

## المحاضرة السابعة: دور العلاقات العامة في

### إدارة الأزمات

تعتبر إدارة الأزمات شكل من أشكال العلاقات العامة التي كانت حتى وقت قريب غير معروفة بشكل كبير أو حتى يتم التفكير بها إلا أنه في الأعوام الأخيرة أدى عدد وحجم الكوارث في العالم إلى التركيز على الحاجة على شكل من أشكال العلاقات العامة يمكن المنظمة أن تتكيف مع موقف الأزمة أيا كان الشكل الذي تأخذه والخروج من هذه الأزمة ببعض المصداقية.

وقد يكون غياب التخطيط وإدارة الأزمات تأثير مدمر على صورة المنظم ومصداقيتها وسمعتها ومعنويات العاملين سواء كانت المنظمة إحدى الهيئات الحكومية أو مؤسسة دولية أو شركات صغيرة وبسبب أن المنظمة غالبا لا تعمل في نشاط مرتفع لمخاطر بالمعنى الحرفي للكلمة فإن هذا لا يعني أنه لن توجد أبدا لحظات ستواجه فيها المنظمة حالة طوارئ من أي نوع فمن الجيد الاستعداد لمواجهة هذه الخطة. (عفيفي. 2000. ص 359)

### 1/مجالات تدريب القائمين على العلاقات العامة وعلاقته بالأزمة:

من المجالات التي طرحت نفسها بقوة على برامج تدريب المشتغلين بالعلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة برامج تخطيط وإدارة الأزمات، ووفقا لرأي الخبراء أصبحت الأزمات جزءا من نسيج المجتمع المعاصر، ولذا فإن المنظمات التي لا تواجه أزمة الآن هي في مرحلة ما قبل حدوث الأزمة، وعلمها أن تستعد لمواجهةها عندما تقع.

ولذا فإن برامج التدريب في مجال العلاقات العامة يجب أن تكون فيها متسع لإدراج الأزمة على جداول اهتماماتها، أخذا في عين الاعتبار بمسؤولية العلاقات العامة عن حماية الكيان الإداري للمنظمة في أوقات الرخاء والشدة.

وبناء على ذلك فإن المنشغلين بالعلاقات العامة ينبغي أن يخضعوا للتدريب على يد مختصين أكفاء، بحيث تغطي جوانب التدريب الموضوعات التالية:

أ/ المعرفة بخصائص الأزمة.

ب/المعرفة بأهداف التخطيط لمواجهة الأزمة.

ج/إدراك أسباب الاهتمام باتصالات الأزمة.

د/الوعي بمراحل الأزمة ودور العلاقات العامة في كل مرحلة من مراحلها.

ه/اكتساب الخبرة في التنبؤ بقرب حدوث الأزمة.

و/التدريب على وضع سيناريوهات التعامل مع الأزمة.

ز-الإلمام بقواعد التعامل مع وسائل الإعلام عند حدوث الأزمة.

ح/تدريب الممارسين على إعداد رسائل اتصالية معينة لتوجيهها لجمهور معين. (يوسف.2012.ص ص 54-

55)

## 2/دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات :

إدارة الأزمات هي القدرة على التكيف مع حالات الطوارئ التي قد تنشأ بطريقة تمكن المنظمة من تجنب أقصر قدر من الضرر الذي يمكن أن يحدث أيا كانت الظروف وأيا كانت المنظمة يكون من سوء حظها أن تواجه مواقف طارئة من أي نوع لا يجب أن تكون قادرة فقط على التكيف ولكن يجب أن تظهر أيضا أنها قادرة على القيام بهذا وإلا فإنها سوف تعاني من الضرر الذي سيصيب كل صورتها ومصداقيتها ليس فقط بين العاملين بها ولكن أيضا أمام الجمهور . (Herroero.1995.pp25-29)

وتقسم مراحل التعامل مع الأزمة من قبل جهاز العلاقات العامة بناء على مراحل الأزمة على النحو التالي:

### 1-2/ وفق التقسيم الثلاثي :

#### أ/دور العلاقات العامة قبل حدوث الأزمة:

الوقاية من الأزمات : من خلال الحيلولة دون وقوعها عن طريق :

التنبؤ بالأزمات المحتملة.

تحديد الأزمات المحتملة:

من خلال محاولة رصد المجالات التي تمثل بؤرا للالتزامات، ويقع على عاتق رجل العلاقات العامة مهمة كبيرة هي جمع المعلومات والحقائق عن المؤسسة وكل ما يتعلق بها من حيث:

الالتزامات المالية // المنتجات // القوانين // الجهات التي لها علاقة بأداء المؤسسة // البيئة التي تتواجد فيها المؤسسة

الإعداد لإدارة الأزمات : من خلال إشراكه في الهيئة من قبل فريق إدارة الأزمة وفريق اتصالات الأزمة في محاولة الرد على مختلف الأزمات بطريقة سليمة.

وتتمثل وظيفة رجل العلاقات العامة في :

المحافظة على العلاقة الجيدة مع وسائل الإعلام.

