CONCEPT

الاتصال في الأزمات وإدارة القضايا الحساسة

7 – 11 يونيو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



الاتصال في الأزمات وإدارة القضايا الحساسة

المرجع: 1109_5463 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: مفاهيمي · **أسلوب التطبيق:** محاكاة

مقدمة

معظم الأزمات إما قضايا ظلت ظاهرة لشهور قبل أن تنفجر، وإما حوادث حسمت الساعات الأولى من الاتصال نتيجتها. والمؤسسات التي تفتقر إلى منهجية مجربة تستجيب متأخرة، أو تتناقض رسائلها عبر القنوات، أو تختار ردا لا يتناسب مع درجة مسؤوليتها. تعد هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية لاستباق القضايا الناشئة وتوجيه الاتصال عند وقوع الأزمة، استنادا إلى المواصفات الدولية لإدارة الأزمات وأبحاث الاتصال فيها. ومن خلال تمارين محاكاة محددة الوقت، يبني المشاركون دليل الاتصال في الأزمات لفريق إدارة الأزمات في مؤسساتهم.

أهداف الدورة

- التمييز بين القضية والحادث والأزمة، وتقدير متى تحتاج القضية الناشئة إلى تدخل القيادة التنفيذية
- إرساء عملية لإدارة القضايا ترصد المخاطر الناشئة وتتابعها قبل أن تتحول إلى أزمات
- اختيار استراتيجيات الرد على الأزمة بما يتناسب مع درجة مسؤولية المؤسسة، استنادا إلى نظرية SCCT وأبحاث ترميم الصورة
- توجيه الساعات الأولى من الاستجابة: تصنيف الخطورة والبيانات المبدئية وتسلسل إبلاغ أصحاب المصلحة والاعتمادات
- الإشراف على منصات التواصل والمعلومات المضللة والاتصال الداخلي خلال الأزمة، وقيادة مراجعة ما بعد الأزمة
- إعداد دليل الاتصال في الأزمات جاهزا لاعتماده من فريق إدارة الأزمات في المؤسسة

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية العليا الأعضاء في فريق إدارة الأزمات أو القائدة له
- قيادات الاتصال المؤسسي والشؤون المؤسسية المسؤولة عن الاستجابة الاتصالية للأزمات
- رؤساء وظائف العمليات والسلامة والمخاطر الذين قد تتحول الحوادث في نطاقهم إلى أزمات عامة
- القيادات المسؤولة عن برامج استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- القيادات العليا في القطاع الحكومي والقطاع غير الربحي المطالبة بالتواصل عند تعطل الخدمات

محاور الدورة

اليوم الأول: القضايا والأزمات وتحدي الاتصال

- تعريفات القضية والحادث والأزمة في المواصفة ISO 22361 لإدارة الأزمات
- تحليل دورة حياة القضية بنموذج Chase-Jones لإدارة القضايا
- الرصد الاستباقي للقضايا وتصميم سجل القضايا
- تصنيف الأزمات وفق مجموعات SCCT: الضحية والعرضية والقابلة للمنع
- تقييم جاهزية الاتصال في الأزمات وفق قائمة تحقق مستندة إلى ISO 22361

اليوم الثاني: أطر الاتصال في الأزمات ومواصفاته

- استراتيجية الاتصال في الأزمات ومبادئ اتساق الرسائل في ISO 22361
- نظرية الاتصال الموقفي في الأزمات SCCT: مواءمة الرد مع درجة المسؤولية
- استراتيجيات ترميم الصورة عند Benoit
- التنسيق وتبادل المعلومات في إدارة الحوادث وفق ISO 22320
- ربط استمرارية الأعمال وفق ISO 22301 بالاتصال في الأزمات

اليوم الثالث: قيادة الاستجابة الاتصالية

- مصفوفة خطورة الأزمة ومحفزات التصعيد
- نماذج البيان المبدئي ورسائل الساعة الأولى
- تسلسل إبلاغ أصحاب المصلحة: الموظفون والعملاء والشركاء والجهات المختصة ووسائل الإعلام
- أدوار فريق الاتصال في الأزمات وبروتوكول الاعتماد
- الموقع الاحتياطي المعد مسبقا ومكتبة المحتوى المعتمد سلفا

اليوم الرابع: منصات التواصل والمعلومات المضللة والتعافي

- رصد منصات التواصل والتصعيد وفق إرشادات ISO 22329
- شجرة قرار الرد على المعلومات المضللة والشائعات
- إطار قرار الاعتذار: المخاطر القانونية مقابل توقعات أصحاب المصلحة
- تسلسل إحاطة الموظفين في الاتصال الداخلي خلال الأزمة
- مراجعة ما بعد الأزمة وبنية تقرير الدروس المستفادة

اليوم الخامس: محاكاة الأزمة ودليل الاتصال في الأزمات

- محاكاة أزمة سلامة منتج مع مستجدات إعلامية ورقمية محددة الوقت
- محاكاة أزمة اختراق بيانات مع نقاط قرار للقيادة التنفيذية
- استخلاص الدروس من المحاكاة بمراجعة الخط الزمني للاستجابة
- تجميع دليل الاتصال في الأزمات: المصفوفة والنماذج والتسلسل
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الدليل

المهارات المكتسبة

- استباق القضايا
- تقييم خطورة الأزمات
- اختيار استراتيجية الرد
- اعتماد رسائل الأزمة
- ترتيب أولويات إبلاغ أصحاب المصلحة
- الرد على المعلومات المضللة
- التعلم بعد الأزمات

لماذا تحضر هذه الدورة

- تخرج بدليل الاتصال في الأزمات لفريق الأزمات في مؤسستك، بعد اختباره تحت ضغط الوقت في المحاكاة
- تتخذ قرارات الساعة الأولى بشأن ماذا تقول ولمن وبأي ترتيب وفق منهجية تدربت عليها
- تتعرف على القضايا الناشئة الأرجح أن تصبح أزمتك القادمة ما دام هناك وقت للتصرف
- تستفيد من قيادات في قطاعات أخرى واجهت أزمات في المنتجات والبيانات والسلامة والخدمات

الخاتمة

يحسم الاتصال في الأزمات إلى حد كبير قبل وقوعها، في القضايا التي تختار المؤسسة رصدها والدليل الذي تعده. تنتقل هذه الدورة من دورة حياة القضايا وأنواع الأزمات، مرورا بالمواصفات الدولية وأبحاث الاستجابة، وصولا إلى قرارات تصنيف الخطورة والبيانات ومنصات التواصل والتعافي التي تتخذها القيادات تحت الضغط. ويختبر اليوم الأخير كل منهجية في محاكاة محددة الوقت، فيمنح دليل الاتصال في الأزمات الذي يكمله كل مشارك فريق الأزمات في مؤسسته نقطة انطلاق مجربة للحدث القادم.