

رقم الدورة 1328

# دورة الاتصال وإدارة التواصل أثناء الأزمات

إدارة الأزمات والمرونة واستمرارية الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٧٢ سبتمبر - ١ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

عن بُعد، عن بُعد



## تفاصيل الموعد المجدول

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| المدينة       | عن بُعد، عن بُعد          |
| التاريخ       | ٧٢ سبتمبر – ١ أكتوبر ٢٠٢٢ |
| طريقة التقديم | حضور                      |
| رسوم الدورة   | ٧٠٠ €                     |

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الاتصال أثناء الأزمات برنامجاً تدريبياً متكاملاً ومتخصصاً يركز على تطوير قدرة المؤسسات على إدارة الاتصال والتواصل بفعالية قبل الأزمات وأثناءها وبعدها. وتهدف الدورة إلى تمكين القيادات والمديرين والمتخصصين من إعداد رسائل واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب، وإدارة توقعات أصحاب المصلحة، والحفاظ على الثقة المؤسسية، ودعم عمليات الاستجابة والتعافي خلال الظروف التي تتسم بالضغط وعدم اليقين وسرعة تغير الأحداث.

يمثل الاتصال أثناء الأزمات عنصراً أساسياً في إدارة الأزمات والمرونة المؤسسية، حيث يمكن لطريقة تقديم المعلومات وتوقيتها واتساقها أن تؤثر بصورة مباشرة في ثقة الموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام والجمهور. وتساعد الدورة المشاركين على فهم مخاطر الاتصال غير المنظم، وتطوير خطط الاتصال أثناء الأزمات، وتحديد أصحاب المصلحة، وإعداد الرسائل الرئيسية، واختيار قنوات الاتصال المناسبة، وضمان التنسيق بين الإدارات والقيادات والفرق المعنية.

تتناول الدورة دورة الاتصال أثناء الأزمات بصورة متكاملة، بدءاً من التخطيط والجاهزية، مروراً بإدارة الرسائل والاتصال الداخلي والخارجي، والتعامل مع وسائل الإعلام، وإدارة المتحدثين الرسميين، والتواصل التنفيذي، والاتصال الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي، ووصولاً إلى إدارة الشائعات والمعلومات المضللة وتقييم فعالية الاتصال بعد انتهاء الأزمة. كما توضح كيفية دمج الاتصال أثناء الأزمات مع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والاستجابة للطوارئ والمرونة المؤسسية.

ومن خلال دراسات الحالات والتطبيقات العملية وتمرارين إعداد الرسائل ومحاكاة المؤتمرات الإعلامية وتمرارين إدارة الأزمات، يكتسب المشاركون مهارات عملية تساعد على التعامل مع المواقف الاتصالية المعقدة واتخاذ قرارات اتصال مناسبة تحت الضغط. كما تساعد الدورة المؤسسات على تطوير إجراءات واضحة للموافقة على الرسائل والتصعيد والتنسيق والتوثيق واستخلاص الدروس المستفادة، بما يعزز الجاهزية الاتصالية ويحافظ على ثقة أصحاب المصلحة أثناء الأزمات.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ الاتصال أثناء الأزمات ودوره في دعم إدارة الأزمات والمرونة المؤسسية واستمرارية الأعمال خلال فترة الدورة.
- تطوير إطار متكامل للاتصال أثناء الأزمات يشمل الاستعداد والاستجابة والتعافي والتحسين المستمر.
- تقييم مخاطر الاتصال المرتبطة بالسيناريوهات المختلفة وتحديد آثارها المحتملة على الموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء وسمعة المؤسسة.
- تطبيق أساليب تحديد أصحاب المصلحة وتحليل احتياجاتهم الاتصالية ومتطلباتهم من المعلومات وقنوات التواصل المناسبة.
- تصميم رسائل واضحة ودقيقة ومتسقة ومناسبة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة أثناء الأزمات.
- تحسين القدرة على إدارة الاتصال في ظل المعلومات غير المكتملة والمتغيرة والحساسية والضغط الزمنية.
- تعزيز مهارات المتحدثين الرسميين والقيادات التنفيذية في التعامل مع وسائل الإعلام وأصحاب المصلحة أثناء الأزمات.
- تطبيق أساليب فعالة للاتصال الداخلي بما يدعم وعي الموظفين والتنسيق والثقة واستمرارية العمليات.
- تقييم مخاطر وسائل الإعلام التقليدية والمنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي وتطبيق أساليب مناسبة لإدارة الاتصال خلالها.
- تطوير منهجيات عملية للتعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات المتضاربة والروايات المتغيرة أثناء الأزمات.

