

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKA İLİŞKİLER VE REKLAMCILIK ANABİLİM DALI**

**BORİS JOHNSON PARTY GATE KRİZİNDE AKTARILAN
MESAJLARIN İMAJ RESTORASYON TEORİSİ
ÇERÇEVESİNDE İNCELENMESİ**

Havva Eylül YÜCEL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman: Doç. Dr. Simge ÜNLÜ

OCAK - 2024

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**BORİS JOHNSON PARTY GATE KRİZİNDE AKTARILAN
MESAJLARIN İMAJ RESTORASYON TEORİSİ
ÇERÇEVESİNDE İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Havva Eylül YÜCEL

Enstitü Anabilim Dalı: Halkla İlişkiler ve Reklamcılık

“Bu tez 24/01/2024 tarihinde online olarak savunulmuş olup aşağıdaki isimleri bulunan jüri üyeleri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ
Doç. Dr. Simge ÜNLÜ	Başarılı
Doç. Dr. Mustafa BOSTANCI	Başarılı
Doç. Dr. Abdulhakim Bahadır DARI	Başarılı

ETİK BEYAN FORMU

Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve Etik Kurul Onayı gerektiği takdirde onay belgesini aldığımı beyan ederim.

Etik kurul onay belgesine ihtiyaç var mıdır?

Evet ☒

Hayır ☐

(Etik Kurul izni gerektiren araştırmalar aşağıdaki gibidir:

- Anket, mülakat, odak grup çalışması, gözlem, deney, görüşme teknikleri kullanılarak katılımcılardan veri toplanmasını gerektiren nitel ya da nicel yaklaşımlarla yürütülen her türlü araştırmalar,
- İnsan ve hayvanların (materyal/veriler dahil) deneysel ya da diğer bilimsel amaçlarla kullanılması,
- İnsanlar üzerinde yapılan klinik araştırmalar,
- Hayvanlar üzerinde yapılan araştırmalar,
- Kişisel verilerin korunması kanunu gereğince retrospektif çalışmalar.)

Havva Eylül YÜCEL

24/01/2024

ÖN SÖZ

Lisans ve Yüksek Lisans eğitimim süresince değerli görüşleri, rehberliği ve desteği ile yanımda olan çok değerli danışmanım Doç. Dr. Simge Ünlü 'ye sonsuz şükranlarımı sunarım.

Eğitim sürecim de dahil olmak üzere geçmişten günümüze hayatın her alanında sevgi, sabır, anlayış ve desteklerini esirgemeyen başta Anneannem Emine Tezel, Dedem Mustafa Tezel ve Annem Hatice Tezel olmak üzere Biryan Özcan, Halime Tuncer, Fatih Tezel ve tüm aile bireylerime özel bir teşekkürü borç bilirim.

Son olarak bana sevgisini ve desteğini her daim hissettiren, ilerlemem için gereken motivasyonu sağlayan, her konuda bana tahammül gösteren ve ellerini üzerimden hiç çekmeyen çok sevgili arkadaşlarım Ayşin Akgül ve Gökhan Akıllı 'ya çok teşekkür ederim.

Havva Eylül YÜCEL

24/01/2024

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	iv
TABLO LİSTESİ.....	v
GÖRSEL LİSTESİ.....	vi
ŞEKİL LİSTESİ	viii
ÖZET.....	x
ABSTRACT	xi

GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM: KRİZ YÖNETİMİ VE KRİZ İLETİŞİMİ KAVRAMLARI.....	5
1.1. Kriz Kavramı ve Tanımı.....	5
1.2. Krizi Oluşumuna Neden Olan Faktörler.....	9
1.3 Kriz Sınıflandırmaları.....	15
1.4. Kriz Yönetimi ve Temel İlkeler.....	21
1.5. Kriz Aşamaları ve Yönetimi.....	23
1.5.1. Fink'in Dört Aşamalı Kriz Yönetimi Modeli	24
1.5.2. Ian Mitroff'un Beş Aşamalı Kriz Yönetimi Modeli	25
1.5.3. Coombs'un Üç Aşamalı Kriz Modeli	26
1.5.3.1. Kriz Öncesi Aşama	27
1.5.3.2. Kriz	28
1.5.3.3. Kriz Sonrası	29
1.6. Kriz İletişimi ve Yönetimi.....	30
1.7. Kriz İletişimi Teorileri.....	35
1.7.1. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (SCCT) (Situational Crisis Communication Theory)	35
1.7.2. Kurumsal Savunca Teorisi (Corporate Apologia).....	38
1.7.3. Retoriksel Arena Teorisi (RAT) (Rhetorical Arena Theory)	40
2. BÖLÜM: İMAJ RESTORASYON TEORİSİ	43
2.1. İmaj Restorasyon Teorisinin Önemi ve Kapsamı.....	43
2.2. İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri.....	44
2.2.1. İnkâr (Denial)	45

2.2.2. Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility)	45
2.2.3. Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness)	46
2.2.4. Düzeltici Eylem (Corrective Action)	47
2.2.5. Özür/Mortifikasyon (Mortification)	47
2.3. Örnek İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları	48
2.3.1. Örnek Kurumsal İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları	49
2.3.2. Örnek Siyasal İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları.....	53
2.3.3. Toplumsal Figürlerin İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları	57
3. BÖLÜM: METODOLOJİ	61
3.1. Araştırma Sorunsalı	61
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	62
3.3. Araştırma Kapsamı ve Sınırlamaları	63
3.3.1. Çalışmanın Kapsamı.....	63
3.3.2. Çalışmanın Sınırlılıkları	63
3.4. Araştırma Yöntemi	64
3.4.1. Nitel İçerik Analizi	64
3.5. Araştırma Örneklemi	65
3.5.1. Örneklemenin Tanımlanması	65
3.5.1.1. Metinsel Veri Örneği	65
3.5.1.2. Kamuoyu Veri Örneği.....	65
3.6. Araştırma Soruları	66
4. BÖLÜM: BORİS JOHNSON PARTY-GATE SKANDALI	67
4.1. Olayların Arka Plan Detayları	67
4.2. Boris Johnson Party Gate Skandalı 2021 Yılında Yaşanan Gelişmeler	69
4.3. Boris Johnson Party Gate Skandalı 2022 Yılında Yaşanan Gelişmeler	77
4.4. Boris Johnson Party Gate Skandalı 2023 Yılında Yaşanan Gelişmeler	92
5. BÖLÜM: BULGULAR	97
5.1. 2021 Yılına Ait Bulgular	97
5.2. 2022 Yılına Ait Bulgular	106
5.3. 2023 Yılına Ait Bulgular	121
5.4. Karşılaştırmalı Analiz.....	129

SONUÇ.....	134
KAYNAKÇA.....	138
ÖZ GEÇMİŞ	151



KISALTMALAR

OED	: Oxford English Dictionary
SCCT	: (Situational Crisis Communication Theory) Durumsal Kriz İletişimi Teorisi
CM	: (Crisis Management) Kriz Yönetimi
CMP	: (Crisis Management Plan) Kriz Yönetimi Planı
RAT	: (Rhetorical Arena Theory) Retoriksel Arena Kuramı
IRT	: (Image Restoration Theory) İmaj Restorasyon Teorisi
UK	: (United Kingdom) Birleşik Krallık
HM Treasury	: (His Majesty's Treasury) Majestelerinin Hazinesi
DWP	: (Department for Work and Pensions) Çalışma ve Emeklilik Bakanlığı
NTB	: Nepal Turizm Kurulu

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Organizasyonel Krizlerin Temel Etmenleri	8
Tablo 2: Örgütsel Krizler için Sınıflandırma Sistemleri	20
Tablo 3: Kriz Yönetiminde Aşamalı Yaklaşımların Karşılaştırılması	23
Tablo 4: Kriz İletişiminin İşlevleri	34
Tablo 5: İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri.....	44
Tablo 6: Kod Matris Tarayıcısı	131



GÖRSEL LİSTESİ

Görsel 1: Dominic Raab Röportajı	70
Görsel 2: Allegra Stratton Videosu.....	71
Görsel 3: 8 Aralık Boris Johnson Özür Konuşması	72
Görsel 4: Boris Johnson'ın Sanal Etkinlik Fotoğrafı.....	72
Görsel 5: Shaun Bailey ve Ekibinin Toplantısı	73
Görsel 6: COVID-19 Kısıtlamaları Sırasında Downing Street'teki Toplantı Anı	74
Görsel 7: Boris Johnson PMQ Konuşması	79
Görsel 8: Boris Johnson Beth Rigby Röportajı	80
Görsel 9: Boris Johnson Sue Gray'ın Raporu Sonrası Avam Kamarası Açıklaması	81
Görsel 10: 15 Aralık 2020 Sanal Noel Yarışması Etkinliği	83
Görsel 11: Downing Street Polis Soruşturması Anketi	84
Görsel 12: Boris Johnson Good Morning Röportajı.....	88
Görsel 13: Boris Johnson'ın Kasım 2020 Tarihli Fotoğrafı	89
Görsel 14: Boris Boris Johnson'ın Sue Gray'ın Rapor Sonucunu Bildirdiği Avam Kamarası Konuşması.....	90
Görsel 15: Boris Johnson'ın Party Gate Savunma Dosyasına İlişkin Açıklaması	94
Görsel 16: Boris Johnson Milletvekilliği İstifa Açıklaması	95
Görsel 17: 2021 Metin Portresi.....	103
Görsel 18: 8 Aralık Boris Johnson Özür Konuşmasının Altında Bulunan Yorumların Kelime Bulutu.....	105
Görsel 19: 2022 Metin Portresi.....	115
Görsel 20: Boris Johnson Beth Rigby Röportajı Altında Bulunan Öne Çıkan Yorumların Kelime Bulutu	117
Görsel 21: Boris Johnson Sue Gray'ın Raporu Sonrası Açıklaması Altında Bulunan Öne Çıkan Yorumların Kelime Bulutu	119
Görsel 22: Boris Johnson Good Morning Röportaj Videosu Altında Bulunan Öne Çıkan Yorumların Analizi.....	120
Görsel 23: 2023 Metin Portresi.....	125
Görsel 24: Boris Johnson Soruşturma Dosyası Konuşması Youtube Videosunun Altında Bulunan Yorumların Kelime Bulutu	126

Görsel 25: Boris Johnson Milletvekilliği İstifa Konuşması Youtube Videosunun Altında Bulunan Öne Çıkan Yorumların Kelime Bulutu	128
---	-----



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Kriz Oluşumu.....	12
Şekil 2: Durumsal Kriz İletişimi Teorisi.....	36



GRAFİK LİSTESİ

Grafik 1: 2021 Downing Street Noel Partisi Kamuoyu Anketi	75
Grafik 2: Downing Street’de Covid-19 Kurallarının İhlaline İlişkin Kamuoyu Anketi	76
Grafik 3: Downing Street Noel Etkinliğinin Kamuoyu Algısı 2021.....	77
Grafik 4: Boris Johnson’ın Popülerlik Anketi (Ocak 2022)	82
Grafik 5: 22 Şubat Boris Johnson Yetkinlik Anketi Verileri	85
Grafik 6: Boris Johnson'ın İstifası Üzerine Kamuoyu Anketi.....	86
Grafik 7: Boris Johnson’ın Politik Eylemlerine İlişkin Kamuoyu Anketi	87
Grafik 8: Boris Johnson’ın İstifası Sonrası Kamuoyu Olumlu Algı Anketi	92
Grafik 9: 2021 Kod İstatistikleri	102
Grafik 10: 2021 Kod Frekansları	102
Grafik 11: 2022 Kod İstatistikleri	114
Grafik 12: 2022 Kod Frekansları	114
Grafik 13: 2023 Kod İstatistikleri	124
Grafik 14: 2023 Kod Frekansları	125
Grafik 15: 2021-2022-2023 Kod İstatistikleri.....	129
Grafik 16: 2021-2022-2023 Kod Frekansları.....	130
Grafik 17: 2021-2022-2023 Kod Trendleri.....	130
Grafik 18: Kod İlişkileri Tarayıcısı	130

ÖZET	
Başlık: Boris Johnson Party Gate Krizinde Aktarılan Mesajların İmaj Restorasyon Teorisi Çerçevesinde İncelenmesi	
Yazar: Havva Eylül YÜCEL	
Danışman: Doç. Dr. Simge ÜNLÜ	
Kabul Tarihi: 24/01/2024	Sayfa Sayısı: xi (ön kısım) + 151 (ana kısım)
Bu araştırmanın amacı, dönemin Birleşik Krallık Başbakanı Boris Johnson'ın "Party-Gate" krizi sırasında kullandığı iletişim stratejilerini, İmaj Restorasyon Teorisi (IRT) çerçevesinde analiz etmektir. Bu analiz, siyasi figürlerin kriz süreçlerinde algısal imajlarını şekillendirme amacıyla iletişim stratejilerini nasıl kullandıklarına dair fikir yürütmeyi amaçlamaktadır. Çalışmadan elde edilen bulgular, Siyasi İmaj Restorasyon İletişimine teorik anlamda katkıda bulunmak, Kurumsal İletişim alanı için pratik çıkarımlar oluşturmak ve söz konusu literatüre katkıda bulunmak açısından ayrıca önem arz etmektedir. Çalışmanın metodolojik kısmı içerik analizine dayanmaktadır. Çalışma kapsamında, Boris Johnson ve ekibinin karantina kurallarını ihlal ettikleri iddialarına yanıt olarak gerçekleştirdiği açıklamalar ve kamuoyu yoklamalarına ait veriler, medya yayınları ve sosyal medya araçları üzerinden elde edilmiştir. Elde edilen veriler, sistematik olarak MAXQDA yazılımı aracılığıyla IRT'de belirtilen stratejilere karşılık gelen stratejiler bağlamında kodlanmıştır. Analiz sürecinde veriler, krizin başlangıcından sonuna kadar olan zaman diliminde, yıllık periyotlar halinde incelemiştir. Çalışmada elde edilen bulgular söz konusu yılların kapsamlı analizini ve ayrıca karşılaştırmalı analizlerini içermektedir. Araştırma sonucunda, Boris Johnson ve ekibinin kriz süreçlerinde kullandığı IRT stratejilerinin sınırlı etkilere sahip olduğu ve kamuoyu algısını şekillendirmede bir etkinlik gösteremediği bulgusuna ulaşılmıştır.	
Anahtar Kelimeler: Kriz Yönetimi, Kriz İletişimi, Kriz İletişimi Teorileri, İmaj Restorasyon Teorisi	

ABSTRACT	
Title of Thesis: An Analysis of the Messages Conveyed in the Boris Johnson Party Gate Crisis Within the Framework of Image Restoration	
Author of Thesis: Havva Eylül YÜCEL	
Supervisor: Assoc. Prof. Simge ÜNLÜ	
Accepted Date: 24/01/2024	Number of Pages: xi (pre tex) + 151 (main body)
The aim of this study is to analyse the communication strategies used by the then British Prime Minister Boris Johnson during the "Party-Gate" crisis within the framework of Image Restoration Theory (IRT). This analysis aims to provide insight into how political figures use communication strategies to shape their perceptual image during crisis processes. The findings of the study are also important in terms of contributing theoretically to Political Image Restoration communication, creating practical implications for the field of corporate communication and contributing to the literature in question. The methodological part of the study is based on content analysis. Within the scope of the study, data on the statements and opinion polls made by Boris Johnson and his team in response to the allegations that they violated the quarantine rules were obtained through media publications and social media tools. The data obtained were systematically coded through MAXQDA software in the context of strategies corresponding to the strategies specified in IRT. During the analysis process, the data were analysed in annual periods from the beginning to the end of the crisis. The findings of the study include a comprehensive analysis of the years in question, as well as comparative analyses. As a result of the research, it was found that the IRT strategies used by Boris Johnson and his team during the crisis had limited effects and failed to show any effectiveness in shaping public perception.	
Keywords: Crisis Management, Crisis Communication, Crisis Communication Theories, Image Restoration Theory	

GİRİŞ

Araştırmanın Konusu

Küreselleşmenin giderek derinleştiği ve hızla değişen teknolojik ortamda bireyler ve kurumlar sürekli olarak yeni ve beklenmedik olumsuzluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Söz konusu zorlukların en belirgin örneklerinden biri de krizlerdir. Kriz, herhangi bir kurum veya organizasyon için kaçınılması güç bir durumdur. Kriz terimi, Yunanca krisis kelimesinden türemiştir ve karar anı veya yargılama anlamına gelmektedir. (Glaesser, 2006, s. 12). Krizler, genellikle aniden meydana gelir ve kurumların rutin prosedürleriyle yönetilemeyecek kadar karmaşık dinamiklere sahiptir (Coombs, 2007a, s. 164). Krizler, tıp, ekonomi ve siyaset gibi çeşitli disiplinlerde farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Ekonomik bir perspektiften değerlendirildiğinde krizler, genellikle finansal dengeleri bozarak işletmeleri çeşitli olumsuzluklarla karşı karşıya bırakmaktadır (Turgut, 2007, s. 36). Siyasi perspektiften ele alındığında ise genellikle uluslararası ilişkilerdeki gerginlikleri ve anlaşmazlıkları temsil etmektedir (Herman, 1972, s. 187).

Krizler karmaşık doğaları ve dinamik yapıları sebebiyle yönetiminin yoğun çaba gerektirdiği bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu zorlu süreçlerde kurumların krizlere karşı direnç göstermesi elzemdir. Bu noktada önem kazanan diğer bir kavram kriz yönetimidir. Kriz yönetimi, beklenmedik ve genellikle kaotik durumlarla başa çıkmak için kurumların uyguladığı yöntem ve süreçler bütünüdür. Coombs (2015) kriz yönetimini; krizlerle mücadele etmek ve verdiği zararları azaltmak için tasarlanmış çeşitli faktörler olarak tanımlamaktadır (s. 5). Kriz yönetimi, yalnızca krize müdahaleyi değil, aynı zamanda sürekli izleme, veri toplama, risk değerlendirme ve riskten kaçınma gibi önleyici ve hazırlık süreçlerini de içermektedir (Peltekoğlu, 2014, s. 448). Kriz yönetimi, ekonomi, sosyoloji ve siyaset gibi farklı bilim dallarından yararlanarak krizlerin ve krizle mücadelenin kapsamlı bir şekilde anlaşılmasına katkı sağlar (Smith, 1990, s. 265).

Krizlerle mücadele süreçlerinde önem kazanan bir diğer kavram da, kriz yönetiminin bir parçası olan Kriz İletişimi kavramıdır. Kriz iletişimi, kriz durumunda uygulanacak etkili iletişim stratejileri ve yöntemleri kapsamaktadır. Kriz iletişimi, kriz anında şeffaf ve empatik mesajlarla paydaşların güvenini kazanmak ve kurumsal meşrutiyeti korumak açısından büyük önem taşır (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 164). Bu kavram,

kurumların gelecekteki yönetim planlarını iyileştirmeyi ve krizlere verdikleri tepkiyi analiz etmeyi teşvik ederek, doğru öğrenme ve adaptasyon kültürünü desteklemektedir (Mitroff, 2005, s. 211).

Kriz iletişimine yönelik teorik yaklaşımlar, kurumsal krizleri anlamak ve etkili bir şekilde yönetmek için kapsamlı bir çerçeve oluşturmaktadır. Bu teoriler yalnızca krizlere yönelik stratejik müdahalelere rehberlik etmekle kalmaz, aynı zamanda bu tür yüksek stresli durumlarda psikolojik ve sosyal dinamiklere ilişkin derin bir farkındalık sağlar.

Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (SCCT) bu dinamikleri anlamlandırma sürecine kılavuzluk eden kriz iletişimi teorileri arasında yer almaktadır. SCCT, krizin oluşturduğu itibar tehdidine ilişkin paydaş tepkilerinin öngörülmesine yardımcı olur ve uygun kriz müdahale stratejilerinin seçilmesine rehberlik eder. Bu kriz müdahale stratejilerinin her biri kuruma atfedilen sorumluluk düzeyiyle ilişkilidir. Atıf Teorisine dayanan SCCT, bireylerin olayları nasıl anlamlandırıdığına odaklanan teorik bir yaklaşımdır (Coombs, 2007b, s. 163).

Kriz iletişiminde önemi bulunan diğer bir teori Kurumsal Savunma Teorisidir. Bu teori kurumların itibarları ve karakterini eleştiri veya suçlamalara karşı savunmak için kullandıkları stratejik bir yaklaşımı temsil etmektedir. Yunanca savunma anlamına gelen “apologia” kelimesinden türetilen bu terim, modern kriz iletişimi stratejilerinin önemli bir parçası haline gelmiştir (Coombs, 2010, s. 31).

Retoriksel Arena Teorisi, krizleri anlama ve yönetme konusunda bir paradigma değişikliği sunmaktadır. Bu teori, krizlerin çok yönlü doğasını vurgulamakta ve karmaşık bir ortamda çeşitli aktörlerin, mesajların ve medyanın karşılıklı etkileşimini kabul etmektedir (Frandsen & Johansen, 2010, s. 426-448).

Bu çalışmanın bağlamını oluşturan İmaj Retorasyon Teorisi ise, bireylerin veya kurumların algılanan yanlış davranışlarından kaynaklı olarak imaj ve itibarlarının zarar gördüğü çeşitli dönemlerde iletişimsel davranışları odak noktasına alan teoriksel bir yaklaşımdır. Bu teori bireylerin diğerleri tarafından yanlış ya da kusurlu gördüğü davranışlarını haklı çıkarmak ya da makul bir zemine oturtmak için sıklıkla başvurdukları yöntemleri analiz etmektedir (Benoit, 1995, s. 1).

Bu teori, temelde iki önemli varsayıma dayanır. İlk varsayım, iletişimin hedefe yönelik bir eylem olduğunu belirtir. İkinci varsayım ise, olumlu bir imajın sürdürülmesi için

iletişimin merkezi bir role sahip olduğunu iddia eder (Benoit, 1995, s. 75-79). Teoriye göre, imaj tehdidi altında, çeşitli faktörlerin yol açtığı tehditlere karşı imajı onarmak veya yeniden inşa etmek amacıyla belirli stratejilerin kullanılması gerekmektedir.

İmaj restorasyon stratejileri, Benoit (1995) tarafından beş ana gruba ayrılmıştır: İnkâr, Sorumluluktan Kaçınma, Olumsuzluğu Azaltma, Düzeltici Eylem ve Özür/Mortifikasyon. Her bir strateji kriz yönetiminde farklı bir yol sunar ve imaj onarım çabalarının çok yönlülüğünü vurgular (Benoit, 1995, s. 75-79). Bu stratejilerin etkin kullanımı, kriz sonrası kurumsal imajın restorasyonu ve skandallar sonrası siyasi imaj yönetimi süreçlerinde önemli bir rol oynamaktadır (Benoit, 1995, s. 10-11).

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, İmaj Restorasyon Teorisini temel alarak, Boris Johnson'ın "Party Gate" krizi sürecini ve bu süreçte kullanılan İmaj Restorasyon Stratejilerinin etkinliğini incelemeyi amaçlamaktadır. Bahsi geçen kriz, COVID-19 salgını sırasında dönemin İngiltere Başbakanı Boris Johnson ve hükümet üyelerinin, sıkı karantina kurallarına rağmen düzenlenen partilere katıldıkları iddiaları etrafında şekillenmektedir. Söz konusu kriz, halkın ve siyasi çevrelerin Johnson'a olan güvenini sarsmış ve geniş çapta tartışmalara yol açmıştır (Walden, 2021).

Araştırmanın Önemi

Bu çalışma kapsamında ilk olarak, Boris Johnson'ın bu krizi ele alış şekli ve süreçte kullanılan iletişim stratejileri İmaj Restorasyon Teorisi çerçevesinde incelenmiştir. İnceleme süreci kamuoyuna karşı gerçekleştirilen açıklamaların ve konuşmaların kapsamlı bir şekilde toplanmasını ve analiz edilmesini içermektedir.

İkinci olarak, Boris Johnson'ın kullandığı iletişim stratejilerinin, özellikle kamuoyu algısında değişen imajını ve güvenini yeniden inşa etmede ne kadar etkili olduğu analiz edilmiştir. Bu değerlendirme, kriz öncesinde ve sırasında gerçekleştirilen kamuoyu yoklamalarının ve sosyal medya duyarlılığının analizini içermektedir. Bu analiz, Boris Johnson'ın kullandığı İmaj Restorasyon Stratejilerinin kamuoyu algısını şekillendirmede yarattığı etki bakımından ele alınmış ve bu bağlamda stratejilerin etkinliği ölçülmüştür.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada yöntem olarak nitel içerik analizi yöntemine başvurulmuş ve toplanan veriler içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. İçerik analizi, metinlerin ve görsellerin temalarını, desenlerini ve aralarındaki bağlantıları sistematik bir şekilde analiz etmeyi hedefleyen bir araştırma metodolojisi (Krippendorff, 2013, s. 18-21). Araştırmacıların verilere detaylı bir şekilde hakim olmasını sağlayan ve yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olan bu yöntem sayesinde (Renz, Carrington & Badger, 2018, s. 825), Boris Johnson'ın kamuoyu açıklamaları, kamuoyu yoklamaları ve sosyal medyadan elde edilen veriler incelenmiştir. Sistematik ve titiz bir analiz sağlamak amacıyla MAXQDA yazılımından yararlanılmıştır. Bu yazılım büyük hacimli metin verilerinin düzenlenmesi, kodlanması ve analizi için ideal bir araçtır (Kuckartz, 2014, s. 88).



1. BÖLÜM: KRİZ YÖNETİMİ VE KRİZ İLETİŞİMİ

KAVRAMLARI

1.1. Kriz Kavramı ve Tanımı

Kriz terimi Yunanca kökenli bir kelime olup "krisis" şeklinde kullanılmaktadır. Yunanca'da "krinein" (κρίνειν) fiiline dayanan bu kelime farklı düşüncelerin bir araya getirilmesi, bir durumu değerlendirme, seçim yapma veya yargılamayı ifade eder. Terim olarak Krisis, Herhangi bir durumun kritik bir aşamasını, bir ayrım noktasını veya belirli bir ana işaret eder. (Etymology Online. (n.d.). "Crisis."). "Krisis" kelimesi ayrışma, karar anı, seçim yapmak veya yargılamak gibi anlamlara gelen "krinein" fiilinin isim halidir (Sellnow & Seeger, 2021, s. 8).

Çince, ise "kriz" terimi, "weixian" (危险 - tehlike) ve "jihui" (机会 - fırsat) kelimelerinin bir araya gelmesiyle oluşan "Wei-ji" (危机) kelimesinin karşılığıdır. "Wei" kelimesi tehlike anlamına gelirken, "ji" kelimesi fırsat veya şans anlamına gelir. Bu bağlamda, kriz Çince 'de hem bir tehlikeyi hem de bir fırsatı ifade eden bir terimdir. Çin kültüründe krizin bir tehlike olmasının yanı sıra, içinde bir dönüşüm ve fırsatın yattığı da düşünülür (Glaesser, 2006, s. 12). İngilizcede "crisis" olarak ifade edilmekte olan kelime 15. Yüzyıl itibariyle İngiliz diline dahil olmuştur. Kriz kelimesi etimolojik açıdan incelendiğinde Çağ İngilizcesine Latince'den geçtiği ve köken olarak Yunancaya mensup olduğu görülmektedir. Türkçeye Fransızcadan geçen kelimenin çeşitli anlamları bulunmaktadır (Oxford English Dictionary (OED)).

Kriz, kavram olarak farklı dil ve kültürlerde farklı anlamlara gelmesine rağmen genel olarak kritik bir durumun varlığı ya da bir dönüm noktasına işaret eder. Etimolojik açıdan incelendiğinde kavram; "değerlendirme", "ayrışma," "seçim" yapma anlamlarına gelmektedir. Bu sebeple kriz kavramı farklı dillerde benzer temel anlamlara sahip olmakla birlikte kültürel ve disiplinler farklılıklarına bağlı olarak çeşitli tonlamalar içerebilir (Glaesser, 2006, s. 12). Genel anlamda bir sistemin normal işleyişini bozan, önemli belirsizlikler doğuran ve hızlı müdahale gerektiren kriz, tıp, siyaset ve ekonomi gibi farklı disiplinlerde farklı şekillerde ele alınmaktadır.

Tıp alanında kullanılan "krisis" terimi, geçmiş dönemlerde hastalığın seyrinde belirli bir dönemi ifade etmek için kullanılır ve bu dönemde hastalığın seyrinde pozitif ya da negatif yönde belirgin bir değişim yaşanması beklenirdi. (Etymology Online. (n.d.). “Crisis.”).

Ekonomi biliminde kriz, genellikle kurumlar tarafından beklenmeyen zamanlarda meydana gelen ve finansal dengelerin bozulduğu bir süreci ifade eder. Kriz durumları, ekonomik açıdan istikrarsız ve tehlikeli bir sürecin varlığına işaret etmektedir. Genellikle krizler; ülke ekonomileri, finansal piyasalar ya da belirli sektörlerde meydana gelen ani ve ciddi problemlerle ilişkilendirilmektedir (Turgut, 2007, s. 36).

Siyasal krizlerin doğru şekilde anlaşılması ve tanımlanması, bilimsel teorilerin pratik uygulamaları açısından büyük bir öneme sahiptir. Bu çerçevede, bir olayın kriz olarak kabul edilip, edilmeyeceğinin güvenilir bir biçimde saptanabilmesi için, krizin titizlikle tanımlanması gerekmektedir (Herman, 1972. s. 187). Uluslararası arenada krizler genellikle hükümetlerle ilişkili durumlar olarak ortaya çıkmakla birlikte bir hükümet içerisinde oluşan bir kriz toplumları dönüştürebilme ve hatta küresel ölçekte etki yaratma gücüne sahiptir. Krizler global sisteme yönelik yoğun girdilerin ve dengesiz istikrarsızlıkların bir sonucu olarak tanımlanabilir (s. 11). Bu olaylar, savaş ihtimali gibi risk faktörlerini içerebilir ve uluslararası siyasi sistem dinamiğinde yoğun bir konsantrasyonu yansıtır (s. 217).

Kurumlar açısından ele alındığında kriz, Genellikle aniden ve farklı şekillerde ortaya çıkan ve örgüt ve kurumların işleyiş ve ilerlemesine ciddi bir biçimde etki eden ya da tehlikeye atan bir durum olarak tanımlanabilmektedir (Pearson & Clair, 1998, s. 60).

Sosyal bilimler içerisinde de yer alan krizin genel bir tanımına ulaşmak mümkün değildir. Disiplinler arası tanımlamalar açısından ele alındığında krizin acil durum, felaket, problemlerli bir durumun varlığı ve birtakım belirsizliklerle ilişkilendirildiği söylenebilir. Söz konusu kavrama ilişkin literatürde çeşitli tanımlamaların yapıldığı gözlemlenmektedir.

Kriz iletişimi ve kriz yönetimi alanında önemli çalışmaları bulunan Coombs’a göre kriz; (2007) “Kurumların işleyişini ciddi bir şekilde bozan, kurumun finansal yapısı ve kurumun itibarını etkileyen olay veya durumlardır”. Örgütün güvenilirliğini tehlikeye atar ve acil müdahale gerektirir (Coombs, 2007a, s. 164).

Sohodol ve Pira (2004)'ya ait bir başka çalışmada ise kriz; “Örgüt içi işleyişini ani ve beklemeyen bir şekilde tehlikeye atan, yönetsel süreçlerde bozulmalara yol açan ve örgüt içerisinde sıkıntı yaratan durumlar” olarak tanımlanır (Sohodol & Pira, 2004, s. 25). Kriz yönetimi ve kurumsal davranış alanında önemli çalışmaları bulunan Ian Mitroff ve Christine M. Pearson krizi; “Beklenmeyen ve aniden gelişen, tehdit edici ve belirsizliklerle dolu bir olay veya durum” şeklinde tanımlar. Yazarlara göre kriz, geniş çapta etki gücünü elinde bulundurabilen ve kurumun normal işleyişini bozma potansiyeline sahip olaylardır (Pearson & Mitroff, 1993, s. 62).

Çınarlı (2016) krizi kavramsal olarak ele alır ve risk ve sorun kavramlarını doğrudan veya dolaylı olarak ilişkilendirir. Risk ve sorunun bir araya gelmesi sonucu kriz meydana gelmektedir (Çınarlı, 2016, s.19).

Barbara Reynolds ve Matthew W. Seeger (2005) çalışmalarında krizleri, “Doğaları gereği belirsiz, muğlak ve kaotik olaylar” olarak tanımlamışlardır (Reynolds & Seeger, 2005, s. 43).

Michael J. Fearn-Banks (2016) krizi; “Bir kuruluşu, şirketi, sektörü ve kuruluşun hedef kitlesini, ürün ve hizmetlerini ya da kurum itibarını etkileyen potansiyel olarak olumsuz sonuçları bulunan büyük bir olay” olarak tanımlar (s.16).

Fink (1986) krizi, “Belirleyici bir değişimin yaklaşmakta olduğu istikrarsız bir zaman veya durum” şeklinde ele almaktadır (s. 15).

Tanımlamalardan hareketle krizi beklenmeyen ve aniden ortaya çıkan, belirsizlik risk ve tehdit gibi unsurları içerisinde barındıran, kurumlarının işleyişlerini ciddi bir biçimde etkileyen ve olumsuz sonuçlar doğurabilen bir durum olarak özetlemek mümkündür.

Farklı tanımları özetlemek gerekirse, bir kriz genellikle:

- Birdenbire meydana gelir
- Hızlı müdahale gerektirir
- Kurumların işleyişini olumsuz yönde etkiler
- Belirsizlik ve stres yaratır
- Kurum itibarını tehdit eder
- Şiddeti artırır
- Kuruluşu kalıcı olarak değiştirme potansiyeline sahiptir (Millar & Heath, 2003, s. 19-20)

Söz konusu özellikler krizlerin tahmin edilemezliğini, stresli doğasını, itibar riskini ve acil müdahale gereksinimini içeren çok yönlü doğasını vurgular. Bu krizleri anlamak, krizlerin karmaşık yapısına yönelik stratejiler geliştirilmesinin temelini oluşturur.

Kriz Özelliği	Açıklama
Beklenmedik	Bir kriz sürpriz bir şekilde ortaya çıkar ve bu sürpriz, kuruluşun öngöremeyeceği ya da planlayamayacağı herhangi bir şey olabilir. En katı kriz yönetimi planlarını dahi zorlayabilecek şartlardan kaynaklanabilir.
Rutin Dışı	Neredeyse tüm kuruluşlarda her gün sorunlar yaşanır. Bu sorunları açıklamak için kuruluşlar rutin prosedürler uygular. Krizler bu rutin prosedürlerle yönetilemeyen olaylardır ve benzersiz, genellikle yoğun önlemler gerektirir.
Belirsizlik Üretme	Krizler beklenmeyen olaylar olmaları ve kuruluşların rutin belirsizlik eylemlerinin ötesine geçmeleri nedeniyle muazzam bir belirsizlik üretirler. Kuruluşlar krizlerin tüm nedenleri ve nihai etkilerini ancak çeşitli araştırmalar sonucu tespit edebilirler. Belirsizliği azaltma çabaları kriz sonrası süreçte aylar ve hatta yıllar boyunca sürebilir.
Fırsatlar Yaratma	Kriz durumları, günlük iş süreçlerinde bulunmayan yeni fırsatların ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu tür durumlar, öğrenme, stratejik değişiklikler yapma, büyüme ya da yeni rekabetçi avantajlar kazanma gibi fırsatlar sunar.
Yüksek Öncelikli Hedefleri Tehdit Etme	Krizler, bir kuruluş ve onun bağlı olduğu şirketler için ciddi bir tehdit oluşturabilir. Bu tehdit, kuruluşun temel hedeflerine ulaşmasını engelleyebilir ve hatta kuruluşun kalıcı olarak zarar görmesine yol açabilir.

Tablo 1: Organizasyonel Krizlerin Temel Etmenleri

Kaynak: Robert R. Ulmer, Timothy L. Sellnow ve Matthew W. Seeger, Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity, Sage Publications, 2019, s. 9.

Tablo 1.1, Ulmer, Sellnow ve Seeger tarafından belirtilen organizasyonel krizin ana bileşenlerini vurgulamaktadır. Bu bileşenler, krizlerin çeşitli tanımlamaları içinde en sık rastlanan ve ayırt edici temel özelliklerini öne çıkarmaktadır.

Krizlerin anlaşılması, çok yönlü bir yaklaşım gerektiren karmaşık bir süreçtir. Krizleri psikolojik, sosyo-politik ve teknolojik-yapısal perspektif olmak üzere 3 üç farklı şekilde ele almak mümkündür; ele alınan her bir perspektif, krizlerin daha kapsamlı bir şekilde anlaşılmasına katkıda bulunmaktadır.

Psikolojik Perspektif: Bireylerin ve kurumların kriz durumlarına ne şekilde tepki verdiklerine odaklanan psikolojik perspektif, kriz durumlarının bu süreçlerde bireyleri ve kurumları nasıl etkilediğine odaklanmaktadır. Krizlerin bireyler ve kurumlar üzerinde oluşturduğu baskı genellikle bilişsel yeteneklerine etki eder ve mantıklı karar mekanizmalarını sınırlar. Bu durumun bir sonucu olarak sınırlı bilgi işleme kapasitesine sahip birey ve kurumlar, hatalı kararlar almaya açık hale gelir (Pearson & Clair, 1998, s. 97-99).

Sosyo-Politik Perspektif: Yaşayan ideolojileri ve kültürel sembolleri ön plana çıkaran sosyo-politik perspektif, krizlerin anlaşılmasında ortaya çıkan ortak anlayışlara odaklanır. Krizlere yaklaşımın çeşitli yolları bulunmaktadır. Bunlardan biri kültürel çöküşü içerir. Sosyo-politik bakış açısı, örgütsel krizleri farklı biçimlerde yorumlar ve mevcut tanımlara yeni açıklamalar ekler. İlk olarak, tüm krizlerin ortak bir özelliği olduğunu ve bu krizlerin gerçekte toplumsal yapının bozulmasını yansıttığını öne sürer. İkincisi, bir olayın tetiklenmesi sonucu bir örgütün liderlik ve kültürel kurallar bakımından krize girebileceğini belirtir (Sohodol & Pira, 2004, s. 25)

Teknolojik-Yapısal Perspektif: Teknolojik-yapısal perspektif, kriz yönetiminde teknolojinin ve organizasyonel yapıların rolünü inceler. Teknolojik sistemlerin ve yapısal düzenlemelerin, kriz durumlarında nasıl kritik faktörler haline gelebileceğini ele alır. Bu bağlamda teknoloji iki açıdan ele alınır; ilk olarak teknoloji sadece fiziksel makineler ve aletler olarak değil; aynı zamanda yönetim süreçleri, politikalar, uygulamalar ve günlük işlerin yürütülmesi açısından da incelenir. İkinci olarak, kriz yönetimi açısından bakıldığında, teknoloji üretimde önemli ilerlemeler sağlayan bir unsur olarak görülür. Bu bakış açısı, krizlerin yönetilmesinde teknolojik yeniliklerin ve yapısal stratejilerin önemini vurgular (Tüz, 2001, s. 14).

1.2. Krizi Oluşumuna Neden Olan Faktörler

Krizler, örgüt ve kurumların varlığını tehdit eden zorlayıcı, ani ve beklenmeyen olaylardır (Bundy, Pfarrer, Short, & Coombs, 2017, s. 1663). Beklenmeyen bir biçimde ortaya çıkan krizler organizasyon faaliyetleri üzerinde birtakım olumsuz etkilere neden olabilir. Krizi tanımlamak ve anlamak, krizle mücadele dinamiklerinin ilk adımıdır. Krizlerin oluşumuna sebebiyet veren faktörleri anlamak krizlerin olumsuz sonuçlarını minimize

edebilmek için kurumlar açısından büyük bir öneme sahiptir. Etkin bir kriz yönetim planı oluşturabilmek için karar vericilerin krizin doğasını ve krizi meydana getiren nedenleri anlaması gerekmektedir (Björck, 2016: 25).

Meydana gelen bir kriz yüzeyde görünenin çok ötesinde, farklı birçok nedene bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Kriz doğru şekilde ele alınmadığı sürece kurum ve örgütler açısından önemli ölçüde belirsizlik ve tehdit ya da fırsat barındırır ve dahili ve harici etki yaratma potansiyeline sahiptir. Krizler organizasyonel hatalar ve yapısal sorunlar sonucu ortaya çıkabileceği gibi işletme dışı faktörler de krizin ortaya çıkışı üzerinde etkili olabilir. Krizin oluşumunda etkili olan iç ve dış faktörler de birbirinden etkilenebilmektedir. Söz konusu krizlerin nedenleri ve türleri farklı noktalara işaret etse de örgütler üzerinde aynı tehdit potansiyeline sahiptir (Sohodol ve Pira, 2004: 27).

Bir krizin doğuşu çok yönlü olabilir ve bir kuruluşun hem iç hem de dış kaynaklarından kaynaklanabilir. İç faktörler arasında yönetim hataları, hatalı karar alma süreçleri veya operasyonel sistemlerdeki arızalar yer alabilir (Tutar, 2000, s. 21). Krizlere katkıda bulunan dış faktörler de aynı derecede çeşitli ve etkilidir. Bunlar doğal afetler ve çevresel olaylardan ekonomik dalgalanmalar ve teknolojik başarısızlıklara kadar uzanabilir (Tutar, 2000, s. 23) Ayrıca ister işçi grevleri gibi dahili, ister piyasa çöküşleri gibi harici olsun ekonomik krizler bir kuruluşun istikrarını derinden etkileyebilir (Coombs ve Holladay, 2002, s. 21).

- **Doğal Nedenler:** Depremler, seller, yangınlar, iklim değişiklikleri ve salgın hastalıklar gibi doğal afetler, iş süreçlerini ve organizasyon tesislerini etkileyerek krizlere yol açabilir (Reynolds ve Seeger, 2005, s. 44). Bunlar, üretim zincirinde aksamalar, altyapı hasarları, tedarik sorunları ve insan güvenliği ile ilgili sorunlara sebep olabilir (Luecke, 2015, s. 5).
- **Dış Müdahaleler:** Örgüt dışından kaynaklanan zarar verici eylemler (örneğin, ürünlere hile karıştırılması veya asılsız dedikoduların yayılması) örgütlerin itibarını zedeleyebilir (Luecke, 2015, s. 6). Ayrıca, askeri müdahaleler, politik anlaşmazlıklar, uluslararası ilişkilerde gerginlikler ve yasal soruşturmalar da krizlere yol açabilir.
- **Ekonomik Nedenler:** Ekonomik dalgalanmalar, finansal sorunlar, işsizlik ve enflasyon gibi faktörler, kurumlar için krizlere zemin hazırlayabilir (Sohodol ve Pira, 2004: 37).

- **Politik Nedenler:** Politik iktidarsızlık, belirsizlik ve siyasi çatışmalar, güvenlik tehditleri ve pazar kayıpları ile sonuçlanan kurumsal krizlere yol açabilir (Tutar, 2000, s. 29-30).
- **Teknolojik Nedenler:** Teknolojik ilerlemeler, adaptasyon zorlukları (Seeger, Sellnow, Ulmer, 2003, p. 79), teknolojik arızalar, siber saldırılar ve veri ihlalleri kurumlar için risk oluşturabilir. Teknolojik güvenlik ve altyapı sorunları da önemli etkenlerdendir (Sohodol ve Pira, 2004: 38).

Krizlerin nedenleri farklı araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde ele alınmıştır. Örneğin Mitroff ve Anagnos'a göre (aktaran Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 49), kuruluşlardaki krizler ekonomik, bilgi, fiziksel, insan kaynakları, itibar, psikopatik eylemler ve doğal afetler gibi kategorilere ayrılabilir. Bu kategoriler kriz kökenlerinin çeşitliliğini ve karmaşıklığını vurgulamakta ve kriz nedenselliğini anlamada çok yönlü bir yaklaşıma duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır.

Tüz (2001) Kriz ve İşletme Yönetimi isimli çalışmasında, krizlerin nedenlerini İşletme Dışı Çevre Faktörleri ve İşletme İçi Faktörler olmak üzere iki ana başlıkta incelemiştir. Bu iki ana başlık, söz konusu çalışmada şu şekilde incelenmiştir:

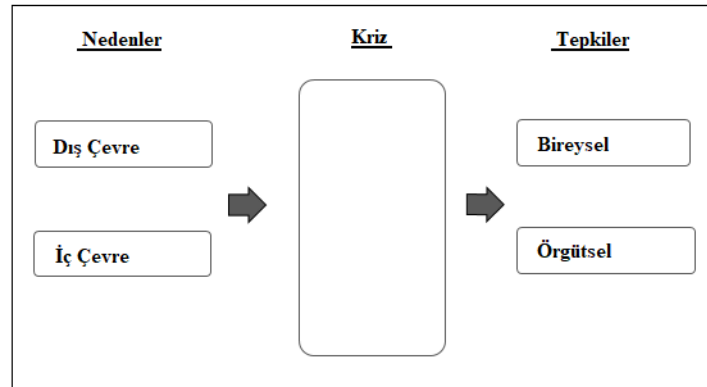
İşletme Dışı Çevre Faktörleri:

- **Doğal Faktörler:** Toprak, su, iklim ve çevre kirliliği gibi konularda beklenmeyen birtakım çevresel değişimler krizlere sebebiyet verebilir.
- **Ekonomik Faktörler:** Ürünlerde arz ve talep dengesinin değişmesi, piyasa dinamikleri, mali politikalarda değişiklikler, ekonomik büyüme, Gayri Safi Milli Hasıla (GSYİH) ve kullanılabilir gelir gibi unsurlar işletmeleri önemli ölçüde etkiler. Özellikle uluslararası pazarlarda faaliyet gösteren işletmeler, değişen dış koşullar nedeniyle çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır.
- **Politik ve Yasal Faktörler:** Hükümet politikaları ve yasal çerçevelerdeki değişiklikler İşletme operasyonlarını büyük oranda etkiler.
- **Toplumsal Yapı:** Kültürel normlarda ve toplumun sosyal yapısında meydana gelen değişimler işletmelerde kriz durumlarına yol açabilir.

- **Teknolojik Faktörler:** Hızla değişen teknolojik gelişmeler kurumlar açısından belli bir adaptasyon gerektirmektedir. Gelişen teknolojilere uyum sağlayamayan kurumlar krizlere karşı direnç geliştiremezler.
- **Diğer Faktörler:** Endüstriyel kazalar, mamuldeki başarısızlıklar, halkın algılamalarında görülen, değişiklikler, endüstriyel ilişkilerdeki sorunlar ve düşmanlık ve suç faaliyetleri gibi diğer faktörler de krizlere zemin hazırlayabilmektedir.

İşletme İçi Faktörler:

- **Tepe Yöneticiler İle İlgili Sorunlar:** Üst yönetimin krizleri öngörmede başarısızlığı ya da etkin bir şekilde krizi yönetiminin gerçekleştirilememesi krizlere neden olan faktörler arasındadır.
- **İşletmenin Yaşam Döngüsü Aşamaları:** İşletmenin büyüme ve gerileme gibi farklı yaşam döngüsü aşamalarında karşılaşılan zorluklar, istikrarı ve karlılığı etkileyebilir.
- **Örgütsel Zorluklar:** Karar verme ve uygulama konularına hızla müdahalede gecikme, iletişim kopuklukları ve yeni ve yaratıcı uygulamalarda yetersizlik, çatışma ve koordinasyon sorunları gibi örgüt yapısında görülen sorunlar krizlere yol açabilir (Tüz, 2001, s. 4-8).



