في مشروع تخرج للطالبة نور حمد آل حنيتم بإشراف د. محمد شومان وبتقدير ممتاز

أول دراسة ميدانية في قطر لدور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات

الدراسة ركزت على تقييم خطط وبرامج العلاقات العامة لمواجهة الأزمات

أكدت نور حمد آل حنيتم على أهمية دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية خلال الازمات، وتناولت في دراسة اعدتها كمشروع تخرج في قسم الإعلام بجامعة قطر وظائف العلاقات العامة ودورها وخططها في ادارة الازمات من خلال دراسة ميدانية في مؤسستي كهرماء وكيوتل. وقد حازت دراسة الطالبة نور التي اشرف عليها الدكتور محمد شومان على تقدير ممتاز لما تميزت به من دقة وموضوعية ورؤية علمية في المعالجة فضلاً عن تناولها موضوعاً لم يسبق التطرق إليه في قطر.

وقالت الطالبة نور في مقدمة الدراسة: من الطبيعي أن تمر أي مؤسسة أو منظمة بمشاكل وأزمات، تعرقل بعض ما تهدف إليه تلك المؤسسات، وهنا يأتي دور العلاقات العامة في تخطي وإدارة الأزمة عن طريق وضع الخطط والتدريب عليها، وتحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، وكيفية وضع الخطط والأسس العلمية التي تقوم عليها تلك الخطط، وأهمية تكوين فريق عمل لإدارة الأزمة، ومدى الاستفادة من تلك الخطط، وذلك بهدف الارتقاء بمستوى المؤسسة، ووعيها بضرورة وأهمية دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، وتناول الفصل الأول وظائف العلاقات العامة - مفهوم الازمات - ودور العلاقات العامة اثناء الأزمة - خطط العلاقات العامة لادارة الازمات - فريق ادارة الازمات ومتابعة تقديم خطط العلاقات لادارة الازمة، واشارت الطالبة نور إلى ان العلاقات العامة تعتبر إدارة مهمة في أي مؤسسة أو شركة، لما لها من دور في تحقيق التواصل بين داخل وخارج المؤسسة، للعلاقات العامة ادوار ومهام ووظائف تقوم بها، من ضمن المهام التخطيط والتنفيذ والتقييم لتحقيق أهداف واستراتيجيات المؤسسات.

وبما أن كل مجتمع لا يخلو من الازمات، ومن ارتباط قطاع الخدمات العامة بالناس، والذي لا يخلو هذا من الازمات، اريد معرفة مدى وعي إدارة العلاقات العامة في مواجهة الازمات، وما هي خططهم لهذه الازمات، واوضحت ان أهمية الدراسة تنبع من كونها من الدراسات القليلة التي أجريت في دولة قطر حيث لم تتوافر أبحاث تعالج هذا الموضوع.

فضلاً عن أهمية قطاع الخدمات في دولة قطر وارتباطه بمصالح الناس، واضافة إلى أهمية دور العلاقات العامة في وضع الخطط وممارسة الأنشطة الاتصالية اثناء الازمات.

وحددت الطالبة نور اهداف الدراسة بالآتي:

التعرف على مهام العلاقات العامة اثناء الازمات، والتعرف على الخطط التي وضعت للازمات ومضمونها، والكشف عن مدى وعي العاملين في العلاقات العامة في قطاع الخدمات في دولة قطر لأهمية وضع خطط مواجهة الازمات، والتعرف على دور الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها العلاقات العامة أثناء الازمات، وتقييم خطط وبرامج العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية بدولة قطر لمواجهة الازمات، ومحاولة التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات.

واستهلت الدراسة الفصل الأول بمقدمة جاء فيها: تعتبر العلاقات العامة كممارسة ذات تاريخ موغل في القدم وان كانت كفن وعلم له أصول وقواعد لم تبدأ إلا منذ بدايات القرن العشرين، وتمت محاولات كثيرة لتحديد مفهوم العلاقات العامة، فهناك من يعتبر أنها تعني «حصيلة الصلات والاتصالات التي تقوم بين وحدتين من السلوك: سلوك المنظمة، ثم الجمهور».

بينما يرى آخرون أن العلاقات العامة عبارة عن «الجهود المتصلة الواعية الموجهة التي تستهدف إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها»، واعتمدت الجمعية الدولية للعلاقات العامة تعريفا هو: أن العلاقات العامة «وظيفة إدارة دائمة ومنظمة، تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها ان تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفهم والتأييد والمشاركة».

