

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات
**History of Public Relations Development: Crisis
Management Strategy**

رشيد بن راشد¹، حسنية بلحاج²

¹ جامعة محمد بن أحمد (وهران2)، الجزائر

kmourad374@gmail.com

² جامعة محمد بن أحمد (وهران2)، الجزائر

hasnia23@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/12/10 تاريخ القبول: 2019/12/25 تاريخ النشر: 2020/01/01

الملخص :

نشأت العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية ثم في أوروبا بسبب الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات في ذلك الوقت، وأدى إلى زعزعت الثقة بين المؤسسات وجماهيرها، إذن العلاقات العامة علم يتصل اتصالا مباشرا بالظروف والأوضاع غير العادية والمشكلات والأزمات وغيرها، فالمهمة الإستراتيجية للعلاقات العامة لا تتضح بجلاء إلا عندما تواجه الحكومة أو المؤسسة أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها أو تهدد وجودها ذاته على البقاء.

اعتمدنا في ورقتنا البحثية هذه، منهج التحليل التاريخي بتفكيك الظاهرة إلى أجزائها ومن ثم تفسيرها بعد تركيب الأحداث وفق الحاضر لأجل التنبؤ بمستقبل العلاقات العامة في إدارة الأزمات، ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: الظروف البيئية المحيطة والأحداث الطارئة التي تتعرض لها المؤسسات بجانب رغبتها في إقامة وبناء علاقات وطيدة مع الجمهور لتسويق أنشطتها، قد أدت إلى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وممارستها والعمل

على توسيع دائرة اختصاصاتهم، خاصة في إدارة العلاقات والاتصالات مع الجمهور.

الكلمات المفتاحية : علاقات عامة، إستراتيجية، إدارة الأزمات.

Abstract :

Public relations arose in the United States of America and then in Europe because of the crises facing institutions at the time, and it undermined trust between institutions and their masses.

In our research paper, we adopted the method of historical analysis by dismantling the phenomenon to its parts and then interpreting it after the installation of events in accordance with the present in order to predict the future of public relations in crisis management, and the most important conclusions of the study include: environmental conditions surrounding and emergency events to which institutions are exposed in addition to their desire to establish and build close relationships with the public to market their activities, especially in the management of relations and communications with the public.

Keywords: Public relation, Strategy, Crisis Managment.

المؤلف المرسل: رشيد بن راشد

1. مقدمة :

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية لا بد أن توجد في كل مجتمع نتيجة الاحتكاك الاجتماعي بين أفرادهم ومنظماتهم وهيئاته، فقد أصبحت العلاقات العامة جزءاً من فلسفة حياتنا الاجتماعية لما تنطوي عليه من تصور لطبيعة العلاقات الاجتماعية التي يمارسها الأفراد ضمن المنظمات كما تمارسها المنظمات ضمن المجتمع، تطورت العلاقات العامة خلال العقود الثلاثة الأخيرة من القرن

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

العشرين ، تطورا سريعا سواء في منظمات الأعمال أو الجهات الحكومية وارتبط ذلك التطور المهني والوظيفي لها بازدياد الاهتمام العلمي والأكاديمي بالعلاقات العامة كعلم له أسسه وقواعده وأخلاقيته.

هذا التطور لم يأتي فجأة وإنما جاء نتيجة التغير الكبير الذي حدث في الفكر الإداري والإعلامي، وساهم في فهم الإدارة الحديثة للدور الهام والفعال الذي تضيفه العلاقات العامة في إطار وظيفتها الاتصالية داخل المنظمة وخارجها، ولا يمكن للمنظمات الحديثة أن تزاوّل وظيفتها بنجاح دون الاهتمام بالعلاقات العامة وهذا الأمر أصبح شبه مؤكد على مستوى العالم ويشمل عليه من حجم الأموال المخصصة للإنفاق على هذا النشاط في المنظمات، والتي تؤكد أن العلاقات العامة أصبحت ضرورة ومن أهم مكونات العملية الإدارية لأي مؤسسة أو منشأة حكومية أو خاصة أو خدمة من خلال جهود منظمة تعتمد على البحث والتخطيط والاتصال والتقويم وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة وإدارة الأزمات وتهيئة أسباب التوافق بين مصالح المنشأة والجمهور المتعامل معها انطلاقا من التوجه الحديث الذي يركز على مبدأ التناغم بين العلاقات العامة وظروف المجتمع للوصول إلى الإقناع، فمنذ النصف الثاني من القرن الماضي تزايد اهتمام المؤسسات والهيئات المختلفة على مستوى العالم بالعلاقات العامة والتي أصبحت تخصصها علميا يدرس في الجامعات والمعاهد المتخصصة ولم تعد مجرد موهبة لفرد يمتلك اللياقة ويتميز بالحضور (حواشي، 2009، صفحة 78).

والإشكالية لهذه الدراسة تكمن في أنه طالما كانت العلاقات العامة ضرورة ملحة في مدى الأزمنة، وعلى فترات التغيرات السريعة والأحداث المتنوعة والانتشار الواسع للمؤسسات المحلية والدولية على النطاق الواسع والمجتمعات المعقدة والمركبة، تحتاج في نطاق صيرورتها الفهم العميق وإعداد برامج مدروسة وأبحاث دقيقة، وعلى هذا الأساس وضعت الدول المتقدمة والنامية على السواء، إدارة

العلاقات العامة لتقوم بوظيفتها المتمركزة في الأساس على بناء الصورة الذهنية الحسنة لدى الجمهور المستخدم، في حين أن الجو المناسب لنجاح تلك المؤسسات هو الرؤية النمطية المناسبة، والسماح لها بتحقيق أهدافها وتقديم خدماتها بواسطة المتعاملين معها سواء في الحاضر أو المستقبل، وتعد وظيفة العلاقات العامة من المهام الإدارية، هدفها تطبيق مجموع المهارات والنشاطات داخل المؤسسة، وتلعب دور همزة الوصل بين المؤسسات وبعضها، وبين المستخدمين والمؤسسة، وبين المؤسسة والمجتمع، وتزاول العلاقات العامة مهامها في توطيد العلاقات بين كل هذه الفئات، إلا أنه في بعض الفترات تتعرض المؤسسات إلى أزمات سواء كانت إدارية أو مادية، وهنا تتدخل وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأوضاع ومعرفة الأسباب المؤدية إلى ذلك، وبناء الإستراتيجية اللازمة لها والخروج من هذه الأزمة، فالعلاقات العامة وظيفتها ودورها يتخصص بتقديم خطط وبرامج إدارة المؤسسة وتكمن في العلاقات بين المؤسسة والمستخدمين، وبناء على هذه المعطيات يتبادر إلى أذهاننا التساؤل التالي: ما هي المؤشرات التي أدت إلى ظهور العلاقات العامة كإستراتيجية لإدارة الأزمات؟

