



استراتيجيات العلاقات العامة اثناء جائحة كورونا

إعداد

د. سهاد عادل القيسي

SES

Center of Strategic Economical Studies



ما هي الاستراتيجية؟



SES

Center of Strategic Economical Studies



العلاقات العامة

صنع السمعة + المحافظة عليها





الأزمة

مشكلة او شدة وضيق

نمط معين من المشكلات أو
المواقف التي يتعرض لها فرد أو
أسرة أو جماعة

الاستعداد لما قد لا يحدث



الْجَائِحَةُ

بَلِيَّةٌ، تَهْلُكَةٌ، دَاهِيَةٌ

الوقاية

والتأهب

والصحة العامة

والقيادة السياسية

والناس



أول الغيث

❖ أولاً: ستراتيجيات بينوبت

خطاب اصلاح الصورة

الذهنية

استعادة ثقة كل الجماهير ذات العلاقة
وتقليل النشر السلبي واعادة الامور



سلوكيات دولية

❖ اخفاء الصين للأصابات في ووهان منذ الشهر العاشر ولغاية شهر 12.





سلوكيات دولية

❖ أخفت السلطات في إيران تفشي الفيروس المستجدّ لعدّة أسابيع، ولم تُعلن طهران عن الإصابات والوفيات الأولى إلا في النصف الثاني من فبراير، إذ لم يرغب النظام في الإفصاح عن التفشي لأنّه أراد حشد الشعب لذكرى الثورة الإسلامية والانتخابات النيابية التي جرت في وقت سابق من ذاك الشهر.



استراتيجية التهرب من المسؤولية

- سياسة "مناعة القطيع" لمواجهة الفيروس، وهي نظرية معروفة تقول بترك الفيروس ليصيب من يصيب من الناس، ثم تبدأ الأجساد بتشكيل مناعة ذاتية، بمعنى أن يقوم الفيروس بمواجهة نفسه.

SES

Center of Strategic Economical Studies



استراتيجية التهرب من المسؤولية

- إيهام المعلومات المضللة بأنك في مأمن من خطر الإصابة بالفيروس وتشجّعك على عدم الالتزام بالإرشادات الحكومية وتقوّض ثقتك في المنظمات الصحية.

SES

Center of Strategic Economical Studies



استراتيجية تخفيض درجة اللوم

- استطلاع للرأي أجرته مجلة "إيكونوميست" بالتعاون مع شركة "يوغوف" لأبحاث الأسواق إلى أن 13 في المئة من الأمريكيين يعتقدون أن أزمة كورونا المستجد برمتها أكلوبة، في حين يعتقد 49 في المئة منهم أن الفيروس من صنع البشر.



SES

Center of Strategic Economical Studies

استراتيجية الإنكار / النفي والتكذيب

أنكرت كيلي بروغان جميع الأدلة التي تثبت مخاطر تفشي الفيروس في الصين وإيطاليا، بل وذهبت إلى ما هو أبعد من ذلك، بتنفيذ نظرية الجرائم، التي تفيد بأن الجرائم تسبب الأمراض، وأيدت أفكارا علمية زائفة.



وسائل التواصل



الاجتماعي

❖ سبباً من الأخبار الخاطئة الجديدة حول وباء كورونا المستجد، إذ يتداول رواد مواقع التواصل الاجتماعي، الكثير من المعلومات المضللة حول الفيروس، عن أسباب تفشيه وطرق الوقاية منه.

24 مليون مستخدم 2019

وتعدّ مصداقية المعلومة أهم من حجم التفاعل الذي ستجذبها على صفحتك على موقع التواصل الاجتماعي

ما هو عملنا ؟

ما هي الخدمات التي نقدمها ؟



شاهد

• تقرير من إحدى المحافظات الإيرانية إلى أن عدد ضحايا الأُكْذوبة التي شاعت في إيران حول فوائد الكحول الإيثيلي في الوقاية من فيروس كورونا المستجد كان أعلى من عدد ضحايا الفيروس نفسه؟

• يؤكد باحثون في إحدى الدراسات أن الأفكار عندما تتدفق بسلاسة، ينساق الناس وراءها.



استراتيجية اتخاذ اجراءات تصحيحية

إستراتيجية خروج

طريقة لرفع القيود والعودة بالحياة إلى وضعها الطبيعي، رغم ما يعنيه ذلك من ارتفاع الإصابات بالفيروس..

SES

Center of Strategic Economical Studies



استراتيجية اتخاذ اجراءات تصحيحية

تغيير سلوك مجتمعنا بشكل دائم، بمعنى التعود والتكيف على الإجراءات
المفروضة اليوم لمواجهة الفيروس،

وباتت استراتيجية مناعة القطيع ضمن الحلول

SES

Center of Strategic Economical Studies



استراتيجية اتخاذ اجراءات تصحيحية

❖ موقع منظمة الصحة العالمية على قسم "تصحيح المفاهيم المغلوطة"،
ويكشف عن بعض النظريات التي لا أساس لها والتي تم تداولها عبر
الإنترنت. على سبيل المثال، خرافة أن الطقس البارد يمكن أن يقتل
الفيروس، وأن أخذ حمام ساخن أو تناول الثوم يمكن أن يمنع العدوى، أو
أن البعوض يمكن أن ينشر الفيروس. لا يوجد دليل على أي من هذه
الادعاءات.



استراتيجية اتخاذ اجراءات تصحيحية

«الأزمة قد تستمر 18 شهرا.. استعدوا»

ينوي موقع فايسبوك تغيير طريقة تعامله مع المعلومات المضللة حول
فيروس كورونا، بعد صدور تقرير يدين تعامله مع الفيروس.



استراتيجية الاعتراف بالذنب

• اثبتت إيرين نيومان أن وضع صورة بجانب المعلومة يعزز من مصداقيتها وهي من الجامعة الوطنية الاسترالية



البخل المعرفي...
وهو التكاثر عن بذل مجهود ذهني للتحقق
عن المعلومة





ثانياً: استراتيجية كومبز «الرد على الازمات»

وهي حماية الصورة من
التشويه جراء الازمة



1. استراتيجية التفنيد

وهي عملية اقناع الجمهور بعدم وجود الازمة من خلال انكار وجودها او
توضيح عدم وجودها والتأكيد على عدم وجود الازمة اساسا.

SES

Center of Strategic Economical Studies

باتت الولايات المتحدة حاليا الدولة الأكثر تضررا من حيث عدد الضحايا بفعل تفشي الفيروس، إذ زاد عدد المصابين فيها على أكثر من 700 ألفا، في حين زادت حالات الوفيات على الأربعين ألفا. وعلى مدار أسابيع، شهد تعامل إدارة الرئيس الأمريكي دونالد ترامب مع الأزمة انتقادات واتهامات بالفشل من قبل معارضيه السياسيين، خاصة الحزب الديمقراطي.



SES
Center of Strategic Economical Studies



2. استراتيجية التهرب من المسؤولية

وهو نفي القصد والتعمد اي لم تقصد اىذاء احد او من خلال نفي او انتهاك القوانين، ونفي انتهاك القوانين والنظام ومحاولة تقليل الضرر المرتبط بالازمة، او الادعاء ان الضحية يستحق ما لحق به من ضرر لانه اساء التصرف.

انتقال الوباء لمزيد من الدول الغربية، وخاصة الولايات المتحدة التي تمثل
المنافس العالمي للصين، بدأ الحديث عن الفشل الصيني، سواء في ما يتعلق
بنشأة الفيروس

(الذي قيل إنه تسرب من معمل بيولوجي في ووهان) وحتى الحديث عن
تكم صيني وعدم دقة في عدد الضحايا الذين أسقطهم الفيروس في البر الصيني.



SES

Center of Strategic Economical Studies



3. استراتيجية الارتباط

تسعى هذه الاستراتيجية الى كسب التصديق العام للجمهور اثناء
الازمة من خلال ممارسة التعزيز عبر تعزيز خواص سياستها او طرح
تفوق سياستها او من خلال مدح الآخرين.

SES

Center of Strategic Economical Studies



4. استراتيجية المغفرة

وتعمل على كسب عفو الجماهير واحداث قبول للالزمة وتشتمل على
ثلاثة استراتيجيات فرعية:

SES

Center of Strategic Economical Studies



من خلال

المعالجة: وهي رفع الآذى من خلال التعويض وتقليل المشاعر السلبية.

التوبة: الاعتذار وطلب العفو وهذا يقلل الصور السلبية في ذهن المواطن.

التصحيح: وهي تلي التوبة وتعمل على منع تكرار الازمة.



ودعوا احبابكم قبل ان تفقدوهم



SES

Center of Strategic Economical Studies



5. استراتيجية الاستعطاف

وهو تصوير الحدث على انه استهداف خارجي خبيث وان الحكومة
هي الضحية

SES

Center of Strategic Economical Studies

وصل الأمر بالعديد من الساسة الغربيين - وعلى رأسهم ترامب -
للمطالبة بتحميل الصين المسؤولية، وعقابها جراء ما تسببت به من
تفشي للوباء في العالم، بفعل نظامها القمعي الذي لا يؤمن بالشفافية،
ولا بحرية تداول المعلومات.



SES
Center of Strategic Economical Studies



ثالثاً: نموذج السلسلة المتصلة

وهي استراتيجية تتحكم بمواقف الازمة بحرفية عالية وتنقسم الى
استراتيجية المناصرة والثاني هي التهدئة او التكيف والتوافق والتي تعني
بناء الثقة مع الجماهير اثناء الازمة والرد على كل حالة على حدة.

ألمانيا

تبدو ألمانيا وهي تغرد وحيدة خارج السرب، في حالة متميزة للتصدي لوباء كورونا منذ اللحظة الأولى لتفشيته.

حيث أعلنت ألمانيا مؤخراً أن وباء كورونا بات تحت السيطرة، بعد شهر من القيود التي فرضتها السلطات



SES
Center of Strategic Economical Studies

تسببت جائحة فيروس كورونا
(COVID-19) في انقطاع أكثر من
1.6 مليار طفل وشاب عن التعليم في
161 بلداً، أي ما يقرب من 80% من
الطلاب الملتحقين بالمدارس على
مستوى العالم.

الابقاء على حماس الطلاب للمشاركة



SES
Center of Strategic Economical Studies



لحديثنا صلة مستمرة لن ينقطع فكلما تي الآن ستبقى
معكم لفترة طويلة فأحسنوا لها لأجلكم