نستنتج من هذه التعريفات لمفهوم العلاقات العامة ان العلاقات العامة هي مجموعة من الاتصالات والتواصل بين المنظمة والجمهور أي تعتبر همزة وصل بين الرئيس والمرؤوس والعكس، وبين الجمهور الخارجي للمنظمة والعاملين داخل المنظمة، والتواصل بين وسائل الاتصال والاعلام كما انها تقوم بوظيفة ادارية منظمة تهدف إلى اقامة علاقات حسنة مع الجماهير والانتفاع المباشر أو غير المباشر من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المنظمة.

وظائف العلاقات العامة

وفي موضوع وظائف العلاقات العامة أوضحت الدراسة ان العلاقات العامة في أي منشأة تهدف إلى المساهمة في إنجاح دور هذه المنشأة، ومساعدتها في تحقيق أهدافها، سواء كان ذلك من خلال ايجاد التفاهم والتعاون من جانب الجمهور، أو من خلال خلق صورة ذهنية طيبة عن المنشأة لدى الجمهور، أو من خلال زيادة إقبال الجمهور على المنتجات -prod ucts سلعا كانت أم وظيفة البحوث والدراسات، ويذهب العديد من الكتاب إلى أن هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة وهي البحث والتخطيط والاتصال والتنسيق والتقويم.

مفهوم الأزمات

وفي موضوع مفهوم الازمات وتصنفيها اعتبرت الدراسة ان الازمات من الأمور المحتمة على كل مجتمع أو مؤسسة أو حتى أسرة، ومن الطبيعي ان تحدث الازمة في أي وقت وأي مكان، لهذا اهتم الباحثون في كيفية مواجهة وادارة الأزمات التي تحدث من جميع المستويات، ولمعرفة كيف تدير الازمات قام الباحثون أولا بتحديد مفهوم الازمة، وما هي المفاهيم الاخرى التي يمكن ان تتصل بالازمة، ومن ثم تصنيفها على حسب عدة أمور متعلقة بطبيعتها، ومضمونها ودرجة حدوثها وغيرها، وهذا كله يساعد على التنبؤ ومعرفة وضع الخطط للتصدي للازمات إذا وقعت.

العلاقات العامة مجموعة من الاتصالات والتواصل بين المؤسسة والجمهور

مفاهيم متصلة بالأزمة

وأشارت الدراسة إلى ان هناك مفاهيم عدة للازمة قد تكون متداخلة لكن كل مفهوم يعطي معنى آخر عن المفهوم الآخر، ويمكن ان نضعها كمصطلحات يستخدم اغلبها في إدارة العلاقات العامة لها علاقة بالأزمة، بعدها سأوضح كل مصطلح لكي يستطيع الدارس بعدها ان يفرق بين كل مفهوم من مفاهيم الأزمة:

الواقعة Incident:

وتعرف الواقعة بأنها شيء حدث وانتهى اثره، وهي خلل في مكون، أو وحدة أو نظام فرعي من نظام أكبر، مثل خلل في وحدة المراقبة في مطار كبير لكن لم تسبب اي تهديد لانه تم إصلاح الخلل.

الحادث Accident:

الحادث يعبر عن شيء فجائي غير متوقع، تم بشكل كبير وانقضى اثره فور اتمامه ولا يكون له صفة الاستمرار بعد حدوثه العنيف، وخير مثال هو الحوادث المرورية.

المشكلة problem

يقصد بالمشكلة حالة أو موقف صعب يثير قلقاً وضغطاً ويتطلب حلا وقد تخلق حالة من عدم الاستقرار في البنى الرئيسية المعنية من اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية أو مؤسسية، وهذه المشكلة تتسم بالأسباب والأبعاد كانت متجذره أدت أخيرا لحدوث مشكلة، مثالها مشكلة الامية الوظيفية اي قصور الموظفين في تأدية العمل لعدم التدرب عليه بشكل جيد وهذا نراه في اغلب المؤسسات والشركات.

الطارئ Emergency:

هو حالة أو حاجة مفاجئة تتطلب المساعدة الفورية والسريعة للتغلب عليها مثل انقطاع الكهرباء في أحد المستشفيات.

الصراع conflict:

ان الصراع يختلف عن المفاهيم السابقة، حيث انه نوع من التضاد وتضارب المصالح والاهداف يخلق نوعاً من التصارع بين ارادتين أو أكثر وقد يكون سببا رئيسياً في نشوب الازمات.