تكمن أهمية الدراسة التي نحن بصدد معالجتها في إبراز الإرهاصات الأولى لبدايات ظهور العلاقات العامة كإستراتيجية لإدارة الأزمات مع التمييز ما بين العلاقات والاتصال والتفريق ما بين الأزمات والكوارث، فإنه كثيرا ما يحدث التداخل بين هذه المفاهيم في مجالات التطبيق العلمي، وضبط مفهوم الأزمة على الرغم أنه من الصعب وضع تعريف شمولي لمعنى الأزمة لتداخلها مع مفاهيم أخرى تمثل الكارثة والمشكلة وكنتيجة لاختلاف نوعيات الأزمات واختلاف الباحثين في تناول هذا المفهوم كل في مجال تخصصه، ونحاول في ورقتنا البحثية هذه رصد التطور التاريخي لمفهوم العلاقات العامة والأزمات بمدخل عام من حيث مفهوم العلاقات العامة وخصائصها وأسباب الاهتمام بها والمبادئ والأهداف

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

وأهميتها في تحقيق التفاعل بين المنظمة والبيئة وعلاقة العلاقات ومراحل العلاقات العامة وكذلك مفهوم الأزمة وخصائصها، أبعاد الأزمة وأثارها، أنواع الأزمات وتصنيفاتها.

اعتمدنا منهج التحليل التاريخي عن طريق وضع الإطار العام لمفهوم العلاقات العامة والأزمات لنشوء بدايات ظهور العلاقات العامة في إدارة الأزمات مع مراعاة التسلسل الزمني للأحداث، ونحاول إزالة الغموض نظرا لما يحدث من خلط بين مفهوم العلاقات العامة وبين مفاهيم الاتصال الأخرى كالدعاية والإعلام والإعلان، ورغم أن هذه الفنون لا تعدوا أن تكون أدوات ووسائل تستخدمها العلاقات العامة في نقل وسائلها الإعلامية والتأثيرية إلى الجماهير المستهدفة فضلا عن كونها فنونا قائمة بذاتها لها مجالاتها وأسسها العلمية التي تستند عليها، وكذلك في هذه الدراسة نحاول التوضيح لعدم خلط بين الكوارث والأزمات، وقبل المناقشة والتحليل.

إن لكل دراسة مفاهيم ومصطلحات وجب تحديدها وإبرازها للقارئ حتى يستطيع الفهم والتعمق في مذلولات البحث لمعالجة المشكلة، ولذلك قمنا بتحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة مع محاولتنا إيصال صورة ذهنية عن الموضوع قبل التطرق إلى التحليل والمناقشة مع التفسير، وغايتنا في ذلك التحكم الجيد بتسليط الضوء على الجوانب السوسيو تاريخية للمعنى الإجرائي للعلاقات العامة وإدارة الأزمات، وحسب ما وردت في الدراسة كآلاتي:

• علاقات عامة:

العلاقات العامة هو نشاط تهتم به الحكومات والمؤسسات الاقتصادية والهيئات الحكومية، ولم يعرف مفهوم العلاقات العامة في المجالات المختلفة إلا في القرن العشرين ، وعندما ظهرت الحاجة إلى استخدامها المؤسسات والهيئات حتى يمكنها تحقيق النجاح في تواصلها مع الجمهور كان لابد من وجود تنظيم

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

متخصص بداخلها تكون مهمته الأساسية تخطيط آليات العلاقات العامة مع الجمهور المستهدف، وأصبحت العلاقات العامة قوة هائلة في المجتمع الحديث لا يستطيع رجال المال والأعمال أن يتغاضوا عنها لأنها تستهدف تحقيق التفاهم بين المنشآت وجماهيرها ، ويقتضي تحقيق هذا التفاهم المتبادل بين الهيئة وجمهورها فهم ما يحث في المجتمع من تفاعلات (وهيب، 2002، صفحة 119)، لذا كانت دراسة العلاقات العامة تقتضي الإلمام بالعلوم الاجتماعية الأخرى، أما علم العلاقات العامة هو العلم الذي يهدف إلى التعرف على آراء الأفراد واتجاهاتهم بطريقة علمية وموضوعية منظمة بهدف وضع السياسات الاتصالية الخاصة بالتعامل مع هذا الجمهور لتحقيق التفاهم بين المنشآت وجماهيرها وبين ذلك المؤسسات وغيرها من المؤسسات الموجودة في المجتمع.

إن مصطلح العلاقات العامة : Public Relations من المصطلحات القليلة التي لازال محل اجتهد من الباحثين والممارسين على السوء ، وعلى الرغم من وجود حد أدنى من الاتفاق على بعض مكونات العلاقات العامة ووظائفها وأوجه نشاطها إلا أن هناك قدرا من المفاهيم الخاطئة من الاختلاف حول ماهيتها وطبيعتها ونطاق اختصاصها مما أدى إلى صعوبة وضع تعريف دقيق محدد وشامل للعلاقات العامة وقد أسهمت عوامل عديدة في زيادة صعوبة هذا التعريف (وهيب، 2002، صفحة 121).

أهمية تحديد تعريف موحد وحديث للعلاقات العامة: ترجه هذه الأهمية عدة عوامل هي : أولا التعريف المحدد يساعد على وضوح المفهوم وبالتالي على رقي الأداء في مجال العلاقات العامة، ثانيا التعريف المحدد يساهم في تحديد الأهداف الوظيفية للعلاقات العامة تمشيا مع الاتجاهات الإدارية الحديثة، ثالثا يعتبر التعريف المحدد معيارا لقياس وتقييم الممارسة لموظيفة العلاقات العامة داخل

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

المنشآت المختلفة، ومن خلال ما تعرضنا له في هذه الدراسة من تعريفات العلاقات العامة تم تحديد مصطلح العلاقات العامة بضمه إلى مفهومين كالتالي: علاقات: وتعني التواصل الناتج عن تفاعل فردين أو أكثر إذ أن العلاقة بين أفراد المجتمع تتحقق بعد حدوث فعل ورد فعل بينهم ومع استمرار الفعل ورد الفعل يتحقق التفاعل بينهم ويأخذ هذا التفاعل اتجاها إيجابيا تكون النتيجة علاقات اجتماعية تعاونية تحقق الترابط بين الأفراد فكل كلمة "علاقات" تعني حصيلة الاتصالات التي تتم بين منظمة ما والجمهور التي تتعامل معها.

