

إدارة الأزمات والنزاعات

اسطنبول (تركيا)

29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2024

UK Training

PARTNER



إدارة الأزمات والنزاعات

رمز : PS28 التاريخ : 29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2024 المدينة : اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hotel Bosphorus Park CVK رسوم الاشتراك : 3900 باوند

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 النزاعات التي تتطلب 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 النزعة
- نظرة عامة على التواصل
- أنواع مختلفة من النزاعات
- الجوانب الرئيسية للنزعة
- تطور النزعة

مبادئ التواصل في النزاعات

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

UK Training
PARTNER

• المراقبة المستمرة

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 تحدٍ
- 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 جهورك
 - تحديد المعايير والمعايير الخاصة بك

UK Training
PARTNER

- تحديد التوقيت والهيكلية وأدوات القياس
- تحليل النتائج للاستنتاجات والتوصيات

UK Training
PARTNER



مدن التدريب في بلاك بيرد

اوربا واهريكا



زيورخ (النمسا)



استوكهولم (السويد)



لايون (فرنسا)



الدنمارك (كوبنهاغن)



بورديو (فرنسا)



أنسيه (فرنسا)



أوسلو (النرويج)



ادنبره (المملكة المتحدة)



غلاسكو (اسكتلند)



والنقا (اسبانيا)



لندن (المملكة المتحدة)



اسطنبول (تركيا)



امستردام (هولندا)



دوسلدورف (ألمانيا)



باريس (فرنسا)



برشلونة (اسبانيا)



ميونخ (ألمانيا)



جنيف (سويسرا)



براغ (التشيك)



فيينا (النمسا)



روما (إيطاليا)



بروكسل (بلجيكا)



مدريد (اسبانيا)



برلين (ألمانيا)



لوس أنجلوس (أمريكا)



فلوريدا (أمريكا)



أون لاين



بوسطن (أمريكا)



واشنطن (أمريكا)



ميامي (أمريكا)



أمريكا (نيويورك)



كندا (تورونتو)

UK Training
PARTNER

مدن التدريب في بلاك بيرد

افريقيا



كيغالي (روندا)



كيب تاون (افريقيا)



أكرا (غانا)



لاجوس (نيجيريا)



مراكش (المغرب)



نيروبي (كينيا)



دبي (الإمارات)



القاهرة (مصر)



شرم الشيخ (مصر)



كازا بلانكا (المغرب)



تونس (تونس)

آسيا



بكين (الصين)



بانكوك (تايلاند)



بالي (اندونيسيا)



هانايلا (الفلبين)



هالديف (مالديف)



باكو (أذربيجان)



كوالالمبور (ماليزيا)



طوكيو (اليابان)



سيدني (أستراليا)



سنغافورة (سنغافورة)



موسكو (روسيا)



جاكرتا (اندونيسيا)

UK Training
PARTNER

علاء بلاك بيرد



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

البرامج الإدارية

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

البرامج التقنية

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
صقل المهارات والإدارة المرنة



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



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training
PARTNER

