

روابط عمومی بحران



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

● سعید نجفی

دومین جشنواره علمی و دومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی با موضوع «روابط عمومی بحران» به همت مؤسسه تحقیقات روابط عمومی و مشارکت انجمن بین‌المللی روابط عمومی، کنفدراسیون روابط عمومی کشورهای اسلامی، انجمن تحقیقات و آموزش روابط عمومی اروپا، بیمه آسیا، شهرداری تهران، بانک کشاورزی و ... از تاریخ ۱۲ تا ۱۴ امسال در مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی برگزار شد.

روابط عمومی پیشرفته پرداخت. در ادامه نشست زارع اسکندری مدیرعامل بانک تجارت در سخنانی اظهار داشت: سازمان‌های دولتی نیازمند تحول و دگرگونی هستند و رسالت تحقق آن در سازمان‌ها بر عهده روابط عمومی‌ها گذاشته شده است. شکاف و تفاوت بسیار زیادی در اطلاعات و اطلاع‌رسانی وجود دارد و در این زمینه نقش روابط عمومی‌ها در بعضی موارد به قدری موثر است که می‌تواند از بروز مشکلات عظیم جلوگیری کند.

سومین جشنواره علمی و دومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی با موضوع «روابط عمومی بحران» روز یکشنبه ۱۲ آذرماه امسال با مشارکت بیمه آسیا و برگزاری نشست تخصصی «روابط عمومی، بانکداری و بیمه» در مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی آغاز شد. قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل بانک کشاورزی و دبیر کمیسیون روابط عمومی نظام بانکی کشور در سخنان کوتاهی به تبیین گذر از روابط عمومی سنتی و حرکت به سمت

دومین مقاله را دکتر تیم هل فورد مدیر روابط عمومی بانک استاندارد چارتر با عنوان جایگاه، نقش و مدیریت بحران در نظام بانکی و بیمه‌ای» ارائه کرد.

با حضور هیئت رئیسه نشست، ارائه دهندگان مقالات به پرسش‌های مخاطبان پاسخ دادند.

پس از پایان نشست، مدعوین نشست تخصصی «روابط عمومی بانکداری و بیمه» از سومین نمایشگاه توانمندی‌های روابط عمومی بازدید کردند. حضور بیمه‌آسیا به عنوان تنها شرکت بیمه‌ای در این سمپوزیوم و نمایشگاه جانبی آن توجه بسیاری از مدعوین را جلب کرده بود. کارشناسان روابط عمومی بیمه آسیا با نمایش برنامه‌های تلویزیونی «در اندیشه فردا» و توزیع محصولات انتشاراتی - تبلیغاتی پاسخگوی پرسش‌های بازدیدکنندگان بودند.

مراسم افتتاحیه دومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی با موضوع روابط عمومی بحران صبح روز دوشنبه سیزدهم آذرماه و با حضور میهمانان داخلی و خارجی برگزار شد.

«لولازاکلاما» رئیس انجمن بین‌المللی روابط عمومی در پیامی به سمپوزیوم با اشاره به اینکه هیچ نهادی از بروز بحران در امان نیست، گفت: در زمان بروز بحران، روابط عمومی‌ها مهم‌ترین نقش را در برقراری ارتباطات موثر برعهده دارند. رئیس انجمن بین‌المللی روابط عمومی افزود: بحران می‌تواند به طور مستقیم و یا غیر مستقیم در هر زمان و مکان ایجاد شود. بنابراین باید بتوانیم در هنگام بحران به طور معقولی با دیگران ارتباط برقرار کنیم.

لولازاکلاما با تاکید بر اینکه روابط عمومی نمی‌تواند بحران را حل کند، اظهار داشت: روابط عمومی می‌تواند به بهترین و موثرترین نحو، پیام‌های معتبر را در چنین موقعیت‌هایی انتقال داده و به طور موثر در اعتبار یک کشور، یک سازمان، یک شرکت و یک فرد تاثیرگذار باشد.

