerlendirilmesinde beş standart önermektedir: Otoetnografi, otantik ve güvenilir veri mi kullanmaktadır? Güvenilir bir araştırma süreci yürütmekte ve bu süreci açıklıkla gösterebilmekte midir? Kendisinin ve çalışmada ele alınan diğerlerinin haklarını korumak adına gerekli etik adımları izlemekte midir? Yazarın kişisel deneyiminin sosyokültürel anlamını analiz edebilmekte ve yorumlayabilmekte midir? Mevcut literatüre akademik bir katkı yapma amacı taşımakta mıdır? (Chang, 2016, p. 447). Bu makalede otoetnografik metodun tüm kısıtlarını da göz önünde tutularak, yukarıda sayılan standartlar çerçevesinde bir araştırma yürütmek hedeflenmiştir.

Kriz iletişimi alanına önemli katkılar yapmış bir akademisyen olan Timothy Coombs’un Durumsal Kriz İletişimi Teorisi’nin (Situational Crisis Communication Theory - SCCT) “kriz yönetimi evreleri” yaklaşımıyla

çözömlenen son bölümde, Sağlık Bakanlığı bilgi notlarına, Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın basın açıklamalarının deşifrelerine ve yazarın otoetnografik notlarına ilaveten yine nitel veri kapsamında internet haberlerinden örnekler kullanılmıştır. Bu haberler, Sağlık Bakanlığı medya takip sistemi üzerinden her gün bakanlık yetkililerine raporlanan basın yansımaları içinden seçilmiştir. Seçkide, 10 Mart gecesi açıklanan ilk vakanın ertesi günü, yani 11 Mart 2020'de farklı siyasi görüşleri temsil eden aktörler tarafından yapılan açıklamalar ile birer ay arayla (Mart, Nisan, Mayıs) farklı anket şirketleri tarafından yapılan kamuoyu araştırmalarının internet haberleri yer almaktadır. Seçilen 7 haberde, yapılan açıklamanın en geniş haliyle kullanıldığı mecralar tercih edilmiştir. İnternet haberlerinin tercih edilmesindeki maksat, söz konusu olayın yansımalarının anlık olarak, en hızlı biçimde ve multi-medya olanaklarının tamamı (video, yazı, fotoğraf, grafik, vb.) kullanılarak internete yansımalarıdır. Bu aşamada, nitel veri kaynakları belirlenirken karşılaşılan kısıtlar ise şunlardır: Kamuoyu araştırma şirketleri yaptıkları çalışmaları her zaman kendi mecralarında yayınlamadığı, bunun yerine genellikle abonelerine servis ettiği için söz konusu çalışmaların orijinalleri değil, internet medyasına yansımış halleri incelenmiştir. Öte yandan şunu da belirtmek gerekir ki seçkide internet haberlerinin kullanılmasına sebep olan hız unsuru, esasen televizyon haberleri için de geçerlidir. Ancak televizyon haberlerinin bu çalışmaya dahil edilebilmesi için deşifre edilmeye ihtiyaç duyulması, tercih edilmemesine sebep olmuştur. Gazete kupürleri ise en erken ertesi gün yayınlandığı için tercih edilmemiştir.

## 1. KAVRAMLAR VE KARŞILAŞTIRMALAR

COVID-19 pandemisi, doğrudan insan hayatını tehdit etmekle ve tanım itibariyle bir "sağlık krizi" olmakla birlikte; siyaset, ekonomi, istihdam, toplumsal yapı, sosyal yaşam, çevre, gündelik rutinler, insan davranışları, kentleşme ve benzeri birçok alanda yarattığı sarsıntıyla bu tanıma kat be kat aşmış bir krizdir. COVID-19 iletişim süreci, bir pandemi iletişimi örneğidir. Pandemi iletişimi, kriz iletişimi ve sağlık iletişimi alanlarının kesişim kümesinden oluşmaktadır. Bu çerçevede birinci bölümde korku, risk, risk toplumu, kriz, kriz yönetimi, kriz iletişimi, sağlık iletişimi, pandemi iletişimi kavramları tanımlanarak kuramsal yaklaşımlar özetlenecektir.

### 1.1. Korku ve Risk Üzerine

Pandemi sürecinde insanlığı teslim alan korku atmosferini daha net anlayabilmek için öncelikle insanlığın bu pandemiyle nasıl bir toplumsal yapı içinde ve nasıl bir ruh haliyle karşılaştığına bakmak gerekir. Korku hem psikoloji hem sosyoloji hem de felsefede en temel insan duygularından biri olarak ele alınmaktadır. Yaklaşmakta olan bir tehlikenin anlaşılmasıyla meydana gelen aşırı duygu hali korku şeklinde tanımlanmaktadır (Karakaş, 2017). Mevcut olan ya da hayali bir tehlike karşısında, çoğu zaman fiziksel belirtilerle de kendini gösteren "korku"; birçok kaynakta insanın hayatta ve

güvende kalmasını sağlayan bir “uyarıcı” olarak gösterilmektedir. Tam da bu sebeple korku, güvenlik ihtiyacıyla özdeşleşmekte; bunun sonucu olarak da birey genellikle korkular karşısında “uyumlu ve edilgen” hale gelmektedir. Korku bu yönüyle; insanın özne sıfatını yıpratın, -tam da pandemi döneminde olduğu gibi- güvenlik kaygısıyla otoriteye rıza gösteren ve kontrol edilebilen bir varlık haline dönüşmesine sebep olan bir özellik sergilemektedir. Bu ilişki, korkunun her şeyden önce bir “iktidar nesnesi” ve “iktidar meselesi” olduğunun göstergesidir.

Korku kavramına tarihsel bir çerçeveden bakan Yurdigül (2018, ss. 12-18) insanoğlunun ilk çağlarda bilinmeyen doğa olaylarından korktuğunu, bu korkuların din kavramını ortaya çıkardığını, bir süre sonra dinlerin kendisinin korku kaynağına dönüştüğünü ve özellikle Batı’da karanlık çağ olarak bilinen Orta Çağ’a, temelini din ve kiliseden alan büyük bir korku ikliminin hâkim olduğunu aktarmaktadır. 18. yüzyılda Aydınlanma ile kilisenin hegemonyası yıkılırken; Aydınlanma Çağı, Orta Çağ felsefesinde karşı çıktığı ilkeleri kendisi yeniden yaratmaktadır. Aydınlanma sonrası meydana gelen büyük çaplı değişimlerin temelini teşkil etmesi nedeniyle modernizm ve modern toplum, korku kültürünün de önemli bir çıkış noktasını oluşturmaktadır (Yurdigül, 2018, ss. 14-15).

Özellikle 80’lerden itibaren dünya genelinde baskın ekonomi-politik düzen haline gelen neoliberalizm, bir süre sonra Ulrich Beck tarafından “risk toplumu” olarak kavramsallaştırılacak olan toplum yapısını ortaya çıkarmıştır. Yaşadığımız çağı, risk ve belirsizlik dolu bir geçiş süreci olarak değerlendiren Alman sosyolog Ulrich Beck (1992, p. 10), sanayi toplumundan ayrılan modern toplumun, ekolojik ve teknolojik risklerle karşı karşıya kaldığını belirtmektedir. Doğanın bozulması; toplumdaki kolektif yapının dağılması ve sınırsız tüketimden etkilenmektedir. Beck, “çevrenin tahrip edilmesi, suların kirlenmesi ve müdahaleler sonrası daha önce olmayan hastalıklar ve pandemiler ortaya çıkmaktadır” diyerek öngörmenin ve önlem almanın zorlaştığını; bu sebeple de belirsizliğin ve denetlenemezliğin ortaya çıktığını vurgulamaktadır (2011, ss. 21-24). Beck’e göre, ileri modern toplumlar, zenginliğin toplumsal alanda üretiminin yanında risklerin de üretimini gerçekleştirir (2011, s. 25) ve bu riskler, onları oluşturanlara “bumerang etkisiyle” geri dönmektedir (1992, p. 22). Modernitenin riskleri, sınıf ya da bölge ayrımı olmaksızın hem toplumları hem bireyleri etkilemektedir. Bu süreçte belirsizlik, bireyselleşmenin öne çıkması, risklerin küresel ölçekte herkesi hedef alması, mevcut risklerin küresel boyutlarının olması, toplumsal kaygıyı artırmaktadır. Özetle Beck’in kavramsallaştırmasında en büyük kaygı sebebi, belirsizliktir.

Küreselleşme olarak da adlandırılan günümüz dünya düzeni ve sistemini; İngiliz iletişim kuramcısı Marshall McLuhan “küresel köy”, İngiliz uluslararası ilişkiler kuramcısı John Burton “dünya toplumu”, Polonyalı sosyolog Zygmunt Bauman “akışkan modernite” olarak kavramsallaştırmıştır. Sosyolog Frank Furedi, Korku Kültürü kitabında neden günümüz toplumunun

yoğun bir güvenlik kaygısı içinde yaşadığı sorusuna yanıt aramaktadır. Toplum korku taşıdığı anda, tehlikeli gördüğü durumu yok edemese bile ona yönelik her davranışı mahkûm ettiğini söyleyen Furedi; bu davranışların güvenlik takıntısından dolayı rutin ve sıkıcı hale geleceğini ve zamanla insanın diğer davranışlarına da yansıtacağını ileri sürmektedir (2017, s. 29). Güvenliğin yüceltilmesinin insanoğlunu çaresiz bıraktığını söyleyen Furedi (2017, s.16), duyguların birbirini tetikleyen yanına vurgu yapıp korkunun zamanla ileriye dönük spekülasyonlar geliştirmeye sebep olacağına değinmektedir. Bauman, günümüz insanının içinde yaşadığı korku iklimini incelerken; modernitenin getirdiği kontrolsüzlük, belirsizlik ve kaostan bireyi; katı olmayan, yayılan, akışkan korkulara hapsedtiğini ileri sürmektedir. Modernite, insana bir yandan özgürlük getirirken bir yandan da güvenlik dengesini sarsmış ve kaotik bir dünya yaratmıştır. Buradan yola çıkarak akışkan modernite, akışkan korkuyu yaratmıştır. Bauman (2023, s. 17), içinde bulunduğumuz kötü durumun asıl nedenini eyleyicinin ortada olmadığı veya zayıf kaldığı, ya da hedeflere ulaşmak için mevcut araçların yetersiz olduğu ve karşılıklı bağımlılık ağlarıyla yoğun bir şekilde örülmüş bir gezegende, kısıtlamaların kaldırılması olarak adlandırılan, iktidarın politikadan ayrıldığı çok merkezli bir eylem durumu olarak açıklamaktadır. Bauman aynı zamanda korkuyu; belirsizliğe, risklere ve etrafında gelişen süreçte bu etkilerin durdurulması ile neler yapıp neler yapılamayacağı konusunda amaç belirlemeye yönelik tutum olarak ele alır (2020, s. 8). Zamansal olarak da konuya yaklaşan Bauman, “eli kulağındaki nihai felaketin modern hayatın iç mantığı tarafından yaklaştırıldığını” ifade etmektedir (2020, s. 94).

21. yüzyılda inanılmaz bir hızla akan gündelik hayatın her alanında kaygı ve belirsizlikle boğuşan ve risklerle yan yana yaşayan insan; küresel bir pandemi ihtimali duyulmaya başladığı anda kendini bir korku ikliminin içinde bulmuştur. İktidarların, belirsizlikle ve dolayısıyla toplumdaki endişeyle mücadele etmek için en çok başvurduğu yöntemlerden biri, kural koymak / yasa yapmaktır. Kuralın ve yaptırımın olduğu yerde standartlaşan davranış ve durumlar belirsizliği azaltmakta ve ne yapıp ne yapılamayacağı netleşmekte, bu kuralların kapsadığı küme genişledikçe güvenlik kaygısı hafiflemektedir. Tıpkı geçmişte olduğu gibi “risk toplumunda” da iktidarlar, yönetimini korumak ve güçlendirmek için korkuyu bir aygıt olarak kullanmıştır. Korku ile gerilen özne, yönlendirmeye açık hale gelmekte; kurallara riayet ederek ve otoriteye boyun eğerek failliği zayıflamaktadır. Öte yandan korku, beraberinde suçlamayı da getirir. Bu noktada korku ile sindiği düşünülen kitlelerin elinde, iktidarlara mevcut krizlerden sorumlu tutmak ve sorgulamak gibi bir taktiğin mevcut olduğu da unutulmamalıdır.

## 1.2. Kriz İletişimi, Sağlık İletişimi, Pandemi İletişimi

Krizin artık bir istisna hali değil, günümüz dünyasının tek gerçeği olduğunu savunan Yıldız’a göre (2012, s. 12) kriz, ortaya çıkardığı anlık gelişme etkisi nedeniyle bireyi “mevcut, halihazırda maruz kaldığı menfi

şartları kanıksaması” şeklinde ele alınır. Kriz günümüz koşullarında meydana gelen bir terslik veya bir aksiyon anlamı taşımamakta, aksine hayatın bir parçası halini almaktadır (Yıldız, 2012, s. 123). Kriz, modern literatüre bakıldığında sosyal bilimlerde iktisat, yönetim ve siyaset gibi konularla ilişkilendirilirken, kavram esasen tıp jargonunda “ani gelişen bir hastalık” anlamına gelmektedir (Pamuk, 2014, s. 307). Nitekim, Türk Dil Kurumu sözlüğünde de “kriz” öncelikle sağlığa referansla tanımlanmaktadır: “Bir uzuvda aniden meydana gelen fizyolojik bozukluk” tanımını, “kişinin hayatında tecrübe ettiği ruhsal sıkıntı”, “Bunalım”, “Çöküntü”, “Buhran”, “Bir şeyin nadir olması hali”, “Bir şeye duyulan ani ve aşırı istek” gibi tanımlar takip etmektedir. Kriz denildiğinde depresyon, sel, salgın hastalık, çığ gibi doğal afetlerden; yangın, kaza, terör gibi olaylardan; grev, boykot, devalüasyon gibi ekonomik buhranlardan; yolsuzluklardan, skandallardan, vb. söz etmek mümkündür. Her ne kadar kaynaklarına, özelliklerine ve nedenlerine göre belli başlıklar altında sınıflandırılabilse de her krizin kendine özgü toplumsal, psikolojik, ekonomik, siyasi özellikleri, boyutları ve sonuçları vardır.

