

تهدف هذه الدراسة النوعية إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي للعلاقات العامة في إدارة الأزمة في مراحل ما قبل الأزمة وقد توصلت الدراسة إلى أن دور العلاقات العامة قبل الأزمة هو البحث عن مشكلات الجمهور الداخلي وبناء صورة وسمعة إيجابيتين للمنظمة، ودورها أثناء الأزمة هو الإعلان عن وقوع الأزمة، الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة لتحذيره و توجيهه و تعليمه كيفية التعامل مع الأحداث لكسب ثقته، من الأزمة بإعادة الثقة في إدارة المنظمة و منتجاتها و خدماتها و تصحيح ما صدر من خطأ قد أدى إلى تشويه صورة الكلمات الدالة: العلاقات العامة، المقدمة الأزمات هي مشكلات أو لحظات أو مواقف أو أحداث سياسية أو اجتماعية أو صحية أو دينية أو أمنية أو اقتصادية حرجة تقع غالباً فجأة دون سابق إنذار وقد يكون سببها قدراً مقدوراً أو من صنع البشر، و تتطلب استجابة سريعة من أصحاب القرار في المؤسسات أو الشركات أو المنظمات، بالإضافة إلى مسئولية العلاقات العامة. وقد تتلاحق الأحداث في الأزمات و تتشابه فيها و من أهم أسباب الأزمات أنها قد تكون قدراً مقدوراً مثل الزلازل و البراكين أو من صنع الإنسان مثل النزاعات و الفضائح و الأمراض . و تكمن خطورة الأزمات في كونها تهدد الكيان الإداري أو السياسي أو الأمني أو الاقتصادي أو العسكري أو الصحي عن طريق إثارة الخوف و الرعب في نفوس لذا لا بد من و ا فـالمؤسسات التي يكون لديها خطط مسبقة لإدارة الأزمات تنظر لوسائل الإعلام على أنها صديق في حين أن المؤسسات التي ليس لديها تخطيط مسبق تنظر لوسائل الإعلام على أنها عدو. الخارجي المستفيد من خدمات أو منتجات المنظمة في وقت الازدهار أو الأزمات من أجل كسب ثقتهم و بناء صورة ذهنية و سمعة طيبة للمؤسسة. كم أنها خط الدفاع الأول الذي يحمي للدراسة الإجرائية المصطلحات خطة ادارة: Operational Definitions of the Terms. المؤسسات عند تعرضه لأزمات الأزمات : هي دليل ورقي و الكتروني يشتمل على الاجراءات الادارية و الاتصالية التي سيستخدمها فريق ادارة الازمة قبل وقوع الازمة و اثناء الاستجابة لها و بعد التعافي منها. الازمة: حدث يقع فجأة دون سابق انذار قد يكون من صنع الانسان او اقدرا مقدور من الله و يتطلب استجابة سريعة لاحتوائه. إدارة الأزمة: عملية التعامل مع الأزمة في مراحلها المختلفة من حيث حشد المصادر البشرية و المادية و نظام القيادة و التحكم و الاتصالات للسيطرة عليها. الناطق الإعلامي: الشخص المخول بالكلام باسم المنظمة في وقت الازدهار و الأزمات و عادة ما يكون مدير العلاقات العامة. و هو ثاني أهم شخص بعد قائد فريق الأزمة. تقييم الأزمة: معرفة اوجه النجاح و الفشل في ادارة الأزمة بعد انتهائها لاستخلاص العبر و محاسبة المقصر و شكر الأبطال و إجراء التغييرات المطلوبة و التخطيط للمستقبل. الاتصال الأزموي : تبادل المعلومات و الافكار و المشاعر و الخبرات و الحقائق و الاحصاءات عن تطورات الازمة مع الجمهور الداخلي و الخارجي و الجهات المعنية باسيطرة عليها و الحد من تأثيره السلبي. استراتيجية الاتصال : خطة تستخدم لتحقيق اهداف الاتصال الازموي. العلاقات العامة: هي فن و علم التواصل مع الجمهور الداخلي و الخارجي للمنظمة من أجل إحداث