

# KRİZ İLETİŞİMİ:

## Siyasi Kriz İletişimi Üzerine Düşünceler

Yazar  
Soner DUTUCU



© Copyright 2022

*Bu kitabın, basım, yayım ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.*

*Bu kitapta yer alan fikirler ve düşünceler yazara ait olup, hiçbir kurum veya kuruluşun görüşünü yansıtmamaktadır. Bu kitap Paylaşılan "Kriz İletişiminin Devletin Söylem Birliğinin Tesis Edilmesindeki Rolü ve Etkisi: Türk Kamu Kurum ve Kuruluşları İçin Bir Kriz İletişimi Modeli Önerisi" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.*

**ISBN**

978-625-8259-56-8

**Kitap Adı**

Kriz İletişimi: Siyasi Kriz İletişimi Üzerine Düşünceler

**Editör**

Dr. Öğr. Üyesi Gözde KURT  
ORCID iD: 0000-0001-7358-9475

**Yazar**

Soner DUTUCU  
ORCID iD: 0000-0003-3907-3584

**Yayın Koordinatörü**

Yasin DİLMEN

**Sayfa Tasarımı ve Kapak Tasarımı**

Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Yayıncı Sertifika No**

47518

**Baskı ve Cilt**

Vadi Matbaacılık

**Bisac Code**

BUS110000

**DOI**

10.37609/akya.2237

**GENEL DAĞITIM**

**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

Halk Sokak 5 / A  
Yenişehir / Ankara  
Tel: 0312 431 16 33  
siparis@akademisyen.com

[www.akademisyen.com](http://www.akademisyen.com)

## ÖN SÖZ

Krizler günümüz modern dünyasının ayrılmaz parçalarıdır. Bu durum siyasi mecra, figür ve varlıklarla doğrudan ilintili olmayan, fakat özellikle iletişim teknolojilerindeki gelişmeler nedeniyle kısa zamanda politize olup siyasi ajandaları değiştirebilen farklı kriz durumlarını bünyesinde barındıran bir 'çatı kavram' olan siyasi krizlerin yelpazesini de doğal olarak genişletmiştir.

Vatandaşlar olarak bir kriz anında hükümet yetkililerine döneriz. Onlardan kriz durumunu tanımlamalarını ve kendimizi krizin etkilerinden nasıl koruyacağımız hususunda en kısa sürede bilgi vermelerini bekleriz. Krizi sonlandırmalarını, mümkün değilse de etkilerini azaltmalarını ve tabii varsa sorumluların belirlenmesini ve zararın tazmin edilmesini talep ederiz.

Peki, kaçınılmaz bir zaman baskısının eşlik edeceği ciddi bir krizle karşı karşıya olan yetkililer, beklentiyi karşılamak için nasıl bir süreç izlerler? Mesela, söylenti ve muhtelif ihtimalleri bir kenara bırakacak olursak, 9/11 Eylül saldırılarında Amerikan Başkanı nasıl bir haleti ruhiye içerisinde olmuştur, böyle bir kriz durumunun yönetimine hangi noktadan başlanmıştır? Aynı şekilde çokça işçinin hayatını kaybettiği bir maden kazasında, sorumlu siyasi varlık ve bürokratlar süreci yönetmek için önlerine nasıl bir ajanda alırlar? Bu ajandada kriz iletişimine atfedilen önem nedir, kriz iletişimi sürecin neresindedir?

80'li yıllarda art arda meydana gelen, işletmelerin tecrübe ettiği kaza ve felaketlerle kriz iletişimi bir disipline dönüşmüştür. Takip eden yıllarda birçok kuram ve model ortaya konmuştur. Bunlar kriz iletişiminin bir disipline dönüşmesine yol açan 'işletme krizleri' üzerine yoğunlaşmış çalışmalardır. Nitekim kriz iletişimi ile alakalı çalışmalar daha çok bu kuram ve modeller temelinde işletme / şirket krizlerinin vaka analizlerine odaklanmış durumdadır. İşletmelerin bir kriz anında bu kuram ve modelleri kullanıyor oldukları bilinen bir gerçek olsa da bunların işlevsel yeterliliği, üzerine düşünülmesi gereken ve verilerle test edilmesi gereken bir husustur. Ek olarak 'kriz' kavramı interdisiplinerdir; tababet temelli bir kavram olmakla birlikte, psikolojiden siyasete, ekonomiden toplum bilimlerine kadar birçok alanda farklı tanım ve karşılıkları mevcuttur. Diğer özelliklerinin yanı sıra bu özelliği ile 'kriz' kavramı incelemesi güç olan, nerede başladığı, nasıl süreçlerden geçtiği ve nerede sonlandığı net çizgilerle ortaya konulamayan karmaşık bir kavramdır. İşletmelerin tecrübe edebileceği krizlerle karşılaştırıl-

