

ISBN: 2636-7791

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ



Ex Oriente Lux...

JOURNAL OF STRATEGIC MANAGEMENT RESEARCH

Cilt / Volume : 3

Sayı / Issue : 2

Yıl / Year : 2020

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
JOURNAL OF STRATEGIC MANAGEMENT RESEARCH

Cilt / Volume: 3 Sayı / Issue: 2 Yıl / Year: 2020

Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner

Prof. Dr. Kubilay ÖZYER

Editörler / Editors

Prof. Dr. Kubilay ÖZYER

Dr. Öğr. Üyesi Musa Said DÖVEN

Sekreteryaya / Secretary

Dr. Öğr. Üyesi Ersin IRK

Yazışma Adresi / Mail Address

Prof. Dr. Kubilay ÖZYER

Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Yerleşkesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

60150 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 – 2363

Fax: +90 356 252 16 73

E-Posta / E-Mail: stratejidergisi@gmail.com

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

STRATEJİK YÖNETİM
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
(SYAD)

JOURNAL OF STRATEGIC
MANAGEMENT RESEARCH
(JOSMR)

Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi (SYAD) yılda iki kez yayımlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. SYAD Index Copernicus, DRJI, Scientific Indexing Services, Rootindexing, ResearchBib, ASOS İndex dizinleri tarafından taranmaktadır. Stratejik yönetime ilişkin teorik ve görgül makalelere, yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik bilginin üretimi ve paylaşımına katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayımlanmaktadır. Dergiye yayımlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayımlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayımlanmamış ve yayımlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayımlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup SYAD’ın görüşlerini yansıtmaz. SYAD’da yayımlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

The Journal of Strategic Management Researches (JOSMR) is an academic, peer-reviewed, scientific and international journal which is being published biannually. JOSMR is cited by Index Copernicus, DRJI, Scientific Indexing Services, Rootindexing, ResearchBib, ASOS İndex JOSMR, with it’s articles essentially aims to contribute to academic development and sharing in the fields of Strategic Management. In JOSMR, Articles are being published both in Turkish and English Languages. Articles which will be sent to JOSMR for publishing, should be prepared according to guideline of JOSMR. Articles which will be sent to JOSMR for publishing, must be not published before or not sent to other journals. The views presented in the JOSMR represent opinions of the respective authors. The views presented do not necessarily reflect the opinion of the JOSMR. Copyrights for all articles published in JOSMR reserved. For quotation, JOSMR must be cited

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

İNDEKS BİLGİLERİ / INDEX INFORMATION

“Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi” aşağıda yer alan indekslerde taranmaktadır.

“Journal of Strategic Management Research” is cited in the indexes below.



A S O S
indeks

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Bilim Kurulu Members of the Science Board

Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN

Erciyes Üniversitesi

Prof. Dr. Mehmet BARCA

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi

Prof. Dr. Recai COŞKUN

İzmir Bakırçay Üniversitesi

Prof. Dr. Bayram Zafer ERDOĞAN

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Mehmet ERYIGİT

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Prof. Dr. Asep HERMAWAN

Trisakti Üniversitesi, Endonezya

Prof. Dr. Farzand Ali JAN

Iqra National University, Pakistan

Prof. Dr. Mahir NAKİP

Çankaya Üniversitesi

Prof. Dr. Ömer TORLAK

İstanbul Ticaret Üniversitesi

Prof. Dr. Azmi YALÇIN

Çukurova Üniversitesi

Doç. Dr. Mahmut HIZIROĞLU

İstanbul Üniversitesi

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ

Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Adnan ÇELİK

Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Ali DANIŞMAN

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi

Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUS

Yıldız Teknik Üniversitesi

Prof. Dr. Nurullah GENÇ

T.C. Merkez Bankası

Prof. Dr. Mesut İDRİZ

Sharjah Üniversitesi, BAE

Prof. Dr. Shah JEHAN

Iqra National Üniversitesi, Pakistan

Prof. Dr. Tülay İLHAN NAS

Karadeniz Teknik Üniversitesi

Prof. Dr. Deniz TAŞCI

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Husna Leila YUSRAN

Trisakti Üniversitesi, Endonezya

Doç. Dr. Umut KOÇ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler Reviewers List of This Issue

Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ
Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi

Doç. Dr. Ceren KARAVELİOĞLU
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi

Doç. Dr. Gürcan PAPTAYA
Süleyman Demirel Üniversitesi

Doç. Dr. Fikret SÖZBİLİR
Artvin Çoruh Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa GÜL
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Koray GÜRPINAR
Afyon Kocatepe Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Burak ÖZDEMİR
Kastamonu Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Duygu AYDIN ÜNAL
Akdeniz Üniversitesi

Dr. Alptekin DEVELİ
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Dr. Mahmut Sami İŞLEK
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Dr. Hamid Murad ÖZCAN
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

STRATEJİK YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

İçindekiler	Sayfa No.
Table of Contents	Page Num.
<i>ARAŞTIRMA MAKALELERİ / RESEARCH ARTICLES</i>	
Sivil Toplum Kuruluşlarının Çevreleri İle Olan Güç İlişkileri Üzerine Bir Araştırma A Research On The Power Relationship Between Civil Society Organizations And Their Environment Onur DİRLİK, Barış İLERİYE.....	111-134
Is Turkey Missing The Train Of Project Management? Türkiye Proje Yönetim Trenini Kaçırıyor Mu? Ahmet ESEN, Nedim YILDIZ.....	135-158
Covid-19 Pandemisi Bağlamında Sağlık Hizmeti Sunan Örgütlerde Kriz Yönetimi Yaklaşımları: Kıyaslamalar Ve Bir Model Önerisi Crisis Management Approaches Of Health Service Organizations In The Context Of The Covid-19 Pandemic: Comparisons And A Model Proposal Müslüme AKYÜZ	159-178
Stratejik Yönetimin Temel Kavramlarına Pratikte Yüklenen Anlamların Tespiti Üzerine Bir Araştırma A Research On The Determination Of The Practical Meanings Attributed To The Basic Concepts Of Strategic Management Ali TAŞ, Oğuzhan ÖZTÜRK, Umut ORHAN, Sena AYAN.....	179-207
<i>DERLEME MAKALELER / REVIEW ARTICLES</i>	
Rekabetçi Atalet, İşlevsel Stratejiler Ve Geçici Rekabet Avantajı: Kavramsal Bir Değerlendirme Competitive Inertia, Functional Strategies And Temporary Competitive Advantage: A Conceptual Evaluation Mehmet KAHYA.....	208-234

Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi

Journal of Strategic Management Research

Cilt / Vol.: 3, Sayı / Is.: 2, Yıl / Year: 2020, Sayfa / Pages: 159-178

Geliş tarihi/Recieved: 25.08.2020 – Kabul tarihi/Accepted: 19.09.2020

Yayın tarihi/Published: 30.09.2020

Araştırma Makalesi/Research Article

COVID-19 PANDEMİSİ BAĞLAMINDA SAĞLIK HİZMETİ SUNAN ÖRGÜTLERDE KRİZ YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI: KIYASLAMALAR VE BİR MODEL ÖNERİSİ

