

المقدمة:

في بيئة عالمية تتسم بالتعقيد والتقلب المستمر، أصبحت الأزمات من التحديات الجوهرية التي تواجه المؤسسات بمختلف أنواعها، سواء كانت هذه الأزمات ناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية. إن مدى قدرة المؤسسة على التصرف بسرعة وكفاءة أثناء الأزمات يمثل عنصرًا حاسمًا في الحفاظ على استمراريته واستقرارها وسمعتها.

من هذا المنطلق، تؤدي العلاقات العامة دورًا محوريًا في إدارة الأزمات، ليس فقط لمعالجة آثارها الفورية، بل لتحويل المواقف الصعبة إلى فرص استراتيجية تعزز من صورة المؤسسة وتدعم ثقة الجمهور المستهدف.

تركز دورة "الاستراتيجيات الحديثة للعلاقات العامة في إدارة الأزمات" على تزويد المشاركين بفهم عميق للطرق والممارسات الفعالة في التعامل مع الأزمات من منظور العلاقات العامة، من خلال استعراض نماذج عملية وتجارب دولية، وتعلم أساليب التواصل الذكي، وإعداد خطط الاستجابة الشاملة، بما يساهم في احتواء الأزمات والتقليل من تداعياتها السلبية، وتحقيق التعافي المؤسسي بأفضل صورة ممكنة.

تم تصميم هذه الدورة لتلائم المتخصصين في العلاقات العامة، والاتصال المؤسسي، وإدارة الأزمات، وكل من يسعى إلى اكتساب الأدوات والمهارات اللازمة لمواجهة الأزمات الحالية والمستقبلية بكل ثقة واحترافية.

الفئات المستهدفة:

- مدراء العلاقات العامة ومسؤولو الاتصال المؤسسي في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- خبراء الإعلام ومديرو إدارات التسويق والتواصل المجتمعي.
- أعضاء فرق الطوارئ وإدارة المخاطر في المؤسسات.
- مسؤولو السمعة المؤسسية والعلاقات الإعلامية.
- الصحفيون والمهنيون العاملون في الإعلام الرقمي والتفاعلي.
- المستشارون والمتخصصون في إدارة الأزمات والعلاقات العامة.

الأهداف التدريبية:

مع انتهاء هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

1. فهم طبيعة الأزمات وأنواعها والتمييز بين أسبابها المختلفة الداخلية والخارجية.
2. تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة الأزمات من خلال أدوات العلاقات العامة الحديثة.

3. تعزيز مهارات التواصل المؤسسي الفعّال مع وسائل الإعلام والجمهور أثناء الأزمات.
4. اكتساب القدرة على تحليل المخاطر واستشراف الأزمات المحتملة قبل وقوعها.
5. تصميم وتنفيذ خطط استجابة شاملة تتماشى مع طبيعة المؤسسة وهيكلها التنظيمي.
6. إتقان إدارة السمعة المؤسسية خلال الأزمة وبعد تجاوزها لضمان استعادة ثقة الجمهور.
7. تعلم كيفية إعداد وصياغة الرسائل الإعلامية المناسبة لكل مرحلة من مراحل الأزمة.
8. استخدام الأدوات الرقمية والتكنولوجية الحديثة في متابعة وتحليل الأزمات.
9. تنمية مهارات العمل الجماعي والتنسيق بين الإدارات لضمان استجابة منسجمة وفعالة.
10. التعامل الاحترافي مع وسائل التواصل الاجتماعي ورصد التفاعلات الرقمية.
11. إعداد تقارير تحليلية دقيقة تقيس فعالية الاستجابة وتدعم خطط التحسين المستقبلية.

الكفاءات المستهدفة:

- تحليل وتقييم طبيعة الأزمات وتحديد أبعادها وتأثيرها المحتمل.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات اتصال مدروسة ومؤثرة أثناء الأزمة.
- بناء وتعزيز السمعة المؤسسية والمحافظة عليها في الأوقات الحرجة.
- إعداد الرسائل الإعلامية بمهارة ووضوح وشفافية.
- التواصل الفعال مع الإعلام وإدارة المؤتمرات الصحفية باحتراف.
- إعداد خطط استجابة منهجية وشاملة للتعامل مع مختلف السيناريوهات.
- القدرة على التنبؤ بالأزمات من خلال دراسة المؤشرات وتحليل المعطيات.
- تطوير خطط وقائية تعزز جاهزية المؤسسة للتعامل مع المواقف الطارئة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: فهم طبيعة الأزمات وتأثيرها المؤسسي

- تعريف الأزمة المؤسسية وأنواعها ومصادر نشأتها.

- تصنيف الأزمات حسب طبيعتها ومجال تأثيرها.
- المراحل التي تمر بها الأزمة وأثر كل مرحلة على المؤسسة.
- التأثيرات المحتملة للأزمات على الأداء المؤسسي والسمعة.
- دراسة حالات حقيقية وتحليل كيفية استجابة المؤسسات لها.

الوحدة الثانية: التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات

- أهمية التخطيط الاستباقي في الحد من تداعيات الأزمات.
- مكونات خطة إدارة الأزمات وأسس إعدادها.
- تصميم سيناريوهات محتملة وتقدير أبعاد المخاطر.
- توزيع الأدوار وتحديد المسؤوليات داخل فرق إدارة الأزمات.
- أدوات تحليل الفجوات والقصور في الجاهزية المؤسسية.

الوحدة الثالثة: الاتصال المؤسسي في بيئة الأزمات

- إعداد الرسائل الإعلامية الشفافة والمؤثرة.
- إدارة المؤتمرات الصحفية والتواصل المباشر مع الإعلام.
- أساليب بناء الثقة مع الجمهور والمستفيدين أثناء الأزمات.
- استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لتوجيه الرسائل وإدارة التفاعل.
- مواجهة الشائعات وتصحيح المعلومات المغلوطة بسرعة وفعالية.

الوحدة الرابعة: حماية السمعة المؤسسية خلال وبعد الأزمة

- استراتيجيات الحفاظ على السمعة المؤسسية في فترات التوتر.
- تعزيز مصداقية المؤسسة من خلال رسائل متوازنة واستباقية.
- آليات استعادة الصورة الإيجابية بعد انحسار الأزمة.
- تحليل تغطية الإعلام وتأثيرها على سمعة المؤسسة.

- دراسات حالات ناجحة توضح طرق إدارة السمعة في الأزمات.

الوحدة الخامسة: تقييم الأداء وتحسين خطط إدارة الأزمات

- مراجعة الأداء المؤسسي خلال الأزمة باستخدام أدوات تحليلية.
- مؤشرات قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات.
- إعداد تقارير تقييم شاملة توثق الإجراءات والنتائج.
- استخلاص الدروس المستفادة وتحديد فرص التحسين.
- بناء خطط تطوير مستمرة لرفع جاهزية المؤسسة مستقبلاً.