diğında, bürokrasi sürecinin de eklenmesiyle siyasi krizlerin özellikle kurumsal yönetim ve iletişimi süreci doğası gereği daha karmaşıktır. İşte özellikle iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle bu karmaşık süreç boyunca itibar edilir bir kaynak olmak ve farklı sözcüler söz konusu olsa da krizi 'ortak ses' ile anlamlandırmak, sürecin akıbeti için önemlidir. Bu ancak krizin tek elden yönetilmesiyle mümkün olabilir. Nitekim ülkemizde bu 'ortak ses' hedefiyle, kriz anında kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak için Eylül 2020 tarihinde, İletişim Başkanlığı bünyesinde, Stratejik İletişim ve Kriz Yönetimi Dairesi Başkanlığı ihdas edilmiştir. Dairenin nasıl bir sistemle faaliyet gösterdiği hususunda bir veriye ulaşılamamış olmakla birlikte, karşılaşıcağı en temel sorunların 'krizin kodlanması' ve iletişim sürecindeki 'koordinasyon' olacağı açıktır. Çünkü, bahsi geçtiği üzere bir çatı kavram olan 'siyasi krizler', kriz yönetim ve iletişim çalışmalarının kör noktasıdır. Konuyla alakalı çalışmalar dünya genelinde sınırlıdır. Bu çalışmada, bu durumun birincil nedeninin, yine bahsi geçtiği üzere, siyasi krizlerin geniş ve irdelenmesi zor yelpazesi olduğu değerlendirilmiştir.

Bu araştırmada, ülkemizde siyasi kriz yönetim ve iletişimi ile ilgili en işlevsel çalışmanın İçişleri Bakanlığı İç Güvenlik Stratejileri Dairesi Başkanlığı tarafından Ocak 2020 tarihinde yayınlanmış olan 'Kriz İletişim Yönetimi Rehberi' olduğu değerlendirilmiştir. Fakat rehber, ileride bahsedileceği üzere sadece afet nedenli kriz durumlarına, yani sorumluluk atfı düşük olan 'durumsal krizlere' odaklanmıştır. Ancak siyasi krizler sadece durumsal krizlerden ibaret olmayıp, kurumsal krizler, gaf ve skandallar, siyasi başarısızlıklar ve siyaset dışı mecrada gerçekleşip politize olan birçok kriz durumunu içermektedir. Aslında siyasi kriz çalışmalarının önündeki en büyük engel kavramın tanımlanmasını zorlaştıran bu girift yapısıdır. Nitekim siyasi krizin kavramsal olarak sınırlı sayıda açıklaması mevcuttur. Yani, bir kavram olarak 'siyasi kriz' aslında 'muğlak' durumdadır. Bununla birlikte, siyasal pazarlama temelinde ele alındığında, işletme ve şirketlerin tecrübe ettiği krizlerin yönetim ve iletişim yönetimleri ile siyasi krizlerin, farklılıkları olduğu kadar benzerlikleri de söz konusudur. İşte bu çalışmada ortaya çıkan düşünce, bu benzerlik ve farklılıkların tespit edilmesi ile işletmelerin kriz yönetim ve özellikle iletişimi bağlamında, kriz iletişimi disiplini bünyesinde ortaya konmuş olan kriz yanıtı / karşılama model ve kuramlarının sunduğu iletişim stratejilerinin siyasi kriz iletişimi çalışmalarına bir temel oluşturabileceğidir. Nitekim bunların siyasi varlık ve figürlerce de kısmen kullanılıyor olduğu yapılan vaka analizi çalışmalarıyla sabittir. Ek olarak bu benzerlik ve farklılıkların etkin bir biçimde ortaya konulması ve var olan stratejilerin bu minvalde geliştirilmesi hem siyasi krizlerin

çerçevesini daha belirgin hale getirecek hem de kamu kurumlarına sistemli ve işlevsel bir iletişim sağlamış olacaktır. Bunun için siyasi krizlerle ilintili olabilecek kavram ve disiplinler de irdelenmelidir. Bu çalışmada, stratejik iletişim, politik dil, medya diplomasisi, sosyal medya, krizlerin sosyo-politik özellikleri ve kriz kültürü gibi başlıklarla siyasi krizlerin tanımlanmasına ve ortaya temel bir iletişim şeması çıkarılmasına bir zemin oluşturmak amaçlanmıştır.



