



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.5, Issue 14 (2023), 9253- 9266

USRIJ Pvt. Ltd.

دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وتحسين الصورة النمطية للمؤسسات

The Role of Public Relations in Crises Management and Improving the Stereotype of Institutions

إعداد الباحث:

محمود يوسف علي العبود

صحفي

بلدية عجلون الكبرى

Mahmoudaboud79@yahoo.com



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وتحسين الصورة النمطية للمؤسسات حيث يعتبر نشاط العلاقات العامة نشاطاً جوهرياً وعاملاً رئيسياً من عوامل كفاءة وفعالية وتحسين الصورة النمطية للمؤسسات، وخاصة في ظل اتساع الأنشطة والفعاليات التي تمارسها المؤسسات مع المجتمع.

كما يعتبر أسلوب أسلوب إدارة الأزمات من الأساليب الحديثة في مجتمعاتنا الذي ينبثق من أصول الإدارة العامة ودورها في تحسين الصورة النمطية للمؤسسات ومواجهة الكوارث الطارئة والمفاجئة مثل الفيضانات والزلازل والحرائق والحروب التي تواجه المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: إن العلاقات العامة تساهم بشكل إيجابي في استجابة المجتمع السلوكية لرجل العلاقات العامة، ودور العلاقات العامة في نشر الحقائق الصادقة للرأي العام.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة، إدارة الأزمات، الصورة النمطية، الأردن.



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Abstract

This study aimed to shed light on the role of public relations in managing crises and improving the stereotypical image of institutions.

The method of crisis management is also considered one of the modern methods in our societies, which emanates from the origins of public administration and its role in improving the stereotypical image of institutions and facing emergency and sudden disasters such as floods, earthquakes, fires and wars facing society.

The study reached several results, the most important of which are: that public relations contribute positively to the behavioral response of society to the public relations man, and the role of public relations in disseminating the truthful facts of public opinion.

Keywords: public relations, crisis management, stereotypes, Jordan.



مقدمة

تعتبر الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق في مصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار الإداري تجعله في حيرة بالغة حيث يصبح أي قرار سيتخذه موضع دائرة التردد وعدم التأكد أحياناً بسبب قصور المعرفة أو اختلاط الأسباب مع النتائج مما يزيد من درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة، وتلعب العلاقات العامة دوراً بارزاً وملموساً في توطيد العلاقات بين كل من المؤسسات والمتعاملين معها، وترتبط بينهم على أساس من التقدير والاحترام والرغبة في استمرار التعامل.

أدى التطور والتوسع في استخدام مفهوم العلاقات العامة إلى تنوع وتعدد معانيها وفق الغرض من استخدامه، وأبسط معنى للعلاقات العامة هو: إقامة الصلات الطيبة بين المؤسسة وعملائها وديمومة هذه الصلات بما تحقيق التفاهم والرضا والثقة المتبادلة بينهما.

كما يعتبر أسلوب إدارة الأزمات من الساليب الحديثة التي عرفت في منتصف الستينات من القرن العشرين، حيث أنها تنبثق من أصول الإدارة العامة لما لها من دور في مواجهة الكوارث الطبيعية والطارئة والمفاجئة والحروب التي تواجه المجتمعات وتتصدى لها الدول بكامل قدراتها وإمكانياتها المادية والبشرية.

أهداف ومشكلة الدراسة :

تتمثل إدارة العلاقات العامة في مدى قدرة المؤسسة على التنبؤ والتخطيط لمواجهة الأزمة والعمل على منع حدوثها والتصدي للعوامل المسببة لها والتحكم بعوامل وقوع الأزمة.



أما مشكلة الدراسة تتبلور في أننا حالياً نعيش في عصر الأزمات وهي مشكلة ظهرت في المجتمع تتمثل بالصعوبة الحادة أمام متخذ القرار وجعله في حيرة بالغة، ولوجود فجوة بالدراسات أصبح أي قرار يتخذ يدخلنا في دائرة من التردد وعدم التأكد من القرار، حيث أن متخذ القرار يفقد السيطرة على الأزمة أو على اتجاهاتها المستقبلية لأنها تعتبر تحدي وصراع بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة مرافقة لقلق وقوى ضاغطة تهدد أمن الكيان الإداري.

