نموذج التواصل أثناء الأزمات 81 هو دليله على العمل بالطرق المثمرة؛ وبالمثل، أيد هاميلتون (1992) "القول المأثور المألوف الآن بأنه لا يوجد شيء أكثر عملية من النظرية الجيدة" (ص 132). 1992). وستون، ومع ذلك، لاحظ المؤلفون أن اعتماد خبراء التسويق على المفاهيم النظرية أدى إلى نجاحهم في تحديد قطاعات السوق المستهدفة وتحديد موضع المنتجات أو المنظمات. وخلص المؤلفون إلى أن هذا النجاح يجب أن يحفز ممارسي العلاقات العامة على تبني مناهج نظرية. والتنفيذ. ويشتمل كل مبدأ على افتراضين: (أ) أن كل أزمة لها دورة حياة يمكن التأثير عليها؛ يعد تحديد القضايا الرئيسية قبل أن تصبح قضايا شرطًا ضروريًا لتجنب الأزمات التي تهدد السمعة. إن تحديد القضايا الرئيسية والسيناريوهات التي قد تكون مزعجة قبل أن تصبح حقيقة أمر ضروري أيضًا لتقليل تداعيات الأزمات التي تنشأ عن طريق الخطأ. وخاصة تلك الموجودة في البلدان الصناعية، تعتبر لطاخة إنتل بنتيوم، وتسرب القهوة الساخنة من ماكدونالدز، وتحطم طائرات الولايات المتحدة الأمريكية، وخارج الولايات المتحدة، كان على شركة شوا دينكو كيه كيه اليابانية، وهي سابع أكبر شركة كيميائية في البلاد، أن تتعامل مع مئات من الدعاوى القضائية المتعلقة بالمسؤولية عن المنتجات منذ عام 1989. كما اضطرت شركة سام يانج للأغذية المحدودة في كوريا الجنوبية، المعكرونة سريعة التحضير، شهدت انخفاض إجمالي مبيعات منتجاتها في عام 1990، بعد شائعات لا أساس لها من الصحة حول أساليب إنتاج الرامن غير الصحية التي تتبعها الشركة. واجهت الحكومة أضرارًا أفاد علماء البيئة أنها كانت أكثر انتشارًا أكثر من ذلك الذي سببه حادث شركة إكسون فالديز في الولايات المتحدة في مارس 1989، باترسون، على الرغم من أن الشركات أصبحت الآن أكثر عرضة للخطر باوشانت وميتروف، 1988). في الواقع، 89% من الرؤساء التنفيذيين لشركة فورتشن أفادت 500 شركة أن أزمة الأعمال كانت حتمية تقريبًا؛ وقد تم دعم النتائج التي توصلت إليها دراسة فينك من خلال دراسة أحدث، والتي وجدت أن أقل من 60% من الشركات الصناعية الألف و500 شركة خدمية المدرجة في قائمة فورتشن لديها خطط تشغيلية لإدارة الأزمات (تيلر، 1994). نبذة مختصرة عن ما حدث. في فبراير 1992، أصيبت ستيلا ليبيك، بحروق من الدرجة الثالثة عندما تناولت كوبًا من قهوة ماكدونالدز الحارقة. في أغسطس 1994، حكمت عليها هيئة محلفين في محكمة ولاية نيو مكسيكو بمبلغ 2. تصدرت الجائزة عناوين الأخبار على الصعيد الوطني. وخفض القاضي في وقت لاحق تلك الجائزة إلى 640 ألف دولار. في أوائل ديسمبر 1994، في أعقاب اكتشاف مصادفة أن شريحة بنتيوم الرائدة من إنتاج إنتل («إنتل في الداخل») كانت عرضة للخطأ أثناء بعض الإجراءات الرياضية المعقدة، (إنتل هي أكبر شركة لتصنيع رقائق الكمبيوتر في العالم). فهل كان من الممكن تجنب هاتين الأزمتين؟ بحكم التعريف، الأزمة غير مرحب بها ومفاجئة؛ تحمل معظم الأزمات إشارات مبكرة تشير إلى مشاكل محتملة؛ إن استشعار المشاكل المحتملة هو الخطوة الأولى نحو تجنبها أو حلها أو التقليل من تأثيرها. على سبيل المثال، تلقت الشركة ما لا يقل عن 700 شكوى من حروق القهوة، تتراوح من خفيفة إلى الدرجة الثالثة، وأنها حسمت المطالبات من السمط إصابات بأكثر من 500000 دولار (Gerlin، 1994). اكتشفت شركة إنتل عيب بنتيوم في صيف عام 1994 لكنها رفضت لإصدار استدعاء أو إخطار عملائها وعامة الناس على الفور. يعتمد الكثير من عمل مدير الأزمات على العلاقات الشخصية والوساطة تواصل. أنشطته تنظيمية في جوهرها وتركز عليها علاقات المنظمة مع جماهيرها الاستراتيجية. 1982، 1992؛ 1984)؛ (ب) نهج لإدارة القضايا في الأزمات؛ و (ج) اتصال متماثل في اتجاهين. قام جرونيج وهانت (1984)، 1989 أ، 1992)، يعتمد تصنيف الجماهير على وجود ثلاثة متغيرات مستقلة (الاعتراف بالمشكلة، والاعتراف بالقيود، 1. التعرف على المشكلة هو إدراك أن هناك حاجة إلى إجراء لتحسين أو حل الموقف. 2. الاعتراف المقيد إلى أي مدى يدرك الناس أن هناك قيودًا أو عقبات ظرفية تحد من تصرفاتهم أو سلوكهم لحل المشكلة. 4. يتطلب البحث عن المعلومات، والذي يسمى أيضًا سلوك الاتصال النشط، أن يبحث الجمهور النشط عن المعلومات ويحاول فهم مشكلة ما من أجل التخطيط لاستجاباتهم لها. 5. معالجة المعلومات، وبسبب الاختلافات بين الجماهير، التي تشترك في مشكلة مماثلة، ولكنها لا تعترف بوجود المشكلة؛ واعية، والتي تعترف بوجود مشكلة، ونشطة، والتي تنظم للعمل على حل المشكلة. لأن الجماهير النشطة، على عكس الجماهير الكامنة أو الواعية، الاعتراف والمشاركة وانخفاض في التعرف على القيود، كتب جرونيج وريبر (1992) أن "أعضاء الجمهور النشط يؤثرون على المنظمات أكثر من المنظمات السلبية لأنهم ينخرطون في سلوكيات فردية للقيام بشيء ما بشأن نتائج الإجراءات التنظيمية" (ص 137).

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي