

مهارات التواصل في الأزمات



GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة:

يمكن لأزمة واحدة يُساء التعامل معها أن تلحق الضرر بسمعة المؤسسة لسنوات. يحدد التواصل الواضح والفوري والصادق أثناء اللحظات الصعبة ما إذا كان أصحاب المصلحة سيحافظون على ثقتهم أو يفقدونها. تزود هذه الدورة المشاركين بأدوات عملية لإدارة الرسائل أثناء حالات الطوارئ وتحديات العلاقات العامة والاضطرابات المؤسسية. صمم مركز جينتكس للتدريب هذا البرنامج لمتخصصي الاتصالات والتنفيذيين والمتحدثين الرسميين الذين يجب أن يستجيبوا بسرعة ومصادقية تحت الضغط. يستكشف المشاركون تخطيط التواصل في الأزمات، وتقنيات التعامل مع وسائل الإعلام، واستراتيجيات إشراك أصحاب المصلحة.

أهداف دورة مهارات التواصل في الأزمات:

- تطوير خطة شاملة للتواصل في الأزمات
- تطبيق تقنية رسم خرائط الرسائل لضمان تواصل واضح ومتسق
- صياغة بيانات مؤقتة للاستجابة الفورية للأزمات
- تطبيق نموذج CREC التواصل في الأزمات والمخاطر الطارئة
- إجراء مقابلات إعلامية فعالة أثناء المواقف شديدة الضغط
- مراقبة قنوات التواصل الاجتماعي لرصد المشاعر المرتبطة بالأزمة
- تنسيق التواصل بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين
- تطبيق مبادئ الشفافية للحفاظ على ثقة الجمهور
- إدارة المعلومات المضللة والشائعات أثناء الأزمات
- إجراء تقييمات ما بعد الأزمة لتحسين الاستجابة المستقبلية



منهجية الدورة:

- سيناريوهات أزمات محاكاة مع تمارين استجابة فورية
- تمثيل أدوار للمقابلات الإعلامية مع تغذية راجعة مسجلة
- ورش عمل لرسم خرائط الرسائل باستخدام مواقف أزمات نموذجية
- تمارين مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام دراسات حالة حية
- نقاشات جماعية حول استراتيجيات التواصل مع أصحاب المصلحة
- جلسات تدريب على المراجعة والتقييم بعد الأزمة

الفئات المستهدفة:

- متخصصو الاتصالات المؤسسية والعلاقات العامة
- التنفيذيون والمتحدثون الرسميون للمؤسسات
- موظفو التسويق وإدارة العلامة التجارية
- متخصصو الموارد البشرية المعنيون بإدارة الأزمات الداخلية
- مسؤولو الاتصالات في القطاع الحكومي والعام
- منسقو إدارة الطوارئ والمخاطر

محتوى دورة مهارات التواصل في الأزمات:



اليوم الأول: أساسيات التواصل في الأزمات

- تعريف التواصل في الأزمات وأهميته المؤسسية
- تحديد أنواع الأزمات ومتطلبات التواصل الخاصة بها
- تطبيق نموذج CREC للاستجابة المنظمة للأزمات
- التمييز بين أساليب التواصل الاستباقي والتفاعلي
- مراجعة دراسات حالة لاستجابات فعالة وضعيفة للأزمات
- تقييم نقاط ضعف المؤسسة تجاه الأزمات المحتملة
- التدريب على تحديد العلامات المبكرة للأزمات الناشئة

اليوم الثاني: تخطيط التواصل في الأزمات

- تطوير خطة شاملة للتواصل في الأزمات
- تحديد المتحدثين الرئيسيين وأدوار التواصل
- تطبيق تقنيات رسم خرائط الرسائل لضمان اتساقها
- صياغة بيانات مؤقتة للاستجابة الفورية
- وضع بروتوكولات تواصل للتنسيق الداخلي
- إعداد حقائب ونماذج التواصل في الأزمات
- التدريب على تفعيل خطة التواصل في الأزمات



اليوم الثالث: العلاقات الإعلامية أثناء الأزمة

- تطبيق تقنيات المقابلات الإعلامية الفعالة
- إدارة الأسئلة الإعلامية الصعبة أو العدائية
- صياغة البيانات الصحفية والتصريحات الإعلامية تحت الضغط
- تطبيق تقنية الجسر لإعادة توجيه أسئلة المقابلة
- التدريب على سيناريوهات المقابلات المصورة والمسجلة
- تنسيق الإحاطات الإعلامية أثناء الأزمات المستمرة
- تقييم التغطية الإعلامية من حيث الدقة والنبذة