القضية Issue

تختلف القضية عن الازمة فالقضية لغويا تعني مسألة فيها جدل ونقاش حول نقطة معينة أو تساؤل سيكون حوله خلاف أو يتخذ قرار حوله، هذه القضايا تبدأ بظهور علامات على تطور المسألة فحينها قد تكبر هذه القضايا إذا لم يتخذ فيها قرار فتتحول إلى ازمة، ومثال ذلك قضية قطر والبحرين الحدودية بعد سنين من الخلافات حولها تحولت هذه القضية إلى أزمة بالنسبة للدولتين، حينها رفعت إلى محكمة العدل الدولية التي قامت بحل الازمة واعطاء كل دولة حقها مناصفة.

الصدمة Shock

الصدمة هي شعور مفاجئ حاد لم يكن متوقعاً أو لم يكن مرغوباً به، أو غير محتمل بإمكانية وقوعه، وهو شعور مركب من الذهول والغضب والخوف، وقد تنتج الصدمة أزمة أو تكون احد مسبباتها، فأزمة العالم وهي الحرب على العراق بدأت بصدمة الولايات المتحدة من تفجيرات 11 سبتمبر، واختراق أمنها القومي الذي يعتبر أقوى أمن في العالم.

الكارثة Disaster

عرفتها المنظمة الأمريكية لمهندسي السلامة بأنها «التحول المفاجئ غير المتوقع في أسلوب الحياة العادية بسبب ظواهر طبيعية أو من فعل انسان تتسبب في العديد من الاصابات والوفيات أو الخسائر المادية الكبيرة».

الفاجعة Catastrophe

يعرف قاموس أكسفورد الفاجعة بأنها كارثة مفاجئة وكبيرة، ونهاية مأساوية تؤدي إلى خراب أو تدمير في ترتيب الأشياء.

ومصدر الخطر Hazard

مصدر الخطر يقتصر على وجود تهديدات تواجه الانسان أو المنظمة أو المجتمع ككل، غير ان هذه التهديدات قد لا تتحقق في ارض الواقع، وتظل مجرد تهديدات، لكن بعض التهديدات قد تتحول إلى ازمات وبعد ان استعرضت الدراسة عدة تعريفات حول مفهوم الازمات خلصت إلى تلخيصه بالنقاط التالية:

أن الأزمة هي حدث مفاجئ، وتكون الأزمة حدثاً غير مرغوب به، وأن الازمة تعرض لشخص أو مؤسسة أو المجتمع ككل، ويجب التعامل مع الأزمة بشكل دقيقة وسريع، والأزمة تؤدي إلى التوتر وعدم التوازن، وتوحي الأزمة دائما بالتهديد بالخطر في المكان الذي تحدث فيه، وتخلف الأزمة غالبا خسائر ودماراً من الناحية البشرية والمادية.

تصنيفات الأزمة:

واشارت الدراسة إلى ان العلماء يصنفون الأزمة إلى اصناف عديدة والبعض يقسمها مثلا حسب الجمهور المتأثر بها إلى أزمات داخلية وأزمات خارجية، ومنهم من قسمها حسب درجة فجائيتها إلى أزمات ذات طابع فجائي وأخرى متوقعة، ومنهم من يصنفها حسب مسبباتها كما يفعل ليربينجر إلى:

1- أزمات طبيعية: وهي تلك التي تسببها مسببات طبيعية كالفيضانات وغيرها.

2- أزمات تقنية: وهي أزمات فشل التقنية كما في أزمتي تشرنوبل السوفيتية وفوبال الهندية.

3- أزمات المواجهة: وهي تحدث عندما تواجه الشركة جماعة تهاجمها وتنتقد منتجاتها أو تصرفاتها مثل أزمة مقاطعة نستله العالمية.

4- أزمات الحقد أو تعمد إيذاء المؤسسة: مثل وضع منظمات إرهابية أو أفراد قنابل أو ملوثات أو سموم في منتجات المؤسسة.

5- أزمات القيم المتحيزة للإدارة: استهداف الربحية بشراهة قد يؤدي إلى الرغبة المتسرعة في التوسع أو الاندماج مع شركات اخرى وهكذا.

6- أزمات الخداع: وهي تحدث عندما تستهدف المؤسسة خداع جهة معينة أو جمهور محدد.

7- أزمات سوء سلوك الإدارة: وهي ناتجة عن إهمال الإدارة لمسؤولياتها.

