



# ainfct

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

## مهارات التواصل عند الأزمات

### فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم بيئات عمل أكثر حساسية تجاه السمعة والثقة وسرعة تداول المعلومات، حيث يمكن لأي أزمة تشغيلية أو تنظيمية أو إعلامية أن تتحول خلال وقت قصير إلى تحدٍ اتصالي واسع التأثير. لذلك لم يعد التواصل عند الأزمات مجرد ردود فعل أو بيانات عاجلة، بل أصبح قدرة قيادية ومؤسسية تتطلب قراءة دقيقة للموقف، وتنسيقاً بين الأطراف، وصياغة رسائل واضحة ومتسقة تحافظ على الثقة وتحد من الارتباك.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تطوير مهارات التواصل المتقدم خلال مراحل الأزمة، بدءاً من الاستعداد وبناء الرسائل، مروراً بإدارة أصحاب المصلحة والقنوات، وصولاً إلى التعامل مع الضغوط الإعلامية والداخلية وتقييم الأداء الاتصالي بعد الأزمة. كما يعزز البرنامج قدرة المشاركين على اتخاذ قرارات تواصلية رشيدة في ظروف عدم اليقين، مع مراعاة الحساسية الإنسانية والتنظيمية والسمعة المؤسسية.

يوفر البرنامج قيمة عملية للمشاركين من خلال تحويل مفاهيم الاتصال أثناء الأزمات إلى أدوات قابلة للتطبيق في بيئات العمل المختلفة.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل الموقف الاتصالي أثناء الأزمات بدقة.
- صياغة رسائل أزمة واضحة ومتسقة.
- إدارة أصحاب المصلحة تحت ضغط الأزمة.
- اختيار قنوات التواصل المناسبة للموقف.
- تعزيز الثقة المؤسسية أثناء الاضطراب.
- تقييم فعالية التواصل بعد انتهاء الأزمة.

## منهجية الدورة

- تمارين تحليل مواقف أزمة واقعية ومحاكاة قرارات التواصل.
- تطبيقات عملية لصياغة بيانات ورسائل قصيرة ومركزة.
- مناقشات موجهة حول أخطاء التواصل عند الأزمات.
- أنشطة جماعية لبناء خطط استجابة اتصالية متكاملة.
- تغذية راجعة على أداء المشاركين في سيناريوهات الضغط.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جاهزية المؤسسة في مواجهة الأزمات من خلال:

- رفع كفاءة الاستجابة الاتصالية المؤسسية.
- تقليل الارتباك والرسائل المتضاربة.
- حماية السمعة والثقة مع الأطراف المعنية.

- تحسين التنسيق بين القيادة والفرق الداخلية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- التصرف بثقة في مواقف الضغط.
- بناء رسائل دقيقة للجمهور المستهدف.
- إدارة الحوار الصعب أثناء الأزمات.
- قراءة المخاطر الاتصالية بوعي مهني.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين الذين يشاركون في إدارة التواصل أثناء الأزمات أو دعم قرارات الاتصال المؤسسي في الظروف الحساسة. كما يفيد القيادات الإدارية التي تحتاج إلى رسائل واضحة ومنضبطة عند ارتفاع مستوى المخاطر.

- مديرو وموظفو الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة.
- القيادات الإدارية المشاركة في فرق إدارة الأزمات.
- مسؤولو الإعلام والمحتوى والاتصال الداخلي.
- المتحدثون الرسميون أو المرشحون لهذا الدور.
- مديرو الإدارات المعنية بالتواصل مع أصحاب المصلحة.

### اليوم الأول: مدخل متقدم إلى التواصل عند الأزمات

- طبيعة الأزمة وتأثيرها على السمعة والثقة المؤسسية.
- الفروق بين الاتصال الروتيني والاتصال في بيئات الضغط.
- دورة حياة الأزمة من الإشارات المبكرة إلى التعافي.
- أدوار فرق الاتصال والقيادة والعمليات أثناء الأزمة.
- الأخطاء الشائعة في الاستجابة الاتصالية المبكرة.

### اليوم الثاني: تحليل الموقف وبناء رسائل الأزمة

- تحديد طبيعة الأزمة وحجمها ومستوى حساسيتها.
- تحليل الجماهير المعنية واحتياجاتهم المعلوماتية.
- صياغة الرسائل المحورية وفق الحقائق المتاحة.
- تحقيق التوازن بين السرعة والدقة والشفافية.
- استخدام خرائط أصحاب المصلحة لدعم قرارات التواصل.

### اليوم الثالث: إدارة القنوات والجماهير تحت الضغط

- اختيار قنوات التواصل الداخلية والخارجية المناسبة.
- تنسيق الرسائل بين الإدارة العليا والفرق التنفيذية.
- التعامل مع الشائعات والمعلومات غير المكتملة.
- إدارة التواصل مع الموظفين والعملاء والشركاء.
- متابعة ردود الفعل وتعديل الرسائل عند الحاجة.

### اليوم الرابع: التواصل الإعلامي والرقمي أثناء الأزمات

- إعداد البيانات والتصريحات في المواقف الحساسة.
- الاستعداد للمقابلات الإعلامية والأسئلة الصعبة.

- إدارة الحضور الرقمي أثناء تصاعد الأزمة.
- التعامل مع النقد العلني والتفاعل عالي المخاطر.
- ضبط نبذة الرسالة بين الحزم والتعاطف والمسؤولية.

### اليوم الخامس: التعافي الاتصالي والتعلم المؤسسي

- تقييم فعالية الاستجابة الاتصالية بعد الأزمة.
- استخلاص الدروس وتحديث أدلة الاتصال المؤسسي.
- بناء خطة تعافي للثقة والسمعة المؤسسية.
- تصميم سيناريوهات محاكاة للتدريب المستقبلي.
- إعداد مؤشرات متابعة لجاهزية التواصل عند الأزمات.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية بواقع أربع ساعات يوميًا، مع توزيع متوازن بين العرض المفاهيمي والتطبيق العملي. يبدأ كل يوم بمراجعة مركزة للموضوع الرئيسي، ثم ينتقل إلى مناقشة حالات وتمارين قصيرة، وينتهي بتطبيق عملي يساعد المشاركين على ربط المهارات بسياقات عملهم. يراعى في الجدول منح مساحة كافية للحوار المهني وتحليل السيناريوهات وتبادل الخبرات.

## course\_assessment

يعتمد التقييم على مشاركة المتدربين في التمارين، وجودة تحليلهم للمواقف، وقدرتهم على صياغة رسائل أزمة مناسبة، إضافة إلى تطبيق ختامي قصير يتناول سيناريو أزمة متكامل. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT.

- التواصل تحت الضغط
- صياغة رسائل الأزمة
- إدارة أصحاب المصلحة
- التواصل الإعلامي الحساس
- تحليل المخاطر الاتصالية
- التعافي السمعي المؤسسي

#### 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