

إستراتيجيات الاتصال الأزموي في تفعيل وظيفة إدارة الأزمات Crisis communication strategies in activating the crisis management function

محمد بشير محمودي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي - الجزائر، Mohamed.bachir32@yahoo.com

تاريخ الاستلام 2021/08/05 تاريخ القبول 2021/11/09

المُلخَص

تتعرّض المنظمة في دورة حياتها للعديد من الأزمات المفاجئة المهدّدة لكيانها وبقائها، وهذا ما جعل خلق إستراتيجيات اتصاليّة داخل المنظمة أكثر من ضرورة فرضت نفسها على مختلف المنظمات بكل أشكالها ونشاطاتها قصد مواجهة الحالات الطارئة والاستثنائية التي تطرأ على أيّ منظمة دون سابق إنذار ما يجعلها تواجه تلك الأزمات وما يترتب عليها من آثار سلبية تُؤدّي في كثير من الأحيان إلى تشويه صورة المنظمة وسُمعتها لدى جماهيرها وقد تصل إلى حد الإفلاس واندثارها من الوجود بأكملها، هذا ما جعلنا في هذه الورقة البحثيّة تبيان أهمية الإستراتيجيّة الاتصاليّة، وتوضيح إستراتيجيات الاتصال الأزموي ناهيك عن إعطاء مراحل إدارة الأزمات وأخيرا شرح بعض نماذج توضيحيّة لإستراتيجيات اتصال الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الإستراتيجيّة، الإستراتيجيّة الاتصاليّة، اتصال الأزمة، إدارة الأزمة.

Abstract:

In its life cycle, the organization is exposed to many sudden crises that threaten its existence and survival, and this is what made creating communication strategies within the organization more than a necessity that imposed itself on various organizations in all their forms and activities in order to confront emergency and exceptional cases that occur to any organization without warning, which makes it face those crises And the negative effects that it has that often lead to a distortion of the organization's image and reputation among its masses and may reach the point of bankruptcy and its extinction from existence as a whole. Finally, he explained some illustrative examples of crisis communication strategies.

Keywords : Communication, strategy, stratégie de communication , crisis communication, crisis management

مُقَدِّمة:

أضحت إدارة الأزمة وظيفة من وظائف الإدارة الحديثة لما تتعرّض له المُنظّمة من أزمات مُفاجئة دُون سابق إنذار، فإنّ هذه الأخيرة وجب عليها بل أصبح لزاماً عليها خلق إستراتيجيات تُمكنها من مُواجهة الحالات الطارئة والاستثنائية التي تطرأ على المُنظّمة من حين لآخر، ومنها ما يُعرف بـ"إستراتيجيات الاتصال الأزمووي" والتي تحوي إستراتيجيات اتصاليّة مُتنوعة بتنوع الموقف الأزمووي، وهذا ما سنتناوله في هذه الورقة البحثيّة من خلال طرح الإشكال الآتي: فيما يكمن دور إستراتيجيات الاتصال الأزمووي في تفعيل وظيفة إدارة الأزمة؟.

1. مدخل مفاهيمي لإستراتيجيّة الاتصال وإدارة الأزمة:

1.1 مفهوم الاتصال:

.التعريف اللُّغوي:

تعود لفظة الاتصال إلى الجذر وصل ويأتي بمعنى وصل الشئ بالشئ يصله وصلاً أي أبلغه إيّاه ووصل الشئ بالشئ يعني ربطه وعليه، فهناك ربط وضم جمع¹. ومصطلح "الاتصال" في اللغة العربية، كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشئ أو بلوغه والانتهاه إليه². وجاءت كلمة اتصال من الأصل اللاتيني (Commun) بمعنى عمومي أو شائع أو مشترك، ويُقابله في اللُّغة الإنجليزيّة مُصطلح (Communisme) بمعنى الشيوعية أو الملكية العامة أو المُشترك³.