عامة: تعني الجمهور ويعد هذا المفهوم صفة للمفهوم الأول أي أن العلاقات تشمل كل عمليات التفاعل مع الجمهور في المجتمع ، فكل كلمة "عامة" يقصد بها جماهيرية وهذا التحديد اللفظي بالطبع تحديدا للمفهوم لذا سنحاول عرض بعض مفاهيم العلاقات العامة وخصائصها فيما يلي :

تعريف قاموس ويبستر Webster: هي تنشيط العمليات الاتصالية وبناء الثقة بين شخص أو منظمة وأشخاص آخرين أو جماهير معينة أو المجتمع ككل وذلك من خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح تنمية علاقات متبادل ودراسة ردود الفعل وتقويمها، هي الفن أو العلم الذي يستهدف تنمية الفهم المتبادل والثقة بين المنظمة وجمهورها المستهدف بالاستعانة بالأفراد الاستشاريين الذين توكل إليهم هذه المهمة (الصوفي، 2004، صفحة 58).

تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية IPRA: هي الوظيفة المستمرة والمخططة للإدارة والتي تسعى من خلالها المؤسسات باختلاف أنواعها وأوجه نشاطها إلى كسب ثقة وتأييد الجماهير سواء الداخلية أو الخارجية وذلك بدراسة الرأي العام وقياسه وتقويمه للتأكد من مدى توفقه مع سياسات المؤسسة وتحقيق المزيد من التفاعل في إطار المصالح المشتركة بين المؤسسات وجماهيرها المستهدفة باستخدام الإعلام الشامل والمخطط (الصوفي، 2004، صفحة 61).

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة: هي الجهود المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها والحفاظ على هذا التفاهم، وهذا التعريف يعني أن العلاقات العامة عمل علمي مقصود ومخطط ومستمر حتى تتمكن من مواكبة التغيرات التي تطرأ على الرأي العام كما أن كلمة متبادل في هذا التعريف تعني ضرورة دراسة الجمهور المستهدف في عاداته وتقاليد ونسقه القيمي ومعتقداته ومشكلاته، كي تأخذ المنظمة كل هذه العوامل في الاعتبار عند وضع السياسة الاتصالية الخاصة بجمهورها المستهدف مستخدمة في ذلك اللغة السهلة والمبسطة لتحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها المستهدف (الصوفي، 2004، صفحة 62).

• إستراتيجية:

يتطلب التسيير الاستراتيجي الانضباط والتحليل الموضوعي، في حين لا يمكن التخطيط لكل حالة طوارئ محتملة والقيام بذلك سيكون مكلفا للغاية ولذلك يجب الاستعداد لها مسبقا وتتطلب إدارة الأزمات، الإستراتيجية المناسبة مع تحليل كل من التهديدات ونقاط الضعف الداخلية وفق ما تكون عليه التطورات التي تحصل و إدامة التواصل و متابعة وتقوية أواصر العلاقات هي المفاتيح الرئيسية لاستراتيجيات إدارة الأزمات الناجحة، وتشمل عواقب عدم وجود إستراتيجية لإدارة الأزمات احتمالية اتخاذ قرارات خاطئة والتواصل غير الصحيح أو غير المتسق والتعافي غير الكامل بعد الأزمة أوقد يحتاج التعافي لفترة أطول مما يجب، في حين أن الخروج السريع من الأزمة و المتكامل هو دائما هدف استراتيجيات إدارة الأزمات ويرى المختصين في هذا المجال أن استراتيجيات إدارة الأزمات يجب أن تشمل بعض استراتيجيات استمرارية العمل، لإبقاء المؤسسة قائمة في مواجهة بيئة معادية أو تهديد وجودي وغالبا ما تتضمن هذه الاستراتيجيات خفض التكاليف و إعادة الجدولة والوصول إلى ائتمان الطوارئ مع

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

ملاحظة أن التفكير الإبداعي هو عنصر أساسي في صياغة استراتيجيات البقاء.
(الحملاوي، 1996، صفحة 91)

إستراتيجية إدارة الأزمات هي الإطار الجماعي للقرارات والخيارات التي تتخذها المنظمة للاستجابة لأزمة حيث أن الهدف هو وضع خطة للمؤسسة لتتجاوز الأزمات، ولذا يجب أن يكون تحديد الإستراتيجية قبل أي خطوة أخرى في تخطيط إدارة الأزمات، بحيث تكون الأساس للتخطيط الإضافي ويجب اختيار إستراتيجية الأزمة موائمة مع مجموعة من السيناريوهات المستقبلية، والتخطيط الاستراتيجي من الخطوات الأولى التي يعتمد عليها القائمون على العلاقات العامة لذا يجب أن يتولى فريق من الأشخاص المؤهلين لديهم مسؤولية بناء إستراتيجية للأزمة وتقديم صورة أولية عن المنهج الذي يعتمدونه في بناء استراتيجيه الأزمات وكما ذكرنا سابقا يجب إجراء مراجعة شاملة لعمل المؤسسة أو المنشأة وتقييم نقاط القوة والضعف بعد ذلك يجب تحديد العناصر التي يراد حمايتها في الأزمات باعتبارها قابلة للاستهلاك أو التعويض، وهنالك خطوات لبناء إستراتيجية تتم عبر مراحل كما يلي:

مرحلة جمع المعلومات (Data): عند وضع أي خطة مهما كانت يجب أن تسبقها مرحلة جمع المعلومات لأنها تقوم على أسس ما توفره من معلومات (Data) وهنا يجب مراجعة أهداف المؤسسة أو الشركة مع الرؤية وما يراد الوصول إليه في هذه المؤسسة، والتأكد من أن هذه القيم هي من توجه الإستراتيجية، لذا يجب إجراء تقييم عالي المستوى لنقاط الضعف والقوة في المؤسسة، لتصنيف الأزمات المحتملة حسب احتمالية حدوثها وشدتها والعمل على النتائج لمعرفة أنواع الأزمات وينتج عن ذلك توفير رؤية لأولويات الجهود التخطيطية (الفتاح، 1994، صفحة 88).

