

ادارة الاتصالات والازمات

لمحترفي العلاقات العامة



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة

في بيئة الإعلام سريعة الوتيرة اليوم، يمكن أن تندلع أزمة في لحظة، مما يعرض سمعة المنظمة للخطر. يلعب متخصص العلاقات العامة RP دوراً حاسماً في التعامل مع هذه المواقف الصعبة. يزود هذا البرنامج المكثف الذي يستمر خمسة أيام، والذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب، متخصصي العلاقات العامة بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة للاتصال في الأزمات. من خلال الاستكشاف المعمق لمبادئ الاتصال في الأزمات، وتقنيات العلاقات الإعلامية، وتقنيات المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي، يكتسب المشاركون القدرة على حماية سمعة العلامة التجارية، وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة، وضمان التعافي السلس أثناء الأزمات.

أهداف دورة إدارة اتصالات وأزمات لمحترفي العلاقات العامة:

- تunan المبادئ الأساسية للاتصالات أثناء الأزمات وتأثيرها على إدارة السمعة أثناء المواقف الحرجية.
- تطوير فهم شامل لدورة حياة التواصل أثناء الأزمات ومراحلها الرئيسية.
- تحديد سيناريوهات الأزمات المتعلقة ذات الصلة بمختلف الصناعات وعمارات العلاقات العامة.
- قم بصياغة رسائل واضحة وموجزة ومتسقة للتواصل بشكل فعال مع مختلف أصحاب المصلحة أثناء الأزمة.
- استخدم تكتيكات العلاقات الإعلامية الإستراتيجية لإدارة الاستفسارات الصحفية والتحكم في السرد.
- استفد من منصات وسائل التواصل الاجتماعي لإشراك الجماهير وتقديم التحديثات ومكافحة المعلومات الخاطئة.
- تطوير وتنفيذ خطة اتصالات الأزمات التي تحدد الأدوار والمسؤوليات وبروتوكولات الاتصال.

LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



- توظيف تقنيات الاتصال الفعال للأزمات خلال المقابلات الإعلامية والمؤتمرات الصحفية.
- تحليل الاعتبارات القانونية والأخلاقية المحاطة بمعارضات الاتصال في الأزمات.
- إجراء عمليات محاكاة فعالة للأزمات وتقييمات ما بعد الأزمة من أجل التحسين المستمر.
- قم بصياغة خطة عمل شخصية لتحسين استراتيجيات الاتصال بالأزمات الحالية وتعزيز الاستعداد للأزمات العلاقات العامة.

منهجية الدورة

يستخدم هذا البرنامج التفاعلي نهجاً يركز على المشاركين. فهو يمزج بين محاضرات خبراء الاتصالات في الأزمات ودراسات الحالة الواقعية والمناقشات الجماعية وتمارين المعاكمة. يشاركون المشاركون بنشاط في ورش عمل تخفيط سيناريوهات الأزمات، وأنشطة لعب الأدوار في المقابلات الإعلامية، وجلسات تطوير استراتيجية الاتصال عبر وسائل التواصل الاجتماعي. من خلال التعلم التجريبي، يكتسب متخصصوا العلاقات العامة المهارات العملية والثقة اللازمة لإدارة اتصالات الأزمات بشكل فعال، وحماية سمعة المنظمة وتعزيز الاستجابة الناجحة للأزمات.

الفئات المستهدفة

- متخصصوا العلاقات العامة الذين يسعون إلى تعزيز مهاراتهم ومعارفهم في الاتصال بالأزمات.
- مدربوا العلاقات العامة والمديرون المسؤولون عن تطوير وتنفيذ خطط الاتصال للأزمات.
- متخصصوا الاتصالات ومتخصصو العلاقات الإعلامية المشاركون في جهود الاستجابة للأزمات.
- متخصصوا التسويق والاتصالات الذين يسعون إلى التنقل في اتصالات الأزمات ضمن وسائل التواصل الاجتماعي.





- أي شخص يطمع إلى أن يصبح رصيداً قيمًا في فريق اتصالات الأزمات في مؤسسته.

محتوى دورة إدارة اتصالات والأزمات لمحترفي العلاقات العامة:

اليوم الأول: فهم مشهد الأزمة: التهديدات والآثار والتحضير

- استكشاف المبادئ الأساسية لاتصالات أثناء الأزمات وأهميتها لمحترفي العلاقات العامة

- تحديد سيناريوهات الأزمات المتعلقة ذات الصلة بوظائف وصناعات العلاقات العامة المختلفة

- تطوير خطة الاتصال أثناء الأزمات: تحديد الأدوار والمسؤوليات وبروتوكولات الاتصال

اليوم الثاني: صياغة رسائل واضحة: التواصل الاستراتيجي أثناء

الأزمات

- صياغة رسائل واضحة وموجزة ومتسقة للتواصل أثناء الأزمات لأصحاب المصلحة

- الاستفادة من تقنيات سرد القصص لإشراك الجماهير بشكل فعال أثناء المواقف الحرجة

- تحليل أهمية الشفافية والصدق في التواصل أثناء الأزمات

اليوم الثالث: إتقان العلاقات الإعلامية: إدارة السرد

- الاستفادة من تكتيكات العلاقات الإعلامية الاستراتيجية أثناء الأزمات للسيطرة على السرد



- تطوير تقنيات المقابلة الإعلامية الفعالة واستراتيجيات المؤتمرات الصحفية للأزمات
- التعامل مع استفسارات وسائل الإعلام والتخفيف من حدة المعلومات الخاطئة من خلال التواصل الاستباقي

اليوم الرابع: التنقل في وسائل التواصل الاجتماعي: التواصل أثناء الأزمات في العصر الرقمي

- توظيف منصات التواصل الاجتماعي للتواصل في الأزمات والمشاركة ونشر التحديثات
- تطوير استراتيجيات المراقبة لتبني المحادثات عبر الإنترنت ومعالجة المشاعر العامة
- التخفيف من انتشار المعلومات الخاطئة على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

اليوم الخامس: التعلم من الخبرة: المحاكاة والتقييمات وتحفيظ العمل

- إجراء عمليات محاكاة فعالة للأزمات لتحسين مهارات الاتصال واستراتيجيات الاستجابة للأزمات
- تحليل وتقييم الأداء بعد الأزمة من أجل التحسين المستمر لعمليات الاتصال في الأزمات
- صياغة خطة عمل مختصرة لتنفيذ استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات داخل مؤسستك
- دراسة دراسات الحالة وأفضل ممارسات الصناعة للتواصل الناجح أثناء الأزمات في العلاقات العامة

LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



الخاتمة:

من خلال إكمال هذا البرنامج الشامل الذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب بنجاح، سيكتسب متخصصوا العلاقات العامة المعرفة والمهارات العملية الالزمة للتعامل مع مواقف الأزمات الصعبة بوضوح وثقة. وسيكونون مجهزين لتطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة للاتصال بالأزمات، وحماية السمعة التنظيمية، والمساهمة في الاستجابة الناجحة للأزمات. وتمكنهم هذه المعرفة المعززة من أن يصيروا أصولاً لا تقدر بثمن في فرق الاتصال بالأزمات، مما يعزز الثقة والشفافية والتعافي السريع خلال اللحظات الحرجة.

GENTEX®
TRAINING CENTER