.التعريف الإصطلاحي:

تشير لفظة الاتصال في معناها الإصطلاحي العام إلى إنتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المُشتركة بما يؤثّر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية⁴. وهو العمليّة الرئيّسيّة التي يُمكن أن ينطوي فيها كافة أوجه النّشاط الإعلامي والدّعائي والتّوعوي بالإضافة إلى أنشطة العلاقات العامة⁵. أي أنّ الاتصال هنا يعني الإشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات⁶. فالإتصال إذن عمليّة ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص أو مؤسسة ما، بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين، لتحقيق هدف ما عن طريق الرّموز، لتحقيق استجابة ما، في ظرف ما (أو سياق/ بيئة اتصاليّة) بغضّ النّظر عمّا قد يعترضها من تشويش⁷.

.التعريف الإجرائي:

هو عمليّة تفاعليّة يتم بين طرفي عمليّة الاتصال (المُرسل- المُستقبل "المتلقي") يتم بمقتضاها نقل المعلومات، الأفكار، الآراء والاتجاهات داخل نسق اجتماعي معين (مدرسة، مسجد، أسرة، مؤسسة جامعيّة..). قصد الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو والمُحدد.

2.1 مفهوم الإستراتيجية:

إنّ تعبير الاستراتيجية strategy مشتق أصلا من الكلمة اليونانية strato بمعنى جيش أو حشد، ومن مشتقاتها أيضا والتي تعني الخدعة الحربية في مواجهة العدو، والاستراتيجية من وجهة نظر (كلاوزفينز) هي استخدام الإشتباك للوصول إلى غايات الحرب، أما (ليدل هارت) فقد عرف الاستراتيجية بكونها فن توزيع واستخدام الوسائط العسكرية لتحقيق هدف السياسة⁸.

وهكذا أصبح هذا المفهوم لا يعني التقدير واستعمال القوة، بل التقدير والتخطيط في كيفية الحصول أو تحقيق هدف معين من استعمال القوة أو التهديد بها أو الإشتباك والإنسحاب عند الحاجة، وهو يتعلق أيضا بكل ما يحيط بهذه المجالات، ولا تخلو من الجانب السياسي لتصبح تدعى بعد ذلك بـفن استخدام القوة للوصول إلى أهداف السياسة⁹.

وفي المجال الإداري فإنّ الإستراتيجية تعني عملية تحديد الأهداف، الأغراض، السياسات الرئيسية والخطط لتحقيق هذه الأهداف، مصاغة بطريقة تعرف بنوع العمل الذي تعمل فيه الشركة أو ستعمل فيه، ونوع المنشأة الحالية أو الذي ستكون عليه¹⁰.

وبين كل هذا وذاك، فإنّ الإستراتيجية كلمة تستخدم للدلالة على الهدف الذي ينشده الفعل، فكل فعل أو حركة تتوخى تحقيق هدف مُعيّن أو أهداف محدّدة نطلق عليها مجازا "إستراتيجية" إلا أنّ هذه الأفعال أو الحركات التي تسعى إلى تحقيق أهداف محدّدة بحاجة إلى ضبط، تنظيم، تنسيق، أي أنّها بحاجة إلى أن تنضبط وفق خطة، وصولا إلى الهدف المراد تحقيقه، فالأهداف لا تقتصر على وجود الفعل لكي تنجز، وإثما تفترض وجود خطة يستكمل بها الفعل مقوماته لتحقيق أهدافه¹¹.

إذ تمثل الإستراتيجية الاتصالية في أبسط تعريف لها "مجموعة من القرارات الرشيّدة والمتراصلة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المخطّطة والوسائل اللازمة لتحقيقها"، كما تُعرّف بأنّها "المخطّط العام للسياسة الاتصالية للمؤسسة أو المنظمة، مشروع إجمال متوسط أو طويل المدى يُحدّد الأهداف ويختار الوسائل"¹².

وبالتالي يُمكن تقديم تعريف إجرائي للإستراتيجية الاتصالية على أنّها "هي عبارة عن خطة عمل (أسلوب عمل) يستهدف جماهير المنظمة المهدّدة لصورتها وسمعتها، عبر وسيلة اتصالية معيّنة (منتجة- مستخدمة) قصد تحقيق هدف نوعي."