اليوم الرابع: إدارة الأزمات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي

- مراقبة قنوات التواصل الاجتماعي لرصد المشاعر المرتبطة بالأزمة
- تطبيق تقنيات الاستجابة السريعة للمعلومات المضللة عبر الإنترنت
- صياغة بيانات لوسائل التواصل الاجتماعي متوافقة مع رسائل الأزمة
- إدارة إشراك أصحاب المصلحة عبر المنصات الرقمية
- تطبيق استراتيجيات مكافحة الشائعات لمنع التصعيد
- تنسيق التحديثات الفورية عبر قنوات التواصل
- التدريب على الاستجابة لسيناريوهات أزمات وسائل التواصل الاجتماعي



اليوم الخامس: إشراك أصحاب المصلحة والتعافي بعد الأزمة

- تنسيق التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين
- تطبيق مبادئ الشفافية لإعادة بناء ثقة الجمهور
- تطوير استراتيجيات تواصل للتعافي بعد الأزمة
- إجراء تقييمات ما بعد الأزمة لتحديد الدروس المستفادة
- تحديث خطط التواصل في الأزمات بناءً على نتائج التقييم
- التدريب على تقديم تقرير ما بعد الأزمة للقيادة
- إجراء محاكاة ختامية للتواصل في الأزمات

الخاتمة:

من خلال إتمام دورة مهارات التواصل في الأزمات بنجاح، سيكتسب المشاركون تقنيات عملية في تخطيط الأزمات، والعلاقات الإعلامية، وإشراك أصحاب المصلحة. كما سيكتسبون الثقة في إدارة الرسائل أثناء حالات الطوارئ، والسيطرة على المعلومات المضللة، وحماية سمعة المؤسسة تحت الضغط. يواصل مركز جينتكس للتدريب التزامه بمساعدة المهنيين على بناء مهارات تواصل تعزز مرونة المؤسسة أثناء المواقف الصعبة.

الأسئلة الشائعة:



السؤال الأول: ما هي دورة "مهارات التواصل في الأزمات"؟

تُعَلِّم هذه الدورة المشاركين كيفية إدارة الرسائل أثناء حالات الطوارئ والاضطرابات المؤسسية. تغطي الدورة تخطيط التواصل في الأزمات، والعلاقات الإعلامية، وإشراك أصحاب المصلحة، مما يساعد المهنيين على الاستجابة بسرعة ومصادقية مع حماية سمعة المؤسسة أثناء المواقف الصعبة.

السؤال الثاني: ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "مهارات التواصل في الأزمات"؟

يحسّن المشاركون سرعة الاستجابة، ويعززون مهارات التعامل مع وسائل الإعلام، ويقللون من الضرر الذي يلحق بالسمعة أثناء الأزمات. تعزز الدورة ثقة أصحاب المصلحة، وتحسّن التنسيق الداخلي، وتزوّد المهنيين بأدوات تدعم تعافيًا أسرع وأكثر فعالية من الأزمات.

السؤال الثالث: ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "مهارات التواصل في الأزمات"؟

يطوّر المشاركون مهارات تخطيط الأزمات، والعلاقات الإعلامية، ورسم خرائط الرسائل، وإشراك أصحاب المصلحة. تساعد هذه الكفاءات الأربع المهنيين على الاستجابة بفعالية تحت الضغط، والحفاظ على رسائل متسقة، وإعادة بناء الثقة بعد الاضطرابات المؤسسية.



السؤال الرابع: ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "مهارات التواصل في الأزمات"؟

تغطي الدورة نموذج CREC، وتقنيات رسم خرائط الرسائل، والبيانات المؤقتة، وتقنية الجسر للمقابلات الإعلامية. كما يطبّق المشاركون أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي وأطر التقييم بعد الأزمة طوال فترة التدريب.

السؤال الخامس: كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "مهارات التواصل في الأزمات" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبّق المشاركون تقنيات التواصل في الأزمات عند إدارة الاستفسارات الإعلامية، وردود الفعل السلبية على وسائل التواصل الاجتماعي، وتحديثات الطوارئ الداخلية. تدعم هذه المهارات المهام اليومية مثل صياغة البيانات المؤقتة، وإحاطة المتحدثين الرسميين، وتنسيق الرسائل بين أصحاب المصلحة.