



دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة: الاستجابة الإعلامية للحوادث والبيانات الأولية ومركز المعلومات المشترك



دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة: الاستجابة الإعلامية للحوادث والبيانات الأولية ومركز المعلومات المشترك

مقدمة:

دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة دورة تمتد أسبوع في الاستجابة الإعلامية للحوادث والبيانات الأولية ومركز المعلومات المشترك، موجهة إلى موظفي الاتصال المؤسسي والعلاقات الإعلامية والاستجابة للطوارئ والصحة والسلامة والبيئة في شركات النفط والغاز والبتروكيماويات والكهرباء والمرافق، وتنتهي بإعداد خطة الاتصال في الحوادث. فحين يقع حريق أو تسرب غاز أو انسكاب نفطي أو انقطاع كهربائي، تضر البيانات البيئية أو المتضاربة بثقة المجتمع والجهات المختصة والشركاء أسرع من الحادث نفسه. ويدعم المشاركون أصلا الاستجابة للطوارئ أو العلاقات الإعلامية، ويتدربون عبر محاكاة مؤقتة لحوادث متصاعدة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تحديد موقع وظيفة الاتصال داخل تنظيم الاستجابة للطوارئ وهيكلة قيادة الحوادث في شركة الطاقة
- إعداد البيانات الأولية ونماذج الرسائل المعتمدة مسبقا ومجموعات الأسئلة والأجوبة للحرائق وتسربات الغاز والانسكابات والانقطاعات والوفيات
- إصدار الاستجابة الإعلامية والتبليغات في الساعة الأولى، بما في ذلك إبلاغ الجهات المختصة والشركاء والموظفين والمجتمعات المجاورة
- إنشاء مركز المعلومات المشترك وتشغيله مع الجهات المختصة وشركاء المشاريع المشتركة والمقاولين أثناء الحوادث الكبرى
- رصد وسائل التواصل الاجتماعي وتصحيح المعلومات المضللة وإبجاز المتحدثين للمقابلات في الموقع وفي الاستوديو
- إدارة الاتصال في مرحلة التعافي وقيادة مراجعة الاتصال بعد الحادث لتحديث الخطة

الفئة المستهدفة:

- موظفو الاتصال المؤسسي والعلاقات الإعلامية الذين يتعاملون مع استفسارات الصحافة أثناء الحوادث
- منسقو الاستجابة للطوارئ الذين يدمجون الاتصال في خطط الاستجابة والتمارين
- موظفو الصحة والسلامة والبيئة الذين يشرحون آثار الحوادث للجهات المختصة والمجتمعات
- موظفو العلاقات المجتمعية والعلاقات الحكومية الذين يحافظون على التواصل مع أصحاب المصلحة المحليين
- نقاط الاتصال في المواقع بالمصافي والمصانع وخطوط الأنابيب ومحطات الكهرباء
- موظفو الاتصال الرقمي ووسائل التواصل الذين يرصدون التغطية الإلكترونية للحوادث ويستجيبون لها

محاورة الدورة:

اليوم 1: حوادث قطاع الطاقة ووظيفة الاتصال

- أنواع الحوادث في عمليات النفط والغاز والبتروكيماويات والكهرباء
- تنظيم الاستجابة للطوارئ وأدوار فريق إدارة الأزمات
- دور مسؤول المعلومات العامة في نظام قيادة الحوادث
- خريطة أصحاب المصلحة من جهات مختصة وشركاء ومجتمعات ووسائل إعلام
- التقييم الذاتي لجاهزية الاتصال في الحوادث

اليوم 2: أطر الاتصال والخطط والنماذج

- هيكل مركز المعلومات المشترك وتوزيع الأدوار وتفعيله
- إرشادات IPIECA-IOGP للاستعداد للانسكابات النفطية في المعلومات العامة
- مكتبة البيانات الأولية للحرائق والتسربات والانسكابات
- مصفوفة التبليغ ومسار اعتماد البيانات
- أسلوب خريطة الرسائل للحقائق الفنية والبيئية

اليوم 3: استجابة الساعة الأولى والتعامل مع وسائل الإعلام

- قائمة تحقق استجابة الساعة الأولى وتسلسل إصدار البيانات
- إيجاز المتحدث في الموقع وأسلوب الجسور في الإجابة
- تخطيط المؤتمرات الصحفية وتجهيزات المركز الإعلامي
- لوحة رصد وسائل التواصل والرد على المعلومات المضللة
- تسلسل الاتصال الداخلي مع الموظفين والمقاولين

