

Atıf Bilgisi: Kavoğlu, S. (2023). 2021 yılı orman yangınlarıyla mücadele sürecinin durumsal kriz iletişimi perspektifinden analizi. *İNİF E- Dergi*, 8(2), 190-209.

2021 YILI ORMAN YANGINLARIYLA MÜCADELE SÜRECİNİN DURUMSAL KRİZ İLETİŞİMİ PERSPEKTİFİNDEN ANALİZİ

Doç. Dr. Samet KAVOĞLU*

DOI: 10.47107/inifedergi.1334375

Arastırma Makalesi**

Başvuru Tarihi:29.07.2023

Kabul Tarihi:13.11.2023

Öz

İletişim araştırmalarında organizasyonların sürdürülebilirliği açısından kriz iletişiminin önemine sıkça vurgu yapılmakla birlikte bütünlüklü çalışmaların azlığı dikkati çekmektedir. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (DKİT) ise kriz türleri, performans geçmişi ve kriz karşılama stratejileri gibi kriz sürecinin bileşenlerini kapsayıcı biçimde ele alması bakımından farklılaşmaktadır. Araştırmalar incelendiğinde krizlerin özel sektör odaklı tetkik edildiği, özellikle Türkçe literatürde kamu yönetimini merkeze alan çalışmaların olmadığı görülmektedir. Sadece Özdemir ve Aktaş Ymanoğlu'nun (2010) çalışmalarında, kamu otoritesinin spesifik bir uygulama değişikliğinin Türk Eczacıları Birliği (TEB) gibi yarı kamusal hüviyete haiz bir kurum özelinde yarattığı etki ve TEB'in kriz dönemi eylem pratiği sorgulanmıştır. Özel sektör işletmeleri gibi paydaşları bulunan kamu yönetiminin, özellikle demokrasinin gereği olarak vatandaşların oylarıyla seçilen hükümetlerin kriz süreçlerini yönetmesi, kamuları nezdinde itibarını koruyabilmesi önem arz etmektedir. Bu çalışmada 2021 yılı yangın sezonunda birden fazla noktada aynı anda başlayan yangınlar üzerinden kamu kurumları ve hükümetin DKİT perspektifinden kriz karşılama stratejilerine odaklanılmıştır. Çalışmada ilk yangının başladığı 28.07.2021 tarihinden, yangınların kontrol altına alındığı 12.08.2021 tarihine kadar geçen süreçte yangının fiziksel etkileri (insani durumlar, meskûn mahal tahribatları, orman ve orman canlılarının durumları vb.) ile itibari etkilerine (muhalif siyasi aktörlerin beyanları, eleştirel medya ve sosyal medya çıktıları) dönük ilgili kamu kurumlarının ve genel olarak hükümetin kriz karşılama stratejileri mercek altına alınmıştır. Siyasetin ve medyanın merkezi tartışma konuları arasına giren yangınlar esnasında ilgili aktör beyanları incelendiğinde süreç içerisinde DKİT'in kriz karşılama stratejilerinden reddetme, suçlayana saldırma, mazeret, gerekçelendirme, merhamet gibi farklı bileşenlerin kullanıldığı tespit edilmiştir. Literatürle uyuşan biçimde özür stratejisinden uzak durulduğu da bulgulanmıştır. Çalışma neticesinde DKİT'in kamu kurumları ve hükümetler açısından da uygulanabilir olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Durumsal Kriz İletişimi Teorisi, kriz iletişimi, halkla ilişkiler, itibar, orman yangınları.

ANALYSIS OF THE PROCESS OF FIGHTING FOREST FIRES IN 2021 FROM THE PERSPECTIVE OF SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATIONS

Abstract

Although communication scholars typically emphasize the importance of crisis communication for organizational sustainability, the lack of thorough research draws attention. Situational Crisis Communication Theory (SCCT), which differs by considering all aspects of the crisis process at once, including crisis types, performance history, and crisis response techniques. In reviewing the studies, it is noticeable that the crises are primarily examined in the private sector and that there are no studies dealing with public administration, especially in the Turkish literature. Only the studies by Özdemir and Aktaş Ymanoğlu (2010) have questioned the impact of a specific change in public practice on a semi-public institution such as the Turkish Pharmacists Association (TPA) and the crisis-era action practice of TPA. It is crucial that public administration, which has stakeholders such as private sector enterprises, especially

* Marmara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, E-mail: samet.kavoglu@marmara.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1585-9881.

**Yazar, makalede araştırma ve yayın etiğine uyulduğuna ve kullanılan fikir ve sanat eserleri için telif hakları düzenlemelerine riayet edildiğine yönelik beyanda bulunmuştur.

governments elected by citizens as a prerequisite for democracy, manage crisis processes and maintain their reputation in the eyes of the public. This study examines public institutions and government crisis response strategies from the SCCT perspective in response to fires that broke out simultaneously in numerous locations during the 2021 fire season. The study examined the crisis response strategies of the government and related public institutions in terms of the physical impact and nominal impact of the fire in the period from 28/07/2021, when the first fire broke out, to 12/08/2021. Various components such as denial, attacking the accused, excuse, justification, and compassion are among the crisis response tactics of the SCCT, as shown by the statements of key actors during the fires, which are among the central topics in politics and the media. In accordance with the literature, it was also found that the strategy of apology was avoided. As a result of the study, it was found that SCCT is appropriate for public organizations and governments.

Keywords: *Situational Crisis Communication Theory, crisis communication, public relations, reputation, forest fires.*

Giriş

Beklenmedik anda gerçekleşen, hızla gelişerek örgütsel işleyişi akamete uğratabilen ve kurumsal itibara zarar verme riski bulunan kriz durumlarıyla etkin ve sürdürülebilir mücadele günümüz organizasyonları için hayati öneme sahip konular arasında yer almaktadır. Bu nedenle tüm örgütlü yapıların (kamu, özel sektör, STK) risk ve kriz eylem planlarının ve buna bağlı olarak iletişim stratejilerinin belirlenmesi ve kurumsal risk parametreleri ekseninde belirli aralıklarla kontrol edilmesi literatürde sıkça vurgulanan hususlardır.

Bu çalışmada ise kriz iletişim sürecinin önemli bileşenlerinden biri olan kriz karşılama stratejileri 2021 yılı yangın sezonunda Akdeniz ve Ege sahil şeridinde peşi sıra gerçekleşen ve hızlı yayılım gösterip meskün mahalleri de tehdit eden yangınlar ekseninde incelenecektir. Çalışmada, fiziksel ve itibari etkiler üretme potansiyeli bulunan yangınlar süresince (28.07.2021-12.08.2021) ilgili kamu kurumları ile hükümetin kriz karşılama stratejileri mercek altına alınacaktır. İlgili veriler Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (DKİT) çerçevesinde analize tabi tutulacaktır. Türkçe alan yazını incelendiğinde ilgili teori ekseninde iktisadi yapılar ve markalar özelinde dikkate değer sayıda çalışma yapılmış olmakla birlikte teoriyi kamu yönetimi ve iktidar ilişkileri perspektifinden analize tabi tutan çalışmalara rastlanılmamıştır. Sadece Özdemir ve Aktaş Yamanoğlu'nun (2010) çalışmalarında, 18 Eylül 2009 tarihinde yürürlüğe giren yasal düzenlemelerin, yarı kamusal statüdeki Türk Eczacıları Birliği (TEB) açısından oluşturduğu kriz durumu ve TEB'in süreç içerisinde ortaya koyduğu eylem pratiği sorgulanmıştır. Bu çalışma ise ilgili teoriyi yayılım alanı geniş, doğrudan ya da dolaylı etkilenen paydaş sayısı dikkate değer oranda fazla olan, siyasal etkilere de açık bir kriz durumu özelinde siyasal elitler ve kamu otoriteleri ekseninde tartışması bağlamında özgünlük arz etmektedir.

Türkiye'de ilgili mevzuatta yer alan "*Orman idaresi, orman yangınlarını önlemek ve söndürmek maksadıyla her türlü hizmeti yapar veya yaptırır*" ve "*Orman yangınlarını önlemek maksadıyla, orman yangını öncesinde ve yangın esnasında orman idaresi ile diğer kamu kurum ve kuruluşları arasındaki koordinasyonu, mahallin en büyük mülki idare amiri sağlar. Kamu kurum ve kuruluşları, mahallin en büyük mülki idare amirinin verdiği talimatları yerine getirmek ve her türlü desteği sağlamakla yükümlüdür*" (6831 Sayılı Orman Kanunu, 1956) hükümlerinden hareketle çalışma kapsamında sahada orman bölge şeflikleri ve orman işletme müdürlükleri vasıtasıyla yürütücü pozisyonda yer alan Orman Genel Müdürlüğü'nün (OGM), bağlı bulunduğu T.C. Tarım ve Orman Bakanlığının, mülki idare ve AFAD yönünden T.C. İçişleri Bakanlığının ve Cumhurbaşkanlığının kriz süresince (28.07-12.08.2021) ürettikleri içerikler mercek altına alınacaktır. Özetle, gerek incelemeye konu aktörleri gerekse inceleme konusu bağlamında öncü olan çalışmanın alana katkı sağlaması beklenmektedir.

Çalışmanın uygulama safhasına geçmeden önce kuramsal çerçeveyi çizebilmek adına Timothy Coombs tarafından geliştirilen Durumsal Kriz İletişimi Teorisi detaylı olarak ele alınacaktır. Akabinde 2021 yılı orman yangınları süresince kamu kurumları ve hükümetin kriz karşılama stratejileri DKİT perspektifinden yorumlanarak hem kuramsal düzeyde hem de pratiğe dönük önerilerde bulunulacaktır.

1. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi

Öncelikli olarak Durumsal Kriz İletişimi Teorisinin üzerine bina edildiği kriz kavramına yoğunlaşmak gerekirse, olguyu açıklamak için çok sayıda tanım yapılmakla birlikte tanımlarda birleşilen noktaların organizasyonun varlığına dönük tehdit algısı, beklenmezlik hali, karar süreçlerindeki zamansal kısıtlılık (Hoştut, 2019, s. 609), kamu güvenliği, finansal kayıplar ve itibar erozyonu riski (Coombs, 2014) olduğu görülebilir.

Coombs ise krizi, “paydaşların önemli beklentilerini tehdit eden ve bir kuruluşun performansını ciddi şekilde etkileyebilecek ve olumsuz sonuçlar doğurabilecek öngörülemeyen bir olayın algılanması” (Coombs, 2007b, s. 2-3) olarak tanımlamaktadır. Coombs’un kriz tanımlamasında algı bileşenine yapılan vurgu dikkate değer olup, Coombs ve Holladay (2009, s. 2) bu durumu açıklarken paydaşların algılamadığı bir durumun kriz olarak tanımlanamayacağını, paydaşlar tarafından varlığına inanılan bir durumun ise krizin var olduğu anlamına geldiğinin altını çizmektedirler. Anlamın sosyal olarak inşa edilmişinin krizler için de geçerli olduğunu belirtmektedirler.

Karşılaşılan her güçlüğün kriz olarak tanımlanamayacağı düşüncesinden hareketle aşağıda yer alan sorulara verilecek cevapların, kriz durumunu tanımlamada yararlı olacağı değerlendirilebilir. Bu sorular (Özdemir & Aktaş Yamanoglu, 2010, s.125);

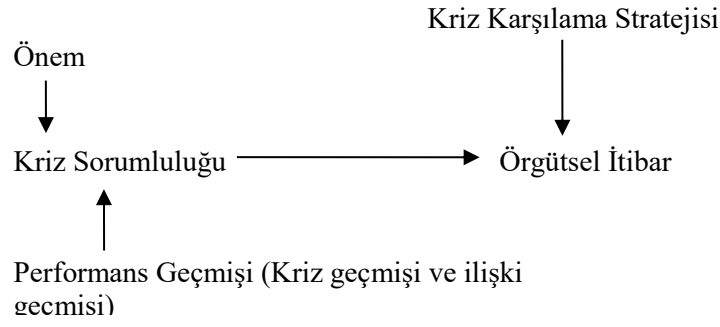
- Var olan durum örgütün misyonunu yerine getirmesini engelleme potansiyeli taşıyor mu?
- Durumun gerilim düzeyi ve aciliyeti ne ve ne kadar daha artabilir?
- Hangi örgütsel değerler etkilenmiştir ve uzun dönemli zararlar neler olabilir?
- Durum nedeniyle tehdit altında olan ilişkiler hangileridir?

Sorulan sorulara alınan cevapların krizi işaret ettiği, kurumu zor durumda bırakan hallerde imaj ve itibarın zedelenmemesi için kriz yönetimi olarak çerçvelenebilecek sistemli çabalar bütününe (Aydın, 2019, s.1172) ihtiyaç olduğu belirtilmelidir.

Coombs da Atıf Teorisine dayalı fikirleri daha geniş bir kriz dizisine uygulayan, deneysel yöntemler ile sosyal-psikolojik teoriden yararlanan Durumsal Kriz İletişimi Teorisini (DKİT) geliştirerek, krizlerin türü, düzeylerinin belirlenmesi, performans geçmişi, sorumluluk atıfları ve kriz karşılama stratejileri hususlarını içerisine alan pratik ihtiyaçlara da cevap veren kuramsal bir yaklaşım geliştirmiştir.

Kriz durumunun incelenmesiyle başlayan DKİT’te öncelikle herhangi bir önlem alınmazsa krizin kuruluşun itibarına verebileceği zarar miktarının ifadesi olan tehdidin düzeyi değerlendirilmeye çalışılır. Paydaşların ve genel olarak kamuoyunun kriz durumunu algılama biçimlerinin, özellikle de kriz sorumluluğunun, kriz durumunu anlamada kritik faktör olduğuna vurgu yapan Coombs (1995, 2007a, 2007c), paydaş algılarını şekillendiren faktörlere odaklanmaktadır. Bu noktada krizin türü ile kriz geçmişi ve ilişki geçmişi (önceki itibar) unsurlarının kamuların algılarını şekillendirdiği belirtilebilir (Coombs & Holladay, 2009, s.2).

Şekil 1. Revize Edilmiş Durumsal Kriz İletişim Kuramı Modeli



Kaynak: Coombs & Holladay, 2002, s.181.

DKİT'teki temel değişkenleri ve aralarındaki ilişki pratiğini yansıtan Şekil 1'de de görüleceği üzere kriz durumuna paydaşlarca verilen önem ile organizasyonun kriz ve ilişki geçmişi gibi performans geçmişi unsurları atfedilen kriz sorumluluğu üzerinde belirleyici olmaktadır. Burada oluşan negatif algıların örgütsel itibar üzerinde tahribat yaratma riski barındırdığı değerlendirildiğinde kriz karşılama stratejilerinin planlanma ve tatbikatının önem arz ettiği ifade edilebilir.

DKİT perspektifinden incelendiğinde sırasıyla kriz durumlarında itibar üzerinde etkili olan kriz sorumluluğu, paydaşların krize örgütsel eylemlerin neden olduğuna ne kadar inandıkları (Coombs, 1995) ile ilgili olup, Coombs ve Holladay tarafından yapılan çeşitli araştırmalarda (1996, 2002, 2004) kriz sorumluluğuna ilişkin artan atıfların daha düşük itibar puanları ürettiği, bunun da itibar üzerinde tehdit oluşturduğu bulgulanmıştır (Coombs, 2007a, s. 137).

Coombs, ilk değerlendirmelerin kriz türüne göre yapıldığını, bunun da krizin çerçevesiyle ilişkili olduğuna işaret etmektedir. Kriz türünü, paydaşların krizi nasıl yorumlamaları (kaza, sabotaj, cezai ihmal vb.) gerektiğini gösteren çerçeveler olarak tanımlamaktadır. Bu noktada krizin şiddeti (finansal, insani ve çevresel zararlar) ile kuruluşun daha önce kriz geçirip geçirmediğini tanımlayan kriz geçmişi ve paydaşlara dönük davranış pratiğini ortaya koyan ilişki geçmişi bileşenlerinin etkisi algı üzerinde belirleyici olabilmektedir (Coombs, 2007a, s. 137). Coombs ve Holladay'in (2002, s. 169) çalışmaları şiddet ve performans geçmişinin bazı kriz türleri için kriz sorumluluğu algılarını değiştirdiğine dair bulgular ortaya koymakta olup, buradan hareketle DKİT, kriz türüne göre kriz sorumluluğu değerlendirmelerinde şiddet ve/veya performans geçmişine bağlı olarak düzenlemeler önermektedir.

Tablo 1. Kriz Türü Matrisi

	KASITSIZ	KASITLI
HARİCİ	Gaf	Terörizm
DÂHİLİ	Kazalar	İhlaller

Kaynak: Coombs, 1995, s. 455; Coombs & Holladay, 1996, s. 284.

Coombs, öncü çalışmalarında kriz türlerini tablo 1'de de görüleceği üzere 2x2'lik bir matrise yerleştirmekte ve eylemi kasıtlı/kasıtsız olma hali ile dâhili ve harici faktörlere dayalı oluşması durumuna göre gaf, kazalar, terörizm ve ihlaller başlıkları altında tasniflemektedir. Kriz karşılama stratejilerinde kasıtsızlık boyutunun vurgulanmasının organizasyonel sorumluluğu azaltıcı etkisine işaret eden Coombs ve Holladay, terör hadiselerinin ise organizasyonun kurban olarak görünmesine ve paydaşlar nezdinde

sempati oluşmasına imkân tanıdığını belirterek, bu noktada mağdurlarla paylaşılan acıyı vurgulayan stratejilerin kullanıldığını belirtmektedir. Gaflar kategorisine giren vakalarda ise bir kısım harici grupların organizasyona dair isnatları bulunmakla birlikte krizin varlığına dair belirsizlikler olduğunun altı çizilmekte, bu nokta inkâr stratejisinin uygulanabilir olduğunu vurgulanmaktadır. Kasıtlı eylemler olan ihlallerde ise itibarı onarmak ve organizasyona dönük algıları güçlendirmek için paydaş beklentilerine uygun hareket edileceğinin işaretleri verilmelidir (Coombs & Holladay, 1996, s. 284-285).

Takip eden çalışmalarda ise kriz türlerini tanımlarken üçlü bir ayrıma gidildiği, krizin oluşturduğu kriz sorumluluk seviyelerinin mağdur, kasıtsız ve kasıtlı başlıkları altında değerlendirilmeye başlandığı görülmektedir. Doğal felaketler, işyerinde şiddet olayları, ürün kurcalama ve dedikodular gibi kuruluşu kurban durumuna düşüren hadiseler mağdur kümesi içerisinde değerlendirilirken, teknik hata ve buna dayalı ürün hasarları vb. durumlarda eylemin kasıtsızlığı ve/veya kontrol edilemezliği üzerinden kriz sorumluluğunun minimum düzeyde olduğu belirtilebilir. İnsan hataları neticesinde oluşan kazalar, ürün zararları ve olumsuz örgütsel davranışlar ise kasıtlılık kümesi içerisinde değerlendirilebilir olup, bu durumlarda kriz sorumluluğuna dair güçlü atıflar olmaktadır (Coombs, 2007a, s. 137; Coombs & Holladay, 2002, s.170-171).

Kriz türlerini, kriz müdahale stratejileriyle bütünleştirilebilecek şekilde düzenleyen DKİT’de, Coombs’un öncü çalışmalarından itibaren kriz türüne bağlı olarak suçlayana saldırı, inkâr, mazeret, mağduriyet, gerekçelendirme, paydaşlara övgü ve geçmişteki iyi işleri hatırlatma, düzeltici eylem ve özür başlıkları altında kriz karşılama stratejileri önerildiği görülmektedir (Coombs & Holladay, 2002, s. 168-171). İtibar onarımına dönük tepkiler olarak tanımlanabilecek kriz karşılama stratejileri, teorisyenler tarafından krize dair sorumluluk üstlenmeme (inkâr); kriz için başkalarını suçlama (günah keçisi arama); olaylar üzerinde kontrol eksikliği veya zarar verme niyeti olmadığı vurgulanarak kriz sorumluluğunun en aza indirilmesi (mazeret); krizden kaynaklanan minimum hasarın vurgulanması (gerekçelendirme); mağdurlara tazminat, para ve/veya hediyeler sağlanması; kriz sorumluluğunu kabul edip özür dilemek; geçmişteki iyi işleri anlatmak (hatırlatma); yardımları için paydaşlara teşekkür edilmesi (minnettarlık) ve örgütün kriz mağduru olduğunun açıklanması biçiminde tarif edilmektedir (Coombs, 2007b; Coombs & Holladay, 2009, s. 3).