Dr. Öğr. Üyesi Müslüme AKYÜZ

Malatya Turgut Özal Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri

Fakültesi, muslume.akyuz@hotmail.com

Orcid: 0000-0002-0922-6191

ÖZET

Covid-19 Dünyanın tamamında insanları etkileyen bir sağlık krizi olarak karşımıza çıkmıştır. Hastalık 2019 yılının Aralık ayında teyit edilmiş, vaka sayısının hızla artmasıyla birlikte Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi kategorisine alınmıştır. Covid-19 virüsünün yayılmasını azaltmaya yönelik Dünya Sağlık Örgütü'nün tavsiyeleri ve bilim insanlarının yönlendirmeleri ile çeşitli önlemler alınsa da Temmuz 2020 sonu itibarıyla dünya genelinde toplam 677.751 kişi hayatını kaybetmiştir. Pandemi süreci içeriği ve beraberinde gelen belirsizlikler itibarıyla insanlığın yaşadığı hiçbir döneme benzememektedir. Gelişmeler tüm Dünyayı derinden etkilemekte ve “Yeni Dünya düzeni” tartışmalarının gölgesinde Dünya öngörülemeyen bir süreci yaşamaktadır. Pandemi gibi büyük krizler büyük çaplı davranış değişikliklerini gerektirir, bu nedenle bireylere, örgütlere ve toplumlara önemli sorumluluklar yükler. Süreçte pandeminin olumsuz etkilerini en aza indirmek, bireylere rehberlik yapmak ve ortaya çıkan krizi doğru yönetmek üzere gerek ulusal gerekse uluslararası örgütlere önemli görevler düşmektedir. Çalışmada Dünya Sağlık Örgütü örnekleminde sağlık hizmeti sunan örgütlerin kriz yönetiminde benimsemiş oldukları mevcut anlayışın irdelenerek Covid-19 ile ortaya çıkan krizle mücadele sürecinde sağlık örgütlerinin de uygulanabileceği bir eylem planının önerilmesi amaçlanmıştır. Amaca yönelik olarak sorunsala ilişkin tartışmalar, ilgili yerli ve yabancı güncel literatür taranarak sistematik bir yaklaşım ekseninde ayrıntılı bir şekilde çözümlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması araştırması yaklaşımı benimsenmiştir. Çalışma ile Dünya Sağlık Örgütü gibi küresel sağlık politikalarına yön verme iddiasında olan uluslararası bir örgütün, bütün insanlığı en temel açıdan – yaşam hakkı – ilgilendiren Covid-19 krizini, yeterli iletişimin olmaması, uluslar üstü koordinasyon mekanizmalarındaki eksiklikler gibi nedenlerle doğru yönetemediği ve krizin boyutlarının daha da büyüdüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmeti sunan örgütler, Dünya Sağlık Örgütü, Covid-19, Kriz Yönetimi

CRISIS MANAGEMENT APPROACHES OF HEALTH SERVICE ORGANIZATIONS IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC: COMPARISONS AND A MODEL PROPOSAL

ABSTRACT

Covid - 19 has emerged as a health crisis affecting people all over the world. The disease was confirmed in December 2019, and with the rapid increase in the number of cases, it was included in the pandemic category by the World Health Organization. Although various measures were taken with the recommendations of the World Health Organization and the guidance of scientists to reduce the spread of the Covid-19 virus, a total of 677,751 people died worldwide as of the end of July 2020. The pandemic process is unlike any period in which humanity lived in terms of its content and the uncertainties that came with it. Developments deeply affect the whole world and in the shadow of the "New World order" discussions, the world is going through an unpredictable process. Major crises such as pandemics require large-scale behavioral changes, thus placing significant responsibilities on individuals, organizations and societies. In the process, both national and international organizations have important responsibilities in minimizing the negative effects of the pandemic, guiding individuals, and managing the resulting crisis correctly. In the study, it was aimed to examine the current understanding adopted by organizations providing health services in crisis management in the sample of the World Health Organization and to propose an action plan that can be applied to health organizations in the process of combating the crisis that emerged with Covid-19. For the purpose, the discussions on the problematic have been tried to be resolved in detail in a systematic approach by scanning the relevant domestic and foreign current literature. In the study, one of the qualitative research methods, case study research approach was adopted. With the study, an international organization such as the World Health Organization, which claims to direct global health policies, could not manage the Covid-19 crisis, which concerns all humanity in the most fundamental aspect - the right to life - due to the lack of adequate communication, deficiencies in supranational coordination mechanisms, and the dimensions of the crisis have been further. It has been concluded that it has grown.

Keywords: Organizations providing Healthcare, World Health Organization, Covid-19, Crisis Management

Giriş

Pandemi, uluslararası sınırları aşan bir ölçekte meydana gelen ve genellikle çok sayıda insanı etkileyen bir salgındır (Last, 2001). Çoğu zaman tarihin akışını değiştiren ve insanlığı derinden etkileyen, tarih öncesinden modern zamanlara kadar uzanan 21 farklı pandeminin varlığından bahsedilmektedir (Jarus, 2020). Bu bağlamda, mevcut Covid-19 pandemisi tüm dünyada hayatı tüm yönleriyle olumsuz şekilde etkileyen küresel bir sağlık krizi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bünyesinde “bir işin, bir olayın geçtiği karışık safhaları”, “içinden

çıkılması zor durumları” barındıran krizler (Fink, 1996: 20), çoğunlukla var olan durumun ya da düzenin bozulduğunu göstermektedir (Halpern, 1973). Covid-19 pandemisi de tüm dünyada eşi görülmemiş çok boyutlu bir krize neden olmuş, kökeni, yayılması, belirsizliği ve karmaşıklığı itibarıyla tıbbi, sosyal, politik, ekonomik, kültürel pek çok olumsuz etkiye yol açmıştır (Jakovljevic, Bjedov, Jaksic ve Jakovljevic, 2020: 6; Grasselli, Pesenti ve Cecconi, 2020: 1546).

Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi gibi korku krizlerinde rutin cevaplar yetersiz kalmakta, örgütlerde değişimi yönetecek ve yeni çözümler geliştirecek sistem eksiklikleri bulunmakta, çabuk cevap verme zorunluluğuna rağmen yönetimler kendi amaçlarını bile tanımlamakta güçlükler yaşamaktadırlar (Dinçer, 2007: 423). Bu süreçte pandeminin olumsuz etkilerini en aza indirmek, bireylere rehberlik yapmak ve ortaya çıkan krizi doğru yönetmek üzere gerek ulusal gerekse uluslararası örgütlere önemli görevler düşmektedir (Akdağ ve Arklan, 2013: 38).

Çalışmanın ilk bölümünde, öncelikle sağlık hizmeti sunan örgütlerde kriz yönetimi süreci özetlenmekte, sonrasında küresel sağlık politikalarına yön veren Dünya Sağlık Örgütünün Covid-19 krizini yönetme yaklaşımı ele alınmaktadır. Sonraki bölümde ise Covid-19 ile ortaya çıkan krizle mücadele sürecinde sağlık örgütlerinin de uygulayabileceği Stafford, Yu ve Armoo (2002) tarafından ortaya koyulan kriz yönetim yaklaşımına uygun olarak 4 aşamalı bir eylem planı önerilmektedir.