Aydınalp (2020, ss. 6-7) krizlerin en temel özelliklerini; korkuya, stres ve paniğe neden olmaları, acil müdahale gerektirmeleri, örgütleri / çalışanları / mali tabloyu tehdit etmeleri, önemli ölçüde dikkat gerektirmeleri, zaman baskısı ile karşı karşıya kalmış adaptasyon zorluğunun yanı sıra “örgütün hayati olarak kritik anı” şeklinde özetlemektedir. Mevcut düzenin sarsıldığı, acil çözümler bulunması gereken sorunlar ortaya çıktığı için kriz sürecinde yönetim becerileri çok daha fazla önem kazanır. Hızlı karar almak ve uygulamak gerekir. Uzun vadeli planlamalar yapmak, kriz başladıktan sonra mümkün olmayacaktır. Bu nedenle kriz yönetimi, şüphesiz ki kriz öncesinde olası senaryolara hazırlıklı olmakla, bu işe zaman ve kaynak ayırmakla başlayacaktır. Kriz yönetimi planlı, sistematik ve akılcı adımlarla yürütülmelidir. Kriz, iyi yönetilmezse somut maliyetlerin yanı sıra ciddi bir itibar kaybına da sebep olacaktır. Yönetim, hem kriz sürecini hem de bu sürecin uzunluğunu belirleyen bir aktör olarak, krizin ortadan kaldırılmasında çözüm yöntemi bulmakla da sorumlu tutulmaktadır. Bu durum daha hızlı karar alıp uygulamak yolunda yönetimin merkezileşmesini ve yetkilerin üst kademelerde toplanmasını beraberinde getirmektedir (Bozgeyik, 2004, s. 23).

Augustine (2000, ss. 23-24) kriz yönetiminin 6 aşamadan meydana geldiğini belirtir: Kaçınmak, süreci yönetmeye hazırlanmak, krizi belirlemek, durdurmak, çözmek ve kriz sürecinden fayda sağlamak. “En başarılı” olarak nitelendirilebilecek kriz yönetimi, krizi meydana gelmeden önlemekle mümkün olabilir. Krizi öngörebilmek, mevcut risklerden hangilerinin krize dönüşebileceğine yönelik çıkarımlar ve hazırlıklar, krizi tamamen bertaraf edemese bile hasarı azaltmaya yarar. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde, kriz yönetiminde yürütülen faaliyetleri proaktif ve reaktif olarak ikiye ayırmak mümkündür. Proaktif kriz yönetimi, kriz henüz ortaya çıkmadan ya da ilk emarelerini verirken planlanan tedbirler, yapılan hazırlık ve uyarılar olarak

açıklanabilir ve “ön alma” olarak da ifade edilebilir. Bir örgütün “kriz eylem planının” olup olmaması, bu anlamda önemli bir kriterdir. Bir kriz anında proaktif davranmak, muhakkak ki alelacele karar alıp uygulamak demek değildir. Bu stratejinin başarılı olmasının temel koşulu, yetkin kişiler tarafından mevcut tablonun iyi okunması ve bu çerçevede hareket edilmesidir. Reaktif davranışlar ise mevcut durum şekillendikten sonra buna göre verilen yanıtlardır. Koçak (2020, s. 55) “Herhangi bir kriz konusuna ne kadar proaktif yaklaşırsa yaklaşılsın, krizin potansiyeli ya da olasılığı öngörülse bile, ne zaman ve ne şiddette olacağı, ne gibi etkilerle ilerleyeceği ya da duracağı gibi kontrol edilemeyen değişkenlere bağlı bir şekilde gelişmesi ihtimali, kriz yönetiminin daima reaktif bir içerik barındırmasında etken olmaktadır” demekte ve proaktif yaklaşımın krizlerde bile reaktif nitelikler olacağının önceden bilinmesi gerektiğinin altını çizmektedir. Krizlerin en az hasarla atlatılması için güçlü bir yönetim becerisinin yanı sıra liderlik ve iyi bir kriz iletişimine ihtiyaç vardır. Aydınalp (2020, s. 19), kriz yönetiminde liderin niteliklerini, “Takım arkadaşlarını yönetebilen, iyi ilişkiler kuran, soğukkanlı, güvenilir ve farklı düşünme yeteneğine sahip olan, stratejik kararlar alabilen, kriz komitesinin aldığı kararları uygulayabilen öncü kişiler” olarak sıralamaktadır.

Kriz yönetimi, temelde iki ayak üzerine kuruludur: Bunlardan ilki konunun çözümüne yönelik her türlü siyasal kararı, stratejiyi, eylemi, hizmeti, dönüşümü ve icraatı kapsar. Bu aks, “operasyon” olarak isimlendirilebilir. Kriz yönetimin diğer ayağı ise hiç kuşkusuz “iletişim”dir ve mevcut sorunun çözümünde en az operasyon kadar temel bir önem taşır. Kriz iletişimi temelde, belirsizlik giderme işidir. Bir kriz öncesinde, anında ve sonrasında krizin niteliğinin ve krize karşı yürütülen çalışmaların anlaşılmasına ve algılanmasına yönelik faaliyetler bütünüdür. Doorley ve Garcia (2007, p. 336) bu süreci, “Kriz iletişimi yönetimi, özellikle kriz sürerken risk faktörü daha yüksek ve daha hızlı aksiyon almayı gerektiren bir düzeyde seyreder. Etkili kriz iletişimi hem disiplini hem de esnekliği ve iletişimin istenen sonucuna keskin bir odaklanmayı gerektirir” şeklinde ifade etmektedir. İletişim stratejileri, krizin aşılmasını sağlayabileceği gibi çok daha kötüye gitmesine de neden olabilir. Kriz iletişiminde en zor ama en önemli unsur, birbirinin aleyhine işleyen iki önemli parametreyi dengeye oturtmaktır; bu parametreler zaman ve doğruluktur. Krizin yarattığı panik ve korku, çok hızlı bilgi akışının sağlanmasını gerektirir. Ancak tam ve doğru bilgiye erişmek ve bunu sunmak, zaman isteyen bir iştir. Zaman baskısı, resmi kanallardan hatalı ya da eksik bilginin verilmesine sebep olursa bunun telafisi zor olacak ve mevcut krizin derinleşmesine sebep olacaktır.

Kriz iletişimi planlı, sistematik ve detaycı olmalıdır. Kriz anında oluşan bilgi açlığını gidermeye yönelik hızlı, açık ve doğru bilgi paylaşımı, kriz iletişiminin temelidir. Şeffaflık ve mesajın muhatabı ile kurulacak güven ilişkisi, en kilit unsurlardır. Çelişkili bilgiler ve dezenformasyon, kriz anında kırılğan olan güven ilişkisini daha da yıpratacaktır. Bu noktada, güven

ilişkisinin yalnızca kriz anında oluşturulmasının mümkün olmadığı, medya ve kamuoyuyla bu ilişkinin kriz öncesinde, rutin dönemlerde oluşturulmuş olmasının altını çizmek gerekmektedir. Kamuoyu ya da hedef kitle ile güven ilişkisi oluşturabilmek için hem kurum içi hem de kamuoyuna yönelik söylem bütünlüğünü sağlayabilmek önemlidir, özellikle dışarıya verilen mesajlar birbiriyle çelişmemelidir. Çınarlı da kriz sırasında iletilen enformasyonun şeffaf, anında kullanılabilir ve doğru olması gerektiğine vurgu yapmaktadır:

Bu şeffaflık bir şirketin sırlarının ya da bir kamu kuruluşu tarafından devlete ait gizli bilgilerin ifşa edilmesi anlamına gelmemektedir. Aynı şekilde pandemiler sırasında da bazı durumlarda devletler bazı enformasyonları halk ile paylaşmayabilirler. Ancak bu durum sadece halkın güvenliğini korumak açısından kabul edilebilir. Öte yandan krizlerin zaman baskısına neden olmasından dolayı enformasyonun anında paydaşlara iletilmesi gereklidir. Enformasyon kullanılabilirliği ise bireylerin ve/veya paydaşların kriz ile ilgili yaşanan olumsuz durumdan zarar görmemesi ya da daha az zarar görmesi için önlem alabilmelerini sağlamak açısından önemlidir (Çınarlı, 2016, ss. 39-40).

Aynı doğrultuda Pira ve Sohodol’a göre, basın mensuplarının yeterince doğru ve hızlı bilgilendirilmemesi devamında muhtemel olarak yeterince bilgi sahibi olmayan, güven taşımayan kaynaklara gitmelerini beraberinde getirecektir (2004, s. 223). Kriz iletişiminde dezenformasyonla ve spekülasyonla mücadele son derece kritik aşamalardır. Kriz iletişiminin, kriz yönetiminin temeli olduğu ifade eden Coombs; krizlerin alışılmış düzende bir bozukluk olarak ortaya çıktıkları ve gizemli bir görüntüye sahip olabilmeleri nedeniyle medyanın ve paydaşların ilgisini kolayca çekebildiğini ortaya koymaktadır (Coombs, 2010, p. 20). Oluşturulacak mesajlar kadar kullanılacak mecralar da önem taşımaktadır. Krize dair bilgilerin hedef kitleye en etkili şekilde hangi mecralar üzerinden ulaştırılabileceği, iletişim profesyonelleri tarafından belirlenmelidir. Kriz iletişiminde “kriz sözcüsü” belirlenmesi de temel adımlardan biridir. İletişim tek elde toplanmalı, tek merkezden yürütülmeli, birden fazla aktör tarafından aktarılabilecek olsa dahi mesajlar ortak akıl ile oluşturulmalıdır. Kriz iletişiminde uzak durulması gereken unsurları sıralamak gerekirse; kararsızlık, krizin varlığının inkârı, yalan, gerçeklerin gizlenmesi ya da karartılması, empati yoksunluğu, bir tarafı suçlamak ya da günah keçisi ilan etmek gibi davranışlar sayılabilir. Krizler hem suçlu hem mağdur hem de kahraman yaratmaya gebe dir. Bu noktada empati, özen, uzmanlık ve şeffaflık gibi özellikler belirleyici olacaktır.

Bir sağlık krizi olarak COVID-19 pandemisi ele alındığında, sağlık iletişimi ve pandemi iletişimi kavramlarına da göz atmak gerekecektir. Sağlık iletişimi kişilerin sağlık davranışı üzerinde olumlu çıktılar sağlayan, sağlık çıktılarına ulaşmak için kişilere uygun bir bilgi ortamı hazırlayan ve kamu sağlığına yönelik siyasalar belirlenmesinde fayda sağlayan bir disiplindir

(Çınarlı ve Yücel, 2014, s. 24). Sağlık iletişimi; devlet-vatandaş, hekim / sağlık çalışanı-hasta, profesyoneller arası, medya-izleyici, vb. aktörler arasında; bireysel, ailesel, organizasyonel, toplumsal, küresel boyutlarda; sağlık konulu her türlü iletişim sürecini inceleyen multidisipliner bir alan olarak iletişim bilimleri içinde yer almaktadır. Bilgi art yöresi olarak tıbbi temel almakla birlikte iletişim (reklam, pazarlama, halkla ilişkiler, medya çalışmaları), sosyoloji, psikoloji, eğitim gibi birçok disiplinden faydalanmaktadır. Sağlık iletişimi bu konuda ilgili kişi ve toplulukların, ilgili kitleye yönelik olarak gerçekleştirdiği iletişim türüdür (Okay, 2014, s. 11). DSÖ, etkili bir sağlık iletişimi için 6 prensip tanımlamıştır (2017, s. 3): “Sağlık iletişimi ulaşılabilir, uygulanabilir, güvenilir, alakalı, vakitli ve anlaşılabilir olmalıdır”. Sağlık iletişiminin temel amacı, bilgilendirme ve bilinçlendirme ile istenen yönde tutum ve davranış değişikliklerinin sağlanması ve bu değişimin sürdürülmesi; bir adım ötede ise beden ve gündelik hayatın birey tarafından sağlık lehine denetim altına alınmasının sağlanmasıdır.

Pandemi iletişimi hem sağlık iletişiminin ve hem de kriz iletişiminin ortak alanıdır. Acil bir halk sağlığı krizi olan salgın sırasında etkin bir iletişim sürecinin sağlanması “hayat kurtarıcı”dır. Vaughan ve Tinker’a göre (2009) salgın iletişimi; önlem alınmasını teşvik ederek, izolasyonu destekleyerek, mücadele gücü ve iyileşme aşıl原因arak toplumun salgında etkin bir partner olarak yer alma kapasitesini maksimize eder. Her ne kadar pandemi gibi felaketlerle topyekûn ve toplumsal dayanışma ile mücadele edilmesi gerektiği öne sürülse de asıl sorumluluk ve ödev bireyin omuzlarına yüklenmektedir. Devlet kurumları, yetkilileri, tıp dernekleri, hekimler gibi farklı otoriteler tarafından bireye sürekli, birtakım davranış kalıplarını benimsemesi halinde ve kurallara uyması karşılığında (evde kalmak, el sıkmamak, maske kullanmak, aşı olmak, vb.) hastalıktan korunabileceği mesajı verilmektedir. Salgın hastalıkların kontrol altına alınması, kurumların görev ve sorumluluklarının ötesinde, her bireye dağıtılmış ödevlerin yerine getirilmesiyle, yani bedenin ve gündelik hayatın bizzat birey tarafından denetim altına alınmasıyla sağlanabilecektir. Bireyin kendi önlemlerini alması, sistem açısından, en az maliyetli yöntemdir. Sorumluluk, kurumlardan bireylere doğru medya dolayısıyla dağıtılmakta, mikro düzeyde alınacak önlemlerin makro düzeyde mücadeleye katkı sağlayacağı savunulmaktadır.

### 1.3. Coombs’un Kriz Yönetimi Evreleri Yaklaşımı

Çınarlı, kriz iletişimi kuramlarını 4 başlık altında toplamıştır. Bu kuramlar özetle:

- 1- Kurumsal Savunma Söylemi: Kuruluşların hatalı eylemleri nedeniyle suçlandıklarında kullanılan bir iletişim biçimi olarak sosyal mesululuk krizlerine verilen tepki olarak özetlenebilir.

