

الاتصال في مراحل تسيير الازمة:

من أجل التعامل مع الازمة كان لابد على المنظمة أم تدرك اهمية العملية الاتصالية في ذلك، والتي تتم ضمن منظومة متكاملة لتسيير الازمة، تكون قبل وأثناء وبعد الازمة، وهي جزء من الخطة الشاملة لتسيير الازمة.

يتقاطع كل من الاتصال والانشطة الاخرى في عملية تسيير الازمة، وهذا كل من العلاقات العامة والإعلام خاصة، غدا لا يمكن الفصل بينهم في العملية.

اسباب الاعتماد على الاتصال في تسيير الازمة:

- من اسباب الاعتماد على الاتصال في عملية تسيير الازمة ما يلي:¹
- اهتمام وسائل الاعلام بالازمة ودورها في تشكيل الرأي العام ومواقفه واتجاهاته.
- تأثير سمعة المنظمة وصورتها الذهنية.
- التناول السلبي للازمة من وسائل الاعلام.
- استقطاب اهتمام المنافسين وجماعات المصالح وجمهور المنظمة.
- سخط الجماهير الداخلية والخارجية على الكيان الذي حدثت فيه الازمة.
- الانعكاسات النفسية والخوف وعدم الشعور بالامان لدى جماهير المنظمة.
- كثرة الشائعات والدعاية والاكاذيب والتي من الممكن أن تزيد من الازمة.
- يجب الاخذ بما يلي عند اعتماد الاتصال في تسيير الازمة:²
- تحديد الهدف من العملية الاتصالية وهذا حسب كل مرحلة من مراحل الازمة.
- تحديد الجمهور الذي تتم مخاطبته.
- اعداد الرسالة والتي يجب أن تتطابق مع طبيعة وخصائص الفئة أو الجمهور ككل وهذا حسب كل مرحلة من مراحل الازمة، وتكون الرسائل عبارة عن رسائل آنية وأخرى مضافة ومكملة.
- تحديد المنافذ الاتصالية التي اعتمادها لإرسال الرسائل.
- تقييم الاداء الاتصالي.

يجب الاخذ بعين الاعتبار مايلي:³

- ملائمة الوسيلة الاتصالية.
- مدى قوة وتأثير الوسيلة الاتصالية وحجم جمهورها ومدى تغطيتها.
- وضوح الرسالة ويجب أن تكون مفهومة وسهلة.

- أن تكون اللغة مشتركة.

- أن يتميز القائم بالاتصال بالمهارات الاتصالية مثل قوة الاقناع.

- الأخذ بعين الاعتبار عنصر التشويش والذي من الممكن ان يعرفل وصول الرسالة.

إن الاتصال المعتمد في عملية تسيير الازمة يتحقق فيه كافة عناصر العملية الاتصالية من مرسل والذي يتمثل في المنظمة، والرسالة التي تحمل محتوى يخص الازمة، والوسيلة التي تمكن من نقل المحتوى والتي قد تكون مكتوبة أو مسموعة أو سمعية بصرية، وقد تكون عبارة تجمعات صحفية ولقاءات مباشرة مع وسائل الاعلام.

والاتصال أيضا هو اتصال داخلي رسمي وغير رسمي، نازل وصاعد اضافة الى الافقي، والاتصال هو اتصال خارجي مع الجماهير الخارجية للمنظمة ومختلف الاطراف التي تهتم بما يحدث، إضافة الحوارات واللقاءات المباشرة وغير المباشرة والتي تحقق الاتصال الشخصي والجمعي وغيرها، والاتصال يتحقق من خلال أنشطته خاصة منه الإعلام وكذلك العلاقات العامة، وهذا في كافة مراحل الازمة.

فأما عن علاقة الاعلام بأزمة فيمكن في الآتي⁴:

- أهمية الدور الوسيط الذي تقوم به وسائل الاعلام، وخاصة ما تعلق بالمهام التالية تقديم المعلومات شرح أهمية ومغزى الاحداث، تخفيف التوتر والقلق.

- هناك من يرى ان الازمة تؤدي الى دعم مساندة ادوار وسائل الاعلام، وخاصة ما تعلق ببناء الوفاق وتخفيف التوتر.

- تجذب الازمة اهتمام وسائل الاعلام، ولكنها أيضا وبالمقابل تجذب اهتمام الرأي العام بوسائل الاعلام، والذي يصبح أكثر تعرضا لها.