1. Sağlık Hizmeti Sunan Örgütlerde Kriz Yönetimi

Kriz kavramı farklı disiplinlerde farklı boyutları ile ele alındığından teorik kapsamı oldukça geniştir (Dutton, 1986). Ancak krizlerin doğru ve etkin yönetimi için doğru tanımlanması gerekmektedir (Irimieş, 2016: 115). Bu çalışmanın amacı doğrultusunda kriz, “birdenbire ortaya çıkan kötüye gidiş yönündeki gelişmeler ve tehlikeli an” olarak tanımlanabilir

SYAD

2020/2

(Fink, 1996: 20). Krizler, örgütün rutin faaliyetlerini tahrip eden önemli bir dengesizlik durumu olduğundan hızlı, etkin ve doğru stratejilerle yönetilmesi gerekmektedir (Titiz ve Çarıkçı, 2001: 204). Günümüzü kurtarmak”, kriz yönetimi değildir (Kadıbeşegil, 2002: 104). Krizlerin proaktif bir şekilde planlanıp reaktif olarak yürütülmesi kriz yönetimi için kritik konularından biridir (Bulduklu ve Karaçor, 2017: 285).

Sağlık alanı, karmaşık ve değişken yapısı, verilen hizmetlerin çeşitliliği, hizmetin üretimiyle tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi, sunucu ile alıcı arasındaki bilgi asimetrisi gibi pek çok nedenle kriz olasılığının yüksek olduğu bir alandır. Sağlık hizmetleri, doğrudan insan hayatını ilgilendirdiğinden ve yapılan hataların çoğu zaman giderilmesi mümkün olmadığından belirsizliklere ve krizlere karşı oldukça duyarlıdır (Tatar Baykal ve Ercan Türkmen, 2014: 81). En basit haliyle “aniden kötüye gidiş yönündeki gelişmeleri” (Edwin ve Johnson, 1988: 57) ifade eden kriz tanımına uygun olarak Covid-19 gibi pandemiler ve bulaşıcı hastalıklar, afetler, büyük çaplı kazalar, başarısız tıbbi uygulamalar ve sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili sorunlar sağlık hizmetlerinin sunumunda görülebilen krizlerdir (Panos, Dafni, Kostas ve Zacharoula, 2009: 106). Kriz anlarında örgütlerin normal dönemlerdeki iş yapma prosedürleri, süreçleri ve karar verme mekanizmaları ile krizi yönetebilmeleri mümkün değildir. Bu nedenle örgütlerde kriz şartlarına uygun yönetim felsefelerinin ve eylem planlarının geliştirilmesi ve uygulanması bir zorunluluktur (Can, 2005: 397). Bu bağlamda sağlık hizmeti sunan örgütlerin karşılaştığı krizlere doğru stratejilerle müdahale edilebilmesi için her örgütün “Acil Durum Eylem Planları” hazırlaması bir gerekliliktir (Tengilimoğlu, Işık ve Akbolat, 2009).

2. Dünya Sağlık Örgütü ve Covid-19 Krizi

Tüm insan nüfusu için eşit görülmemiş bir şekilde sağlık, ekonomik, çevresel ve sosyal zorluklar yaratan Covid-19 pandemisi, son yüzyılın en

önemli küresel sağlık krizi ve 2. Dünya Savaşı'ndan bu yana insanlığın karşılaştığı en büyük tehdit olarak kabul edilmektedir (Indranil ve Chakraborty, 2020). 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi kategorisine alınan, o zamandan itibaren hızla dünyayı dolaşır sonunda Antarktika hariç tüm kıtaları etkileyen ve küresel bir sağlık krizine dönüşen (Dünya Sağlık Örgütü, 2020) Covid-19 pandemisini önlemek ve kontrol altına alabilmek için küresel düzeyde bazı tedbirlerin alınması bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu noktada uluslararası sağlık hizmeti sağlayıcıları arasında küresel sağlık politikalarına yön veren ve temel işlevleri sağlık için kritik konularda liderlik yapmak, ortak eylemlerin gerekli olduğu yerlerde ortaklıklara girmek; araştırma gündemini şekillendirmek, değerli bilgilerin üretilmesini, yayılmasını teşvik etmek; normlar ve standartlar belirleyerek bunların uygulanmasını izlemek; etik ve kanıt dayalı politika seçeneklerini belirlemek; değişimi hızlandırarak sürdürülebilir bir kurumsal kapasite oluşturmak olan Dünya Sağlık örgütü kritik bir öneme sahiptir (Dünya Sağlık Örgütü, 2020).

Henüz tedavi ve aşısı olmayan bu hastalık için sağlık otoritelerince alınması gereken önlem süreçleri oldukça fazladır. Covid-19 küresel bir kriz durumudur ve ulusal, uluslararası tüm örgütlere (Bavel, Baicker, Boggio, Capraro, Cichocka, Cikara, vd. 2020; Yücesan ve Özkan, 2020: 135) bu süreçte önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklar; proaktif bir yaklaşımın gereği olarak, krize hazırlık yapma, krize etkili ve hızlı cevap verme, krizden mümkün olan en az kayıpla ya da fırsatla çıkmaktır (Eren, 2000: 134; Štorek, 2015). Ancak süreçte güvenlik tehditleri ile baş etmek üzere yapılandırılmış uluslararası sistemin bu ortak tehdidi doğru zamanda algılamak ve doğru çözümler üretmekte ciddi zafiyet gösterdiği ortaya çıkmıştır (Müftüler Baç, 2020: 21). Dünya Sağlık Örgütü gibi küresel sağlık politikalarına yön veren ana aktör

uluslararası örgütlerin sadece Covid-19 pandemisinde değil savaş ve çatışmalarda, doğal afetlerde yeterince etkili müdahalelerde bulunamadığı eskiden beri var olan bir tartışma konusudur. İçinde Dünya Sağlık Örgütü'nünde bulunduğu pek çok uluslararası örgütün yaptırım gücüne sahip olmaması, aldığı kararların tavsiye niteliği taşıması bu durumun nedeni olarak gösterilebilir (Reeves, Carlsson-Szlezak, Whitaker ve Abraham, 2020).

3. Kriz Yönetimi Eylem Planı

Örgütler ve karşılaşılabilecekleri krizler ile ilgili bir tanımlama yapmak potansiyel kriz sayısının çokluğu nedeniyle neredeyse imkânsıza yakındır. Ancak karşılaşılan krize karşı farklı stratejilerin ve yönetim yaklaşımlarının geliştirilebilmesi için ortaya çıkan krizin tanımlanması ve anlaşılması uygun olacaktır (Coombs, 2018). Bu çalışmada, Stafford, Yu ve Armoo (2002) tarafından geliştirilen kriz yönetimi yaklaşımına uygun olarak, Covid-19 sonrası ortaya çıkan krizle mücadele edebilmek için sağlık örgütlerinin de uygulayabileceği dört aşamadan oluşan bir eylem planı önerilmiştir. Şekil 1'de Stafford, Yu ve Armoo (2002) tarafından sunulan 4 aşamalı eylem planına yer verilmiştir.