Şekil 1: Kriz Oluşumu

Kaynak: Melek Vergiliel Tüz, **Kriz ve İşletme Yönetimi**, 1. Baskı, İstanbul, Alfa Yayınları, 2001, s. 4

Narbay (2006), krizleri, Dış Çevre Faktörleri, İç Çevre Faktörleri ve bu faktörlerin etkileşimi sonucu meydana gelen krizler olmak üzere krizleri 3 grupta inceler;

- **Dış Çevre etmenleri:** İşletmelerdeki krizlerin genellikle dış faktörlerde gelişen ani ve öngörülemeyen birtakım değişikliklerden kaynaklandığını vurgulamaktadır.

Ekonomik faktörler piyasa dalgalanmalarını ve enflasyonu, siyasi faktörler hükümet ve mevzuat değişikliklerini, sosyal yapı ve teknolojik evrim tüketici davranışlarındaki değişiklikleri ve yeni teknolojilere adaptasyonu, Uluslararası ilişkiler ise küresel ekonomik koşulları ve ticaret anlaşmalarını kapsamaktadır. Söz konusu etmenlerin karmaşık etkileşimi işletmeler için öngörülemeyen krizlere yol açabilir.

- **İç Çevre Etmenleri:** Bir işletmenin krize müdahale sürecinde üst yönetim ve karar alma süreçlerinin kalitesinin etkinliğini vurgulamaktadır. İşletmenin gelişim aşamaları, pazara ve iç dinamiklere uyum sağlama becerisi büyük oranda önem arz etmektedir. Örgütsel esneklik ve kurum kültürü, bir işletmenin krizlere karşı direncini belirleyen önemli iç çevre etmenleridir. Bu dinamikler bir kuruluşun kriz yönetimi kapasitesini destekleyebilir veya zayıflatabilir.
- **İç ve Dış Çevre Faktörlerinin Etkileşimi:** Kriz yönetiminde iç ve dış faktörler arasında yaşanan etkileşimin önemine dikkat çeker. Bu etkileşim, kuruluşların krizlere nasıl tepki geliştireceğini ve yöneticilerin kriz durumlarına karşı tutumlarını etkiler. Dış çevredeki değişiklikler iç yapı ve süreçlerle birleşerek bir kurumun krize müdahale stratejilerini şekillendirir. Bu karmaşık ilişkiler ağı, bir kuruluşun krizlere uyum sağlama ve krizlerin üstesinden gelme becerisini belirlemektedir.

Bir kriz genellikle bu üç faktörün bir araya gelmesi sonucu oluşur. Sözü edilen bu üç kategori genellikle birbiriyle etkileşim halindedir. Krizler çoğu zaman birden fazla nedenin bir araya gelmesiyle uzun süreçler sonucunda oluşur. Krizi oluşturan faktörlerin son nedeni tam anlamıyla belirlenememekle birlikte, kurumsal yapı, kültür ve iletişim stratejileri gibi etmenler de krizin seyrini değiştirerek krizin çözümünü etkileyebilir (s. 9-25)

Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, krizin nedenselliğini açıklamak için üç farklı model sunmuştur. Bunlar arasında 'Normal Kazalar ve Etkileşimin Karmaşıklığı', 'Uyarı, Öngörü ve Risk Algılamasındaki Hatalar' ve 'Karar Alma Süreçlerinde Bozulmalar' bulunur. Bu kategoriler krizlerin çok yönlü doğasını ve krizi oluşturan nedenleri açıklamaya katkıda bulunabilecek çeşitli faktörleri anlamaya yardımcı olmaktadır. (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003: 12).

- **Normal Hatalar ve Etkileşimli Karmaşıklık:** Charles Perrow'un (1984) "Normal Kazalar" adlı çalışmasında endüstriyel ölçekte yüksek teknoloji ile geliştirilen sistemlerin

arıza ihtimalini ne şekilde etkilediği ele alınmaktadır. Bu bağlamda oluşturduğu teori iki temel özelliği vurgular:

- **Etkileşimlerin Karmaşıklığı:** Bu kavram yöneticilerin karmaşık sistemlerde yaşanan çeşitli değişimleri öngörme ve kontrol noktasında karşılaştıkları güçlüklerle dikkat çeker. Çok sayıda farklı bileşenin bir araya gelmesi sonucu ortaya çıkan karmaşa, yöneticilerin sistemin dinamiklerini öngörmesini ve etkin bir şekilde cevap vermesini zorlaştırır. Bu tür sistemlerde meydana gelen etkileşimler sonucu genellikle doğrusal olmayan öngörülemez krizler meydana gelir (Perrow, 1984, s. 72, aktaran, Seeger, vd., 2003, s. 12).
- **Sıkı Bağlantı:** Perrow'un ele aldığı ikinci önemli konu sistem bileşenleri arasındaki yakın ve karşılıklı bağımlılıktır. Birbirine sıkı sıkıya bağlı bu tür sistemlerde, bileşenlerin durumları ve faaliyetleri diğer bileşenleri doğrudan ve hızlı bir biçimde etkiler. Bu da küçük problemlerin hızla büyük krizleri dönüşmesine sebebiyet verebilir (Perrow, 1984, s. 90, aktaran, Seeger, vd., 2003, s. 12).

Perrow, iç ve dış faktörlerin birleşiminin yüksek teknoloji sistemlerini beklenmedik kazalara karşı daha hassas hale geldiğini belirtir. Bu sistemlerin karmaşık etkileşimleri ve sıkı bağları, kontrolün güç olduğu sistemsel arızalara neden olur. Teori, beklenmedik etkileşimlere karşı esnek sistemler oluşturmanın önemini vurgular (Perrow, 1984, s. 72 aktaran Seeger, vd., 2003, s. 13).

1. Uyarılar, Öngörü Ve Risk Algısında Hatalar: Bu yaklaşım ortaya çıkan risklerin farkında olmama ya da dikkate alınmama gibi durumlarında oluşabilecek krizleri ele almaktadır. Kriz oluşumuna sebep olarak çoğunlukla erken uyarı işaretlerini gözlemleme ve uygun şekilde yanıt verme yeteneğinin zayıflığı ve isteksizliğine işaret eder. Aynı zamanda bu yaklaşım kriz öncesi erken uyarı işaretlerinin yanlış okunmasına da dikkat çekmektedir. Kriz öncesi birçok durumda uyarı işaretleri mevcuttur ancak bilişsel önyargılar, bilgi eksikliği ve kurum kültürü sebebiyle yanlış yorumlanmaktadır. (Turner, 1976, s. 381 aktaran Seeger, vd., 2003, s. 13-14).

2. Karar Alma Süreçlerinde Bozulmalar: Sosyal psikolog Irving Janis tarafından ortaya atılan kavram özellikle yüksek statülü grupların karar alma süreçlerindeki aksaklıklara odaklanmaktadır. Bu tür hataların kayda değer bir örneği NASA'nın Challenger Uzay Mekiği faciasına yol açan hatalı kararında görülmektedir. Bu trajedi

genellikle önemli risklere rağmen kritik yanlış değerlendirmelerin yapıldığı klasik bir karar hatası örneği olarak gösterilir. Bu tür krizler genel anlamda bilginin toplanması, işlenmesi ve kritik analizindeki çeşitli eksiklikler sebebiyle oluşur. Janis'in araştırması, fikir birliği ve uyum baskısı gibi grup dinamiklerinin potansiyel tehlikelere ve alternatif bakış açılarına karşı kolektif bir körlüğe yol açabileceğini öne sürmektedir (Gouran, Hirokawa, & Martz, 1986 aktaran Seeger, vd., 2003, s. 14-15).

Krizlerin nedenleri çok yönlü ve dinamiktir, bir dizi iç ve dış faktörü içine alır. Krizlerin anlaşılması, onların karmaşık doğasını kabullenmeyi de beraberinde getirir. Krizin dinamik yapısı krizle mücadele etmede pek çok farklı risk faktörünü ve bu faktörler arasındaki ilişkileri göz önünde bulundurmaya zorunlu kılar. Krizle mücadele karmaşık bir süreci ifade eder ve çok yönlü bir yaklaşım gerektirir. Krizlerin kurumlar üzerinde oluşturduğu tehdit kabul edilmelidir. Ancak bu tehditler doğru önlemler ve etkin bir kriz yönetimi ile minimize edilebilmektedir. Krizlere neden olan faktörlerin anlaşılması ve bu doğrultuda hareket edilmesi, organizasyonlar açısından başarıya giden yolda önemli bir adımı temsil eder.

1.3. Kriz Sınıflandırmaları

Kriz hem oluşum nedeni hem de yarattığı etkiler bakımından kurumsal ve sosyal yönetim alanlarında önemli bir çalışma alanı oluşturmaktadır. Terim olarak kriz genel olarak tehdit ve aciliyet gibi kavramlarla ilişkilendirilmektedir ve beklenmedik doğası gereği kurumlar açısından oldukça güçleştirici birtakım olumsuz etkilere sahiptir. Bu sebeple kriz türlerinin tanınması ve sınıflandırılması krizle mücadele çalışmalarının temel yapı taşlarından birini oluşturmaktadır.

Seeger, Selnow ve Ulmer (2003) tarafından yapılan tanım, kriz olgusunun özünü vurgular niteliktedir. “Yüksek düzeyde belirsizlik yaratan ve bir kuruluşun yüksek öncelikli hedeflerini tehdit eden ya da tehdit ettiği düşünülen belirli, beklenmedik ve rutin olmayan bir olay veya olaylar dizisi” (s. 7). Bu tanım krizlerin çok yönlü doğasının ve etki gücünün altını çizmektedir. Yönetimsel açıdan ele alındığında, krizler zaman baskısı ve önemli belirsizlikler altında analitik kararlar almayı gerektirir (Rosenthal, Hart ve Charles, 1989, aktaran Boin, 2008, s. 110). Bu durum kriz türünün doğru bir şekilde tanımlanmasına ve anlaşılmasına bağlı olan etkin kriz müdahale yöntemlerine duyulan gereksinimi vurgular.

Kurumların her kriz için ön hazırlık yapması olası değildir ancak kurumlar çok yönlü müdahale stratejileri geliştirmek için farklı kriz türlerine uygun olarak ön hazırlık gerçekleştirebilme imkanına sahiptir. Bu sebeple kriz türlerinin tanımlanması ve tanınması kurumlar açısından hayati önem taşımaktadır (Coombs, 20015, s. 90 ; Björck, 2016: 25). Her kriz türünün kendine özgü birtakım zorlukları bulunur ve etkin bir kriz iletişimi ve yönetimi süreci için çeşitli spesifik stratejiler oluşturmayı gerektirir (Stein, 2008, s. 563; Pearson ve Clair, 1998, s.60).

Bu alanda yapılan çalışmalarda geliştirilen teorik çerçeveler kriz durumlarının dinamiklerine çeşitli açıklamalar getirmektedir. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (Situational Crisis Communication Theory (SCCT) krizlerin kendilerine özgü doğalarına ve özelliklerine dayalı olarak iletişim stratejileri geliştirmek amacıyla bir yaklaşım sunar. Söz konusu teori krizleri 3 aşamada ele alır; kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası. Kriz öncesi dönem olası kriz durumlarına karşı önleme ve hazırlık çalışmalarını içermektedir. Kriz esnası, gerçekleşen krizin tanımlanması ve kontrol altına alınması gibi konulara odaklanır. Kriz sonrası ise kriz durumunun sona ermesi sonucu krizlerin değerlendirilmesi ve yaşanan krizden gerekli dersleri çıkarma gibi konuları kapsar. SCCT, krizlerin etkili bir şekilde yönetilmesinde paydaş algılarının ve entegre iletişimin önemini vurgulamaktadır. (Coombs, 2015, s. 173)

Pearson ve Mitroff (1993) çalışmalarında kurumların kriz yönetimi ve krize hazırlık süreçlerini desteklemek ve koşulları iyileştirmek amacıyla krizleri çeşitli biçimlerde sınıflandırmıştır. Buna göre her kriz türünün temel değişkenlerini ve altında yatan nedenleri anlamak kurumlar açısından büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada krizler köken ve etkileri bağlamında farklı şekillerde kategorize edilmiştir.

Teknik/Ekonomik Krizler: Teknik ve ekonomik krizler kurumlar açısından önemli ölçüde tehdit oluşturmaktadır. Kurumların ekonomik istikrarını zedeleyecek finansal krizler ve piyasa manipülasyonları gibi çeşitli ekonomik saldırılar da bu kategori altında incelenir. Aynı zamanda çeşitli verilerin kaybı, yaşanan elektrik kesintileri ve ürün arızaları da bu kategoriye dahildir.

İnsani/Sosyal Krizler: İnsani/sosyal krizler hatalı insan davranışları ve sosyal sistemlerde yaşanan aksamalardan kaynaklı olarak meydana gelen kriz türlerini kapsamaktadır. Bunların arasında cinsel taciz, kurumsal etik ihlaller ve işyerinde şiddet

bulunur. İnsani/sosyal kategoride ele alınan krizler, kriz oluşumuna neden olan insan ve kurum kültürü faktörlerini birbirleriyle ilintili olarak ele alır.

Psikolojik Krizler: Psikolojik krizler anormal insan davranışlarından kaynaklanan sabotaj ve terör eylemleri gibi kriz türlerini içine alır. Bu tip krizler hassas bir yaklaşım ve acil müdahale gerektirmektedir. Terör eylemleri, sabotaj veya tahrifat gibi anormal veya sapkın insan davranışlarını içerir. Bu krizler genellikle kuruluş ve paydaşları üzerinde derin bir duygusal etkiye sahiptir ve hassas ve iyi düşünülmüş bir yanıt gerektirir (Pearson ve Mitroff, 1993, s. 51).

Sağlıkla İlgili Krizler: Sağlıkla ilgili krizler salgın hastalıklar ve işyerinde sağlık tehlikeleri gibi sağlıkla ilişkili krizleri açıklar. Bu kategoride yer alan kriz türleri genellikle yetersiz hijyen koşulları ve çeşitli birtakım teknik eksiklikler sonucunda meydana gelir. Bu tip krizlerin oluşumunda insani hataların etkisinden de söz etmek mümkündür.

Ulmerr, Sellnow ve Seeger (2019) kasıtlı ve kasıtsız olmak üzere krizleri iki ayrı sınıflandırma sistemi üzerinden değerlendirmiştir. Bu sınıflandırma sistemi, kasıtlı ve kasıtsız eylemlerle meydana gelen çeşitli krizleri kapsamakla birlikte çoğu kriz tipolojisini içerisine alabilecek genel sınıflandırmalar içerir.

Kasıtlı Olarak Sebep Olunan Krizler: Kasıtlı olarak neden olunan krizler, kurumlara zarar vermeyi amaçlayan içerisinde kasti düşünceler barındıran krizlerdir. Bu kategoride krizler yedi kategori altında değerlendirilmektedir. Bunlar; terörizm, sabotaj, iş yerinde şiddet, zayıf risk yönetimi, şirketin ele geçirilmesi, etik olmayan liderlik ve çalışanlarla kurulan zayıf ilişkilerdir.

Kontrol Edilemeyen Doğal Faktörlerden Kaynaklanan Krizler: Doğal faktörler sebebiyle meydana gelen ve kontrol edilmesi mümkün olmayan bazı kriz türleri bu kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu kategoride ele alınan kriz türleri insani niyet ya da öngörü olmaksızın ortaya çıkan ve kaçınılması olanaksız krizleri ifade etmektedir. Buna göre doğal afetler, salgın hastalıklar, öngörülemeyen teknik sorunlar, hatalı ürün ve finansal dengelerde yaşanan aksaklıklar dahil olmak üzere krizler 5 ayrı alt kategoride sınıflandırılmaktadır. (Ulmer vd., (2019), s. 9-1)

Coombs (1999) krizleri dokuz farklı kategori üzerinden ele almaktadır. Bu çalışma krizlerin farklı özelliklere sahip olmasına rağmen tanımlanabilen ve ayırt edilebilen

türlere göre gruplandırılabilceğı fikrine dayanmaktadır. Söz konusu sınıflandırma krizleri benzer nitelik ve benzer yapılara sahip durumlar olarak ele almaktadır.

1. **Doğal Afetler:** Bunlar, depremler veya seller gibi kuruluşun kontrolünden bağımsız olarak gerçekleşen olaylardır ve acil müdahale gerektirirler.

2. **Kötü Niyet:** Bu kategori kurumun ürünleri üzerine gerçekleştirilen sabotaj eylemlerini kapsamaktadır. Bu tarz bir kriz durumunda hızlı hareket etmek hasarı azaltmak ve kuruluş itibarını korumak için çok önemlidir.

3. **Teknik Arızalar:** Sistemsel arızaların ele alındığı bu kategoride etkin teknik destek müşteri hizmeti önemi vurgulanmaktadır.

4. **İnsan Hataları:** Çalışanlar tarafından gerçekleştirilen ve operasyonel aksaklıklar sebebiyle meydana gelen hatalar bu kategori kapsamında incelenir. Çalışan hatalarından kaynaklanan bu kriz durumlarında dahili süreçlerde eğitimin öneminin altı çizilmektedir.

5. **Zorluklar:** Bu kategoride paydaş eylemleri sonucu ortaya çıkan boykot veya protestolar bulunmaktadır ve paydaşlarla iletişim kurmanın paydaş endişelerini gidermekteki önemi vurgulanır.

6. **Büyük Hasar (Megazede):** Petrol sızıntıları veya büyük kazalar gibi büyük ölçekli olayları ele alır. Büyük hasarlara yol açan krizler genellikle yasal ve düzenleyici hususları içermekle birlikte kapsamlı kurtarma çabaları gerektirmektedir.

7. **Organizasyonel Yanlışlar:** Kuruluş içerisindeki birtakım yasadışı faaliyetler ve etik olmayan davranışlar bu kategoride analiz edilir ve yasal etik standartlara bağlılık ve kurumların şeffaf politikalar geliştirmesinin öneminin altı çizilir.

8. **İşyerinde Şiddet:** Bu kategori kurum içerisinde gerçekleşen şiddet olayları ve saldırgan faaliyetleri içerir. Şiddete maruz kalan bireylerin güvenlik ihtiyacını karşılamak amacıyla bu tip krizlerde acil müdahalenin önemine dikkat çekilmektedir.

9. **Söylentiler:** Kurum itibarı üzerinde olumsuz etkileri bulunan yanlış ya da doğrulanmamış bilgiler bu kategorinin konusudur. Söylentilerle mücadelede etkili iletişim stratejileri geliştirmek büyük önem arz etmektedir. Yanlış bilgilere karşı koymak için etkili iletişim stratejileri gereklidir (aktaran, Coombs, 2015, s. 89-90).

Meyers ve Holusha'nın (1986) geliştirdikleri kriz sınıflandırma sistemi, kurumların karşılaşılabileceğı olası kriz türlerini genel bir çerçevede kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Bu sınıflandırma kurumların olası krizleri anlama ve bu krizlere proaktif bir

şekilde yanıt vermelerine imkân yaratır. Bu çalışmada krizler genel formları üzerinden nedenleri ve özellikleri baz alınarak sınıflandırılmaktadır. Meyers ve Holusha'nın kategorize ettiği dokuz kriz türü, kamuoyu algısı, ani pazar değişiklikleri, ürün hataları, üst yönetim halefiyeti, nakit krizleri, endüstriyel ilişkiler, düşmanca devralmalar, olumsuz uluslararası olaylar ve düzenleme/deregülasyonu içerir.

1. **Kamuoyu Algısı:** Bu krizler kurumların kamuoyu üzerindeki algısıyla ilgisidir. Çeşitli skandallar ve olumsuz medya haberlerinin kamuoyu algısı üzerinde yarattığı negatif etkileri ele alır.
2. **Ani Pazar Değişikliği:** Pazar dinamiklerinde yaşanan değişimler ve ekonomik dalgalanmalar sonucu oluşan kriz durumları bu kategorinin konusudur.
3. **Ürün Hatası:** Bu krizler hatalı ürün ve iadelerden kaynaklanır. Bu tip krizler mali sorunlara ve itibar kayıplarına sebebiyet verebilmektedir.
4. **Üst Yönetimin Halefiyeti:** Üst yönetimde yaşanan değişiklikler belirsizlik ve istikrarsızlıkla sonuçlanabilir.
5. **Nakit Krizleri:** Bu krizler finansal istikrarsızlık ve nakit sıkıntıları sonucu oluşur. Burada etkili finansal planlama önem kazanmaktadır.
6. **Endüstriyel İlişkiler:** İş ilişkilerinde yaşanan gerilimler ve grev durumları kurumların kamuoyu algılamalarını olumsuz etkileyebilmektedir.
7. **Düşmanca Devralma:** Rakiplerin düşmanca devralma girişimleri yönetim ve çalışanlar için belirsizlik yaratabilir.
8. **Olumsuz Uluslararası Olaylar:** Küresel olaylar ve siyasal arenada gerçekleşen çeşitli değişiklikler, uluslararası anlamda faaliyet gösteren kurumlar için risk teşkil edebilmektedir.
9. **Düzenleme/Deregülasyon:** Yasal düzenlemelerde yaşanan değişimler iş modellerini ve operasyonları negatif etkileyebilmektedir (aktaran, Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003: 47-48).

Meyers ve Holusha'nın kriz sınıflandırma sistemi, kuruluşların potansiyel krizleri anlamalarını ve bunlara proaktif bir şekilde yanıt vermelerini sağlar (aktaran, Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003: 47-48).

Mitroff ve Anagnos (2001), çeşitli kriz türlerinin planlama süreçleri üzerindeki etkilerini ele almış ve kurumların gerçekleşmesi muhtemel kriz türleri üzerindeki dar algısına

dikkat çekmiştir. Buna göre kurumların genellikle kollektif egolarını nispeten daha az tehdit eden doğal afetler sonucu oluşan krizlere hazırlıklı oldukları ifade edilmiştir. Mitroff ve Anagnos, kuruluşların krizlere daha etkili bir şekilde hazırlanabilmeleri için yedi kategoriden oluşan bir risk değerlendirmesi modeli sunmuşlardır. Bu kategoriler arasında ekonomik krizler, bilgi krizleri, insan kaynakları krizleri, itibar krizleri, psikopatik eylemler ve doğal afetler bulunmaktadır (Mitroff ve Anagnos, 2001, s. 38; aktaran Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003: 48-49).

Meyers ve Holusha (1986)	Coombs (1999)	Mitroff ve Anagnos (2001)
Kamu algısı	Doğal Afetler	Ekonomik
Ani Piyasa Kayması	Kötülük	Bilgilendirme
Ürün hatası	Teknik Arızalar	Fiziksel—Ana tesislerin ve tesislerin kaybı
Üst yönetim devralma	İnsan Arızaları	İnsan Kaynakları
Nakit krizleri	Zorluklar	İtibar
Endüstriyel ilişkiler	Megazara	Psikopatik Eylemler
Düşmanca devralma	Örgütsel Suistimler	Doğal Afetler
Olumsuz uluslararası olaylar	İş Yerinde Şiddet	İş Yerinde Şiddet
Düzenleme/Düzenlemelerin kaldırılması	Dedikodular	Dedikodular

Tablo 2: Örgütsel Krizler için Sınıflandırma Sistemleri

Kaynak: Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). Communication and organizational crisis. Greenwood Publishing Group.

Hermann (1963) ise krizleri daha farklı bir açıdan ele almakta ve krizleri uluslararası siyasi olaylar bağlamında değerlendirmektedir. Hermann'ın modeli en eski ve etkili modellerden biridir. Bu model krizi sistemin yalnızca fiziksel özelliklerini değil aynı zamanda temel varsayımlarını ve benlik duygusunu tehdit eden bir durum olarak açıklamaktadır (s. 64, aktaran, Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 8). Hermann'ın geliştirdiği model, krizleri Uluslararası Krizler, İç Krizler, Siyasi Krizler ve Stratejik

Krizler olmak üzere 4 ayrı kategoride sınıflandırmaktadır. Model, kurumların kritik kriz durumlarını yönlendirme ve krizlere yanıt verme konusunda çeşitli yaklaşımlar sunar. Kriz tipolojileri ve krizi oluşturan nedensel faktörler doğal afetler, teknik aksaklıklar, yönetsel hatalar ve ihmaller gibi çok çeşitli kriz türlerini ve nedenlerini kapsamaktadır. Bilgi ve enformasyon süreçlerinin yüksek ivme kazandığı bu dönemde dirençleri kırılan kurumlar açısından krizlerin karmaşık yapısı ve belirsiz doğasına ışık tutacak sınıflandırma sistemleri büyük önem arz etmektedir. Kurumlar bu sınıflandırmaları anlamlandırarak olası krizler için öngörü sağlayabilir ve krizle mücadele süreçleri için özel müdahale stratejileri geliştirebilir. Bu alanda yapılan çalışmalar kurumlara krizlerin dinamiği ile ilgili önemli bilgiler sağlayarak çeşitli kriz türlerine hazırlanma ve yanıt verme gibi konularda rehber olmaktadır.

1.4. Kriz Yönetimi ve Temel İlkeler

Coombs'a göre (2015) kriz yönetimi; "Krizlerle mücadele etmek ve verdiği zararları minimize etmek için tasarlanmış çeşitli bir dizi faktördür" Coombs, kriz yönetiminin krizin yarattığı etkileri pasifize etmeyi amaçladığını ve böylelikle kurumları ve paydaşları büyük krizin neden olabileceği birtakım hasarlardan önemli ölçüde koruduğunu ifade etmiştir. (s. 5)

Krizler doğası gereği karmaşık ve çok yönlüdür (Cheng, 2018, s. 60). Genel anlamda hızlı karar alma gibi birtakım eylemler gerektiren düşük olasılıklı ve yüksek etkilere sahip olaylar olarak tanımlanmaktadır (Pearson ve Clair, 1998, s. 60; Millar ve Heath, 2003, s. 3). Farklı nedenlere bağlı olarak gelişen çeşitli kriz tipleri kapsamlı bir müdahale stratejisi gerektirmektedir (Millar ve Heath, 2003, s. 16; Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 47). Kurumun krizlere adaptasyon ve tepki yeteneği kriz yönetimi stratejilerinin özünü oluşturmaktadır

Kriz çalışmalarının multidisipliner doğası gereği kriz tanımlamaları ve yönetimleri noktasında da farklı bakış açıları geliştirmek için ekonomi sosyoloji ve siyaset gibi bilimlerden yararlanır. Söz konusu çeşitlilik krizlerin ve krizle mücadelenin kapsamlı bir biçimde anlaşılmasına katkı sağlamakla birlikte alanı zenginleştirmektedir. Mevcut temelleri geliştirerek çeşitli kriz tipolojilerini algılamak oldukça önemlidir. (Smith, 1990 s. 265).

Lerbinger (1997) ve krizleri doğal afetler, teknolojik krizler, terörist saldırılar, kamu algısı krizleri ve ekonomik krizler olarak sınıflandırmaktadır. Bu sınıflandırmalar krizlerin öngörülemezliğini ve yüksek öncelikli hedeflere yönelik oluşturduğu tehdidi vurgularken hızlı ve etkin bir şekilde organize edilmiş müdahalelere duyulan ihtiyacı ifade etmektedir. (aktaran, Sellnow ve Seeger, 2013, s. 5). Ayrıca, proaktif kriz yönetiminin zorunlulukları arasında sağlam bir kriz portföyü geliştirmek, sinyal tespitini iyileştirmek, etkili hasar kontrolü sağlamak ve Kriz yönetimini Kalite Yönetimi ve Stratejik Planlama gibi daha geniş kurumsal uygulamalara entegre etmek yer almaktadır. Bu bütüncül yaklaşım, Kriz yönetiminin kurum kültürüne yerleşmesini ve çevresel bir faaliyet olarak görülmemesini sağlar (Mitroff, 2005, s. 214).

Kurumların karmaşık dinamiklerinde kriz yönetiminin (CM) Crisis Management) rolü gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Kriz yönetimi çeşitli disiplinleri etkileşimli bir şekilde ele alır ve krizleri öngörme, planlama ve bu krizlerle mücadele etmeye yönelik sistematik bir yaklaşımı benimser (Civelek, Çemberci, 2016 Eralp, s. 113). Bu yaklaşım kurumsal direnç ve sürdürülebilirliğin sağlanmasında çok önemlidir (Mitroff, 2005, s. 205; Sellnow & Seeger, 2013, s. 2-3).

Kriz yönetimi alanının evrimi krizin sadece izole olaylar olmasının ötesinde etkileşimli bir dizi olayı barındıran dinamik süreçler olarak kabul edilmesi sonucu yaşanmıştır. Bu durum daha etkin bir yönetim anlayışı sağlayarak kriz yönetimine daha entegre bir strateji sunmaktadır (Roux-Dufort, 2007, s. 109; Smith, 1990, s. 265). Etkin bir kriz yönetimi krize müdahalenin ötesinde önleme ve hazırlık süreçlerini de içerisine almaktadır. Buna sürekli izleme, veri toplama, risk değerlendirme ve riskten kaçınma gibi unsurlar da dahildir. Küreselliğin de etkisiyle kurumların giderek daha fazla direnç kaybetmesi sonucu, alan olarak kriz yönetimi her ne kadar kapsamını ve etkinliğini geliştirmiş olsa da kurumlar kriz yönetim planları oluşturma konusunda hala pasif davranmaktadır (Peltekoğlu, 2014, s. 448).

Etkin bir kriz yönetimi gündeme geldiğinde iletişim önemli bir rol üstlenmektedir; şeffaf ve empatik mesajlar paydaşlar nezdinde güven sağladığı gibi kurumsal meşrutiyeti koruma açısından da pozitif bir etkiye sahiptir (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 164; Fearn-Banks, 2016, s. 72). Kriz yönetimi kurumları gelecekteki yönetim planlarını iyileştirmeye ve krizlere verdikleri tepkileri analiz etmeye teşvik eder. Bu kriz

yönetiminin kritik bir unsuru olan öğrenme ve iyileşme kavramının bir parçasıdır. Bu yaklaşım doğru öğrenme ve adaptasyon kültürünü desteklemektedir (Mitroff, 2005, s. 211).

Kriz yönetimi kurumların uzun dönemde başarısı ve direnci için önem teşkil eden dinamik ve çok yönlü bir alandır. Proaktif değerlendirmeleri, sürekli öğrenmeyi ve etkili iletişim kültürünü içerisine alan multidisipliner bir yaklaşım gerektirir. Kurumlar giderek belirsizleşen küresel ortamda ayakta kalmaya çabalarırken, krizlere adaptasyon ve krizlerle mücadele esnekliği kazanmak oldukça önemlidir.

1.5. Kriz Aşamaları ve Yönetimi

Kurumsal esnekliğin önemli bir bileşeni olan kriz yönetimi, çeşitli aşamalarda gerçekleşen krizlerin derinlemesine incelenmesini gerektirmektedir. Krizler bir süreç işaret ettiğinden krizin aşamaları da bir süreç içinde ele alınmaktadır (Coombs, 2015, s. 22). Bu noktada krizin aşamalarını açıklayan farklı modeller bulunmaktadır. Bu aşamalar, organizasyonların kriz anında koordineli bir şekilde hareket etmelerini, olası sorunları hızlı bir şekilde çözmelerini ve gelecekteki krizlere karşı hazırlıklı olmalarını sağlar.

Steven Fink - Dört Evreli Kriz Süreci	Ian Mitroff - Beş Evreli Kriz Yönetimi	Üç Evre Yaklaşımı
Ön belirti	Sinyalin alınması	Kriz öncesi
Akut/Krizin patlak vermesi	İnceleme ve önlem	Kriz
Kronik	Hasar önleme	Kriz sonrası
Krizin çözümlenmesi	İyileşme	
	Öğrenme	

Tablo 3: Kriz Yönetiminde Aşamalı Yaklaşımların Karşılaştırılması

Kaynak: Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Bu modellerden biri olan Fink'in Dört Aşamalı Kriz Modeli, kriz durumlarında yol haritası oluşturabilecek kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır (Coombs, 2007, s. 23). Fink; tıbbi terminolojiden yararlanarak krizi süreç içerisinde şekillenen bir kronik rahatsızlık olarak ele almaktadır. (Sellnow ve Seeger, 2021, s. 33)

1.5.1. Fink'in Dört Aşamalı Kriz Yönetimi Modeli

- **Prodromal Kriz Aşaması (Kriz Öncesi):** Prodromal aşama, yaklaşmakta olan krizin erken uyarı sinyallerini algılamaya odaklanır. Bu aşamada etkin kriz yönetimi, krizi minimum etkide sürdürmeye yardımcı olabilir. Prodromal dönem kurumların krize karşı hazırlığında kriz taramaları, paydaşları sürece dahil edilmesi ve risk analizleri gibi uygulamaları içine alır. Bu noktada kurum içerisinde yaşanan ufak değişiklikleri ve potansiyel tehdit unsurlarını öngörme yeteneği önem kazanmaktadır. Krize yönelik planlama ve eğitim gibi proaktif önlemler bu aşamanın içerisine dahildir (Mitroff, Shrivastava, Udwardia, 1987, s. 285 ; Coombs 2015, s. 23).
- **Akut Kriz Aşaması:** Akut aşaması krizin tam olarak belirginleştiği aşamadır. Bu noktada kurumun odağı krizin yönetilmesi olmalıdır. Coombs bu aşamayı krizi tetikleyen olayın meydana geldiği ve önemli bir zarara yol açtığı aşama olarak tanımlar (Coombs, 2015, s. 23). Bu aşamada önemli olan kriz yönetim planlarının hızlı bir şekilde aktif edilmesi ve paydaşlarla şeffaf bir iletişim de dahil olmak üzere koordineli bir çalışmanın yürütülmesidir. Bu aşamada alınan kararlar kurumun itibarı ve krizin gidişatını doğrudan etkileyebilme potansiyeline sahiptir. (Ulmer, Sellnow, Seeger, 2019, s. 178).
- **Kronik Kriz Aşaması:** Kronik aşama, kriz durumunun devam ettiği süreçtir. Bu aşamada sürekli inceleme, yasal ve mali prosedürler ve iletişim gibi konular gündeme gelir. Kurum esnekliği ve adaptasyon yeteneği bu aşamada sınanmaktadır. Paydaş katılımı, itibar yönetimi ve krize neden olan faktörlerin analiz edilmesi gibi konuların öne çıktığı bu aşama aylar ve hatta yıllarca sürebilir. Aynı zamanda bu aşama gelecekteki krizleri önlemeye dayalı birtakım politikalar geliştirilmesini içerebilir (Coombs, 2015, s. 23; Ulmer vd., 2019, s. 180).
- **Kriz Çözme Aşaması:** Çözüm aşaması, krizin etkilerinin giderek azalmaya ve iyileşmeye başladığı dönemdir. Coombs bu aşamayı, krizin paydaşlar için artık

birincil endişe kaynağı olmadığı nokta olarak tanımlamaktadır (Coombs, 2015, s. 23). Bu aşama yapılan müdahalelerin etkinliğine dair fikir veren ve iyileştirme alanları belirleyen kriz sonrası analiz çalışmaları ele alır. Krizden ders çıkarmak ve daha dirençli kurumsal yapılanma için kriz çözme aşaması önem arz etmektedir. (Ulmer vd., 2019, 179).

Fink'in Dört Aşamalı Kriz Modeli krizleri stratejik açıdan ele alır ve her aşamada belirli eylem planları ve iletişim stratejileriyle kurulumlar için bir kılavuz görevi görür. Prodromal aşamanın önleme vurgusu, akut aşamanın acil müdahaleye odaklanması, kronik aşamanın sürdürülebilir yönetimi, çözüm aşamasının iyileşme ve öğrenme süreci, krizleri etkili bir şekilde yönetmek için bir yol haritası sağlar.

1.5.2. Ian Mitroff'un Beş Aşamalı Kriz Yönetimi Modeli

Mitroff'un modeli kriz yönetimi sürecini, her biri krizin genel yönetiminde önemli bir rol oynayan beş farklı aşamaya ayırır;

- **Sinyal Tespiti:** İlk aşama olan Sinyal Tespiti, yaklaşan bir krizin potansiyel uyarı işaretlerini belirlemeye odaklanır. Erken tanı kriz şiddeti üzerinde önemli oranda etkili olduğundan bu proaktif yaklaşım önem kazanmaktadır. Erken teşhis kriz hasarının azaltılmasına doğrudan etki eder. Kurumlar bu erken uyarı sistemlerini tespit etmek ve yaklaşan krizi öngörmek için çeşitli sistemler kurmalıdır. Bu sistemler iç operasyon ve dış gelişmelerin takip edilmesi ve potansiyel risk faktörlerinin tespitinde teknolojinin kullanımı gibi belli başlı bazı unsurları içerir. Erken uyarı sistemi potansiyel risk teşkil eden krizlere hazırlıklı olma konusunda kurumlara yarar sağlar (Coombs, 2015, s. 24 ; (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 94).
- **Araştırma ve Önleme:** Araştırma ve Önleme aşamasında kurumlar potansiyel krizlerin oluşturabileceği riskleri analiz eder. Bu aşama risk analizinin yanı sıra krizin yarattığı tahribatı en aza indirmek veya ortadan kaldırmak için aktif bir şekilde hareket etmeyi de kapsar. Bu noktada kriz oluşumunda etkili iç ve dış faktörlerin detaylı bir şekilde analiz edilmesi gerekir (Coombs, 2015, s. 24).
- **Hasar Kontrolü Sınırlama:** Hasar Kontrol aşaması, krizin tırmanışı ve yayılımını önlemeye yönelik çalışmaları kapsar. Bu aşamada krizle mücadele planının uygulanması ve hasarı kontrol altında tutmak için mevcut kaynakların kullanılması

önemlidir. Aynı zamanda paydaşların güvenini temin etmek ve kurumun kriz yönetimi planı hakkında paydaşlara güvenilir bir enformasyon sağlamak için etkili bir iç ve dış iletişim planlaması da sürece etki eden çalışmalar arasındadır (Coombs, 2015, s. 24 ; (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 95).

- **İyileşme:** İyileşme aşaması, kurumun rutin düzenine dönüş yaptığı dönemdir. Bu dönemde operasyonel süreçler, kurum itibarı ve paydaş ilişkileri yavaş yavaş normale döner. Bu dönemde kurumların değerlendirmesi gereken konu krize tepki sisteminin etkinliği ve kurum itibarının geri kazanımıdır (Coombs, 2015, s. 24).
- **Öğrenme:** Son aşama olan Öğrenme, kurumun krize verdiği tepki ve krizden çıkardığı çeşitli dersleri içerir. Bu dönem kurumsal büyüme ve gelişme için önemlidir. Söz konusu dönemde kurumlar kriz yönetimi planlarının etkinliğini değerlendirmeli, planın pozitif ve negatif etkileri üzerine yoğunlaşmalıdır. Elde edilen pozitif sonuçlar olası kriz yönetimi planlamalarına entegre edilmelidir (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 96).

Mitroff'un modeli, krizin tüm süreçlerine vurgu yapması nedeniyle önem kazanmaktadır. Bu model her aşamayı geliştiren ve sürekli iyileştirme yaratan dinamik bir kriz yönetimi yaklaşımını savunur. Söz konusu yaklaşım devamlı değişim içerisinde olan risk ortamında adaptasyonun ve sürekli öğrenmenin önemini vurgular (Fearn-Banks, 2016, p. 75).

1.5.3. Coombs'un Üç Aşamalı Kriz Modeli

Kriz yönetimi, kurumsal stratejinin ayrılmaz bir parçasıdır ve günümüzde en çok kullanılan modeldir (Çınarlı, 2016 s. 36) Coombs, krizleri algılamak ve yönetmek için basit ve etkili bir çerçeve sunmaktadır. Bu model, kriz yönetimi sürecini her biri krizlerin ele alınmasına yönelik genel yaklaşımları barındıran üç farklı aşamada ele alır (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 2003, s. 85). Üç Aşamalı Kriz Modeli, kriz yönetimine yapılandırılmış ve stratejik bir yaklaşım sunmaktadır. Süreci kriz öncesi, kriz ve kriz sonrası aşamalara ayıran model; hazırlık, hızlı müdahale ve kriz durumundan ders çıkarmanın önemini vurgulamaktadır. Kriz sonrası sürekli öğrenme ve uyum döngüsü, kriz yönetiminin devam eden doğasını ve kurumsal stratejilerde sürekli iyileştirme ihtiyacını vurgulayarak kriz öncesi aşamaya geri döner (Ulmer vd., 2019, s. 181).

1.5.3.1. Kriz Öncesi Aşama

Kriz Öncesi Aşama üç ana alt aşamayı kapsamaktadır: Sinyal Tespiti, Önleme ve Krize Hazırlık. Sinyal Tespiti, potansiyel kriz uyarı sinyallerini izlemeye ve belirlemeye odaklanır. Hem iç hem de dış kaynaklardan gelen verileri izlemeye dayanan bu yaklaşım krizlerin genellikle belirginleşmeden önce erken uyarı sinyalleri verdiği görüşünü savunur. Bu sinyallerin erken tespiti krizin etkilerini sınırlamak için gerekli proaktif önlemler alınmasına olanak sağlar (Coombs, 2015, s. 25)

İkinci alt aşama olan önleme, tespit edilen risk faktörlerini azaltmaya yönelik tedbirleri içerir ve hasarı minimumda tutmak için çeşitli stratejiler geliştirilmesini kapsar. Coombs krizin önlenmesinin ortaya çıktıktan sonra yönetilmesinden daha düşük maliyetli olduğu görüşünü savunmaktadır. Bu sebeple kurumlar krizlere karşı direnç kazanmak için şirket politikalarında değişikliğe gitmeli, güvenlik protokollerini güncellemeli ve eğitim planlarını aktif etmelidir. Aynı zamanda tüm kurumsal düzeyleri içine alan kapsamlı risk değerlendirme stratejileri geliştirilmelidir (Coombs, 2015, s. 25).

Son alt aşama olan Krize Hazırlık, krizi önlemeye yönelik çabaların yanı sıra krize hazır olmayı da kapsar. Krize hazırlıklı olma durumu bu süreçte yönelik uygulanan protokoller ve iletişim hatlarının sağlanmasıyla hızlı ve etkin bir müdahale ile gerçekleşir. Aynı zamanda bu yolla personelin kriz sırasındaki sorumluluğunun farkına varılmasını sağlanmaktadır. Bu dönemde kurumlar kapsamlı iletişim planlarını aktif etmeli, kriz müdahale ekipleri kurmalı ve kriz simülasyonları oluşturmaları olmalıdır. Kriz planlarının test edilmesi ve iyileştirilmesi verimliliğin ve etkinliğin sağlanmasının ayrılmaz bir parçasıdır (Coombs, 2015, s. 25). Etkili bir hazırlık, krizin erken uyarı sinyallerini tespit etmek ve değerlendirmek için önemli olan çevresel tarama ve sorun yönetimini de içerisine almaktadır (Johansen, Aggerholm ve Frandsen, 2012, s. 273).

Kriz Öncesi Aşama etkili kriz yönetiminin temel bir bileşenidir ve potansiyel krizlerin tespit edilmesi, önlenmesi ve bunlara hazırlanılmasına yönelik sistematik bir yaklaşımı içerir. Bununla birlikte bu aşama kurumun krize direncini şekillendirir ve potansiyel risk faktörlerini algılamada sürekli bir çabayı ifade eder. Kriz oluşumunu ya da krizin tırmanışını engellemek için kurumların kriz yönetimi stratejileri sürekli güncel olmalıdır. Kriz öncesi aşama kurumları krize hazırlamanın yanında edindikleri deneyimlerden

öğrenmelerini, büyümelerini ve kriz yönetim kabiliyeti geliştirmelerine yardımcı olur (Ulmer vd., 2002, s. 75-81).

1.5.3.2. Kriz

- **Kriz Tepki Evresi**

Kriz aşamasında, krizin fiili anlamda ortaya çıkmasıyla kurumlar hazırlık çalışmalarının etkinliğini test eder ve krizi tanımlar. Bu aşamada krizin etkilerini yönetmek ve hafifletmek için hızlı ve stratejik eylemler gerçekleştirilmeli ve krizin farkına varılmalıdır. Kriz tepki evresinde etkili iletişim stratejileri paydaş beklentilerini yönetmek, belirsizliği azaltmak ve tehdidi en aza indirmek için avantaj sağlar. Kuruluşun tepkisi hızlı ve tutarlı olmalı ayrıca krizin daha geniş çaplı etkisi dikkate alınmalıdır (Ulmer vd., 2019, s. 185).

Kriz tanımlaması paydaşlarla olan iletişim kanallarının açık tutulması ve stratejik mesajlar geliştirmek için hedef kitle analizinin yapılmasını içerir (Seeger, Sellnow ve Ulmer 2003, s. 175). Bu aşamada krizler tanımlanarak büyüklüğü tespit edilir ve Kriz Yönetim Planı (CMP) (Crisis Management Plan) önceden tanımlanmış stratejiler ve iletişim protokolleri ile kurum için bir yol haritası oluşturur. Krizlerin başlangıcı anidir ve etkin bir müdahale gerektirir. Kurumlar doğru bir veri toplama yöntemiyle krizin kapsamını, niteliğini ve potansiyel etkisini hızlı bir şekilde belirlemelidir.

Krizin yarattığı stres ortamı, hızlı kararlar almanın önemi ve bilgilerin sınırlı olması gibi olumsuz koşullarda kurum itibarı, imajı ve güvenilirliğin müdafaa edilmesi de ayrıca önem kazanan bir konudur. Bu anlamda paydaşlarla sık ve etkili iletişim kurmak önemli olsa da komplikasyonlardan kaçınmak için mesajların niteliği ve netliği konusunda hassas davranılmalıdır. (Ulmer vd., 2019, s. 185).

- **Kriz Aşaması**

Bu aşama teorik tüm planlamaların pratik uygulamaya dönüştüğü aşamadır. Kriz yönetiminin başarısının bel kemiğini oluşturan bu aşamada reaktif ve proaktif tepkilerin varlığından söz edilebilir. Proaktif olarak kriz yönetimi planında detaylandırılmış stratejilerin uygulanması, reaktif anlamda ise kurumun değişen koşullara adaptasyonu gündeme gelmektedir. Bu dönemde hızlı kararların alınması ve açık iletişim gibi unsurlar

öne çıkarken medya taleplerinden operasyonel aksaklıklara kadar her detayı kapsayan prosedürleri içeren kriz yönetim planı kurumlar için önemli bir kılavuzdur (Seeger, Sellnow ve Ulmer, 1998, s. 171).

Müdahale aşaması, retorik birtakım stratejiler ve anlatı yönetimine de odaklanır. Bu noktada kriz yönetim çabaları pratik yönleriyle birlikte medya mesajlarını da içerecek şekilde ele alınmalıdır. Hızlı müdahale planları, kriz yönetim ekibine görevlerin dağıtılması ve kaynakların etkin kullanımıyla etkili iletişim planları gerçekleştirilmeli ve paydaşlar, medya ve kamuoyu nezdinde güven aşılayıcı mesajlar iletilmelidir. Söz konusu mesajlar ilgili ve empatik mesajlar olmakla birlikte keskin ifadelerden kaçınılmalıdır. Kriz anında sürdürülen iletişimin bir parça belirsizlik barındırması olası komplikasyonların önüne geçebilir. (Ulmer vd., 2019, s. 188).

Bir krizin tanımlanması ve değerlendirilmesi, erken uyarı sinyallerinin fark edilmesini ve krizin büyüklüğünün ve etkisinin belirlenmesini içerir. Bu noktada kriz durumlarında çoklu krizler için planlama yapmak ve çeşitli planlar arasındaki uyumluluğu sistematik olarak incelemek önemlidir. Bir krizin başlangıcının ve sonucunun zamanlamasını ve sınıflandırmasını doğru bir şekilde belirlemek zor olabileceğinden, bu aşama çeviklik ve hassasiyet gerektirir. (Mitroff, Shrivastava, Udwadia (1987, s. 291).

