المحاضرة رقم 10 العلاقات العامة وإدارة الازمات التنظيمية

1- دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

الأزمة حقيقة واقعة لا يمكن إنكارها ، ولا يمكن التنصل منها فإنكارها ، والتنصل والهروب منها يعتبر فشلاً ، وهذا ما يسمى بالتحرك من وضع سيء إلى أسوأ، فإذا تم تجاهل الأزمة فإن وضعية المؤسسة ستصبح أكثر سوءاً.

للعلاقات العامة عدد كبير من الأدوار داخل المؤسسة ، وتعمل في أكثر من اتجاه فالتعامل مع المشكلات ، وحرصها على تصحيح الأوضاع التي تسببها المشكلات ، من أهم الأدوار التي تقوم بها ، إضافة إلى دورها وجهودها المستمرة في التنبؤ بالأزمات ، والحرص على عدم وقوعها ، وذلك من خلال التخطيط للمستقبل ، وتقدير النتائج وتقييم السياسات ويتسع مفهوم العلاقات العامة المعاصر ، ليشمل دوراً لها في ادارة الازمات والكوارث ، بل إن دورها أثناء الأزمات والكوارث من أكثر الأداور فاعلية ، وأكبرها تأثيراً في أية مؤسسة مهما تعددت اختصاصات تلك المؤسسة أو اختلفت اغراضها عن غيرها . (زاهر ، 2010)

فريق إدارة الازمات

ان المفهوم الياباني في معالجة الازمة يقوم على أساس ان الاشخاص الاقربين للازمة هم الإقدر على حلها او توفير الحل المناسب لها و عليه نرى معظم الشركات اليابانية ونظام الدولة يتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارت و يطلق على هذا النوع من الاجتماعات بحلقات الجودة و التي تعتبر بدورها واحدة من المهام المستخدمة في تحديد الازمات والمشاكل وكيفية حلها (الطاهات ، بدون سنة)

- **التخطيط**

ويعتبر التخطيط متطلبا أساسيا في عملية ادارة الازمة فبغياب القاعدة التنظيمية للتخطيط لا يمكن مواجهة الازمات و بالتالي تنهي الازمة نفسها بالطريقة التي تريدها هي او القائمون بها لا بالطريقة التي تنتهي بشكل قانوني و بدون خسائر جسيمة للطرفين.

- **التنبؤ الوقائي**

هناك ازمات عديدة متوقعة في الوضع الحالي لا بد من دراستها بشكل واقعي و علمي و حقيقي من قبل المعنيين باحثين ، متخصصين ، سياسيين ، رجال الدين " للوصول الى قواعد او اسس عمل لحلها لا ان ننتظر انفجارها أو حدوثها .

2 خصائص الازمات الادارية

1. المفاجئة العنيفة و الشديدة لدرجة انها تكون قادرة على شد الانتباه الجميع الافراد و المنظمات التشابك والتداخل في عناصرها و عواملها و اسبابها

2. عدم التأكد و عدم توفر المعلومات مما يسبب الاخطاء في اتخاذ القرارات و بالتالي تفاقم و تدهور الأوضاع

3 ظهور القوى المعارضة و المؤيدة (اصحاب المصالح) ما يفاقم من شدة الازمة

3 دور العلاقات العامة في علاج الأزمة

يشمل دور العلاقات العامة في وضع الخطط وقت المؤتمرات الصحفية و حضور الاجتماعات و عند حدوث اي طارئ هنالك خطة للطوارئ يجب اتباع تعليماتها وتتضمن معلومات عن اسماء و عناوين و ارقام هواتف الاشخاص و تفاصيل الاجراءات الواجب اتباعها عند حدوث الازمة و تشمل أيضا :

.1 الاتصال بمدير الحماية و الامن .

.2 استدعاء الطبيب المختص .

.3 اتخاذ الاجراءات اللازمة اولا بأول .

.4 عقد اجتماع فوري للجنة الطوارئ لبحث الازمة .

.5 قيام مدير العلاقات العامة بالاتصال بوسائل الاعلام حتى يبلغهم بتفاصيل الحادث.