- 2- İmajın Yeniden İnşası Kuramı: Bu kuramda itibarı tehdit eden bir saldırı ve buna yönelik tepki stratejileri ele alınmaktadır.
- 3- Durumsal Kriz İletişim Kuramı: Bu kuramda temel olan, kriz ile ortaya çıkan tehdidin düzeyinin belirlenmesi, kriz durumunun betimlenmesi ve buna göre itibarı korumak adına tepki stratejilerinin saptanmasıdır.
- 4- Retoriksel Arena Kuramı: Kriz iletişimini belirli bir mesaj gönderen tarafından düzenlenen bir süreç olarak değil; “çoklu sesler”in retoriksel arenada bir araya gelerek, rekabet ederek, iş birliği yaparak ve müzakere ederek yürüttüğü bir süreç olarak ele almaktadır. Kriz iletişimi, kriz yönetiminin her aşamasında çeşitli aktörlerin kriz yönetimini etkilemek için gösterdiği iletişim çabalarının toplamıdır (Çınarlı, 2016, ss. 44-56).

Krizler, homojen süreçler olmadığı ve her krizin kendine özgü koşulları olduğu için, kriz iletişiminde hangi yaklaşımın kullanılması gerektiğine dair net bir yanıt bulunmamakta ve her krizin kendi niteliğine göre değerlendirilmesi gerekmektedir. Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisi, kriz özelliklerini ve uygun cevapları eşleştirerek kriz anında akıllı seçimler yapmaya yönelik öneriler sunmaktadır. Durumsal Kriz İletişim Teorisinde temel amaç, araştırmacının kriz karşısında tepki stratejilerini nasıl oluşturabileceğine karar vermesini ve bu stratejilerin krizle karşılaşan kurumun itibarı üzerinde ne tür etkiler yaratabileceğini anlamasını sağlamaktadır (Coombs, 2004, p. 266). Bu teori kapsamında yer alan “kriz yönetiminin evreleri” yaklaşımı; krizlerin farklı evrelerde nasıl ele alınması gerektiğini açıklayarak, organizasyonların krizlere daha etkili bir şekilde yanıt vermesine yardımcı olmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu yaklaşım, krizi üç evre olarak ele almayı ve yönetmeyi öngörmekte; kriz durumunun farklı aşamalarını tanımlayarak, kuruluşların kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası süreçleri nasıl yönetmeleri gerektiğine dair rehberlik sunmaktadır.

Coombs'un üç aşamalı modelinde ilk aşama olan “Kriz Öncesi Evre” (Precrisis Stage), krizlerin önlenmesi ve potansiyel risklerin belirlenmesine odaklanır. Kuruluşlar bu evrede kriz sinyallerini algılamak, risk değerlendirmeleri yapmak ve kriz planları hazırlamakla yükümlüdür. Coombs (2015, p. 27) bu aşamada proaktif önlemlerin krizlerin etkisini büyük ölçüde azaltabileceğini savunmaktadır. Krize önceden hazırlık, kriz yönetiminin yanı sıra etkili bir kriz iletişimini de mümkün kılar. Potansiyel krizlere yönelik yapılan hazırlıklar arasında simülasyonlar, senaryo çalışmaları, tatbikatlar, altyapı hazırlığı, yönetim, kaynak ayrımı gibi faaliyetlerle birlikte iletişim sürecinin ve kampanyalarının planlanması da yer alır. Peltekoğlu'na göre (2007, s. 44) olası krizlerin yaşanmaması için önlemler alınması, krize neden olabilecek unsurların ortadan kaldırılması, çözümler üretilmesi, kriz yönetiminin, çözümlerin ve gelişmelerin hedef kitle ile paylaşımı, kriz

iletişiminin konusunu oluşturmaktadır. Coombs'un modellemesinde ikinci aşama olan “Kriz Anı Evresi” (Crisis Event Stage) krizin patlak verdiği ve kuruluşun aktif bir şekilde krizle mücadele ettiği dönemdir. Kriz yönetim ekibinin hızla harekete geçmesi, doğru ve zamanında iletişim kurması bu evrede kritik önem taşır. Coombs (2002, p. 169), kriz sırasında şeffaf ve tutarlı bir iletişim stratejisinin benimsenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Son aşama ise Kriz Sonrası Evre (Postcrisis Stage) olarak adlandırılmıştır ve kriz sonrası gelen mesajlardan çıkarılan sonuçların değerlendirilmesini kapsar. Kuruluşlar, bu aşamada kriz yönetim stratejilerini gözden geçirmeli ve gelecekte benzer durumların tekrar yaşanmaması için gerekli düzeltmeleri yapmalıdır (Coombs, 2014, p. 545). Coombs'un modeli, kuruluşların krizleri yalnızca bir tehdit olarak değil, aynı zamanda bir öğrenme fırsatı olarak değerlendirmeleri açısından yol göstericidir. Her aşamada uygun stratejilerin uygulanması, yalnızca krizin organizasyona olan olumsuz etkilerini azaltmakla kalmamakta, aynı zamanda itibarın korunmasını da sağlamaktadır.

## 2. SAĞLIK BAKANLIĞININ YÜRÜTTÜĞÜ KRİZ İLETİŞİMİNİN TEMEL DİNAMİKLERİ

İletişim çok boyutlu, dinamik, değişim yaratan ve geri döndürülemez bir süreçtir. Sağlık Bakanı, Sağlık Bakanlığı, Bilim Kurulu üyeleri ve diğer uzmanlar; mesajların kodlanması sonrası geleneksel ve sosyal medya üzerinden hedef kitleye iletilmesi sürecinde “medya dolayımı” bir iletişim yürütmüştür. Pandemi sürecinde en etkili mecralar, televizyon yayınları ve sosyal medya mecraları olmuştur. Hedef kitlenin büyüklüğü, fiziksel uzaklıklar ve pandemi koşulları, yüz yüze iletişim imkânını ortadan kaldıran önemli etmenlerdir. 2020 sonrası pandemi döneminde Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın “kriz lideri” olarak, Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın ise “kriz sözcüsü” olarak öne çıktığı, hem merkezileşmiş hem de işin uzmanlarına alan açılan çok boyutlu bir iletişim süreci yürütülmüştür.

Süreçte öncelikle kamuoyunu mevcut durumdan haberdar etmek ve farkındalık yaratmak amaçlanmış; devamında güçlü bir bilgi akışı sağlanarak inanç, tutum ve davranış değişikliği ile tedbirlere uyum sağlanması, yani “ikna” hedeflenmiştir. Geleneksel ve sosyal medya üzerinden verilen mesajların etki düzeyi sürekli olarak analiz edilmiş; televizyon, radyo, gazete, internet medyası, sosyal platformlara ilaveten afiş, broşür, billboard gibi dış mekân mecralar da yaygın şekilde kullanılmıştır. Doğrudan ve dolaylı olarak alınan geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilmiş; verilen mesajların medyada ve kamuoyunda algılanış biçimi, tutum ve davranışlara yansımaları farklı yöntemlerle ölçülmüş; bir sonraki mesaj oluşturma süreçleri ve iletişim kampanyaları bu geri bildirimler ışığında inşa edilmiştir. Pandemi sürecinde yürütülen bu bilinçlendirme kampanyaları, uzun vadede toplumun sağlık okuryazarlığını artırmıştır.

Bu noktada, Sağlık Bakanlığının pandemi boyunca sürdürmüş olduğu iletişim çalışmalarının pozitivist paradigma bağlamında yürütüldüğünü

belirtmek gerekmektedir. “Mesaj, mecra, alıcı, geri bildirim” şemasında özetlenebilecek, “etki ve etkileşim” dinamiği üzerine kurulu olan pozitivist paradigma; Bakanlığın kamuoyuna yönelik iletişim çalışmalarında belirleyici olmuştur. Felsefi olarak pragmatizm ve fonksiyonalizm temellerine oturan bu bakış açısı, doğrusal değil döngüsel düzlemde ve kanaat önderlerinin de dahil edildiği kademeli bir akışla uygulamaya geçirilmiştir. Bu süreçte yürütülen iletişim çalışmalarında gündem belirleme (agenda-setting), öne çıkarma (priming), kanaat önderleri, çerçeveleme (framing) gibi farklı modeller uygulanmıştır. Örneğin, Bilim Kurulu üyeleri ve diğer enfeksiyon uzmanlarının pandemi sürecinde üstlendiği rol; Lazerfeld’in sınırlı etki öngören “iki aşamalı akış” kuramında yer verdiği “kanaat önderleri”ne tam anlamıyla uymaktadır. Bakanlık, yine medya aracılığıyla, enformasyon akışında temel aktör ve otorite olarak “gündem belirleme” pozisyonuna gelmiş; yani toplumun pandemi sürecinde önem vermesi gereken noktaların belirlenmesinde etkili olmuştur.

Yine pozitivist paradigma kapsamında bir başka ana akım model olan çerçeveleme kuramı (framing theory), Bakanlığın iletişim süreçlerinde uygulanmıştır. Çerçeveleme yöntemi, yani sorunu ve sebebi tanımlayarak çözüm önerilerinin belirli bir bakış açısıyla sunulması yöntemi, mesaj oluşturma süreçlerinde sıklıkla kullanılmıştır. Burada, sayılan yöntemlerle oluşturulan / dağıtılan mesajların ve sunulan çerçevenin, alıcılar tarafından verildiği şekliyle okunmadığını, kod açımında bambaşka dinamiklerin devreye girdiğini not düşmek gerekmektedir. Alıcının mesajı okuma sürecinde toplumsal, kültürel, bireysel, psikolojik veya çevresel pek çok farklı faktör devreye girmektedir. Kültürel Çalışmalar Okulu araştırmacılarından Stuart Hall’un “kodlama / kodaçımı” olarak kavramsallaştırdığı süreçte, ne mesajın kodlanması saydam, sabitlenmiş bir süreçtir ne de alıcı edilgendir. Hall, bu bakış açısıyla lineer iletişim modellerini reddetmektedir. Özçetin, Stuart Hall’un metinlerle kurulan üç farklı ilişki ya da üç alımlama biçimi arasında bir ayrıma gittiğine değinerek onları sıralamıştır: Bunlar, hâkim-hegemonik konum veya tercih edilen okuma, müzakereci konum ve karşıt konumdur. İlk kavram, iletilmek istenen mesajın hedeflenen kitle tarafından büyük ölçüde algılandığını belirtmek amacıyla kullanılırken, müzakereci konumda kabul veya red gibi öğelere yer verilen bir alımlama süreci hakimdir. Karşıt konuma bakıldığında hedef kitle tarafından tamamen bir reddetme ve direniş gösterme hakimdir (Özçetin, 2018, s. 189).

Kültürel Çalışmalar Ekolü, anlamlandırma sürecini daha ziyade kültürel altyapılar ve toplumsal anlamlandırmalar üzerinden okurken; ana akım kuramcılar benzer bir çıkarımı “gürültü” kavramıyla açıklamaktadır. Buna göre, iletişimi olumsuz yönde etkileyen bir unsur olarak “psikolojik gürültü”, üç davranış biçimiyle kendini gösterir. Levy ve Windahl’a göre bu üç davranış “seçici maruz kalma”, “seçici algılama” ve “seçici hatırlama” şeklinde sıralanmaktadır (Çakır ve Çakır, 2010, s. 62). Kısacası, mesajın anlamını tümüyle sabitlemeye çalışmak faydasızdır, her zaman farklı okuma

alternatifleri mevcuttur. Alıcının hassasiyetlerini göz önünde bulundurarak, özellikle kriz dönemlerinde korku ve öfke gibi duyguların okuma üzerinde etkili olduğu ön kabulüyle mesaj oluşturmak, istenmeyen yorumlamaları en aza indirmek üzere önemli bir çaba olacaktır. Bu aşamada, hem mesajın aracısı (medium) olarak hem de bizzat bir mesaj üreticisi olarak medyanın rolü de son derece önemlidir. Medyanın zaman zaman sansasyon merakı, tiraj / rating çabasıyla ve belli hassasiyetleri göz ardı etmesiyle, yorumsama sürecini olumsuz etkilediği bilinmektedir. Sağlık Bakanlığının iletişim çalışmalarında anlam üretimi, tüm bu sapmalar gözetilerek yapılmış olmasına rağmen zaman zaman farklı yorumların ve yanlış anlamaların önüne geçilememiştir.

Medya, modern toplumun ayrılmaz bir parçası olduğuna göre, “toplumda ya da bireyde kaygı ve paniğin artmasında ya da yönetilmesinde medyanın rolü vardır” önermesi incelenmeyi hak eder. Medyanın, toplum üzerinde doğrudan etkili olduğuna dayalı “hipodermik iğne” teorileri çoktan demode olmuştur. Ancak medyanın gündem belirleme gücü, eşik bekçileri sayesinde neyi ne kadar konuşacağımıza dair yönlendirmeleri; tek başına belirleyici olmasa da önemli bir etkidir. Yurdigül, “Medya ve Korku Kültürü” kitabında “haberler, toplumda geniş bir iletişim ağı meydana getirerek sembolik farkındalık yaratır, tehlike ve risk algısını besler, gözetim ve denetim mekanizmalarını harekete geçirir, toplumsal duyarlılıklara dikkat çeker ve böylece korku kültürünün gelişiminde temel bir rol oynar” demektedir (Yurdigül, 2018, s. 19). Medya, riskin yorumlanma biçiminde önemli oranda rol sahibidir. Furedi’ye göre medya, risklerin hedef kitle tarafından yorumlanmasında başat bir aktördür ve hatta çoğu insan sorunu, kişisel deneyimlerinden ziyade medyada yer bulma tarzından yorumlama eğilimindedir. Buna göre önemli olan nokta, medyanın riske yönelik duygu ve düşünceleri azaltıp artırabilse bile kendi başına bir risk meydana getiremeyeceğidir (Furedi, 2017, ss. 89-91).