والقصد من الجانب الاعلامي في تسيير الازمة هو:⁵

- السيطرة على تدفق المعلومات اثناء الازمة.

- تحقيق مبدأ السبق الاعلامي في الاعلان عن الازمة مما يسمح للمنظمة في ان تكون مصدر للمعلومات حول الازمة.

- السيطرة على أولويات وسائل الاعلام وعلى مضمونها وتأطير التغطية الاعلامية.

يضاف الى ذلك دور وسائل الاعلام في مواجهة الازمة والحد من تفاقمها وهذا خلال كل مرحلة من مراحل الازمة.

الاتصال في مراحل تسيير الازمة:

يتمثل الآتي في مراحل تسيير الازمة، حيث يظهر دور الاتصال في:

- مرحلة ما قبل الازمة:

- إقامة وتعزيز العلاقات مع جمهور المنظمة .

- اقامة علاقات طيبة وحسنة مع مختلف وسائل الاعلام.
- تحديد فريق الازمة حيث يوكل لهم الجانب الاتصالي مثل التحدث الى وسائل الاعلام.
- تحديد خطة الاتصال المحتملة والتدريب عليها مع تحديد الرسائل والوسائل الاتصالية التي سيتم توظيفها.
- القيام ببحوث عن الجمهور الخارجي للمنظمة.

مرحلة أثناء الازمة:

- القيام بتكوين فريق تسيير الازمة وتحديد المسؤوليات مثل المتحدث الرسمي مع وسائل الاعلام
- الاستجابة الفورية ومد الاتصال مع كافة الاطراف.
- العمل على أن تكون المنظمة مصدرا للمعلومات.
- التعامل الفوري والآني حسب تطورات الازمة.
- الكشف عن الشائعات والأكاذيب والعمل على تصحيحها.
- استهداف الجماهير بالمعلومات الصحيحة والصادقة من أجل كسب تأييده.
- إعلام الجمهور الداخلي للمنظمة بما يحدث وبآخر التطورات.
- تزويد وسائل الاعلام بالمعلومات ومحاولة اشراكها في عملية مواجهة الازمة.
- التطبيق الفعلي للخطة التي تم إعدادها مسبقا.
- استعمال كافة الامكانيات المادية والبشرية حسب الخطة الاتصالية.
- السيطرة على تدفق المعلومات والأخبار.
- الافصاح عن كل ما يحدث ما يكسب المنظمة تأييدا من مختلف الاطراف.
- هناك العديد من المداخل الاتصالية التي تتعلق بالاستجابة والتي من الممكن اعتمادا في عملية اتصال الازمات، وهو يرتبط بالمبدأ الفعل ومبدأ رد الفعل
- اضافة الى اعتماد مبدأ نظرية السلعة يعتمد ذلك مع كثرت الرسائل الاتصالية، كما يمكن اعتماد اسلوب مخالفة التوقعات في الافصاح عن المعلومات.
- كما يمكن اعتماد كل هذه الطرق في التعامل مع الازمة الواحدة.

مرحلة ما بعد الازمة:

- العمل على تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها.
- مواصلة عملية الاتصال بمختلف الاطراف.
- مواصلة تدفق المعلومات لمختلف الجماهير حول مختلف المستجدات.
- العمل على مواصلة التعامل مع وسائل الاعلام المختلف.

- تقييم الاداء الاتصالي وتقييم الخطة المعتمدة.

ومن اجل تسيير الازمات المختلفة لابد من توافر المعلومات وهذا من أجل صناعة واتخاذ القرار المناسب، اضافة الى وضع التخطيط الانسب لمواجهة الازمة، والمعلومات ترتبط بطبيعة المرحلة التي توجد فيها الازمة، والمعلومات حل الازمة تسمح بعملية التسيير الانسب، وهناك معلومات لا علاقة لها بعملية التسيير بل بجوهر العملية الاعلامية ضمن أنشطة الاتصال في كل مرحلة من مراحل تسيير الازمة، وعليه فهناك جانب من المعلومات تتعلق في الأساس بصناعة واتخاذ القرار وهي تهتم بالدرجة الاولى فريق تسيير الازمة، وهناك معلومات تتعلق بال جماهير المنظمة والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة حيث تختلف مستويات اهتمامتها بالازمة حسب نوعها.