Şekil 1. Stafford, Yu Ve Armoo Eylem Planı



Kaynak: Stafford, Yu ve Armoo, (2002)

3. 1. Krizin sınıflandırılması

İçinden çıkılması zor durumları (Fink, 1996: 20) ifade eden kriz kavramı, yüksek etkili bir olay olarak tanımlanırken neden, sonuç ve çözüm yollarının belirsizliği ve ayrıca kararların hızlı bir şekilde alınması gerektiği inancıyla karakterize edilir (Pearson ve Clair, 1998). Lerbinger (1997) krizi, bir örgütün itibarına zarar veren, uzun vadede karlılık, büyüme veya hayatta kalma hedeflerine büyük ölçüde zarar veren bir durum olarak tanımlamaktadır. Kriz durumunda en çok boşluk yaratan, hatta örgüt yönetimlerini gerilime iten konu, olan ya da olması muhtemel olayların belirsizliği ve bu belirsizliğin çok geç kalınmadan bir şeyler yapma ihtiyacını doğurmasıdır. Kriz belirsizliklerle doğru orantılı olarak şiddetlenir, buna karşılık yönetimler az zaman ve sınırlı kaynaklarla hızlı gelişmeleri takip etmekte yetersizleşir. Dolayısıyla meydana gelen değişim ve gelişmelere uyum sağlamak örgüt için daha acil hale gelir ve kritik bir önem kazanır (Kupperman, Wilcox ve Smith, 1975: 404; Dinçer, 2007: 406). Bu kapsamda pandemiler bir kriz olarak değerlendirilebilir (Pan ve Meng, 2016).

Kriz anlarında içinde bulunulan durumun özellikleri değişmez. Rutin cevaplar yetersiz kalır. Örgütte değişmeyi yönetecek ve yeni faaliyetler geliştirecek sistem eksikliği vardır. Çabuk cevap verme zorunluluğuna karşılık yönetimler kendi amaçlarını tanımlamakta güçlük çekmektedirler (Dinçer, 2007: 423). Bu şartlar altında krizi etkili bir şekilde yönetilmek için, yönetimin ilk olarak farklı karakteristik özelliklere sahip olsalar da krizleri tanımlayarak sınıflandırılmaları uygun olacaktır (Coombs ve Holladay, 2001). Kriz literatüründe Egelhoff ve Sen (1992), Pearson ve Mitroff (1993) ve Lerbinger (1997 tarafından geliştirilmiş farklı kriz tipolojileri ve sınıflandırmaları bulunmakla birlikte bu çalışmada Lerbinger'in (1997) kriz tipolojisi benimsenmiştir.

SYAD

2020/2

Tablo 1. İşletmelerdeki Kriz Tipolojileri

Faktörler	Spesifik çevre	Kriz türü
Dış faktörler	Fiziki çevre	Doğal afet
		Teknolojik yetersizlikler
	İnsan veya sosyal çevre	Karşı karşıya gelme
		Kötü niyet
İç faktörler	Yönetimsel yetersizlik/hata	Yönelimli değerler
		Aldatma
		Kötü yönetim

Kaynak: Lerbinger. (1997): 10-14

Sağlık örgütlerinde yapılan işlerin çeşitliliği, faaliyetlerin hizmet yoğunluğu, sağlık mesleklerindeki çeşitlilik, hekimliğin ve tıbbi uygulamaların kendine özgü nitelikleri, sağlık hizmetlerinin ekonomik boyutu (Hayran, 2017: 6-7), yüksek enfeksiyon riski, yetersiz personel ve belirsizlik (Lee, Kang, Cho, Kim, Park, 2018: 125) gibi sağlık örgütlerinin kendine özgü yapısı nedeniyle krizleri sınıflandırmak zordur. Ancak kriz sürecinde krizlerin doğasına göre farklı stratejilerinin kullanımı gerektiğinden krizlerin tanımlanarak sınıflandırılması önemlidir (Elbanna, Bunker, Levine ve Sleigh, 2019 ; Reddy, Terblanche, Pitt ve Parent, 2009). Bu bağlamda Dünya Sağlık Örgütü örneğinde sağlık örgütlerinde kriz ile ilgili literatür incelendiğinde kriz konusunun daha çok örgütlerin bilgisi dışında gelişen, kontrol imkanı daha kısıtlı olan dışsal faktörlerle (fiziki çevre, insan ve sosyal çevre) birlikte ele alındığı görülmektedir (Karaman, 1999: 20; Dinçer, 2007: 432; Akgeçici, 2008: 437; Panos vd. 2009: 106; Bulduklu ve Karaçor, 2017: 285).

Kriz yönetiminde başarılı olmayı hedefleyen örgütler dinamik bir yapı içinde olmak zorundadır. Bu dinamizmin gerisine düşen örgütler belirsizlik ortamında, kısıtlı zaman ve sınırlı kaynaklar çerçevesinde

tehdit, güvensizlik, stres ve karmaşa altında karar vermek durumunda kalırlar (Barton, 1993: 6). Özellikle pandemi gibi kriz süreçlerinde olumsuz sonuçları en aza indirmek, halkın güvenilir bilgilere ulaşmasını sağlamak ve bireylere yol göstermek görevini üstlenen Dünya Sağlık Örgütü gibi uluslararası örgütlerin disiplinler arası yaklaşımlarla çözüm üretmesi bir gerekliliktir (Özpinar ve Aydın, 2020: 245). Ancak ne yazık ki küresel düzeyde insan hayatını en temel açıdan ilgilendiren bir kriz zamanında bile uluslararası işbirliği ve dayanışmanın kırılma olmasına, paydaşlar arasında yeterli iletişimin ve bilgi paylaşımının eksik ya da olmaması, uluslar üstü koordinasyon mekanizmalarının eksikliği ile krizin boyutları daha da büyümüştür (Müftüler Baç, 2020: 22). Bünyesinde 194 üye devleti barındıran çoklu ve karmaşık bir yapıya sahip olan Dünya Sağlık Örgütü'nün karar verme sürecinin yavaş, hantal ve bürokratik olması nedeniyle örgüt krize müdahale etmekte yetersiz kalmış (Bloom, Farmer ve Rubin, 2020) krizin yayılımını körüklemiştir.

