

## بحث بعنوان

### دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

محمد عمر مقداد الخوالدة

بلدية بلعما

## الملخص :

يهدف البحث في تعريف كل من إدارة العلاقات العامة، وهي وظيفة الإدارة التي تقوم بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات وأعمال فرد أو منظمة مع الصالح العام، حيث تقوم بتنفيذ برنامج لكسب تأييد الجمهور وتفهّمه، وتعريف إدارة الأزمات بأنه فترة انتقالية ونقطة تحول في مسار الفرد أو الجماعة أو المنظمة، أو هي مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والإقتصادية والسياسية تحدث لشخص أو للجماعة أو للمنظمة وتعتبر موقفاً صعباً للغاية غير مألوف وغير معتاد وغير متوقع وتوضيح دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وصولاً إلى مجموعة من الدراسات التي من خلالها تم استخلاص النتائج والتوصيات.

## Abstract:

The research aims to define each of the public relations management, which is the function of the administration that evaluates public attitudes and links the policies and actions of an individual or organization with the public interest, as it implements a program to gain public support and understanding, and defines crisis management as a transitional period and a turning point in the course of the individual or group Or the organization, or it is a group of social, economic and political variables that occur to a person, a group, or an organization, and it is considered a very difficult situation that is unusual, unusual, and unexpected, and clarifying the role of public relations in crisis management, leading to a set of studies through which conclusions and recommendations were drawn.

**المقدمة :**

تتناسب برامج العلاقات العامة في المؤسسات مع ما يتناسب مع ميزانياتها، وتختلف برامج العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى، ووفقاً للأهداف التي تحددها هذه المؤسسات، وتشارك جميع المؤسسات في الأسلوب العلمي لوضع خطة معقولة وفعالة لتحقيق الأهداف في أقصر وقت وبأقل جهد، خاصة أن التوسع في الأنشطة مفروض، كما أن بعض الأنشطة التي يمارسها المجتمع، والنمو الكبير والتنوع للمنظمات، والحاجة المتزايدة لبعضها البعض، والحاجة إلى التنسيق بين أو فيما يتعلق بالحصول على المتطلبات أو الترويج للمنتجات (أحمد كردي، 2010).

يهتم علم الإدارة بدراسة إدارة الأزمات ، حيث يعرف الأزمة، سواء كانت سياسية، أو إقتصادية، أو بيئية، أو صحية، ويوضح كيفية نشأتها والمراحل التي تمر بها، والتي قد تنتهي بفتورها وتلاشيها، أو قد تتطور لتتصاعد، وتصبح ذات أبعاد خطيرة، قد تؤدي إلى إغراق البلاد في مشاكل لا حصر لها، ما لم تعالج.

ولذلك فإن هذا العلم يقترح على الدول استحداث مؤسسات وطنية ، تضم مختلف الجهات ذات العلاقة، لتكون متخصصة بمعالجة الأزمات، وتضم أشخاصاً مدربين ومهيئين للتعامل مع مختلف أنواع الأزمات التي قد تتعرض لها البلدان في أي وقت.

أدى التوسع في استخدام مفهوم العلاقات العامة إلى تنوع معانيه وتعددده وفق الغرض من استخدامه، إذ يُقصد بالعلاقات العامة بأبسط معانيها إقامة الصلات الطيبة بين المنظمة وعملائها وإدامة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما.

تعتبر طريقة إدارة الأزمات أيضًا إحدى الطرق الحديثة المعروفة فقط في القرن التاسع عشر في منتصف الستينيات من القرن العشرين، وتجدر الإشارة إلى أن إدارة الأزمات تتبع من الأصول الإدارية التي تواجهها الدولة في مواجهة الكوارث العامة، والكوارث الطارئة، والكوارث المفاجئة، والحرائق، والفيضانات، والزلازل، والحروب، وما إلى ذلك، وتبذل الدولة قصارى جهدها للاستجابة لها، وتكمن أهمية إدارة الأزمات في فهم المواقف المفاجئة وغير المتوقعة والتحقيق فيها، والاستعداد لها وتقليل الخسائر قدر الإمكان.

### مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث بأنها ظهرت في المجتمع حيث تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، وحيث أنه هناك فجوة في الدراسات فقد أصبح أي قرار يتم إتخاذه يدخل في دائرة من التردد وعدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في ظل تطورات ما قد ينجم عن الأزمة.

وهناك مشكلة رئيسية تواجهها المؤسسات اليوم من تكوين منظومة متكاملة في مختلف أنشطتها بحيث تجعل من إدارة العلاقات العامة واجهة حقيقية تقوم على إظهار الصورة الحسنة للمنظمة أمام الجميع وتوضح دور وأهمية إدارة العلاقات العامة في التصدي للأزمات بأنواعها وعلاجها.

### أسئلة البحث :

- ما هو مفهوم إدارة العلاقات العامة ؟

- ما هو مفهوم إدارة الأزمات؟

- ماهو دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ؟

### منهجية البحث:

استخدم الباحث في هذا البحث المنهج الاستقرائي بالاعتماد على الدراسات السابقة والمقالة المتوفرة في المكتبة العربية ومواقع الانترنت والتي من خلالها سوف يقوم الباحث في استخلاص أهم النتائج والتوصيات.

### أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث من الناحية النظرية في تعزيز وإثراء المكتبة العربية لعنوان دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات أما من الناحية العلمية فهي تساعد في اتخاذ القرارات لكبار المسؤولين في المؤسسات الحكومية لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

### أهداف البحث :

يهدف البحث الى دراسة مايلي:

- مفهوم إدارة العلاقات العامة.
- أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة.
- ركائز العلاقات العامة.
- مفهوم إدارة الأزمات.
- دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
- دور العلاقات العامة ما بعد الأزمات.

- المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند إدارة الأزمات.
- العلاقة بين طبيعة معلومات العلاقات العامة ومعلومات الأزمة.

### الإطار النظري :

#### مفهوم العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي الرابط بين المنظمة والمجتمع الذي يحيط بها و يسمح لجميع المنظمات داخل المجتمع لتقديم خدمة معينة أو عمل معين لأعضاء المجتمع وهي بحاجة إلى تعزيز أنشطة العلاقات العامة وإقناعهم بالخدمة والاستماع إلى آرائهم في تقييم الخدمة واحترام تأييدهم الآراء، ودعمهم لها و نسترشد بها حيث تسعى المنظمات الحديثة على اختلاف أنواعها للحصول على رضا العميل، وهو نتيجة لأهمية الفرد في المجتمع.

وهي وظيفة الإدارة التي تقوم بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات وأعمال فرد أو منظمة مع الصالح العام، حيث تقوم بتنفيذ برنامج لكسب تأييد الجمهور وتفهمه.

وعرفت أيضا بأنها عبارة عن إقامة علاقات حسنة بين المنظمة وعمالئها الداخليين والخارجيين مبنية على التفاهم والثقة المتبادلة، والعمل على تكييف المنظمة حسب الظروف البيئية المحيطة بها.

#### أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة

- إزدياد تشابك العلاقات العامة في المجتمع الحديث.
- مع نمو العلوم الاجتماعية التي تتعامل مع البشر، استُبدلت العقوبة والقسوة والتهديد بالثواب والاستقطاب والإغواء والمتابعة ، وأصبح الفرد قوة لا يستهان بها.

- نشر الثقافة والتعليم بحيث أصبح لأجهزة الإتصال سريعة الأداء التأثير بدرجة أقوى مما كان عليه الحال.
- التقدم التكنولوجي وسرعة النقل والاتصال التي أدت إلى توسع الفكرة وأسواق العمل، بمعنى أنها لا تتعامل فقط مع الجوانب المادية ولكن أيضًا مع الجوانب الفكرية والروحية للمجتمع.

