

**العلاقات العامة
وإدارة الأزمات**
أ.د. عبد الرزاق الدليمي

المقدمة

يعيش عالم اليوم متغيرات كثيرة في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وهو ما ينعكس على حياة البشر ودورهم في المجتمع وفي النظام السياسي والاقتصادي. وإذا كان عالم اليوم يوصف بأنه "عالم الفضائيات أو عالم الهواتف الذكية" فإنه يمكننا القول بكل ثقة واطمئنان إنه عالم العلاقات العامة التي هي أداة للتوصل، وأداة لبناء الصورة الذهنية عن المؤسسة أو الجهاز الإداري أو الحكومي أو البرلماني، كما أنها أداة لاستشراف المستقبل من خلال التخطيط الاستراتيجي، وهي أيضاً أداة للتعامل مع الأزمات.

ولقد جاء التطور المعاصر للعلاقات العامة من حيث مفاهيمها وأدواتها وممارساتها محصلة جهد كبير وتطور تاريخي قام به الرواد الأوائل منذ القرن التاسع عشر وحتى اليوم وتفاعل فيه فكر هؤلاء الرواد مع احتياجات المجتمع في كل مرحلة ومع ممارسات ومستلزمات القيادة السياسية والإدارية وخصوصاً في الولايات المتحدة.

كما شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحالي اهتمام متزايد في بحوث واستخدامات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث على المستويين القومي والدولي، كما ظهرت بحوث غير ثقافية مقارنة لمواقف وتوجهات العلاقات العامة أثناء الأزمات، خاصة في أمريكا واليابان، وفيها يلاحظ التركيز على وسائل الاعلام كذلك فإن الأطر النظرية للعلاقات العامة في الأزمات كانت محدودة، وتكاد تكون امتداداً طبيعياً لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير.

كما يلاحظ أن دراسة الأزمة من منظور العلاقات العامة قد تشكلت ملامحها في إطار تناول كيفية توظيف وسائل الإعلام وبالتحديد التغطية الإخبارية- للأزمات ذات الصبغة السياسية العسكرية- حيث ركزت على الصراعات العرقية وحوادث العنف والإرهاب والأزمات السياسية الداخلية والحروب الأهلية، وذلك بالتركيز على منهج دراسة الحالة.

المحتوى

9	الفصل الاول
9	تاريخ العلاقات العامة
9	التاريخ القريب للعلاقات العامة
9	البدايات القديمة:
12	بداية العلاقات العامة لدى الدول الأخرى
27	الفصل الثاني
27	مبادئ إدارة العلاقات العامة
29	الحمولات التقليدية تبين قوة العلاقات العامة
29	الممارسات الناشئة والفلسفة المتطورة:
31	أربعة نماذج تقليدية للعلاقات العامة
32	الاتجاهات في ممارسات اليوم:
34	إجراء حاسم من الرجال
34	البحث عن التنوع:
35	اتجاهات رئيسية أخرى:
36	عهد الشفافية:
36	توسيع دور العلاقات العامة:
36	التأكيد المتزايد على التقييم:
39	الفصل الثالث
39	جذور العلاقات العامة:
39	عصر وكالات الصحافة:
39	عصر رواد العلاقات العامة:
39	أصبحت العلاقات العامة اهتمام العصر.

40	تطور الممارسات والفلسفة:
40	مفهوم العلاقات العامة:
49	اهداف العلاقات العامة
51	مبادئ مهنة العلاقات العامة
51	العلاقات العامة والإدارة
52	العلاقات العامة والتنمية
55	العلاقات العامة الحديثة
57	تطور العلاقات العامة:
58	مجالات العلاقات العامة:
59	الإعلان والعلاقات العامة:
61	الدعاية والعلاقات العامة:
62	العلاقات العامة الداخلية:
64	العلاقات العامة الخارجية:
67	الفصل الرابع
67	الوظائف الرئيسيه للعلاقات العامه
67	ثانياً: التخطيط
67	ثالثاً: الاتصال:
68	رابعاً: التنسيق:
68	خامساً: التقويم
68	الانشطة الاخرى العلاقات العامه:
69	خصائص العلاقات العامة:
70	نماذج ممارسة العلاقات العامة:
72	خصائص نماذج ممارسة العلاقات العامة

