

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**SOSYAL MEDYADA COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNİN
DURUMSAL KRİZ İLETİŞİMİ TEORİSİ BAĞLAMINDA
ANALİZİ: SUDAN SAĞLIK BAKANLIĞI ÜZERİNE BİR
İNCELEME**

(DOKTORA TEZİ)

Ali Elzain Abdalwahab İDREİS

KOCAELİ 2023

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**SOSYAL MEDYADA COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNİN
DURUMSAL KRİZ İLETİŞİMİ TEORİSİ BAĞLAMINDA
ANALİZİ: SUDAN SAĞLIK BAKANLIĞI ÜZERİNE BİR
İNCELEME**

(DOKTORA TEZİ)

Ali Elzain Abdalwahab İDREİS

Doç. Dr. Sevim KOÇER

KOCAELİ 2023

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**SOSYAL MEDYADA COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNİN
DURUMSAL KRİZ İLETİŞİMİ TEORİSİ BAĞLAMINDA
ANALİZİ: SUDAN SAĞLIK BAKANLIĞI ÜZERİNE BİR
İNCELEME**

(DOKTORA TEZİ)

**Tezi Hazırlayan: Ali Elzain Abdalwahab IDREİS
Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 14.06.2023/17**

KOCAELİ 2023

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
KISALTMALAR	viii
ŞEKİL LİSTESİ.....	ix
GÖRSEL LİSTESİ	x
TABLO LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
1. KRİZ YÖNETİMİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	5
1.1. KRİZ KAVRAMI	5
1.2. KRİZLERİN GENEL ÖZELLİKLERİ	8
1.3. KRİZ YÖNETİMİ İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR.....	11
1.3.1. Kriz ve Afet	11
1.3.2. Kriz ve Risk.....	12
1.3.3. Kriz ve Kaos	14
1.4. KRİZE NEDEN OLAN FAKTÖRLER.....	14
1.4.1. Dış Faktörler	14
1.4.1.1. Doğal Faktörler	15
1.4.1.2. Teknolojik Faktörler	16
1.4.1.3. Ekonomik Faktörler	16
1.4.1.4. Sosyal ve Kültürel Faktörler.....	17
1.4.1.5. Hukuksal ve Politik Faktörler	17
1.4.1.6. Uluslararası Çevre Faktörleri.....	18
1.4.2. İç Faktörler	19
1.4.2.1. Yöneticilerden Kaynaklanan Faktörler	19
1.4.2.2. Örgüt Yaşam Eğrisi	19
1.4.2.3. Örgüt Yapısındaki Faktörler	20
1.4.2.4. Örgüt Kültüründeki Faktörler	20
1.5. KRİZ TÜRLERİ	20
1.6. KRİZ SÜRECİ	22
1.6.1. Kriz Öncesi Evre.....	22
1.6.2. Kriz Anı Evre	23
1.6.3. Kriz Sonrası Evre	25
1.7. KRİZ YÖNETİMİ KAVRAMI VE GELİŞİMİ.....	25
1.8. KRİZ YÖNETİMİ AŞAMALARI.....	27
1.8.1. Zarar Azaltma Aşaması	28
1.8.2. Hazırlanma Aşaması	28
1.8.3. Müdahale veya Tepki Aşaması.....	29
1.8.4. İyileştirme Aşaması	29
1.9. SOSYAL MEDYADA KRİZ YÖNETİMİ	30
1.9.1. Sosyal Medya Ortamı ve Araçları.....	30
1.9.1.1. Sosyal Medya Ortamı Olarak Twitter	31
1.9.1.2. Sosyal Medya Ortamı Olarak Facebook	32
1.9.1.3. Sosyal Medya Ortamı Olarak Instagram	32
1.9.2. Sosyal Medyada Kriz Yönetimi.....	32

İKİNCİ BÖLÜM

2. KRİZ İLETİŞİM KURAMLARI	34
2.1. KRİZ İLETİŞİMİ	34
2.1.1. Kriz İletişimin Tanımı.....	36
2.1.2. Kriz İletişiminin Önemi	37
2.1.3. Kriz İletişiminin Stratejileri	38
2.2. KRİZ İLETİŞİMİ KURAMLARINA GENEL BAKIŞ	42
2.3. KRİZ YÖNETİMİ MODELLERİ VE YAKLAŞIMLARI.....	43
2.3.1. Little john'un 6 Adım Kriz Yaklaşımı.....	44
2.3.2. Fink'in Kapsamlı Kontrolü Kriz Modeli	45
2.3.3. Mitroff'un Portföy Planlama Kriz Modeli.....	46
2.3.4. Kriz Yönetiminde Stratejik Yönetim Entegrasyonu.....	47
2.3.5. Burnet'in Sınıflandırma Matrisi	48
2.3.6. Kurumsal Savunca Kuramı	48
2.3.7. Retoriksel Arena Teorisi.....	50
2.3.8. İmajın Yeniden İnşası	51
2.3.9. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. AFETLER VE COVID-19 PANDEMİNİN GELİŞİMİ	57
3.1. AFET KAVRAMI.....	57
3.2. AFETLERİN ÖZELLİKLERİ	59
3.3. AFET TÜRLERİ.....	60
3.3.1. Doğal Afetler	60
3.3.2. İnsan Kaynaklı Afetler	61
3.4. TARİHTEKİ KÜRESEL SALGIN VAKALAR.....	62
3.4.1. Kara Veba	63
3.4.2. Kolera	63
3.4.3. Büyük Enflüanza Pandemisi (İspanyol Gribi).....	64
3.4.4. SARS Salgını	64
3.4.5. Domuz Gribi Vakası.....	65
3.5. COVID-19 PANDEMİSİ	66
3.5.1. COVID-19 Tanımı ve Özellikleri	67
3.5.2. COVID-19'un Pandemi Haline Gelmesi	70
3.5.3. COVID-19 Pandemi Krizinin Gelişim Süreçleri	70
3.5.3.1. COVID-19 Krizin Kuluçka Dönemi.....	72
3.5.3.2. COVID-19 Kriz Dönemi.....	72
3.5.3.3. COVID-19 Kriz Sonrası Dönem.....	73
3.5.4. COVID-19 Krizinin Olgusu ve Tarafları	75
3.5.5. COVID-19 Kriz İçin Alınan Önlemler	77
3.5.5.1. COVID-19 İçin Dünya Sağlık Örgütü Önlemleri	78
3.5.5.2. COVID-19 İçin Ülkelerin Önlemleri.....	79
3.5.5.2.1. Asya Ülkeleri.....	80
3.5.5.2.2. ABD Ülkeleri.....	81
3.5.5.2.3. Avrupa Ülkeleri	82
3.5.5.2.4. Sudan	83
3.5.6. COVID-19 İçin Aşı Üretimi ve Kullanımı.....	84
3.5.7. Pandemi Döneminde Sosyal Medyanın Rolü	89

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. COVID-19 KRİZİ SÜRECİNDE SUDAN CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN TWİTTER HESABININ DKİT'YE GÖRE ANALİZİ	91
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	91
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	92
4.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	92
4.4. ARAŞTIRMANIN SORULARI	96
4.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE TARTIŞMALARI	97
4.5.1. COVID-19 Kriz Öncesi Dönemin DKİT'ye Göre İncelenmesi	97
4.5.1.1. Kriz Öncesi Dönem Kriz İfadesinin Gerekçesi	99
4.5.1.2. Kriz Öncesi Dönem Krizin Paydaşları.....	99
4.5.1.3. Kriz Öncesi Dönem Sorumluluk Atıfları.....	100
4.5.1.4. Kriz Öncesi Dönem Kriz Karşılama Stratejileri	100
4.5.2. COVID-19 Kriz Döneminin DKİT'ye Göre İncelenmesi.....	101
4.5.2.1. Kriz Dönemi Kriz İfadesinin Gerekçesi.....	110
4.5.2.2. Kriz Dönemi Kriz Paydaşları	111
4.5.2.3. Kriz Dönemi Sorumluluk Atıfları	111
4.5.2.4. Kriz Dönemi Kriz Karşılama Stratejileri.....	112
4.5.3. COVID-19 Kriz Sonrası Döneminde DKİT'ye Göre İncelenmesi	113
4.5.3.1. Kriz Sonrası Kriz İfadesinin Gerekçesi	123
4.5.3.2. Kriz Sonrası Kriz Paydaşları.....	123
4.5.3.3. Kriz Sonrası Sorumluluk Atıfları.....	124
4.5.3.4. Kriz Sonrası Kriz Karşılama Stratejileri	125
SONUÇ	127
KAYNAKÇA	132

ÖZET

Bu araştırmada; sosyal medyada Covid-19 pandemi sürecinin Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (DKİT) bağlamında, Sudan Sağlık Bakanlığı (SSB) üzerine bir inceleme yapılmıştır. Araştırmanın amacı, Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın Covid-19 pandemisi sırasında salgını nasıl yönettiğini ortaya koymaktır. Çalışmada DKİT'ye göre Covid-19 krizin öncesinde, anında ve sonrasında kriz ifadesinin gerekçeleri, kriz paydaşları, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri sorularına cevap aranmıştır. Araştırma kapsamında; SSB'nin, 2019 döneminde başlamış olan Covid-19 krizine dair kriz süresince Twitter sayfasındaki yapılan twittleri incelenerek verilere ulaşılmıştır. Ulaşılan veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Sonuç olarak, bilginin sosyal medya devriminde çok hızlı yayıldığı günümüzde, sosyal medya, kurumlarda birçok avantaj ile birlikte dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Araştırmanın sorularından yola çıkarak; çalışma ve analizlerden sonra şu sonuçlara ulaşılmıştır: SSB'nin yaşadığı Covid-19 krizi DKİT'ye göre kriz öncesinde kriz ifadesinin gerekçeleri, kriz paydaşları, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri bakıldığında herhangi bir kriz stratejisi kullanılmamıştır. Buna göre SSB'nin kriz iletişimi yönetimi noktasında geç kaldığı ve Twitter hesabını kriz iletişimi bağlamında kriz öncesinde hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kriz dönemine geldiğinde kriz ifadesinin gerekçeleri bulunup; kriz paydaşları ise Sağlık Bakanlığı, Sudan'daki hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, komşu ülkeler, Çin Cumhuriyeti olup; sorumluluk atıfları mağdur kümesinde olup; kullanılmış strateji ise destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir. Kriz sonrası döneminde kriz ifadesinin gerekçeleri bulunup; kriz paydaşları ise Sağlık Bakanlığı, Sudan'daki hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, komşu ülkeler, Çin Cumhuriyeti olup; sorumluluk atıfları önlenebilir kümesinde olup; kullanılmış strateji ise destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir. Son olarak SSB'nin Covid-19'un etkilerini azaltmak, Sudan halkı ve toplumunu korumak için DKİT'den kullandığı kriz karşılaşma stratejisinin etkili olduğu görülmekte birlikte; gelecekte karşılaşacağı krizlerde; krizin tüm aşamalarında DKİT'yi aktive bir şekilde kriz karşılama stratejisi kullanmasını faydalı

olur. Çalışmanın Covid-19 pandemisi sürecinde devletlerin kriz yönetimini inceleyen ilk çalışma olması açısından ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sudan Sağlık Bakanlığı, Twitter, Kriz İletişimi, Covid-19, Sosyal Medyada Kriz Yönetimi, Durumsal Kriz İletişim Teorisi.



ABSTRACT

In this study, a review of the Sudanese Ministry of Health (SSB) was carried out in the context of the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) of the Covid-19 pandemic process in social media. The study's objective is to investigate how the Sudanese Ministry of Health handled the epidemic during the Covid-19 pandemic. According to the SCCT, the study aims to find answers to questions about the causes of the crisis, actors involved in the crisis, attribution of responsibility and response strategies before, during and after the Covid 19 crisis. In the scope of the research; The data were obtained by examining the statements made on the official Twitter page of the SSB during the crisis regarding the Covid-19 crisis that started in 2019. The obtained data were evaluated by the content analysis method. As a result, in today's world, where information spreads rapidly through social networks, new media brings many benefits and drawbacks to institutions. Based on the research questions, the following conclusions were reached after the study and analysis: The Covid-19 crisis experienced by the SSB According to the SCCT, when the reasons for the expression of crisis, crisis stakeholders, responsibility attributions and response strategies were examined, no crisis strategy was used. Accordingly, it was concluded that SSB was late in crisis communication management and never used the Twitter account in the context of crisis communication before the crisis. When it comes to the crisis period, the reasons for the expression of crisis are found; crisis stakeholders are the Ministry of Health, hospitals and health organizations in Sudan, the Ministry of Communication, the Ministry of Labor and Social Security, neighboring countries, and the Republic of China; responsibility references are in the victim cluster; The strategy used was evaluated as a crisis response strategy. In the post-crisis period, the reasons for the expression of crisis are found; crisis stakeholders are the Ministry of Health, hospitals and health organizations in Sudan, the Ministry of Communication, the Ministry of Labor and Social Security, neighboring countries, and the Republic of China; responsibility references are in the avoidable category; The strategy used was evaluated as a crisis response strategy. In conclusion, the crisis response strategies adopted by SCCT's SSB are proven to be effective in reducing the impact of Covid-19 and protecting Sudanese people and society; In future crises; it will be beneficial to use crisis response strategies by

activating SCCT in all phases of the crisis . It is thought that the study will contribute to the relevant literature in terms of being the first study to examine the crisis management of states during the Covid-19 pandemic process.

Keywords: Sudanese Ministry of Health, Twitter, Crisis Communication, Covid-19, Crisis Management in Social Media, Situational Crisis Communication Theory.



KISALTMALAR

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

BAE: Birleşik Arap Emirlikleri

CEO: Chief Executive Officer (Yönetim Ofisleri Şefi)

COVID-19: Koronavirüs hastalığı 2019

DKİT: Durumsal Kriz İletişim Teorisi

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

IMF: International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu)

MERS: Middle East Respiratory Syndrome (Orta Doğu Solunum Sendromu)

OECD: Organization for Economic Cooperation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı)

SARS: Severe acute respiratory syndrome (Şiddetli akut solunum sendromu)

SSB: Sudan Sağlık Bakanlığı

TDK: Türk Dil Kurumu

UNDP: United Nations Development Programme (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)

WMO: World Meteorological Organization (Dünya Meteoroloji Örgütü)

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1. Kriz Türleri.....	21
Şekil 3.1. Covid-19 Pandemisinin Yayılması.....	74
Şekil 4.1. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Yapılan Açıklama Oranları.....	103
Şekil 4.2. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Uygulanan DKİT Stratejilerinin Oranları.....	109
Şekil 4.3. SSB Covid-19 Krizi sonrasında Yapılan Açıklama Oranları	115
Şekil 4.4. SSB Covid-19 Krizi sonrasında Uygulanan DKİT Stratejilerinin Oranları.....	122



GÖRSEL LİSTESİ

Görsel 4.1. SSB'nin Twitter'daki Resmi Hesabı	98
Görsel 4.2. COVID-19 İle İlgili Gereken Tedbirler	101
Görsel 4.3. COVID-19 ile İlgili Gereken Tedbirler.....	103
Görsel 4.4. COVID-19 ile İlgili Gereken Tedbirler.....	106
Görsel 4.5. COVID-19 Aşılama Sürecinde İle İlgili Genel Bilgiler	114



TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1.	Durumsal Kriz İletişimi Teorisi'ne Göre Krize Tepki Stratejileri	39
Tablo 2.2	İmaj Restorasyon Stratejileri	52
Tablo 3.1.	Aşı Geliştirme Çalışmalarının Fazları	86
Tablo 4.1.	İçerik Analizi Aşamaları	93
Tablo 4.2.	DKİT'ye Göre Krize Tepki Stratejileri	95
Tablo 4.3.	DKİT'ye Göre Olması Gereken Kriz Gerekçeleri, Paydaşları, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri	96
Tablo 4.4.	SSB Twitter Hesabına Ait Genel Bilgiler	97
Tablo 4.5.	SSB'nin Kriz Öncesi Döneminde Uyguladığı Kriz Stratejileri	98
Tablo 4.6.	DKİT'ye Göre Olması Gereken Kriz Öncesinde Kriz Gerekçeler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri	98
Tablo 4.7.	SSB'nin Kriz Döneminde Uyguladığı Kriz Stratejileri	101
Tablo 4.8.	SSB Covid-19 Krizi Döneminde Yapılan Açıklama Sayı ve Oranları	102
Tablo 4.9.	SSB Covid-19 Krizi Döneminde Yapılan Açıklama Örnekleri	104
Tablo 4.10.	SSB Covid-19 Krizi Döneminde Açıklamalarındaki DKİT'nin Stratejileri	107
Tablo 4.11.	SSB Covid-19 Krizi döneminde Yapılan Açıklama Özetleri ve Uygulanan Stratejiler	107
Tablo 4.12.	SSB Covid-19 Krizi Döneminde Uygulanan DKİT Stratejilerinin Sayıları ve Oranları	108
Tablo 4.13.	DKİT'ye Göre Olması Gereken Kriz Döneminde Kriz Gerekçeler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri	109
Tablo 4.14.	Kriz Döneminde Kriz İfadesinin Gerekçesi	110
Tablo 4.15.	Kriz Döneminde Kriz Paydaşları	111
Tablo 4.16.	Kriz Döneminde Sorumluluk Atıfları	112
Tablo 4.17.	Kriz Dönemindeki Kriz Karşılama Stratejileri	112
Tablo 4.18.	SSB'nin Kriz Sonrasında Uyguladığı Kriz Stratejileri	114
Tablo 4.19	SSB Covid-19 Krizi sonrasında Yapılan Açıklama Sayıları ve Oranları	115
Tablo 4.20.	SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Yapılan Açıklama Örnekleri	116
Tablo 4.21.	SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Açıklamalarındaki DKİT'nin Stratejileri	119
Tablo 4.22.	SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Yapılan Açıklama Özetleri ve Uygulanan Stratejiler	120
Tablo 4.23.	SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Uygulanan DKİT Stratejilerinin Sayıları ve Oranları	121
Tablo 4.24.	DKİT'ye Göre Kriz Sonrasında Olması Gereken Kriz Gerekçeler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri	122
Tablo 4.25.	Kriz Sonrası Döneminde Kriz İfadesinin Gerekçesi	123
Tablo 4.26.	Kriz Sonrası Döneminde Kriz Paydaşları	123
Tablo 4.27.	Kriz Sonrası Döneminde Krizin Sorumluluk Atıfları	124
Tablo 4.28.	Kriz Sonrası Döneminde Kriz Karşılama Stratejileri	125

GİRİŞ

COVID-19 pandemi, çağımızı tanımlayan küresel bir sağlık krizidir. İlk olarak 2019'un sonlarında ortaya çıktı ve o zamandan beri her kıtaya yayılmıştır. Afrika ve Güney Amerika'da vaka sayısı her gün yükselirken; Avrupa ise hastalığın merkezi haline gelmiştir. Çin'deki yüksek seviye, Avrupa'daki günlük vaka sayısı tarafından çoktan aşılmıştır. Ülkeler, testler yaparak, hastaları tedavi ederek, temaslıları takip ederek, seyahat kısıtlamaları uygulayarak, vatandaşlarını karantinaya alarak, spor etkinlikleri ve konserler gibi büyük toplantıları ertelleyerek ve okulları geçici olarak kapatarak hastalığın yayılmasını durdurmaya çalışmaktadır. COVID-19 salgını bir sağlık krizinden çok daha fazlasıdır. Dünya çapında dokunduğu her ülkeyi sarsan bu hastalık, yıkıcı ve kalıcı izler bırakacak sosyal, ekonomik ve siyasi felaketleri tetikleme potansiyeline sahiptir (United Nations Development Programme (UNDP) Türkiye, 2020).

Yüzyıllar boyunca salgınlar insan hayatını tehdit etmiş ve çok sayıda ölüme neden olmuştur. Salgın hastalıklar, buldukları coğrafya ve bulaştıkları insan sayısı nedeniyle toplumları krize sokabilecek en büyük tehlikeler arasında yer almaktadır. Bu salgın hastalıklardan biri de griptir. Grip, virüs kökenli olarak her yıl belirli dönemlerde ortaya çıkarak salgın oluşturma eğilimli bir hastalıktır.

Devletlerin yetenekleri, etkililiği ve yönetimindeki başarıları, özellikle beklenmedik bir durumda, yaşadıkları krizleri yönetmek için sahip oldukları mekanizmalar, yöntemler ve stratejiler ile ölçülür. Kriz ve afet yönetimi bir bilim ve sanattır. Kriz yönetimi, kökeni ve kuralları olan bir müfredatın olması anlamında bir bilimdir. Kriz yönetimi karar vericilerin yaratıcılığına ve yaratıcı becerilerine olduğu kadar, yönetim sırasında yaratıcılık, hayal gücü ve sağlam duruş gibi özel yetenek ve becerilere sahip bireylere bağlı olması nedeniyle bir sanattır.

Krizi yönetmek, mevcut koşullar altında devletin veya krizleri yöneten mevcut siyasi sistemin üstün çıkarlarını gerçekleştirecek şekilde mümkün olan en iyi sonuçlara ulaşılmasını sağlayacak şekilde onun unsurlarıyla uğraşmak anlamına gelmektedir. Kriz yönetimi, krizin başından itibaren alınan bir dizi önlemdir. Yeterli

bilgiye ulaşılması ve bu bilginin değerlendirilmesi yoluyla, ulaşılacak doğru bilimsel tahmin girişimi ile durumları ve ardışık olayları ilişkilendirme sũreci geręekleřir. Karar verme ve krizin son senaryosunu formũle etme yoluyla elde edilebilecek en uygun alternatifler, yani krizin ortaya çıkmasının ardından tũm devlet kaynaklarını kullanarak krizi etkileme sũrecidir.

Kriz ortamlarında toplumun yaşadığı belirsizlik bireylerde duygusal korku ve paniğe neden olabilir. Bu aşamada medyanın konuya yaklaşımında ve aktarımında kullandığı unsurlar bũyũk önem taşımaktadır. Salgın hastalıkların, deprem, sel veya benzeri doğal afetlerin neden olduğu kriz ortamında medya bazen panik faktörlerine dikkat etmeden yayın yapabilmekte ve krizin derinleşerek panik havasına dnũřmesine neden olabilmektedir.

Araştırmanın konusu; Sudan Sağlık Bakanlığı'nın COVID-19 pandemi sũrecini Durumsal Kriz İletişimi Teorisine göre krizi nasıl yönettiğini ortaya koymaktır.

Araştırmanın amacı Sudan Sağlık Bakanlığı'nın COVID-19 pandemi sırasında sosyal medyadaki Twitter hesabını nasıl yönettiklerini ortaya koymaktır. Bu çalışmada ayrıca Timothy W. Coombs'un Durumsal Kriz İletişim Teorisinden yola çıkarak krize yanıt stratejileri değerlendirilmiştir. Bu alışma, COVID-19 pandemi sũrecinde devletlerin kriz yönetimini inceleyen ilk çalışma olması açısından zgündür.

Araştırmanın evren ve rneklemi: Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 krizi ile ilgili aralık 2019'dan aralık 2021'e kadar yapılan paylaşımlar ve açıklamalar incelenerek verilere ulaşılmıştır. Bununla beraber Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 pandemisine karşı yapmış olduğu 603 paylaşımı incelenerek araştırmanın rneklemi oluşturulmuştur.

Araştırmada yöntem olarak içerik analizi yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmanın kapsamında; Sudan Sağlık Bakanlığı'nın kriz döneminde Twitter sayfasında paylaşımları ve açıklamaları incelenerek verilere ulaşılmıştır. Çalışmada ayrıca Timothy W. Coombs'un DKİT'den yola çıkarak krize yanıt stratejileri değerlendirilmiştir. Kriz nasıl yönetildiğini farkına varabilmek için DKİT'ye göre

kriz ifadesinin gerekçeleri, kriz paydaşları kimler, sorumluluk atıfları neler ve hangi kriz karşılama stratejisi kullanıldığını incelenmiştir. Krizi değerlendirebilmek için krizi tüm aşamalarına bakılmıştır. İlk olarak Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Covid-19 krizi üç kısma bölünmüştür. İlk kısım Covid-19 krizi Sudan'a gelmeden önce, yani Covid-19 Pandemisi'nin öncesi dönem olarak ele alınmıştır. Sonra ikinci kısım Covid-19 krizi Sudan'a geldikten sonra, bu dönem Covid-19 Pandemisi dönemi olarak adlandırılmıştır. Son olarak aşılama başladığında Covid-19 Pandemisi sonrası dönem olarak ele alınmıştır.

Tezin birinci bölümünde, kriz kavramı, krizlerin genel özellikleri, kriz yönetimi ile ilişkili kavramlar, krize neden olan faktörler, kriz türleri, kriz süreci, kriz yönetimi kavramı ve gelişimi, sosyal medyada kriz yönetimi ve sosyal medya araçları incelenmektedir.

İkinci bölümde, kriz iletişimi, kriz iletişimin tanımı, kriz iletişiminin önemi, kriz iletişiminin stratejileri, kriz iletişimi kuramlarına genel bakış, kriz yönetimi modelleri ve yaklaşımları olarak Littlejohn'un altı adım kriz modeli, Fink'in kapsamlı kontrolü, Mitroff'un Portföy planlama yaklaşımı, kriz stratejik yönetim entegrasyonu ve Burnet'in kriz sınıflandırma matrisi, Kurumsal Savunma Kuramı, İmajın Yeniden İnşası, Retoriksel Arena Teorisi ve Timothy W.Coombs'un Durumsal Kriz İletişim Teorisi, Atıf Teorisi incelenmiş; ayrıca kriz türleri sınıflandırılmaları, krizlerin sorumlulukları, krize tepki stratejileri ve sosyal medyada Durumsal Kriz İletişim Teorisinin kullanımı incelenmektedir.

Üçüncü bölümde, afetler ve COVID-19 pandemisinin gelişimi, afet kavramı, afetlerin özellikleri, afet türleri, (insan kaynaklı afetler, teknolojik afetler ve doğal afetler), tarihteki küresel salgın vakalar, (veba, sars, domuz gribi, kuş gribi ve ebola, diğer salgınlar), COVID 19 Pandemi, COVID-19 tanımı ve özellikleri, COVID-19 pandemi haline gelmesi, COVID-19 pandemi krizinin gelişim süreçleri, (COVID-19 kuluçka dönemi, kriz dönemi ve kriz sonrası dönem), COVID-19 krizinin olgusu ve tarafları, krizin etkileri, COVID-19 kriz için alınan önlemler, (COVID-19 için dünya sağlık örgütü önlemleri, COVID-19 için ülkelerin önlemleri, Asya ülkeleri, ABD ülkeleri, Avrupa ülkeleri, Sudan, diğer ülkeler), COVID-19 için aşı üretimi ve

kullanımı, pandemi döneminde görev alan yetkili kurum ve kuruluşlar ve pandemi döneminde medyanın rolü, incelenmektedir.

Dördüncü bölümde, Covid-19 krizi sürecinde Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın Twitter hesabının Durumsal Kriz İletişim Teorisine göre analizi yapılmaktadır. Burada ayrıca araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın yöntemi, araştırmanın bulguları ve son olarak sonuçları yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. KRİZ YÖNETİMİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Birinci bölümde kriz kavramı, krizlerin genel özellikleri, kriz yönetimi ile ilişkili kavramlar, kriz faktörleri, kriz türleri, kriz süreci, kriz yönetimi kavramı ve gelişimi, sosyal medyada kriz yönetimi ve sosyal medya araçları hakkında kavramsal bilgilere yer verilmiştir.

1.1. KRİZ KAVRAMI

Kriz kavramını açıklamak için pek çok tanım yapılmakta ve sosyal bilimlerin diğer birçok alanında olduğu gibi kriz kavramı üzerinde de fikir birliğinin olmadığı görülmektedir. Ancak tanıma bakılırsa; krizin basit bir olay ya da sorun olmadığı konusunda insanların hemfikir olduğu ortaya çıkmaktadır (Pira, 2004: s. 23).

Kriz teriminin uzun ve çok eski bir geçmişi vardır. Kriz, nüfusun çoğunluğunu etkileyen ciddi tehlikelerin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir durumdur. Günlük konuşma dilinde olduğu kadar farklı alanlarda da kullanılan kelimelerden biri krizdir. Terimin kaynağı araştırıldıkça, esas olarak hem tıp hem de savaşla bağlantılı olduğu kanıtlanmaktadır. Hipokrat ve Thukydides bu terimi, yaşam ve ölüm, zafer ve kayıp arasında seçim yapmanın belirleyici anı ifade etmek için icat etmişlerdir (Örnek ve Aydın, 2006: s. 4). Kriz Kelimesi Türkçede, İngilizce kriz kelimesinden türemiştir. Kriz terimi, ayrılık anlamına gelen Yunanca krisis kelimesinden türemiştir (Çetinkaya, 2010: s. 9).

Fransızca "Crise" kelimesinden Türkçeye çevrilen ve Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünde "toplumun veya kurumun hayatında görülen güç dönemidir" (Türk Dil Kurumu [TDK], 2016) olarak tanımlanan kriz kavramı Türkçe dilinde ise arzu edilmeyen ve içinden çıkılması zor durum olarak anlamı gelmektedir (Tutar, 2011: s. 13). Oxford sözlüğünde "kriz; zor ve önemli bir kararın verilmesi zamanına işaret etmektedir" (Oxford Dictionary, 2011). Terim, ekonomi, tıp ve sosyal bilimler dâhil

olmak üzere çeşitli alanlarda kullanılmaktadır. Bu alanlar arasında, "kriz" teriminin sıklıkla ekonomi ile bağlantılı olarak kullanıldığı açıktır. Bu bağlamda kelime, tarihteki bir dönüm noktasına işaret ediyor; ekonomik trendlerde sürekli iyileşme veya genişleme şeklinde bir yön değişikliğinin ardından ortaya çıkan uzun süreli veya kısa durgunluk veya durgunluk dönemi (Örnek ve Aydın, 2006: s. 4). Taraf ve Arslan (2003: s. 150), krizin "örgütün hızlı ve acilen tepki vermesini gerektiren, örgütün önleme ve uyum mekanizmalarını işleterek örgütün mevcut ilkelerini, önceliklerini ve varsayımlarını tehdit eden beklenmedik ve öngörülemez bir gerilim hali olduğunu belirtmektedir". Tanım, farklı akademisyenler tarafından ve farklı tarihlerde, olayın meydana gelme şekli, fırsat veya zorluk yaratma kabiliyeti potansiyeli gibi kurum üzerindeki etkisi, krizin aşaması, itibar, güven ve risk gibi kuruluşla alakalı olduğu hususlar açısından, farklı yönleriyle anlatılmaya çalışılmıştır (Tutar, 2011: s. 13). "Kriz kurumun itibarına yönelik önemli bir sorun olarak görülmektedir" (Coombs, 2007: s. 163). Kriz sırasında kurumsallaşmış kuruluşlar hem içeride hem de dışarıda bilgi akışını kolaylaştıracaktır (Paraskevas, vd 2013: s. 147).

Kriz, bir kuruluşun normal işleyişini engelleyen dengesiz bir durumdur. Kurumun uzun ve kısa vadeli hedeflerini tehlikeye atan, hızlı harekete geçmeyi zorunlu kılan, tepki için ayrılan süreyi azaltan ve en önemlisi karar alma birimlerini şoke eden ve kararsızlığa teşvik eden bir mekanizmadır (Irvine, 1987: s. 36-37). Bu bağlamda, "belirli bir anda veya son derece hayati öneme sahiptir. Bir sefer de daha kötüsü için bir dönüm noktasıdır"; "kritik bir döneme yaklaşan durum", "hızlı adaptasyon gerektiren değişiklikler"; ve "organizasyonsuz ve plansız bir olayın tüm kurumu etkileyecek etkileri ve yansımaları" olarak tanımlanabilir (Titiz, vd ty: s. 204). Kriz çoğu zaman uyarı sinyalleri ile yavaş yavaş kendini gösterir, ancak aynı zamanda yeni oluşumların oluşmasıyla da aniden ortaya çıkabilmektedir. Bu bağlamda krizler iki farklı şekilde kendini göstermektedir. İşletme yöneticilerine önceden haber verilmeksizin ortaya çıkan ani sorunlar; bunlar personeli, yatırımcıları, tüketicileri, satıcıları, kamuoyunu ve kuruluşun kârı ve hisse senedi fiyatları üzerinde olumsuz etkisi olan ani bozulma ve dengesizlik durumlarını içermektedir. İç krizler ise, genellikle kurumun içinden veya dışından açıkça bilinmeyen, ancak farklı zamanlarda farklı sinyallerle ve uygulamalı analiz ve

denetim teknikleriyle görülebilen kriz türleridir. Her tür krizde kuruluş operasyonları açısından olumsuz sonuçlar ve maliyetler ortaya çıkmaktadır (Irvine, 1987: s. 37).

Krizler, insani ve kurumsal hayatın gerçekliğinin önemli bir parçası haline gelmekle birlikte ve bu, olumsuz sonuçlarını azaltacak ve mümkünse olumlu sonuçlarından yararlanacak şekilde nasıl yüzleşeceğini ve bunlarla nasıl başa çıkacağını ciddi bir düşünmeye sevk etmektedir. Bazı araştırmacılar krizi sosyal, politik ve ekonomik anlamda tanımladılar ve şunu belirttiler: Krizin sosyal anlamda kastettiği, dengeyi yeniden sağlamak için hızlı bir değişim gerektiren ve beklenen olayların ve alışkanlıkların durması ve yeni, daha uygun alışkanlıklar oluşturulması lazımdır (Al-Sayed, 2002: s. 1).

Farklı akademisyenlere göre kriz süreci bir olay olarak görülebilmektedir. Bu adımların ortak özelliği, seçilen stratejiye göre kriz yönetiminin başarısıdır. İşletmelerin krizleri nasıl ele aldıkları, uyguladıkları yaklaşım ve bunu başarı dereceleri bu durumda fırsat ve tehdit arasındaki hassas dengeyi belirler. Yönetilmesi gereken olay ve durumlarda, tehdit edici olayların etkisini azaltarak organizasyon fırsatları verebilmeleri, nedenleri ve sonuçları birbirinden ayrılamayan krizlerdir. Özellikle kurumların kaybolmasını önlemek ve kaybettikleri ortamla uyumu yeniden kazanmalarını sağlamak için yönetilmelidir (Valackiene, 2011: s. 81).

Açık sistemi kullanarak birçok kurum fırsatları keşfederken diğerleri tehditlerle karşılaşır. Kurumun ne olduğu, yaptığı her şey, kurum içindeki değişiklikler ve gelişmeler de dâhil olmak üzere diğer her şeye bağlıdır. Bu etkileşimin kırılması meydana geldiğinde ise kriz olarak ifade edilen durumlar yaşanmaktadır. Son olarak tüm bakış açıları ve yöntemlerde dile getirilen ayrımlara rağmen, krizlerin kontrol edilebilir ve kontrol edilemez olarak açık ve temel bir ayrımı, alınacak önlemlerde, hazırlıklarda ve uygulamalarda atılması gereken başarılı adımları oluşturmaktadır. Çeşitli yöntemlerle nitelendirilen kriz tanımını daha iyi anlamak ve kriz sürecini etkin bir şekilde yönetmek için krizlerin özelliklerini bilmek önemlidir.

1.2. KRİZLERİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Farklı akademisyenler ve araştırmacılar, geçici bir dönemi veya süresi belirsiz olan ancak ele alınması gereken krizleri özelliklerine ve ilişkili oldukları alanlara göre tanımlamışlardır. Bununla birlikte, kriz senaryosunun oluşumu, etkilediği paydaş grupları, ilişkili olduğu sektör ve pazar ne olursa olsun, çevre, ekonomi, politika veya başka herhangi bir şey ne olursa olsun, tüm krizlerin paylaştığı bazı özellikler vardır. Krizlerle mücadelenin en önemli kuralı, krizleri doğru ve etkin bir şekilde yönetmek için bu genel özellikleri anlamak ve dikkate almaktır.

Bir kuruluşun karşılaştığı kurumsal veya örgütsel çıkmazları kriz olarak adlandırmak için, krizin bazı özelliklerinin açıkça görünür olması gerekir (Tuz, 2014: s. 11). Bunlar belirsizlik, tehdit, gerilim, zaman baskısı, olarak söylemek mümkündür.

Belirsizlik: Belirsizlik, kriz döneminin en önemli sorunlarından biridir. Belirsizlik, yöneticileri ve çalışanları kriz bitene kadar ertelemeye zorlamaktadır (Pira ve Sohodol, 2015: s. 26). Bu süre zarfında zaman ve fırsatlar olumsuz durumu aydınlatmak için yetersiz kalmakta ve bu da süreci ağırlaştırmaktadır. Yanlış bir adım, bu belirsiz ortamında organizasyonun yok olmasına yol açabilir. Belirsizlik arttıkça krizin çözümü de o kadar zorlaşmaktadır (Tutar, 2016: s. 7).

Tehdit: Bir kurumun hedefleri, imajı, mali yapısı ve varlığı, kriz zamanlarında tehdit altındadır (Baran, 2012: s. 26). Tehditler, olası kayıplar, yani mevcut durum ile istenen üst düzey hedefler arasındaki fark olarak görülmektedir. Kriz, organizasyonun hedefleri ve operasyonel düzeni gibi temel direklerini tehdit eder. Tehdidin şiddeti, krizin tipine, krizin oluşumuna, organizasyonun durumuna ve ilgili hedef grupların gelişen olaya tepkisine göre değişebilmekte ve bu şiddet genellikle krizin sonucunun belirlenmesinde önemli bir faktör olmaktadır (Pira, 2004: s. 26).

Gerilim: Örgütsel kriz, kuruluşun hedeflerini ve varlığını sürdürmesini tehlikeye atan, risk yönetimi prosedürlerini etkisiz hale getiren, kuruluşun hızlı hareket etmesini gerektiren, planlama ve karar alma süreçlerini olumsuz etkileyen gergin bir durumdur.

Zaman Baskısı: Kriz anında Organizasyonun başarısını sağlamak için, yöneticiler hızlı bir şekilde hayati adımlar atmalıdır. Zamanın sınırlı olduğunu, acil kararlara ihtiyaç duyulduğunu ve örgütsel yöneticiler üzerindeki baskının yoğun olduğunu söyleyebiliriz (Pira ve Sohodol, 2015: s. 26).

Diğer Özellikler: Krizler, onları diğer tüm sorun türlerinden ayıran farklı özelliklere sahiptir. Bu ekstra özelliklerden bazıları (Haşit, 2013: s. 5-6):

- Kriz alışılmadık bir olaydır. Bir kriz, yönetimin tamamen elden geçirilmesini gerektiren ve yeni bir perspektiften yeni yönetim için fırsat sunan büyük iş değişikliklerine yol açabilir. Kriz dönemlerinde, kurum yönetimi, uygulamalarını veya politikalarını değiştirmekte tereddüt etmektedir.
- Farklı yer ve zamanlarda bağlantılı birçok olay krizlere neden olur. Her olay krize girer ve zincirleme reaksiyonunu yoğunlaştırmaktadır.
- Krizler hassas ve kafa karıştırıcı bir durumdur ve yanlış davranışlar örgütü tehlikeye atabilir. Bir krizde, çözümleri teşhis etmek ve uygulamak için zaman çok önemlidir. Kriz müdahalesi de etkili, ölçülü, güçlü ve hızlı olmalıdır.
- Krizler, ortaya çıkan sorun karşısında kurumların algılama yeteneğini bozar ve hiçbir şey yapmamasına veya yetersiz davranmasına neden olur. Krizi yaratan aşamalar, aslında bazı kuruluşların sürdürülebilirliğinde, zaferle sonuçlanan aşamalarla aynı özelliklere sahiptir ve kuruluşun davranışı, kriz veya başarı yaratabilir. Çin sembolünde krizleri karakterize eden iki bileşik sembol vardır. Bunlar şans ve tehlike sembolleridir. Krizler riskli zamanlardır ama aynı zamanda fırsatlardır. Kurumlar, kriz anında sahip oldukları fırsatların farkında oldukları ölçüde yararlanabilmekte ve cesaretle mücadele edebilmektedir.
- Krizler zaman zaman tahmin edilemez olsa da genellikle tahmin edilebilir niteliktedir. Kriz tahmininde, kurumun üst yönetimi önemli bir rol oynar. Krizler genellikle kuruluşlara, ortaya çıkmadan ve etkilerini göstermeden önce doğrudan ve dolaylı işaretler verir. Kurum yöneticileri belirli işaretleri incelemekte başarısız olurlar ve bazıları ise yeterli dikkati gösteremez veya onları görmezden gelir ve bir kriz karşı karşıya olurlardır.

- Krizler ciddi hastalıklar gibidir çünkü çözümleri önemli ve köklü değişiklikler gerektirir. Dar, yüzey düzeyindeki çözümler, krizin temel nedenini ele almak için kifayetsizdir.
- Kriz, üstesinden gelinmesi gereken kritik bir örgütsel durumdur. Harekete geçmenin bir sonucu olarak, işletmeler kendilerini baskıya, strese, güvensizliğe, kaygıya ve paniğe maruz bırakırlardır.
- Krizler, kurumların genel amaçlarını ve uzun vadeli stratejik amaçlarını tehlikeye atar. Kriz zamanlarında öncelikli hedef, krizi çözmek ve kurumun sürekliliğini sağlamaktır.
- Krizlerin farklı özellikleri olmasına rağmen, yönleri ve sonuçları söz konusu olduğunda bazı benzerlikler vardır. Soruna karar verdikten sonra, en önemli adım sorunun temel nedenini belirlemek ve mümkün olan en iyi çözümü geliştirmektir.
- Krizler, bir kurumun toplumdaki itibarını tehlikeye atabilir ve kurum, yöneticileri, hissedarları, vergi mükellefleri, kredi verenleri ve devlet için önemli kayıplara neden olabilmektedir.
- Krizlerin çözülmüş olması, bir daha olmayacağı anlamına gelmez. Herhangi bir zamanda bir kriz yeniden su yüzüne çıkabilmektedir.

Kuruluşların krizlere daha etkin yanıt verebilmesi için, krizi çevreleyen mitleri anlamak gerekir. Bu söylenceler şöyledir (Sezgin, 2003: s. 184):

- Krizlerden herhangi biri kaçınılmazdır. Krizin kaçınılmaz olduğu inanmakta önemlidir.
- Krizi önlemek veya anlamak için gerekli bilgiye sahip değiliz.
- Teknolojideki gelişmeler gelecekteki krizlerin önlenmesine yardımcı olacaktır.
- Kriz yönetimi, bir organizasyonun gelişimi için zararlıdır.
- Kriz yönetimi sırasında duygulardan kaçınılmalıdır.

1.3. KRİZ YÖNETİMİ İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Oluşan krizlerin çeşitli biçimleri nedeniyle literatürde çeşitli kriz sınıflandırmaları bulunmaktadır. Bunlar genellikle doğal afetler (tsunamiler, depremler, orman yangınları), endüstriyel kazalar (dökülmeler, patlamalar, ürün kusurları), kasıtlı olaylar (işyeri şiddeti, ürün kurcalama, terörist saldırılar) ve kuruluşa zarar veren diğer çeşitli olaylardır. Çeşitli krizler ve afetler arasında ayırım yapmak önemlidir, çünkü meydana gelen olay türleri etkili iletişim gereksinimlerini etkiler. Örneğin gıda kaynaklı hastalıkların bir an önce bildirilmesi ve hatırlatılması gerekiyor. Taşımayla ilgili kazalar genellikle karmaşık maliyetler ve sorumluluklar doğurur ve açıklamalar gerektirir (Pelenk Özel ve Yılmaz Sert, 2015: 169).

Teşvik ve tanıma işlevlerinin yanı sıra, halkla ilişkilerin kriz yönetimindeki yeri ve rolü, krizler ortaya çıktıkça önem kazanmıştır. Kurumların işleyişini bozan ve giderek kötüleşebilecek olaylara dikkatle yaklaşılmalıdır, çünkü kurumları yok etme potansiyeline sahiptirler. Bu önemli olayların sonuçları, tehlike, kaos ve çatışmanın günlük yaşamda nasıl ifade edildiğine benzerdir. Bu bölümde, her biri yönetsel yaklaşımlara temel teşkil eden kriz yönetimi ile ilgili kavramlar, benzerlikleri ve farklılıkları açısından açıklanacaktır.

1.3.1. Kriz ve Afet

Afet ve afet yönetimi, kriz ve kriz yönetimi ile ilgili en kritik iki kavramdır. Shaluf ve diğerlerine göre "Afet ve kriz bazen birbirinin yerine kullanılan iki farklı terimdir, ancak birbiriyle bağlantılıdır". (2003); Tanımları, kullanıldıkları disipline göre değişiklik gösterebileceğinden, her iki terimin hiçbir tanımı evrensel olarak kabul edilebilir değildir. Ayrıca, bir Afet geleneksel anlamıyla bir kriz değildir; çünkü kriz, kısa vadede tehdit ve fırsatlar dâhil önemli kararlarda alınması gereken bir durumu ifade ederken; afetler sırasında yaralanma ve ölüm riski gibi büyük teknik acil durumlarda yönetim gerekmektedir (Shaluf, vd 2003: s. 24).

Bir afetin kriz bağlamında değerlendirilebilmesi için, insanların yaşadığı, can ve/veya mal kaybına neden olan yerleşim alanlarında görülmesi gerekir; yani afet ile kriz kavramı arasındaki ilişkiyi inceleyen Yılmaz'a (2003) göre genel yaşam üzerinde

önemli bir etkiye sahiptir (Yılmaz, 2003: s. 8). Henderson, krizler iç faktörler tarafından tetiklenirken ve kısmen yönetilebilirken, afetlerin daha yıkıcı olduğunu, çünkü dış faktörlerden kaynaklandığını ve çok sayıda ortak özellik nedeniyle ikisi arasında net bir ayırım yapmanın her zaman mümkün olmadığını açıklamakta ve afetin gücü krize dönüşme potansiyeline sahip olduğunu beyan etmektedir (Henderson, 2002: s. 279). Afetler, krizlerin en önemli nedenlerinden biridir ve afetleri diğer krizlerden ayıran temel faktör, afetlerin belirti göstermemesi ve erken uyarı sistemlerinin veya erken önleme yöntemlerinin çok iyi işlememesidir (Tutar, 2011: s. 28).