# İÇİNDEKİLER

Giriş.....	1
------------	---

## BÖLÜM 1

<b>Kriz Kavramı.....</b>	<b>5</b>
1.1. Kriz Tanımları .....	5
1.2. Krizlerin Özellikleri .....	8
1.3. Krizin Etkenleri ve Kriz Kategorileri.....	10
1.4. Krizin Evreleri .....	14
1.5. Kriz Yönetimi.....	18
1.6. Kriz İletişimi.....	20
1.7. Kriz İletişiminde Yanılgılar ve Etkili İletişimin Unsurları.....	22

## BÖLÜM 2

<b>Araştırmanın Metodolojisi .....</b>	<b>27</b>
2.1. Araştırmanın Yöntemi.....	27
2.2. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Soruları.....	27
2.3. Araştırmanın Önemi .....	28
2.4. Araştırmanın Kapsamı .....	29

## BÖLÜM 3

<b>Kriz İletişimi Kuramları.....</b>	<b>31</b>
3.1. İletişim ve Erken Uyarı Kuramları.....	32
3.1.1. Dinle-Doğrula-Anla-Karar Ver-Yanıt Ver Modeli.....	32
3.1.2. Koruyucu Eylem Karar Modeli.....	34
3.2. İletişim ve Kriz Çıktıları Kuramları.....	35
3.2.1. Örgütsel Öğrenme.....	35
3.2.2. Anlamlandırma .....	36
3.2.3. Örgütsel Meşruiyet.....	37
3.2.4. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi.....	37
3.2.5. Örgütsel Yenilenme Söylemi.....	43
3.3. İletişim ve İvedi Yanıt Kuramları .....	43
3.3.1. Kaos Teorisi ve Öz-Örgütlenme .....	44
3.3.2. İletişim ve Kriz Koordinasyon Teorileri.....	45
3.3.3. İletişim ve Toplum Direnci .....	45
3.3.4. Dört Kanallı İletişim Modeli.....	46

3.4. İletişim ve Aracılı Kriz Kuramları .....	47
3.4.1. Haber Çerçeveleme Teorisi .....	48
3.4.2. Odak Olaylar .....	48
3.4.3. Kullanımlar ve Doyumlar Teorisi.....	49
3.4.4. Haberin Yayılması .....	49
3.4.5. Yeniliklerin Yayılması .....	49
3.5. Etki ve Kriz İletişimi Kuramları .....	50
3.5.1. Kurumsal Savunca.....	50
3.5.2. İmaj Restorasyon Teorisi .....	51
3.5.3. Sulama RetoriĐi.....	55
3.5.4. Dramatizm .....	56
3.5.5. Anlatı Teorisi.....	57
3.6. İletişim ve Risk Yönetimi Kuramları .....	58
3.6.1. Farkındalık .....	58
3.6.2. Yüksek GüvenilirliĐi Olan Kurumlar.....	59
3.6.3. İhtiyat İlkesi.....	60
3.6.4. Kültür Teorisi .....	61
3.6.5. Bir Argüman Olarak Risk İletişimi .....	62
3.7. Kriz İletişimi ve Etik Kuramları .....	62
3.7.1. Etik .....	63
3.7.2. Sorumlu İletişim.....	63
3.7.3. Anlamlı Seçim.....	64
3.7.4. Özen EtiĐi.....	65
3.7.5. Erdem EtiĐi.....	65
3.7.6. Adalet .....	66

## BÖLÜM 4

Siyasi Kriz ve Kriz ile Etkileşimi Olan Bazı Kurum, Kavram ve Disiplinler.....	67
4.1. Siyasi Kriz ve Siyasi Varlıklar.....	67
4.2. Stratejik İletişim ve Türkiyede Kamu Kurumları: Sosyal Medya ve Kriz .....	81
4.3. Politik Dil, Söylem ve Kriz.....	88
4.4. Krizlere Sosyo-Politik Açıdan Bir Bakış .....	91

## BÖLÜM 5

Türk Kamu Kurum ve Kuruluşları için Bir Kriz Yönetim Modeli Önerisi .....	95
---	----