77	أهمية الصورة الذهنية للمنظمات:
77	اهداف المؤسسه في بناء الصوره الذهنية الإيجابية
80	العلاقات العامة والإعلام
85	الحملات التي قام برعايتها إدوارد لويس:
91	الفصل الخامس
91	تحدي العلاقات العامة
96	العلاقات العامة كعملية:
97	مكونات العلاقات العامة
98	مصطلحات أخرى للعلاقات العامة
98	بعض المصطلحات الوصفية الإيجابية
99	بعض الأنماط الأقل جاذبية من المصطلحات
100	اختلاف العلاقات العامة عن الصحافة
102	اختلاف العلاقات العامة عن الإعلام
103	اختلاف العلاقات العامة عن التسويق:
104	دعم العلاقات العامة للتسويق
107	الفصل السادس
107	استراتيجيات العلاقات العامة
108	تعريف استراتيجيات العلاقات العامة وتطورها :
110	بعض النماذج التطبيقية لآزمات الشركات
112	الاستراتيجية والتكتيكات الاخلاقية
115	إستراتيجية دوج ويستل بوليتيكس
116	استراتيجية صافرة الكلب السياسية
118	تكتيكات و استراتيجية صافرة الكلب

127	الفصل السادس
127	تاريخ مصطلح الأزمة:
128	الأزمة:
130	مفهوم الأزمة
135	خصائص الأزمة:
136	نظرية إدارة الأزمات
137	التنبؤ الوقائي
138	الأسس والخطوات التي يجب إتباعها اعلاميا عند حدوث الأزمة
148	منهجية مواجهة الأزمات
151	الفصل السابع
151	الأزمات الإدارية
153	مراحل إدارة الأزمات:
155	إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
157	عوامل تؤثر في عملية صنع القرار
158	مناهج تشخيص الأزمات
167	متطلبات إدارة الأزمات
167	التخطيط كمتطلب أساسي
169	وسائل علمية للتعامل مثل المحاكاة والسيناريو
170	نظام اتصالات داخلي وخارجي
171	التنبؤ الوقائي
173	الفصل الثامن
173	اساليب حل الأزمات والتعامل معها
173	الطرق التقليدية
174	الطرق غير التقليدية

177	المسببات الخارجية.....
177	إدارة أزمات المكتبات ومراكز المعلومات
179	إدارة أزمة الحج
182	إدارة الأزمات الدولية
184	مفهوم إدارة الأزمات الدولية وفقا لكربني
188	إدارة الأزمات الدولية
194	الازمات في العالم الاسلامي
196	ادارة الازمات في حياتنا اليومية
201	مواجهه الأزمات الحياتية : -
202	متطلبات ادارة الازمات الحياتية
205	عوامل النجاح في ادارة الازمات الحياتية
207	الفصل التاسع
207	الاعلام لاينقل الحقيقة
209	الإعلام والأزمة
212	سيكولوجية الأزمة :
213	الخرافة والشائعة
214	توارث الخرافة
215	مفهوم الخرافة ومفهوم الشائعة:
216	خرافة وفاء النيل عند الفراعنة:
219	التعامل مع الشائعات أثناء الأزمة
223	تصنيف الأزمات
229	الفصل العاشر
229	فريق الازمة
229	اعداد فريق العمل

229	قائد الفريق :
229	المنسقين Coordinators :
240	التخطيط لإدارة الأزمات
244	قائمة مراجعة التخطيط
249	الفصل الحادي عشر
249	سيناريوهات الأزمة:
251	تحديد الاهداف
252	عندما يدير الاعلام الازمات
255	المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالازمة
259	عناصر وملامح الكارثة:
259	خصائص الكارثة:
259	أنواع الكوارث:
260	إدارة الكوارث:
260	اوجه الاختلاف بين الكارثة والازمه
262	الاستعداد والوقايه من الازمات
262	التخطيط وإدارة الأزمات
263	طرق التعامل مع الأزمات
264	مواجهة الأزمة وكفاءة الاتصال
268	تأثير الظروف المحيطة:
271	أنواع الأزمات المحتملة:
273	الفصل الثاني عشر
273	دور العلاقات العامة ما قبل الأزمة:
274	العلاقات العامة في مرحلة ما بعد الأزمة :

279 الفصل الثالث عشر
279 أهمية البعد الإعلامي للازمات
283 إدارة الأزمات فن يمارسه متخصصون
284 الساعات الاولى من الازمة
288 مفهوم العلاقات العامة في الازمات
302 إدارة الإعلام اثناء الازمة
303 الاهتمام بالموظفين:
309 أنشطة العلاقات العامة وازمة العلامات التجارية
313 المصادر والمراجع العربية والاجنبية