تعيين الأهداف: في حين من الصعب التنبؤ بأنواع الأزمات التي قد يواجهها القائم بالعلاقات العامة، لكن من المهم أن يسجل أهم الأهداف التي يجب أن تحققها أي خطة لإدارة الأزمات بغض النظر عن ماهية الأزمة مثل توفير بيئة عمل مناسبة وتقليل التأخير في طلبات العملاء و الحفاظ على تدفق مالي مستقر، وينصح الخبراء بأن يكون التركيز على عدد قليل من الأهداف، بالإضافة إلى ذلك يجب تحديد الأولويات وما الذي يمكنه أن يتنازل عنه أثناء الأزمة، بمعنى أن تحدد المجالات التي يمكنك من خلالها تحويل موارد الموظفين والأموال لدعم الاستجابة للأزمة مثلاً هل يمكنك مثلاً تغيير سياسات العمل الإضافي، ولمعرفة مدى تحقيق أهداف الخطة بمراقبة المقاييس المتعلقة بالأزمة (شريف، 1998، صفحة 19)، وهي مؤشرات الأداء الرئيسي والتي تعكس مدى تحقيق الأهداف التي تم تحديدها، وهذا الموضوع مهم للغاية أثناء الأزمات حتى تكون هناك مواكبة للاحتمالات وعلى اطلاع بحقيقة الأمور ومدى نجاح الفريق الخاص بإدارة الأزمات و يمكنك استخدام لوحة تحكم مبسطة لمؤشرات الأداء توفر البقاء على الإطلاع والحفاظ على التركيز على الأولويات.

تكوين الفريق : يجب تعيين فريق لإدارة الأزمات لتخطيط الإستراتيجيات في حين تكتب هذه المجموعة الخطة لإدارة الأزمات وتنفذها عند حدوث الأزمة و يزود الفريق بالموارد والدعم من أعلى إدارة في المؤسسة و يجب التخطيط مع فريق إدارة الأزمات الخاص بذلك لإضافة خطط استمرارية العمل إلى التخطيط التفصيلي الخاص بإدارة الأزمة.

تنفيذ الإجراءات الإستراتيجية: بعد أن يحدد مسبقاً الثغرات أو نقاط الضعف في العمل والتي تحتاج إلى معالجة من أجل دعم إستراتيجية إدارة الأزمات الخاصة بذلك، يجب القيام بالعمل اللازم لمعالجة نقاط الضعف هذه وعلى سبيل المثال زيادة الاحتياطي النقدي للطوارئ ، أو تطبيق خطة الاتصال الخاصة

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

بحالات الطوارئ أو توفير مقر عمل بديل، أو الاتصال مع الموردين الاحتياطيين وتأمين الاحتياجات في تعزيز سلسلة نقل الإمدادات وفير العمالة المناسبة، وحسب طبيعة الأزمة و من المهم بشكل خاص التأكد من أن المصاريف والعلاقات التنظيمية في حالة جيدة قبل الوقوع في أزمة (حسن، 1995، صفحة 16).

التأكد من أن الأشخاص المناسبين يتعاملون مع الأولويات الحساسة أثناء الأزمة: لا يشارك الرئيس التنفيذي وكبار قادة الشركات والمؤسسات الضخمة عادة في إدارة الاستجابة التشغيلية للأزمة و عليه تكون الأولويات الإستراتيجية الحساسة التالية هي مسؤولية فريق الإدارة التنفيذية، لذا أولاً يجب التأكد من أن المؤسسة تتصرف بطريقة صحيحة ومطابقة للقانون، وبعدها رصد وتحليل التطورات من أجل متابعة الآثار عالية المستوى، والحد والتقليل من الضرر المالي وتوليد احتياجات نقدية غير عادية، ثم إزالة أي عقبات عالية المستوى يواجهها فريق الأزمات مثل الحاجة إلى المزيد من الموارد لحماية سمعة المنظمة، مع تقييم خطط الطوارئ بجعل قيادة مناسبة على كل اختصاص. وفي الأخير إتاحة التواصل مع المختصين وأصحاب العلاقة بما في ذلك وسائل الإعلام إذا كان ذلك مناسباً (صادق، 2002، صفحة 63).

• إدارة الأزمات:

اهتم علم الإدارة بتحديد مفهوم الأزمة في علاقته بكافة الجوانب الخاصة بالإدارة وشروط النجاح ولذلك تنوعت الدراسات في مجال إدارة الأزمات وتعدد اهتماماتها، فمنها تناول إدارة الأزمات بعامة ن وهناك من تناول موضوعات التخطيط والاستعداد لمواجهةها ودراستها اهتمت بعملية اتخاذ القرارات أثناءها ومن ثم تعددت مفاهيمها، وترتكز بعضها في موقف الأزمة ونتائجها الايجابية أو السلبية وفي هذا الإطار كان الاهتمام بالإجراءات الوقائية أو الاستجابة المطلوبة وتحدد مفهوم الأزمة من وجهة نظر علم الإدارة بأنه حالة أو موقف يتسم بالتهديد

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

الشديد للمصطلح والأهداف الجوهرية وكذلك يتسم بضغط الوقت أو الضغط الزمني ولذلك فإن الوقت المتاح لمتخذ القرار قبل وقوع الأضرار المحتملة وثقافتها يكون محدودا جدا ويتأثر أساسا بخصائصه وسماته ومستوى الضغط الذي يشعر به (الحرز، 2008، صفحة 26).

واهتم علم الاجتماع بدراسة الأزمات التي يتعرض لها البناء الاجتماعي وتأثيراتها في العلاقات الاجتماعية السائدة وانعكاساتها على الجماعات المختلفة وترتكز أبرز مساهماته في تحديد ردود الفعل الاجتماعية والسلوك الاجتماعي ودراستها أثناء مواجهة الأزمات ، وتمثل في ظهور علم سوسيولوجيا الأزمات وقد أولى علم الاجتماع اهتمامه للعديد من الموضوعات منها الانحراف أو الخروج عن المألوف في العلاقات والنظم الاجتماعية والذي تسببه الأزمات التي قد سببا أساسيا لتدمير العلاقات المستقرة والضرورية للإنسان وحديثا بدأ يركز في المخاطرة وارتباطها بالأزمة إذا أنها تلفت الانتباه إلى ما يحذف بالمجتمعات من أخطار يمثل على سلبيتها مبدأ محركا للمجتمع إذ ما أحدث قطيعة مع التراث والطبيعة.