وی بیان داشت: آمادگی برای بحران با تشکیل تیم ارتباطات بحران و با رهبری مدیر روابط عمومی آغاز می‌شود. قدم بعدی شناسایی یک سخنگو است که بتواند پیام‌ها را با آموزش‌هایی که در زمینه رسانه‌ها دیده است، انتقال دهد. رسانه‌ها در هنگام بحران می‌توانند خشن و تهاجمی باشند. فقط فرد سخنگو باید با رسانه‌ها سخن بگوید.

در ادامه مراسم پیام دکتر کاظم معتمدنژاد استاد ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی را دکتر محسنیان راد قرائت کرد. در بخشی از پیام آمده بود: لزوم توجه ویژه به روابط عمومی بحران و مدیریت بحران در روابط عمومی‌ها با در نظر گرفتن فراوانی گوناگونی و گستردگی سوانح و حوادث در کشور ما بسیار مشهود

وی افزود: اگر درباره خدماتمان بتوانیم به صورت شفاف به مردم اطلاع‌رسانی کنیم، بسیاری از مشکلات ما برطرف خواهد شد.

مدیرعامل بانک تجارت در بخش دیگری از سخنان خود گفت: ارتباط دو طرفه مردم و روابط عمومی و ارتباط مردم و مدیریت باید به نحوی باشد تا بتواند اصلاح ساختار و پاسخگویی به نیاز جامعه را در پی داشته باشد و نیروهای خلاق، خوش فکر و لایق را گزینش کند.

هوشمند سفیدی دبیر سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی سخنان کوتاهی در خصوص نقش روابط عمومی در بحران‌ها بیان داشت.

دکتر ایمانوئل اینورنیزی، استاد ارتباطات دانشگاه میلان ایتالیا اولین ارائه دهنده مقاله در نشست تخصصی «روابط عمومی بانکداری و بیمه» بود که با اشاره به موضوع روابط عمومی و مدیریت بحران در سازمان‌ها گفت: برای هر سازمان و شرکتی بسیار مهم است که توانایی آن را داشته باشد تا بتواند فرهنگی را شکل دهد و دستورالعمل هر ارزشی را برای خود تعریف کند.

استاد ارتباطات دانشگاه میلان اظهار داشت: سازمان‌ها در همه حال با تغییراتی مواجه هستند. چنانچه مدیریت متمرکز باشد تمام افراد از سطح مدیریت ارشد تا سطح پائین باید ارزش‌ها و هدف‌های خود را بشناسند. به عبارتی اقدامات و فعالیت افراد در یک سازمان و شرکت باید با اهداف و ارزش‌های آن سازمان هماهنگ باشد.

دکتر ایمانوئل اینورنیزی در ادامه به تشریح شیوه والوره (VALORE) پرداخت و گفت: استفاده از این شیوه در وضعیت‌های متفاوت از جمله خصوصی‌سازی و توسعه استراتژی‌های نو برای سازمان‌ها و تغییرات آن بسیار مفید است. این شیوه در حقیقت برنامه‌ریزی مدیریت تغییر است. مراحل این شیوه عبارتند از: تعریف ارزش‌های پیشرو، مشارکت مدیران ارشد، تحلیل انتظارات کارکنان، مشارکت مدیران و کارکنان در فرآیندها، ارتباطات و برنامه‌های آموزشی و فعالیت‌های سازمانی و مدیریتی.

وی در ادامه افزود: ارتباطات موضوع ساده‌ای است؛ اما نکته اساسی در آن به کارگیری ارتباطات بدون نقص است. در اینجا باید به موضوع ارزش‌های پیشرو در یک سازمان توجه کرد. مدیر کل یا مدیرعامل سازمان یا شرکت باید این ارزش‌ها را تعریف و مکتوب کند و مدیران ارشد باید در این ارزش‌ها مشارکت داشته باشند. البته نکته مهم عمل به آنهاست و تهیه دستورالعملی که برای تحقق آنها تهیه می‌شود.