SONUÇ.....	111
------------	-----

KAYNAKLAR .....	115
-----------------	-----



## KISALTMALAR

- PADM** : Protective Action Decision Model  
**SCCT** : Situational Crisis Communication Theory  
**CT** : Chaos Theory  
**HRO'S** : Highly Reliable Organizations  
**ICB** : International Crisis Behaviors



## KAYNAKLAR

- Auer, Claudia. "Conceptualizing Political Crisis and the Role of Public Diplomacy in Crisis Communication Research". *The Handbook of International Crisis Communication Research*. ed. Andreas Schwarz, Matthew W. Seeger, Claudia Auer. Chichester: John Wiley & Sons, 2016, 119-132.
- Aydede, Ceyda. *Teorik ve Uygulamalı Halkla İlişkiler Kampanyaları*. İstanbul: Mediacat, 2002.
- Aydemir, Muzaffer, M. Kemal Demirci. "Son Dönemlerde Yaşanan Krizlerin İşletmeler Üzerindeki Olumlu Etkilerinin Analizi". *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*. C.29. S.1 (2005): 65-81.
- Austin, Lucinda, Brooke Fisher Liu, Yan Jin. "How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model". *Journal of Applied Communication Research*. C. 40. S. 2 (2012): 188-207.
- Baltaş, Zuhul. *Krizde Fırsatları Görmek : Yöneticiler İçin Krizde Yönetim El Kitabı*. İstanbul: Remzi Kitabevi, 2004.
- Baumgartner, Frank R., Bryan D. Jones. *Agendas and Instability in American Politics*. London: The University of Chicago Press, 2009.
- Benoit, William. "Image Repair Discourse and Crisis Communication". *Public Relations Review*. C. 23. S. 2 (1997): 177-186.
- Besomi, Danielle. "Crise as a Disease of the Body Politick: A Metaphor in the History of Nineteenth-Century of Economics". *Journal of the History of Economic Thought*. C. 33. S. 1 (2011): 67-118.
- Boin, Arjen, Allan McConnell, Paul 't Hart. "Governing After Crisis". *Governing After Crisis: The Politics of Investigation, Accountability and Learning*, ed. Arjen Boin, Allan McConnell, Paul 't Hart. New York: Cambridge University Press, 2008, 3-30.
- Boin, Arjen, Paul 't Hart, Eric Stern, Bengt Sundelius. *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure*. New York: Cambridge University Press, 2005.
- Bradford, Jeffrey, Dennis E. Garrett. "The Effectiveness of Corporate Communicative Responses to Accusations of Unethical Behavior". *Journal of Business Ethics*. C.14. S.11 (1995): 875-892.
- Chalozin-Dovrat, Lin. "Crisis in Modernity: A Sign of the Times Between Decisive Change and Potential Irreversibility". *Discourse and Crisis*. ed. Antoon De Rycker, Zuraidah Mohd Don. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2013, 67-97.
- Cheng, Yang, Glen Cameron. "The Status of Social-Mediated Crisis Communication (SMCC) Research: An Analysis of Published Articles in 2002-2014". *Social Media and Crisis Communication*. ed. Lucinda Austin, Yan Jin. New York: Routledge, 2018, 9-20.
- Coombs, W. Timothy. "Revising Situational Crisis Communication Theory: The Influences of Social Media on Crisis Communication Theory and Practice". *Social Media and Crisis Communication*. ed. Lucinda Austin, Yan Jin. New York: Routledge, 2018, 21-37.
- Coombs, W. Timothy, Sherry J. Holladay. "Comparing Apology To Equivalent Crisis Response Strategies: Clarifying Apology's Role And Value in Crisis Communication". *Public Relations Review*. C. 34. S. 3 (2008): 252-257.
- Coombs, W. Timothy. "Parameters for Crisis Communication". *The Handbook of Crisis Communication*. ed. W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay. Chichester: Blackwell, 2010, 17-53.
- Coombs, W. Timothy, Sherry J. Holladay. *Managing Corporate Social Responsibility: A Communication Approach*. Chichester: Wiley-Blackwell, 2012.
- Coombs, W. Timothy. "Attribution Theory as a Guide for Post-crisis Communication Research". *Public Relations Review*. C. 33. S. 2 (2007): 135-139.
- Coombs, W. Timothy. "West Pharmaceutical's Explosion: Structuring Crisis Discourse Knowledge". *Public Relations Review*. C. 30. S. 4 (2004): 467-473.