Doğal afetler, Türkiye'nin kriz yönetimi stratejisinin uzun süredir odak noktası olmuştur. Türkiye'de yıllardır "kriz" ve "afet" kavramları birbirinin yerine kullanılmaktadır. Yetkililerin kontrolü dışındaki doğal afetler, bir bütün olarak toplumu etkileyen, öngörülemeyen, inanılmaz derecede yıkıcı olaylar olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu doğal afetler, hükümetleri bir takım yükümlülükler üstlenmeye zorlamaktadır. Gündem, afet öncesi önleme, ön planlama, kurtarma, ilk yardım ve iyileştirme aşamalarını içerir (Aktel ve Çağlar, 2007: s. 149). Herhangi bir afet meydana gelmesi mutlaka krizin bir nedeni değildir. Çünkü afetlerin ciddiyeti veya etkisi farklı faktörler tarafından belirlendiğini açıklar. Bu değişkenler incelendiğinde, ortaya çıkan herhangi bir afetin krizin nedeni olup olmadığı ortaya çıkacaktır.

1.3.2. Kriz ve Risk

Literatürde risk, kriz ile eş anlamlıdır veya kriz yerine kullanılmaktadır. Kriz kelimesiyle aynı kullanım alanında görünse de aynı bağlamda değildir. Risk teriminin, Orta Çağ'da deniz ticaretinde ortaya çıkan yasal sorunları tanımlamak için kullanılan Latince risicum kelimesinden kaynaklandığı düşünülmektedir (Çınarlı, 2016: s. 5).

Risk ve risk yönetimi ilkeleri, farklı olsalar da ayrılmaz bir şekilde kriz ve kriz yönetimi ile bağlantılıdır. Risk teorisyenleri arasında tartışmaya yol açan kriz tanımı, nispeten yeni bir araştırma alanı olmasına rağmen, riski felaketten ayırt etmenin

önemli bir bileşenidir. Risk, bir krize yol açabilse de aynı zamanda kriz bir afete dönüşebilmektedir. Risk yönetiminin hedefi, bir kuruluşun kayıplarını telafi etmek için kaynakları verimli bir şekilde hazırlamaktır. Risk yönetimi, mevcut yaklaşımda kriz yönetimi ile yakından bağlantılıdır ve gelecekteki krizlerin önlenmesinde rol oynamaktadır. Geleneksel yaklaşım, işletme içinde risk yönetimini dar bir perspektiften ele alırken, yeni yaklaşım kriz yönetimi ve risk yönetimini entegre etmektedir. Risk yönetiminden sorumlu olanlar, kurum için olası kayıplara yol açabilecek herhangi bir sorunla ilgilenmeli ve kendi kontrolleri dışında olsa bile onu ifşa etmelidir. Çünkü bu sorunlar krize dönüşme potansiyeline sahiptir (Barton ve Hardigree, 1996: s. 1113).

Tehdit içeren krizler, organizasyon başarısızlığının risklerini hesaba katmayı gerektirir. Gerçekte, ilk olarak 1990'larda tartışılan risk tanımı, 11 Eylül saldırılarının ardından önem kazanmıştır (Sohodol ve Pira, 2012: s. 145). Beck (2011: s. 33) riskleri bir varlık, servetin yapabildiği gibi bölünebilen bir öge olarak tanımlar. Aynı zararlı maddeler yaş, cinsiyet, beslenme alışkanlıkları, işe yatkınlık, deneyim, eğitim ve dikkate alınmayan diğer faktörlerden etkilenir. Ona göre, farklı insanlar için farklı şeyler ifade edebilir. Çeşitli paydaş grupları ile temas yönetiminde stratejik hareket etmek ve ana amaç olan organizasyonun toplumun bir parçası olarak kalmasını sağlamak, risk yönetimi ile bağlantılı olması ilişkilidir. Halkla ilişkilerin stratejik önemi ve kuruluşlar için yönetim danışmanlığına daha kapsamlı bir yaklaşım, iletişimin etkili bir şekilde ele alınması gereken alanlara risk yönetimi ve kriz azaltma konularının eklenmesiyle ifade edilir. Şirket sorunu anlayana ve sorunu çözene kadar ertelenecektir. Ayrıca örgütler için kritik olan ise sorunun önüne geçmektir (Soydaş, 2010: s. 658).

Riskleri dikkatli bir şekilde yöneterek ve gelişmelerini önleyerek potansiyel krizleri önleyebilir. Önlemler alınarak riskler, kaynak ve başarı faktörleri güvenilir bir şekilde ölçülebilir ve krize dönüşmesi engellenebilmektedir. Ortaya çıkan kriz sorunlarını tanıyarak ve uygun adımların atılmasını sağlayarak, riskler kriz yönetimine yardımcı olmaktadır. Risk yönetimi, kurumun mevcut durumu analiz edilerek olası tehlikelerin belirlenmesi ve önlem alınması yöntemidir. Risk yönetimi konusunda dahili bir anlayış geliştirmede iletişim kritik önem taşımaktadır. Halkla

ilişkiler uzmanları, bir krize yol açma potansiyeline sahip riskleri yönetirken dikkatli ve ayrıntılı hareket etmelidir.

1.3.3. Kriz ve Kaos

Kaos, uçurum, ıssızlık ve girdap anlamına gelen Yunanca khaos kelimesinden türemiştir (Dereli vd 2006: s. 23). Kaosu "sistemlerdeki öngörülemez hareket" olarak tanımlarlar. Karmaşıklık yaklaşımlarına benzer şekilde, gayri resmi olarak karışıklık anlamına gelen kaos veya doğrusal olmayan dinamikler, hava durumu, piyasa fiyatları ve kardiyak aritmi dahil olmak üzere tüm insan yapımı ve doğal olayları açıklamaya hizmet eder (Soydaş, 2010: s. 664). Terim, genellikle karmaşık düzenin ortaya çıkmasından önceki evrenin kontrol edilemeyen durumuna atıfta bulunacak şekilde anlaşılmaktadır (Indigo, 2016).

Kriz yönetimi aşamasında kaos teorisi, halkla ilişkiler uygulayıcıları için faydalı bir model olabilmektedir. Bir krizin sonuçlarını kontrol etmeye çalışmak yerine, ne olacağını sağlayarak bir sonraki aşama ortamına uyum sağlamayı önermektedir (Soydaş, 2010: s. 668). Olayları planlar bağlamında ele almanın, kriz hassasiyetlerinin ortaya çıktığı değişken dünyada zaman baskısını azaltmanın doğru yolu olduğu kabul edilmektedir.

1.4. KRİZE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Kriz kök nedenleri iç ve dış (çevresel) yönlere ayrılabilir. Kriz, örgüt ile çevresi arasındaki uyumun bozulması olarak tanımlanmaktadır (Can, 2005: s. 388) (Bu dış faktör için sanırım.). Kurumların kurum dışındaki olaylara karşı savunmasızlığı ve kurum içindeki atmosfer aniden krizle karşılaşma riskini artırabilir. (Bu da iç faktör için sanırım.)

1.4.1. Dış Faktörler

Kurumlar ve çevreleri belirli çatışmalara sahip olabilir. Bu çatışmalar, krizin başlangıcına zemin oluşturabilir. Bazı durumlarda, çevrenin talepleri kurumun yeteneğini aşar ve kurum bunları karşılayamamaktadır. Bazı durumlarda ise çevre,

kurumun hedeflerinin gerisinde kalmaktadır. Bu tutarsızlık kurumun denge yapısını aşındırır ve krizi hızlandırır. Başka bir deyişle, kuruluşlar ve çevreleri arasındaki ilişki, dikkate alınması gereken başka bir husustur.

Kriz ortam koşulları, örgüt ile karıştırılmayacak kadar makro faktörlerdir (Tüz, 2014: s. 4). Kuruluşun iklimini sürekli ve hızlı bir şekilde değiştirmek, kafa karışıklığının artmasına ve kurumun karşılaştığı şeyleri tahmin edememesine ve yanlış kararlar alma riskine yol açmaktadır (Tutar, 2016: s. 15). Alta, dışsal, doğal, teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel, yasal, politik ve uluslararası çevresel değişkenler yer almaktadır.

1.4.1.1. Doğal Faktörler

Doğal nedenler, kuruluşun kontrolü dışında var olan faktörlerdir; örgütün katılımı şüphe götürmez, ancak krizin her an ortaya çıkabileceği için gerekli tedbirler alınarak krizin zararlı etkisinin önüne geçilebilir (Pira ve Sohodol, 2015: s. 36). Doğal etmenler; iklim, toprak, su, volkanik olaylar, depremler, tsunamiler, seller, dolu, küresel salgınlar ve çevre kirliliği gibi ani olaylardır. Kurum yönetimi tarafından kontrol edilemeyen ve krize neden olan, depremler, patlamalar ve seller gibi doğal kuvvetler hem organizasyonu hem de topluluğu etkileyen olağandışı koşullar yaratmaktadır. Dış çevresel faktörler arasında yer alan doğal nedenlerin özü, etkilerinin daha uzun süre ve daha baskın şekilde hissedilmesi açısından krizi tetikleyen diğer faktörlerden farklıdır.

Kurumların bulunduğu ülkelerde doğal afetlerin gerçekleşmesinden sonra ön plana çıkan sorumlu kişiler, devlet yönetimleri ve yerel yönetimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin sel, deprem gibi doğal afetlerden önce yapılması gereken uygulamalar afet başladıktan sonra gerçekleştirilir. Krizin ortaya çıkmasına tepki olarak yürütülen bu yönetimin plansız varlığı nedeniyle tehlike ve risklere karşı önlem alınamamaktadır. Bu, yapıcı kriz yönetiminin mekanizmanın bir parçası olmadığını göstermektedir (Örnek ve Aydın, 2008: s. 50-51). Krizlere karşı önceden önlem alınmasının, kriz sırasında sonuç odaklı çalışmalar yapılmasına yol açabileceği söylenebilir.

1.4.1.2. Teknolojik Faktörler

Kuruluşların ürünü veya hizmeti ürettikleri zamanlarda kullandıkları teknik gelişmeler ve iyileştirmeler, kurumu etkileme yeteneğine sahiptir. Kurum adına teknolojik temelli bir krizin oluşumunda üç faktör öne çıkmaktadır (Aydın ve Kılınç, 2004: s. 11):

- Teknolojik değişimin gerçekleşme hızı,
- Kurumun değişen koşullara ayak uydurma mekanizması,
- Kuruluşun kullanılan teknolojilere yanıt verme derecesi

Kuruluşların kullandığı teknolojilerde ani bir değişiklik, kurumun temel hedeflerini etkilemektedir. Değişen teknolojinin kurumun ürün ve hizmetini başka bir ürün ve hizmetle değiştirmesi ve yeni çalışma alanları yaratması durumunda kurumun kriz yaşama riski artmaktadır (Dinçer, 2007: s. 409). Bu bağlamda, değişmesi gereken yüksek teknoloji seviyesinin bir sonucu olarak, kuruluşların teknik krizlere karşı savunmasızlıklarını azaltmak için teknolojiye karşı çok yönlü bir çerçeve benimsemesi muhtemeldir.

Günümüz teknolojisi hızlı bir şekilde gelişmekte ve bu büyümede hızlı değişikliklere neden olmaktadır. Teknolojik değişiklikleri takip etmeyen ve bu gelişmelere cevap veremeyen kuruluşlar örgütsel kriz kaynağı olabilmektedir. “Teknolojik değişimin hızı, organizasyonun değişime uyum mekanizması ve operasyonlarının teknolojiye bağımlılık derecesi” gibi faktörlerin tümü krizin ortaya çıkmasında ve ciddiyetinde rol oynamaktadır (Narbay, 2006: s. 15-16). Günümüz dünyasında, organizasyonlar son derece teknolojiye bağımlı oldukları için teknolojik bir başarısızlık, bir organizasyonu krize sürükleyebilmektedir (Mentor, 2015: s. 17).

1.4.1.3. Ekonomik Faktörler

Ekonomik temelli krizler, makro düzeyde ülke ekonomisi, mikro düzeyde şirket veya işletmeler için ciddi tehdit oluşturan ve ekonomide beklenmedik ve öngörülemeyen bir durumda ortaya çıkan etkilerin ortaya çıkmasından kaynaklanmaktadır. Ekonomik krizler çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir: Üretimde

hızlı bir düşüş, iflaslar, işsizlik oranında ani bir artış, ücret düşüşleri, borsa çöküşü, spekülâtif hareketler vb. (Şen, 2001: s. 4).

Ekonomik sistem, kurumun dış çevresi açısından en önemli mekanizmalardan biridir. Ekonomik sistemde meydana gelebilecek değişikliklerin yanı sıra bu yapıda ortaya çıkabilecek kriz ve sorunlar da kurumu anında etkileyecektir (Aydın ve Kılınç, 2004: 10). Küreselleşme olduğunda, kurumların ekonomik iklimi tüm dünyayı kapsayacak şekilde ölçülmektedir. Sonuç olarak, küresel ekonomik sistemdeki değişiklikler, dünyadaki tüm kuruluşları etkiler ve bu nedenle kurumlar kriz ile karşılaşabilirler(Can, 2005: s. 389).

1.4.1.4. Sosyal ve Kültürel Faktörler

Zaman içinde sosyo-kültürel sistemde meydana gelen değişiklikler, toplumsal normlar, davranışlar, gelenekler, uygulamalar, dini görüşler, ahlaki değerler ve yaşam tarzı, örgütsel krizlere yol açabilecek faktörlerdir (Tüz, 2013: s. 12). Üreticiler ve kullanıcılar, içinde buldukları sosyal ve kültürel yapının bir parçası oldukları için kendilerini bu sistemden ayıramazlar. Kurumlar her iki sistemde de meydana gelecek değişikliklerin farkında olmalıdır. Bu noktada uluslararası alanda faaliyet gösteren kurumların yerel değerleri dikkate alması kritik önem taşımaktadır (Örnek ve Aydın, 2008: s. 57).

Toplumun istek ve tercihleri ile yaşam ve değer sistemlerindeki değişiklikler, kurumlar tarafından sağlanan mal ve hizmetlere yönelik arzunun niceliğini ve kalitesini etkiler. Aynı zamanda toplum tarafından uygun görülmeyen dini değerler ve inançlar, uygulamalar ve adetler ile tutumlar, kurumları krize karşı savunmasız bırakacaktır (Aydın ve Kılınç, 2004: s. 13).

1.4.1.5. Hukuksal ve Politik Faktörler

Hukuk sistemi, kuruluşları dışarıdan etkileyen önemli bir dışsal faktördür. Kuruluşların merkezlerinin bulunduğu ülkelerdeki siyasi ve hukuki gelişmeler, onları hem olumlu hem de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ayrıca operasyonun gerçekleştiği ülkedeki siyasi tehditler, kurumlar için inkâr edilemeyecek bir sorun

yaratmanın bir yolu olabilir. Ülkenin siyasi gücünün ekonomik, hukuki, kültürel ve sosyal kararlarına ayak uyduramayan kuruluşlar bir krizle karşı karşıya kalacaktır. Sonuç olarak, bir kriz anında kararlar hızlı bir şekilde alınmalıdır.

Örgütler, hiyerarşide onlardan daha yüksek olan devlet yasalarına karşı özerk kabul edilemez. Şirketler uluslararası veya ulusal olarak faaliyet göstermeye devam etmelerine rağmen, artık bir devlet sınırları içinde yer almaktadırlar (Tutar, 2011: s. 32). Ülkeyi düzenleyen çerçeve, yasalar ve yönetmelikler gibi toplum için düzenleyici olan kurallar derlemesini oluşturur ve ülkedeki hukuk sistemi bu şekilde tanımlanmaktadır. Devletlerin zaman zaman piyasa üzerinde etkileri olabilir. Ancak bu etkiler, ekonomideki devletlerin yönetim algısına bağlı olarak çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlar bazı kuruluşlar için bir şans faktörü olsa da diğerleri için bir kriz faktörü olabilmektedir (Genç, 2004: s. 364).

1.4.1.6. Uluslararası Çevre Faktörleri

Günümüzde uluslararası iklim, kuruluşların dikkat etmesi gereken bir alan haline gelmektedir. Küreselleşmenin bir sonucu olarak temasın kolayca geliştiği bir dünyada, küçük ölçekli kuruluşlar bile uluslararası ilişkilerden yararlanmaktadır. Uluslararası arenada faaliyet gösteren kurumlar ve önde gelen özelliklere sahip devletler, küçük bir faaliyet alanı olan birçok devletin, kurumun veya bireylerin yaşamlarında önemli izler bırakmaktadır (Örnek ve Aydın, 2008: s. 51).

Son senelerde etkisi artan küreselleşme olgusu, sadece yeni fikirleri, yeni ürünleri ve hizmetleri ve yeni kurumsal anlayışları zorunlu kılmakla kalmaz, aynı zamanda uluslararası ekonomik karşılıklı bağımlılığın ortaya çıkmasını ve ulusal ekonomilerin çözülmesini tetikler. Kendi içlerinde oluşabilecek savaş, strateji, yaptırım uygulamaları, anlaşmalar gibi faktörler nedeniyle ülkelerin karşılıklı bağımlılığı krizin oluşmasına neden olur. Kurumlar, bu ve benzeri olaylara zamanında ve etkili bir şekilde cevap vermezlerse krizlerle karşılaşabilirler (Can, 2005: s. 391).

1.4.2. İç Faktörler

Yönetim tarzı, tarihsel deneyimler, örgütsel yaşam döngüsü ve yöneticilerle olan anlaşmazlıklar, literatürde kapsamlı bir şekilde araştırılan krizlere katkıda bulunan birçok iç unsur arasındadır.

1.4.2.1. Yöneticilerden Kaynaklanan Faktörler

Kurum içi kriz, kurum yöneticilerinin yönetim tarzlarından ve yetkilerini kullanmalarından kaynaklanabilir. Yöneticilerin yönetim tutum ve tarzı olumsuz etkilenirse örgütte verimsizlik, huzursuzluk, moral bozukluğu, çalışanların örgütsel bağlılıklarında azalma, örgütsel kriz gibi örgütün işleyişinde olumsuzluklara neden olabilir. Çalışan performansı ve motivasyonu da etkilenebilir. Ayrıca, yönetimdeki hatalar krizlere yol açabilir (Pira ve Shodol, 2015: s. 32-33). Ürün veya hizmetlerdeki yetersizlikler, hedef kitlenin net olarak belirlenememesi, kuruluş ile hedef kitle arasında sağlıklı iletişim kurulmasını engelleyen durumlar, yanlış pazarlama tekniklerinin kullanılması, sosyal sorumluluk anlayışının eksik olması, duyarsız ve yanlış yönetimin tutumları ve iletişimdeki yanlış davranışlar bu hataların sorumlusudur (Çöklü, 1994: s. 323).

1.4.2.2. Örgüt Yaşam Eğrisi

Sosyal ve biyolojik sistemlerin gelişimi ve yok oluşunda dört aşama vardır. Şu şekilde söylenebilir; (Doğum, gelişme, olgunluk ve gerileme) aşamalarıdır. Kuruluşlar, geliştikçe sıklıkla krizler yaşarlar. Bu noktada, kuruluşların çevresel fırsatları ve olasılıkları değerlendirme arzusu, fiziksel, finansal ve beşerî sermayeye olan ihtiyacı göstermektedir. Bu kaynaklar karşılanmazsa, kuruluş olağanüstü hâl ilan etmek zorunda kalacaktır. Ayrıca kuruluşların olgunlaşma aşaması, trendleri yakından takip etmelerini ve titiz davranmalarını gerektirmektedir (Tutar, 2016: s. 33).

1.4.2.3. Örgüt Yapısındaki Faktörler

Örgütün değişen dünyaya ayak uyduramaması, durması ve büyümesi gerek yurt içinde gerekse yurt dışında iletişim sorunları nedeniyle iletişimin kesintiye uğraması gibi faktörler örgütün kriz olasılığını artırmaktadır (Demirtaş, 2000: s. 360). Aynı zamanda krize neden olan organizasyon yapısına göre firma büyüklüğünü katı bir hiyerarşik yapı ile değerlendirmek mümkündür. Bireysel beceriler ve çalışma, özellikle katı bir organizasyona sahip organizasyonlarda yaratılabilir Hesap verebilirlik ve yetkiye sahiplerse, organizasyonu krize sokmaları muhtemeldir (Luecke, 20015: s. 10).

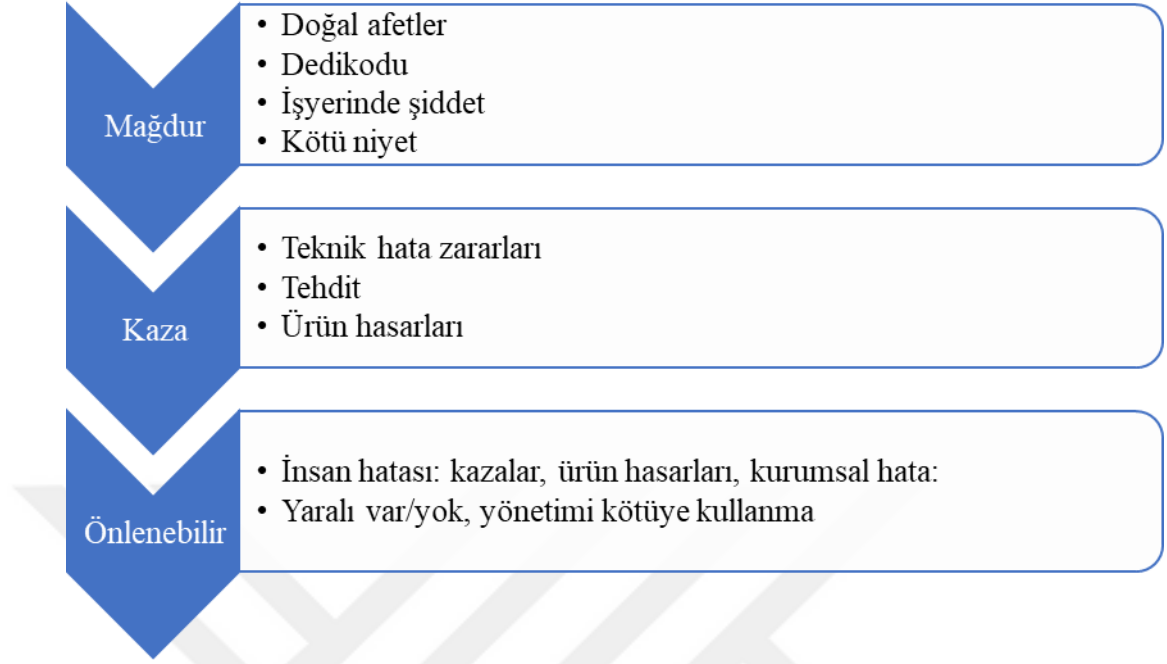
1.4.2.4. Örgüt Kültüründeki Faktörler

Kültür, bir sosyal grubun çevresi ile etkileşimi sonucunda soyut ve somut değerlerinin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Ozankaya, 1992: s. 218). Örgüt kültürü, örgüt üyelerinin düşünce ve davranışlarını oluşturan baskın değerler ve inançlar olarak tanımlanmaktadır (Güçlü, 2003: s. 148). Örgüt kültürü ise örgütün kimliğini oluşturur. Etkili ve üretken bir organizasyon yapısının geliştirilmesi, organizasyon kültürünün genişlemesine, organizasyonel bağlılığa ve motivasyona bağlıdır. Kurum kültürünün çalışan motivasyonu üzerinde olumsuz bir etkisi varsa, şirket başarılı bir kriz yönetimi yapamayacak ve olası bir krizden kurtulmakta zorlanacaktır (Narbay, 2006: s. 21).

1.5. KRİZ TÜRLERİ

Bilim insanları, krizin etkin bir şekilde üstesinden gelmek için kriz sınıflandırma deneyleri gerçekleştirmişlerdir (Coombs ve Holladay: 2002). Doğal afetler, krizler, teknolojik başarısızlıklar, insan hataları, saldırılar, büyük hasar, kurumsal kötülükler, işyerinde şiddet ve söylentiler Coombs (1999) tarafından incelenmiştir. Sorumluk derecesine göre Coombs ve Holladay (2002) krizi üç başlık altında ele almışlardır. Bu başlıklar, mağdur, kaza ve önlenemez olarak adlandırılmaktadır.

Şekil 1.1. Kriz Türleri



Kaynak: Coombs ve Holladay, 2002

Coombs (2006), üzerinde çalıştığı farklı kriz düzeylerinde üç kategoride karşılaşılan sorun türlerini analiz etmiştir. Doğal afetler, dedikodu, işyerinde şiddet ve kötü niyet, birinci kategoriye örnektir. Depremler, kuraklıklar, şiddetli yağışlar, seller, heyelanlar, kaya düşmeleri, endüstriyel patlamalar, volkanlar, fırtına olayları, siklonlar, tayfunlar ve kasırgalar, kum fırtınaları, kasırgalar, yıldırımlar, kütle hareketleri, çığlar, şiddetli kış koşulları, sıcak hava dalgası ve gök cismi örneğin meteor düşüşü görüntülenebilir. İkinci kategoride, teknolojik hata hasarları ve teknik kusurlar ürün hasarlarını oluşturur. Kriz, bu grupta bir kaza sonucu tamamen beklenmedik bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Paydaşların uygunsuz bir şekilde iş yaptıkları iddiası, bu başlık altındaki önemli bir kriz kaynağıdır. Mega yaralanmalar kategorisinde teknik hata hasarları ve teknik hata ürün hasarları vardır.

Önlenebilir kümelerin yanı sıra insan kaynaklı olaylar ve ürün hasarları vardır. Bu kategori, paydaş aldatma ve kötü yönetim içeren krizleri inceler. Şekil 1.1.de mağdur (Doğal afetler, Dedikodu, İşyerinde şiddet, Kötü niyet) kaza (Teknik hata zararları, Tehdit, Ürün hasarları) ve önlenebilir (İnsan hatası: kazalar, ürün hasarları, kurumsal hata, Yaralı var/yok, yönetimi kötüye kullanma) olarak Coombs (2007) tarafından tanımlanan kriz formlarını göstermektedir.

1.6. KRİZ SÜRECİ

Krizler, genellikle bir zamanlama zincirine göre gelişen bir başlangıcı ve bitiş noktası olan olaylardır. Yani bir süreç içerisinde krizler ortaya çıkar ve bu süreç birbirine yakın aralıklarla eşlik eden veya bazı durumlarda aynı anda meydana gelen aşamalardan oluşmaktadır. Bu bağlamda, kriz yönetimi yöneticiler tarafından genellikle kriz süreci yönetimi olarak adlandırılır (Tutar, 2004: s. 51).

Krizlerin evreleri ile ilgili olarak, yazarlar krizlerin özelliklerine göre çeşitli sınıflandırmalar yapmışlardır. Kriz süreci parçalara ayrılırken, tüm sosyal ve kurumsal olayların izlediği süreçte olduğu gibi kriz sürecini kriz öncesi dönem, kriz anı ve kriz sonrası dönem olarak üç aşamaya ayırarak analiz etmek daha doğru olacaktır.

1.6.1. Kriz Öncesi Evre

Kriz öncesi dönem, krizin işaretlerinin ilk ortaya çıktığı ve krizin "potansiyel veya gizli kriz" olarak anıldığı dönemdir (Yavaş, 2005: s. 5). Bu dönem, krizin nedeni sayılabilecek çeşitli faaliyet, olay, müdahale ve göstergelerin tanıtılmasıyla başlar ve krizin ortaya çıkmasıyla son bulur. Bu süre zarfında krizin işaretleri kötüleşir ve ilk adım kriz risklerinin farkına varmak ve krizin başladığını kabul etmektir (Solmaz, 2006: s. 66). Kriz aşaması, kriz yaratma süreci olarak adlandırılabilir bu süreçte körlük, atalet ve yanlış kararlar ve eylemler aşamalarından oluşur. Bu aşamaların doruk noktası bir krizdir.

Krizin gelişme döngüsü, semptomların bir krize dönüşene kadar giderek kötüleştiği zamandır. Bu noktada bir krizin başlangıcına dair ipuçları ortaya çıkar ve bu ipuçlarını tespit edebilmek, örgütün krizi atlatmasına veya yoğunluğunu azaltmasına olanak tanıyacaktır. Kurumun dış dünyadaki, müşterilerdeki ve diğer paydaşlardaki değişimlerden haberdar olması gereken bir aşamadır (Tüz, 2004: s. 16). Bu süre, üç farklı başlık altında incelenen alt aşamalara ayrılmıştır bunlar: körlük, atalet (eylemsizlik) ve yanlış karardır.

Körlük: Yöneticiler karşı karşıya kaldıkları durumu kriz olarak görmezler çünkü şu anda örgüt herhangi bir zarar görmemiştir, bir nevi anlayış eksikliği söz konusudur. Ancak bu düzeyde, organizasyon yapısını ve prosedürlerini geliştirmek, bilgi toplama ve analiz tekniklerini gözden geçirmek, yapıyı esnek hale getirmek ve hedef belirleme ve karar verme süreçlerini desteklemek gibi gerekli değişiklikler yapılmalıdır (Talukan ve Akturan, 2000: s. 37).

Eylemsizlik: Bu süreçte görülen işletmelerin bekle-gör stratejisine sahip olması ve yöneticilerin harekete geçme konusundaki isteksizlikleri, yalnızca sorunun geçici olup olmadığını ve ne kadar zararlı olduğunu belirlemek için beklemeye ihtiyaç duymalarının bir sonucudur. Üst yönetimin mevcut uygulamaları reddedemeyeceği ve iyileştirmelerin geleneksel inançları baltalayacağına dair endişeler, katkıda bulunan diğer endişelerdir. Bununla birlikte, krizin büyüklüğü arttıkça, etki netleşir ve kuruluşların yaşadığı rahatsızlıkların ardından zamanla yönetim başarısızlığı fark edilmeye başlamaktadır. Bu aşama liderliği gerektirir ve şu anda CEO, örgütte hangi değişikliklerin olacağını öngörerek dâhil olmaya başlamalıdır.

Yanlış karar ve faaliyetler: Son olarak sorunlar örgütte başlar, ancak örgütün iklimini değiştirmek ve örgütün sorunlarını yorumlayamamak, yöneticiler için kararları zorlaştırmaktadır (Tekin ve Zerenler, 2008: s. 80). Hatalı kararlar ve eylemler durumu kontrol edilemeyen bir krize dönüştürür ve kriz önleme mekanizmaları tetiklenememektedir (Narbay, 2006: s. 26).

1.6.2. Kriz Anı Evre

Kriz öncesi dönemde işaretleri algılayamayan, toplamayan, yorumlayamayan ve bunlara yanıt vermeyen kuruluşlar kaçınılmaz olarak başarısız olacaktır. Bir krizin ilk veya akut aşaması, ortaya çıktığı zamandır. Bu süre zarfında kriz belirtileri azalmaya başlarken etkileri yoğunlaşır ve daha belirgin hale gelir (Yavaş, 2005: s. 5).

Akut durum veya kriz durumu, beklenmedik bir şekilde veya belirli bir prosedürün bir sonucu olarak ortaya çıkıp çıkmadığına bakılmaksızın acil müdahale gerektiren bir dönemdir. Ancak müdahale sırasında krizi önlemek için mevcut tüm

kaynakları kullanmak sistemik dengesizliğe ve belirsizliğe neden olabilmektedir (Kash ve Darling, 1998: s. 181). Bu süre zarfında, krizin etkilerinin bir sonucu olarak, krizden etkilenenler arasında, özellikle de krizi yönetenler arasında gerilim yükselir. Özellikle organizasyonlarda bir inançsızlık iklimi hâkimdir. Kriz sinyalleri alındığında ancak krize hazırlık yapılmadığı için yetersizlikler ve yöneticilerin üzerinde zaman kısıtlamalarının yarattığı aşırı bir stres ve sıkıntı ortamı gözlenmektedir (Zalp, vd 2006: s. 248).

Kriz aşamaları, bir sorunun diğer sorunlara öncelik vererek tetikleyici oluşturduğu ve hataların ek hatalar oluşturduğu aşamadır. Bu süre zarfında üç farklı örgütsel alışkanlık incelenmiş olup özellikleri altta yer almaktadır (Can, 2002: s. 337).

Yönetimin temerküzü: İlk ayırt edici özellik, güç ve kontrolün yoğunlaşmasıdır. Bu hızda, örgütsel faaliyetler daha sık ve daha büyük ölçüde izlenmektedir. Merkezde iktidarın pekiştirilmesi, örgütteki otoriter ve totaliter eylemlerde artışa yol açar. Kriz zamanlarında karar alma grubu küçülür ve çekirdek ekip, güçlü bir lider altında birlikte çalışan benzer insanlardan oluşur. Lider, tüm yetkisini kullanıp kullanmayacağına veya zorluklar karşısında ondan vazgeçip vazgeçmeyeceğine karar vermelidir. Hiyerarşinin tepesindekiler, kriz kötüleştikçe daha fazla sorumluluk üstlenmeye başlıyor ve bu aynı zamanda gücü de yoğunlaştırmaktadır.

Korku ve panik: Bir kriz sırasında, örgütsel ortam hoş karşılanmaz hale gelir ve çalışanların haysiyet, koruma ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları tatmin edici olmamaktadır. Kriz, bireylerde sıkıntı, stres ve verimsizliğe yol açtığı için kişisel hırsları tehlikeye atmakta ve örgüt üyeleri zihinsel ve fiziksel yorgunluğun yanı sıra kendi kendine çekilme davranışı sergilemektedir. Yönetimde artan bir yetki devri olmasına rağmen, yöneticiler günü kısa vadeli düzeltmelerle kurtarmaya çalışır ve kayıplarla daha çok ilgilenmektedir. Bu işaretlerin her ikisi de örgütte endişe ve panik belirtileridir ve bu da iç anlaşmazlıklarda artışa neden olmaktadır.

Karar süreçlerinin bozulması: Kriz zamanlarında, karar vericilerin görsel bakış açısı daralsa da konuların tüm yönlerini değerlendirmek için bakış açıları ve olasılıkları daha da daralır. İletişimsizlik, bilgi akışındaki kesintiler, anlamlandırılmama ya da yanlış anlamalar, yerine başka bir şey bulamama bu nedenle karar verme konumunda olanları çıkmaza sokan ve iletişim kalitesini düşüren unsurlardır.

1.6.3. Kriz Sonrası Evre

"Kriz sonrası dönem" terimi, krizin yatışmasından sonraki zamanı ifade eder, ancak sonuçları etkisini göstermeye devam etmektedir. Kriz kontrol altına alınmıştır ve kriz sonrası istikrar ve yeniden yapılanma çabaları başlamıştır. Bu çalışmalar aynı zamanda bu ve benzeri krizlerin gelecekte yeniden ortaya çıkıp çıkmayacağını da değerlendirmektedir.

Krizin objektif bir değerlendirmesini yapmak, kriz sonrası dönemde yapılacak en kritik şeylerden biridir (Açıkgöz, 2009: s. 252). Zira bu değerlendirme sonucunda yönetici pozisyonunda olanlar mevcut sistemin kusurlarını daha net görebileceklerdir. Bu, bu boşlukların doldurulmasını ve potansiyel kriz stratejilerinin bir yol haritasının çizilmesini sağlamaktadır.

Krizin aşamalarının uzunluğu veya kısalığı, doğrudan krizin nasıl ele alındığı ile ilgilidir. Çünkü nedeni ne olursa olsun krizleri çözüm bulmak yönetenlerin sorumluluğundadır (Aksu, 2008: s. 32). "Kriz yönetimi" tanımı, bu sorumluluğun yönetim bilimi alanına nasıl yansıdığını açıklanmaktadır.

1.7. KRİZ YÖNETİMİ KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Bir krizi yönetmenin önemli bir yönü tahmin etmeyi, önlemeyi, planlamayı, hedefleri tanımlamayı, organize etmeyi ve iyileştirme ve öğrenme süreçlerini devreye sokmayı içerir (Bozgeyik, 2004: s. 42). Halkla ilişkiler biliminin alt dallarından biri de kriz yönetimidir ve 1980'den sonra Chornobyl, Valdez, Exxon, Bhopal ve diğer yerlerdeki felaketlerin ardından halkla ilişkiler şirketlerinin danışmanlık hizmetleri vermeye başlaması, ilgiyi daha da artırmıştır (Okay ve Okay,

2012: s. 83). Kriz yönetiminde iki yaklaşım vardır. Her ikisi de örgütü krizden en az masraf ve kayıpla çıkarmayı amaçlayan kriz çözme yaklaşımları ve kriz yönetimi ve kontrol önlemleri uygulayarak örgütün krizden etkilenmesini engellemeye çalışan krizden kaçış stratejileridir. Krizden kaçınma stratejisine göre kriz yönetimi, krizlere karşı bariyer görevi görebilecek kurumsal bir yapı geliştirme ve sürdürme eylemidir (Tutar, 2000: s. 83).

Bir krizden kaçınmak için şu önlemler alınmalıdır; kuruluşun ihtiyaç ve değerlerinin tanımlanması, bu değerleri ve gereksinimleri kuruluşun amaçlarına dahil etmek, esnek, dinamik ve arzu edilen bir organizasyon yapısının oluşturulması ve sürdürülmesi, iç ve dış çevreyi sürekli olarak değerlendirmek, geleceğin niceliğini ve niteliğini tahmin etmek için yöntemler yaratmak ve sürekli stres kaynaklarının yönetimi yapılmalıdır. Kriz çözme tekniği ise hem kriz öncesi durumu öngörmek hem de sorunları zamanında çözmek için harekete geçmek üzerine kuruludur. Erken uyarı sistemlerinin oluşturulmasını ve kriz belirtilerini tespit etmeyi planlıdır. Bir krizi başarıya dönüştürmek, kriz yönetiminde idealdir. Bir krizin, yönetimi uyum sağlaması ve iyileştirmesi için baskı oluşturmanın yanı sıra kuruluşun zayıflıklarını açığa çıkarma avantajı vardır (Dinçer, 2003: s. 257).

Kriz yönetimi, beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan ve olumsuz sonuçları olması muhtemel bir durumda, kurumun güvenilirliğini ve itibarını korumak ve hedef kitlesi ile iletişimini tehlikeye atmamak için yapılan kasıtlı ve programatik bir örgütsel iletişim çabasıdır. Kriz yönetimi, var olabileceği düşünülen kriz durumları için önceden önlem alınması, planlar dâhilinde olmayan ve işaretleri alınan krizlerden ise en az kayıpla çıkılabilmesi için gerekli kurumsal çalışmaların yapılmasıdır (Çamdereli, 2004: s. 151).

Krizler farklı içeriklerde ve çeşitli nedenlerle meydana geldiğinden, kriz yönetimi orijinal araştırmayı gerektirir. Ancak genel olarak kriz yönetimi sürecindeki bazı benzerlikler tartışılabilir. Bu özellikler altta yer almaktadır (Tekin ve Zerenler, 2005: s. 109):

- Kriz yönetimi, kuruluşların potansiyel acil durumlara her zaman hazır olmasını sağlar.
- Kriz yönetimi, birçok aşaması olan kompleks bir süreçtir.
- Kriz yönetimi, kuruluşların işleyişini tehlikeye atan veya çalışmaz hale getiren koşullarla ilgilendirir.
- Kriz yönetimi kurumsal özelliklere göre değişiklik gösterir.
- Başarılı kriz yönetimi, kuruluşlar içindeki sorunları hızla çözme ve kayıp ve zararları en aza indirme avantajına sahiptir.

Kriz meydana gelmeden önce herhangi bir mevzuda kriz yaşanmaması için tüm çabaların gösterilmesi lazımdır. Gösterilen çabalara rağmen kriz yaşıyorsa bu sefer krizin üstesinden gelmek için kriz yönetim aşamasına girilmesi önemiyet taşımaktadır. Bu süreç farklı uzmanlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır.

1.8. KRİZ YÖNETİMİ AŞAMALARI

Kriz yönetimi, bir uygulama olarak, olası bir kriz durumuna karşı kriz sinyallerinin alınması ve değerlendirilmesi ve kriz durumunun en az zararla çözülmesi için uygun adımların atılması ve uygulanması sürecinin yönetilmesidir. Sonuç olarak, kriz yönetimi süreci, organizasyonun alanı ve geleceği için olası sorunların ve tehlike faktörlerinin belirlenmesini, kabul edilebilir tepki ve mücadele stratejilerinin ve biçimlerinin belirlenmesini, krizle başa çıkmak için önlemlerin uygulanmasını ve tepkilerin değerlendirilmesini içeren süreç olarak tanımlanmaktadır.

Kriz yönetimindeki bu farklılıklara rağmen, dört aşamalı bir model hem teoride hem de pratikte yaygın olarak kullanılmaktadır. Ulaşım olaylarından terör saldırılarına kadar her türlü kriz durumuna uygulanabilen bu model, genel olarak afet yönetimi veya acil durum yönetimi gibi tüm acil durum yönetimi rejimlerinde tanınmaktadır. Bu aşamalar 4R modeli tarafından tanımlanmıştır, altta yer almaktadır:

1.8.1. Zarar Azaltma Aşaması

Kriz yönetiminin ilk adımı, hasar azaltma veya önlemedir; Krizin etkisini kısa ve uzun vadede en aza indirmeye yönelik sürekli girişimlerden ve kriz durumunu önleme veya ortaya çıkma riskini azaltma çabalarından oluşmaktadır. Bu noktada toplulukları, kuruluşlara ve günlük hayata yönelik risklerin yanı sıra ilgili maliyet ve kayıpları azaltmak için çok sayıda girişim yürütülmektedir. Bu girişimler, kontrol sistemlerinin geliştirilmesinden kriz yönetim ekiplerinin oluşturulmasına kadar uzanmaktadır (Yıldırım, 2003: s. 198).

1.8.2. Hazırlanma Aşaması

Kriz durumlarının örgütsel yaşamda kaçınılmaz bir olay olduğu ve bu süre zarfında yönetim becerilerinin özellikle önemli olduğu düşünüldüğünde, hazırlıklı olmak kriz yönetiminin en önemli aşaması olarak kabul edilmektedir. Yöneticilerin her türlü kriz karşısında ne yapması ve nasıl davranması gerektiğine, ister beklenmedik bir şekilde oluşan bir kriz, ister bir aşamada gelişen bir kriz veya daha önce hiç karşılaşılmamış bir kriz olsun, bu noktada karar verilmektedir. Diğer bir ifade ile bu noktada amaç, kurumun herhangi bir kriz durumunda personelin rol, sorumluluk ve yetkilerini belirlemek, kullanımı ile ilgili çalışmalar yapmak gibi her türlü hazırlığı tamamlayarak gerekli tüm kaynakların tahsisi veya depolanması ve bunlar için planlar yapılması için teçhizatı temin etmesidir (Can, 2005: s. 3-4).

- Tüm potansiyel kriz durumları için ayrıntılı kriz planlarının hazırlanması ve geliştirilmesi
- Planlara uygun olarak atanacak en alt kademedeki üst yönetime kadar tüm çalışanların yetki ve görevlerinin belirlenmesi
- Sürekli teorik ve pratik eğitimlerle bu personelin bilgi ve beceri seviyelerini artırılması,
- Kriz anında ihtiyaç duyulan kaynakların ve kullanıma esaslarının tespit edilmesi,
- Hayati kaynakları depolamak için depoların yanı sıra ekipman ve malzeme merkezlerinin kurulması

- Erken uyarı ve alarm sistemleri gibi tahmin ve uyarı mekanizmaları, test ve denetim gibi faaliyetlerle test edilmektedir.

Krizlerin ortaya çıkmasından önce meydana gelen bu iki aşamadaki faaliyetler, özellikle son dönemdeki proaktif yaklaşım açısından çok önem taşımakta ve etkili tutumun odaklandığı konuların ana hatlarını oluşturmaktadır.

1.8.3. Müdahale veya Tepki Aşaması

Krizin ortaya çıkması ve kurumsal yaşamın istikrarına tehdit oluşturmaya başlamasıyla birlikte, kurum, özellikle üst yönetim, hızlı hareket etmeli ve krize müdahale etmeli, sürecinin temel amacı olan krizin yayılmasını durdurmakta ve krizin yol açtığı zararı minimumda tutmaya çalışmalıdır. Genel olarak bu aşama, kriz durumu hakkında bilgi toplamayı ve onunla nasıl bir yanıt oluşturulacağına ilişkin tüm önemli kararları vermeyi ve bu kararları uygulayacak becerileri ve iradeyi göstermeyi amaçlayan faaliyetlerle başlar; ancak iyi bir planlama sürecinden sonra etkili olması beklenmektedir. Bu noktada örgüt bir krizle karşılaşırsa ilk müdahale kriz planlarını ve acil eylem planlarını bir an önce yürütmek ve kriz yönetimi ekiplerini organize etmek olmalıdır.

1.8.4. İyileştirme Aşaması

Kriz durumu geçtikten sonra, krizden etkilenenlerin iyileştirilmesi ve krizden kaynaklanan kayıplar telafi edilmesi gereklidir. Zarar ve kayıpların giderilmesi ve yaraların iyileştirilmesi için girişimlerde bulunulurken, organizasyonel operasyonların bir an önce kriz öncesi ve normal durumuna dönmesi için de çaba gösterilmelidir. Bu arada, aynı veya benzer bir krizin tekrarlanmaması için, organizasyonun çevre ilişkilerine yön veren ve değişime uyumayı sağlayan uyum süreçlerinin kontrol edilmesi ve zayıflatılırsa bir an önce etkinleştirilmesi kritik önem taşır. Bu noktada başta kriz yöneticileri olmak üzere yönetimin öncelikli görevi, krizden olumsuz etkilenen tüm unsurları karşılamak ve hayatlarını normalleştirmelerine yardımcı olmaktır. Bu süreçte ele alınan diğer konular, öğrenme etkinlikleri gibi faaliyetlerdir. Kuruluş, kendi ve diğer kuruluşların krizlerinden ve kriz deneyimlerinden gerekli dersleri çıkararak yeni kriz yönetim planları geliştirmek

zorundadır. Bu nedenle örgüt, bir sonraki krizden kaçınmak veya kendini korumak için yaptırım ve uyarı sistemlerini uygulamalıdır.

