



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
السنة الثانية ماستر إدارة استراتيجية



## المحاضرة السادسة: اتصال الأزمات

الموسم الجامعي: 2024/2025

# مقدمة:

## تمهيد:

لا يقتصر استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي في تسيير أنشطتها الدائمة كالتوظيف والتسويق والترويج وإدارة السمعة، بل تتعداه إلى توظيفها في الأوضاع غي المستقرة من خلال إدارة وحل الأزمات المختلفة التي تتعرض لها، وذلك بهدف البقاء على اتصال مستمر مع جمهورها والأطراف ذات العلاقة من صحافة، إعلام، شركاء...، نظرا لفعاليتها في التواصل معهم وتخفيف حدة هذه الأزمات وبالتالي سنحاول من خلال هذه المحاضرة توضيح استخدامات وسائل التواصل في إدارة الأزمات بنجاح من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية:

**كيف يتم اتصال الأزمات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي؟  
وما هي تأثيراته على المؤسسة؟**

# المحاور الأساسية



مفهوم الأزمات وأنواعها

مفهوم اتصال الأزمات

دوافع وأهداف الاهتمام باتصال الأزمات

استخدام وسائل التواصل في إدارة الأزمات

الانعكاسات الإيجابية لاتصال الأزمات عبر وسائل التواصل

# مفهوم الأزمة

**الأزمة:** «هي موقف ينتج عن تغيّرات بيئية مولدة للأزمات، ويتضمّن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلّب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة»  
وهي: توقف الأحداث في المنظّمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السّريع لإعادة التوازن.  
" لحظة حرجة تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة ويهدد بقائها".

**إدارة الأزمات:** هي الأساليب المتنوعة التي توظفها المؤسسات لمنع أو الحد من التأثير السلبي للأزمة من خلال التواصل مع مجموعات المصالح لتوضيح استجابة المنظمة للأزمة» وتقع مسؤولية هذه المهمة على عاتق فريق مختص في إدارة الأزمة

# أنواع الأزمات

تصنف الأزمات وفق عدة معايير إلى عدة أنواع ومن بين تصنيفاتها:  
**طبيعية:** وهي الاختلالات المفاجئة في الطبيعة كالزلازل والبراكين الأوبئة...  
**تكنولوجية:** والتي تمس البنية الرقمية والتكنولوجية للمؤسسة كالاختراقات  
والفيروسات....

**تنظيمية:** وترتبط بالمشاكل الخاصة بالتنظيم والعمل كصراعات الإدارة وسوء التسيير  
**مالية:** وهي الأزمات التي تتعلق بالجوانب المالية للمؤسسة كالعجز المالي والإفلاس  
المديونية ...

**بشرية:** وهي المرتبطة بالموارد البشري كصراعات العمال والإضرابات واستقالة  
الكفاءات ...

# مفهوم اتصال الأزمات

**اتصال الأزمات:** هي عملية الاتصال اللفظي، المكتوب، المرئي أو المسموع بين المؤسسة وجمهورها باستخدام وسائل وأساليب اتصالية متنوعة تضمن وصول المعلومات إلى الجماهير قبل أثناء وبعد وقوع الأحداث السلبية للأزمة تفيد هذه الاتصالات على تقليل الأضرار على سمعة المؤسسة.

يعتمد اتصال الأزمات على دور ممارسي العلاقات العامة في القيام بأنشطة اتصالية متعددة، عبر التعامل مع مندوبي وسائل الإعلام المختلفة بما يحقق مصلحة المؤسسة ويضمن رسائل تحمل معلومات صحيحة ودقيقة وكافية للجماهير.