الاستشارات في تعيين المتحدث رسمي باسم المؤسسة. (أبوفارة.2009.ص150)

### ب/ إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة:

-العمل على بناء الصورة الذهنية للمؤسسة والحفاظ عليها من الانهيار.

-معالجة الوضعيات الخاطئة على مستوى نشاط الخلية الخاصة بإدارة العلاقات العامة

-الاتصال بوسائل الإعلام وتقديم المتحدث الرسمي كوسيط في الجانب الاتصالي في الأزمة أما إذا كان هو الناطق باسم المؤسسة فيتمثل دوره في التحول إلى الأنشطة التالية:

إعلام جماهير المؤسسة بتطورات الأزمة وتنفيذ الحملات الإعلامية بمشاركة فريق الاتصالات. (محرابة الشائعات / الحفاظ على سمعة المؤسسة).

شرح موقف المؤسسة من الأزمة .

متابعة ردود أفعال الجماهير حيال الأزمة(من خلال تقييم برنامج العلاقات العامة).

بالنسبة للجماهير الداخلي : إعلام العمل بحدوث الأزمة // تقديم بيان أو تعميم حول تفاصيلها // اتخاذ الإجراءات العملية من الجانب الاتصالي مع الفريق)

بالنسبة للجمهور الخارجي: العمل على بعث التماسك والثقة // إمداد وسائل الإعلام بكافة الحقائق والمعلومات // الصدق والدقة في الرد على استفسارات الجمهور حول الأزمة (مكاوي.2003.ص116)

### ج/إدارة العلاقات العامة بعد الأزمة:

تتمثل مهام العلاقات العامة في المرحلة النهائية للأزمة في:

دراسة أسباب الأزمة // إعادة الأمور إلى سابق عهدها // وضع برنامج لتحسين الصورة الذهنية // إعادة ترتيب المؤسسة بعد زوال الأزمة // استقصاء رأي الجمهور الداخلي + الخارجي للمؤسسة // تقييم رأي وسائل الإعلام // تقييم أسلوب إدارة الأزمة. (الرهوان.2006.ص146)

### 2-2 // وفق التقسيم الخماسي:

1-2-2 مرحلة قبل الأزمة : وتضم مرحلتين:

#### 1-المرحلة الأولى:

وهي المرحلة التي تظهر فيها إشارات الإنذار المبكر للأزمة والعلاقات العامة لها دور أساسي في الاستشعار بهذه المؤشرات عن طريق التعرف على التغيير في اتجاهات الجمهور الخارجي أو الداخلي للتنبؤ باحتمالات حدوث الأزمة.

#### 2-المرحلة الثانية:

وهي بمثابة إجراء وقائي لمنع حدوث الأزمة ويقع على مسؤولية كل طرف في المنظمة بصفة عامة وعلى فريق إدارة الأزمات بصفة خاصة القيام بالتأكد من صلاحية عناصر الإنتاج، أما مسؤول العلاقات العامة فيجب أن يتأكد أن الأمور سليمة ولا تخفى مخاطر كامنة تنتظر لحظة الانفجار، لذلك تقوم خلية العلاقات العامة بتقصي جميع المعلومات من خلال جملة الأدوات التي تقيس بها الاتجاهات العامة.

#### 2-2-2/مرحلة أثناء الأزمة:

#### المرحلة الثالثة:

وتتمثل مرحلة حصار للأزمة، وهو مرهون بنجاح الخلية في نشاطها في المرحلة الأولى والثانية وعند وقوع الأزمة فإنه يتعين عليها الانتقال إلى مرحلة الاتصال بوسائل الإعلام وتوضيح حقيقة الموقف لمنع

انتشار الشائعات، أو لتوضيح الإرشادات التي تحول دون تفاقم الأزمة وزيادة خطورتها لذا فوجود رجل العلاقات العامة ضمن فريق إدارة الأزمة يسهل التعامل مع وسائل الإعلام والتعامل الجيد مع الجمهور الخارجي وتوضيح الأحداث والتطورات للرأي العام.

### 3-2-2/مرحلة ما بعد الأزمة :

#### المرحلة الرابعة

هي مرحلة معالجة الآثار الناجمة عن الأزمة ونجد أن فريق إدارة الأزمات يقع عليه عبء معالجة مثل هذه الأضرار. وفي هذا المجال فإن العلاقات العامة هي أفضل جهة للقيام بهذا الدور من خلال الأحاديث والاجتماعات والندوات وشرح أبعاد الأزمة والأسباب والنتائج والإجراءات لتجاوز آثارها.

#### المرحلة الخامسة:

وهي مرحلة التقييم ويقع على عاتق جهاز العلاقات العامة إعداد ملف كامل وشامل عن الأزمة من بدايتها إلى نهايتها لأن وجود هذا الأخير يساعد فريق إدارة الأزمة في اتخاذها كمنطلق لإعداد خطط إستراتيجية تستخدم في المستقبل لتفادي تكرار مثل الأزمة مجددا.(عفيفي.2014.ص ص404-406)