البروشور التعريفي للدورة

الاتصال في الأزمات

دورة تطبيقية في إدارة الاتصال أثناء الأزمات، من البيان الأولي وترتيب مخاطبة أصحاب المصلحة إلى التعامل مع الشائعات ووسائل التواصل الاجتماعي تحت الضغط.

الكود	HT-CRM-103
التصنيف	إدارة الأزمات والطوارئ
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط
المدينة	أمستردام

مقدمة

حين تقع الأزمة ينتشر الخبر على هواتف الناس قبل أن يجتمع فريق الإدارة، فإن صمتت المؤسسة ملأ غيرها الفراغ بالتخمين والشائعات، وصار عليها أن تصحح الرواية بدلاً من أن تقودها.

الأهداف

- تطبيق مبادئ الاتصال في الأزمات: السرعة والدقة والتعاطف والاتساق
- إعداد بيانات أولية ورسائل أساسية قابلة للتحديث مع تطور الأزمة
- تحديد تسلسل مخاطبة أصحاب المصلحة والقناة المناسبة لكل فئة
- رصد الشائعات والمعلومات المضللة وتقدير خطورتها والرد عليها
- إدارة حضور المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمة

لمن هذه الدورة

- مسؤولو الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة
- أعضاء فرق إدارة الأزمات المكلفون بملف الاتصال
- مديرو المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي
- مسؤولو الاتصال الداخلي وشؤون الموظفين

المهارات التي ستكتسبها

- صياغة البيانات الأولية
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة
- إدارة الشائعات
- المتابعة الرقمية وقت الأزمة

مخرجات التعلم

- إعداد مجموعة من البيانات الأولية المعدة مسبقاً لأبرز سيناريوهات المؤسسة
- رسم مصفوفة تسلسل لمخاطبة أصحاب المصلحة خلال الساعات الأولى
- بناء سجل للشائعات يحدد مصدر كل منها وخطورتها وطريقة الرد
- إعداد دليل مختصر لإدارة حسابات المؤسسة الرقمية وقت الأزمة

محاور الدورة

اليوم الأول: خصوصية الاتصال في الأزمات

- ما الذي يتغير في الاتصال عند وقوع الأزمة
- مبادئ السرعة والدقة والتعاطف والاتساق

- موقع الاتصال في هيكل فريق الأزمات وصلاحيات الاعتماد

اليوم الثاني: البيان الأولي والرسائل الأساسية

- البيان الأولي: ما يُقال حين لا تكتمل المعلومات
- إعداد نماذج بيانات مسبقة للسيناريوهات المتوقعة
- الرسائل الأساسية وتحديثها مع تطور الأحداث

اليوم الثالث: أصحاب المصلحة وتسلسل المخاطبة

- الموظفون والمتضررون وأسرهم أولاً: لماذا وكيف
- الجهات الرقابية والشركاء والعملاء ومتى يُخاطَب كل منهم
- توحيد الرواية بين القنوات الداخلية والخارجية

اليوم الرابع: الشائعات ووسائل التواصل الاجتماعي

- كيف تنشأ الشائعات والمعلومات المضللة وتنتشر
- رصد المنصات الرقمية وتقدير خطورة المحتوى المتداول
- الرد أو الصمت أو التصحيح: قواعد اتخاذ القرار

اليوم الخامس: إدارة الاتصال حتى نهاية الأزمة

- الإيقاع المنتظم للتحديثات وإعلان انتهاء الأزمة
- تقييم أداء الاتصال بعد الأزمة واستعادة الثقة
- مشروع تطبيقي: حزمة اتصال لأزمة من واقع مؤسسة المشارك تضم البيان الأولي ومصفوفة المخاطبة وخطة الرد على الشائعات

منهجية التدريب

محاكاة غرفة أخبار تصل فيها مستجدات الأزمة ومنشورات رقمية مصطنعة على فترات
ورش صياغة بيانات أولية تحت قيد زمني ومراجعتها جماعياً
تحليل ردود مؤسسية افتراضية ناجحة وأخرى أشعلت الأزمة
تمارين فرز منشورات متداولة وتصنيفها حسب الخطورة والحاجة إلى الرد

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
أمستردام	8 – 12 مارس 2027	EN	EUR 5,500
أمستردام	13 – 17 سبتمبر 2027	AR	EUR 5,500

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/crisis-communication