1.9. SOSYAL MEDYADA KRİZ YÖNETİMİ

Kriz zamanlarında iletişimin önemi, hızlı büyüme ve kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması sonucunda artmıştır. Bugün dünyanın herhangi bir yerinde meydana gelen bir felaket veya kriz, tüm insanları çok hızlı bir şekilde etkileyebilmektedir. Kriz anında kuruluşların neler yaptığı kadar, neler söylediği de önemlidir. Kriz yönetimini verimli kılan faktörlerden biri, iyi iletişimle mümkün olan bir krize örgütlerin nasıl tepki verebileceğini bilmektir.

Sosyal medya aracılığıyla güvenilir haber ve bilgilerin sağlanması, özellikle kriz zamanlarında kuruluşlar için çok faydalıdır. Bununla birlikte sosyal medya krizlerinin üstesinden gelmek için sosyal medyanın avantaj ve dezavantajları iyi anlaşılmalıdır. Ayrıca kurumlar, krizle ilgili söylemek istediklerini sosyal medya aracılığıyla kamuoyuna kolaylıkla iletebilmektedir (Okay vd. 2016: s. 132). Sosyal medya, kriz zamanlarında bilginin sürekli güncellenmesini sağladığı için en güvenilir bilgiye ulaşabileceğiniz yerdir (Aslan, 2015: s. 18).

1.9.1. Sosyal Medya Ortamı ve Araçları

Twitter, Instagram, Youtube, Facebook, WhatsApp gibi sosyal medya uygulamaları, kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiye veya ilgilendikleri içeriğe erişmelerine olanak sağladığı gibi içerik ve bilgileri birbirleriyle paylaşmalarına da olanak tanımaktadır (Kamiloğlu ve Yurttaş, 2014). Facebook, Twitter, MySpace ve diğerleri gibi sosyal medyanın, dünya bir sosyal medya devriminin ortasındaiken iletişim için yaygın olarak kullanıldığı açıktır. Bu form, bireysel veya grup iletişimi olabilir. Günümüzde pek çok insan, akranlarıyla iletişim halinde olmak için başta gençler olmak üzere çeşitli sosyal medyaya bağlanmıştır. “Sosyal medya, sosyal iletişimin ötesinde bir sosyal etkileşim medyasıdır. Çünkü sosyal medya ile sadece mesaj gönderimi olmamakta, aynı anda geri bildirim almak da mümkün olmaktadır” (Baruah, 2012: s. 1).

1.9.1.1. Sosyal Medya Ortamı Olarak Twitter

Twitter, çeşitli insanlara, bakış açılarına, fikirlere ve bilgilere ev sahipliği yapan açık bir hizmettir (twitter.com: 2021). Twitter tanınmış bir mikroblog sitesidir. Ayrıca çevrimiçi olarak izlenebilen canlı bir video yayını da bulunmaktadır. Sanal dünya, kullanıcıların birbirleriyle etkileşime girebildikleri, nesnelere kullanıp yaratabildikleri bilgisayar tabanlı bir simülasyon ortamıdır (Baruah, 2012: s. 3). Twitter, sosyal ağ özelliklerine sahip bir mikroblog hizmetidir. Bu mikroblog, kullanıcıların 140 karakterlik metin mesajları göndermesine ve okumasına olanak tanır Uittenhout (2012), s. 18. Jack Dorsey, Evan Williams ve Biz Stone tarafından 2006 yılında San Francisco'da kurulan Twitter, yeni medya kodlama kültürünü radyo frekanslarını tarama ve mesaj iletme gibi özelliklerle harmanlanmaktadır (Karagöl, 2017: s. 52).

Twitter, kullanıcıların çeşitli dillerde etkileşim kurabilecekleri bir sosyal medya web sitesidir. Statistica'ya göre, 2017 yılında dünya çapında aylık 328 milyon aktif Twitter kullanıcısı vardır. Amerika Birleşik Devletleri dışında, Twitter hesaplarının üçte ikisi bulunmaktadır. Twitter tarafından 35'ten fazla dil desteklenmektedir. Twitter, çeşitli dillerden ve kültürel geçmişlerden kullanıcıların aynı duruma tepki verebilecekleri bir sosyal medya sitesidir (Fung ve Ark, 2018: s. 11).

Twitter'ın son yıllardaki en önemli avantajı, geleneksel medyayı tamamlayıcı konumudur. Bilgi çağında sosyalleşmenin ötesine geçilmesini mümkün kılar (Mills, vd. 2009). Örneğin, mevcut COVID-19 pandemisiyle Twitter, insanları hastalığın durumu, yayılması, korkutucu nedenleri ve önleme stratejileri hakkında bilgilendiren ve eğiten bir dizi tweet'e zemin hazırlamıştır. Hashtag'leri kullanarak, bu ağ oluşturma, halkın kritik bilgilere zamanında erişmesini kolaylaştırmıştır. Acil bir durumda sosyal medya, insanların bilgi alışverişinde bulunmak ve bilgi almak için birbirleriyle ve yetkililerle iletişim kurmasına yardımcı olmaktadır (Palen, vd. 2009).

1.9.1.2. Sosyal Medya Ortamı Olarak Facebook

İnsanların arkadaşları ve aileleriyle bağlantı kurmasına, topluluklar bulmasına ve işlerini büyütmesine yardımcı olan teknolojiler geliştiriyoruz (facebook.com 2021). Facebook, 2004 yılında Harvard lisans öğrencileri için bir sosyal ağ olarak başlatılmıştır. 2006 yılında halka açık bir web sitesi haline gelmiştir. Aylık 900 milyondan fazla girişle web sitesi, başlangıcından bu yana en popüler çevrimiçi sosyal ağ haline gelmiştir. Facebook'un birincil hedefi, diğer kullanıcılarla çevrimiçi bir sosyal ağ oluşturmanıza ve ağınızla kişisel bilgi ve diğer materyal alışverişinde bulunmanıza olanak sağlamaktır (Uittenhout, 2012: s. 16). Facebook gibi sosyal medya sitelerinin kullanıcıları, eğlenme ihtiyacı, bilgi ve arkadaşlarının sosyal faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olma gibi çeşitli motivasyonlarla motive olduklarını iddia ederler (Kietzmann vd 2011).

1.9.1.3. Sosyal Medya Ortamı Olarak Instagram

Sevdiğiniz insanlara ve şeylere daha yakın olmanızı sağlar. Herkes için güvenli ve destekleyici bir topluluk oluşturmaya kararlıyız. Kesinlikle size ait olan içerik (instagram.com: 2021). İlk olarak 2010 yılında erişime açılmıştır. Instagram, kullanıcıların kendi profil sayfalarının olduğu ve üyelik gerektiren bir platformdur. Kullanıcıların hem senkron hem de asenkron olarak fotoğraf ve kısa video gönderebildikleri bir sosyal ağıdır (Öztürk vd. 2016: s. 360). 150 milyon aylık aktif kullanıcısı olan Instagram, hızla büyüyen bir web sitesidir. Kullanıcıları günde ortalama 55 milyon resim paylaşmakta ve 1,2 milyar "beğeni" ile katkıda sağlamaktadır. Sonuç olarak Instagram cep telefonlarına ve tablet bilgisayarlara görsel olarak bağlantılı bir platformdur (Tufan Yeniçiktı, 2016: s. 95).

1.9.2. Sosyal Medyada Kriz Yönetimi

Bilgi ihtiyacının karşılanması, kriz sırasında en kritik endişelerden biridir. Aynı zamanda, kriz iletişimi için en kritik husus, bilgilerin kuruluşlar tarafından zamanında ve güvenilir bir şekilde yayılmasıdır. Aksi takdirde kamuoyu bilgi eksikliğini kaynaklar başka sayesinde giderecektir. Bu durum, kurumun hayatta kalmasını tehlikeye atabilir ve yanlış veya eksik bilgi nedeniyle yeni krizlere yol

açabilir. Kriz anında sosyal medyanın yapıcı kullanımı kuruluşlar için avantajlı veya dezavantajlı olabilir (Kuşay, 2005: s. 129). Kriz iletişimi, bir krizin üstünü örtmekle ilgili değil, krizin daha da kötüye gitmesini önlemek için gerekli adımları atmakla ilgilidir. Bu önlemleri alırken, medya ile yakın teması sürdürmek önemlidir. Sosyal medya kullanıcılarının rolü dikkate alınmazsa, durum hızla artacak ve organizasyon için kaçınılmaz sonuçları olacaktır.

Kriz anında kurum, sosyal medyadaki kitlelerin doğru bilgiye erişimini sağlamalı, sosyal medyada eksik ve yanlış bilgileri engellemelidir. Mevcut kriz hakkındaki belirsizlik ortamı dedikodu ve söylentilerin ortaya çıkmaktadır. Ağızdan ağıza yayılan söylentiler artık yeni bir yol bulmuştur. Sosyal medya, söylentilerin ve dedikodunun hızla yayılabileceği bir yerdir. Sonuç olarak, kuruluşlar, kriz iletişimi sırasında yaşanan belirsizlik ortamını sona erdirmek ve bu söylentilerin yayılmasını önlemek için mutlaka sosyal medyada kriz iletişimini kullanmalıdır.

Sosyal medya krizin kaynağı ve aynı zamanda sonuçlarına tepki verme ve hafifletme aracı olarak görülmektedir. Bu mecraayı doğru kullanarak zamanında mesaj üretmek çok önemlidir. Ek olarak, liderler sosyal medyayı etkili bir şekilde kullanmalıdır. Sosyal medyayı etkin bir şekilde kullanan liderlerin krizleri hızlı bir şekilde çözüme daha başarılı olduğu iyi bilinmektedir. Doğru ve zamanında kullanıldığında sosyal medya liderlere önemli bir fayda sağlamaktadır. Twitter örneği üzerinden kriz yönetimi ve liderlik konusunun araştırıldığı bir çalışmada, liderlerin birçok bakış açısına değer vermesinin ve soruna yanıt vermesinin çok önemli olduğu tespit edildi. Aktif olarak kontrol edilemeyen sosyal medya, kriz durumlarını hem tetikleyebilir hem de kötüleştirebilir (Gruber vd 2015: s. 171). Kriz yönetimi için önemli olan sosyal ağlar dikkatli kullanılmalıdır (Kalayc, 2017: s. 333). Bunlardan en önemli olanı doğruluk ve dürüstlüktür. Kuruluşlar kriz anında hedef kitlelerine karşı dürüst ve samimi olduklarında, iyileşme süreci daha kolay hale gelmektedir. Bu nedenle sosyal medya aracılığıyla doğru bilgiler yayılmalı, yanlış bilgiler takip edilerek düzeltilmelidir (Suher, 2013: s. 138-139).

İKİNCİ BÖLÜM

2. KRİZ İLETİŞİM KURAMLARI

İkinci bölümde, kriz iletişimi, kriz iletişimin tanımı, kriz iletişiminin önemi, kriz iletişiminin stratejileri, kriz iletişimi kuramlarına genel bakış, kriz yönetimi modelleri ve yaklaşımları olarak Littlejohn'un altı adım kriz modeli, Fink'in kapsamlı kontrolü, Mitroff'un Portföy planlama yaklaşımı, kriz stratejik yönetim entegrasyonu ve Burnet'in kriz sınıflandırma matrisi, Kurumsal Savunca Kuramı, İmajın Yeniden İnşası, Retoriksel Arena Teorisi, Atıf Teorisi ve Timothy W. Coombs'un Durumsal Kriz İletişim Teorisi incelenmektedir.

2.1. KRİZ İLETİŞİMİ

İnsan yaşamının olmazsa olmazı olan iletişim, kurumsal krizlerin çözümünde çok önemli bir rol oynamaktadır. İyi bir iletişim sayesinde kurumlar, kriz anında tedirginlik yaratmadan, iç ve dış hedef kitlelerine daha hızlı ulaşabilirler. Bu noktada özellikle kriz zamanlarında etkili iletişimin nasıl geliştirileceği sorusu gündeme gelmektedir. Etkili bir iletişim aracı, kurumsal eylemlerin önemini ve genelde topluma, özelde ise hedef kitleye karşı duyulan sorumluluğu anlatmak için gereklidir. İletişimin amacına uygun olarak gerçekleşmesi büyük ölçüde göndericinin bilgi, beceri ve yeteneklerine bağlıdır. Etkili iletişim için, iletişim parçalarında göndericinin ve alıcının bilgi ve deneyimi dahilinde olan semboller kullanılmalıdır. İletişimde algılama ve değerlendirme, hem gönderici hem de alıcı için çok önemlidir ve insanların çevrelerinde kendilerine temas eden fikirleri, duyguları, bilgileri ve mesajları nasıl algıladıkları ve değerlendirdikleri ile doğrudan bağlantılıdır. Kriz durumlarında değerlendirilecek bilgi ve mesajların artan hacmi, algılama ve muhakemenin önemini vurgulamaktadır. Sonuç olarak, etkin kriz yönetimi, etkin bir iletişim stratejisini zorunlu kılmaktadır (Akdağ ve Taşdemir, 2006: s. 143).

Kriz zamanlarında, ilgili bilgilerin hedef kitlelere mümkün olan en hızlı ve doğru şekilde ulaştırılması hedefiyle, kriz anında önceden hazırlanmış ve edinilmiş bilgileri içeren esnek bir iletişim stratejisi üzerine iletişim kurulmalıdır. Bu amaçla, iletişim planında, hedef kitlelerin belirlenmesi, kriz hakkında kimin veya kimlerin açıklama yapmaya yetkili oldukları, açıklama yapmayla görevli kişilerin kriz durumlarıyla ilgili eğitimleri, verilebilecek mesajların niteliği önem taşır. Medya ve ilgili hedef kitle kriz hakkında mümkün olduğunca sık bilgilendirilmelidir (kriz başlar başlamaz basın toplantısı yapmak, medyayı kurumsal iletişim ağı veya diğer iletişim araçlarıyla bilgilendirmek, acil telefon hattı kurmak vb.). Hedef kitle ile temas halinde olma sorununun yaşanmaması için krize ilişkin açıklamaların üst yönetim veya uzmanlar tarafından yapılması büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, üst yönetimin yetkili üyeleri mümkün olduğunca kriz sözcüsü olarak görev yapmalıdır. Açıklamayı kimin yaptığı önemli değil; önemli olan nasıl sunulduğu, dilin nasıl yapılandırıldığı ve hangi iletişim biçimlerinin kullanıldığıdır. Her zaman geçerli olan dürüstlük ve açık sözlülük bu süreçte asla terk edilmemeli, şüphe uyandıracak söz ve davranışlardan kaçınılmalıdır. Bu açıdan bakıldığında, etkili bir kriz yönetimi için başarılı bir kriz iletişim sürecinin gerekli olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, kriz dönemindeki iletişim faaliyetlerinin, hedef kitlelerle doğru ve etkin iletişim kurarak, kriz yönetimine ve üst yönetime ihtiyaç duydukları kaynakları sağlamak ve şirketin itibarını ve imajını korumak gibi bir amaca hizmet ettiği genel kabul görmektedir (Genç, 2008: s. 162-163).

Bir krizle karşı karşıya kalındığında, bir kuruluşun ana önceliği etkili iletişim olmalıdır. Bu nedenle, bir iletişim stratejisi mümkün olan en kısa sürede en güncel bilgileri sağlamayı amaçlamalıdır. Bu, bir iletişim stratejisi geliştirerek, bir kurum sözcüsü seçerek, önemli hedef kitleleri ve önemli mesajları belirleyerek ve en iyi iletişim kanalını önceden seçerek başarılabilir. Kriz yönetimi için iletişim kanalları yeterli olmalıdır. Tüm bu kaynaklar, kriz yönetiminin daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermesine yardımcı olmak için gereklidir. Kurum yönetiminin krize müdahale edebilmesi ve krizin hedef kitle tarafından doğru bir şekilde anlaşılabilmesi için ilk adım, kriz anında kurumlarda bulundurulması gereken iletişim araç ve gereçleridir. İletişim araçlarının etkin kullanımı kurumdan bilgi aktarımını sağlar (Akdağ ve Taşdemir, 2006: s. 145). Bu noktada, halkla ilişkiler gibi yönetim işlevlerini akıllıca

kullanmak çok önemlidir. Kurumun her bağlamda gelişmesi ve çevresi ile daha dostane ilişkiler kurması için bir araç olan halkla ilişkilerin uygulanması doğaldır. Halkla ilişkiler çalışmaları her zaman kurumlarda ve uygun ortamlarda verilmelidir. Halkla ilişkilerin önemi, gerekliliği ve önemi belirli dönemlerde artabilmektedir. Bunlar, kurumların tipik olarak yaşadığı bunalım ve kriz dönemleridir (Kazancı, 2006: s. 309). Kurum yönetiminin kriz zamanlarında aldığı kararların isabet katsayısı panik nedeniyle zayıf olabilir. Bu farklı bir soruna neden olur. Aynı zamanda çalışan kaygısı artıyor ve seçim yapmaya alışık olmasalar da dedikodu ortamı yükseliyor. Resmi iletişimin azalması nedeniyle, dedikodu ve fısıltı gazete gibi gerçekleri bilerek veya bilmeyerek değiştirebilecek iletişim yöntemleri kurumun en alt ve orta kademelerine kadar yayılabilmektedir. Bu gibi durumlarda, halkla ilişkiler departmanlarının önceden planlanmış ve kriz durumunda anında uygulanabilecek girişimlere sahip olması gerekir. Koşullara bağlı olarak, bu programlar esnek bir yapıya sahip olmalıdır. Halkla ilişkilerin kriz iletişimi süreci, bir yönetim işlevi olarak ikiye ayrılabilir. Birincisi kriz öncesi, ikincisi ise kriz dönemi ve kriz sonrası çalışmalarıdır (Kazancı, 2006: s. 311).

2.1.1. Kriz İletişimin Tanımı

Genel olarak krizler, kurumların varlığını tehlikeye atan durumlar olarak tanımlanmaktadır. Endişe, panik, felaket, gerginlik vb. Kriz kavramı yerine fikirlerin kullanılması sorunu tanımlamayı zorlaştırmaktadır. Bu fikirlerin var olduğu pek çok durum kriz olarak nitelendirilebilir, ancak dengeyi bozmayan, kuruma zarar vermeyen, karar alma süreçlerini işlevsiz hale getirmeyen basit, geçici anlaşmazlıkları veya dirençleri kriz olarak tanımlamak yanlıştır (Tağraf ve Arslan, 2003: s. 149). Herman kriz iletişimi ve kriz yönetimiyle alakalı çalışmalar yapmıştır. Bu araştırmaya göre kriz, kurumları hiç beklemedikleri bir anda vuran, itibarlarını zedeleyen ve çözümlenmesi çok kısa zaman veren bir olay olarak tanımlanmaktadır (Okay ve Okay, 2005: s. 326).

Doğal afetlerden boykottlara, tüketici baskısından ekonomik zorluklara krizi geniş ve eksiksiz bir şekilde kendini anlatmaktadır. Bir kurumda kriz meydana geldiğinde bilinçli ya da bilinçsiz kriz yönetimi uygulanmalıdır. Bilinçli kriz

yönetimi, işletmelerin bir krizden en az zararla çıkabilmeleri ve itibarlarını koruyabilmeleri durumunda ortaya çıkar. Aksi takdirde, kriz yönetimi bilinçsizce yapılır ve bu da sorunun çözülmesine izin verir (Kadıbeşegil, 1997: s. 127). Proaktif bir kriz yönetimi stratejisinde, önce sorun tespit edilmekte ondan sonra sorunu çözmek için belirli bir birim oluşturulmalıdır (Aydede, 2005: s. 158). Bir kriz ekibi, en az bir üst düzey yönetim ve bir halkla ilişkiler uzmanı dahil olmak üzere dört veya beşten fazla üyesi olmaması gereken benzersiz bir gruptur. Kriz ekibi, gerekli hazırlıkları yapma gücüne sahip olmalı ve kurumu krizin etkilerinden korumaya çalışmalıdır (Kazancı, 2013: s. 385).

2.1.2. Kriz İletişiminin Önemi

Kriz iletişimini, bir kriz durumunu yönetmek için sözcükleri ve eylemleri stratejik olarak kullanma sanatı olarak tanımlamak mümkündür. Krizin yansımalarının boyutu, sorumluluğu, niceliği ve niteliği ne olursa olsun, kriz zamanlarında en önemli sorun kriz iletişimidir. Bu nedenle, kriz yöneticileri, medya, kamuoyu ve diğer birimlerle olan etkileşimlerini, durumu en az zararla çözmek için çok önemli görmelidir (Coombs vd, 2010: s. 338). Krizin uyarı sinyallerini zamanında fark edemeyen ve önlem almayan kurumlar için krizdeki en önemli unsur kriz iletişimidir. Bir kuruluş bir krizi yönetemediğinde, itibarına verdiği zarar ve kamuoyundaki düşüş nedeniyle açıktır. Sonuç olarak, kriz halkla ilişkiler ve kriz iletişimi de kriz yönetimi sürecine dahil edilir (Mert, 2015: s. 229-231).

Krizin ortaya çıkması sırasında, kurumların yöneticileri aşağıdaki üç noktayı dikkate almalıdır. Krize anında tepki, itibar onarımı ve davranışsal yaklaşım. Bir kriz vurduğunda, insanlar ne olduğunu bilmek ve en güvendikleri kişiden öğrenmek isterler. İnsanlar öğrenmek istediğinde ve medya insanlara bilgiyi hızlı bir şekilde iletmek istediğinde, kuruluşların bilgi sağlamak için çok hızlı hareket etmesi gerektiği açıktır (Coombs, 2007: s. 4).

Bir kriz ortaya çıktığında, medya ve uygun hedef kitle ile bilgi paylaşmadan önce olayların olmasını beklememe iletişim kavramını hatırlamak çok önemlidir. Okay ve Okay (2014), değerlendirmesine ek olarak, kurumların bilgiyi başka

kaynaklardan alacağını, bu bilginin medya ve diğer hedef kitlelerle paylaşılmasını geciktirmeleri halinde kuruma zarar vermenin yanı sıra oldukça da yıkıcı sonuçlar doğuracağını belirtebiliriz. İlgili hedef gruplara ve medyaya hızlı bir şekilde sağlanırsa, kuruluşun arzu ettiği bilgi yayılacak ve paydaşlar bunu tartışacak, değerlendirecek ve yorumlayacaktır. Aksi takdirde, kurum dışından toplanan bilgiler gözden geçirilip değerlendirilecek ve bu da kurumun krizle başa çıkmasını zorlaştırabilir veya belki de tamamen önleyebilir.

Kriz iletişimi, kriz yönetimi için çok önemlidir, ancak kurumun halkla ilişkiler departmanı ve onun halkla ilişkiler taktikleri, prosedürleri ve politikaları da kriz iletişimi için çok önemlidir. Kurumun krizle başa çıkamaması, sorunu etkin yönetememesi ve kriz anında kaynak israfı büyük ölçüde halkla ilişkilere bağlanabilir. Halkla ilişkiler görevini yerine getiremezse, kuruluş krizden itibarı zedelenmiş olarak çıkar ve hatta kendini feshetmek zorunda kalabilir (Newsom vd, 2006: s. 325).

2.1.3. Kriz İletişiminin Stratejileri

Kriz iletişimi sırasında, kuruluşların kriz hakkında bilgi vermesi gerekir. Kurum içinde ve dışında doğru ve aydınlatıcı bilgi akışının sağlanması ve kriz mağdurlarına yönelik çalışmaların hızla tamamlanması gerekmektedir. Halkla ilişkiler departmanı şu anda önemli bir rol oynamaktadır. Bu bölümün sorumluluğu, kurumun farklı insan gruplarına dağıtacağı mesajları hazırlamak ve mesajların hangi yöntemlerle iletileceğini seçmektir. Kurumlar, yalnızca kriz zamanlarında değil, her zaman başarılı ve doğru bir şekilde kendilerini savunabilirlerse fayda sağlayacaktır. İlginç bir hikaye ile başlamak, konunun neden önemli olduğundan bahsetmek, dinleyiciyi dinlemenin avantajlarını ana hatlarıyla belirterek istek uyandırmak ve dinleyiciyi konunun önemli olduğuna ikna etmek dikkat çekmenin yollarıdır (Olson, 1999: s. 97).

Kriz iletişimi için bu formül kurumlara yardımcı olur. Bir kriz sırasında, ani kararların alınması ve güvenilirliğin sağlanması kriz döneminde çok önemlidir. Bu nedenle kurumlar, rutin iletişim faaliyetlerinde bulunurlarsa, kriz anlarında plansız

olan kurumların önüne geçebilmektedirler. Olay anında iletişim kurma eylemi olan reaktif iletişim stratejisinin benimseyen kurumların örgüt yapılarının bozuk ve plansız olduğu söylenir. Bu kurumların yöneticileri iletişim konusunda sorumluluklarından kaçarlar ve durumun doğal olarak gelişmesine izin verirler. Reaktif iletişim, kurumun adını onarmak, mali zararı kazanca dönüştürmek ve anında sonuç almak için çalışırken, proaktif halkla ilişkiler hizmetleri kurumun itibarını güçlendirir ve gelirlerini artırır (Tuğcu, 2004: s. 9).

DKİT kriz yöneticilerine kriz karşılama stratejilerini kullanmalarında üç temel seçenek sağlar. İlk alternatif kriz durumu olmadığını göstermek; ikincisi, kriz durumunun niteliklerini paydaşlar için daha az olumsuz görünecek şekilde ayarlamaktır; üçüncüsü ise, itibarı korumak veya eski haline getirmek için paydaşların kuruluşa veya yapılan işe ilişkin algılarını değiştirmektir (Coombs ve Holladay, 2006: s. 247). Bu seçenekler doğrultusunda örgütler krizin reddedilmesi; azaltılması veya başa çıkma stratejisini benimseyebilirler.

Tablo 2. 1 DKİT'ye Göre Krize Tepki Stratejileri

Krize Temel Tepki Stratejileri
Krizi Reddetme Stratejisi Suçlayana saldırmak: Kriz yöneticisi, kurumu suçlayan kişileri hedef alır. Reddetme: Kriz yönetimi, krizin var olduğunu reddeder. Suç keçisi: krizden kurum dışındaki kişilerin sorumlu olduğunu iddia eder.
Krizin Etkilerini Azaltma Stratejisi Bahane: Kriz yönetimi, sorunu oluşturan koşullar üzerinde hiçbir denetiminin olmadığını ve kimseye zarar vermek istemediklerini iddia ederek işletmenin krizle ilgili görevlerini azaltma girişiminde bulunur. Savunma, kriz yöneticisinin krizin algılanan olumsuz etkilerini hafifletme girişimidir.
Tekrar İnşa Etme Stratejisi Tazminat: kriz yöneticisinin kriz mağdurlarına parasal veya finansal kayıpları telafi etmek için hediyeler sağlamasıdır. Özür dileme: Menfaat sahiplerinin konu ile ilgili tüm sorumluluğu işletmenin kabul ettiğini ifade eden özürdür.
İkincil krize tepki stratejileri
Destekleme Stratejisi Hatırlatma: kurum paydaşlarına geçmiş başarılarını hatırlatır. Sevgi kazanma: Kriz yönetimi, paydaşları överek onların sempatisini kazanmaya çalışır. Mağduriyet: Kriz yönetimi kuruma kendisinin de krizin kurbanı olduğunu hatırlatır Kaynak: (Coombs, 2007: s.137).

Tablo 2.1'de Durumsal Kriz İletişimi Teorisi'ne göre krize tepki stratejileri kriz yönetiminde kullanılan iletişim stratejilerini açıklanmaktadır.

Kurum ve kuruluşlar krizlere karşı son derece savunmasızdır. Günümüzde sadece varsayıma dayanmak yetersiz kalmaktadır. Kriz yöneticileri, kriz türlerini belirlemek, uygun sorumluluk standartlarını karşılamak için iç ve dış unsurları araştırmak ve olası hasarı en aza indirerek gelecekte benzer krizlere hazırlanmak için tüm teorileri araştırmalı ve kanıta dayalı yönetim stratejilerini kullanmalıdır. Kriz iletişimi alanındaki Coombs ve çok sayıda diğer akademisyen, hala DKİT'yi geliştirmeye ve kanıta dayalı yönetim yaklaşımları sağlamaya çalışmaktadır.

Durumsal kriz iletişimi teorisinden, kriz müdahale seçimi için aşağıdaki öneriler: Kurumun sözcüleri doğrultusunda ve kurumun önceki itibarı ve kriz deneyimi dikkate alınarak kriz tipi belirlenir ve kriz müdahale stratejileri seçilir. DKİT, itibara yönelik tehlikelere dayalı olarak 13 tavsiye sunar (Coombs, 2012: s.159).

1. Kriz evresinde mağdur olan paydaş ve hedef kitleleri tehdit altından korumak için uyarı ve talimatlar içeren bilgilendirici bilgilendirme yapılmalıdır.
2. Kurum, mağdur olan kitlelere durum için endişelerini dile getirerek, durumu düzeltici eylemlerde bulunacakları bilgisini vermesi gerekmektedir.
3. Kurum, geçmişte olumsuz itibar kaybına ya da kriz geçmişine sahip olmadığı durumlarda kriz azaltma stratejisi kullanıla bilinmektedir.
4. Kriz geçmişi ve itibar kaybı olan kurumlarda kurbanlar için azaltma stratejileri kullanılabilir.
5. Kriz geçmişi var ve olumsuz bir itibar algısı varsa kaza krizleri için yeniden yapılandırma stratejileri kullanılabilir.
6. Önlenebilir krizler için yeniden yapılandırma stratejileri kullanılabilir.
7. Söylenti şeklinde çıkan krizlerde inkâr stratejileri kullanılabilir.
8. Haksız, mazur görülemeyen durumlarla karşılaşılan krizlerle karşılaşıldığında inkâr stratejisi kullanılabilir.
9. Diğer paydaşların kriz anında meydan okumayı desteklediğinde, var olan zorluklar için düzeltici eylem (ayarlama bilgileri) kullanılabilir.
10. Tepki stratejilerine takviye olması için, başka tepki stratejilerinden faydalanın.
11. Örgüt krizde kurban olduğunda, stratejisi sadece mağduriyet dizileriyle kullanılmalıdır.
12. Tutarlı olmak için, inkâr stratejilerini yeniden yapılandırma veya azaltma stratejileriyle karıştırılmaması gerekmektedir.
13. Azaltma stratejileriyle yeniden yapılandırma stratejileri birbirleriyle kombine olarak kullanılabilir (Coombs, 2012: s. 159).

DKİT, kurumsal itibara yönelik saldırıları değerlendirme sürecindedir; kurumun geçmişinde bu tür krizler varsa, krize yol açan krizin türünü ve kurumun

hedef kitlesi ve paydaşları nezdindeki önceki itibarını dikkate alır (Coombs, 2009: s. 111).

2.2. KRİZ İLETİŞİMİ KURAMLARINA GENEL BAKIŞ

Kriz iletişimi teorileri, kurumların karşılaştıkları krizlerin nasıl tanımlanacağı ve nasıl çözüm üreteceği, değişkenlerinin ve bileşenlerinin neler olduğu, hangi aktörlerin dahil olduğu gibi faktörlerin teorik olarak değerlendirilmesine katkı sağlayarak kriz iletişimi çalışmalarının ele alınmasında kuruluşun verdiği tepkilerin hangi stratejik temelde değerlendirileceği geniş bir bakış açısı sunmaktadır. Krizler, potansiyel olarak zararlı sosyal, politik, ekonomik ve çevresel faktörler ve değişimi diğer bazı özelliklerden daha hızlı teşvik ederler. Ardından, krizler kuruluşları olumsuz etkilerdir; zayıflatan parasal güç, yaygın olarak kabul edilen mahkûmiyetlerde azalma ve sosyoekonomi, nüfus ve biyolojik sistemlerdeki olumsuz değişikliklere neden olmaktadır. Ayrıca faydalı değişim, geliştirme ve yenileme için açık kapılar açar. Sonuç olarak, kriz sırasında olayı anlamak, denetlemek ve çözüme kavuşturmak, iletişim süreçlerinin altında yatan işi açıklamanın önemli bir parçasıdır. Kriz iletişimi teorileri, her tür insan birlikteliği ve koordinasyonunda mesaj ve ima sürecini zayıflatıcı ve yüksek bir kırılabilirlik içinde sorunsallaştırır (Sellnow ve Seeger, 2013: s. 1-2).

Gayri resmi soruşturma için hatırlanan (örneğin Kurumsal Savunuculuk, İmaj Yeniden İnşası Teorisi) itibar rehabilitasyonuna yönelik vaka çalışmaları yaklaşımı, kriz iletişimi teorilerini keşfetmek için büyük ölçüde kullanılmıştır. Retoriği ve içerik analizini metin odaklı (örneğin, geleneksel ve sosyal medya hesaplarının içerik analizi), vaka yorumlamalarını ve analitik bir bakış açısını geliştiren araştırmalar daha sonra ortaya çıkmış, kriz iletişimde retoriğin teori ve metodolojisinden etkilenerek bir dönem olarak ortaya çıkmıştır. Biçimsel çalışmaların (Nedensellik, Atfetme Kuramı ve DKİT gibi) incelenmesi sonucu ortadadır. Kurumsal Savunuculuk, İmajın Yeniden İnşası ve Yenileme, resmi olmayan araştırmalarda egemen olan üç felsefi sistemdir. Bu doğrultuda, iletişim teorileri geleneksel iletişim disiplinlerinden ve retorik'ten etkilenmektedir (Coombs, 2010: s. 19-30).

Kriz iletişimi kuramları iki farklı keşif araştırma geleneğine dayanır: Retorik, metin odaklı, taktiksel ve bağlam odaklıdır. Kurumun kriz zamanlarında ne ve nasıl söylediğine odaklanan retorik ve metin odaklı araştırma geleneğine örnek olarak kurumsal savunuculuk ve imaj yeniden inşası teorileri verilebilir. İşletmenin bir kriz sırasında nasıl, ne zaman ve kiminle iletişim kuracağını ve bu tür iletişimlerin arkasındaki motivasyonları düzenleyen çok önemli ve medya odaklı gelenek, sosyal psikoloji pazarlama, halkla ilişkiler ve farklı öğretilerden etkilenmiştir. Durumsal kriz iletişimi teorisi, bu inceleme geleneğinin bir rneği olarak verilebilir (Frandsen ve Johansen, 2017: s. 93-94).

2.3. KRİZ YÖNETİMİ MODELLERİ VE YAKLAŞIMLARI

Daha önce olup bitenler işığında sağlayan teorilere dayanan uygulamalar, gelecekle ilgili tahminlerde bulunmak için daha çok tercih edilmektedir. Bunun nedeni, karşılaşmaların bir konuyu çeşitli şekillerde öğrenmek için önemli varlıklar olmasıdır. Kriz iletişimcileri, özellikle sosyal bilimler, sosyoloji ve psikoloji olmak üzere farklı alanlarında oluşturulan sayısız teoriden yararlanabilir. Kuramlar sürekli olarak denenmeli çünkü çoğu zaman değişmektedir. Faktörler, bağlantılar ve koşullar değiştiğinde sonuçlar da değişmektedir. Bu nedenle, kuramlar geçmiş kuramlara dayanmaktadır. Bir teori, bir analist tarafından sıklıkla hataya neden olan ve orijinal teoride bulunması gerekli olmayan ancak daha karmaşık ve yeni bir teorinin temeli olarak hizmet eden eksik bir bileşeni tespit etmek için kullanılır. Kriz yöneticilerinin modelleri de kriz olasılıklarını belirlemekten kaynaklanır; ilgili olduğu konuları, nasıl oluştuğunu, sonuçlarını, bileşenlerini, meydana okuduğu yapıları ve genel işleyişini anlamlandırmaya çalışırlar (Banks Fearn, 2011: s. 16).

Sturges (1994), kriz tepkisinde  mesaj kategorisi olduğuna açıklamaktadır: bunlar, bilgilendirmek, bilgiyi düzenlemek ve itibar yönetimidir. Kriz zamanlarında halkın fiziksel olarak kendini nasıl koruyabileceği, bilgilendirmenin ana konusu olmalıdır. Bu bilgilerden sonra kriz anında olası yaralanmalara ilişkin psikolojik gerilimi gösteren düzeltme bilgileri gelmelidir. Kuruluşun itibarını korumak için bu veriler kullanılıp güvende tutmak ve korunmalıdır. Kriz yönetimine iletişim perspektifinden yaklaşan iletişimciler, risk iletişimi ğretim dinamiğini benimsemek

için doğrudan tartışmanın ötesine geçerler ve paydaşlar için risklerin ana hatlarını ve kendilerini korumak için neler yapabileceklerinin ana hatlarını vurgularlar (Roberts ve Veil, 2016: s. 215).

Kriz yönetimi ile ilgili iletişim modellerini ayrıntılı olarak ele almakta olup, bunun amaç ise modeller üzerinde durmak ve çalışma aşamasında kullanmaktır.

2.3.1. Little John'un 6 Adım Kriz Yaklaşımı

Doğası, büyüklüğü ve ciddiyeti ne olursa olsun, herhangi bir kriz bir işletmenin yaşayabilirliğini ve hayatta kalmasını engelleme potansiyeline sahiptir ve hiçbir kuruluş bu tehdide karşı gövencesi yoktur. Örgütsel krizler, kurumun temel hedeflerini, değerlerini, faaliyetlerini, itibarını ve paydaşlarını etkileyerek yalnızca kurumlara değil, aynı zamanda kurum üyelerinin “duygusal, fiziksel, bilişsel ve davranışsal kapasitelerini” baltalayarak bireylere de zarar verebilir. Bu öncül ve krizlerin tekrarı göz önüne alındığında, kurumlar kriz yönetimine daha fazla ilgi göstermiştir.

Bir süreç olarak, kriz yönetimi çeşitli aşamaları kapsar. Gerçekten de bilim insanları, farklı aşamalarla çeşitli kriz yönetimi modelleri ortaya koymuşlardır. Littlejohn's (1983), altı adıma bölünmüş bir birincil model tasarlamıştır “Yapı tasarımı; Kriz ekibi seçimi; Takım eğitimi; Kriz durumu denetimi; Acil eylem planı; Krizi yönetin”. Ancak bu modelin kriz sonrası adımlardan yoksun olduğu söylenebilir (Figueiredo, 2021: s. 10).

Model, önemli kriz yönetimi kavramlarının formülasyonu hakkında düşünmek için bir çerçeve sunmaktadır. Kriz yönetimi için örgütsel çerçeve ilk adım organizasyon yapısını oluşturulmalıdır. Sırada kriz ekibini oluşturacak kişilerin seçimine yönelik karar verme süreci gelmektedir. Kriz yönetim ekibi oluşturulurken simülasyon ve eğitim araçları kullanılarak kriz ekibinin eğitilmesi gerekir. Bir sonraki adım, bir kriz yaratmak ve kontrol etmek, senaryoları değerlendirmek ve bir acil durum planı hazırlamaktır. Modelin son aşaması kriz yönetimidir.

2.3.2. Fink'in Kapsamlı Kontrolü Kriz Modeli

Durumun kapsamlı bir değerlendirmesini öneren Fink'in modeli, kuruluşun tüm işlevleri için kriz potansiyelini belirleyerek kuruluşun zor bir durumla yüzleşmeye hazır olup olmadığının bir değerlendirmesini önerir. Her şeyden önce eylem planlarının hazırlanması, senaryoların geliştirilmesi ve ardından bir krizi tanımlayan ve istenen veya kabul edilebilir sonuçları içeren planlamayı ifade eder. Kriz ekibi nihai olarak bu yaklaşımı, stratejik ve taktiksel alternatifler oluşturmak amacıyla soru sormak ve yanıtlamak için kullanacaktır.

Fink'in (1986) dört aşamalı modeli, krizi, olaydan önce gelen yeterli uyarı işaretleri ile genişletilmiş bir olay olarak inceler. Fink'in dört aşaması şunlardır: prodromal aşaması, akut aşaması, kronik aşaması ve çözülme aşaması. Prodromal aşamasında, bir kriz yönetimi profesyonelinin rolü reaktif değil, proaktif bir yaklaşımdır. Bu aşamada, kriz yöneticileri yaklaşmakta olan bir krizi belirlemeye çalışır. Bu bilgiler iç ve dış denetimler, hükümet mevzuatı ve endüstri yayınları gibi çeşitli yerlerde bulunabilir. Prodromal aşamasında gerçekleştirilen eylemler, bir kuruluşun kriz önlemesine yönelik olduğundan, üç aşamalı modelin kriz öncesi aşamasına kolayca yerleştirilebilir (Boudreaux, 2005: s. 8).

Fink (1986), asıl kriz olayının kiritik dönem olarak adlandırdığı dönemde bir tetikleyici ile başladığını savunur. Bu aşama, kriz olayı ve bunun sonucunda ortaya çıkan hasar ile karakterize edilir. Krizin ve hasarın şiddeti, prodrom aşamasının başarısından etkilenir. Bir krizin başarılı proaktif bir şekilde tanımlanması, krizin akut aşamadaki etkisini azaltabilir. Prodromal aşamadaki başarısız tanıma, proaktif bir müdahale yerine reaktif bir durum yaratmaktadır.

Fink'in (1986) modelinin üçüncü aşaması, kronik aşamadır. Bu aşama, krizin kalıcı etkilerini ifade eder. Bireysel krizler hızlı bir şekilde ortaya çıkabilse de, olayın kalıcı etkileri krizin yaşam döngüsünü uzatabilir. Ek olarak, bu aşama, olayı çeşitli kamuoyuna görünür kılacak krizle ilgili bir dizi soru içerebilir. Örneğin, doğal bir afet gibi tek bir olay çok hızlı gerçekleşebilir, ancak olayın sonuçlarının onarılması haftalar veya aylar alabilir. Çözüm aşaması, modelin son aşamasıdır. Çözüm

prosedürü, modele bağlı olarak çok uzun sürebilir. Fink'in modelinde, kriz yönetimi prosedürüne ilişkin bir değerlendirme veya geri bildirim aşaması olmadığı açıktır. Fink, kriz yönetimini rutin bir prosedür olarak görmediğinden, bu paradigmada önemli bir kusurdur (Boudreaux, 2005: s. 8).

2.3.3. Mitroff'un Portföy Planlama Kriz Modeli

Mitroff (1994), kriz yönetimini beş aşamaya bölen bir model geliştirdi: sinyal algılama, araştırma ve önleme, hasarı kontrol altına alma, iyileştirme ve öğrenme. Krizin bölümlere ayrılması, Fink'in (1986) kriz yaşam döngüsü ve üç aşamalı model tartışmasına paraleldir.

İlk iki aşama - sinyal algılama, araştırma ve önleme - bir kuruluşun kriz olayından önce atabileceği proaktif adımları kapsamaktadır. Sinyal algılama, bir kuruluş içindeki olası krizlerin belirtilerini tanımlar. Sinyal tespiti, Fink'in (1986) prodromal aşamasına çok benzer. Yine de araştırma ve önleme Fink'in modelinde ele alınmamıştır. Bu aşama, bilinen krizleri arayan ve bunları önlemenin yollarını belirleyen bir örgütün üyelerini içerir. Fink krizlerin önlenebileceğini ima ederken, Mitroff'un (1994) modeli aktif olarak krizleri önlemeye çalışır (Coombs, 1999). Fink'in prodromal aşamasında olduğu gibi, sinyal algılama, araştırma ve önleme, kriz öncesi aşamanın özelliklerini örnekler.

Mitroff'un (1994) modelinin son üç aşaması - hasarın kontrol altına alınması, iyileşmesi ve öğrenilmesi - Fink'in (1986) akut, kronik ve çözüm aşamalarından küçük farklılıklar içerir. Fink gibi, Mitroff'un aşamaları da kriz olayının tetiklenmesini ve kontrol altına alınmasını, kriz öncesi norma dönmenin zorlu görevini ve kriz olayının çözümünü tartışır. Hasar kontrolü, Fink'in kronik evresi gibi, kriz olayının ardından atılan adımlara odaklanır. Her ikisi de olaya tepki olarak alınan eylemleri içerdiğinden, hasarın kontrol altına alınması ile üç aşamalı modelin kriz aşaması arasında bir ilişki kurulabilir. Fink ve Mitroff'un modelleri arasındaki farklar, iyileşme ve öğrenme aşamalarında bulunur.

İlk olarak, iyileşme aşamasında Mitroff (1994) örgütsel iyileşmenin kolaylaştırılmasına vurgu yaparken, kronik aşamada Fink (1986) örgütlerin değişen

oranlarda iyileştiğini belirtmektedir. Mitroff, belirli bir kriz durumunda kriz yöneticilerini güçlendirme fırsatlarını vurgularken, Fink yalnızca toparlanmanın zaman çerçevesine odaklanır. Hasar önlemede olduğu gibi, Mitroff'un iyileşme aşaması ile üç aşamalı modelin kriz aşaması arasında bir ilişki kurulabilir. Kriz aşamasında olduğu gibi, iyileşme aşamasında da organizasyon krizin nihai olarak sona ermesi için çalışır.