3.1 مفهوم إدارة الأزمة:

• تقليديا: هي مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب عن الأزمة، أمّا حديثا: فإنّ إدارة الأزمة يتطلب من المديرين ضرورة التفكير فيما لا يمكن التفكير فيه، وكذلك توقع مالا يمكن توقعه، فإدارة الأزمة بهذا المنظور تعني: عملية الإعداد والتقدير المُنظّم

والمُنْتَظَم للمشكلات الدَاخِلِيَّة والخارجِيَّة الَّتِي تُهدِّد بدرجة خطيرة سمعة المُنْتَظَم وربحيَّتها أو بقاءها في السُّوق¹³.

كما تُعرِّف على أنَّها: "كيفية التُّغلب على الأزمات بالأدوات العمليَّة المختلفة وتجنُّب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها"¹⁴.

ومن خلال ما سبق يمكن تقديم تعريف إجرائي لإدارة الأزمة على أنَّها: "هي عمليَّة تخطيط وتسيير للخلل أو الطارئ الذي طرأ على المنظمة فجأة دون سابق إنذار، وهذا بهدف الحد من إنتشاره أو القضاء عليه واندثاره."

2- المفاهيم المشابهة لإدارة الأزمة:

1.2 إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات: الفرق قائم وكبير بين كل منهما، فإدارة الأزمة هي كيفية

التُّغلب عليها بالأدوات العمليَّة والإدارية المختلفة وتجنُّب سلبياتها، والإستفادة من إيجابياتها، وهو عمل متكامل شامل يستمد شموله من شموليَّة الأزمة وامتدادها للتُّغلب عليها وأيضا في هذا الامتداد، في حين أنَّ الإدارة بالأزمات تقوم على إفتعال الأزمات وإيجادها من عدم، كوسيلة للتُّغطيَّة والتمويه على المشاكل القائمة الَّتِي تواجه الكيان الإداري، فنسيان مشكلة ما يتم فقط عندما تحدث مشكلة أكبر وأشد تأثيرا، بحيث تغطي الأزمة الجديدة المفتعلة على المشكلة القائمة¹⁵.

2.2 إدارة الأزمة وإدارة القضايا: يمكن للقضيَّة ان تتحول إلى أزمة لذلك يتم التُّعامل مع القضيَّة أو الأزمة بنفس الوسائل والأساليب، الإختلاف بينهما يكمن أنَّ إدارة القضايا عبارة عن نظام للإنذار المبكرن إذا لم يعتني به يمكن أن تتحول إلى أزمة، فإدارة الأزمة علاجيَّة لكن إدارة القضايا ذات طبيعة وقائيَّة تُقلِّل من خطر الأزمة¹⁶.

3- مراحل إدارة الأزمة:

تمر إدارة الأزمة بخمس مراحل أساسيَّة، فإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة منها فأئنه سيصبح مسؤولا عن وقوع الأزمة وهذه المراحل هي¹⁷:

1.3 اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: قبل حدوث أي أزمة يكون هناك دلائل تدل عليها أو إشارات

ترسلها الأزمة، وهذه الإشارات تختلف حسب نوع الأزمة، وتحدث معظم الأزمات بسبب عدم الإنتباه لتلك الإشارات. فقد يكون كثرة الأعطال في الآلات تعني وجود أزمة، وكثرة غياب العاملين وتنقلهم بين الأقسام إشارة إنذار مبكر لعمليات تخريب داخلي متعمد، أو ربما تكون نتيجة لوجود عيوب في المواد تحت التُّصنيع.

2.3 الإستعداد والوقاية: كل مُنْتَظَم لابد أن يتوافر لديها استعدادات وأساليب كافية للوقاية من

الأزمات، ويشمل ذلك الإختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهيكل الإدارة للتُّعرف على أي

أعراض لأزمات محتملة، وتعمل على إستظهار أيّ علامات للضعف قد تسبب أزمات وبالتالي معالجتها قبل أيّ يستغلّ الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.

3.3 إحتواء الأضرار والحد منها: وفي هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع مادام أنّ الميول التدميرية تُعدّ خاصيّة طبيعيّة لكافة النظم، وبالتالي فإنّ المرحلة التالّية في إدارة الأزمات هي الحد من الأضرار ومنعها من الإنتشار.

4.3 استعادة النشاط: وتشمل إعداد وتنفيذ برامج جاهزة تم اختبارها سابقا واختبارات قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن مرحلة إستعادة النشاط عدّة جوانب أحدها محاولة إستعادة الأصول الملموسة والمعنويّة التي فقدت. وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأ جسيما بالتركيز على العمليّات الداخليّة بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجيّة أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث تتكاثف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر مُحدّد ومُهمّة أكثر تحديدا.