Coombs’un takip eden çalışmalarında, muhteviyatı genel olarak aynı kalmakla birlikte kriz karşılama stratejilerini reddetme, günah keçisi arama, suçlayana saldırı, mazeret, gerekçelendirme, sevilme/göze girme, endişe, merhamet, pişmanlık ve özür başlıkları altında tasniflediği görülmektedir. Coombs, bunları sırasıyla yönetimin kriz olmadığını iddia etmesi (reddetme); kriz için bazı dış varlıkların suçlanması (günah keçisi arama); bir şeylerin yanlış olduğunu iddia eden grup veya kişiyle yüzleşme (suçlayana saldırı); olay üzerinde kontrol eksikliği veya zarar verme niyetinin olmadığını iddia ederek kriz sorumluluğunu en aza indirme arayışı (mazeret); krizin neden olduğu algılanan hasarı en aza indirmeye çalışma (gerekçelendirme); diğer paydaşların övülmesi ve/veya geçmişte yapılan iyi işleri hatırlatılması (sevilme/göze girme); mağdurlar için endişelerin dile getirilmesi (endişe); mağdurlara para veya başka hediyeler sunulması (merhamet); kuruluş yönetiminin kriz hakkında kötü hissettiklerini belirtmesi (pişmanlık) ve krizin tüm sorumluluğunu kabul etme ve paydaşlardan bağışlanmalarını isteme (özür) olarak açıklamaktadır (Coombs, 2010, s. 36).

Özetle kriz karşılama stratejilerinin, bir başka ifadeyle kriz sonrası söylem ve eylem pratiklerinin itibarı korumaya hizmet ettiğine işaret eden Coombs ve Holladay (2008, s.253), kriz karşılama stratejilerinde sorumluluk atıflarının önemine vurgu yapmakta, doğal

afetler, işyeri şiddeti, söylentiler gibi sorumluluk atıflarının düşük olduğu ya da hiç olmadığı durumlarda öğretici bilgiler sunmanın; kazalar gibi kriz sorumluluğunun görece yükseldiği durumlarda mazeret gibi orta derecede savunmacı kriz karşılama stratejilerinin; örgütsel kötü davranışlar gibi kriz sorumluluğuna güçlü atıflar içeren krizlerde ise düzeltici eylem ve tam özür gibi güçlü yanıtların gerekliliğine işaret etmektedir (Coombs & Holladay, 2002, s. 166-172). Bununla birlikte akademik yazında sıklıkla önerilen özür dileme stratejisinin oluşturacağı yasal ve mali yükümlülükler nedeniyle uygulama açısından sorunlu olduğunu da belirtmektedirler.

2. Kriz Durumu Olarak 2021 Yılı Akdeniz ve Ege Bölgesi Yangınları

Çalışmada, 28.07.2021 tarihinde Antalya Manavgat'ta başlayan ilk yangından, 12.08.2021 tarihinde Muğla Köyceğiz'de kontrol altına alınan son yangına kadar geçen 15 günlük süreçte kamu otoriteleri ve hükümet yetkililerinin (OGM, T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı, bölge valilikleri, AFAD, T.C. İçişleri Bakanlığı ve Cumhurbaşkanlığı) yazılı ve sözlü beyanları mercek altına alınacaktır.

Araştırma kapsamında kriz ifadesinin gerekçesinin ne olduğu, paydaşların kimler olduğu, kriz türünün ne olduğu, kim(ler)e sorumluluk atfı yapıldığı ve kriz karşılama stratejilerinin ne olduğu sorularının cevapları Coombs'un Durumsal Kriz İletişimi Teorisi ekseninde aranacaktır.

2.1. Kriz İfadesinin Gerekçesi ve Kriz Paydaşları

Çalışma kapsamında belirtildiği üzere ani gelişen, kurumsal bütünlüğe ve itibara zarar verme riski bulunan krizler sadece iktisadi işletmelerin değil, kamu otoriteleri ve siyasal aktörlerin de risk parametreleri içerisinde yer almaktadır. İncelemeye konu vaka da Türkiye'nin başta turizm olmak üzere önemli iktisadi faaliyetlerinin yürütüldüğü, dikkate değer sayıda yerleşim yerinin bulunduğu destinasyonlarda meydana gelmesi; yangın önleme ve söndürme noktasında zafiyetler meydana geldiğine dönük beyanlar (muhalif siyasal aktörler, geleneksel ve sosyal medya içerikleri) ışığında incelendiğinde yangını söndürmekle görevli kurum/kuruluşlar ile hükümet açısından kriz durumu olarak ifade edilebilir.

Yedi aşamadan müteşekkil Stratejik Halkla İlişkiler Modelinin ilk adımı olan paydaş evresinde (Grunig, 2005, s. 138) eylem/sonuç ilişkisine odaklanılmalıdır. Örgütün ve/veya paydaşlardan birinin eylem(ler)i, diğer(ler)i üzerinde etki üretiyorsa, burada bir paydaşlık ilişkisinden söz edilebilir. Çatışma yönetimi ve uzun dönemli, istikrarlı ilişkilerin tesisi açısından paydaşlarla sürdürülebilir iletişimin önemine vurgu yapan Özkan, faaliyet çıktılarından en az birinin paydaşlar nezdinde sorun olarak algılanması ve ilgili sorunu çözme iradesiyle paydaşların örgütlenmeleri durumunda kamulara dönüştüğünü ifade etmektedir (Özkan, 2009, s. 58).

Pira (2004, s. 226) da benzer bir yaklaşımla, kamunun varlığından söz edebilmek için sadece biçimsel açıdan bir insan topluluğunun varlığının yeterli olamayacağını altını çizmektedir. Özetle durumsal teori perspektifinden incelendiğinde insan gruplarını kamulara dönüştüren temel unsurun spesifik bir konu, sorun, amaç ekseninde bir araya gelme hali olduğu belirtilebilir. Grunig ve Hunt'ın (1984, s. 145-160) ortaya koyduğu kamu olmayan, gizli, bilinçli ve aktif kamu ayrıştırmasından hareketle problemin tarafı olmakla birlikte sorunun farkında olmayan (gizli), farkında olup (bilinçli) örgütlü eylem sergilemeyen gruplar belirli faktörlerin bir araya gelmesi neticesinde ortak hareket etme bilincine sahip aktif kamulara dönüşebilmektedir.

İlgili vaka özelinde incelendiğinde, mücavir alan dışında başlayan yangının yayılımının engellenmesi ve söndürülmesinden sorumlu öncelikli aktör Orman Genel Müdürlüğü ve bağlı olduğu Tarım ve Orman Bakanlığıdır. Bununla birlikte koordinasyon görevleri bağlamında mülki idareler, AFAD ve bağlı buldukları İçişleri Bakanlığı, destek hizmetler noktasında diğer merkezi yönetim kurum/kuruluşları ile yerel yönetimler, Türk Hava Kurumu başta olmak üzere sürece katkı sunabilecek STK'lar ve özel sektör işletmeleri ile yöre halkı paydaşlar olarak tanımlanabilir.

Grunig ve Hunt'ın kamu ayrıştırmasından hareketle geleneksel ve yeni medya da dolaylı enformasyon aktarımlarıyla sorunu fark etme, kısıt farkındalığı ve ilgi düzeyi faktörleri ekseninde gizli kamuları bilinçli, bilinçli kamuları da aktif kamulara dönüştürebilme potansiyeli bağlamında öncelikli kamular arasında yer almaktadır. Özellikle yayılım alanı geniş, iktisadi, sosyal ve çevresel etki yaratma kapasitesi yüksek araştırmaya konu vakalarda aktif kamuların artışının siyasal etki oluşturma, yönetsel pozisyonadaki siyasal aktörler üzerinde baskılayıcı olma potansiyelinin artacağı da ifade edilmelidir.

2.2. Kriz Türü

Coombs'un (1995, s. 455) kriz tipi matriksinden hareketle krizin dâhili ya da harici olarak tanımlanması organizasyona dönük sorumluluk atfını belirlerken, krizdeki kasıtlılık ya da kasıtsızlık hali de sürecin yönetilebilirliği noktasında belirleyici olabilmektedir. Buradan hareketle mevcut kriz durumu analiz edildiğinde süreç, yayılım alanı, dışsal faktörler vb. birden fazla değişkene dayalı olarak Coombs'un belirttiği ayrımın sınırlarının aşılabileceği bir vaka olarak nitelendirilebilir. Coombs'un gaflar, kazalar, ihlaller ve terör saldırıları şeklinde matrikse yerleştirdiği unsurlar vaka özelinde incelendiğinde orman yangınlarının özellikle yangın mevsimi olarak tanımlanan dönemde meteorolojik şartlara dayalı olarak meydana geldiği değerlendirildiğinde vaka, kazalar kategorisinde değerlendirilebilir. Diğer taraftan muhalif aktör beyanlarından¹ hareketle okuma yapıldığında (örn. THK ile kasıtlı olarak anlaşma yapılmadığı, devletin yangın söndürme uçağı olmadığı, orman köylüsüyle tatbikatlar yapılmadığı vb.) kriz durumunun ihlaller kategorisi içerisinde tanımlanması gerekmektedir. Son olarak bölgenin turizm destinasyonu olması ve ülke ekonomisi açısından önem arz eden faaliyetlerin odağında yer alması nedeniyle terör örgütlerince kasıtlı yangınların çıkarıldığı da çeşitli raporlara (Güngörmez & Alkanat, 2019; Karaağaç, 2023, s. 42-45) yansıdığından Coombs'un matriksindeki terör saldırıları kategorisine de girebilir.

Vaka, Coombs ve Holladay'in 2002 yılında revize ettiği sınıflandırma perspektifinden ele alındığında ise yangınların birden çok noktada aynı anda başladığı ve mevsim ortalamalarının üzerinde olduğu değerlendirmesi sorumluluğun dışsal faktörlere atfına yol açıp, hafif düzeyde itibar riskine yol açabilir.