لولازاکلاما

رئیس انجمن بین‌المللی روابط عمومی:

بحران می‌تواند به طور مستقیم در هر زمان و مکان ایجاد شود. بنابراین باید بتوانیم در هنگام بحران به طور معقولی با دیگران ارتباط برقرار کنیم

است. در این زمینه برای تامین نیروی انسانی متخصص نه تنها باید دروس خاص در برنامه‌های آموزشی گنجانده شود بلکه باید برنامه‌های پژوهشی ویژه‌ای را نیز برای تقویت توان سیاست‌گذاری در این زمینه در نظر بگیریم.

جاسبی با تصریح اینکه مهندسی مجدد نیروی انسانی، توسعه سازمانی و مقررات و قوانین سه منبع بزرگ اطلاع‌رسانی هستند، بیان داشت: امروزه اطلاع‌رسانی علم و هنر است و باید افرادی این مسئولیت را بر عهده بگیرند که متخصص و تجربه داشته باشند. بنابراین تربیت نیروی تخصص در امر اطلاع‌رسانی بسیار مهم است.

رئیس دانشگاه آزاد تاکید کرد: اگر می‌خواهیم همگام با قافله پیشرفت علم حرکت کنیم باید نمودارهای ما پویا و در حال تغییر باشند.

در پایان مراسم افتتاحیه از ۳۰ برگزیده عرصه روابط عمومی تقدیر و بخش ارائه مقالات با حضور هیئت رئیسه آغاز شد. دکتر هادی خانیکی استاد دانشگاه علامه طباطبایی، مقاله «نقش روابط عمومی در



مدیریت بحران‌های سیاسی» ارائه کرد. خانم پرفسور بتکون رولر رئیس انجمن آموزش و تحقیقات روابط عمومی اروپا و استاد دانشگاه آمستردام هلند «مرور نظریه‌های ارتباطی / مدیریت بحران با رویکرد روابط عمومی» را در این نشست قرائت کرد.

پروفیسور بتکون رولر در سخنانی بیان داشت: بررسی آنچه در مورد روابط عمومی نوشته شده نشان می‌دهد که در تمام رویکردهای مهم روابط عمومی، ارتباطات را ابزاری برای اجرای روابط عمومی می‌دانند، حتی اکثر آنها، آن را به عنوان جنبه مهمی تلقی می‌کنند که باید به روش خاصی به کار برده شود. با این وجود این واقعیت به ندرت مورد توجه قرار می‌گیرد که در ارتباطات هیچ روشی بهترین نیست و تمامی روش‌ها در تمام شرایط مفید نیستند. در تئوری‌ها و فعالیت‌های روابط عمومی، ارتباطات مفهومی است که تقریباً نادیده گرفته شده است.

در نشست بعد از ظهر اولین روز سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی مقاله «روابط عمومی حسین قندی، روزنامه نگار و استاد دانشگاه علامه طباطبایی و تعامل مطبوعاتی برای مدیریت بحران» اردشیر زابلی زاده، مدیر شبکه خبرسیمای جمهوری اسلامی ایران مقاله «نقش رسانه ملی، تعامل با روابط عمومی‌ها و مدیریت بحران» دکتر ری هیبرت، استاد و رئیس دانشکده ارتباطات دانشگاه مرلیند آمریکا، مقاله «نقش تحقیقات در حمایت از روابط عمومی بحران» علیرضا ریاحی کارشناس ارشد مدیریت، مقاله «جامعه‌شناسی تبلیغات نظام

پیش از قرائت پیام دکتر معتمدنژاد، عباس زاده سخنگوی هیئت داواران این جشنواره کیفیت و کمیت پایان‌نامه‌های دانشجویی مقاطع کارشناسی ارشد و دکترای مرتبط با شاخه روابط عمومی را بسیار پایین ارزیاب کرد.

وی افزود: در داوری‌های انجام شده در این دوره مشخص شد که تنها ۱۰ درصد پایان‌نامه‌های دانشجویی رشته روابط عمومی کشور را می‌توان حائز شاخص‌های کیفی و ارزشی دانست.