2.3.4. Kriz Yönetiminde Stratejik Yönetim Entegrasyonu

Kriz yönetiminde stratejik yönetim entegrasyon modeli, kurumlar için önemli bir stratejik unsur olduğu için kriz yönetiminin stratejik yönetim sürecine dâhil edilmesini önermektedir. Bu modelde kriz yönetimi, organizasyonun rakipleri ve düşmanları ile mücadelesinden ziyade organizasyonun kendini savunma yeteneklerini geliştirmeye odaklanır. Fakat organizasyonun erinçini artıran stratejik yönetimin aksine, kriz yönetimi bu erinç seviyesini korumaya çalışır. Bunun için kriz yönetiminin ve stratejik yönetimin üst yönetimin gözetim ve dikkati altına girdiği modelde, Kriz yönetiminin stratejik yönetime dahil edilmesi hem kaçınılmaz hem de gereklidir. Yaklaşımına göre stratejik yönetim, örgütün rakipleriyle mücadelesine ve iddialı yönlerine odaklanırken, kriz yönetimi örgütün savunma yeteneklerini geliştirmeye çalışır. Stratejik yönetim kuruluşun yükselmesiyle doğrudan ilişkilidir. Kriz yönetimi ise bu büyümeyi korumayı ve işletmenin faaliyetlerinin durmasını engellemeyi amaçlar. Bu sebeple bu iki kavram yönetimin sorumluluğu ve denetimindedir. Bu nedenle, kriz yönetimi stratejik yönetim sürecine dâhil edilmelidir (Penrose, 2000: s. 159).

Son olarak, Kriz yönetiminin kurumlar için çok önemli bir stratejik bileşen olduğu göz önüne alındığında, kriz yönetimindeki stratejik yönetim entegrasyon modeli, stratejik yönetim sürecine dahil edilmesini önerir. Bu kriz yönetimi tarzı, kuruluşun rakipleriyle mücadeleye odaklanmak yerine, kuruluşun kendini savunma kapasitesini güçlendirmeye daha fazla önem verir.

2.3.5. Burnet'in Sınıflandırma Matrisi

Matematikte, gerçek ve karmaşık sayıların dörtgen tablosuna matris denir. Burnett, krizleri organizasyonun tehdit düzeyine, tercihine, zaman sıkıntısına ve kontrol düzeyine göre kategorize etmek için 16 hücreli bir matris kullanmıştır. Böyle bir sınıflandırma, kriz yönetimi matrisi oluşturulurken konunun tespit edilmesini sağlayacak, matris tüm olası krizlere uygun kaynak tahsis edilmesini sağlayacak, kurumun karşılaşılabileceği tüm olası kriz durumlarının bir listesini gösterecek ve kriz yönetimini kolaylaştıracaktır. Karar verme mekanizmasının işleyişi. Bu model, bir krizin düşük veya yüksek tehlike düzeyi, tepki durumu ve kriz zamanı olarak ifade edilen dört özelliğini, konu kategorizasyonunun temeli olarak kullanarak oluşturulmuştur (Burnett, 1998: s. 480).

Burnett'in kriz yönetiminde atıfta bulunduğu matrisin kullanımı, krizin örgüte getirdiği tehdit düzeyi, tercih, zaman baskısı ve kontrol düzeyine bağlı olarak 16 hücreden oluşmaktadır. Bu sınıflandırma, kriz yönetimi matrisinin oluşturulması sırasında sorunun not edilmesini sağlayacak ve matris, olası tüm krizler için uygun kaynakların tahsis edilmesini sağlayacak ve bu da karar alma mekanizmasının işini kolaylaştıracaktır. Matris, sorunu bir krizin dört özelliği etrafında sınıflandırmak için temel oluşturularak geliştirilmiştir.

2.3.6. Kurumsal Savunca Kuramı

Başlangıç noktası Yunanca olan apologia kavramı (Hearit, 2006: s. 4), bireyin kişiliğine yönelik bir saldırı nedeniyle kendini korumayı ima etmektedir (Coombs, 2014: s. 8). Longman Sözlüğünde apology, pişmanlık duyduğunuz bir konuyla ilgili uygun şekilde ifade edilmiş yazılı veya sözlü beyan olarak tanımlar. Platon'un MÖ 399'da Sokrates için yazdığı "Apologia Sokratous" Sokrates'in Savunması adlı kitapta, "Apologia" ifadesinin eski çağlara kadar uzandığı görülmektedir. Kentin aklını ve çağın ahlakını küçük düşürmek. Özür dilemek, sorumluluğun bilincine varıp, içinden geldiği gibi bağışlanmanın istenmesidir. Apologia, retorikten elde edilen bir sınıflandırma olarak kendini korumayı ima eder. Apologia, retoriksel

düşüncenin bir bileşeni olarak sözsel savunma stratejileri için, iletişim araştırmasını kullanır (Çınarlı, 2016: s. 44).

Kurumların kişiler kadar kendilerini de koruması gerekebilir. Kurumsal savunuculuk, kurumların kurumsal itibarı korumak için eylemlerine yönelik eleştiriler karşısında kendilerini temize çıkarmak ve savunmak için attığı adımları ifade eder (Hearit, 2001: s. 502). Hearit ve Roberson'a (2009) göre, skandallar, yasal ihlaller, kazalar, güvenli olmayan ürünler ve toplumsal sorumsuzluğun bir sonucu olarak kriz zamanlarında kurumsal savunuculuk gereklidir. Savunma teorisi, sorunun teknik özelliklerinden çok, kriz iletişimi için nasıl bir temel oluşturabileceğine odaklanır (Coombs vd 2010: s. 339). Modern dünyada insanlar ve kuruluşlar kendilerini savunmaları gereken koşullarla karşılaşabilirler. Kurumsal savunma teorisine göre bir kurum, olumsuz davranışlarda bulunduğu için eleştirildiğinde itibarının zedelenmemesi için kendini savunmaya ve olumsuz algıları ortadan kaldırmaya çalışmalıdır (Hearit, 2001: s. 502).

Özür dilemek, reddetmek veya yorum yapmak, kuruluşların kendilerini savunabilecekleri yöntemlerdir. Ancak kurumsal savunuculuğun başarılı olabilmesi için kurumların tutum ve söylemlerinin uyum içinde olması gerekmektedir (Banks, 2011: s. 16-17). Kurumların özür dileme yöntemleri de konuya ilişkin görüşlerini yansıttığından, durumdan doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm taraflar dikkate alınmalı ve mesajın tüm taraflar için anlaşılır bir şekilde iletilmesi gerekir. Aktarılan mesajın söylemi veya içeriği, kurumsal savunca sürecinin bir başka önemli bileşenidir. Kurumun hatalarının kabul edildiğine, pişmanlık duyulduğuna, kurumun olumsuz durumundan olumsuz etkilenen paydaşlarla empati kurulduğuna, kurumun hatalarının neden ve sonuçlarına değinildiğine, geleceğe yönelik çözüm ve tazmin çalışmalarının yapıldığına dair bir mesaj verilmesi gerekmektedir (Lwin vd 2017: s. 51). Bu teori (kurumsal savunuculuk), kriz yöneticilerinin kurumların persona'sı olarak adlandırılan bir organizasyonun itibarını korumak için kriz müdahale stratejilerini nasıl kullandığını incelemektedir (Coombs, 2013: s. 263). Bir kişilik saldırısı durumunda, bireyler veya kuruluşlar kendilerini korumak için dört tür "reddetme", "destekleme", "ayır etme/farklılaştırma" ve "üstünlük" iletişim stratejisi kullanabilir (Çınarlı, 2016: s. 45-46).

İnkâr Etme Stratejisi: Bilinen bir gerçek geniş bir kitle tarafından reddedilmediği ve dinleyicinin inançlarıyla çelişmediği sürece olaylar, gerçekler ve ilişkiler için bir inkâr stratejisi kullanılabilir, aksi takdirde inkâr etme stratejisi organizasyona olumsuz zarar verebilir. İnkâr etme stratejisi, dinleyicide herhangi bir değişiklik meydana getirmeyi amaçlamadığı için mevcut durumu iyileştirmeye çalışan bir iletişim stratejisi olarak da düşünülebilir.

Destekleme Stratejisi: İnkârın aksine, zaten var olan gerçekleri, bağlantıları ve olayları pekiştiren bir tür stratejik iletişimdir. Bu durumda sanık, sürecin kontrol edilebilmesi ve kendisine yönelik saldırıların dinleyicinin duyduğu gerçeklerle sınırlı kalması nedeniyle bir menfaat sağlar (Ware ve Linkugel, 1973: s. 277).

Ayırt etme/farklılaştırma: Bu strateji, dinleyicinin atıfta bulunduğu olguyu, nesneyi, duyguyu veya ilişkiyi olumsuz bağlamından ayırmayı amaçlar. Bu ayırım nedeniyle dinleyicide anlam değişiklikleri meydana gelir (Weir ve Linkoole, 1973: s. 278).

Üstünlük: Bu model, dinleyici tarafından daha geniş bir bağlamda atıfta bulunulmamış bir olgu, nesne veya ilişkinin sunumunu temsil eder. Dinleyicinin anlayışını etkilediği gibi, bu yöntem aynı zamanda ayırt ediciliğin dönüştürücü yararına da sahiptir. Dinleyici açısından bu iletişim tekniklerinin savunuculuk söyleminde önemli bir rol oynadığı açıktır (Ware ve Linkugel, 1973: s. 280).

2.3.7. Retoriksel Arena Teorisi

Kriz iletişimi teorileri, her şeyden önce bir kuruluşun imajı veya itibarı saldırı veya kriz altındayken nasıl iletişim kurduğunun incelenmesiyle, retorik ve metinsel bir odakla başlamıştır. Bu teori retoriksel arena teorisi olarak adlandırılır ve bu teori, kurumun yaşadığı krize ilişkin görüşlerini ifade eden iletişim sürecine dâhil olan tüm sesleri ve aktörleri, kriz iletişimine çok sesli yaklaşımı dikkate alır. Kurumsal krizlerin iletişimsel karmaşıklığına dikkat çeken bu teoriye göre paydaşlar, tüketiciler, vatandaşlar, medya, halkla ilişkiler uzmanları, politikacılar ve sendikalar çok sayıda kurum ve kurum çalışanları gibi farklı kesimlerden kurumsal krize katılmakta ve bu konuda görüş ve eleştirilerini dile getirmektedirler (Combs, 2014: s.

13). Bu geleneğin en önemli esin kaynakları kurumsal savunuculuk, sosyolojik araştırmalar ve kurumsal imaj yönetimi üzerine yapılan çalışmalardır. Kurumsal Apologia araştırmaları, hesaplar üzerine sosyolojik çalışmalar ve kurumsal etki yönetimi bu geleneğin en önemli ilham kaynaklarıdır. İkinci araştırma modeli, araştırmacıların acil bir durumda ne zaman ve nerede iletişim kurması gerektiğini inceler. Kriz iletişimi üzerindeki etkisine odaklanarak, kriz sırasında kurum veya kişinin bağlamsal öğelerini hem içerik hem de anlatım açısından inceler. Frandsen & Johansen retorik arena modelinin önceki çalışmalardan farklı olmasının iki yolu vardır (Frandsen ve Johansen, 2017: s. 141, 142).

İlk olarak, kuruluş öncesi, sırası ve sonrasında makro düzeyde duyulan tüm kurumsal ve kurumsal olmayan sesler Kriz Çerçevesi'ne dâhil edilir. İkincisi, bize herhangi bir kriz iletişimine aracılık eden bir dizi parametre sağlayarak, model mikro düzeyde uygulanabilir. Kriz iletişimi konusunda daha kapsamlı araştırmalara ihtiyaç vardır. Sonuç olarak, yeni model, retorik ve metin odaklı araştırma geleneğinde geliştirilen teori ve modellerin yanı sıra stratejik veya bağlamsal araştırmaların ilerlemesine katkıda bulunur. Kriz iletişimine yönelik bu benzersiz yaklaşım, kriz sırasında kriz iletişimini yöneten tek bir yönetici/mesaj gönderici tarafından gerçekleştirilen kriz yönetimi sürecini göz ardı eder. Bu strateji birkaç sese öncelik verir. Bu seslerin tümü retorik Arena teorisinde "birlikte paylaşır, rekabet eder, birlikte çalışır ve sohbet eder. Retorik arena teorisinin temeli olarak hizmet eden sistem teorisi, genel olarak kişilerin veya kuruluşların sistemik varlığından ziyade bağlantıların veya iletişimsel süreçlerin iletişimini vurgular (Frandsen ve Johansen, 2011: s. 427-31).

2.3.8. İmajın Yeniden İnşası

William Benoit, 1995 yılında İmaj Restorasyonu veya İmaj Yeniden İnşası Teorisini icat etmiştir (Benoit, 1995: s. 89-105) ve 2005 yılında tam adını vermiştir. Bundan sonra, 2008 yılında, İmaj Onarım Teorisi olarak yeniden adlandırılmıştır (Coombs, Einli, 2014: s. 36).). Krize müdahale planı olarak bilinen teorisinin temeli, krizin kurum imajına yönelik olduğu ve hedef kitlenin krizi nasıl algıladığı kavramına dayanmaktadır (Einli, 2014: s. 36; Akr, 2014: s. 85). Ayrıca krizdeki

firma, izleyicilerinin tutumlarını algılar, imaj onarımını motive etmekte ve imaj onarım mesajları geliştirmektedir. İmge restorasyon girişiminin etkinliği, bu doğrultuda ortaya atılan (hatta değişen) izleyici algılarıyla gösterilmektedir (Benoit, 2007: s. 258; Akr, 2014: s. 85).

Bir olayın örgütün itibarına saldırı olarak adlandırılabilmesi için iki unsurun olması gerekir: İstenmeyen davranışın ortaya çıkması ve bu istenmeyen davranışın suçlanması (Benoit, 1995: s. 71). Bu koşulların her ikisi de karşılanırsa, kuruluşun itibarı korunmalıdır. İnkâr, sorumluluktan kaçınma, aldirganlığı azaltma, düzeltici eylem ve onuru kırılma, Benoit'in (1995) imaj restorasyon taktikleri arasındadır. Bu taktiklerin, Durumsal Kriz İletişimi Teorisinin (DKİT) stratejileri üzerinde önemli bir etkisi vardır. 1995 yılında Coombs, ilk olarak sembolik yaklaşım adlandırdığı DKİT geliştirmeye başlamıştır. Bu konudaki paydaş referanslarını etkileyen dört ana kriter belirlemiştir. Kriz: kriz türü, kanıt doğruluğu, hasar ve performans geçmiştir (Lambert, 2015: s. 24).

Tablo 2.2. İmaj Restorasyon Stratejileri

İmaj Restorasyon	Açıklamalar
İnkâr etme stratejisi	
Basit İnkâr stratejisi	Hiçbir hata yokmuş gibi davranma
Suçu Başkasına Atma	Hataya başka birinin neden olduğunu iddia etme
Sorumluluktan Kaçma stratejisi	
Provokasyon	Başkasının eyleminden etkilenildi
Savunabilirlik	Enformasyon ya da yetenek eksikliği
Kaza	Eylem bir kazadır
İyi niyet	Eylem iyi niyetlidir
Olayın Olumsuzluklarını Azaltmak	
Destekleme	Eylemin iyi özellikleri vardır
Minimizasyon	Eylem önemli değildir
Farklılaştırma	Eylemin saldırganlığı düşüktür
Aşkınlık	Daha önemli hususlar vardır
Suçlayana saldırma	Suçlayanın güvenilirliğini azaltmak
Tazminat	Kurbanların zararını karşılamak
Düzeltilici Eylem	Sorunu çözme ya da önleme planı
Kabullenme	Eylem için özür dileme

Kaynak: Benoit, 1997: s. 182

Tablo 2.2'de İmaj Restorasyon Stratejileri kriz yönetiminde kullanılan iletişim stratejileri için hayati önem taşıyan İmaj Restorasyon Stratejileri açıklanmaktadır.

İnkâr Etme Stratejisi: kurumu veya bireyi krizden ayırma çalışmasıdır. Kurum, sorunun itibarına herhangi bir zarar vermediğini savunarak doğrudan bir eylem reddi beyanı sunar. İnkâr stratejisi, iddia edilen fiilin meydana gelmediğini veya suçun başkası tarafından işlendiğini iddia eder (Masaviru, 2016). Genel olarak inkâr etme stratejisi işletmenin krize neden olan sebepleri tam reddetmesi ya da suçun başka birini yaptığını vurgulamaktadır.

Sorumluluktan Kaçınma Stratejisi: Bu stratejide, birey veya işletme kamuoyunu etkilemeye ve kendilerini suçluluk duygusundan kurtarmaya çalışır. Eylemler, sorunun sorumluluğunu hafifletmeyi veya başka bir suçlunun kendisini krize girmeye zorladığını iddia ederek faaliyetten sorumlu olmadığını iddia etmeyi amaçlamaktadır. Buna göre, sorumluluktan kurtulmanın dört yolu vardır: tahrik (işletme veya bireyin zararlı bir şekilde hareket etmeye zorlandığını iddia etmesi), savunulabilirlik (şirket veya kişinin cehalet dışında başka faktörlerin rol oynadığını iddia etmesi), kaza (işletme veya birey, meydana geldiği için sorumlu tutulamayacağını iddia ederse) ve iyi niyet (işletme veya birey, eylemin sorumluluktan kaçınmak için iyi niyetle yapıldığını iddia eder).

Olayın Olumsuzluklarını Azaltmak Stratejisi: Krizin yol açtığına inandıkları zararı azaltmak için çaba sarf eden birey veya kuruluştur. Soruna neden olan olayı iyileştirerek, birey veya işletme olumlu yönleri ön plana çıkarır. Olumsuzluğu azaltmak için altı strateji kullanılmaktadır. Destekleme (işletmenin veya bireyin önceki olumlu özellik veya davranışlarının kullanılması), küçültme (işletme veya birey yapılan yanlışın hedef kitlenin düşündüğü kadar kötü olmadığını vurgular), farklılaştırma (işletme veya birey kendi hatalarını diğer kötülerle karşılaştırır)), aşkınlık (iş ya da birey, sıra dışı bir davranış olduğu gibi, izleyicinin haklı görüldüğünü düşündüğü daha geniş bir pozitif bağlamda hatayı haklı çıkarır) ve saldırganlık (işletmenin ya da bireyin mevcut olumsuz özelliklerinin ya da davranışlarının kullanılması) (Masaviru, 2016).

Düzeltilici Faaliyet: Bu tekniği kullanarak, işletme veya kişi sorunu çözer ve aynı şeyin tekrarlanmaması için önlem alır.

Kabullenme: işletme veya kişi, eylemleri için özür diler ve sorumluluğu kabul eder (Masaviru, 2016).

Benoit'e (2000) göre bir imaj, kişinin veya kurumun sözleri, eylemleri ve söylemleri ile diğer önemli aktörlerin davranışları tarafından şekillendirilen bir kişinin, grubun veya kurumun algısını aktarır. Ayrıca, krizlerde çok sayıda aktörün çıkarları tehlikede olduğundan, birden çok izleyici dikkate alınır ve kriz iletişimcileri en önemli aktörleri belirlemelidir. Şikâyetler ve suçlamalar sonucunda kurumlar İmajın yeniden inşası stratejileri taktiklerine maruz kalmaktadır. Bu saldırılar iki bölümden oluşur: saldırgan bir eylem ve kurumun bu eylemden sorumlu tutulmasıdır. Algıların gerçeklikten daha önemli olduğunu ve bu olaylarda kurumsal imajın tehlikede olduğunu iddia eden Benoit'e (1997) göre, hedef kitlenin önünde saldırgan bir eylemden sorumlu bir kurumu tutmak, olayın gerçekliğinden daha önemlidir (Benoit, 1997: s. 178).

Araştırmacılar, kriz sırasında kurumun itibarını korumak için beş ana mesaj taktiği önerdiler (Benoit, 1997: s. 178-182). İmaj Restorasyon Teorisine göre kurum, kriz zamanlarında imajına yönelik saldırılara karşı koruma sağlamak için kriz iletişimi mesaj tekniklerini kullanabilir (Coombs, 2007: s. 171). Şirketler, paydaşların tepkisi olan bu mesaj taktiklerini kullanarak krizin yarattığı çeşitli tehlikelere direnebilir ve zarar gören itibarlarını geri kazanabilir.

İmaj Restorasyon Teorisi tekniklerinin beş kategorisi yer almakta bunlar, inkâr, sorumluluktan kaçınma, olayın olumsuz taraflarını azaltma, düzeltici eylem ve kabullenme olarak söylenebilir.

2.3.9. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi

Durumsal Kriz İletişimi teorisi, kriz iletişimi ve retorik yaklaşımın bileşenleri ile sosyal-psikolojik bir teori olan Nedensellik Atfetme kuramının parçalarının kaynaştırılmasıyla oluşturulmuştur. Atfetme Kuramı'na göre, kötü bir eylem gören insanlar bunun neden olduğunu anlamak isterler. İnsanlar bu nedenle davranışları kanıt eksikliğine atfedeceklerdir.

Sorumluluk kavramı; içsel veya dışsal olarak faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurum veya kişinin kriz yaşanırken onu durdurabilecek güçlü bir nedenselliği varsa içsel nedenler, kriz dış kaynaklardan geliyorsa şüphe uyandıran dışsal nedenler vardır (Coombs, 2012: s. 37-38). Krizle birlikte suçlama fikri ve sebeplerin atfedilmesi giderek daha önemli hale gelmektedir. Bu noktada, durumun sonucu ve duruma bağlı kurum veya kuruluşlarla etkileşim süreci de şekillenmektedir. Krizlerde sorumluluk duygusu, DKİT'yi temelidir. Fikir, kriz sırasında kuruluşun ve paydaşların nasıl etkileşime gireceğine ve paydaşların kriz boyunca sorumluluklar konusunda ne yapacağına odaklanır. Bir kriz sırasında kurum, sorunun gerçek nedenine ilişkin nedensellik ne kadar güçlüyse, hesap verebilirliği de o kadar fazla olacaktır. DKİT, kriz geçtikten sonra genel kamuoyunun kuruluşun geçerliliğine nasıl bakacağı konusunda endişelidir. DKİT, yine de kriz durumundan alınan geri bildirimlere dayanarak kuruluşlara itibarlarını korumaya yardımcı olacak belirli bir dizi yöntem sunar. Daha önceden belirlenen kriz tepki stratejileri ve Nedensellik Atfetme Teorisi, DKİT'ye yönlendirici bir ışık olmuştur (Çınarlı, 2016: s. 51).

Resmi bir tanımı olmasına rağmen, Atfetme teorisinin temel amacı, insanların neden böyle davrandıklarını, onları neyin motive ettiğini ve olayları nasıl yorumladıklarını açıklamaktır. Bu teoriye göre bireyler, olayların arkasındaki nedenleri anlamaya çalışırken ihtiyaçlarına en uygun nedenselliği seçerler. DKİT, büyük ölçüde kişilerarası iletişime odaklanan nedensellik Atfetme teorisinin aksine, belirsizliğin ve kriz zamanlarının tehdidin durumunu değerlendirmeye çalışır ve itibarını korumak için gereken kriz müdahale tekniklerini tanımlar. Paydaşlar krizin temel kaynağını tartışır. Paydaşların örgütü krizden sorumlu tutma derecesi, DKİT'deki en önemli faktördür. Krize kuruluşun eylemlerinden ziyade dış koşullar nedeni olduysa, önemli ölçüde farklı bir yaklaşım gereklidir (Sellnow ve Seeger, 2013: s. 90-93)

DKİT, kriz anında kurumlara yüklenen sorumluluğun boyutunu anlamaya çalışarak, paydaşların bu duruma nasıl tepki vereceğini tahmin etmeye çalışır. Kriz yönetim yetkilileri bu doğrultuda kriz müdahale stratejilerine karar verirler. Sonuç olarak DKİT, paydaş temelli bir bakış açısı olarak kabul edilmektedir (Coombs,

2014: s. 16). Coombs ve Holladay (2002) DKİT'nin bir örgütün hayatta kalmasını desteklemek ve kurumun itibarını kaybetmesini önlemek için kriz koşullarına uygun kriz müdahale planları oluşturduğunu ileri sürdüler. DKİT'ye göre, durumu ele almak için üç özel genel bilgi kategorisi gereklidir. Bilginin sağlanması önce gelir. Temel amacı, katılımcıların kriz aşamasında kendilerini fiziksel olarak korumak için ne yapmaları gerektiğini açıklamaktır. Bir krizin başlangıcında, bu bilgilerin iletilmesi en büyük önceliktir (Coombs, 2012: s. 146).

Bilginin organizasyonu, "bir krizin ne, ne zaman, nerede, neden ve nasıl meydana geldiğini en kısa sürede açıklayarak" paydaşların krizle psikolojik olarak başa çıkmalarına yardımcı olur. DKİT, stratejilerini dört pozisyona veya "paydaşlar tarafından benzer olarak algılanan strateji kümelerine" ayırdı. İnkâr teknikleri, hafifletme stratejileri, yeniden yapılandırma stratejileri ve destek stratejileri bu senaryolara örnektir (Coombs, 2012: s. 156). Kriz iletişimi ve kurumsal itibar yönetimi ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır. Genelde krizler kurumsal itibarı zedelerken, kriz anında suçu yöneticilerine atıyorlar. DKİT, iki alan arasındaki ilişkiye ilginç bir bakış açısı sunuyor. Sonuç olarak, kurumsal itibar, bilgi tabanını ampirik metodolojilerle oluşturan DKİT'de incelenen temel sonuçtur. Kriz kategorileri, hedef kitlenin konuyu nasıl göreceği ve kuruluşların ne düzeyde sorumluluk taşıyacağı konusunda fikir verir. Kuruluşun, krizdeki sorumluluğun kapsamını değerlendirmek için üç tür krizi vardır: tesadüfi veya kasıtsız, kasıtlı ve kurbandır (Coombs, 2013: s. 268-69).

Kasıtlı: Önemli kriz sorumluluğu olan birey veya kuruluşlar tarafından kasıtlı olarak yapılan üretim hataları.

Kasıtsız: Kazalara kasıtsız krizler, düşük kriz sorumluluk krizleri, teknolojik sorunlar vb. neden olur.

Kurban: Mağdur krizi için, kriz sorumluluğu düşük olan mağdur krizine müdahale yöntemi uygulanır. İş yerinde kavga, doğal bir felaket (Coombs, 2013: s. 274).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. AFETLER VE COVID-19 PANDEMİNİN GELİŞİMİ

Üçüncü bölümde; afetler ve COVID-19 pandemisinin gelişimi, afet kavramı, afetlerin özellikleri, afet türleri (insan kaynaklı afetler, teknolojik afetler ve doğal afetler), tarihteki küresel salgın vakalar (veba, sars, domuz gribi, kuş gribi ve ebola, diğer salgınlar), COVID-19 tanımı ve özellikleri, COVID-19 pandemi haline gelmesi, COVID-19 pandemi krizinin gelişim süreçleri, COVID-19 krizinin olgusu ve tarafları, krizin etkileri, COVID-19 kriz için alınan önlemler, DSÖ önlemleri, ülkelerin önlemleri, Asya ülkeleri, ABD ülkeleri, Avrupa ülkeleri, Sudan, diğer ülkeler, aşı üretimi ve kullanımı, pandemi döneminde görev alan yetkili kurum ve kuruluşlar ve pandemi döneminde medyanın rolü incelenmiştir.

3.1. AFET KAVRAMI

Doğal afetler hüsrana, felakete ve kırılmaya neden olur. Afetler, insanlık için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan ve normal yaşamı ve insan faaliyetlerini durdurarak veya bunlara müdahale ederek toplulukları etkileyen doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır. Diğer bir deyişle afet, olayın kendisi değil, sonucudur (Karacan, 2001: s. 130). Afetler, en geniş anlamıyla, insanlarda fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan, olağan dönemde bireylerin yaşam ve faaliyetlerini kesintiye uğratarak tüm toplumu etkileyen ve bu topluluk kendi mevcut kaynaklarını kullanarak üstesinden gelemez, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır (Ergünay, 2008: s. 1). Dünya Bankası afeti "kısa bir süre içinde meydana gelen savaş, iç karışıklık gibi olağanüstü olaylar veya ülke ekonomisini ciddi şekilde bozan deprem, sel, kasırga gibi doğa olayları" olarak tanımlanmaktadır (Kreimer, 1990: s. 4).

Afetler, toplumu tahrip eden ve yaşanabilirliği tehlikeye atan son derece büyük olaylardır. Bunlar, ani ve çoğu zaman beklenmedik bir şekilde meydana gelen, can

kayıplarına, yaygın sağlık sorunlarına, hem kamu hem de özel sektörde mal kaybına, doğaya ve çevreye önemli zararlar verilmesine neden olan olaylardır (Yavas, 2005: s. 10). “Örgütlerin önleme ve uyum mekanizmalarını etkisiz hale getirerek örgütlerin var olan değerlerini, hedeflerini ve işleyiş düzenini tehdit eden beklenmedik ve öngörülemez durum”, afet tehdidi oluşturan bir duruma müdahale edememek, örgütü ve yöneticilerini tehlikeye sokar, haklı çıkarır, eksiksiz ve güncel bilgi toplayamama, sağlıklı iletişim kuramama, iletişim engellerini kaldıramama, yönetsel ve örgütsel faaliyetleri gereği gibi yerine getirememesi olarak tanımlanmaktadır (Aktel ve Çağlar, 2007: s. 149).

Afetler toplumsal yaşamı tamamen kesintiye uğratar veya sonlandırır; ekonomiye, fiziksel dünyaya ve topluma bir bütün olarak veya kısmen tehdit oluştururlar. Bu tehlikeler genellikle medeniyetin üstesinden gelemeyeceği tehlikelerdir; doğal, teknolojik ve insan kaynaklı felaketleri içerir (AFAD, 2014: s. 23).

Bir olayın afet sayılabilmesi ve küresel afet raporlarında yer alabilmesi için alttaki koşullardan en az birinin tam olarak sağlanması gerekir. Bu şartlar şunlardır (Yavaş, 2005: s. 13):

- En az on kişinin öldürüldüğünü bildirmek,
- Olayın en az 100 kişiyi etkilediğini belirtmek,
- Uluslararası bir yardım talebinin bulunması,
- Olağanüstü hal ilan etmek.

Özetlemek gerekirse, bir olayın afet sayılabilmesi için insan topluluklarına ve çevreye zarar vermesi, insan faaliyetlerini durdurması veya aksatması, ekonomik, sosyal ve fiziksel zarara yol açması ve mevcut iç kaynakları yetersiz hale getirmesi gerekir.

3.2. AFETLERİN ÖZELLİKLERİ

Afetin özellikleri ve büyüklüğü, can kaybı, yaralanma, yapısal hasar ve sosyal, ekonomik ve çevresel (mal) kayıplar açısından değerlendirilebilir. Ancak afetin büyüklüğünü ve önemini ekonomik kayıplardan çok afetin neden olduğu ölüm ve yaralanma sayısı belirlemektedir (Ergunay, 2009: s. 4). Doğal afetler ve kentsel çevre rahatsızlıkları, doğal ve teknolojik afet risklerinin başlıca nedenleridir. Afetler sadece fiziksel yıkıma neden olmakla kalmaz, aynı zamanda kalkınmayı da olumsuz etkiler. Afetler, öngörülemeyen, kontrol edilemeyen, sosyal, siyasal, ekonomik ve doğal yaşam üzerinde uzun vadeli sonuçları olan, insan ve toplulukları tahrip eden olaylardır. Sonuç olarak, pek çok psikolojik rahatsızlığa neden oldukları için, toplumsal hafıza üzerinde derin bir etkiye sahiptirler (Yavaş, 2001: s. 118).

Afetler; oluşma hızı iki kategoriye ayrılabilir: Ani gelişen ve yavaş gelişen afetlerdir. Ani felaketler arasında depremler, ani seller ve çamur akışları, çığlar ve kaya düşmeleri, volkanik patlamalar, nükleer veya kimyasal felaketler, fırtınalar ve tayfunlar yer alır. Bu tür afetlerde, afet olaylarına karşı toplumun alacağı önleyici ve koruyucu tedbirler yetersiz kalırsa, önemli ölçüde can ve mal kaybının yanı sıra önemli sosyal, ekonomik, çevresel ve psikolojik kayıplar meydana gelecektir. Yavaş büyüyen felaketler arasında küresel iklim değişikliği, kuraklık ve açlık, erozyon, çölleşme ve hastalıklar yer alıyor. Bu tür afetlerin zaman içinde zararları ve maliyetleri arttıkça koruyucu, önleyici ve risk azaltıcı tedbirlerin uygulanması kolaylaşmaktadır.

Afetler altta görüldüğü gibi kökenlerine göre sınıflandırılabilir.

1. Jeofizik kökenli; depremler, heyelanlar, kaya düşmeleri, volkanik patlamalar jeofizik kaynaklı felaketlere örnektir;
2. Meteorolojik köken; seller, seller, kuraklık, fırtına, küresel ısınma, çölleşme meteorolojik kaynaklı afetlere örnektir.
3. Teknolojik ve insan kaynaklı felaketler, Örnekler arasında nükleer ve kimyasal felaketler, katastrofik yangınlar, çevre kirliliği, terör eylemleri ve savaşlar yer alır.

Ancak bazı akademisyenler, kaynağı ne olursa olsun, felaketlere yol açan olayların, insanların kasıtlı veya bilinçsiz olarak neden olduğu siyasi, sosyal, çevresel ve ekonomik bağlamlar tarafından oluşturulduğunu ve tüm felaketlerin insan kaynaklı olduğunu öne sürmektedir. Nitekim doğal ve insan kaynaklı afetler arasındaki ayırım giderek bulanıklaşmakta ve afetler zincirleme reaksiyonlarla birbirini tetikleyerek giderek daha karmaşık sonuçlara yol açmaktadır.

3.3. AFET TÜRLERİ

Kaynaklardaki ifade ve tanımlara bakıldığında afet türleri farklılıklar göstermektedir. Çalışmamızda afet türleri “doğal afetler” ve “insan kaynaklı afetler” olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır.

3.3.1. Doğal Afetler

Dünya genelindeki doğal afetler incelendiğinde 31 doğal afetten 28'inin meteorolojik afetlerden kaynaklandığı ortaya çıkmaktadır. Doğal afetler, doğası ve önemi bakımından ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Kuraklık, sel, orman yangınları, heyelan, dolu, çığ ve don olayları Akdeniz Bölgesi'ndeki doğal afetlere örnektir. Dolu, sel, sel, don, orman yangınları, kuraklık, şiddetli yağmur, şiddetli rüzgâr, yıldırım, çığ, kar ve fırtınalar ülkemizde en sık görülen meteorolojik doğal afetlerdir. Dünya Meteoroloji Örgütü'ne (WMO) göre, meteorolojik felaketler yalnızca 1980'lerde dünya çapında 700.000 kişinin hayatına kaybetmiştir (<https://www.afad.gov.tr/>).

İnsan müdahalesi ile insan varlığından bağımsız olarak meydana gelen doğal afetler daha yıkıcı etkilere sahip olabilmektedir. Örneğin, plansız kentleşme ve çevresel bozulma, birçok ülkede küresel nüfustaki yavaş artıştan kaynaklanmaktadır. Doğal afetler bu durumun bir sonucu olarak daha büyük bir etkiye sahip olabilir. Doğal afetler oluşum şekillerine göre jeolojik ve atmosferik olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. Jeolojik kuvvetlerin neden olduğu felaketleri tanımlamak için yaygın olarak "depremler, volkanlar, seller, heyelanlar ve dev dalgalar" kullanılırken, "yangınlar, şimşekli fırtınalar, kar, buz ve sis" daha çok atmosferik elementlerin neden olduğu felaketleri tanımlamak için kullanılır (Akyel, 2007: s. 10).

Doğal Afetler, Yavaş Gelişen Doğal Afetler

- Şiddetli soğuklar,
- Kuraklık,
- Kıtılık vb.

Ani Gelişen Doğal Afetler

- Deprem,
- Seller, su taşkınları,
- Toprak kaymaları, kaya düşmeleri,
- Çığ,
- Fırtınalar, hortumlar,
- Volkanlar,
- Yangınlar vb.

3.3.2. İnsan Kaynaklı Afetler

Günümüzde, teknolojiadaki ilerlemeler ve değişikliklerdeki kademeli gelişme nedeniyle daha pratiktir. Bu geliştirmeler ve düzenlemeler bireylere fayda sağlasa da birçok dezavantajı da beraberinde getirmektedir. Bazı kaynaklara ve yazarlara göre "teknolojik afetler", diğer kaynaklarda "doğal olmayan afetler" olarak tanımlanırken, insan kaynaklı afetler olarak nitelendirilmektedir. Doğal olmayan afetler, doğal düzeni ve toplumsal düzeni bozan, toplum içinde önemli ölçüde can ve mal kaybına neden olan, ekosisteme zarar veren olaylardır (Şengün, 2007: s. 43).

"Nükleer, kimyasal ve büyük endüstriyel kazalar" insan kaynaklı afetlere neden olur (Akdağ, 2002: s. 6). "Uçak kazaları, bireysel saldırılar, büyük çaplı motorlu araç kazaları, savaş, terör, yangınlar, kimyasal kazalar, sabotaj ve bina çökmeleri" de teknik felaketler olarak değerlendirilmektedir (Yılmaz, 2003: s. 29).

İnsan Kaynaklı Afetler

- Nükleer, biyolojik, kimyasal kazalar
- Taşımacılık kazaları
- Endüstriyel kazalar
- Aşırı kalabalıktan meydana gelen kazalar
- Göçmenler ve yerlerinden edilenler vb (Yılmaz, 2003: s. 29).

3.4. TARİHTEKİ KÜRESEL SALGIN VAKALAR

İnsanlık tarih boyunca grip, veba, kolera, tifo, AIDS ve çiçek hastalığı gibi birçok salgın görmüştür. Bu salgınlar, çok sayıda ölümlerle sonuçlandı ve önemli bir kısmı ilk ortaya çıktıkları alanın dışındaki diğer alanlara yayıldığından, kalıcı hasar bırakmıştır.

İnsan sağlığı üzerindeki kısa vadeli etkilerinin yanı sıra, salgınlar aynı zamanda önemli orta ve uzun vadeli sosyal, ekonomik ve politik sorunlara yol açar. Salgınlar insanlar var olduğundan beri var olsa da, 19. yüzyıldan sonra ticaret ve ulaşımın gelişmesi onları küresel olarak daha yaygın hale getirdi (Kelley ve Dodgson, 2000: s. 215). Halk sağlığı, salgınlarla ilgili en önemli tehlikedir, ancak salgınlar üzerindeki etkileri nedeniyle bağlantılı krizleri de beraberinde getirebilirler.

Kayıtlı tarihte belgelenen hastalıklar arasında, özellikle veba salgınları birçok sosyal grubu kasıp kavurmuştur. MÖ 430'da kenti vuran ve dört yıl süren Atina Vebası'nda kent nüfusunun dörtte biri can vermiş; 541 ile 750 yılları arasında Mısır ve İstanbul'u vuran Jüstinyen Vebası'nda %40'ı can vermiş; 14. yüzyılda Avrupa'yı vuran ve dünya çapında 75 milyon cana mal olan Kara Veba salgınında %50-60'ı telef olmuştur (Samal, 2014: s. 166).

İnsanlık tarihi boyunca salgın hastalıklar büyük sorunlar teşkil etmiştir. Bu hastalıkları Kara veba, Sars, Domuz Gribi, Kuş Gribi, Ebola ve Covid-19 gibidir. Alt kısmında bu salgınlar tek tek ele alınacaktır.

3.4.1. Kara Veba

İnsanlık kayıtlı tarihinde Kara Veba en ölümcül salgın, bazen anılan Kara Ölüm'dür. Kuzey Afrika ve Avrasya'da 75–200 milyon insanın bu nedenle öldüğü tahmin edilmektedir. İnsanlık tarihinde belgelenen en ölümcül veba, 1347 ile 1351 yılları arasında Avrupa'da meydana gelmiştir. Hastalığa neden olan bakteri *Yersinia pestis*'tir. Hıyarcıklı veba yaygınlığına rağmen, pnömonik veba ve septisemik veba ile de karşılaşılmaktadır (tr.wikipedia.org/wiki/Kara_Ölüm).

"Kara Veba" olarak da bilinen kara vebanın neden olduğu ilk salgın, her gün 5 ila 10 bin kişinin hayatını kaybettiği Bizans'ta meydana gelmiştir. Etkileri üç yıl süren bu salgın, çeşitli ticaret yollarıyla İrlanda'ya taşınmıştır (Eren, 1996).

Hastalık, enfekte kişinin öksürüğü ve tükürüğü ile bulaşıyor ve enfekte kişide yüksek ateş ve siyah-mor ten rengine neden oluyor. Enfekte olan kişileri birkaç saat içinde öldüren bu hastalığa kara veba adının hasta kişinin derisinin renginden dolayı verildiğine inanılsa da, günümüzde bu ismin yoğun hastalık nedeniyle verildiği bilinmektedir (Ersoy, 1996: s. 40).

3.4.2. Kolera

Vibrio cholerae bakterisinin belirli suşları, bulaşıcı ince bağırsak hastalığı koleraya neden olur. Herhangi bir belirti gösteremez veya hafif veya ciddi olabilir. Birkaç gün devam eden büyük hacimlerde sulu ishal, ayırt edici semptomudur. Ek olarak olası yan etkiler mide bulantısı ve krampları içerir. İshalin ne kadar şiddetli olduğuna bağlı olarak saatler içinde elektrolit dengesizliği ve dehidrasyon meydana gelebilir. Bu durum sonucunda göz kapakları içe doğru kapanır, el ve ayak derisi kırıtır, cilt soğur ve elastikiyeti azalır. Cilt susuzluktan maviye dönebilir. Bakterinin tüketilmesinden iki saat ila beş gün sonra semptomlar kendini göstermeye başlar (tr.wikipedia.org/wiki/Kolera).

Kolera, şiddetli akut ishale neden olan ve kontamine yiyecek ve su yoluyla yayılan bulaşıcı bir hastalıktır. Buna *Vibrio cholera* bakterisi neden olur ve bu bakterinin neden olduğu ilk salgın 1817'de ortaya çıkarak on dokuzuncu yüzyılın en

ölümcül hastalıklarından biri haline geldi. Tipik olarak gelişmekte olan ülkelerde ortaya çıkan salgınlar, Orta Doğu, Asya, Afrika ve Orta ve Güney Amerika'yı önemli ölçüde etkiledi. 2004 ile 2014 yılları arasında 2.260.389 kolera vakası ve 45.543 ölüm meydana gelmiştir (Namal ve Kılıç, 2015). V. cholerae bakterisi ağızdan alındığında hastalığa neden olur. Direkt olarak kontamine su içerek veya kontamine gıdaları yiyerek yayılır. Temiz su ve sanitasyon erişimin sınırlı olduğu gelişmekte olan ülkelerde, kolera bir halk sağlığı tehdidi olmaya devam ediyor. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre, kolera her yıl dünya çapında 3 ila 5 milyon insanı etkilemekte ve yaklaşık 100.000 ölümlerle sonuçlanmaktadır (DSÖ, 2012).

3.4.3. Büyük Enflüanza Pandemisi (İspanyol Gribi)

İspanyol Gribi olarak da bilinen 1918-1919 Büyük Grip Pandemi, yirminci yüzyıla damgasını vurarak kitlesel ölümlere, büyük ekonomik ve sosyal durgunluğa ve yarattığı olağanüstü virülansın yanı sıra genç çalışma çağına ölümleri açısından neden olmuştur. İspanyol Gribi, Covid-19 gibi uluslararası bir pandemi için en kötü durum senaryosunu gösterdiği için önemlidir (Brainerd ve Siegler, 2003 s. 5).

Küresel nüfusun üçte birini etkileyen büyük grip, beklenmedik toplumsal değişimleri de tetiklemiştir. ABD'de salgın ve Birinci Dünya Savaşı sonucu genç ve erkek ölümlerinin artmasının getirdiği işgücü sıkıntısı, kadınların işgücüne girmesinin önünü açtı ve iki yıl sonra anayasa değişikliği (Madde 19) onaylanmış, Amerika Birleşik Devletleri'nde kadınların oy kullanma hakkı onaylanmıştır. Kadınlara işgücünde yepyeni, çok önemli bir konum kazandırdı. Bazı ülkelerde işçi kıtlığı nedeniyle sendikaların büyümesi ve diğerlerinde işçi kazançlarındaki artış, pandeminin çalışma dünyası üzerindeki diğer iki etkisiydi. 1920'de ülke genelindeki işgücünün %21'ini kadınlar oluşturmaktadır (Blackburn, 2018 s.y).

3.4.4. SARS Salgını

Bir tür koronavirüs, SARS-CoV veya şiddetli akut solunum sendromu koronavirüsünün kısaltmasıdır. Hem insanlar hem de diğer hayvanlar enfektendir. İnsanlarda şiddetli akut solunum sendromuna yol açar. Pozitif tek sarmallı, zarflı bir RNA virüsüdür (tr.wikipedia.org/wiki/SARS-CoV).

DSÖ, 172 ülkede 2011 ve 2018 yılları arasında 1483 salgın tespit etmiştir. Etkili, potansiyel olarak hızlı yayılan, daha sık tespit edilen ve giderek daha zorlu bir şekilde yönetilen yeni bir çağda, grip, Şiddetli Akut Solunum Sendromu (SARS), Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS), Ebola, Zika, Veba gibi salgına eğilimli hastalıklar, Sarı Humma ve diğerleri ortaya çıkmaktadır (GPMB: 2019).

Yirmi birinci yüzyılın ilk ölümcül bulaşıcı hastalığı SARS'tır. 2002 yılında Çin'in Guangdong şehrinde başlayan ve başta Çin, Hong Kong, Tayvan ve Singapur'u etkileyen SARS, 2003 yılına kadar 29 ülke ve 3 bölgeye yayılarak toplam 8.096 vaka ve 774 ölümlerle sonuçlanmıştır (WHO, 2004). Salgınlar, SARS'ta görüldüğü gibi can kaybının yanı sıra ekonomileri de olumsuz etkilemiştir. Turizm endüstrisi, Çin ekonomisi üzerindeki SARS'tan en önemli ölçüde olumsuz etkilenmiştir. 2002 ile karşılaştırıldığında, Çin'in turizm geliri 2003 yılı sonunda kabaca %50-60 (veya yaklaşık 10.8 milyar ABD Doları) ve iç turizm yaklaşık %10 (veya yaklaşık 6.0 milyar ABD Doları) düşmüştü. Salgının Çin'in turizm endüstrisi ve diğer endüstrileri üzerindeki çarpan etkisi nedeniyle, 2003 yılında 25,3 milyar ABD doları ekonomik hasar ve GSYİH büyümesinde 1-2 puanlık bir düşüş yaşanmıştır (Hai vd, 2004).

