

طور الاتصال في حالات الأزمات تركيزًا أكثر استراتيجية. لم يكن التركيز موجهًا فقط نحو المرسل، إن الكثير من نظريات الاتصال في حالات الأزمات، يتم التعامل مع الاتصال في حالات الأزمات كعملية إنشاء مشتركة. وهي نتيجة رئيسية في الاتصال في حالات الأزمات، فإن فعالية أي استجابة للأزمات يجب أن تبدأ بمعالجة المنظمة للاحتياجات الجسدية والنفسية لضحايا الأزمة (كومبس، على أن القائمين على الاتصال في الأزمات يأخذون منظور أصحاب المصلحة عند تقييم طبيعة الموقف، لا يعمل الاتصال في الأزمات إلا عندما يستمع القائمون على الاتصال في الأزمات إلى أصحاب المصلحة ويتوقعون مخاوفهم. شهدت حركة الاتصال في الأزمات نحو أن تصبح نوعًا من الاتصالات الاستراتيجية بشكل أكثر اكتمالاً تراجعًا مع ظهور الاتصالات الرقمية والطبيعية الرقمية. وكانت النتيجة عودة محدودة إلى التركيز التكتيكي لبحوث الاتصال في الأزمات المبكرة. لحسن الحظ لم ينجذب جميع الباحثين في الاتصال في الأزمات إلى القنوات. أصبحت القنوات الرقمية أحد المتغيرات في اتصالات الأزمات وليس هي. تعتمد إرشادات اتصالات الأزمات بشكل كبير على فهم أصحاب المصلحة أثناء الأزمة والتواصل بطريقة تتعرف على مخاوفهم وتتعامل معها. إن أبحاث وممارسة اتصالات الأزمات تركز على المنظمة لأنها أنشئت لمساعدة الأشخاص في المنظمات على إدارة الأزمات. وهذا أمر طبيعي لأنه عندما تكون المنظمة في أزمة، يتم بناء اتصالات الأزمات من وجهة نظر مفادها أن المنظمات تدير الأزمات. هذا لا ينفي أنه يمكن أن تكون هناك أصوات متعددة تحاول التأثير على موقف الأزمة، تعترف نظرية اتصالات الأزمات بأن مديري المنظمة لديهم مسؤولية إدارة الأزمات المرتبطة بمنظمتهم. لا يعني هذا أن الاتصال في أوقات الأزمات يخدم مصالح المنظمة فقط - أو حتى في المقام الأول - . إن الاستجابة للأزمات التي تفشل في مراعاة كيفية نظر أصحاب المصلحة إلى الأزمة، تعترف معظم نظريات الاتصال في أوقات الأزمات التنظيمية بالاتصال الفعال في أوقات الأزمات، والجهود التي تحمي أصحاب المصلحة والأصول التنظيمية، والتأكد من أن جهود الاتصال في أوقات الأزمات يُنظر إليها على أنها تلبي تلك الاحتياجات. تتماشى معظم نظريات الاتصال في أوقات الأزمات الآن مع الاتصال الاستراتيجي.