تعددت تعريفات إدارة الأزمات في المؤلفات، فبعضها يعرّفها بأنها وظيفة تقلل الضرر الناتج عن الأزمة على المؤسسة و صورتها الذهنية (Caponigro, 2000)، وآخرون يرونها شكلاً من إدارة القضايا الاستراتيجية المعقدة (Heath, 1997؛ Burnett, 1998). كما عُرّفت بأنها استخدام العلاقات العامة لتقليل الأضرار التي تلحق بصورة المؤسسة وسمعتها (Williams & Olanarian, 1998). وقد نوقش اعتبارها علماً أو فناً، حيث رُئي أنها بدأت كفن ثم تطورت لتصبح علماً في المؤسسات الأمريكية (Pines, 2000). لكن الدراسة الحالية تعتبرها مفهوماً شاملاً يعكس رؤية المؤسسة في التعامل مع الأزمات بمشاركة كافة التخصصات، وتتناولها وفق تقسيم زمني (قبل، أثناء، وبعد وقوع الأزمة) مع التركيز على التخطيط والاستعداد في كل مرحلة.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي