

محاضرات خاصة بمقياس اتصال الأزمة

السنة الاولى تخصص: ماستير اتصال في التنظيمات

قسم علوم الإعلام والاتصال / جامعة باجي مختار عنابة.

د.شمس ضيات خلفاوي

Chems_khalfa@yahoo.fr

محاضرة 12: تطبيقات الجزء الثاني

الأزمة الأولى

ملخص الأزمة:

طبقاً لتقرير تم إعداده في سبتمبر أشارت البيانات إلى أن شركة جونسون آند جونسون حققت معدلات مذهلة في النمو والربحية خلال عدة أعوام . كما أن أسعارها ارتفعت إلى الضعف في العاملين التاليين لهذا التاريخ . ومن المعروف أن هذه الشركة تنتج عدة أنواع من المستحضرات الطبية والصيدلانية وغيرها .

ومن بين أشهر أنواع المنتجات التي تقدمها للأسواق نوع يسمى تيانول Tylenol الذي يستخدم كمزيل للألم . وقد بلغت حصة الشركة من السوق الخاص بهذا النوع من المنتجات حوالي 35% حيث تبلغ إجمالي المبيعات 450 مليون دولار في العام . وتبلغ نسبة مساهمة هذا المنتج في ربح الشركة حوالي 20% . حدثت مأساة غير مسبوقة في صناعة السلل الاستهلاكية بالولايات المتحدة الأمريكية تسببت في صدمة قوية للشركة وأثارت هذه الصدمة تساؤلاً حول سياسة أو مدخل الفم المغلق في الاتصال . ففي هذا اليوم توفي سبعة أشخاص من مدينة شيكاغو بالتسمم بعد تناولهم كبسولات تيلينول ، وفي الحال قام رئيس الشركة جيمس بيورك بتكوين قوة عمل خاصة تتكون منه ومن الرئيس العام وخمسة من مديري الإدارة العليا التنفيذية . وبدأت قوة العمل هذه في وضخ خطة لتجنب أي خسائر إضافية في الأرواح وكذلك إنقاذ سمعة تيلينول من الانهيار .

لو كنت في فريق الأزمة كيف ستساهم في حل هذه الأزمة؟

الأزمة الثانية

عرض للأزمة:

تعيش الجزائر كغيرها من دول العالم أزمة فيروس كورونا.

المطلوب:

أولاً: قم بتشخيص الأزمة من الناحية الاتصالية من خلال التطرق إلى:

- 1.مختلف مراحل اتصال الأزمة.
- 2.تحديد الاستراتيجيات المتبعة من طرف الحكومة.
- 3.القيام بمقارنة من الناحية الاتصالية بين تسيير الأزمة في الجزائر وبين دول أخرى سواء عربية أو غربية.

ثانياً: اقترح البديل الأفضل لمعالجة الأزمة.