المشكلة الرئيسية التي تواجهها المؤسسات اليوم تتمثل من تكوين منظومة متكاملة بمختلف أنشطتها تجعل من إدارة العلاقات العامة واجهة حقيقية تظهر صورة المؤسسة بشكل حسن أمام الجميع وتوضح الدور الفاعل لإدارة العلاقات العامة في مواجهة وتصدى الأزمات بمختلف أنواعها وعلاجها.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من تعدد الأزمات لذلك يجب تحديد الإدارة المثلى لها، الأمر الذي يظهر الأهمية الواضحة لإدارة العلاقات العامة ودورها في إلهام المؤسسات التي تتعامل مع الأفراد ولها ارتباط مباشر بالزبائن أو الذين من المحتمل أن تصبح لهم علاقة معهم بالمستقبل.

أسئلة الدراسة :

بناءً على أهداف أهمية الدراسة تم طرح عدد من التساؤلات التي يمكن الإجابة عليها وتوضيح العلاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات وتحديد دورها الفعلي في تحسين الصورة النمطية للمؤسسات، والتساؤلات هي:



- 1- ما هو الدور الرئيسي الذي تقوم به العلاقات العامة للتعامل مع الأزمات؟
- 2- هل تعتبر إدارة الأزمات من وظائف ومسؤوليات العلاقات العامة؟
- 3- ما هي درجة التنسيق بين العلاقات العامة وإدارة المؤسسة لمواجهة الأزمات؟
- 4- ما هي الصعوبات والتحديات التي تواجه العلاقات العامة أثناء قيامها بواجبها في التعامل مع الأزمات؟

أولاً: مفهوم العلاقات العامة

العلاقات العامة هي تعتبر حلقة الوصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها فكل مؤسسة تقدم خدمات مجتمعية معينة لا بد لها من توطيد أو اصر وتقوية علاقاتها مع اولئك الأفراد الذين نسعى إلى إقناعهم بالخدمة ويستمتع لأرائهم في تقييم جودة الخدمة المقدمة لهم بهدف العمل المستمر على تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة.

وهناك اختلافات كثيرة في مفاهيم العلاقات العامة بسبب الفلسفات التي ينطلق منها المفكرون في تعريف هذه الظاهرة المهنية، حيث عرفها (الجوهري، 1991): "هي وظيفة الإدارة التي تقوم بتسيير اتجاهات الجمهور وربط سياسات وأعمال الفرد أو المؤسسة مع الصالح العام عن طريق تنفيذ برامج لكسب ثقة وتأييد الجمهور وتفهمه".

وعرفها (صلاح الدين، 2018) : "لأنها عبارة عن إقامة علاقات حسنة بين المؤسسة وعملائها الداخليين والخارجيين مبنية على الثقة المتبادلة والتفاهم والعمل على تكييف المؤسسة حسب ظروف البيئة المحيطة بها".



يتضح لنا من المفاهيم السابقة الذكر للعلاقات العامة أن هنالك خيطاً يربط بينها جميعاً في تحديد ماهية العلاقات العامة، حيث يمكن تلخيص ذلك بالآتي:

- اتصال ذو اتجاهين: حيث يتضمن بث برامج العلاقات العامة وتقبل التغذية الراجعة من الرأي العام في نفس الوقت.
- الأداء الجيد: ينبغي للمؤسسة أن تسعى لكسب ثقة زبائنها وقبولها من خلال سياستها الجديدة وترجمة تلك السياسات بالأداء الجيد إلى أعمال مفيدة تحظ بقبول الزبائن والمجتمع.
- عملية مخططة: هي أن العلاقات العامة نشاط منظم وهادف لتحقيق أغراض محددة.
- المسؤولية الاجتماعية: إن العلاقات العامة نشاط مشترك يخدم مصالح المؤسسة ومصالح المجتمع والبيئة المحيطة.
- الصدق: حيث أن العلاقات العامة تبنى على الصدق والثقة بعيدة عن الغش والتزوير.

ثانياً: وظائف العلاقات العامة ومرتكزاتها

إن وظيفة العلاقات العامة بشكلها الجديد لا بد أن تركز في ثلاث مهمات رئيسية وهي:

- 1- الاستعلام الكفؤ: هو الاستعلام الكامل عن حاجات البيئة المحيطة وموقفها من مخرجات المؤسسة للوصول إلى مؤشرات عن رغبات الزبائن وتلبيتها.
- 2- التنسيق الجيد مع إدارة المؤسسة: المشاركة في رسم السياسات الإدارية للوصول إلى أعلى مستويات الإشباع لحاجات المجتمع والبيئة المحيطة.
- 3- الإعلام الكفؤ والصادق عن سياسات المؤسسة وخدماتها الأمر الذي يساعد على تعريف البيئة بمساهمته ونوعية زبائنها بأفضل صيغ للمنفعة الجيدة، والتي يمكن أن تصاغ محاورها في معادلة منطقية كالتالي:



العلاقات العامة = الإستعلام السليم + التنسيق الجيد + الإعلام الصادق

ونود التنوية أن العلاقات العامة لم تبقى ذلك النشاط المبهم الذي تتردد الإدارة في تبنيه ، بل على العكس؛ أصبحت متطلب ضروري لأي فرد أو مؤسسة أو هيئة أو منظمة تمارس أعمالاً تمس فئات من الجمهور بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

ثالثاً: الاهتمام بالعلاقات العامة

هنالك عدة أسباب جعلت من العلاقات العامة علماً راسخ الأصول والممارسات وأهم هذه الأسباب :

- 1- تشابك العلاقات العامة في المجتمع الحديث
- 2- تطور العلوم الاجتماعية التي تستقطب الإنسان والترغيب والمتابعة.
- 3- نشر ثقافة التعلم على استخدام أجهزة الاتصال السريع لما لها تأثير بدرجة أقوى مما كانت عليها.
- 4- سرعة الاتصال والانتقال والتقدم التكنولوجي التي أدت إلى توسع سوق العمل وسوق الأفكار.
- 5- المساواة في الحقوق والواجبات والمساواة في الحصول على المنفعة وتبادلها.

رابعاً : عوامل نجاح العلاقات العامة :

تحقيق التكيف الإنساني:



تسعى العلاقات العامة بطبيعتها الى تحقيق التكيف الإنساني بين المؤسسات والأجهزة وزبائنها لأن هذا التكيف من ضروريات مجتمعنا الحديث وبدونه لا يمكن أن تصل الى أهدافها عن طريق سعي العلاقات العامة تحقيق خدمات إنسانية متنوعة للجمهور بما يعود عليهم بالنفع، حيث أن العلاقات العامة تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير، ومن هنا تتضح العوامل المؤدية إلى نجاح العلاقات العامة في تحقيق أهدافها (الخضر، 1998) وهي :

- 1- العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة: وجود التفاهم المشترك عامل رئيسي لنجاح العلاقات العامة لأنه ينمي ويوطد العلاقات الحسنة بين المؤسسة وزبائنها.
- 2- مراعاة الصدق واتباع الاسلوب العلمي: حيث أن أعمال المؤسسة يجب أن تتسم بالصدق والأمانة والعدالة والإخلاص لأن الحقيقة خير إعلام عن المؤسسة.
- 3- تبني سياسة عدم إخفاء الحقائق: لأن أساس العلاقات العامة هو الإفشاء وليس الخفاء والوضوح والشفافية.
- 4- المساهمة في رفاهية المجتمع: المؤسسة الناجحة في المجتمع يجب عليها أن تكون عضوا نافعا تقدم خدماتها بطريقة متقدمة لتضمن حصول العملاء على أعلى رفاهية عند تلقي الخدمة.
- 5- نشر التوعية بين العملاء: من عاتق العلاقات العامة أن تشرح سياسة الدولة وخططها التنموية ودور المؤسسات في تحسين الصورة النمطية لها وتوجيه الرأي العام إلى أفضل السبل المتاحة.
- 6- تعاون المؤسسات مع بعضها: حيث انه لا يمكن لأي مؤسسة أن تنجح في تقديم خدماتها ما لم تتعاون مع غيرها فالتعاون احد اسس النجاح ولذلك ظهرت الحاجة الى تنظيم الاتصال بين المؤسسات.

ركائز العلاقات العامة :

تقوم العلاقات العامة على عدة ركائز تساعد على نجاحها في تقديم رسالتها وتحقيق أهدافها (الخضري، 2003) وهي :



- 1- الحيوية والديناميكية من المقومات التي تؤثر في العلاقات العامة في المؤسسات وتجعلها تتصف بالفاعلية الإيجابية.
- 2- اتساع نشاط العلاقات العامة حيث انها من الممكن أن تعمل في جميع المجالات وهي لا تقتصر على مجال معين أو قطاع معين.
- 3- ارتكاز العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية مبنية على أساس من الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين، ويجب أن تبتعد العلاقات العامة في برامجها عن التضليل والغش والدعاية المزيفة والخداع.

إدارة الأزمات أهدافها وخصائصها :

أولاً: مفهوم إدارة الأزمات :

تعددت مفاهيم الأزمات وإدارة الأزمات واختلفت وجهات النظر حول مفهومها وتباينت من شخص إلى آخر، فقد اختلفت التعريفات بحكم تباين وتنوع الأفكار والآراء لأن هذا الموضوع مشترك بين الإداريين وعلماء النفس والاجتماع والسياسيين لذلك من الطبيعي أن تختلف وجهات النظر ومن الصعب الإجماع على تعريف واحد يقبله الجميع، واهم تعريف للأزمة (الخضري، 2003) انها تعني : "فترة انتقالية ونقطة تحول في مسار الفرد أو الجماعة أو المؤسسة" أو هي: "مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تحدث لشخص أو مؤسسة يعتبر موقفا صعبا للغاية غير مألوف وغير معتاد وغير متوقع" (محمد، 2010).

وتعني إدارة الأزمات بأنها كيفية التغلب على الأزمة أو الكارثة بالأساليب العلمية والإدارية المختلفة ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها (صلاح الدين، 2018).



كما يمكن النظر إلى إدارة الأزمة بأنها : "مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل بهدف مواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة" (عوض، 2012).

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول: أن إدارة الأزمة لها خصائص من أهمها:

- 1- أن إدارة الأزمة تتطلب فرق عمل مدربة ومؤهلة وغرف عمليات وبرنامج اتصال داخلي وخارجي ونمط قيادة سريعة التصرف.
- 2- وجود برنامج ذو خطة جيدة التنفيذ وقت حدوث الأزمة.
- 3- التحضير المسبق داخل المؤسسة للتعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة أو المفاهيم والمعلومات الخاطئة التي تظهر عند حدوث الأزمة.
- 4- أن برنامج الأزمة ليس مجرد مجموعة من التصرفات أو إجراءات أو جهود عقلية فقط، بل هو مجموعة خطوات وعمليات مدروسة لتقدير الأزمة وحجمها الحقيقي.

ثانياً: أهداف إدارة الأزمات ومكوناتها:

إن ما تهدف إليه إدارة الأزمات هو تحقيق درجة استجابة سريعة لظروف المتغيرات المتسارع للأزمة وذلك بهدف درء مخاطرها قبل وقوعها والسيطرة على الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة للتخفيف من الأضرار الناتجة وإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية ويمكن القول بصورة عامة أن إدارة الأزمات تهدف إلى تحقيق ما يلي (الشافعي، 2001):

- 1- توفير القدرة العملية على التنبؤ واستقراء مصادر التهديد الحاصلة والمحتملة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للحد من آثار الأزمة.



2- تحديد دور كل من الأجهزة المعنية بإدارة الأزمة وقت الامان ووقت الأزمة والعمل على عدم تكرارها وإنشاء مركز قيادة عمليات الطوارئ.

3- توفير الامكانيات المادية والعملية للاستعداد لمواجهة الأزمة وإعادة التعمير بأقل تكلفة ممكنة.

ثالثا: خصائص الأزمة

من أهم خصائص الأزمة الرئيسية هي:

- المفاجأة العنيفة عند حدوثها و التداخل والتعدد في عناصرها وعواملها.
- نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار وسيادة حالة من الخوف والهلع تصل إلى حد الرعب من الأحداث مجهولة المصدر التي يضمها إطار الأزمة.
- مخاطر انهيار الكيان الإداري وانهيار سمعة وكرامة متخذ القرار داخل الكيان الإداري الذي تعرض للأزمة والدخول في دائرة المجهول المستقبلية التي من الصعب حسابها بدقة.

دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات :

تحرص كل مؤسسة أن تقوم أجهزتها ووحداتها المختلفة كافة بأداء المهام الموكلة إليها باقتدار وكفاءة عالية المستوى رغم الظروف المحيطة في إطار الإمكانيات المتاحة للحد من الثغرات الناتجة لذلك تحتاج المؤسسات إلى التخطيط والتنظيم والتوجيه للموارد للارتقاء بمستويات الانجاز المتحقق ومتابعة الإنجاز بشكل سليم للوقوف على أوجه القصور ومعالجتها. وتكمن هنا الاهمية الفعالة للاتصالات قبل وقوع الأزمة، ففي حال وقوع الأزمات لا يتوفر الوقت للتفكير.

ومن الأسس التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الأزمات وهي : رسم خطة علاقات عامة للطوارئ والأزمات توضح آلية سير العمل والتصرفات والإجراءات التي يجب اتخاذها في هذه المواقف



وتحديد الأشخاص اصحاب الصلاحيات لادارة عمليات الطوارئ ومن له سلطة التحدث إلى وسائل الإعلام المختلفة نيابة عن المؤسسة في حالة الطوارئ والأزمات، وتحذير الجمهور المستهدف فور حدوث أي أزمة أو طارئ وذلك لمنع تفاقم المشكلة.

النتائج والتوصيات

- 1- تعزيز المتطلبات اللازمة والخاصة بأجهزة العلاقات العامة الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة وأهداف أجهزة العلاقات العامة المنشودة.
- 2- إقناع الإدارات العليا في المؤسسات بدور العلاقات العامة فيها وأنها سر نجاحها وسر بقائها في جميع المجالات.
- 3- ضرورة الاعتماد على المعلومات الداخلية والخارجية ومعرفة وتحليل اتجاهات الرأي العام والسلوك المجتمعي من أجل اتخاذ القرارات اللازمة والمناسبة وصولاً للهدف.
- 4- توصيل المعلومات والحقائق بكل صدق وامانة وشفافية للرأي العام والتعرف على اتجاهاتهم عن سمعة المؤسسة.
- 5- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات في جهاز العلاقات العامة وجدولة الأعمال وتنظيمها وفق خطط مسبقة للابتعاد عن الضغط اليومي في العمل.
- 6- اقامة العلاقات الودية داخل المؤسسة وبين الافراد العاملين لعكس الصورة الايجابية للخارج.
- 7- التخطيط المسبق في جهاز العلاقات العامة والتنسيق بين المستويات الإدارية.
- 8- شمول المسؤولية لجميع العاملين في كل المستويات الإدارية على اختلاف تخصصاتهم في بيان دور العلاقات العامة وتحسين الصورة النمطية للمؤسسات.
- 9- اتخاذ استراتيجيات مناسبة لتحقيق الأهداف ومشاركة العاملين في القرارات الإدارية في مختلف مستوياتهم الوظيفية.



المصادر والمراجع:

1. أبو قحف، عبدالسلام، (2002)، دليل المدير في التفويض " إدارة الأزمات"، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.2.
2. الجوهري، محمود، (1991)، الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر.
3. الخضر، جميل احمد، (1998)، العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الميسرة، بيروت، لبنان.
4. الخصري، محسن أحمد، (2003)، إدارة الأزمات - منهج اقتصادي اداري لحل الأزمات، الطبعة الثانية، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
5. الشافعي، محمد، (2001)، استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، مصر.
6. صلاح الدين، صفاء، (2018)، تأثير العلاقات العامة في القطاع الخاص، مجلة بحوث، مصر.
7. عوض، البشري محمد، (2012)، وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
8. محمد، كمال القاضي، (2010)، دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث والأزمات الأمنية.