### ركائز العلاقات العامة

- الدينامكية والحيوية مقومة التفاعل بين القائمتين بالعلاقات العامة في المنظمات (المؤثرة) وبين الزبائن (المتأثرة) فالمنظمات يجب أن تتصف بالفاعلية الإيجابية .
- تقوم العلاقات العامة بتوسيع أنشطتها بحيث يمكن أن تكون نشطة في جميع المجالات، أو تقتصر على أنواع معينة فقط لأنها موجودة في مجالات الصناعة والتجارة والإدارة التعليم و الصحة ... إلخ. وهي تشمل القطاعات العامة والخاصة وحتى المختلطة .
- تقوم أنشطة العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية تقوم على الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.
- تقوم العلاقات العامة على مبدأ هام وهو ضرورة تناسب البرامج مع الظروف لمقابلة حاجات المجتمع ومهمة أخصائي العلاقات العامة هي دراسة أنسب الأساليب الذي يكون لها فعل مناسب .

## مفهوم إدارة الأزمة

هي فترة انتقالية ونقطة تحول في مسار الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو هي مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية تحدث لشخص أو للجماعة أو للمنظمة وتعتبر موقفاً صعباً للغاية غير مألوف وغير معتاد وغير متوقع.

وتعني إدارة الأزمات بأنها كيفية التغلب على الأزمة أو الكارثة بالأساليب العلمية والإدارية المختلفة ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

## أهداف إدارة الأزمات

تهدف إدارة الأزمات إلى تحقيق درجة معينة من الاستجابة السريعة للموقف، بحيث تهدف التغييرات السريعة في الأزمة إلى منع الخطر قبل حدوثه، والتحكم في الموقف لتخفيف الضرر وإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية، واتخاذ قرارات جيدة بشكل عام.

### إدارة الأزمات تهدف إلى تحقيق ما يلي :

- توفير القدرة العملية على إستقراء وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحملة والإستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من آثار الأزمة.

- تحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الأزمة وقت الأمان ووقت الأزمة والعمل على عدم تكرارها، وكذلك إنشاء مركز قيادة عمليات الطوارئ.

- توفير القدرات العملية والإمكانات المادية للاستعداد والمواجهة وسرعة إعادة التعمير بأقل تكلفة ممكنة.



## عوامل نشوء الأزمات

- \_ سوء الفهم: ينشأ من خلال المعلومات المبتورة والتسرع في إصدار القرارات.
  - \_ سوء الإدراك: القدرة على استيعاب المعلومات التي يمكن الحصول عليها والحكم على الأمور.
  - \_ سوء التقييم: تظهر نتيجة المغالاة في الثقة بالنفس والقدرة على مواجهة الطرف الآخر.
  - \_ الإدراة العشوائية: تشجع الانحراف والتسيب والجهل بالأمور.
  - \_ اليأس: تعتبر من الأزمات النفسية التي تُشكل خطر على حياة المؤسسة.
  - \_ الإشاعات: تُعتبر المصدر الرئيسي لحدوث الأزمات.
  - \_ استعراض القوة: يكون هذا المُسبب من جانب الكيانات الكبرى على الكيانات الصغرى التي تمتلك عناصر القوة وتودّ اختبار ردة فعله.
  - \_ تعارض المصالح: عندما يحدث تعارض في مصالح المنافسين يكون هذا دافع لحصول أزمة.
  - \_ تعارض الأهداف: تؤدي إلى انهيار الثقة ويصبح عدم المصداقية والشك في القدرات وتفاقم الأزمة.
- الآثار السلبية للأزمة :

1. تهديد وإعاقة عمل المؤسسة.

2. إحداث الخسائر المادية.

3. زعزعة الثقة.

4. اتخاذ القرار بأسلوب غير منطقي.

الآثار الإيجابية للأزمة :

1. إحداث التغيرات الملائمة.