1.5.3.3. Kriz Sonrası

Kriz yönetimi alanında kriz sonrası aşama, hazırlık ve müdahale aşamaları kadar önemlidir. Değerlendirme ve öğrenmeye odaklanan bu son aşama, bir kurumun uzun vadeli dayanıklılığı ve gelecekteki krizlere hazırlıklı olması için gereklidir.

Kriz sonrası süreçlerde krizden ders alma ve gelişim kriz sonuçlarının ve müdahale stratejilerinin etkinliğinin analiz edilmesinin önemini vurgular. Kriz sonrasında kurumlar kriz müdahalelerini derinlemesine analiz etmeli ve stratejilerinin güçlü ve zayıf yönlerini işaretlemelidir. Analiz sonucunda krizden gerekli dersler alınmalı ve buna göre iyileştirme alanları belirlenmelidir (Millar ve Heath, 2003, s. 22; Pearson ve Mitroff, 1993, s. 54).

Krizlerin yenilenme, büyüme ve paydaş ilişkilerini geliştirme fırsatı gibi potansiyel olumlu sonuçlarına da odaklanılmalıdır. Olayların bu şekilde iyimser bir çerçevede değerlendirilmesi kuruluşların kriz durumunun etkilerinden uzaklaşmasına, dengeye

dönmesine ve dikkatlerini geleceğe vermelerine yardımcı olmaktadır. (Ulmer vd., 2019, s. 188 ; Coombs, 2015, s. 11).

Krizler kurumların karar alma süreçlerinde kopukluğa yol açar ve Kriz koşulları altında krize verilen yanıt hızlı ve etkin olmalıdır. (Smith 1990, s. 268) Bu durum geniş kapsamlı bir kriz yönetimi planına duyulan ihtiyacı vurgular. Kriz anında müdahale çok komplike bir yaklaşım gerektirir. Kriz yönetimi sürekli öğrenme ve adaptasyonun da içinde olduğu doğrusal olmayan, döngüsel bir süreçtir. Bu süreçlerde kurumların önceden planlanmış çeşitli stratejileri uygulamada ve değişen koşullara adaptasyon süreçlerinde reaktif olmaları gerekir.

1.6. Kriz İletişimi ve Yönetimi

Kurumların karmaşık dünyasında kriz iletişimi önemli bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Krizlerin karmaşık yapısı ve çok yönlü doğasının bir sonucu olarak krizle mücadele, detaylı ve kapsamlı kriz yönetim pratiklerini içerisine almaktadır. Kriz iletişimi temelde bilgi yönetimi ve kriz durumlarında paydaş etkileşimleriyle ilgilidir (Coombs, 2010, s. 21). Acil durumların yönetimi söz konusu olduğunda gündeme gelen kriz iletişimi; hazırlık, koordinasyon ve paydaşlarla iş birliği gibi konuları içine alır. Bu durum kriz iletişiminin çeşitli paydaş etkileşimlerini içeren çok yönlü bir uygulama olarak algılanmasına yol açmaktadır (Pechta, Brandenburg ve Seeger, 2010, s. 1).

Coombs’a göre kriz iletişiminin iki önemli faktörü bulunur; Kriz bilgi yönetimi ve kriz paydaş tepki yönetimi.

Kriz bilgi yönetimi; elde edilen enformasyonu bilgiye dönüşümü için işlemek ve söz konusu bilgiyi paydaşlarla paylaşma kararını içermektedir. Paydaş tepki yönetimi ise; kriz sürecinde paydaş algıları üzerinde etkileri bulunan kriz iletişimi stratejileri geliştirmeyi hedefler (Coombs, 2010, s. 25).

Sellnow ve Seeger (2021) kriz iletişimini; “Krizin ekolojik bağlamı içerisinde, grup, topluluk, birey ve kurumlar arasında paylaşılan anlamı yaratma süreci” şeklinde tanımlamıştır. Bu süreç krizlere hazırlanmak, tehdit ve zararları azaltmak ve yanıt vermek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bu tanım kriz durumlarında iletişimin gönderi ve alıcıları içerisine alan çeşitliliğini ve işlevsel özelliklerini vurgulamaktadır (s. 14).

Reynolds ve Seeger (2005) ise krizi; “Kriz iletişimi, bir krizin olumsuz sonuçlarını önlemek veya azaltmak ve bu sayede organizasyonu, paydaşları veya endüstriyi zarardan korumak için mesajların gönderilmesi ve alınması sürecini kapsar” şeklinde tanımlamıştır. Bu tanım, kriz iletişiminin kriz etkilerini yönetmek ve çeşitli paydaşları korumak gibi bileşenlere sahip olduğunu ifade eder (s. 46).

İfadelerden anlaşılacağı üzere itibar kavramı ve paydaş etkileşimi kriz iletişimi anlayışının temelini oluşturur. Paydaşlar nezdinde kurumun geçmiş uygulamalarına yönelik algılamalarının kolektif bir sonucu olan itibar, krizden önemli ölçüde etkilenebilmektedir. Bu durum kurumlar açısından ekonomik dengeler ve kurum itibarı üzerinde etkili ikili bir tehdit oluşturmaktadır. Gelişen bir kriz durumu çeşitli düzeylerde paydaşları etkileme potansiyeline sahiptir. Bu süreçte paydaşlar tarafından olumlu algılamalara sahip kurumlar olumsuz olarak işaretlenebilir ve krizin etkileri tırmanabilir. Bu noktada paydaşlara güven teşkil etmek ve paydaş endişelerine yönelik etkin iletişim planları oluşturmak önemlidir. Paydaş endişelerine yönelik geliştirilen bu iletişim planları, paydaş algılamalarını geleceğe yönelik olarak da şekillendirmektedir (Pechta, Brandenburg ve Seeger, 2010, s. 1).

Fearn-Banks (2016) kriz iletişimini, kurum imajının gördüğü zararı minimize etmeye yarayan stratejileri içeren çift yönlü bir iletişim olarak tanımlamaktadır (s. 2). Kriz iletişimi geçmişte yapılan kanal ve geri bildirim modellemelerinden farklı olarak gönderici ve alıcının iletişim sürecine aktif ve eşit bir şekilde dahil edildiği bir iletişim anlayışını vurgular. Bu süreçte kurumlar çeşitli düzeylerdeki paydaşlara kolaylıkla ulaşabilen dinamik ve çok yönlü bir iletişim yaklaşımı benimsemelidir. Bu noktada değişen kitle iletişim araçlarına adaptasyon ve yeni teknolojilere entegre bir kriz iletişimi planı kriz yönetimi planı önem kazanmaktadır (Pechta vd., 2010, s. 43).

Bu bağlamda, hedef kitle analizleri gerçekleştirilmeli ve paydaşlar belirlenmelidir. Bu dönemde kamuoyu ve paydaşlar meşru birer ortaklar olarak değerlendirilmeli ve iletilecek uzun vadeli mesajlar bilimsel temellere dayanmalıdır. Bu durum potansiyel risklere ilişkin enformasyon sağlamanın ötesinde paydaşların endişelerinin ve bakış açılarının anlaşılması amacıyla etkileşim sağlanmasını da içermektedir. Kriz iletişiminde halkla ilişkilerin rolü ve güvenilirliğin tesis edilmesi etkili bir kriz yönetimi için önemlidir. Hedef kitleyi anlamak etkili kriz iletişiminin temel bileşenlerini oluşturur.

Paydaşlar üzerindeki krizin oluşturduğu duygusal ve psikolojik etkilere karşı odak geliştirmek kurumun insani yönünü vurgular ve güven inşası oluşturulması/korunması gibi konularda önem arz eder. (Coombs, 2010, s. 28). Kriz İletişimi proaktif bir araçtır ve hazırlık süreçlerini hızlandırmakla birlikte paydaş ilişkilerini destekler (Pechta, Brandenburg ve Seeger, 2010, s. 1).

Kriz durumları belirsiz birtakım süreçlerdir ve çeşitli ve spekülasyonların hızlı yayılımı söz konusudur. Kurumların kriz tepki süreçleri üzerinde zaman baskısı oluşturan bu dezenformasyon ortamını yönetebilmek için şeffaf ve güvenilir bilginin paydaşlara iletilmesi ayrıca önem arz etmektedir (Çınarlı, 2016, s. 39). Kriz iletişimi, krizi etkin bir şekilde yönetmek, hasarı minimum düzeyde tutmak ve kriz koşulları üzerinde istikrar yaratmak için hızlı davranmayı ve açık iletişimi gerektirmektedir. Doğru, tutarlı ve hızlı bir iletişim ortamında mesajların kontrolü kolaylaşmakta ve dezenformasyonun önüne geçilmektedir. Kriz durumlarında kurumlardan genellikle ilk saatlerde yanıt verilmesi beklenir. Bu noktada kurumlar süreci kötü etkileyebilecek karmaşık mesajlardan kaçınmalıdır (Coombs, 2010, s. 28). Mitroff ve Kilmann (1984), ürün sabotajı ve asılsız suçlamalar gibi çeşitli kriz senaryolarına hazırlık yapmanın gerekliliğini de ifade etmiştir (aktaran, Millar & Heath, 2003, s. 285).

Kriz izleme, kriz iletişiminde önem kazanan diğer bir uygulamadır. Kamuoyunun krize karşı duyarlılığını takip etmek ve hızlı enformasyonu sağlamak için güçlü iletişim teknolojileri geliştirilmelidir. Dinamik bir süreci ifade eden kriz öncesi aşamada sürekli öğrenme ve iyileştirme önem kazanır. Kurumlar kriz yönetim planlarını sürekli olarak gözden geçirmeli ve güncellemelidir. Böylelikle dahili ve harici krizlerden ders alınabilir ve mevcut stratejiler değişen paydaş beklentileri ve risk faktörlerine uyumlanabilir. Bu süreçte krizi anlamayı ve riskleri azaltmayı hedefleyen proaktif önlemler sürece dahil edilir ve olası bir krizin işaretleri sürekli olarak izlenir. Riskleri pasifize etmek için detaylı bir risk değerlendirmesi, iletişim protokolleri, kriz planlaması oluşturulmalı ve oluşturulan plan çerçevesinde hareket edilmelidir. Bu plan olası kriz senaryolarının ana hatlarını çizmekle birlikte kriz sözcülerini belirler ve iç ve dış iletişim kanallarını oluşturur (Coombs, 2010, s. 27; Sellnow ve Seeger, 2021, s. 41).

Güncel bir kriz yönetim planı ve farklı senaryoları yönetme kapasitesine sahip etkin personel, kriz iletişimi sürecinde öne çıkan konular arasındadır. Kriz süreçlerinde

sorumluluk üstlenen personelin kriz durumlarına hazırlık ve eğitimi de ayrıca önemlidir. Kriz simülasyonları oluşturmak kriz iletişimi personelinin gerçek bir kriz durumunda yanıt süresini ölçer ve olası hataları azaltır. Personelin olası kriz senaryolarına hazırlıklı olması ve kriz döneminde sorumluluğunun belirlenmesi krize müdahale süreçlerinin etkinliğini arttırmaktadır (Seeger, Sellnow, Ulmer 2003, s. 106). Etkili bir kriz müdahale stratejisi; çalışanlar, müşteriler, medya ve kamuoyu dahil olmak üzere tüm paydaşlara hitap eden kapsamlı bir iletişim planı içerir (Falkheimer ve Heide 2006, s. 183). Bu plan, açıklamaların hazırlanmasını, basın toplantılarının düzenlenmesini ve bilgi yaymak için sosyal medya ve geleneksel medya gibi çeşitli kanalların kullanılmasını gerektirir. Sözcünün rolü, kuruluşun empatisini, şeffaflığını ve yetkinliğini temsil etmesi bakımından ayrıca önem teşkil etmektedir (Coombs, 2010, s. 28; Covello, 2003, s. 7). İletişimin yanı sıra, kriz yönetim ekibini harekete geçirmek, acil durum planlarını uygulamak ve ilgili makamlar ve uzmanlarla koordinasyonu içeren operasyonel müdahale de oldukça önemlidir. Bu operasyonel müdahale, kriz yönetimine tutarlı bir yaklaşım için iletişim stratejisiyle uyumlu olmalıdır.

Çevresel Tarama	Dış ilişkileri izlemek ve sürdürmek, bilgi toplamak, dış paydaşlarla ilişkiler kurmak.
Bilgi Anlamlandırma	Elde edilen bilgilerin anlamlarını çözümleme.
Sorun Yönetimi	Kriz sırasında ortaya çıkan sorunları yönetme.
Kurumlararası, Organizasyon ve Topluluk Sınırlarını Aşma	Kriz durumlarında farklı kurum ve organizasyonlar arasında köprüler kurma.
Risk İletişimi	Potansiyel tehlikeler ve riskler hakkında bilgilendirme.
Kriz Yanıtı	Krizleri planlama ve yönetme, belirsizliği azaltma, bilgi ve yorumlar sağlama, uyarılar, tahliye bildirimleri, ürün geri çağırımlar.
Paydaşlar ve Yanıt Ajansları ile Koordinasyon	Kriz anında ilgili taraflar arasında koordinasyon sağlama.
Bilgi Dağıtım	Kriz sırasında önemli bilgilerin yayılması.
Stratejik Belirsizliği Teşvik Etme	Kriz anında belirsiz durumlarla başa çıkmak için stratejiler geliştirme.
Kriz Çözümü	Kriz sonrası yapılandırma, tamir etme ve ilişkileri sürdürme, savunmacı mesajlar, açıklayıcı mesajlar, imaj restorasyonu, yenilenme, yas ve anma etkinlikleri.
Kurumsal Öğrenme	Krizlerden artan bilgi, ilişkiler ve kapasite ile çıkma, diyalogun sürdürülmesi, ağlar ve ilişkiler, anlayış ve normlar.

Tablo 4: Kriz İletişiminin İşlevleri

Kaynak: Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2021). Theorizing crisis communication. John Wiley & Sons

Tablo 4. Kriz iletişimi yaklaşımının yalnızca kriz anına odaklanmanın ötesinde kriz öncesi ve kriz süreçlerini kapsadığını da ifade etmektedir. Etkin bir iletişim stratejisi proaktif izleme, etkili koordinasyon ve sürekli öğrenme unsurlarını içerisinde barından çok yönlü bir süreci işaret eder. Söz konusu işlevler krizlere karşı direnci ve esnekliği arttırmakla birlikte kamuoyuna güven aşılamaı da sağlamaktadır. Etkili bir kriz iletişimi ve yönetimi stratejisi, krizin tüm aşamalarında proaktif, koordineli ve öğrenmeye açık bir yaklaşım benimser. Bu yaklaşım, krizi etkin bir şekilde yönetmeyi, hasarı minimuma

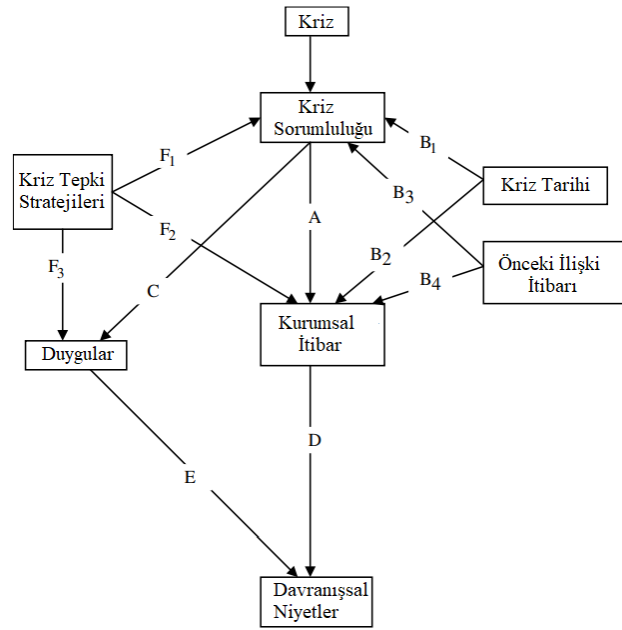
indirmeyi ve paydaşların güvenini korumayı amaçlar. Kriz iletişimi, kurumların kriz durumlarına karşı direncini ve esnekliğini artırırken, kamuoyu nezdinde güven ve itibarın korunmasına da katkıda bulunur.

1.7. Kriz İletişimi Teorileri

Kriz iletişimine yönelik teorik yaklaşımlar, kurumsal krizleri anlamak ve etkili bir şekilde yönetmek için gereken unsurları kapsamlı bir şekilde ele alır. Söz konusu teoriler krizleri açıklamanın yanı sıra psikolojik ve sosyal dinamiklerle krizleri multidisipliner bir temelde ele almaktadır (Fearn-Banks, 2007, s. 17).

1.7.1. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi (SCCT) (Situational Crisis Communication Theory)

Kökleri atıf teorisine dayanan Durumsal Kriz iletişimi Teorisi, çeşitli kriz iletişimi stratejilerini durumsal faktörlerle açıklayarak bu stratejilerin etkinliği üzerine bir değerlendirme gerçekleştirir. SCCT kurumların kriz sırasında ne şekilde iletişim kurmaları gerektiği üzerine yoğunlaşan bir yaklaşımdır (Coombs, 2010, s. 39). Bu bağlamda teori, kurumların kriz durumlarında üstlendiği sorumluluk düzeylerinin paydaş algılarını önemli ölçüde etkilediğini savunmaktadır. Teorinin savunduğu yaklaşım atıf süreçlerini pratikte uygulanabilir iletişim stratejileri düzeyine getiren SCCT'nin temelini oluşturur (Coombs, 2010, s. 39).



Şekil 2: Durumsal Kriz İletişimi Teorisi

Kaynak: Coombs, W. T. (2007b). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.

Şekil 2’de görüldüğü üzere; Kriz olgusu bu modelin merkezinde yer alır ve kurumlar açısından yüksek öncelikli potansiyel bir tehdit olarak kabul edilir. Kriz sorumluluğu; krizin doğrudan bir sonucu şeklinde ortaya çıkar ve kurumun bu krizin oluşumuna ne kadar katkı sağladığının algılanmasını içerir. Kriz sorumluluğu kriz tipleri ve kriz özelliklerine bağlı olarak şekillenmektedir. Duygular; kriz sorumluluğu algılarıyla ilgili tarafların duygusal tepkileri üzerine yoğunlaşır. Krize karşı gelişen öfke ve üzüntü gibi duygu durumları burada ön plana çıkmaktadır. Örgütsel itibar; kriz ve krize karşı geliştirilen tepkinin kurum itibarı üzerindeki etkisiyle ilgilidir. Yüksek algılanan bir kriz sorumluluğu genel anlamda itibara zarar vermektedir. Davranışsal niyetler; duygular ve itibar gibi kavramlar ilgili tarafların kuruma karşı davranışsal niyetleri üzerinde etkilidir. Bu niyetler kurumla olan ilişkilerini sürdürme, destekleme veya kesme eğilimlerini içerir. Kriz geçmişi ve önceden var olan ilişkisel itibar; kriz sorumluluğu algısı üzerinden kurum itibarını etkileyebilme potansiyeline sahiptir. Örneğin olumsuz olarak işaretlenen geçmiş bir kriz durumu veya zayıf ilişkisel itibar, mevcut krizin daha olumsuz algılanmasına yol açabilir. (Coombs, 2007b, s. 166)

SCCT krizleri kuruluşa atfedilen sorumluluk düzeyine göre üç kümede sınıflandırmaktadır:

- **Mağdur Kümesi:** Burada kurum doğal afetler gibi kontrolleri dışında, harici sebepler sonucundan gelişen kriz durumlarının kurbanı olarak algılanmaktadır. Bu gibi durumlarda krizden etkilenenlere destek sağlamak ve kriz hakkında gerçeklere dayalı enformasyon önerilen iletişim stratejileri arasındadır.
- **Kaza Kümesi:** Bu senaryoda söz konusu krizlerin oluşumunda etkili olan faktörler kasıtlı olmayan eylemlerdir. Kurumlar sınırlı bir şekilde de olsa kriz oluşumu üzerinde sorumluluk sahibidir. Burada düzeltici eylem ve endişe gibi iletişim stratejilerinin bir arada kullanılması önerilmektedir.
- **Önlenebilir Küme:** Burada meydana gelen krizler ise genellikle ihmaller sonucu oluşan krizlerdir. Yasa ya da yönetmeliğe yönelik bazı ihmaller bu krizlerin oluşumu üzerinde etkili olabilir ve krizin oluşumuna sebep olarak tamamen kurumlar gösterilebilir. Bu durumda SCCT, sorumluluğun tamamen üstlenilmesi ve telafi çabalarını içerisinde barındıran uzlaşmacı bir iletişim stratejisi önermektedir (Coombs, 2007b, s. 167).

SCCT'nin önemli bir yönü kriz müdahale stratejilerini kriz türleriyle uyumlanmasıdır. Teori, iletişim stratejisinin etkinliğini müdahale stratejisinin ve kurumun aldığı sorumluluğun paydaş algılarıyla ne derece iyi eşleştiği üzerinden değerlendirmektedir (Coombs, 2010, s. 39). Örneğin kurumun açık bir şekilde sorumlu olduğu bir krizde inkâr stratejisine başvurması krizi tırmandırabildiği gibi mevcut kurum itibarı üzerinde de negatif sonuçlar doğurabilir (Coombs & Holladay, 1996, aktaran Coombs, 2010, s. 39). SCCT ayrıca, kurumun geçmiş kriz deneyimleri ve itibarın mevcut krizi şekillendirmede önemli olduğuna değinir. Kriz öncesinde olumlu olarak işaretlenmiş bir itibar mevcut kriz anında tampon görevi görebilir veya olumsuz bir kriz geçmişi ve olumsuz kurum itibarı paydaşlar nezdinde işaretlenen olumsuz itibarı pekiştirebilir. Bu tip krizlere iletişimsel anlamda daha stratejik ve daha yoğun bir biçimde yaklaşılmalıdır (Coombs, 2007b, s. 166).

SCCT uygulama alanlarında kurumlar kriz türlerini değerlendirmeli ve iletişim yaklaşımlarını daha stratejik bir biçimde buna yönelik olarak şekillendirmelidir. Örneğin mağdur kategorisinde değerlendirilen bir krizde kurum iletişimsel anlamda destek ve bilgi

aktarma üzerine yoğunlaşırken, önlenebilir krizler daha kapsamlı bir biçimde ele alınmalı ve içerisinde özür unsurunun bulunacağı bir biçimde şekillenmelidir.

Kitle iletişim araçlarında yaşanan değişimler sonucunda sosyal ağların ve dijital tabanlı platformların yükselmesiyle SCCT uygulamalarına bir karmaşıklık katmanı dahil olmuştur. Enformasyonun anlık olarak ve hızlı bir biçimde yayılımı ve sosyal ağların kamuoyu denetimi üzerindeki etkisi nedeniyle kurumların krizlere hızlı tepki verme mecburiyeti doğmuştur. Sosyal ağlarda bulunan paydaşlar kamuoyu algısını çok hızlı bir biçimde değiştirebilmektedirler. Bu nedenle kurumlar SCCT stratejilerini bu dinamik ortamlara uyumlamak zorundadır (Liu & Fraustino, 2014, s. 2-3 ; Coombs, 2007b s. 165). Durumsal kriz iletişimi teorisi kriz iletişimini yönetebilmeye yönelik kapsamlı ve ampirik bir yaklaşımdır. Bu anlamda çeşitli kategorizasyon sistemleriyle krizleri sınıflandırarak müdahale stratejilerini kriz türleriyle uyumlandırmaktadır. Bu sınıflandırma ve uyumlama süreci krizin kurum itibarı üzerindeki etkisi ve krizin boyutu gibi faktörler göz önüne alınarak gerçekleşmektedir (Coombs & Holladay, 2002, s. 172; Liu & Fraustino, 2014, s. 2-3).

1.7.2. Kurumsal Savunca Teorisi (Corporate Apologia)

Kurumsal Savunca Teorisi retorik teorilerden önemli ölçüde etkilenen, krize yönelik bir tepki stratejisidir. Bu teori itibarı onarma amacıyla vaka çalışması yöntemlerine odaklanmaktadır. Kurumsal savunca, kurumların kamusal personaları üzerinden hareket ederek karaktere yönelik gerçekleşen saldırılara bir tepki geliştirir (Çınarlı, 2016, s. 45). Krizlerin kurumların sosyal meşrutiyetleri üzerinde potansiyel bir tehdit olduğunu ve kurumsal değerler ve paydaş beklentileri arasındaki uyumlanmayı yeniden sağlamak için stratejik müdahalelere duyulan ihtiyacı vurgular (Hearit 1995, aktaran Coombs, 2010, s. 8; Hearit, 2004, s. 460).

Kurumsal savunca teorisi personaya yapılan saldırıya karşılık olarak dört temel iletişim stratejisini içerisine alır; inkar, destek, farklılaştırma ve üstünlük (Ware ve Linkugel, 1973, aktaran Coombs, 2010, s. 31).

- **İnkâr:** Kurumun haksız bir şekilde suçladığına inandığı ve aleyhinde önemli kanıtların bulunmadığı durumlarda başvuru bu strateji, krizle ilişkili olma

durumunun ya da kriz üzerindeki sorumluluğun kamuoyu önünde inkar edilmesini içermektedir.

- **Güçlendirme:** Burada temel olan kurumun olumlu ve sorumlu davranışlarının ve etik çerçevesinde hareket ediyor olmalarının paydaşlara sürekli olarak hatırlatılmasıdır. Bu sayede krizin negatif etkilerinin önüne geçilmeye çalışılır.
- **Farklılaştırma:** Bu strateji krizin bağlamını daha ciddi olaylardan ayırarak netleştirmeye ve krizin algılanan ciddiyetini minimum düzeye indirmeye yönelik bir yaklaşımı benimser.
- **Üstünlük:** Bu bir tür odak şaşırtma stratejisidir ve odağı krizden alarak daha kapsamlı bir hedefe yönlendirmeye dayanır. Sözü edilen kapsamlı hedef daha geniş değerler, ilkeler ve toplumsal meseleler olabilir. Bu yolla kurum üzerindeki negatif algının önüne geçilmeye çalışılmaktadır (Ware ve Linkugel, 1973, s. 275, 281)

Hearit (1999) Intel Pentinum'un çip tartışmasını Kurumsal Savunca Stratejisi dinamikleri üzerinden değerlendirmektedir. Bu süreçte Intel'in tepkisi inkardan özre dönüşmüş ve bu olay özrün kurumsal iletişime uyarlanabilir olduğunun altını çizmiştir. Intel'in stratejisinde gerçekleştirdiği bu değişim kamusal güveninin yeniden inşası ve Intel itibarının üzerinde olumlu birtakım etkiler yaratmıştır (Hearit, 1999, s. 291-297).

Yine benzer şekilde, 2001 yılında New York Başsavcısı Eliot Spitzer'in iddiaları sırasında Merrill Lynch'in tavrı inkâr üzerine kuruluyken daha sonrasında kabul etmeye yönelik bir tutum geliştirmiştir. Merrill Lynch günah keçisi rolünü üstlenmekten vazgeçerek hem sorumluluk alan hem de telafiye odaklanan daha uzlaşmacı bir tavrı benimsemiştir (Hearit & Brown, 2004, s. 462-464).

Kurumsal özür merkez olarak meşru müdafaayı kullanır (Coombs, Frandsen, Holladay, Johansen, 2010, s. 339). Kurumlar bu stratejileri geçmişte sorumlu oldukları birtakım eylem ve sorunlardan kendi kimliklerini ayırarak imaj tahribatını azaltmak için kullanmaktadır. Aetna'nın kölelikle ilgili geçmiş bağları hakkındaki birtakım açıklamalara verdiği yanıtlar bunu destekler niteliktedir. Aetna mevcut kimliğini kölelere yönelik geçmiş tavrından uzak tutmaya çalışmaktadır. Bu tutum Kurumsal Savunca Stratejisinde önemli bir taktiktir. Burada amaç mevcut kimliği ve bütünlüğü geçmiş kurumsal değerler ve faaliyetlerden uzak tutmaktır (Janssen, 2012, p. 27).

Kurumsal Savunca Stratejisinde kullanılan dilin tonu büyük oranda önem arz etmektedir. Örneğin resmi selam, kapanış ve kişisel hitaplar şirket ve müşteri ilişkilerinde mesafeyi gözeterek kendine has bir yakınlık oluşturur. Bu noktada ifade edilen kelimelerin seçimi ve dilsel araçların kullanımı özrün algılamasına doğrudan etki eden bir diğer önemli faktördür (Page, 2014, s. 37-38).

Kitlesel iletişim araçlarında yaşanan gelişmeler ve değişimler sonucu ortaya çıkan Twitter gibi sosyal ağ tabanlı platformlar kurumsal savunca stratejisinin özünü değiştirmiştir. Twitter'ın kamuya açık etkileşimli ağ modeli şirketlere bu alanda bir fırsat tanıyarak, kurumsal özür noktasında kurumlara itibarlarını korumak için yeni bir ortam sunmuştur. Bu bağlamda twitter kurumlara zahmetsiz ve hızlı bir şekilde kendilerini ifade edebilmeleri için gerekli ortamı sağlamaktadır (Hearit, 2022, s. 82).

Bu platformlar kurumsal özrün etkinliğini olumlu yönde destekleyerek kriz iletişimi stratejilerinin temel bir bileşeni haline gelmiştir. Twitter'da kurumsal savunca stratejilerini gerçekleştiren kurumlar genel anlamda açıkça sorumluluk almaktan kaçınarak dolaylı yoldan krize dahil olma yolunu seçer. Para iadesi ve ürün değişimi gibi telafi yöntemleriyle sorunu çözmeye çalışırlar (Page, 2014, s. 30-45).

Kurumsal Savunca Stratejisinin söz konusu evrimi sosyal ağ tabanlı platformlarda müşterilerin oluşturmuş olduğu şikayetlere yönelik hızlı ve çalışılmış yanıtlar vermenin önemini de gözler önüne sermektedir. Kurumsal Savunca Stratejisinin dinamiğini anlamak potansiyel kriz durumlarının erken uyarı sinyallerini fark edebilen, etkin iletişim stratejileri geliştirmeye yardımcı olmaktadır (Hearit, 2022, s. 85-86).

Kurumsal Savunca Stratejisi dijital çağın kriz iletişimi dinamiklerinde önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anlayış krizin tüm evrelerinde etkili iletişimi destekler. Stratejik ve retorik unsurlara vurgu yapan Kurumsal Savunca Teorisi, kamuoyu nezdinde itibarını inşa etmek ya da sürdürmeyi amaçlayan kurumlar için önemli stratejileri ortaya koyan bir rehber olma görevini sürdürmeye devam etmektedir.

1.7.3. Retoriksel Arena Teorisi (RAT) (Rhetorical Arena Theory)

Retoriksel arena teorisi merkezinde medya, hükümet, halk ve aktivistler de dahil olmak üzere çeşitli paydaşların etkileşim halinde olduğu metaforik bir kuramdır. Bu yaklaşım kurumu temel alan geleneksel modellerden ayrılmaktadır. RAT, katılımcı bakış açısını

iletişimsel süreçlere dahil ederek, kriz gelişimi ve kamu algısının katılımcı bakış açısı üzerinden şekillendiği etkileşimli bir anlayışı benimser (Frandsen ve Johansen, 2010, s. 432).

Retoriksel arena teorisi makro ve mikro olmak üzere iki farklı modelden oluşur. Makro model arena ve ses olmak üzere iki farklı metafordan esinlenmektedir. Arena metaforu, bir krize dahil olan veya krizden yarar sağlayan seslerin krizi nasıl yorumladıkları konusunda birbirileri ile mücadelelerini ele almaktadır. Mikro Model ise kriz iletişimi her gerçekleştiğinde üç öge ve dört parametreden oluştuğunu savunur. Söz konusu üç öge; kriz iletişimi, mesajın kaynağı ve mesajın alıcısıdır. Dört parametreyi ise; bağlam, medya, tür ve metin oluşturmaktadır (Johansen, 2018, s. 2).

Teori üç aşama çevresinde yapılandırılır; Kriz Öncesi, Kriz Sırası, Kriz Sonrası Kriz öncesi; paydaşların krize karşı direnç oluşturmak için iletişimsel süreçlere dahil olduğu kısımdır. Kriz sırası; krizin anlık etkilerini yönetme, itibarı müdafaa etme ya da yeniden inşa etmeyi amaçlayan reaktif iletişim stratejilerine odaklanır. Kriz sonrası; gelecekte oluşabilecek potansiyel krizlere karşı iletişim stratejisi geliştirmek, öğrenme ve uyumlama gibi uygulamaları içerir (Frandsen & Johansen, 2010, s. 432-445).

Retoriksel arena kuramı farklı paydaş tepki ve etkileşimleri sonucu krizin yaşadığı evrimi kabul etmektedir. Danimarkalı ünlü bir hentbol antrenörü olan Anja Andersen'in antrene ettiği bir hentbol müsabakası ortasında takımını geri çekme kararı bir krize yol açmıştır. Andersen'in eylemleri sonrası kamuoyundan dilediği özür, krizi şekillendiren unsurların yalnızca kendisi, spor yetkilileri ve medya etkileşiminden ibaret olmadığı, sürece taraftar ve kamuoyu gibi paydaşların dahil olarak krizi şekillendirdiğinin güçlü bir örneğidir (Frandsen & Johansen, 2007, s. 98).

Retoriksel arena teorisinde ele alınan başka bir konu da iletişimin zamanlaması ve bağlamıdır. Andersen örneğinde özrün zamanı ve iletim kanalı özrün etkinliği üzerinde etkili olmuş ve kriz sürecinin kamuoyu üzerindeki algısını şekillendirmiştir (Frandsen & Johansen, 2007, s. 101).

Rodin, Ghersetti ve Odén (2018) tarafından gerçekleştirilen 2014-2015 Ebola salgını analizi RAT'ın uygulanabilirliğini kanıtlayan bir örnektir. Söz konusu çalışma basılı kitle iletişim araçları ve sosyal ağ tabanlı platformların içerik analizini içermekle birlikte farklı platformlarda gerçekleşen kriz iletişimi süreçlerinin kendi içerisinde farklı unsurlara ve

değişkenlere sahip olduğunu vurgulamıştır. Bu araştırma kriz iletişiminin etkileşimli ve çok yönlü doğasının çeşitli alt medya ortamlarına uyumlanabilir olduğunun önemli bir kanıtıdır (Rodin vd., 2018, s. 238-246).

RAT'ın önemi, Raupp (2019) tarafından analiz edildiği üzere, Volkswagen emisyon krizi uygulanmasında da açıkça görülmektedir. Bu vaka çalışması, medyanın kriz mesajlarını şekillendirmedeki rolünün önemini ortaya koymakla birlikte Volkswagen'in medya mesajlarındaki muhatap konumunun altını çizmiştir. Söz konusu örnekte paydaşların birbirine bağlılığı ve kriz iletişiminin çok sesli doğası açıkça belirtilmiştir (Raupp, 2019, s. 1-12).

Dijital yaşamda Retoriksel Arena Teorisi sosyal ağ tabanlı çevrimiçi platformların yaygınlaşmasıyla daha fazla önem kazanmıştır. Söz konusu platformlar retorik arenayı genişleterek kriz iletişiminin dinamiklerine yeni bir alan sağlamıştır. Retoriksel arena teorisinin çoklu ses ve anlatı anlayışını benimsemesi karmaşık medya ortamında krizleri yönetmeye yardımcı olmaktadır.

2. BÖLÜM: İMAJ RESTORASYON TEORİSİ

2.1. İmaj Restorasyon Teorisinin Önemi ve Kapsamı

İmaj Restorasyon Teorisi ya da İmajın Onarılması Söylemi (Image Repair Discourse) William Benoit tarafından geliştirilen bir kriz iletişimi kuramıdır. İmaj Restorasyon Teorisi; algılanan yanlış davranışlardan kaynaklı olarak, bireylerin ünleri veya imajlarının zarar gördüğü durumlarda azaltma veya kaçınma amacıyla gerçekleştirdikleri iletişimsel davranışlar üzerine odaklanır (Benoit 1995 s. 1). Söz konusu teori mevcut imajın korunması için bireylerin başkaları tarafından eleştirilebilecek ya da kınanabilecek davranışlarını haklı çıkarmak ya da aklamak amacıyla sıklıkla başvurduğu yöntemleri analiz eder.

İmaj Restorasyon Teorisi iki temel varsayım üzerinden gerçekleşir:

1. İletişimin hedefe yönelik bir faaliyettir.
2. Olumlu bir imajın sürdürülmesinde iletişim merkezi bir hedeftir.

Bu temel varsayımlar imaj tehdidi söz konusu olduğunda imaja yönelik tehditlerin genellikle rekabet ve insani birtakım hatalar gibi çeşitli faktörler sonucu oluştuğunu kabul ederek imajı onarmak ya da inşa etmek için belirli stratejilerin kullanılmasını içerir. Benoit İmaj Restorasyon Stratejilerini her biri kendi içerisinde farklı alt kategorilere sahip beş ana gruba ayırır. Bu stratejiler inkar, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzetici eylem ve özür/mortifikasyon olmak üzere 5 farklı kategoride sınıflanmıştır (Benoit, 1995, s. 75-79 ; 2015, s. 10-11).

Benoit, imaj restorasyonuna ilişkin geçmiş çalışmaların metodolojik sınırlamalarına değinerek imaj restorasyonu söyleminin kapsamlı bir şekilde anlaşılması gerektiğinin altını çizmektedir. Benoit 'in kapsayıcı yaklaşımı, farklı imaj onarım taktiklerinin etkililiğine ilişkin daha geniş bir perspektif sunmaktadır (Benoit, 2015, s. 5).

İmaj restorasyon stratejilerinin kurumsal iletişim ve siyasi söylem de dahil olmak üzere çeşitli alanlarda uygulamaları görülmektedir. Söz konusu stratejiler kriz sonrası kurumsak imaj restorasyonu ve skandallar sonrası siyasi imaj yönetimi süreçlerinde uygulanmıştır. (Benoit, 2000, s. 97).

Bu kuramın sınırlı bir yönü kriz ya da skandal gibi yıkıcı sonuçları olan durumlarda sorun çok daha derindeyken imaj üzerine odaklanmanın yüzeysel oluşuyla ilgilidir. Bu tarz

durumlarda yalnızca iletişim ve özür stratejileri yetersiz kalır ve krizi yönetmek için daha farklı stratejilere duyulan ihtiyaç artar (Lerbinger, 2012, s. 74-75, aktaran Çınarlı, 2016, s. 51).

2.2. İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri

İmaj restorasyon stratejileri her biri kendi içerisinde farklı alt kategorilere sahip beş ana grupta sınıflanmaktadır;

1. İnkâr,
2. Sorumluluktan kaçınma,
3. Olumsuzluğu Azaltma
4. Düzetici eylem ve
5. Özür/Mortifikasyon (Benoit, 1995, s. 75-79).

Strateji	Açıklama
İnkâr	Bireyin suçlanan eylemi gerçekleştirdiğini inkar etmesi durumunda, eylem için görünen sorumluluğunu azaltmayı veya kaçınmayı hedefler.
Sorumluluktan Kaçınmak	Suçlanan kişi burada, izleyicinin yaşadığı olumsuz duyguların derecesini azaltmaya çalışır. Bu stratejinin dört alt kategorisi bulunmaktadır; Kışkırtma/Provokasyon, Bilgi Eksikliği/Geçersiz Kılma, Kaza, İyi Niyet
Olumsuzluğu Azaltma	Kurumlar ve bireyler gerçekleştirmiş oldukları eylemlerin olumsuz etkilerini ve algısal zararı azaltmak için genellikle bu stratejiye başvururlar. Bu strateji kendi içerisinde altı farklı yaklaşım barındırır.
Düzeltici Eylem	Düzeltici eylem stratejisi, suçlanan kişilerin sorunların çözümünde çeşitli taahhütlerde bulunduğu bir yaklaşımı ifade eder.
Özür / Mortifikasyon	Suçlanan kişi, yanlış eylem için sorumluluğu kabul edebilir ve affedilmeyi talep edebilir. Bu strateji, suçluluğu kabul etmeyi ve pişmanlık ifade etmeyi içermektedir.

Tablo 5: İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri

Kaynak: Benoit, W. L. (1995). Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies. State University of New York Press, Albany

2.2.1. İnkâr (Denial)

Benoit'e göre (1995) inkar farklı şekillerde gerçekleşebilmektedir. Söz konusu ayrımlar şunlardan oluşur;

- **Basit İnkâr:** Bu strateji suçlamaların yönetildiği kişinin suçu veya gerçekleştirdiği öne sürülen eylemi tamamen reddetmesine dayanır. Suçlanan kişi, suçlamaların asılsız olduğunu ya da söz konusu eylemin kendisi tarafından gerçekleştirilmediğini savunur. Basit inkarda genellikle bir kanıtın varlığı söz konusudur. Burada asıl amaç suçlamaların gerçek temellere bağlanmadığını kanıtlamaktır.
- **Suçtu Kaydırma:** Bu strateji suçlamaların yöneltildiği kişinin suçlamayı reddederek, suçu farklı bir dış faktörün sorumluluğuna yönelttiği bir yaklaşımı benimser. Suçlanan kimse burada başka bir kimsenin ya da bir dış faktörün suçu gerçekleştirdiğini ya da tetiklediğini öne sürmektedir. Burada amaç hedef şaşırtarak sorumluluktan kaçınmaktır (Benoit, 1995, s. 75).

İnkârın söylem gücünü arttırmaya bir örnek olarak, United Way'de mali suistimalle suçlanan William Aramony'nin yaşadığı kriz verilebilir. Aramony bu süreçte sadece suçlamaları reddetmekle kalmamış, aynı zamanda masumiyetini destekleyecek kayıtlara erişiminin engellendiğini de iddia etmiştir. Bu yaklaşım, inkârın savunma pozisyonunu güçlendirmek için ek argümanlarla nasıl birleştirilebileceğini göstermektedir (Benoit, 1995, s. 75).

Bazı durumlarda inkar, suçlayana karşı atak geliştirmek gibi diğer stratejilerle birlikte kullanılır. Örneğin Missouri Başsavcısı Bill Webster, siyasi bir karikatüre St. Louis Post-Dispatch gazetesine ırkçılık suçlamasıyla karşılık vermiştir. Bu yaklaşım, odağı suçlanan kişiden uzaklaştırmak için inkârı ofansif bir stratejiyle bir araya getirmektedir (Benoit, 1995, s. 75).

2.2.2. Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility)

Bu strateji kendi içerisinde dört alt kategoriye ayrılmaktadır;

- **Kışkırtma/Provokasyon:** Bu yaklaşım suçlamaların yöneltildiği kişinin eylemin başka bir yanlış eyleme cevap olarak gerçekleştiğini savunmasını ele alır. Eğer iddiası kabul edilirse sorumluluğu suçlanan kimseden tetikleyiciye kaydırmaktadır. Bu tarz

bir strateji eylemi daha geniş bir olaylar dizi içerisinde değerlendirerek bireyin sorumluluğunu doğrudan azaltmaktadır.

- **Bilgi eksikliği / Geçersiz kılma:** Burada suçlamaların yöneltildiği kişi gerçekleştirdiği eylem üzerinde kontrol ve bilgi eksikliği olduğunu iddia ederek eylem üzerindeki sorumluluğunu gerekçelendirmeye çalışır. Burada inkar söz konusu değildir ancak, kişi dış faktörlerin etkisi ve enformasyon eksikliğini öne sürer. Bu tip durumlara örnek olarak öngörülemeyen bazı problemler, yanlış enformasyon ve mecbur kalma durumları örnek verilebilir.
- **Kaza:** Kaza sorumluluktan kaçınmanın üçüncü yaklaşımıdır. Burada suçlu kimse eylemin istediği doğrultuda gerçekleşmediğini ve bir kaza sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Genel insani eğilimlerle örtüşen bu strateji kasıtlı olmayan eylemlerin kasıtlı eylemlere nazaran daha az sorumluluk atfettiği görüşüne dayanmaktadır. Böylelikle suçlamaların odağındaki birey izleyici üzerinde empati ve anlayış yaratmayı amaçlar.
- **İyi niyet:** Burada suçlanan kişi eylemi inkar etmemekle birlikte eylemi iyi niyet ve motivasyona dayandırarak haklı çıkmaya çalışma yoluna gitmektedir. Kötü şekillerde sonuçlanan eylemlerin esasında içerisinde iyi niyet barındırıyor olması izleyici nezdinde daha hoş karşılanacağından kişi burada izleyiciden eylemin ardında yatan iyi niyet faktörüne odaklanmasını ister (Benoit, 1995, s. 76).

2.2.3. Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness)

Kurumlar ve bireyler gerçekleştirmiş oldukları eylemlerin olumsuz etkilerini ve algısal zararı azaltmak için genellikle bu stratejiye başvururlar. Bu strateji kendi içerisinde altı farklı yaklaşım barındırır;

- **Destekleme:** Burada bireyler eylemler sonucu oluşan olumsuz algıları dengelemek için pozitif birtakım özelliklerini ön plana çıkarmayı hedefler. Bunlar kişisel başarılar veya iyi niyetli çeşitli eylemler olabilir. Burada asıl amaç eylemin algılanan ciddiyetini azaltmak için odağı pozitif yönlerle yöneltmektir.
- **Küçültme/Minimize etme:** Suçlamaların yöneltildiği kişi burada ofansif eylemlerinin zararını azaltmaya gayret eder. Eylemin sanıldığından daha az zararlı ya da daha az önemli olduğunun altını çizerek izleyici algısını değiştirmeye çalışır.

- **Ayırt Etme / Farklılaştırma:** Burada suçlu kimse gerçekleştirdiği eylemi daha kötü sonuçları olan başka bir eylemle karşılaştırarak mevcut durumunun ciddiyetini azaltmaya çalışır.
- **Üstünlük Kurma:** Burada kişi eylemi daha geniş bir bağlama ya da daha yüksek bir amaç içerisine konumlandırır ve böylece odağı daha kapsamlı değer ve hedeflere yönlendirerek haklılık kazanmayı hedefler.
- **Suçlayıcıya Saldırma:** Bu yaklaşımda suçlanan kimse suçlayıcının güvenilirliğini sorgular suçlamanın altında yatan motivasyonu araştırır. Suçlayıcı itibarsızlaştırmaya yönelik söylemler gerçekleştiren suçlu birey, sorumluluğunu bu yolla azaltmayı hedefler.
- **Tazmin Etme:** Mevcut zararı telafi veya düzeltme çabaları bu yaklaşımın temelini oluşturur. Burada söz konusu maddi ya da manevi bir tazmin olabilir (Benoit, 1995, s. 77-78).

2.2.4. Düzeltici Eylem (Corrective Action)

Düzeltici Eylem stratejisi suçlanan kişilerin sorunların çözümünde çeşitli taahhütlerde bulunduğu bir yaklaşımı ifade eder. Kendi içerisinde ikiye ayrılmaktadır; mevcut durumu eylem öncesi durumuna geri getirmek ve/veya olumsuz eylemin tekrarını önlemek için değişiklikler yapmak. Eğer söz konusu problem tekrarlanabilir bir niteliğe sahipse, suçlanan kişi eylemin tekrarını gerçekleştirmeyeceğini taahhüt ederek eylemin tekrarını engelleyecek bazı değişiklikler teklif edebilir ve bu yolla güven kazanmaya çalışabilir. Goffman (1971), bu olasılığı özrün bileşenleri içinde değerlendirmektedir (Benoit, 1995, s. 79).

Bir kişi suçluluğunu kabul etmeden de düzeltici birtakım eylemlerde bulunabilmektedir. Bu tip durumlara örnek olarak Tylenol'un müşterilerinin zehirlenmesi sonucu darbeye dayanıklı şişe tasarımı tanıtımları verilebilir (Benoit & Lindsey, 1987, aktaran Benoit, 1995, s. 79).

2.2.5. Özür/Mortifikasyon (Mortification)

Özür/Mortifikasyon yaklaşımının temel amacı, itibarın onarımı ve izleyici güvenini yeniden inşa etmedir. Bu süreç samimi bir özür ve hatanın kabulüyle başlamaktadır.

Kenneth Burke bu tip bir yaklaşımın bir intihar eylemi olduğunu belirtmektedir. Çünkü birey benliği pahasına toplum önünde hesap verme yoluna gitmeyi seçmiştir (Benoit, 1995, s. 19).

Bu süreçte suçlanan kişi gerçekleştirdiği eylemin sorumluluğunu üstlenerek toplumdan af dilemeyi tercih eder. Bu stratejinin etkinliği özrün içtenliğiyle doğrusal bir bağlantıya sahiptir. İzleyici özrü samimi bulduğu takdirde suçlu kişinin gelecekteki davranışlarını değiştireceğine yönelik bir taahhüt sağlar. Özür geçmiş eylemlerin yanında gelecekteki eylemler içinde iyileşme niyetini içerisinde barındırır.

Özür/Mortifikasyon stratejisi, özellikle kamuoyunu ilgilendiren ya da kamuoyunun şahitlik ettiği sorunlu eylem veya skandallar sonrasında gerçekleştirilmektedir. Politikacılar, ünlüler ve kurumlar sorunlu eylemlerin sorumluluğunu alarak kamuoyundan özür diler ve bu yolla imajın yeniden inşasını amaçlar. Söz konusu strateji suçlamaların yöneltildiği kişilerin sorumluluğu üstlenmesi ve kamuoyu nezdinde güvenilirliğini yeniden kazanması açısından oldukça önemlidir (Benoit, 1995, s. 79-80).

2.3. Örnek İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları

Bir kurumun sahip olduğu en önemli unsurların başından kurumsal itibar yer almaktadır. Kurum itibarının sağladığı değer ekonomik avantajların yanı sıra müşteri sadakati, paydaş güveni ve prestij gibi olgular üzerinde de etkilidir. Kurumlar çeşitli etmenlerin bir araya gelmesi sonucu zarar görebilmektedir. Bu zarar verici durumların kurumsal itibar üzerinde çok ciddi sonuçları olabilmektedir.

İmajın önemli oranda etkili olduğu bir diğer alan da siyasal arenalardır. Siyasi liderler ve partiler, halkın güveni ve desteğin temin etmek için sürekli olarak imaj yönetimi süreci içindedirler. Bu süreç, özellikle skandallar, yanlış anlaşılmalara veya hatalar sonrasında, itibarın korunması ve restorasyonu için stratejik planlamalar gerektirmektedir. Siyasal imaj restorasyonu, yalnızca kriz anlarında sürdürülmesi gereken bir olgu olmaktan çok sürekli değişim gösteren siyasal manzara içerisinde stratejik olarak önemli hale gelmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde gerçekleştirilmek istenen İmaj restorasyon teorisi stratejilerinin kurumsal, bireysel ve siyasal uygulamalarının etkinliğini analiz etmek ve

sektörel ve siyasal dinamiklere bağılı olarak ne yönde değışebileceğine açıklık getirmektedir.

2.3.1. Örnek Kurumsal İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları

➤ An Empirical Analysis Of Image Restoration: Texaco's Racism Crisis

Bu kriz Texaco ile Chevron arasında yaşanan bir hukuki iş anlaşmazlığıdır. 1980'lerin ortalarında ortaya çıkan kriz, çevre ve işçi sağlığı gibi konularda bir dizi hukuki dava sürecinden geçerek kamuoyu gündemine gelmiştir.

Coombs ve Schmidt (2000) tarafından yapılan çalışma, Texaco'nun ırkçılık krizine yönelik imaj restorasyon stratejilerini incelemek için bir dizi hipotezi test etmiştir. Bu çalışma, katılımcılara sunulan beş farklı senaryo üzerinden gerçekleştirilmiş ve katılımcıların bu stratejilere verdiği tepkiler ölçülmüştür. Araştırmada imaj restorasyon stratejilerinin kurum itibarı, hesap verebilirlik ve destekleyici davranışlar üzerindeki etkileri test edilmiştir.

Coombs ve Schmidt'in (2000) çalışması, Texaco'nun imaj restorasyon stratejilerinin kurum itibarı ve hesap verebilirlik üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığını göstermiştir. Ancak katılımcıların kuruma yönelik potansiyel destekleyici davranışlarını olumlu yönde etkilediğı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular, imaj restorasyon stratejilerinin kriz durumlarında kurumun halkla ilişkiler çabalarına nasıl entegre edilebileceğı konusunda önemli fikirler sağlamaktadır.

➤ A Post-Crisis Discourse Of Renewal: The Cases Of Malden Mills And Cole Hardwoods

Seeger ve Ulmer (2002) Malden Mills ve Cole Hardwoods'un, büyük yangınlar sonrasında sergiledikleri yenilenme odaklı tutumları incelemektedir. Bu çalışma, iki farklı vaka üzerinden kapsamlı bir inceleme gerçekleştirmektedir. Malden Mills'in sahibi ve CEO'su Aaron Feuerstein ile Cole Hardwoods'un sahibi ve CEO'su Milt Cole, yangın sonrası ortaya çıkan krizleri nasıl ele aldıklarına dair detaylı bilgiler sunmaktadır. Araştırmacılar, bu iki liderle ve topluluk üyeleriyle yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirmiş, medya raporlarını toplamış ve bu verileri kriz iletişimi teorileri çerçevesinde analiz etmişlerdir.

Çalışmanın temel bulguları, kriz sonrası iletişimin geleneksel savunma ve özür dilinden ziyade, organizasyonel yenilenmeye ve olumlu değişime odaklanabileceğini göstermektedir. Malden Mills ve Cole Hardwoods vakalarında, her iki CEO da çalışanlarına karşı güçlü bir bağlılık sergileyerek ve tesislerini hızla yeniden inşa etme taahhüdünde bulunarak, krizi bir yenilenme ve gelişme fırsatı olarak değerlendirmişlerdir. Bu yaklaşım, çalışanların motivasyonunu artırmış ve organizasyonların daha güçlü bir şekilde toparlanmasını sağlamıştır.

➤ **Blowout!: Firestone's Image Restoration Campaign**

Blaney, Benoit ve Brazeal (2002) tarafından yürütülen bu araştırma, 2000 yılında yaşanan ve Bridgestone-Firestone'un 6.5 milyon ATX ve Wilderness AT lastiklerini iade edilmek üzere geri çağırma zorunda kaldığı krizi ele almaktadır. Bu geri çağırma, lastiklerin "tread separation" olarak bilinen bir sorun yaşaması nedeniyle gerçekleştirilmiş ve bu durum en az 271 ölümle ilişkilendirilmiştir.

İlk aşamada, şirketin krize verdiği yanıt, beş strateji kullanılarak ele alınmıştır: pişmanlık ifadesi, düzeltici eylem, destekleme, inkar ve suçu kaydırma. Özellikle, şirketin suçu Ford'a ve tüketicilere atma çabaları dikkat çekmiş fakat bu stratejiler, Bridgestone-Firestone'un imajını onarmada yetersiz kalmıştır. İkinci aşama ise "Making It Right" adlı reklam kampanyası ile başlamış ve burada da düzeltici eylem, destekleme ve suçu kaydırma stratejileri kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, Bridgestone-Firestone'un imaj restorasyon çabaları genel olarak başarısız olmuştur. Şirketin inkar ve düzeltici eylemlerinin bir arada kullanımı çelişkili mesajların ortaya çıkmasına sebep olmuş ve bu durum tüketicilerin güvenini kazanmada yetersiz kalmıştır. Ayrıca, krize yönelik geç ve yetersiz yanıt, şirketin kamuoyu nezdindeki güvenilirliğini daha da zayıflatmıştır.

➤ **The Gulf Coast Oil Spill: Extending The Theory Of Image Restoration**

Discourse To The Realm Of Social Media And Beyond Petroleum

Muralidharan Dillistone & Shin, J (2011) çalışmalarında 2010 yılında meydana gelen Körfez Kıyısı petrol sızıntı krizini ele almıştır. Çevresel ve ekonomik etkileriyle dünya çapında dikkat çeken bu olay BP (British Petroleum) şirketinin imajını ciddi şekilde zedelemiştir. Bu çalışmada, BP'nin bu krize nasıl tepki verdiği ve sosyal medya aracılığıyla imajını nasıl restore etmeye çalıştığı analiz edilmektedir.

Bu çalışma, BP'nin sosyal medya kanallarında (Facebook, Twitter, YouTube ve Flickr) yayınladığı içerikleri detaylı bir içerik analizi yöntemiyle incelemiştir. Analiz, 2010 yılının Nisan ve Temmuz ayları arasında, yani Deepwater Horizon platformunun patlamasını takriben petrol sızıntısının durdurulduğu tarihe kadar olan dönemi kapsar. Bu bağlamda toplamda, BP ye ait 2878 sosyal medya gönderisi incelenmiş ve bu gönderilerde BP'nin hangi imaj restorasyon stratejilerini kullandığı, dominant temalar ve duygular belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca, Facebook ve YouTube'da kullanıcı yorumları da analize dahil edilerek halkın tepkileri değerlendirilmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına göre, BP'nin sosyal medya stratejisinde düzeltici eylem baskın imaj restorasyon stratejisi olarak belirlenmiştir. BP, krizle mücadele etmek için attığı adımları ve gerçekleştirdiği girişimleri sürekli güncelleyerek halkı bilgilendirmiştir. Ancak, bu stratejinin halkın algısını önemli ölçüde değiştiremediği görülmüştür. Kullanıcı yorumları analizi, BP'nin düzeltici eylemlerinin halk nezdinde yeterli bulunmadığını ve olumsuz duyguların ağır bastığını ortaya koymuştur.

➤ **Sustainability Reporting After The Costa Concordia Disaster: A Multi-Theory Study On Legitimacy, Impression Management And Image Restoration**

Corazza Truant Scagnelli & Mio (2020) Costa Crociere'nin Concordia felaketinin ardından sürdürülebilirlik raporlamasında uyguladığı imaj restorasyon stratejilerini inceleyen bir çalışmayı ele almışlardır. Çalışma, bir şirketin kurumsal kaza sonrası sürdürülebilirlik beyanlarını imaj restorasyon stratejilerini yürütmek için bir araç olarak kullanıp kullanamayacağını sorgulamaktadır.

Araştırma, geleneksel metin içerik analizi ve görsel analizi birleştiren, meşruiyet teorisi, imaj restorasyon teorisi ve izlenim yönetimi çerçevesinde yapılandırılmış, ağırlıklı olarak nitel bir çalışmadır. Costa'nın kimliğinin kısmen sürdürülebilirlik raporlaması yoluyla yeniden inşa edilmesi incelenmiştir. Bu amaçla, medya, yasal belgeler ve süreçte gerçekleşen olayların anlatısını yeniden yapılandırmak ve Carnival Corporation'ın (ana şirket) yıllık raporlarını ve Costa'nın 2009-2016 sürdürülebilirlik raporlarını analiz etmek gerekmiştir. İçerik analizi, bu belgelerdeki olayların zaman çizelgesini yeniden yapılandırarak ve felaketin şirketin kimliğine etkisini araştırarak güçlendirilmiştir. Bu anlatılar, Sketch Engine kullanılarak yasal süreçlerin notları ve basın bültenleri ile karşılaştırılmıştır.

Costa Crociere'nin gönüllü sürdürülebilirlik raporlaması, okuyucuların dikkatini felaketten uzaklaştıran metin ve görsel sinyallerin güçlü bir karışımından etkilenmektedir. İnşaatlarda, felaketin önemsiz olduğunu ima eden bir iletişim stratejisi hakimdir. Bu stratejinin tek rasyonel motivasyonu, algıları değiştirmek ve bu trajik olayın anılarını silmektir. Sosyal etkiler açısından, Costa Crociere teknik olarak insan kaynakları etkilerini ifşa etme kurallarını takip etmiş olsa da, kazaya karışan insanlara neredeyse hiç atıfta bulunmamıştır. Costa, kazaya olan sorumluluğunu büyük ölçüde küçümsemiş, özür dilememiş ve çok az pişmanlık ifade etmiştir.

➤ **Social Media Crisis Communication in Racially Charged Crises: Exploring The Effects Of Social Media And Image Restoration Strategies**

Triantafillidou ve Yannas (2020) tarafından yürütülen çalışma, sosyal medya platformlarının ve imaj restorasyon stratejilerinin kriz sonrası şirket itibarı, sosyal medya etkileşimi ve çevrimdışı davranışsal niyetler üzerindeki etkilerini araştırmaktadır. Bu çalışmada, üç sosyal medya platformu (Facebook, Twitter ve Instagram) ve beş imaj restorasyon stratejisi (inkar, olumsuzluğu azaltma, sorumluluktan kaçınma, düzeltici eylem) ele alınmıştır. Araştırmacılar, otel endüstrisinden alınan bir hizmet başarısızlığı senaryosunu temel alarak, ırksal bir olay bağlamında bu stratejileri değerlendirmişlerdir. Çalışma, deneysel bir tasarım kullanarak, her bir sosyal medya platformu için oluşturulan bu beş stratejiyi içeren mesajların ekran görüntülerini katılımcılara sunmuştur. Katılımcılar, bu mesajları okuduktan sonra, şirketin itibarını, sosyal medya etkileşimlerini ve çevrimdışı davranışsal niyetlerini değerlendirmişlerdir.

Çalışma, sosyal medya platformu ve kriz yanıt stratejisinin katılımcıların algıları ve çevrimdışı ve çevrimiçi davranışsal niyetleri üzerinde bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur. Bununla birlikte, düzeltici eylem stratejisinin, diğerleri ile karşılaştırıldığında, sosyal medya platformlarından bağımsız olarak daha fazla olumlu çevrimiçi etkileşim oluşturduğu bulunmuştur. Bu sonuç, düzeltici eylem stratejisinin, kriz durumlarında şirketlerin itibarını korumada ve olumlu sosyal medya etkileşimlerini teşvik etmede etkili olabileceğini göstermektedir.

➤ **Study On The Image Restoration Strategy And Effect Of Corporates In Crisis Situations Based On Text Mining**

Chen, Chi ve Li (2023) tarafından ele alınan çalışma, kurumsal kriz anlarında imajın nasıl restore edilebileceğine dair önemli bulgular sunmaktadır.

Araştırmacılar, farklı sektörlerden seçilmiş 47 kurumsal olayı incelemiştir. Bu olaylar, popülerlikleri Zhiwei veri tabanında 70'in üzerinde olan olaylar arasından seçilerek analiz edilmiştir. Çalışmada, Benoit tarafından önerilen imaj restorasyon teorisine dayanarak, beş farklı kriz yönetimi stratejisi incelenmiş ve yorumların duygusal eğilimlerini analiz etmek için Baidu AI açık platformunun duygu analizi arayüzü kullanılmıştır.

Araştırma, düzeltici eylem ve özür stratejilerinin kamuoyunun olumsuz duygularını hafifletmede genellikle daha etkili olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşın, inkar ve sorumluluktan kaçınma stratejileri kullanıldığında, kamuoyunda daha güçlü bir hoşnutsuzluk hissi oluştuğu bulgusuna ulaşılmıştır.

2.3.2. Örnek Siyasal İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları

➤ **Queen Elizabeth's Image Repair Discourse: Insensitive Royal Or Compassionate Queen?**

Prenses Diana'nın beklenmedik ölümü, dünya çapında büyük bir üzüntü yaratsa da kamuoyunda Kraliyet Ailesi'nin bu acıyı paylaşmadığı yönünde bir algı oluşmuştur. Bu durum, kamuoyunda Kraliçe ve Kraliyet Ailesi'ne yönelik eleştirilerin artmasına sebep olmuştur.

Benoit ve Brinson (1999), Kraliçe'nin bu eleştirilere verdiği cevabı imaj restorasyon stratejilerini gerçekleştirdiği bir televizyon yayını üzerinden ele almaktadır. Kraliçe'nin iletişim stratejileri arasında inkar ve imaj güçlendirme öne çıkmıştır. Kraliçe, konuşmasında Diana'ya olan saygısını dile getirerek kamuoyunun acısını paylaştığını ifade etmiş ve kendisi ve ailesinin duyarsız olduğu yönündeki iddiaları reddetmiştir. Ayrıca, geleneksel protokolleri bir kenara bırakarak, Diana'nın cenazesinde Kraliyet Sancağını yarıya indirme kararı bu inkar stratejisini destekleyen somut bir adım olarak görülmüştür.

Benoit ve Brinson, Kraliçe'nin bu stratejileri uygulama biçimini etkili bulmuşlardır. Kraliçe'nin konuşması, sadece içeriğiyle değil, aynı zamanda bu tür bir konuşmanın

olağandışı niteliğiyle de güçlü bir etki yaratmıştır. Yazarlar, bu tür durumlarda söylemin içeriğinden bağımsız olarak önemli bir etki yaratabileceğini vurgulamışlardır.

➤ **Gary Condit's Image Repair Strategies: Determined Denial And Differentiation**

Len-Ríos, M. E., & Benoit, W. L. (2004) çalışmalarında ABD Kongre Üyesi Gary Condit'in Washington stajyeri Chandra Levy'nin 2001 yılında ortadan kaybolması sonrasında yaşanan imaj krizi ve bu krizi yönetme stratejilerini incelemektedir. Araştırmacılar, bu olayın Condit'in kamuoyu önündeki imajını nasıl etkilediğini ve Condit'in bu duruma nasıl tepki verdiğini analiz etmiştir.

Çalışmada Condit'in imajını onarmak için kullandığı stratejileri belirlemek üzere İmaj Restorasyon Teorisi kullanılmıştır. Condit'in basın açıklamaları, röportajları ve kamuoyu önünde yaptığı diğer açıklamaları incelenerek, bu stratejilerin hangilerinin kullanıldığı belirlenmiş ve bu stratejilerin etkinliğini değerlendirmiştir.

Çalışma, Gary Condit'in savunma stratejilerinin ağırlıklı olarak inkar ve suçu kaydırma olduğunu ortaya koymuştur. Condit, hem kendisine yöneltilen suçlamaları hem de Levy'nin kaybolmasıyla ilgili olarak herhangi bir bilgi veya katılımı inkar etmiştir. Ancak, bu stratejilerin etkili olmadığı ve halkın gözünde Condit'in imajını daha da zedelediği tespit edilmiştir. Condit'in inkar ve ayırt etme stratejilerine başvurması sorumluluk almadığını ve durumu açıkça ele almadığını göstermektedir. Araştırma, Condit'in savunma çabalarının, kamuoyu nezdindeki imajını düzeltmede başarısız olduğunu ve politik kariyerine zarar verdiğini ortaya koymuştur.

➤ **Message Strategies Of Saudi Arabia's İmage Restoration Campaign After 9/11**

Zhang ve Benoit (2004) tarafından yürütülen ve Suudi Arabistan'ın 11 Eylül sonrası imajını düzeltme çabalarını inceleyen araştırma, ülkenin terörizmi desteklediği ve Irak'a saldırı planını desteklemediği yönündeki suçlamalara karşı geliştirdiği stratejileri detaylandırmaktadır.

Suudi Arabistan'ın, 11 Eylül 2001'de gerçekleşen terörist saldırılar sonrası uluslararası arenada ciddi bir imaj sorunu yaşadığı bilinmektedir. Bu durum, Suudi Arabistan'ın imajını düzeltmek için geliştirdiği stratejileri inceleyen Zhang ve Benoit'in çalışmasının odak noktasını oluşturur. Araştırma, Suudi Arabistan'ın bu süreçte nasıl bir yol izlediğini ve kullandığı stratejilerin etkinliğini değerlendirmektedir.

Zhang ve Benoit, retorik analiz metodunu kullanarak Suudi Arabistan'ın imaj restorasyon kampanyasını incelemiştir. Araştırma, Suudi Arabistan'ın resmi web sitesi, televizyon ve radyo reklamları, Washington Post ve New York Times gibi medya organlarında yer alan haberler gibi çeşitli kaynaklardan elde edilen metinlere dayanmaktadır.

Araştırma, Suudi Arabistan'ın başlıca iki suçlamaya karşı geliştirdiği stratejileri incelemektedir. Birinci suçlama, ülkenin terörizmi desteklediği; ikinci suçlama ise Irak'a saldırı planını desteklemediğidir. Bulgular, Suudi Arabistan'ın özellikle ilk suçlamaya karşı yoğun bir şekilde inkar stratejisi kullandığını göstermektedir. Ayrıca, ülkenin suçlayıcıya saldırma, küçültme ve iyi niyet gibi diğer stratejileri de kullandığı belirtilmiştir. İkinci suçlamaya karşı ise, ülkenin meşruiyet kazandırma ve iyi niyet gösterme stratejilerine başvurduğu tespit edilmiştir.

Araştırma, Suudi Arabistan'ın imajını düzeltme çabalarının kısmen başarılı olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle, terörizmi destekleme suçlamasına karşı geliştirilen inkar stratejilerinin etkili olduğu ancak ikinci suçlamaya karşı geliştirilen stratejilerin daha az etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

➤ **A Conceptual Update To Image Restoration Theory (IRT) Via An Analysis Of The Vice-Presidential Campaign Of Kamala Harris**

Waymer ve Hill (2023) Kamala Harris'in 2020 ABD Başkan Yardımcılığı kampanyası sırasında çeşitli imaj saldırıları ve zorluklarla karşı karşıya kaldığı dönemi imaj restorasyon stratejisi bağlamında incelemiştir. Bu çalışma, Harris'in cinsiyet ve ırk kimliğini merkeze alarak, kendisine yönelik eleştirilere verdiği yanıtları analiz etmektedir. Çalışmada Harris'in kampanya süresince yaptığı on konuşma ve röportajı ele alınarak, imaj restorasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Çalışma Harris'in karşılaştığı zorlukların ve imaj saldırılarının, onun retorik savunma stratejileri üzerinde belirleyici olduğunu göstermiştir. Özellikle, Trump ve Cumhuriyetçi Parti tarafından yapılan saldırılar karşısında Harris'in dolaylı savunma stratejilerini tercih ettiği belirtilmiştir. Söz konusu stratejiler arasında, saldırganın iddialarını doğrudan reddetmek yerine, kendi kimliğini ve toplumsal bağlarını güçlendirmek amacıyla kişisel hikayelerini ve ırksal dayanışma ifadelerini kullanmak yer almaktadır. Ayrıca, Harris'in patriyotizm vurguları ve siyah kadın liderlerle olan bağlantıları onun imajını ve kampanyasını destekleyen önemli unsurlar olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca yazarlar

imaj restorasyon teorisine mevcut formunun tarihsel ve sosyo-politik bağlamlarını yeterince etkin şekilde ele almadığı eleştirisini getirmişlerdir.

➤ **Indonesian Public Officials After Erroneous Statements About COVID-19: An Application Of Image Restoration Theory**

Andarini, Pratiwi, Setiyowati, & Santoso'nun (2023) Endonezya'daki kamu görevlilerinin COVID-19 sürecinde yanlış iddia ve politikalar yürütmeleri sonucu itibarlarını nasıl geri kazandıklarını inceleyen bu araştırması, kamu yönetimi ve resmi kurumlar üzerindeki imaj restorasyon teorisinin uygulanması açısından önemli bir çalışma olarak öne çıkmaktadır. Bu çalışma, özellikle gelişmekte olan ülkelerin sosyal, politik ve ekonomik bağlamlarında imaj teorisinin uygulanmasını analiz ederek, farklı araştırma sonuçlarına yol açabilecek çeşitlilikleri gözler önüne sermektedir.

Araştırmacılar, Endonezya'daki kamu görevlilerinin Instagram gönderilerinden oluşan bir veri seti toplamış ve bu veri seti, kamu görevlilerinin imajlarını nasıl yönettikleri ve kriz anlarında hangi iletişim stratejilerini kullandıklarına ilişkin içerik analizi yapılmak üzere kullanılmıştır. İçerik analizi görevlilerin sosyal medya gönderilerinin, halk nezdindeki algılarını nasıl şekillendirdiğine dair kritik bilgiler sağlaması açısından tercih edilmiştir.

Çalışma Endonezya'daki kamu görevlilerinin üç ana uygulama stratejisi üzerine yoğunlaşmıştır: olumsuzluğu azaltma, sorumluluktan kaçınma ve düzeltici eylem. Bu stratejiler, kamu görevlilerinin yanlış bilgi veya politikalar sonrasında halk nezdindeki itibarlarını nasıl yönettiklerini ve düzelttiklerini göstermektedir. Olumsuzluğu azaltma, halkın olumsuz tepkilerini hafifletmeye yönelikken; sorumluluktan kaçınma, kamu görevlilerinin hatalarını kabul etmekten kaçınmalarını içerir. Düzeltici eylemler ise halkın güvenini yeniden kazanmak için atılan somut adımları temsil etmektedir.

➤ **Destination İmage Restoration On Facebook: The Case Study Of Nepal's Gurkha Earthquake**

Ketter (2016) çalışmasında 25 Nisan 2015'te meydana gelen 7.8 büyüklüğündeki Nepal Gurkha Depremi sonrasında Nepal Turizm Kurulu'nun (NTB) Facebook üzerinden destinasyon imajını nasıl yeniden inşa ettiğini incelemektedir. Çalışmanın amacı, Facebook'un kriz iletişimi ve imaj restorasyonunda oynadığı rolü ve bu platformun özelliklerini analiz etmektir. Çalışmada Nepal Turizm Kurulu'nun resmi Facebook

sayfasında 25 Nisan'dan 24 Mayıs 2015'e kadar paylaşılan içerikleri kapsayan nitel bir içerik analizi gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada, Facebook'un kriz durumlarında hızlı ve erişilebilir bir iletişim aracı olarak kullanımının önemi ortaya konmuştur. Çeşitli kitlelere hitap edebilme, resmi ve gayri resmi iletişim kurma ve çeşitli bilgiler yayınlama yeteneğiyle Facebook'un, destinasyon imajını etkili bir şekilde restore etmek için çok işlevli bir araç olarak kullanılabileceği saptanmıştır. Ayrıca, Facebook üzerinde kullanılan medya stratejilerinin, geleneksel medya kanallarında kullanılan benzer stratejilerle uyumlu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

2.3.3. Toplumsal Figürlerin İmaj Restorasyon Teorisi Çalışmaları

➤ The Tonya Harding Controversy: An Analysis Of Image Restoration Strategies

1994 yılında buz pateni dünyasında meydana gelen bir skandal, Tonya Harding'ın imajını ciddi şekilde zedelemiştir. Harding, rakibi Nancy Kerrigan'a yapılan saldırıyla ilişkilendirilmiş ve bu olay onun kamuoyu nezdindeki imajını derinden etkilemiştir. William L. Benoit ve Robert S. Hanczor'un yaptığı çalışmada, Harding'ın imajını düzeltme çabalarının etkinliği ele alınmıştır.

Çalışma, Harding'ın televizyon programı "Eye-to-Eye with Connie Chung"da yer alan söylemleri üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analizde, Harding'ın kullandığı imaj restorasyon stratejileri incelenmiş ve bu stratejiler arasında; güçlendirme, inkar ve suçlayıcıya saldırmanın yer aldığı tespit edilmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına göre, Harding'ın imajını düzeltme çabaları başarılı olamamıştır. Harding'ın kullandığı stratejiler, genel olarak uygun olmasına rağmen bu stratejilerin etkin bir şekilde geliştirilmediği görülmüştür. Özellikle, Harding'ın kamuoyundaki algısıyla uyumsuz bir şekilde kendini sunması ve saldırıyı ilk öğrendiği zaman hakkında söylediği yalan onun güvenilirliği üzerinde ciddi sonuçlar yaratmıştır.

➤ Hugh Grant's Image Restoration Discourse: An Actor Apologizes. Communication Quarterly

Benoit, W. L. (1997) gerçekleştirdiği çalışmasında, İngiliz bir aktör ve film yapımcısı olan Hugh Grant'ın yaşadığı hukuki bir sorunu ele almıştır. Bu sorun Grant'ın kişisel imaj ve itibarını üzerinde önemli ölçüde zedelemiştir. Bu anlamda çalışma Grant'ın bu krizi nasıl yönettiği ve itibarını nasıl yeniden kazandığı üzerinde durmaktadır. Aynı zamanda

çalışma, özellikle eğlence sektöründe faaliyet gösteren bireylerin itibar yönetimine dair stratejileri politik ve kurumsal alanlarla karşılaştırarak incelemektedir.

Çalışma Grant'ın yaptığı çeşitli televizyon programlarındaki performanslarını analiz etmeye dayanmaktadır. Çalışmada suçlamaların ardından Grant'ın "The Tonight Show," "Larry King Live," "The Today Show," "Live with Regis and Kathie Lee" ve "The Late Show" gibi programlarda yer alışı ve bu süreçte uyguladığı imaj restorasyon stratejileri incelenmiştir. Benoit, bu programların kayıtlarını inceleyerek Grant'ın kullandığı dört ana stratejiyi belirlemiştir: Mortifikasyon, inkar, suçlayıcıyı hedef alma ve destekleyici açıklamalar.

Benoit, Grant'ın durumunu ve uyguladığı stratejileri politik ve kurumsal itibar yönetimi çabalarıyla karşılaştırarak değerlendirmiştir. Araştırma, eğlence sektöründe faaliyet gösteren kişilerin, politik veya kurumsal alanlardaki bireylerden farklı itibar yönetimi zorlukları ve fırsatlarıyla karşı karşıya olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle, Grant'ın kullandığı stratejilerin, politik veya kurumsal figürlerden ayrıştığı ve bu farklılıkların itibar yönetimi sürecine nasıl etki ettiği üzerinde durulmuştur.

Grant'ın özellikle özür ve inkâr stratejilerini kısıtlı kullanımı, imajını başarılı bir şekilde onarmasına olumlu yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca kullandığı suçlayıcı hedef alma ve destekleyici açıklamalar durumunu lehine çevirmesinde önemli rol oynamıştır. Bu stratejiler itibarını yeniden kazanmasını ve profesyonel kariyerine devam etmesini sağlamıştır.

➤ **Sears' Repair Of Its Auto Service Image: Image Restoration Discourse İn The Corporate Sector**

Benoit (1995) tarafından gerçekleştirilen bu çalışma, Sears'ın oto servis merkezlerinde yüksek ücretlendirme ve gereksiz onarım suçlamaları sonrasında kurumsal imajını onarma girişimlerine odaklanmaktadır. Bu analiz, Sears'ın bu suçlamalara yanıt olarak kullandığı stratejilerin ve retorikğin incelenmesini içermektedir. Çalışma, kurumsal iletişim ve halkla ilişkilerin çeşitli yönlerini, özellikle de şirketlerin krizlere ve kamu imajına zarar verebilecek iddialara nasıl tepki verdiklerini ele almaktadır.

Çalışma, Sears'ın kriz durumunda kullandığı stratejilerin çeşitli yönlerini ve bu stratejilerin etkinliğini tartışmaktadır. Çalışmada Sears'ın başlangıçta krizi reddetme ve sorumluluktan kaçınma yollarını denediği ancak daha sonra durumu kabullenip düzeltici

eylemlerde bulunduğu belirtilmiştir. Benoit, Sears'ın stratejilerinin zaman içinde nasıl değiştiğini ve bu değişikliklerin şirketin imajını nasıl etkilediğini detaylı bir şekilde analiz etmiştir.

➤ **Jim Cramer's Image Restoration Effort**

Browning'in (2011) gerçekleştirdiği alışma, CNBC kanalında yayınlanan Mad Money programının sunucusu Jim Cramer ile The Daily Show'un ev sahibi Jon Stewart arasında gerçekleşen medya çatışmasını konu almaktadır. Bu noktada alışma, Cramer'in bu süreçteki imaj restorasyonu çabalarının analizini içermektedir.

Bu alışmada, Benoit'in imaj restorasyon tipolojisi temel teorik ereve olarak kullanılmış ve Jim Cramer'in imajını yeniden oluşturma çabaları ikili etkileşimler göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir. Bu süreçte, hem televizyon programlarında yer alan tartışmalar hem de bu tartışmaların medya ve halk tabanında nasıl algılandığı ele alınmıştır. Söz konusu süreçte, Stewart'ın eleştirileri ve Cramer'in bu eleştirilere verdiği tepkiler iletişimin ve medya etkileşimlerinin imaj restorasyon sürecindeki etkisini göstermek için kullanılmıştır.

Çalışmada Stewart'ın, Cramer'in yatırım tavsiyelerinin yanlış olduğunu gösteren kanıtları sunması ve Cramer'in buna karşılık verme çabaları detaylandırılmıştır. Ayrıca Cramer'in stratejilerinin çoğunlukla başarısız olduğu, Stewart'ın eleştirilerine karşı savunma geliştirmede zorlandığı belirtilmiştir.

Çalışmada elde edilen bulgular, Cramer'in uyguladığı stratejilerin uyumsuzluğu ve Stewart'ın sürekli saldırılarına uyum sağlayamaması nedeniyle Cramer'in imaj restorasyon çabalarının çoğunlukla başarısız olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, Cramer'in Stewart'a yönelik saldırılarının çift taraflı doğası, imaj restorasyonunun teorik bir vakumda var olmadığını, sürekli etkileşimle şekillendiğini göstermektedir. Gerçeklikle uyumsuz olan mantıklı argümanlar bile, bir bireyin imajını negatif anlamda etkilemeyi sürdürebilmektedir. Çalışma, gerçek yaşamda gerçekleştirilen imaj restorasyonunun dinamik bir süreç olduğunu ve karşılıklı iletişim içinde şekillendiğini vurgulamaktadır.

➤ **Image Restoration: From Theory To Practice; The Case Of Manny Pacquiao And Nike Company**

Masaviru (2016) çalışmasında ünlü boksör Manny Pacquiao'nun LGBT (Lezbiyen, Gay, Biseksüel ve Transseksüel/Transcinsiyet) topluluğuna karşı aşağılayıcı ifadeler kullanmasının ardından, Pacquiao'nun İmaj Restorasyon Teorisi'ni uygulayıp uygulamadığını araştırmaktadır.

Araştırma, içerik analizi yöntemini kullanarak Pacquiao'nun açıklamalarını ve Nike'ın tepkilerini incelemiştir. Analiz birimleri olarak kelimeler, ifadeler, cümleler ve görüntüler kullanılmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için iki kodlayıcı kullanılmış ve Cohen's Kappa istatistiği ile kodlayıcılar arası güvenilirlik hesaplanmıştır.

Araştırma, Pacquiao'nun yaptığı açıklamaların ardından bazı imaj restorasyon stratejilerini kullandığını ortaya koymuştur. Pacquiao, özür, ayırt etme/farklılaştırma, destekleme iyi ve niyet stratejilerini kullanmıştır. Özellikle, Pacquiao'nun özür mesajında kullandığı dini vurgular ve Biblî referanslar, onun açıklamalarını dini bir bakış açısından değerlendirilmesini sağlamıştır. Ayrıca, Nike'in Pacquiao ile olan ilişkisini sonlandırma kararı, şirketin LGBT topluluğunu da dikkate alan geniş müşteri tabanına hitap etme stratejisini yansıtmaktadır.

Pacquiao, inkar ve sorumluluktan kaçınma gibi savunmacı stratejileri kullanmaktan kaçınmış, bunun yerine suçu kabul ederek ve özür dileyerek imajını düzeltmeye çalışmıştır. Bu stratejilerin etkili olması, Pacquiao'nun suçu kabul etmesi ve halkın gözünde dini değerlere bağlı bir kişi olarak algılanması ile desteklenmiştir. Nike'in, Pacquiao'nun açıklamalarını reddetmesi ve onunla olan ilişkisini sonlandırması şirketin geniş müşteri tabanı ve marka imajını koruma çabasını göstermektedir.

3. BÖLÜM: METODOLOJİ

3.1. Araştırma Sorunsalı

Bu çalışmanın temel sorunsalı, dönemin Birleşik Krallık Başbakanı Boris Johnson'ın Party-Gate (Parti Kapısı) krizi sırasında kullandığı iletişim stratejilerinin İmaj Restorasyon Stratejileri bağlamında incelenmesidir. Bu kriz, tüm dünyada etkilerinin ciddi şekilde hissedildiği COVID-19 salgınının yaşandığı bir dönemde ortaya çıkmıştır. Söz konusu dönemde eş zamanlı olarak tüm ülkeler pandemi koşullarından etkilenmiş ve devletler tarafından çeşitli karantina politikaları uygulamaya konmuştur. Boris Johnson'ın karantina kurallarını ihmal etmekle suçlandığı bu kriz, COVID-19 salgısını sırasında, Britanya'da karantina kurallarının çok sıkı prosedürlerle yürütüldüğü bu süreçte ortaya çıkmıştır. Bu durum kamuoyu üzerinde derin bir öfkeye yol açmakla birlikte Johnson'ın etik ve liderlik anlayışı üzerine de soru işaretleri yaratmıştır.

Bu çalışma Johnson'ın kriz sürecinde kullandığı iletişim stratejilerinin William L. Benoit tarafından ortaya konulan İmaj Restorasyon Teorisinin temel stratejileriyle örtüştüğü stratejileri analiz etmeyi amaçlamaktadır. Söz konusu teori, bireylerin ve/veya kuruluşların kriz, suçlama, skandal gibi durumlar sonucunda imaj ve itibarlarını korumak ya da yeniden inşa etmek için iletişimlerinde sıklıkla ikna edici birtakım mesajlara başvurduklarını ileri sürmektedir (Benoit, 1995, s. 1).

Johnson'ın kriz süreci iletişimi, genellikle kurumsal skandallar veya ünlülerin yanlış adımları bağlamında uygulanan İmaj Restorasyonu Teorisi'nin gerçek yaşamdaki bir uygulamasını yansıtmaktadır. Bununla birlikte, siyasi kriz yönetimi alanında, özellikle de yüksek riskli, halk sağlığıyla ilgili bir senaryoda gerçekleşmesi sebebiyle incelenmesi gereken bir analiz alanı oluşturmaktadır. Burada odak noktası; Boris Johnson'ın krizi nasıl yönettiğini, kullandığı mesaj stratejilerini ve bu mesajların Benoit'n teorisinde özetlenen inkâr, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzeltici eylem ve özür/mortifikasyon gibi stratejilerle nasıl uyumlu olduğu ve bu iletişim stratejileri bağlamında nasıl açıklanabildiğidir (Benoit, 1997, s. 75).

Bu bağlamda çalışma, Johnson'ın kullandığı iletişim stratejilerinin imajına ve kamu güveninin yeniden inşa edilmesine nasıl katkı sağladığını değerlendirecektir. Çalışma, yüksek statükoya sahip bir siyasi figürün krize verdiği tepkiyi İmaj Restorasyon Teorisi

çerçevesinde analiz ederek, imaj restorasyon iletişiminin dinamiklerinin, bir siyasi liderin imajını düzeltme konusunda etkinliği hakkında fikir vermeyi amaçlamaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, dönemin Birleşik Krallık Başbakanı Boris Johnson'ın Party-Gate krizi sırasında kullandığı iletişim stratejilerini William L. Benoit tarafından önerilen İmaj Restorasyon Teorisi (IRT) çerçevesinde analiz etmektir. Bu analiz, siyasi figürlerin bir kriz karşısında kamuoyu nezdinde algısal imajlarını inşa amacıyla iletişim stratejilerini nasıl kullandıklarına dair fikir yürütmeyi amaçlamaktadır. Çalışma özellikle, Johnson'ın kendi hükümetinin COVID-19 karantina kurallarını ihlal ettiği iddialarıyla karşı karşıya kaldığı Party-Gate skandalına odaklanmaktadır. Bu olayın yalnızca önemli siyasi yansımaları olmamış, aynı zamanda kamusal alanda liderlik etiği ve hesap verebilirlik hakkında da önemli soru işaretleri yaratmıştır. Bu araştırmanın önemi, siyasi tabanlı imaj restorasyon teorileri stratejilerine ilişkin hem akademik hem de pratik anlayışa yönelik katkı sağlamaya çalışmasıdır.

Akademik bir perspektiften bakıldığında bu çalışma, ağırlıklı olarak İmaj Restorasyon Stratejilerinin siyasal alanda değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Benoit'n İmaj Restorasyon Stratejileri, imaj inşası/yeniden inşası üzerine yapılandırılmış bir çerçeve sunmaktadır (Benoit, 1995, s. 63-72). Çalışma, bu çerçeveyi Party-Gate skandalı bağlamında ele alarak siyasal iletişim dinamikleri üzerinde uygulanabilirliği konusundaki teorik söyleme katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Ayrıca, bu çalışma siyasal iletişim stratejistleri ve halkla ilişkiler uzmanları için pratik bir öneme sahiptir. Çeşitli iletişim stratejilerinin siyasi bir krizi hafifletmedeki etkinliğini anlamak ve daha etkili kriz iletişimi planları geliştirmek için önem arz etmektedir. Coombs'un (2007) belirttiği gibi, kriz iletişiminin etkinliği genellikle güveni yeniden tesis etme ve inandırıcılığı sürdürme becerisiyle ölçülmektedir (Coombs, 2007, s. 136). Bu araştırma, siyasi bir figürün imajını inşa etme ve kamuoyu güvenini yeniden tesis etme konularında kullanılan stratejilerden hangisinin ya da hangilerinin daha etkili olduğuna dair bir fikir oluşturmakla birlikte gelecekte siyasal tabanlı İmaj Restorasyon Stratejisi çabalarına da rehberlik edecektir.

Özetle bu araştırmanın amacı, Boris Johnson'ın, Party-Gate krizi sırasında kullandığı IRT stratejilerini derinlemesine analiz etmek ve imaj restorasyonu iletişimindeki etkinliklerini değerlendirmektir. Çalışmanın önemi, Siyasi İmaj Restorasyon iletişimine teorik katkı sağlamak, kurumsal iletişim alanı için pratik çıkarımlar oluşturmak ve mevcut literatürü geliştirmektir.

3.3. Araştırma Kapsamı ve Sınırlamaları

3.3.1. Çalışmanın Kapsamı

Bu çalışma, Boris Johnson ve yönetimi tarafından COVID-19 karantina kurallarının ihlal edildiği iddialarına yanıt olarak yapılan çeşitli kamu açıklamalarını, konuşmaları ve medya yayınlarını inceleyecektir. Bu analiz, Benoit'n inkâr, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzeltici eylem ve özür/mortifikasyon içeren kategorizasyona dayalı olarak bu iletişim stratejilerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır (Benoit, 1997, s. 178-179). Araştırma kamuoyunun Johnson'ın İmaj Restorasyon Stratejilerine verdiği tepkiyi de kapsamaktadır. Ayrıca, çalışma Johnson'ın imaj restorasyon stratejilerinin etkinliğini kamuoyu ve güven gibi konular açısından değerlendirecektir.

3.3.2. Çalışmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma kapsamlı bir analiz sunmayı amaçlarken, bazı sınırlamaları da kabul etmektedir. İlk olarak, araştırma kamuya açık iletişim ve medya kaynaklarının analiziyle sınırlıdır. Özel iletişimler, hükümet içi müzakereler ve yayınlanmamış materyaller bu çalışmanın kapsamı dışındadır ve bu da Johnson'ın imaj restorasyon iletişiminin arkasındaki stratejik düşüncelerin tam olarak anlaşılmasını sınırlayabilir.

İkinci olarak, araştırma teorik çerçeve olarak öncelikle IRT'yi kullanmaktadır. IRT, imaj restorasyon stratejilerini analiz etmek için sağlam bir yapı sunsa da siyasi iletişim ve kamuoyu algısının tüm yönlerini kapsamayabilir. Ek teori ve modeller daha geniş bir bakış açısı sağlayabilmekle birlikte bu çalışmanın temel odak noktasını oluşturmamaktadır.

Aynı zamanda çalışma 2021,2023 ve 2024 yılları ile sınırlıdır. Söz konusu tarihler krizin tüm yaşam döngüsünü içerisine alması sebebiyle özellikle tercih edilmiştir. Böylelikle

yaşanan gelişmelere bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmış ve daha detaylı bir analiz süreci gerçekleştirilmiştir.

Bir diğer sınırlama ise Party-Gate skandalının medyada taraflı bir şekilde yer alması ihtimalidir. Medyanın çerçevelemesi kamuoyunun algısını önemli ölçüde etkileyebilir ve bu çalışma, seçilen medya kaynaklarının krize ilişkin makul ölçüde dengeli bir görüş sunduğu varsayımına dayanmaktadır.

Bununla birlikte, medya haberciliğindeki doğal önyargılar, medyanın krizdeki rolüne ilişkin analizi çarpıtabilir. Dahası, çalışmanın Johnson'ın iletişim stratejilerinin siyasi kariyeri ve kamuoyu güveni üzerindeki uzun vadeli etkisini ölçme kapasitesi sınırlıdır. Çalışma anlık tepkileri ve algıları değerlendirecek olsa da kamuoyunun ve siyasi dinamiklerin değişen doğasını tam olarak aktaramayabilir. Çalışma tek bir siyasi figüre ve belirli bir krize odaklandığından bulguların diğer siyasi krizlere genellenebilirliğini sınırlayabilir.

Bu çalışma; kapsam, teorik çerçeve, medya önyargısı, uzun vadeli etki değerlendirmesi ve genellenebilirlik açısından sınırlılıkları kabul etmektedir.

3.4. Araştırma Yöntemi

3.4.1. Nitel İçerik Analizi

Araştırma, Boris Johnson'ın Party-Gate krizi sırasında kamuoyuna gerçekleştirdiği açıklamaların ve konuşmaların ayrıntılı bir içerik analizini içermektedir. Bu analiz, Johnson'ın iletişim stratejilerini kategorize etmek ve değerlendirmek için William L. Benoit tarafından önerilen IRT çerçevesini takip edecektir (Benoit, 1995, s. 63-72).

Çalışmada yöntem olarak nitel içerik analizi yöntemine başvurulmuş ve toplanan veriler içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. İçerik analizi, metinlerin ve görsellerin temalarını, desenlerini ve aralarındaki bağlantıları sistematik bir şekilde analiz etmeyi hedefleyen bir araştırma metodolojisidir (Krippendorff, 2013, s. 18-21). İçerik analizi, araştırmacıların verilere detaylı bir şekilde hâkim olmasını sağlar ve sistematik adımların izlenmesi sebebiyle oldukça yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir (Renz, Carrington & Badger, 2018, s. 825).

Sistematik ve titiz bir analiz sağlamak amacıyla, çalışmada kodlama için MAXQDA yazılımı kullanılacaktır. Bu yazılım, büyük hacimli metin verilerinin düzenlenmesini,

kodlanmasını ve analizini kolaylaştırarak nitel içerik analizi için ideal bir araç haline gelmektedir (Kuckartz, 2014, s. 88).

Nitel analiz öncelikle Boris Johnson'ın kamusal iletişiminin detaylı bir incelemesine odaklanacaktır. Buna şu dahildir:

Kodlama Süreci: Nitel bir veri analiz yazılımı olan MAXQDA kullanılarak, toplanan metinler sistematik olarak kodlanacaktır. Kodlama, metin parçalarının tanımlanmasını ve bunların IRT'de belirtilen stratejilere karşılık gelen stratejileri içermektedir. Bu çalışmada kullanılacak kodlar; inkâr, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzeltici eylem ve özür/mortifikasyon kodlarıdır.

3.5. Araştırma Örnekleme

3.5.1. Örneklemin Tanımlanması

Bu araştırmanın örnekleme iki ana bileşenden oluşmaktadır: Boris Johnson'ın Party-Gate krizi sırasındaki kamusal iletişiminden elde edilen metinsel veriler ve Johnson'ın krizi ele alış biçimine ilişkin tepkileri yansıtan kamuoyu verileri.

3.5.1.1. Metinsel Veri Örneği

Örneklemin ilk bileşeni, Boris Johnson'ın Party-Gate krizine cevaben kamuoyuna gerçekleştirdiği açıklamaların ve konuşmalarının kapsamlı bir şekilde toplanmasını içermektedir. Bu açıklamalar ve gerçekleştirilen konuşmalar, imaj restorasyonu amacıyla kullanılan stratejileri anlamak açısından önem arz etmektedir. Seçilen metinler skandalın başlangıcından, gelişimine, Boris Johnson'ın önce başbakanlık görevinden istifasına, daha sonra milletvekilliğinden istifasına ve resmi soruşturmanın sonuçlanmasına kadar uzanacaktır. Bu dönem, krizin tüm yaşam döngüsünü kapsamaması ve kullanılan iletişim stratejilerine bütüncül bir bakış sağlaması açısından önemlidir.

3.5.1.2. Kamuoyu Veri Örneği

İkinci bileşen, kamuoyunun Party-Gate krizine ve Boris Johnson'ın iletişim stratejilerine tepkisini ölçmek için kamuoyu verilerinin analiz edilmesini içermektedir. Bu veriler, kriz döneminde gerçekleştirilen kamuoyu yoklamaları, anketler ve sosyal medya analizinden elde edilen sonuçlar bağlamında incelenecektir.

Kamuoyu yoklamaları ve anketler, kriz sırasında Johnson'ın inandırıcılığı, güvenilirliği ve genel liderliğine ilişkin kamuoyu algılarını yansıtan nicel veriler sağlamaktadır. Bu veriler saygın anket kuruluşlarından temin edilecektir. Sosyal medya analizinin dahil edilmesi, sosyal medya platformlarındaki anlık kamuoyu tepkilerini ve tartışmalarını yakalayarak kamuoyu hakkında daha detaylı ve gerçek zamanlı bir anlayış oluşturacaktır.

3.6. Araştırma Soruları

Araştırma sorularının belirlenmesi bu çalışmanın araştırma sürecine katkı sağlayan önemli bir adımdır. Sorular, Boris Johnson'ın Party-Gate krizi sırasındaki iletişim stratejilerini keşfetmek, bunları İmaj Restorasyon Teorisi bağlamında analiz etmek ve kamuoyu algısı ve güveni üzerindeki etkilerini değerlendirmek üzere oluşturulmuştur.

Araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

1. Boris Johnson'ın iletişim stratejileri, Party-Gate krizi sırasında İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileriyle nasıl örtüşmüştür?

Bu soru, Johnson'ın kamuoyuna yaptığı açıklamaları ve konuşmaları analiz ederek, İmaj Restorasyon Stratejilerinin varlığını tespit etmeyi amaçlamaktadır.

2. Boris Johnson'ın iletişim stratejileri, Party-Gate krizi sırasında ve sonrasında kamuoyundaki imajını ve güvenini yeniden inşa etmede ne kadar etkili olmuştur?

Bu soru, Boris Johnson'ın kullandığı imaj restorasyon iletişim stratejilerinin kamuoyundaki imajını onarma ve kamuoyunun güvenini yeniden kazanma açısından etkinliğini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Kriz sırasında kamuoyu yoklamalarının ve sosyal medya duyarlılığının analizini içermektedir.

4. BÖLÜM: BORİS JOHNSON PARTY-GATE SKANDALI

4.1. Olayların Arka Plan Detayları

2019 yılında Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve sonrasında tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını, eş zamanlı olarak tüm dünya ülkelerinde birtakım olumsuz sonuçlara neden olmuş ve dünya genelinde devletler tarafından kısıtlama ve karantina protokolleri uygulanmaya başlanmıştır. Birleşik Krallık (UK) (United Kingdom) COVID-19 salgını sürecinde yeni bir yasal düzenleme kapsamında 23 Mart 2020 tarihinde UK genelinde bir ev karantinası uygulaması başlatmış ve uygulama zorunlu olmayan tüm seyahatleri ve sosyal toplantıları kısıtlamıştır (BBC, 2022).

Devam eden aylarda bazı kurallar kademeli olarak gevşetilmiş ve 13 Mayıs 2020 tarihinden itibaren farklı hanelerden iki ayrı kişinin halka açık alanlarda bir araya gelebilmesine imkân tanınmıştır. Haziran ayına gelindiğinde ise altı kişinin açık havada sosyalleşebilmesine izin verilmiş ve 4 Temmuz sonrasında yalnızca iki ayrı hane üyeleri arasında olmak kaydıyla kapalı alanda sosyalleşebilme olanağı tanınmıştır (Grierson 2022). 16 Aralık 2020 tarihinde ise Başbakan Boris Johnson düzenlediği bir basın toplantısı sırasında Londra'nın 3. Kademe uygulamalarına geçebileceğini açıklamıştır (BBC, 2020).

İngiltere'nin büyük bir kısmını içine alan COVID-19 salgının ikinci dalgasının görülmeye başlanmasıyla birlikte 2020 yılında ikinci bir ulusal tecrit başlamıştır. 2 Aralık'ta bölgesel kademeli bir karantina protokolü uygulanmış ve 16 Aralık'ta en katı kurallara sahip olan 3. Kademe karantina kuralları uygulanmaya başlanmıştır. Söz konusu dönemde haneler arasında sosyalleşmeye hiç izin verilmemiş ve yalnızca Noel için 25 Aralık tarihinde sınırlı sayıda hanenin bir araya gelebilmesine imkan tanınmıştır (Campell, 2022).

5 Ocak 2021 Tarihine gelindiğinde ise İngiltere genelinde üçüncü bir karantina uygulaması başlatılmış ve söz konusu uygulamalar 29 Mart itibariyle kademeli olarak kaldırılmıştır. Buna göre; sosyalleşme en fazla iki ayrı hane olmak kaydıyla, dış mekanlarda 6 kişilik gruplarla sınırlandırılmıştır. Söz konusu uygulama Nisan ayına kadar devam etmiştir (BBC, 2022).

Downing Street 10 numara, Londra merkezinde Westminster Şehrinde bulunan ve Kabine Ofisi'ndeki bazı personeller tarafından kullanılan bir hükümet binasıdır. Aynı zamanda

içerisinde başbakana tahsis edilmiş kişisel bir daire de bulunmaktadır. Bununla birlikte Boris Johnson Downing Street 11'deki başka bir dairede kalmayı tercih etmiştir. Kabine Ofisi ise, 10 ve 11 Downing Street ile bağlantılı olan 70 Whitehall'da yer almaktadır. Çeşitli yayın organları tarafından ortaya atılan iddialara göre; Wine Time Of (Şarap zamanı) olarak bilinen hafta sonları düzenlenen sosyal partiler, Downing Street 10 numarada gelenek haline gelmiş bir uygulamadır ve Boris Johnson ve kabine üyeleri Downing Street 10 numara geleneklerini pandemi esnasında da sürdürmeye devam etmiştir (ITv News, 2023).

Skandalla ilgili ilk haber 30 Kasım 2021'de, Mirror'un bir önceki yıl Londra'nın bu tür toplantıları yasaklayan kısıtlamalar altında olduğu bir dönemde Downing Street'te partiler düzenlendiğine dair iddialarıyla ortaya çıkmıştır (Crerar, 2021). Bu ifşaat Boris Johnson ve diğer üst düzey yetkililer tarafından bir dizi yalanlama ile karşılanmış ve Johnson, 8 Aralık 2021'de, "bu iddiaların ortaya çıkmasından bu yana herhangi bir parti olmadığı ve COVID kurallarının ihlal edilmediği konusunda defalarca güvence verildiğini" belirterek herhangi bir yanlışlık olduğunu reddetmiştir (ITv News, 2023).

Downing Street personelinin düzenlediği bir içki partisini kanıtlayan bir e-posta da dahil olmak üzere daha fazla bilgi ortaya çıktıkça, Downing Street, Prens Philip'in cenazesinden önce parti düzenleyen personeller için Buckingham Sarayı'ndan özür dileyerek durumun ciddiyetini kabul etmiştir. Boris Johnson, eşi Carrie Johnson ve dönemin Maliye Bakanı Rishi Sunak 19 Haziran 2020'de düzenlenen parti nedeniyle 12 Nisan 2022'de para cezası almıştır. Bunun sonucunda kriz kamuoyunda daha da tırmanmış ve Johnson yasaları çiğnediği tespit edilen görevdeki ilk Başbakan olarak anılmaya başlanmıştır (ITv News, 2023). Etkinliklere ait yeni detayların medyada yer alması, Sue Gray'ın raporu, kamuoyu baskısı, parti tabanında gerçekleşen istifalar ve bir diğer parti üyesi olan Chris Pincher'ın adının karıştığı bir diğer skandal sonucunda Boris Johnson, 7 Temmuz 2022'de Başbakanlık görevinden istifa ettiğini bildirmiştir (Daigle, 2022).

Johnson, istifası sonrası Milletvekiliği görevini yürütmeye devam etmiştir. Bu süreçte medyada Party-Gate olarak anılan etkinliklere ait detayların gündeme gelemeye devam etmesiyle, Birleşik Krallık Parlamentosu Ayrıcalıklar Komitesi kapsamlı bir soruşturma yürütmüş ve Johnson'ın Downing Street'te COVID kurallarına uyulması konusunda

Parlamentoyu dört ayrı olayda yanlış yönlendirdiği sonucuna varmıştır. Komitenin raporu Johnson'ın eylemlerinin ciddiyetinin altını çizerek, bunların sadece dikkatsizce değil, aynı zamanda Parlamentoyu yanıltmaya yönelik olduğunu öne sürmüştür. Raporda ayrıca Johnson'ın Parlamento'dan 90 gün süreyle uzaklaştırılması tavsiye edilmiş, ancak bu tavsiye Johnson'ın milletvekilliğinden istifasının ardından geçersiz hale gelmiştir (ITv News, 2023).

Buna karşılık Johnson iddiaları şiddetle reddetmiş ve Komite'nin bulgularını eleştirerek sonuçları bir "maskaralık" ve "cadı avı" olarak nitelendirmiştir. Kamuoyunun tecrit ihlalinde bulunan taraflara ilişkin algısının gerçeklikten uzak olduğunda ısrar ederek, bunu "gerçeğe aykırı" olarak nitelendirmiştir (Mittchel, 2023).

Party-gate skandalı sadece siyasi hesap verebilirlik ve kamu güveni ile ilgili önemli sorunları gündeme getirmekle kalmamış, aynı zamanda özellikle COVID-19 salgını gibi bir sağlık krizi sırasında liderlerin hukukun üstünlüğüne bağlı kalmakta karşılaştıkları zorlukları da vurgulamıştır. Birleşik Krallık siyasetinde yaşanan bu olay, kamu görevlerinde şeffaflık ve dürüstlüğün önemini hatırlatmaktadır.

Bu çalışma söz konusu skandal sürecinde Boris Johnson'un iletişim stratejilerini İmaj Restorasyon Teorisi çerçevesinde değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada skandala ait gelişmeler tarihler esas alınarak sınıflara ayrılmış ve skandalın ortaya çıktığı ilk tarihlerden itibaren, 2021, 2022 ve 2023 yılları olmak üzere yıllık periyotlar halinde incelenmiştir.

4.2. Boris Johnson Party Gate Skandalı 2021 Yılında Yaşanan Gelişmeler

Mirror'un politika editörü Pippa Crerar, Ocak 2021 tarihli haberinde Muhafazakâr Parti'nin COVID-19 ikinci karantina sürecinde Downing Street 10 numarada çeşitli partilere katılarak karantina kurallarını ihmal ettiği yönünde bir duyum aldığını ancak, söz konusu haberi yayınlamak için yeterli kanıta sahip olmadığını ifade etmiştir (Crerar, 2020). 30 Kasım 2021 tarihli yeni bir haberde ise Downing Street personelinin Kasım ve Aralık 2020 tarihlerinde üç farklı toplantı düzenlediği iddialarını konu alan bir haber yayınlamıştır. Habere göre Johnson; 27 Kasım 2020'de yardımcısının veda partisine, 18 Aralık'ta bir Noel etkinliğine ve 13 Kasım 2020'de alkollü bir partiye katılmıştır (Crerar, 2021).

Toplamda üç farklı toplantının gerçekleştirildiği iddia edilen Kasım ve Aralık 2020 tarihlerinde dönemin karantina koşulları kapalı alanlarda bir arada bulunma durumunu 6 kişi ile sınırlamaktaydı (Brown, Kirk-Wade, Baker, Barber, 2020). Söz konusu habere Downing Street resmi bir yanıt vermiş ve parti iddialarını reddederek, Covid kurallarına her zaman uyulduğunu ifade etmiştir (Markson, 2021).

Devam eden günlerde 18 Aralık'ta gerçekleşen etkinliğe dair medyada daha fazla detay yayınlanmış ve etkinliğin içeriğinin eğlence amaçlı olduğu iddia edilmiştir (BBC. 2021). İddialar üzerine Boris Johnson Avam Kamarası'nda yaptığı açıklamada Downing Street 10 numarada tüm yönergelere eksiksiz bir şekilde uyulduğunu ifade etmiştir (Uk Parliament, 2021).

5 Aralık'ta Adalet Bakanı Dominic Raab bir röportaj vererek raporların asılsız iddialara dayandığını belirtmiş ve gerçekleşmiş bir parti söz konusu olsaydı bunun yanlış bir durum olacağını ifade etmiştir. (Barradale, 2021).



Görsel 1: Dominic Raab Röportajı

Kaynak: Barradale, G. (2021). The Downing Street Christmas party explained: A timeline of the scandal. *Big Issue*. <https://www.bigissue.com/news/politics/number-10-christmas-downing-street-party-explained/>

7 Aralık 2021 tarihinde hükümetin tüm inkarına rağmen medyada yer alan olayların gerçekleştiğini kanıtlar nitelikte bir video yayınlanmıştır (ITV News, 2023). Söz konusu videoda Downing Street Basın Sekreteri Allegra Stratton ve diğer bir Downing Street personeli arasında geçen bir diyalogda ve 18 Aralık 2020 tarihinde gerçekleştirilmiş bir Noel Partisine göndermeler yapıldığı açıkça görülmüştür. Videoda bahsi geçen Noel

partisi “İçerisinde peynir ve şarabın da bulunduğu ve sosyal mesafenin olmadığı bir iş toplantısı” olarak tanımlamaktadır (Walker, Allegetri, Grierson, 2021).



Görsel 2: Allegra Stratton Videosu

Kaynak: ITv News. (2021). .Downing Street staff shown joking in leaked recording about Christmas party they later denied. *ITv News*. <https://www.itv.com/news/2021-12-07/no-10-staff-joke-in-leaked-recording-about-christmas-party-they-later-denied>

8 Aralık tarihinde Boris Johnson meclis konuşmasında videoyu görmenin onu öfkелendirdiğini belirterek yarattığı izlenimden ötürü içtenlikle özür dilediğini ifade etmiş ve personelden hiçbir parti yapılmadığına dair güvence almasının üzerine söz konusu videonun kendisini şoke ettiğini ve her ne yaşandıysa tüm kurallara uygun olarak yaşandığını dile getirmiştir. Konuşmanın devamında Boris Johnson olaya yönelik Sue Gray tarafından yürütölen bir soruşturmaının başlatıldığını duyurmuştur.

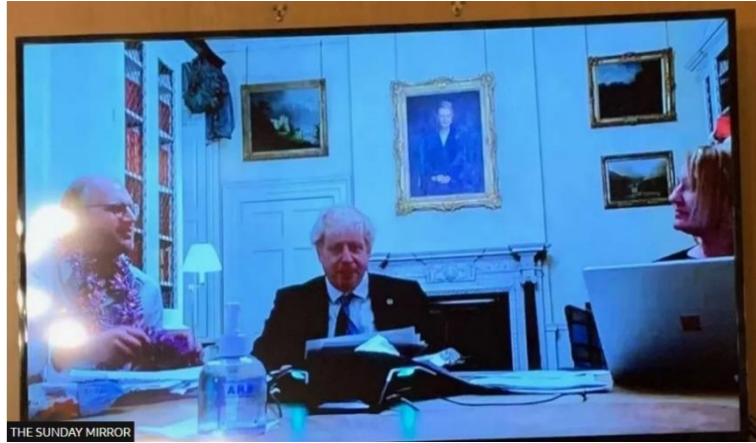
Aynı gün Allegra Stratton istifasını bildirmiş ve yaşananlardan pişmanlık duyduğunu dile getirmiştir. (Walker & Mason, 2021)



Görsel 3: 8 Aralık Boris Johnson Özür Konuşması

Kaynak: Guardian News. (2021). Johnson apologises 'unreservedly' for No 10 staff video but says no party was held. *Youtube*. <https://www.youtube.com/watch?v=3ZWdV5-rZXE>

11 Aralık tarihinde HM Treasury (His Majesty's Treasury) (Majestelerinin Hazinesi) Hazine Personelinin ve Şansölye Rishi Sunak'ın 25 Kasım 2020'de bir kutlama için bir araya geldikleri haberi medyada yayınlanmıştır (Smith & Wearmouth. 2021). 12 Aralık tarihinde ise Mirror, Boris Johnson'ın 15 Aralık 2020'de Downing Street'te kalabalık bir grupta birlikte bilgisayar başına toplanarak sanal bir Noel yarışması etkinliğine katıldığına dair bir fotoğraf yayınlamıştır (Crerar, 2021).



Görsel 4: Boris Johnson'ın Sanal Etkinlik Fotoğrafı

Kaynak: Crerar, P. (2021). EXCLUSIVE: Boris Johnson pictured hosting Number 10 Christmas quiz 'in breach of Covid laws'. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/boris-johnson-pictured-hosting-number-25675443>

Downing Street tarafından Boris Johnson'ın 15 Aralık 2020'de sanal bir Noel yarışmasına kısa bir süreliğine katıldığı doğrulanmış ve Johnson'ın teşekkür etmek için orada olduğu, etkinliğin sanal bir etkinlik olduğu ve hiçbir kuralın çiğnenmediği vurgulanmıştır (BBC, 2021).

Mirror'da gerçekleştirilen 11 Aralık tarihli haber sonrasında (Crerar, 2021), Çalışma ve Emeklilik Bakanlığı (DWP) (Department for Work and Pensions) kısıtlamalar esnasında çalışma saatleri dışında çalışan personelin alkol aldığını, paket siparişi verdiklerini ve gece geç saatlere kadar Downing Street'te kaldıklarını doğrulamıştır. Bir DWP sözcüsü ise ekibin düzenli olarak geç saatlere dek çalıştığını, paket siparişi vermek durumunda kaldıklarını ve bazı durumlarda ise biraz alkol aldıklarını ifade etmiştir (ITv News, 2021) Londra meclis üyesi ve eski Londra Belediye Başkan adayı Muhafazakâr Parti üyesi Shaun Bailey'in 14 Aralık 2021'de görevinden istifa etmesi üzerine, Downing Street 10 bodrum katında düzenlenen içkili ve açık büfeli bir toplantıda kendisinin ve 20'den fazla personel ekip üyesinin fotoğrafları yayınlanmıştır (Buck, 2021). Yaşanan olaylar sonrasında Kabine Üyesi Grant Shapps, etkinliğin "kesinlikle kabul edilemez" olduğunu ve Muhafazakâr Parti tarafından yetkilendirilmediğini belirtmiştir (Sabin, L. (2021).



Görsel 5: Shaun Bailey ve Ekibinin Toplantısı

Kaynak: Buck, K. (2021). Tory Shaun Bailey 'apologises unreservedly' after lockdown Christmas party breach. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/breaking-tory-shaun-bailey-apologises-25707823>

16 Aralık Tarihinde The Guardian, Boris Johnson'ın ilk karantina sürecinde Downing Street'te bir partiye kaldığını kaynaklardan aldıkları bilgilere dayandırarak yayınlamıştır. Söz konusu iddialar üzerine Downing Street, Boris Johnson'ın ilgili tarihte tüm öğleden

sonra çeşitli toplantılara katıldığını ve toplantılar arasında gerçekleşen bir basın toplantısının ardından bahçede dönemin sağlık bakanı ve ekibiyle kısa bir görüşme gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca Başbakanın saat 7'den kısa bir süre önce konutuna gittiğini ve o sırada mesai saati devam eden çok az sayıda çalışanın öğleden sonra ve akşamın bir bölümünde Downing Street bahçesinde kaldığını aktarmıştır (Walker and Mason, 2021).

19 Aralık tarihine gelindiğinde, iddialara konu olan etkinliğe dair 19 kişinin şarap içerken fotoğraflandığı bir haber yayınlanmış ve medya kuruluşları etkinlikte çalışıldığına dair ibarelerin (bilgisayarlar, dosyalar vb.) olmadığını özellikle belirtmiştir. Downing Street fotoğrafın içeriğinin bir iş toplantısını açıkça gösterdiği konusunda ısrar etmiştir (Walker, 2021).

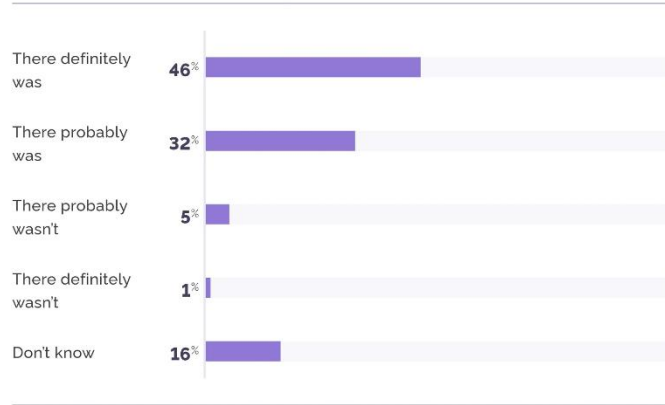


Görsel 6: COVID-19 Kısıtlamaları Sırasında Downing Street'teki Toplantı Anı

Kaynak: Walker, P. & Mason, R. (2021). Boris Johnson joined No 10 pizza party during May 2020 lockdown, say sources. *TheGuardian*. <https://www.theguardian.com/world/2021/dec/16/boris-johnson-joined-no-10-party-during-may-2020-lockdown-say-sources>

From what you have read and heard, do you think there was a Christmas party held in Downing Street last year?

All adults (5523 GB adults - Dec 8, 2021)



YouGov | What the world thinks

yougov.co.uk

Grafik 1: 2021 Downing Street Noel Partisi Kamuoyu Anketi

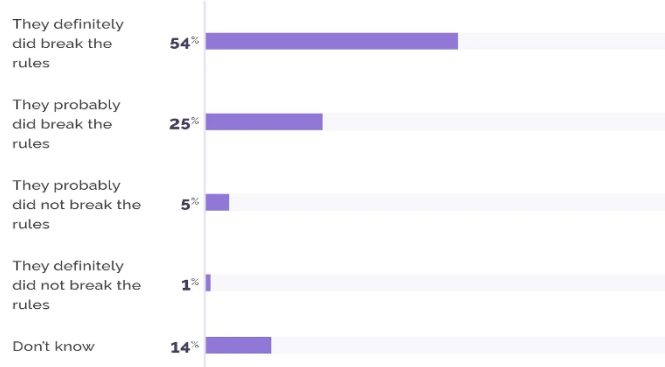
Kaynak: Walden, C. (2021). Vast majority of Britons think Downing Street party did happen and did break Covid rules. *You.Gov*. <https://yougov.co.uk/politics/articles/39874-vast-majority-britons-think-downing-street-party-d>

İngiltere merkezli, kamuoyu araştırmaları ve veri analizi çalışmaları gerçekleştiren You.Gov firmasının, 8 Aralık 2021 tarihinde Birleşik Krallık'ta yaşayan 5523 yetişkin ile gerçekleştirmiş olduğu ankette katılımcılara; “Okuduklarınızdan ve duyduklarınızdan yola çıkarak, geçen yıl Downing Street'te bir Noel partisi düzenlendiğini düşünüyor musunuz?” sorusu sorulmuştur.

Britanya'da bulunan yetişkinlerin dörtte üçünden fazlası (%78) söz konusu partinin varlığına inanırken, yalnızca %6'sı böyle bir partinin varlığına inanmadığını ifade etmiştir. Muhafazakar seçmenler (%70) ve İşçi Partisi Seçmenlerinin (%91) partinin varlığına inandığı sonucu anket verilerine dayanarak ortaya konmuştur (Walden, 2021).

**From what you have read and heard, do you believe
Downing Street broke the Covid rules by having a party in
December last year?**

All adults (5523 GB adults - Dec 8, 2021)



YouGov | What the world thinks

yougov.co.uk

Grafik 2: Downing Street’de Covid-19 Kurallarının İhlaline İlişkin Kamuoyu Anketi

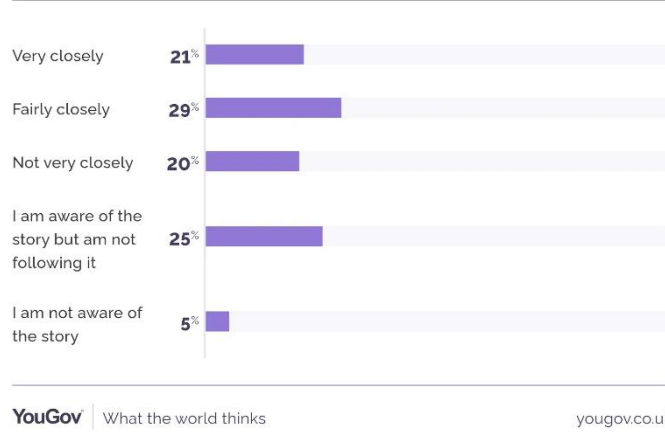
Kaynak: Walden, C. (2021). Vast majority of Britons think Downing Street party did happen and did break Covid rules. *You.Gov*. <https://yougov.co.uk/politics/articles/39874-vast-majority-britons-think-downing-street-party-d>

Seçmenlere ikinci olarak “Okuduklarınızdan ve duyduklarınızdan yola çıkarak, Downing Street’in geçtiğimiz Aralık ayında parti yaparak Covid-19 kurallarını ihlal ettiğine inanıyor musunuz?” sorusu sorulmuştur;

Britanyalıların büyük bir çoğunluğu (%79) Downing Street'in Covid-19 kurallarını ihlal ettiğini düşünmektedir. Yine Muhafazakâr seçmenlerin (%68) ve İşçi Partisi seçmenlerinin (%93) büyük bir kısmı bu etkinliği yasadışı bir parti olarak görmektedir (Walden, 2021).

There are reports that Downing Street hosted a Christmas party in 2020, at a time when parties were prohibited under Covid rules. How closely are you following this story?

All adults (5523 GB adults - Dec 8, 2021)



Grafik 3: Downing Street Noel Etkinliğinin Kamuoyu Algısı 2021

Kaynak: Walden, C. (2021). Vast majority of Britons think Downing Street party did happen and did break Covid rules. *You.Gov*. <https://yougov.co.uk/politics/articles/39874-vast-majority-britons-think-downing-street-party-d>

Son olarak katılımcılara “2020 yılında, partilerin Covid-19 kuralları gereği yasaklandığı bir dönemde, Downing Caddesi'nde bir Noel partisi yapıldığına dair raporlar bulunuyor. Bu olaya ilgi düzeyiniz nedir?” Sorusu sorulmuştur:

Britanyalıların yarısı (%50) bu hikâyeyi yakından takip ettiğini söylerken, %45'i yakından ya da hiç takip etmediğini ifade etmiş ve sadece %5'i hikâyeden habersiz olduğunu belirtmiştir (Walden, 2021).

4.3. Boris Johson Party Gate Skandalı 2022 Yılında Yaşanan Gelişmeler

2 Ocak tarihine gelindiğinde dönemin Sağlık ve Sosyal Bakımdan Sorumlu Devlet Bakanı Matt Hancock'un 15 Mayıs 2020'de Downing Street 10 numarada gerçekleşen partide olduğu ortaya çıkmış ve Sue Gray tarafından sorgulanacağı belirtilmiştir (Mansifield, 2022). 10 Ocak tarihinde ITV News'de yayınlanan bir haberde Boris Johnson'ın Özel Sekreteri Martin Reynolds tarafından 20 Mayıs 2020 tarihinde gönderilmiş bir parti davetiyesi mailinin detayları ortaya çıkmış, aralarında başbakanın danışmanları, metin yazarları ve diğer görevlilerin de bulunduğu bir grup, Downing Street

10 numarada düzenlenen bir partiye davet edilmiştir (Marka, 2022). Diğer yayın kuruluşları tarafından Boris Johnson ve nişanlısının da aynı partide bulunduğu iddia edilmiştir. İddialar üzerine Johnson'a 20 Mayıs'ta gerçekleşen partiye katılıp katılmadığı sorusu yönetildiğinde ise "Bildiğiniz gibi tüm bunlar Sue Gray tarafından yürütülen bir soruşturmanın konusu." Yanıtını vermiştir (Heffer, 2020). 11 Ocak'ta Metropolitan Polisi, COVID kurallarının "iddia edilen ihlallerine ilişkin yaygın ihbarlar" üzerine hükümetle temas halinde olduğunu ifade etmiştir (BBC, 2022).

12 Mayıs Tarihinde Avam Kamarasında PMQ'lara (Başbakana Sorular) yanıt veren Boris Johnson 20 Mayıs 2020 tarihli etkinlikte yalnızca 25 dakika kaldığını kabul etmiş ve bunun bir iş etkinliği olduğunu ve "teknik olarak" hiçbir kuralı ihlal etmediğini savunarak halktan özür dilemiştir. Ayrıca 100 çalışanın davetli olduğu etkinliğe dair bir e-postanın ortaya çıkmasının ardından kamuoyunda oluşan öfkeyi kabul ettiğini dile getirmiştir. Boris Johnson'ın konuşmasında; "Bu ülke genelinde milyonlarca insanın son 18 ayda olağanüstü fedakârlıklar yaptığını biliyorum. Yakınlarının yasını tutamadıkları, hayatlarını istedikleri gibi yaşayamadıkları ya da sevdikleri şeyleri yapamadıkları için yaşadıkları ıstırapı biliyorum. İnsanların Downing Street'te, kuralları koyan insanlar tarafından düzgün bir şekilde uygulanmadığını düşündüklerinde bana ve yönettiğim hükümete duydukları öfkeyi anlayabiliyorum. Geriye dönüp baktığımda herkesi içeri geri göndermeliydim. Birçok kişinin aynı fikirde olmadığını kabul ediyor, onlara ve bu meclise en içten özürlerimi sunuyorum" ifadeleri yer almaktadır. (Walker and Stewart, 2022).



Görsel 7: Boris Johnson PMQ Konuşması

Kaynak: Guardian News. (2022). Boris Johnson says sorry after attending No 10 party during lockdown. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=EMXMWjJnnqI>

PMQ Konuşması sonrası muhalefet lideri Keir Starmer tarafından Johnson’a doğru olanı yapıp istifa edecek misin şeklinde bir soru yöneltilmiş ve diğer milletvekilleri ve politikacılar da Johnson’u istifaya davet etmiştir. Medyada yer alan haberlerde Johnson, özür dileme üslubunun yetersiz olduğu gerekçesiyle eleştirilmiştir (Reicher, 2022).

13 Ocak tarihinde, Downing Street’te gerçekleşen 16 Nisan 2021 tarihli iki ayrı partinin ayrıntıları medyada yer almıştır. Edinburgh Dükü Prens Philip’in cenaze töreni arifesinde, İngiltere’nin yas döneminde gerçekleşen bu partiler, bir fotoğrafçı ve Boris Johnson’ın iletişim direktörü James Slack’a veda etmek üzere düzenlenmiştir. (Söz konusu tarihte Boris Johnson’ın Londra sınırları içinde olmadığı bilinmektedir.) Ertesi gün Slack ve Downing Street bir etkinlik olduğunu doğrulayarak söz konusu parti için Kraliçe II. Elizabeth’ten özür dilediklerini ifade etmişlerdir (Morris, 2022).

14 Ocak tarihinde, medyada Downing Street personelinin pandemi boyunca “wine-time Fridays” etkinliklerini sürdürdüğü ve hatta söz konusu partiler için özel bir buzdolabı satın alındığına dair iddialar yer almıştır. Bu etkinliklerin 16.00-17.00 saatleri arasında cuma günleri düzenli olarak gerçekleştirilen etkinlikler olduğu ve bazılarında Boris Johnson’ın da dahil olduğu iddia edilmiştir (Crerar, 2022). Downing Street basında yer alan bu iddiaları reddetmemiştir (Heffer, 2022).

16 Ocak’ta Downing Street yetkililerinden oluşan iki kişinin Johnson’ı 20 Mayıs 2020 tarihli etkinlikle ilgili uyardığı ancak Johnson’ın yetkililere aşırı tepki gösterdikleri

şeklinde yanıt verdiğini iddia eden bir haber Times gazetesinde yayınlanmıştır (Lawson, 2022). Söz konusu haber Johnson'ın sözcüsü tarafından yalanlanmıştır (Sparrow, 2022). 17 Ocak'ta Time gazetesi, Johnson'ın partiden haberi olduğunu ve Parlamente'ye yanlış bilgi verdiğini söyleyerek bu durumu tekrar gündeme getirmiş (Lawson, 2022) ve diğer yayın organları da Johnson'un parti hakkında öncesinde uyarıldığına dair başka tanıkların da olduğunu rapor etmiştir (Mc Guinness, 2022; BBC, 2022). Aynı gün Boris Johnson'ın sözcüsü 16 Nisan 2021 tarihinde Prens Philip'in cenaze arifesinde gerçekleşen olaylardan ötürü Kraliçeden özür dilediğini bildirmiş ve ulusal yas döneminde bu tip olayların gerçekleşmesinden duyduğu üzüntüyü dile getirmiştir. Sözcü öncesinde Johnson yerine neden Downing Street'in özür dilediği sorularına ise "Başbakan daha önce yanlış değerlendirmeler yapıldığını ve bu hafta başında olduğu gibi insanların özür dilemesinin doğru olduğunu söyledi". Şeklinde yanıt vermiştir (Morris, 2022).

Aynı gün başka bir haberde Johnson'ın karantina sürecine bir veda partisine daha katıldığı ve konuşma yaptığı bildirilmiştir (Crerar, Bloom, Buchan, 2022). Yaşanan gelişmeler üzerine Boris Johnson Beth Rigby ile bir röportaj gerçekleştirmiş ve 20 Mayıs 2020'de gerçekleşen etkinlik için şu sözleri sarf etmiştir; "Kimse bana Downing Street partisinin 'kurallara aykırı' olduğunu söylemedi, özür dilerim" (Crace, 2022).



Görsel 8: Boris Johnson Beth Rigby Röportajı

Kaynak: Crecae J. (2022). Even under the mask, Johnson looked like someone who knew the game was up. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/18/even-under-the-mask-johnson-looked-like-someone-who-knew-the-game-was-up>

24 Ocak Tarihinde Boris Johnson için organize edilmiş sürpriz bir doğum günü organizasyonunun detayları medyaya yansımıştır. Söz konusu organizasyonun 19

Haziran 2020 tarihinde yaklaşık 30 kişilik bir grup eşliğinde gerçekleştirildiği ve Boris Johnson'ın on dakikadan az bir süre orada bulunduğu iddia edilmiştir (Norris, 2022).

31 Ocak tarihinde Sue Gray soruşturmaya ilişkin ilk raporunu yayınlamış ve "Söz konusu toplantılardan en azından bazıları, sadece Hükümetin merkezinde çalışanlardan beklenen yüksek standartlara değil, aynı zamanda o dönemde tüm İngiliz halkından beklenen standartlara uyma konusunda ciddi bir başarısızlığı temsil etmektedir" denilmiştir. Ayrıca pandemi sürecinde bu toplantılarda gerçekleşen bazı davranışları haklı çıkarmak zor şeklinde bir açıklama gerçekleştirilmiştir (Picheta, 2022). Boris Johnson Sue Gray'ın Raporu sonrası Avam Kamarası'nda bir açıklama gerçekleştirmiş ve doğru şekilde gerçekleştiremedikleri şeyler için ve konunun ele alınış şekli için üzgün olduğunu belirtmiştir. Ayrıca Johnson, suçunu kabul ederek bu durumu düzeltebileceğini belirtmiş ve toplumsal öfkeye rağmen görevini yapmaya devam edeceğini bildirmiştir (Witehead, 2022).

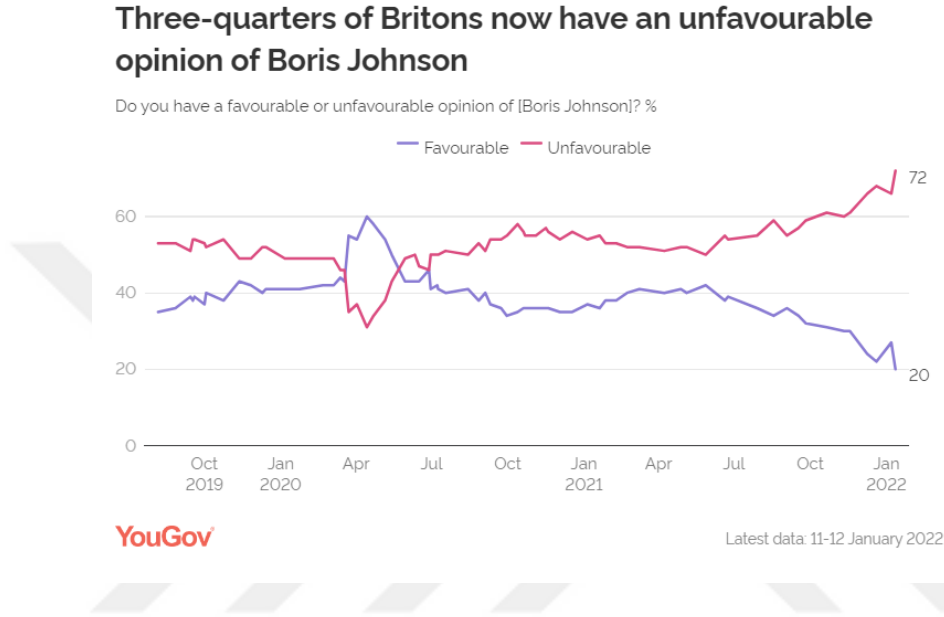


Görsel 9: Boris Johnson Sue Gray'ın Raporu Sonrası Avam Kamarası Açıklaması

Kaynak: Abc News (2022). Boris Johnson apologizes after initial findings of 'partygate' investigation released | ABC News. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=6Yxu0V_J3x4

14 Ocak tarihinde You.Gov tarafından bir anket düzenlenmiş ve anketin sonuçlarına göre; Johnson'ın, Temmuz 2019'da başbakan olmasından bu yana popülerlik oranının tüm zamanların en düşük seviyesine gerilediğini belirtilmiştir. Johnson'ın popülerite oranı bir ay önceki rekor düşük -42 seviyesini geçerek, -52 seviyesinde ulaşmıştır. Buna göre Britanya halkının yaklaşık üçte ikisinin (%72) başbakana karşı olumsuz bir görüşe sahip olduğu ortaya konmuştur.

Muhafazakar Parti seçmenlerinin yarısı (%52) Johnson'a karşı olumsuz bir görüşe sahipken, yalnızca %20'si Johnson'a olumlu yaklaşmaktadır. Aynı zamanda Muhafazakâr Partiye olan kamuoyu desteği de önemli ölçüde düşüş göstermiş, 8-9 Aralık tarihlerinde -36 iken 14 Ocak itibarıyla -41'e düşmüştür (Kirk, 2022).



Grafik 4: Boris Johnson'ın Popülerlik Anketi (Ocak 2022)

Kaynak: Kirk, I. (2022). Boris Johnson's net favourability drops to another all-time low. *YouGov*.

https://yougov.co.uk/politics/articles/40428-boris-johnsons-net-favourability-drops-another-all?redirect_from=%2Ftopics%2Fpolitics%2Farticles-reports%2F2022%2F01%2F14%2Fboris-johnsons-net-favourability-drops-another-all

4 Şubat tarihinde Boris Johnson'ın Özel Kalem Müdürü Dan Rosenfiel ve Baş Özel Sekreteri Martin Reynolds istifalarını duyurmuş ve medyada bu istifalar "Downing Street'ten toplu çıkış" şeklinde yer almıştır. Johnson'ın sözcüsü bu istifaların ortak kararlar sonucu gerçekleştiğini bildirmiştir (BBC 2022) ve hemen sonrasında Downing Street Politika Biriminden Elena Narožanski istifa etmiştir (Duggan. 2022).

4 Şubat tarihli başka bir haberde Boris Johnson'ın polisin elinde 19 Haziran 2020 tarihli elinde içki şişesinin bulunduğu bir fotoğrafın olduğu iddiası gündeme gelmiştir. Fotoğrafın Sue Gray tarafından Metropolitan Polisine verilen 300 fotoğraftan biri olduğu ve fotoğraflayan kişinin, Downing Street 10 numara fotoğrafçısı Andrew Parsons olduğu

belirtilmiştir (Crerar, 2022). Downing Street fotoğrafın varlığına dair iddialara cevap vermeyi reddetmiştir (Cullbertson, 2022).

9 Şubat'ta Boris Johnson'ın PMQ konuşması sırasında 15 Aralık 2020 sanal Noel yarışması etkinliğine ait yeni bir fotoğraf haber kaynaklarında yayınlanmıştır. Fotoğrafta Johnson ve diğer üç personelin bir arada bulunduğu görülmektedir (Crerar, 2022).



Görsel 10: 15 Aralık 2020 Sanal Noel Yarışması Etkinliği

Kaynak: Crerar, P. (2022). EXCLUSIVE: New Partygate image shows Boris Johnson and open bottle of bubbly at No 10 Xmas quiz. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/new-partygate-image-shows-boris-26181071>

Gelişen iddialar üzerine eski Başbakan Sir John Mayor, Boris Johnson'ı hedef alarak İngiltere'nin global itibarını zayıflattığını öne sürmüştür. Hükümetin Ukrayna krizine verdiği yanıtın bir parçası olarak Varşova'da konuşma gerçekleştiren Johnson, Downing Street'in kural tanımayan tecrit toplantılarının Birleşik Krallık'a zarar verdiğinin "açıkça doğru olmadığını" söylemiştir. Ek olarak polis tarafında bazı yasal ihmaller tespit edildiği takdirde istifa edip etmeyeceği sorusuna net bir yanıt vermekten kaçınmıştır (Wearmouth, 2022).

20 Ocak tarihinde BBC ile bir röportaj gerçekleştiren Boris Johnson Downing Street partileri ile ilgili soruları toplamda 17 kez reddetmiştir. BBC sunucusu tarafından konu ile ilgili çok fazla soru almasına rağmen Johnson, "Ne kadar istesem de bu konuda size söyleyebileceğim bir şey yok" şeklinde yanıt vermiştir (Stone, 2022).

22 Ocak tarihinde, İngiltere Başbakanı Boris Johnson'ın COVID-19 kısıtlamaları sırasında Downing Street'te düzenlenen partilere katılımına ilişkin polis soruşturmasına

dair bir anket medyada yayınlanmıştır. Şüphelilerin katıldıkları toplantılarla ilgili yasal bir istisna veya makul bir mazeret sunmalarını isteyen, 12 civarında sorudan oluşan bu anket, katılımcılardan partinin zamanlaması ve katılan kişi sayısı gibi detayları talep etmektedir. Cevapları olayların yasal bir çerçevede ele alınıp alınmadığını belirlemek için kullanılacak bu anketi Boris Johnson'ın tamamlayarak polise geri gönderdiği belirtilmiştir (Brand, 2022).

METROPOLITAN POLICE

Dear [Redacted]

It has been brought to the attention of the Metropolitan Police Service that you may have breached Covid 19 Regulations, which were in force on [Redacted]

The regulation believed to have been breached is:

[Redacted]

It is our intention to establish the details of the alleged breach and provide you with the opportunity to co-operate with police in the form of a written statement under caution.

I must make it clear that you have the right to free and independent legal advice. The following are options open to you in response to this letter:

- a. Remain silent and answer no questions
- b. Provide an answer to the written questions in the attached document
- c. Provide a prepared statement in your own words

Please ensure the caution is read and understood prior to any answers to questions being provided. That caution is:

You do not have to say anything but it may harm your defence if you do not mention when questioned something which you later rely on in court. Anything you do say may be given in evidence

First and most important is your right to free and independent legal advice. Please do not provide any responses to subsequent questions until you have considered the requirement for obtaining legal advice or have obtained any such advice as necessary.

Please note the following declaration and then carefully consider your responses to the questions that follow:

I make this statement of my own free will. I understand that I do not have to say anything but that it may harm my defence if I do not mention when questioned something which I later rely on in court. This statement may be given in evidence.

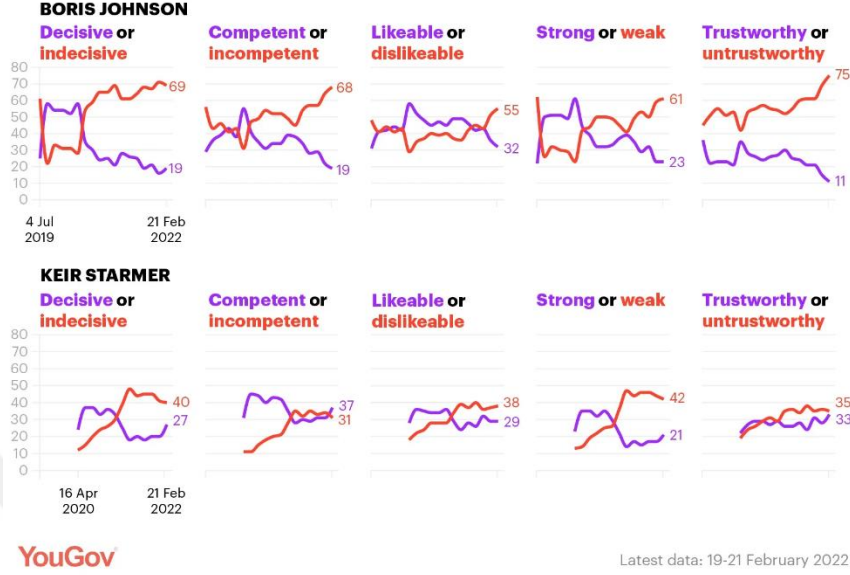
Görsel 11: Downing Street Polis Soruşturması Anketi

Kaynak: Brand, P. (2022). Revealed: ITV News obtains partygate questionnaire as Boris Johnson awaits possible fine. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2022-02-22/revealed-itv-news-obtains-leaked-police-partygate-questionnaire>

22 Şubat 2022 tarihinde You.Gov tarafından gerçekleştirilen anketin verilerine göre; İngiltere Başbakanı Boris Johnson'ın güvenilirlik ve yetkinlik algısı oldukça düşük seviyelere ulaşmıştır. Ankette, Britanyalıların %75'i Johnson'ı güvenilmez bulurken, sadece %11'i onu güvenilir olarak değerlendirmektedir. Johnson ayrıca, Britanyalıların %68'i tarafından yetkin bulunmamaktadır (Smith, 2022).

