

المقدمة

في ظل العصر الرقمي الذي يشهد تطورًا متسارعًا في وسائل الإعلام والاتصال الفوري، أصبحت الأزمات الإعلامية أحد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات على اختلاف أنواعها. حيث يمكن لأي حدث بسيط أن يتحول إلى أزمة تهدد سمعة المؤسسة ومصداقيتها، وتؤثر سلبيًا على علاقتها بجمهورها وشركائها. يتطلب التعامل مع مثل هذه الأزمات استعدادًا استراتيجيًا، وخططًا فعالة لإدارتها والحد من تأثيراتها.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعارف الضرورية لفهم طبيعة الأزمات الإعلامية، وكيفية التفاعل معها بذكاء واحترافية. كما تركز على إكسابهم أدوات واستراتيجيات الاتصال الفعال أثناء الأزمة، وتدريبهم على إدارة المواقف الحرجة والتواصل مع وسائل الإعلام والرأي العام بطريقة تساهم في الحفاظ على سمعة المؤسسة وتعزيز الثقة فيها.

الفئات المستهدفة

- المدراء التنفيذيون ومدراء الإدارات العليا.
- مسؤولو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- العاملون في إدارات الأزمات والطوارئ.
- الإعلاميون والمحرمون والصحفيون.
- موظفو القطاع العام والمؤسسات الحكومية ذات الطابع الإعلامي.
- المهتمون بالإعلام المؤسسي وإدارة الأزمات والسمعة.

الكفاءات المستهدفة

عند استكمال هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب الأهمية البالغة لإدارة الأزمات الإعلامية وأثرها المباشر على صورة المؤسسة ونجاحها.
- تحليل طبيعة الأزمات الإعلامية وفهم أبعادها المختلفة وتحدياتها المحتملة.
- إعداد خطط استراتيجية شاملة لإدارة الأزمات الإعلامية بكفاءة ومرونة.
- استخدام أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة للتعامل مع وسائل الإعلام ومختلف شرائح الجمهور.
- تطوير مهارات التواصل في أوقات الأزمات وصياغة الرسائل الإعلامية بشكل مهني ومدرّس.

- الاطلاع على أبرز التجارب العالمية والدروس المستفادة من أزمات إعلامية سابقة، بهدف تفادي الأخطاء وتكرارها.

الأهداف التدريبية

- توعية المشاركين بتأثير الأزمات الإعلامية على كيان المؤسسة واستدامتها.
- تمكينهم من تقييم وتحليل مكونات الأزمة الإعلامية وقياس خطورتها.
- تدريبهم على إعداد سيناريوهات استجابة مسبقة وخطط للتعامل مع المواقف الحرجة.
- تعزيز قدراتهم في استخدام الإعلام كوسيلة لإدارة الأزمة بدلاً من أن يكون سبباً في تصعيدها.
- إكسابهم منهجيات بناء خطاب إعلامي متماسك أثناء الأزمات.
- ترسيخ مبدأ التعلم المستمر من الأزمات وتطوير خطط التعافي المؤسسي.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: فهم الأزمات الإعلامية

- التعريف بمفهوم الأزمات الإعلامية ومتى تُعد الأزمة إعلامية بطبيعتها.
- تصنيف الأزمات حسب مصادرها وأنواعها وتأثيرها.
- مناقشة آثار الأزمات الإعلامية على المؤسسة من الجوانب النفسية، الاجتماعية، والاقتصادية.
- تحليل العوامل التي تُحوّل الأحداث الاعتيادية إلى أزمات إعلامية.

الوحدة الثانية: التخطيط المسبق لإدارة الأزمات الإعلامية

- بناء هيكل تنظيمي لإدارة الأزمات الإعلامية داخل المؤسسة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وتوزيع المهام في فريق الأزمة.
- إعداد خطط استباقية واستراتيجية اتصال للطوارئ.
- وضع خارطة عمل شاملة تتضمن سيناريوهات محتملة للتعامل مع أنواع متعددة من الأزمات.

الوحدة الثالثة: إدارة الاتصال والتواصل أثناء الأزمة

- الأساليب الفعالة للتواصل الداخلي والخارجي خلال الأزمات الإعلامية.

- التعامل مع وسائل الإعلام التقليدية والرقمية بطريقة مهنية.
- إدارة المؤتمرات الصحفية والتصريحات الرسمية أثناء الأزمة.
- إعداد وتوزيع الرسائل الإعلامية بطريقة تضمن الشفافية وتجنب التضليل.

الوحدة الرابعة: إدارة الاستجابة الفورية والتنفيذ العملي

- تقنيات اتخاذ القرار تحت الضغط وفي ظل المعلومات غير المكتملة.
- كيفية تنسيق جهود فرق العمل أثناء الأزمة.
- إدارة الوقت والأولويات في ظل الأزمة الإعلامية.
- استراتيجيات كسب ثقة الجمهور وتخفيف الأضرار المعنوية والمادية.

الوحدة الخامسة: تقييم الأثر والتعلم من الأزمات

- أساليب تقييم أداء المؤسسة خلال وبعد الأزمة الإعلامية.
- تحليل ردود الفعل الإعلامية وال جماهيرية على الرسائل المؤسسية.
- استخلاص الدروس المستفادة من كل أزمة وتوثيقها.
- تطوير برامج تدريبية وخطط تعافي للمستقبل بناءً على التجربة السابقة.

الوحدة السادسة: دراسات حالة وأمثلة عملية

- عرض حالات دراسية لأزمات إعلامية حقيقية محلية وعالمية.
- تحليل كيفية إدارتها ونتائجها على المدى القريب والبعيد.
- تقييم نقاط القوة والضعف في الخطط والاستراتيجيات المتبعة.
- مقارنة نماذج إدارة الأزمات بين المؤسسات المختلفة.

الوحدة السابعة: المحاكاة العملية وتمارين ميدانية

- تنفيذ سيناريوهات تحاكي أزمات إعلامية واقعية.
- تدريب المشاركين على اتخاذ قرارات فورية ضمن ظروف ضغط زمني.

- التفاعل ضمن مجموعات عمل لتطبيق المفاهيم المكتسبة.
- تقديم تغذية راجعة جماعية لكل تمرين لتعزيز الأداء المستقبلي.