وثمة تصنيف آخر للأزمة، حيث يصنف الدكتور محمد شومان الأزمات حسب المعايير الآتية:

1- نوع ومضمون الأزمة: فهناك أزمة تقع في المجال الاقتصادي أو السياسي.. الخ، من هذا المعيار يمكن أن تنتج أزمة بيئية أو أزمة سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية، وقد تتفرع بعد ذلك مثل أزمة الطلاق ضمن الأزمة الاجتماعية وهكذا.

2- النطاق الجغرافي للأزمة: وقد ينقسم هذا النطاق إلى ثلاثة أقسام هي أزمة محلية: وتكون في نطاق المدينة أو المنطقة من البلد مثل انقطاع الكهرباء عن منطقة كاملة أو حادث قطار. أزمة قومية: هي التي تتعلق بالمجتمع عامة، مثل التعرض للتهديد العسكري الخارجي أو التعرض للأوبئة، أزمة دولية: كأزمة حرب الخليج الثالثة 2003، وأزمة انتشار مرض السارس عام 2003.

3- حجم الأزمة: يمكن تصنيف الأزمة حسب حجمها، حيث تحسب على مدى ما خلفته من خسائر بشرية ومادية وتصنف على الشكل الآتي:

أزمة صغيرة: وهي في نطاق محدود مثل المؤسسات والشركات، وأزمة متوسطة، وأزمة كبيرة.

4- المدى الزمني لظهور وتأثير الأزمة: يعتمد هذا المعيار على عمر الأزمة وهناك نوعان:

الأزمة الانفجارية السريعة: وتحدث عادة فجأة وسريعة، كما تختفي أيضا بسرعة وتتوقف هذه الأزمة على مدى كفاءة إدارتها، مثل انفجار في احد انابيب البترول.

الأزمة البطيئة الطويلة: وهذه الازمة تتطور تدريجيا، حيث تكون صغيرة في البداية لكن توجد اشارات على وجودها وامكانية تطورها لكن عدم استيعاب المسؤولين لهذه الاشارات تمكن من ظهورها بشكل كبير حيث لا تختفي هذه الازمة بسرعة، لهذا تكون فرصة لاعادة الخطط الموضوعة سابقاً لمواجهة الازمات ومعرفة سبب عدم التمكن من ادارة الازمة، وذلك لوضع خطط جديدة.

5- طبيعة التهديدات التي تخلق الأزمة: تختلف التهديدات التي تواجه المجتمع أو المؤسسة، ومنها يمكن تصنيف الأزمة على حسب مضمونها ونوعها، مثل تهديد خارجي موجه نحو الاقتصاد أو تهديد نفسي أو الأمراض المهنية.

6- أسباب الأزمة: اعتماداً على الأسباب المؤدية للازمات يمكن تقسيمها كالآتي:

- أزمات نتيجة تصرف أو عدم تصرف المنظمة مثل الاخطاء الادارية.
- أزمات ناتجة عن الاتجاهات العامة في البيئة الخارجية.
- أزمات ناتجة عن خارج المنظمة وليس للمنظمة أي دخل فيها.
- أزمات ناتجة عن الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات.

7- طبيعة أطراف الازمة: على حسب معرفة اطراف الازمة يمكن تحديدها على انها أزمة داخلية أو خارجية، فإذا كانت أزمة تتعلق بالدولة وتدخل طرف خارجي يعني هذا انها ازمة خارجية، اما اذا كانت متعلقة بالسياسة في داخل المجتمع دون تدخل من الخارج تعتبر أزمة داخلية وجميع هذه التصنيفات قد تتداخل بشكل كبير مع بعضها، حيث قد تتعلق بعض التصنيفات بعضها مع بعض.

دور العلاقات العامة اثناء الأزمة

وأوضحت الدراسة انه للعلاقات العامة دور أساسي أثناء الأزمات وتمثل همزة وصل بين المتصلين بالازمة وتتمثل دورها في عدة أمور:

1- قيام إدارة العلاقات العامة بجمع كل المعلومات والتأكد من أن الموقف تحت السيطرة.

2- الاتصال بالسلطات المسؤولة وابلاغها بالازمة أو الحادث.

3- ابلاغ ادارة المنظمة بأسماء الاشخاص المودعين بالمستشفى واعمارهم وعناوينهم.