عبداله جاسبی رئیس دانشگاه آزاد اسلامی دیگر سخنران مراسم افتتاحیه بود که با یادآوری سابقه پنجاه ساله روابط عمومی در ایران، گفت: در این دوره پنجاه ساله اهمیت روابط عمومی‌ها مشخص شد. به طوری که در دهه‌های اخیر روابط عمومی به سطح اول مدیریت ارتقاء یافته و در تمام سازمان‌ها زیر نظر بالاترین مقام مسئول انجام وظیفه می‌کند.

رئیس دانشگاه آزاد اسلامی با اشاره به اینکه روابط عمومی از تشریفات عبور کرده و به ارتباطات، اطلاع‌رسانی و تنویر افکار عمومی ارتقاء پیدا کرده است، اظهار داشت: به تدریج جهت‌گیری روابط عمومی از مسئله عمومی به تخصصی تغییر یافته است. اگر سازمان‌ها را به عنوان یک سیستم در نظر بگیریم، هر اندازه تلاش کنیم تا این سیستم باز باشد و با دنیای بیرون تبادل اطلاعات کند، این سیستم تضمین بیشتری برای ادامه حیات خود خواهد داشت.

وی افزود: در دنیای امروز حجم و سرعت اطلاعات به قدری افزایش یافته است که اگر تبادل اطلاعات را بدون هدایت انجام دهیم، اطلاعات می‌تواند انرژی‌ها را هدر دهد.

■ اگر سازمان‌ها را به عنوان یک سیستم در نظر بگیریم، هر اندازه تلاش کنیم تا این سیستم باز باشد و با دنیای بیرون تبادل اطلاعات کند، این سیستم تضمین بیشتری برای ادامه حیات خود خواهد داشت

■ دکتر مسجدامعی:
اگر مدیریت بحران
را تلاش نظام‌مند
برای پیشگیری از
بحران و برای
مدیریت اثربخش
در زمان وقوع
حادثه تعریف
کنیم، طبیعتاً
مناسبات ما نیز
متفاوت خواهد بود

نشان دهنده تدبیر و مدیریت سازمان باشد. مراسم اختتامیه دومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی با سخنران دکتر میرسعید قاضی استاد دانشگاه علامه طباطبائی آغاز شد و با اهداء لوح تقدیر به دستداران روابط عمومی و از جمله بیمه آسیا پایان یافت.

گفتنی است در طول سه روز برگزاری این سمپوزیوم، علاوه بر نشست تخصصی «روابط عمومی، بانکداری و بیمه» نشست‌های تخصصی «روابط عمومی و شیوه‌های نوین تبلیغاتی و بازاریابی»، روابط عمومی، مدیریت شهری با ارتباط موثر با شهروندان، «روابط عمومی و صنعت» و «روابط عمومی هتل داری و گردشگری» برگزار شد.

حاشیه‌های سمپوزیوم

- نشست‌های اصلی و تخصصی دومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی بدون استثنا با تأخیر آغاز شدند.

- پس از پایان اولین نشست تخصصی با عنوان «روابط عمومی بانکداری و بیمه» برخی غرفه‌های نمایشگاه توانمندی‌های روابط عمومی هنوز تحویل سازمان‌ها نشده بود.

- در اولین نشست تخصصی سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی با موضوع روابط عمومی بحران، در خصوص آمدن یا نیامدن میهمانان خارجی نشست، مدعوین یک بحران عینی را تجربه کردند.

- در کنار نمایش توانمندی‌های روابط عمومی سازمانها در نمایشگاه نمایش توانمندی سن ایچ و چای لپیتون نیز دیدنی بود.

- نصب برجسب معرفی سردرغرفه‌ها در پایان اولین روز سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی قابل تأمل بود.