- Coombs, W. Timothy. "Revisiting Situational Crisis Communication Theory: The Influences of Social Media on Crisis Communication Theory and Practice". *Social Media and Crisis Communication*. ed. Lucinda Austin, Yan Jin. New York: Routledge, 2017, 21-37.
- Coombs, W. Timothy, Sherry J. Holladay. "An Extended Examination of the Crisis Situations: A Fusion of the Relational Management and Symbolic Approaches". *Journal of Public Relations Research*. C.13. S. 4 (2001): 321-340.
- Coombs, W. Timothy. "Choosing the Right Words: The Development of Guidelines for the Selection of the "Appropriate" Crisis-Response Strategies". *Management Communication Quarterly*. C. 8. S. 4 (1995): 447-476.
- Coombs, W. Timothy. *Ongoing Crisis Communication : Communication, Managing, and Responding*. California: Sage, 2015.
- Çınarlı, İnci. *Kriz İletişimi*. İstanbul: Beta Yayınları, 2016.
- Dağbakan, Fatma Öztürk. *Toplumdilbilim*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları, 2019.
- Doğu Öztürk, İlknur. *Stratejik Halkla İlişkiler Kapsamında Kriz Yönetimi*. İstanbul: Hiperyayın, 2020.
- Damayanti, Ratna Stacey Rodrigues, Samuel Chua, Augustine Pang. "The Corporate Social Media Spokesperson". *Social Media and Crisis Communication*, ed. Lucinda L Austin, Yan Jin. New York: Rotledge, 2018, 99-113.
- Dutucu, Soner. "Sosyal Medyada Kriz Yönetimi ve Kriz Karşılama Stratejilerinin Siyasi Krizlere Uygulanabilirliği". *Ulusal Dijital Çağ ve Yeni İletişim Düzeni Sempozyumu*, 31 Mayıs-1 Haziran 2021. İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2021, 16.
- Fairclough, Norman. *Critical Discourse Analysis*. New York: Routledge, 2013.
- Fink, Steven. *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. New York: Amacom, 1986.
- Fisher, Walter. *Human Communication as Narration: Toward a Philosophy Reason, Value and Action*. Columbia: University of South Carolina Press, 1987.
- Flin, Rhona. *Sitting in the Hot Seat: Leaders and Teams for Critical Incident Management*. San Francisco: Wiley, 1996.
- Frandsen, Finn, Winni Johansen. "Crisis Communication, Complexity, and the Cartoon Affair: A Case Study". *The Handbook of Crisis Communication*. ed. W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay. Chichester: Blackwell Publishing 2010, 425-448.
- Freberg, Karen. *Social Media for Strategic Communication: Creative Strategies and Research-Based Applications*. California: Sage, 2019.
- Genç, Fatma Neval. "Kriz Yönetimi Ve Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği". *Verimlilik Dergisi*. S. 4 (2009):7-22.
- Gonzalez-Herrero, Alfonso, Suzanne Smith. "Crisis Communications Management on the Web: How Internet-Based Technologies are Changing the Way Public Relations Professionals Handle Business Crises". *Journal of Contingencies and Crisis Management*. C. 16. S. 3 (2008): 143-153.
- Gök Demir, Zuhal, Çiğdem Karakaya, Fulya Erendağ Sümer. "Sosyal Medya Üzerinden Kriz Yönetimi: Krize Yanıt Verme Stratejileri Üzerine Bir Araştırma". *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. S. 30 (2018): 410-428.
- Güden, Onurcan. "Küresel Kuruluşların Kriz Yönetimi ve İletişimi Süreçlerine Yönelik Bir Değerlendirme: Facebook & Cambridge Analytica Veri Skandalının Retoriksel Arena Kuramı Bağlamında İncelenmesi". *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*. S. 31 (2019), 209-231.
- Huang, Yi-Hui. "Crisis Situations, Communication Strategies, and Media Coverage: A Multicase Study Revisiting the Communicative Response Model". *Communication Research*. C. 33. S. 3 (2006): 180-205.
- Hampden-Turner, Charles, Fons. Trompenaars. *Culture, Crisis and Covid-19: The Great Reset*. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, 2021.

- Hermann, Charles. "Some Consequences of Crisis Which Limit the Viability of Organizations". *Administrative Science Quarterly*, C.8, S.1 (1963): 61-82.
- Kelley-Romano, Stephanie, Victoria Westgate. "Blaming Bush". *Journalism Studies*. C. 8. S. 5 (2007): 755-773.
- Kernisky, Debra. "Proactive Crisis Management and Ethical Discourse: Dow Chemical's Issues Management Bulletins 1979-1990". *Journal of Business Ethics*. C. 16. S. 8 (1997): 843-853.
- Kılınç, Özgür, Sevil Bayçu. "Kriz iletişimde Duygular ve Kültür: Karma Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. C. 22. S. 1 (2020):73-103.
- Kwansah-Aidoo, Kwamena, Amiso M. George. "Setting the Scene Communication, Culture and Crisis in a Transboundary Context". *Culture and Crisis Communication*. ed. Amiso M. George & Kwamena Kwansah-Aidoo. NJ, USA: John Wiley & Sons, 2017, 3-18.
- Langer, Ellen. *Mindfulness*. Cambridge: Perseus Books, 1989.
- Lee, So Young, Yoon Hi Sung, Dongwon Choi, Dong Hoo Kim. "Surviving a Crisis: How Crisis Type and Psychological Distance Can Inform Corporate Crisis Responses". *Journal of Business Ethics*. C. 168, S. 2 (2021): 795-811.
- Lindell, Michael, Ronald W. Perry. *Communicating Environmental Risk in Multiethnic Communities*. California: Sage, 2004.
- Lindell, Michael, Ronald W. Perry. "The Protective Action Decision Model: Theoretical Modifications and Additional Evidence". *Risk Analysis*. C. 32. S. 4 (2011): 1-33.
- Maguire, Steve, Jave Elis. "The Precautionary Principle and Risk Communication". *Handbook of Risk and Crisis Communication*. ed. Robert L.Heath, H.Dan O'Hair. New York: Routledge, 2009, 119-137.
- Mitroff, Ian, Gus Anagnos. *Managing Crises Before They Happen*. New York: Amacom, 2001.
- Monaghan, John, Peter Just. *Social and Cultural Anthropology A Very Short Introduction*. New York: Oxford University Press, 2000.
- Nhedzi, Aabshey, Cleopatra Gombarume. "A Moral Compass of the Organisation during Crisis: Exploring the Ethics Roles of Strategic Communication Practice". *African Journal of Business Ethics*. C. 15. S. 1 (2021): 28-48.
- Okay, Aydemir. "Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler". *İletişim Fakültesi Dergisi*. C. 2. S. 12 (2002): 473-498.
- Otay Demir, Filiz. "Kriz Yönetim Stratejileri ve Kriz İletişimi". *Review of Social, Economic & Business Studies*. C. 11, S. 12 (2008): 1-24.
- Pechta, Laura, Dale C. Brandenburg, Matthew W. Seeger. "Understanding the Dynamics of Emergency Communication: Propositions for a Four-Channel Model". *Journal of Homeland Security and Emergency Management*. C. 7. S. 1 (2010): 1-18.
- Pira, Aylin, Çisil Sohodol. *Kriz Yönetimi: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme* İstanbul: İletişim Yayınları, 2020.
- Plowman, Kenneth D., Cynthia ReVelle, Shira Meirovich, Martha Pien, Richard Stemple, Virginia Sheng, Karen Fay. "Walgreens: A Case Study in Health Care Issues and Conflict Resolution", *Journal of Public Relations Research*. C. 7. S. 4 (1995): 231-258.
- Renn, Ortwin. "Risk Communication: Insights and Requirements for Designing Successful Communication Programs on Health and Environmental Hazards". *Handbook of Risk and Crisis Communication*. ed. Robert L.Heath, H.Dan O'Hair. New York: Routledge, 2009, 80-98.
- Reynolds, Barbara, Matthew W. Seeger. "Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model". *Journal of Health Communication*. C. 10, S. 1 (2005): 43-55.
- Ruff, Peter, Khalid Aziz. *Managing Communicatians in a Crisis*. Hampshire: Gower Publishing, 2003.
- Rycker, Antoon, Zuraidah Mohd Don. "Discourse and Crisis : Critical Perspectives". *Discourse in Crisis, Crisis in Discourse*. ed. Antoon De Rycker, Zuraidah Mohd Don. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2013, 3-65.

