



١٣	إن عمل المنظمات على النطاق العالمي يقلل من مواجهة المواقف الناجمة من عوامل اجتماعية وثقافية.
١٤	تمثل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات متعددة مما يزيد الإهتمام بدور العلاقات العامة في الأزمات.
١٥	لا يوجد علاقة وثيقة بين إدارة القضايا و إدارة الأزمات فالقضايا الهامة نادرا ما تتحول الى أزمات.
١٦	إظهار الندم و طلب الصفح و السماح من الجماهير تدعى إستراتيجية التبرير و الإعتذار.
١٧	لا يحتاج فريق إدارة الأزمة إلى توفير نظام للمعلومات يتسم بالحساسية اعتماداً على بيانات دقيقة بل تكفي البيانات الأولية دون تحليل.
١٨	صياغة بيانات الإتصال بجماهير المنظمة وأطراف الأزمة تتم دون علم الشؤون القانونية.
١٩	تستهدف عمليات المراجعة التنظيمية تقييم وإصلاح مختلف الجوانب التنظيمية والإجرائية في المنظمة.
٢٠	إدارة القضايا هي مراجعة مدى توافق أعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها.
٢١	حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل درجة التحكم في الأزمة.
٢٢	قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وإيقاف تأثيرات الخطر أو تقليله تمثل شدة خطورة الأزمة.
٢٣	تقع مسؤوليه صناعه القرارات المتعلقة بالأزمة على رئيس المنظمة وكذلك تقدم مبررات القرارات التي أتخذها.
٢٤	تتوقف نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور على خصائص الجمهور المستهدف.
٢٥	الازمات الفعلية نادرة لذا لا يجب الاستعداد لها، لان في ذلك هدر للموارد.
٢٦	وفره المعلومات الدقيقة و التحليل المعمق ضمن السياقات الصحيحة أثناء الأزمات يؤدي إلى فعالية و سرعة اتخاذ القرار.
٢٧	يتطلب نموذج إدارة القضايا تحديد مسار القضايا الهامة داخل المنظمة والمبادرة على إدارتها قبل فرض تشريعات لتنظيم الأمور الخلافية .

((بسم الله الرحمن الرحيم)) نموذج (ب) استعن بالله وأجب عن الأسئلة التالية في النموذج المحدد للإجابة (عدد الأسئلة - خمسون سؤالاً)	
١	من المهم في مرحلة التحول أثناء إدارة التغيير تقديم معلومات مؤكدة عن النتائج الإيجابية الملموسة لتسهيل تبني التغيير.
٢	تمثل مرحلة إدارة التغيير الأولية إمكانية إثارة مقاومة شديدة اذا لم يتم توقع والتعامل مع التأثيرات المتصورة في أذهان بعض العاملين في المنظمة.
٣	تجميع وتحليل أي إشارات تنذر بوجود نقاط ضعف أو مشيرات قد تحرك الأزمات هو تفعيل لنظام الإنذار المبكر للأزمات.
٤	تقدم تقرير نهائي للإدارة العليا حول أكثر المشاكل احتمالاً وخطورةً على المنظمة هو جزء من مسح بيئة عمل المنظمة تقوم به المنظمة لتحليل المخاطر المحتملة.
٥	إتصالات ادارة القضايا عملية طويلة لفحص ومراقبة وتقييم متغيرات بيئة المنظمة.
٦	الأزمة هي موقف عادي يحدث يومياً للمنظمة ويؤدي إلى تفاعلات ينجم عنها بعض التوافق مع المصالح الأساسية للمنظمة.
٧	المنظمات وخاصة الربحية منها ليست مطالبة بأية مسؤوليات إجتماعية بل يكفيها تحقيق الربح بشكل مشروع .
٨	تقدم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والدقة يضع الإدارة العليا في الصورة الحقيقية للأحداث.
٩	عند الأزمات يقدم المتحدث الرسمي للمنظمة المعلومات لمدربي وسائل الإعلام ويمنع أي مصدر آخر من خارج المنظمة من الإدلاء بأي معلومات.
١٠	لكل أزمة طبيعة وتفاعلات مختلفة وبالتالي تتطلب إستراتيجيات إتصالية مختلفة تعكس المتطلبات الموقفية لكل أزمة.
١١	إستراتيجية الدفاع الهجومي تعتمد على العمل المنظم و المدروس لرفع حدة الهجوم على مصادر المخاطر مع تقليل تعرض المنظمة للهجوم.
١٢	إدارة الأزمات لم تعد عملية إستراتيجية لذا لم يعد للعلاقات العامة موقع في الإدارة العليا في المنظمات.



٢٨	لم يعد من مسؤوليات العلاقات العامة العمل على إدارة القضايا و التعامل مع المتغيرات الإجتماعية و البيئة الخارجية للمنظمة.
٢٩	الأزمات المزممة هي تلك التي تستمر لعدة شهور أو سنوات بالرغم من بذل أفضل الجهود لحلها وتدعي ازمات المصادقية.
٣٠	من خصائص خطة إدارة الأزمة الجيدة وضع الأولويات و التنبه بشكل خاص الى القضايا التي تحتاج الى عناية أكبر بعد الأزمة.
٣١	يتحمل جهاز العلاقات العامة مسئولية إدارة مراحل التغيير (قبل وأثناء وبعد التغيير) التي تحدث في بيئة عمل المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي.
٣٢	أزدياد معدلات ترك العمل مؤشر على أن المنظمة قد أصبحت منظمة طاردة و بالتالي هناك حاجة لمعرفة الأسباب.
٣٣	لا تعد الأزمة نقطة تحول في حياة المنظمة بل فرصة لتعلم دروس جديدة في التعامل الإداري مع الأحداث.
٣٤	تهدف إدارة القضايا الى تمكين المنظمة من المبادرة الى التوافق مع متغيرات السياسة العامة في مجتمع متغير.
٣٥	تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها الأزمة والتكلفة المادية لكل بديل يدعى مستوى الخطر
٣٦	يعني الدفاع القوي و الهجوم الذكي تقليل المشاركة في المناقشات العامة حول المواضيع الحساسة مبكرا.
٣٧	الغموض الذي يحيط بعمليات التحول و التغيير في المنظمات يجعلها أرضا خصبة للشائعات و القلق و مقاومة التغيير.
٣٨	الإتصالات السابقة للتغيير تستهدف الإستعداد للتغيير وتبرير أسبابه.
٣٩	تعني الثقافة التنظيمية الإهتمام المتزايد بتأثير الهياكل الإدارية على كفاءة إتصالات الأزمة.
٤٠	القصور في الخطاب الإعلامي للمنظمة أصبح سمة على عدم إدراك دور وسائل الإتصال في توعية الجمهور وتنمية معارف الناس بالمخاطر المحتملة و سبل الوقاية منها.
٤١	لا يحتاج فريق إدارة الأزمة الى الإهتمام بإدارة التغيير والتحويلات الكبرى التي تحدث في بيئة عمل المنظمة.
٤٢	خطة إدارة الأزمة الجيدة تحدد السلطات والمسؤوليات لكل فرد في فريق إدارة الأزمة.
٤٣	يركز الدفاع المحمومي على أعمال المنظمة الإيجابية والصالح العام ومواساة وتعويض المتضررين ثم التقليل من مصادقية الناقدين للمنظمة .
٤٤	تعني مرحلة استعادة النشاط العودة الى الوضع السابق لحصول الأزمة.
٤٥	سرعه انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في وقت مناسب يؤدي إلى صناعة قرارات تتسم بالرشد و الفاعلية.
٤٦	قد تلجأ بعض المنظمات إلى الاستعانة بوكالات علاقات عامه متخصصة لتدريب فريق إدارة الأزمة في المجالات الإتصالية.
٤٧	يتميز الخطاب الإعلامي في إستراتيجية الهجوم المضاد بالشفافية و تحري الدقة.
٤٨	الإعتراف بالمشكلة و التأكيد على منع تكرارها مع التعريف بالخطوات المتخذة لتصحيح الضرر وتعديل السياسات المستقبلية بهدف الإصلاح تسمى الأعمال التصحيحية.
٤٩	تشن المنظمات المستعدة للأزمات هجوما مضادا في حالة تعرضها لحملة تشهير غير منصف قائم على قصص غير حقيقية.
٥٠	عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة فور حصول تطورات سلبية يحتمل ان تجنح بالمنظمة الي أزمة محتملة مؤشر لمنظمة مستعدة للأزمات.

لا تنسوا من هالح وعا نكس