

يتناول النص إدارة اتصال الأزمات، مُعرِّفاً إياها بعملية تفاعل لفظي أو مكتوب أو مسموع قبل، أثناء، وبعد الأحداث السلبية. يهدف هذا التواصل لتقليل الضرر اللاحق بسمعة المؤسسة، ويُعتبر "خزان مصداقية" يُعزز ثقة الجمهور. لذا، يجب على المؤسسة التواصل بشفافية ومصداقية، فسرعة إعطاء المعلومات تُقلل من سلبيات الأزمة وتُحافظ على سمعتها. غياب المصداقية يُضُرّ بسمعة المؤسسة ويثير ردود فعل سلبية.