

إدارة الأزمات والنزاعات

UK Traininig

PARTNER

إدارة الأزمات والنزاعات

مقدمة

توفر هذه الدورة للمشاركين الفرصة لتحديد كيف يمكن للزمتة أن تؤثر على المنظمة وما يجب القيام به للتخفيف من أثارها. تركز الدورة على كيفية إعداد مهام التواصل للاستجابة بسرعة وفعالية في حالة حدوث أزمة من أجل التمكن من إدارة المفاهيم في وسائل الإعلام وعبر الإنترنت.

من خلال حضور هذه الدورة، ستتعلم أفضل الممارسات في إدارة الاتصالات في النزاعات، وتحليل الموقف، وتقييم المخاطر، وتشكيل فريق النزاعات والمسؤوليات، والبروتوكولات، والموارد التي سيتم استخدامها مثل أدلة النزاعات وأدوات الاتصال.

أهداف دورة إدارة النزاعات والنزاعات

- التعرف على أنواع النزاعات المختلفة وجوانبها.
- وضع قائمة بالمبادئ المختلفة للتواصل أثناء النزاعات.
- ابتكار عمليات لإدارة النزاعات تهدف إلى التخفيف من النزاعات المحتملة في مؤسساتهم.
- شرح فوائد استخدام وسائل الإعلام في حالة النزاعات.
- تقييم وتحديد أولويات الأبعاد التي تنطوي عليها إدارة التواصل في النزاعات.
- تحليل وتفسير النتائج التي تحققت من خلال إدارة التواصل في النزاعات.

محاور دورة إدارة النزاعات والنزاعات

اليوم الأول

المقدمة

- تعريف الزمتة.
- نظرة عامة على التواصل.
- أنواع مختلفة من النزاعات.
- الجوانب الرئيسية للزمتة.
- تطور الزمتة.

مبادئ التواصل في النزاعات

- تحديد هدفك الواضح.
- سرعة الاستجابة.
- قبول المسؤولية.
- الرسائل المناسبة.
- تصنيف الجمهور.
- إظهار الصداقية والحفاظ عليها.
- التنسيق مع الآخرين.
- المراقبة المستمرة.

UK Training
PARTNER

اليوم الثاني

عملية إدارة النزومات

- مرحلة ما قبل النزومة.
- خطة إدارة النزومات .CMP
- فريق إدارة النزومات .CMT
- دور المتحدث الرسمي.
- مرحلة حدوث النزومة
 - الاستجابة الأولية.
 - إصلاح السمعة.
- مرحلة ما بعد النزومة
 - الدروس المستفادة.
 - متابعة التواصل.

اليوم الثالث

تواصل النزومات ووسائل الإعلام

- الوسائط والاتصالات.
- الإعلام كشريك في الاستجابة للنزومات.
- وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل في النزومات.
- وسائل التواصل الاجتماعي كأداة مفيدة أو تحد.
- الاستخدام الديناميكي لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات النزومات.

اليوم الرابع

أبعاد إدارة الاتصالات في النزومات

- أبعاد قرارات التشغيل القياسية.
- بعد إدارة الضحايا.
- بعد الثقة والمصداقية.
- البعد السلوكي.
- بعد التوقعات المهنية.
- البعد الأخلاقي.
- الدروس المستفادة.

اليوم الخامس

كيف تقيس نتائجك في النزومات

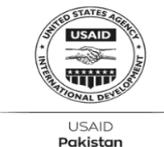
- قياس المخرجات.
- قياس التأثير.
- قياس النتائج.
- خطوات برنامج القياس
 - تحديد أهدافك.
 - تحديد جمهورك.
 - تحديد المعايير والمعايير الخاصة بك.
 - تحديد التوقيت والميزانية وأدوات القياس.
 - تحليل النتائج للاستنتاجات والتوصيات.

UK Traininig
PARTNER

UK Training
PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