3.4.5. Domuz Gribi Vakası

Mart 2009'dan bu yana tüm dünyaya hızla yayıldığı bilinen domuz gribi salgınını incelemeyen önce, her yıl dünya çapında insanları etkileyen grip virüsü hakkında detaylı bilgi verilebilir. DSÖ, bu virüsün yol açtığı ve tüm dünyayı etkileyen enfeksiyonu 11 Nisan 2009'da "Grip Pandemisi" olarak tanımlamıştır. Salgın Meksika'da başladığından beri virüs önce "Meksika Gribi", ardından "Domuz Gribi" olarak anılırken daha sonra H1N1 adı verilmiştir. H1N1 virüsü, ciddi sağlık sorunlarına ve toplu ölümlere yol açmanın yanı sıra telafisi mümkün olmayan sosyal ve ekonomik sonuçlara yol açacak şekilde pandemi özelliği göstermektedir. Yayıldığı ülkelerdeki ölüm vakalarının yanı sıra tarım faaliyetleri önemli ölçüde yavaşladı ve turizm, eğitim, sağlık, teknoloji, ekonomi ve diğer sektörler olumsuz etkilendi. Meksika'daki H1N1 salgınının turizm endüstrisi üzerinde önemli bir

olumsuz etki yarattığı ve yaklaşık 2,8 milyar dolarlık kayba neden olduğu düşünülmektedir (Eprs, 2020: S. 4).

Grip pandemileri tarihsel olarak incelendiğinde, H1N1 virüsünün neden olduğu 1918 "İspanyol gribi" salgınının 40-50 milyon insanın ölümüyle sonuçlandığı ortaya çıkmaktadır. Tanımlara göre, bu grip salgını şimdiye kadar kaydedilenlerin en büyüğüdür. İspanyol gribinin ardından H2N2 virüsünün neden olduğu Asya gribi 1957'de 1 milyon insanı öldürmüştür; H3N2 virüsünün neden olduğu 1968 Hong Kong gribi 800.000 kişiyi öldürmüştür (Sağlık Bakanlığı Pandemi Koordinasyon Merkezi, 2009; Küçükusta, 2010: S. 12).

Küreselleşme olgusu ile birlikte tarih boyunca insanların başına bela olan, toplu ölümlerin yanı sıra ekonomik ve sosyal alanları da önemli ölçüde etkileyen salgın hastalıklar günümüz dünyasında çok farklı boyutlar kazanmıştır. Hem ekonomik hem de sağlık açısından bulaşma etkisi tüm insanlığı önemli ölçüde etkilemiştir. DSÖ'nün 11 Mart 2020'de ilan ettiği asırlık bir salgın hastalık olan Covid-19 pandemisi, Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıktı ve tüm dünyaya yayılmıştır.

3.5. COVID-19 PANDEMİSİ

Tüm dünyada olduğu gibi Sudan'da da Covid-19 salgını ciddi bir ekonomik ve sosyal felaketi beraberinde getirmiştir. Neredeyse tüm sektörlerdeki işletmeler bu yaklaşımdan etkilenmiştir. Kurumların kurumsal itibarı ve kriz yönetimi planları, Covid-19 sorununu başarıyla yönetme becerileriyle yakından ilişkilidir. Olumlu bir kurumsal itibara sahip olan işletmeler, krizlerden daha çabuk kurtulurlar. Bununla birlikte, bir krizin ortasında itibarı korumak da aynı derecede önemlidir. İşletmeler artık itibar yönetimini ve kriz yönetimini sosyal medya ve interneti kullanarak halledebilir. İşletmeler, Covid-19 krizini yöneterek yanıt verirken, aynı zamanda sosyal medyada güncellemeler yayınlayarak unutulmaktan kaçınmaya çalışmaktadır.

COVID-19 salgını çağımızı tanımlayan dünya çapında bir sağlık acil durumudur. İlk olarak 2019'un sonlarında ortaya çıktı ve o zamandan beri her kıtaya yayılmıştır. Afrika ve Güney Amerika'da vakalar her gün artıyor ve hastalık Avrupa'ya yayılmıştır. Çin'deki yüksek seviye, Avrupa'daki günlük vaka sayısı

tarafından çoktan aşıldı. Ülkeler, testler yaparak, hastaları tedavi ederek, temaslıları takip ederek, seyahat kısıtlamaları uygulayarak, vatandaşlarını karantinaya alarak, spor etkinlikleri ve konserler gibi büyük toplantıları erteleyerek ve okulları geçici olarak kapatarak hastalığın yayılmasını durdurmaya çalışmaktadır. COVID-19 salgını her ulusu sarsan dünya çapındaki bu hastalık, bir sağlık acil durumu sadece değil, olumsuz sosyal, ekonomik ve siyasi krizlere yol açma potansiyeli vardır. (UNDP Türkiye).

İnsanlık tarihi boyunca salgınların var olduğu söylenebilir. Sonuç olarak, insan popülasyonları arasındaki ilişkilerle birlikte yeni yayılma alanları sağlayan salgın hastalıklar nedeniyle çok sayıda insanın daha önce hiç görülmediği yerlerde ölmesi sonucu güçlü uluslar otoritelerini kaybetmişlerdir (Yılmaz, 2017: s. 27).

Dünya Sağlık Örgütü, COVID-19'u dünya çapında bir salgın olan bir pandemi olarak sınıflandırmıştır. Nispeten kısa bir süre içinde bu hastalık tüm dünyaya yayılmış ve herkesin davranışlarını, rutinlerini ve özellikle hayatını değiştirmesini gerektiren önemli bir sorun haline gelmiştir. Bu salgın, başta sağlık, ekonomi, eğitim olmak üzere hem kurumsal hem de kişisel yaşamda düzenlemelere ve devrimlere neden olmuştur.

3.5.1. COVID-19 Tanımı ve Özellikleri

COVID-19 kısaltmasını oluşturan "CO", "VI" ve "D" harfleri sırasıyla "korona", "virüs" ve "hastalık" anlamına gelir. İlk olarak 2019 yılında ortaya çıktığı için 19 olarak temsil edilir (Chakraborty ve Maity, 2020: s. 2). Aralık ayı sonlarında Çin'in Wuhan Eyaletinde solunum semptomları (ateş, öksürük, nefes darlığı) gösteren bir grup hasta üzerinde araştırma yaptıktan sonra, koronavirüs hastalığı (COVID-19) virüsü ilk olarak 13 Ocak 2020'de keşfedilmiştir. Salgın ilk olarak bu bölgenin et ve deniz ürünleri pazarlarında bulunan insanlarda tespit edildi. Daha sonra, kişiden kişiye ve Hubei eyaletindeki diğer şehirlere, Çin Halk Cumhuriyeti'nin diğer eyaletlerine ve dünyanın diğer ülkelerine yayılmıştır. Koronavirüsler olarak bilinen devasa virüs ailesi hem insanları hem de hayvanları enfekte edebilir ve hastalığa neden olabilir. Çok sayıda koronavirüsün, soğuk algınlığından Orta Doğu

da dâhil olmak üzere daha ciddi koşullara kadar insanlarda solunum yolu enfeksiyonlarına neden olduğu bilinmektedir. (<https://covid19.saglik.gov.tr/>).

Koronavirüsler, zarflı, pozitif duyarlı, tek sarmallı RNA virüsleridir. Pozitif polarize oldukları için RNA'ya bağımlı RNA polimeraz enzimine gerçekten sahip değillerdir, ancak genomlarında bu enzim kodlanmıştır. Yüzeylerinde çubuklara benzeyen uzantılar bulunur. Bu virüslere, bu çıkıntılarının Latince karşılığı olan "taç" (taçlı virüs) anlamına gelen "corona" kelimesinden yola çıkarak Koronavirüs adı verildi. Koronavirüsler, Coronaviridae ailesinin Orthocoronavirinae alt ailesinin üyeleridir. Orthocoronavirinae alt ailesi, Alpha, Beta, Gamma ve Deltacoronavirus cinslerine ve ayrıca bu cinslerin her birinde birkaç alt cinse bölünmüştür. Bu virüs türleri, insanları, yarasaları, domuzları, kedileri, köpekleri, kemirgenleri ve kümes hayvanlarını etkileyenleri içerir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020: s. 4).

İnsanlarda koronavirüsün neden olduğu hastalık aralığı, soğuk algınlığından şiddetli akut solunum sendromuna (SARS) kadar değişebilir. Hem insanlarda hem de hayvanlarda değişen derecelerde solunum, enterik, hepatik, nefrotik ve nörolojik tutulum içeren klinik belirtiler üretebilir. İkinci Dünya Savaşı'ndan bu yana, COVID-19 pandemisi dünya sağlığı için en zor durum olmuştur. Ancak salgın, basit bir tıbbi acil durumun çok ötesine geçmiş çünkü salgın eşi görülmemiş bir sosyo-ekonomik krizi de beraberinde getirmiştir. Dokunduğu her ulus üzerinde kalıcı bir etki yaratacak önemli sosyal, ekonomik ve politik etkilere sahip olma potansiyeline sahiptir. İnsanların sağlığı, elbette, bu yansımaların en önemlisidir. Sağlık ve sağlık iletişimi fikirlerinin önemi bu süre boyunca artmıştır (İmik Tanyıldızı, 2020: s. 7).

Çin Halk Cumhuriyeti'nin yedinci büyük şehri, Hubei eyaletinin başkenti olarak hizmet veren Wuhan'dır. Wuhan'da, Ocak 2020 itibarıyla çok sayıda kişiye yeni bir koronavirüs bulaştığı keşfedilmiştir. Pandemi, Wuhan Belediye Sağlık Komisyonu'nun yedi ciddi hastayı içeren 27 vakası bildirdiği 12 Aralık 2019'dan bu yana çoğunlukla küreselleşmiştir. Çin'in tüm ülkesi COVID-19 vakaları ile kaplıdır. İtalya, Japonya, Kore Cumhuriyeti ve ABD gibi diğer ülkeler de hastalığın varlığını tespit edilmiştir. Çinli bilim insanlarına göre virüs, Wuhan'daki bir deniz ürünleri

pazarından kaynaklandı. Bununla birlikte, Wuhan'daki bazı hastalıklı kişiler, bu deniz ürünleri pazarına gitmediklerini iddia etmiştir (İmik Tanyıldızı, 2020: s. 75).

Pandemiler, önemli bir halk sağlığı sorunu olmanın yanı sıra genellikle enfekte ülkelerde korkunç sosyo-ekonomik ve politik krizlere neden olur. COVID-19 virüsü, dünya çapında halk sağlığına yönelik yüzyılın en büyük tehdidi, eşitsizliğin ve sosyal ilerleme eksikliğinin bir işareti olarak görülmektedir (Chakraborty ve Maity, 2020: s. 2).

Dünya genelinde tüm insanlar COVID-19 salgınından önemli ölçüde etkilenmiştir. Ülkenin gelir düzeyi ne olursa olsun, hastalığın riskli belirtileri, hızlı yayılması ve tıbbi tesislerin aşırı kalabalık olması nedeniyle yüksek ölüm oranları kaydedilmiştir. Kuzey Amerika ve Avrupa da dâhil olmak üzere birçok ülkede istihdam, harcama ve gelirden keskin düşüşler görülmüştür (Conte ve Ark, 2020). Önceki salgınlar toplumun işleyişini temelden değiştirdiğinden, karşılaşılan sorunlar tarihteki önceki salgınlarla benzerlikler taşımaktadır.

Çevremizde görmeye alışık olduğumuz soğuk algınlığı ve gribin sık görülen nedenlerinden biri de koronavirüslerdir (CoV). Daha önce, bazı GM türleri tarafından birkaç enfeksiyon meydana getirilmiştir. 2012 yılında Suudi Arabistan ve diğer Orta Doğu ülkelerinde deve kaynaklı olduğu düşünülen "Orta Doğu Solunum Sendromu"ndan (MERS) çok sayıda kişi ölmüştür. Bu virüs ailesi, 2002 sonu ile 2003 başı arasında Uzak Doğu'da milyonlarca insanı enfekte eden ve ilk olarak yaban kedileri tarafından yayılan bir hastalık olan "Şiddetli Akut Solunum Sendromu"nu (SARS) da içermektedir. SARS, 800'ü ölen (%10 ölüm oranı) olmak üzere 8.000 kişiyi etkilemiştir. Öte yandan, MERS'in ölüm oranı %30'dur ve bu oldukça yüksektir. 29-31 Aralık 2019'da ortaya çıkan ve "COVID-19" olarak da bilinen "Koronavirüs hastalığı 2019" olarak bilinir ve şu anda bir pandemi (dünya çapında salgın) üretmesi beklenmektedir. Tüm memeliler duyarlıdır. Wuhan şehri için 23 Ocak 2020'de "tecrit" kararı alınarak yürürlüğe girdi. Eldeki bilgilere göre CoV vakalarında ölüm oranı yüzde 3 civarındadır (Karcıoğlu, 2020: s. 67).

3.5.2. COVID-19'un Pandemi Haline Gelmesi

Pandemi, bir hastalığın veya enfeksiyon ajanının birden fazla ulus, kıta ve hatta tüm dünya dâhil olmak üzere çok geniş bir coğrafi alana hızla yayılmasıdır (<https://covid19.saglik.gov.tr/>). Tüm dünyada insanların sağlığını tehdit eden bulaşıcı hastalıklara pandemik hastalık adı verilmektedir. Pandemi, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından ilan edilmektedir. Ortaya yeni çıkan virüsün kişiden kişiye kolay bir şekilde hızlıca yayılıyor olması önemli kriterlerdir (<https://medipol.com.tr/>).

Çin'in Hubei eyaletine bağlı Wuhan kentinde 31 Aralık 2019'da ortaya çıkan nedeni bilinmeyen gizemli solunum yolu rahatsızlığı, Covid-19 salgınının ilk belirtisiydi ve o sırada Dünya Sağlık Örgütü'ne bildirilmiştir. Bilinen bir nedeni olmayan, ilaç veya aşılarla düzelmeyen birden fazla kişide pnömoni gelişiminin ardından, SARS-CoV-2 olarak bilinen yeni bir koronavirüs tanımlanmıştır. 2020 Ocak ayının ortalarına gelindiğinde virüsün insandan insana bulaşma oranı artmıştı. 11 Mart 2020'de DSÖ küresel bir salgın ilan etti. Covid-19 krizi, 13 Mart 2020 tarihi itibarıyla artık Avrupa'yı merkeze almıştır. Dünya Sağlık Örgütü'nden Tedros Adhanom Ghebreyesus, 11 Mart itibarıyla 114 ülkede 118 bin vaka bildirildiğini ve 4 bin 291 ölümün meydana geldiğini bildirmiştir. Ghebreyesus, Hastanelerde binlerce insan yaşam mücadelesi vermektedir. Önümüzdeki gün ve haftalarda vaka ve ölüm sayılarında artış beklenmektedir. Salgın Avrupa'da başladı, Amerika Birleşik Devletleri'ne taşınmış ve ardından vaka sayısı bakımından Amerika Birleşik Devletleri'nin ilk sırada yer almasıyla dünyanın geri kalanına yayılmıştır. 14 Mayıs 2020 itibarıyla 4.441.891 doğrulanmış vaka ve 1.668.154 iyileşen olmasına rağmen, virüs 298.296 hasta ölümünden sebep olmuştur (<https://www.bbc.com/>).

3.5.3. COVID-19 Pandemi Krizinin Gelişim Süreçleri

Kriz yönetimi sürecine başlamadan önce pandemi için de geçerli olan "kriz" kelimesinin tanımına değinmek yerinde olacaktır. "Kriz" terimini etkili bir şekilde tanımlamak her zaman zor olmuştur. Holsti'ye (1978: s. 41) göre 40 yılı aşkın bir süre önce, "kriz" terimi aşırı kullanıldı ve geniş bir yorum yelpazesine sahipti, bunlardan bazıları belirsizmiştir. Fink'e göre (1986: s. 15), kriz "önemli bir

değişikliğin yakın olduğu istikrarsız bir an veya durumda ortaya çıkan kurumsal, idari ve hatta ulusal bir kriz" olarak tanımlanır. Bu tanım, hızlı ve önemli karar verme ihtiyacını ifade eder (Paschall, 1992; Roux-Dufort ve Vidaillet, 2003). Çok tehlikeli, ani ve beklenmedik bir olaydır (Heat ve Millar, 2013). Alpaslan ve Mitroff'a (2011: s. 3) göre kriz, büyük yaralanmalar ve ölümlerin yanı sıra finansal maliyetler ve önemli itibar zedelenmesi ile sonuçlanarak varlığınızı tehlikeye atabilecek aşırı ve beklenmedik bir durumdur. Daha önce belirtildiği gibi, kriz çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Sonuç olarak, krizlerin, kar amacı gütmeyen kuruluşlar da dâhil olmak üzere çeşitli kurum ve kuruluşları, yöneticiler ve siyasi liderler gibi önemli kişileri etkileyebilecek istenmeyen, olumsuz ve istisnai olaylar olduğunu söylemek mümkündür. Bu olaylar dramatik değişikliklere neden olabilir, aceleci kararları gerektirebilir ve elverişsizdir.

Konvansiyonel patlayıcılar, fırtına ve deprem gibi doğal afetler, kimyasal salınımlar, suistimal ve şiddet, mekanik ve nükleer patlamalar, ölümcül hastalık salgınları, farkında olduğumuz krizler her yerde öngörülemeyen bir tehdit oluşturuyor ve nihayetinde kontrolümüz dışında kalmaktadır (Reynolds, 2005; Simola, 2014). Krizlerin ortak özellikleri, nadir olmaları, önemleri, büyük etkileri, belirsizlikleri, insanların bilişsel yeteneklerini test eden karmaşıklıkları, duygusallıkları, aciliyetleri ve yüksek tehlikeleridir. Bu bilgiler ışığında krizlerin kendi kendine bırakılamayacak zorlu süreçler olduğu ve önleme, hafifletme ve iletişimden uzman yönetimin gerekli olduğu açıktır.

Bir krizin tüm çevresel belirtileri mevcut olduğunda, kriz öncesi aşamada olduğu söylenir. Önlemler alınır ve planlar yapılırsa bu süre zarfında krizin önüne geçilebilir veya şiddeti azaltılabilir. Kriz öncesi bir kriz yönetimi planı yapmak, size bir krizi yönetmek için bir eylem planı oluşturma şansı verir (Regester, 1989: s. 102-103). Kuşkusuz, kriz yönetimi stratejisinin tasarımı proaktif olmalıdır. Olası krizler planda sınıflandırılmalı, bunları önlemek için analizler ve politikalar geliştirilmeli, strateji ve taktikler belirlenmeli, etkilenecek kişiler belirlenmeli, kriz yönetim ekibi oluşturulmalı ve eğitilmeli, iletişim araçları geliştirilmelidir. Bu strateji aynı zamanda kriz senaryolarını da içermektedir (Coombs, 2010: s. 101).

3.5.3.1. COVID-19 Krizin Kuluçka Dönemi

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) Çin'deki ülke ofisi, 2019'un son ayında Hubei eyaleti Wuhan şehrinde nedeni bilinmeyen zatürre vakaları bildirmiştir. 7 Ocak 2020'de bu vakaların yeni bir koronavirüs (nCoV) içerdiği belirlendi. Daha önce insanlarda tanımlanmamış olanlar; sonuç olarak bu hastalık için Covid-19 adı benimsenmiştir. 30 Ocak 2020'de DSÖ, salgını "uluslararası boyutta halk sağlığı acil durumu" olarak tanımlanmıştır. Ardından 11 Mart 2020 tarihinde DSÖ, virüsün Çin dışında 113 ülkeye yayılması sonucu Covid-19 salgını (küresel salgın) ilan etmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020: s. 5). 16 Mart 2020'de, sadece 5 gün sonra, 143 ülke DSÖ'ye enfeksiyon bildirmiştir (Güngör, 2020: s. 820).

9 Ocak 2020'de hastalıktan dolayı ilk ölüm kaydedilmiştir. Henüz bu kişilerde virüse rastlanmamış olsa da bilimsel araştırmalar virüsün daha fazla kişiye bulaştığını öne sürmektedir. Ailenin rol oynamadığı ilk enfeksiyon vakası, 22 Ocak'ta Almanya'nın Bavyera eyaletinde Çinli bir işadamından bir Alman erkeğe bulaşmasıyla meydana gelmiştir. Çin dışındaki ilk enfeksiyon, bir ebeveynin virüsü çocuğuna geçirmesi sonucu Vietnam'da meydana gelmiştir. Referans gerekli COVID-19, Influenza B ve Pneumococcus ile enfekte bir adam 1 Şubat 2020'de Filipinler'de öldü, Çin dışındaki ilk ölüm olmuştur (tr.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemi).

57 milyon kişinin yaşadığı Hubei eyaletindeki 16 şehir sonuç olarak tamamen veya kısmen karantinaya alınmıştır. Şehirlerde tren, uçak ve şehirlerarası otobüs seferleri durdurulmuştur. Salgın tehdidi nedeniyle yılbaşı etkinlikleri ertelendi ve turistik yerler kapatılmıştır. Hong Kong'da okullar, alarm seviyesinin en yüksek seviyeye çıkarılması sonucunda Şubat ortasına kadar kapatılmıştır.

3.5.3.2. COVID-19 Kriz Dönemi

Salgınlar, insanlığın nesiller boyu katlandığı gergin acil durumlardır. 2019 yılının sonlarında Çin'in Hubei eyaleti Wuhan'da ortaya çıkan yeni koronavirüs türü, dünya çapında tahribata neden olmaktadır. Koronavirüs salgını başlangıçta tıbbi bir acil durum olarak başlamıştır. Yüz binlerce insanın enfekte olması ve on binlerce

kişinin ölmesiyle insani ve toplumsal bir felakete dönüşmüştür. Krizin etkileri önce sağlık alanında hissedildi, ardından ikinci aşamada en çok etkilenen alan ekonomi oldu ve son olarak kriz, siyasi alanın hem iç hem de dış boyutunu etkilemiştir. Bunlara ek olarak, salgının yarattığı endişe, korku ve bunalım, hem insanları hem de sektörleri üzere psikolojik, sosyolojik ve ekonomik yansımalarını her geçen gün daha da hissedilir hale getirmiş, bu durum işletmeleri de etkilemiştir. İnsanların bireysel ve toplumsal düzeyde karşılaştığı sosyolojik ve psikolojik sorunların yanı sıra işletmelerin karşılaştığı ekonomik zorluklar ve bu sorunların insanları nasıl etkilediği, salgının kötüleşen sonuçlarına katkıda bulundu. Koronavirüs salgını, ulusların çeşitli stratejiler denerken, genellikle hazırlıksız yakalandıklarını göstermiştir. Öyle ki, birçok ülkenin sağlık altyapısı ve sistemi inceleme altında olmasına rağmen, yetersiz sağlık personeli ve malzeme ve ekipman eksikliği nedeniyle tam bir karmaşa yaratıldı. Özünde, koronavirüs krizinin üç çözümü vardır (Carrie Arnold, 2020);

1. Virüsün nüfusun en az yüzde 50-60'ına yayılmasıyla birlikte “kitlesel bağışıklık” kazanılması,
2. Virüse karşı etkili bir aşının üretilmesi,
3. Virüsün mutasyon geçirerek zararsız hale gelmesi.

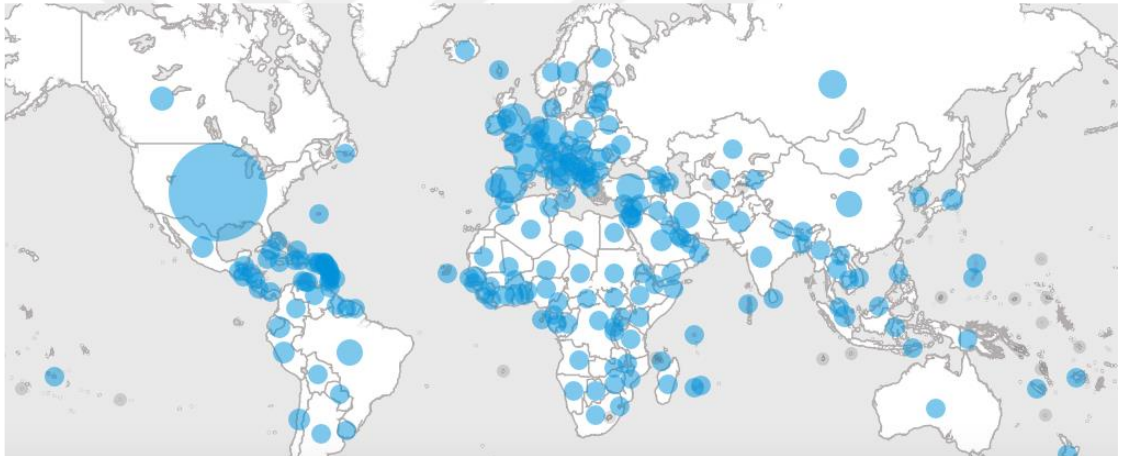
Bunlardan ikincisi yalnızca zaman içinde kademeli olarak gerçekleşebilir. İlki, kısa sürede çok sayıda ölümle sonuçlanacak. İkinci seçenek tercih edilir, ancak hızlı bir şekilde etkili bir aşı üretmek son derece zordur. Üretilmesi beş yıl süren Ebola aşısı şu anda en hızlı olma rekorunu elinde tutmaktadır. Sudan da dâhil olmak üzere dünyadaki birçok ülke bu krizde hızla bir aşı üretmek için Herkül gibi çaba gösterse de, etkili bir aşı ancak 12 ila 18 ay içinde hazır olacaktır. Aşının önümüzdeki 18 ay içinde üretilmesi de pek olası değildir. (Neil M. Ferguson vd 2020).

3.5.3.3. COVID-19 Kriz Sonrası Dönem

Uzun bir süre önce, koronavirüs veya resmi olarak bilindiği şekliyle Covid-19, küresel gündeme hâkim olmuştur. Kriz, kamu idarelerine, ekonomiye ve sağlık

sistemlerine kalıcı olarak zarar verdiği dünyanın dört bir yanındaki diğer ülkelere hızla yayılmıştır.

Geçmişin salgınları ile günümüzün salgınları arasındaki en önemli fark, ortalamanın üzerinde insan hareketliliğinin neden olduğu yüksek enfeksiyon ve yayılma oranlarıdır. İlk olarak Çin'de ortaya çıkan hastalık, küreselleşmenin bir etkisi olan yüksek hareketlilik nedeniyle diğer birçok ülkeye yayılmıştır. Devletler sınırlarını kapatmış, milletler ve şehirler karantinaya alınmış, insanlar evlerine çekildi, hayat neredeyse sona ermiştir. 1 Aralık 2019'da ilk vakanın açıklanmasıyla başlayan süreç, vaka artışlarıyla birlikte hızla ilerledi ve 2020 Nisan ayı sonunda dünya genelinde ciddi rakamlara ulaşmıştır. Şekil 3.1'de salgın seyrini görülmektedir.



Şekil 3.1. Covid-19 Pandemisinin Yayılması

Kaynak: <https://covid19.who.int/> .

DSÖ 3.595.662 doğrulanmış vaka ve 247.652 ölüm kaydetmiştir. 1.593.828 ile Avrupa en çok vakaya sahip, ancak Amerika 1.507.148 ile hemen arkasındadır. 33.973 vaka ile Afrika kıtası en az etkilenen coğrafya gibi görünse de önümüzdeki günlerde ciddi bir yayılma beklenmektedir (<https://covid19.who.int/>, 2020).

Amerika Birleşik Devletleri, Çin, İngiltere, Almanya, Fransa, İtalya ve Japonya gibi dünyanın önde gelen ekonomileri, COVID-19 salgını nedeniyle çöküşün eşiğindedir. Yalnızca geçen hafta 6,6 milyon kişinin işini kaybettiği bildirilmiştir. Ayrıca 80 ülke Uluslararası Para Fonu'ndan (IMF) mali yardım istemiştir. Öte

yandan Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD), virüsün yayılmasının devam etmesi halinde 2020'de küresel büyümenin %1,5 oranında gerileyeceğini belirtmiş (Mahar, 2020) ve bazı kaynaklar bu oranın yüzde 3'ten düşebileceğini öne sürüyor. Küresel büyümedeki bu %0,4'lük düşüşün yaklaşık 3,5 trilyon USD'lik bir kaybı temsil ettiği iddia edilmektedir (Duffin, 2020).

Pandemiler, önemli bir halk sağlığı sorunu olmanın yanı sıra genellikle enfekte ülkelerde korkunç sosyo-ekonomik ve politik krizlere neden olur. COVID-19 virüsü, dünya çapında halk sağlığına yönelik yüzyılın en büyük tehdidi, eşitsizliğin ve sosyal ilerleme eksikliğinin bir işareti olarak görülmektedir (Chakraborty ve Maity, 2020: s. 2). COVID-19 salgınının önemli siyasi ve sosyal yansımaları olacağı ve dünya tarihinde önemli bir dönüm noktası olacağı yorumları, salgının etkilerinin ortadan kalkmasının yıllar alabileceği, ekonomik daralmanın devam edeceği öngörülerini gündeme gelmiştir. Hatta bazıları bu salgından sonra dünyanın yeni bir düzene geçeceğini ve salgının birçok hâkim fikri değiştireceğini iddia etmektedir (Trend Analizi, 2020: s. 4).

Son olarak, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) 5 Mayıs 2023'te Covid-19'un sağlık açısından artık "küresel bir acil durumu" teşkil etmediğini açıklamıştır. Açıklama pandeminin bitişine dair büyük bir adım olarak görülmektedir. Ghebreyesus, "Dün Acil Durum Komitesi 15. kez toplanmış olup küresel halk sağlığı acil durumuna son vermemi tavsiye etmiştir. Bu tavsiyeyi kabul etmişim. Bu nedenle büyük bir umutla Covid-19 küresel acil durumunun bittiğini ilan etmektedir. DSÖ Başkanı, resmi rakamlara göre salgında en az yedi milyon insanın öldüğünü söylemiştir. Ancak gerçek sayının bunun yaklaşık üç katı, yani 20 milyona yakın olduğunu belirtti ve virüsün önemli bir tehdit olmaya devam ettiği konusunda uyarmıştır (BBC <https://www.bbc.com/turkce/articles/cv2k804x19ro>).

3.5.4. COVID-19 Krizinin Olgusu ve Tarafları

İnsanlık tarihi boyunca çeşitli zamanlarda tüm kültürleri etkileyen büyük çatlaklar meydana gelmiştir. Öte yandan, bu tarihsel kırılma süreçleri muazzam dalgalar yaratmış ve toplumu çeşitli arayışlara sürüklemiştir. Aslında tüm kültürler,

çeşitli şekillerde de olsa bu arayışların getirdiği buluşlardan etkilenmiş, bunun sonucunda değişim ve dönüşüm yaşamıştır. İnsanlığın bir bütün olarak yaşadığı büyük buhranlar ve bunalımlar, tarihteki büyük kırılmaların ve dönüşümlerin başlıca sebepleri olarak kabul edilir. Tüm gezegeni etkileyen benzer bir felaket, literatürde bilindiği şekliyle COVID-19 pandemi durumudur. Sonuç olarak yerkürenin bir bütün olarak var olmaya başladığı bu zaman dilimi, tarihin farklı bir şekilde yazıldığı ya da kaydedildiği bir döneme işaret etmektedir. Salgınların insanlık tarihini derinden etkilemiş, siyasi ve sosyal hayatı değiştirmiş bir olgu olduğu düşünüldüğünde. Sık sık devletlerin savaşlardan daha fazla kayıp vermesine neden oldular. Sebep oldukları hızlı ölümler nedeniyle büyük bir yok etme gücüne sahiptirler. Ayrıca, ürettikleri hızlı ve önemli nüfus kayıplarından dolayı, gündelik hayatın aksaması, tarımsal ve diğer üretim faaliyetlerinin durması ve ticari hayatın ölümü gibi bir takım zararlı yansımaları vardır (Yılmaz, 2007). İçinde yaşadığımız çağ, önemli tehditlerin önemli fırsatlarla bir arada var olduğu bir çağdır. Hızlı ve etkili bir şekilde yayılma ve tüm dünyayı etkileme potansiyeline sahip olan salgın hastalıklar belki de en büyük tehlikeyi oluşturan risktir. Küreselleşme sürecinin zaman ve mekân üzerinde hızlanan ve kısalan etkileri tüm medeniyetler için büyük ilerlemeler sağlarken, olumsuz gelişmelerin de hızla yayılmasına zemin hazırlamaktadır.

COVID-19 pandemisi, ilk olarak 2019'un sonlarında Çin'in Wuhan kentinde tanımlanan yeni bir koronavirüs türü tarafından başlatılmıştır. Keşfedildiğinden beri, yeni koronavirüs tüm dünyaya yayılmıştır. COVID-19 virüsü ilk ortaya çıktığı günden bu yana yayıldığı ülkelerde sosyal sınıf gözetmeksizin herkesin sağlığını ve esenliğini tehdit etmektedir. Sadece sağlık sistemlerini tehlikeye atmakla kalmadı, her toplumsal düzeni de alt üst etmiştir. Ortaya çıkmaya başlayan sarsıntılar, sosyal normlarda önemli kırılmalara işaret eden değişiklikleri ateşlemiştir. Salgın için yapılan görüşmelerden, COVID-19 sonrası döneme ilişkin üç temel öngörünün ortaya çıktığı söylenebilir: Birincisi, salgının sadece sağlık sistemini değil, hayatın her alanını etkileyeceği iddiasıdır. İkincisi ise hiçbir şeyin salgın öncesi gibi olmayacağı iddiasıdır. Üçüncü öngörü, yeni normlara uyum sağlamaya devam edilecektir. Pek çok konunun sürekli yeniden incelenmesi ve bu tahminlerin ilham vereceği yeni sorgulamalar sonucunda pek çok şeyin değişeceği aşikardır. Kültürel, ekonomik, sosyal, politik, sağlık ve eğitim alanlarındaki kuruluşlara ilişkin soruların

yanı sıra din, aile yaşamı, kültürel kimlik, uluslararası ilişkiler, teknoloji ve dijital yaşam ile ilgili sorular ve pratik mülahazalar da yer almaktadır. Salgının yaşam kalitesinin daha önce belirtilen tüm yönleri bundan etkilenmiştir ve bir şekilde etkilenmeye devam etmektedir. Çok boyutlu sosyoloji ve COVID-19 salgınının yeni normal konusunu incelemeyi amaçlayan bu çalışmada, salgının etkilerine ilişkin erken değerlendirmeler ve tartışmalar yapılacaktır. Sağlık ve hastalık sistemleri, sosyolojik, psikososyolojik, siyasi ve uluslararası varoluş alanları, ekonomik düzen ve eğitim sistemleri, salgının getirdiği çok yönlü pandemi sosyolojisinin konularındır. “Yeni normal” kavramsallaştırması, bu alanlardaki gelişmeler ve mevcut etkileşimlerle ilişkilendirilecek ve sosyolojik tahayyül perspektifinden değerlendirilecektir. Başlangıcından bu yana sosyoloji, normal fikrini değişim ve görelilik aracılığıyla tanımlamaya çalışmıştır. Yeni normal kavramı etrafında dönen tartışmalar değişim ve rölativizmden ayrı düşünülememektedir. (Karakaş, 2020: s. 545).

3.5.5. COVID-19 Kriz İçin Alınan Önlemler

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) COVID-19'u pandemi ilan etmesiyle viral etki dünyanın hemen her yerinde kendini göstermeye başladı. Neo-liberalizm, kapitalizm ve küreselleşme fikirleri dikkate alındığında, virüsün Amazon kabileleri de dâhil olmak üzere dünyanın birçok bölgesine hızla yayılması, insanların ve malların hareketi ile yakından ilişkilidir (Oldekop vd, 2020: s. 67). COVID-19'un yayılmasına katkıda bulunan faktörlerin belirlenmesinin ardından, ulusal ve küresel halk sağlığı için gerekli önlemlerin alınması için çaba gösterilmektedir. Virüsün bilimsel altyapısının ve ölüm oranlarının belirlendiği bir süreçte “sürü bağışıklığı” olarak bilinen bir model test edilmekle birlikte, insan yaşamının/değerinin belirsizlikler üzerine konumlanamayacağı anlayışıyla gerekli önlemler alınmıştır (Kuçuradi, 2020: s. 166).

Çin'in Hubei eyaletine bağlı Wuhan kentinde ortaya çıkan COVID-19 hastalığının viral ve bulaşıcı olduğunun anlaşılmasıyla birlikte sosyal izolasyon ve karantina önlemleri giderek daha fazla kullanılmaya başlanmıştır. Sosyal izolasyon olarak bilinen bir durum, bir kişinin toplumla kısmen veya tamamen temasının

kesilmesini ifade eder. Sosyal izolasyon her yaştan insanı etkileyen bir sorundur. Bunun arkasındaki birincil faktör hastalık önlemedir. Bu nedenle COVID19 salgınının yayılmasını durdurmak için önce Çin hükümet yetkilileri daha sonra da DSÖ konuyla ilgili açıklamalar yapıp ülkeler bu yönde alınması beklenen tedbirleri almıştır. COVID-19 salgını küresel bir salgına dönüşme tehdidinde bulunduğundan birçok ülke kendilerini karantinaya almaya karar vermiştir. Hastalığa neden olan virüsün ortaya çıktığı Çin'den diğer ülkelere seyahatler, hastalık ilk keşfedildiğinde hala devam etmektedir. Hastalığın ülke içinde gezginler yoluyla yayılmasını önlemek için erken teşhis ve izolasyon önlemleri uygulanmıştır. Ayrıca çok sayıda kurum, topluluk, seyahat destinasyonu (havaalanı, tren istasyonu) ve hastane girişlerinde ateş ölçümü ve termal kamera izleme süreci başlamıştır. Ulusal koronavirüsle mücadele stratejisinin en önemli yönlerinden biri, sosyal hareketliliği sınırlamak ve sosyal mesafe normlarına günlük olarak uyulmasını sağlamaktır. Daha önceki pandemi ve salgınlarda toplu hareket kısıtlamaları da çokça kullanılmıştır.

3.5.5.1. COVID-19 İçin Dünya Sağlık Örgütü Önlemleri

31 Aralık 2019'da Çin'in Wuhan Şehrinde nedeni bilinmeyen pnömoni vakaları DSÖ'ye bildirilmiştir. DSÖ tarafından ilk vakaların soruşturulması için bir prosedür oluşturulmuştur. Protokolün amacı, önemli klinik, epidemiyolojik ve virolojik özelliklerini erken anlayarak vakaları yönetmek ve 2019-nCoV enfeksiyonlarının olası yayılmasını durdurmak için kullanılacak şekilde halk sağlığı önerileri oluşturmak ve güncellemektir. DSÖ, yeni keşfedilen koronavirüslere ve ortaya çıkan diğer solunum yolu virüslerine genel bir bakış sağlamak için çevrimiçi bir kurs oluşturmuştur.

COVID-19 acil durumunu sona erdirmek için küresel hedefler, SARS-CoV-2 bulaşmasını ve COVID-19 hastalığının etkisini azaltmaktır. Sürveyans, virüsün evrimini, şiddetli hastalık için risk faktörlerini ve aşılama ile halk sağlığı ve sosyal önlemlerin etkisini anlamak için temel olmaya devam etmektedir. DSÖ, epidemiyolojik paternlerdeki değişiklikler için erken uyarı, morbidite ve mortalite eğilimlerinin izlenmesi, hastalık yükünün sağlık hizmetleri kapasitesi üzerindeki izlenmesi ve stratejik ve coğrafi olarak temsili genomik verilerin dâhil edilmesi

olarak COVID-19 için temel izleme hedeflerine ulaşmak için bu tür bir güçlendirme sürdürülmesini önermeye devam etmektedir (DSÖ).

3.5.5.2. COVID-19 İçin Ülkelerin Önlemleri

Covid-19'un küresel yayılmasıyla birlikte ülkeler, salgını durdurmak için sınırların kapatılması, uluslararası uçuşların askıya alınması, yurt içi seyahat kısıtlamaları ve sokağa çıkma yasakları gibi önlemlere yönelmiştir (<https://www.aa.com.tr/>). İlk olarak Çin'de ortaya çıkan yeni koronavirüs salgınının (Kovid-19) küresel yayılımı, karşı önlemlerin geliştirilmesi için önemli bir zorluk teşkil etmiştir. Sınırların kapatılması ve dış hat uçuşlarının askıya alınması gibi önleyici tedbirlerin toplu hareketliliği azaltmasının ardından sokağa çıkma yasakları ve iç hareket kısıtlamaları eklenmiştir. Salgından en çok etkilenen ülkelerdeki vaka sayılarındaki artışın bir sonucu olarak sağlık sistemleri ağır bir baskı altına girdi ve sıhhi ürünler, ilaçlar ve tıbbi malzeme tedarikinde sorunlar ortaya çıkmıştır.

Virüsün yayılmasının durdurulması için gerekli tedbirler günlük yaşamı ve ticari faaliyetleri durdursa da, pandeminin ekonomik ve sosyal yaşam üzerindeki olumsuz etkilerinin azaltılması için girişimlerde bulunulmuştur. Hükümetler, işçilere ve işletmelere yönelik doğrudan yardım ve destek yoluyla, salgının ekonomi ve bileşenleri üzerindeki etkisini azaltmak için çaba sarf etmiştir. Salgından en çok etkilenen ve en fazla vaka sayısına sahip ilk 20 ülkede devlet kurumları tarafından alınan başlıca önlemlerden bazılarıdır (<https://www.aa.com.tr/>):

1. Seyahat ve ulaşım kısıtlamaları,
2. Kitlese hareketliliği azaltmaya yönelik tedbirler,
3. Çalışma hayatına yönelik tedbirler,
4. Sağlık kurumları ve sistemindeki tedbirler,
5. Yurt dışından tahliye edilen vatandaşlar ve uluslararası dayanışma adımları,
6. Ekonomik tedbirler,
7. Sosyal yardımlaşma tedbirleri

Koronavirüsün yayılımında veya durdurulmasında, ülkelerin tedbirleri ve sağlık politikaları çok önemli bir rol oynamaktadır. Yetersiz önlemler ve ilgisizlik bu tür salgınların dünyada hızla yayılmasına sebep olmaktadır.

3.5.5.2.1. Asya Ülkeleri

2019–2020 Asya Koronavirüs Pandemisi, Çin'in Wuhan ve Hubei şehirlerinde ortaya çıktı ve o zamandan beri küresel olarak genişlemiştir. Türkmenistan ve Kuzey Kore dışında, Asya'daki her ülke 2 Mayıs 2020 itibarıyla en az bir COVID-19 vakası bildirmiştir. Türkiye, İran, Çin, Hindistan ve Suudi Arabistan en fazla teyit edilen koronavirüs vakasına sahiptir. Salgından sonra, her iki ülke de salgını kontrol altına alabilmesine rağmen, Güney Kore ve Tayvan bir COVID-19 vakası bildiren ilk ülkeler arasında yer almıştır. Çin, Türkiye, Hindistan ve Endonezya en yüksek ölüm sayısını bildirmiştir (tr.wikipedia.org). 22 Mart 2020 itibarıyla, Tacikistan ve Türkmenistan hariç Asya'daki her ülkede en az bir COVID-19 vakası rapor edilirken, Kuzey Kore ve Yemen şüpheli vakalar bildirdi. Şu anda Asya'da bildirilen en büyük vaka sayısı Çin ve İran'da.

27 Şubat - 1 Mart 2020 tarihleri arasında Kuala Lumpur'daki bir camide düzenlenen ve birçok kişinin enfeksiyon kaptığına inanılan Büyük Raporlama etkinliğinin ardından birkaç Güneydoğu Asya ülkesinde vakalarda artış görüldü. Etkinliğe, Malezya dışından yaklaşık 1.500 kişi dâhil olmak üzere yaklaşık 16.000 kişi katıldı. Katılımcılar yemek paylaştı, birbirine yakın oturdu ve etkinlik sırasında el ele tutuştu. Davetlilere göre, etkinlik liderleri COVID-19 önlemleri hakkında konuşmadı, ancak katılımcıların çoğu bu sırada ellerini yıkadı. Malezyalı yetkililer, olayın devam etmesine izin verdikleri için eleştirilmiştir (tr.wikipedia.org).

Birkaç Asya ülkesi hastalığı hızla kontrol altına aldı. Singapur, Hong Kong ve Tayvan gibi fiziksel olarak Çin'e yakın bölgelerde koronavirüs vakalarının sayısı minimumda tutuldu. Sağlık uzmanları, salgını kontrol etmenin en iyi yollarının olabildiğince çok insanı test etmenin, enfekte olanları izole etmenin ve sosyal izolasyonu teşvik etmenin oybirliğiyle olduğuna inanmaktadır (www.bbc.com).

3.5.5.2.2. ABD Ülkeleri

20 Ocak 2020'de, ABD'deki ilk vaka, Çin'in Wuhan'daki bir dizi atipik pnömoni vakasını DSÖ'ye bildirmesinden yaklaşık üç hafta sonra keşfedilmiştir. Pek çok devlet, bu virüsün getirebileceği tehdidin farkında olması sonucunda önlem almaya ve pandemiye hazırlanmaya başlamıştır. 195 ülke ve özerk bölgede küresel sağlık sisteminin güvenliğine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı Küresel Sağlık Güvenliği Endeksi'nde 83,5 puanla dünya lideri olan ABD yönetimi, sağlık sistemine fazla harcama yaparken bir süper güç nasıl bocalayabilir başka herhangi bir ulus, tehdidi yanlış bir şekilde değerlendirir, bunu koronavirüs salgınına verdiği yanıtla gösterilmiştir (GHS Index Map, 2020).

