

دورالعلاقات العامة في إدارة الازمات المؤسسية
(دراسة تحليليه على مؤسسات سعودية مختاره)

إعداد الطالب/ عبدالله حسين العبدالمحسن

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

واجه المؤسسات في العصر الحديث تحديات متزايدة نتيجة لتغيرات السوق، والتطورات التكنولوجية، والأزمات المفاجئة التي قد تهدد استقرارها وسمعتها. في هذا السياق، تلعب العلاقات العامة دورًا محوريًا في إدارة الأزمات المؤسسية من خلال التواصل الفعال، وبناء الثقة، وتوجيه الرسائل الإعلامية بطريقة تضمن احتواء الأزمة وتقليل أثارها السلبية.

مشكلة الدراسة

تعاني العديد من المؤسسات من ضعف في استراتيجيات إدارة الأزمات، مما يؤدي إلى تفاقم الأزمات وتأثيرها السلبي على الصورة الذهنية للمؤسسة. وتكمن المشكلة في عدم تفعيل دور العلاقات العامة بشكل احترافي خلال مراحل الأزمة

أهمية الدراسة:

أبراز أهمية العلاقات العامة كأداة استراتيجية في إدارة الأزمات.

تقديم نموذج عملي يمكن تطبيقه في المؤسسات السعودية.

إثراء الجانب الأكاديمي في مجال العلاقات العامة

أهداف الدراسة:

التعرف على دور العلاقات العامة في مراحل إدارة الأزمة.

تحليل استراتيجيات العلاقات العامة المستخدمة في المؤسسات السعودية.

تقديم توصيات لتحسين أداء العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

تساؤلات الدراسة

ما دور العلاقات العامة في الوقاية من الأزمات؟

كيف تسهم العلاقات العامة في احتواء الأزمة؟

ما مدى فاعلية التواصل المؤسسي أثناء الأزمة؟

فروض الدراسة:

وجد علاقة إيجابية بين وجود إدارة علاقات عامة فعالة وقدرة المؤسسة على تجاوز الأزمة.

استخدام استراتيجيات اتصال واضحة يقلل من آثار الأزمة على سمعة المؤسسة.

الدراسات السابقة:

تمت مراجعة عدد من الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات العامة وإدارة الأزمات، منها:
دراسة السيد عبد الرحمن علي (٢٠٢٣) حول دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات.
دراسة إبراهيم أحمد أبو عرقوب (٢٠٢٠) التي سلطت الضوء على استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات.
دراسة عبد الله خالد العجلان (٢٠٢٤) حول العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الاتصال في الأزمات (Crisis Communication Theory).

نموذج إدارة الأزمات لـ Coombs.

نظرية الصورة الذهنية.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج المستخدم: وصفي تحليلي.

أدوات جمع البيانات: استبيانات، مقابلات، تحليل محتوى.

مجتمع الدراسة: مؤسسات سعودية واجهت أزمات بين عامي ٢٠٢٠-٢٠٢٥.

أدوات الدراسة:

استبيان موجه لمسؤولي العلاقات العامة.

مقابلات شبه منظمة مع مديري الاتصال المؤسسي.

تحليل وثائق وتقارير الأزمات.

حدود الدراسة:

حدود مكانية: مؤسسات سعودية محددة.

حدود زمانية: الأزمات التي حدثت بين عامي ٢٠٢٠-٢٠٢٥.

حدود موضوعية: تركيز على دور العلاقات العامة فقط دون التطرق لباقي الإدارات

النتائج المتوقعة:

تحديد مدى فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

تقديم نموذج عملي لإدارة الأزمات الاتصالية.

تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات من خلال استراتيجيات اتصال فعالة.

التوصيات:

ضرورة تدريب فرق العلاقات العامة على إدارة الأزمات.

تطوير خطط اتصال مؤسسية مسبقة للأزمات المحتملة.

استخدام وسائل التواصل الرقمي بشكل احترافي أثناء الأزمات.

المراجع:

١. السيد عبد الرحمن علي (٢٠٢٣)

عنوان الدراسة: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات

الجهة: مجلة بحوث الإعلام الرقمي – جامعة السويس

المنهج: وصفي تحليلي، اعتمد على مراجعة الأدبيات العلمية

أبرز النقاط: يوضح كيف تسهم العلاقات العامة في الوقاية من الأزمات والتعامل معها بأقل خسائر EKB Journal ...

٢. إبراهيم أحمد أبو عرقوب (٢٠٢٠)

عنوان الدراسة: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

الجهة: الجامعة الأردنية – مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

المنهج: نوعي تحليلي

أبرز النقاط: يسلط الضوء على استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات، ويقارن بين نماذج مؤسسية مختلفة شركة دراسة

٣. عبد الله خالد العجلان (٢٠٢٤)

عنوان الدراسة: دور العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات المؤسسية في العصر الرقمي

الجهة: المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية

المنهج: دراسة تطبيقية على الشركات الناشئة في المملكة

أبرز النقاط: يركز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني في إدارة الأزمات vsrp.co.uk

٤. عاشور علي سالم (٢٠١٩)

عنوان الدراسة: إستراتيجيات العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات

الجهة: مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية – المغرب

المنهج: وصفي تحليلي

أبرز النقاط: يقدم تصنيفاً لأنواع استراتيجيات العلاقات العامة ويحلل فعاليتها في المؤسسات الخدمية والتجارية
معرفة

٥. عبادي إيمان (٢٠١٨)

عنوان الدراسة: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسة

الجهة: مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية

المنهج: نظري تحليلي

أبرز النقاط: يناقش أهمية العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة أثناء الأزمات منصة المجالات...

الخاتمة:

تؤكد هذه الدراسة على أن العلاقات العامة ليست مجرد أداة إعلامية، بل هي عنصر استراتيجي في إدارة الأزمات المؤسسية. ومن خلال تفعيل دورها بشكل احترافي، يمكن للمؤسسات احتواء الأزمات والحفاظ على سمعتها وثقة جمهورها.