الدورة التدريبية: إدارة الأزمات الإعلامية وبناء المرونة المؤسسية الاستراتيجية

#MED9501

الدورة التدريبية: إدارة الأزمات الإعلامية وبناء المرونة المؤسسية الاستراتيجية

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في بيئة الأعمال الحديثة، التي تتسم بالتقلبات والتحديات المتزايدة، أصبحت إدارة الأزمات الإعلامية وبناء المرونة المؤسسية من أهم المقومات لضمان استمرارية ونجاح أي منظمة. هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center مصممة خصيصًا لتزويد مدراء العلاقات العامة، المتحدثين الرسميين، قادة الفرق، والمتخصصين في الاتصال بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل بفعالية مع الأزمات الإعلامية، وتقليل آثارها السلبية، وتحويل التحديات إلى فرص. تغطي الدورة جوانب متعددة بدءًا من تحديد المخاطر المحتملة، وضع خطط الاستجابة للأزمات، صياغة الرسائل الإعلامية الحساسة، استخدام القنوات الإعلامية المختلفة بذكاء، وصولًا إلى استعادة الثقة وبناء سمعة مؤسسية أقوى. نركز على أهمية التخطيط المسبق، السرعة في الاستجابة، الشفافية، والقدرة على قيادة الفريق في الظروف الصعبة. تستمد الدورة رؤاها من أحدث النظريات في إدارة الأزمات والاتصال الاستراتيجي، وتقدم أمثلة عملية ودراسات حالة لأزمات إعلامية تم التعامل معها بنجاح أو فشل، مع تحليل مفصل لأسباب النتائج. الأكاديمي "Timothy Coombs" (تيموثي كومبس)، الباحث الرائد في مجال إدارة الأزمات والاتصال، والذي اشتهر بنظرية "موقف الاتصال في الأزمة" (SCCT)، يقدم إطارًا نظريًا قيّمًا حول فهم ديناميكيات الأزمة وكيفية استجابة المؤسسات لها بفعالية لتقليل الأضرار على السمعة. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المتدربين من امتلاك الأدوات والمنهجيات اللازمة لـ إدارة الأزمات الإعلامية وبناء المرونة المؤسسية الاستراتيجية، وحماية أصول مؤسساتهم الأغلى: سمعتها وثقة جمهورها.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- المتحدثون الرسميون.
- مدراء الأزمات.
- قادة الفرق والإدارات العليا.
- المسؤولون عن إدارة السمعة.
- أخصائيو الإعلام والتسويق.
- المستشارون في مجال الاتصال والأزمات.
- الموظفون المعنيون بالتخطيط للطوارئ.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والجهات العامة.
- الشركات الكبرى والشركات متعددة الجنسيات.
- المؤسسات الإعلامية.
- وكالات العلاقات العامة والاستشارات.
- المنظمات غير الربحية.
- قطاع البنوك والخدمات المالية.
- شركات النقل والسياحة.
- قطاع الرعاية الصحية والتعليم.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم العلاقات العامة والاتصال.
- إدارة الأزمات.
- القسم القانوني.
- إدارة الموارد البشرية.
- القسم التنفيذي.
- إدارة التسويق.
- قسم الامتثال والمخاطر.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تحديد أنواع الأزمات الإعلامية ومراحلها.
- وضع خطط استباقية لإدارة الأزمات.
- تشكيل فريق إدارة الأزمة وتحديد الأدوار.
- صياغة رسائل الأزمة بوضوح وشفافية.
- التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور أثناء الأزمات.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة بفعالية.
- استعادة الثقة والسمعة بعد الأزمة.
- بناء المرونة المؤسسية لمواجهة التحديات المستقبلية.
- تحليل وتقييم استجابات الأزمات.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية تطبيقية ومحاكاة تهدف إلى صقل مهارات المشاركين في إدارة الأزمات الإعلامية وتعزيز قدرتهم على بناء المرونة المؤسسية. تبدأ الدورة بتقديم المفاهيم النظرية الأساسية في إدارة الأزمات والاتصال الاستراتيجي، ثم تنتقل مباشرة إلى ورش عمل محاكاة مكثفة لسيناريوهات أزمات واقعية. سيقوم المتدربون بـ وضع خطط استجابة للأزمات، وصياغة بيانات صحفية طارئة، والتعامل مع مقابلات إعلامية تحت الضغط، تحت إشراف المدربين. تتضمن الدورة دراسات حالة تفصيلية لأزمات إعلامية كبرى، يتم تحليلها لفهم الاستراتيجيات الفعالة وغير الفعالة في التعامل معها. كما ستركز المنهجية على التدريب العملي على أدوات رصد وتحليل وسائل الإعلام خلال الأزمات، وكيفية بناء فريق استجابة للأزمات. سيتم توفير تغذية راجعة فردية وبناءة على أداء المتدربين في التمارين والمشاريع، مما يساعدهم على تطوير مهاراتهم بشكل مستمر. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بالخبرة العملية التي لا تقدر بثمن، مما يؤهلهم لقيادة مؤسساتهم عبر التحديات غير المتوقعة بأقصى قدر من الاحترافية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم الأزمات ومبادئ الاتصال في الأزمة.