في المقابل يجب النظر للآزمه نظرة شاملة والتعاطي معها بشكل صحيح و على الرغم من أن المؤسسة في أزمة ، فان الأمر يتعلق بالدرجة الأساس بضحايا الأزمة وأصحاب المصلحة في المؤسسة بموظفيها (كامل، 2009، صفحة 73)، فإذا كانت الخطة تهدف إلى الحفاظ على هذا الأخير فبتالي تتم المحافظة ستحافظ على المنظمة، أما إذا استبعدت فكرة وضع الموظفين في حسابان مخطط إستراتيجية الأزمة مع التركيز فقط في المنظمة ومديريها التنفيذيين، وعليه هناك احتمالية ضياع كل المؤسسة.

وعلى هذا الأساس يتطلب بناء إستراتيجية إدارة الأزمات عقلية منتهية تتضمن سمات رئيسية: أولا: القدرة على إجراء تحليل شامل لنقاط القوة

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

والضعف والأخطار المهددة لبداية أزمة محتملة، ثانيا: القدرة على التفكير على المدى الطويل، وأحيانا سنوات عديدة في المستقبل، مع مراعاة المعرفة بماضي المؤسسة وحاضرها في نفس الوقت، ثالثا: القدرة على الانتهازية والاستفادة من الظروف المواتية مع تجنب المزالق الداخلية أو الخارجية، وأخيرا: الاستعداد لاتخاذ خيارات صعبة، ونظيرا لذلك هناك أربعة تأثيرات رئيسية تشكل إستراتيجية إدارة الأزمات: أولا التأثير الثقافي: يمكن أن تكون التأثيرات الثقافية لمنظمة ما داخلية وخارجية بما في ذلك المعايير السائدة في الأخلاق والقيم، ثانيا التأثير المؤسسي: هذه مخاوف مثل القيود التنظيمية والقانونية، التأثير السلوكي: غالبا ما يشمل هذه التأثيرات سياسة المؤسسة أو سياسة التعامل بين الأفراد، أي الطرق التي يتفاعل بها الأشخاص والجماعات داخل المنظمة، وأخيرا التأثير البيئي: ويشمل الظروف الاقتصادية والواقع التكنولوجي.

2. المناقشة والتحليل:

• التطور التاريخي لمفهوم العلاقات العامة :

لقد ظهرت العلاقات العامة كمهنة نتيجة للعديد من العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بها كنشاط إداري متخصص يحظى باهتمام الإدارة العليا في معظم المنظمات والمشروعات وهذه العوامل متداخلة في طبيعتها وكذلك في تأثيراتها على تزايد أهمية نشاط العلاقات العامة وجعلها عملية متخصصة تحظى باهتمام الإدارة ، ونعرض فيما يلي أهم العوامل :

الثورة الصناعية وظهور مفهوم الإنتاج الكبير: مهدت الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية وذلك للما أحدثته من تطور كبير في أدوات الإنتاج وأساليبه وما ترتب على ذلك من مشكلات بين الإدارة والعاملين داخل المصانع وصاحب هذا التطور تكوين نقابات للعمال للدفاع عن مصالحهم تجاه الدارة العليا وقامت الإضرابات من وقت لآخر

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

احتجاجا على سوء المعاملة حيناً والمطالبة بتوفير ظروف عمل أو نظم للدفع تتناسب مع الجهد المبذول ومن ثم زاد ضغط الرأي العام لإنصاف العمال وتلبية مطالبهم ولهذا ظهرت أهمية وجود صلة اتصال بين الإدارة العامة والعمال "الجمهور" الداخلي لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق بسياساتها وإجراءاتها (حسين، 2016، صفحة 216).

ظهور الأنظمة الديمقراطية وازدياد قوة تأثير الرأي العام : أدى ذلك إلى اهتمام الحكومات بالتأثير في الرأي العام من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو التنظيمات السياسية القائمة ، ووجهت البحوث إلى دراسة أساليب التأثير والاستمالة والإقناع وأنشأت إدارات وحدات متخصصة لتحليل الرأي العام للتعرف على آراء الأفراد في القضايا والمشكلات الطارئة، لوضعها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات أو السياسات تجنباً للثورات أو الأزمات والإضرابات.

تطور وسائل الاتصال: فقد ساهم التقدم الهائل في وسائل الاتصال في تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة حتى أصبح العالم من الناحية الإعلامية "قرية صغيرة" نتيجة لسرعة تداول الأنباء وانتقال المعلومات وكان ذلك سببا من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة في المجال الدولي والحرص على كسب وتأيد الرأي العام العالمي وفي نفس الوقت انعكس هذا الاهتمام مرة ثانية على الصعيد المحلي سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى المجتمع ككل (فاكية، 2020، صفحة 523).

زيادة حدة المنافسة بين المنظمات : نتج عن التطور في الإنتاج زيادة حدة المنافسة بين المنظمات في محاولة لإرضاء عملائها وإشباع رغباتهم فبدأت المنظمات المختلفة بالاهتمام بإقامة علاقات طيبة مع جماهيرها لكسب ثقة وتأيد الرأي العام والعمل وضع صورة ذهنية إيجابية لمنظمة عند الجمهور المستهدف ، من ناحية أخرى نجد أنه في ظل التقدم التكنولوجي والفني لم تعد المشكلة مشكلة

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

إنتاج بقدر ما أصبحت مشكلة إقناع الجمهور بالتعامل مع منتجات الشركة دون غيرها من المنتجات المنافسة فالإنتاج على نطاق واسع يستلزم أيضا توزيع على نطاق واسع وهذا ما تقوم به العلاقات العامة حيث تعمل على تحسين صورة المنتج واسم المنشأة في ذهن الجمهور ، ومن ثم تسهم مع الجهود الإدارية الأخرى في كسب مكانة تسويقية ممتازة (جبريل، 2020، صفحة 18).

مما تقدم تبين أن هذه العوامل مجتمعة قد ساعدت على نضج الرأي العام في كثير من البلدان وزيادة أهمية حتى أصبح متغيرا أساسيا يحكم كل قرارات المنظمة وأصبح من الضروري تحقيق التكيف مع المتغيرات البيئية التي لها أكبر الأثر على نشاط المنظمة، من الواضح أن ظهور وتطور العلاقات العامة هو نتيجة متطابقة لتطور الرأي العام والاتصال الجماهيري في المجتمع الحديث، ذلك أن الإدارة لا تكون فعالة إلا إذا كانت على أساس المعرفة الدقيقة للرأي العام.