# أهداف الاتصال أثناء الأزمات

تستخدم المؤسسات الاتصالات بمختلف أنواعها من أجل تحقيق مجموعة أهداف منها:

- ضرورة منع الأزمة إن أمكن وتجنب وقوعها.
- التصدي الفوري والفعال عند وقوع الأزمة.
- توزيع المهام والأدوار على مختلف الأجهزة الموكلة بإدارة الأزمة وتخصيص الإمكانيات والموارد لمواجهتها.
- سرعة الاستجابة للأزمة وحلها وتقليل الخسائر لأدنى حد.
- زيادة قدرة المؤسسة على التعامل مع وسائل الإعلام المحلية والوطنية، ...
- تخفيف الآثار السلبية للأزمة وإزالة نتائجها على مستوى الجماهير الداخلية والخارجية.
- تفعيل الاتصالات مع مختلف الجماهير واستعادة المؤسسة لعافيتها في أقل وقت.

# دوافع الاهتمام باتصال الأزمات

تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها المؤسسات والهيئات بشكل كبير في السنوات الأخيرة.

تزايد اهتمام وسائل الاعلام بتغطية أخبار الأخطار الصناعية والبيئة المحدقة بالجماهير والتركيز على تغطيتها.

خطورة الأزمات وعمق تأثيرها على المؤسسات من خلال أثرها على سمعة وصورة المؤسسة.

تستقطب الأزمات اهتمام السياسيين وجماعات المصالح الذين يحاولون استثمارها لمنافعهم الشخصية.

أن تأثيرات الأزمة تتجاوز حدود المؤسسة بل وتتعداه للتأثير على قطاع كامل وعلى الاقتصاد ككل.

# استخدام وسائل التواصل في ادارة الأزمات

❖ تلعب وسائل التواصل الحديثة دورا هاما في التوجيه والإرشاد والتوعية من خلال الاتصال المباشر بين غرف العمليات الخاصة بالأزمة وبين جماهير المؤسسة للتحذير من أخطار الأزمات وتبادل المعلومات والآراء للحد من الآثار السلبية لها والقضاء على الشائعات من خلال بناء روابط الثقة مع الجمهور وتوضيح الأمور وذلك بالاستفادة من مزايا هذه الشبكات في سرعة الانتشار وتنوع المحتوى بما يضمن مزيدا من المصداقية والشفافية بدلا من الإنكار وإخفاء المشكلة.

# استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات



إن النجاح في إدارة الأزمات من خلال الاتصال الفعال عبر وسائل التواصل يقوم على إجراء تقييم شامل للمخاطر الموجودة في المحيط \_ الاطلاع الدائم على اتجاهات الصناعة وكافة التغيرات فيها \_ كما يجب إنشاء فريق متخصص في إدارة الأزمات والاستشراف بها وسرعة معالجتها من خلال \_ وضع خطة مناسبة للاتصال أثناء الأزمات تضمن تحقيق علاقة الثقة والارتباط مع الجمهور \_ بالإضافة إلى ضمان حضور قوي على وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات المختلفة.

كما يجب التحلي بالشفافية وعدم التكتم على الأزمة والتصرف بسرعة قبل تفاقم الوضع \_ إظهار التعاطف والاهتمام الحقيقي بالأزمة والسعي لحلها \_ استخدام قنوات اتصال متعددة لضمان تواصل جيد وأن تسعى المؤسسة للتعلم من الأزمة تفادياً لتكرارها مرة أخرى.

# الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات

مراقبة قنوات التواصل الاجتماعي



الاستجابة بسرعة وشفافية



تفاعل مع جمهورك



استخدم إعلانات وسائل التواصل الاجتماعي المدفوعة

# الانعكاسات الإيجابية لاتصال الأزمات عبر وسائل التواصل

إن قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات بنجاح وضمن اتصال جيد وقوي مع الأطراف ذات العلاقة قبل، أثناء، وبعد الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي يضمن لها نتائج إيجابية كثيرة منها:

- حماية سمعتها وصورتها من التضرر وتحسين علاقاتها نتيجة الشفافية وحسن التواصل
- ضمان استمرارية أعمالها وتحسين تواجدها في السوق.
- ثقة الموظفين وأصحاب المصلحة المختلفين فيها.
- تحقيق ميزة تنافسية نتيجة تغلبها على المخاطر وضمن ولاء عملائها.
- التعلم المستمر والقدرة على إدارة مشاكلها مستقبلا.