اليوم 4: الحوادث المعقدة والمخاطر والحالات الإشكالية

- الاتصال في حالات الوفاة والإصابة مع فرق التواصل مع الأسر
- رسائل الأثر البيئي للانسكابات والانبعثات الهوائية
- الاتصال في الانقطاعات الممتدة مع العملاء والجهات المختصة
- مشكلات توحيد البيانات مع شركاء المشاريع المشتركة والمقاولين
- خطط الاتصال في مرحلة التعافي وطمأنة المجتمع

اليوم 5: محاكاة الحوادث وخطة الاتصال

- محاكاة حريق في مصفاة مع مدخلات إعلامية مؤقتة
- محاكاة انسكاب بحري مع تشغيل مركز المعلومات المشترك
- محاكاة انقطاع كهربائي مع تصاعد على وسائل التواصل
- مراجعة الاتصال بعد الحادث والدروس المستفادة
- استكمال خطة الاتصال في الحوادث ومراجعة الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- صياغة البيانات الأولية
- إدارة التبليغ عن الحوادث
- تشغيل مركز المعلومات المشترك
- إعداد المتحدثين
- رصد وسائل التواصل الاجتماعي
- التواصل بشأن المخاطر البيئية
- التنسيق مع أصحاب المصلحة
- مراجعة الاتصال بعد الحادث

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة الاتصال في الحوادث بما تظمه من بيانات أولية ومصفوفة تبليغ وإجراء لمركز المعلومات المشترك إلى مدير الاستجابة للطوارئ ورئيس الاتصال المؤسسي
- تحديد ما يقال ومن يعتمد منه ومن يبلغ أولاً في الساعة الأولى من الحادث
- تجنب البيانات المتضاربة والتبليغات المتأخرة والشائعات التي لا يرد عليها والتي تضعف ثقة الجهات المختصة والشركاء والمجتمعات
- تدريب نقاط الاتصال في المواقع والمتحدثين على النماذج وأسلوب الإيجاز وتمارين المحاكاة التي جرى التدريب عليها

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون خطة الاتصال في الحوادث إلى مدير الاستجابة للطوارئ ورئيس الاتصال المؤسسي وإدارة الموقع لاعتمادها ضمن خطة الاستجابة للطوارئ. ويعتمدون عليها في الاتفاق على صلاحيات اعتماد البيانات ومسؤوليات التبليغ وطريقة تزويد مركز المعلومات المشترك بالموظفين. وبعد التمرين التالي أو أي حادث فعلي تراجع المؤسسة سرعة إصدار البيانات ودقة التغطية الإعلامية والنماذج التي تحتاج إلى تعديل.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في دعم العلاقات الإعلامية أو الاستجابة للطوارئ أو الصحة والسلامة أو العلاقات المجتمعية في شركة طاقة. ويفيده إحضار خطة الاستجابة الحالية أو بيان سابق مجهل أو تقرير تمرين لتطبيق المحاكاة على مؤسسته.

بم تختلف دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة عن دورة الاتصال في الأزمات للقيادات؟

هذه الدورة للممارسين الذين يعدون البيانات ويصدرونها أثناء الحوادث التشغيلية مثل الحرائق والتسربات والانسكابات والانقطاعات، ويشغلون مراكز المعلومات المشتركة. أما دورات القيادات فتتركز على قرارات الإدارة العليا والسمعة في جميع القطاعات.

ما مركز المعلومات المشترك في الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة؟

مركز المعلومات المشترك موقع واحد أو فريق افتراضي تنسق فيه الشركة والجهات المختصة والشركاء المعلومات العامة أثناء الحادث الكبير. وهو يحافظ على اتساق البيانات ويمنع تضارب الرسائل ويمنح وسائل الإعلام مصدرا موثوقا واحدا للتحديثات.

ماذا يعود به المشارك من دورة الاتصال في الأزمات لشركات الطاقة؟

يعود المشارك بخطة الاتصال في الحوادث تضم مكتبة بيانات أولية ومصفوفة تبليغ ومسار اعتماد وإجراء لمركز المعلومات المشترك وأسلوبا لرصد وسائل التواصل، جاهزة للاختبار في تمرين الطوارئ التالي.