



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

مهارات الاتصال للاستجابة للحوادث والأزمات

فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم بيئات تشغيلية واتصالية سريعة التغير، حيث يمكن أن تتحول الحوادث المفاجئة إلى أزمات واسعة التأثير إذا لم تُدار رسائلها بدقة وهدوء واتساق. ولا يقتصر الاتصال أثناء الأزمات على إصدار البيانات، بل يشمل فهم الموقف، وتحديد أصحاب المصلحة، وبناء رسائل مسؤولة، وتنسيق تدفق المعلومات بين الفرق المعنية، مع الحفاظ على الثقة المؤسسية داخلياً وخارجياً.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تنمية مهارات الاتصال المتقدم في سياقات الحوادث والأزمات، من خلال الجمع بين التخطيط الاتصالي، وصياغة الرسائل، وإدارة التصريحات، والتعامل مع الأسئلة الصعبة، وتقييم أثر التواصل بعد انتهاء الحدث. ويساعد البرنامج المشاركين على تحويل الاتصال من رد فعل متأخر إلى أداة مهنية للسيطرة على الموقف وتقليل الالتباس. كما يمنحهم إطاراً عملياً قابلاً للتطبيق في مؤسسات مختلفة، مع الحفاظ على التوازن بين السرعة والدقة والمسؤولية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل السياق الاتصالي أثناء الحوادث والأزمات.
- صياغة رسائل دقيقة تحت ضغط الوقت.
- تنسيق التواصل بين الفرق وأصحاب المصلحة.
- إدارة التصريحات والأسئلة الحساسة بثبات.
- تقييم فعالية الاتصال بعد انتهاء الأزمة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تشرح مفاهيم الاتصال في الأزمات.
- تمارين صياغة رسائل وبيانات في مواقف ضاغطة.
- محاكاة عملية لسيناريو حادث أو أزمة مؤسسية.
- مناقشات جماعية لتحليل قرارات الاتصال المختلفة.
- تغذية راجعة تطبيقية لتحسين الأداء الاتصالي.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جاهزية المؤسسة الاتصالية أثناء الأزمات من خلال:
- تقليل الارتباك الناتج عن الرسائل غير المنسقة.
 - تعزيز الثقة المؤسسية خلال المواقف الحرجة.
 - رفع كفاءة التنسيق بين الوحدات المعنية.
 - تحسين جودة القرارات الاتصالية العاجلة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير أداء اتصالي متزن عبر:

- التعامل المهني مع ضغط المواقف الحرجة.
- بناء رسائل واضحة ومقنعة بسرعة.
- إدارة الحوار مع جماهير متعددة.
- تقديم المعلومات الحساسة بمسؤولية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الأدوار الإدارية والاتصالية التي تتطلب الاستجابة للمواقف المفاجئة. ويستفيد منه المشاركون الذين يحتاجون إلى تطوير قدرة أكثر نضجاً على التواصل أثناء الضغط.

- مديرو وموظفو الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة.
- المسؤولون عن إدارة السمعة والتواصل الداخلي.
- أعضاء فرق الاستجابة للحوادث والأزمات.
- المتحدثون الرسميون ومنسقو الرسائل المؤسسية.
- القيادات الإدارية ذات الصلة بالمواقف الحرجة.

اليوم الأول: مدخل متقدم للاتصال في الحوادث والأزمات

- طبيعة الحوادث والأزمات من منظور اتصالي.
- الفروق بين الاتصال الاعتيادي والاتصال في الأزمة.
- مراحل الأزمة وأثرها على تدفق المعلومات.
- دور الاتصال المؤسسي في حماية الثقة والسمعة.
- أخطاء الاتصال الشائعة في اللحظات الأولى.

اليوم الثاني: تحليل أصحاب المصلحة وتخطيط الرسائل

- تصنيف الجماهير الداخلية والخارجية أثناء الأزمة.
- تحديد احتياجات المعلومات لكل فئة مستهدفة.
- بناء خريطة رسائل موحدة ومتدرجة.
- الموازنة بين السرعة والدقة والشفافية.
- استخدام نموذج أصحاب المصلحة في ترتيب الأولويات.

اليوم الثالث: صياغة الرسائل والتصريحات أثناء الضغط

- خصائص الرسالة الاتصالية الفعالة في الأزمات.
- صياغة البيانات الأولية والتحديثات المتتالية.
- التعامل مع الغموض ونقص المعلومات المؤكدة.
- لغة الاعتذار والتوضيح وتحمل المسؤولية.
- مراجعة الرسائل قبل النشر تحت ضغط الوقت.

اليوم الرابع: إدارة التواصل الإعلامي والرقمي

- التعامل مع وسائل الإعلام في المواقف الحساسة.
- إدارة الأسئلة الصعبة والمقابلات العاجلة.
- التواصل عبر القنوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي.

- رصد الشائعات والمعلومات المضللة والرد عليها.
- تنسيق المتحدثين الرسميين ومراكز المعلومات.

اليوم الخامس: المحاكاة والتقييم والتحسين بعد الأزمة

- تنفيذ سيناريو عملي لاتصال أثناء أزمة افتراضية.
- توزيع الأدوار الاتصالية داخل فريق الاستجابة.
- تقييم جودة الرسائل والتوقيت والقنوات.
- استخلاص الدروس الاتصالية بعد انتهاء الأزمة.
- بناء خطة تحسين للجاهزية الاتصالية المستقبلية.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يبدأ كل يوم بمراجعة مركزة للمفاهيم الرئيسية، ثم ينتقل إلى تطبيقات عملية وتمارين جماعية مرتبطة بمحور اليوم. وتُخصص أجزاء من الجلسات لتحليل مواقف واقعية ومحاكاة قرارات اتصال عاجلة، مع ختام يومي لتلخيص الدروس المستفادة وربطها ببيئة عمل المشاركين.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل خلال الأنشطة، وجودة المشاركة في تمارين صياغة الرسائل، والقدرة على تطبيق مبادئ الاتصال أثناء سيناريوهات الحوادث والأزمات. كما يتم استخدام ملاحظات المدرب والنقاشات التطبيقية لقياس تطور الأداء المهني. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- الاتصال في الأزمات.
- صياغة الرسائل الحساسة.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- التواصل الإعلامي المسؤول.
- الاستجابة تحت الضغط.
- تقييم الأداء الاتصالي.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com