SYAD**2020/2**

3. 2. Zararın belirlenmesi

Belirsizlikler ve yeni durumlar örgütleri sürekli olarak beklenmedik tehlike ya da fırsatlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Örgütlerin varlığını devam ettirebilmeleri, bu tehlikelerden korunmalarına veya fırsatları değerlendirmelerine bağlıdır. İster tehdit ister fırsat olsun beklenmeyen ve önceden sezilmeyen olaylar, örgütleri plansız değişmeye zorlamakta ve hatta kriz yaşamalarına neden olabilmektedir (Dinçer, 2007: 405). Kriz, gerçekte arzu edilmeyen bir durumdur (Thomas, Randall, Schuler, Kenneth ve Watman, 1983) ve örgütler üzerinde birçok olumsuzluklar ortaya çıkarabilir. Bu olumsuz etkiler arasında; karar süreçlerinde kalitenin azalması (Lippitt ve Schmidt, 1967: 29), örgüt ve çalışanlarda gerilimin artması (Hermann, 1963: 67), değişimlere uyum yeteneğinin azalması, koordinasyon eksikliği, misyon, yetki ve sorumluluklarda karışıklık (Özdevecioğlu, 2002: 99), hata yapma

eğilimlerinin artması, hedeflere ulaşma güçlüğüne yaşanması (Çelik ve Akgeçici, 1998: 255) gibi çıktılar örnek olarak verilebilir. Beklenmedik bir anda ve önlenemez bir şekilde ortaya çıkan krizleri başarıya dönüştürebilmek için krizin neden olduğu zararın türü ve kapsamının doğru bir şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir.

Sağlık hizmeti sunan örgütler, her ülke için hayati kaynaklardır. Bu örgütler sadece sürekli ve güvenli hasta bakımı için değil, aynı zamanda herhangi bir pandeminin veya bulaşıcı hastalığın kontrolü için de çok önemlidir (Chang, Xu, Rebaza, Sharma, DelaCruz, 2020: 13). Sağlık örgütlerinde ortaya çıkan krizler, örgütlerin çoklu ve karmaşık yapısı itibarıyla yönetilmesi daha güç ve diğer alanlara oranla geri dönüşü zor sonuçlara yol açma olasılığı yüksek ve büyük durumlardır (Bulduklu, 2015: 207). Özellikle de pandemi süreçleri bünyesinde risk, belirsizlik, gerilim ve çatışma gibi kavramları barındırdığından krizin etkileri örgütler üzerinde daha da yıkıcı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca Covid-19'un etkeni olan virüsün yeni olması, virüs hakkında yeterli bilginin olmaması ve hastalığın tedavisinin ya da aşısının olmaması krizin ortaya çıkaracağı zararın boyutları konusunda kestirim yapmayı zorlaştırmaktadır (Korkmaz, 2020). Virüsün ilk olarak yönetimi şeffaf olmayan Çin gibi bir ülkede çıkması krizin olası boyutları ile ilgili bilgi eksikliğine neden olmuş ve Dünya Sağlık Örgütü'nün ilk başta durumu tam olarak kavrayamaması, salgının ilk görüldüğü ülkelere özellikle de Çin'den yeterli ve zamanında bilgi akışının olmaması krizin boyutlarını büyütülmüştür. (Müftüler Baç, 2020: 21).

3.3. Stratejilerin Belirlenmesi

Toplumların, örgütlerin ve hatta bireylerin psikolojik, ekonomik, beşeri ve daha pek çok açıdan zarar görmesi anlamına gelen krizler, yöneticilerin doğru karar verme kapasitelerini bozarak olumsuz sonuçların derinleşmesine neden olabilmektedir. Bu sebepten krizlerden

en az zararla çıkabilmek için örgütlerin ve hatta ülkelerin doğru stratejiler belirleyerek yönetilmeleri gerekmektedir (Bulduklu ve Karaçor, 2017, 283-284). Stratejiye dayalı yönetim planlarının uygulanabilmesi, kriz yönetim faaliyetlerine benzer nitelikler taşıyacağından; kriz yönetim planları krize hazırlık yapma, krize etkili ve hızlı cevap verme, krizden mümkün olan en az kayıpla ya da fırsatla çıkma gibi süreçleri kapsamı uygun olacaktır (Eren, 2000: 134). Bunun yanında örgütler krize yönelik karar alırken; krizin olası etkileri, genel çerçevesi, olumsuzlukların aşılabilmesi için yapılacak olan faaliyetler bir bütün olarak düşünülmelidir. Bu bağlamda sürekli değişen çevre koşullarına uyum sağlayarak cevap verebilecek ve örgütlerin sürekli dinamizmini koruyacak etkin kararlar alınmasının stratejik ve geleceğe yönelik uygulamalar olduğu söylenebilir (Stoney, 2001: 25)

İnsanlık tarihinin son yüzyılda, İspanyol gribinden (1918-1920) sonra gördüğü en büyük pandemi olan Covid-19 dünya genelinde ciddi sosyal, psikolojik, ekonomik ve halk sağlığını ilgilendiren sonuçlara yol açmaktadır. İlk raporlar, 2020 yılının Ocak ayının başlarında hastalıkla ilgili olarak ortaya çıkmaya başladıysa da sonrasında hızla Dünyada pek çok ülkede benzeri görülmemiş bir tecrit ve karantina ile sonuçlanmıştır Temmuz sonu itibarıyla COVID-19 nedeniyle enfeksiyon 17.744.696 kişiye ulaşmıştır (<https://www.worldometers.info>). Pandemielerde, krizleri yönetme süreçlerinde olduğu gibi- eğer mümkünse öncelikli hedef “pandeminin ortaya çıkmasını önleme” ve “pandemiye hazır olmak” olmalıdır. Eğer pandemi ortaya çıkmış ise ilk aşamada belirlenen hedef değiştirilerek “pandeminin neden olabileceği riskleri azaltma” sürecini içeren stratejilerin uygulanması uygun olacaktır. Ancak uygulanacak bu stratejilerde riskler ve belirsizlik olgusu, özellikle pandemiler söz konusu olduğunda pek çok zorluk içerebilmektedir. Üstelik bu süreçte alınan her karar ve gerçekleştirilen her müdahalenin başka riskler ve belirsizliklere

SYAD***2020/2***

yol açtığını belirtmek gerekir. Geline süreçte bir anda ortaya çıkan, ölümcül ve yayılma hızı son derece yüksek olan ve bu yönüyle dünya genelinde ciddi sorunlar oluşturan Covid-19 pandemisi tüm insanlığı önce çaresizliğe sonra da belirsizliğe sürüklemiş, sınırlar kapanmış, ulaşım ve dolaşım yasaklanmış, önce devletler sonra da şehirler adeta izole edilerek karantinaya alınmış, bütün dünyada neredeyse olağanüstü hal ilan edilmiştir. (Çınar ve Oğuz, 2020: 11). Bu, pandemiyi yenecek olan “stratejidir”. “Yeni normal” ve “Kontrollü Sosyal Hayat” bu stratejinin temel yapı taşlarıdır.