التغيير المطلوب و بناء صورة ذهنية إيجابية و سمعة طيبة من أجل ترويج المنظمة للدراسة النظري الاطار – 1 لا أحد محصن ضد الازمات و: Theoretical Framework of the Study. و خدماتها ومنتجاتها يوجد عدة تعريفات للأزمة من أهمها: Crisis الكوارث في العالم من افراد و جماعات و مؤسسات و دول. ا- تعريف الأزمة "انقطاع في العمل يحظى بتغطية إعلامية واسعة و جذب انتباه الجمهور مما يؤدي إلى التأثير على عمل المنظمة، قد يكون له تأثير سياسي وقانوني و مالي و حكومي على عمل المنظمة . "1) (و "نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل. " 2) (و " وضع حرج . "3) تقسم Crisis of Types : (فالأزمة حدث يقع فجأة دون سابق إنذار أو و انتشار الفوضى في المجتمع. ب – أنواع الأزمات الازمات الى نوعين : 4) (أزمات طبيعية: مثل الكوارث الطبيعية من زلازل, و أزمات من صنع الإنسان: مثل سوء الادارة و التفجيرات الارهابية , الإضرابات, المظاهرات و الاحجاجات و الثورات . ج – الخصائص العامة للأزمات: 5) (إن من أصعب اللحظات أن تواجه المؤسسة أزمة أو كارثة دون سابق إنذار مما يجعلها عاجزة عن اتخاذ أي قرار. إن من أهم خصائص الأزمات : (أ) المفاجأة :حيث تحدث الازمة في اي زمان او مكان دون سابق انذار و عدم توفر المعلومات لذلك يصعب على صاحب القرار الاحاطة بكل المعلومات عن الازمة و اتخاذ القرار الصائب و تصاعد الأحداث بحيث تتسع دائرة الأزمة و تنتشر الإشاعات في حالة عدم توفر معلومات دقيقة و صحيحة عن تطورات الازمة، و فقدان السيطرة الجمهور و المعلومات الازمة و الاوضاع المتفاقمة مما يولد القلق و الذعر للادارة و الموظفين و الجمهور و يتسبب في زيادة الإرباك و الفوضى للجميع فتصبح الإدارة عاجزة عن اتخاذ القرار الصحيح للتعامل مع الأزمة و زيادة تركيز الجمهور الخارجي و وسائل الاعلام التقليدية و الحديثة على ادارة الازمة نقدا و اتهاما. (ب) التعامل مع الجمهور بعقلية الإحاطة سياسة الصمت، يصمت صمتا مطبقا. (ج) الذعر: فعند وقوع الأزمة تسيطر مشاعر الرعب على الإدارة لذلك من الصعوبة بمكان أن تتخذ القرار الصائب. د – ردود أفعال الناس عند حدوث الأزمات:

تتفاوت ردود أفعال الناس تجاه الأزمات على النحو التالي: (6) (إنكار حدوث الأزمة والخوف من المجهول و القلق على النفس والمال و الإرباك الذي يؤدي الى عدم القدرة على اتخاذ القرار الصائب فقدان الأمل تعتمد على مدى تمسكهم بالدين وخبراتهم وتعليمهم وثقافتهم وأعمارهم. أو سلبيا هـ - أهداف ادارة الازمة: ( 7 ) ان من اهم اهداف ادارة الازمة الامور الآتية: الوقاية من الازمة: "فالوقاية خير من العلاج" و بقاء الافراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمع على قيد الحياة ، و الخروج من الازمة بنجاح ، و حماية الكيان الإداري أو السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي والارتقاء به ، و معالجة بوادر ظهور الأزمة المستقبلية. ان الهدف الرئيس من إدارة الأزمات هو الخروج منها بأقل الخسائر البشرية و المعنوية و المادية. و- تعريفات العلاقات العامة: التواصل مع الجمهور الداخلي و الخارجي العلاقات العامة هي فن و من اهم تعريفاتها و علم ذات الصلة بموضوع البحث الآتي: Relations "إدارة العلاقات بين المنظمة