Pandemi iletişimde en büyük engel şüphesiz, kurgulanmış yalanların ve yanlış bilgilerin kontrolsüzce yayılmasıdır. COVID-19 pandemisiyle bir yandan operasyonel alanda mücadele edilirken; en büyük mücadelelerden biri de küresel ölçekte dezenformasyon ve infodemi ile yürütülmüştür. DSÖ Genel Direktörü Tedros Ghebreyesus, pandemi ilanından yaklaşık 1 ay önce gerçekleştirilen bilgilendirme toplantısında “biz sadece bir pandemiyle değil aynı zamanda bir infodemiyle de savaşıyoruz” demiş ve bu kavramı dünya gündemine taşımıştır. Infodemi, İngilizce “information” ve “epidemic” kelimelerinin birleşiminden oluşmaktadır ve “yanlış bilgi salgını” şeklinde ifade edilebilir. Kasıtlı ya da kasıtsız yayılmış olsun; hastalıkla ilgili bilginin aşırılığı, abartılı olması, yanlışlığı, sahteliği, yanıltıcılığı; bir bilginin infodemi kapsamında değerlendirilmesi için yeterlidir. Özellikle sosyal medya mecralarında yayılan manipülatif bilgiler, geniş kitleleri paniğe sevk etmekte; halk sağlığını ve kamu güvenliğini tehdit etmektedir. Bu pandemiyi öncekilerden ayıran önemli farklardan biri, enformasyona erişimdeki teknolojik imkânlar, iletişim mecralarındaki çeşitlilik ve hızıdır. Bu sayede

pandemiye dair, gerçek ya da kurgu, herhangi bir bilgi ya da görüntü; küresel ölçekte hızla ve kolaylıkla yayılıp toplumun tüm kesimlerine ulaşabilmektedir. Türkiye’de pandemi sürecinde Sağlık Bakanlığı ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, medyada ya da sosyal medyada yayılan yanlış bilgileri yakından takip ederek, bunlara karşı son derece hassas ve hızlı şekilde yanıtlar vererek, düzeltmeler ve yalanlamalar yaparak, infodeminin yol açabileceği korku, panik ve öfkeyi minimuma indirebilmiştir.

### 3. PANDEMİNİN AKUT DÖNEMİNDE KRİZ İLETİŞİMİ EVRELERİ

Ocak-Haziran 2020 tarihleri arasında pandeminin dünyada ve ülkemizde en önemli gündem maddesi olarak öne çıktığı, büyük bir korku ve bilinmezliğin hâkim olduğu süreç, “akut dönem” başlığı altında incelemeye alınmıştır. Türkiye’de tespit edilen ilk vaka öncesinde bakanlık tarafından yürütülen çalışmalar; pandemi boyunca en önemli kriz anlarından biri olan “ilk vakanın tespiti” ve bunun kamuoyuna açıklanması sürecindeki iletişim stratejisi ile sonraki süreçte toplumdaki yansımaları; Coombs’un kriz yönetiminin üç evresi yaklaşımıyla çözümlenmiştir. Bu çerçevede yeni tip koronavirüsün dünyaya duyurulması ile Türkiye’de ilk vakanın tespit edildiği gün arasında yaşananlar “kriz öncesi evre”, 10 Mart 2020 günü yaşananlar ve ilk vakanın kamuoyuna açıklanma biçimi “kriz anı evresi”, bir gün sonra bu iletişim sürecine yönelik farklı siyasi aktörlerden yapılan yorumlar ile birer ay arayla medyaya yansıyan kamuoyu araştırma sonuçları ise “kriz sonrası evre” olarak ele alınmıştır.

#### 2.1. Kriz Öncesi Evre

Kriz öncesi evre, krize hazırlık yapılan ve olabilecek olasılıkların değerlendirilerek alınabilecek tedbirlerin belirlendiği süreçtir. Sağlık sistemleri güçlü olan ülkeler, hazırlık çalışmaları ve DSÖ öncülüğünde yürütülen simülasyonlar sayesinde, olası bir pandemide hızlı hareket edebilme kabiliyetine sahiptir. Güçlü bir sağlık sistemine ve altyapıya sahip bir ülke olan Türkiye’de Sağlık Bakanlığı, önceki pandemilerin tecrübesi (H5N1-kuş gribi, H1N1-domuz gribi, SARS, MERS, vb.), “kurumsal öğrenme” ve olası pandemi simülasyon çalışmaları sayesinde çok hızlı tedbir almaya başlamıştır. Çin hükümeti tarafından DSÖ’ye yapılan ilk bildirimden yalnızca 6 gün sonra bakanlık bünyesinde operasyon merkezinin, 10 gün sonra ise Koronavirüs Bilim Kurulunun oluşturulmuş olması, bu tecrübenin ve refleksin sonucudur. Bu aynı zamanda, Coombs’un üzerinde önemli durduğu kavramlardan biri olan proaktif kriz yönetiminin de önemli bir örneğidir. Henüz dünyada birkaç ülkede virüs tespit edilmişken Türkiye’de hudut kapılarında termal kameraların devreye girmesi, Çin ile uçuşların durdurulması, virüsün dünya gündeminde yeni yeni duyulmaya başladığı günlerde ve henüz “Çin virüsü” olarak anılmaktayken Sağlık Bakanı’nın basın açıklamaları ve canlı yayınlarla yaptığı bilgilendirmeler, proaktif kriz yönetimi kapsamında atılan adımlar olarak kayda geçmiştir.

Dünya basınında hastalıkla ilgili ilk haberler, “Çin’de Gizemli Virüs Can Alıyor” gibi başlıklarla 2020 Ocak ayının ilk haftalarında başlamıştır. Sürecin devamında giderek artan haber sayısı, haberlerin kapladığı yer/süre ve sıralamaları açısından giderek “önem kazanması” ve hastalığın farklı ülkelerde bildirilmeye başlanması üzerine; kamuoyunda ve medyada konuya yönelik giderek artan merak ve endişenin yönetilebilmesi adına Sağlık Bakanlığı, iletişim stratejilerinin ilk adımlarını oluşturmuştur. Kamuoyuna yönelik ilk iletişim çalışmaları, Bakan Koca’nın Anadolu Ajansı (AA) Editör Masası’nda 22 Ocak 2020’de katıldığı yayınla başlamıştır. Bakan, dünya gündeminde yavaş yavaş yer almaya başlayan “Çin virüsü” ile ilgili detaylı bilgi vermiş, Koronavirüs Bilim Kurulu’nun çalışmalarına başladığını, virüsün ülkeye gelişini geciktirmek adına tedbir alınmaya başlandığını ve erken dönemde Türkiye için büyük bir riskin söz konusu olmadığını açıklamıştır. Nitekim o günlerde başlayan salgınla mücadele sürecinde, hızlı bilgi akışına paralel olarak ivedilikle alınan tedbirlerle Türkiye’de 10 Mart tarihine kadar virüs tespit edilmemiştir. 22 Ocak tarihli ilk bilgilendirmenin ardından günlük basın açıklamalarıyla iletişim süreci devam etmiş, bu süreçte ana kriz olan pandeminin içinde onlarca farklı kriz anı yaşanmıştır. Vuhan’dan Türk vatandaşlarının tahliyesi, ilk vaka ve ilk ölüm, sokağa çıkma yasakları, HES kodunun devreye alınması, vaka-vefat sayısı tartışmaları, tanı kiti, ilaç ve aşılarla ilgili tartışmalar vb. birçok kriz anı; pandeminin iletişim sürecini de belirlemiştir.

Tüm dünyada sosyo-ekonomik olarak dezavantajlı kesimler, sağlık çalışanları, ilerlemiş yaş grubu, kronik rahatsızlığa sahip kimseler ve aktif olarak çalışan kesim, pandeminin etkilerine daha fazla maruz kalmıştır. COVID-19 sürecinde üst-orta sınıf virüsten sakınmak için evine kapanabilmişken, üreten / çalışan kesim, büyük çoğunlukla bunu yapamamıştır. Bazı ülkeler salgın tedbirleri yerine “sürü bağışıklığı” adı altında virüs yayılımına izin vermiş; “güçlü olan ayakta kalsın” yaklaşımını benimsemiş; bu durum yaşlı, hasta ve kırılğan nüfusun eliminasyonuna yol açmıştır. Salgın sürecinde hem hastalığı geçirmiş olanlar hem de sağlık çalışanları damgalanma sürecine maruz kalmıştır. Dezavantajlı gruplarda yer alanlara yönelik değişen davranışlar ve bakış açıları, zamanla psiko-sosyal risklerin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Tam da bu riskleri en aza indirmek için Türkiye’de, Koronavirüs Bilim Kurulu’ndan kısa süre sonra sosyal bilimler uzmanlarından oluşan Toplum Bilimleri Kurulu kurulmuştur.

2020 Şubat ayı ve Mart başı; sıkı tedbirlerin peş peşe açıklandığı, uçuşların iptal edildiği, 14 Kural ile 14 Gün Kuralı’nın formüle edilerek kamuoyuna açıklandığı, neredeyse tüm Avrupa ülkelerinde ve kara komşularımızda vaka tespit edildiği, her gün medyada “şüpheli vaka” haberlerinin yapıldığı, Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca’nın her gün kameralar karşısına geçerek vatandaşları bilgilendirdiği, şüpheli vakaların PCR test sonuçlarını açıkladığı, toplumda panik ve endişenin giderek yükseldiği günlerdir. Kriz öncesi evrede, tüm bu sayılan aşamalarda erken

uyarı sinyalleri bakanlık tarafından dikkatle takip edilmiş, krizin yani pandeminin Türkiye’ye de eninde sonunda geleceği gerçeği öngörülmüş, riskleri en aza indirmek için sıkı önlemler alınmıştır. Bu süreçte tüm sağlık kuruluşları için pandemi planlamaları yapılmış, karantina hastaneleri belirlenmiş, izolasyonlu bölümler oluşturulmuş, Bilim Kurulu tarafından Koronavirüs Rehberi yayınlanmış ve her yeni gelişmeyle güncellenmiş, sağlık çalışanları için gerekli malzemeler tedarik edilmiş, birçok kamu ve özel sağlık kuruluşu aşı ve ilaç için ar-ge çalışmalarına başlamıştır. Yukarıda sayılan hızlı ve etkili tedbirlerle ülkeye virüsün girişi mümkün olduğu kadar geciktirilmiş, bu sayede kazanılan zaman ise tüm bu kapsamlı hazırlıklara harcanmıştır.

## 2.2. Kriz Anı Evresi

Koronavirüs pandemisinin Türkiye açısından en önemli kriz anı ve kırılma noktalarından biri, ilk pozitif vakanın tespit edildiği ve kamuoyuna açıklandığı 10 Mart 2020 gecesidir. Sağlık Bakanı Fahrettin Koca, 10 Mart günü TBMM’de düzenlenen koronavirüs bilgilendirme toplantısında; milletvekillerine son duruma yönelik saatlerce süren detaylı bir sunum yapmış; alınan tedbirleri anlatmış, soruları açık bir şekilde yanıtlamış, eldeki tüm verileri paylaşmış ve “ülkede henüz vaka tespit edilmemiş olmakla birlikte her an görülebileceği” uyarısında bulunmuştur. Bu toplantının basına açık kısmı, Bakan Koca’nın o süreçte yaptığı her açıklama gibi, yine tüm televizyon kanalları tarafından canlı yayınlanmıştır.

Bu salgının şu anda Türkiye’de olma ihtimali çok yüksek. Şu an sadece şunu söyleyebiliriz. Bu virüs tespit edilebilmiş değildir. Ben dün bir örnek vermiştim. Bu salonda şu an 100’e yakın kişiyiz. “Bu salonda Sarılık ve Hepatit B taşıyıcısı hiç kimse yok” demem ne kadar doğru değilse, tetkik yaparak bunu söylemem gerekiyorsa, aynı şekilde tespit edilmiş Koronavirüs olmaması yani tanı ve teşhis konmamış olması hastalık bulunmadığı anlamına gelmez. Bu hastalık şu an tahlil yapılırken bile karşımıza çıkabilir veya 3 saat sonra, bir gün sonra çıkabilir. Bunu toplumu bir şeye alıştırmak için söylemediğimden emin olun. İşin gerçekliği budur. Bizim yurt dışına, Avrupa’ya yoğun şekilde giden insanımız ve yurt dışından yoğun gelen insanımız var. Oradan enfeksiyonu almadığını, herhangi hastalık bulgusu olan biriyle temas etmediğini kim söyleyebilir? O nedenle ısrarla dün de ifade ettiğim gibi sorunun küresel ama mücadelemizin ulusal bir mücadele olduğunu anlamamız önem taşımaktadır. Yani biz bu küresel sorunla mücadeleyi ancak vatandaşımızla birlikte götürebiliriz fakat yayılımını önlememiz gerekiyor. Bulaşıcılığı önlememiz gerekiyor, tedbirleri vatandaşımızla birlikte almamız gerekiyor. Sağlık kuruluşuna gelindiğinde orada yapılabilecekler zaten belli, orada sorun yok. Önemli olan o

bulaşıcılığı önleyebilir olmak (Dr. Fahrettin Koca, TBMM Bilgilendirme Toplantısı, 10 Mart 2020).

Akşama kadar süren bilgilendirme toplantısının ardından Sağlık Bakanı, ekibiyle birlikte bakanlığa dönerek çalışmalarını sürdürmüştür. Makale yazarının, 10-11 Mart tarihlerinde almış olduğu günlük notlarına göre;

Bakanlık Binasına döndüğümüzde, günlerin yorgunluğu üzerimize çökmüştü. Çok gergin bir günü geride bırakmıştık, en azından o an öyle düşünüyorduk. TBMM'deki sunum başta Sağlık Bakanımız olmak üzere tüm ekip için oldukça zorlayıcı ve yorucu geçmişti. Hem iktidar hem muhalefet milletvekilleri, ısrarlı soruları ve eleştirileriyle Sağlık Bakanı'nın üzerine gitmişti. Ofisime çekilip ertesi gün düzenlenecek Bilim Kurulu ve basın toplantısı için verileri toplamaya, konuşma metinlerini ve bilgi notlarını düzenlemeye başladım. Ertesi günkü Bilim Kuruluna Kültür ve Turizm Bakanı ile Ticaret Bakanı da katılacaktı. Salgın hızla dünyayı teslim aldığı için uluslararası dolaşım ve ticaret giderek kesintiye uğruyor, sınırlar kapanıyordu. Üç bakan, Bilim Kurulu'nda uzmanlarla birlikte bu başlıkları ele alacaklar, uygulanabilecek önlem ve kısıtlamaları tartışacaklardı. Saat 22:00'ye doğru ofisten çıktım, eve vardım. Henüz eve geleli 15 dakika olmuştu ki bakanlık Özel Kalem Müdürü aradı, "önemli gelişmeler var, bakanlığa geri dönün" dedi. Her an pozitif bir vaka çıkacağı korkusuyla yaşadığımız o günlerde bu telefon konuşması, neyin ne olduğunu anlamama yetmişti. Kalbim çarparak yola çıktım, bakanlığa döndüm ve Sağlık Bakanımızın odasına girdim. Üzgün, düşünceli ama sakindi. İstanbul'da tedavi altında olan bir hastanın PCR testinin pozitif çıktığını, bunun kamuoyuna vakit geçirmeden açıklanması gerektiğini söyledi, bir taslak çerçeve hazırlamamı istedi ve basın mensuplarının ne kadar sürede bakanlıkta hazır olabileceğini sordu. Saatime baktım, 23:00 sularıydı. "Açıklamayı yarın sabaha bıraksak daha iyi olmaz mı" diye sordum. "Bugüne kadar tüm süreci şeffaf yürüttük, bugün aksine hareket etmemiz doğru olmaz. Bu önemli gelişmeyi duyurmak için sabahı bekleyemeyiz, hem bu güven kaybına da yol açar. Vatandaşımızı en hızlı şekilde uyarmamız gerekir" diye cevap verdi. Konuşma metninin hazırlanması ve medya kuruluşlarının gece nöbetçilerinin haberdar edilip bakanlık binasına gelmesi için gereken süreyi hesapladık ve basın gruplarına, Türkiye'yi ayağa kaldıracak o duyuruyu yaptık: "Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca, saat 00:30'da basın açıklaması yapacaktır". Bütün televizyon kanalları yayınlarını keserek bu duyuruyu son dakika olarak vermeye başladılar. Telefonum hiç durmadan çalıyordu. Gazeteciler, eş dost akraba, tanıdığım kim varsa

arayarak ya da mesajla bilgi almaya çalışıyordu. Ancak hazırlıklarla uğraştığım için hiçbirine yanıt verme imkânım yoktu. Sosyal medyada “Sağlık Bakanı 00:30” ifadesi birkaç dakika içinde top-trend oldu. Telefonumun ekranından, bütün akraba ve arkadaş gruplarında insanların birbirlerini arayıp uyandırdığını takip edebiliyordum. 10 Mart gecesi, hiç şüphe yok ki -15 Temmuz 2016’daki darbe girişiminden sonra- ülkenin yaşadığı en olağanüstü gecelerden biriydi. Son hazırlıklar tamamlandıktan, basın mensupları yerini aldıktan sonra Sayın Koca’ya haber vermek üzere tekrar odasına girdiğimde başını notlarından kaldırdı, derin bir nefes alarak, “Haydi çıkalım” dedi (G.K. 10.03.2020).

Saatler 00:50’yi gösterirken, Bakan Koca kameraların karşısına geçip, Türkiye’de tespit edilen ilk COVID-19 vakasını kamuoyuna canlı yayında duyurmuştur:

Çin’in Vuhan kentinde bundan tam 90 gün önce, 12 Aralık 2019’da ortaya çıkan yeni koronavirüs, başka pek çok ülkeye 1-2 hafta içinde bulaşmasının ardından çok hızlı bir küresel yayılım göstermesine rağmen Türkiye olarak süreçte büyük bir başarı gösterdik. Komşu ülkeler, Avrupa ülkeleri bizim aldığımız sıkı tedbirleri almadılar. Bizim ise salgına karşı yürüttüğümüz strateji ve disiplinli eylem planında direncimiz hiç azalmadı, hatta kat kat arttı. Küresel salgınların bildiğiniz gibi kaçınılmaz tarafları var. İnsanların ülkeden ülkeye her an hareket halinde olduğu bir dünyada direnç hangi düzeyde, tedbirler hangi keskinlikte olursa olsun sonuçları önlemek maalesef mümkün değil. Eğer dünya ile ilişkimizi tümünden kesmiş olabilseydik şu an karşınızda olmazdım. Bu an burada olmamın nedeni bu saate dek gösterdiğimiz şeffaflık ve bunun devam edeceğinin teminatıdır. Size üzücü ama korkutucu olmayan haberi bildirmek istiyorum. Bugün akşam saatlerinde Koronavirüs şüphesi olan bir vatandaşımızın test sonucu pozitif çıktı. Tanı yüksek ateş ve öksürük şikâyetinin sebebinin araştırılması sonucu konmuştur. Hastanın virüsü Avrupa teması üzerinden aldığı bilinmektedir. Dış dünyadan tamamen izole edilmiştir. Hasta bir erkektir ve genel durumu iyidir. Aile bireylerinin hepsi ve yakın çevresindeki tüm bireyler bu anlamda gözetim altındadır ve her biri şüpheli kabul edilmiştir. Hasta mahremiyetinin korunması açısından detaylı bilgilerin paylaşılması uygun bulunmamıştır. Bu, ülkemizde görülen ilk vakadır. Verilere göre tanı erken konmuştur, eğer virüs bulaşmışsa bu çok sınırlıdır. Ülkemiz süreç boyunca bu olasılığa hazırdır. Yayılmayı önleyici tedbirler alınmıştır. Bu hastalığın ülkenin herhangi bir yerinde görülme ihtimaline karşı sağlık personeli ve hastane hazırlıkları çok

önceden bitirilmiştir. (...) Bugüne kadar gösterdiğimiz başarı bundan sonrası için mücadelemizin kolay olacağının garantisi kabul edilmelidir. Biz dünyayı uyarırken aynı zamanda hazırlandık. Bakanlığımız ve tüm birimleriyle devletimiz Koronavirüs'e karşı mücadelesini planladı. Vatandaşımızdan beklediğimiz 14 gün kuralına ve 14 korunma kuralına uyarak bu mücadeleye güç vermesidir. Bir veya birkaç vaka salgın olarak görülmemelidir. Bu durum sadece virüsün ülkemiz sınırlarına girdiği anlamına gelir. Yüksek bir ihtimaldi ve gerçekleşti. İzole edilmiş vakanın şu an tek anlamı budur. Şimdi yapmamız gereken hayatımızı tedbirler doğrultusunda bir düzene sokmaktır. Bu küresel soruna karşı ulusal bir mücadele vereceğiz. Risk somut, tedbirler ise basittir. Şunu tam olarak bilmeniz gerekiyor. Koronavirüs alacağınız tedbirlerden daha güçlü değildir! Bir hasta topyekûn risk değildir. Karantinaya alınmış bir hasta, bir toplumu tehdit edemez (Dr. Fahrettin Koca, Basın Açıklaması, 11 Mart 2020).

### 2.3. Kriz Sonrası Evre

Coombs'un yaklaşımında, kriz sonrası aşamada olaya ilişkin bilgilerin ve yapılması gerekenlerin ele alınması, normal durumun yeniden sağlanması ve itibar süreçleri devreye girmektedir. İlk vakanın açıklandığı kriz anından sonra, bakanlığın kriz yönetimi ve iletişim sürecine yönelik tepkiler, bu alt bölümde özetlenmiştir. Sağlık Bakanlığı öncülüğünde devlet kurumlarının o güne kadar aldığı tedbirler, Sağlık Bakanı'nın yürüttüğü şeffaf iletişim, kamuoyunu anlık ve hızlı bilgilendirme çabası, panik ve korkuyu kontrol altına alan açıklamaları birçok kesimden takdir görmüş; bu mücadelenin siyaset üstü olduğu ve bakanlığa destek verilmesi gerektiği farklı kesimler tarafından, aşağıdaki örneklerde görüleceği üzere, yapılan açıklamalarla dile getirilmiştir.

İlk vakanın tespitinin ertesi günü, yani 11 Mart'ta açıklama yapan devlet yetkilisi ve siyasi parti temsilcilerinin görüşleri, internet sitelerine yansıdığı şekliyle aşağıda sıralanmaktadır. Devamında ise Mart, Nisan ve Mayıs aylarında farklı anket ve danışmanlık şirketleri tarafından yapılan kamuoyu araştırmalarıyla ilgili internet haberleri yer almaktadır. Sağlık Bakanlığı medya takip sistemi üzerinden her gün bakanlık yetkililerine raporlanan basın yansımaları içinden, belirlenen bu iki başlığa yönelik birçok internet haber sitesi linki taranmış ve aşağıdaki 7 haber linki seçilmiştir. Haber linklerinden üçü, Türkiye'nin en büyük üç haber ajansına (Anadolu Ajansı, Demirören Haber Ajansı, İhlas Haber Ajansı) aittir. Diğer 4 internet sitesi ise yüksek okuyucu kitlelerine sahip Haberler.com, Timeturk.com, Memurlar.net ve Yenisafak.com'dur. Bu seçki yapılırken, açıklamanın ya da kamuoyu araştırmasını en geniş haliyle kullanıldığı mecralar tercih edilmiştir.

## Görsel 1. Cumhurbaşkanlığı Sözcüsü İbrahim Kalın’ın Açıklaması



**Kaynak:** Demirören Haber Ajansı, 2020.

İbrahim Kalın, sürecin ilk günlerinde ilk vakanın tespiti sonrası “Panik yok, tedbir var” değerlendirmesinde bulunmuştur. Kalın, Twitter (X) hesabından yaptığı paylaşımda, COVID-19’a yönelik bilgilendirmeler içeren ve aynı zamanda süreç içerisinde izlenecek yol haritası niteliğinde önlemlerin olduğu broşürü kamuoyu ile paylaşmıştır. Kalın, iletisinde sürecin etkili bir şekilde işlediğini, gerekli tedbirlerin alındığını belirterek toplumu Sağlık Bakanlığının tavsiyelerine uymaya davet etmiştir.

## Görsel 2. CHP Grup Başkan Vekili Engin Altay'ın Açıklaması



**Kaynak:** Haberler.com, 2020

11 Mart 2020 tarihinde Cumhuriyet Halk Partisi Grup Başkan Vekili Engin Altay yaptığı basın açıklamasında, COVID-19 ile mücadele sürecinde Bakanlığın çalışmalarına katkı sağlamak amacıyla partisi bünyesinde bir komisyon kurulacağını açıklamıştır. Aynı zamanda CHP’de yer alan doktor ve eczacı milletvekilleri ile bir araya gelerek sürecin etkin bir şekilde işlemesi için katkı sağlayacak çalışmalara başladıklarını açıklamıştır. Topluca bir mücadeleye dikkat çeken Altay, Sağlık Bakanlığının koronavirüsle ilgili tutumunun, tavrının, konuya yaklaşımının kıymetli olduğunu ifade ederek Bakan Koca’ya süreçte başarı dileklerini iletmiştir. Engin Altay, virüsle mücadelenin yalnızca sağlık sektörü ile ilgili olmadığını, özellikle turizmden başlamak üzere birçok sektörü etkisi altına alacağını ve bunun ekonomik etkileriyle de mücadelede yeni tedbirlerin gerekliliğine değinerek “CHP, bu konuda samimidir, yapıcıdır, olumlu katkıya hazırdır” şeklinde desteklerini belirtmiştir.

### Görsel 3. İYİ Parti Grup Başkan Vekili Lütfü Türkkan’ın Açıklaması



TBMM Genel Kurulunda, gündem dışı konuşmaların ardından grup başkanvekilleri yerlerinden söz aldı.

- **#İnteraktif - Bir bakışta koronavirüs salgını**
- **Koronavirüs yayılma haritası**

İYİ Parti Grup Başkanvekili Lütfü Türkkan, Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın koronavirüs hakkındaki şeffaf bilgilendirmelerinden memnun olduklarını belirterek, Koca'ya teşekkür etti.

Koronavirüsle mücadelenin asıl şimdi başladığını ifade eden Türkkan, hükümetten, vakalar yayılmadan duruma el koymasını istedi.

Türkkan, durumun siyaset üstü ve ciddi olduğunu dile getirerek, Sağlık Bakanlığından, bundan sonrası için de hızlı adımlarla gerekli önlemleri almasını beklediklerini söyledi.

**Kaynak:** Anadolu Ajansı, 2020.

İlk vakanın görülmesinin ardından bir diğer açıklama da İYİ Parti'den gelmiştir. Grup Başkanvekili Türkkan, Sağlık Bakanı'nın süreçle ve COVID-19 hakkında net, şeffaf ve bilgilendirici açıklamalarından memnun olduklarını belirtmiş, Bakan Koca'ya teşekkür ederek bundan sonra işleyecek süreçte dikkat çekmiştir. Hem hükümetin hem de Sağlık Bakanlığının aktif ve etkili önlemler almasının gerekliliğine vurgu yapmıştır. Aynı zamanda Türkkan'ın mücadelenin siyaset üstü ve ciddi olduğunu söylemesi dikkat çekicidir.

### Görsel 4. BBP Genel Başkanı Destici'nin Açıklaması

**TIMETURK**



DÜNYA GÜNDEM POLİTİKA EKONOMİ ÇEVİRİ HABER SPOR SAĞLIK TEKNOLOJİ KÜLTÜR YAŞAM EĞİTİM RÖPÖ

Büyük Birlik Partisi (BBP) Genel Başkanı Mustafa Destici, dünyada yaşanan korona virüs salgınına ilişkin, "Biz bu mücadele karşısında hem Türkiye hem insanlık olarak tek başımız. Vatandaş olarak elimizden gelen bütün gayreti göstermeliyiz. Herkes kendi kendinin koruyucusu olmak zorunda" dedi.

BBP Genel Başkanı Mustafa Destici, Parti Genel Merkezi'nde düzenlediği basın toplantısında gündeme ilişkin değerlendirmelerde bulundu. Konuşmasının başında İdlil'te şehit olan Mehmetçikleri hatırlatan Destici, tüm şehitlere Allah'tan rahmet diledi. TBMM'de gerçekleştirdikleri toplantıda korona virüsünün her an Türkiye'de görülebileceğini ifade ettiklerini kaydeden Destici, Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın gece saatlerinde yaptığı açıklamaya değinerek, "Sağlık Bakanımız Fahrettin Koca, Türkiye'de bir vakanın görüldüğünü ve sonucun pozitif çıktığını açıkladı. Sayın Bakanımız öncülüğünde Bilim Kurulu üyelerimiz, korona virüsün yayılmaya başladığı günden bugüne büyük çalışmalar yürüttüler. Bu çalışmalarla bir nevi virüsün girişini engellemiş olduk. Türkiye hazırlıklı bir şekilde bunu karşıladı, bundan sonraki süreç daha önemli. Bu virüs hayvanlardan insana bulaşan bir virüs, artık insandan insana bulaşmaya başladığı için bağışıklık sisteminizin baş etmesi gereken bir hastalık haline geldi" diye konuştu.