Çin'de ilk vakaların görülmeye başlamasından ancak bir ay sonra ABD, virüsün yayılmasını durdurmak için harekete geçmiştir. Başkan Donald Trump, 31 Ocak 2020'de Çin'deki fiziksel olarak bulunan yabancıları Amerika Birleşik Devletleri'ne girişini kısıtladı ve askıya almıştır. Fakat Çin'i ziyaret eden hiçbir Amerikan vatandaşı bu kısıtlamayla karşılaşmadı. Sonraki günlerde İran ve Avrupa'dan gelen ziyaretçiler için de benzer adımları uygulayan Tump, Güney Kore ve İtalya'dan gelen ziyaretçiler için zorunlu kontroller yaptı. Vaka sayısında ani bir artışın fark edilmesi üzerine halktan evlerinde kalmaları istenmiştir. Benzer bir şekilde, okullar Mart ayının ortasında ülkedeki ilk koronavirüs vakasından yaklaşık iki ay sonra kapatma kararı verildi. Ardından, sadece birkaç gün önce Trump, Amerikan vatandaşlarının ve işletmelerinin yararına olacak iki önemli yasayı imzaladı. Tüm Amerikalılar için ücretsiz test, ücretli raporlama izni alma seçeneği, ücretli izin, genişletilmiş işsizlik sigortası ve artan gıda güvenliği, ilk teşvik paketinde yer alan politikalardan sadece birkaçıydı. İkinci pakette doğrudan ödemeler, işsizlik sigortasının yaygınlaştırılması ve kredilerin mikro kredilere çevrilmesi gibi daha kapsamlı politikalar da yer almıştır (Health Spending, 2020). ABD'nin aldığı önlemler diğer pek çok ülke ile kıyaslandığında yeterli değildir. Bazı uzmanlar “otoritesini kuramadığı veya ülkesindeki insanların güvenliğini yeterince sağlayamadığı” gerekçesiyle ABD'yi “başarısız bir devlet” olarak görmektedir (Marist Poll, 2020).

3.5.5.2.3. Avrupa Ülkeleri

Virüs 2020'nin başında yayılmaya başladığından beri, çeşitli Avrupa ülkelerinde birçok insan hastanelere kaldırıldı ve birçoğu hızla öldü. Bundan dolayı Avrupa ülkelerinde çok ciddi adımlar atmak için hızlı adımlar atıldı. Birçok yerde sokağa çıkma yasakları, maske zorunluluğu, evden çalışma politikaları ve temel ihtiyaç maddeleri sunanlar dışındaki tüm işletmelerin kapatılması gibi sert önlemler uygulanmıştır (aa.com.tr).

Avrupa Komisyonu, korona virüs salgınını tüm cephelerde kontrol altına alma çabalarını aktif olarak desteklemektedir. AB genelinde tutarlı bir tutum ve tepki geliştirmek için, bunlar arasında bilgi paylaşımı, ihtiyaç analizi ve Üye Devletlerle devam eden koordinasyon çabaları yer alır. Salgını kaynağında durdurmak için Komisyon ayrıca araştırmalara sponsorluk yapıyor, AB Sivil Koruma Mekanizması aracılığıyla yardım sunuyor ve Çin'e acil tıbbi malzeme gönderiyor. Avrupa Hastalık Önleme ve Kontrol Merkezi (ECDC), salgın istihbarat faaliyetleri yoluyla hastalığı izliyor ve yanıt çabalarını yönlendirmek için AB Üye Devletlerine ve Avrupa Komisyonuna risk değerlendirmesi sağlıyor. ECDC, salgını değerlendirmek için Dünya Sağlık Örgütü, Avrupa Komisyonu, AB Üye Devletleri, Çin ve diğer ülkelerdeki halk sağlığı yetkilileri ile sık sık iletişim halindedir. ECDC ayrıca AB vatandaşları için günlük özetler ve risk değerlendirmeleri yayınlamaktadır (www.avrupa.info.tr).

Tedbirlerde periyodik olarak ayarlamalar yapılsa da 2021'in başında Kovid-19 aşılarının başlamasıyla salgının gidişatı değişti. Avrupa'da kısıtlamalar kademeli olarak hafifledikçe aşılama oranları yıl boyunca yüksek kaldı. 2022 yılına gelindiğinde Kovid-19 çeşitlerinin hastalığın etkilerini azaltmasıyla salgının gidişatı değişmeye başladı. Birçok ülke, daha az hastaneye yatış ve ölüm vakası görülmesiyle tedbirlerde gevşemeye gitti.

Özetle, COVID-19 Avrupa genelinde yayılmış olup İngiltere'den İtalya'ya Fransa'dan Rusya'ya kadar Avrupa tamamında yayılmıştır. İngiltere'de ise ilk kez 31 Ocak 2020'de ülkenin en çok turist çeken şehirlerinden olan York'taki Çinli bir çiftte tespit edilmiştir. İtalya'da da aynı zaman 31 Ocak 2020 tarihinde Roma'da bulunan

iki Çinli turiste yapılan testin pozitif çıkmasının ardından İtalya'da ilk iki COVID-19 vakası rapor edilmiştir. 9 Mart 2020 tarihinde İtalya kırmızı bölge ilan edildi ve karantina kısıtlamaları ülke geneline yayılmıştır.

3.5.5.2.4. Sudan

Dünyanın her tarafında yayıldığı gibi 13 Mart 2020 Cuma günü Sudan'da da ilk korona virüs vakasının keşfedildiğini duyurmuştur.

COVID-19 krizi ortaya çıkınca, Sudan'daki Federal Sağlık Bakanlığı, diğer birçok ülke gibi, ülkeye çeşitli limanları üzerinden gelen yolcuları incelemeye ve verilerini toplamaya başlatmıştır. Mart ayının başında, iktidar kabinesi ve Geçiş Egemenlik Konseyi, COVID-19 salgınıyla mücadele için hükümet ve sivil toplum çabalarını koordine etmek için Acil Durumların Yüksek Komitesini kurmuştur. Komite, Sağlık Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Kalkınma Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Haberleşme ve Bilgi Teknolojiler Bakanlığı, Maliye Bakanlığı'ndan üyeler yanı sıra Genelkurmay Başkanı'ndan oluşmaktadır. Ayrıca Sudan Merkez Bankası, polis ve güvenlik teşkilatı temsilcileri ile komite kurulmuştur. Komite, COVID-19 pandemisi ile ilgili tüm prosedürlerin yayınlanmasından ve önlemlerin alınmasından sorumlu ve kararları genellikle Sudan Sağlık Bakanı tarafından sağlanan tavsiye ve bilgilere dayanmaktadır (<https://www.fmoh.gov.sd/>).

12 Mart'ta hükümet, etkilenen ülkelerden Sudan'a seyahat edenler için giriş prosedürlerini sıkılaştırmaya başlatmıştır. Sağlık Bakanlığı, komşu ülkelerle olan sınır geçişlerini izlemek için ekipler göndererek, bu geçişlerin bulunduğu eyaletlerdeki izolasyon merkezleri için gerekli teçhizatı sağlamıştır. Ayrıca yurtdışındaki, özellikle de COVID-19 enfeksiyonu vakaları kaydeden ülkelerdeki Sudanlıların durumunu izlemeye başlatılmıştır. 13 Mart'ta hükümet ilk COVID-19 vakasının ölümünü kaydetti ve iki gün sonra tüm okulların ve üniversitelerin kapatıldığını duyurmuştur. 16 Mart'ta Sudan Güvenlik ve Savunma Konseyi, ülkede insani yardım, teknik destek ve önceden planlanmış hava kargo uçuşları hariç tüm havaalanlarını, limanları ve kara sınır kapılarını kapatarak ülkede acil sağlık durumu ilan etmiştir (www.arab-reform.net).

Hükümet ayrıca 24 Mart'tan itibaren Hartum'da akşam 20.00'den sabah 06.00'ya kadar kısmi sokağa çıkma yasağı uygulamak için polise talimat verilmiştir. 30 Mart'ta hükümet sokağa çıkma yasağını iki saat daha uzatmaya karar vermiştir (18: 00'de başlayıp sabah 6'da sona erdi) ve 55 yaş ve üstü tüm devlet çalışanlarına, hamile ve emziren kadınlara bir sonraki duyuruya kadar ücretli izin vermiştir. Bazı özel sektör şirketleri, çalışanlarını desteklemek için benzer adımlar attı. Çalışma ve Sosyal Kalkınma Bakanı, karantina önlemlerinden en çok etkilenen insanların ihtiyaçlarını karşılamak için bir komite kurmuştur (www.arab-reform.net).

13 Nisan'da Hartum Eyaleti, Acil Durumlar Yüksek Komitesi tarafından tamamen kapatıldı. Ayrıca, virüs başkentin dışına ve diğer Sudan eyaletlerine yayılırken, Hartum'daki ve yakınlardaki birkaç yerdeki camilerde toplanmayı ve Cuma namazı kılınmasını yasakladı. Güvenlik önlemlerine ek olarak, sonraki salgınları durdurmak için rutin el yıkama ve sosyal izolasyon dâhil olmak üzere koruyucu sağlık önlemlerinin alınması tavsiye edilmektedir (<https://www.sunasd.net/>).

25 Mayıs 2020 itibariyle, Hartum Eyaleti Sağlık Bakanlığı ve Federal Sağlık Bakanlığı, COVID-19 vakalarını izole etmek ve tedavi etmek için 5 merkez kurmuştur. Bunlar: Hartum Eğitim Hastanesi (110 yatak), Jabra İzolasyon Merkezi (110 yatak), International Hospital (319 yatak) ve Al Muallem Hastanesi (250 yatak).

3.5.6. COVID-19 İçin Aşı Üretimi ve Kullanımı

Günümüzde aşılar, her yaşta insanın sağlığını ve refahını korumak için gerekli bir tıbbi prosedürdür. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) aşıları, "bağışıklık sistemimizin virüs ve bakteri gibi enfeksiyonları tanımaya, bunlarla savaşmaya ve bunların neden olduğu hastalıklara karşı vücudumuzu korumasına yardımcı olan farmasötik ilaçlar" olarak tanımlamaktadır. "Ölüm, kalıcı sakatlık, ağır hastalık ve hastalıkların önlenmesi yoluyla genel sağlık durumunun sürdürülmesi" aşılamanın birincil amacını tanımlamak mümkündür. Aşılama, her yaşta insanı ölümcül olabilen bulaşıcı hastalıklara karşı korumanın çok güvenli, uygun maliyetli ve etkili bir yoludur. DSÖ tarafından "bir bireyin aşı enjeksiyonu yoluyla bulaşıcı bir ajana karşı

başışıklığı veya direnci" olarak tanımlanan aşılama ile dünya çapında milyonlarca hayat kurtarılmıştır. Çok az insanın suçıçeğı ve boğmaca gibi hastalıklara yakalanmadan çocukluk dönemini atlattığı iyi bilinmektedir (Erkekoğlu, vd 2020: s. 209).

COVID-19 aşısı, bir biyoteknoloji ürünü, insanlara hastalığa karşı kazanılmış koruma sağlamayı amaçlıyor. Dünya Sağlık Örgütü'nün COVID-19'u acil durum olarak belirlemesinin ardından, aşı endüstrisindeki büyük şirketler, özellikle ilaç ve biyoteknoloji sektörlerindeki, hızla ilaç ve aşı üretmek için iş birliği yapmaya başlamıştır. Bu derlemenin amacı, COVID-19 ile Dünyada ve Sudan'da COVID-19'u önlemeye yönelik geliştirilen mevcut aşı çalışmaları hakkında bilgi vermek ve bu çalışmaların birlikte analiz edilmesine katkı sunmayı amaçlamaktadır.

COVID-19 salgınının toplum ve ekonomi üzerindeki etkileri, yeni nesil aşı teknolojisi platformlarının gözden geçirilmesini ve hızlandırılmış bir aşı araştırma temposu gerektirmektedir. Araştırılan COVID-19 aşısının türü ve ilerlemesi, bir peyzaj uygulamasında DSÖ tarafından yakından izlenmektedir. DSÖ'ye göre, klinik testlerden geçen 25 aşı adayını ve preklinik testlerden geçen yaklaşık 141 aşı adayını vardır. Nükleik asitler (DNA ve RNA), virüs benzeri parçacıklar, peptitler, viral vektörler (replikasyon ve replikasyon olmayan), rekombinant proteinler, canlı zayıflatılmış virüsler ve inaktive edilmiş virüsler, COVID-19 aşı geliştirme teknolojisinde kullanılan çeşitli platformlar arasındadır (Aysun Kazak, vd 2020: s. 572).

Daha önce SARS ve MERS hastalıklarına karşı aşı geliştirme girişimleri sonucunda Covid-19'un yapısı ve işleyişi hakkında çok önemli detayları öğrenmek mümkün olmuştur. Bununla birlikte, daha önceki koronavirüs aşısı adaylarının hiçbiri, erken aşama klinik deneylerinde başarısız oldukları için ruhsat almayı başaramamıştır. Nisan 2020'den alınan bilgilere göre, acil kullanım protokolleri kapsamında bir yıldan kısa bir süre içinde veya 2021'in ilk aylarında bir aşı kullanıma sunulabilir. Ayrıca DSÖ, faz II-III klinik deneylerine ilerlemiş bir dizi aşı adayını belirlemiştir (tr.wikipedia.org).

Mayıs 2020'nin başından bu yana, DSÖ dâhil olmak üzere belirli kuruluşlar, aşı geliştirme ve dağıtımını hızlandırmak için küresel ortaklıklar kurarak eşi benzeri görülmemiş düzeyde iş birliği, daha hızlı araştırma ve küresel iletişim sağlayan 8,1 milyar dolarlık taahhüt almıştır. DSÖ ayrıca uluslararası aşı araştırmalarını koordine etmek için yeni stratejiler benimsemiştir. DSÖ, temmuz ayında 165 ülkenin veya dünya nüfusunun %60'ının lisanslı bir aşının adil ve hakkaniyetli bir şekilde dağıtılmasına yönelik COVAX planını kabul ettiğini ve 2021'in sonuna kadar her katılımcı ülkenin gerekli doza sahip olacağını duyurdu. Onunla birlikte DSÖ, en savunmasız %20'sini aşılması için gerekli doz payını alacağını garanti ettiğini açıklamıştır (tr.wikipedia.org).

Salgın Hazırlık Yenilikleri Koalisyonu (CEPI), ek 8 milyar dolarlık fon sağlamak için küresel sağlık kuruluşları ve aşı üreticileriyle işbirliği yapmaktadır. Mayıs ayı başlarında CEPI, Hollanda, Almanya, Belçika, Norveç, İsviçre, Birleşik Krallık, Kanada ve Belçika'dan 915 milyon dolarlık bağış almıştır. Aşı geliştirme ve dağıtımını destekleyen kar amacı gütmeyen bir kuruluş olan Bill & Melinda Gates Vakfı (Gates Vakfı), CEPI'ye COVID-19 aşıları hakkında halk eğitimini ve araştırmasını finanse etmek için 250 milyon dolarlık bir hediye vermiştir. COVID-19 aşısı için gereken araştırma önceliklerinin kesin finansmanını belirlemek için Bulaşıcı Hastalıklara Hazırlık Küresel Araştırma İşbirliği (GLOPID-R), DSÖ ve üye devletlerle yakın işbirliği içindedir. Aynı zamanda güncel bilgileri korumak için uluslararası finansman ve araştırma kuruluşlarını koordine eder. Uluslararası Şiddetli Akut Solunum Yolu ve Ortaya Çıkan Enfeksiyon Konsorsiyumu, nihai aşı dağıtımlarıyla ilgili halk sağlığı politikasını etkilemek amacıyla COVID19 araştırmasına ilişkin klinik verileri düzenler ve yaymaktadır (tr.wikipedia.org).

Bir aşı geliştirme süreci tipik olarak uzun bir zaman alır - 10-15 yıla kadar. Tablo 3.1, aşının geliştirilmesi sırasında atılan adımları listeler. Bir aşamadan diğerine geçmek, istenen sonuçlara ulaşmayı gerektirir.

Tablo 3.1. Aşı Geliştirme Çalışmalarının Fazları

Faz	Amaç
Preklinik Çalışma	Aşının güvenlik profilini belirlemek Toplanan bilgiler insanlarda klinik araştırmaların güvenli bir şekilde başlaması için gerekli
Faz 1	İlk güvenliği test etmek ve bazı immün yanıt verilerini elde etmek (<100 gönüllü, ~ 3 yıl)
Faz 2	Aşı adayının güvenliği, doğru dozaj ve uygulama programını, immün yanıt oluşturma gücünü ayrıntılı değerlendirmek (daha büyük gönüllü grubu;100-300 gönüllü, ~3 yıl)
Faz 3	Etkinlik ve güvenliğin geniş ölçekte değerlendirilmesi (3000-50000 gönüllü, 3-5 yıl)
Faz 4	Aşı ilaç pazarına girdikten sonra aşı veya aşı ile ilgili diğer yönleri veya bağışıklamayı takiben her türlü olumsuz etkiyi tespit etmek, analiz etmek ve önlemek için aşılarda sıkı bir şekilde izlenmesi

Kaynak: Gürbüz, vd. 2021 s. 45).

Aşı üretimi, COVID-19 pandemisine yanıt olarak aşı geliştirme aşamalarını hızlandırmıştır. Burada etaplar zaman zaman eş zamanlı ilerleyebiliyor. SARS-CoV-2 aşılarının hızlı gelişimi hakkında tartışmalar vardır. SARS-CoV-1 ve MERS CoV aşılarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar daha önce yürütüldü, ancak virüsün insan popülasyonundan yok edilmesi ve tekrar ortaya çıkmaması üzerine ilerleme durduruldu. Dolayısıyla bu çalışmalardan elde edilen bilgiler, COVID-19 aşı çalışmalarının daha hızlı ilerlemesini sağlamıştır (Gürbüz, vd 2021: s. 45).

Biontech-Pfizer Aşısı: Aşı, SARS-CoV-2'nin spike (S) proteinini kodlayan karşılık gelen RNA dizisini güçlendirerek hücresiz bir ortamda in vitro olarak üretilen yüksek oranda saflaştırılmış tek sarmallı haberci RNA (mRNA) içerir. Dünyada en yaygın kullanılan iki aşidan biridir. %95 başarı oranı bildirilmiştir. Son dönemde ortaya çıkan varyantlara karşı pandemi sürecinde etkili olduğu iddia edildi. Sol omuz kası, aşının enjekte edildiği yerdir. Aşılamanın ardından kolda ağrı, morarma, şişme, ateş yükselmesi, ateş, halsizlik ve kas ağrıları görülebilir. Bazı insanlar sadece hafif yan etkiler yaşarken, diğerleri hiç yaşamayabilir (Uzun, 2021).

Sinovac Aşısı: Bu inaktif aşı, %50-70 etkililik oranına sahiptir. Baş ağrısı, halsizlik, kol ağrısı ve kas ağrıları en sık görülen yan etkilerdir. Aşırı yaptırdıktan sonra tüm yan etkiler tıbbi müdahaleye gerek kalmadan birkaç gün içinde kendiliğinden kaybolur. Sinovac aşısı, DSÖ tarafından acil durumlarda kullanılmak üzere onaylanmıştır. Sinovac iki doz halinde verilir, ancak araştırmalar altı ay sonra aşırıyla ilişkili antikorların seviyesinin düşmeye başladığını göstermiştir. Sonuç olarak, aşının üçüncü bir dozu gerekli olacaktır (Uzun, 2021).

Astrazeneca Aşısı: Orta yaşlı gençlerde kan pıhtılaşmasına neden olduğu için DSÖ ve diğer kuruluşlar tarafından kullanımı onaylanan Astrazeneca aşısı bazı ülkelerde ya kullanımdan kaldırılmış ya da yaşlılara uygulanmasına izin verilmiştir (Uzun, 2021).

Turkovac Aşısı: Cumhurbaşkanı Erdoğan, üçüncü fazının ilk uygulaması gerçekleştirilen yerli Kovid-19 aşısıyla Türkiye'de artık yeni bir dönemin kapılarının aralandığını belirterek, aşının adının "TURKOVAC" olduğunu açıklamıştır (<https://www.aa.com.tr/>).

COVID-19 ve miyokardit aşuları

Amerika Birleşik Devletleri'nde Nisan 2021'den bu yana Pfizer-BioNTech veya Moderna koronavirüs aşılarının alınması sonucunda binden fazla miyokardit (kalp kasının iltihabı) ve perikardit (kalbin etrafındaki zarın iltihabı) vakası bildirilmiştir. Uygulanan yüz milyonlarca doz COVID-19 aşısı göz önüne alındığında, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezleri (CDC), bu raporların son derece nadir olduğunu iddia ediyor. Erkekler, genç yetişkinler ve ergenlerin (gençler) bu sorunu yaşama olasılığı kızlardan daha fazladır. Miyokardit ve perikardit tipik olarak hızla iyileşen hafif durumlardır. Bir mRNA COVID-19 aşısının (Pfizer-BioNTech, Moderna) ikinci enjeksiyonunu aldıktan sonraki birkaç gün içinde göğüs ağrısı, nefes darlığı veya çarpıntı görülürse derhal tıbbi yardım alın (Uzun, 2021).

3.5.7. Pandemi Döneminde Sosyal Medyanın Rolü

Günümüzde insanlar, sosyal medya platformlarını bilgiye erişmenin hızlı ve verimli yolları olarak kullanmaktadır. Bu saatlerde tüm günü evde geçiren kişiler, Covid-19'un yayılmasını durdurmak için uygulanan zorunlu karantinalar ve sosyal mesafe kısıtlamaları nedeniyle ancak sınırlı miktarda fiziksel aktivite yapabilirler. Bu nedenle insanlar, sosyal etkileşim ihtiyaçlarını karşılamak, hastalıkla ilgili bilgilere erişmek ve artan boş zamanlarını geçirmek için internet ve sosyal medya ağlarını yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Facebook, Youtube, Instagram, Twitter gibi sosyal medya uygulamaları üzerinden insanların iletişimini destekleyecek materyal ve bilgileri paylaşmak yerine, onların ihtiyaçları doğrultusunda bilgiye ve ilgi alanlarına en kısa sürede ulaşma imkanı sağlamaktadır. İnsanlar günümüzde internet sayesinde sosyal medya platformlarını kullanmaktadır. Belirli bir kaynaktan tek yönlü, klasik iletişim prosedürlerinin evrimi, modern iletişim uygulamalarında görülebilir. Öncelikli olarak insan merkezli olan ve geleneksel iletişim alışverişleriyle sınırlı kalmayan iletişim teknolojileri, evrilmekte ve yeni boyutlara doğru genişlemektedir. Evrensellikleri ve çeşitli ihtiyaçları karşılama yetenekleri nedeniyle, yeni iletişim teknolojileri kaçınılmazdır (Koçyiğit, vd. 2021: s. 31).

Covid-19 pandemi süreci bireyler için de tehdit oluşturduğundan, beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan belirsizliğin yaşamları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Belirsizliklere karşı alınan her önlem bu süreçte risk oluşturabilir. Sonuç olarak Covid-19'un ortaya çıkışı kişiler arası iletişimi etkilediği için toplumdaki haber akışını da etkiliyor. Pandemi süreci ile birlikte bireylerin teknolojiyi sık kullanmaları toplumlarında yer almalarına neden olmakta ve bilgi çeşitliliği ortaya çıkmaktadır. Ancak bu sürecin bir sonucu olarak sosyal sınıf farklılıkları ortadan kalktı ve yeni ekonomik fırsatlar ortaya çıktı. Sonuç olarak, tüm ülkeler koronavirüs salgını için bir risk ortaklığı oluşturmuş ve bir risk toplumu içinde yaşamaya başlamıştır.

Pandemi süreci her sektörü etkilediği için habercilik ve bilgi alışverişinin nasıl anlaşıldığı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yeni iletişim platformları artık sıklıkla kullanılmaya başlandı ve bu dönem özellikle sosyal medya kullanımında artış görülmüştür. Sosyal medya sayesinde metin, fotoğraf, video, haber ve diğer içerikleri

çevrimiçi olarak paylaşabilirler. İnteraktif, işbirlikçi etkileşim ve bilgi paylaşımının önemi, Web 2.0'ın tanıtılmasıyla daha da netleşmiştir. Etkileşim özelliğinin yer aldığı Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn gibi sosyal ağların sunduğu çift yönlü etkileşim ve geri bildirim özellikleri nedeniyle kullanıcılar Web 2.0 sayesinde tercih etmişlerdir. Ayrıca sosyal medya platformları aracılığıyla siyasi, kültürel ve ekonomik konularda bilgi alışverişi yapılması, toplumların zaman ve mekan kısıtlaması olmaksızın paralel düzlemde bir araya gelmelerini sağlamaktadır. İnsanlar ve hatta toplumlar arasındaki etkileşimli bilgi alışverişi trafiği bu ortamda gerçekleşir. Geleneksel gazetecilik anlayışı Web 2.0 ve yeni iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ile değişmektedir. Bu anlayıştaki değişim, insanların anlık haber ihtiyaçlarını karşılayan yeni habercilik uygulamalarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Yeni nesil gazetecilerin kullandığı uygulamalardan biri de sosyal medya haberciliğidir. Sosyal medya gazeteciliği, ilgili sosyal medya ağında haber yayınlama stratejisini kullanan geleneksel gazeteciliğin bir alt kümesidir. Dünyada ve Sudan'da çok sayıda bölgesel, yerel ve ulusal gazete ve haber kuruluşu bulunmaktadır. Sosyal medyanın Covid-19 pandemi sürecinin risk yönetimi aşamasında gazetecilik için kullanılması da büyük önem taşımaktadır (Karaaslan ve Karadağ, 2021: s. 4221).

Kriz dönemlerinde bilgi talebinin karşılanması en önemli kaygılardan biridir. Pandemi (salgın) benzersiz bir krizdir çünkü bu, paylaşılan bir sorumluluk krizidir ve yerleşik iletişim stratejilerinin hızlı bir şekilde etkinleştirilmesini gerektirir. Yerel halkın güvenilir bilgilere erişimi varsa, pandeminin krizler sırasında iyileşme şansı daha yüksektir. Yerel halk, güvenilir bir bilgi kaynağına hızlı erişimleri varsa, bilgilerin doğrulanmasını beklemek zorunda kalmadan hemen harekete geçebilecek ve bu da duruma uyum sağlamalarını kolaylaştıracaktır. Bu aşamada sosyal medya, hedef kitle ile gerçek zamanlı diyalog kurmak, güvenlerini geliştirmek ve onlara ilham vermek için fırsatlar sunar. Sosyal medya, Web 2.0'ın felsefi ve teknolojik temelleri üzerine inşa edilen ve kullanıcının içerik oluşturmasına ve değiştirmesine izin veren bir grup İnternet tabanlı uygulamadır (Canöz, 2020: s. 187)

Sonuç olarak, Twitter, Instagram, Youtube, Facebook ve WhatsApp gibi sosyal medya platformları, kullanıcılara ihtiyaç duydukları veya ilgilendikleri bilgilere ulaşma, birbirleriyle içerik ve bilgi paylaşma şansı vermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. COVID-19 KRİZİ SÜRECİNDE SUDAN CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN TWITTER HESABININ DKİT'YE GÖRE ANALİZİ

Dördüncü bölümünde; Covid-19 krizi sürecinde Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter hesabının Durumsal Kriz İletişim Teorisine göre analizi yapılmıştır. Burada ayrıca araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın yöntemi, araştırmanın bulguları, bulgulara; COVID-19 kriz öncesi dönem, kriz dönemi ve kriz sonrası döneminde DKİT'ye göre incelenmiş olup çalışmanın genel sonuçlara ve önerilere ulaşılmıştır.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı Sudan Sağlık Bakanlığı'nın COVID-19 pandemi sırasında sosyal medyadaki Twitter hesabını nasıl yönettiklerini ortaya koymaktır. COVID-19 pandemi sürecinin yaşanmasının üstünden kısa bir zaman geçmesi nedeniyle bu dönemdeki kriz yönetimi alanında az çalışma bulunduğu görülmektedir. Bu çalışma, Covid-19 pandemisi sürecinde devletlerin kriz yönetimini inceleyen bir çalışmadır, bu yönüyle özgün bir araştırmadır.

Yüzyıllar boyunca salgınlar insan hayatını tehdit etmiş ve çok sayıda ölüme neden olmuştur. Salgın hastalıklar, buldukları coğrafya ve bulaştıkları insan sayısı nedeniyle toplumları krize sokabilecek en büyük tehlikeler arasında yer almaktadır. Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 pandemisi, artık insan hayatını ciddi şekilde tehdit etmektedir. Hastalığın yayılımı ve seyri göz önüne alındığında, sağlık üzerinde tahmin edilen etkilerinin yanı sıra sosyo-kültürel, etik ve yasal açıdan bazı olumsuz etkilerinin olabileceği tahmin edilmektedir. Pandemi gibi büyük ölçekli krizler insanlara, topluma ve kuruluşlara önemli yükümlülükler yükler. Pandeminin olumsuz etkilerinin azaltılarak krizin etkin yönetilmesi için bu süreçte kamuya önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu çalışmanın önemi, böylesine büyük bir

küresel salgında bir devletin, DKİT'ye göre nasıl bir kriz yönetimi uyguladığını tespit etmesidir.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evren ve örnekleme: Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 krizi ile ilgili aralık 2019'dan aralık 2021'e kadar yapılan paylaşımlar ve açıklamalar incelenerek verilere ulaşılmıştır. Bununla beraber Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 pandemisine karşı yapmış olduğu 603 paylaşımı incelenerek araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur.

4.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada, içerik analizi yöntemi yöntem olarak kullanılmıştır. Araştırmanın kapsamında; Sudan Sağlık Bakanlığı'nın kriz döneminde resmi Twitter sayfasında kriz dönemlerinde açıklamaları incelenerek verilere ulaşılmıştır. Çalışmada ayrıca Coombs'un Durumsal Kriz İletişim Teorisinden yola çıkarak krize yanıt stratejileri değerlendirilmiştir. Kriz nasıl yönetildiğini farkına varabilmek için DKİT'ye göre Kriz ifadesinin gerekçeleri, Kriz Paydaşları kimler, Sorumluluk Atıfları neler ve hangi kriz Karşılama Stratejisi kullanıldığını incelenmiştir. Krizi değerlendirebilmek için krizi tüm aşamalarına bakılmıştır. İlk olarak Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Covid-19 krizi üç kısma bölünmüştür. İlk kısım Covid-19 krizi Sudan'a gelmeden önce, yani Covid-19 Pandemisi'nin öncesi dönem olarak ele alınmıştır. Sonra ikinci kısım Covid-19 krizi Sudan'a geldikten sonra, bu dönem Covid-19 Pandemisi dönemi olarak adlandırılmıştır. Son olarak aşılama başladığında Covid-19 Pandemisi sonrası dönem olarak ele alınmıştır.

İçerik analizi yaklaşımında, insanlar kelimelerini ve kelime öbeklerini paylaşarak içgörülü analizler sunarlar. Kişisel gelişimin birincil kaynağı, başkalarının söyledikleri ve yazdıklarıdır (Koçak ve Arun, 2006: s. 21). Analiz için çeşitli gerekçeler vardır ve içerik analizinin hem özü hem de açıklaması zaman içinde gelişmiştir. İçerik analizi, sistematik, nesnel sonuçlara ulaşmak için metinde kullanılan ifadeler kullanan bir araştırma tekniğidir (Stone vd 1966: s. 213). İçeriğiyle ilgili bilgilerden güvenilir, tekrarlanabilir sonuçlar çıkarmak için içerik

analizi adı verilen bir araştırma yöntemi kullanılır (Krippendorff, 1980: s. 25). İçerikle ilgili güvenilir ve tekrarlanabilir sonuçlar elde etmek için kullanılan bir tekniktir (Krippendorff, 1980: s. 25). Klaus Bruhn Jensen'e (2011: s. 52) göre internet araştırması sıklıkla içerik ve söylem çözümlerini kullanır. Toplanan verileri açıklayabilecek fikirleri ve bağlantıları bulmak, içerik analizinin temel amacıdır (Selçuk, vd 2014). Dolayısıyla amaç, verileri tanımlamak ve gizli gerçekleri ortaya çıkarmaktır (Gülbahar ve Alper, 2009). Araştırma kapsamında; Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı kriz döneminde resmi Twitter sayfasındaki açıklamalar incelenerek verilere ulaşılmıştır. Gönderiler incelenerek içerik analizi yöntemi ile değerlendirme yapılmıştır.

Tablo 4.1'de içerik analizinin adımları ve basamakları açıklanmıştır.

Tablo 4.1. İçerik Analizi Aşamaları

Aşamalar	İşlemler
Birimlere ayırmak	Araştırmacı, analizde hangi metnin yer alacağına karar verir ve anlam yaratan metin birimlerini bir araya getirmektedir.
Seçme	Araştırmacı, ünitelerin kümesini sınırlar ve araştırılan birim veya popülasyon toplamını temsil ettiğinden emin olmaktadır.
Kayıt/kodlama	Veriler, karşılaştırmayı ve değerlendirmeyi kolaylaştırmak ve okuyuculara sunmak için kaydedilir ve kodlanmaktadır.
Yönetilebilir temsiller için dataları azaltma	Araştırmacı, veriyi özellikle büyük hacimli verilerin etkili temsilciliklerine duyulan ihtiyacı garantilemek için azaltmaktadır.
Bağlamsal olgulardan sonuç çıkarma	Araştırmacı, verileri analiz eder ve metindeki bulguları veya ilginç gözlemleri tartışmaktadır.
Araştırma soruları için anlatım	Araştırmacı nihai sonuçları sunarak başkaları için anlaşılabilir olmasını sağlamaktadır.

Kaynak: Krippendorff, 2013.

Araştırma kapsamında Covid-19 kriz dönemi SSB tarafından yapılan açıklamalar içerik analiz yöntemiyle gözden geçirilerek kodlanmıştır. Sonra da değerlendirmeye alınan açıklamalar literatürdeki DKİT'nin kavramları için kategori kodlaması yapılarak kodlama tablosu oluşturulmuştur.

İçerik Analizinde DKİT'nin Kullanımı

DKİT'nin itibari tehdidi etkileyen “kriz sorumluluğu, kriz geçmişi ve önceki ilişkisel” üç temel bileşeni bulunmaktadır (Coombs, 2007: s. 166). Coombs'a ek olarak birkaç yazar kriz iletişimi konusunu araştırmış ve DKİT'yi daha da geliştirmiştir. Kriz iletişimi literatürünü incelemiş ve teori için “zamanında yanıt, tutarlı yanıt ve aktif yanıt” üç kez tekrar eden eklemeler bulmuştur (Huang, 2008: s. 303). Bir kriz müdahale stratejisini uygulamadan önce, bir kuruluşa bilgileri güncellemesi tavsiye edilmelidir. DKİT daha sonra bir kriz müdahale stratejisi seçmek için iki adımlı bir süreç önerir. Kuruluş öncelikle krizin türünü ve etkilenen kümeyi belirlemelidir. İkinci adımda bir kriz iletişim planı seçilmelidir (Roshan vd 2016: s. 352). DKİT: Daha önce, tam bir özrün herhangi bir krizde en iyi eylem şekli olduğu düşünülmektedir. Son zamanlarda yapılan incelemeler, bir yanıt seçmek için durumsal bir yaklaşım kullanmanın, bir kuruluşun itibar varlıklarını korumak için en iyi taktik olduğunu göstermiştir. "Kriz Sorumluluğu", "Kriz Geçmişi" ve "Önceki İlişkisel İtibar" DKİT'nin itibar tehdidi üzerinde etkisi olan üç ana unsurdur (Coombs, 2007: s. 166). Coombs'a ek olarak birkaç yazar kriz iletişimi konusunu araştırmış ve DKİT'yi daha da geliştirmiştir (Huang, 2008: s. 303). Kriz iletişimini çevreleyen literatürde ve teoride, yinelenen üç ekleme keşfetti: "zamanında yanıt, tutarlı yanıt ve aktif yanıt." Bir kriz müdahale stratejisini uygulamadan önce, DKİT bir kuruluşa bilgileri düzenlemesini ve eğitim vermesini tavsiye eder. Bir kuruluş tarafından bir kriz müdahale stratejisinin seçimi daha sonra iki adımlı bir süreç olarak önerilir. Kuruluş önce kriz türünü ve ilgili kümeyi belirlemelidir. İkinci adımda bir kriz iletişim planı seçilmelidir (Roshan vd, 2016: s. 352).

Tablo 4.2. DKİT'ye Göre Krize Tepki Stratejileri

Kriz Stratejileri	Krize Tepkiler	Açıklamalar
Krizi Reddetme Stratejisi	1. Suçlayan tarafa saldırı	Kriz yöneticisi, işletmeyi suçlayan bireylere saldırmaktadır.
	2. İnkâr etme	Kriz yöneticisi krizin varlığını inkâr etmektedir.
	3. Günah keçisi	Kriz yöneticisi işletme dışından bireylerin krize neden olduğunu ileri sürmektedir.
Krizin Etkilerini Azaltma Stratejisi	1. Bahane	Kriz yöneticisinin, krize sebep olan olayları kontrol edemediğini ve kimseye zarar verme niyetlerinin olmadığını belirtmesiyle işletmenin krizle ilgili sorumluluklarını azaltmaya çalışmasıdır.
	2. Savunma	Kriz yöneticisinin, krizin algılanan olumsuz etkilerini azaltmaya çalışmasıdır.
Tekrar İnşa Etme Stratejisi	1. Tazminat	Kriz yöneticisinin kriz kurbanlarına maddi kayıpları karşılayacak hediyeler vermesidir.
	2. Özür dileme	İşletmenin tüm kriz sorumluluğunu üzerine aldığı belirtilmesiyle paydaşlardan özür dilemesidir.
Destekleme Stratejisi	1. Hatırlatma	İşletme, paydaşlarına geçmişteki başarılarını hatırlatmaktadır.
	2. Sevgi kazanma	Kriz yöneticisi paydaşları överek onların sempatisini kazanmaya çalışmaktadır.
	3. Kurban edilme	Kriz yöneticisi, işletmenin de krizin kurbanlarından biri olduğunu hatırlatmaktadır.

Tablo 4.2'de DKİT'nin kriz sınıfı, kriz çeşitleri ve tanımlamalar yer almaktadır.

Tablo 4.3. DKİT’ye Göre Olması Gereken Kriz Gerekçeleri, Paydaşları, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri

Teorinin Başlığı	Açıklamalar	Diğer
Kriz İfadesinin Gerekçesi	Kriz örgütün amaçların tehdit edildiği durumları ispatlamaktır.	
Krizin Paydaşları	Kriz sırasında aktif olan ve çözümlerin geliştirilmesine katkıda bulunan genel gruplardır.	
Sorumluluk Atıfları	Paydaşların tehdit durumuna ilişkin yaptıkları atıflardır.	1. Mağdur kümesi, 2. Kazalara ilişkin küme, 3. Önlenebilir küme.
Kriz Karşılama Stratejileri	Kriz karşılama stratejilerini üç temel seçenek sağlar.	1.Reddetme Stratejisi, 2.Etkilerini Azaltma Stratejisi, 3.Tekrar İnşa Etme Stratejisi.

Tablo 4.3’te DKİT’ye göre bir kriz sürecinde yapılması ideal olan, kriz ifadesinin gerekçesi, krizin paydaşları, sorumluluk atıfları ve kriz karşılama stratejileri tanımlamaları yer almaktadır.

4.4. ARAŞTIRMANIN SORULARI

Araştırma kapsamında; Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı’nın 2019 yılında başlamış olan Covid-19 krizi ile ilgili kriz süresince resmi Twitter sayfasında yapılan açıklamalar incelenerek verilere ulaşılmıştır. Gönderiler incelenerek ve içerik analizi yöntemi ile değerlendirme yapılarak sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmanın temel sorusu, Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı DKİT’ye göre Covid-19 krizini nasıl yönetmiştir?

1. Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı’nın DKİT’ye göre kriz ifadesinin gerekçeleri nelerdir?
2. Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı’nın DKİT’ye göre krizin paydaşları kimlerdir?

3. Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın DKİT'ye göre sorumluluk atıfları nelerdir?
4. Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı DKİT'ye göre hangi karşılama stratejisini kullanılmıştır?

4.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE TARTIŞMALARI

Bulguların bölümünde, SSB'nin resmi Twitter sayfasında kriz döneminde yaptığı açıklamalar içerik analiz yöntemi ile incelenerek oluşturulan tablolar ve açıklamalar yer almaktadır. Bununla beraber Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 pandemisine karşı yapmış olduğu 603 paylaşımı incelenerek araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur. SSB'nin yaşadığı kriz durumu aşağıda kriz iletişim sürecinin temel kavramları ve Coombs'un DKİT'deki dayandığı varsayımlara ve önerilere göre analiz edilmiştir. Krizi değerlendirmek için krizin üç aşamasına bakılmıştır. İlk kısım Covid-19 krizi Sudan'a gelmeden öncedir, burada Covid-19 Pandemisi'nin öncesi dönem olarak ele alınmıştır. Sonra ikinci kısım Covid-19 krizi Sudan'da yaşanmaya başladıktan sonrasındır, bu dönem Covid-19 Pandemisi dönemi olarak ele alınmıştır. Son olarak aşılama başladığında Covid-19 Pandemisi sonrası dönem ele alınmıştır.

4.5.1. COVID-19 Kriz Öncesi Dönemin DKİT'ye Göre İncelenmesi

Bu bölümde kriz sürecinin öncesi, Coombs'un DKİT'deki dayandığı varsayımlara ve önerilere göre analiz edilmiştir. SSB'nin Twitter hesabı ile ilgili genel bilgiler Tablo 4.4'te yer almaktadır.

Tablo 4.4. SSB Twitter Hesabına Ait Genel Bilgiler

SSB Twitter Hesabı	Başlangıç Tarihi	Takipçi sayısı
fmoh.gov.sd	Eylül 2016'da Twitter'a katılmış	259.100 Takipçi

SSB Eylül 2016'da Twitter'a katılmış ve takipçi sayısı 259.100'dür. Sosyal medya mecralarındaki abone sayılarındaki artış hızı dikkate alındığında sosyal medyada kriz iletişimi uygulaması doğru bir strateji olarak değerlendirilebilir.

SSB'nin Twitter'daki Resmi Hesabı Görsel 4.1'de yer almaktadır.



Görsel 4.1. SSB'nin Twitter'daki Resmi Hesabı

Tablo 4.5. SSB'nin Kriz Öncesi Döneminde Uyguladığı Kriz Stratejileri

Kurum	Kriz Tarihi	İlişkisel Geçmiş	Kriz Sorumluluğu	Seçilmiş Kriz İletişim Stratejisi	Uygun Kriz İletişim Stratejisi
SSB	Aralık 2019	Olumlu	Düşük	Yok	Destekleme Stratejisi

Tablo 4.5. SSB kriz tarihindeki iletişimi iyi, paydaşlar ile öncelikli ilişkisi olumlu, kriz sorumluluğu düşüktür. Kriz öncesi dönemde herhangi bir kriz karşılama stratejisine rastlanmamış ve uygun kriz iletişim stratejisi de destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 4.6. DKİT'ye Göre Olması Gereken Kriz Öncesinde Kriz Gereçler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri

Teorinin Başlığı	Açıklamalar	Diğer
Kriz İfadesinin Gereçesi	11 Mart 2020 DSÖ Covid-19'u pandemik bir hastalık ilan etmiştir.	
Krizin Paydaşları	Sağlık Bakanlığı, hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İçişler Bakanlığı.	
Sorumluluk Atıfları	SSB Covid-19 kriz öncesi döneme mağdur kümesindedir. Onun için SSB'nin sorumluluk düzeyi düşüktür.	Mağdur kümesindedir
Kriz Karşılama Stratejileri	DKİT'ye göre kriz öncesi dönemde herhangi bir kriz karşılama stratejisi kullanılmamıştır.	Herhangi bir kriz karşılama stratejisi kullanılmamıştır.

Tablo 4.6 DKİT'ye göre kriz öncesi dönemde olması gereken kriz gerekçeleri, paydaşlar, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri yer almaktadır.

4.5.1.1. Kriz Öncesi Dönem Kriz İfadesinin Gerekçesi

Kriz öncesinde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'de bahsedilen kriz ifadesinin gerekçesine rastlanmamaktadır. Sonuç olarak, kriz öncesinde herhangi bir kriz ifadesinin gerekçesi SSB Twitter hesabında yer almamıştır.

Krizler örgütün itibarını, amaçlarını ve üyelerini tehlikeye atan durumlardır. Aralık ayı sonlarında Çin'in Wuhan eyaletinde solunum semptomları (ateş, öksürük, nefes darlığı) gösteren bir grup hasta üzerinde yapılan araştırma, 13 Ocak 2020'de yeni korona virüs hastalığının (Covid-19) keşfedilmesine yol açmıştır (covid19.saglik.gov.tr). DSÖ Genel Sekreteri Tedros Adhanom Ghebreyesus'a göre 11 Mart itibarıyla 114 ülkede 118 bin vaka bildirildi ve 4 bin 291 ölüm meydana gelmiştir. Ghebreyesus'a göre binlerce insan hastanelerde yaşam mücadelesi verir. Önümüzdeki gün ve haftalarda vaka ve ölüm sayılarında artış olacağını öngörüyoruz. Virüsün yayılma hızı ve şiddeti ve yetkililerin gerekli önlemleri almaması nedeniyle alarm noktasına geldik. Bu nedenle Covid-19'u pandemik bir hastalık ilan ediyoruz. Salgının gidişatını değiştirmek ülkelerin elindedir. Her ulus, ekonomik ve sosyal faaliyetler üzerindeki kısıtlamaları en aza indirirken, insan haklarını korumak ve halk sağlığını korumak arasında dikkatli bir denge kurmalıdır (Bbc.com). Dolayısıyla bu süreçte SSB'nin örgütlü bir kriz yönetimi ve kriz iletişimi ihtiyaçları oldukça açık ve anlaşılırdır. Dünyanın her tarafında yayıldığı gibi 13 Mart 2020 Cuma günü Sudan hükümeti, mart ayının ilk haftasında BAE'ye yaptığı ziyaretten döndükten sonra perşembe günü ölen bir adamda ilk korona virüs vakasının keşfedildiğini duyurmuştur.

