

المقدمة العامة

للكتاب

obeikandi.com

مقدمة عامة

بالرغم من أن العلاقات العامة تعمل داخل المؤسسة كنظام فرعي يخضع للقواعد والسياسات والثقافات السائدة، إلا أن الظروف البيئية الخيطة والأحداث الطارئة التي تتعرض لها المؤسسات بجانب رغبتها في إقامة وبناء علاقات وطيدة مع الجمهور لتسويق أنشطتها، قد أدت إلى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وممارستها، والعمل على توسيع دائرة اختصاصاتهم، خاصة في إدارة العلاقات والاتصالات مع الجمهور.

وقد تطورت ممارسات العلاقات العامة لتشمل مجال إدارة الأزمات، نظراً لارتباطها بالإجراءات الاتصالية مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، والقيام بالدراسات المسحية عن ما يحدث بها، مع إجراء الاتصالات المستمرة بالجمهور وبناء وتوطيد العلاقات معه، وهو ما يكون له أكبر الأثر عند وقوع الأزمات، حيث تكون الإجراءات الاتصالية بالجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام من أكثر الجوانب أهمية عند إدارة الأزمة، كما يبرز دورها عند احتواء الأضرار الناتجة عنها لاسيما المتعلقة منها بالصورة الذهنية للمؤسسة عند الجمهور وموقفه السلبي منها. لذا فإن الاستعداد لوقوع الأزمات يعكس جانباً على قدر كبير من الأهمية في احتواء الأضرار والتقليل منها بقدر الإمكان أو منع وقوعها وحلها قبل تطورها، وهو ما يعني بالإجراءات الإستراتيجية والوقائية في التخطيط لإدارة الأزمات والتي تمثل محور الدراسة الحالية.

من هنا انصب اهتمام المؤلف على دراسة تلك الإجراءات من جانب مسئولية العلاقات العامة في ضوء استعداد المؤسسات لإدارة الأزمات، وتتعرض لها الدراسة في سبعة فصول تشمل الجوانب المنهجية والنظرية والميدانية وهي كالتالي:

يتناول الفصل الأول الإطار النظري والمنهجي الذي تسير فيه الدراسة ويشمل موضوع الدراسة، والأهمية النظرية والتطبيقية، والأهداف، والتساؤلات، والمفاهيم الأساسية، والإطار النظري للدراسة، ومجتمع الدراسة الذي تركز في مؤسسات النقل والمواصلات (بري - بحري - جوي) بواقع 14 مؤسسة، واستخدام المؤلف في جمع البيانات أدوات بحثية شملت المقابلات الحرة والمقابلات باستخدام دليل المقابلة وكذلك تحليل المضمون الكيفي والملاحظة بالمشاركة.

يخص الفصل الثاني بمناقشة أهم الدراسات المحلية والعالمية التي تناولت إدارة الأزمات في سياق وسائل الاتصال والعلاقات العامة من خلال أربعة محاور أولها يتعلق

بوسائل الإعلام وإدارة الأزمات، يليها دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات من خلال دراسة الحالات، ثم الدراسات التي قدمت نماذج اتصالية في إدارة الأزمات، وأخيراً ينهي المؤلف الفصل بتعليق عام على الدراسات السابقة موضحاً أبرز الجوانب النظرية والمنهجية استخداماً.

ويتطرق الفصل الثالث إلى دراسة النماذج الاتصالية والإدارية في إدارة الأزمات من قبل المؤلفين في مجال العلاقات العامة والاتصال والتي تتنوع ما قدمت إجراءات التعامل مع الأزمات في مراحلها المختلفة، وكذلك النماذج المتعلقة بمضمون الرسالة ونوع الخطاب وقت الأزمات، ثم النماذج القياسية والمحددة لنجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

ويأتي الفصل الرابع ليتناول إجراءات التخطيط لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة قبل وأثناء وبعد وقوعها من قبل مسؤولي العلاقات العامة. ويدرسها المؤلف في ثلاثة محاور أساسية: **الأول** يختص بالإجراءات التي تتعلق بمسؤولي العلاقات العامة في مرحلة ما قبل وقوع الأزمات، **والثاني** يتعرض لإجراءات التخطيط في مرحلة حدوث الأزمة، أما **المحور الثالث** فيأتي بإجراءات التخطيط في مرحلة ما بعد الأزمة. والمحاور الثالث في مجملها تمثل الإجراءات الاستراتيجية لتخطيط العلاقات العامة في إدارة الأزمات والاستعداد لها قبل وقوعها كروية استراتيجية تخطيطية.