• التطور التاريخي لمفهوم الأزمة :

يضرِب هذا المفهوم بعمق جذوره في عالم الطب الإغريقي حيث يرجع إلى إلى المصطلح اليوناني (كرينو) وهي لحظة محددة للمريض يتحول فيها إلى الأسوأ أو الأحسن ويعني نقطة تحول خلال فترة زمنية معينة وقد انتقل مفهوم الأزمة بعد ذلك بمعان مختلفة ومتناقضة إلى العلوم الإنسانية وخاصة إلى علم السياسة وعلم النفس وعلم الاقتصاد في العالم منذ أواخر الستينات وقد أدى تطور المجتمع والعلوم الإنسانية إلى توسيع مفهوم الأزمة لتشمل جوانب متعددة في مختلف المجالات لكي تعبر عن أحداث مفاجئة في أي نظام أو كيان إداري حيث تنطوي على تهديد واضح لاستقرار هذا النظام في ظل ظروف ضيقة الوقت ، أو تعبر عن الأمور التي تقع بين الأطراف المختلفة في العلاقات الخارجية فتحت مواقف غير مرغوبة لطرفين أو لحددهما ، بذلك أخذ المصطلح وضعاً متميزاً في القاموس السياسي وعلى ذلك فظاهرة الأزمة بمدلولها الواسع ليست إلا نتاجاً

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

طبيعياً لعملية التفاعل الحيوي المستمر في طبيعة الروابط القائمة بين طرفي علاقة إنسانية ما عندما تصل عناصر التوتر في هذه العلاقة إلى مرحلة تنذر بالانفجار، وعلى ذلك اتسع ظهور الأزمة في جميع المجالات فهي لا تقتصر على ميدان واحد بعينه في العمل الإنساني المترهل وإنما تظهر نتيجة التواصل الإنساني العشوائي غير محسوب النتائج (شريف، 1998، صفحة 28).

مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات التي تواجه الفرد مروراً بالأزمات التي تمر بها الجماعات والحكومات والمؤسسات وانتهاءً بالأزمات الدولية، بل إن مصطلح الأزمة أصبح من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة وفي مختلف المستويات الاجتماعية وعالم الأزمات حي ومتفاعل، عالم له أطواره، وله خصائصه وأسبابه تتأثر به الدولة أو الحكومة فيتأثر أصغر كائن موجود في المجتمع البشري، لا يختلف اثنان في أن الأزمات جزء رئيس في واقع الحياة البشرية والمؤسساتية وهذا يدفع الكثير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية، وذلك من خلال الوقوف على معانيها (صادق، 2002، صفحة 55).

ارتبط وجود الأزمات بوجود الإنسان على الأرض فهي ليست سمة من سمات العصر الحالي فقط وقد بدأ الفكر الإداري والسياسي مع منتصف الستينيات يتحدث عن الأزمات ومفهومها وخصائصها وأنواعها وأسباب نشوءها والآثار المترتبة عليها وكيفية إدارتها، ومن هنا نشأ مصطلح الأزمة وإدارتها والتعامل معها وبدأ يشير إلى دور الدولة في مواجهة الأزمات المفاجئة والظروف الطارئة كالزلازل والفيضانات والحرائق والحروب، ورغم حداثة مفهوم الأزمة فإن التاريخ يشير إلى أن ابن سينا يعد من أوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع عند إشارته إلى

الآثار النفسية والجسدية للأزمات والكوارث (هشام، 2021، صفحة 169)، وقد تسببت الأزمات في العقود الماضية في خسائر كبيرة وأضرار جسيمة كما أثرت على حياة مئات من المنظمات وتطويرها، وفي عالم اليوم أصبح موضوع الأزمات يمتلك أهمية خاصة يميزه عن باقي المواضيع ذات العلاقة نظرا لما تمثله الأزمات من تهديد للكيان برمته وتهدد وجوده وبقائه ويتجاوز المستوى الفردي ويتعداه إلى مستوى المنظمات والمؤسسات والدول ويرجع السبب في تزايد الأزمات إلى عدة أسباب من أهمها شدة المنافسة التي أفرزتها المتغيرات الدولية في هذا العصر وكذلك صراع المصالح وغيرها الكثير من الأسباب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية...الخ.

لذلك فإن إدراك القيادات لتلك الأزمات يساعد على احتوائها ومعالجتها وتقليل أضرارها حيث يعتبر إدراك الأزمات أكثر الجوانب والعوامل المؤثرة في السلوك البشري الإنساني وذلك لتأثير على العقل مما يؤثر في تصرفاته وسلوكه وانطباعاته وبالتالي يتعامل مع البيئة على أساسها، وتحدث الأزمات في كل زمان ومكان وخاصة بعد أن أصبح العالم وحدة متضاربة سياسيا واقتصاديا وثقافيا واجتماعيا مما زاد من تعرضه للأزمات وبتأثيرات متفاوتة بشكل يؤدي إلى تفاعل متبادل بين الأزمة والمجتمع بحيث تتحول الأزمة إلى جزء أساسي من نسيج الحياة وحقيقة من حقائقها يؤثر في تأجيج حالة الصراع النفسي أو البني وصولا إلى الصراع بين الدول الذي ينتهي ربما بحرب عسكرية (جوزه، 2018، صفحة 16).

تعددت الآراء وكثرت الاجتهادات في تعريف معنى الأزمة فذهب الباحثون والمهتمون في اتجاهات مختلفة وحاول كل منهم الوصول إلى تعريف شامل وتكمن صعوبة تحديد مفهوم لماهية الأزمة في شمولية هذا المفهوم واتساع نطاقه حيث أصبح مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة بشكل أو بآخر يمس كل جوانب الحياة بدءا من الأزمة الفردية وانتهاء بالأزمات الدولية، وما

أشبه حياة الإنسان بحياة المنظمات ونتيجة للتغيرات السيئة يمكن النظر إلى الأزمات على أنها جزء هام ورئيسي في حياة أي منظمة وهي تحدث بشكل يومي لتضع سمعتها وصورته وبالتالي حياتها موضع اختبار صعب، مع التسليم بهدف الحقائق فإن أهمية معرفة ممارسي العلاقات العامة بإدارة الأزمات تأتي من أهمية دورهم الأساسي والجوهرى في الحفاظ على حياة المنظمات وعلاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية إضافة إلى بناء صورة وسمعة المنظمة إن كان في أوقات الرخاء وأوقات الأزمات (الحملاوي، 1996، صفحة 110)، وهناك تعريفات شمولية كما يلي:

- الأزمة اصطلاحاً هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً يتيح عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو ايجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة .
- يعرف قاموس " زندام" الأزمة بأنها ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير.
- يعرف قاموس " المورد الأزمة بأنها نقطة مرحلة في العمل القصصي أو المسرحي تتضارب فيها العوامل المعارضة أشد ما يكون التضارب.
- يعرف قاموس " وستر" الأزمة بأنها نقطة تحول يحدث عنها تغير إلى الأفضل أو الأسوأ أو هي لحظة حاسمة أو وقت عصيب.