- Saleh, Ibrahim, Heba Metwali. "Dealing with Political and Cultural Crisis in a Troubled Middle East Region". *Culture and Crisis Communication*. ed. Amiso M. George, Kwamena Kwansah-Aidoo. NJ, USA: John Wiley & Sons, 2017, 21-37.
- Salomonsen, Heidi Houlberg, Paul 't Hart. "Communicating and Managing Crisis in the World of Politics". *Crisis Communication*. ed. Finn Frandsen, Winni Johansen. Berlin/Boston: De Gruyter, 2020, 439-459.
- Schneider, Sandra K., Marty P. Jordan. "Political Science Research on Crises and Crisis Communications". *The Handbook of International Crisis Communication Research*. ed. Andreas Schwarz, Matthew W. Seeger, Claudia Auer. Chichester: John Wiley & Sons, 2016, 13-23.
- Schwarz, Andreas, Matthew W. Seeger, Claudia Auer. *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons, 2016.
- Seeger, Matthew W., Timothy L. Sellnow, Robert R. Ulmer. "Communication, Organization, and Crisis". *Annals of the International Communication Association*. C.21. S.1 (1998): 231-276.
- Seeger, Matthew W., Robert R. Ulmer, Julie M. Novak, Timothy Sellnow. "Post-Crisis Discourse and Organizational Change, Failure and Renewal". *Journal of Organizational Change Management*. C. 18. S. 1 (2005): 78-95.
- Sellnow, Timothy, Matthew W. Seeger. *Theorizing Crisis Communication*. Malden MA: Wiley-Blackwell, 2013.
- Siah, Joanna Ann Mei, Namrata Bansal, Augustine Pang. "Corporate Communications: An International Journal Emerald Article: New media: a new medium in escalating crises?". *Corporate Communications: An International Journal*. C. 15. S. 2 (2010): 143-155.
- Suedfeld, Peter, Dana C. Leighton. "Early Communications in the War Against Terrorism: An Integrative Complexity Analysis". *Political Psychology*. C. 23. S. 3 (2002): 585-599.
- Tagraf, Hasan, N.Talat Arslan. "Kriz Oluşum Süreci ve Kriz Yönetiminde Proaktif Yaklaşım". *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. C. 4. S. 1 (2003):149-160.
- Taneja, Sonia, Mildred Golden Pryor, Scott Sewell, Aura Maria Recuero. "Strategic Crisis Management: A Basis for Renewal and Crisis Prevention". *Journal of Management Policy and Practice*. C. 15. S. 1 (2014): 79-85.
- Tansey, James, Tim O'riordan, "Cultural Theory and Risk: A Review". *Health, Risk & Society*. C. 1. S. 1 (1999): 71-90.
- Triki, Mounir. "Review of Ponton". *Russian Journal of Linguistics*. C. 24. S. 1 (2020): 197-204.
- Tutar, Hasan. *Kriz Ve Stres Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayınları, 2011.
- Ulmer, Robert, Timothy L. Sellnow, Matthew W. Seeger. *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. California: Sage, 2019.
- Ural Güzelcik, Ebru. *Stratejik Halkla İlişkiler Uygulamaları*. İstanbul: Birsen Yayınevi, 2006.
- Valentini, Chiara, Dean Kruckeberg. "The Future Role of Social Media in International Crisis Communication". *The Handbook of International Crisis Communication Research*. ed. Andreas Schwarz, Matthew W. Seeger, Claudia Auer. Chichester: John Wiley & Sons, 2016, 478-488.
- Valentini, Chiara, Stefania Romenti, Dean Kruckeberg, "Handling Crises in Social Media: From Stakeholder Crisis Awareness and Sense Making to Organizational Crisis Preparedness". *Social Media and Crisis Communication*. ed. Lucinda Austin, Yan Jin. New York: Routledge, 2018, 57-67.
- Veil, Shari. "Mindful Learning in Crisis Communication". *Journal of Business Communication*. C. 48. S. 2 (2011): 117-147.
- Vergiliel Tüz, Melek. *Kriz Yönetimi: İşletmelerde Uygulama İçin Temel Adımlar*. Bursa: Şah-Mat, 2008.
- Weick, Karl. "The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster". *Administrative Science Quarterly*. C. 38. S.4 (1993):628-652.
- Weick, Karl, Kathleen M. Sutcliffe. *Managing the Unexpected*. San Francisco: John Wiley & Sons, 2007.

- Yenice, Aslin, Serdar Pirtini, Göksel Ataman. "Sosyal Medyada Kriz Yönetimi ve Kurum İtibarı ile İlişkisi Üzerine bir Model Uygulaması". *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C. 7. S. 3 (2018): 1-17.
- Yılmaz, Levent. "Türk Siyasal Kültürünün Kriz Alanları İçin Bir Model". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*. C. 23. S. 2 (2008): 193-212.

## ELEKTRONİK KAYNAKLAR

- "Beehive Strategic Communication".  
<https://beehivepr.biz/strategic-communication-in-crisis/> [Erişim Tarihi: 12.03.2022]
- Birkland, Thomas. "Focusing Events, Mobilization, and Agenda Setting". <https://www.jstor.org/stable/4007601?seq=1> [Erişim Tarihi: 20.04.2022].
- Brecher, Michael, Jonathan Wilkenfeld. "The ICB Data Viewer".  
<http://www.icb.umd.edu/dataviewer/> [Erişim Tarihi: 19.03.2022].
- Constantinides, Panos. "The Failure of Foresight in Crisis Management: A Secondary Analysis of The Mari Disaster".  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162512002636> [Erişim Tarihi: 02.04.2022].
- Guerrero-Castro, Cristian. "Strategic Communication for Security & National Defense: Proposal for an Interdisciplinary Approach". <http://connections-qj.org/article/strategic-communication-security-national-defense-proposal-interdisciplinary-approach> [Erişim Tarihi: 01.03.2022].
- "İletişim Başkanlığı'na Yeni Görev".  
<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/haberler/detay/iletisim-baskanligina-yeni-gorev/> [Erişim Tarihi: 20.03.2022]
- "Kullanımlar ve Doymular Teorisi (Uses and Gratifications Theory)". <https://netvent.com/kullanimlar-ve-doyumlar-teorisi-uses-and-gratifications-theory/> [Erişim Tarihi: 18.04.2022].
- "Linguistic Theories". <http://www.dilbilimi.net/theories.htm> [Erişim Tarihi: 02.03.2022].
- Nhedzi, Abyshey, Cleopatra Gombarume. "A 'Moral Compass' of the Organisation During a Crisis: Exploring the Ethics Roles of Strategic Communication Practice".  
<https://www.proquest.com/docview/2624684820?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true> [Erişim Tarihi: 02.03.2022].
- Norris, Fran H., Susan P Stevens, Betty Pfefferbaum, Karen Wyche, Rose L Pfefferbaum. "Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and Strategy for Disaster Readiness".  
[https://www.scrip.org/\(S\(lz5mqp453ed%20snp55rrgct55\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1184321](https://www.scrip.org/(S(lz5mqp453ed%20snp55rrgct55))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1184321) [Erişim Tarihi: 22.04.2022].
- "Professional Crisis Management & Communication Services - ICM" <https://crisisconsultant.com> [Erişim Tarihi: 25. 04 2022].
- Report of the Defense Science Board Task Force on Strategic Communication. <https://irp.fas.org/agency/dod/dsb/commun.pdf> [Erişim Tarihi: 12.12.2021].
- Richards, Josie. "Accusatory Based Discourse Strategies: Apologia, Kategoria and Strategic Image Repair Discourse".  
<https://scholar.uwindsor.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1084&context=essaysofsignificance> [Erişim Tarihi: 28.03.2022]
- "Stratejik İletişim ve Kriz Yönetimi Dairesi Başkanlığı Kuruldu!" <https://www.cumhuriyet.com.tr/haber/stratejik-iletisim-ve-kriz-yonetimi-dairesi-baskanligi-kuruldu-1766947> [Erişim Tarihi: 23.04 2022].
- "Stratejik iletişim ve Türkiye iletişim modeli". <https://m.star.com.tr/acik-gorus/stratejik-iletisim-ve-turkiye-iletisim-modeli-haber-1690013/> [Erişim Tarihi: 10.03.2022]

“T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı İnternet Sitesi”. <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/vizyon-misyon> [Erişim Tarihi: 24.01.2022].

“T.C. İçişleri Bakanlığı İç Güvenlik Stratejileri Dairesi Başkanlığı Kriz İletişim Yönetim Rehberi”. [https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/icguvenlik/2019/02/kriz-iletis%C3%8C%C2%A7imi\\_2020-.pdf](https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/icguvenlik/2019/02/kriz-iletis%C3%8C%C2%A7imi_2020-.pdf) [Erişim Tarihi: 03.02.2022].

“Türk Dil Kurumu Sözlükleri” <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 23.04.2022].

Yıldız Ünal, Arife, Sefa Şengül. “Sosyal medyada yeni dönem başladı”. <https://www.aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/sosyal-medya-yeni-donem-basladi/1991916> (Erişim Tarihi: 02.01.2022).