أما الفصل الخامس فيستعرض نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بأدوار مسؤولي العلاقات العامة داخل مؤسسات النقل (البري - البحري - الجوي)، مع التطرق للخصائص المرتبطة بمديري العلاقات العامة بتلك المؤسسات، وكذلك معرفة وجهة النظر من جانب الإدارة العليا ومديري العلاقات العامة في مجال إدارة الأزمات.

ويشتمل الفصل السادس على الإجراءات المتبعة داخل مؤسسات النقل في مجال التخطيط لإدارة الأزمات بحيث يتم تقديمها وفق الأنماط والأنظمة المستخلصة من التراث البحثي ومنظومة إدارة الأزمات إلى نمط تقليدي لم يطور مجال التخطيط لإدارة الأزمات، ونمط آخر متطور استحدث منظومة إدارة الأزمات وفق الأسلوب العلمي.

وتنتهي الدراسة بالفصل السابع ليناقد أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية في ضوء نتائج الدراسات السابقة والإطار النظري، ثم استخلاص نموذج مقترح للإجراءات الاستراتيجية لعمل مسؤولي العلاقات العامة في إدارة الأزمات من واقع الدراسة النظرية والميدانية ورؤية المؤلف وخبرته في هذا المجال، وأخيراً توصيات الدراسة على المستوى البحثي والتطبيقي.

وأود أن أوضح أن هذا الكتاب هو رسالتي للمجستير والتي قمت بإعدادها في هذا المجال، وما يقدم خلال فصول الدراسة هو جهد متواضع من قبل المؤلف، أتمنى أن ينال اهتمام المؤلفين والممارسين مجال إدارة الأزمات واتصالاتها، وبقدر ما نال هذا العمل الكثير من الجهد والتحديات في إعداده نظراً لحداثة الموضوع على المستوى البحثي والتطبيق، بقدر ما استقدمة منه الكثير سواء من الأهمية العلمية والتطبيقية لموضوع الدراسة وأهدافها، والتي أتركها للقارئ حتى يكمن عليها، أما الاستفادة العظمى من هذا البحث بالنسبة لي فهي المعاني والأخلاقيات والمبادئ والسمات البارزة التي تعلمتها من أساتذتي وتجعلني أقف أمامها وأحني إلى أساتذتي أعرفاً بالفضل والجميل.

فأقدم شكري وتقديري إلى أستاذي الأستاذ الدكتور محمد على شومان أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس وخبير إدارة الأزمات والكوارث، الذي كان له الريادة في تشكيل مستقبلتي العلمي بعد توفيق الله عز وجل، وحرصه المستمر على تقديم النصائح والإرشادات لي منذ أن اخترت معي الموضوع وقبوله الإشراف عليه حتى الانتهاء منه وأقر بأنني مهما قدمت من عبارات وكلمات، منمقة فإنها لا تعبر بشيء عما أحمله من أثقال الاعتراف بالفضل والجميل والتقدير لأستاذي... فله مني كل الشكر والتقدير.

وأحمد الله سبحانه وتعالى إلى أن أكمل متطوعة الإشراف على هذا البحث بأستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة / اعتماد محمد علام أستاذ علم الاجتماع بجامعة عين شمس. والتي لها الفضل العظيم على نفسي وفي تنشئتي البحثية والمنهجية والتوجيه المستمر لي على المستوى العلمي والذي أجي ثماره يوماً بعد يوم خلال استكمال دراستي العلمية.

وأقدم بعظيم شكري وتقديري إلى أستاذين جليلين ساهما في توجيه تلك الدراسة إلى طريقها الصحيح وخروجها بهذا الشكل. وحرصهما على مناقشتها بقدر من المسؤولية التي عكست سمات التميز العلمي وهما الأستاذة الدكتورة / فاطمة القليبي أستاذ علم الاجتماع بجامعة عين شمس، والأستاذ الدكتور / محمود يوسف أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

ويبدو أن الكثير من المبادئ قد أدركتها أساتذتي وإن كنت لا أستطيع حصرها ولكني أقدم عظيم شكري وتقديري إلى الأستاذة الدكتورة / كريمان فريد أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الإعلام على ما قدمته لي من إرشادات وتوجيهات ومراجع كثيرة بالرغم من أنها لم ترتبط بالدراسة إشرافياً أو تحكيمياً عليها. فلها خالص الشكر والتقدير.

وأخيراً وليس أخراً أقدم هذا الكتاب للقراء والمسؤولين والمؤلفين المعينين بمجال اتصالات الأزمة والتخطيط الإستراتيجي لها ليفتح لنا مجالاً ملحاً في تطويره وتطبيقه، ونعد قراءنا بأننا سوف نقدم الجديد يوماً بعد يوم في هذا المجال بمشيئة الله تعالى.
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين...

السيد السعيد