

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات

مقدمة

تلعب العلاقات العامة دوراً حاسماً في إدارة الأزمات من خلال مساعدة المنظمة على التواصل بفعالية وشفافية مع أصحاب المصلحة أثناء الأزمات. الهدف الأساسي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات هو تقليل التأثير السلبي للأزمة على سمعة المنظمة والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة فيها . يعمل متخصصو العلاقات العامة بشكل وثيق مع فريق إدارة المنظمة لتطوير وتنفيذ خطة اتصالات الأزمات التي تتضمن الرسائل الرئيسية والمتحدثين الرسميين وقنوات الاتصال. إنهم يساعدون في صياغة ونشر البيانات الصحفية والبيانات وغيرها من الاتصالات للتأكد من أن رسالة المنظمة متسقة ودقيقة وفي الوقت المناسب .

المحاور

طبيعة الازمات الادارية التي تتعرض لها المؤسسات

مفهوم العلاقات العامة

مفهوم الأزمة - إدارة الأزمة

خصائص الأزمة وتصنيف الأزمات و أنواعها

أسباب نشوء الأزمة - الكارثة

مراحل تكوين الأزمة وتفاعلاتها الداخلية

متطلبات إدارة الأزمة

تقييم العلاقات العامة لإدارة الأزمة

دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمة

العلاقة بين طبيعة معلومات العلاقات العامة ومعلومات الأزمة

العلاقة بين الوظيفة العلاجية للعلاقات العامة وآثار الأزمة

المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند إدارة الأزمات

العلاقة بين العلاقات العامة ومراحل الأزمة

الوسائل والأساليب الاتصالية

استراتيجيات العلاقات العامة فى الازمات

استراتيجية عدم الدخول فى التفاصيل
استراتيجية أبق رأسك منخفضاً، أي البوح بأقل ما يمكن
استراتيجية اتهم وهدد وخبئ معلومات وأنكر الاتهام بقوة فى حال عدم صحته
استراتيجية الدفاع عن النفس
استراتيجية تحمل اللوم بكل قوة
استراتيجية أعطني فرصة أخرى

الصورة الذهنية للمؤسسة

مفهوم الصورة الذهنية وعلاقته بالإدارة الإستراتيجية للمنظمة
العوامل المؤثرة فى تكون الصورة الذهنية للمنظمة
دور العلاقات العامة فى إدارة الصورة الذهنية للمنظمة
المزايا التي تحققها الصورة الذهنية للمنظمة
استراتيجيات بناء الصورة الذهنية فى المؤسسات
الصورة الذهنية ودورها فى ادارة الازمات

التخطيط الوقائى للعلاقات العامة فى ادارة الازمات

تحليل إشارات الإنذار
اعداد وتدريب فريق إدارة الأزمة
الوقاية والاستعداد وإدارة المبادرة (المراجعة التنظيمية)
عمليات المراجعة لنظم الاتصالات والمعلومات
مزايا الخطط الوقائية
التجهيزات الاتصالية والإعلامية فى مراكز ادارة الازمة
احتواء الأضرار والحد منها