- تعريف الأزمة وأنواعها في السياق الإعلامي.
- مراحل تطور الأزمة الإعلامية.
- أهمية الاتصال في إدارة الأزمات.
- تأثير الأزمات على السمعة المؤسسية.
- العلاقة بين الشفافية والثقة أثناء الأزمة.
- مراجعة لنماذج إدارة الأزمات الإعلامية.
- دور القادة في الأزمات.

الوحدة الثانية: التخطيط الاستباقي للأزمات الإعلامية.

- تحديد المخاطر المحتملة للأزمة.
- تقييم الثغرات والضعف المؤسسي.
- وضع خطة إدارة الأزمات الإعلامية.
- تحديد فريق إدارة الأزمة وأدواره.
- صياغة بيانات الأزمة الأساسية مسبقًا.
- التدريب على سيناريوهات الأزمات.
- بناء نظام إنذار مبكر للأزمات.

الوحدة الثالثة: الاستجابة الفعالة للأزمات الإعلامية.

- آليات الاستجابة السريعة للأزمة.
- صياغة الرسائل الإعلامية أثناء الأزمة.
- التعامل مع وسائل الإعلام التقليدية والجديدة.
- إدارة المؤتمرات الصحفية والإحاطات.
- الرد على الاستفسارات والشائعات بفعالية.
- أهمية التعاطف والصدق في التواصل.
- التعامل مع الضغط الإعلامي.

الوحدة الرابعة: بناء المرونة المؤسسية واستعادة الثقة.

- مفهوم المرونة المؤسسية وأهميتها.
- استراتيجيات استعادة الثقة بعد الأزمة.
- تقييم أداء الاستجابة للأزمة.
- التعلم من الأزمات السابقة وتطوير الخطط.
- بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة.
- التركيز على القيم الأساسية للمؤسسة.
- أهمية المسؤولية الاجتماعية والامتثال.

الوحدة الخامسة: تحديات ومستقبل إدارة الأزمات الإعلامية.

- الأزمات في عصر الإعلام الرقمي والتواصل الفوري.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحليل الأزمات.
- التحديات القانونية والأخلاقية في إدارة الأزمات.
- أهمية القيادة الأخلاقية في أوقات الأزمات.
- التعامل مع الأزمات العابرة للحدود.
- بناء ثقافة مؤسسية مقاومة للأزمات.
- استشراف الأزمات المستقبلية والاستعداد لها.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20–25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في ظل السرعة الفائقة لانتشار المعلومات المضللة وتزايد تعقيد الأزمات العالمية، كيف يمكن للمؤسسات أن تتحول من مجرد الاستجابة للأزمات إلى بناء مرونة استباقية، لا تكتفي بالنجاة من العاصفة، بل تخرج منها أقوى وأكثر قدرة على التكيف مع التحديات المستقبلية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية التي يقدمها BIG BEN Training Center بتركيزها الشامل والعميق على إدارة الأزمات الإعلامية وبناء المرونة المؤسسية الاستراتيجية، مما يجعلها مختلفة ومتميزة عن الدورات الأخرى التي قد تقدم نظرة عامة فقط. نحن لا نقدم مجرد معلومات نظرية، بل نوفر تطبيقًا عمليًا مكثفًا يغطي جميع جوانب دورة حياة الأزمة. على سبيل المثال، بينما قد تشرح دورات أخرى أدوات الاتصال، فإننا نغوص في تحديد المخاطر المحتملة وكيفية صياغة رسائل الأزمة بوضوح وشفافية تحت الضغط. نقدم دراسات حالة واقعية لأزمات إعلامية كبرى، ونحلل الاستراتيجيات التي مكنت المؤسسات من النجاة، بل والنمو بعد الأزمة. كما تركز الدورة على التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور أثناء الأزمات واستعادة الثقة والسمعة بعد الأزمة، مما يمنح المتدربين القدرة على قيادة مؤسساتهم خلال أصعب الظروف. يضمن الجمع بين الخبرة الأكاديمية والعملية لمدربينا حصول المتدربين على معرفة عميقة ومهارات تطبيقية لا تقدر بثمن، مما يؤهلهم ليصبحوا محترفين في إدارة الأزمات الإعلامية.