5.3 التعلّم: وتتضمن هذه المرحلة دروسا هامة تتعلم المنظمة من خبراتها السابقة والمنظمات الأخرى التي مرت بأزمات معيّنة، وكذلك التعلّم المستمر وإعادة التّقييم والتّحسين. ووضع الضوابط لمحاولة منع تكرار الأزمة وبناء خبرات من الدّروس السابقة لضمان مستوى عالي من الجاهزية في المُستقبل.

وتجدر الإشارة أنّه إذا تمكنت المنظمة من إنجاز المرحلتين الأولى والثانية يكون قد توفر لها عنصر الإدارة بالمبادرة حيث تتمكن من تفادي وقوع الأزمات. أمّا إذا قامت بمواجهة الأزمة بعد وقوعها عن طريق المرحلتين الثالثة والرابعة فيكون قد توفر لها عنصر الإدارة برد الفعل، وإذا قامت المنظمة بتنفيذ المرحلة الخامسة فأثّها تصبح الإدارة فعالة، لأنّها مرحلة استخلاص الدّروس المستفادة لتكون محورا لتفادي الأزمات مستقبلا.

4- إستراتيجيات الاتصال الأزموي:

تسعى الإدارة لإنهاء أيّ أزمة بأقل الخسائر الممكنة، لذا عليها أن تأخذ زمام المبادرة في إدارة الأحداث وعدم الإكتفاء برد الفعل فقط، فعندما تواجه الإنتقادات أو الاتهامات من الأطراف الخارجيّة مثل المؤسسات الإعلاميّة والرأي العام، الجهات الحكوميّة والرقابيّة، أو من جماهيرها. فلا بد لها من تقديم استجابات اتصاليّة وإعلاميّة للدفاع عن نفسها والعمل على كسب تفهم الجماهير لسياستها والسّعي لكسب ثقتهم وتأييدهم، وهي استراتيجيات اتصاليّة يقوم بها فريق

إدارة الأزمات في أي منظمة، وتختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف الأزمات التمس استحدثت لأجلها ومنها¹⁸:

1.4 إستراتيجية الصمت (No Response): بعض المنظمات تعتقد أن الرأي العام لا يعرف بالأزمة، وأن بإمكانها الحفاظ على سريتها من خلال التقييم على أحداثها، وبالتالي لا يقومون بأي رد فعل اتصالي، وهنا تلجأ وسائل الإعلام إلى البحث عن المعلومات من مصادر أخرى مما قد يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة لذا يطلق عليها البعض إستراتيجية التجاهل. لأن في هذه الحالة تحاول هذه المنظمة اجتناب الحديث عن الموضوع، وإذا واجهت ضغوطات إعلامية فإنها ستبرر موقفها الصامت بعدم القدرة على المجابهة بسبب إرهاصات الأزمة.

2.4 إستراتيجية الأفكار (Denial Strategy): حيث تنكر المنظمة وجود أزمة وتقدم المعلومات التي توضح ذلك، ويمكن التمييز بين النفي البسيط والنفي المعقد وتعود معايير هذا التصنيف إلى درجة تورط المؤسسة في الحادث، عدد الضحايا والخسائر، طبيعة الجمهور المستهدف...

3.4 إستراتيجية حائط الصند (Blockstone Strategy): وفي هذه الإستراتيجية لا تعترف الإدارة بالخطأ، وترفض الاستجابة لضغوط القوى الخارجية، وتحاول صد محاولات الأطراف الخارجية المتعددة لحصول على معلومات عن الموضوع، وفي نفس الوقت الذي تفسر فيه الجماهير ووسائل الإعلام ذلك بأنه إخفاء لأخطاء كبيرة وبذلك تزداد انتقاداتهم السلبية.

والمنظمة التي تستخدم هذه الإستراتيجية تتعرض لخطر اتجاهات سلبية لدى الرأي العام عنها، إلا أن هذه الإستراتيجية غير الفعالة تكون هي الإستراتيجية المطلوبة في بعض الأزمات مثل تلك المتعلقة بأمور شخصية أو أخلاقية، أو قضايا معروضة أمام القضاء.