Yeni tip Koronavirüs’ün neden olduğu Covid-19 hastalığının 2020 yılı Ocak ayında Çin’in Wuhan bölgesinde başlayıp Dünya genelinde yayılmaya başlamasıyla birlikte bu hastalığında SARS, Ebola ve Zika hastalıkları gibi belirli bir süre içinde etkin mücadele ile kontrol altına alınacağı düşünülüyordu (Baldwin ve Mauro, 2020: 97). Ancak virüsün birkaç hafta içinde Çin sınırlarını aşarak ana üssünün başta Avrupa ve ABD olmasıyla beraber bu krizin öncekilerden çok daha derin sonuçlara yol açacağı kısa bir sürede anlaşılmıştır. Bu gelişmelere paralel olarak ülkeler ve örgütler yeni stratejiler geliştirerek hızlıca uygulamaya sokmuşlardır. Bu stratejilerden iki örnek verilecek olunursa;

Pandemiye ilişkin belirlenen ve uygulamaya hızlıca başlanan örneklerden ilki, yaklaşık 5 milyon nüfusa sahip olan Yeni Zelanda’nın izlediği stratejidir. Yeni Zelanda;

- 26 Şubat 2020: İlk Covid-19 vakası teşhis edilmiştir.
- 26 Mart 2020: Ülke sınırlarını dış dünyaya kapatarak ülke genelinde de sıkı bir izolasyon politikası izlenmiştir. Bu tedbirlerin sonucu olarak,
- 1 Mayıs 2020 - 08 Ağustos 2020: Yeni Zelanda bu tarihler arasında Covid-19 vakası bildirmemiştir. Yeni Zelanda’nın dünya genelinde hem memnuniyetle karşılanan hem de kayıtsızlığa karşı

uyarılar getiren stratejisi başarıyla sürdürülmüş ve toplamda 100 gün Covid-19 pozitif vakası bildirilmemiştir.

Yeni Zelanda Sağlık Bakanlığı, COVID-19 pandemisini kontrol altına almak için bir eleme stratejisi uygulamıştır. Buna göre eleme stratejisinin 3 temel ilkesi bulunmaktaydı. Bunlar: hastalığı uzak tutmak, tespit etmek ve ortadan kaldırmak. Çoğu batı ülkesinde kullanılan azaltma ve baskılama yaklaşımlarıyla karşılaştırıldığında, ortadan kaldırma, yayılım kaynaklarını tespit ederek onu ortadan kaldırmaya odaklanmış bir strateji idi. Eleme stratejisi, sınır kontrolleri, temas takibi, karantina önlemleri, yüksek seviyelerde test ve sık kontrollü gözetimleri içermekteydi. Bu strateji ile hastalığı kalıcı bir şekilde ortadan kaldırmaktan daha çok, ülkedeki bulaş zincirlerinin belirlenmesi ve yurt dışı kaynaklı vakaların kontrol altında tutulması amaçlanmıştır (Baker, Kvalsvig, Verrall, 2020: 1). Özetle, bu yaklaşım, Covid-19 pandemi riskini sürekli olarak düşük bir seviyede tutmak için en uygun müdahaleyi seçmeyi ve kaynakları en verimli şekilde kullanmayı içermektedir (Baker ve Wilson, 2020)

SYAD
2020/2

Pandemiye ilişkin belirlenen ve uygulamaya başlanan örneklerden ikincisi ise, 1948 yılında kurulan ve hala 194 ülkenin üye olduğu Dünya Sağlık politikasına yön veren uluslararası örgütlerden biri olan Dünya Sağlık Örgütü'nün izlediği stratejidir.

- 14 Ocak 2020: Dünya Sağlık Örgütü sosyal medya hesabından Çinli yetkililere dayandırarak yeni tip Corona virüsün insandan insana bulaştığı yönünde herhangi somut bir kanıt olmadığını ilan etmiştir.
- 26 Şubat 2020: DSÖ Genel Direktörü, Covid-19 vakalarının İtalya, İran ve Güney Kore'de “ani” artışından “derin endişe” duyduklarını söylese de Covid-19 için “salgın” kelimesinin kullanılmasına karşı olduklarını vurguladı.
- 11 Mart 2020: DSÖ, salgını küresel pandemi ilan etti.

- 12 Mart 2020: Ghebreyesus, Covid-19'un “kontrol edilebilir bir pandemi” olduğunu öne sürdü.
- 1 Nisan 2020: Ghebreyesus, “Dünya daha önce böyle bir pandemiyle karşılaşmadı. Meçhul ve tehlikeli bir virüs. Hastalığın hızlı artışından ve küresel olarak yayılmasından derin endişe duyuyorum” dedi.

Kronolojik olarak açıklamalarına bakıldığında, bu yaklaşımda ise, pandemi sürecine ilişkin yaşanan belirsizliklerin de etkisi ile birbiri ile çelişen açıklamalar olduğu anlaşılmaktadır (Anadolu Ajansı, 2020).

Örneklerden de anlaşılacağı üzere; krizler gerçekte arzu edilmeyen durumlardır. Ancak bir kriz anında krizin yönetiminde ideal olan, durumun doğru şekilde algılanarak teşhis edilmesi ve gerçekçi bir şekilde karşılanmasıdır. Ayrıca etkili kararların alabilmesi için doğru bilgi kaynaklarına ulaşılması, farklı hiyerarşik kademelerde çalışanlara fırsat tanıyıcı rollerin verilmesi, zaman baskısının mümkün olduğunca azaltılması, krizin kaynaklarının ayrıntılı bir şekilde analiz edilmesi de gerekmektedir (Milburn, Randall, Schuler, Kenneth, Watman, 1983: 1175-1176).

3.4. Değerlendirme

Eylem planının son aşaması ise değerlendirme aşamasıdır. Bu aşama, yöneticilerin kriz kontrol altına alınmaya kadar belirlenen stratejilerin iyileştirmesine olanak sağlayan bir geri bildirim döngüsü kullanarak stratejilerin etkinliğinin değerlendirmesi sürecini içermektedir. Krizle mücadele için belirlenen stratejiler, etkinliklerine göre yakından izlenmeli ve belirlenen eksiklikler giderilerek geliştirilmelidir. Yani, acil durum önlemleri esnek olmalı ve kriz değişen koşullarına uyum sağlamalıdır (Tse, So ve Sin, 2006: 10).

Sonuç

Son dönemlerde yaşanan H5N1, Sars, Covid-19 gibi bulaşıcı hastalıklar, zorlu kriz dönemleri için örgütsel ve bireysel düzeyde hazır olmanın önemini ortaya koymaktadır. Sağlık alanında ortaya çıkan bu krizlerin yönetilmesi diğer alanlara kıyasla doğrudan insan hayatını ilgilendirdiğinden ve geri dönüşü olmayan sonuçlara yol açma olasılığı bulunduğu için daha zordur. Bu nedenle krizlere hızlı, etkili ve zamanında müdahaleler gerekebilmektedir. Ancak yaşanan süreçte özellikle Dünya Sağlık Örgütü gibi küresel sağlık politikalarına yön verme iddiasında olan uluslararası bir örgütün bu sınavdan başarı ile çıktığını söylemek pek mümkün değildir. Ne yazık ki Dünya genelinde bütün insanlığı en temel açıdan – yaşam hakkı – ilgilendiren bir kriz, yeterli iletişimin olmaması ve uluslar üstü koordinasyon mekanizmalarının eksikliği nedeni ile doğru yönetilememiş ve krizin boyutları daha da büyümüştür. Buradan hareketle bu çalışmada özellikle sağlık hizmeti sağlayıcılarına yönelik Stafford, Yu ve Armoo (2002) tarafından ortaya koyulan kriz yönetim yaklaşımına uygun olarak bir eylem planı önerilmiştir.