- تقييم فعالية الاتصال أثناء الأزمات من خلال المحاكاة والتغذية الراجعة والمراجعات اللاحقة للحوادث.
- إعداد خطة عملية لتحسين جاهزية الاتصال أثناء الأزمات يمكن تطبيقها في بيئة العمل بعد انتهاء الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف دورة الاتصال أثناء الأزمات المديرين التنفيذيين ومديري الإدارات والمتخصصين المسؤولين عن الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة وإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ وإدارة المخاطر والمرونة المؤسسية وإدارة أصحاب المصلحة. وتشمل الفئات المستهدفة مديري الاتصال المؤسسي، ومديري العلاقات العامة، ومديري الاتصال أثناء الأزمات، ومسؤولي الإعلام والعلاقات الإعلامية، ومسؤولي الاتصال المؤسسي، ومديري الأزمات، ومديري استمرارية الأعمال، ومديري المخاطر، ومسؤولي الطوارئ والجاهزية، ومسؤولي الشؤون المؤسسية.

كما تناسب الدورة المتحدثين الرسميين والقيادات التنفيذية ومديري الموارد البشرية ومتخصصي الشؤون القانونية والامتثال ومديري تجربة العملاء ومديري الأمن والسلامة ومتخصصي الأمن السيبراني ومسؤولي الاتصال الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي ومسؤولي العلاقات الحكومية وأعضاء فرق إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ. وتعد مناسبة لكل من يشارك في إعداد أو اعتماد أو تنسيق أو تنفيذ الاتصالات المؤسسية خلال الأحداث الحرجة.

وتناسب الدورة بشكل خاص الجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والطاقة والمرافق والمؤسسات الصناعية وشركات التقنية والاتصالات والشركات الكبرى، حيث تمثل الثقة المؤسسية واستمرارية العمليات والسمعة وإدارة توقعات أصحاب المصلحة عناصر مهمة في الاستجابة للأزمات.

## مخرجات التعلم

- شرح المبادئ والمراحل الأساسية للاتصال الفعال أثناء الأزمات.

- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين وتحليل احتياجاتهم الاتصالية خلال السيناريوهات المختلفة.
- تطوير استراتيجيات اتصال مناسبة للموظفين والعملاء والإدارة والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام والجمهور.
- إعداد رسائل واضحة ومختصرة ومتسقة تستند إلى المعلومات الموثوقة وأولويات المؤسسة.
- تطبيق أساليب اتصال فعالة عند التعامل مع المعلومات الناقصة أو غير المؤكدة أو الحساسة أو المتغيرة.
- تطوير خطط للاتصال الداخلي تدعم وحي الموظفين والتنسيق والسلامة واستمرارية العمليات.
- تطبيق مهارات عملية لإدارة المقابلات الإعلامية والمؤتمرات الصحفية والتواصل مع وسائل الإعلام.
- إدارة الاتصال عبر وسائل الإعلام التقليدية والمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تحديد الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات المتضاربة والاستجابة لها بأساليب مهنية مناسبة.
- تطوير آليات للتصعيد والموافقة والتنسيق والتوثيق الخاصة بالاتصال أثناء الأزمات.
- تقييم فعالية الاتصال أثناء الأزمات من خلال المحاكاة والتغذية الراجعة والمراجعات اللاحقة.
- إعداد خطة عملية لتطوير جاهزية الاتصال أثناء الأزمات داخل المؤسسة.

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أساسيات الاتصال أثناء الأزمات

- مفهوم الاتصال أثناء الأزمات وأهميته في إدارة الأزمات والمرونة المؤسسية
- الفرق بين الاتصال المؤسسي والاتصال في حالات الطوارئ والاتصال أثناء الأزمات
- خصائص الأزمات والتحديات الاتصالية المرتبطة بها
- العلاقة بين الاتصال أثناء الأزمات وإدارة الأزمات وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

اليوم الأول — تابع

- أهداف الاتصال قبل الأزمة وأثناءها وبعدها
- حوكمة الاتصال أثناء الأزمات والأدوار والمسؤوليات والصلاحيات
- تحديد مخاطر الاتصال والآثار المحتملة على السمعة والثقة المؤسسية
- تشكيل فرق الاتصال أثناء الأزمات وآليات التنسيق
- مبادئ الدقة والشفافية والاتساق والسرعة والمسؤولية
- التطبيق العملي: تحليل سيناريو أزمة وتحديد أصحاب المصلحة والأولويات والمخاطر الاتصالية