4.4 إستراتيجية التملص من المسؤولية (Evasion Of Responsibility): من خلال هذه الإستراتيجية تسعى المنظمات إلى نفي كلي لمرحلتين، أي مرحلة الأزمة الحالية ومرحلة الأزمة السابقة، التظاهر في النهاية بموقف الجهل بالأزمة، وقد سعت مؤسسة - Lynnaise/ Général Des Eaux - في حقب ماضية إلى سحب كل وثائق الأرشيف التي تدل على أزمات متنوعة، وكان ذلك قبل الشروع في حملات التطهير ومحاربة الفساد. وفي هذه الإستراتيجية تحاول المنظمة تحويل المسؤولية في وقوع الأزمة إلى جهات أخرى، وإظهار أنها ضحية هي الأخرى في الموضوع، وأن الأزمة مجرد حادث مؤسف.

5.4 إستراتيجية التبرير والإتذار (Apology And Respond): وفيها تعترف المنظمة بالخطأ وتعتذر عنه بأكثر ملائمة ولباقة، وتعلن تبريراتها وتفسيراتها له من خلال إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقية يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة. وهي من التكتيكات الناجحة والفعالة في إدارة الأزمة.

6.4 إستراتيجية الدفاع الهجومي (Attacks Defend Strategy): تعتمد هذه الإستراتيجية على تخفيض حدة الهجوم على المنظمة وذلك بعدة أساليب منها:

◆ أن هناك حرص من المنظمة على اعتبارات الصالح العام.

◆ التركيز على الأعمال الإيجابية للمنظمة.

◆ التقليل من مصداقية الناقدین.

◆ مواساة وتعويض المتضررين.

هذه الإستراتيجية تؤدي إلى منع تدهور الموقف، وتقليل مشاعر الغضب من خلال التعامل بذكاء مع أطراف الأزمة، وغالبا ما تستخدم في قضايا الرأي العام لوقف نمو الأزمة، كما أنها قد تسعى للتعامل مع الأزمة كفرصة لخلق رأي عام مساند للمنظمة، من خلال تفسير سياساتها وأعمالها على نطاق واسع على أنها تستهدف الصالح العام، وتحرص على تأكيد ذلك بذكر معلومات تفصيلية تتجاوز توقعات الجماهير، لذا يطلق البعض عنها إستراتيجية الصالح العام.

7.4 إستراتيجية الهجوم المضاد (Counter Attack Strategy): هي إستراتيجية تتصرف فيها المنظمة إعلاميا بشكل هجومي، من خلال تجميع وحشد القوى الناقدة ودفعها داخل مجال الأزمة، كما تعمل على تحطيم المقومات الأساسية التي اعتمدت عليها هذه الأطراف في مهاجمة المنظمة، وهي إستراتيجية تصلح للإستخدام في حالة تعرض المنظمة لحملة تشهير وتناول أحداث الأزمة بشكل غير منصف، أو تناول قائم على اختلاف وقائع غير حقيقية وذكر قصص وهمية، وقد تستخدم المنظمة حقها في اللجوء للقضاء.

8.4 إستراتيجية الأفعال التصحيحية (Corrective Actions Strategy): هي إستراتيجية تقوم على الإعتراف بالمشكلة والتأكيد على العمل لمنع تكرارها، وذكر الخطوات التي تم إتخاذها لإصلاح الأضرار الناجمة عن الأزمة، والتصريح بسياسة المنظمة المستقبلية في هذا الشأن، ويتميز أسلوب الخطاب الإعلامي بالصدق والصراحة وتحري الدقة. ويطلق البعض على هذه الإستراتيجية "إستراتيجية العلاقات العامة"، وهي إستراتيجية تلقي معارضة شديدة من المسؤولين القانونيين للمنظمة، لأن الإعتراف بالخطأ قد يؤدي إلى استخدام ذلك في رفع دعاوي قضائية ضد المنظمة، وقد يسبب لها خسائر مادية فادحة.

5- نماذج إستراتيجيات الاتصال الأزموي: قدم أهل الإختصاص مجموعة من النماذج التي يمكن من

خلالها التعامل مع الأزمات في مختلف مراحل إدارتها من أهمها نذكر:

1.5 ◆ النموذج المدمن المتوازن لإدارة اتصال الأزمة: اهتم المؤلفان Herero Et Pratt بتطوير نموذج

للتعامل مع الأزمة إستراتيجيا من خلال أربع مراحل:

- إدارة القضايا: وتشمل مسح البيئة والبحث عن التوجهات التي قد تؤثر على المنظمة مستقبلا وجمع معلومات ثم تطوير إستراتيجية اتصالية تمنع من وقوع الأزمة.

- التّخطيط من أجل المنع: وذلك عن طريق استحداث سياسة وقائية والتّحضير لخطط عامة أو خاصة وتحديد الرّسائل الوسائل والأهداف في خطة الاتصال.
- الأزمة: أثناء الأزمة تعمل المنظمة على تكوين فريق إدارة الأزمة وتحليل التّغطية السّلبية لوسائل الإعلام وتجديد الخطة متى تطلب الأمر ذلك ثم العمل على استهداف الجماهير المناسبة وكسب تأييدها.
- ما بعد الأزمة: مواصلة الاتصال بالجمهور ووسائل الإعلام وإمدادهم بالمعلومات الجديدة والتّقييم العام لخطة الأزمة وتحديد مستوى نجاحها مع تحسينها وفقا للتّغذية العكسيّة المرتدة من توجهات الجمهور¹⁹.

2.5 ♦ نموذج جون بارنت John Burnett سنة 1998: قدم مجموعة من الإعتبارات الإستراتيجية التي ترتبط بإدارة الأزمة التي تعتبر في الأساس قضية إستراتيجية وأنّ حل الأزمة إستراتيجيا يتطلب من المدير ستة مهام أساسية: وضع الأهداف، تحليل البيئة، صياغة الإستراتيجية، تقويم الإستراتيجية، تنفيذها وأخيرا الرّقابة والسّيطرة على الإستراتيجية. وأنّ إدارة الأزمة تتم في ثلاثة أنشطة رئيسية:
1/ تحديد الأزمة: تتطلب القيام بتحليل بيئة المنظمة وتحديد الأهداف وفقا لبحوث دقيقة ومركزة.
2/ مواجهة الأزمة: تتضمن هذه الخطوة صياغة إستراتيجية لإدارة الأزمة وتقويم البدائل المُحتملة لهذه الإستراتيجية.

3.5 ♦ نموذج لوكازيسكي Loka ziskki: تضمّن هذه النموذج عدّة مراحل للأهداف المعيارية للاتصال أثناء إدارة الأزمة وذلك على النحو التالي:

- السياسة العامة للاتصال: وقد وضع لها عدّة معايير أساسية أهمها:
 - الإنفتاح على الآخرين والقدرة على الوصول إليهم والردّ عليهم.
 - الإستجابة الفوريّة ولا وجود للأسرار في الخطط والقرارات الإستراتيجية.
 - أولوية الاتصال: هناك عدّة إعتبارات لأولوية الاتصال يمكن ترتيبها كمايلي:
 - الأولوية الأولى: خاصة بالمتأثرين مباشرة بالأزمة وهم الضّحايا.
 - الأولوية الثانية: العاملون -قد يكونوا من الضّحايا أيضا-
 - الأولوية الثالثة: يمثل الأفراد الذين تأثروا بشكل غير مباشر بالأزمة.
 - الأولوية الرابعة: وسائل الاتصال والإعلام، بهذه الطّريقة يكون الاتصال مبرمج حسب الأطراف المهمة في الأزمة ممّا يجعله أكثر فاعليّة في إدارة الأزمة.
 - القواعد الأساسية في الاتصال: وتشمل الآتي:

الاتصال بالأفراد الأكثر تضرراً، الإعلام المحلي هو الأفضل، توجيه الخطاب بشكل مُوحّد، ضرورة تعاون المُنظّمة بوسائل الاتصال، اتخاذ القرارات الواضحة من خلال خطة إعلاميّة، التركيز على البعد الأخلاقي والإنساني في إدارة الأزمة مع الإعتماد على عمليّة صنع القرار وذلك من خلال الخطوات التاليّة: تحليل الموقف العام، الخيارات المتوفرة للحل، إختيار أفضل الحلول، ثم معالجة التّائج الغير متوقعة من جراء اتخاذ القرار.

