

BÖLÜM 11

Riskleri ve Krizleri Yönetmek

11.2. / Kriz Yönetimi

Nilay TARHAN¹



Öğrenim Hedefleri

Okuyucu, bu bölümü okuyarak;

1. Kriz ve kriz yönetimi kavramlarını tanımlayacak,
2. Kriz yönetiminin önemini ve bu süreçte yapılması gerekenleri kavrayacak,
3. Kriz yönetiminde iletişimin önemini kavrayacaktır.

Giriş

Hayatın her anında krizlerle karşılaşmak olası olup organizasyonlar da her an krizlerle karşılaşabilirler. Organizasyonlardaki krizler yalnızca kendilerini değil paydaşlarını da etkileyebildiği için etki alanı büyümekte ve fazla sayıda kişinin, kuruluşun dikkatini çekmektedir. Krizleri oluşmadan önleyebilmek önemli olmakla birlikte bu her zaman mümkün olamamaktadır. Her organizasyon kriz yönetimine gereken önemi vermeli, bunun için gerekli zamanı ve kaynağı ayırmalıdır. Sağlık alanında faaliyet gösteren organizasyonlardaki olası krizlerin birey ve toplum sağlığına yönelik ciddi sonuçlar doğurma olasılığı bulunmaktadır. Eczacılık alanında faaliyet gösteren organizasyonlar için kriz yönetiminin başarılı

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD., nilay.tarhan@ikcu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3085-1178

kurumların talep etmemesine karşın, firma milyonlarca şişe ilacı geri çağırması ve imha etmiştir (Schultz ve Schultz, 1990).

Ölümler duyulduktan sonra firmanın satışlarında keskin bir düşüş meydana gelmesine rağmen kriz sonrası dönemde satışlar kriz öncesi değerlere yaklaşmıştır (Oliveira, 2023). İlacın olay sonrasında da talep görmesi ve dahası satışların kriz öncesi döneme yaklaşması firmanın krizi başarılı bir şekilde yönettiğini göstermektedir. Firma bu dönemde paydaşlarla iletişime ve firmanın ulaşılabilir olmasına dikkat etmiştir. Ayrıca zorunlu olmamasına karşın ilaçları imha etmiş olması insan sağlığını önemseydiğini göstermesi bakımından önemlidir.

Krizlerde paydaşlarla iletişim halinde olunması, toplumun doğru bir şekilde bilgilendirilmesi önem taşımaktadır. Bireylerin sağlığını ön planda tutan, insan hayatına kar elde etmekten daha fazla önem verdiğini gösteren ve bu doğrultuda faaliyetlerini sürdüren işletmelerin krizlerden daha az etkilendiği, itibarlarını koruduğu söylenebilir. Eczacılık işletmelerinde birey ve toplum sağlığı her zaman öncelikli olmalı, dürüstlükten ve etik ilkelerden uzaklaşılmalıdır.

Kaynaklar

- Barsch, M., & Otte, A. (2010). The legal standards for the radioactive or non radioactive drugs research and approval in the European Community and in Germany after the thalidomide catastrophe. *Hellenic Journal of Nuclear Medicine*, 13(1), 45-51.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). *Principles of biomedical ethics* (5th edition). Oxford University Press, New York.
- Burnett, J. J. (1998). A strategic approach to managing crises. *Public Relations Review*, 24(4), 475-488. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(99\)80112-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(99)80112-X)
- Chen Z. (2021). Influence of working from home during the COVID-19 crisis and HR practitioner response. *Frontiers in Psychology*, 12:710517. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.710517>
- Chong, J.K.S. (2004). Six steps to better crisis management, *Journal of Business Strategy*, 25(2), 43-46. <https://doi.org/10.1108/02756660410525407>
- Coombs, W. T. (2004). Impact of past crises on current crisis communication: insights from situational crisis communication theory. *The Journal of Business Communication* (1973), 41(3), 265-289. <https://doi.org/10.1177/0021943604265607>.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10, 163-176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Dally, A. (1998). Thalidomide: was the tragedy preventable? *The Lancet*, 351, 1197-1199. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(97\)09038-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(97)09038-7)
- Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the inevitable*. New York: American Management Association.
- Göral, R. (2014). Turizm sektöründe stratejik kriz yönetimine ilişkin bütünsel bir çerçeve. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 89-101.
- Kandemir, M. & Gümüş, İ. (2021). İşletmelerde kriz yönetimi ve covid-19 pandemi sürecine ilişkin bir değerlendirme: Eti Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü örneği. *Journal of Organizational Behavior Review*, 3(2), 153-184.
- Heller, V. L., & Darling, J.R. (2012). Anatomy of crisis management: lessons from the infamous Toyota Case. *European Business Review*, 24(2), 151-168. <https://doi.org/10.1108/09555341211204017>