2. إظهار جوانب القصور في إدارة المؤسسة.

3. تحسين عمليات التعامل مع الأزمات.

دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات

المرحلة الاولى :

تحديد الأزمة هو الهدف الرئيسي في هذه المرحلة هو فهم أسباب الأزمة وتأثيرها على الجمهور، والتحدي الأساسي الذي يواجه العلاقات العامة هنا هو كيف يمكن للإدارة معالجة الأزمة بشكل استراتيجي، وبناء وتطوير أنظمة معلومات حساسة للأزمة التي تمكن القدرة على التنبؤ. في هذا السياق، يمكن لأقسام العلاقات العامة استخدام العديد من أساليب وأدوات البحث في بناء نظام المعلومات هذا حيث أن البحث الدقيق والمركزة التي تعتمد اعتماداً كلياً على جلسة الاستماع.

وفيها يتم تحديد التهديدات المحتملة ومراجعتها دورياً، ويمكن القيام بهذا البحث كفيلاً عن طريق عقد لقاءات لمناقشة الأفكار الجديدة والمبدعة أو كميّاً عن طريق إجراء المسح ، وهذه الأنواع من البحوث تحقق لمدير العلاقات العامة فوائد كثيرة وتجعله أكثر حساسية للبيئة المحيطة وتدعيم مهارات التفكير النقدي.

## المرحلة الثانية

يركز مدير العلاقات العامة الذي يواجه الأزمات على التطور التالي في هذه المرحلة في هذه المرحلة ، يتم تقييم الاستراتيجيات المتاحة ، لذلك خطط الطوارئ أو الحلول البديلة المصممة خصيصاً للحالة المحددة ؛ لذلك فإن الهدف هو تقليل المخاطر المتوقعة على المؤسسة أو جمهورها الأساسي قدر الإمكان و التحدي الذي يواجهه إدارات العلاقات العامة هو تنفيذ العمل وفقاً للأسس الاستراتيجية ، حيث يتم تقسيم الجماهير ويصمم مديرو العلاقات العامة خططاً للطوارئ لكل قطاع من هذه القطاعات حسب أهميته، ويقع على عاتق إدارة العلاقات العامة مهمة تنفيذ البرنامج الاتصالي لهذه الاستراتيجية على المستويين الداخلي والخارجي.

وهناك عدد من الأسس التي ينبغي مراعاتها عند التعامل مع الأزمات هي:

- وضع خطة علاقات عامة لحالات الطوارئ والأزمات التي تحدد الاستجابات والإجراءات التي تتخذ في هذه المواقف، وشخص له سلطة في إدارة عمليات الطوارئ، ومن له سلطة التحدث إلى وسائل الإعلام المختلفة بالنيابة عن المؤسسة في حالة الطوارئ والازمات.
- تحذير الجمهور المعني أو المستهدف فور حدوث أي طارئ أو أزمة منعاً لتفاقم المشكلة.