SYAD

2020/2

Pandemilere maruz kalmamak şuan ki bilgi ve teknoloji ile mümkün değildir. Günümüze kadar pek çok pandemi ile karşı karşıya kalan Dünya, bundan sonraki süreçte de başka pandemi ve bulaşıcı hastalıklarla karşılaşmaya ve mücadele etmeye devam etmek zorunda kalabilecektir. Buradan hareketle, geçmiş dönemlerde pandemiler ve bulaşıcı hastalıklar için yapılan reaktif yaklaşımlar yerine (ortaya çıkan zararları sınırlamak, krizlerin neden olduğu durumları anlamak ve olası sonuçlarını öngörmek vb.) proaktif bir yaklaşımın (krizin henüz ortaya çıkmadan engellenmesi, şiddetinin azaltılması, krize hazırlıklı olunması vb.) ortaya koyulması ve krizin etkin şekilde yönetilebilmesi için aşağıdaki önlemlerin alınması uygun olacaktır.

Belirsizliklerle başa çıkabilmek: Aniden oluşan Covid-19 ile ortaya çıkan belirsizliklerin etkisini en aza indirmek için örgütlerde esnekliği sağlayacak sistemlerin kurulması, risklerin doğru yönetilmesi, örgütlerin içinde bulunduğu koşullara göre amaçların yeniden belirlenmesi, sadece bireysel çaba değil ekip çalışması ve güç birliği ile çalışmaların sürdürülmesi, yetki paylaşımlarının yapılması, toplantılar veya günlük rutin işler için sanal mekânlar yaratarak özellikle de hastalar için kliniklerde fiziksel katılım ihtiyacını azaltabilecek teletıp vb. uygulamalarının kullanılması uygun olacaktır.

Güvenilir ve doğru bilginin elde edilebilmesi: Özellikle pandemilerin ilk dönemlerinde doğru ve güvenilir bilgilere sahip olmak karşılaşılan krizin etkilerini azaltmak için önem taşımaktadır. Bu nedenle dünya genelinde düzenli bilgi akışını sağlayacak bir yapılanmanın kurulması, kitle iletişimi araçlarının, elektronik ve uydu sistemlerinin sağladığı yeni olanakların ve ileri teknoloji ürünü araçların sağladığı fırsatların doğru yönetilmesi uygun olacaktır.

Ekosistemi anlamak: Kriz dönemlerinde örgütlerin buldukları sistem içerisinde sürdürülebilir değer yaratmak ve oluşan bu değer diğer paydaşlarla paylaşılabilmesi için, güvenlik ekipmanları, rehberlik vb. konularda etkileşimde buldukları dinamik ağlar ile işbirlikleri yapması uygun olacaktır.

Doğru ve etkin liderlik yaklaşımlarının sergilenebilmesi: Covid-19'un örgüt üyeleri üzerindeki etkilerini hafifletebilmek için güçlü ve etkin liderler öncülüğünde ulusal ve uluslararası düzeyde hızlı, koordineli politikalara ihtiyaç bulunmaktadır. Öncelik çalışanlara ve ailelerine hastalığın bulaşmasını engellemek olmalıdır. Sonrasında küresel düzeyde sağlık ve sosyal koruma sistemlerinin kurulabilmesi ve mevcut olan sistemlerin de geliştirilmesi için gerekli olan reformların yapılması bir zorunluluktur. Sisteme yönelik gerekli adımların atılması aynı zamanda

örgütlere tekrar güvenin gelişmesine yardımcı olacaktır. Dünyada yaşanan diğer büyük krizlerde göstermiştir ki ancak geniş çaplı, bilgiye dayanan, koordineli ve kararlı politikalar krizlerden en az zararla çıkmayı sağlamıştır.

Çalışmada yönetim literatürü içerisinde çok az bir yere sahip olan pandemi ve bulaşıcı hastalıklar yönetimi kavramları ele alınmıştır. Henüz çok yeni ve güncel olan bu konulara farklı çalışmalarda yer verilmesi literatürün zenginleşmesine ve oluşan bu boşluğun giderilmesine yardımcı olacaktır.

Bu bağlamda özverili bir şekilde çalışan sağlık çalışanlarına teşekkür ederim. Bu pandeminin üstesinden hep birlikte gelebileceğimize olan inancım tamdır.

İnsanlar ve bitkiler gibi örgütlerinde bir yaşam döngüsü var.

Tıpkı örgütlerinde bitkiler gibi yeşil ve esnek bir gençliği, zamanla gelişen güçleri ve yaşlılığı var.

Bir örgüt yirmi ya da otuz yıl içinde gençlikten yaşlılığa gidebilir ya da yüzyıllarca sürebilir.

Lippitt ve Schmidt (1965)

Kaynakça

- Akgemci, T. (2008). Stratejik Yönetim. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akdağ, M. ve Arklan, U. (2013). Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi. The Journal of Academic Social Science Studies, 6(4), 33-55.
- Anadolu Ajansı. (2020). <https://www.aa.com.tr/tr/analiz/dunya-saglik-orgutunun-kovid-19-kronolojisi-celiskiler-soru-isaretleri-kaos-ve-abd-faktoru/1809458>
Erişim Tarihi: 05.08.2020
- Baker, M.G. ve Wilson, N. W. (2020). Successful Elimination of Covid-19 Transmission in New Zealand. The New England Journal of Medicine, DOI: 10.1056/NEJMc2025203
- Baldwin, R. ve Mauro, W. B. (2020). Economics in The Time of COVID-19. London: Centre for Economic Policy Research (CEPR).
- Barton, L. (1993). Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos, USA.