- إرساء معايير الاصال الأساسيّة: تتضمن هذه المعايير:

- √ الإستجابة اللازمة من حيث الإستعداد ووضع الخطط والإستجابة على المستوى الدّاخلي والخارجي.
- √ الإِنفتاح على المجتمع وعلى الجماعات المتضررة بسرعة وبشكل متكامل.
- √ الإِحترام حتى في ظل مهاجمة الأطراف الأخرى للمنظمة.
- √ التّعاون مع وسائل الإعلام والجهات المعنيّة بالأزمة.
- √ تحمل المسؤولية والتكامل والترابط والقبول أثناء معالجة الأزمة²¹.

خاتمة:

من خلال ما سبق نستخلص أنّ المُنظّمة بمختلف أشكالها ونشاطاتها ليست بمنأى عن الأزمات التي تُهدّد كيانها وبقيائها في السوق، من هنا يُمكن القول أنّه أضحي لكل مُنظّمة لزاماً عليها توفر مجموعة من الإستراتيجيات الاتصاليّة في سبيل مُجابهة كل الحالات الإستثنائية والطارئة التي تُهدّد سُمعة المُنظّمة وصورتها دُون سابق إنذار، هذا حتى يتسنى لها الحد من إنتشارها او القضاء عليها كُلياً كون أنّ إستراتيجيات الاتصال الأزموي تعمل دوما بجانب إدارة الأزمة مُمثّلة في فريقها(فريق إدارة الأزمة) في سبيل إنهاء الأزمة بأقل الخسائر الممكنة.

قائمة المراجع:

- 1- رضوان بلخيري، سارة جابري(2013): مدخل للاتصال والعلاقات العامة، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع،، ص11.
- 2- ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي(2005): الاتصال والعلاقات العامة، الاردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع،، ط1، ص27.
- 3- عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي(2010): مدخل إلى العلاقات العامة، الجزائر، دار الخلدونية، ، ط1، ص 73.
- 4- فريد عيشوش(2011): الاتصال في إدارة الأزمات (حوادث المرور نموذجاً)، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ، ص12.

- 5- محمد منير حجاب(2007): الاتصال الفعال للعلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، ص22.
- 6- محمد عبده حافظ(2009): العلاقات العامة، الإسكندرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، ص140.
- 7- صالح خليل أبو أصبع(2009): العلاقات العامة والاتصال الإنساني، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط2، ص27.
- 8- ميرزة هاجر(2018): الاستراتيجية الاتصالية للدبلوماسية العامة الرقمية الأمريكية بالجزائر عبر شبكات التواصل الاجتماعي-دراسة تحليلية، مجلة أبعاد، العدد07، ص 327
- 9- عبد القادر محمد فهمي(2006): المدخل إلى الاستراتيجية، ط1، عمان، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ص17.
- 10- محمد الصيرفي(2008): الإدارة الاستراتيجية، ط1، الاسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ص18.
- 11- فريد عيشوش(2011) الاتصال في إدارة الأزمات (حوادث المرور نموذجاً)، ط1، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ص ص 53-54.
- 12- ماجد تربان، بناء الاستراتيجية الاتصالية، تاريخ الزيارة:2020/07/26، متاح على الخط: <https://majed1975.wordpress.com/2010/11/26/./D8>
- 13- محمد فتحي (2001)، الخروج من المأزق- فن إدارة الأزمات، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية، ص 93.
- 14- (اليحيوي(2006)، ص 56.
- 15- (عيشوش، 2011، ص ص 96-97).
- 16- حكيمة، جاب الله(2019)، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد07، العدد02، ص ص 101-102.
- 17-
- 18- عيشوش، مرجع سابق، ص ص 120-123)
- 19- نوير حامد، ريهام علي(2017)، العلاقات العامة وإدارة الأزمات(المجلد ط1)، الإمارات: دار الكتاب الحديث، ص ص 123-124.
- 20- راسم محمد، الجمال(2008)، إدارة العلاقات العامة والمدخل الإستراتيجي، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص 252.
- 21- حامد، علي، مرجع سابق، ص125.