BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة الاتصال في الأزمات وإدارة السمعة

April 2027 15 – 11

عمّان (الأردن)



إدارة الاتصال في الأزمات وإدارة السمعة

المرجع: 200603_3255235 **التاريخ:** 11 – 15 April 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** GBP 4200

مقدمة

في عالم سريع التغير، لم يعد السؤال ما إذا كانت المؤسسة ستواجه أزمة، بل متى وكيف ستتعامل معها. الأزمات قد تكون مفاجئة وغير متوقعة، لكنها قادرة على إحداث أثر كبير على سمعة المؤسسة واستمراريتها. هنا يبرز دور إدارة الاتصال في الأزمات وإدارة السمعة كأداة استراتيجية تضمن التعامل الفعال مع التحديات، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم ديناميكيات الاتصال أثناء الأزمات، وتصميم خطط استجابة فعالة، مع التركيز على تعزيز الصورة المؤسسية وتقليل المخاطر. يستفيد منها القادة والمديرون التنفيذيون والمتخصصون في الاتصالات، الموارد البشرية، التسويق، وإدارة المشاريع، الراغبون في تعزيز قدراتهم في مواجهة المواقف الحرجة وتحويلها إلى فرص للنمو.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية للاتصال في الأزمات وإدارة السمعة.
- تصميم خطط استجابة للأزمات تتسم بالمرونة والفعالية.
- تطبيق استراتيجيات الاتصال الداخلية والخارجية خلال المواقف الحرجة.
- استخدام الأدوات الحديثة لإدارة السمعة وحماية الصورة المؤسسية.
- تحليل دراسات حالة لأزمات حقيقية واستخلاص الدروس المستفادة.
- تطوير آليات تواصل شفافة تعزز الثقة مع الجمهور.
- إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام بطرق احترافية أثناء الأزمات.
- قياس أثر الاستراتيجيات المتبعة وتقييمها بعد انتهاء الأزمة.



محاور الدورة

- اليوم الأول: أساسيات الاتصال في الأزمات وفهم إدارة السمعة.
- اليوم الثاني: تصميم خطط الاستجابة وإدارة التدفق الإعلامي.
- اليوم الثالث: استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي.
- اليوم الرابع: إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام والجهات المعنية.
- اليوم الخامس: التقييم، استخلاص الدروس، وخطة الاستعداد للمستقبل.

اليوم الأول: مدخل إلى الاتصال في الأزمات وإدارة السمعة

- تعريف الأزمات وأنواعها وتأثيرها على المؤسسات.
- الفروقات بين الاتصال التقليدي والاتصال في الأزمات.
- مفهوم إدارة السمعة وأهميته في استمرارية الأعمال.
- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين وكيفية التعامل معهم.
- دور القيادة في إدارة الاتصال أثناء الأزمات.
- دراسة حالة مختصرة لتوضيح الآثار الإيجابية والسلبية لإدارة السمعة.

اليوم الثاني: تصميم خطط الاستجابة وإدارة التدفق الإعلامي

- مكونات خطة الاتصال في الأزمات.
- تحديد فريق إدارة الأزمات وتوزيع الأدوار.
- آليات التدفق الإعلامي وإدارة المعلومات.
- التعامل مع المعلومات المضللة أو غير الدقيقة.
- تطوير رسائل رئيسية واضحة وموحدة.
- تمارين محاكاة لإعداد خطة استجابة أولية.

اليوم الثالث: استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي

- أهمية الاتصال الداخلي في تقليل التوتر والمحافظة على الأداء.
- قنوات الاتصال الأكثر فعالية مع الموظفين.
- بناء رسائل خارجية تعزز الثقة وتحد من الشائعات.
- دور الشفافية والمصداقية في تقوية السمعة.
- تطبيق أساليب الاستماع النشط لفهم مخاوف الجمهور.
- أ[illegible] رسمية للأزمة.



اليوم الرابع: إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام والجهات المعنية

- مبادئ التعامل مع الصحافة والإعلام أثناء الأزمات.
- إعداد المتحدث الرسمي وتدريبه.
- صياغة البيانات الصحفية بطرق مهنية.
- إدارة المقابلات الإعلامية والمواقف الصعبة.
- التنسيق مع الجهات الحكومية أو التنظيمية ذات العلاقة.
- تحليل أمثلة لأزمات وكيفية تغطيتها إعلامياً.

اليوم الخامس: التقييم، استخلاص الدروس، وخطة الاستعداد للمستقبل

- آليات تقييم الأداء بعد الأزمة.
- أدوات قياس الأثر على السمعة المؤسسية.
- مراجعة خطة الاستجابة وتحديثها بناءً على التجارب.
- وضع استراتيجيات وقائية للتقليل من احتمالية تكرار الأزمات.
- بناء ثقافة مؤسسية مرنة تستوعب التغيرات.
- نشاط ختامي لمراجعة خطة الاتصال وتقديم مقترحات للتحسين.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب معرفة متخصصة في إدارة الأزمات والسمعة.
- تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة.
- بناء استراتيجيات اتصال عملية قابلة للتطبيق فوراً.
- تطوير مهارات التعامل مع الإعلام والجمهور.
- الاستفادة من دراسات حالة وتجارب واقعية.
- تحسين صورة المؤسسة أمام أصحاب المصلحة.
- زيادة فرص الاستعداد المسبق وتقليل المفاجآت.
- الحصول على محتوى تدريبي متكامل يجمع بين النظرية والتطبيق.

الخاتمة

إدارة الاتصال في الأزمات وإدارة السمعة لم تعد خياراً ثانوياً، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لضمان استدامة المؤسسات في بيئة مليئة بالتحديات. هذه الدورة تقدم إطاراً عملياً متكاملاً يساعد المشاركين على فهم جوهر الأزمات، وتصميم خطط استجابة فعالة، وتعزيز الثقة مع جميع الأطراف ذات الصلة.



من خلال المحاور المتدرجة والأنشطة العملية، يتمكن المتدربون من تحويل الأزمات إلى فرص لإثبات قوة المؤسسة وبناء سمعة إيجابية راسخة.