SYAD

2020/2

- Bavel, J. J. Van, Baicker, K. Boggio, P. S. Capraro, V. Cichocka, A. Cikara, M. et. al. (2020). Using Social and Behavioural Science to Support COVID-19 Pandemic Response. *Nature Human Behaviour*, 4(5), 460– 471.
- Bulduklu, Y. (2015). Sağlık Hizmetlerinde Kriz ve Kriz İletişimi. Sağlık Kurumlarında İletişim, (Ed: E. Yüksel), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 203-231.
- Bulduklu, Y. ve Karaçor, S. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Yeni Medya. Atatürk İletişim Dergisi, Sayı 14 / 2017 Sağlık İletişimi Özel Sayı.
- Can, H. (2005). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Chang, D. Xu, H. Rebaza, A. Sharma, L. DelaCruz, C. S. (2020). Protecting Health-care Workers from Subclinical Coronavirus Infection. *Lancet Respir Med* 2020 Mar;8(3):e13. doi: 10.1016/S2213-2600(20)30066-7. Epub 2020 Feb 13.
- Coombs, W.T. ve Holladay, S.J. (2001). An Extended Examination of The Crisis Situation: A Fusion of The Relational Management and Symbolic Approaches. *Journal of Public Relations Research*, 13, 321-340.
- Coombs, W. T. (2018). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding.
- Çelik, A. ve Akgemci, T. (1997). Yeni Stratejiler Karşısında KOBİ'ler, KOBİ'ler ve Kriz Yönetimi, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odası Yayınları. No: 1997-3
- Çınar, F. ve Oğuz, M. (2020). Türkiye'de COVID-19 Pandemisine Yönelik Stratejilerin SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi, Cilt 2, Sayı 2.
- Dinçer, Ö. (2007). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. 8. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayın, Dağıtım.
- Dutton, J. E. (1986). The Processing of Crisis and Non- crisis Strategic Issues. *Journal of Management Studies*, 23(5), 501-517.
- Dünya Sağlık Örgütü, (2020). The Role of WHO in Public Health. <https://www.who.int/about/role/en/> (Erişim Tarihi: 03.08.2020)
- Edwin, R. A. S. ve Johnson, A. (1988). Crises. *Encyclopedia of The Social Sciences*. Egelhoff, William. G. ve Sen, Falguni. (1992). An Information-Processing Model of Crisis Management. *Management Communication Quarterly – Manag Commun Q.* 5. 443-484. 10.1177/0893318992005004003.
- Elbanna, A. Bunker, D. Levine, L. ve Sleigh, A. (2019). Emergency Management in The Changing World of Social Media: Framing The Research Agenda with The Stakeholders Through Engaged Scholarship. *International Journal of Information Management*, (47), 112–120.
- Eren, E. (2000). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. İstanbul: Beta Basımevi.
- Fink, S. (1996). Crisis Management: Planning for The İnevitable. Newyork: American Management Association.
- Grasselli, G. Pesenti, A. ve Cecconi, M. (2020). Critical Care Utilization for The COVID-19 Outbreak in Lombardy, Italy: Early Experience and Forecast During an Emergency Response. *Jama*, 323(16), 1545-1546.
- Halpern, H. A. (1973). Crisis Theory: A Definitional Study. *Community Mental Health Journal*, (9), 342-349.
- Hayran, O. (2017). Yönetim ve Sağlık Yönetiminin Temel Kavramları. Sağlık Kurumları Yönetimi-I İçinde. (Ed. M. Şeker ve Y. Bulduklu), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 3-30.
- Hermann, C. F. (1963). Some Consequences of Crisis Which Limit the Viability og Organizations. *Administrative Science Quarterly*, (8), 61-82.
- Indranil, I ve Chakraborty, P. (2020). COVID-19 Outbreak: Migration, Effects on Society, Global Environment and Prevention. *Science of The Total Environment*. Volume 728, doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138882

- Irimieş, C. (2016). Effective Communication in Crisis Situations. *Journal of Media Research-Revista de Studii Media*, 9(26), 115-121.
- Jakovljevic, M. Bjedov, S. Jaksic, N. & Jakovljevic, I. (2020). COVID-19 Pandemia And Public And Global Mental Health From The Perspective of Global Health Security. *Psychiatria Danubina*, 2020; Vol. 32, No. 1, pp 6-14 <https://doi.org/10.24869/psyd.2020.6>
- Jarus, O. (2020). 20 of The Worst Epidemics. and Pandemics in History. <https://www.livescience.com/worst-epidemics-and-pandemics-in-history.html> Erişim Tarihi: 08.08.2020.
- Kadıbeşegil, S. (2002). *Kriz Geliyorum Der! İstanbul: Mediacat.*
- Karaman, A. (1999). *Profesyonel Yöneticiler Güç Yönetimi, İstanbul: Türkmen Kitapevi.*
- Korkmaz, A. (2020). Covid-19'un İşçiler Üzerindeki Etkileri ve Bir Dizi Çözüm Önerileri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 114-132. <https://dergipark.org.tr/pub/asead/issue/54658/737770>
- Kupperman, Robert. H. Wicox, Richar H. ve Smith, Harvey A. (1975). *Crisis Management: Some Opprtunities*, Science. Vol: 187.
- Last, JM. (2001). *A Dictionary of Epidemiology*, 4th Edition. New York: Oxford Unive.rsity Press.
- Lee, S. M. Kang, W. S. Cho, A. R. Kim, T. ve Park, J.K. (2018). Psychological Impact of The 2015 MERS Outbreak on Hospital Workers and Quarantined Hemodialysis Patients. *Comprehensive Psychiatry* 87. Doi: 10.1016/j.comppsy.2018.10.003.
- Lerbinger, O. (1997). *The Crisis Manager*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lippitt, G. L. ve Schmidt, W. H. (1967). Crises in a Developing Organization. *Harvard Business Review*, 45(6), 102–112.
- Milburn, Thomas W. Randall S. Schuler and Kenneth H. Watman (1983). *Organizational Crisis Part I: Definition and Conceptualization*, *Human Relations*, Vol.36, No.12, s.1143-1144.
- Özdevecioğlu, M.(2002). Krizin İşletmelerin Yönetimsel ve Örgütsel Yapısı Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Kayseri Sanayi İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (19), 93-114.
- Pan, P.L. Meng, J. (2016). Media Frames Across Stages of Health Crisis: A cisis Management Approach to News Coverage of Flu Pandemic. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24 (2), 95-106.
- Panos, E. Dafni, P. Kostas, G. ve Zacharoula, M. (2009). Crisis Management in The Health Sector; Qualities and Characteristics of Health Crisis Managers. *International Journal of Caring Sciences*, 2(3), 105-107.
- Pearson, Christine. M. ve Mitroff, I. (1993). From Crisis Prone to Crisis Prepared: A Framework For Crisis Management. *The Executive*. 7. 48-59. 10.2307/4165107.
- Pearson, C. M. ve Clair. J. A. (1998). Reframing Crisis Management *Academy of Management Review*, (23), 59-76.
- Reddy, M. Terblanche, N. Pitt, L.P. ve Parent, M. (2009) How Far Can Luxury Brands Travel? Avoiding The Pitfalls of Luxury Brand Extension. *Business Horizons* 52 (2): 187–197.
- Reeves, M. Carlsson-Szlezak, P. Whitaker, K. ve Abraham, M. (2020). How Chinese Companies Have Responded to Coronavirus. *Harvard Business Review*.
- Stafford, G. Yu, L. ve Armoo, A.K. (2002). Crisis Management and Recovery. *Cronell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, October, 27–40.
- Stoney, C. (2001). Strategic Management or Strategic Tylorism? *The International Journal of Public Sector Management*, Vol: 14, Nu:1

- Tatar Baykal, Ü. ve Ercan Türkmen, E. (2014). Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi. İstanbul: Akademi Basın.
- Tengilimoğlu D. , Işık, O. ve Akbolat, M.(2009) Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara S: 39-43.
- Titiz, İ. ve Çarıkçı, H. İlker. (2001). Krizlerin İşletmeler Üzerindeki Etkileri ve Küçük İşletme Yöneticilerinin Kriz Dönemine Yönelik Stratejik Düşünce ve Analizleri, Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, s. 215.
- Tse, Alan J. B. So, S. ve Sin, L. (2006). Crisis Management and Recovery: How Restaurants in Hong Kong Responded to SARS. International Journal of Hospitality Management, Volume 25, Issue (1), 3-11.
- Yücesan, B. ve Özkan, Ö. (2020). COVID 19 Pandemi Sürecinin Sağlık Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi. Avrasya Sağlık Bilimler Dergisi, Cilt 3, Sayı COVID-19, 134-139.
- <https://www.worldometers.info/coronavirus/> Erişim Tarihi: 01.08.2020