• خصائص الأزمة:

تعددت الآراء حول الخصائص العامة للأزمة لذا سنحاول استعراض أهم تلك الخصائص على النحو التالي : أولاً المفاجأة العنيفة : الأزمة في بدايتها تسبب صدمة وتوتر، مما يضعف إمكانيات رد الفعل السريع والمؤثر لمجابهتها، ويستحوذ لحظة حدوثه على اهتمام جميع أفراد المؤسسة، فهي حدوث غير متوقع ينبه الرأي العام لمصدر خطر ونقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة وسريعة، وثانياً التهديد : بمعنى أنها تهدد الحياة والاستقرار ومعوقات البيئة الطبيعية وقد تتضمن

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

خسائر مادية أو معنوية للأفراد والمؤسسات كما يمكن أن تهدد الكيان الإداري للمؤسسة، تأتي الخاصية الثالثة في عدم التحكم: إن تصاعد الأحداث في الأزمة يؤدي إلى درجات عالية الصعوبة في التفاعل مع الأحداث المتلاحقة لأنه يتم تحت ضغط نفسي في ظل نقص المعلومات أو ندرتها، وقد يؤدي ذلك إلى عدم السيطرة لفترة من الزمن، وبعدها رابعا ضرورة الاستجابة السريعة: إن مواجهة الأزمة تستلزم أنماطا تنظيمية غير مألوفة ومبتكرة تمكن من استيعاب الظروف الطارئة التي تفرضها الأزمة ، بما يعني رد فعل سريع لمواجهة الأزمة، ثم خامسا نقص المعلومات: عادة ما يصاحب الأزمة نقص المعلومات لدى متخذي القرار، مما يسبب عدم وضوح الرؤية بما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك ما يخفيه هذا الاتجاه من أنظار مجهولة سواء في حجمها أو درجة خطورتها، والخاصية السادسة تشمل الخوف: مع اشتداد الأزمة تسود حالة من الخوف تصل إلى حد الرعب ن المجهول والذي قد يصل إلى انهيار الكيان الإداري الذي حدثت به الأزمة أو انهيار سمعة وكرامة متخذ القرار وفقده لمركزه وكذا اشتداد الصراع داخل المنظمة نفسها حيال مستقبلها، ثم تأتي الخاصية السابعة وهي التعقيد والتشابك والتداخل: تتسم الأزمة بالتعقيد والتشابك والتداخل بين جميع عناصر الأزمة وأسبابها وقي المصالح المؤيدة والمعارضة لها مما يجعل صعوبات جسيمة في السيطرة على الموقف وإدارته، تلها الخاصية الثامنة تتمثل في التصاعد المفاجئ للأحداث: تتسم الأزمة بسرعة وتلاحق الأحداث مما يؤدي إلى درجات عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهتها، وأخيرا خاصية المواجهة تستوجب درجة عالية من التحكم : بدأ من التحكم في الطاقات والإمكانيات وحسن توظيفها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة والخروج عن الأنماط التنظيمية وابتكار نظم يمكنها استيعاب

الأزمة مع ضرورة مراعاة التأثيرات والتفاعلات المتبادلة المؤثرة على أطراف الأزمة ومن ثم ردود الأفعال المتباينة (حواشي، 2009، صفحة 174).

يعد مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات التي تواجه الفرد مروراً بالأزمات التي تمر بها الجماعات والحكومات والمؤسسات وانتهاءً بالأزمات الدولية. ظاهرة الأزمة بمدلولها الواسع ليست إلا نتاجاً طبيعياً لعملية التفاعل الحيوي المستمر في طبيعة الروابط القائمة بين طرفي علاقة إنسانية ما عندما تصل عناصر التوتر في هذه العلاقة إلى مرحلة تنذر بالانفجار.

3. استنتاجات وتوصيات لازمة:

إن إدارة العلاقات العامة تعد نسقاً تنظيمياً فرعياً من النسق التنظيمي الأكبر الذي تعمل من خلاله والذي ينتمي بدوره إلى نسق مجتمعي أكبر يتبادل مع التأثير والتأثر وقد تكون إدارة العلاقات العامة نسقاً تنظيمياً مفتوحاً وذلك إذا ما كان النسق الأكبر الذي يضمها يسير وفقاً لذلك النظام وهنا تتمكن من أداء دورها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، أما إذا كانت تلك الإدارة تعمل من خلال نسق تنظيمي مغلق فإنها تنسحب عليها الصبغة بالتبعية، وقد يكون النسق التنظيمي مفتوحاً ولكن لا يعطي لإدارة العلاقات العامة الفرصة لممارسة ذلك الدور بل يتفاعل معها على أنها نسق يتلقى ولا يرسل، يتأثر ولا يؤثر، وحتى إذا ما أتيحت له فرصة التأثير فإنها تكون في أضيق الحدود الممكنة، مما يعد معوقاً ومحجماً لإمكانات تلك الإدارة وهو ما تتسم به معظم تنظيمات المجتمعات النامية وبناء على ما مبادئ هذه النظرية فإن دور العلاقات العامة في علاقتها مع البيئة المحيطة يحدد بعدة مهام كما يلي:

- المراقبة : رصد ما يحدث في البيئة من تطورات وإحداث وجمع معلومات عن

التحديات التي يمكن الاستفادة منها.

