BLACKBIRD FOR TRAINING

مهارات الاتصال أثناء الأزمات

August 2027 6 – 2

مدريد (إسبانيا)



مهارات الاتصال أثناء الأزمات

المرجع: 327879_3254980 **التاريخ:** 2 – 6 August 2027 **المكان:** مدريد (إسبانيا) **الرسوم:** GBP 5200

مقدمة

في عالم تتسارع فيه الأحداث وتتفاقم فيه التحديات، باتت مهارات الاتصال أثناء الأزمات Crisis Communication Skills ضرورة استراتيجية وليست مجرد كفاءة ثانوية. تتعرض المؤسسات في مختلف القطاعات — من النفط والغاز إلى الاتصالات والخدمات المالية — لضغوط متزايدة تفرض عليها القدرة على التواصل بفعالية في أوقات الأزمات، سواء كانت أزمات تشغيلية، إعلامية، أو حتى كوارث طبيعية وسياسية.

هذا البرنامج التدريبي موجه إلى المديرين التنفيذيين، وقادة الفرق، والمتخصصين في الإدارات التشغيلية والاستراتيجية ممن يسعون لتعزيز قدراتهم في التعامل مع الأزمات بطريقة احترافية تضمن استمرارية العمل وتحافظ على سمعة المؤسسة.

الفائدة العملية من هذه الدورة تتجلى في تمكين المشاركين من تحليل المواقف الحساسة، واختيار الرسائل المناسبة، وتحديد القنوات الأكثر فاعلية لإيصالها، مما يُحدث فرقاً ملموساً في الأداء المؤسسي والاستجابة المجتمعية.

أهداف الدورة

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الاتصال أثناء الأزمات.
- تحليل مواقف الأزمات وتحديد أبعادها الاتصالية.
- تطبيق نماذج واستراتيجيات اتصال فعّالة.
- صياغة رسائل اتصالية مناسبة لمختلف الفئات المعنية.
- استخدام قنوات الاتصال الرقمية والتقليدية بفعالية.
- بناء خطة اتصال شاملة للأزمات المؤسسية.
- تطوير مهارات التحدث مع وسائل الإعلام أثناء الأزمات.
- تقييم استجابات الاتصال بعد انتهاء الأزمة لتحسين الأداء المستقبلي.



محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات

- تعريف الاتصال المؤسسي وأهميته.
- أنواع الأزمات المؤسسية وتأثيرها.
- الفرق بين الاتصال الاعتيادي واتصال الأزمات.
- الأدوار والمسؤوليات في فرق إدارة الأزمات.
- التحديات الاتصالية في بيئات متعددة أصحاب المصلحة.
- دراسة حالة: انهيار سمعة شركة بسبب ضعف الاتصال.

اليوم الثاني: التخطيط الاستباقي لاتصال الأزمات

- مفهوم خطة الاتصال الاستباقية.
- بناء فريق اتصال الأزمات: المهام والتوزيع.
- تحديد أصحاب المصلحة والجماهير المستهدفة.
- تطوير قوالب رسائل أولية للطوارئ.
- إعداد سيناريوهات محاكاة.
- تمرين عملي: إعداد خطة اتصال أولية لأزمة محتملة.

اليوم الثالث: الاستجابة الاتصالية الفعالة خلال الأزمة

- تقنيات التحكم في الرسائل.
- توقيت الرسالة ودقتها في ظل الضغوط الإعلامية.
- التواصل مع الإعلام والصحافة بفعالية.
- إدارة المؤتمرات الصحفية أثناء الأزمات.
- التعامل مع الشائعات والمعلومات الخاطئة.
- تمرين: كتابة بيان إعلامي رسمي في ظرف طارئ.



اليوم الرابع: أدوات وتقنيات الاتصال الرقمي في الأزمات

- دور وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات.
- رصد وتحليل التفاعل الجماهيري على المنصات الرقمية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في الاستجابة السريعة.
- التحكم في السمعة الرقمية خلال الأزمة.
- أدوات إدارة المحتوى الطارئ.
- دراسة حالة: استخدام تويتر في أزمة حكومية طارئة.

اليوم الخامس: مراجعة الأداء وتقييم الاستجابة الاتصالية

- مؤشرات تقييم فعالية الاتصال خلال الأزمة.
- جمع التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة.
- تحليل الأداء الإعلامي والرقمي بعد الأزمة.
- تحديث خطة الاتصال بناءً على الدروس المستفادة.
- تمارين محاكاة نهائية لفريق الاتصال.
- تقييم المشاركين واختبار تطبيقي لاكتساب الشهادة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- تعزيز الثقة القيادية في مواجهة المواقف الحرجة.
- تحسين صورة المؤسسة والحد من الضرر على السمعة.
- اكتساب أدوات عملية جاهزة للتطبيق الفوري.
- تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات اتصالية سريعة ومدروسة.
- تقوية مهارات التحدث أمام الإعلام في ظروف ضاغطة.
- الحصول على شهادة مهنية معترف بها دولياً.
- توسيع شبكة العلاقات المهنية مع خبراء في المجال.
- تلبية متطلبات الجهات التنظيمية في إدارة الأزمات.

الخاتمة

تمثل مهارات الاتصال أثناء الأزمات أحد الأعمدة الجوهرية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في الحفاظ على استمراريتها ومكانتها التنافسية. لا تقتصر هذه المهارات على معرفة نظريات الاتصال، بل تتطلب فهماً عملياً، وتطبيقات واقعية، وقدرة على اتخاذ القرار تحت ضغط.



من خلال هذا البرنامج التدريبي المتكامل، سيتمكن المشاركون من تصميم وتنفيذ خطط اتصال فعّالة تحمي مصالح مؤسساتهم، وتبني ثقة الجماهير، وتقلل من حدة الأضرار. هذه المهارات لا غنى عنها لكل من يتطلع إلى دور قيادي أو استراتيجي في مؤسسته، خاصة في بيئة عمل تتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتعددة.