Yangınlara zamanında müdahale etmekle birlikte kullanılan teknoloji ve ekipmandan kaynaklı eksiklik ve aksaklıklar olması, teknik hatalar sonucu müdahale sürecinin uzaması vb. durumlar ise kasıtsızlık sınırını aşacağından, krizden doğan sorumluluk önemli düzeyde artmaktadır.

DKİT'in revize edilmiş tasniflemesinde ilgili kamu kurumları ve hükümet açısından en riskli kategorinin kasıtlı olarak oluşmuş krizler olduğu ifade edilebilir. Burada

¹ Çalışma kapsamında muhalefet partilerinin genel başkanlarının, ilgili dönemdeki sosyal medya paylaşımları ile basın açıklamaları incelenmiş; buradan hareketle ön plana çıkarılan hususlar derlenmiştir. İncelemeye konu sosyal medya hesapları şu şekildedir; Akşener, 2021; Babacan, 2021; Davutoğlu, 2021; Kılıçdaroğlu, 2021; Karamollaoğlu, 2021 ve Uysal, 2021.

özellikle muhalefetin dile getirdiği şekliyle THK'nın ideolojik olarak elemine edildiği ve yangınlarla mücadelede zafiyet oluşturulduğu iddiaları (Kılıçdaroğlu, 2021) bu kategoride değerlendirilebilir olup, algının kamuoyu ve paydaşlar nezdinde bu şekilde oluşması durumunda krizden doğan sorumluluk atfının en yüksek düzeyde olacağına altı çizilmelidir.

2.3. Sorumluluk Atıfları

İncelenen kriz durumu DKİT perspektifinden analiz edildiğinde, vaka kümesi kazalar veya terör saldırıları kategorilerinde değerlendirildiği takdirde sorumluluk atfının görece düşük, ihmaller kategorisine yerleştirildiği durumlarda ise sorumluluk atfının yüksek olacağı belirtilebilir. Bu nedenle olayla alakalı aktör beyanları ve kamu otoritesinin kriz karşılama stratejisi önem arz etmektedir.

Kriz karşılama stratejilerinin şekillenmesinde muhalif aktör beyanları ile medyadaki eleştirel içeriklerin etkili olacağı değerlendirilmesinden hareketle ilgili taraflarca ileri sürülen iddialar ile merkezi eleştiri konuları ortaya konulmalıdır. Bunlar ise şu şekilde sıralanabilir;

- THK uçaklarının kasıtlı olarak kullanılmadığı
- Süreç öncesinde ve sırasında yeterli önlemlerin alınmadığı
- Havadan söndürme noktasında eksiklik ve yanlışlıklar olduğu
- Yanan orman alanlarının yapılaşmaya açılacağı
- “Help Turkey - Global Call” tartışmaları

Muhafif aktör beyanlarından hareket edildiğinde ilgili tarafların yukarıda ifade edilen hususlar üzerinden idareyi ihmalle itham ettiği, bu perspektiften bir okumada özeldir ilgili kamu kurumlarına, genelde ise hükümete yönelik sorumluluk atıflarının negatif yönde ve ciddi boyutta olacağı belirtilebilir. Buna mukabil kriz karşılama stratejileri altında detaylı olarak inceleneceği üzere ilgili kamu idarelerinin ve hükümetin yangınla mücadelede yetkinliklerini ortaya koymaya dönük iletişim faaliyetlerinin yanı sıra meteorolojik şartların mevsim normallerinin üzerinde olduğu, durumun istisnai olduğu, küresel ölçekte benzer vakaların mevcut yılda artış gösterdiği vb. açıklamalarının olduğu görülmektedir (OGM, 2021; Pakdemirli, 2021; Erdoğan, 2021). Ayrıca incelenen vakada hükümet temsilcilerinin terör ve insan hatalarından kaynaklanabilme ihtimalinin de araştırıldığı yönündeki beyanları bütünlüklü olarak değerlendirildiğinde oluşan durumun yönetsel eksiklik ve ihmal çerçevesinde olmadığını altı çizilerek sorumluluk atfının minimuma indirilmeye çalışıldığı belirtilebilir.

2.4. Kriz Karşılama Stratejileri

İlk yangının başlamasından (28.07.2021), yangınların kontrol altına alınmasına (12.08.2021) kadar geçen süreçte yangının fiziksel etkilerinin (insani durumlar, meskûn mahal tahribatları, orman ve orman canlılarının durumları vb.) yanı sıra kamu kurum/kuruluşları ve hükümet açısından itibari etkiler doğurabilme riski bulunmaktadır.

Bu bağlamda ele alınan vaka bütünü içerisinde hükümet yetkililerinin Coombs tarafından tasniflenen (reddetme, günah keçisi arama, suçlayana saldırı, mazeret, gerekçelendirme, sevilme/göze girme arayışları, endişe beyanı, merhamet, pişmanlık ve özür) kriz karşılama stratejilerinden hangisine ya da hangilerine süreç içerisinde başvurduğu incelenmelidir.

İlgili yangınlar geniş bir alanı ve uzun bir süreci kapsadığından kriz karşılama stratejilerinin aşama aşama incelenmesi yararlı olacaktır.

İlk yangın başladıktan kısa süre sonra OGM Twitter hesabından Antalya / Manavgat-Salur'da 12:05'te yangın başladığı; yangına 12:18'de ilk müdahalenin yapıldığı, yangın bölgesine ilk etapta 2 uçak, 15 helikopter, 6 dozer ve 106 arazöz sevk edildiği bilgisi paylaşılmıştır (OGM, 2021).

Belirtilen tarihten başlayarak OGM, Tarım ve Orman Bakanlığı ile Tarım ve Orman Bakanı Bekir Pakdemirli'nin Twitter hesapları ve konuya dair medya çıktıları incelendiğinde, ilgili bakanların bölgeye intikal ettikleri, kurulan yangın kontrol merkezinde ve havadan incelemelerle yangının seyri hakkında bilgi aldıkları ve ilk günden itibaren basın toplantıları yapmak suretiyle yöre halkını ve kamuoyunu bilgilendirme faaliyetlerinde buldukları ifade edilebilir (OGM, 2021; Tarım ve Orman Bakanlığı, 2021; Pakdemirli, 2021).

Tarım ve Orman Bakanının 28.07.2021 tarihinde yangın mahallindeki incelemelerini takiben düzenlediği basın toplantısındaki beyanları incelendiğinde Manavgat yangınında “orman kahramanları” olarak tanımladığı OGM personelinin özverili çalışmasının altını çizip müdahalede kullanılan ekipman sayısına dair bilgi verdiği, AFAD ve Kızılay'ın da yangından etkilenen vatandaşlara yardım için sahada olduğu, sağlık hizmetlerinin verildiği, sahada herhangi bir ihtiyaç olmadığı beyanları, yangın mevsiminde gerçekleşmesi muhtemel bir durumun ifadesi ve gerekli müdahalelerin yapılması biçiminde okunduğunda vakanın mevcut haliyle kriz olarak tanımlanmadığı ya da Coombs'ın DKİT kümelerindeki reddetme stratejisinin uygulandığı değerlendirilebilir. Bununla birlikte ilgili bakanın “fazla sayıda odakla mücadele ediliyor olması işimizi zorlaştırıyor”, "maalesef ki 80 kilometre süratle esen, devam eden rüzgâr var” (Pakdemirli, 2021) beyanları sürecin devam edip krize evrilebileceğine dair işaretler olarak değerlendirilebilir.

İkinci günün ilk saatlerinde OGM envanterine yeni katılan insansız helikopterin özellikleri basın mensuplarına tanıtılırken, Tarım ve Orman Bakanının “teknolojiyi her alanda kullanıyoruz” (Pakdemirli, 2021) beyanı da risk planlaması içerisinde değerlendirilebilir.

Takip eden saatlerde yangın alanlarının genişlemesi, yangına dayalı can kayıpları yaşanması, yangının yerleşim yerlerine sirayet etmesi, orman varlıklarının yanı sıra tarım alanları ve besi hayvanlarının zarar görmesiyle birlikte vakanın kriz durumuna dönüştüğü ifade edilebilir.

Tarım ve Orman Bakanı, Dışişleri Bakanı, Kültür ve Turizm Bakanı ile Çevre ve Şehircilik Bakanının yangın alanında incelemelerde bulunduğu ve birlikte basının karşısına çıktıkları ikinci günde Tarım ve Orman Bakanının sürece dair yeni gelişmeleri aktarırken, “Günlerdir uyumayan orman kahramanlarımıza, belediye², valilik, AFAD, Bakanlarımıza, tüm katkı koyan kurumlara teşekkür ediyorum” (Pakdemirli, 2021) beyanıyla kapsayıcı bir teşekkür ifadesi kullanmıştır. Ana muhalefet partisi genel başkanının aynı günkü resmi Twitter hesabından “Şimdi de Marmaris'ten yangın haberleri geliyor. Bu bir sabotaj mı, devlet bunu mutlaka tespit edecektir. Ormanlarımızın, hayatını kaybeden vatandaşlarımızın, çalışanlarımızın, ormanlarda yaşayan canlıların hesabı sorulur. Bu konuda hepimiz biriz, tek yüreğiz. Bu böyle bilinsin” (Kılıçdaroğlu, 2021) paylaşımında da hükümete ve kamu kurumlarına destek mesajı verildiği belirtilebilir.

Çevre ve Şehircilik Bakanının “Devletin tüm imkanları seferber edilmiş durumda. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı olarak... yangın yerlerine ilişkin hasar tespitlerini yapmaya

² Yangının meydana geldiği Marmaris başta olmak üzere Muğla Büyükşehir, Bodrum, Milas, Menteşe, Datça ve Fethiye belediye başkanları CHP'den seçilmiştir. Tarım ve Orman Bakanı ise Ak Partilidir.

çalıştık. ... İnşallah en kısa zamanda yangının söndürülmesiyle birlikte hasar tespitlerini tamamlayacağız.... Hızlı bir şekilde vatandaşlarımızın yarasını sarmak için toplu konutları başlatacağız. Vatandaşlarımıza taşınma, eşya yardımlarını koordine etmek suretiyle inşallah Antalyamızın yaralarını en kısa sürede saracağız” açıklaması (haberturk.com, 2021a) ile DKİT’in mazeret ve merhamet stratejileri içerisine girecek yaklaşım sergilendiği belirtilebilir.

