

نموذج لإدارة مواقف الأزمات لـ "William Benoit": ويطلق عليه أيضا نظرية خطاب إصلاح الصورة.

طور "William Benoit" استراتيجيات ترميم الصورة التي تم التنويه بها على نطاق واسع والمستخدم في بحوث اتصال الأزمات، على أساس افتراضين أساسيين هما:

-الأول: يتم تصور الاتصال المؤسسي كنشاط موجه الهدف.

-والثاني: الحفاظ على سمعة إيجابية للمنظمة يعد أحد الأهداف الرئيسية للاتصال.

• كما قدم "Benoit" نموذج من خلال خمس استراتيجيات أساسية لخطاب إصلاح الصورة وهي كالتالي¹:

1. استراتيجية الإنكار: وتشمل شكلين مختلفين هما: الإنكار البسيط وتحويل اللوم. فالإنكار البسيط يعبر عن انخراط المؤسسة في إنكار بسيط بادعاء أنها لم تقم بذلك الفعل الذي اتهمت به، وتحويل اللوم بادعاء المنظمة أن شخصا آخر خارجي هو من قام وتسبب في وقع الفعل الذي اتهمت به المؤسسة.

2. استراتيجية تجنب المسؤولية: ويحدث من خلال أربعة طرق:

• الإثارة من خلال تبني المنظمة أن فعلها (يعبر هذا الفعل عن الأزمة) هو رد فعل لعمل آخر يستهدف المؤسسة، وعدم الامكانية وهنا يدعي شخص داخل المنظمة؛

• أن نقص المعلومات المعطاة له جعلهم عاجزين عن السيطرة على الاحداث التي سببتها الأزمة؛

• وتأتي ثالثا الحوادث وهنا تقدم الأزمة على أنها خطأ حدث عن غير قصد ويتعذر السيطرة عليه من قبل المنظمة؛

• وأخيرا حسن النوايا ويشير هذا إلى أن الأخطاء التي حصلت كانت عن حسن نية ولم تكن مقصودة وهنا المنظمة تكون أقل عرضة للمساءلة عن الأضرار لأنها لم تكن تنوي حدوثها.

3. استراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث: يأتي الحد من العنف كاستراتيجية ثالثة

تعتمد على الخطاب لإصلاح الصورة، ولديه ستة أنواع هي:

■ التعزيز: من خلال زيادة حجم المشاعر الإيجابية لدى الجمهور تجاه المنظمة؛

■ والتقليل: وهذا من خلال تقليل الاضرار المتصورة من الفعل (الأزمة)؛

■ التمييز أو المفاضلة: وهذا بمقارنة الفعل بأفعال أخرى مشابهة وأكثر ضررا؛

¹. نجيب كامل: ص ص 11/10.

- التسامي أو التنزيه: وهو محاولة وضع الحدث أو الفعل في سياق أكثر ملائمة لتحسين صورة المنظمة؛
- مهاجمة المتهم: وهذا عند وجود اعتداء على مصداقية المؤسسة فيما يخص وجود الأزمة؛
- وأخيرا التعويض: من خلال تعويض ضحايا الفعل (الأزمة) كطريقة لتقليل الآثار السلبية لفعل الأزمة في حد ذاته.

4. استراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع: وهي الاستراتيجية الرابعة وهي نوعان:

- إما أن تعرض المؤسسة تصحيح الضرر؛
 - أو قد تعرض المنظمة اتخاذ مجموعة من الخطوات التي تمنع حدوث ذلك في المستقبل.
- ويمكن لهذه الأنواع أن تحدث مع أو بشكل منفصل.
5. إستراتيجية الاعتراف وطلب الصفح: وهي الاستراتيجية الأخيرة ويعترف المتهمون (المنظمة) بالأزمة ويقدموا الاعتذار عنها مع طلب الصفح. هذه الاستراتيجية يمكن أن تعمل بشكل إيجابي وبشكل سلبي على المنظمة، فمن الممكن أن يتقبل الجمهور الاعتذار ويتحرك إلى الامام بشكل إيجابي كما يمكن أن يوفر الاعتذار منفذا مهما للدعاوي القضائية الموجهة ضد المنظمة وبالتالي صورة سلبية.