Yeni tip korona virüse karşı bakanlık ve uzmanlar tarafından yapılan uyarılar ve alınması gereken tedbirler hatırlatan Destici, "Özellikle yurt dışı seyahat yapan vatandaşlar 14 gün kuralına uymaları konusunda uyarıldı. Türkiye dün gece geç saatlere kadar büyük bir başarı yakalamıştı. 90 günlük sürede virüs ile tanışılmaması, bundan sonra vatandaşların daha bilinçli şekilde bunu karşılaması açısından önemli bir zaman kazanımıydı. Yayılması ne kadar engellenebilirse o kadar başarı sayılıyor. Biz bu mücadele karşısında hem Türkiye hem insanlık olarak tek başımız. Vatandaş olarak elimizden gelen bütün gayreti göstermeliyiz. Herkes kendi kendinin koruyucusu olmak zorunda. Biz Türk milleti olarak aktif ve sosyal bir milletiz. Tokalaşmaya, öpüşmeye kıymet veren milletiz. İnsandan insana geçen bir virüs olduğu için bu alışkanlıklarımızı biraz ötelememiz gerekiyor. Bunu soğukluk olarak algılamamız gerekiyor. Sadece tedbir olarak hepimizin sağlığı için bunu görmemiz gerekiyor" şeklinde konuştu.

Türkkan, durumun siyaset üstü ve ciddi olduğunu dile getirerek, Sağlık Bakanlığından, bundan sonrası için de hızlı adımlarla gerekli önlemleri almasını beklediklerini söyledi.

**Kaynak:** Timetürk, 2020.

BBP Genel Başkanı Destici de sürecin ilk günlerinde mücadeleye dikkat çeken isimlerden birisi olmuştur. Topyekûn bir mücadelenin en başta bireysel olarak mücadeleden geçtiğini belirten Destici, vatandaşları bu dönemde gayret göstermeye davet etmiştir. Krizin ötelenmesinde Sağlık Bakanlığının etkin olduğunu, Bakan Koca öncülüğünde Bilim Kurulunun almış olduğu tedbirlerle virüsün ülkeye girişinin geciktirildiğini söylemiş ve bundan sonra virüsle mücadelede birlik çağrısında bulunmuştur. Bakan Koca'nın gece gerçekleştirdiği konuşmayı hatırlatarak, "Sağlık Bakanımız, Türkiye'de bir vakanın görüldüğünü ve sonucun pozitif çıktığını açıkladı. Türkiye hazırlıklı bir şekilde bunu karşıladı, bundan sonraki süreç daha önemli. Bu virüs hayvanlardan insana bulaşan bir virüs, artık insandan insana buluşmaya başladığı için bağışıklık sistemimizin baş etmesi gereken bir hastalık haline geldi" açıklamalarında bulunmuştur.

### Görsel 5. Mart 2020 - ERA Araştırma ve Danışmanlık Anketi

Abone Gündem Politika Ekonomi Dünya Asayiş Spor Video Yerel Belgesel Daha

GÜNDEM - 17 Mart 2020 Salı 12:09

## Koronavirüs araştırması: 'Halk bilgili, endişe düzeyi düşük, Sağlık Bakanı başarılı'



A A A



Koronavirüs gündem araştırması, Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) küresel salgın olarak sınıflandırdığı yeni tip koronavirüs (Covid-19) konusunda Türkiye'de halkın yeterince bilgi sahibi olduğunu ancak buna kıyasla endişe düzeyinin düşük olduğunu ortaya koydu. Katılımcıların büyük çoğunluğu Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca'nın performansından memnun.

İstanbul merkezli danışmanlık firması StratejiCo. adına ERA Araştırma ve Danışmanlık tarafından yürütülen araştırma, halkın koronavirüs hakkındaki bilgi düzeyi ve davranışlarını anlamak amacıyla gerçekleştirildi. Toplam 12 ilde, 18 yaş üstü 408 kişinin katılımıyla, 12-14 Mart 2020 tarih aralığında gerçekleştirilen saha çalışmasından elde edilen verilere göre katılımcıların yüzde 65'lik kısmı koronavirüs konusunda bilgili ya da çok bilgili olduğunu ifade etti. Buna karşın koronavirüs nedeniyle endişeli olduğunu söyleyen katılımcıların oranı yüzde 37 oldu. Salgın konusunda endişe duymayan katılımcıların oranı ise yüzde 44 olarak gerçekleşti.

#### **Sağlık Bakanı'na güven tam**

Katılımcıların koronavirüs hakkında en güvendiği bilgi kaynağı tercihinde ise ilk sırayı yüzde 60'lık oranla televizyon aldı. Sağlık Bakanı ve Sağlık Bakanlığı yüzde 38 ile en güvenilen ikinci bilgi kaynağı olurken internet yüzde 19 ile üçüncü sırada yer aldı.

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca, saha çalışması kapsamında görüşülen katılımcılardan geçer not aldı. Katılımcıların yüzde 65'i, bu süreçte Sağlık Bakanı Koca'nın başarılı performans gösterdiği yönünde görüş belirtti. Bakanı başarısız bulanların oranı ise yüzde 14'te kaldı.

Araştırmanın ortaya çıkardığı bir başka önemli veri ise iş dünyasını yakından ilgilendiriyor. Araştırmaya göre iş yerlerinin sadece yüzde 26'sı yapısal olarak uzaktan çalışmaya hazır oldukları görüşünde. Bu noktada fark oluşturan faktör ise kriz planı. Hâlihazırda aktif kriz planı olan işletmelerin yüzde 46'sı uzaktan çalışmaya hazır oldukları yönünde görüş belirtirken, kriz planı olmayan işletmelerin sadece yüzde 10'u bu konuda kendini hazır hissediyor.

Araştırma sonuçlarına göre, risk grubunda olduğu kabul edilen 65 yaş üstü insanların yaşadığı hane oranı yüzde 26 çıktı.

#### **Sosyal medya sürecin yönetiminden memnun**

StratejiCo. danışmanları tarafından, İstanbul merkezli sosyal medya araştırma şirketi SOMERA verileri ile bu araştırmaya ek olarak hazırlanan sosyal medya algı araştırması da önemli verileri ortaya çıkardı. 11-14 Mart tarihlerinde koronavirüs özelinde yapılan en çok etkileşim alan toplam 10 bin paylaşımın analiziyle ortaya çıkarılan çalışmaya göre iletilerin yüzde 35,5'i olumlu oldu.

Olumlu olarak sınıflanan iletilerde genel olarak Türkiye'nin süreci iyi yönettiği, ülkede birlik ve beraberliğin sağlandığı, virüsten korunmaya yönelik önlemlerin iyi kavrandığına dair paylaşımlar ağırlıklı olarak yer aldı. Resmi vaka sayısının gerçeği yansıtmadığı, ekonomik ve sağlık anlamında yeterli tedbirlerin alınmadığını konu edinen olumsuz tondaki paylaşımların oranı ise yüzde 28,9 olarak gerçekleşti.

Sosyal medya üzerinden farklı boyutlarda yapılan incelemede; başta Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca olmak üzere bakanlık ve devlet kurumları tarafından alınan tedbirlerin yerinde ve zamanında alındığına dair güvenin oluştuğu gözlemlendi. Ayrıca, Türkiye'deki etkili kişilerin (muhalif görüşlere sahip tanınan kişilerin devlete destek ve takdir mesajları da dahil olmak üzere) sosyal medyada oluşturdukları güven, itibar ve birlik mesajlarının halktaki endişeyi engellediği, hijyen konusundaki duyarlılığın önemli boyutlara ulaştığı yine dikkat çeken sonuçlar arasında yerini aldı. Sosyal mesafelendirmenin bir sonucu olan dışarı çıkmak, kalabalık yerlerde bulunmak gibi aktivitelerin asgariye düşürülmesi konusundaki hassasiyet göze çarptı.

Sosyal medya paylaşımlarının Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca'nın yaptığı açıklamaları takiben en yüksek düzeye ulaştığı da araştırma sonuçlarına yansdı.

**Kaynak: İhlas Haber Ajansı, 2020.**

Haberde yer verilen anket çalışması, ERA Araştırma ve Danışmanlık tarafından, bir başka danışmanlık firması StratejiCo adına yapılmıştır. Araştırmada, vatandaşların koronavirüs hakkındaki bilgi düzeyi ve davranışlarını anlamak hedeflenmiş; çalışma 12-14 Mart tarihleri arasında 12 ilde, 18 yaş üstü 408 kişinin katılımıyla yürütülmüştür. Buna göre katılımcıların yüzde 65'i koronavirüs konusunda bilgili ya da çok bilgili olduğunu; yüzde 37'si endişeli olduğunu, yüzde 44'ü ise salgın konusunda endişe duymadığını ifade etmiştir. Katılımcıların yüzde 65'i, bu süreçte Sağlık Bakanı Koca'nın performansını başarılı bulurken, yalnızca yüzde 14'lük bir oran Bakanı başarısız bulmuştur. Habere göre ayrıca, sosyal medya incelemesinde, başta Sağlık Bakanı olmak üzere bakanlık ve devlet kurumlarının aldığı önlemlerin yerinde ve zamanında alındığına dair güven oluşmuştur. Etkili kişilerin verdikleri güven, itibar ve birlik mesajlarının vatandaştaki endişeyi engellediği ve alınması gereken tedbirlere riayet edilme oranının arttığı, yine aynı çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlardandır.

## Görsel 6. Nisan 2020 - Medya Ajansı Universal McCann Anketi

### Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'ya güven en üst düzeyde

Medya Ajansı Universal McCann (UM) Nisan ayında yaptığı "Türkiye'nin Korona Günleri Araştırması"ndan çarpıcı sonuçlar çıktı. Korona ile mücadelede en güvenilen isim Sağlık Bakanı Fahrettin Koca oldu. NG şirketinin anketine göre ise el yıkamayı yavaş yavaş bırakıyoruz.

Kaynak : Memurlar.Net

Haber Giriş : 16 Nisan 2020 18:21, Son Güncelleme : 16 Nisan 2020 18:30

Yazdır



#### En fazla korku, kaygı ve tedirginlik hissetti

Universal McCann (UM) Nisan ayı anketine göre Türkiye toplumu Mart 11'de salgına ilişkin ilk resmi açıklamadan itibaren en fazla korku, kaygı, tedirginlik ve üzüntü hissetmiş.

#### En güvenilen isim Sağlık Bakanı Fahrettin Koca

Araştırma sonuçlarına göre toplumun yüzde 75'i virüsle ilgili Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'dan gelen bilgilere güveniyor. Sağlık Bakanına güven konusunda gruplar arasında fark olmazken, hükümetten gelen bilgilere Dindar/Kadercilerin ortalamanın üstünde güvendiği gözlemlendi.



Sağlık Bakanını sağlık çalışanlarının bireysel açıklamaları ile hükümet açıklamaları takip ediyor. Bilgi kaynağı olarak televizyon haberlerine sosyal medyada yer alan haberlerden daha fazla güvendiği anlaşıldı.

**Kaynak:** Memurlar.net, 2020.

Haberde, Medya Ajansı Universal McCann'ın Nisan ayının başında 1.223 kişiyle yaptığı "Türkiye'nin Korona Günleri Araştırması"nın detayları yer almakta; araştırmanın ilk vakasının açıklandığı tarihten itibaren içinde bulunulan duygu durumunu, ruh halini, davranış ve tercih değişikliklerini

ölçme amacı taşıdığı belirtilmektedir. Buna göre, toplumda salgına ilişkin ilk resmî açıklamadan itibaren korku, kaygı, tedirginlik ve üzüntü gibi duyguların yoğun olarak hissedildiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yüzde 75'i virüsle ilgili Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın verdiği bilgilere güvendiğini ifade etmiş, haberde Bakan'a güven noktasında farklı gruplar arasında fark olmadığı belirtilmiştir.

### Görsel 7. Mayıs 2020 - Areda Survey Anketi

#### Devletimizle gurur duyduk: Areda Survey 3 bin 504 kişiye sordu

Haber Merkezi • 01:00 31/05/2020, Perşembe • G: 6/05/2020, Çarşamba  
Yeni Şafak



Fotoğraf: Anşiv

**Areda Survey'in 30 Nisan-4 Mayıs arasında 3 bin 504 kişiyle yaptığı araştırma, koronavirüs sürecinde vatandaşın devletiyle gurur duyduğunu ortaya koydu. Sağlık Bakanlığı'nın süreç yönetimini katılımcıların yüzde 79,5'i başarılı buldu. Diyanet İşleri Başkanı Ali Erbaş'ın eşcinselliğe yönelik ifadeleri ise katılımcıların yüzde 64,8'inin desteğini aldı.**

Koronavirüslle mücadelede devlete güven zirve yaptı. Areda Survey'in yaptığı araştırmaya göre sürecin başarılı yönetildiğini düşünenlerin oranı yüzde 79,5'e yükseldi. Vurt dönüştü hasta vatandaşların Türkiye'ye getirilmesi de ülkenin yarısından fazlasına gurur verdi. Araştırma şirketi Areda Survey, 30 Nisan - 4 Mayıs 2020 tarihleri arasında kanıtlatif araştırma yöntemlerinden CAWI ile Türkiye gündemini araştırdı.

#### Güven testini geçtik

Araştırmada katılımcılara sorulan koronavirüs trend sorularının sonuçları dikkat çekti. Araştırmalarda sorulan "Sağlık Bakanlığı'nın, koronavirüs salgını ile ilgili süreç yönetimini başarılı buluyor musunuz?" sorusu yüzde 79,5 "Evet" yanıtı ile en yüksek seviyesine ulaştı. Katılımcılar bu soruya; 16 Mart'ta yüzde 73,1, 21 Mart'ta yüzde 74,3, 6 Nisan'da ise yüzde 70,2 "Evet" yanıtını vermişti. Araştırmada dikkat çeken bir diğer trend soru ise "Türkiye'deki, koronavirüs salgını ile ilgili süreç yönetimini başarılı buluyor musunuz?" oldu. 4 Mayıs'ta "Evet" yanıtı verenlerin oranı bir önceki aya kıyasla yüzde 9,7 artarak, yüzde 66,9 oranında oldu. Katılımcılara pandemi sürecinde Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın başarısı da soruldu. Verilere göre Cumhurbaşkanı'nı başarılı bulanlar yüzde 53,3 oranında.