Manavgat’ta başlayan ilk yangından itibaren haber kanalları başta olmak üzere basının canlı yayınlarla gelişmeleri kamuoyuna aktardığı, bunun yanı sıra da sosyal medyada dikkate değer sayıda içerik paylaşıldığı görülmektedir. Bu noktada habere erişimle, manipülatif enformasyonun dolaşıma sokularak korku, öfke, stres vb. olumsuz duyguların tetiklenmesi arasındaki çizginin de belirginleştirilmesi kamuoyu ve paydaşlar nezdinde kriz algılaması ve krizin seyri açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle Radyo ve Televizyon Üst Kurulu’nun (RTÜK) 6112 sayılı Kanun’un 8. Maddesine de atıf yaparak medya kuruluşlarını uyaran 29.07.2021 tarihli açıklaması (aa.com.tr, 2021a) ile Emniyet Genel Müdürlüğü’nden (01.08.2021) yapılan orman yangınları hakkında, yalan, yanıltıcı ve eski görüntüler paylaşarak dezenformasyon faaliyeti yürütenler hakkında gerekli yasal işlemlerin yapıldığı açıklaması (haberturk.com, 2021e) kriz iletişimi açısından vurgulanması gereken hususlardır.

Antalya’nın Manavgat ve Akseki ilçelerinde yangınlar devam ederken, ülkenin önemli turizm destinasyonlarından Muğla’nın Marmaris ve Bodrum ilçelerinde de yangınların başlaması; Marmaris’te yaşanan can kaybı ve yangının yerleşim alanlarını tehdidiyle bölgedeki konut ve otellerde yaşanan tahliyelerle kriz yeni bir boyut kazanmıştır.

Bu aşamada yangınla mücadelede ilgili kurumların yanı sıra Milli Savunma Bakanlığının da paydaş olarak katkı sunduğu “Marmaris’te çıkan orman yangınına yönelik söndürme çalışmalarına, gelen talep üzerine Deniz Kuvvetlerimize ait tanker, arazöz, keşif aracı ve personelin yanı sıra bir İHA ile destek sağlanmaktadır”³ (haberturk.com, 2021a) açıklamaıyla kamuoyuna duyurulmuştur.

Aynı gün Mersin’in Silifke ilçesinde de orman yangınları başladığı ve beş mahallenin boşaltıldığı bilgisi paylaşılmış; bunun dışında ülke genelinde yaşanan çok sayıda orman yangınının seyrine dair OGM ve T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından hazırlanan infografiklerle bilgilendirmeler yapıldığı görülmüştür (OGM, 2021; İletişim Başkanlığı, 2021).

Yangınların üçüncü gününde yangın alanlarının sayısındaki artışa paralel olarak muhalif siyasal aktör beyanlarıyla geleneksel ve yeni medya içeriklerinde görece değişim olmuş; özellikle Türk Hava Kurumu (THK) üzerinden eleştirel yaklaşım belirginlik kazanmıştır. Muhalefet, THK’nın ideolojik nedenlerle kaderine terk edildiği; yangın söndürme faaliyetinin özelleştirildiği; THK’nın ihalelere katılamaması için teknik şartnamelerin değiştirildiği vb. iddialarla eleştiri yöneltirken, Tarım ve Orman Bakanlığının takip eden günde resmi Twitter hesabı ve basın açıklamaları vasıtasıyla iddialara ve cevaplara yer veren içerikler paylaştığı görülmektedir. Ayrıca Tarım ve Orman Bakanının da basın toplantılarında konuya dair açıklamalar yaptığı tespit edilmiştir. İfade edilen bildirimlerde özetle THK’nın envanterindeki uçakların büyük bölümünün uçuşa elverişli olmadığı, uçabilecek durumdaki az sayıda uçağın da eski teknoloji olduğu, uçaklarda kullanılan yakıtların dahi halihazırda havalimanlarında bulundurulmadığı, su taşıma kapasitelerinin düşük olduğu, ayrıca mevcutta kullanılan yeni nesil uçakların

³ Çalışmada yer verilen basın açıklamaları, ulusal basının tamamına yakınında haber olmuş, veri elde etmede kolaylıktan dolayı alıntılar tek kaynaktan (haberturk.com) yapılmıştır.

THK'nın dahil olduğu ortaklıktan, helikopterlerin de THK'dan kiralandığı bilgilendirmesi yapılmıştır (Tarım ve Orman Bakanlığı, 2021; Mynet.com, 2021).

THK'dan yapılan 30 Temmuz 2021 tarihli açıklamada da Bakanlığın açıklamasıyla paralel biçimde 3 adet amfibik yangın söndürme uçağı ile 17 adet helikopterin kiralama yoluyla temin edildiği ve Manavgat başta olmak üzere çeşitli bölgelerde yangınlara müdahalede kullanıldığı belirtilmiştir (haberturk.com, 2021b). Buna karşın Ağustos ayının ilk haftasında CHP Genel Başkanının THK ziyareti ve CHP'li 11 büyükşehir belediye başkanından hükümete “THK uçaklarını aktif hale getirmeye hazırız” (Kılıçdaroğlu, 2021) çağrısıyla birlikte krizin siyasi boyutu derinlik kazanmıştır.

Cumhurbaşkanının 30.07.2021 tarihli Twitter paylaşımında “Orman yangınlarıyla mücadelemizi 45 helikopter, 6 uçak, binlerce araç ve personelimizle kararlı ve hızlı bir şekilde sürdürüyoruz. Yangından etkilenen hiçbir vatandaşımızı mağdur etmeyeceğiz” notuyla paylaşılan “Orman yangınlarıyla mücadelemiz sürüyor” başlıklı infografikte de “hasar tespit çalışmalarından sonra, evi yayan vatandaşlarımıza yenileri yapıp teslim edilecektir, hayvanlarını kaybeden vatandaşlarımız da mağdur edilmeyecektir” (Erdoğan, 2021) vurgusu da kriz iletişimi açısından önem arz etmektedir.

Bu noktada toplumun geniş kesimlerine erişim imkânı bulunan Diyanet İşleri Başkanlığının da 30.07.2021 tarihli Cuma hutbesini bu konuya ayırdığı, “Afetlere Karşı Sorumluluğumuzun İdrakinde Olalım” başlıklı hutbede “yangınlara sebebiyet verecek ihmalden ve sorumsuz davranışlardan uzak duralım. Ormanlarımızı bilerek yakan, vatanımıza göz diken, milletimizin canına kast edenlere gelince ... Onlar her iki âlemde de yaptıklarının cezasını çekeceklerdir” (Diyanet İşleri Başkanlığı Din Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2021) cümleleriyle konuya dair duyarlılık oluşturulmasına ve bilinçlendirmeye katkı sunduğu belirtilebilir. Ayrıca yangın riski bulunan illerin valiliklerinin de ilgili günde ormanlık alanlara girişlere yasak getirdiği görülmektedir (haberturk.com, 2021c).

Manavgat yangınının dördüncü günü olan 31.07.2021 tarihinde OGM verileri incelendiğinde ağırlıklı olarak turizm bölgelerinde, bir kısmı kontrol altına alınmış, diğerleri devam eden yangınlar olduğu görülmektedir. Cumhurbaşkanının da yangın bölgesine gelerek bilgi aldığı ve mağdur vatandaşlarla bir araya geldiği günde, yangından etkilenen bölgeler “Genel Hayata Etkili Afet Bölgesi” olarak ilan edilmiştir (OGM, 2021).

Cumhurbaşkanının şahsi Twitter hesabından “Milletimizin yaralarını sarmak, zararını karşılamak, imkânlarını öncekinden de iyi hale getirmek için gereken tüm adımları atmaya devam edeceğiz” notuyla “Genel Hayata Etkili Afet Bölgesi” olarak ilan edilen yerleşim birimlerini gösteren infografik de paylaşılmıştır. Bu kapsamda tarım hayvancılık ve sera hasarlarının karşılanması, yanan ve hasar gören evlere eşya yardımı, kira yardımı, vergi, SGK primi, esnaf kredileri ile tarımsal borçların ertelenmesi ve KOSGEB desteği gibi adımların atıldığı; kırsal mahallelerde yeniden inşa faaliyetlerinin bir ay içinde başlanıp, yeni evlerin bir yıl içerisinde bitirileceğinin taahhüt edildiği görülmektedir (Erdoğan, 2021). Bu beyanlardan hareketle hükümetin mağdurlara dönük eylemleri sosyal devlet olmanın gereği olarak okunabileceği gibi DKİT kriz karşılama stratejilerinden merhamet odaklı yaklaşım içerisinde de değerlendirilebilir.

Yangınların peşi sıra ve geniş alanda, özellikle de turizm bölgelerinde gerçekleşmesi nedeniyle terör şüphesinin de gündeme geldiği, süreç içerisinde mülki idare amirlerinden başlayarak İçişleri ve Adalet Bakanları ile Cumhurbaşkanı da dâhil olmak üzere konunun araştırıldığı ifade edilmiş ama kesin beyanlarda bulunulmadığı görülmüştür. Bu durumda Coombs'un DKİT kriterleri içerisinde yer alan dış varlıkları suçlayarak günah keçisi arama stratejisinin kullanılmadığı vurgulanabilir.

Bu noktada büyüklük, meskûn mahalli etkileme riski ile medya ve siyaset gündemi açısından merkezi konumdaki yangınların Antalya ve Muğla'nın ilçelerinde devam eden yangınlar olduğu görülmekle birlikte kamu otoritelerinin Twitter paylaşımlarında ve basın toplantılarında ülke sathında çıkan irili ufaklı tüm yangınlar ile söndürülen ya da kontrol altına alınan yangın sayıları verilerek açıklamalara başlandığı belirtilmelidir. Bu yaklaşım, müdahale alanının büyüklüğünü ve bu nedenle mevcut kaynakların paylaşılması gerekliliğine işaret etme noktasında değerlendirildiğinde DKİT'in mazeret ve gerekçelendirme stratejileri içerisinde anlamlandırılabilir.