- ضرورة التصرف بسرعة قبل أن يقوى ويتصلب الرأي العام بمرور الوقت.
- إن الطريقة السليمة لمواجهة الأزمة تتمثل في معرفة متى الاستجابة لها، مع الأخذ بالاعتبار إن الاستجابة الخاطئة أو التي لا تتم في الوقت المناسب قد تحدث ضرراً ، أكبر من عدم الاستجابة.
- ويتمثل المبدأ الأساسي للتواصل أثناء الأزمات في الحفاظ على القدرة على التواصل والتواصل مع الجمهور المستهدف، لأن التواصل أثناء الأزمات أكثر فعالية من أي ظرف آخر، ويمكن خبراء العلاقات العامة من الحصول على معلومات سريعة للتحليل، ويوفر معلومات إيجابية عن التيار الأحداث التي تخدم أهداف الحملات الإعلامية المخطط لها، للحد من الشائعات، ومعالجة الاقتراحات المعادية، وتهذئة الدوائر الاجتماعية، والسيطرة على تطورات الأزمة، ومنع ظهور أي تداعيات جديدة على أزمة.
- ولتحقيق أهداف العلاقات العامة في حالات الأزمات، يكون من الضروري تقليل الخسائر واستعادة الثقة في المؤسسة المعنية، وتحقيق أفضل صورة للتعاون بين مجموعات العمل المعنية بإدارة الأزمات ووسائل الإعلام ووسائل الاتصال باعتبارها أفضل وسيلة للتواصل مع الشرائح الاجتماعية المستهدفة من الحملة الإعلامية المعدة بعناية، لمواجهة الأزمات من خلال العلاقات العامة، قسم في المؤسسة ذات الصلة.
- وترتبط عملية الاتصال في ظروف الأزمات بالتقييمات الدقيقة التي يجريها الخبراء للمخاطر والفوائد المتوقعة من نشر المعلومات، لأن فعالية المعلومات المنشورة تتعلق بمدى المشورة التي يقدمها كبار الخبراء والمختصون العاملون في العلاقات العامة.

## المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند أدائه الأزمات

- عدم تجاوب الإدارة العليا مع العلاقات العامة.
- نقص الأجهزة المعاونة والتقنية الحديثة.
- ضعف العنصر البشري في العلاقات العامة.
- عدم كفاية الميزانية.

## العلاقة بين طبيعة معلومات العلاقات العامة ومعلومات الأزمة

تسعى العلاقات العامة إلى تعميق إحساس الإدارة بالمسؤولية الاجتماعية التي تمثل في تحقيق المطالب العامة للجماهير، وتحسين الاتصالات المطلوبة بين أجزاء المجتمع، ويعتبر المشتغلون بالعلاقات العامة إحدى المصادر الهامة لوسائل الإعلام؛ لأنها تتمثل في تحقيق المطالب العامة للجماهير وتحسين الاتصالات المطلوبة بين أجزاء المجتمع.

## الإعداد لإدارة الأزمات

- المحافظة على علاقات وثيقة مع وسائل الإعلام وفي جميع الأوقات؛ لتكون أكثر تعاوناً مع المؤسسة أثناء الأزمة.
- اختيار شخصٍ ما ليكون مديراً للأزمات.
- تعيين عدد من الأعضاء كفريق لإدارة الأزمات مع تحديد أدوارهم والإجراءات الواجب اتخاذها والسيناريوهات المحتمل.

- تعيين متحدث رسمي باسم المؤسسة للتعامل مع وسائل الإعلام.

## إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة

### الاتصال بوسائل الإعلام

تعتبر الوظيفة الأصلية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات وهي مهمة للغاية وفعّالة في عملية الاتصال لإدارة الأزمات، بمجرد حدوث الأزمة، يجب على المتحدثين الرسميين إبقاء وسائل الإعلام على اطلاع دائم بأوضاع الأزمة ويعد سلوك وسائل الإعلام والتخطيط للطوارئ عاملين مهمين غالبًا ما يتم تجاهلها عند حدوث أزمة أو كارثة، وإن إغفال وسائل الإعلام والجهل أثناء الأزمة يساعدان في تصعيد الأزمة ومضاعفة خسائر الوكالة وخاصة الخسائر المتعلقة بهذه الصورة.

### إعلام جماهير المؤسسة بتطورات الأزمة وتنفيذ الحملات الإعلامية المرتبطة بذلك

إعلام الجمهور أمر أساسي في إدارة الأزمة، لأنه يشرح موقف المؤسسة ، ويوقف انتشار الشائعات والقيـل والقال ، ويهدئ أعصاب المجتمع، لا يتم ذلك خارج حملة إعلامية تتعلق بالأزمة وإدارتها ، فالهدف الرئيسي لإدارة الأزمة هو الحفاظ على سمعة المؤسسة المالية.

إن حشد التأييد الشعبي وكسب ثقة الجمهور هو اعتبار في إدارة الأزمات، حيث لا مفر من انهيار مؤسسة ما ، وتتأثر سمعتها وصورتها بالأزمة ، وتصبح محط اهتمام الرأي العام و أهمية إطلاع الجمهور على كافة مستجدات الأزمة، حيث يمثل ذلك حماية معنوية للمؤسسة ويحد من تدخل الأطراف الأخرى التي قد تساهم

في زيادة مقدار الضرر الذي يلحق بالمؤسسة، والأوصاف الصادقة والإعلام الصادق ضمن الحملات الإعلامية العلاجية.

### شرح موقف المؤسسة

تعتبر هذه المهمة أساسية في عمل العلاقات العامة، وتكون إما للرأي العام، أو لجمهور المؤسسة، أو للجمهور المعنية بالأزمة ويتم هذا الشرح والتوضيح في ضوء معرفة تامة باتجاهات الرأي العام من ناحية واتجاهات الجمهور المتعلقة من ناحية أخرى والهدف من هذه المهمة هو الحصول على تأييد الرأي العام الذي يعتبر مؤشراً على الرضى العام السائد لدى المجتمع عن المؤسسة.

### متابعة ردود أفعال الجمهور (التعرف على رجع الصدى)

تعتبر من أساسيات العلاقات العامة، نظراً لأنها تعمل كمهمة تقييم لبرامج العلاقات العامة وعملها ، فإنها توفر معرفة جيدة بحالة الرأي العام والاتجاهات الفعلية المساهمة بنشاط في معالجة الأزمات وبناء برامج علاجية للأزمات وعواقبهاو تتطلب هذه المهمة إجراء مسوحات مستمرة لجمهور المؤسسة والذهاب إلى الميدان لتحديد موقع المنظمة شخصياً.

الجمهور وردود أفعالهم، من خلال آليات تتناسب مع واقع الأزمة والظروف التي حدثت فيها، وأضيفت بعض المهام الأخرى التنسيق بين وحدات المؤسسة، والتعاون مع أجهزة الدولة.

## إدارة العلاقات ما بعد الأزمة

هي مرحلة التعافي من الأزمة وعودة الأمور إلى طبيعتها مرحلة تقييم ما حدث، وتشكيل لجنة لتقييم مدى تفعيل وفعالية خطة عمل إدارة الأزمات بقسميها الإداري والاتصالي ومدى استجابة الجمهور لها، وكتابة تقرير إدارة الأزمات والتقييم ومتابعة تصويب الأخطاء التي حصلت واستعادة سمعة المنظمة وثقة الجمهور بها، وإدارتها والأخطاء التي حصلت في إدارة الأزمات والدروس والعبر المستفادة من إدارة الأزمات والتخطيط المستقبلي لإدارة أزمات محتملة.

### الدراسات السابقة:

دراسة فطوم، بلقبي؛ باية، سيفون (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات: تولي العديد من المنظمات والشركات في العالم عناية واهتماماً بالغين بإدارة العلاقات العامة إيماناً منها بأهمية الدور الذي تؤديه عند مواجهة الأزمات، وإزالة آثارها وما قد ينتج عنها من أضرار مادية أو معنوية قد تلحق بها أو بجماهيرها الداخلية والخارجية، وذلك عن طريق مواجهة الرأي العام وتزويده بالمعلومات أو تصحيح معلوماته، ومن هنا يمكن القول أن المهمة الإستراتيجية للعلاقات العامة عند أي منظمة عندما تواجه أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها على العمل والمنافسة، فتكمن خبرة العلاقات العامة في التأهب قبل وقوع الأزمة وفي حلها والخروج منها إن حدثت، فعندما تتعرض صورة المنظمة للاهتزاز والتشويه ؛ تتضح آنذاك أهمية العلاقات العامة في تكريس جهود جميع الأفراد ووحدات المنظمة وتركيزها من أجل تصحيح هذه الصورة، ومما سبق يتضح لنا جلياً أهمية البحث في العلاقة القائمة بين العلاقات العامة والأزمات من خلال الدور الذي تلعبه في الوقاية من الأزمات، ومن ثم إدارتها والحد من تفاقمها، والاستفادة من آثارها الإيجابية، وهذا