- شور و شوق مدعوین برای دریافت هدفون‌های مخصوص ترجمه همزمان و آشنایی دو نفر از مدعوین نشست‌ها، البته به طور میانگین، با زبان انگلیسی در زمان ارائه مقالات به زبان انگلیسی یک نکته بود.

- در حالی که در سالن اصلی سخنرانان با جدیت مشغول ارائه مقالات خود بودند، تجمع برخی مدعوینی که حوصله‌اشان کاملاً سر رفته بود، نزدیک محل صرف ناهار مناسب نبود.

- گفت و شنود غیرصمیمانه مسئول محل صرف ناهار با برخی مدعوین در زمان دریافت بن غذا برای ورود افراد، کمی آزاردهنده بود.

- برخی آگاهان گنجانیدن برنامه هنری در یک سمپوزیوم بین‌المللی و علمی را نپسندیدند.

- مابقی را چشم‌پوشی کنیم و بگذریم که این نیز بگذرد.

بانکی» تیم هلفرد صاحب‌نظر و مشاور جهانی در زمینه مدیریت بحران مقاله «سنجش اثربخش روابط عمومی در مدیریت بحران با تأکید کاربرد آن در نظام بانکی»، احمد یحیایی ایله‌ای دانشجوی دوره دکتری ارتباطات مقاله «بررسی شایعه به عنوان یک بحران اجتماعی» دکتر جاد ملکی استادیار دانشگاه مریند آمریکا مقاله «راهبردهای رسانه‌ای در روابط بحران» را ارائه کردند.

در نشست صبح روز دوم سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی، ما یک رجیستر مدرس مدیریت بحران دانشگاه‌های انگلیس مقاله «راهبردهای عملی موثر برای روابط بحران» تیم والمسللی از انجمن روابط عمومی خاورمیانه مقاله «روابط عمومی و علت شناسی بحران»، کیتلین وست محقق و مشاور روابط عمومی بحران و مدیر شرکت مشاوره‌ای بحران مقاله «راهبردهای پیش‌بینی بحران در روابط عمومی»، سیدشهاب سید محسنی مدرس دانشگاه مقاله «روابط عمومی و مدیریت رسانه‌ای بحران»، کریستیناپیراس ماسکی عضو هیئت مدیره ایپرا مقاله «راهبردهای عملی در روابط عمومی» و کولت دانلکی مدیر روابط عمومی شرکت خودروسازی «رکس هال موتورز» مقاله «روابط عمومی بحران در صنعت با تأکید بر خودروسازی» را ارائه نمودند.

نشست بعدازظهر دومین روز سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی به ارائه مقالات «نقش روابط در مدیریت بحران‌های بین‌المللی» توسط دکتر شاه محمدی استاد دانشگاه، «نقش اعتبار و تصویر مثبت سازمانی در روابط عمومی بحران توسط» دکتر امانوئل اینورنیزی استاد دانشگاه میلان ایتالیا «روابط عمومی و کاربرد فناوری‌های نوین ارتباطی در مدیریت بحران» توسط دکتر عطاءالله ابطحی استاد دانشکده صدا و سیما و «نقش روابط عمومی در مدیریت بحران‌های مدیریتی» توسط دکتر احمد مسجد جامعی وزیر سابق فرهنگ و ارشاد اسلامی اختصاص داشت.

دکتر مسجد جامعی وزیر سابق فرهنگ و ارشاد اسلامی به عنوان آخرین ارائه دهنده مقاله این سمپوزیوم، روابط عمومی را ترکیبی از علم، هنر و تکنیک دانست و گفت: اگر مدیریت بحران را تلاش نظام‌مند برای پیشگیری از بحران و برای مدیریت اثربخش در زمان وقوع حادثه تعریف کنیم، طبیعتاً مناسبات ما نیز متفاوت خواهد بود.

وی با تأکید بر این که روابط عمومی در زمان بحران باید پاسخگو باشد، نخستین وظیفه روابط عمومی را ایجاد اعتماد دانست که بتواند به عنوان یک سخنگو ارتباط برقرار کند و از طرفی