## اليوم الثاني

### إدارة أصحاب المصلحة وإعداد الرسائل وخطط الاتصال

- تحديد أصحاب المصلحة وتصنيفهم وفقاً للأهمية والتأثير
- تحليل توقعات أصحاب المصلحة واحتياجاتهم من المعلومات
- تحديد أهداف الاتصال لكل فئة من فئات الجمهور
- إعداد رسائل واضحة ومختصرة ومتسقة ومناسبة للجمهور المستهدف
- تطوير الرسائل الرئيسية ونقاط الحديث والأسئلة المتوقعة والإجابات
- إعداد البيانات والتصريحات الاتصالية أثناء الأزمات
- التحقق من المعلومات وآليات اعتماد الرسائل
- اختيار قنوات الاتصال المناسبة لكل فئة من أصحاب المصلحة
- إعداد خطط الاتصال ومصفوفات أصحاب المصلحة والرسائل
- التطبيق العملي: إعداد خطة اتصال أثناء أزمة وتطوير رسائل مختلفة للموظفين والعملاء والإدارة والإعلام

## اليوم الثالث

## الإعلام والاتصال التنفيذي والاتصال الداخلي

- دور العلاقات الإعلامية أثناء الأزمات
- إعداد المتحدثين الرسميين وإدارة مسؤولياتهم
- الاتصال التنفيذي أثناء المواقف الحرجة
- الاستعداد للمقابلات الإعلامية والأسئلة الصعبة
- أساليب تقديم رسائل واضحة ومختصرة وموثوقة
- التعامل مع الأسئلة الحساسة والانتقادات والمعلومات غير المؤكدة
- الاتصال الداخلي مع الموظفين أثناء الأزمات والطوارئ
- التواصل بشأن تعليمات السلامة والتغييرات التشغيلية والقرارات المؤسسية
- الاتصال مع العملاء والموردين والشركاء والجهات التنظيمية
- الحفاظ على اتساق الرسائل بين الإدارات وقنوات الاتصال المختلفة
- التطبيق العملي: تنفيذ محاكاة لمؤتمر إعلامي وتمارين اتصال تنفيذي أثناء أزمة

## اليوم الرابع

## الاتصال الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي وإدارة المعلومات المضللة

- دور الاتصال الرقمي في الاستجابة الحديثة للأزمات
- إدارة المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية أثناء الأزمات
- إدارة وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأحداث الحرجة
- متابعة ردود أفعال أصحاب المصلحة والروايات المتداولة
- تحديد الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات غير الموثوقة

اليوم الرابع — تابع

- تقييم مدى وكيف ينبغي للمؤسسة الاستجابة للمعلومات غير الدقيقة
- إعداد رسائل الاستجابة السريعة للمنصات الرقمية
- تنسيق الرسائل الرقمية مع البيانات الرسمية للمؤسسة
- إدارة المعلومات الحساسة ومخاطر الاتصال الرقمي
- الحفاظ على المصداقية والثقة المؤسسية أثناء الأزمات الرقمية
- التطبيق العملي: محاكاة أزمة رقمية تتضمن معلومات متغيرة وضغطاً إعلامياً وشائعات وردود فعل من أصحاب المصلحة

## اليوم الخامس

## محاكاة الاتصال أثناء الأزمات والتقييم والتحسين المستمر

- تطوير إطار متكامل للاتصال أثناء الأزمات داخل المؤسسة
- وضع إجراءات التصعيد والموافقة على الرسائل الاتصالية
- تحديد مسؤوليات المتحدثين الرسميين وصلاحيات الاتصال
- تنسيق الاتصال بين إدارة الأزمات والعمليات والشؤون القانونية والمخاطر والأمن والقيادة التنفيذية
- إدارة الاتصال أثناء الأزمات الممتدة والمعقدة
- تقييم فعالية الاتصال أثناء الأزمات وبعد انتهائها
- إجراء مراجعات ما بعد الأزمة وتحليل الدروس المستفادة
- قياس مستوى الجاهزية الاتصالية وتحديد فجوات القدرات
- تطوير الإجراءات التصحيحية ومبادرات التحسين المستمر
- دمج الاتصال أثناء الأزمات مع استمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ وإدارة المخاطر والمرونة المؤسسية
- ورشة العمل الختامية: تنفيذ محاكاة شاملة لأزمة مؤسسية وتقييم أداء الاتصال وإعداد خطة عمل لتحسين جاهزية الاتصال أثناء الأزمات



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/crisis-communication-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440

