BLACKBIRD FOR TRAINING

# إدارة الأزمات والنزاعات



**إدارة الأزمات والنزاعات**

## مقدمة

في عالم الأعمال الحديث، يجب أن تكون المنظمات مستعدة للتعامل مع الأزمات بشكل فعال. تقدم هذه الدورة للمشاركين الفرصة لفهم كيفية تأثير الأزمات على المنظمة وكيفية التعامل معها بفعالية لتقليل آثارها. تركز الدورة على كيفية تحضير وظيفة الاتصال للرد بسرعة وفعالية في حالة حدوث أزمة، وذلك من خلال إدارة التصورات في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.

من خلال حضورك لهذه الدورة، ستتعلم أفضل الممارسات في إدارة الأزمات، وتحليل الوضع، وتقييم المخاطر، وتشكيل فريق إدارة الأزمات وتحديد مسؤولياته، بالإضافة إلى التعرف على البروتوكولات والموارد المستخدمة مثل الأدلة الخاصة بالأزمات وأدوات الاتصال.

## أهداف الدورة

- تعريف الأزمات وأنواعها المختلفة وجوانبها.
- التعرف على المبادئ الأساسية لإدارة الأزمات.
- وضع العمليات المناسبة لإدارة الأزمات بهدف تقليل الأزمات المحتملة في المنظمات.
- إظهار فوائد استخدام وسائل الإعلام في مواقف الأزمات.
- تقييم الأولويات في إدارة الاتصال خلال الأزمات.
- تحليل وتفسير النتائج التي تم تحقيقها من خلال إدارة الاتصال في الأزمات.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في إدارة الأزمات

- تعريف الأزمة وأهمية إدارة الأزمات.
- استعراض أنواع الأزمات المختلفة: الكوارث الطبيعية، الأزمات المالية، أزمات السمعة، وغيرها.
- الجوانب الرئيسية للأزمة: الطوارئ، وعدم التوقع، وتأثيراتها على المنظمة.
- تطور الأزمة ومراحلها.

المبادئ الأساسية لإدارة الاتصال في الأزمات: تحديد الأهداف بوضوح، الاستجابة السريعة، الحفاظ على المصداقية، وصياغة الرسائل المناسبة.



## اليوم الثاني: عملية إدارة الأزمة

- مرحلة ما قبل الأزمة: التخطيط المسبق من خلال وضع خطة إدارة الأزمات CMP.
- دور ومسؤوليات فريق إدارة الأزمات CMT.
- دور المتحدث الرسمي خلال الأزمة.
- مرحلة الحدث الأزموي: الاستجابة الأولية، إدارة السمعة، والإجراءات السريعة.
- مرحلة ما بعد الأزمة: دروس مستفادة والمتابعة المستمرة.

## اليوم الثالث: إدارة الاتصال والأزمات في وسائل الإعلام

- العلاقة بين وسائل الإعلام وإدارة الاتصال في الأزمات.
- وسائل الإعلام كشريك في استجابة الأزمات: كيفية التعاون مع الصحفيين والسيطرة على السرد.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعّال خلال الأزمة: التحديات والفوائد.
- استراتيجيات ديناميكية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لإدارة الاتصال في الأزمات.

## اليوم الرابع: أبعاد إدارة الاتصال في الأزمات

- قرارات التشغيل القياسية في إدارة الأزمات.
- إدارة الضحايا: كيفية التعامل مع الأطراف المتضررة.
- أهمية الثقة والمصداقية في مواقف الأزمات.
- الأبعاد السلوكية والتوقعات المهنية لفريق إدارة الاتصال.
- البُعد الأخلاقي في التعامل مع الأزمات.
- استعراض الدروس المستفادة من الأزمات السابقة.

## اليوم الخامس: قياس نتائج إدارة الأزمات

- كيفية قياس مخرجات إدارة الأزمات وتأثيرها.
- قياس التأثير لجهود الاتصال خلال الأزمات.
- وضع معايير ونقاط مرجعية للنجاح.
- تطوير برنامج لقياس نتائج الأزمات: تحديد الأهداف والجمهور والمعايير.
- تحليل النتائج لاستخلاص الاستنتاجات والتوصيات لتحسين خطط الاتصال في الأزمات في المستقبل.



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

من خلال حضورك لهذه الدورة، ستكتسب معرفة شاملة عن المبادئ الأساسية لإدارة الأزمات وكيفية تطبيقها في الأوقات الحرجة. إليك لماذا يجب أن تحضر الدورة:

- إدارة الأزمات بفعالية: تعلم ما هي إدارة الأزمات وتعريفها وكيفية وضع خطة إدارة الأزمات CMP التي تحضر منظمتك لأي حدث غير متوقع.
- التواصل الفعّال في الأزمات: فهم كيفية إدارة الاتصال في الأزمات بفعالية، الاستجابة السريعة، والحفاظ على المصداقية والثقة مع أصحاب المصلحة سواء في وسائل الإعلام أو على وسائل التواصل الاجتماعي.
- مهارات إدارة الصراعات: تطوير مهارات إدارة الصراعات الأساسية لمساعدتك في التنقل خلال المواقف الصعبة وإعادة الهدوء، خصوصاً أثناء الأزمات.
- تقنيات إدارة الأزمات: تعلم أفضل الممارسات في إدارة الأزمات والاتصال من الاستجابة الأولية إلى مرحلة التعافي.
- الحصول على شهادة في إدارة الأزمات: احصل على شهادة تعزز مؤهلاتك في إدارة الصراعات، مما يجعلك أكثر استعداداً لقيادة المنظمة في الأوقات الصعبة.
- تحسين استراتيجيات الاتصال في الأزمات: اكتشاف كيفية استخدام وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وأدوات الاتصال في الأزمات لتشكيل السرد العام وحماية سمعة المنظمة.

## الخاتمة

إدارة الأزمات بشكل فعّال أمر بالغ الأهمية لكل منظمة، وفهم كيفية إدارة الاتصال في الأزمات يعد مهارة لا تقدر بثمن. هذه الدورة تمنحك فهماً شاملاً لكيفية الاستجابة للأزمات، إدارة الصراعات، وحماية سمعة منظمتك. ستغادر هذه الدورة بقدرة على تطوير وتنفيذ خطة إدارة الأزمات، تنسيق فريق إدارة الأزمات، وقياس فعالية استراتيجيات الاتصال الخاصة بك. سواء كنت تقوم بالتحضير للأزمات أو إدارتها في الوقت الفعلي، تقدم هذه الدورة الأدوات والمعرفة لضمان استجابة ونجاح في التعافي من الأزمات.

**سجل الآن لتعزيز قدرتك على إدارة الأزمات والصراعات بفعالية، وضمان أن تبقى منظمتك قادرة على التحمل في أوقات الأزمات.**