ما دفعنا لإنجاز هذا المقال لمعرفة أهم الإستراتيجيات والأساليب التي تتبعها العلاقات العامة في إدارة الأزمات في مراحلها الثلاث قبل الأزمة وأثناءها وبعد الأزمة.

**دراسة عوض البشري محمد (2011)، وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات في العهد النبوي:** تناول هذا البحث دراسة وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات [دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات في العهد النبوي] تكمن مشكلة هذه الدراسة في عدم إتباع رجال العلاقات العامة والإعلام لنهج الرسول صلى الله عليه و سلم في إدارة الأزمات، وأنهم لم يعالجوها وفق المنهج النبوي، وهناك قصور في الجانب الإعلامي في معالجة الأزمات المعاصرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على نشاط العلاقات العامة في مراحل (قبل-أثناء-بعد) الأزمة، وبيان العمل الذي قام به الرسول صلى الله عليه و سلم في معالجة الأزمات في الدولة الإسلامية. استخدم الباحث منهج دراسة العلاقات المتبادلة الذي يستخدم فيه أسلوب دراسة الحالة والمنهج التاريخي تضمنت الدراسة الإطار المنهجي و ثلاثة فصول شملت الجانب النظري والتطبيقي الجانب النظري يشمل مفهوم ونشأة وتطور العلاقات العامة بالإضافة إلى أهميتها ووظائفها وتعريف الأزمة وخصائصها وأنواعها وعلاجها ودور العلاقات العامة في إدارة الأزمة، والجانب التطبيقي يشمل نماذج من الأزمات و تحليلها وبالإضافة لمنهج العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العهد النبوي، والخاتمة خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : 1 / استخدم الرسول صلى الله عليه و سلم التخطيط بشتى أنواعه (قبل و بعد و أثناء) الأزمة.

استخدم صلى الله عليه وسلم الأساليب العلمية الحديثة في معالجة الأزمات، المتمثلة في الاختراق والسيطرة والتوجيه، وإزالة الغموض والرد على الشائعات والحيطة والحذر وتخفيف الأضرار والوقاية والمنع وغيرها من الأساليب خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها :

- 1- إتباع نهج الرسول صلى الله عليه وسلم لمعالجة الأزمات.
- 2- تكوين قسم أو مكتب بالهيئات يتبع لإدارة العلاقات العامة، مهمته إدارة الأزمة يحتوي على مختصين وخبراء في مجال العلاقات العامة.

دراسة إبراهيم أحمد أبو عرقوب (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات: تهدف هذه الدراسة النوعية إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي للعلاقات العامة في إدارة الأزمة في مراحل ما قبل الأزمة وأثناءها وبعدها، وقد توصلت الدراسة إلى أن دور العلاقات العامة قبل الأزمة هو البحث عن مشكلات الجمهور الداخلي والخارجي وحلها، وبناء صورة وسمعة إيجابيتين للمنظمة، ودورها أثناء الأزمة هو الإعلان عن وقوع الأزمة، وتزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة لتحذيره وتوجيهه وتعليمه كيفية التعامل مع الأحداث لكسب ثقته، وبعد التعافي من الأزمة بإعادة الثقة في إدارة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها وتصحيح ما صدر من خطأ قد أدى إلى تشويه صورة المنظمة وسمعتها.