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

- التفسير: ويقصد بها القدرة على استيعاب وفهم وتفسير المعلومات التي تم جمعها لوضع أولويات القضايا وال جماهير وكذلك توقع اتجاهات التغير في البيئة لتحديد ما يمكن أن يساعد المنظمة ويقدم لها فرصا أو يؤثر عليها سلبا ويمثل لها التحديات.
- تقديم المشورة: والمقصود بها التحذير من المشكلات الموجودة في البيئة ومساعدة المنظمة في حل هذه المشكلات من خلال تقديم مقترحات موضوعية للإدارة.
- وفي ضوء التعريفات السابقة للعلاقات العامة يمكننا أن نحدد أهم خصائص العلاقات العامة كنشاط متمثل فيما يلي:
- إن العلاقات العامة وظيفة إدارية تدخل ضمن العملية الإدارية في أي منظمة.
- تتسم أنشطة العلاقات العامة بالاستمرارية فهي عملية مستمرة وديناميكية.
- العلاقات العامة جهود مخططة تعتمد على الأسلوب العلمي في ممارسة أوجه نشاطها متمثلا في القيام بالدراسات والبحوث المستمرة ، خضوع النشاط الاتصالي للتخطيط العلمي السليم فض عن وضع لتقييم أداء العلاقات العامة بما يتيح الاستخدام الأمثل لموارد العلاقات العامة لتحقيق أفضل ناتج اتصالي ممكن.
- إن العلاقات عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسين هما المؤسسات وال جماهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية أو الجماهير الخارجية وكلاهما مؤثر في نفس الوقت ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.
- ترتكز العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة و جماهيرها لهذا فهي تبتعد في كل أساليب الغش والتضليل وتهدف إلى تقديم الحقائق والوقائع لل جماهير لكسب ثقتهم وتأييدهم.

رشيد بن راشد، حسنية بلحاج

- العلاقات العامة تبدأ من داخل المنظمة حيث أن العلاقات العامة الجيدة مع الجمهور الداخلي للمنظمة ينعكس أثرها على كيفية تعامله مع الجماهير الخارجة فهو المرآة التي تعكس واقع المؤسسة للجمهور.
- العلاقات العامة نشاط مؤقت بمعنى اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري لنجاح هذا البرنامج.
- الاتجاه الاجتماعي لأنشطة العلاقات العامة لضمان تكامل وتفاعل المنظمة مع جماهيرها الداخلية والخارجية عن طريق.
- بناء علاقات وصلات قوية بين المنظمة وجوهرها.
- تتميز العلاقات العامة بقوة الرأي العام كأساس لبديء كافة الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بعد التعرف على ردود أفعاله واتجاهاته وميوله استنادا إلى البحث العلمي المخطط.
- منع الأزمات كاستراتيجيه لإدارة الأزمات.

4. خاتمة :

الهدف الرئيسي للعلاقات العامة هو تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغيرات السريعة وكان السبب وراء ظهورها كمهنة متخصصة هي تلك الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي أفرزت مناخا نفسيا ضاغطا، وكذلك وضع خطط مستقبلية بوضع استراتيجيات مناسبة لصيرورة المؤسسة في تجنبها وقوع الأزمات المتوقعة، وبالرغم من أن العلاقات العامة تعمل داخل المؤسسة كنظام فرعي يخضع للقواعد والسياسات والثقافات السائدة إلا أن الظروف البيئية المحيطة والأحداث الطارئة التي تتعرض لها المؤسسات بجانب رغبتها في إقامة وبناء علاقات وطيدة مع الجمهور لتسويق أنشطتها ، قد أدت إلى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وممارستها والعمل على توسيع دائرة اختصاصاتهم، خاصة في إدارة العلاقات والاتصالات مع الجمهور، وتطورت ممارسات العلاقات العامة لتشمل مجال إدارة الأزمات نظرا لارتباطها بالإجراءات الاتصالية عن ما يحدث بها مع إجراء الاتصالات المستمرة بالجمهور وبناء وتوطيد العلاقات معه، وهو أن يكون له أكبر الأثر عند وقوع الأزمات.

إن أفضل إستراتيجية لإدارة الأزمات هي الوقاية منها و تتضمن الكثير من إدارة الأزمات الاستعداد للاستجابة لحالة طوارئ أو كارثة وأنشطة إدارة الأزمات تقسم حسب مرحلة الحدث: ما قبل الأزمة وأثناء الأزمة وبعدها وان من المهم إنشاء أنظمة مراقبة يمكنها توفير إشارات إنذار مبكر لأي أزمة ويمكن أن تتخذ أنظمة الإنذار المبكر هذه أشكالا متنوعة قد تكون أنظمة الإنذار المبكر من مقاييس مالية مثلا قد تكون المؤسسة باستطاعتها توقع انخفاض كبير في الإيرادات من خلال مراقبة السوق أو مراقبة الوضع السياسي أو مراقبة سلاسل التوريد.

قائمة المصادر والمراجع:

- الحرز، ع. أ. (2008). أزمة الظاهرة السياسية وتفكيك صناعة الزمة. لبنان: دار الغرابي.
- الحملوي، م. ر. (1996). التخطيط لمواجهة الأزمات. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- الصوفي، خ. (2004). العلاقات العامة والاتصال الانساني. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الفتاح، م. ع. (1994). العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية: أسس ومبادئ. الاسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع.
- جبريل، و. م. (2020). واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية الليبية: دراسة حالة على شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة. 31-07, (01) 05 ,
- جوزه، ع. أ. (2018). نظام إدارة الأزمات في المنظمات المعاصرة. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية. 31-08, (01) 11 ,
- حسن، م. ع. (1995). مهارات إدارة الأزمة. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- حسين، ع. أ. (2016). واقع متطلبات إدارة الأزمات في الإدارة العامة دراسة حالة : موظفي جامعة الاستقلال. مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي , (01) 03 , 199-228.
- حواشي، ج. (2009). التفاوض في الأزمات والمواقف الطارئة. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
- شريف، م. ص. (1998). إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء. القاهرة: البيان للطباعة والنشر.
- صادق، أ. م. (2002). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

تاريخ تطور العلاقات العامة: الإستراتيجية في إدارة الأزمات

- فاكية , ف. ا. (2020). فاعلية الإتصال الإستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية . دراسات إنسانية واجتماعية. 519-130, (02) 09 ,
- كامل , ع. ا. (2009). سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية . عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- هشام , ب. (2021). دور الصفات الشخصية للقائد الإداري في إدارة الأزمات " رئيس شركة جنرال إلكتريك جاك ولش والتعامل مع الأزمات . "مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة. 164-175, (01) 06 ,
- وهيب , ا. (2002). العلاقات العامة وادارتها :مدخل وظيفي مؤسسية الوراق . عمان :مؤسسية الوراق.