**Kaynak:** Yenişafak, 2020.

Habere göre, 30 Nisan-4 Mayıs 2020 tarihleri arasında Areda Survey şirketi tarafından 3.504 katılımcıyla gerçekleştirilen araştırmada, vatandaşların pandemi sürecinde devletiyle gurur duyduğu sonucu çıkmıştır. Haberin devamında, katılımcıların yüzde 79,5'inin Sağlık Bakanlığı'nın süreci başarılı şekilde yönettiğini düşündüğü ifade edilmektedir. Bu oranın, 16 Mart'ta yüzde 73,1; 21 Mart'ta yüzde 74,3; 6 Nisan'da ise yüzde 70,2 çıktığı belirtilen haberde; sürecin başarılı yönetildiğine dair kanaatin giderek arttığına dikkat çekilmiştir.

### Sonuç

Pandemi süreci, 2020-2022 yılları arasında tüm dünyada sağlık sistemlerinin ve yöneticilerin test edildiği bir süreç olmuştur. Sağlık Bakanlığı ve Bakanı Dr. Fahrettin Koca; her kesime yönelik kapsayıcı, hızlı, şeffaf, dur durak bilmeyen bir tempoda bir iletişim çabası içinde olmuştur. Mevcut iletişim olanaklarının hepsi dengeli şekilde kullanılmaya gayret edilmiş;

televizyon, gazete, radyo gibi geleneksel mecralara ilaveten dijital haber siteleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya mecraları yoğun şekilde sürece eklenmiş, çok sayıda kamu spotu ve bilgilendirici videolar üretilmiş; afiş, broşür ve billboardlar kullanılmıştır. Tıbbi bilgilerin toplumun tüm kesimleri tarafından anlaşılabilmesi için mümkün olan en sade ifadeler kullanılmış; bu süreçte her vatandaşın sözlüğüne “filyasyon, entübe, HES kodu” gibi kavramlar eklenmiş; beklenen davranış ve tutum değişikliği ile tedbirlere riayet büyük oranda sağlanmış; tüm siyasi görüşlerden gelen eleştiriler dikkate alınmış, mesaj kodlama süreçlerinde toplumsal hassasiyetlerin gözetilmesine gayret edilmiştir. Bu sayede toplumla güven ilişkisi büyük ölçüde sağlanabilmektedir.

Sağlık Bakanlığının iletişim stratejisi sadece bilgilendirme ile sınırlı kalmamış, aynı zamanda dezenformasyonla mücadeleyi de içermiştir. Pandemi sürecinde sosyal medya platformlarında yanlış bilgi ve temelsiz yaklaşımların hızla yayılması, zaman zaman vatandaşların güvenini sarsmış ve doğru bilgiye erişimi zorlaştırmıştır. Özellikle kriz öncesi dönemde medya ve sosyal medyada yoğun şekilde yer bulan “şüpheli vaka” haberleri, ilerleyen dönemlerde vaka sayılarına, vefat sayılarına, aşı ve ilaç çalışmalarına yönelik iddialar; Sağlık Bakanı tarafından hiç vakit kaybedilmeksizin, sağlık literatüründeki ifadesiyle “acil müdahale” ile günlük olarak yanıtlanmıştır. Bakanlık hem doğru bilgiye dayalı içerik üretmiş hem de bilgi kirliliğine hızlı ve anlık yanıt vererek infodemi ile mücadele etmiştir. Sağlık Bakanlığı, aktif bir şekilde doğru bilgilendirmeyi sağlamak için hem medya kuruluşlarıyla iş birliği yapmış hem de sosyal medya platformlarında etkin bir kampanya yürütmüştür. Bakanlığın anlık bilgilendirmeleri, kamuoyunda merak edilen her detaya yönelik kapsamlı açıklamaları ve hızlı müdahaleleri hem kamuoyu hem medya nezdinde Sağlık Bakanlığını “güvenilir kaynak” pozisyonuna getirmiş, bu sayede medya mensuplarının ve vatandaşların, bakanlık dışındaki kaynaklara, teyit edilmemiş bilgilere yönelimi azalmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde detaylı şekilde açıklandığı üzere, yaklaşan bir salgın hastalığın toplumda yarattığı korku, güvenlik ihtiyacını en üst düzeye çıkarmıştır. Bu noktada yol gösterici olarak gözlerin çevrildiği merciler, devlet kurumları (Cumhurbaşkanlığı, Sağlık Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, diğer bakanlık, kurum ve kuruluşlar), devlet yetkilileri ile konunun uzmanları yani hekimler, sağlık çalışanları ve bilim insanları olmuştur. Bu aşamada krizin ayak seslerinin duyulmaya başlandığı 2020 Ocak ayından itibaren Sağlık Bakanlığı ve Bakanı en büyük sorumluluğu üstlenmiştir. Bu dönemde Bakan Koca, kriz sözcüsü olarak ön plana çıkmıştır. Kriz iletişimi bakanlık koordinasyonunda, çok aktörlü ama ortak akılla yürütülen bir sürece dönüşmüştür. Sağlık alanında alınması gereken önlemler hızla devreye sokulurken, kamuoyunda oluşan korku ve panik atmosferinin yönetilebilmesi için pandemiye karşı kurallar belirlenmiş, bilgi boşluğunun yaratacağı belirsizliği giderebilmek ve vatandaşların kişisel / toplumsal tedbirlere riayet etmesi için gerekli iletişim çalışmalarına başlanmıştır. Kurallar sayesinde

davranışların ve durumların standartlaşması, böylece güvenlik kaygısının hafiflemesi hedeflenmiştir. Kurallara uyulması için kontrollü bir korku iklimine ihtiyaç duyulmakla birlikte, paniğin yol açabileceği kişisel ve toplumsal hasar göz önünde tutularak endişe oranı mümkün mertebe düşürülmeye çalışılmıştır.

İlk vakanın tespit edildiği 10 Mart tarihi, hem pandemi sürecinin en önemli dönüm noktalarından birini hem de bakanlığın iletişim anlayışını yansıtmaları bakımından kritik bir örneği teşkil etmektedir. Coombs’un krizin üç evresi yaklaşımına göre “kriz anı evresi” başlığı altında çözümlenmiş olan “ilk vaka” krizi, bu çalışmada kriz iletişimi süreçlerinde örnek olması açısından kayıt altına alınmıştır. Gün içinde TBMM’de iktidar ve muhalefet milletvekillerine sunum yapan Bakan Koca, “teşhis konmamış olması hastalık bulunmadığı anlamına gelmez” diyerek, tehdidin çok yaklaştığı konusunda bir kez daha uyarıda bulunmuş; bunun toplumu korku ve paniğe değil tedbire yöneltmesi konusunda ısrarcı olmuştur. Dünya ile ilişkilerin topyekûn kesilmesinin mümkün olmadığı gerçeğinden hareketle uyarılarını yapan Sağlık Bakanı, sorunun küresel olduğunu ancak mücadelenin ulusal olarak yürütüleceği ifadesiyle dayanışmanın önemine vurgu yapmıştır. Krizin varlığının inkârı ya da gerçeklerin gölgelenmesi; kriz iletişiminde geri dönüşü olmayan hatalar olarak kabul edilmektedir. Sağlık Bakanı tam aksine krizin yaklaşmakta olduğunu her fırsatta vurgulayarak hazırlıkları yönetmiştir. Nitekim gece yaptığı açıklamasında, ülkede vaka tespit edilmiş olmasını “yüksek bir ihtimaldi ve gerçekleşti” diyerek duyurmuştur.

Günün tüm yorgunluğuna rağmen; gece saatlerinde bakanlığa ulaşan doğrulanmış bilginin kamuoyuna açıklanması için sabahın beklenmemiş olması proaktif kriz yönetiminin ve kriz iletişimin en önemli unsurlarından zaman-doğruluk dengesinin ne kadar kritik olduğunu göstermesi açısından önemlidir. Kriz anlarında önem kazanan yönetim becerileri, özellikle de hızlı karar alma ve uygulama; bu örnekte olduğu gibi güven oluşturmaya bir yaklaşım olmuştur. Bakan Koca konuşmasına o güne kadar devlet kurumları tarafından alınan tedbirleri hatırlatarak başlamıştır. Yaklaşmakta olan bir krize yönelik sahada gerekli tedbirlerin alınması kadar, bu tedbirlerin başarılı şekilde alındığının kamuoyuna iyi anlatılabilmesi ve devletin sorumluluğunu yerine getirmekte olduğunu her fırsatta yinelenmesi, yani tedbirlerin de iletişiminin yapılabilmesi; devlet ile kamuoyu arasında güven ilişkisinin sağlanmasına katkıda bulunan bir unsur olmuştur. Bakan Koca’nın açıklamasındaki insanî yaklaşım, bir hekim olarak tıp etiğine ve hasta mahremiyetine verdiği önem, hastanın isminin ve kişisel bilgilerinin kamuoyuna verilmemiş olması; sağlık iletişimi açısından bir başka önemli örnektir. Bu sayede hastanın kişilik hakları ihlal edilmemiş, aynı zamanda hasta yakınlarının ve ailesinin damgalanmasının ve dışlanmasının önüne geçilmiştir. Açıklamada kamuoyuna beraberlik ve duygudaşlık hissi verilirken, bu gelişmenin “üzücü ama korkutucu olmayan” bir durum olduğu vurgusuyla toplumda panik oluşmasının önüne geçilmeye çalışılmıştır. O

dönemde Sağlık Bakanı hemen her açıklamasında vurgulamakta olduğı dayanişma ve tedbir vurgusu, 10 Mart gecesi yapılan açıklamada da ön plana çıkmış, “Koronavirüs alacağınız tedbirlerden daha güçlü değıldir!” ifadesiyle somutlaşmıştır.

Kriz öncesi ve kriz anı evrelerinde yürütölen çabalar sonucunda, kriz sonrası evrede güven ve itibar anlamında kazanımlar olduğı görölmektedir. Farklı görüşlerden siyasi aktörler, pandemiye mücadelenin siyaset üstü bir çerçeveyle ele alınması ve bakanlığın çabasına destek verilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Cumhurbaşkanlığı Sözcüsü İbrahim Kalın hükümet adına, “panik yok, tedbir var” çağrısıyla vatandaşları bakanlığın tavsiyelerini ve yol haritasını izlemeye çağırmıştır. Ana muhalefet partisi olan Cumhuriyet Halk Partisi (CHP) Grup Başkan Vekili Engin Altay, partisi bünyesinde Sağlık Bakanlığı’na destek amaçlı bir komisyon kurulacağını açıklamış; Bakan Koca’nın konuyla ilgili tutumunu takdir etmiş ve kendisine başarılar dilemiştir. Yine muhalefet partilerinden İYİ Parti Grup Başkan Vekili Lütfü Türkkan ise pandemiye yönelik şeffaf bilgilendirmelerinden dolayı Sağlık Bakanı’na teşekkür etmiştir. Virüsle mücadelenin siyaset üstü bir konu olduğuna vurgu yapan Türkkan, bakanlığın bundan sonrasında da hızlı adımlarla gerekli tedbirleri alması gerektiğini ifade etmiştir. Büyük Birlik Partisi (BBP) Genel Başkanı Mustafa Destici açıklamasında, Sağlık Bakanı ve Bilim Kurulunun, virüsün ortaya çıkışından itibaren büyük çalışmalar yürüttüğünü ve bu sayede ölkeye virüsün gelişini geciktirebildiklerini hatırlatmıştır. Vatandaşların uyması gereken tedbirleri hatırlatan Destici de İYİ Partili Türkkan gibi, mücadelenin siyaset üstü olduğunu vurgulamıştır. Siyasi isimlerden gelen açıklamalar; bakanlığın o güne kadar başarılı bir süreç yürüttüğüne, sürecin kritik nitelik taşıdığına, bu süreçteki kriz yönetiminin önemine ve yetkililerin katkılarına odaklanmaktadır. Açıklamalarda iş birliği vurgusu da öne çıkmaktadır.

Buna ilâveten, kriz sonrası evrede birer ay arayla farklı firmalar tarafından yapılan kamuoyu araştırmalarından internet haberlerine yansıyan sonuçlara baktığımızda, bakanlığa ve Sağlık Bakanı’na duyulan güvenin üst seviyeye çıktığı görölmektedir. ERA Araştırma ve Danışmanlık tarafından 12-14 Mart tarihleri arasında yürütölen çalışmada, kamuoyunun salgınla ilgili yeterince bilgi sahibi olduğı (yüzde 65), endişe seviyesinin ise düşük seyrettiğı (yüzde 37) ortaya konulmuştur. Şüphesiz, sağlıklı ve hızlı bilgi akışının bu sonuca etkisi büyüktür. Araştırmada Sağlık Bakanı’nın başarılı performans gösterdiğini düşönenleri oranı yüzde 65 çıkmıştır. Çalışmaya katılanların yüzde 60’ı en güvenilir bilgi kaynağı olarak televizyonları, yüzde 38’i Sağlık Bakanı’nı, yalnızca yüzde 19’u interneti işaret etmiştir. Bu sonuç, etkili iletişimin kamuoyunu teyit edilmemiş bilgilere ve muğlak kaynaklara yönelmekten alıkoyduğunun göstergesidir. Aynı çalışmada sosyal medya paylaşımları üzerinden yapılan değıerlendirmede ise Bakan Koca başta olmak üzere devlet kurumları tarafından alınan önlemlerin yerinde ve zamanında alındığına dair güçlü bir kanaat oluştuğı ölçölmüştür. Sağlık Bakanı Koca’nın

sosyal medya paylaşımlarının yüksek oranda takip edildiği, güven ve birlik mesajlarının endişeyi engellediği, hijyen ve mesafe konusundaki duyarlılığın üst seviyeye ulaştığı; araştırmadan yansıyan diğer bulgulardır. Universal McCann şirketinin Nisan anketi, kamuoyunun yüzde 75’inin salgınla ilgili Bakan Koca’dan gelen bilgilere, yüzde 47’sinin sağlık çalışanlarının bireysel açıklamalarına, yüzde 46’sının hükümet açıklamalarına, yüzde 44’ünün televizyon haberlerine, yüzde 42’sinin ise Türk Tabipler Birliğinin (TTB) açıklamalarına güven duyduğunu ortaya koymuştur. Araştırmada, ilk vaka açıklandıktan sonra toplumda en fazla korku, kaygı, tedirginlik ve üzüntü hissedildiğine dair sonuç da dikkat çekmektedir. Son olarak Areda Survey’in Mayıs başında düzenlediği anketin basına yansıyan bölümüne bakıldığında, vatandaşın devletiyle gurur duyduğu sonucu göze çarpmaktadır. Araştırmaya katılanların yüzde 79,5’i Sağlık Bakanlığı’nın süreç yönetimini başarılı olarak nitelendirirken, bu oranın önceki aylara göre yükselmiş olduğu ortaya çıkmıştır.