Buna mukabil Tarım ve Orman Bakanının 31.07.2021 tarihli basın toplantısında Avrupa Orman Yangını Bilgi Sistemi verilerine referans vererek yaptığı açıklamada “son 10 yılda Portekiz'de yıllık ortalama 134 bin hektar, İspanya'da 94 bin hektar, İtalya'da 64 bin hektar, Yunanistan'da 24 bin hektar, Fransa'da 12 bin hektar orman alanı yanarken, ülkemizde yıllık ortalama 7 bin hektar ormanlık alan zarar gördü” (aa.com.tr, 2021b) ifadesini kullandığı; aynı iklim kuşağındaki ülkelere kıyasla Türkiye'nin görece başarılı olduğunun altını çizdiği görülmektedir. Bu yaklaşım, DKİT'in geçmişte yapılan olumlu işleri hatırlatmak suretiyle paydaşlar nezdinde sevilme/göze girme stratejisi içerisinde yorumlanabilir.

İlgili tarihte uçak ve helikopterlerin yangınlarla mücadeledeki etkinlik kapasitelerinin mukayeseli olarak tartışmaya açılmasından hareketle Tarım ve Orman Bakanının basın toplantısında "her ülke orman yangınlarıyla mücadelede kendi coğrafyasına ve orman yerleşkesine uygun yangın söndürme araçları ve teknikleri kullanıyor. Biz de coğrafyamıza göre helikopter sayısını artırarak, nokta atışı müdahaleleri seri hale getirdik” (aa.com.tr, 2021b) beyanıyla DKİT perspektifinden sorumluluk atıflarını, muhalif beyanlarla oluşabilecek *kasıtlı olarak oluşmuş krizler* kategorisinden uzaklaştırma arayışında olduğu da belirtilmelidir.

Yangınların beşinci gününe gelindiğinde muhalefetin artan eleştirilerine paralel olarak kriz karşılama stratejilerinde de değişim yaşandığı belirtilebilir. Tarım ve Orman Bakanının günlük basın bilgilendirme toplantısında belediyelerin katkılarını ifade etmekle birlikte aşağıda dökümüne yer verilen beyanında görüleceği üzere belediyelerin sorumluluklarını yerine getirme noktasında eksik kaldıklarının altını da çizmektedir.

Hem devam eden yangınlarımızla ilgili hem de bunun bilançosu ile ilgili olarak da bir toplanıp, bundan sonrasında yerleşim yerlerinin korunması konusunda, belediyelere hem sorumluluklarının hatırlatılması hem de bunu daha iyiye nasıl taşımamız gerektiğini çalışıyor olmamız lazım. Benim son 5 günlük bilançoda gördüğüm, Orman teşkilatı yerleşim yerlerini korumaktan, birinci derecede aslında sorumluluk belediyelerdedir, ormanların yanmasına müsaade etmek zorunda kaldı. Ormanların yanması da sahayı daha da genişletti. Sahanın genişlemesi de yeni yeni yerleşim yerlerine maalesef zarar getirdi. Bu anlamda siyasetten ari bir çağrıdır. Onu da ifade etmek isterim (haberturk.com, 2021d).

Yangınların devam ettiği Antalya ve Muğla'nın büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerinin dikkate değer bölümünün muhalefet partilerinden seçilmiş belediye başkanları tarafından yönetildiği değerlendirildiğinde DKİT kriz karşılama stratejisinin “suçlayana saldıra” doğru dönmeye başladığı ifade edilebilir.

Marmaris, Gündoğmuş, Köyceğiz, Kavaklıdere ve Milas başta olmak üzere yangınların devam ettiği yedinci günde Tarım ve Orman Bakanı ile İçişleri Bakanı Muğla'nın Marmaris ilçesinde, Dışişleri Bakanı, Çevre ve Şehircilik Bakanı ile Ulaştırma ve Altyapı Bakanı da Antalya'nın Manavgat ilçesinde koordinasyon toplantıları sonrasında basın açıklamalarında bulunmuşlardır. Açıklamalarda yangınla mücadeledeki mevcut durum, yabancı ülkelere sağlanan katkılarla artan hava aracı sayısı vb. teknik açıklamaların yanı sıra yanan ormanlık alanların imara açılmayıp tekrar ağaçlandırılacağı,

oluşan zararların tespit ve tazmin çalışmalarının devam ettiği hususlarının altının çizilmesi kriz iletişimi bağlamında anlamlandırılabilir unsurlardır. Bu noktada özellikle İçişleri Bakanının “burada hiç kimse siyasi, ideolojik ayrılık ortaya koymadan herkes kırmızı beyaz milli formuyla mücadeleyi devam ettiriyor” beyanıyla belediyeler dâhil kamu kurum ve kuruluşlarının “gayret içerisinde” mücadele verdiğinin altını çizdiği; yangın bölgesi ile ilgili geleneksel ve sosyal medya mecralarındaki provokatif ifadelerin saha ekiplerinin moralini düşüreceği uyarısında bulunduğu gözlenmiştir. Buna mukabil aynı konuşma içerisinde “sanatçı olabilirsiniz, profesör olabilirsiniz, buradaki insanların hayatlarıyla, duygularıyla, gerçekleriyle oynamanıza kimse müsaade edemez” (haberturk.com, 2021f) ifadesiyle de eleştirilere yanıt vermiştir.

Takip eden günlerdeki basın toplantılarında da benzer yaklaşım gözlemlendiğinden her bir açıklamaya ayrı ayrı yer verip marjinal faydayı azaltmamaya özen göstererek basın toplantılarında öne çıkan hususlar dikkate alındığında DKİT’in suçlayana saldırma, mazeret, gerekçelendirme, endişe ve merhamet gibi birden fazla kriz karşılama stratejisinin bir arada kullanıldığı belirtilmelidir.

Süreç içerisinde kamuoyu gündemini meşgul eden ve hükümete olumsuz atıflar doğurabilecek bir diğer konu başlığının ise “yanan orman alanlarının turizme ve yapılaşmaya açılacağı” iddiaları olduğu görülmektedir. Bu noktada verilen cevaplar incelendiğinde ise kamu kurumlarının açıklamalarında kanuni dayanaklara yer verilirken, hükümet üyelerinin beyanlarında kanuni dayanaklara dönük referanslar olmakla birlikte süreç içerisinde farklılaşan kriz karşılama stratejilerinin oluştuğu ifade edilebilir.

İncelenen yangın sürecinin başlangıç safhasında, yanan orman alanlarının yapılaşmaya açılacağı iddiaları sosyal medya gündeme taşınınca Kültür ve Turizm Bakanı 02.08.2021, Tarım ve Orman Bakanının 05.08.2021 tarihli basın açıklamalarında, yanan arazilerin anayasa ve kanunlarla korunan orman alanları olduğunu, farklı amaçlarla tahsisinin mümkün olmadığını ve en kısa sürede fidan dikimi yapılacağını beyan etmişlerdir (aa.com.tr, 2021c; Pakdemirli, 2021).

Cumhurbaşkanı ise 04.08.2021 tarihinde katıldığı A Haber canlı yayınında yangınlarla ilgili değerlendirmesinde, yangının büyüklüğüne vurgu yapıp, gelişmiş ülkeler dâhil birçok ülkede uzun süreli orman yangınları olduğunu hatırlatmıştır. Gerekli önlemlerin alındığını, Azerbaycan başta olmak üzere uluslararası işbirliklerinin devam ettiğini belirttiği konuşmada, yangınlarla ilgili terör şüphesinin araştırıldığını ifade ettikten sonra yangından etkilenen vatandaşlara dönük atılan adımları açıklamıştır. Bununla birlikte incelemeye konu bölgelerdeki muhalefet partilerinden seçilmiş belediye başkanları üzerinden eleştiriler yönelttiği görülmektedir. İlk olarak yerleşim yerlerinde yangınları söndürmenin belediyelerin görevi olduğunu belirtmiş, “Bunlar ne tür bir seferberlik yaptılar? Şu anda ne yapıyorlar?” sorusunu yöneltmiştir. Akabinde ise ormanlık alanların imara açılması tartışmasına “Buradaki belediyeler CHP’li belediyeler. Eğer buralarda imar planlamalarını yaparken buraları eğer ormandan yerler vermek suretiyle, maki gruplarından yer vermek suretiyle inşaatlar yapılmışsa bunun sorumlusu sensin. Senin belediyelerin.” açıklamasıyla dâhil olup (ahaber.com, 2021), mesafeli stratejiyle uyumlu biçimde sorumluluk atfını ilgili belediyeler üzerinden muhalefete yönelttiği belirtilebilir.

Yangınların devam ettiği süreçte ilgili kamu kurumlarının dâhil olmadığı, siyasi aktörlerin gündemindeki bir diğer hususun ise sosyal medya mecralarında dolaşıma giren “Help Turkey - Global Call” başlıklı içerik olduğu görülmektedir.

Ağırlıklı olarak yanan orman görseli üzerinde İngilizce olarak “Türkiye’ye Yardım Edin – Küresel Çağrı - Güzel turkuaz sahillerde ve dağlarda 60’tan fazla noktada çıkan orman yangınlarını durdurmak için yangın söndürme uçaklarına ve yardıma ihtiyacımız

var.” metnine yer verilen paylaşımların bir bölümünde ise aşağıda Türkçe tercümesine yer verilen içeriklerin yer aldığı görülmektedir (cumhuriyet.com.tr, 2021).

Bize yardım edebilecek tüm ülkelere seslenmek istiyorum. 112 adet yangın sebebiyle perişan ve harap olduk. Halen devam etmekte olan yangınlar çok güçlü. Bunları söndürmeye yetecek sayıda uçağımız yok. 8 insanı, sayısız hayvanı ve ormanlarımızı kaybettik. Lütfen bize yardım edin. Acilen uçaklara ihtiyacımız var. Sadece 1 dünyamız var.