Public opinion of Boris Johnson's competence and trustworthiness reach new lows

Who do you most associate the following policies with: Boris Johnson, Rishi Sunak, Liz Truss or someone/something else? %



Grafik 5: 22 Şubat Boris Johnson Yetkinlik Anketi Verileri

Kaynak: Smith, M. (2022). Public opinion of Boris Johnson's competence and trustworthiness reach new lows. *You.Gov*. https://yougov.co.uk/politics/articles/41170-public-opinion-boris-johnsons-competence-and-trust?redirect_from=%2Ftopics%2Fpolitics%2Farticles-reports%2F2022%2F02%2F22%2Fpublic-opinion-boris-johnsons-competence-and-trust

29 Mart tarihinde Londra Polisi İngiltere'de Başbakanlık ve çeşitli hükümet binalarında COVID-19 kısıtlamaları sırasında düzenlenen kutlama partileri yasal düzenlemeleri ihlal ettiği gerekçesiyle 20 ceza kesilmesini talep etmiştir (Euronews, 2022).

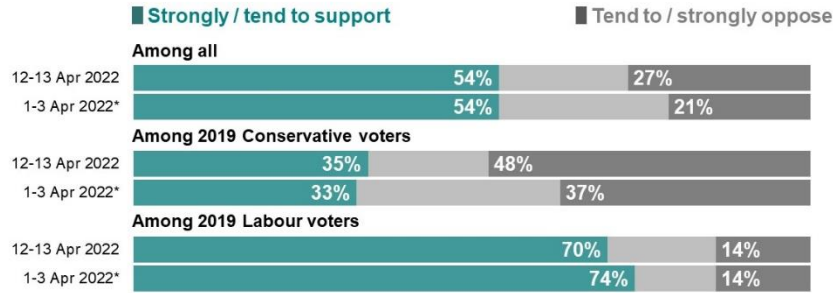
12 Nisan'da İngiltere Başbakanı Boris Johnson ve Maliye Bakanı Şansölye Rishi Sunak, COVID-19 kısıtlamaları sırasında düzenlenen hükümet içi partilere katıldığı gerekçesiyle para cezasına çarptırılmıştır. Bir İngiliz başbakanı için ilk kez gerçekleşen bu durum, halkın ve siyasi çevrelerin Johnson'a olan güveninin daha fazla sarsmıştır (Kottasová, Cassidy, Diab ve Kolirin. 2022). Yaşanan gelişmeler üzerine Muhalefetteki siyasetçiler başbakan ve şansölyeyi istifaya çağırılmış, Johnson ise söz konusu para cezasını ödediğini ve bir kez daha özür dilediğini belirtmiştir. Ayrıca istifa çağrılarına yanıt olarak görevine devam edeceğini bildirmiştir (Osborne, 2022).

12 ve 13 Nisan 2022 tarihlerinde IPSOS tarafından gerçekleştirilen ve 16-75 yaş arası 1.034 İngiliz yetiştikten oluşan temsili bir örneklemele çevrimiçi olarak yürütülen anketten elde edilen verilere göre; Britanyalıların %54'ü Başbakan Boris Johnson'ın istifa etmesini desteklerken, %27'si bu düşünceye karşı çıkmaktadır. Bu destek oranı, başlangıçta alınan ceza durumunda ne yapması gerektiğinin sorulduğu 1-3 Nisan tarihli bir ankette de benzer verilere sahiptir. Boris Johnson'ın istifasına karşı çıkan Muhafazakar Parti tabanlı seçmenlerin oranı Nisan başında %37 bandında seyrederken, 12-13 Nisan tarihlerinde %47'e yükselmiştir. İşçi Partisi tabanlı seçmenler ise %70'in üzerinde bir oranla Boris Johnson'ın istifasını desteklemektedir (Pedley, 2022).

Should Boris Johnson resign as Prime Minister?

To what extent, if at all, would you support or oppose Boris Johnson resigning as Prime Minister?

* On 1st-3rd April asked as: "If Prime Minister Boris Johnson is issued with a Fixed Penalty notice for breaking Covid rules, to what extent, if at all, would you support or oppose Boris Johnson resigning as Prime Minister?"



© Ipsos | April 2022

Bases: 1,034 Online British adults aged 16-75, 12-13* April 2022, including 2019 Conservative voters (344) and 2019 Labour voters (265).*



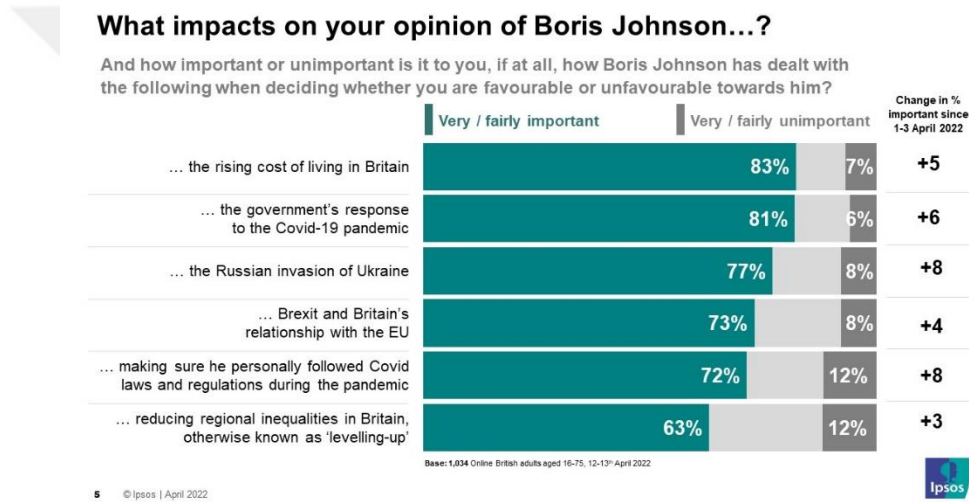
Grafik 6: Boris Johnson'ın İstifası Üzerine Kamuoyu Anketi

Kaynak: Pedley, K. (2022). Majority of Britons say Boris Johnson should resign, in aftermath of 'partygate' fines. *IPSOS*. <https://www.ipsos.com/en-uk/majority-britons-say-boris-johnson-should-resign-aftermath-partygate-fines>

IPSOS tarafından gerçekleştirilen aynı anket üzerinden kamuoyunun Partygate haberlerine olan ilgisi ölçümlenmiş ve şu veriler elde edilmiştir;

- **Yaşam maliyetindeki artış:** Katılımcıların %83'ü, Boris Johnson'ın yaşam maliyetindeki artışa verdiği tepkinin kendi görüşlerini etkilemede çok önemli olduğunu düşünmektedir.
- **COVID-19 pandemisine yanıt:** Katılımcıların %81'i, hükümetin pandemiye verdiği yanıtın kendi görüşleri için önemli olduğunu ifade etmektedir.

- **Rusya'nın Ukrayna'yı işgali:** %77'si, Johnson'ın Rusya'nın Ukrayna işgaline tepkisini önemli bulmaktadır.
- **Brexit ve AB ile ilişkiler:** %73'ü, Brexit sonrası AB ile ilişkilerin yürütülme biçimini önemli bulmaktadır.
- **Kişisel COVID yasalarına ve düzenlemelerine uyum:** Johnson'ın pandemi sırasında kişisel olarak COVID yasalarına ve düzenlemelere uyup uymadığı, katılımcıların %72'si için önemli bulunmaktadır.
- **Bölgesel eşitsizliklerin azaltılması:** Katılımcıların %63'ü, 'levelling up' olarak bilinen bölgesel eşitsizliklerin azaltılması politikasını önemli bulmaktadır. Ancak bu konu diğer konulardan daha az önemli bir konumdur (Pedley, 2022).



Grafik 7: Boris Johnson'ın Politik Eylemlerine İlişkin Kamuoyu Anketi

Kaynak: Pedley, K. (2022). Majority of Britons say Boris Johnson should resign, in aftermath of 'partygate' fines. *IPSOS*. <https://www.ipsos.com/en-uk/majority-britons-say-boris-johnson-should-resign-aftermath-partygate-fines>

3 Mayıs tarihinde ITV medyanın Good Morning (İyi Sabahlar) isimli programına konuk olan Johnson, party-gate skandalı, yasaları ihlal etme iddiaları ve Parlamente'ye yanıltma suçlamalarına rağmen dürüst bir politikacı olduğunu iddia ederek istifa etmeyeceğini belirtmiştir. Ayrıca Johnson, Parlamente'ye yanılttığı iddiasıyla yürütülen soruşturmanın sonuçlarının kamuya açıklanacağını belirterek kendi görevine bağlılığını, bazı bakanların istifalarına rağmen sürdüreceğini vurgulamıştır (Spare-Cole, 2022).



Görsel 12: Boris Johnson Good Morning Röportajı

Kaynak: Good Morning Britain. (2022). Exclusive: Boris Johnson Declares He's an 'Honest' Politician Despite Partygate Law Breaking | GMB. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=QizGkU3HuOs>

23 Mayıs Tarihinde ITV News tarafından, Boris Johnson'ın 2020 yılının Kasım ayında pandemi sürecinde geçerli olan kısıtlamalara rağmen Downing Street'te düzenlenen bir partide alkol alırken çekilmiş fotoğrafları yayınlanmıştır. Fotoğraf o dönem iki farklı hanede bulunan insanların kapalı alanlarda bir araya gelinmesine izin verilmediği bir döneme aittir. Ancak söz konusu fotoğrafta kurallara aykırı olarak birden fazla kişinin bir arada olduğu görülmektedir. Fotoğraf Johnson'ın daha öncesinde kurallara uyulduğuna ilişkin yaptığı açıklamalara ters düşmektedir (Marka, 2022).



Görsel 13: Boris Johnson'ın Kasım 2020 Tarihli Fotoğrafi

Kaynak: Marka, P. (2022). Exclusive: Prime Minister Boris Johnson pictured drinking at Downing Street party during lockdown. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2022-05-23/exclusive-pm-pictured-drinking-at-downing-street-party-during-lockdown>

25 Mayıs tarihinde Boris Johnson Sue Gray'in Raporuna ilişkin sonucu Avam Kamarası'nda açıklamıştır. İfadelerine, Sue Gray'in raporu ve Metropolitan Polisi'nin soruşturması için teşekkür ederek başlayan Johnson, kabine odasındaki öğle yemeği toplantısı için özür dilemiş ve kendi gözetimi altında gerçekleşen olayların tüm sorumluluğunu kabul etmiştir. Politik bir lider olarak son sorumluluğun kendisinde olduğunu ayrıca vurgulamıştır. Soruşturmaların sona ermesiyle birlikte, olayların bağlamını ve Parlamente'ye daha önce yaptığı açıklamaları netleştirmek istediğini ifade etmiş ve ayrıca, Downing Street'te çalışanların zorunlu hizmetler nedeniyle ofislerde olmalarının gerekli olduğunu ve bu süreçte ülkeye hizmet ettiklerini belirtmiştir. Johnson'a kasıtlı olarak yalan söyleyip söylemediğini sorulduğunda ise, hayır yanıtını vererek, iş etkinliklerine katıldığına inandığını ve Kabine Ofisi etkinliği dışında bunun doğrulandığını ifade etmiştir (Uk Parliament, 2022).



Görsel 14: Boris Boris Johnson'ın Sue Gray'in Rapor Sonucunu Bildirdiği Avam Kamarası Konuşması

Kaynak: Reuters. (2022). LIVE: UK PM Boris Johnson takes questions in parliament after 'partygate' report is published. *Youtube*. <https://www.youtube.com/watch?v=tD3oChRx3WE>

Sue Gray'in 60 sayfalık raporu; Mayıs 2020 ve Nisan 2021 tarihleri arasında meydana gelen 12 farklı tarihte gerçekleşen 16 farklı etkinliği kapsamaktadır. Bu etkinliklerin her biri karantina döneminde gerçekleşmiş ve söz konusu etkinliklerden 8'ine başbakanın da katılımı gerçekleşmiştir. Çoğu etkinlik salgın kurallarını tekrar tekrar ihlal edecek şekilde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu etkinliklerde alkol alımının da söz konusu olduğu ve etkinliklerin gece geç saatlere kadar sürdüğü tespit edilmiştir. Gray, ayrıca medyanın sağlaması dışında bu haberlerden haberi olmayacağını ifade etmiş ve yaşadığı hayal kırıklığını dile getirmiştir (Keay, 2022).

Yaşanan olaylar sonucunda Downing Street personeli ve Boris Johnson halk tarafından ciddi şekilde eleştiriye maruz kalmış ve iş ahlakları ve liderlik anlayışları sorgulanmıştır. Bunun bir muhakeme hatası olduğu ve derhal sorumluluk alınması gerektiği üzerine kamuoyu baskısı oluşmuştur (Keay, 2022).

1 Haziran tarihinde Justine Roberts ile bir röportaj gerçekleştiren Johnson, Party-gate etkinliklerine verilen cezaya yönelik "çok ama çok" şaşırdığını ifade etmiştir. Bir izleyicinin 'Yalancı olduğunuzun kanıtlandığı halde söylediğiniz herhangi bir şeye neden inanalım ki' sorusunu yanıtlarken, sorunun önermesine katılmadığını ve istifa etmenin sorumlu bir davranış olmayacağını belirtmiştir. (The Guardian, 2022).

Sue Gray raporu sonrası Muhafazakâr Parti içinde bir memnuniyetsizlik ortamı oluşmuş ve parti içindeki bazı üyeler Johnson'ın liderliğine ve hükümetin politikalarına karşı çıkmıştır. Bunun sonucunda, parti içinde bir güvenoyu oylaması gerçekleşmiş ve oylama sonucunda Johnson'ın liderliği konusunda ciddi bir bölünme yaşanmıştır. Buna rağmen yeterli çoğunluk sağlanamamış ve Johnson görevde kalmaya devam etmiştir (Donaldson, Mayıs, 2022).

29 Haziran tarihinde Muhafazakar Parti milletvekilliği ve Grup Yöneticiliği Görevini yürüten Chris Pincher'a yönelik taciz iddialarının gündeme gelmesi, kamuoyunda oluşan sert baskı ortamı ve parti tabanında gerçekleşen çok sayıda istifa sonucunda 7 Temmuz 2022'de Boris Johnson görevinden istifa ettiğini bildirmiştir. Resmi konutunun önünde toplanan medya mensuplarına; "Siyasette hiç kimse uzaktan vazgeçilmez değildir" söyleminde bulunmuştur (Daigle, 2022). Yeni bir başbakan atanana dek görevini sürdürmeye devam eden Boris Johnson, 6 Eylül'de görevini Liz Truss'a devretmesinin ardından bir veda konuşması gerçekleştirmiş işlevini yerine getirdiğini ifade etmiştir (Independent, 2022).

Boris Johnson'ın istifasının ardından You.Gov tarafından bir anket gerçekleştirilmiş ve elde edilen verilerde kamuoyundaki olumlu algısının en düşük seviyeye ulaştığı bildirilmiştir. Buna göre Johnson; Britanya halkının yalnızca %19'u tarafından olumlu bir algılamaya sahipken, %72 oranında olumsuz olarak algılanmaktadır. 2019'da Johnson'a oy verenlerin %52'sinin Johnson'a karşı negatif bir yargıya vardıkları belirtilirken, %43'ü olumlu görüşlerini sürdürmektedir (McDonnell, 2022).

As he announces his resignation, Boris Johnson's net favourability hits a final low

Do you have a favourable or unfavourable opinion of the following? NET favorability for Boris Johnson shown



Grafik 8: Boris Johnson'ın İstifası Sonrası Kamuoyu Olumlu Algı Anketi

Kaynak: McDonnal, A. (2022). As he resigns, Boris Johnson's favourability drops to lowest ever score of -53. YouGov. <https://yougov.co.uk/politics/articles/43085-he-resigns-boris-johnsons-favourability-drops-low>

4.4 Boris Johson Party Gate Skandalı 2023 Yılında Yaşanan Gelişmeler

Boris Johnson milletvekilliği görevini sürdürürken, 11 Ocak tarihinde ITV News tarafından bir haber yayınlanmış ve karantina sürecinde gerçekleşen bir etkinlikte Johnson'ın bir personele "Bu şu ana kadar sosyal açıdan en mesafeli parti" şeklinde şaka yaptığı iddia edilmiştir. Söz konusu parti bir veda partisi olmakla birlikte, partide alkol alındığı da özellikle belirtilmiştir. Bu sözler Boris Johnson'ın ifade ettiği üzere o dönem yürürlükte olan yasaların etkinlikleri kapsadığını bilmediği söylemi üzerine şüphe düşürmüştür (ITV News, 2023). Ayrıca Boris Johnson'ın Metropolitan Polis anketlerini doldurmadan önce personeli tutarlı olmaları gerektiği konusunda uyardığı da medyada yer alan iddialar arasındadır (Crerar, 2023).

Medyada yer alan haberler üzerine Johnson'ın bir sözcüsü şunları söylemiştir: “Hafızalarda iz bırakan en tehlikeli barış zamanı olan Covid-19 salgını sırasında Boris Johnson liderlik etti. Ulusal bir acil durum sırasında Başbakan olarak 7/24 hayat kurtarmak ve geçim kaynaklarını korumak amacıyla, elinden gelen her şeyi yapmış olmak için çok çalıştı” (Crerar, 2023).

1 Şubat tarihinde Nadine Dorries'in sunduğu New TalkTV programına katılan Boris Johnson, karantina kurallarını kasıtlı olarak ihlal ettiği ve Party-gate olarak anılan etkinlikleri örtbas etmeye çalıştığını düşünen herkesin aklını yitirmiş olduğunu öne sürmüştür.

11 Şubat tarihli bir Podcast yayınında eski bir Downing Street personelinden elde edilen bilgilere yer verilmiş ve buna göre; Metropolitan Polisi anketini doldurmadan önce bazı personeller tarafından etkinliğe ait belgelerin parçalandığı ve olayların fotoğraflarının teslim edilmediği iddia edilmiştir. Eski personel gerçekleşen etkinliklerin sadece yarısının Sue Gray raporunda bulunduğunu ifade etmiştir. Ayrıca karantina boyunca cuma günleri gerçekleşen Wine Time Of (Şarap zamanı) etkinliklerine Johnson'ın sık sık maske takmadan katıldığı belirtilmiştir. Personel mevcut düzenlemelerin ihlal edildiğine dair endişelerini üst düzey yetkililere ilettiğinde, tüm endişelerinin göz ardı edildiğini ayrıca ifade etmiştir (ITV News, 2023). Yayınlanan podcastin ardından Londra Meclisi'nin Polis ve Suç Komitesi Başkan Yardımcısı Unmesh Desai, Metropolitan Polis komiseri Mark Rowley'e bir mektup yazarak soruşturmanın yeniden açılmasını istemiştir (Towsend, 2023).

21 Mayıs tarihinde Boris Johnson, parlamento'ya yalan söylediği iddialarına yönelik bir savunma dosyası yayınlamış ve Downing Street etkinlikleri konusunda Avam Kamarasını kasıtlı olarak asla yanıltmayı düşünmediğini ancak Downing Street personelinin yönlendirmelerine güvenerek Avam kamarasını yanlış yönlendirdiğini kabul etmiştir. Bunların kötü niyetle gerçekleştirilen eylemler olmadığını da özellikle belirtmiştir. Yazılı ifadesinde herhangi bir etkinliğin kuralları ihlal ettiğine veya etmiş olabileceğine dair bir uyarı veya tavsiye aldığını gösteren tek bir belge bile olmadığını ve bu konuda yalnızca tek bir istisnanın bulunduğunu ifade etmiştir. Söz konusu istisnanın "İtibarını yitirmiş" eski Başdanışmanı Dominic Cummings'in hiçbir belgeyle desteklenmeyen iddiaları olduğunu söylemiştir. Dominic Cummings'in kendine karşı bir husumet içerisinde

olduğunu ve iktidardan uzaklaştırmak için elinden gelen her şeyi yapmak istediğini özellikle eklemiştir. Johnson, sosyal mesafe kurallarını ihlal eden personellerin bulunduğu fotoğrafların problemli olduğu iddiasını reddederek resmi fotoğrafının kanunları ihlal eden olayları fotoğraflamasının "akıl dışı" olduğunu savunmuştur. Komite, Downing Street toplantılarında içki şişelerinin yer aldığı ve daha önce görülmemiş dört fotoğrafın varlığıyla, kısıtlamalar getirilmesine rağmen devam eden bir "içki kültürü" olduğu sonucuna varmıştır (Crerar, Allegreti, Elgot, 2023).



Görsel 15: Boris Johnson'ın Party Gate Savunma Dosyasına İlişkin Açıklaması

Kaynak: Sky News (2023). Revealed: Boris Johnson's partygate defence. *Youtube*.

<https://www.youtube.com/watch?v=Vm6ay1rvSoM>

Mayıs 2023 tarihinde COVID-19 soruşturması için materyal hazırlayan Kabine Ofisi, Johnson'ın günlüğünde Haziran 2020 ve Mayıs 2021 tarihlerinde gerçekleşen ziyaretlerin yanı sıra çeşitli etkinliklerin de gerçekleştiğini tespit etmiş ve bu durumu tedbirlerin olası ihlali kapsamında değerlendirerek polise iletmıştır (Allegreti, 2023). Yaşananlar üzerine Johnson'ın sözcüsü, avukatların söz konusu etkinlikleri incelediklerini ve her şeyin yasal olduğunu bildirdiklerini ifade etmiştir (Brown, 2023). 24 Mayıs tarihinde daha önce Sue Gray'in raporlarında yer almadığı iddia edilen etkinlikler de dahil olmak üzere toplamda 12 etkinliğin daha gerçekleştiği medyada yayınlanmış ve yeni bir soruşturma başlamıştır (Allegreti, 2023). Boris Johnson kendisine yönetilen yeni iddialara karşılık olarak söz konusu iddiaların tuhaf ve kabul edilemez olduklarını ifade etmiştir (Ndtv World, 2023). Haziran ayına gelindiğinde Polise intikal

eden toplamda 16 dosyanın bulunduğu Ayrıcalıklar Komitesi tarafından ortaya çıkarılmıştır (Stevens, 2023).

9 Haziran tarihinde, Party-gate skandalına ilişkin yürütülen soruşturmada Boris Johnson'ın parlamento'yu yanlış yönlendirdiğinin tespit edilmesi ve Avam Kamarasından uzun süreli uzaklaştırılmasının tavsiye edilmesinin ardından Johnson, Muhafazakâr Parti milletvekilliğinden istifa ettiğini açıklamıştır. Johnson, hakkında yürütülen soruşturmayı kendisinin siyasi yaşamını sonlandırmaya çalışmakla suçlamış ve 2016 referandum sonuçlarını tersine çevirmek için bir cadı avı yürütüldüğünü iddia etmiştir. Aynı zamanda Rishi Sunak hükümeti hakkında konuşan Johnson, mevcut başbakanı vergileri arttırmak ve yeterince Muhafazakâr olmamakla suçlamıştır. Parlamento'dan ayrılıyor oluşundan ötürü üzgün olduğunu da ayrıca ekleyen Johnson, ileride siyasete dönmeyi deneyebileceğini ima etmiştir. Harriet Harman'ın başkanlığını yaptığı ve yönettiği bir komite tarafından böylesine korkunç bir önyargıyla, anti-demokratik bir şekilde parlamentodan ayrılmaya zorlanabileceği için şaşkın ve dehşete düşmüş durumda olduğunu belirten Johnson, başından beri amaçlanan şeyin, gerçekler ne olursa olsun kendisini suçlu bulmak olduğunu ifade etmiş ve içinde bulunduğu durumu bir kanguru mahkemesi olarak nitelendirmiştir (Mason & Allegreti, 2023).



Görsel 16: Boris Johnson Milletvekilliği İstifa Açıklaması

Kaynak: BBC News. (2023). Boris Johnson: Former UK prime minister quits as MP over Partygate report - BBC News. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=-m7_s7J4OPw

4 Temmuz 2023'te Metropolitan ve Thames Valley Polisi ortak bir açıklama gerçekleştirerek, 10 Downing Street'teki olaylara ilişkin bir soruşturma

başlatmayacaklarını duyurmuştur. Yapılan açıklamada olayların soruşturma açmak için geriye dönük kriterleri karşılamadığına karar verildiği bildirilmiştir (BBC, 2023).



5. BÖLÜM: BULGULAR

5.1. 2021 Yılına Ait Bulgular

Söylem: Downing Street resmi bir yanıt vermiş ve parti iddialarını reddederek, Covid-19 kurallarına her zaman uyulduğunu ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **İnkâr (Denial):** Downing Street'in parti iddialarını reddederek, suçlamaların tamamen asılsız olduğunu ve hiçbir kural ihlalinin gerçekleşmediğini belirtmesi, açıkça inkar stratejisine işaret etmektedir.
- **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** Bu ifade aynı zamanda sorumluluktan kaçınma stratejisini de içermektedir. "Covid-19 kurallarına her zaman uyulduğu" ifadesi, partiye katılımın olası etkilerini veya sonuçlarını hafifletme amacı taşımaktadır.
- **Olumsuzluğu Azaltma (Destekleme):** "Covid-19 kurallarına her zaman uyulduğu" ifadesinde aynı zamanda Olumsuzluğu Azaltma Stratejisinin alt kategorilerinde bulunan destekleme stratejisi kullanılmıştır. Burada belirli iddiaların reddedilmesinin yanında kamu güvenliği kurallarına bağlılık vurgulanmaktadır.

Söylem: Boris Johnson Avam Kamarası'nda Downing Street 10 numarada tüm yönergelere eksiksiz bir şekilde uyulduğunu ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **İnkâr (Denial):** Boris Johnson'ın parti iddialarını direkt olarak reddetmesi ve Downing Street'teki faaliyetlerin tüm Covid-19 yönergelere uygun olduğunu belirtmesi inkar stratejisine işaret etmektedir. Johnson'ın bu ifadesi, iddiaları doğrudan inkâr etmeyi ve Downing Street'in herhangi bir kural ihlali yapmadığına dair bir algı oluşturmayı amaçlamaktadır.
- **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** Bu ifade aynı zamanda, suçlamaların altında yatan sorumluluğu azaltma veya geçersiz kılma stratejisini de içermektedir. Downing Street'in yönergeleri eksiksiz olarak uyguladığı iddiası, herhangi bir yanlış anlama veya hata olasılığını ortadan kaldırmak ve parti üyeleri ve kendisine yöneltilen suçlamalara yönelik sorumluluğu azaltmak amacıyla kullanılmıştır.

Söylem: 5 Aralık'ta Adalet Bakanı Dominic Raab bir röportaj vererek raporların asılsız iddialara dayandığını belirtmiş ve gerçekleşmiş bir parti söz konusu olsaydı bunun yanlış bir durum olacağını ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **İnkar (Denial):** Dominic Raab'ın raporların asılsız iddialara dayandığını belirtmesi, İnkâr stratejisine örnek teşkil etmektedir. Raab burada, partinin gerçekleştiği iddialarını tamamen reddederek, bu iddiaların gerçek dışı olduğunu ifade etmektedir.
- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Raab'ın, eğer gerçekten bir parti düzenlenmiş olsaydı, bunun yanlış bir durum olacağını ifade etmesi, Olumsuzluğu Azaltma stratejisinin bir parçası olarak görülebilir. Raab potansiyel yanlış kabul ediyor gibi görünse de, bunun sadece ihtimaller dahilinde bir durum olduğunu vurgulayarak olumsuzluğu hafifletmeye çalışmaktadır.

Söylem: 8 Aralık tarihinde Boris Johnson meclis konuşmasında videoyu görmenin onun öfkeliendirdiğini belirterek yarattığı izlenimden ötürü içtenlikle özür dilediğini ifade etmiş ve personelden hiçbir parti yapılmadığına dair güvence almasının üzerine söz konusu videonun kendisini şoke ettiğini ve her ne yaşandıysa tüm kurallara uygun olarak yaşandığını dile getirmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Özür/Mortifikasyon (Apology/Mortification):** Boris Johnson'ın yarattığı izlenimden ötürü içtenlikle özür dilemesi, bu stratejinin tipik bir örneğidir. Özür dilemek, bir yanlış kabul etmeyi ve halktan veya etkilenen taraflardan af dilemeyi içermektedir. Johnson'ın bu durumda kamuoyu önünde samimi bir özür sunması, itibarını onarmak ve güveni yeniden kazanmak amacıyla kullanılmaktadır.
- **İnkar (Denial):** Johnson'ın, personelden hiçbir parti yapılmadığına dair güvence aldığını ve videonun kendisini şoke ettiğini ifade etmesi, inkâr stratejisinde suçlu kaydırmaya işaret etmektedir. Johnson'ın durumunda, şok olduğunu özellikle vurgulaması ve personelin güvencesine ilişkin yapılan atıf, dolaylı olarak partilere kişisel katılımını reddettiğini göstermektedir.
- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın "her ne yaşandıysa tüm kurallara uygun olarak yaşandığını" belirtmesi, olumsuzluğu azaltma stratejisini yansıtmaktadır. Burada Olumsuzluğu Azaltma stratejisinin alt kategorilerinden olan

destekleme stratejisi kullanılmıştır. Bu ifade durumun ciddiyetini en aza indirmekle birlikte bir partinin gerçekleştirmiş olması ihtimalinde dahi bunun kurallara aykırı olarak gerçekleşmediğinin altını çizmektedir.

Söylem: Aynı gün Allegra Stratton istifasını bildirmiş ve yaşananlardan pişmanlık duyduğunu dile getirmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Özür/Mortifikasyon (Apology/Mortification):** Stratton'un istifası ve yaşananlardan duyduğu pişmanlığı dile getirmesi, kendisinin sorumluluğu kabul ettiğini ve yaşananlar için özür dilediğini göstermektedir. Bu durum, itibarın onarımı için önemli bir adım olabilmekle birlikte, halk nezdinde güveni yeniden kazanma sürecinde de etkili olabilmektedir.

- **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** İstifanın kendisi de düzeltilici bir eylem olarak değerlendirilebilmektedir. Stratton'un istifası, yaşanan olaylarla ilişkilendirilen herhangi bir yanlış düzeltmeye yönelik somut bir adım olarak görülebilir.

Söylem: Downing Street tarafından Boris Johnson'ın 15 Aralık 2020'de sanal bir Noel yarışmasına kısa bir süreliğine katıldığı doğrulanmış ve Johnson'ın teşekkür etmek için orada olduğu, etkinliğin sanal bir etkinlik olduğu ve hiçbir kuralın çiğnenmediği vurgulanmıştır.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Bu ifadede, Johnson'ın etkinliğe katılımının amacının sadece teşekkür etmek olduğunun vurgulanması ve etkinliğin sanal bir etkinlik olduğunun belirtilmesi, olumsuzluğu azaltma stratejisinin bir parçası olarak görülebilmektedir. Etkinliğin sanal olduğu ve kural ihlali olmadığı vurgusu, olası bir yanlış anlaşılmayı düzeltmeye ve olayın olumsuz etkilerini hafifletmeye yönelik olarak kullanılmaktadır.

- **İnkâr (Denial):** İfadede, "hiçbir kuralın çiğnenmediği" belirtilerek, herhangi bir yanlış ya da ihlalin yapıldığı iddiaları doğrudan reddedilmiştir. Bu durumda, Downing Street, Johnson'ın etkinliğe katılımının herhangi bir kural ihlali içermediğini belirterek, mevcut durumu normalleştirme çabası içerisinde olduğunu göstermektedir.

Söylem: Mirror'da gerçekleştirilen 11 Aralık Tarihli Haber sonrasında Çalışma ve Emeklilik Bakanlığı (DWP) kısıtlamalar esnasında çalışma saatleri dışında çalışan

personelin alkol aldığını, paket siparişi verdiklerini ve gece geç saatlere kadar Downing Street'te kaldıklarını doğrulamıştır. Bir DWP sözcüsü ise ekibin düzenli olarak geç saatlere dek çalıştığını, paket siparişi vermek durumunda kaldıklarını ve bazı durumlarda ise biraz alkol aldıklarını ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** DWP sözcüsünün, personelin uzun saatler boyunca çalıştığını ve bu sebeple paket siparişi vermek durumunda kaldıklarını ve zaman zaman alkol aldıklarını belirtmesi, eylemlerin olumsuz sonuçlarını azaltmayı ve durumu normalleştiren bir tavra işaret etmektedir.

- **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** DWP sözcüsü personelin yoğun çalışma saatleri ve bu yoğunluğun yarattığı stresi vurgulayarak, alkol tüketimi ve geç saatlerde çalışmayı meşru veya kaçınılmaz bir durum olarak sunmaya çalışmaktadır.

Söylem: Yaşanan olaylar sonrasında Kabine Üyesi Grant Shapps, etkinliğin 'kesinlikle kabul edilemez' olduğunu ve Muhafazakâr Parti tarafından yetkilendirilmediğini belirtmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Shapps'ın etkinliği "kesinlikle kabul edilemez" olarak nitelendirmesi, Muhafazakâr Parti'nin bu eylemi onaylamadığını göstermektedir. Bu, partinin genel imajını korumak ve olayın olumsuz etkisini hafifletmek amacı taşımaktadır.

- **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility)/İnkâr:** Shapps'ın, partinin Muhafazakar Parti tarafından yetkilendirilmediğini özellikle belirtmesi, partinin bu olaydaki doğrudan sorumluluğunu reddetme ve sorumluluğu bireysel katılımcılara veya düzenleyicilere yönlendirme çabası olarak görülebilmektedir. Bununla birlikte söz konusu ifade, inkar stratejisinin alt modellerinden olan suçu kaydırmaya da örnek teşkil etmektedir.

- **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** Shapps'ın olayı "tamamen kabul edilemez" olarak değerlendirmesi ve Muhafazakar Parti tarafından izin verilmediğine dair açık beyanı, bir tür düzeltilici eylem olarak görülebilir.

Söylem: Downing Street, Boris Johnson'ın ilgili tarihte tüm öğeden sonra çeşitli toplantılara katıldığını ve toplantılar arasında gerçekleşen bir basın toplantısının ardından

bahçede dönemin sağlık bakanı ve ekibiyle kısa bir görüşme gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca Başbakanın saat 7'den kısa bir süre önce konutuna gittiğini ve o sırada mesai saati devam eden çok az sayıda çalışanın öğleden sonra ve akşamın bir bölümünde Downing Street bahçesinde kaldığını aktarmıştır.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın bahçede kısa bir toplantı da dahil olmak üzere çeşitli toplantılar gerçekleştirdiğine dair açıklama, Johnson'ın varlığını tamamen iş bağlamında ele alarak imajını koruma çabasını göstermektedir. Bu yaklaşım, toplantının niteliğini sosyal etkinliklerden farklılaştırarak, faaliyetlerin normal görevler kapsamında gerçekleştiğini öne sürmektedir. Ayrıca Johnson'ın daha sonra evine gittiğinin özellikle vurgulanması ve az sayıda personelin kaldığını belirtilmesi de olumsuzluğu en aza indirerek olayın çok kapsamlı veya kuralları çiğneyen bir olay olmadığını gösterme çabasıdır.

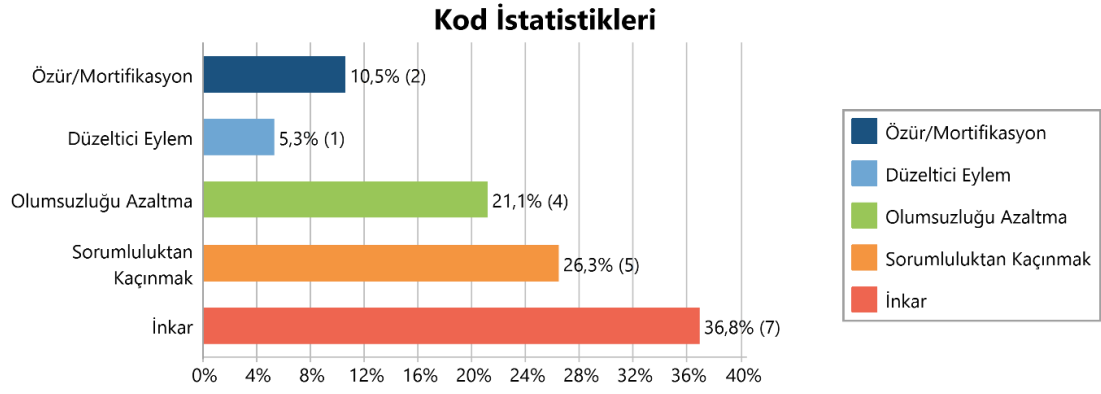
- **İnkâr (Denial):** Downing Street'in yanıtı, Johnson'ın sosyal bir etkinlikten ziyade düzenli toplantıların bir parçası olarak orada bulunduğunu vurgulamaktadır. Söz konusu söylem inkar stratejisini içermektedir. Bu yaklaşım, Johnson'ın karantina kurallarını ihlal edecek herhangi bir partiye katıldığı yönündeki iddiaları çürütmeyi amaçlamaktadır.

Söylem: Downing Street fotoğrafının içeriğinin bir iş toplantısını açıkça gösterdiği konusunda ısrar etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

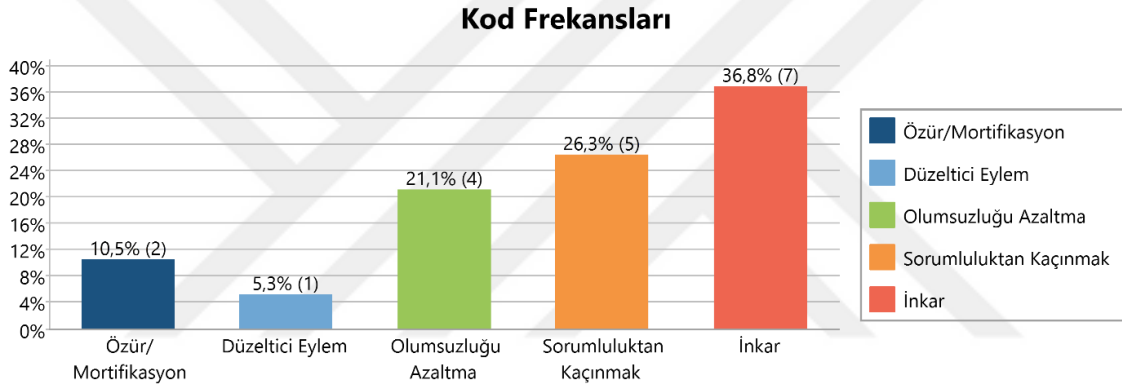
- **İnkâr (Denial):** Downing Street'in fotoğrafının bir iş toplantısını tasvir ettiği yönündeki ısrarı, inkar stratejisinin açıkça bir örneğidir. Bu yaklaşım, toplantının sosyal veya işle ilgili olmadığı yönündeki ima veya algılamayı doğrudan çürütmeyi amaçlamaktadır.

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Etkinliği bir iş toplantısı olarak nitelendiren Downing Street, aynı zamanda olumsuzluğu azaltmanın bir alt kategorisi olan farklılaştırma stratejisini de kullanmaktadır. Bu strateji, söz konusu eylemi daha ciddi veya olumsuz davranış türlerinden ayırmayı amaçlamaktadır. Bu durumda, toplantının sosyal bir olaydan ziyade işle ilgili meşru bir faaliyet olduğu öne sürülmüştür.



Grafik 9: 2021 Kod İstatistikleri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Grafik 10: 2021 Kod Frekansları

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Görsel 17: 2021 Metin Portresi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

- **Kamuoyunun Algısı**

- İlk anket, halkın %46'sının olayın gerçekleştiğinden "kesinlikle emin" olduğunu göstermekle birlikte; bir diğer %32'si ise olayın "muhtemelen" gerçekleştiğini düşündüğünü açıklamaktadır. Bu, toplumun büyük bir kesiminin olaya inandığını ve bu nedenle hükümetin veya ilgili bireylerin itibarının zarar gördüğünü ortaya koymaktadır.
- İkinci anket, halkın %54'ünün Downing Street'in "kesinlikle" Covid-19 kurallarını ihlal ettiğine inandığını göstermektedir. Bu, halkın görüşünün olayın ciddiyetini ve hükümetin eylemlerinin yasalara uygun olup olmadığı konusunda net bir yargıya vardığını ortaya koymaktadır.
- Üçüncü anket, halkın %21'inin hikayeyi "çok yakından" ve %29'unun "oldukça yakından" takip ettiğini ortaya koymaktadır. Bu, konunun kamuoyunun dikkatini çektiğini ve geniş çapta bir farkındalık yarattığını göstermektedir.

- **İmaj Restorasyon Teorileri Bağlamında Kamuoyu Algısı**

➤ **Özür/Mortifikasyon (%10,5) ve Düzeltici Eylem (%5,3):** Bu stratejilerin düşük kullanımı, Boris Johnson ve ekibinin bu yaklaşımı daha riskli bulduğunu veya yeterince etkili olmadığını düşündüğünü göstermektedir. Bu durumda özür dilemenin kamuoyu nezdinde yeterli görülmediğinden ya da kamuoyunun daha somut eylemler beklediğinden yeterince kullanılmamış olabilir. Kriz bağlamında gerçekleşen olaylar göz önünde bulundurulduğunda olumsuz kamuoyu sonuçları, Johnson'ın ekibinin stratejilerinin zaman içinde inkar stratejisinden, Özür/mortifikasyon stratejisine doğru yönlendirmiştir.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (%21,1):** Boris Johnson ve ekibi tarafından bu stratejinin da düşük kullanımı olayın şiddetini hafifletmeye çalışmakla birlikte eylemleri normalleştirmeye çalıştıklarını da göstermektedir. Ancak kamuoyunun ciddi bir kısmının olayın gerçekleştiğine inanıyor oluşu bu stratejisinin etkinliği ve ikna ediciliğini azaltmaktadır.

➤ **Sorumluluktan Kaçınma (%26,3):** Boris Johnson ve ekibi suçlamaları kabul etmek yerine, dikkati başka yönlerdeki faktörlere veya olayın bağlamına yönlendirmeye yönelik iletişim stratejileri kullanmaktadır. Kamuoyu sonuçları da göz önünde bulundurulduğunda bu strateji başarı örneği göstermemektedir.

➤ **İnkâr (%36,8):** İnkârın yüksek kullanımı, Boris Johnson ve ekibinin inkarı tercih ettiğini göstermektedir. Ancak kamuoyunun büyük çoğunluğunun kuralların ihlal edildiğine inanması, bu stratejilerin etkinliğini sorgulatabilmektedir.

- **Analiz ve Sonuçlar:**

➤ Kamuoyunun çok ciddi bir oranının, söz konusu olayın gerçekleştiğine inanıyor olması ve kuralların görmezden gelindiğine ikna olması inkar ve sorumluluk gibi iletişim stratejilerinin etkili olmadığını göstermektedir.

➤ Düşük oranda kullanılan özür ve düzeltici eylem stratejileri, daha samimi veya somut çözümler sunulmadığı takdirde, kamuoyunun olumsuz algısını tersine çevirmede yetersiz kalabileceğine işaret etmektedir.

➤ **İnkâr (%7,1):** "Not" (değil/olumsuz) ve "deny" (reddetmek) kelimeleri, Johnson'ın iddiaları inkâr ettiği veya gerçekleri çarpıttığı algısını yansıtmakta ve kamuoyunun bu durumu şüpheyile karşıladığını göstermektedir.

Kelime bulutunda öne çıkan "not" (değil), "liar" (yalancı), "denial" (inkâr) gibi ifadeler, kamuoyunun Johnson'ın açıklamalarına ve kriz yönetimine olan güvensizliğini ve onun yeterince şeffaf olmadığına dair genel bir algıyı göstermektedir. "Resign" (istifa) kelimesi ise, kamuoyunun Johnson'dan daha radikal bir değişim veya sorumluluk alarak görevini bırakması yönündeki isteğinin bir sonucudur.

5.2. 2022 Yılına Ait Bulgular

Söylem: Bildiğiniz gibi tüm bunlar Sue Gray tarafından yürütülen bir soruşturmanın konusu.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility):** Johnson'ın ifadesi, olayın sorumluluğunu kendisinden uzaklaştırarak ve soruşturma sürecine atıfta bulunarak, sorumluluktan kaçınma stratejisinin bir örneğini oluşturmaktadır. Bu yaklaşımla Johnson, olayın sorumluluğunu doğrudan üzerine almak yerine soruşturma sürecinin sonuçlarını beklemeyi tercih etmektedir.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Bu strateji kapsamında, Johnson'ın ifadesi, olayın ciddiyetini azaltmaya veya kamuoyunun dikkatini soruşturmaya çekmeye yönelik bir girişim olarak değerlendirilebilmektedir. Bu durumda söylem, olayın algılanan olumsuzluğunu hafifletmeye çalışan bir yaklaşımı yansıtmaktadır.

Söylem: Boris Johnson'ın konuşmasında; Bu ülke genelinde milyonlarca insanın son 18 ayda olağanüstü fedakârlıklar yaptığını biliyorum. Yakınlarının yasını tutamadıkları, hayatlarını istedikleri gibi yaşayamadıkları ya da sevdikleri şeyleri yapamadıkları için yaşadıkları ıstırapı biliyorum. İnsanların Downing Street'te, kuralları koyan insanlar tarafından düzgün bir şekilde uygulanmadığını düşündüklerinde bana ve yönettiğim hükümete duydukları öfkeyi anlayabiliyorum. Geriye dönüp baktığımda herkesi içeri geri göndermeliydim. Birçok kişinin aynı fikirde olmadığını kabul ediyor, onlara ve bu meclise en içten özürlerimi sunuyorum.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility):** Johnson'ın etkinlikte sadece 25 dakika kaldığını ve bunun bir iş etkinliği olduğunu belirtmesi, eylemin doğasını ve önemini değiştirerek sorumluluğu hafifletme çabası olarak görülebilmektedir. "Teknik olarak" hiçbir kuralı ihlal etmediğini savunması, eylemin yasal ve etik boyutunu ayırarak sorumluluktan kaçınma girişimine işaret etmektedir.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın halkın yaşadığı ıstırapı anladığını ve insanların öfkesini kabul ettiğini dile getirmesi, kamuoyunun olumsuz algısını azaltmaya yönelik bir girişimdir. Bu, suçlamaların etkisini hafifletmeye ve kamuoyu nezdinde empati yaratmaya çalışan bir yaklaşımdır.

➤ **Özür / Mortifikasyon (Apology / Mortification):** Johnson'ın, geçmişteki eylemleri için pişmanlık ifade ederek özür dilemesi, İmaj Restorasyon Teorisi'ndeki özür/mortifikasyon stratejisinin bir örneğidir. "Geriye dönüp baktığımda herkesi içeri geri göndermeliydim" ve "en içten özürlerimi sunuyorum" ifadeleri, hatanın kabul edilmesi ve toplum nezdinde itibarın onarılması çabası olarak değerlendirilebilmektedir.

Söylem: Ertesi gün Slack ve Downing Street bir olay olduğunu doğrulayarak söz konusu parti için Kraliçe II. Elizabeth'ten özür dilediklerini ifade etmişlerdir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Özür / Mortifikasyon (Apology / Mortification):** Açıkça yapılan hatanın kabul edilmesi ve etkilenen taraf olan Kraliçe II. Elizabeth'e doğrudan özür dilenmesiyle, söz konusu söylem özrün açıkça bir örneğidir.

Söylem: Medyada yer alan Johnson'ın, Downing Street yetkilileri tarafından uyarıldığını ancak Johnson'ın "aşırı tepki gösterdikleri" şeklinde yanıt verdiği iddiaları üzerine, Johnson'ın sözcüsü söz konusu iddiaları yalanlamıştır.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **İnkâr (Denial):** Boris Johnson'ın sözcüsünün haberde yer alan iddiaları yalanlaması, İmaj Restorasyon Teorisi'nde tanımlanan inkar stratejisinin bir örneğidir. Sözcünün iddiaları yalanlaması, Johnson'ın veya Downing Street'in olayla ilgili olarak suçlamaları kabul etmek yerine reddetmeyi tercih ettiğini göstermektedir.

Söylem: Aynı gün Boris Johnson'ın sözcüsü 16 Nisan 2021 tarihinde Prens Philip'in cenaze arifesinde gerçekleşen olaylardan ötürü Kraliçeden özür dilediğini bildirmiş ve

ulusal yas döneminde bu tip olayların gerçekleşmesinden duyduğu üzüntüyü dile getirmiştir. Sözcü, öncesinde Johnson yerine neden Dawning Street'in özür dilediği sorularına ise; "Başbakan yine daha önce yanlış değerlendirmeler yapıldığını ve bu hafta başında olduğu gibi insanların özür dilemesinin doğru olduğunu ifade etmiştir, şeklinde cevap vermiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Özür / Mortifikasyon (Apology / Mortification):** Sözcünün, Prens Philip'in cenaze arifesinde gerçekleşen olaylar için Kraliçe'den özür dilemesi ve ulusal yas döneminde bu tür olayların gerçekleşmesinden duyduğu üzüntüyü dile getirmesi, İmaj Restorasyon Teorisi'ndeki özür/mortifikasyon stratejisinin bir örneğidir. Özür, özellikle ulusal yas döneminde yaşanan olayların uygunsuzluğunu kabul etmektedir

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın, insanların özür dilemesinin doğru olduğu şeklinde açıklamasının sözcü tarafından aktarımı, desteklemeye işaret etmektedir. Bu strateji, olumlu yönleri veya niyetleri güçlendirmeyi amaçlar; bu durumda Johnson'ın, sorumlu ve duyarlı imajını güçlendirebilecek özüllere duyulan ihtiyacı kabul ettiği özellikle vurgulanmıştır.

Söylem: Kimse bana Downing Street partisinin 'kurallara aykırı' olduğunu söylemedi, özür dilerim.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility)/İnkar:** Johnson'ın "Kimse bana... 'kurallara aykırı' olduğunu söylemedi" ifadesi, sorumluluğu kısmen dış faktörlere veya başkalarına atfetme çabası olarak yorumlanabilir. Aynı zamanda bu durum, inkar stratejisinin bir alt türü olan "Suçu kaydırma" stratejisi içerisinde de değerlendirilebilmektedir. Bu durumda, Johnson, partinin kurallara aykırı olduğunu bilmediğini ifade etmekte ve bu enformasyon eksikliği nedeniyle sorumluluktan kısmen kaçınmaya çalışmaktadır. Bu yaklaşım, yanlış davranışa ilişkin kişisel bilgi veya sorumluluk eksikliğini içermektedir. Haksız eyleme ilişkin kontrol veya bilgi eksikliğinin iddia edilmesiyle kişisel sorumluluk en aza indirilmeye çalışılmaktadır.

➤ **Özür / Mortifikasyon (Apology / Mortification):** Johnson açıklamasında, partinin kurallara aykırı olduğunun farkında olmamakla hatalı bir karar verdiğini itiraf ederek özür/mortifikasyon stratejisi gerçekleştirmektedir.

Söylem: Boris Johnson, Sue Gray’ın Raporu sonrası Avam kamarasında bir açıklama gerçekleştirmiş ve doğru şekilde gerçekleştiremedikleri şeyler için ve konunun ele alınış şekli için üzgün olduğunu belirtmiştir. Ayrıca Johnson, suçunu kabul ederek bu durumu düzeltebileceğini belirtmiş ve toplumsal öfkeye rağmen görevini yapmaya devam edeceğini belirtmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Özür / Mortifikasyon (Apology / Mortification):** Johnson’ın "doğru şekilde gerçekleştiremedikleri şeyler için ve konunun ele alınış şekli için üzgün olduğunu" belirtmesi, İmaj Restorasyon Teorisi’nde tanımlanan özür/mortifikasyon stratejisine uygun düşmektedir.

➤ **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** Durumu düzeltme ve görevlerini yerine getirmeye devam etme konusundaki kararlılık, bir tür düzeltilici eylem stratejisidir. Bu strateji, sorunu düzeltmek ve tekrarını önlemek için adımlar atmayı içerir, böylece iyileştirme ve hesap verebilirlik taahhüdü oluşturulmaya çalışılmaktadır.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Aynı zamanda bu ifade sorunları çözmek için taahhütte bulunması sebebiyle Olumsuzluğu azaltma stratejisinin alt stratejilerinden olan “tazmin etme” stratejisiyle de örtüşmektedir.

Söylem: Gelişen iddialar üzerine eski Başbakan Sir John Mayor, Boris Johnson’ı hedef alarak İngiltere’nin global itibarını zayıflattığını öne sürmüştür. Hükümetin Ukrayna krizine verdiği yanıtın bir parçası olarak Varşova’da konuşma gerçekleştiren Johnson, Downing Street’in kural tanımayan tecrit toplantılarının Birleşik Krallık’a zarar verdiğinin 'açıkça doğru olmadığını' söylemiştir. Ek olarak polis tarafından bazı yasal ihmallere tespit edildiği takdirde istifa edip etmeyeceği sorusuna net bir yanıt vermekten kaçınmıştır.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **İnkâr (Denial):** Johnson, söz konusu iddiaların Birleşik Krallık’ın itibarına zarar verdiğini reddetmektedir. Downing Street’in tecrit toplantılarının ülkeye zarar verdiğini yalanlaması, inkar stratejisinin bir örneğidir. Johnson, iddiaları doğrudan reddetmekle, suçlamaların doğruluğunu sorgulayarak ve hedefi başka yöne yönlendirerek suçlamaları pasifize etmeye çalışmaktadır.

➤ **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** Polis tarafından yasal ihlaller tespit edilmesi durumunda istifa edip etmeyeceği sorusuna net bir yanıt vermekten kaçınmıştır.

kaçınan Johnson, sorumluluktan kaçınma stratejisini kullanmaktadır. Suçlamaların altında yatan sorumluluğu doğrudan kabul etmeyerek ve gelecekteki eylemlerine odaklanarak, dikkati mevcut durumdan başka bir yöne çekmeye çalışmaktadır.

Söylem: 20 Ocak tarihinde BBC ile bir röportaj gerçekleştiren Boris Johnson Downing Street partileri ile ilgili soruları toplamda 17 kez reddetmiştir. BBC sunucusu tarafından konu ile ilgili çok fazla soru almasına rağmen Johnson, "Ne kadar istesem de bu konuda size söyleyebileceğim bir şey yok" şeklinde yanıt vermiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **İnkâr (Denial):** Johnson, Downing Street etkinlikleriyle ilgili soruları defalarca reddederek, suçlamaların veya iddiaların geçerliliğini direkt olarak reddetmektedir. Bu durum, söz konusu olayların sorumluluğunu veya varlığını tamamen reddetme yaklaşımını yansıtmaktadır.

➤ **Sorumluluktan Kaçma (Evading Responsibility):** Johnson'ın "Ne kadar istesem de bu konuda size söyleyebileceğim bir şey yok" ifadesi, sorumluluktan kaçınma stratejilerinden, bilgi eksikliği veya geçersiz kılma stratejisi olarak değerlendirilebilir. Bu durumda, konuyla ilgili eksik bilgiye sahip olduğunu veya şu anda paylaşılacak bir bilginin bulunmadığını belirterek, sorumluluğu dolaylı bir şekilde reddetmektedir. Bu yaklaşım, mevcut durumun ciddiyetini ve kendisine yöneltilen suçlamaların önemini azaltmayı amaçlamaktadır.

Söylem: Yaşanan gelişmeler üzerine muhalefetteki siyasetçiler başbakan ve şansölyeyi istifaya çağırılmış, Johnson ise söz konusu para cezasını ödediğini ve bir kez daha özür dilediğini belirtmiştir. Ayrıca istifa çağrılarına yanıt olarak görevine devam edeceğini bildirmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Özür (Mortification):** Johnson'ın para cezasını ödediğini belirtmesi ve özür dilemesi, özür/mortifikasyon stratejisinin bir örneğidir. Bu strateji, sorumluluğu kabul etmek ve hatadan dolayı özür dilemek anlamına gelmektedir. Johnson, yanlışlarını kabul ederek ve özür dileyerek, halkın gözünde dürüstlüğü ve sorumluluk bilincini kanıtlamaya çalışmaktadır.

➤ **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** İstifa çağrılarına rağmen görevine devam etme niyetinde olduğunu belirten Johnson, düzeltilici eylem stratejisine başvurmuştur. Sürekli hizmet ve sorumluluk yoluyla durumu düzeltme taahhüdünde bulunmaktadır.

Söylem: 3 Mayıs tarihinde ITV medyanın Good Morning (iyi sabahlar) isimli programına konuk olan Johnson, party-gate skandalı, yasaları ihlal etme iddiaları ve Parlamento'yu yanıltma suçlamalarına rağmen dürüst bir politikacı olduğunu iddia ederek istifa etmeyeceğini belirtmiştir. Ayrıca Johnson, Parlamento'yu yanılttığı iddiasıyla yürütülen soruşturmanın sonuçlarının kamuya açıklanacağını belirterek kendi görevine bağlılığını, bazı bakanların istifalarına rağmen sürdüreceğini vurgulamıştır.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın kendisini dürüst bir politikacı olarak tanımlaması, olumsuzluğu azaltma stratejisinin bir alt modeli olan destekleme stratejisini işaret etmektedir. Yaşanan olumsuzluğu azaltmak amacıyla kamuoyu algısını iyi bir politika örneği sergilediği davranışlarına yöneltmeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda Johnson, kendisine yönelik suçlamalara rağmen, dürüstlüğüne vurgulayarak ve istifa etmeyi reddederek kişisel itibarını koruma ve güvenilirliğini yeniden kazanma çabası göstermektedir.

➤ **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** Johnson'ın Parlamento'yu yanıltma iddiasıyla ilgili yürütülen soruşturmanın sonuçlarını kamuya açıklayacağını belirtmesi, düzeltilici eylem stratejisinin bir parçasıdır. Bu strateji, olumsuz durumun düzeltilmesi için somut adımlar atmaya içermektedir. Johnson, soruşturmanın sonuçlarını açıklamak suretiyle, yanıltma iddialarına şeffaf ve açık bir şekilde yanıt vererek, halkın güvenini yeniden kazanmaya çalışmaktadır.

Söylem: 25 Mayıs tarihinde Boris Johnson Sue Gray'ın Raporuna ilişkin sonucu Avam Kamarası'nda açıklamıştır. İfadelerine, Sue Gray'ın raporu ve Metropolitan Polisi'nin soruşturması için teşekkür ederek başlayan Johnson, kabine odasındaki öğle yemeği toplantısı için özür dilemiş ve kendi gözetimi altında gerçekleşen olayların tüm sorumluluğunu kabul etmiştir. Politik bir lider olarak son sorumluluğun kendisinde olduğunu ayrıca vurgulamıştır. Soruşturmaların sona ermesiyle birlikte, olayların bağlamını ve Parlamento'ya daha önce yaptığı açıklamaları netleştirmek istediğini ifade etmiş ve ayrıca Downing Street'te çalışanların zorunlu hizmetler nedeniyle ofislerde

olmalarının gerekli olduğunu ve bu süreçte ülkeye hizmet ettiklerini belirtmiştir. Johnson'a kasıtlı olarak yalan söyleyip söylemediğini sorulduğunda ise, hayır yanıtını vererek, iş etkinliklerine katıldığına inandığını ve Kabine Ofisi etkinliği dışında bunun doğrulandığını ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **Özür/Mortifikasyon (Mortification):** Johnson'ın kabine odasındaki öğle yemeği toplantısı için özür dilemesi ve kendi gözetimi altında gerçekleşen olayların tüm sorumluluğunu kabul etmesi, özür/mortifikasyon stratejisinin bir örneğidir. Johnson, söz konusu açıklamalarla hatalarını açıkça kabul ederek itibarını onarmaya çalışmaktadır.

➤ **Düzeltilici Eylem (Corrective Action):** Johnson'ın soruşturmaların sona ermesiyle olayların bağlamını ve Parlamento'ya daha önce yaptığı açıklamaları netleştirmek istediğini ifade etmesi, düzeltilici eylem stratejisine işaret etmektedir. Johnson, durumu netleştirerek ve gelecekte benzer yanlışları önleyecek açıklamalar gerçekleştirerek kamuoyuna güven aşılama'yı amaçlamaktadır.

➤ **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** Johnson'ın Downing Street'te çalışanların zorunlu hizmetler nedeniyle ofislerde olmalarının gerekli olduğunu belirtmesi, sorumluluktan kaçınma stratejisinin bir alt modeli olan iyi niyet stratejisinin bir örneğidir. Burada amaç söz konusunu mekânda bulunmanın temel nedeninin iş yapmak olduğunun ve pozisyonları dolayısıyla topluma hizmet etme gayesinin altını çizmektir.

Söylem: 1 Haziran tarihinde Justine Roberts ile bir röportaj gerçekleştiren Johnson Party-gate etkinliklerine “çok ama çok” şaşırdığını ifade etmiştir. Bir izleyicinin “Yalancı olduğunuzun kanıtlandığı halde söylediğiniz herhangi bir şeye neden inanalım ki?” sorusunu yanıtlarken, sorunun önermesine katılmadığını ve istifa etmenin sorumlu bir davranış olmayacağını belirtmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

➤ **İnkâr (Denial):** Johnson'ın party-gate etkinliklerine şaşırdığını ifade etmesi inkâr stratejisine işaret etmektedir. İnkâr, suçlamalara veya olumsuz durumlara karşı doğrudan reddetme veya gerçekleşen olayların etkisinin olmadığını gösterme eğilimidir. Johnson, etkinliklerin gerçekleşmesinden şaşkınlığını dile getirerek, olayların ciddiyetini veya kendi rolünü azaltmaya çabalamaktadır.

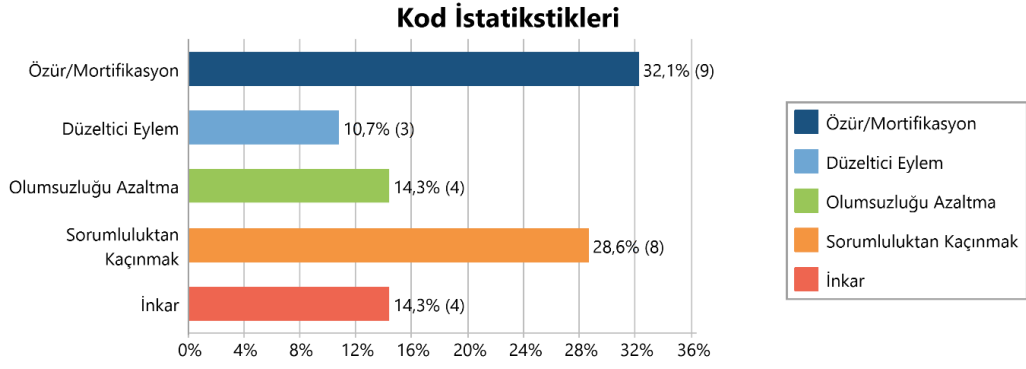
➤ **Sorumluluktan Kaçınma (Evading Responsibility):** Johnson'ın 'Yalancı olduğunuzun kanıtlandığı halde...' sorusuna, sorunun önermesine katılmadığını belirterek yanıt vermesi, sorumluluktan kaçınma stratejisinin bir örneğidir. Bu yaklaşımda, suçlamaların altında yatan sorumluluğu direkt olarak kabul etmek yerine, bu suçlamaların geçersizliğini veya yanlışlığını öne sürerek sorumluluktan kaçınma gerçekleştirilmektedir.

Söylem: 29 Haziran tarihinde Muhafazakâr Parti milletvekilliği ve Grup Yöneticiliği Görevini yürüten Chris Pincher'a yönelik taciz iddialarının gündeme gelmesi, kamuoyunda oluşan sert baskı ortamı ve parti tabanında gerçekleşen çok sayıda istifa sonucunda 7 Temmuz 2022'de Boris Johnson görevinden istifa ettiğini bildirmiştir. Resmi konutunun önünde toplanan medya mensuplarına; "Siyasette hiç kimse uzaktan vazgeçilmez değildir, söyleminde bulunmuştur (Daigle, 2022). Yeni bir başbakan atanana dek görevini sürdürmeye devam eden Boris Johnson, 6 Eylül'de görevini Liz Truss'a devretmesinin ardından bir veda konuşması gerçekleştirmiş işlevini yerine getirdiğini ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

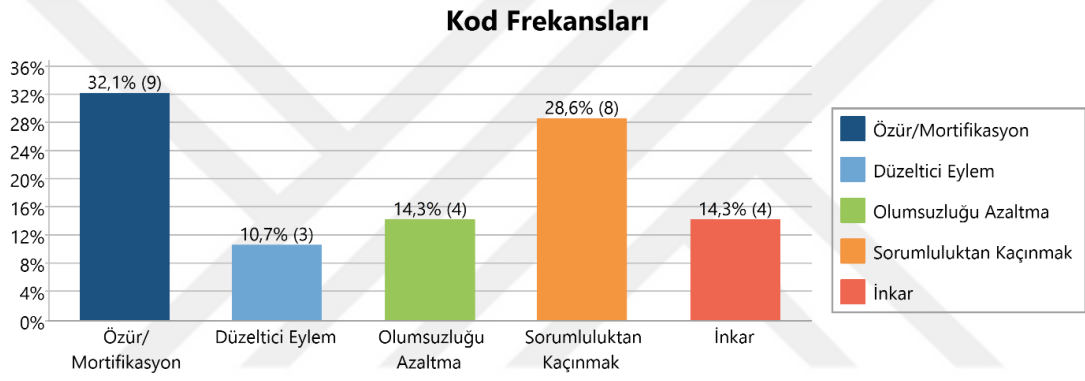
➤ **Özür / Mortifikasyon (Mortification with Apology):** Johnson'ın görevinden istifa etmesi ve kamuoyuna veda konuşması gerçekleştirmesi, özür stratejisinin bir bileşenidir. Bu durumda, Johnson olumsuz durumu kabul etmekte ve kamusal alanda söz konusu duruma ilişkin af dilemektedir.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Johnson'ın "Siyasette hiç kimse uzaktan vazgeçilmez değildir" açıklaması, durumun olumsuz sonuçlarını en aza indirmeye yönelik bir açıklamadır. Bu durumda siyasi değişimlerin normal olduğu öne sürülmüş ve istifasının algılanan kişisel etkisi azaltılmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda Johnson, veda konuşmasında görevini yerine getirdiğini ifade etmesi, görev süresi boyunca elde ettiği başarıları ve görevine olan bağlılığını vurgulayarak imajını onarma çabası olarak görülmektedir.



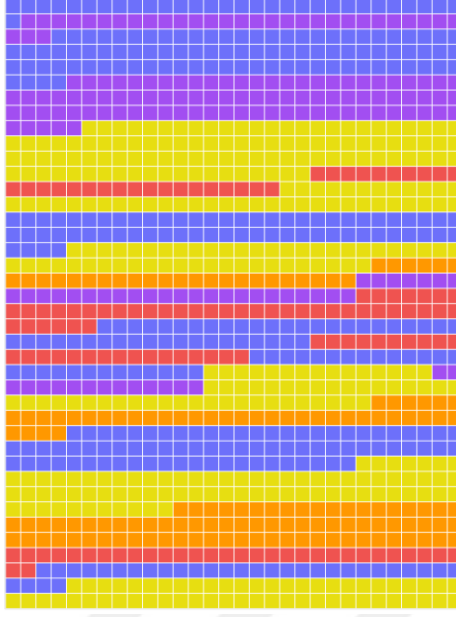
Grafik 11: 2022 Kod İstatistikleri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Grafik 12: 2022 Kod Frekansları

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Görsel 19: 2022 Metin Portresi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kamuoyunun Algısı

Boris Johnson'ın Yetkinlik Algısı

- Anketlerden elde edilen verilere göre Johnson'ın kararlılık algılanma oranlarında zaman içinde bir dalgalanma gerçekleşmektedir. Ancak genel eğilim, kararsızlık algısının arttığı yönündedir. Yetkinlik algısı da zaman içinde azalmış ve Johnson'ın yetkinlik konusundaki olumsuz algıları ağırlık kazanmıştır.

Beğenilirlik ve Güvenilirlik

- Beğenilirlik açısından da benzer bir eğilim görülmekle birlikte zamanla beğenilmeme oranı yükselmektedir.
- Güvenilirlik düşüşün en ağır hissedildiği faktördür. Johnson'ın güvenilirlik oranları tüm zamanların en düşük seviyesine ulaşmıştır.

Genel Kamuoyu Algısı

- Üç çeyrek Britanyalı'nın Johnson hakkında olumsuz bir görüşe sahip olması halkın genel algısının ciddi şekilde biçimde bozulduğunu açıkça göstermektedir.

Boris Johnson'a Karşı İstifa Talepleri

- Halkın yarısından fazlasının Johnson'ın istifa etmesini desteklediği göz önüne alındığında, halkın algısının olumsuz etkilendiği ve Johnson'ın liderlik yeteneğine olan güvenin azaldığı sonucuna ulaşmak mümkündür.

Johnson'ın Popülerlik ve Tercih Edilme Oranı

- Johnson'ın popülerlik oranları, pandeminin başlarında zirve yapmasının ardından ciddi bir düşüş göstermiş ve özellikle party-gate skandalının ortaya çıkışıyla söz konusu düşme eğilimi daha da belirginleşmiştir. Johnson'ın en düşük popülerlik oranları, skandalın ortasında ve istifa ettiği dönemde kaydedilmiştir.

Johnson'ın Politikalarının Kamuoyu Nezdindeki Algısı

- Yaşam pahalılığı, karantina süreçleri ve Johnson'ın karantina kurallarına riayet edip etmediği gibi konular halk nezdinde Johnson'ın performansı ile doğrudan ilişkilendirildiğinden, söz konusu alanlardaki başarısızlığı popülerlik ve olumlu algılamalarında düşüş yaşamasına sebep olmaktadır.

Elde edilen veriler değerlendirildiğinde Johnson'ın kullandığı imaj restorasyon stratejilerinin genel anlamda sınırlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Güvenilirlik ve kararlılık gibi önemli alanlarda yaşanan düşme eğilimleri Boris Johnson'ın kamuoyu nezdinde itibarını ciddi şekilde etkilemiştir.

İmaj Restorasyon Teorileri Bağlamında Kamuoyu Algısı

- **Özür/Mortifikasyon (%31,2):** Johnson'ın en sık başvurduğu strateji özür dileme stratejisidir. Ancak anket verileri, Johnson'ın güvenilirlik oranının tarihi düşük seviyelere ulaştığını göstermektedir. Bu durum, gerçekleştirilen özürlerin kamuoyu tarafından samimi veya yeterli olarak algılanmadığını ve böylelikle imajını restore etmede etkisiz kaldığını göstermektedir.
- **Düzeltilici Eylem (%10,7):** Johnson'ın genel anlamda söylemlerinde düzeltilici eylem stratejisine seyrek bir şekilde başvurmaktadır. Kamuoyu algısı göz önünde bulundurulduğunda bu stratejinin de sınırlı etkiye sahip olduğu görülebilmektedir.
- **Olumsuzluğu Azaltma (%14,3):** Johnson'ın olumsuzlukları azaltmaya yönelik çabalarının genel anlamda olumlu bir etki yaratmadığı görülmektedir. Kamuoyu nezdinde Johnson'ın liderlik ve yeterlilik algısında yaşanan düşüşler bu durumu desteklemektedir.

➤ **Sorumluluktan Kaçınmak (%28,6):** "Not" (değil/olumsuz) ve "liar" (yalancı) kelimeleri, Johnson'ın suçlamaları kabul etmekteki isteksizliğini veya sorumluluğunu tam olarak üstlenme konusunda tereddüt ettiğini göstermektedir. Bunun sonucu olarak kamuoyu algısında oluşan güvensizlik ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, "not" kelimesi, kamuoyu algısında Johnson'ın iddiaları tam olarak kabul etmeme ya da bunları yalanlama eğilimi içerisinde olduğu anlamına da gelebilmektedir.

➤ **Olumsuzluğu Azaltma (%14,3):** Kelime bulutundaki "rules" (kurallar) ve "breaking" kelimeleri, Johnson'ın durumun ciddiyetini azaltma çabası içinde olabileceğini düşündürmekle birlikte, halkın algısını değiştirmeye ve durumu daha kabul edilebilir bir şekilde çerçevelemeye çalıştığını göstermektedir.

➤ **İnkâr (%14,3):** "Liar" kelimesi, Johnson'ın belirli iddiaları reddettiği veya kamuoyunun kendisini doğruluk konusunda güvenilir bulmadığı yönündeki algıyı yansıtmaktadır.

Bu analizde öne çıkan "liar" (yalancı) ve "trust" (güven) gibi kelimeler, kamuoyunun Johnson'a karşı güvensizlik içerisinde olduğunu ve onun açıklamalarına şüpheyile yaklaştıklarını göstermektedir. Genel anlamda kelime bulutu Johnson'ın imajını ve kamuoyu algısını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu durum kamuoyu yorumlarında da net bir şekilde görülmektedir.

nezdinde itibarını ve güvenilirliğini sarstığını ve kamuoyunun daha inandırıcı bir yaklaşım beklentisi içerisinde olduğu anlaşılmaktadır.



Görsel 22: Boris Johnson Good Morning Röportaj Vidosu Altında Bulunan Öne Çıkan Yorumların Analizi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

- **Özür / Mortifikasyon (%31,2):** "Lies" (Yalanlar) ve "punishment" (Cezalandırma) gibi kelimeler, Johnson'ın güvenilirliğine ve yaptırımlara olan kamuoyu tepkilerini yansıtmaktadır. Bu sözler party-gate skandalı ile ilişkili olarak Parlamento'yu yanıltma iddialarıyla doğrudan ilişkilendirilebilir ve Özür/Mortifikasyon stratejisinin etkinliğini sınırlandırır.
- **Düzeltilici Eylem (%10,7):** "Ukraine" (Ukrayna) ve "war" (Savaş) kelimeleri, dış politikadaki liderliğine ilişkin kamuoyu algılarını yansıtmaktadır. Bu durumda İmaj Restorasyon Teorisi'nin Düzeltilici Eylem stratejisinin bir parçası olarak ele alınabilir.
- **Sorumluluktan Kaçınmak (%28,6):** "Standards" (Standartlar) ve "parliament" (Parlamento) kelimeleri, hükümetin ve Johnson'ın davranışlarındaki etik ve standartlarla ilgili kamuoyu beklentilerini temsil etmektedir. Bu durum, Sorumluluktan Kaçınma stratejisiyle bağlantılıdır. Halkın beklentileri ve Johnson'ın eylemleri arasındaki tutarsızlık, onun bu stratejiyi kullanarak sorumluluğu başka yerlere atfetmeye çalıştığı görüşünü desteklemektedir.

- **Olumsuzluğu Azaltma (%14,1):** "Joke" (şaka) kelimesi, kamuoyu nezdinde Johnson'ın ciddiye alınmadığını ve bazı seçmenler tarafından daha komik bir karakter olarak algılandığını işaret ediyor olabilmektedir. Bu, Olumsuzluğu Azaltma stratejisiyle ilişkilendirilebilir. Bu tarz bir algı, onun liderlik yeteneklerinin ciddiyetini azaltma gücüne sahiptir.
- **İnkâr (%14,3):** "Voters" (Seçmenler) kelimesi ise, Johnson'ın seçmenler nezdindeki popülaritesi ve onların desteğini ne kadar koruyabildiği ya da kaybettiği ile ilgilidir. Bu durum, Johnson'ın, inkar stratejisine başvurduğunu göstermektedir. Seçmen desteğinin kaybedilmesi genellikle liderin politik meşruiyetini ve gücünü azaltmaktadır.

5.3. 2023 Yılına Ait Bulgular

Söylem: Johnson'ın bir sözcüsü şunları söylemiştir: “Hafızalarda iz bırakan en tehlikeli barış zamanı olan Covid-19 salgını sırasında Boris Johnson liderlik etti. Ulusal bir acil durum sırasında Başbakan olarak 7/24 hayat kurtarmak ve geçim kaynaklarını korumak amacıyla, elinden gelen her şeyi yapmış olmak için çok çalıştı.”

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Söylemde kullanılan strateji Olumsuzluğu Azaltmanın alt modellerinden olan destekleme stratejisidir. Sözcünün açıklaması, Boris Johnson'ın Covid-19 salgını sırasındaki liderlik rolünü ve ulusal bir acil durumda hayat kurtarmak ve geçim kaynaklarını koruma çabalarını vurgulayarak, onun olumlu yönlerini ve başarılarını ön plana çıkarmaktadır. Aynı zamanda söylemde kullanılan strateji Olumsuzluğu Azaltmanın alt modellerinden olan Üstünlük stratejisini de içermektedir. Sözcü, Johnson'ın Covid-19 gibi tarihi bir salgınla mücadele ettiğini ve bu zorlu durumda ülkenin liderliğini yaptığını belirterek, bu eylemleri daha geniş ve önemli bir bağlam içinde konumlandırmaktadır. Bu, "üstünlük kurma" stratejisine işaret eder. Bu yaklaşım, olayı daha yüksek bir amaç veya geniş bir perspektif içinde değerlendirerek bireyin eylemlerini daha geniş bir değerler ve bağlamı içerisinde anlamlandırmayı hedeflemektedir.

Söylem: 1 Şubat tarihinde Nadine Dorries'in sunduğu New TalkTV programına katılan Boris Johnson; karantina kurallarını kasıtlı olarak ihlal ettiği ve Party-gate olarak anılan

etkinlikleri örtbas etmeye çalıştığını düşünen herkesin aklını yitirmiş olduğunu öne sürmüştür.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **İnkâr (Denial):** Boris Johnson'ın karantina kurallarını kasıtlı olarak ihlal ettiği ve bu etkinlikleri örtbas etmeye çalıştığı iddialarını reddetmesi, İmaj Restorasyon Teorisi'ndeki "inkar" stratejisinin bir örneğidir.
- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Söylemde kullanılan strateji Olumsuzluğu Azaltmanın alt modellerinden olan Suçlayıcıya Saldırma modelidir. Johnson'ın, bu iddiaları dile getiren kişilerin "aklını yitirmiş olduğunu" öne sürmesi, suçlayıcıya saldırma stratejisine örnektir. Bu yaklaşımda, suçlamalara yanıt olarak suçlayanın güvenilirliği sorgulanır ve suçlamaların temelsiz olduğu ima edilir. Johnson bu durumda, iddiaları dile getiren kişilerin sağduyusunu ve mantığını sorgulayarak suçlamaları geçersiz kılmaya çalışmaktadır.

Söylem: 21 Mayıs tarihinde Boris Johnson, parlamentoya yalan söylediği iddialarına yönelik bir savunma dosyası yayınlamış ve Downing Street etkinlikleri konusunda Avam Kamarasını kasıtlı olarak asla yanıltmayı düşünmediğini ancak Downing Street personelinin yönlendirmelerine güvenerek Avam kamarasını yanlış yönlendirdiğini kabul etmiştir. Bunların kötü niyetle gerçekleştirilen eylemler olmadığını da özellikle belirtmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility):** Johnson, parlamentoya yanlış bilgi verme konusunda kasıtlı bir yanıltma olmadığını ve bunun Downing Street personelinin yanlış yönlendirmeleri nedeniyle gerçekleştiğini belirterek, sorumluluğu azaltma yoluna gitmiştir.
- **İnkâr (Denial):** Bu söylem aynı zamanda inkar stratejisinin alt modellerinden olan suçu kaydırma modeline de örnek teşkil etmektedir. Bu strateji suçlamaların yöneltildiği kişinin suçlamayı reddederek, suçu farklı bir dış faktörün sorumluluğuna yönelttiği bir yaklaşımı benimser. Suçlanan kimse burada başka bir kimsenin ya da bir dış faktörün suçu gerçekleştirdiğini ya da tetiklediğini öne sürmektedir. Burada amaç hedef şaşırtarak sorumluluktan kaçınmadır. Aynı zamanda Aynı zamanda Johnson'ın, resmi bir

fotoğrafının yasa dışı olayları fotoğraflanmasına izin vermeyeceğini belirtmesi de inkar stratejisinin bir örneğidir.

- **Sorumluluktan Kaçınmak (Evading of Responsibility):** Johnson'ın, eylemlerin kötü niyetle yapılmadığını vurgulayarak, kendisine yöneltilen suçlamaların şiddetini hafifletmeye çalışması, Sorumluluktan Kaçınmanın alt modellerinden olan İyi niyet stratejisine bir örnektir. Bu yaklaşım genellikle yanlış anlaşılma ve hatalara rağmen kişinin iyi niyetine ve pozitif motivasyonlarına dikkat çekmeyi amaçlar.

Söylem: 24 Mayıs tarihinde daha önce Sue Gray'ın raporlarında yer almadığı iddia edilen etkinlikler de dahil olmak üzere toplamda 12 etkinliğin daha gerçekleştiği medyada yayınlanmış ve yeni bir soruşturma başlamıştır (Allegreti, 2023). Boris Johnson kendisine yönetilen yeni iddialara karşılık olarak tuhaf ve kabul edilemez olduklarını ifade etmiştir.

İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **İnkâr (Denial):** Boris Johnson, kendisine yöneltilen yeni iddiaları "tuhaf ve kabul edilemez" olarak nitelendirerek, bu iddiaları açık bir şekilde reddetmiştir.

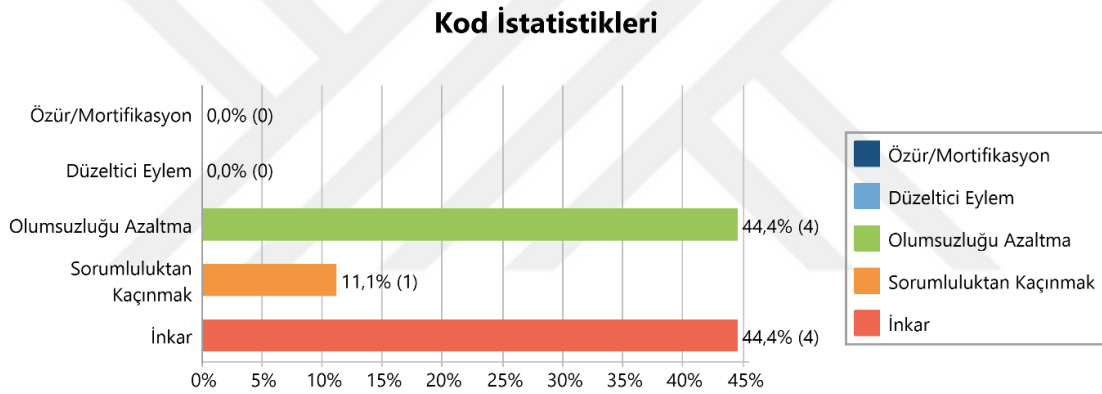
- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Söylemde kullanılan strateji Olumsuzluğu Azaltmanın alt modellerinden olan Suçlayıcıya Saldırma modelidir. Johnson'ın iddiaları "tuhaf ve kabul edilemez" olarak tanımlaması, aynı zamanda suçlamayı yapan kaynağın güvenilirliğini ve mantığını sorgulama niteliği taşımaktadır.

Söylem: 9 Haziran'a gelindiğinde Boris Johnson Party-Gate skandalına ilişkin yürütülen soruşturmada parlamentoyu yanlış yönlendirdiğinin tespit edilmesi ve Avam Kamarasından uzun süreli uzaklaştırılmasının tavsiye edilmesinin ardından Muhafazakâr Parti milletvekilliğinden istifa ettiğini açıklamıştır. Johnson, hakkında yürütülen soruşturmayı kendisinin siyasi yaşamını sonlandırmaya çalışmakla suçlamış ve 2016 referandum sonuçlarını tersine çevirmek için bir cadı avı yürütüldüğünü iddia etmiştir. Aynı zamanda Rishi Sunak hükümeti hakkında konuşan Johnson, mevcut başbakanı vergileri arttırmak ve yeterince Muhafazakâr olmamak suçlamıştır. Parlamentodan ayrılıyor oluşundan ötürü üzgün olduğunu da ayrıca ekleyen Johnson ilerde siyasete dönmeyi deneyebileceğini ima etmiştir. Harriet Harman'ın başkanlığını yaptığı ve yönettiği bir komite tarafından böylesine korkunç bir önyargıyla, anti-demokratik bir şekilde parlamentodan ayrılmaya zorlanabileceği için şaşkın ve dehşete düşmüş durumda olduğunu belirten Johnson, başından beri amaçlanan şeyin, gerçekler ne olursa olsun

kendisini suçlu bulmak olduğunu ifade etmiş ve içinde bulunduğu durumu bir kanguru mahkemesi olarak nitelendirmiştir.

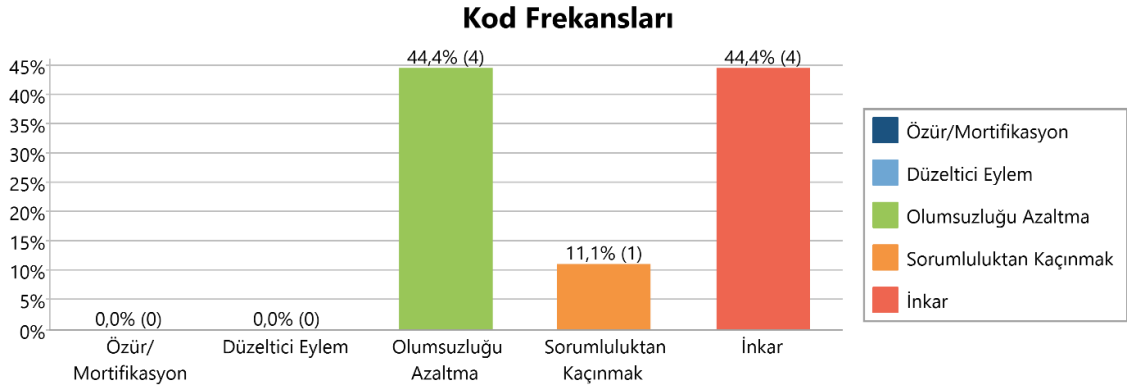
İmaj Restorasyon Teorisi Stratejileri Açısından Analiz:

- **Olumsuzluğu Azaltma (Reducing Offensiveness):** Söylemde kullanılan strateji Olumsuzluğu Azaltmanın alt modellerinden olan Suçlayıcıya Saldırma stratejisidir. Johnson'ın soruşturmayı siyasi yaşamını sonlandırmaya çalışmakla suçlaması ve bir "cadı avı" olarak nitelendirmesi, suçlayıcıya saldırma stratejisine bir örnektir.
- **İnkâr (Denial):** Johnson'ın, kendisine yöneltilen suçlamaları ve parlamentoyu yanlış yönlendirdiği iddialarını kabul etmeyerek ve bunları reddederek, inkâr stratejisini kullandığı görülmektedir. Aynı zamanda Johnson'ın Rishi Sunak hükümetini eleştirmesi ve mevcut Başbakanı vergileri arttırmak ve yeterince Muhafazakâr olmamakla suçlaması inkar stratejisinin alt modellerinden olan suçu kaydırma stratejisi örneğidir.



Grafik 13: 2023 Kod İstatistikleri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Grafik 14: 2023 Kod Frekansları

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Görsel 23: 2023 Metin Portresi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

- **Olumsuzluğu Azaltma (%44.4):** Johnson'ın kriz sırasında en çok başvurduğu stratejilerden biri olumsuzluğu azaltma stratejisidir. Bu durum, Johnson'ın skandalın etkisini hafifletmek için eylemlerinin daha az zararlı olarak algılanması çabası içerisinde olduğunu göstermektedir.

- **Sorumluluktan Kaçınmak (%11.1):** Sorumluluktan kaçınma stratejisi, eylemin nedenlerini dış faktörlere veya başka kişilere atfetmeyi içermektedir. Johnson, bu stratejiyi sınırlı bir şekilde kullanmıştır. Olayların belirli yönlerini ele aldığı bir ya da birkaç örnekte dış etkenleri işaret etmektedir.

- **İnkâr (%44.4):** İnkâr en sık başvurulmuş imaj restorasyon stratejilerinden biridir. İnkâr stratejisi, suçlamaları veya olumsuz durumları doğrudan reddetmeyi içermektedir. Johnson'ın, kendisine yönelik suçlamaları doğrudan reddederek, sorumluluğu reddettiği görülmektedir.

Analiz sonuçları, Johnson'ın çoğunlukla inkâr ve olumsuzluğu azaltma stratejilerine başvurduğunu göstermektedir. Bu Johnson'ın, kriz durumunda sorumluluk almak yerine, suçlamaları reddetmeyi ve olayın şiddetini hafifletmeyi tercih ettiğini yönünde bir algı oluşturmaktadır.



Görsel 24: Boris Johnson Soruşturma Dosyası Konuşması Youtube Videosunun Altında Bulunan Yorumların Kelime Bulutu

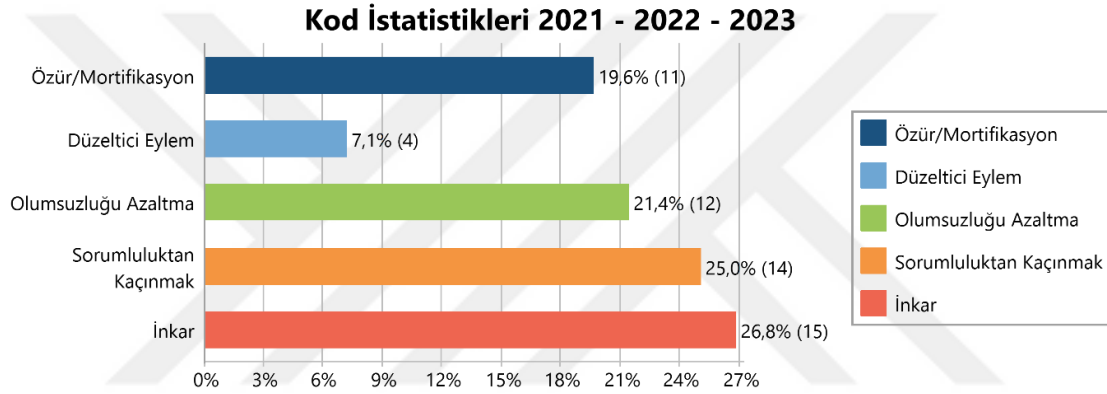
Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

- **İnkâr (%44.4)** “**lied**” (yalan söyledi) ve “**not**” (değil/olumsuz): Kelimeleri, yalan söyleme eylemi ve inkâr gibi temaların baskın olduğunu göstermektedir. İmaj restorasyon stratejileri arasında "inkâr" ve "sorumluluktan kaçınmak" sıklıkla kullanılırken, "özür/mortifikasyon" ve "düzeltici eylem" stratejilerinin kullanılmadığına dair analizlerle örtüşmektedir.
- “**Believe**” (İnanmak) ve “**Truth**”(gerçek): Bu kelimeler, kamuoyunun doğru bilgiye ulaşma arzusunu ve muhtemelen Johnson'ın açıklamalarına olan inanç veya şüphe duyduklarını vurgulamaktadır.
- **Olumsuzluğu Azaltma (%44.4)** “**Rules**” (Kurallar) ve “**Party**” (Parti): Bu kelimelerin kullanımı, skandalın aslının kuralların ihlali ve belirli bir partide gerçekleşen olaylar olduğunu göstermektedir. "Olumsuzluğu azaltma" stratejisinin yüksek sıklıkta kullanımı, bu tür durumlarda yaygın bir savunma mekanizması olabileceğini düşündürmektedir.
- “**Defend**” (Savunmak) ve “**Blame**” (Suçlamak): Bu ifadeler, Johnson'ın kendini savunma ve suçlamaları suçlayıcıya atma eğilimini göstermektedir. Bu durum, olumsuzluğu azaltma stratejilerinin içerisinde bulunan suçlayıcıya saldırma stratejisini yansıtmaktadır.
- **Sorumluluktan Kaçınmak (%11.1)** “**Responsible**” (Sorumluluk) ve “**Accountable**” (Hesap verilebilir): Bu kelimeler, sorumluluk ve hesap verebilirlik gibi konularda Johnson’a duyulan endişeleri göstermektedir.

iki ayrı eylemi temsil etmektedir; Johnson'ın kendisini savunması ve suçu başka bir adrese yönlendirmesi. Bu ifadeler "sorumluluktan kaçınmak" ve "suçlayıcıya saldırma" stratejileriyle uyumluluk göstermektedir.

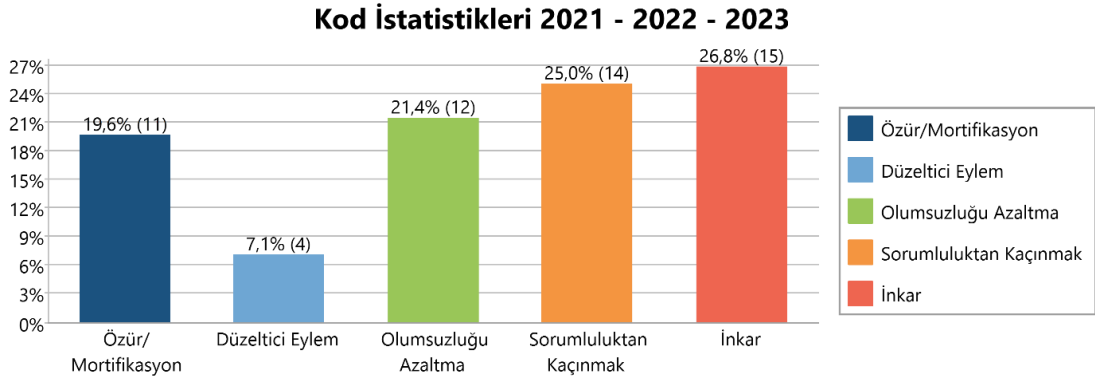
- **"Responsible" (Sorumluluk) ve "Accountable" (Hesap Verilebilirlik):** Sorumluluk ve hesap verebilirlik, Johnson'ın imaj restorasyon stratejilerinin kamuoyu algısına önemli bir yansımadır. Bu kelimeler, Johnson'ın kamuoyu önünde hesap verme gerekliliğini ve bu süreçte sorumluluk alıp almadığını veya bunlardan kaçındığını vurgulamaktadır.

5.4. Karşılaştırmalı Analiz



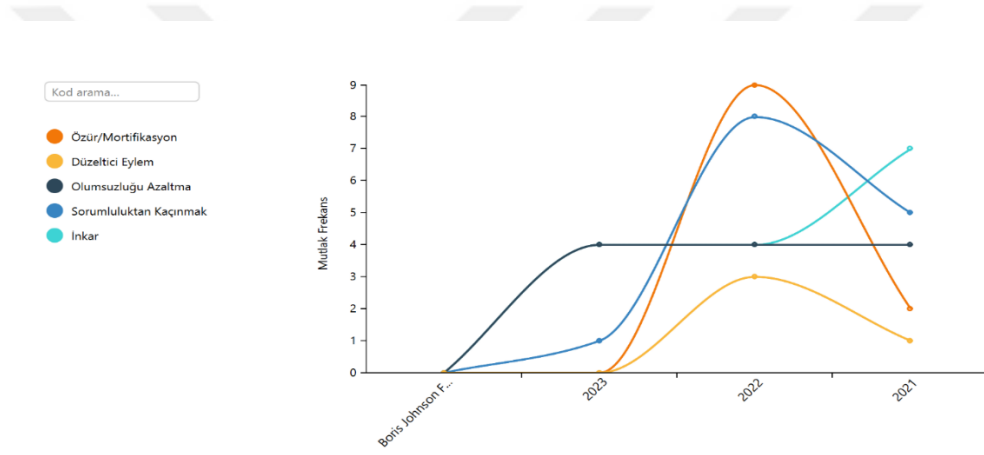
Grafik 15: 2021-2022-2023 Kod İstatistikleri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



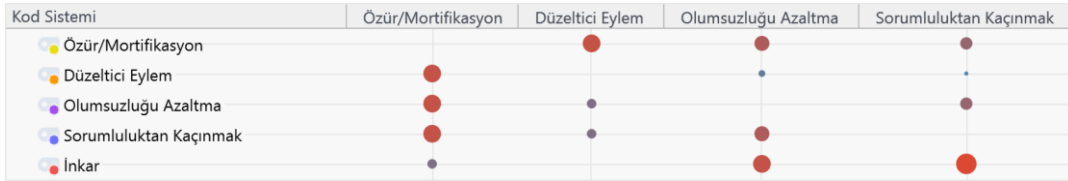
Grafik 16: 2021-2022-2023 Kod Frekansları

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Grafik 17: 2021-2022-2023 Kod Trendleri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Grafik 18: Kod İlişkileri Tarayıcısı

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kod Sistemi	2023	2022	2021	TOPLAM
Özür/Mortifikasyon		1	1	2
Düzeltilici Eylem		1	1	2
Olumsuzluğu Azaltma	1	1	1	3
Sorumluluktan Kaçınmak	1	1	1	3
İnkâr	1	1	1	3
Σ TOPLAM	3	5	5	13

Tablo 6: Kod Matris Tarayıcısı

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

2021 yılında, Johnson'ın ilk olarak karşılaştığı ciddi eleştiriler ve suçlamalar, onun ve ekibinin acil bir imaj restorasyon sürecine girmesini gerektirmiştir. Bu yıl içerisinde kullanılan stratejilerin analizi, özellikle "inkâr (%36,8)" ve "sorumluluktan kaçınma (%26,3)" stratejilerinin öne çıktığını göstermektedir. Bu stratejiler, Johnson'ın kamuoyu algısında güvenilirlik ve saygınlığını yeniden kazanmaya yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Ancak kamuoyu yoklamaları ve medya analizleri, bu stratejilerin sınırlı etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur.

2022 yılına gelindiğinde, kriz daha da derinleşmiş ve Johnson'ın kamuoyunda algılanan imajı daha da zarar görmüştür. Bu dönemde, özellikle "Özür/Mortifikasyon (%32,1)" ve "Sorumluluktan Kaçınma (%27,6)" stratejilerinin kullanımı artmıştır. Ancak, bu stratejilerin de Johnson'ın itibarını eski haline getirmede yetersiz olduğu gözlemlenmiştir. Kamuoyu araştırmaları ve medya raporları, bu stratejilerin Johnson'ın liderlik ve yeterlilik algıları üzerinde olumlu bir etki yaratmadığını ortaya koymuştur.

2023 yılında ise Johnson'ın imaj restorasyon stratejilerinde bir dönüşüm gözlemlenmiştir. Bu yıl, daha çok "İnkâr (%44,4)" ve "Olumsuzluğu Azaltma (%44,4)," stratejilerine odaklanılmış, ancak bu stratejilerin de kamuoyu nezdinde beklenen etkiyi yaratmadığı görülmüştür. Kamuoyu algısında, Johnson'ın bu stratejileri kullanmasının ardından olumlu bir değişiklik beklenirken, gerçekte kamuoyunun güveninin ve desteklerinin azaldığı gözlemlenmiştir.

Anket sonuçları, Johnson'ın yetkinlik ve kararlılık algısında dalgalanmalar olduğunu, ancak genel eğilimin olumsuz yönde olduğunu göstermektedir. Bu durum, Johnson'ın popülerliğindeki düşüşle de desteklenmektedir, özellikle 'party-gate' skandalına ait

kanıtların ortaya çıkması ve resmi soruşturmaların gerçekleşmesinden itibaren bu düşünce daha da belirginleşmiştir.

Özellikle “inkar (%28,6)” stratejisi, Johnson'ın iletişim stratejilerinde merkezi bir rol oynamaktadır. Kelime bulutu analizleri, “liar” (yalancı), “not” (değil/olumsuz), “trust” (güven), “deny” (reddetmek) gibi kelimelerin sıklıkla kullanılmasının, Johnson'ın açıklamalarının kamuoyunun beklediği samimiyet ve şeffaflık seviyesine ulaşmadığını göstermektedir. Bu durum, Johnson'ın halk algısında itibarını ve güvenilirliğini sarstığını ve kamuoyunun daha inandırıcı bir yaklaşım beklentisi içerisinde olduğunu ortaya koymaktadır. “Resign” (istifa) kelimesi ise, kamuoyunun Johnson'dan daha radikal bir değişim veya sorumluluk almasını beklediğini ve görevini bırakmasını istediğini göstermektedir.

Bununla birlikte, “sorumluluktan kaçınma (%25,0)” stratejisi de Johnson'ın sıkça başvurduğu bir yöntemdir. Bu strateji, eylemlerin nedenlerini dış faktörlere veya başka kişilere atfetmeyi içermektedir. Ancak, bu stratejilerin kamuoyu nezdinde olumlu bir etki yaratmadığı görülmektedir. Kelime bulutunda yer alan (%28,6), “deny” (inkar etmek) ve “caught” (yakalanmak) ifadeleri bu durumu desteklemektedir.

Öte yandan, Johnson'ın bazı durumlarda “olumsuzluğu azaltma (%21,4)” stratejisine başvurduğu gözlemlenmiştir. Bu strateji, skandalın etkisini hafifletmek için eylemlerinin daha az zararlı olarak algılanması çabası içerisinde olmasını içermektedir. “Rules” (kurallar) ve “trust” (güven) gibi yorumlar, halkın Johnson'ın kurallara uyup uymadığı ve güvenilirliği konusunda taşıdığı kaygıları göstermektedir. “Distract” (dikkat dağıtmak) ve “excuse” (bahane) kelimeleri ise, Johnson'ın kamuoyunun dikkatini başka yönlere çekmeye çalıştığı veya bahaneler ürettiği yönünde bir algı oluşturduğunu göstermektedir. 2021 ve 2022 yıllarında her bir stratejinin eşit frekansta kullanım göstermesi, kriz iletişimi sürecinde belirli bir tutarlılık olduğunu düşündürülebilir. Ancak, 2023 yılında “Özür/Mortifikasyon” ve “Düzeltilici Eylem” stratejilerinin sınırlı kullanımı, Johnson'ın bu süreçte daha defansif bir yaklaşım benimsediğine veya bu stratejilerin önceki yıllarda beklenen etkiyi yaratmadığına işaret etmektedir.

Özellikle, “İnkâr” stratejisinin her üç yıl boyunca kullanılması, Johnson'ın suçlamaları kabul etmeme veya gerçekleri çarpıtma eğiliminin sürdüğünü göstermektedir. Bu durum,

Johnson'ın krizle başa çıkma yönteminin olumsuz etkileri en aza indirmeye ve suçlamaları reddetmeye odaklandığını göstermektedir.

"Olumsuzluğu Azaltma" ve "Sorumluluktan Kaçınmak" stratejilerinin de sürekli kullanımı, Johnson'ın olayların şiddetini hafifletme ve sorumluluktan kaçınma eğiliminde olduğunu göstermektedir. "Olumsuzluğu Azaltma" stratejisinin 2023 yılında özellikle kullanılması, bu yılın Johnson'ın imaj restorasyon iletişiminde farklı bir yaklaşımı benimsediğini düşündürmektedir.

Bununla birlikte toplamda, stratejilerin kullanım frekanslarının 2021 ve 2022 yıllarında eşit olması ve 2023'te düşmesi de Johnson'ın imajını yönetme yaklaşımında bir değişiklik olduğunu göstermektedir. Bu değişiklikler, kamuoyu algısı, medya yansımaları ve politik dinamikler gibi dış etkenlerle de ilişkili olarak gerçekleşmiştir.

Genel anlamda bu karşılaştırmalı analiz kriz sürecinde gerçekleştirilen iletişim stratejilerinin belirli bir değişim içerisinde olduğunu göstermektedir. Johnson'ın kullandığı inkar, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, özür/mortifikasyon ve düzeltici eylem stratejileri karmaşık bir kriz yönetim sürecinde etkin bir imaj restorasyonu gerçekleştirmek için yeterli olmamıştır.

SONUÇ

İmaj Restorasyonu Teorisi algılanan yanlış davranışlardan kaynaklanan imaj veya itibar hasarını azaltmak veya yeniden inşa etmek amacıyla gerçekleştirilen iletişimsel davranışları incelemektedir (Benoit, 1995, s. 1). Bu teori, imaj ve itibar yönetiminin ötesinde, algıları şekillendirme ve paydaş katılımını da içeren geniş bir alanı kapsamaktadır (Benoit, 1997, s. 177).

İmaj Restorasyon Teorisi özellikle siyasal alanlarda stratejik olarak önemli bir kavramdır. Siyasi liderler ve partiler, halkın güvenini ve desteğini sağlamak için sürekli olarak imaj yönetimi süreci içerisinde bulunmaktadırlar. Skandallar, yanlış anlaşılmalara veya hatalar sonrasında imaj ve itibarın korunması ve yeniden inşası için birtakım iletişimsel stratejik planlamalar gerekmektedir (Benoit, 2000, s. 97).

Benoit'in İmaj Restorasyonu Stratejileri, inkâr, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzeltici eylem ve özür/mortifikasyon da dahil olmak üzere beş temel stratejiyi içermektedir. Bu stratejilerin her biri, imajı düzeltmek için farklı bir yol sunmakta ve imaj restorasyon çabalarının çok yönlülüğünün altını çizmektedir (Benoit, 1995, s. 75-79).

Siyasi figürlerin krizlere verdikleri tepkiler, İmaj Restorasyon iletişiminin dinamiklerinin etkinliği hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Bu bağlamda, Boris Johnson'ın stratejilerinin imajına ve kamu güveninin yeniden inşa edilmesine ne yönde katkı sağladığını değerlendirmek, siyasi liderlerin imajını düzeltme çabalarının etkinliğini anlamak açısından önemlidir.

İmaj Restorasyon Teorisi temeline dayanan bu araştırmanın amacı Boris Johnson Party-Gate krizinde kullanılan iletişim stratejilerinin içerik analizi yöntemiyle analiz edilerek söz konusu stratejilerin kamuoyu algısını şekillendirmede etkinliğinin ölçülmesidir. Çalışma nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemini kullanmaktadır. Bu bağlamda Boris Johnson'ın kamuoyu açıklamaları, kamuoyu yoklamaları ve sosyal medyadan elde edilen verilerin içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Nitel bir veri analiz yazılımı olan MAXQDA kullanılarak, toplanan metinler sistematik olarak kodlanmıştır. Kodlama, metin parçalarının tanımlanmasını ve bunların İmaj Restorasyon Teorisinde belirtilen stratejilere karşılık gelen kategorilere atanmasını içermektedir. Bu

kategoriler arasında inkar, sorumluluktan kaçınma, olumsuzluğu azaltma, düzeltici eylem ve özür yer almaktadır.

2021 yılı, Boris Johnson'ın başbakanlığı ve İngiltere'nin politik arenasını için bir dizi olumsuzluğun yaşandığı bir yıl olmuştur. Özellikle Party-Gate skandalının ortaya çıkışı Johnson'ın imajını ve kamuoyu nezdinde liderlik algısını ciddi biçimde zedelemiştir. Kamuoyunun algısı, gerçekleştirilen anketlerle belgelenmiştir. İlk anket, halkın %46'sının olayın gerçekleştiğinden "kesinlikle emin" olduğunu, bir diğer %32'sinin ise olayın "muhtemelen" gerçekleştiğini düşündüğünü ortaya koymaktadır. Bu, toplumun büyük bir kesiminin olaya inandığını ve hükümetin itibarının bu nedenle zarar gördüğünü göstermektedir. İkinci anket, halkın %54'ünün Downing Street'in "kesinlikle" Covid-19 kurallarını ihlal ettiğine inandığını belirtmektedir. Bu sonuç da olayın ciddiyetini ve hükümetin eylemlerinin yasalara uygun olup olmadığı konusunda halkın net bir yargıya vardığını göstermektedir. Üçüncü anket ise, halkın %21'inin olayları "çok yakından" ve %29'unun "oldukça yakından" takip ettiğini ortaya koyarak, konunun kamuoyunun dikkatini çektiğini ve geniş çapta bir farkındalık yarattığını belirtmektedir.

İmaj Restorasyon Teorileri bağlamında, Boris Johnson ve ekibinin kullandığı stratejiler, düzeltici eylemler gibi samimi veya somut çözümler sunmayı içermemektedir. Bunun sonucu olarak da kamuoyunun olumsuz algısını tersine çevirmede yetersiz kalmaktadır. Özür/Mortifikasyon (%10,5) ve Düzeltici Eylem (%5,3) stratejilerinin düşük kullanımı, bu yaklaşımların yeterince etkili olmadığı veya riskli bulunduğu düşüncesini doğurmaktadır. Olumsuzluğu Azaltma (%21,1) ve Sorumluluktan Kaçınma (%26,3) stratejileri ise, olayın şiddetini hafifletmeye ve eylemleri normalleştirmeye çalışsa da, kamuoyunun ciddi bir kısmının olayın gerçekleştiğine inanması sebebiyle etkinliğini ve ikna ediciliğini yitirmektedir. İnkâr stratejisinin (%36,8) yüksek kullanımı, ekibin bu yöntemi tercih ettiğini gösterse de, kamuoyunun büyük çoğunluğunun kuralların ihlal edildiğine inanması, bu stratejinin etkinliğini sorgulamaktadır.

2022 yılı, Boris Johnson ve Muhafazakâr Parti için tarihi bir dönemeç noktası olmuştur. Party-Gate skandalının etkisiyle, Johnson'ın karşılaştığı kamuoyu baskısı, özellikle Chris Pincher'a yönelik taciz iddialarının gündeme gelmesi ve parti tabanında gerçekleşen çok sayıda istifanın ardından, 7 Temmuz 2022'de görevinden istifa etmesine yol açmıştır.

2022 yılı kamuoyu algısında, Johnson'ın yetkinlik ve kararlılık algısının zaman içinde olumsuz yönde dalgalanmalar yaşandığı görülmektedir. Yetkinlik algısının azalması, kararsızlık algısının artması ve halkın yarısından fazlasının Johnson'ın istifasını desteklemesi, Johnson'ın liderlik anlayışına olan güvenin azaldığını göstermektedir. Beğenilirlik ve güvenilirlik alanlarında da benzer düşüşler yaşanmış, halkın büyük bir kısmının Johnson hakkında olumsuz bir görüşe sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

İmaj Restorasyon Teorileri bağlamında Johnson'ın kullandığı stratejilerin etkileri incelendiğinde; özür/mortifikasyon, düzeltici eylem, olumsuzluğu azaltma, sorumluluktan kaçınma ve inkar stratejilerinin genel anlamda sınırlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Özür/Mortifikasyon stratejisinin yüksek kullanım oranına rağmen, Johnson'ın güvenilirlik oranlarının tarihi düşük seviyelere ulaşması, bu özürlerin kamuoyu tarafından samimi veya yeterli olarak algılanmadığını göstermektedir. Düzeltici eylem ve olumsuzluğu azaltma stratejileri de, kamuoyu algısında olumlu bir etki yaratmamıştır. Sorumluluktan kaçınma ve inkar stratejileri ise, Johnson'ın halk nezdinde itibarını ve güvenilirliğini daha da zedelemiştir.

Kamuoyu yorumlarının analizine bakıldığında, özellikle "liar" (yalancı), "not" (değil/olumsuz) ve "trust" (güven) gibi kelimelerin sıklıkla kullanılması, Johnson'a karşı genel bir güvensizlik ve onun açıklamalarına şüpheyile yaklaşılmasını göstermektedir. Johnson'ın imajını ve kamuoyu algısını olumsuz yönde etkilediği, bu durumun kamuoyu yorumlarında da net bir şekilde görüldüğü anlaşılmaktadır.

2023 yılında Boris Johnson'ın liderliğinde yaşanan gelişmeler ve bu süreçte izlenen stratejiler, kriz yönetimi açısından dikkate değer sonuçlar ortaya koymuştur. 2023 yılında kullanılan imaj restorasyon stratejileri bir değişim göstermiştir. 2023 yılında Johnson'ın en çok başvurduğu stratejiler olumsuzluğu azaltma (%44.4) ve inkar (%44.4) olarak belirlenmiştir. Bu stratejilerin olayların etkisini hafifletmek ve kendisine yöneltelen suçlamaları doğrudan reddetmek amacı taşıdığı gözlemlenmiştir.

Olumsuzluğu azaltma stratejisi, Johnson'ın skandalın etkisini azaltmak için eylemlerinin zararlı etkilerini hafifletmeye çalışmasını içermektedir. Bu stratejinin yüksek oranda kullanımı, Johnson'ın kriz durumlarında olayların şiddetini azaltmaya yönelik çabalara

ağırlık verdiğini göstermektedir. Öte yandan, inkar stratejisi, Johnson'ın suçlamaları veya olumsuz durumları doğrudan reddetmeyi içeren bir yaklaşım sergilediğini belirtmektedir.

Sorumluluktan kaçınma stratejisi (%11.1), Johnson'ın eylemlerinin nedenlerini dış faktörlere veya başka kişilere atfetme eğiliminde olduğunu göstermektedir. Bu stratejinin sınırlı kullanımı, Johnson'ın belirli durumlarda dış etkenlere işaret ettiğini, ancak genel olarak bu yaklaşımı nadiren tercih ettiğini ortaya koymaktadır.

Kamuoyu yorumlarının kelime bulutu analizi, Johnson'ın imaj restorasyon stratejilerinin kamuoyu nezdindeki etkilerini daha da detaylandırmaktadır. "Lied" (yalan söyledi), "not" (değil/olumsuz), "believe" (inanmak), "truth" (gerçek), "rules" (kurallar), "party" (parti), "defend" (savunmak), "blame" (suçlamak), "responsible" (sorumluluk) ve "accountable" (hesap verilebilir) gibi kelimelerin sıklıkla kullanılması, kamuoyunun Johnson'ın açıklamalarına yönelik güvensizliğini, doğruluk ve şeffaflık konularında endişelerini ve Johnson'ın durumu nasıl ele aldığına dair eleştirilerini yansıtmaktadır.

Bu bulgular, Boris Johnson'ın Party-Gate krizi sırasında ve sonrasında kullandığı iletişim stratejilerinin karmaşık doğasını ve bu stratejilerin kamuoyu algısı üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Araştırma, bu stratejilerin İmaj Restorasyon Teorisi çerçevesindeki etkinliğini değerlendirmekte ve siyasi iletişim alanına teorik ve pratik katkılar sunmaktadır. Olayın başlangıcından Johnson'ın istifa sürecine kadar olan dönem itibarıyla analiz edilen bu kriz, yalnızca siyasi hesap verebilirlik ve kamu güveni ile ilgili sorunları gündeme getirmekle kalmamış, aynı zamanda liderlerin hukukun üstünlüğüne bağlı kalmakta karşılaştıkları zorlukları da vurgulamıştır. Johnson'ın kriz sırasındaki davranışları, Birleşik Krallık siyasetinde kamu görevlerinde şeffaflık ve dürüstlüğün önemini ortaya koymuştur. Bu durum, hükümet ve siyasi liderlerin kamuoyu nezdinde itibarlarını korumak ve yeniden inşa etmek için nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda önemli dersler sunmaktadır.

Boris Johnson'ın Party-Gate skandalına ilişkin iletişim stratejileri, İmaj Restorasyonu Teorisinin çeşitli unsurlarını içermektedir. Johnson'ın durumu, bir liderin itibarını yeniden inşa etme sürecinin ne kadar karmaşık ve zorlu olabileceğinin altını çizmektedir. Bu durum, Kriz İletişimi ve İmaj Restorasyonu alanlarında araştırma ve analize duyulan ihtiyacı vurgulamaktadır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Arjen, B. (2008). *Crisis management Volume II*. Sage Publications, Inc.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. State University of New York Press, Albany
- Blaney, J. R. (2015). *Putting image repair to the test: Quantitative applications of image restoration theory*. Lexington Books.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Çınarlı, İ. (2016). *Kriz İletişimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York: AMACOM.
- Glaesser, D. (2006). *Crisis Management In The Tourism Industry*. Routledge
- Hermann, C. F. (1972). *International crises: Insights from behavioral research*. New York: Free Press.
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis. an introduction to its methodology*. California: Sage Publications. Kuckartz, U. (2014). *Qualitative text analysis: a guide to methods, practice & using software*. California: Sage Publications.
- Kuckartz, U. (2014). *Qualitative text analyses: a guide to methods, practice & using software*. London: Sage.
- Luecke, R. Ç. (2015). *Kriz Yönetimi*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
- Millar, D. P., & Heath, R. L. (Eds.). (2003). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*. Routledge.
- Mitroff, I. I. (2005). *Why some companies emerge stronger and better from a crisis: 7 essential lessons for surviving disaster*. AMACOM/American Management Association.
- Peltekoğlu, F. B. (2014). *Halkla ilişkiler nedir*. Beta Yayın Dağıtım, İstanbul
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Greenwood Publishing Group.

- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2021). *Theorizing crisis communication*. John Wiley & Sons.
- Sohodol, Ç. ve Pira, A. (2010). *Kriz Yönetimi. Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme*. 3. Baskı. İletişim Yayıncılık, İstanbul
- Şimşek Narbay, M. (2006). *Kriz İletişimi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve stres ortamında yönetim*. Hayat
- Tüz, M. V. (2001). *Kriz ve işletme yönetimi*. Alfa.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2019). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Sage Publications

Süreli Yayınlar

- Andarini, R. S., Pratiwi, M., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2023). Indonesian public officials after erroneous statements about COVID-19: An application of image restoration theory. *Frontiers in Political Science*, 4, 1062237.
- Benoit, W. L. (1995). Sears' repair of its auto service image: Image restoration discourse in the corporate sector. *Communication Studies*, 46(1-2), 89-105.
- Benoit, W. L. (1997). Hugh Grant's image restoration discourse: An actor apologizes. *Communication Quarterly*, 45(3), 251-267.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public relations review*, 23(2), 177-186.
- Benoit, W. L. (2000). Another visit to the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48(1), 40-43.
- Benoit, W. L. (2015). Image restoration theory. *The International Encyclopedia of Communication*.
- Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1999). Queen Elizabeth's image repair discourse: Insensitive royal or compassionate queen?.
- Benoit, WL ve Hanczor, RS (1994). Tonya Harding tartışması: Görüntü restorasyon stratejilerinin analizi. *İletişim Üç Aylık Bülten*, 42 (4), 416-433.
- Björck, A. (2016). Crisis Typologies Revisited: An Interdisciplinary Approach. *Central European Business review*, 5, 25-37.
- Blaney, J. R., Benoit, W. L., & Brazeal, L. M. (2002). Blowout!: Firestone's image restoration campaign. *Public Relations Review*, 28(4), 379-392. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00163-7](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00163-7)

- Browning, N. (2011). "Mad Money" madness: Jim Cramer's image restoration effort. *Public Relations Review*, 37(2), 184-186.
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. *Journal of Management*, 43(6), 1661-1692.
- Chen, S., Chi, Y., & Li, A. (2023). Study on the image restoration strategy and effect of corporates in crisis situations based on text mining. *Procedia Computer Science*, 221, 1250-1257. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.08.113> Erişim Adresi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050923008712>
- Cheng, Y. (2018). How social media is changing crisis communication strategies: Evidence from the updated literature. *Journal of contingencies and crisis management*, 26(1), 58-68
- Civelek, M. E., Çemberci, M., & Eralp, N. E. (2016). The role of social media in crisis communication and crisis management. *International Journal of Research in Business & Social Science*, 5(3).
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2000). An empirical analysis of image restoration: Texaco's racism crisis. *Journal of Public Relations Research*, 12(2), 163-178.
- Coombs, W. T. (2007a). Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. *Public relations review*, 33(2), 135-139.
- Coombs, W. T. (2007b). Protecting Organization 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. *The handbook of crisis communication*, 17-53.
- Coombs, W. T., & 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.
- Corazza, L., Truant, E., Scagnelli, S. D., & Mio, C. (2020). Sustainability reporting after the Costa Concordia disaster: a multi-theory study on legitimacy, impression management and image restoration. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 33(8), 1909-1941.
- Covello, V. T. (2003). Best practices in public health risk and crisis communication. *Journal of health communication*, 8(S1), 5-8.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2006). Multicultural crisis communication: Towards a social constructionist perspective. *Journal of contingencies and crisis management*, 14(4), 180- 189.

- Frandsen, F., & Johansen, W. (2007). The apology of a sports icon: Crisis communication and apologetic ethics. *HERMES-Journal of Language and Communication in Business*, (38), 85-104.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2010). Crisis communication, complexity, and the cartoon affair: A case study. *The handbook of crisis communication*, 425-448.
- Hearit, K. M. (1999). Newsgroups, activist publics, and corporate apologia: The case of Intel and its Pentium chip. *Public Relations Review*, 25(3), 291-308.
- Hearit, K. M. (202). Corporate Apologia as Crisis Communication. *The Handbook of Crisis Communication*, 81-97.
- Hearit, K. M., & Brown, J. (2004). Merrill Lynch: Corporate apologia and business fraud. *Public Relations Review*, 30(4), 459-466.
- Janssen, C. I. (2012). Addressing corporate ties to slavery: Corporate apologia in a discourse of reconciliation. *Communication Studies*, 63(1), 18-35.
- Johansen, W. (2018). Rhetorical arena. *The international encyclopedia of strategic communication*, 1-9.
- Johansen, W., Aggerholm, H. K., & Frandsen, F. (2012). Entering new territory: A study of internal crisis management and crisis communication in organizations. *Public Relations Review*, 38(2), 270-279.
- Ketter, E. (2016). Destination image restoration on facebook: The case study of Nepal's Gurkha Earthquake. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 28, 66-72. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.02.003>
- Len-Ríos, M. E., & Benoit, W. L. (2004). Gary Condit's image repair strategies: determined denial and differentiation. *Public Relations Review*, 30(1), 95– 106. DOI:10.1016/j.pubrev.2003.11.009
- Liu, B. F., & Fraustino, J. D. (2014). Beyond image repair: Suggestions for crisis communication theory development. *Public Relations Review*, 40(3), 543-546. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.04.004>
- Masaviru, M. (2016). Image Restoration: From Theory to Practice; the Case of Manny Pacquiao and Nike Company. *Image*, 51.
- Mitroff, I. I., Shrivastava, P., & Udwadia, F. E. (1987). Effective Crisis Management. *Academy of Management Perspectives*, 1(4), 283–292. doi:10.5465/ame.1987.4275639
- Muralidharan, S., Dillistone, K., & Shin, J. H. (2011). The Gulf Coast oil spill: Extending the theory of image restoration discourse to the realm of social media and beyond petroleum. *Public relations review*, 37(3), 226-232

- Online Etymology Dictionary. <https://www.etymonline.com/word/crisis>
- Oxford English Dictionary (OED). <https://www.oed.com/view/Entry/42295>
- Page, R. (2014). Saying 'sorry': Corporate apologies posted on Twitter. *Journal of pragmatics*, 62, 30-45.
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of management review*, 23(1), 59-76.
- Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (1993). From Crisis Prone to Crisis Prepared: A Framework for Crisis Management. *The Executive*, 7(1), 48-59.
- Pechta, L. E., Brandenburg, D. C., & Seeger, M. W. (2010). Understanding the Dynamics of Emergency Communication: Propositions for a Four-Channel Model. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 7(1), Article 55. Erişim Adresi: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.2202/1547-7355.1671/html>
- Raupp, J. (2019). Crisis communication in the rhetorical arena. *Public Relations Review*, 45(4), 101768.
- Renz, S. M., Carrington, J. M., ve Badger, T. A. (2018). Two strategies for qualitative content analysis: An intramethod approach to triangulation. *Qualitative health research*, 28(5), 824-831.
- Reynolds, B., & Seeger, M. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 43-55.
- Rodin, P., Ghersetti, M., & Odén, T. (2018). *Disentangling rhetorical subarenas of public health crisis communication: A study of the 2014-2015 Ebola outbreak in the news media and social media in Sweden*. *Journal of Contingencies and Crisis Management*.
- Roux-Dufort, C. (2007). Is crisis management (only) a management of exceptions?. *Journal of contingencies and crisis management*, 15(2), 105-114
- Seeger, M., & Ulmer, R. (2002). A post-crisis discourse of renewal: The cases of Malden Mills and Cole Hardwoods. *Journal of Applied Communication Research*, 30(2), 126-142.
- Smith, D. (1990). Beyond contingency planning: Towards a model of crisis management. *Industrial crisis quarterly*, 4(4), 263-275.
- Stein, J.G. (2008). Crisis Management: Looking Back to Look Forward. *Political Psychology*, 29, 553-569.

- Timothy Coombs, W., Frandsen, F., Holladay, S. J., & Johansen, W. (2010). Why a concern for apologia and crisis communication?. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(4), 337-349.
- Triantafillidou, A., & Yannas, P. (2020). Social media crisis communication in racially charged crises: Exploring the effects of social media and image restoration strategies. *Computers in human behavior*, 106, 106269.
- Turgut, A. (2007). Türleri, Nedenleri ve Göstergeleriyle Finansal Krizler. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20(4-5), Krizleri.
- Waymer, D., & Hill, T. E. (2023). A conceptual update to image restoration theory (IRT) via an analysis of the vice-presidential campaign of Kamala Harris. *Public Relations Review*, 49(2), 102306.
- Zhang, J., & Benoit, W. L. (2004). Message strategies of Saudi Arabia's image restoration campaign after 9/11. *Public Relations Review*, 30(2), 161-167. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2004.02.006>

Online Kaynaklar

- ABC News. (2022). Boris Johnson apologizes after initial findings of 'partygate' investigation released | ABC News. *Youtube*. https://www.youtube.com/watch?v=6Yxu0V_J3x4 Erişim Tarihi 05/01/2024
- Barradale, G. (2021). The Downing Street Christmas party explained: A timeline of the scandal. *Big Issue*. <https://www.bigissue.com/news/politics/number-10-christmas-downing-street-party-explained/> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2020). Christmas rules 2020: What are the new rules on mixing?. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/explainers-55056375> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2020). Christmas rules 2020: What are the new rules on mixing?. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/explainers-55056375> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2022). 100 invited to Downing Street garden lockdown drinks. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59930733> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2022). Downing Street parties: What Covid rules were broken?. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59577129> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2022). Downing Street parties: What Covid rules were broken?. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59577129> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2022). Downing Street parties: What Covid rules were broken?. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59577129> Erişim Tarihi 05/01/2024

- BBC. (2022). No 10 denies Boris Johnson has lost control after raft of resignations. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-60261455> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. (2022.) Lockdown parties in No 10 on eve of Prince Philip's funeral. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59989946> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. 2021. Covid: Met reviews Labour MPs' complaint over No 10 party claims. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59532066> Erişim Tarihi 05/01/2024
- BBC. 2021. PM Boris Johnson took part in No 10 Christmas quiz last year. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/uk-politics-59625432> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Brand, P. (2022). Revealed: ITV News obtains partygate questionnaire as Boris Johnson awaits possible fine. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2022-02-22/revealed-itv-news-obtains-leaked-police-partygate-questionnaire> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Brown, C, Kirk-Wade, E, Baker, C, Barber, S. (2021). Coronavirus: A history of English lockdown laws. *UK Parliament*. <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9068/> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Buck, K. (2021). Tory Shaun Bailey 'apologises unreservedly' after lockdown Christmas party breach. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/breaking-tory-shaun-bailey-apologises-25707823> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Campell, L. (2022). Renewed calls for PM to resign over parties on eve of Philip funeral. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/14/renewed-calls-for-boris-johnson-to-resign-over-parties-eve-of-philip-funeral> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Crecae J. (2022). Even under the mask, Johnson looked like someone who knew the game was up. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/18/even-under-the-mask-johnson-looked-like-someone-who-knew-the-game-was-up> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Crerar, (2022). EXCLUSIVE: Bombshell picture shows Boris Johnson holding can of beer at lockdown birthday party. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/bombshell-picture-shows-boris-johnson-26144515> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Crerar, P. (2021). Boris Johnson and Downing Street staff accused of breaking Covid rules with parties. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/boris-johnson-broke-covid-lockdown-25585238> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Crerar, P. (2021). EXCLUSIVE: Boris Johnson pictured hosting Number 10 Christmas quiz 'in breach of Covid laws'. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/boris-johnson-pictured-hosting-number-25675443> Erişim Tarihi 05/01/2024

- Crerar, P. (2022). EXCLUSIVE: New Partygate image shows Boris Johnson and open bottle of bubbly at No 10 Xmas quiz. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/new-partygate-image-shows-boris-26181071> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Crerar, P. (2022). Exclusive: Boris Johnson's 'Wine Time Fridays' - No10 Staff Held Drinks Every Week During Pandemic. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/boris-johnsons-wine-time-fridays-25951853> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Cullbertson, A (2022). Downing Street refuses to comment on reports photo of Boris Johnson with beer handed to Met Police's partygate investigation. *New Sky*. <https://news.sky.com/story/downing-street-refuses-to-comment-on-reports-photo-of-boris-johnson-with-beer-handed-to-met-polices-partygate-investigation-12533129> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Daigle, T. (2022). Defined by lies, Boris Johnson's political career has finally crumbled. *CBC*. <https://www.cbc.ca/news/boris-johnson-uk-resignation-lies-1.6513075> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Dominic, L. (2022). "Live by the pint, die by the pint". *The Times*. <https://www.thetimes.co.uk/article/live-by-the-pint-die-by-the-pint-dh0dqzftl> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Donaldson, K. & Mayes, J. (2022). <https://time.com/6184369/boris-johnson-no-confidence-vote-partygate/>. *Time*. <https://time.com/6184369/boris-johnson-no-confidence-vote-partygate/> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Duggan, J. (2022). Downing Street resignations: Fifth member of No 10 team quits as Boris Johnson faces fresh turmoil. *Inews*. <https://inews.co.uk/news/politics/downing-street-resignations-no-10-team-resigns-boris-johnson-policy-unit-1442826> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Euronews. (2022). İngiltere'de 'parti skandalı': Londra polisi Covid-19 kuralı ihlalinden 20 ceza talep etti. *Euronews*. <https://tr.euronews.com/2022/03/29/ingiltere-de-parti-skandal-londra-polisi-covid-19-kural-ihlalinden-20-ceza-talep-etti> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Gov.Uk (2020). Prime Minister's statement on coronavirus (COVID-19): 16 December 2020. *Gov.Uk*. <https://www.gov.uk/government/speeches/prime-ministers-statement-on-coronavirus-covid-19-16-december-2020> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Grierson, J. (2022). What were the Covid rules at the time of Boris Johnson's 2020 birthday?. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/24/what-were-the-covid-rules-at-the-time-of-boris-johnsons-2020-birthday> Erişim Tarihi 05/01/2024

- Grierson, J. (2022). What were the Covid rules at the time of Boris Johnson's 2020 birthday?. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/24/what-were-the-covid-rules-at-the-time-of-boris-johnsons-2020-birthday> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Guardian News. (2021). Johnson apologises 'unreservedly' for No 10 staff video but says no party was held. *Youtube*. <https://www.youtube.com/watch?v=3ZWdV5-rZXE> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Guardian News. (2022). Boris Johnson denies Cummings' claims he was warned about Downing Street party. *Youtube*. <https://www.youtube.com/watch?v=oVdcimxGNCg> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Guardian News. (2022). Boris Johnson says sorry after attending No 10 party during lockdown. *Youtube*. <https://www.youtube.com/watch?v=EMXMWjJnnqI> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Guinness, M. (2022). Boris Johnson 'lied to parliament' about Downing Street party, Dominic Cummings says. *Sky News*. <https://news.sky.com/story/boris-johnson-lied-to-parliament-about-downing-street-party-dominic-cummings-says-12518606> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Heffer, G. (2022). Boris Johnson and Carrie Johnson attended 'bring your own booze' event in No 10 garden during first coronavirus lockdown. *New Sky*. <https://news.sky.com/story/over-100-employees-in-number-10-were-invited-to-garden-drinks-event-during-lockdown-report-12513277> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Heffer, G. (2022). Downing Street parties: Number 10 doesn't deny staff held 'wine-time Fridays' throughout COVID restrictions. *New Sky*. <https://news.sky.com/story/number-10-doesnt-deny-staff-held-wine-time-fridays-throughout-covid-restrictions-12516198> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Independent. (2022). Exiting Boris Johnson says he is 'booster rocket' that has 'fulfilled its function'. *Independent*. <https://www.independent.co.uk/tv/news/prime-minister-boris-johnson-rocket-b2160611.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- ITv News. (2021). Downing Street staff shown joking in leaked recording about Christmas party they later denied. *ITv News*. <https://www.itv.com/news/2021-12-07/no-10-staff-joke-in-> Erişim Tarihi 05/01/2024
- ITv News. (2021). Christmas party questions: Suffolk Coastal MP Therese Coffey's department in latest allegations. *ITv News*. <https://www.itv.com/news/anglia/2021-12-12/mp-therese-coFFEYS-staff-stayed-late-and-drunk-alcohol-and-ordered-takeaways> Erişim Tarihi 05/01/2024
- ITV News. (2023). Boris Johnson: The five key takeaways from the Privileges Committee's partygate report. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2023-06->

15/the-five-key-takeaways-from-the-privileges-committees-partygate-report
Erişim Tarihi 05/01/2024

ITV News. (2023). Partygate: Timeline of a national scandal that may finally be over. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2023-01-11/partygate-timeline-of-a-national-scandal> Erişim Tarihi 05/01/2024

ITv News. (2023). Partygate: The Inside Story - new revelations and our whistleblowers in their own words. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2023-01-11/partygate-the-inside-story-reveals-more-on-downing-streets-notorious-parties> Erişim Tarihi 05/01/2024

Keay, L. (2022). Sue Gray report key findings: Karaoke machine, drunkenness and panic button triggered. *New Sky*. <https://news.sky.com/story/sue-gray-report-all-the-key-criticisms-of-the-government-12621059> Erişim Tarihi 05/01/2024

Kirk, I. (2022). Boris Johnson's net favourability drops to another all-time low. *You.Gov*. https://yougov.co.uk/politics/articles/40428-boris-johnsons-net-favourability-drops-another-all?redirect_from=%2Ftopics%2Fpolitics%2Farticles-reports%2F2022%2F01%2F14%2Fboris-johnsons-net-favourability-drops-another-all Erişim Tarihi 05/01/2024

Kottasová, I, Cassidy, A. Diab. S ve Kolirin. L. (2022). Boris Johnson fined by police over lockdown-breaking parties at UK government premises. *CNN*. <https://edition.cnn.com/2022/04/12/uk/boris-johnson-uk-pm-coronavirus-fine-intl-gbr/index.html> Erişim Tarihi 05/01/2024

Mansifield, F. (2022). Matt Hancock and lover were at Downing St party on same day he told Brits to keep 2m apart. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/matt-hancock-lover-were-downing-25832663> Erişim Tarihi 05/01/2024

Marka, P. (2022). Email proves Downing Street staff held drinks party at height of lockdown. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2022-01-10/email-proves-downing-street-staff-held-drinks-party-at-height-of-lockdown> Erişim Tarihi 05/01/2024

Marka, P. (2022). Exclusive: Prime Minister Boris Johnson pictured drinking at Downing Street party during lockdown. *ITV News*. <https://www.itv.com/news/2022-05-23/exclusive-pm-pictured-drinking-at-downing-street-party-during-lockdown> Erişim Tarihi 05/01/2024

Markson, T. (2021). Civil servants 'hosted Downing Street party' during Covid lockdown. *Civilserviceworld*. <https://www.civilserviceworld.com/professions/article/civil-servants-hosted-downing-street-party-according-to-reports> Erişim Tarihi 05/01/2024

- Mcdonnal, A. (2022). As he resigns, Boris Johnson's favourability drops to lowest ever score of -53. *YouGov*. <https://yougov.co.uk/politics/articles/43085-he-resigns-boris-johnsons-favourability-drops-lowest-ever> Erişim Tarihi 05/01/2024
- McShane, A. (2021). Treasury staff 'had drinks to celebrate spending review during lockdown'. *LBC*. <https://www.lbc.co.uk/hot-topics/covid/treasury-staff-had-drinks-to-celebrate-spending-review-during-lockdown/> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Mitchell, A. (2023). Boris Johnson claims Partygate coverage is 'million miles' from truth in extraordinary rewriting of history. *Yahoo News*. <https://news.yahoo.com/boris-johnson-claims-partygate-coverage-135434626.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Morris S. (2022). Boris Johnson: Downing Street apologises to the Queen for Number 10 lockdown parties held on eve of Prince Philip's funeral. *Sky News*. <https://news.sky.com/story/boris-johnson-downing-street-apologises-to-the-queen-for-number-10-lockdown-parties-held-on-eve-of-prince-philips-funeral-12515732> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Morris, S. (2022). Boris Johnson: Downing Street apologises to the Queen for Number 10 lockdown parties held on eve of Prince Philip's funeral. *Sky News*. <https://news.sky.com/story/boris-johnson-downing-street-apologises-to-the-queen-for-number-10-lockdown-parties-held-on-eve-of-prince-philips-funeral-12515732> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Norris, P. (2022). Union Jack birthday cake' part of Boris Johnson's lockdown celebration, say reports. *Wales Online*. <https://www.walesonline.co.uk/news/uk-news/union-jack-cake-part-boris-22861954> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Osborne, S. (2022). Boris Johnson fined: Prime minister apologises after receiving fixed penalty notice for lockdown-breaking party. *Sky News*. <https://news.sky.com/story/boris-johnson-fined-prime-minister-apologises-after-receiving-fixed-penalty-notice-for-lockdown-breaking-party-12588712> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Pedley, K. (2022). Majority of Britons say Boris Johnson should resign, in aftermath of 'partygate' fines. *IPSOS*. <https://www.ipsos.com/en-uk/majority-britons-say-boris-johnson-should-resign-aftermath-partygate-fines> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Picheta, R (2022). Boris Johnson condemned over 'failures of leadership' in 'Partygate' report. *CNN*. <https://edition.cnn.com/2022/01/31/uk/boris-johnson-sue-gray-report-gbr-intl/index.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Reicher, S. (2022). Boris Johnson's non-apology underlines his utter contempt for the British public. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/commentisfree/2022/jan/13/boris-johnson-british-public-prime-minister-no-10-lockdown-party> Erişim Tarihi 05/01/2024

- Sabin L, (2021). Shaun Bailey quits London Assembly role as photo shows dozens at Tory HQ party. *Independent*. <https://www.independent.co.uk/news/uk/politics/shaun-bailey-tory-christmas-party-quits-b1976193.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Smith, M. & Wearmouth, R. (2021). EXCLUSIVE: DWP staff 'drank into the night' in Therese Coffey's private office during lockdown. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/dwp-staff-drunk-night-therese-25673214> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Smith, M. (2022). Public opinion of Boris Johnson's competence and trustworthiness reach new lows. *You.Gov*. https://yougov.co.uk/politics/articles/41170-public-opinion-boris-johnsons-competence-and-trust?redirect_from=%2Ftopics%2Fpolitics%2Farticles-reports%2F2022%2F02%2F22%2Fpublic-opinion-boris-johnsons-competence-and-trust Erişim Tarihi 05/01/2024
- Spare-Cole, R. (2022). Johnson insists he is an honest politician and is 'getting on with the job'. *Independent*. <https://www.independent.co.uk/news/uk/boris-johnson-government-prime-minister-parliament-mps-b2070361.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Sparrow, A. (2022). BBC calls licence decision 'disappointing' after Nadine Dorries confirms two-year fee freeze – as it happened. *BBC*. <https://www.theguardian.com/politics/live/2022/jan/17/uk-politics-boris-johnson-omicron-keir-starmer?page=with:block-61e56abb8f0856426bba1d19-pinned#block-61e56abb8f0856426bba1d19-pinned> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Stone, J. (2022). Boris Johnson refuses 17 times to answer questions about Downing Street lockdown parties. *The Independent*. <https://www.independent.co.uk/news/uk/politics/boris-johnson-lockdown-party-interview-sue-gray-b2019116.html> Erişim Tarihi 05/01/2024
- The Guardian. (2022). Boris Johnson denies being 'habitual liar' in Mumsnet interview – video. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/video/2022/jun/01/boris-johnson-denies-being-habitual-liar-in-mumsnet-interview-video> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Uk Parliament. (2021). Engagement. *Uk Parliament*. <https://hansard.parliament.uk/Commons/2021-12-01/debates/A0E282CF-039D-4F26-8F16-946B8C6E2ABC/Engagements> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Uk Parliament. (2022). Sue Gray Report. *Uk Parliament*. <https://hansard.parliament.uk/Commons/2022-05-25/debates/E888D0F8-37F7-48A5-8598-4449887A0935/details#> Erişim Tarihi 05/01/2024

- Walden, C. (2021). Vast majority of Britons think Downing Street party did happen and did break Covid rules. *You.Gov*. <https://yougov.co.uk/politics/articles/39874-vast-majority-britons-think-downing-street-party-d> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Walker, P, Allegreti, A, Grierson J. (2021). Maccused of lying after No 10 officials caught joking about Christmas party. *TheGuardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2021/dec/07/leaked-video-shows-no-10-officials-joking-about-holding-christmas-party> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Walker, P. & Mason, R. (2021), PM ‘furious’ to see footage of Downing Street staff joking about lockdown party but insists no such party took place, *The Guardian*, <https://www.theguardian.com/politics/2021/dec/08/boris-johnson-apologises-unreservedly-over-no-10-christmas-party-video> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Walker, P. & Mason, R. (2021). Boris Johnson joined No 10 pizza party during May 2020 lockdown, say sources. *TheGuardian*. <https://www.theguardian.com/world/2021/dec/16/boris-johnson-joined-no-10-party-during-may-2020-lockdown-say-sources> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Walker, P. (2021). Chatting over cheese and wine: anatomy of Downing Street lockdown gathering. *TheGuardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2021/dec/19/chatting-over-cheese-and-wine-anatomy-downing-street-lockdown-gathering-picture> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Walker, P. and Stewart, H. (2022). Boris Johnson admits attending Downing Street party during lockdown. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/politics/2022/jan/12/boris-johnson-admits-attending-downing-street-party-during-lockdown> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Watermouth, R. (2022). Boris Johnson lashes out at John Major over Partygate at end of testy interview. *Mirror*. <https://www.mirror.co.uk/news/politics/boris-johnson-lashes-out-john-26196789> Erişim Tarihi 05/01/2024
- Witehead, O. (2022). 'Partygate': Boris Johnson offers apology but refuses to resign. *The Brussels Times*. <https://www.brusselstimes.com/204128/partygate-boris-johnson-offers-apology-but-refuses-to-resign> Erişim Tarihi 05/01/2024

ÖZ GEÇMİŞ

Ad Soyad: Havva Eylül YÜCEL	
Eğitim Bilgileri	
Lisans	
Üniversite	Sakarya Üniversitesi
Fakülte	İletişim Fakültesi
Bölümü	Halkla İlişkiler ve Reklamcılık
Makale ve Bildiriler	
1. Yücel, H. E., & Ünlü, S. (2023) Kurumsal Sosyal Sorumluluk İletişimi Reklamları: Birleşmiş Milletler Dünya Kız Çocukları Günü “Freedom For Girls” Reklamının Göstergebilimsel Çözümlemesi. SPOR, EĞİTİM VE ÇOCUK, 3(2), 1-20.	