دراسة د. صفاء محمد صلاح الدين. تأثير العلاقات العامة في مؤسسات القطاع الخاص على إدارة الأزمات دراسة تطبيقية بجمهورية مصر العربية: يعتبر نشاط العلاقات العامة نشاطاً جوهرياً في حياة المنظمات وعاملاً رئيسياً من عوامل كفاءتها وفعاليتها خاصة وقد فرض الإتساع في الأنشطة والفعاليات التي تمارسها

المجتمعات نمواً كبيراً وتتوسعاً في منظماتها وزيادة حاجة بعضها البعض الآخر، وضرورة التنسيق فيما بينها سوا، فيما يتعلق أو يتصل بحصولها على مستلزماتها أو في ترويج منتجاتها.

وكما يهتم علم الإدارة بدراسة إدارة الأزمات، حيث يعرف الأزمة، سواء كانت سياسية، أو إقتصادية، أو بيئية، أو صحية، ويوضح كيفية نشأتها والمراحل التي تمر بها، والتي قد تنتهي بفتورها وتلاشيها، أو قد تتطور لتتصاعد، وتصبح ذات أبعاد خطيرة، قد تؤدي إلى إغراق البلاد في مشاكل لا حصر لها، ما لم تعالج ولذلك فإن هذا العلم يقترح على الدول إستحداث مؤسسات وطنية، تضم مختلف الجهات ذات العلاقة، لتكون متخصصة بمعالجة الأزمات، وتضم أشخاصاً مدربين ومهيئين للتعامل مع مختلف أنواع الأزمات التي قد تتعرض لها البلدان في أي وقت.

كما يعتبر أسلوب إدارة الأزمات من الأساليب الحديثة والتي لم تعرف إلا في منتصف الستينيات من القرن العشرين، وتجدر الإشارة إلى أن إدارة الأزمات تنبثق من أصول الإدارة العامة ، وذلك لما تقوم به من دور في مواجهة الكوارث العامة والطائرة والمفاجئة والحرائق والفيضانات والزلازل والحروب التي تقابل المجتمع وتتصدى لها الدولة بكل ما تقدر عليه في حدود إمكانياتها المادية والبشرية تأتي أهمية إدارة الأزمات في فهم وفحص المواقف المفاجئة وغير المتوقعة والاستعداد لها، وإدارتها بشكل ايجابي وسريع وبأسلوب مناسب وبأقل خسائر ممكنه.

**النتائج والتوصيات :****النتائج:**

- أهمية العلاقة القائمة بين العلاقات العامة والأزمات من خلال الدور الذي تلعبه في الوقاية من الأزمات، ومن ثم إدارتها والحد من تفاقمها، والاستفادة من آثارها الإيجابية.
- تقييم تأثير الأزمة على العلاقات الداخلية وثقافة بيئة العمل.
- ضرورة الإعتماد على المعلومات الداخلية والخارجية ومعرفة وتحليل إتجاهات الرأي العام والسلوك الزبائني من أجل اتخاذ القرارات اللازمة والمناسبة وصولاً للهدف.

**التوصيات :**

- تعزيز المتطلبات الضرورية والخاصة بأجهزة العلاقات العامة ما يؤدي إلى رفع كفاءة الجهاز والوصول إلى الهدف المنشود.
- تحديث خطة إدارة الأزمات بناء على التغذية المعلومات الراجعة من الأزمة الأخيرة، بما يضع الأسس اللازمة لوضع خطة جديدة للوقاية من الأزمات ، ولإدخال التعديلات على الخطة القائمة.

## المصادر والمراجع :

عوض البشرى محمد (2011)، وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات : دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات في العهد النبوي.

فطوم, بلقبي: باية, سيفون (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

د. صفاء محمد صلاح الدين. تأثير العلاقات العامة في مؤسسات القطاع الخاص على إدارة الأزمات.

سجى قوقزة (2019)، دور العلاقات العامة في ادارة الازمات.

إبراهيم أحمد أبو عرقوب (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

يوسف عبد العزيز ريان. فارس ابراهيم ضراغمة (2020)، دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.

عبد الرحمن الشلبي (2018)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.