Tanınmış kişilerce de paylaşılan ilgili içeriklerin Türkiye’yi güçsüz gösterdiği düşüncesinden hareketle Cumhurbaşkanı başta olmak üzere hükümet yetkilileri tarafından eleştirildiği ve “Türkiye’yi fakir fukara göstermek için "Help Turkey" diye bir kampanya başlattılar. Bizim söyleyeceğimiz tek şey "Güçlü Türkiye". Biz güçlüyüz.” (Erdoğan, 2021) ifadesinden hareketle sosyal medya platformlarında *#StrongTurkey* ve *#GüçlüTürkiye* etiketleriyle alternatif içerikler üretildiği görülmektedir. Bu durum da DKİT perspektifinden reddetme ve suçlayana saldırı stratejisi içerisinde değerlendirilebilir.

Yangınların onuncu gününe gelindiğinde Antalya ilçelerindeki yangınların büyük oranda kontrol altına alınıp soğutma çalışmalarına ağırlık verildiği, Muğla’nın ilçelerinde devam eden yangınların söndürülmesi çalışmalarına yoğunlaşıldığı görülmektedir. Bu tarihten itibaren 12.08.2021’de Köyceğiz yangınının kontrol altına alınmasıyla son bulan yangın serisi içerisinde bölgede inceleme ve koordinasyon çalışmaları yürüten hükümet yetkililerinin, çalışmanın geçmiş bölümünde belirttiği üzere yangın alanları, mücadelede kullanılan hava araçları ile diğer ekipmanların bilgisi, hasar tespiti ve yardımlar ile imar ve ağaçlandırma konularında tekrar eden açıklamalarda buldukları görülmektedir. Çeşitlendirilmiş söylem pratikleri, farklı kanallar ve aktörler aracılığıyla mesajların tekrarının iletişim çalışmalarında ikna üzerine olumlu etkisi dikkate alındığında ilgili faaliyetlerin performans geçmişleriyle de ilişkilendirilerek olumsuz algıları azaltıp, olumlu algıları pekiştirmeye dönük çabalar olduğu da değerlendirilebilir.

Son olarak OGM, Akdeniz ve Ege kıyı şeridindeki yangın serisinin sona erdiğini 12.08.2021 tarihli Twitter paylaşımında “Ülkemizdeki tüm orman yangınlarını kontrol altına aldık. Mücadelemize destek veren tüm kurum/kuruluşlara ve aziz milletimize teşekkür ediyoruz. Birlikte her zorluğun üstesinden gelebileceğimizi bir kez daha gösterdik. *#OrmanVatandır*, vatanımızı korumaya devam edeceğiz.” (OGM, 2021) ifadesiyle duyururken, Tarım ve Orman Bakanı şahsi Twitter hesabında “28 Temmuz’da başlayan, 15 gün süren ve tarihimizde gördüğümüz en büyük orman yangınlarını yaşadığımız bu süreçte, son halka olan Muğla Köyceğiz yangınına da *#OrmanınKahramanları*’nın büyük bir özverisiyle kontrol altına aldık.” (Pakdemirli, 2021) notuyla sürecin neticelendiği bilgisini paylaşmıştır.

Sonuç

İletişim ve ulaşım teknolojilerinde yaşanan değişimler kurum/kuruluşlara ürün, hizmet ya da ideolojilerini hedef kamularına ulaştırma imkânları sunmakla birlikte kriz durumlarının hızlı biçimde yayılımı açısından itibari risk parametrelerini de arttırmaktadır. Organizasyonların varlıklarının devamı, bir başka ifadeyle sürdürülebilirlikleri açısından itibarlarının korunması ve pekiştirilmesi önem arz etmektedir. Bu nedenle kurumsal itibarı sarsan kriz olgusu üzerine alan yazınında dikkate değer çalışma olmakla birlikte teorik bütünlük arz eden çalışmaların azlığı da dikkatleri çekmektedir. W. Timothy Coombs tarafından geliştirilen DKİT’in ise bütünlüklü yapısı bağlamında farklılaştığı görülmektedir. Fakat ilgili teorinin sınamalarının özel sektör işletmeleri özelinde yapıldığı dikkate alındığında örgütlü yapıların bütünü kapsayan tanımlama arayışlarının da eksik kalacağı belirtilmelidir. Özellikle günümüzde gelişen halkla ilişkiler odaklı kamu yönetimi anlayışında şeffaflık, hesap verilebilirlik gibi unsurların öneminin arttığı; diğer taraftan

hükümetlerin de en temelde tekrar seçilebilmek, genel perspektiften ise meşruiyetlerini pekiştirmek açısından eylemlerini kamuoyuna aktarma arayışlarının artış gösterdiği görülmektedir. Buradan hareketle diğer örgütlü yapılar gibi kamu kurum ve kuruluşları ile bunların siyasal sorumluluğunu üstelenen hükümetlerin de krizlerden etkilenebileceği, bu nedenle de kriz iletişimi stratejilerine ihtiyaç duyacağı vurgulanmalıdır. Bu çalışmada da ortaya konulan bakış açısından hareketle 2021 yılında önemli turizm destinasyonları başta olmak üzere geniş coğrafyaya yayılan ve on beş gün devam eden yangın döneminde ilgili kamu kurumları ile hükümetin iletişim faaliyetleri DKİT perspektifinden mercek altına alınmıştır.

İnceleme dönemi içerisinde kamu otoriteleri ve hükümetin krizin gelişim seyrini takip ettikleri, muhalif siyasal aktörler ile sosyal medya dahil kitle iletişim araçlarından gelen mesajları inceleyerek kriz karşılama stratejilerini şekillendirdikleri görülmektedir. Bu noktada kamu kurumlarının resmi hesaplarında siyasal tartışmalardan görece uzak olan, sorumluluk atıflarını azaltmaya dönük bilgilendirici mahiyette içeriklerin paylaşıldığı görülürken, hükümet yetkililerinin mesajlarında siyasal tonun artış gösterdiği ve suçlayana saldırı gibi kriz karşılama stratejilerinin belirginliğinin arttığı gözlenmiştir. Eleştirilerin ağırlıklı olarak muhalif siyasal aktörlerden geldiği durum özelinde kamu kurumlarının siyasi tartışmanın tarafı olmaksızın üzerlerinde oluşabilecek olumsuz algıları ortadan kaldırmaya dönük yaklaşım sergiledikleri ve kesintisiz enformasyon aktarımına önem verdikleri tespit edilmiştir. İlgili vaka özelinde yönetsel zafiyet algısının kuvvetlendiği ölçüde bunun bütüne şamil yansımaları olabileceği düşüncesinden hareket ettiği değerlendirilen hükümet temsilcilerinin ise hedef kamular nezdinde oluşabilecek kasıtlılık algısını bertaraf etmek, mümkünse mağdur olarak konumlanmak, en son kertede ise kasıtsızlık kümesi içerisinde eylemlerinin algılanmasını sağlama çabası içerisinde olduğu belirtilebilir. Bunun için de süreç içerisinde yaşanan değişime paralel olarak kriz karşılama stratejilerinin değişim gösterdiği saptanmıştır.

Sürecin başında krizin varlığını reddetme stratejisi kullanılırken, yangınların yayılım alanının genişlemesi ve muhalif aktörlerin vakadan hareketle THK uçakları meselesi başta olmak üzere çeşitli eleştirileri artan tonda ifade etmeye başlamalarıyla birlikte kriz karşılama stratejisinde anlamlı değişiklikler olduğu saptanmıştır. Bu süreçten itibaren önce mazeret ve gerekçelendirme gibi orta düzey karşılama stratejilerinin kullanıldığı, devamında ise belediyeler üzerinden suçlayana saldırı stratejisinin kullanıldığı gözlenmiştir. Bunlara ek olarak sosyal yardımların da basın toplantılarının tamamında altının çizilmiş olması ve bunu yaparken yakın dönemde farklı bölgelerde meydana gelen afetler sonrası yapılan yardımlara referans verilmesi sevilme/göze girme arayışları ve merhamet odaklı kriz karşılama stratejilerinin süreç içerisinde kullanıldığını göstermektedir.

Sonuç olarak Coombs ve akabinde Coombs ve Holladay'ın çeşitli araştırmalarla geliştirdiği ve ülkemizde de özel sektör işletmelerini konu alan dikkate değer sayıda çalışmada kullanılan DKİT'in, kamu yönetimi açısından da uygulanabilir olduğu, alan yazınının bu kapsamda da geliştirilmesi gerektiği belirtilmelidir.

Extended Abstract

Although communication scholars typically emphasize the importance of crisis communication for organizational sustainability, the lack of thorough research draws attention. Situational Crisis Communication Theory (SCCT), which differs by considering all aspects of the crisis process at once, including crisis types, performance history, and crisis response techniques.

In developing Situational Crisis Communication Theory (SSCT), which applies ideas based on attribution theory to a broader range of crises and employs empirical methods and social psychological theories, Coombs developed a theoretical approach that also meets practical needs. In the SSCT, which begins by examining the crisis situation, the first step, if no action is taken, is to attempt to assess the level of threat, which expresses the extent of the damage the crisis may cause to the organization's reputation. Coombs, emphasizes that stakeholder's and the public's perception of the crisis situation in general, especially crisis ownership, is a critical factor in understanding the crisis situation (Coombs, 1995, 2007c, 2007a), focuses on the factors that shape stakeholder perceptions. In this context, he focuses on crisis response strategies. Coombs categorizes crisis coping strategies as denial, scapegoating, attacking the accuser, excuse; justification, ingratiation, worry, regret, full apology, and mortification.

In reviewing the studies, it is noticeable that the crises are primarily examined in the private sector and that there are no studies dealing with public administration, especially in the Turkish literature. Only the studies by Özdemir and Aktaş Ymanoğlu (2010) have questioned the impact of a specific change in public practice on a semi-public institution such as the Turkish Pharmacists Association (TPA) and the crisis-era action practice of TPA.

It is crucial that public administration, which has stakeholders such as private sector enterprises, especially governments elected by citizens as a prerequisite for democracy, manage crisis processes and maintain their reputation in the eyes of the public. This study examines public institutions and government crisis response strategies from the SCCT perspective in response to fires that broke out simultaneously in numerous locations during the 2021 fire season.