4.5.1.2. Kriz Öncesi Dönem Krizin Paydaşları

Kriz öncesinde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den kriz paydaşlarına rastlanmamaktadır. Sonuç olarak SSB hesabında kriz öncesi dönemde herhangi bir kriz paydaşından bahsedilmemektedir.

4.5.1.3. Kriz Öncesi Dönem Sorumluluk Atıfları

Kriz öncesinde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den sorumluluk atıflarına rastlanmamaktadır. Sonuç olarak SSB Twitterlerinde kriz öncesinde herhangi bir sorumluluk atfı bulunmamaktadır.

Sorumluluk düzeyine göre, Coombs ve Holladay (2002), kamu kategorilerinin kuruluşu yaptığı göndermeleri üç geniş kategoride sınıflandırmıştır. Mağdur kümeleri, kaza kümeleri ve önlenabilir kümeler bunların isimleridir. Doğal afetler, işyerinde şiddet, ürün kurcalama ve söylentiler, bir kuruluşun sorumluluğuna çok az atıfta bulunulan ve kuruluşun bu durumun kurbanı olarak görüldüğü durumlara örnektir. SSB'nin, Covid-19 kriz öncesi döneme bakarsak mağdur kümesinde olduğu açıktır. Bu nedenle SSB'nin sorumluluk düzeyi düşüktür. Yalnız SSB'nin COVID-19 krizin sorumluluk atıflarına bakıldığında tweetlerde her hangi bir kümeden bahsedilmemiştir. Bu kümeleme, kriz yöneticisine kriz tipini farklı boyutlarla tanımlayarak krizin yaratacağı kriz sorumluluk düzeyini öngörme imkanı tanıyacaktır. Ancak Covid-19 krizine bakacak olursak kriz sorumluluğu süreçlere göre değişmekle birlikte sorumluluk düzeyi düşükten ortaya ve ortadan yüksek sorumluluğa sahip olmuştur. Bunun sebebi krizin aslında dışsalılık kaynağına sahip olması, ancak kriz ülkeye girdikten sonra ülkenin bunu nasıl yönettiğine bağlıdır.

4.5.1.4. Kriz Öncesi Dönem Kriz Karşılama Stratejileri

Kriz öncesinde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'de bahsedilen kriz karşılama stratejilerine rastlanmamaktadır. Sonuç olarak SSB herhangi bir karşılama stratejisi kullanmamıştır.

Covid-19 salgını, Çin'den ABD'ye, Afrika'dan Avrupa'ya tüm ülkelerde yayılmış; Sudan'da da aynı zamanda yayılmıştır ve krizin farklı düzeylerde (sağlık, ekonomik ve toplumsal açıdan) büyük etkileri olmuş ve olmaya devam etmektedir. SSB'nin Covid-19 Pandemisine karşı tutumu, tüm kriz aşamalarına bakılıp DKİT'ye göre değerlendirilecektir. Kriz öncesi dönemden başlayacak olursak şu söylenir: SSB'nin Twitter'daki hesabında, aralık 2019'dan 11 Mart 2020'ye kadar DKİT'ye göre herhangi bir kriz karşılama stratejisi kullanılmamıştır. Buna göre SSB'nin kriz

iletişimi yönetimi noktasında geç kaldığı ve Twitter hesabını kriz iletişimi bağlamında kriz öncesi dönemde hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

4.5.2. COVID-19 Kriz Döneminin DKİT'ye Göre İncelenmesi

Tablo 4.7. SSB'nin Kriz Döneminde Uyguladığı Kriz Stratejileri

Kurum	Kriz Tarihi	İlişkisel Geçmiş	Kriz Sorumluluğu	Seçilmiş Kriz İletişim Stratejisi	Uygun Kriz İletişim Stratejisi
SSB	Aralık 2019	Olumlu	Düşük	Destekleme Stratejisi	Destekleme Stratejisi

Tablo 4.7'de SSB'nin kriz sürecinde kriz stratejisine bakış açısı, Bakanlığın kriz döneminde yapmış olduğu açıklamalar incelenerek yapılan değerlendirmeler ile oluşturulmuştur. Kurumun kriz sürecindeki iletişimi iyi, paydaşlar ile öncelikli ilişkisi olumlu, kriz sorumluluğu düşük, seçilmiş iletişim stratejisi kriz döneminde destekleme stratejisi ve uygun kriz iletişim stratejisi de destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir.

Görsel 4.2 de kriz COVID-19 ile ilgili gereken tedbirleri alınmak için bir tasarım yapılmıştır. El yıkama, temizlik yapma ve hijyen tavsiye edilmektedir.



Görsel 4.2. COVID-19 İle İlgili Gereken Tedbirler

Tablo 4.8. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Yapılan Açıklama Sayı ve Oranları

Aylar	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Mart 2020	46	% 13
Nisan 2020	36	% 11
Mayıs 2020	49	% 14
Haziran 2020	26	% 8
Temmuz 2020	31	% 9
Ağustos 2020	18	% 5
Eylül 2020	32	% 9
Ekim 2020	18	% 5
Kasım 2020	36	% 11
Aralık 2020	25	% 7
Ocak 2021	16	% 5
Şubat 2021	10	% 3
Toplam	343	% 100

Tablo 4.8'a göre SSB tarafından yayımlanan içerik sayıları ve oranları Mart 2020'de 46 (% 13), Nisan 2020'de 36 (% 11), Mayıs 2020'de 49 (% 14), Haziran 2020'de 26 (% 8), Temmuz 2020'de 31 (% 9), Ağustos 2020'de 18 (% 5), Eylül 2020'de 32 (% 9), Ekim 2020'de 18 (% 5), Kasım 2020'de 36 (% 11), Aralık 2020'de 25 (% 7), Ocak 2021'de 16 (% 5) ve Şubat 2021'de 10 (% 3) adet olmak üzere toplamda 343'tür.

Tablo 4.9. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Yapılan Açıklama Örnekleri

N	Tarih	Açıklama
1.	27 Mart 2020	Covid-19'un ülkedeki durumu, karantinadaki hasta sayısı ve şüpheli sayısı hakkında genel bilgiler. #Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.
2.	28 Mart 2020	- İlk ölüm dâhil olmak üzere şimdiye kadar vakaların sayısı 5. - Şüpheli vaka sayısı 85'e yükseldi. - 25 Ocak'tan bu yana Hartum Havalimanı üzerinden etkilenen ülkelerden gelenlerin sayısı 2115'e ulaştı ve bunların 1420'si veya %67,1'i takip edildi. - Covid-19 tehlikesine karşı toplumdaki sağlık eğitimi kampanyaları. - İlk olarak ellerinizi düzenli aralıklarla su ve sabunla en az 40 saniye sürecek şekilde yıkamalısınız. - Kişisel hijyeninize dikkat etmelisiniz. - Elinizi yüzünüze sık sık temas ettirmeyiniz. - Öksürürken ve hapşırırken dirsek içinizi yüzünüze siper ediniz.
3.	29 Mart 2020	- Covid-19 tehlikesine karşı toplumdaki sağlık eğitimi kampanyaları. - Covid-19'dan korunmak için gereken tedbirler. - Covid-19. Farkındalığın mücadelesidir. - Hastanın veya tedavi ekibinin hayatını tehlikeye atacak şekilde tıbbi görüşme sırasında hastanın veya ailesinin önemli bir bilgiyi gizlemesi doğru değildir. - Kendi güvenliğiniz ve başkalarının güvenliği için dürüst olunuz. - Evda kal. #Sağlığımız bizim için önemlidir. #Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.
4.	30 Mart 2020	- Covid-19. Farkındalığın mücadelesidir. - Soğuk algınlığı veya grip benzeri belirtiler hissediyorsanız lütfen başkalarıyla, özellikle yaşlılar ve kronik hastalıkları olan kişilerle temastan kaçınınız ve sağlık yetkilileriyle iletişime geçiniz. - Hastalığı gizlemek sizin hayatınız ve çevrenizdeki diğer insanların sağlığı için bir tehdittir. - Koronavirüs tablosunda önemli bilgiler yer almaktadır, şunlar (toplam vaka sayısı, toplam vefat sayısı, iyileşen sayısı)dir. #Sağlığımız bizim için önemlidir. #Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.
5.	31 Mart 2020	- SSB, Sudan'daki pandemi durumunu duyurmak için tek platformdur ve sosyal medyadan haberler alınmamalı, doğruluk ve sorumluluk sergilenmelidir. - Büyük hastanelerin hasta kabulü, şüpheli vakaların izole edilmesi ve pozitif vakalar için tahsis edilen 18 solunum cihazı kapasiteli Jabra Center gibi tedavi merkezleri tahsis edilmekte, yatak sayısını artırmak için çalışılmaktadır. - Hastalığı hafife almaya ve sağlık direktiflerine

		<p>uymamaya karşı uyarıda bulunan Bakan, bakanlığın sağlık talimatlarına uyma ve toplumu korona hastalığı tehlikesinden korumaya yönelik sağlık ve hükümet yetkilileri tarafından verilen emirlere uyma ihtiyacına odaklandığına dikkat çekti.</p> <p>- Hartum Sağlık Bakanlığı, tüm vatandaşları evde kalarak, tokalaşmayarak, kalabalık yerlerden uzak durarak ve el yıkayarak sağlık direktiflerine ve bakanlıktan aldığı talimatlara uyarak korona ile mücadeleye katılmaya çağırırdı.</p> <p>- Tıp alanındaki tüm tıbbi kadrolar, sağlık görevlileri ve diğer çalışanları en önemli unsurdur ve sağlık durumunun iyileşmesine yol açan çaba ve önlemler ortaya koyulmaktadır.</p> <p>- Ayrıca tüm sağlık personeli bu aşamada çok çalışmaya ve hastaların yanında olmaya yönlendirildi.</p> <p>#Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.</p>
6.	1 Nisan 2020	<p>Önemli Duyurular.</p> <p>- Sağlık Bakanı Dr. Akram Ali Al-Tom'un Facebook, Twitter, Instagram veya diğer sosyal paylaşım sitelerinde hesabı bulunmamaktadır. Bu nedenle, kendi adına herhangi bir hesaptan yayınlanan herhangi bir bilgi yanlıştır ve bundan sorumlu değildir.</p> <p>#Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.</p>
7.	01 Mayıs 2020	<p>- Covid-19 genel tablosu.</p> <p>Vakaları günlük saymaya, Covid-19'a karşı önlemler sunmaya, iletişim tüm alternatifleri (sözel metinler, resimler, tasarımlar ve videolar, heşteğler) Twitter'larda kullanılmıştır.</p> <p>#Covid-19'suz_Sudan.</p> <p>#evde kal.</p>
8.	24 Mayıs 2020	<p>Ailenizle ve sevdiklerinizle telefonda bayramlaşınız.</p> <p>İyi bayramalar.</p> <p>#evde kal.</p>
9.	19 Haziran 2020	<p>- Covid-19 genel tablosu.</p> <p>#Covid-19'suz_Sudan.</p> <p>#evde kal.</p>
10.	31 Temmuz2020	<p>- Ailenizle ve sevdiklerinizle telefonda bayramlaşınız.</p> <p>İyi bayramlar.</p> <p>- Selamlaşma, öpüşme ve kucaklaşmadan uzak durunuz.</p> <p>- Soğuk algınlığı veya grip benzeri belirtiler hissediyorsanız lütfen bayram namazına gelmeyiniz.</p> <p>- Yaşlılar ve kronik hastalıkları olan kişiler bayram namazına gelmesinler.</p> <p>#evde kal.</p>
11.	13 Ağustos 2020	<p>- Covid-19 genel tablosu.</p> <p>#Covid-19'suz Sudan.</p>
12.	23 Eylül 2020	<p>Sudan'da Covid-19 testi için onaylanmış laboratuvarların listesi.</p> <p>#Covid-19'suz Sudan.</p>
13.	24 Ekim 2020	<p>- Covid-19 genel tablosu.</p>

		#Covid-19'suz_Sudan.
14.	18 Kasım 2020	- Covid-19 genel tablosu. #Covid-19 ikinci dalga.
15.	22 Kasım 2020	Ev dışında mutlaka maske takın ve sosyal mesafeyi koruyun. Kimin virüs taşıdığını bilemezsiniz. #Covid-19'suz_Sudan.
16.	16 Aralık 2020	#Covid-19'un Önlenmesi. Uzaktan selamlaşınız ve tokalaşmalardan kaçınınız. #Covid-19 ikinci dalga.
17.	22 Ocak 2021	- Yaşlıların sağlığı her evin görevidir. - Covid-19 genel tablosu. #Covid-19 ikinci dalga.
18.	27 Şubat 2021	- Covid-19 genel tablosu. #Covid-19 ikinci dalga.

Tablo 4.90'da SSB tarafından kriz döneminde yapılan açıklama örnekleri yer almaktadır. Tweet'ler araştırmanın gereksinimlerinden dolayı Arapça'dan Türkçe'ye çevrilmiştir. Buna göre kriz döneminde SSB kriz karşılama stratejisi DKİT'ye göre değerlendirilmiştir.

Görsel 4.4 te COVID-19 ile ilgili gereken tedbirler, videoda sosyal mesafeye uyma, elleri temizleme ve hijyen kurallarına uyma gibi tavsiyeler yer almaktadır.



Görsel 4.4. COVID-19 ile İlgili Gereken Tedbirler

Tablo 4.10. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Açıklamalarındaki DKİT'nin Stratejileri

DKİT Stratejileri açıklamalar	İnkâr etme	Savunma	Azaltma	Tazminat	Özür dileme	Destekleme
1.			+			+
2.		+	+			++++++
3.	++		++			++++++
4.	+		++			+++
5.		+	+++			+++
6.		+	+			
7.			+			+++
8.			+			+
9.			+			++
10.			+++			++
11.			+			+
12.		+				+
13.			+			+
14.			+			+
15.			+			+
16.			+			+
17.			+			++
18.			+			+
Toplam	3	4	23			35

Tablo 4.10'da açıklamalar incelenerek ve DKİT'nin stratejilerine göre oluşturulmuştur. SSB'nin Twitter açıklamalarındaki DKİT'nin stratejileri 3 defa inkâr etme stratejisi, 4 defa savunma stratejisi, 23 defa azaltma stratejisi ve 35 defa destekleme stratejisi olarak görülmektedir.

Tablo 4.11. SSB Covid-19 Krizi döneminde Yapılan Açıklama Özetleri ve Uygulanan Stratejiler

Açıklama	Tarih	Cevap/Tepki	Strateji
1.	27 Mart 2020	2	Azaltma + Destekleme
2.	28 Mart 2020	8	Azaltma, Destekleme, Savunma
3.	29 Mart 2020	9	İnkâr etme, Azaltma, Destekleme
4.	30 Mart 2020	6	İnkâr etme, Azaltma, Destekleme
5.	31 Mart 2020	7	Azaltma, Savunma, Destekleme
6.	1 Nisan 2020	2	Azaltma, Savunma

7.	01 Mayıs 2020	4	Azaltma, Destekleme
8.	24 Mayıs 2020	2	Azaltma, Destekleme
9.	19 Haziran 2020	3	Azaltma, Destekleme
10.	31 Temmuz 2020	5	Azaltma, Destekleme
11.	13 Ağustos 2020	2	Azaltma, Destekleme
12.	23 Eylül 2020	2	Savunma, Destekleme
13.	24 Ekim 2020	2	Azaltma, Destekleme
14.	18 Kasım 2020	2	Azaltma, Destekleme
15.	22 Kasım 2020	2	Azaltma, Destekleme
16.	16 Aralık 2020	2	Azaltma, Destekleme
17.	22 Ocak 2021	3	Azaltma, Destekleme
18.	27 Şubat 2021	2	Azaltma, Destekleme
Toplam		65	

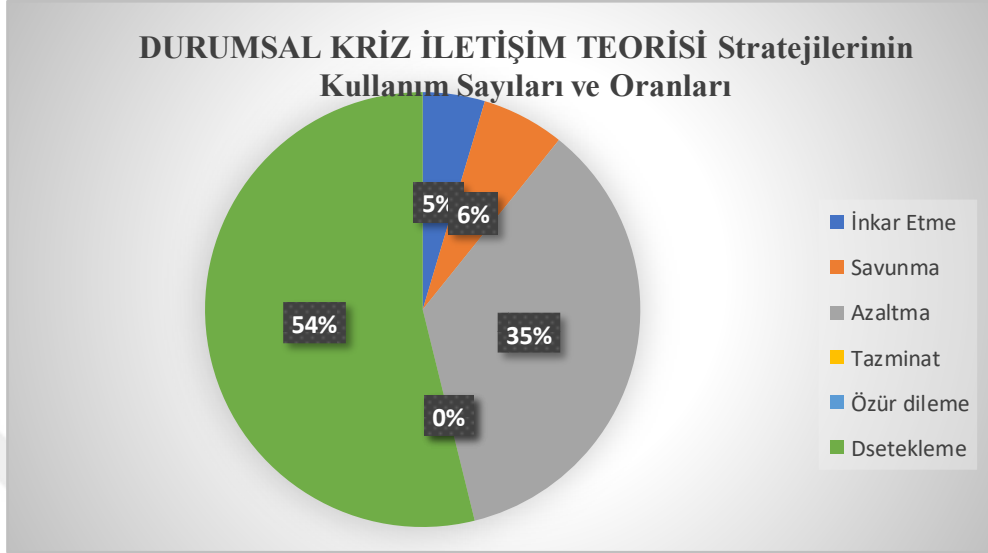
Tablo 4.11’de SSB’nin aylara göre ve DKİT’nin stratejilerine göre yaptığı açıklamaları incelenerek oluşturulmuştur. SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında ve açıklamaları DKİT’nin stratejilerine göre değerlendirildiğinde DKİT’nin stratejilerinden inkâr etme, savunma, azaltma ve destekleme stratejilerini uyguladıkları görülmektedir.

Tablo 4.12. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Uygulanan DKİT Stratejilerinin Sayıları ve Oranları

STRATEJİ	UYGULAMA SAYISI	ORAN
İnkâr etme	3	% 5
Savunma	4	% 6
Azaltma	23	% 35
Tazminat	0	% 0
Özür dileme	0	% 0
Destekleme	35	% 54
Toplam	65	% 100

Tablo 4.12’de SSB tarafından kriz döneminde uygulanan DKİT’nin stratejileri doğrultusunda oluşturulmuştur. SSB tarafından kriz döneminde uygulanan DKİT’nin stratejilerinin kullanım sayıları ve oranları toplamda 65 strateji kullanıldığını göstermektedir; 3’ü inkâr etme (%5), 4’ü savunma (%6), 23’ü azaltma (%35) ve 35’i destekleme (%54) stratejisidir. Kurumun yapmış olduğu açıklamalar

değerlendirildiğinde destekleme stratejileri ve azaltma stratejilerinin daha fazla kullanıldığı görülmektedir.



Şekil 4.2. SSB Covid-19 Krizi Döneminde Uygulanan DKİT Stratejilerinin Oranları

Tablo 4.13. DKİT'ye Göre Olması Gereken Kriz Döneminde Kriz Gereçler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri

Teorinin Başlığı	Açıklamalar	Diğer
Kriz İfadesinin Gereçesi	13 Mart 2020 Sudan Cumhuriyetinde Covid-19 hastalığı SSB ilan etmiştir.	
Krizin Paydaşları	Sağlık Bakanlığı, hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İçişler Bakanlığı.	
Sorumluluk Atıfları	SSB Covid-19 kriz döneminde sorumluluk düzeyi orta düzeydedir	Mağdur kümesi
Kriz Karşılama Stratejileri	DKİT'ye göre kriz döneminde destekleme stratejisi, karşılama stratejisi olarak kullanmıştır	Destekleme stratejisi karşılama stratejisi kullanmıştır.

Tablo 4.13'te DKİT'ye göre kriz öncesi dönemde kriz gerekçeler, paydaşlar, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri alttaki paragraflarda açıklanacaktır.

4.5.2.1. Kriz Dönemi Kriz İfadesinin Gerekçesi

Kriz döneminde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den kriz ifadesinin gerekçesini rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları 4.18 tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.14. Kriz Döneminde Kriz İfadesinin Gerekçesi

COVID-19 Kriz İfadesinin Gerekçesi	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Hastalığın Bulaşıcı Olması	202	% 40,80
Hastalığın Kitlesele Olması	45	% 9
Hastalığın Sağlık Krizine Yol Açması (Hastane yoğun bakımlarının yetersiz olması)	42	% 8,50
Hastalığın Ekonomik Krize Yol Açması	35	% 7
Hastalığın Ölümcül olması	172	% 34,70
Toplam	496	% 100

Tablo 4.14'te kriz döneminde COVID-19 kriz ifadesinin gerekçeleri yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında, COVID-19 kriz ifadesinin gerekçesi için birkaç açıklamada bulunmaktadır. Hastalığın bulaşıcı olması içerik oranı % 40,80, hastalığın kitlesele olması içerik oranı % 9, hastalığın sağlık krizine yol açması (hastane yoğun bakımlarının yetersiz olması) içerik oranı % 8,50, hastalığın ekonomik krize yol açması içerik oranı % 7, hastalığın ölümcül olması içerik oranı % 34,70'dır. Hastalığın bulaşıcı olması en yüksek oran aldığına %40,80 ile hastalığın ekonomik krize yol açması en düşük oran aldığına % 7 göre sağlık krizlerde insanın sağlığı ve hayatı ekonomikten daha önemli olduğu açık ve net görülmektedir.

4.5.2.2. Kriz Dönemi Kriz Paydaşları

Kriz döneminde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den kriz paydaşları rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları 4.19 tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.15. Kriz Döneminde Kriz Paydaşları

COVID-19 Paydaşları	Kriz	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
SSB		73	% 26
Sudan'daki Hastaneler		47	% 16
Sudan'daki Sağlık Örgütleri	Sağlık	36	% 13
Sudan'nın Bakanlığı	İletişim	37	% 13,50
Sudan'nın Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	32	% 11
Komşu Ülkeler		23	% 8
Dünya Sağlık Örgütü		24	% 8,50
Hastalığın İlk Görüldüğü Ülke Olarak Çin		11	% 4
Toplam		283	% 100

Tablo 4.15'te kriz döneminde COVID-19 kriz paydaşları yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 krizi paydaşları şu şekilde olmuştur. Sağlık Bakanlığı % 26, Sudan'daki hastaneler % 16, Sudan'daki sağlık örgütleri % 13, İletişim Bakanlığı % 13,50, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı % 11, komşu ülkeler % 8, ve hastalığın ilk görüldüğü ülke olarak Çin % 4 oranında oluşmaktadır. Kriz paydaşlarına gelindiğinde SSB içerik oranında en yüksek oran % 26 aldığına göre SSB sorumluluğu krize karşı ispatlayabilir.

4.5.2.3. Kriz Dönemi Sorumluluk Atıfları

Kriz döneminde SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den sorumluluk atıflarına rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları Tablo 4.20'de yer almaktadır.

Tablo 4.16. Kriz Döneminde Sorumluluk Atıfları.

COVID-19 Krizin Sorumluluk Atıfları	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Mağdur kümesi	343	%100
Kazalara ilişkin küme	0	%0
Önlenebilir küme	0	%0
Toplam	343	%100

Tablo 4.16’da kriz öncesi döneminde COVID-19 krizin sorumluluk atıfları yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz dönemi sorumluluk atıfları şu şekilde olmuştur. İçerik sayısına bakıldığında mağdur kümesi % 100, kazalara ilişkin küme % 0 ve önlenebilir kümenin % 0 olduğu görülmektedir. Bu nedenle SSB’nin sorumluluk düzeyi düşüktür. Sorumluluk atıflarında SSB içerik oranında mağdur kümesi en yüksek oran olduğuna göre SSB COVID-19 krize karşı sorumluluğu düşük göstermektedir.

4.5.2.4. Kriz Dönemi Kriz Karşılama Stratejileri

Kriz döneminde SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT’den kriz karşılama stratejilerine rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları 4.21 tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.17. Kriz Dönemindeki Kriz Karşılama Stratejileri.

COVID-19 Krizi Karşılama Stratejileri	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Reddetme Stratejisi	3	%5
Savunma Stratejisi	4	%6
Azaltma Stratejisi	23	%35
Tazminat Stratejisi	0	%0
Özür dileme Stratejisi	0	%0
Destekleme Stratejisi	35	%56
Toplam	65	%100

Tablo 4.17’de kriz öncesi döneminde COVID-19 krizi karşılama stratejileri yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz

dönemi karşılama stratejileri şu şekilde olmuştur. Aslında teoriye bakacak olursak, Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisinde krizlere karşı stratejiler doğrultusunda örgütler krizin reddedilmesi, azaltılması veya başa çıkma stratejisini benimseyebilir. SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında SSB'nin Covid-19'un % 5 reddetme stratejisi, % 6 savunma stratejisi, % 35 etkilerini azaltma stratejisi, % 0 tazminat stratejisi, % 0 özür dileme stratejisi, Sudan halkı ve toplumunu korumak için DKİT'den destekleme stratejisi % 56 kullanıldığı görülmektedir. SSB içerik oranında destekleme stratejisi en yüksek kullanıldığına göre SSB COVID-19 krizine karşı destekleme stratejisini uygulamıştır. DKİT'ye göre COVID-19 krizine karşı destekleme stratejisi uygun bir strateji olduğunu ispatlanmıştır. SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında ve kullanmış olduğu kelimeler ve ifadelere bakıldığında DKİT'den kriz en çok karşılama stratejilerine rastlanmaktadır. Covid-19'un ülkedeki durumu, karantinadaki hasta sayısı, şüpheli sayısı hakkında genel bilgiler, Covid-19'dan korunmak için gereken tedbirler verildiği ve "Farkındayız, hepimiz iyi olacağız." heştegi kullanıldığı görülmektedir. Bu bilgilere istinaden kriz evresinde mağdur olan paydaş ve hedef kitleleri tehdit altından korumak için uyarı ve talimatlar içeren bilgilendirici paylaşımlar yapıldığı açıktır. "Sağlığınız bizim için önemli" heştegi, "Evde kal" kampanyası, "Covid-19'suz Sudan" ve "aileniz ve sevdiklerinizle telefonla bayramlaşma" kampanyasına bakıldığında SSB'nin Covid-19 etkilerini azaltmak, Sudan halkı ve toplumunu korumak için destekleyici ve düzeltici eylemler verdiği görülmektedir. Son olarak SSB'nin Covid-19 krizi sürecinde yapmış olduğu açıklamalar incelendiğinde DKİT'nin stratejilerinden inkâr etme, savunma, azaltma ve destekleme stratejilerini uyguladığı görülmektedir.

4.5.3. COVID-19 Kriz Sonrası Döneminde DKİT'ye Göre İncelenmesi

Kriz sonrası döneme geldiğinde ve DKİT'ye göre bakıldığında SSB'nin, Covid-19 Pandemisi krizindeki sorumluluğu yüksektir. DKİT'ye göre Covid-19'a karşı krizin etkilerini azaltmak adına kullanılan stratejilere bakıldığında inkâr etme, savunma, azaltma ve destekleme stratejileri uygulanmıştır. En yüksek kullanılan strateji destekleme stratejisidir.

Tablo 4.18. SSB'nin Kriz Sonrasında Uyguladığı Kriz Stratejileri

Kurum	Kriz Tarihi	İlişkisel Geçmiş	Kriz Sorumluluğu	Seçilmiş Kriz İletişim Stratejisi	Uygun Kriz İletişim Stratejisi
SSB	Aralık 2019	Olumlu	Yüksek	Destekleme Stratejisi	Destekleme Stratejisi

Tablo 4.18'de SSB tarafından kriz sonrası dönemde uygulanan DKİT'nin stratejileri doğrultusunda oluşturulmuştur. SSB'nin kriz sonrası dönemde yapmış olduğu açıklamalar incelenerek yapılan değerlendirmeler ile oluşturulmuştur. Kurumun kriz sonrası dönemde iletişimi iyi, paydaşlar ile öncelikli ilişkisi olumlu, kriz sorumluluğu yüksek, seçilmiş iletişim stratejisi kriz döneminde destekleme stratejisi ve uygun kriz iletişim stratejisi de destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir.

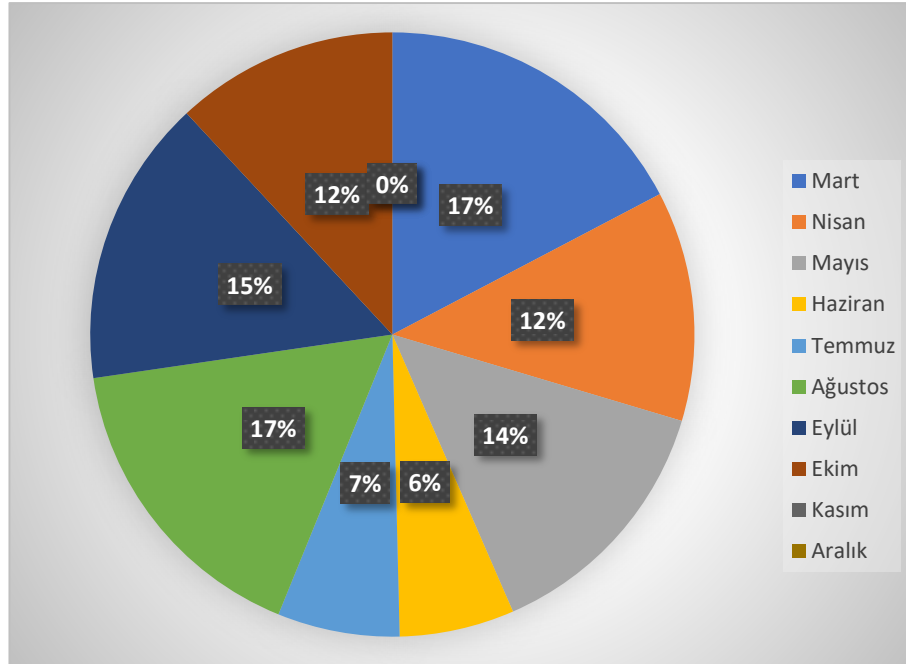
Görsel 4.5 de Covid-19 Aşısı kişi ve yanındakiler için bir korumadır görüşünü açıklayan bir tasarım yer almaktadır.



Tablo 4.19. SSB Covid-19 Krizi sonrasında Yapılan Açıklama Sayıları ve Oranları

Aylar	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Mart 2021	45	% 17
Nisan 2021	32	% 12
Mayıs 2021	36	% 14
Haziran 2021	16	%6
Temmuz 2021	17	%7
Ağustos 2021	43	% 17
Eylül 2021	40	% 15
Ekim 2021	31	% 12
Kasım 2021	0	%0
Aralık 2021	0	%0
Toplam	260	% 100

Tablo 4.19’da SSB tarafından Twitter üzerinde kriz sonrası döneminde yapılan açıklamalar incelenerek oluşturulmuştur. SSB tarafından yayınlanan içerik sayıları ve oranları Mart 2021’de 45 (%17), Nisan 2021’de 32 (%12), Mayıs 2021’de 36 (%14), Haziran 2021’de 16 (%6), Temmuz 2021’de 17 (%7), Ağustos 2021’de 43 (%17), Eylül 2021’de 40 (%15), Ekim 2021’de 31 (%31), Kasım 2021’de 0 (%0) ve Aralık 2021’de 0 (%0) adet olmak üzere toplamda 260 açıklamanın yapılmış olduğu görülmektedir.



Şekil 4.3. SSB Covid-19 Krizi sonrasında Yapılan Açıklama Oranları

Tablo 4.20. SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Yapılan Açıklama Örnekleri

N	Tarih	Açıklama
1.	29 Mart 2021	<p>- Hartum eyaletinde Korona Pandemisi'ne karşı aşılama merkezleri.</p> <p>- Covid-19 aşısı hakkında genel bilgiler.</p> <p>- DSÖ, AstraZeneca aşısının yan etkilerinin bağışıklık sisteminin tepkisinin normal etkileri olduğunu doğrulamıştır. Aşılanmış her 10 kişiden 1'inde görülür ve ateş, baş ağrısı, enjeksiyon bölgesinde ağrı veya şişlik, bulantı veya ishal içerebilir.</p> <p>#Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.</p>
2.	30 Mart 2021	<p>- Hartum eyaletinin merkezlerinde korona virüsüne karşı aşı kampanyası başlatıldı.</p> <p>- Sağlık çalışanlarına aşılama öncelik verilecektir. Bunun nedeni, doğrudan hastalardan veya dolaylı olarak virüs bulaşmış materyallerden enfeksiyona maruz kalmalarıdır.</p> <p>- Başbakan, Dr. Hamduk ve çok sayıda bakan ve kabine çalışanı, hükûmet çalışmalarının devamlılığının sağlanması ve aksatılmaması bağlamında ve aşı yaptırmanın teşvik edilmesi kapsamında bugün korona virüsüne karşı aşı yaptırdı.</p> <p>- AstraZeneca aşısının güvenliğine ilişkin DSÖ tavsiyeleri.</p> <p>#Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.</p>
3.	1 Nisan 2021	<p>- Hartum eyaletindeki sağlık merkezlerinin isimleri ve korona aşısının bulunduğu semtler.</p> <p>#Kendini ve aileni koru.</p> <p>#Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.</p>
4.	13 Nisan 2021	<p>Federal Sağlık Bakanı, Covid-19 aşısının aşılama için El Fasher Hastane Merkezinin açılışını başlattıktan sonra Covid-19 aşısını ilk alan Kuzey Darfur Valisi Mohamed Arabi oldu.</p>
5.	12 Mayıs 2021	<p>- Evde bayram namazı sizin ve aileniz için daha hayırlıdır.</p> <p>- Güvenliğiniz için çocukların, yaşlıların ve kronik hastalığı olanların ihtiyati tedbirlere uymalarını ve evde namaz kılmalarını tavsiye ederiz.</p>
6.	14 Mayıs 2021	<p>- Sudan genelinde tüm devlet ve özel sağlık kuruluşlarında aşı ücretsizdir.</p> <p>- Sağlık merkezlerinin aşı yaptırmak için maddi bir ücret talep etmesi durumunda tüm vatandaşların Federal Sağlık Bakanlığına bilgi vermeleri rica olunur.</p> <p>#Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.</p>

7.	19 Mayıs 2021	- Aşı korur kampanyası. - Aşılama, 30 Mayıs 2021'de Hartum eyaletinde ikinci dozla başlar. Covid-19 aşısının ilk dozunu alan ve iki aylık bir süreyi tamamlayan herkes, ikinci dozu almak için 30 Mayıs 2021'den itibaren Hartum'daki aşı merkezlerine gidebilir.
8.	2 Haziran 2021	Doğu Darfur Valisi korona aşısını aldı. Doğu Darfur Valisi Muhammed Issa Aliw, korona virüsü aşısının ilk dozunu aldı. Vali, korona virüsünün yayılmasını sınırlamak için vatandaşları aşı merkezlerine yönelmeye ve aşığı almaya çağırdı, aşının koronayı önlemedeki etkinliğini övdü.
9.	12 Haziran 2021	#aşı korur kampanyası. Federal Sağlık Bakanlığı, Facebook platformu aracılığıyla, kişisel sayfalarının çerçevesini birleştirerek covid aşısı (#aşı_korur) için farkındalık kampanyasını desteklemeye davet ediyor.
10.	15 Temmuz 2021	Sudanlı milli takım oyuncusu ve eski Marih takım kaptanı Faisal Al-Ajab, Sudanlıları korona aşısını yaptırmaya çağırıyor.
11.	16 Temmuz 2021	Vaiz/ Usame Süleyman. Sudanlıları korona aşısını yaptırmaya çağırıyor. #Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.
12.	17 Ağustos 2021	Dünya Sağlık Örgütü: Tıbbi maske kullanımı, uygun şekilde takıldığı takdirde solunum sırasında oksijen eksikliğine veya karbondioksit artışına neden olmaz.
13.	24 Ağustos 2021	UNICEF temsilcisi, Covid-19 aşılarının etkinliğini ve güvenliğini vurguluyor. Dünya Sağlık Örgütü Direktörü Johnson: Aşının etkinliğinin (%93) olduğu tahmin ediliyor. Dünya Sağlık Örgütü Direktörü Dr. Nima Abid: Covid-19 aşısı ile ikinci aşı kampanyasının başarısını bekliyor.
14.	28 Ağustos 2021	Johnson & Johnson'un Covid-19 aşısının tanıtımı. #Covid-19 aşısı ile aşılama sizi ve çevrenizdekileri korur.
15.	21 Eylül 2021	#aşı korur kampanyası. Covid 19'a karşı aşı. Danışman Psikiyatrist Taha Ba'ashr, Psikiyatri Hastanesi Müdür Yardımcısı ve Psikiyatri Danışma Konseyi Raportörü, korona aşısının olumlu psikolojik etkileri hakkında bir konuşma yaptı.
16.	25 Eylül 2021	#aşı korur kampanyası. Aşılar ve aşılar hakkında bilgi almak için güvenilir

		kaynaklar. Federal Sağlık Bakanlığının web hesabı ve çeşitli sosyal paylaşım sitelerinden doğru bilgi alınır.
17.	27 Eylül 2021	#aşı korur kampanyası. Korona aşısını neden yaptırmalıyım? Korona aşılarının, enfekte olduğunda hastalığın şiddetini azaltmada ve hastaneye yatış oranını ve yoğun bakım ihtiyacını yaklaşık %100 oranında azaltmada etkili olduğu kanıtlanmıştır. Aşığı aldıktan sonra, bir enfeksiyon meydana gelirse hafif ila orta dereceli semptomlar arasında değişir.
18.	01 Ekim 2021	#aşı korur kampanyası. Tasneem Rabeh, "covid 19" aşısıyla ilgili bir röportajda bulundu. #Covid-19 aşısı ile aşılanma sizi ve çevrenizdekileri korur.
19.	13 Ekim 2021	Al-Adani, bakanlığın bu yılın sonunda, Kofax mekanizmasıyla yapılan anlaşmaya göre Sudan'ın tüm eyaletlerinde nüfusun yüzde 20'sini, yani 8 milyon vatandaşa eş değer aşılama hedeflediğini söyledi ve yaklaşık iki milyonun üzerinde aşı olduğunu duyurdu. İnsanlar şimdiye kadar korona aşılı, yılsonuna kadar 6 milyon hedef kaldı.

Tablo 4.20’de SSB tarafından kriz döneminde yapılan açıklama örnekleri yer almaktadır. Tweet’ler, araştırmanın gereksinimlerinden dolayı Arapça’dan Türkçe’ye çevrilmiştir. Buna göre kriz sonrası dönemde SSB kriz karşılama stratejisi DKİT’ye göre değerlendirilecektir.

Görsel 4.6'da "bayram namazını evde kılmak, kişi ve yanındakiler için bir korumadır" görüşünü açıklayan bir tasarım yer almaktadır.



Görsel 4.6. COVID-19 ile İlgili Gereken Tedbirler

Tablo 4.21. SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Açıklamalarındaki DKİT'nin Stratejileri

DKİT Stratejileri Açıklamalar	İnkâr etme	Savunma	Azaltma	Tazminat	Özür dileme	Destekleme
1.	+	+	+			+
2.		+++	+			++++
3.						+++
4.						++
5.		+				+
6.		+				+++
7.						+++
8.						++
9.						++
10.						++
11.						++
12.	+	+	+			
13.	+	+	+			++
14.						++
15.		+				++
16.	+	+	+			++
17.		+	+			++
18.						+++

19.						+
Toplam	4	11	6			39

Tablo 4.21’de açıklamalar incelenerek DKİT’nin stratejilerine göre oluşturulmuştur. SSB’nin Twitter açıklamalarındaki DKİT’nin stratejilerine bakıldığında kurumun 4 defa inkâr etme stratejisi, 11 defa savunma stratejisi, 6 defa azaltma stratejisi ve 39 defa destekleme stratejisi uyguladığı görülmektedir.

Tablo 4.22. SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Yapılan Açıklama Özetleri ve Uygulanan Stratejiler

Açıklama	Tarih	Cevap/Tepki	Strateji
1.	29 Mart 2021	4	İnkâr etme, Savunma, Azaltma, Destekleme
2.	30 Mart 2021	8	Azaltma, Destekleme, Savunma
3.	1 Nisan 2021	3	Destekleme
4.	13 Nisan 2021	2	Destekleme
5.	12 Mayıs 2021	2	Savunma, Destekleme
6.	14 Mayıs 2021	4	Savunma, Destekleme
7.	19 Mayıs 2021	3	Destekleme
8.	2 Haziran 2021	2	Destekleme
9.	12 Haziran 2021	2	Destekleme
10.	15 Temmuz 2021	2	Destekleme
11.	16 Temmuz 2021	2	Destekleme
12.	17 Ağustos 2021	3	İnkâr etme, Savunma, Azaltma
13.	24 Ağustos 2021	5	İnkâr etme, Savunma, Azaltma
14.	28 Ağustos 2021	2	Destekleme
15.	21 Eylül 2021	3	Savunma, Destekleme
16.	25 Eylül 2021	5	İnkâr etme, Savunma, Azaltma, Destekleme
17.	27 Eylül 2021	4	Savunma, Azaltma, Destekleme
18.	01 Ekim 2021	3	Destekleme
19.	13 Ekim 2021	1	Destekleme
Toplam		60	

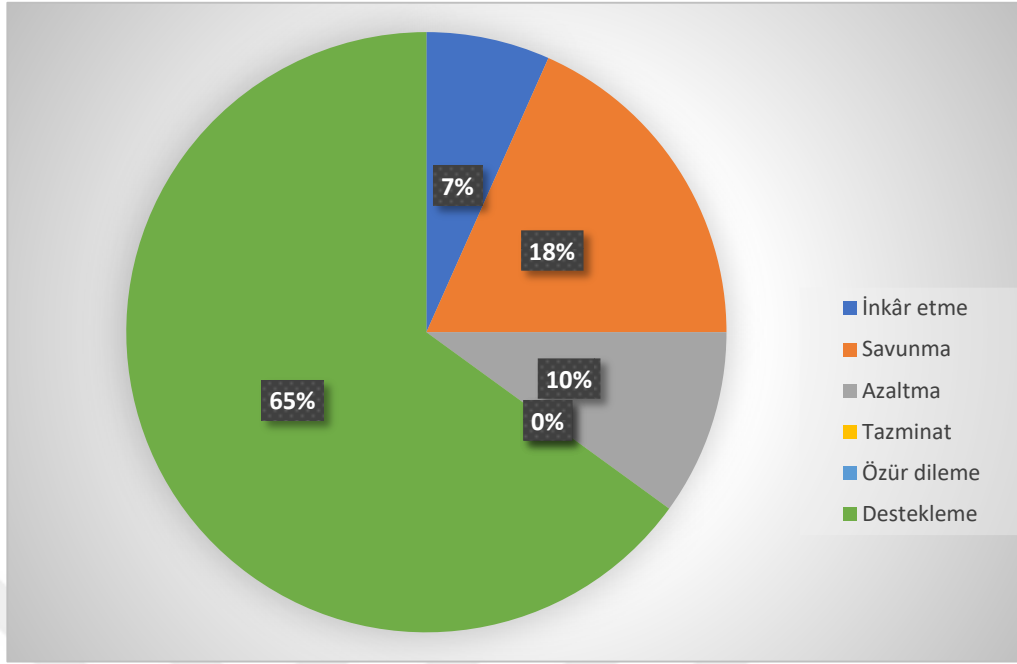
Tablo 4.22’de SSB’nin aylara göre ve DKİT’nin stratejilerine göre yaptığı açıklamalar incelenerek oluşturulmuştur. SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında ve

açıklamaları DKİT'nin stratejilerine göre değerlendirildiğinde DKİT'nin stratejilerinden inkâr etme, savunma, azaltma ve destekleme stratejilerini uyguladığı görülmektedir.

Tablo 4.23. SSB Covid-19 Krizi Sonrasında Uygulanan DKİT Stratejilerinin Sayıları ve Oranları

Strateji	Uygulama Sayısı	Oran
İnkâr etme	4	% 7
Savunma	11	% 18
Azaltma	6	% 10
Tazminat	0	% 0
Özür dileme	0	% 0
Destekleme	39	% 65
Toplam	60	% 100

Tablo 4.23'te SSB tarafından kriz sonrasında uygulanan DKİT'nin stratejileri doğrultusunda oluşturulmuştur. SSB'nin kriz sonrasında uygulanan DKİT'nin stratejilerini kullanım sayıları ve oranları toplamda 60 adet strateji kullandığını göstermektedir; bunların 4'ü inkâr etme (%7), 11'i savunma (%18), 10'u azaltma (%10) ve 39'u destekleme (%65) stratejisidir. Kurumun yapmış olduğu açıklamalar değerlendirildiğinde destekleme stratejileri ve azaltma stratejileri kullanıldığı görülmektedir.



Şekil 4.4. SSB Covid-19 Krizi sonrasında Uygulanan DKİT Stratejilerinin Oranları

Tablo 4.24. DKİT'ye Göre Kriz Sonrasında Olması Gereken Kriz Gerekçeler, Paydaşlar, Sorumluluk Atıfları ve Karşılama Stratejileri

Teorinin Başlığı	Açıklamalar	Diğer
Kriz İfadesinin Gerekçesi	13 Mart 2020 Sudan Cumhuriyetinde Covid-19 hastalığını SSB ilan etmiştir.	
Krizin Paydaşları	Sağlık Bakanlığı, hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İçişler Bakanlığı.	
Sorumluluk Atıfları	SSB Covid-19 kriz döneminde sorumluluk düzeyi yüksektir.	
Kriz Karşılama Stratejileri	DKİT'ye göre kriz döneminde destekleme stratejisi, karşılama stratejisi olarak kullanmıştır	Destekleme stratejisi karşılama stratejisi kullanmıştır.

Tablo 4.24'te DKİT'ye göre kriz öncesi dönemde kriz gerekçeler, paydaşlar, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri alttaki paragraflarda açıklanacaktır.

4.5.3.1. Kriz Sonrası Kriz İfadesinin Gerekçesi

Kriz sonrasında SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den kriz ifadesinin gerekçesine rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları Tablo 4.29'da yer almaktadır.