4- التأكد من توفير الاسعاف الطبي من أقرب مصدر طبي وعلى وجه السرعة ان كان هناك مصابون.

5- ابلاغ أقارب المصابين بالحادث واعلامهم بكافة الخطوات التي تم اتخاذها لإسعاف المصابين.

6- التأكد من ارتياح اقارب المصابين لاجراءات علاج ذويهم.

7- التأكد من توفير وسائل المواصلات ووضعها تحت تصرف أقارب المصابين لتمكينهم من الوصول لمكان الشخص المصاب.

8- ينبغي وجود أحد أقارب فريق إدارة الأزمة مع المصابين للاشراف على توفير الرعاية اللازمة لهم وتلبية احتياجاتهم.

9- في حال وجود شخص مفقود ينبغي ابلاغ السلطات المسؤولة وادارة المنظمة، وتوفير المعلومات عن مكان الحادث واسم المفقود وعمله وعنوانه ورقم تليفون الاقارب، ووقت الاختفاء وكيفية حدوثه، كما ينبغي إبلاغ أهل المفقود.

10- ينبغي التأكد - عند وجود حالات وفاة أو إصابة - من تحمل المنظمة لمسؤوليتها تجاه كل مصاب أو متوفى.

11- في حالة وجود حالات وفاة ينبغي الاشراف على نقل المتوفين واجراء مراسم الدفن وتقديم واجب العزاء للعائلات المصابة.

12- بعد إبلاغ كل الأطراف المعنية من الضروري كتابة تقرير بتفاصيل ما حدث مدون به الأسماء والشهود والأرقام.

أما النقطة الثانية في دور العلاقات العامة في الازمات فهي إبلاغ الجماهير الرئيسية عند حدوث الأزمة يشرع في تنفيذ خطة الاتصال بالجماهير الرئيسية مع مراعاة الجوانب التالية:

1- إعلام الجماهير بحدوث الأزمة والتعهد بتوصيل المعلومات وشرح التفاصيل تباعا.

2- ضرورة تطبيق مفهوم الاتصال بذي الاتجاهين من خلال اعلام كل جمهور بكيفية الوصول إلى المنظمة للاستفسار. ان فتح قنوات اتصالية مع الجماهير يؤدي إلى إشاعة مناخ الثقة لدى الجماهير.

3- من الضروري أن يكون هناك تنوع في استخدام وسائل الاتصال بما يتناسب مع خصائص كل جمهور.

4- من الأهمية استخدام قنوات الاتصال بالعاملين، ويجب ان تتسم المعلومات المقدمة لهم بالصراحة والصدق والوضوح، فالعاملون يمكن ان يصبحوا قنوات اتصالية مهمة لتأكيد مصداقية المنظمة لدى معارفهم، وينبغي أن تحتوي الرسائل الموجهة إلى العاملين على ما يؤكد اهتمام المنظمة بالمتوفين وعائلاتهم، وكذا اهتمامها بمتابعة حالات العمال المصابين.

وأوضحت الدراسة ان التعاون مع وسائل الإعلام عند حدوث الأزمة يمثل أهمية كبرى لعدة أسباب:

1- إمكانية الاتصال من خلالها بالعديد من الجماهير.

2- امكانية السيطرة على الرسالة الاتصالية.

3- تصحيح المعلومات الخاطئة التي يمكن ان تصل لوسائل الاعلام إذا كانت العلاقة معها ايجابية.

4- عدم التعاون مع الوسائل قد يعطي احساسا بعدم قدرة المنظمة على السيطرة على الموقف أو وجود حقائق يراد إخفاؤها.

مفهوم اتصالات الأزمة

وأشارت الدراسة إلى أن إدارة الأزمات تحتاج إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة، وفتح قنوات الاتصال مع الأطراف المختلفة، وتؤدي وسائل الاعلام دورا مهما اثناء وبعدها، وهذا يجعلنا نطرح مفهوم اتصالات الأزمة الذي يعني مجموعة اتصالات تجريها العلاقات العامة في ظل ظروف وضغوط غير اعتيادية أهمها:

1- غموض في كثير من المعلومات والحقائق والملابسات التي تلف أحداث الأزمة.

2- تغطية سلبية شديدة من وسائل الإعلام، ومطاردة استفسارات الإعلاميين للمؤسسة وإدارتها.

3- مواقف سلبية من واحد أو أكثر من جماهير المؤسسة تهدد بعواقب سلبية كبيرة على المؤسسة من الناحيتين المادية والمعنوية.