The study examined the crisis response strategies of the government and related public institutions in terms of the physical impact (humanitarian situations, destruction of residential areas, condition of the forest and forest animals, etc.) and nominal impact (expressions of opposition political actors, critical media, and social media publications) of the fire in the period from 28/07/2021, when the first fire broke out, to 12/08/2021. In this context, the social media accounts of the General Directorate of Forestry (GDF), the Ministry of Agriculture and Forestry, the Ministry of Interior, and the Presidency of the Republic of Türkiye, as well as the social media posts of the responsible ministers and the president, were analyzed and the press conferences were decoded and the data were compiled. Various components such as denial, attacking the accused, excuse, justification, and compassion are among the crisis response tactics of the SCCT, as shown by the statements of key actors during the fires, which are among the central topics in politics and the media.

At this point, it can be noted that informative content, relatively distant from political discussions and aimed at reducing the attribution of responsibility, is shared in the official accounts of public institutions, while the political tone of messages from government representatives has increased and the explicitness of crisis response strategies, such as attacking the accuser, has increased. At this point, it can be noted that informative content that is relatively distant from political discussions and aims to reduce the attribution of responsibility is shared in the official reports of public institutions, while the political tone of messages from government representatives has increased and the explicitness of crisis response strategies, such as attacking the accuser, has increased. It was found that government officials who are assessed that their actions may have integrative effects on the whole, that the perception of the administration's weakness in the

case at hand is reinforced, strive to eliminate the perception of intentionality that may occur in the target public by positioning themselves as victims if possible and ensuring that their actions are perceived in the last instance in the context of unintentionality. For this reason, crisis management strategies were found to have changed in parallel with the changes brought about by the process.

While at the beginning of the process the strategy of denying the existence of the crisis was used, it was noted that the strategy of crisis response changed significantly when the spread of the fires expanded and the opposition actors began to raise various criticisms, especially the issue of THK aircraft, based on the case. It was observed that since this process, middle-level response strategies such as excuses and justifications were used first, and then the strategy of attacking the accuser was used by the communities. In addition, the fact that all press conferences emphasized social support and referred to the assistance provided after the disasters that have recently occurred in different regions shows that in this process, strategies of ingratiation and compassion crisis response strategies are used in this process. In accordance with the literature, it was also found that the strategy of apology was avoided. As a result of the study, it was found that SCCT is appropriate for public organizations and governments.

Kaynakça

- A Haber (2021, 4 Ağustos). Başkan Erdoğan ile Gündem Özel - A Haber (04 Ağustos 2021 - Çarşamba), <https://www.ahaber.com.tr/video/gundem-videolari/baskan-erdogandan-a-haber-canli-yayininda-konustu-04-agustos-2021-carsamba>, Erişim Tarihi: 03.02.2022.
- Akşener, M. (2021). @meral_aksener, https://twitter.com/meral_aksener, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Anadolu Ajansı (2021a, 29 Temmuz). RTÜK'ten orman yangınlarına ilişkin yayıncı kuruluşlara uyarı, <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/rtukten-orman-yaniginlarina-iliskin-yayinci-kuruluslara-uyari/2318545>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Anadolu Ajansı (2021b, 31 Temmuz). Tarım ve Orman Bakanı Pakdemirli: 101 yangından 91'ini kontrol altına aldık, savaşımız sürüyor, <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/tarim-ve-orman-bakani-pakdemirli-101-yanigindan-91ini-kontrol-altina-aldik-savasimiz-suruyor/2320546>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Anadolu Ajansı (2021c, 02 Ağustos). Kültür ve Turizm Bakanı Ersoy: Yanan orman arazilerinin yapılaşmaya tahsisi mümkün değildir, <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/kultur-ve-turizm-bakani-ersoy-yanan-orman-arazilerinin-yapilasmaya-tahsisi-mumkun-degildir/2321877>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Aydın, A.F. (2019). Kurumsal markalar açısından kriz iletişiminin önemi: pınar krizi örneği. *BAİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 1169-1188.
- Babacan, A. (2021). @alibabacan, <https://twitter.com/alibabacan>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Coombs, W.T. (1995). Choosing the right words: the development of guidelines for the selection of the “appropriate” crisis response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8, 447-476.

- Coombs, W.T. (1999). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Coombs, W.T. (2007a). Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. *Public Relations Review*, 33, 135–139.
- Coombs, W.T. (2007b). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding* (2nd ed.). Los Angeles: Sage.
- Coombs, W.T. (2007c). Protecting organizational reputations during a crisis: the development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.
- Coombs, W.T. (2010). Parameters for crisis communication. In W.T. Coombs & S.J. Holladay (Eds.), *The handbook of crisis communication*, (p.17-53). Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Coombs, W.T. (2014). Crisis management and communications (updated september 2014), <https://instituteforpr.org/crisis-management-communications/>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (1996). Communication and attributions in a crisis: an experimental study in crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 8(4), 279-295.
- Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets - initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165-186.
- Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2008). Comparing apology to equivalent crisis response strategies: clarifying apology's role and value in crisis communication. *Public Relations Review*, 34, 252–257.
- Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2009). Does what they see affect how they react: exploring the effects of victim and neutral photographs on reactions to crisis events, <https://instituteforpr.org/does-what-they-see-affect-how-they-react/>, Erişim Tarihi: 12.07.2023.
- Cumhuriyet (2021, 2 Ağustos). Sanatçılardan yardım çağrısı: #HelpTurkey, <https://www.cumhuriyet.com.tr/galeri/sanaticilardan-yardim-cagrasi-helpturkey-1857221>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Davutoğlu, A. (2021). @Ahmet_Davutoglu, https://twitter.com/Ahmet_Davutoglu, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Diyanet İşleri Başkanlığı Din Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2021). *Hutbeler*, <https://dinhizmetleri.diyamet.gov.tr/kategoriler/yayinlarimiz/hutbeler/t%C3%BCrk%C3%A7e>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Erdoğan, R.T. (2021). @RTErdogan, <https://twitter.com/RTErdogan>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Grunig, J. E. (2005). İletişim, halkla ilişkiler ve etkin örgütler: kitaba genel bir bakış. James E. Grunig (Ed.), *Halkla ilişkiler ve iletişim yönetiminde mükemmellik*. (s.11-39). İstanbul: Rota Yayınları.
- Grunig, J.E. and Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Güngörmez, O. ve Alkanat, A. (2019). *Çevre terörizmi ve pkk'nın orman sabotajları*. Ankara: Seta Yayınları.
- Haber Türk (2021a, 29 Temmuz). Son dakika haberi Bir orman yangını da Marmaris'te çıktı! <https://www.haberturk.com/son-dakika-haberi-bir-orman-yangini-damarmaris-te-cikti-3146795>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Haber Türk (2021b, 30 Temmuz). Türkiye'de kaç tane yangın söndürme uçağı var? Tartışma yine alevlendi, <https://www.haberturk.com/turkiye-de-kac-tane-yangin-sondurme-ucagi-var-tartisma-yine-alevlendi-3147660>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Haber Türk (2021c, 30 Temmuz). Ormana girmek yasaklandı mı? Hangi illerde ormana girme yasağı var? *Piknik yasağı var? Piknik yasağı mi?* <https://www.haberturk.com/ormana-girmek-yasaklandi-mi-hangi-illerde-ormana-girme-yasagi-var-piknik-yasak-mi-3148425>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Haber Türk (2021d, 01 Ağustos). Son dakika... Bakan Pakdemirli'den yangın açıklaması, <https://www.haberturk.com/son-dakika-bakan-pakdemirli-den-yangin-aciklamasi-3150151>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Haber Türk (2021e, 01 Ağustos). Emniyet Genel Müdürlüğü'nden yangın dezenformasyonu uyarısı, <https://www.haberturk.com/emniyet-genel-mudurlugunden-yangin-dezenformasyonu-uyarisi-3149740>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Haber Türk (2021f, 03 Ağustos). Son dakika... 4 Bakan orman yangınlarıyla ilgili olarak açıklamada bulundu, <https://www.haberturk.com/son-dakika-bakan-pakdemirli-den-yangin-aciklamasi-3152215>, Erişim Tarihi: 02.07.2023.
- Hoştut, S. (2019). Kriz yönetimine ilişkin bilimsel eğilimlerin resmedilmesi: lisansüstü tezlerin analizi. *Erciyes İletişim Dergisi*, 6(1), 607-624.
- İletişim Başkanlığı (2021). @iletisim, <https://twitter.com/iletisim>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Karaağaç, Y. (2023). Çevre terörizmi kapsamında pkk terör örgütünün orman yakma stratejisi ve sabotaj yapılanmaları. *Journal of International Relations and Political Science Studies*, (7), 37-54.
- Karamollağlı, T. (2021). @T_Karamollaoglu, https://twitter.com/T_Karamollaoglu, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Kılıçdaroğlı, K. (2021). @kilicdarogluk, <https://twitter.com/kilicdarogluk>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Mynet (2021, 31 Temmuz). Büyük tartışma yaratmıştı! Bakanlıktan 'THK uçakları' açıklaması, <https://www.mynet.com/buyuk-tartisma-yaratmisti-bakanliktan-thk-ucaklari-aciklamasi-110106836605>, Erişim Tarihi: 03.07.2023.
- Orman Genel Müdürlüğü (2021). @OGMgovtr, <https://twitter.com/OGMgovtr>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Özdemir, B.P. ve Aktaş Ymanoğlu, M. (2010). Durumsal kriz iletişimi teorisinin türk eczacıları birliği (teb) örnek olayı çerçevesinde incelenmesi. *Selçuk İletişim*, 6(3), 123-136.
- Özkan, A. (2009). *Halkla ilişkiler yönetimi* (2. Baskı). İstanbul: İTO Yayınları.
- Pakdemirli, B. (2021). @bekirpakdemirli, <https://twitter.com/bekirpakdemirli>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.

- Pira, A. (2004). Bir halkla ilişkiler hedef kitlesi halkın tamamı veya büyük bir kısmı olarak kamu; kavramsal çerçeve. *Manas Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 225-234.
- T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı (2021). @TCTarım, <https://twitter.com/TCTarım>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- Uysal, G. (2021). @DpGultekinUysal, <https://twitter.com/DpGultekinUysal>, Erişim Tarihi: 30.10.2021.
- 6831 Sayılı Orman Kanunu (1956). 6831 Sayılı Orman Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.6831.pdf>, Erişim Tarihi: 31.06.2023.

Destekleyen Kurum/Kuruluşlar: Herhangi bir kurum/kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır