

## 10. الإتصال وعلاقته بمراحل إدارة الأزمة

تناولت المؤلفات الأجنبية والعربية مراحل إدارة الأزمة و ذلك من زوايا عديدة ، بعضها يركز على الجانب الإداري و الآخر على الجانب الإتصالي و دور العلاقات العامة فيها على وجه الخصوص و مسؤولياتها عن اتصالات الأزمة ، بينما تناولت دراسات أخرى بشكل أكثر اكتمالا متضمنا المهام الإدارية و الإتصالية معا . لذلك فقد كان من الطبيعي اختلاف الباحثين في تناولهم لمراحل إدارة الأزمة فنجد أن البعض يرى أن إدارة الأزمة تمر بأربعة مراحل رئيسية هي<sup>1</sup>:

1 - تلطيف أو تخفيف حدة الأزمة

2 - الإستعداد و التحضير

3 - المواجهة

4 - إعادة التوازن

و البعض الآخر من الباحثين يرى أن إدارة الأزمة تمر بثلاث مراحل أساسية هي:

1- ما قبل وقوع الأزمة : أو ما يعرف بإجاءات المانع المسبق من خلال إجاءات الوقاية والإستشعار

بالأزمة و التنبؤ بها و الإنذار المبكر لقرب وقوعها حتى يمكن تفاديها.

2- إجاءات المواجهة و التعامل مع الأزمة : في حالة ما إذا خرجت الأزمة للحيز الخارجي و بدأت

تحدث تفاعلاتها و ذلك للحد من آثارها و تضيق نطاقها.

3- إجاءات ما بعد الأزمة : من خلال دراسة ماذا حدث ؟ و لماذا حدث ؟ ووضع ما يكفل عد تكرارها

أو حدوث أزمات متشابهة.

<sup>1</sup> عشاوي، سعد الدين " :إدارة الأزمة" ، الإمارات، مجلة الفكر الشرطي ، العدد2 ص 32.

غير أن الدراسات التي تناولت مراحل دراسة إدارة الأزمات بشكل متكامل من حيث تعاون الجميع تكامل الجهود في عمل جماعي يقوم على مبدأ المسؤولية الجماعية حيث أن القصور في المهام الإدارية ينعكس سلبيا على كفاءة إعلام الأزمة و العكس صحيح.

ووفقا لوجهة النظر هذه يمكن القول بأن إدارة الأزمة تمر بخمس مراحل أساسية و ذلك للعمل على در وقوعها أو التخفيف من آثارها بل و القدرة على تحقيق التوازن و إعادة الأمور إلى ما كنت عليه قبل وقوع الأزمة و هي كالتالي:

- 1- signal detection مرحلة إشارات الإنذار
- 2- preparation/prevention مرحلة الإستعداد و الوقاية
- 3- contain ment damage lemtation احتواء الأضرار أو الحد منها
- 4- recovery استعادة النشاط
- 5- learning التعلم

و سنعرض بالتفصيل لهذه المراحل و ذلك على النحو الآتي:

#### **-1.10- الاتصال و مرحلة اكتشاف الإنذار:**

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوعها و الأزمات تحدث عادة بسبب عدم الإنتباه لتلك الإشارات و غالبا ما توجد في كل منظمة نقاط محركة للأزمة ، لذا يجب فحص هذه الموضوعات بعناية و على مدار الوقت فهي بمثابة نقاط ضعف قد تنبئ باحتمال وقوع أزمة و يجب أن يوجه لها الإهتمام الكافي ، ويرتبط بهذه المرحلة ضرورة وجود لجنة أو فريق لإدارة الأزمة يتكون من مجموعة من الأفراد المحوريين الذين يتولون وظائف أساسية أثناء الأزمة .

## -2.10- الإتصال و مرحلة الإستعداد و الوقاية:

و تتضمن قيام فريق إدارة الأزمات برسم سيناريوهات لأزمات محتملة بعد مناقشتها مع وضع نماذج للحلول المقترحة لها و دور كل قطاع إداري فيها و مسؤوليته أثناء هذه الأزمات المقترحة و هذا يحقق أفضل إعداد ممكن لمواجهة هذه الأزمات في حالة حدوثها بأقل إرتباك ممكن و أكثر سرعة و يتم تدوين هذه الخطوات في شكل خطة عمل تتضمن الخطوات الرئيسية و دور كل قطاع فيها<sup>2</sup>.

ووفقا لهذه المرحلة أيضا فإنه يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات و أساليب كافية للوقاية من الأزمات و تعمل كمجس - لأي علاقات للضعف قد تسبب أزمات، و بالتالي معالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة .

و إذا لم تستطع المنظمة منع الأزمة فإنها على الأقل تعد لمواجهةها عن طريق وضع الخط و السيناريوهات المناسبة للمواجهة و تقليل الخطر .

---

<sup>2</sup> - Danny moss : public relations in practice, a case Book , first published ,London and New

York , routledge 1990.p122