4 : مراحل الأزمة :

تتباين النماذج التي تناولت مراحل تطور الأزمة، إذ ركز بعضها على مراحل دورة حياتها الخمس (مرحلة الميلاد، ومرحلة النمو، ومرحلة النضج، ومرحلة الانحسار، ومرحلة الاختفاء) أو تحديدها بأربعة مراحل في أنموذج (Amold,1980) وهي كل من (مرحلة الصدمة ، ومرحلة إنكار الأزمة ، ومرحلة الاعتراف بالأزمة ، ومرحلة التكيف) ، أو المراحل التي طرحها أنموذج (Slatter, 1984) ممثلة بكل من (مرحلة إنكار الأزمة ، ومرحلة إخفاء الأزمة ، ومرحلة تحلل الأزمة ، ومرحلة الانهيار التنظيمي). في حين تميل الأدبيات الحديثة إلى ثلاثة مراحل وكما يأتي

1- **مرحلة ما قبل الأزمة** - Precrisis : وتمثل فترة محددة غير ظاهرة للعالم الخارجي تسبق الأزمة ، وتشير إلى بدايتها وبداية الألم الذي يزداد ببطء في هذه المرحلة ، والتي تظهر فيها ثلاث مراحل ضمنية وهي :

. أولا - **مرحلة انعدام الأداء**: إذ يعكس تكرار الأعمال غير متقنة الأداء أشارة تحذير للإدارة.

ثانيا - **مرحلة الإنكار** وهي الفترة الأطول في هذه المرحلة وتمتاز بتراكم المشكلات التي تم التعرف عليها دون الاعتراف بها أو بخطورتها.

ثالثا- **مرحلة الخوف والغضب** : إذ يسيطر شعور الخوف والغضب ، وتبادل الاتهامات فتنشأ الصراعات التي تفجر الأزمة .تكون الإدارة في مرحلة ما قبل الأزمة قلقة وممزقة داخلياً ، إلا أنها لا تزال تمتلك الفرصة للسيطرة على الخطر ، ذلك أن تأثير الأزمة في الإدارة ضعيفاً لاسيما وأن الألم يسلك مساراً يمكن التنبؤ به وتخفيفه والحيلولة دون تحول

الضرر إلى أزمة كاملة الأبعاد الشكل رقم (13) . ويفيد الرصد والتدخل السريع والمناسب في هذه المرحلة واتخاذ التدابير الوقائية ما أمكن ذلك.

خامسا : أسباب نشوء الأزمة

لكل أزمة مقدمات تدل عليها، وشواهد تشير إلى حدوثها، ومظاهر أولية ووسطى، ونهائية تعززها ... ولكل حدث أو فعل تداعيات وتأثيرات، وعوامل تفرز مستجدات، ومن ثم فإن حدوث المقدمات، ليس إلا شواهد قمة جبل جليد، تخفي تحتها قاعدة ضخمة من الجليد ومن المتواليات والتتابعات.

وأيا ما كان فإن هناك أسباباً مختلفة لنشوء الأزمات يظهرها لنا الشكل التالي:

سمات العلاقات العامة وأهدافها

<u>أولاً: سمات العلاقات العامة</u>

العلاقات العامة تعنى بمهمة الاتصال بين المؤسسة وجمهورها بهدف إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بينهما، وذلك على أساس من الصدق والحقيقة والمصارحة والأمانة.

ويمكن وصف العلاقات العامة بأنها فن معاملة الجماهير للفوز بثقتهم وتأييدهم (1)، فهي فن تطبيقي هادف، يرمي إلى الانسجام الاجتماعي، ينطوي على فلسفة إنسانية أساسها الاعتراف بقيمة الإنسان وبأهمية الرأي العام في تقرير الاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

فالعلاقات العامة ليست مجرد نشر أو دعاية وإنما هي عملية توافق وإقناع بين مؤسسة وجمهورها، بوساطة الإعلام الحقيقي المقترن بالأفعال الجيدة.

من هنا يرى بعض الكتاب بأن العلاقات العامة الطيبة يمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

الأداء الجيد + الإعلام الصادق - علاقات عامة طيبة (2).