Tüm örneklerle bakıldığında, Coombs’un kriz sonrası evresinde, kriz öncesi ve kriz anı evrelerindeki doğu hamleler sayesinde, Sağlık Bakanlığı ve Bakanı adına güven, itibar yönetimi ve başarı anlamında olumlu çıktılar alındığı görülmektedir. Kriz karşısında panik ve korku dengeli bir seviyeye indirilebilmiş, tedbirlere uyum artmış, birlik ve dayanışma ruhu öne çıkmıştır. Kriz sonrası süreçte kamuoyunda ve siyasî aktörlerde, bakanlığın kriz yönetimi ve iletişimine yönelik olumlu bir algı oluştuğu, güven ilişkisinin kurulduğu ve sürece destek sağlandığı sonucu çıkmıştır. Pandeminin en önemli kırılma anı olan ilk vaka, öncesi ve sonrasıyla ele alındığında; önemli bir kriz iletişimi örneği olarak, bundan sonra yapılacak kriz iletişimi ve pandemi iletişimi çalışmaları için de şüphesiz ki yol gösterici olacaktır.

---

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış Bağımsız

**Yazar Katkısı:** Gözdenur Kirişcioğlu: %100

**Destek ve Teşekkür Beyanı:** Çalışma için destek alınmamıştır.

**Etik Onay:** Bu çalışma etik onay gerektiren herhangi bir insan veya hayvan araştırması içermemektedir.

**Çıkar Çatışması Beyanı:** Çalışma ile ilgili herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.

**Peer Review:** Independent double-blind

**Author Contributions:** Gözdenur Kirişcioğlu: 100%

**Funding and Acknowledgement:** No support was received for the study.

**Ethics Approval:** This study does not contain any human or animal research that requires ethical approval.

**Conflict of Interest:** There is no conflict of interest with any institution or person related to the study.

---

---

**Önerilen Atıf:** Kirişcioğlu, G. (2025). COVID-19 pandemisinde kriz iletişimi süreçleri ve deneyimi: “İlk Vaka” örneği. *Akademik Hassasiyetler*, 12(27), 748-783. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1613215>

---

## Kaynakça

- Anadolu Ajansı. (2020, 11 Mart). *TBMM Genel Kurulunda koronavirüs görüşüldü*. 18 Eylül 2024 tarihinde <https://www.aa.com.tr/tr/koronavirus/tbmm-genel-kurulunda-koronavirus-gorusuldu/1762323> adresinden edinilmiştir.
- Augustine, N. R. (2000). Önlemeye çalıştığımız krizi yönetmek. (Çev. S. Atay). N. R. Augustine (Ed.), *Kriz yönetimi* içinde (s. 17-39). MESS.
- Aydınlı, Ş. G. (2020). Kriz iletişiminin boyutu. Ş. G. Aydınlı (Ed.), *Farklı yönleri ile kriz ve iletişimi* içinde (s. 1-22). Nobel.
- Bauman, Z. (2020). *Akışkan korku*. (Çev. C. Atay.). Ayrıntı.
- Bauman, Z. (2023). *Akışkan modernite*. (Çev. S. O. Çavuş.). Tellekt.
- Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity*. Sage.
- Beck, U. (2011). *Risk toplumu: Başka bir modernliğe doğru*. (Çev. B. Doğan.). İttaki.
- Bektaş Ata, L. (2016). Bir güvenli site hikâyesi: Gündelik hayatın dönüşümüne otoetnografik yaklaşım. *Fe Dergi: Feminist Eleştiri*, 8(2), 46-61. [https://doi.org/10.1501/Fe0001\\_0000000164](https://doi.org/10.1501/Fe0001_0000000164)
- Bozgeyik, A. (2004). *Krizleri fırsata dönüştürmek*. Hayat.
- Chang, H. (2008). *Autoethnography as method*. Routledge.
- Chang, H. (2016). Autoethnography in health research: Growing pains? *Qualitative Health Research*, 26(4), 443-451. <https://doi.org/10.1177/1049732315627432>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165-186. <https://doi.org/10.1177/089331802237233>
- Coombs, T. (2004). Impact of past crises on current crisis communication: Insights from situational crisis communication theory. *International Journal of Business Communication*, 41(3), 265-289. <https://doi.org/10.1177/0021943604265607>
- Coombs, T. (2010). Parameters for crisis communication. T. Coombs & S. J. Holladay (Ed.). *The handbook of crisis communication* içinde (p. 17-53). Chichester: Wiley-Blackwell. SAGE.
- Coombs, T. (2014). The value of communication during a crisis: Insights from strategic communication research. *Business Horizons*, 57(5), 541-548. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.10.003>

- Coombs, T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. (4th ed.). SAGE.
- Çakır, V. & Çakır, V. (2010). *Televizyon bağımlılığı*. Literatürk Academia.
- Çelik, H. (2013). Kültür ve kişisel deneyim: Bir araştırma yöntemi olarak otoetnografi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*. 6(1), 1-14.
- Çınarlı, İ. (2016). *Kriz iletişimi*. Beta.
- Çınarlı, İ., Yücel, H. (2014). Sağlık iletişiminin bakış açısı ile Türkiye’de sağlık işyeri ortamında sağlık çalışanlarına yönelik şiddet. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*. Özel Sayı:3, 31-52.
- Demirören Haber Ajansı. (2020, 11 Mart). *Cumhurbaşkanlığı Sözcüsü Kalın: Panik yok, tedbir var*. 14 Nisan 2024 tarihinde <https://www.dha.com.tr/gundem/cumhurbaskanligi-sozcusu-kalin-panik-yok-tedbir-var-1759431> adresinden edinilmiştir.
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S. (2011). *Handbook of qualitative research*. (4th ed.). SAGE.
- Doorley, J., & Garcia, H. F. (2007). *Reputation management: The key to successful public relations and corporate communication*. Routledge.
- DSÖ. (2017). *WHO strategic communications framework for effective communications*. World Health Organization. 8 Ocak 2024 tarihinde <https://www.who.int/docs/default-source/documents/communicating-for-health/communication-framework.pdf> adresinden edinilmiştir.
- DSÖ. (2022). *Covid-19 weekly epidemiological update*. 20 Ekim 2023 tarihinde <https://www.who.int> adresinden edinilmiştir.
- Ellis, C. Adams, T. E, & Bochner, A. P. (2010) Autoethnography: An overview, *(FQS) Forum: Qualitative Social Research*, 12(1), Art.10. <https://doi.org/10.17169/fqs-12.1.1589>
- Furedi, F. (2017). *Korku kültürü: Risk almamanın riskleri*. (Çev. B. Yıldırım). Ayrıntı.
- Haberler.com. (2020, 11 Mart). *CHP Grup Başkanvekili Altay gündemi değerlendirdi*. 28 Mart 2024 tarihinde <https://www.haberler.com/chp-grup-baskanvekili-altay-gundemi-degerlendirdi-13002812-haberi/> adresinden edinilmiştir.
- İhlas Haber Ajansı. (2020, 17 Mart). *Koronavirüs araştırması: 'Halk bilgili, endişe düzeyi düşük, Sağlık Bakanı başarılı'*. 28 Eylül 2024 tarihinde <https://www.ihf.com.tr/haber-koronavirus-arastirmasi-halk-bilgili-endise-duzeyi-dusuk-saglik-bakani-basarili-833216> adresinden edinilmiştir.
- Karakaş, S. (2017). *Fear-korku*. Prof. Dr. Sirel Karakaş Psikoloji sözlüğü: Bilgisayar programı ve veritabanı. (Sürüm: 5.2.0/2022). 1 Mayıs 2024 tarihinde <https://www.psikolojisozlugu.com/> adresinden edinilmiştir.

- Koçak, S. (2020). Kriz sonrası iletişim çalışmaları mesaj stratejisinde bütünleşik yaklaşım. Ş. G. Aydınalp (Ed.), *Farklı yönleri ile kriz ve iletişimi* içinde (s. 51-79). Nobel.
- Memurlar.net. (2020, 16 Nisan). *Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'ya güven en üst düzeyde*. 28 Eylül 2024 tarihinde <https://www.memurlar.net/haber/899912/saglik-bakani-fahrettin-koca-ya-guven-en-ust-duzeyde.html> adresinden edinilmiştir.
- Okay, A. (2014). *Sağlık iletişimi*. Derin.
- Özçetin, B. (2018). *Kitle iletişim kuramları: Kavramlar, okullar, modeller*. İletişim.
- Pamuk, Z. (2014). Kriz yönetimi stratejileri. M. Gözübenli, & C. Zengin (Ed). *Güvenlik sektöründe temel stratejiler* içinde (s. 305-330). Nobel.
- Peltekoğlu, F.B. (2007). *Halkla ilişkiler nedir?* 5.baskı. Beta.
- Pira, A., & Sohodol, Ç. (2004). *Kriz yönetimi: Halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme*. İletişim.
- Sparkes, A. C. (2000). Autoethnography and narratives of self: Reflections on criteria in action, *Sociology of Sport Journal*, 17(1), 21-43. <https://doi.org/10.1123/ssj.17.1.21>
- Timetürk. (2020, 11 Mart). *BBP Genel Başkanı Destici'den korona virüs değerlendirmesi*. 28 Eylül 2024 tarihinde <https://www.timeturk.com/ajans/bbp-genel-baskani-destici-den-korona-virus-degerlendirmesi/haber-1384432> adresinden edinilmiştir.
- Yenişafak.com. (2020, 7 Mayıs). *Devletimizle gurur duyduk: Areda Survey 3 bin 504 kişiye sordu*. 28 Eylül 2024 tarihinde <https://www.yenisafak.com/koronavirus/devletimizle-gurur-duyduk-areda-survey-3-bin-504-kisiye-sordu-3538385> adresinden edinilmiştir.

## Extended Abstract

The COVID-19 pandemic is recognized as the most significant global health crisis of the 21st century. First identified in Wuhan, China, the SARS-CoV-2 virus spread rapidly worldwide, resulting in millions of deaths and pushing healthcare systems to the brink of collapse. According to the World Health Organization (WHO), over 500 million people were infected, and more than 6 million lost their lives between January 2020 and May 2022. This article examines the crisis communication strategies implemented by the Ministry of Health of the Republic of Türkiye during the COVID-19 pandemic within the framework of positivist and critical paradigms. In this context, the process of announcing Türkiye's first confirmed COVID-19 case on March 10, 2020, is analyzed in detail.

Türkiye emerged as a leading country in crisis management and communication strategies during the pandemic. The Ministry of Health adopted a swift and transparent communication strategy, aiming to mitigate

public fear and misinformation. The author of this article, who served as the Press and Public Relations Advisor to the Ministry of Health during the pandemic, integrates autoethnographic field notes to provide insights into decision-making processes. These notes shed light on critical moments and the reasoning behind key decisions. This study explores the evolution of crisis communication strategies through an autoethnographic lens, focusing on the public announcement of the first case.

The analysis follows Timothy Coombs’ Situational Crisis Communication Theory (SCCT), particularly the stages of crisis management approach. Crises are not homogeneous processes, and each crisis has its own unique circumstances. Therefore, it is impossible to apply a single communication approach universally in crisis situations. Each crisis should be evaluated based on its specific characteristics. Coombs’ SCCT offers recommendations for making effective and informed decisions during crises by matching the characteristics of the crisis with appropriate communication strategies. Coombs categorizes crisis management into three stages: precrisis, crisis event, and postcrisis, emphasizing the necessity of strategic communication tailored to each phase. Crisis communication is defined as a strategic approach aimed at informing and guiding the public during sudden and uncontrollable events. It seeks to deliver accurate information swiftly and transparently to prevent panic and misinformation. In public health crises, timely and transparent communication is essential for preventing misinformation and maintaining public trust. At the onset of the pandemic, Türkiye implemented a structured preparedness plan, swiftly forming the Coronavirus Scientific Advisory Board and enforcing strict border measures. Minister of Health Fahrettin Koca’s regular briefings and transparent updates played a crucial role in reinforcing public confidence. The announcement of the first confirmed case on March, 10, 2020, marked a critical point in crisis response. The Health Minister Fahrettin Koca held a late-night press conference, emphasizing national solidarity and urging public adherence to precautionary measures with the slogan, “The coronavirus is not stronger than the precautions you will take.”

The Health Ministry’s crisis communication strategy was built on three core principles: rapid and accurate information dissemination, trust-building, and combating misinformation. Traditional media outlets, including television, radio, and newspapers, were utilized alongside social media platforms. One of the major global challenges during the pandemic was the spread of disinformation and misinformation, referred to as the infodemic, which eroded public trust in health authorities. The Ministry of Health actively collaborated with media organizations and conducted social media campaigns to counteract misinformation and ensure accurate information reached the public. Beyond immediate crisis management, the Ministry’s strategic health communication played a vital role in influencing public health behaviors. Awareness campaigns encouraged individuals to adopt precautionary

measures, fostering a collective sense of responsibility. These efforts contributed to improving health literacy in the long term. Additionally, the Ministry of Health employed agenda-setting and framing techniques to ensure message consistency and credibility.

Following the first case announcement, support from political figures underscored the non-partisan nature of the Ministry's crisis response. The communication efforts highlighted both institutional and individual responsibility in managing the pandemic. The autoethnographic field notes provide valuable insights into the balance between technical precision and human empathy in crisis communication. The Health Ministry's approach combined transparency, reliability, and emotional sensitivity, setting a precedent for effective crisis management and communication. The lessons learned and experiences gained throughout this process offer valuable perspectives for managing future crises. This study aims to contribute methodologically and practically to future research in crisis communication and public health communication. Türkiye's crisis communication strategy during the COVID-19 pandemic serves as an important example of how well-structured communication policies can yield effective outcomes during crises. The findings not only document the strategies applied during the pandemic but also provide a roadmap for managing similar large-scale crises in the future.