و جماهيرها" (8) (و" إدارة الاتصالات بين المنظمة و جماهيرها" جمهور العلاقات العامة الجمهور المستهدف لنشاطات العلاقات العامة هم و يختلف الجمهور باختلاف و يقسم الجمهور) 11 : (Public the of Public الموظفين سفراء المنظمة للمجتمع، و شركاء Public Internal : المستهدف بالنسبة للعلاقات العامة إلى الآتي: الجمهور الداخلي المستفيدون من Public External: في التعامل مع الأزمة، و كل واحد منهم له دور نجاح العلاقات العامة. الجمهور الخارجي خدمات أو منتجات الشركة ووسائل الاعلام، و كل من له علاقة بعمل الشركة و العاملين فيها، مصالحهم ومصالح الشركة و كسب رأيهم العام عن طريق تقديم خدمات أو منتجات متميزة و حسن التعامل و كسب ثقتهم من ترويج المنظمة و خدماتها و التواصل و علم العلاقات العامة PR of of Functions Communication منتجاتها. ز- الوظائف الاتصالية للعلاقات العامة هي فن و بناء صورة و حماية سمعتها، و استمرارها في العمل. و من أهم وظائف العلاقات: (12) (الاتصال الصريح و المفتوح مع الموظفين من أجل كسب ثقتهم. بناء علاقة إيجابية مع وسائل الإعلام من أجل كسب صداقتهم في السراء و الضراء و رصد الرأي العام الداخلي و الخارجي تجاه المنظمة و منتجاتها و خدماتها و تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة ، تخطيط و تصميم و تنفيذ حملات العلاقات العامة من أجل إيصال صوت و صورة المؤسسة إلى الجمهور الداخلي و الخارجي، و رصد التغطية الإعلامية للمؤسسة من قبل وسائل الإعلام التقليدية و الإلكترونية و تصحيح أي تغطية سلبية إنشاء موقع الانترنت و تحديثه و تزويده بكل المستجدات المرتبطة باخبار الازمة و توعية الجمهور الداخلي و الخارجي و تعليمه و إرشاده ف كيفية التعامل مع الازمة في الأحوال العادية و قبل الازمة و أثناءها و بعد انتهائها و التعافي منها. ح - نظريات ادارة الازمات: إن من اهم نظريات الازمة: 1 - تركز هذه النظرية على استراتيجيات الاستجابة لازمة التي و الحد Theory Communication Crisis : نظرية الاتصال الازموي Theory Innovation of من الضرر الذي يلحق بسمعتها في مرحلة ما بعد الازمة (13) ( 2 ) - نظرية انتشار المبتكرات (14) تركز هذه النظرية على تبادل المعلومات و الافكار و وسائل اعلام و حكومة باستخدام وسائل الاتصال الحديثة اثناء Diffusion حالات الطوارئ و الازمات. الخليوي امر ضروري و أساسي لسرعة الاتصال و اتخاذ القرارات الصحيحة لمعالجة الازمة. 3 - اعتمدت هذه النظرية نموذج و) 15 (Theory Communication Crisis Situational نظرية الاتصال في الموقف الازموي حددت النظرية ثلاث استراتيجيات اتصالية ( اعلامية ) يستخدمها فريق او خلية ادارة الازمة في مرحلة الاستجابة لازمة فور وقوعها : انكار وقوع الازمة: عن طريق كيل الاتهامات للآخرين و انكار رواية الاعلام عن لصاق التهمة له بانه الازمة و البحث عن كبش فداء و يقف وراء الازمة. و إعادة بناء الصورة الذهنية. و إن فلسفة هذه النظرية تقوم على ضرورة الاتصال الفعال بين فريق ادارة الازمة و الجمهور الداخلي و الخارجي منتجاتها او خدماتها او خروجها من السوق او إعادة بناء صورتها الذهنية من جديد. ازمة تفجير قطار في اسبانيا :في 11/3/2004 تم تفجير قطار في مدينة مدريد الاسبانية حيث قتل واحد و تسعين ففور وقوع الحادثة اشتركت مجموعات العمل التالية لمعالجة الأزمة: فرق الإنقاذ شخصا ورجال الإطفاء و ضباط و وصلوا إلى موقع التفجير خلال عشرين دقيقة. فريق قانوني في الدعم لإعطاء تفويض بإزالة الجثث من مكانها. و فريق طبي. و فريق دعم نفسي مكون من ثلاثمائة و سبعة عشر مختصا النفسي، كذلك قامت إدارة الأزمة بتشغيل خط تلفون ساخن لتلقي استفسارات الجمهور، و مما أسهم في السيطرة على الموقف و احتواء الأزمة و عودة حركة القطارات إلى طبيعتها في أقل من اربع و عشرين ساعة هو: وجود خطة عمل معدة مسبقا و كفاءة فرق العمل و التنسيق فيما بينها و سرعة التدخل لمعالجة الأزمة و سرعة الاتصال بالجمهور و تقدير مشاعره و مخاوفه. اسة نتائج لذلك يجب على كل منظمة أن يكون لديها خطة عمل إدارية و تحظى بدعم و ثقة الإدارة لتساعدها على التنبؤ المبكر بوقوع الأزمة و سرعة الاستجابة لها و تطويقها إعلامية تتحول الى كارثة. إن من أهم مي تطبيقها عمليا و حديثة لتواكب المستجدات 2 - زات خطة عمل الأزمة الفعالة هي أنها بسيطة و واضحة و يمكن ، و منشورة في دليل يكون في متناول الجميع في

المؤسسة. وفوق كل ذلك وضوح الرؤيا والهدف و يتم تدريب العاملين عليها عمليا في التعامل مع الأزمات. إن الهدف الرئيس لإدارة الأزمات هو حماية الكيان الإداري للمنظمة و الحفاظ على صورتها و سمعتها لعمل و استمرارها في اعادة الثقة في منتجاتها أو خد - إن من أهم أهداف إدارة الأزمات هو تحويل الأزمة إلى فرصة نحو التغيير الإيجابي. 4-العلاقات العامة هي فن و مهارات و علم التواصل مع جمهور المنظمة الداخلي، و هي صوت و صورة المنظمة. إن من أهم صورة المنظمة للجمهور المستهدف والبحث عن مشكلات الجمه الداخلي و حلها قبل أن تتحول إلى أزمات. إن من أولى 5 - ان من اهم الاخلاقيات ادارةالعلاقات العامة للازمات هو تزويد اطراف الازمة بالمعلومات و الاحصاءات و الحقائق الصادقة و الصريحة و الواضحة و الدقيقة التي توجههم وتنذرهم وترشدهم وتعليمهم وتوعيبهم بطرق التعامل مع الازمة لان كل واحد منهم هو رجل علاقات عامة و سفير المنظمة للمجتمع و شريك في اتخاذ قرارالتصدي للأزمة. 6 - الناطق الإعلامي باسم المنظمة. هو ثاني أهم شخص في الفريق الاعلامي لادارة الأزمة. تعتمد مصداقية الناطق الإعلامي وقت الأزمات على شخصيته وتدريبه ومحتوى رسائله وطرق عرضها بطريقة ليقة ومقنعة وقدرته على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من انترنت ومدونات و شبكات تواصل اجتماعي و تلفونات حخليوية ذكية يجب تقييم الأزمة بعد انتهائها لمعرفة نقاط القوة و الضعف في الخطة و مدى تجاوب الجمهور 7 - معها و الدروس المستفادة منها و استخلاص العبر من اجل التخطيط للمستقبل و تصحيح الاخطاء التي نجمت عن الازمة. 8-إن من اهم الاخطاء الاعلامية التي تقلل من مصداقية العلاقات العامة في ادارة الازمات ما يلي: إنكار الأزمة و التعتيم عليها إعلامي مما يؤدي إلى انتشار الإشاعات و إرباك الجمهور و فقدان ثقة الجمهور في منتجات و عدم وجود خطة ادارية اعلامية لادارة الازمة ، و سوء ادارة فريق الازمة و ضعف الناطق الاعلامي، و عدم تزويد جمهور المنظمة بالمعلومات و الحقائق و الاحصاءات الصريحة و الواضحة و الدقيقة و الموضوعية عن الموقف الازموي