Tablo 4.25. Kriz Sonrası Döneminde Kriz İfadesinin Gerekçesi

COVID-19 Kriz İfadesinin Gerekçesi	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Hastalığın Bulaşıcı Olması	93	% 37,20
Hastalığın Kitlesele Olması	35	% 14
Hastalığın Sağlık Krizine Yol Açması (Hastane yoğun bakımlarının yetersiz olması)	32	% 12,80
Hastalığın Ekonomik Krize Yol Açması	29	% 11,60
Hastalığın Ölümcül olması	61	% 24,40
Toplam	250	% 100

Tablo 4.25'te kriz sonrası dönemde COVID-19 kriz ifadesinin gerekçesi yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz ifadesinin gerekçesinin birkaç açıklamada bulunmaktadır. Hastalığın bulaşıcı olması içerik oranı % 37,20, hastalığın kitlesele olması içerik oranı % 14, hastalığın sağlık krizine yol açması (hastane yoğun bakımlarının yetersiz olması) içerik oranı % 12,80, hastalığın ekonomik krize yol açması içerik oranı % 11,60, Hastalığın Ölümcül olması içerik oranı % 24,40'tır. Hastalığın bulaşıcı olması en yüksek oran aldığına %37,20 ile hastalığın ekonomik krize yol açması en düşük oran aldığına % 11,60 göre sağlık krizlerde insanın sağlığı ve hayatı ekonomikten daha önemli olduğu açık ve net görülmektedir.

4.5.3.2. Kriz Sonrası Kriz Paydaşları

Kriz sonrasında SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den kriz paydaşlarına rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları Tablo 4.30'da yer almaktadır.

Tablo 4.26. Kriz Sonrası Döneminde Kriz Paydaşları.

COVID-19 Kriz Paydaşları	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
SSB	93	% 30,90
Sudan'daki Hastaneler	48	% 15,90

Sudan'daki Sağlık Örgütleri	40	% 13,30
Sudan'ın İletişim Bakanlığı	37	% 12,30
Sudan'ın Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	42	% 13,90
Komşu Ülkeler	15	% 5
Dünya Sağlık Örgütü	21	% 7
Hastalığın İlk Görüldüğü Ülke Olarak Çin	5	% 1,70
Toplam	301	% 100

Tablo 4.26'da kriz sonrası dönemde COVID-19 kriz paydaşları yer almaktadır. SSB Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz paydaşları şu şekilde olmuştur. Sağlık Bakanlığı % 30,90 oranında, hastaneler ve sağlık örgütleri % 15,90 oranında, İletişim Bakanlığı % 12,30 oranında, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı % 13,90 oranında, komşu ülkeler % 5 oranında, Dünya Sağlık Örgütü % 7 oranında, Hastalığın İlk Görüldüğü Ülke Olarak Çin % 1,70 oranında oluşmaktadır. Kriz sonrasında kriz paydaşlarına gelindiğinde, SSB içerik oranında en yüksek oran (% 30,90) olduğuna göre, SSB'nin COVID-19 krizine karşı en yüksek sorumluluğa sahip olduğu söylenebilir. Kriz sonrası geldiğinde SSB'nin bir kamu örgütü olması nedeniyle Covid-19 krizi paydaşlarından şu şekilde bahsedilebilir. Birlikte ele alınabilecek Sağlık Bakanlığı, hastaneler ve sağlık örgütleri, İletişim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, komşu ülkeler, Dünya Sağlık Örgütü ve hastalığın ilk görüldüğü ülke olarak Çin oluşmaktadır.

4.5.3.3. Kriz Sonrası Sorumluluk Atıfları

Kriz sonrasında SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT'den sorumluluk atıfları rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları 4.31 tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.27. Kriz Sonrası Döneminde Krizin Sorumluluk Atıfları.

COVID-19 Krizin Sorumluluk Atıfları	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Mağdur kümesi	32	% 15,30
Kazalara ilişkin küme	65	% 31,10

Önlenebilir küme	112	% 53,60
Toplam	209	% 100

Tablo 4.27’de SSB’nin Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz sonrası sorumluluk atıfları şu şekilde olmuştur. Bunlar mağdur kümesi, kazalara ilişkin küme ve önlenebilir küme olarak adlandırılmıştır. İçerik sayısına bakıldığında mağdur kümesi % 15, kazalara ilişkin kümesi % 31,1 ve önlenebilir küme % 53,60 olduğu görülmektedir. SSB’nin, Covid-19 kriz döneminde orta kümesindeyken kriz sonrasına geldiğinde kriz sorumluluğu yükseğe çıkmıştır. Bu nedenle SSB’nin sorumluluk düzeyi yüksek düzey olmuştur. Sorumluluk atıflarında SSB’nin içerik oranında önlenebilir küme en yüksek oran aldığına göre, SSB’nin COVID-19 krizine karşı yüksek sorumluluğa sahip olduğu söylenebilir. Bu kümeleme, kriz yöneticisine kriz tipini farklı boyutlarla tanımlayarak krizin yaratacağı kriz sorumluluk düzeyini öngörme imkânı tanıyacaktır. Ancak Covid-19 krizine bakacak olursak kriz sorumluluğu süreçlere göre değişmekle birlikte sorumluluk düzeyi düşükten ortaya ve ortadan yüksek sorumluluğa sahip olmuştur. Bunu sebebi krizin aslında dışsalılık kaynağına sahip olması, ancak kriz ülkeye girdikten sonra ülkenin bunu nasıl yönettiğine bağlıdır. DKİT’ye göre krizdeki sorumluluk düzeylerinin değerlendirilebilmesi için, kuruluşun kasıtlı, tesadüfî veya kasıtsız, kurban şeklinde üç tür kriz çeşidi vardır. (Coombs, 2013: s. 268-69).

4.5.3.4. Kriz Sonrası Kriz Karşılama Stratejileri

SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında DKİT’den kriz karşılama stratejilerine rastlanmaktadır. İçerik sayısı ve oranları 4.32 tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.28. Kriz Sonrası Döneminde Kriz Karşılama Stratejileri.

COVID-19 Krizi Karşılama Stratejileri	İçerik Sayısı	İçerik Oranı
Reddetme Stratejisi	4	% 7
Savunma Stratejisi	11	% 18
Azaltma Stratejisi	6	% 10
Tazminat Stratejisi	0	% 0

Özür dileme Stratejisi	0	% 0
Destekleme Stratejisi	39	% 65
Toplam	60	% 100

Tablo 4.28’de SSB’nin Twitter hesabındaki açıklamalara bakıldığında COVID-19 kriz sonrası karşılama stratejileri şu şekilde olmuştur. Coombs’un durumsal kriz iletişimi teorisinde krizlere karşı stratejiler doğrultusunda örgütler krizin reddedilmesi, azaltılması veya başa çıkma stratejisini benimseyebilir. Bunun için Covid-19 pandemi krizi haline geldiğinde ve DKİT’ye göre bakıldığında SSB’nin, Covid-19 Pandemisi krizinde sorumluluğu olduğu açıktır. Sonra da SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında SSB’nin Covid-19’un % 7 reddetme stratejisi, % 10 etkilerini azaltmak stratejisi, % 18 savunma stratejisi ve Sudan halkı ve toplumunu korumak için DKİT’den destekleme stratejisi % 65 kullanıldığı görülmektedir. SSB’nin içerik oranında destekleme stratejisi en yüksek kullanıldığına göre SSB’nin COVID-19 krizine karşı destekleme stratejisini uygulamıştır. DKİT’ye göre COVID-19 krizine karşı destekleme stratejisinin uygun bir strateji olduğu söylenebilir.

SSB’nin Twitter hesabına bakıldığında ve kullanmış olduğu kelimeler ve ifadeler bakıldığında DKİT’den kriz karşılama stratejilerine rastlanmaktadır. Covid-19’un ülkedeki durumu, karantinadaki hasta sayısı, şüpheli sayısı hakkında genel bilgiler, Covid-19’dan korunmak için gereken tedbirler verildiği ve “Farkındayız, hepimiz iyi olacağız.” heştegi kullanıldığı görülmektedir. Bu bilgilere istinaden kriz evresinde mağdur olan paydaş ve hedef kitleleri tehdit altından korumak için uyarı ve talimatlar içeren bilgilendirici paylaşımlar yapıldığı açıktır. Kriz sonrası döneme geldiğinde ve DKİT’ye göre bakıldığında SSB’nin, Covid-19 Pandemisi krizindeki sorumluluğu yüksektir. DKİT’ye göre Covid-19’a karşı ve krizin etkilerini azaltmak adına kullanılan stratejilere bakıldığında inkâr etme, savunma, azaltma ve destekleme stratejileri uygulanmıştır. En çok kullanılan strateji destekleme stratejisidir.

SONUÇ

Kriz iletişimi sosyal medya sayesinde yeni bir boyut kazanmaktadır. Sosyal medya, mesajları milyonlarca kişiye hızla ulaştırma gücüne sahiptir. İnternet bağlantısı olanlar için sosyal ağ basit ve kullanışlıdır. Sosyal medya, bu nitelikleri nedeniyle kriz iletişimcileri için hızlı ve aynı zamanda çok avantajları sağlamaktadır. Bununla beraber sosyal medyada bir kriz oluşturulabilir ve bu kriz hızlı bir şekilde yayılabilir. Kurumsal blogların ve Twitter hesaplarının özellikle kriz iletişimde çok yardımcı olduğu söylenmektedir. (Landau, 2011: s. 20). Kriz zamanlarında sosyal medyanın sunabileceği çok şey vardır. Düzenli olarak güncellenir ve paydaşlara hızlı ve ucuz maliyetle bilgi akışı sağlar. Kurum veya marka, Twitter hesabı, kurumsal blogu veya Facebook sayfası gibi kendi kaynakları aracılığıyla konu hakkında sürekli bir bilgi akışı sunar. Ayrıca bu kanallar üzerinden gelen soruları yanıtlar, istekleri değerlendiriyor, özel bilgileri ve uyarıları paylaşır. Bunlar sosyal medyanın olumlu özellikleri. Sosyal medya son yıllarda insanların hayatında daha fazla yer almaya başlamıştır. Dünyanın gelişmiş bölgelerinde çok sayıda birey Facebook, Twitter, Instagram, YouTube gibi sosyal medya sitelerini kullanmaktadır. Çok sayıda kuruluş, sosyal medyanın artan önemini bir sonucu olarak sosyal medya platformlarını kullanmaktadır.

Kurumlar, afet hazırlıklarına internet ve sosyal medya platformları gibi modern iletişim araçlarını dahil ettiklerinde, mümkün olduğu kadar çok kişiye günlük bilgiyi zamanında ulaştırabilecekleri izlenimini vermektedirler. Hızlı dağıtım ve geniş kitlelere ulaşma avantajını sunan sosyal medya, kriz iletişimine yeni bir boyut kazandırmaktadır. Sosyal medya, haberlere ulaşmayı basit ve hızlı hale getirir ve aynı zamanda kriz iletişimcileri için hızlı ve etkili bir şekilde çalışır. Sudan Sağlık Bakanlığı, sosyal medyada videolar ve açıklamalar yayınlarak mevcut krizde durumsal kriz iletişim taktiklerini kullanmıştır. Kurumun takipçi sayılarının çok olması açısından sosyal medya üzerinden açıklama yapılması doğru ve etkili bir strateji olabilmektedir.

Bu araştırmada; Sudan Sağlık Bakanlığının Covid-19 pandemi sürecinde Twitter hesapından yaptığı paylaşımlar Durumsal Kriz İletişimi Teorisi bağlamında

incelenmiştir. Araştırmanın amacı Sudan Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın Covid-19 Pandemisi sırasında salgını nasıl yönettiğini ortaya koymaktır. Bu çalışma, Covid-19 Pandemisi sürecinde devletlerin kriz yönetimini inceleyen ilk çalışma olması açısından özgündür. Bu çalışmada ayrıca Timothy W.Coombs'un DKİT'den yola çıkarak krize yanıt stratejileri değerlendirilmiştir. DKİT'deki kriz ifadesinin gerekçesi, kriz paydaşları, sorumluluk atıfları ve kriz karşılama stratejileri değerlendirilmiştir.

Araştırmanın evren ve örnekleme Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 krizi ile ilgili aralık 2019'dan aralık 2021'e kadar yapılan paylaşımlar ve açıklamalar incelenerek verilere ulaşılmıştır. Bununla beraber Sudan Sağlık Bakanlığı'nın Twitter sayfasındaki Covid-19 pandemisine karşı yapmış olduğu 603 paylaşımı incelenerek araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur. Araştırmada ayrıca içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

Sudan Sağlık Bakanlığı'nın yaşadığı kriz durumu kriz iletişim sürecinin temel kavramları ve Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisinin dayandığı varsayımlara ve önerilere göre analiz edilmiştir. İlk olarak SSB'nin Covid-19 krizi üç kısma bölünmüştür. İlk kısım Covid-19 krizi Sudan'a gelmeden önce, yani Covid-19 Pandemisi'nin öncesi dönem olarak ele alınmıştır. Sonra ikinci kısım Covid-19 krizi Sudan'a geldikten sonra, bu dönem Covid-19 Pandemisi dönemi olarak adlandırılmıştır. Son olarak aşılama başladığında Covid-19 Pandemisi sonrası dönem olarak ele alınmıştır.

Araştırmanın temel soruları ise, Sudan Sağlık Bakanlığı'nın DKİT'ye göre Covid-19 krizi nasıl yönetmiştir? Burda kriz nasıl yönetildiğini farkına varabilmek için alt soruları oluşturulmuştur bunlar; SSB DKİT'ye göre Kriz ifadesinin gerekçeleri nelerdir? SSB DKİT'ye göre Krizin Paydaşları kimlerdir? SSB DKİT'ye göre Sorumluluk Atıfları nelerdir? SSB DKİT'ye göre hangi Karşılama Stratejisi kullanılmıştır?

Çalışmanın bulguları şu şekilde özetlenebilir;

Kriz öncesinde, SSB'nin yaşadığı Covid-19 krizi DKİT'ye göre kriz ifadesinin gerekçeleri, kriz paydaşları, sorumluluk atıfları ve karşılama stratejileri bakıldığında herhangi bir kriz stratejisi kullanılmamıştır. Buna göre DKİT'nin kriz iletişimi yönetimi noktasında geç kaldığı ve Twitter hesabını kriz iletişimi bağlamında kriz öncesinde hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kriz dönemine geldiğinde kriz ifadesinin gerekçeleri bulunup; öne çıkan unsular hastalığın bulaşıcı olması ve hastalığın ölümcül olması en az çıkan ise hastalığın ekonomik krize yol açması sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu sonuca göre sağlık krizlerinde insanlığın sağlığı ve yaşamı ekonomikten daha önem taşımaktadır. Kriz paydaşlarına bakıldığında, öne çıkan paydaşlar Sağlık Bakanlığı ve Sudan'daki hastaneler ve sağlık örgütleri en az çıkan ise hastalığın ilk görüldüğü ülke olarak Çin olarak ele alınmıştır. SSB'nin içerik oranında en yüksek oran aldığına göre SSB krize karşı sorumluluğu ispatlayabilir, aynı zamanda SSB'nin krizin sorumluluğu dış sorumluluğundan iç sorumluluğuna yol açılmıştır. Kriz sorumluluğuna bakıldığında süreçlere göre değişmekle birlikte sorumluluk düzeyi düşükten ortaya ve ortadan yüksek sorumluluğa sahip olmuştur. Sorumluluk düzeyi düşükten ortaya ve ortadan yüksek sorumluluğa sahip olmuştur. Bunun sebebi krizin aslında dışsallık kaynağına sahip olması, ancak kriz ülkeye girdikten sonra ülkenin bunu nasıl yönettiğine bağlıdır. Kriz karşılama stratejilerine geldiğinde Covid-19 krizin etkilerini azaltmak adına kullanılan stratejilere bakıldığında öne çıkan stratejiler destekleme stratejisi yer almakta birlikte en az kullanılan stratejiler ise inkâr etme stratejisidir.

Kriz sonrası döneminde kriz ifadesinin gerekçeleri bulunup; öne çıkan unsular hastalığın bulaşıcı olması ve hastalığın ölümcül olması, en az çıkan ise hastalığın ekonomik krize yol açması sonuçlarına ulaşılmıştır. Buna göre kriz dönemindeki söylediğimiz gibi sağlık krizlerinde insanlığın sağlığı ve yaşamı ekonomikten daha önem taşımaktadır. Kriz paydaşları ise öne çıkan paydaşlar Sağlık Bakanlığı ve Sudan'daki hastaneler ve sağlık örgütleri, en az çıkan paydaşlar Çin Cumhuriyeti olup; sorumluluk atıfları önlenebilir kümesinde olup; kullanılmış strateji ise kriz karşılama stratejisi olarak değerlendirilmiştir. Son olarak SSB'nin Covid-19'un

etkilerini azaltmak, Sudan halkı ve toplumunu korumak için DKİT'den kullandığı kriz karşılaşma stratejisinin etkili olduğu görülmektedir. DKİT'ye göre uygun kriz karşılaşma stratejisi destekleme stratejisidir.

Genel olarak SSB'nin kriz iletişim stratejilerinin güçlü ve zayıf yönlerine bakıldığında, kriz öncesi dönemde DKİT'ye göre herhangi bir kriz karşılaşma stratejisi kullanılmamıştır. Buna göre SSB'nin kriz iletişimi yönetimi noktasında geç kaldığı ve Twitter hesabını kriz iletişimi bağlamında kriz öncesi dönemde hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kriz süreci ve sonrasında ise, SSB'nin Twitter hesabına bakıldığında bakanlığın Covid-19'un etkileri azaltmak, Sudan halkı ve toplumunu korumak için DKİT'den destekleme stratejisi kullandığı görülmektedir. Dolayısıyla SSB'nin kriz öncesi dönemde Twitter kullanımında zayıf kaldığı ve krizin Sudan'a girmesinden sonra gerekli stratejiye göre bu yöntemi kullandığı söylenebilir. SSB'nin kriz durumuna göre uygun kriz iletişim stratejisi destekleme stratejisi olarak değerlendirilmiştir. SSB'nin kullandığı kriz karşılaşma stratejisinin etkili olduğu görülmekle birlikte, kriz durumuna göre uygun kriz iletişim stratejisi kullanmıştır.

Son olarak, SSB gelecekte karşılaşacağı krizlerde; kriz öncesi dönemle ilgili uyarıcı sinyallerin alınması uluslararası toplumun izlenmesi ve ülkeye bu tür salgınların bir girebileceği ile ilgili öngörüler geliştirilmesi gerekmektedir. Krizden etkilenenlere, geri çağırma bilgileri de dâhil olmak üzere bütün bilgilendirici enformasyonlar verilmelidir. Tüm krizden etkilenenlere, krizin tahribatının yarattığı kazaya yönelik danışmanlık verilmesi ve kriz mağdurlarıyla düzeltici enformasyonların paylaşılmasıdır. Kriz sorumluluğu en düşük olduğunda ve kasıt unsurları içermediğinde bilgilendirici ve düzeltici enformasyon tek başına yeterlidir. Kriz sorumluluğu en yüksek olduğu zaman (önlenebilir krizler) ise bilgilendirici ve düzeltici enformasyona yeniden inşa stratejileri eklenmelidir. Birincil yanıtlara destek olmak için destekleme stratejilerinden yararlanılabilir. Krizin tüm aşamalarında (öncesi dönemden kriz sonrası döneme kadar) DKİT'ye aktive bir şekilde kriz karşılaşma stratejisi kullanılmalıdır. Böylelikle, krizin etkileri daha az olacak ve Sudan toplumu salgınlardan koruması konusunda daha iyi olacaktır. Bununla beraber SSB'nin, kriz anında kuruma yüklenen sorumluluğun hangi boyutta

olduğunu anlamaya çalışarak, paydaşların bu duruma ne şekilde tepki vereceklerini tahmin etmesi ve bu doğrultuda kriz yönetimi yetkilileri tarafından kriz tepki stratejilerini tespit etmesi lazımdır.

Sosyal medyada kriz yönetimi son yıllarda büyüyen bir olgu olduğundan, gelecekte bu konuda daha fazla araştırma yapılacaktır. Kriz iletişiminin çeşitli kriz kategorileri açısından nasıl yürütüldüğünü ortaya çıkarmak ve eşitlilkelerdeki kamu kurumlarının kriz iletişimini nasıl ele aldığını ortaya çıkarmak için gelecekte araştırma yapılmasını önermek mümkündür. Ek olarak, sosyal medyanın doğruluğu, doğruluğu ve kapsamlılığı teyit edilmemiş krizle ilgili bilgileri yayarak kriz iletişimini nasıl olumsuz etkilediğini gösterecek araştırmalar yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

1.Kitaplar

- AFAD (2014). Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü. T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum. Ankara: Yönetim Başkanlığı Yayınları.
- Akdağ Mustafa, Arklan Ümit (2014). Kriz Yönetimi: İletişimsel Temelde Çözüm Odaklı Stratejik Yaklaşımlar. Konya: Literatürk Yayınları.
- Akdağ, Emre (2002). Mali Yapı ve Denetim Boyutlarıyla Afet Yönetimi. Ankara: Sayıştay Araştırma-İnceleme Dizisi.
- Aksu, Metin (2008). Krizleri Fırsata Çevirmenin Yolları Kriz Yönetimi. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Al-Sayed, Alywa (2002) "Kriz ve Afet Yönetimi: Küreselleşme ve Uluslararası Terörizmin Riskleri. 2. Baskı, Kahire: Dar Al-Amin for Publishing and Distribution.
- Banks, Kathleen Fearn (2011). Crisis Communications: A Casebook Approach. New York: Routledge.
- Barton, Laurence, Donald Hardigree (1996). Risk and crisis management in facilities: emerging paradigms in assessing critical incidents. UK: MCB University Press, West Yorkshire.
- Benoit, William (1995). Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration. Albany: State University of New York Press.
- Bozgeyik Abdullah (2004). Krizleri Fırsata Dönüştürmek. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Can, Halil (2002). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Pano ofset.
- Can, Halil (2005). Organizasyon ve Yönetim, 7. Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Coombs, Timothy (1999). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing And Responding. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Coombs, Timothy (2006). Codered in The Boardroom: Crisis Management As Organizational DNA. CN: Westport, Praeger.
- Coombs, Timothy (2007). Crisis Management and Communications. Institute for Public Relations.
- Coombs, Timothy (2010) Parameters for Crisis Communication. The Handbook of Crisis Communication. UK: Wiley-Blackwell.

- Coombs, Timothy (2014). Applied Crisis Communication and Crisis Management: Cases and Exercise USA: SAGE Publications.
- Coombs, Timothy, Frandsen, Holladay ve Johansen (2010). Why a Concern for Apologia and Crisis Communication. Corporate Communications.
- Coombs, Timothy, Sherry Holladay (2012). The Handbook of Crisis Communication. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Çamdereli, Mete (2004). Ana Çizgileriyle Halkla ilişkiler, İstanbul: Salyangoz Yayınları.
- Çınarlı, İnci (2016). Kriz İletişimi. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım Yayınları.
- Dinçer, Ömer (2003). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Fınc, Steven (1986), Crisis Management: Planning for the Inevitable. New York: American Management Ass.
- Frandsen, Finn, Johansen Winni (2011) 'Crisis Communication, Complexity, and the Cartoon Affair: A Case Study' The Handbook of Crisis Communication.
- Frandsen, Finn, Johansen Winni (2017). Organizational Crisis Communication. Londra: SAGE Publications.
- Genç, Nurullah (2004). Yönetim Organizasyon- Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar.
- Güler, Hüseyin (2008). Zarar Azaltmanın Temel İlkeleri. Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri (ss. 35-50). Ankara: JICA Türkiye Ofisi Yayınları No: 2.
- Gürkan, Haşit (2013) Kriz İletişimi Ve Yönetimi. 1. Baskı. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2818.
- Hearit, Keith Michael (2001). Corporate Apologia: When an Organization Speaks in Defense of Itself. Handbook of Public Relations. USA: SAGE Publications.
- Hearit, Keith Michael (2006). Crisis Management by Apology: Corporate Response to Allegations of Wrongdoing. USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hearit, Keith Michael, Roberson, Kasie Mitchell (2009). Denial, Differentiation, and Apology: On the Use of Apologia in Crisis Management. Handbook of Risk and Crisis Communication. New York: Routledge.
- Heath, Robert (2005). Rhetorical theory. In Robert Heath ed. Encyclopedia of Public J.A. Oldekop and Others, "COVID-19 and The Case for Global Development", World Development, 2020, ss. 67.
- Heath, Robert. ve Millar, Dan Pyle (2013). A rhetorical approach to crisis communication: Management, communication processes, and strategic responses, Responding to Crises: New York and Londra. Routledge.

- Kazancı, Metin (2006), Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler. 6. Baskı. Ankara: Turhan kitabevi.
- Küçükusta, Ahmet Rasim (2010). Ben görevimi yaptım sizi uyardım. Bu işte bir domuzluk var. İstanbul: HayyKitap.
- Luecke, Richard (2015). Kriz Yönetimi Felaketleri Önleme Becerinizi Geliştirin, (çev. Önder Sarıkaya) İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınlar
- Mentor, Pocket (2015). Kriz Yönetimi, (Çev. Melis İnan), İstanbul: Optism Yayım ve Dağıtım.
- Narbay, Mine Şimşek (2006). Kriz İletişimi. Ankara: Nobel Yayım Dağıtım.
- Newsom, Doug, Vanslyke Judy Turk, Kruckeberg, Dean (2006). This is PR: The Realities of Public Relations. California: Wadsworth Publishing, No: 9.
- Okay, Ayla, Okay, Aydemir (2012). Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları, İstanbul: DER Yayınları.
- Okay, Ayla, Okay, Aydemir (2014). Halkla İlişkiler Kavram, Strateji ve Uygulamaları. İstanbul: Der Yayınları, No:7.
- Olson, Jeff (1999). Organize Olma. (S. Varmalı, Çev.) İstanbul: Hayat Yayınları.
- Örnek Ali Şahin, Aydın Şule (2006). Kriz ve stres yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Örnek Ali Şahin, Aydın Şule (2008). Kriz ve Stres Yönetimi, 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Örnek, Ali Şahin (2006). Bilgi Toplumunda Kriz Yönetimi Stratejileri: Türkiye Bilişim Sektörü Örneği: Model Önerisi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Paschall, Rod (1992) Critical Incident Management, Chicago, IL: Office of International Criminal Justice, University of Illinois.
- Pira, Aylin, Çisil Sohodol (2015). Kriz Yönetimi Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Polit, Denise, Beck Cheryl (2011). Essentials of Nursing Research: Methods, Appraisal and Utilization. 5th Edition, Lippincott. Williams veWilkins, Philadelphia.
- Sellnow, Timothy, Seeger, Matthew (2013) Theorizing Crisis Communication. First published. U.S: Wiley Blackwell.
- Soydaş, Ayda Uzunçarşılı (2010) Kültürlerarası İletişim: Farklı Kültürel Ortamlarda Çalışma Ve İletişim. Parşömen Yayıncılık.

- Suher, İdil Karademirlidağ (2013). Kriz İletişiminde Yeni Medya. Kriz İletişimi ve Yönetimi. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayını No:1776.
- Tekin, Mahmut, Muammer, Zerenler (2008). İşletmelerde Kriz Yönetimi. Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları.
- Tutar, Hasan (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Tutar, Hasan (2007). Kriz ve Stres Yönetimi. 2. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, Hasan (2011). Kriz ve Stres Yönetimi. 3. Basım. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, Hasan (2016). Kriz ve Stres yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tüz Melek Vergiliel, Haşit Gürkan (2013). Kriz İletişimi Ve Yönetimi. Anadolu Üniversitesi, Açık öğretim Fakültesi. Eskişehir: Yayını No: 1776 1. Baskı Web-Ofset.
- Tüz, Melek Vergiliel (2004). Kriz Yönetimi. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Tüz, Melek Vergiliel (2014). Kriz Yönetimi uygulama İçin Temel Adımlar. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yavas, Hikmet (2005). Doğal Afetler Yönüyle Türkiye’de Belediyelerde Kriz Yönetimi. Ankara: Orion Yayınevi.
- Yılmaz, Abdullah (2003). Türk Kamu Yönetiminin Sorun Alanlarından Biri Olarak Afet Yönetimi (1.Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

2. Makaleler, Bildiriler, Diğer Basılı Yayınlar

- Açıkgöz, Banu (2009). “Kriz Yönetimi ve Yapbozun Kayıp Parçası: Kriz Öncesinde Sırasında ve Sonrasında İletişim.” Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 10, Sayı 3.
- Akdağ, Mustafa, Erdem Taşdemir (2006), “Krizden Çıkmanın Yolları: Etkin Bir Kriz İletişimi.” Selçuk İletişim Dergisi, Sayı 4, 2.
- Aktel, Mehmet, Çağlar, Necdet (2007). “Isparta İli Afet Kriz Yönetim Yapılanması Üzerine Bir Çalışma.” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, C.12, S.3. Isparta.
- Akyel, Recai (2007). Afet Yönetim Sistemi: Türk Afet Yönetiminde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne İlişkin Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Aysun Kazak, Sevilay Hintistan, Betül Önal (2020). "Dünyada ve Türkiye'de COVID-19 Aşı Geliştirme Çalışmaları." Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Cilt 7, Sayı 4.
- Baran, Hitay (2012) "İşletmelerde Kriz Yönetimi.", A & G Bülten Araştırma ve Geliştirme Müdürlüğü.
- Baruah, Trisha Dowerah (2012). "Effectiveness of Social Media as a tool of communication and its potential for technology enabled connections: A micro-level study." International Journal of Scientific and Research Publications, Sayı 2(5).
- Benoit, William (1997). "Image Repair Discourse and Crisis Communication". Public Relations Review, Sayı 23 (2).
- Benoit, William, McHale, John (2009). "Kenneth Starr's Image Repair Discourse Viewed in 20/20.Communication Quarterly".
- Boudreaux, Brian (2005). "Exploring A Multi-Stage Model Of Crisis Management: Utilities, Hurricanes, And Contingency." Master Thesis, University Of Florida In Mass Communication.
- Brainerd, Elizabeth, Siegler, Mark (2003). "The Economic Effects of the 1918 Influenza Epidemic." CEPR Discussion Papers, No: 3791.
- Burnett, John (1988). "A Strategic Approach to Managing Crises." Public Relations Review, 24 (7).
- Canöz, Kadir (2020), "Covid-19 Krizi Döneminde Bilgilenme Aracı Olarak Sosyal Medya Kullanımı." Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der. (44) .
- Carrie Arnold (2020), "How Soon will We have a Coronavirus Vaccine? The Race Against Covid-19", New Scientist.
- Chakraborty, Indranil, Maity Prasenjit (2020). "COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention." Science of the Total Environment.
- Coombs, Timothy (2007), "Protecting Organization Reputations During Coronavirus: Two Cases Confirmed in UK." BBC.
- Coombs, Timothy, Holladay Sherry (2002). "Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory." Management Communication Quarterly, 16.
- Coombs, Timothy, Holladay Sherry (2012), "The Challenges Created By Publicly Managing Crisis Prevention." Public Relations Review, 38 (3).
- Çetinkaya, Nahide Işıl (2010). "Kriz ortamlarında devlete duyulan güven." Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- Çöklü, Ece (1994), “Halkla İlişkiler Faaliyetleri Çerçevesinde Kuruluşdaki Kriz Yönetimi.” Marmara İletişim Dergisi, Sayı 7.
- Demirtaş, Hasan (2000), “Kriz Yönetimi Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi.” İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Sayı 23.
- Dereli, Alptekin Durmuşoğlu, Kanat, Şenol (2006), “İşletmelerde Kaos Yönetimi.” Journal Of İstanbul Kültür University. Sayı 3.
- Ergünay, Oktay (2005), “Afet Yönetiminde İşbirliği ve Koordinasyonun Önemi, Afet Yönetiminin Temel İlkeleri.” JICA Türkiye Ofisi, Yayın No:1. Ankara.
- Ergünay, Oktay (2008), “Afet Yönetiminde Kurumsal Yapılanma ve Mevzuat Nedir? Nasıl Olmalıdır?” İstanbul Depremi Beklerken Sorunlar ve Çözümler Bildiriler Kitabı, CHP İstanbul Deprem Sempozyumu, İstanbul.
- Erkekoğlu, Pınar, Aylin Balcı, Anıl Yirün (2020), “Aşı Kararsızlığı ve COVID-19’un Etkileri.” Literatür Eczacılık Bilimleri Dergisi. S. 209.
- Figueiredo, Miguel Barroso (2021), “An internal perspective of Crisis Management.” MSc in Management, Universidade Católica Portuguesa.
- Frandsen, Finn, Johansen Winni (2017). “Voices in Conflict? The Crisis Communication of Meta-Organizations.” Management Communication Quarterly.
- Fung, Isaac Chun-Hai, Jing Zeng, Chung-Hong Chan, vd (2018). “Twitter and Middle East respiratory syndrome, South Korea, 2015: A multi-lingual study.” Infection, Disease & Health, Sayı 23 (1).
- Genç, Fatma Neval (2008), “Kriz İletişimi: Marmara Depremi Örneği.” Selçuk İletişim Dergisi. Cilt: 5 Sayı 3.
- GPMB-Global Preparedness Monitoring Board (2019), “A World at Risk: Annual Report on Global Preparedness for Health Emergencies.” September.
- Gruber, Daniel A, Smerek Ryan E, Thomas-Hunt, Melissa, vd (2015). “The Real-Time Power of Twitter: Crisis Management and Leadership in an Age of Social Media.” Business Horizons. Sayı 58 (2).
- Güçlü, Nezahat (2003), “Örgüt Kültürü.” Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 23(2).
- Gülbahar, Yasemin, Ayfer Alper (2009). “Öğretim teknolojileri alanında yapılan araştırmalar konusunda bir içerik analizi.” Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Sayı 42 (2).
- Güngör, Berkan (2020), “Türkiye’de Covid-19 pandemisi süresince alınan önlemlerin kriz yönetimi perspektifinden değerlendirilmesi.” Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi, Sayı (4).

- Gürbüz, Sibel, Saliha Aydın, Meltem Çöl (2021), "COVID-19 Aşı Çalışmaları ve Uygulamaları, Yeni Koronavirüs Pandemisi Sürecinde Türkiye'de Covid-19 Aşılması Ve Bağışıklama Hizmetlerinin Durumu.
- Hai, Wen, Jian Wang, Zhen-Gang Hou (2004), "The Short-term Impact of SARS on the Chinese Economy." Asian Economic Papers, no 1.
- Heath, Robert, Millar Dan Pyle (2005), Rhetorical theory. In R. L. Heath ed. Encyclopedia of Public
- Henderson, C. Joan (2003), "Communicating in a crisis: flight SQ 006", Tourism Management Vol. 24, Elsevier Science Ltd, New York.
- Holsti, Ole. R (1978). "Limitations of Cognitive abilities in the face of crisis." Studies on Crisis Management, Butterworth. Toronto.
- Irvine, Robert B (1987), "What's a Crisis, Anyway", Midyear Special, 4.
- İmik Tanyıldızı, Nural (2020) "Covid-19 Salgını Sürecinde Sağlık İletişiminde Sosyal Medya." İksad Publications, s. 7, Ankara.
- Kalaycı, Beyza Nur (2017), "Sosyal Medyada Kriz İletişimi: Turkcell Örneği." I. International Conference on New Trends in Communication 1.Uluslararası İletişimde Yeni Yönelimler Konferansı.
- Kamiloğlu, Fatma, Özge Yurttaş (2014), "Sosyal Medyanın Bilgi Edinme ve Kişisel Gelişim Sürecine Katkısı ve Lise Öğrencileri Üzerine Bir Alan Çalışması", İletişim, Cilt, Sayı 21.
- Karacan, H. Kültiğin (2001), "Depremlerde Kriz Yönetimi ve Bir Model Teklifi." Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Karagöl, Büşra (2017), "Sosyal Medyanın Sağlık İletişimindeki Yeri." Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaş, Mehmet (2020), "Covid-19 Salgınının Çok Boyutlu Sosyolojisi ve Yeni Normal Meselesi." İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi. Sayı: 1.
- Karcıoğlu, Özgür (2020), "What is coronaviruses, and how can we protect ourselves? Coronavirüs Nedir, Nasıl Korunabiliriz?" Phnx Med J. Volume 2 No 1.
- Kash, Toby, John Darling (1998), "Crisis Management: Prevention, Diagnosis and Intervention." Leadership & Organisation Development Journal, MCB Universty Press, Volume 19/4.
- Kietzmann, Jan, Kristopher Hermkens, Ian Paul McCarthy, vd (2011), "Social media? Getserious! Understanding the functional building blocks of social media." Bus. Horiz. Sayı 54 (3).

- Koçyiğit, Aktaş (2021), "COVID-19 Sürecinde Medya Ekolojisindeki Değişimin Gündem Belirleme Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi." Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi - Sayı 6.
- Kuçuradi, İoanna (2020), "Covid-19 Salgını Sırasında Dünyamızın Dününe, Bugününe, Yarınına Bir Kuşbakışı." Salgın: Tükeniş Çağında Dünyayı Yeniden Düşünmek, Tellekt, Sayı 156. İstanbul.
- Kuşay, Yeliz (2005), "Kriz İletişiminde İnternetin Etkisi." Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Lambert, Maria (2015), "Saldırı: Dürüst Şirketin Coombs'un SCCT Stratejilerini Kullandığının İncelenmesi." University of Louisiana at Lafayette Communication, United States – Louisiana.
- Lwin, May, Pang Augustine, Loh, Jun-Qi, vd (2017), "Is saying 'sorry' enough? Examining the effects of apology typologies by organizations on consumer responses." Asian Journal of Communication 27 (1).
- Mert, Yener Lütfü (2015), "Kamuda Kriz İletişimi: 31 Mart 2015'te Yaşanan Elektrik Kesintisi Örneğinin Analizi", Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi." Sayı 52.
- Mills, Alexander, Rui Chen, JinKyu Lee, vd (2009), "Web 2.0 emergency applications: How useful can Twitter be for emergency response?" Journal of Information Privacy and Security, Sayı 5 (3).
- Mitroff, Ian, Thierry C. Pauchant, Patrick Lagadec (1991). Toward A Systemic Crisis Management Strategy: Learning From The Best Examples In The Us, Canada And France. Organization & Environment, Sayı 5 (3).
- Namal, Fatih, Selim Kılıç (2015), "Kolera. Türkiye Klinikleri Public Health." Special Topic 2015 - Volume 1 Issue 3.
- Neil, M Ferguson, Daniel Laydon, Gemma Nedjati-Gilani, vd (2020), "Impact of Non-Pharmaceutical Interventions (NPIs) to Reduce COVID19 Mortality and Healthcare Demand." MRC Centre for Global Infectious Disease Analysis, Imperial College COVID-19 Response Team, London.
- Ozankaya, Özer (1992), "Ulusal Toplumun ve Ulusal Kültürün Kurucu Ögeleri." Atatürk Yolu Dergisi, Cilt 3, Sayı 10.
- Öztürk, Eda, Gül Şener, H. Kemal Süher (2016), "Sosyal Medya Çağında Ürün Yerleştirme: Instagram ve Instabloggerlar Üzerine Bir İçerik Analizi." Global Media Journal TR Edition, Sayı 6 (12).
- Öztürk, Yüksel, Türkmen Fatih (2010), "Turizm İşletmelerinin Krizlerden Etkilenme Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma." Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, İstanbul.

- Palen, Leysia, Sarah Vieweg, Amanda Lee Hughes (2009), "Crisis in a networked world: Features of computer-mediated communication in the April 16, 2007, Virginia tech event." *Social Science Computer Review*, 27 (4).
- Paraskevas, Alexandros, Levent Altinay, Jacqueline McLean, vd (2013): "Crisis Knowledge in Tourism: Types, Flows and Governance." *Annals of Tourism Research*, V 41, N 1.
- Roberts, Holly, Shari R. Veil (2016), "Health Literacy And Crisis: Public Relations In The 2010 Egg Recall." *Public Relations Review*, Sayı 42 (1).
- Selçuk, Ziya, Mehmet Palancı, Mehmet Kandemir, vd (2014), "Eğitim ve bilim dergisinde yayınlanan araştırmaların eğilimleri: İçerik analizi." *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 39 (173).
- Sezgin, Ferudun (2003), "Kriz Yönetimi", *Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı (8).
- Shaluf, Ibrahim M, Fakharul Razi, Ahmadun, Aini, vd (2003), "A Review of Disaster and Crisis" *Disaster Prevention and Management*, Vol. 12, Number 1, West Yorkshire, UK.
- Solmaz, Başak (2006), "Krizde İtibarın Yönetilmesi," *Selçuk İletişim Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3.
- Şen, Hüseyin (2001), "Ekonomik Kriz: Nedenler ve Çözüm Önerileri.", *Yeni Türkiye*, Ekonomik Kriz özel Sayısı, Cilt 2, Sayı 42.
- Şengün, Hayriye (2007), "Afet Yönetimi Sistemi ve Marmara Depremin Sonrasında Yaşanan Sorunlar." *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tağraf, Hasan, N. Talat Arslan (2003), "Kriz oluşum süreci ve kriz yönetiminde proaktif yaklaşım." *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Sayı 4 (1).
- Talukan Banu, Akturan Kadir (2000), "Çağdaş Organizasyon Teknikleri." *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı*.
- Titiz, İsmet, Çarıkçı, H. İlker (2001), "Krizlerin İşletmeler Üzerindeki Etkileri ve Küçük İşletme Yöneticilerinin Kriz Dönemine Yönelik Stratejik Düşünce ve Analizleri." *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1.
- Tuçcu, Şule (2004), "Kriz Yönetiminde Liderlik Kavramının Önemi." *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. Sayı 3. (2).
- Uittenhout, Herre (2012). "The use and effect of social media in health communication about common head lice." *Master's thesis*, University of Twente, Bilthoven.

- Kürşat Uzun (2021). “Covid-19 salgınında aşı ” Yayınlan Doktor raporu, (<http://www.drkursatuzun.com/wp-content/uploads/2021/08/Covid-19-ve-Asilar.pdf>) İstanbul.
- Valackiene, Asta (2011), “Theoretical Substation Of The Model For Crisis Management In Organization.” Inzinerine Ekonomika, Kaunas University of Technology, Sayı 22 (1).
- Ware, B. L, Wil A. Linkugel (1973), “They Spoke in Defense of Themselves: On the Generic Criticism of Apologia.” The Quarterly Journal of Speech Sayı 59(3).
- Yavaş, Hikmet (2001). “Doğal Afet Yönetimi ve Yerel Gündem 21 Çalışmaları Kapsamında İzmir’de Deprem Riski.” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 3.
- Yavaş, Hikmet (2005), “Türkiye’de Doğal Afetlerin Merkez-Yerel İlişkiler Açısından Yönetim Sorunları.” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Cilt 7, Sayı:3, İzmir.
- Yıldırım, Mesut (2003), “Acil Durum Planlaması Ve Yönetimi.” Türk İdare Dergisi, Sayı 439.
- Yılmaz, Özgür (2017), “1847-1848 Kolera Salgını ve Osmanlı Coğrafyasındaki Etkileri.” Avrasya İncelemeleri Dergisi, Cilt 6, Sayı 1.

3. Elektronik Kaynaklar

- GHS Index Map”, Küresel Sağlık Güvenliği Endeksi, <https://www.ghsindex.org>, (E.T 01.10 2020).
- Blackburn, C. (2018). How the devastating 1918 flu pandemic helped advance US women’s rights, March, <https://theconversation.com/how-the-devastating-1918-flu-andemic-helped-advance-us-womens-rights-91045>.
- Conte A, Lecca P, Salotti S, Sakkas S., 2020. The territorial economic impact of covid-19 in the EU. a rhomolo analysis territorial development insights series. JRC121261 European Commission. <https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/jrc121261.pdf> (Erişim tarihi: 04.10.2021).
- EPRS (2020). Economic Impact of Epidemics and Pandemics [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/646195/EPRS_BRI\(2020\)646195_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/646195/EPRS_BRI(2020)646195_EN.pdf)
- Health Spending”, OECD, <https://data.oecd.org/healthres/healthspending.htm>, (E.T 10.10 2020)

- Mahar, Irfan (2020), Impact of Covid-19 on Global Economy Structure, 22 Nisan 2020, <https://modern diplomacy.eu/2020/04/22/impact-of-covid-19-on-global-economy-structure/> (Erişim Tarihi: 03.05.2020).
- NPR/Marist Poll”, Marist Poll, 14 Mart 2020, http://maristpoll.marist.edu/wpcontent/uploads/2020/03/NPR_PBS-NewsHour_MaristPoll_USA-NOS-andTables_2003151338.pdf#page=3, (E.T15.05.2020).
- Oxford Dictionary. (2011). Oxford Dictionary. https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_english/crisis (Erişim tarihi: 12.05.2021).
- Pamuk, Şevket (2020), “Tarihte Küresel Salgınlar ve İktisadi Sonuçları”, Sarkaç Bülten, 9 Nisan 2020, <https://sarkac.org/2020/04/tarihte-kuresel-salginlar-ve-iktisadi-sonuclari/> (Erişim Tarihi: 03.05.2020).
- Penrose, John, M, (2000). The Role of Perception in Crisis Planning, <http://www.sciencedirect.com>.
- Treasury Board of Canada. (27.08.2010). Integrated Risk Management Framework. Treasury Board of Canada Web Site. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?section=text&id=12254>, (05.01.2012).
- Türk Dil Kurumu. (2011). 04 15, 2011 tarihinde Türk Dil Kurumu: <http://tdk.org.tr/TR/Genel/SozBul.aspx?F6E10F8892433CFFAAF6AA849816B2EF4376734BED947CDE&Kelime=%C3%B6ge> adresinden alındı
- WHO (World Health Organization), 2012. Cholera. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/cholera>. (Erişim Tarihi: 10.09.2021).
- WHO. (2004). Summary of probable SARS cases with onset of illness from 1 November 2002 to 31 July 2003. World Health Organization. 21 April 2004. https://www.who.int/csr/sars/country/table2004_04_21/en/