- Kash, T.J., & Darling, J.R. (1998). Crisis management: prevention, diagnosis and intervention. *Leadership & Organization Development Journal*, 19(4), 179-186. <https://doi.org/10.1108/01437739810217151>
- Krapohl, S. (2007). Thalidomide, BSE and the single market: An historical-institutionalist approach to regulatory regimes in the European Union. *European Journal of Political Research*, 46(1), 25-46. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.2006.00643.x>
- Latonen, S. H., Suominen, R. M., Juppo, A. M., Airaksinen, M., & Seeck, H. (2023). Organisation of cross-sector collaboration and its influence on crisis management effectiveness among pharmaceutical supply chain stakeholders during the COVID-19 pandemic. *Public Health*, 222, 196-204. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2023.06.042>
- Lockwood, N. R. (2005). Crisis management in today's business environment: HR's strategic role, *SHRM Research Quarterly*. <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-magazine/documents/1205rqartpdf.pdf>
- Newbrunner, E., & Wadman, R. (2021). Depression and anxiety symptoms in UK thalidomide survivors: A brief survey. *Disabilities*, 1(1), 23-29. <https://doi.org/10.3390/disabilities1010002>
- Massey J. E. & Larsen J. P. (2006). Crisis management in real time: How to successfully plan for and respond to a crisis. *Journal of Promotion Management*, 12:(3-4), 63-97. https://doi.org/10.1300/J057v12n03_06
- Oliveira, M. J. S. (2023). Chicago Tylenol murders: Information and mindfulness. *Safety Science*, 165, 106190. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106190>
- Parsons, W. (1996). Crisis management. *Career Development International*, 1(5), 26-28. <https://doi.org/10.1108/13620439610130614>
- Pines, W. L. (2009). Pharmaceutical physicians and crisis management. *Pharmaceutical Medicine*, 23, 7-10. <https://doi.org/10.1007/BF03256743>
- Priporas, C. & Vangelinos, G. (2008). Crisis management in pharmaceuticals: evidence from Greece. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 2(2), 88-102, <https://doi.org/10.1108/17506120810887899>
- Rehman, W., Arfons, L. M., & Lazarus, H. M. (2011). The rise, fall and subsequent triumph of thalidomide: lessons learned in drug development. *Therapeutic Advances in Hematology*, 2(5), 291-308. <https://doi.org/10.1177/2040620711413165>
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Schultz, M. C., & Schultz, J. T. (1990). Corporate Strategy in Crisis Management: Johnson & Johnson and Tylenol. *Essays in Economic and Business History*, 7(N/A). Retrieved from <https://commons.erau.edu/publication/58>
- Seymour, M., & Moore S. (2000). *Effective Crisis Management: Worldwide Principles and Practice*, Cassell.
- Shaluf, I.M., Ahmadun, F. & Mat Said, A. (2003). A review of disaster and crisis, *Disaster Prevention and Management*, 12(1), 24-32. <https://doi.org/10.1108/09653560310463829>
- Tagraf, H., & Arslan, N. T. (2003). Kriz oluşum süreci ve kriz yönetiminde proaktif yaklaşım. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(1), 149-160.
- Trinkhaus, J., Nathan, J., Beane, L., & Meltzer, B. (1997). Acetaminophen (Tylenol): Johnson & Johnson and consumer safety. *Journal of Law, Medicine & Ethics*, 25(1), 49-57. <https://doi.org/10.1111/j.1748-720X.1997.tb01396.x>
- Tunç, A. & Atıcı, F. Z. (2020). Dünyada ve Türkiye'de Pandemilerle Mücadele: Risk ve Kriz Yönetimi Bağlamında Bir Değerlendirme. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 329-362. <https://doi.org/10.31454/usb.808685>
- Vandoros, S., & Stargardt, T. (2013). Reforms in the Greek pharmaceutical market during the financial crisis. *Health Policy*, 109(1), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2012.08.016>
- Vargesson, N. (2015). Thalidomide-induced teratogenesis: History and mechanisms. *Birth Defects Research Part C: Embryo Today: Reviews*, 105(2), 140-156. <https://doi.org/10.1002/bdrc.21096>
- Yu L., Stafford G., & Armoo A. K. (2006). A study of crisis management strategies of hotel managers in the Washington, D.C. Metro Area. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19(2-3), 91-105. https://doi.org/10.1300/J073v19n02_08