مهارات التواصل عند الأزمات

لمحة عامة

- ما هو العامل المشترك بين أحداث تسرب النفط التي حدثت في الشركة البريطانية للنفط في عام 2010 واختفاء طائرة الرحلة الماليزية رقم H370 والأزمة المالية التي حدثت في عام 2008؟ العامل المشترك هو أنها جميعها أزمات هزّ صداها جميع أرجاء العالم وشكّل التعامل معها تحدّياً كبيراً لمؤسساتها. ولذا نقدّم هذه الدورة التدريبية التي تركّز على تزويد المشاركين بالمفاهيم المعرفية التي تساعدهم على تحديد تأثير الأزمات على مؤسساتهم والإجراءات التي يجب اتخاذها للتخفيف من تلك التأثيرات. كما تركّز الدورة على كيفية إعداد قنوات التواصل للرد السريع والفعّال لتلك الأزمات والممارسات المثلى في التعامل مع وسائل الإعلام.
- يكتسب المشاركون في هذه الدورة التدريبية أفضل الممارسات في إدارة التواصل عند الأزمات ومهارات التحليل الظرفي وتقييم المخاطر ومسؤوليات فريق إدارة الأزمات والبروتوكولات والموارد التي يجب استخدامها في تلك الحالات مثل أدوات التواصل وكتيبات الأدلة التوجيهية عند الأزمات.

المنهجية

- تستخدم هذه الدورة التدريبية العديد من الأساليب والأدوات التربوية والتفاعلية التي تعتمد على استخدام قضايا واقعية لمساعدة المشاركين على استخدام المفاهيم النظرية على أمثلة تطبيقية بفعالية وكفاءة، وتنقسم الدورة لأربع أسس تربوية: المفهوم النظري (المحاضرات والعروض التقديمية)، ولعب الأدوار (التمارين الجماعية)، ومشاركة الخبرات (النقاشات الجماعية)، وتناول الأزمات العالمية والسياسات المختارة التي سيتناولها المشاركون.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد الأنواع والسمات المختلفة للأزمات
- وضع قائمة بالمبادئ المختلفة للتواصل عند الأزمات
- التخطيط لعمليات إدارة الأزمات التي تسعى للتخفيف من آثارها المحتملة على مؤسساتهم
- توضيح فوائد استخدام وسائل الإعلام عند الأزمات
- تقييم وترتيب أولويات الأبعاد المتعلقة بإدارة التواصل عند الأزمات
- تحليل وتفسير نتائج إدارة التواصل عند الأزمات

الفئات المستهدفة

- تستهدف هذه الدورة التدريبية قادة الفرق والمشرفين ومدراء أقسام العلاقات العامة وجميع المهنيين الذين يشاركون في إدارة التواصل أثناء حدوث الأزمات.

المحاور العلمية

- التحدّث أمام الجمهور
- التواصل اللفظي وغير اللفظي
- التأثير على الجمهور
- إنشاء العلاقات وتوطيدها
- تحفيز المرؤوسين
- التنظيم وقيادة المشاريع

مقدمة

- تعريف الأزمات
- نظرة عامة على مفهوم التواصل
- الأنواع المختلفة للتواصل
- الجوانب الرئيسية للأزمات
- تطوّر الأزمات

مبادئ التواصل عند الأزمات

- وضع أهداف واضحة
- الاستجابة السريعة
- تحمّل المسؤولية
- الرسائل الملائمة
- التعرّف على جمهورك
- إظهار الموثوقية والحفاظ عليها
- التنسيق مع الآخرين
- المتابعة المستمرة

عملية إدارة الأزمات

- مرحلة ما قبل وقوع الأزمة
- خطة إدارة الأزمات
- فريق إدارة الأزمات
- دور المتحدّث الرسمي
- مرحلة وقوع الأزمة
- الاستجابة الأولية
- إصلاح السمعة
- مرحلة ما بعد وقوع الأزمة
- الدروس المستفادة
- المتابعة والتواصل

وسائل الإعلام والتواصل عند الأزمات

- وسائل الإعلام والتواصل
- وسائل الإعلام كشريك عند الاستجابة للأزمات
- وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل عند الأزمات
- وسائل التواصل الاجتماعي كأداة مفيدة أو تحدّي
- الاستخدام الفعّال لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل عند الأزمات

أبعاد إدارة التواصل عند الأزمات

- بعد معيار اتخاذ القرارات التشغيلية
- بعد إدارة الضحايا
- بعد الثقة والموثوقية
- بعد السلوك
- بعد التوقعات المهنية
- البعد الأخلاقي
- الدروس المستفادة

كيف تقيس نتائجك عند الأزمات

- قياس المخرجات
- قياس آثار الأزمة
- قياس النتائج
- خطوات برنامج القياس
- تحديد الأهداف
- تحديد الجمهور
- تحديد المعايير ومؤشرات القياس
- اختيار التوقيت وتحديد الميزانية وأدوات القياس
- تحليل النتائج واستخلاص المعلومات والتوصيات