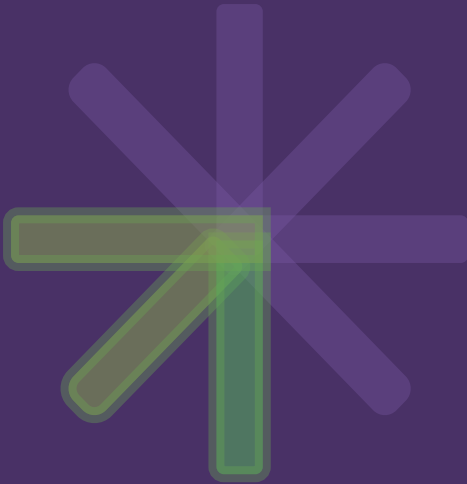


دورة الاتصال في الأزمات للقيادات: المتحدث الرسمي والتواصل مع أصحاب المصلحة





دورة الاتصال في الأزمات للقيادات: المتحدث الرسمي والتواصل مع أصحاب المصلحة

ملخص البرنامج

الاتصال في الأزمات للقيادات: المتحدث الرسمي والتواصل مع أصحاب المصلحة دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى القيادات على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك دليل عملي للاتصال في الأزمات خاص بمؤسسته. فالكلمات العلنية الأولى في الحادث كثيرا ما تصنع الثقة أكثر من الاستجابة نفسها، ومع ذلك يختار المتحدث الرسمي غالبا في يوم الحادث وتصاغ البيانات تحت الضغط. وبعد البرنامج الأشخاص والرسائل والقنوات مسبقا، ثم يختبرها في محاكاة واقعية لوسائل الإعلام وأصحاب المصلحة. تقدم هذا البرنامج في الاتصال في الأزمات مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

قد يحول الصمت أو التخمين أو بيان غير موفق حادثا محدودا إلى أزمة سمعة تدوم أطول من الحدث ذاته. والمؤسسات التي تتحدث مبكرا وبدقة وتعاطف تحتفظ بثقة موظفيها ومجتمعاتها والجهات الرقابية وعملائها. والقادة الذين يمسكون بزمام الرسالة وتوقيتها يحدون من الشائعات ويحمون رخصة العمل ويختصرون طريق التعافي.

- الضرر على السمعة واتجاهات التغطية الإعلامية: يقل حين تكون البيانات الأولية والمتحدثون جاهزين خلال الساعة الأولى.
- ثقة أصحاب المصلحة والجهات الرقابية: تتعزز بإحاطات متسقة وفي وقتها تطابق الحقائق.
- ثقة الموظفين وتركيزهم التشغيلي: تتحسن حين يسمع العاملون من قادتهم قبل أن يقرؤوا الخبر في مكان آخر.

المبادئ والأساس المعرفي

- نظرية الاتصال الظرفي في الأزمات Situational Crisis Communication Theory: تطابق استراتيجيات الاستجابة مع نوع الأزمة ودرجة تهديد السمعة في الجلستين 1 و4.
- خرائط الرسائل وفق Covello: تبني رسائل رئيسة قصيرة مدعومة بالحقائق للجمهور شديد القلق في الجلسة 2.
- مبادئ اتصال المخاطر في حالات الطوارئ: توجه استجابة الساعة الأولى والتعاطف والدعوة إلى الفعل في الجلستين 2 و3.
- المواصفة ISO 22329:2021 لإرشادات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الطوارئ: تؤطر الرصد الرقمي والمعلومات العامة ومكافحة الشائعات في الجلسة 3.



المشاركون المستهدفون

- التنفيذيون الذين قد يطلب منهم الحديث علنا باسم المؤسسة أثناء الحوادث.
- القادة المسؤولون عن الشؤون المؤسسية والعلاقات الإعلامية والتواصل مع أصحاب المصلحة.
- رؤساء الصحة والسلامة والبيئة والعمليات الذين يحيطون الجهات الرقابية والمجتمعات والموظفين بعد الحوادث.
- كبار المسؤولين المكلفون بمهام المتحدث الرسمي للجهات العامة.

يخدم البرنامج قطاعات الطاقة والصناعة والطيران والنقل والرعاية الصحية والجهات الحكومية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الأزمة حسب نوعها ودرجة تهديد السمعة لاختيار استراتيجية الاستجابة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء بيانات أولية وخرائط رسائل للجمهور شديد القلق.
3. سيكون المشاركون قادرين على أداء دور المتحدث الرسمي في المقابلات الإعلامية والمؤتمرات الصحفية تحت الضغط.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم ترتيبات رصد وسائل التواصل الاجتماعي والرد على الشائعات.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التواصل مع الموظفين والمجتمعات والجهات الرقابية والشركاء أثناء الحادث.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير نهج الاعتذار وتحمل المسؤولية واستعادة السمعة بعد الأزمة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس الاتصال في الأزمات

ما الذي يحدد ما إذا كان الاتصال يحتوي الأزمة أم يؤججها؟

- أنواع الأزمات وفق Situational Crisis Communication Theory
- تقييم تهديد السمعة واستراتيجيات الاستجابة
- أدوار الاتصال في الأزمات ومسارات الاعتماد والمراجعة القانونية
- دروس من حوادث صناعية وحوادث طيران
- تدقيق جاهزية الاتصال في الأزمات

اليوم 2: الساعة الأولى وتصميم الرسائل

ماذا تقول المؤسسة قبل أن تتضح كل الحقائق؟



- نماذج البيانات الأولية ومسارات اعتمادها
- خرائط الرسائل للجمهور شديد القلق
- اتصال المخاطر: التعاطف والدقة والدعوة إلى الفعل
- صحائف الوقائع المعتمدة مسبقا والمواقع الاحتياطية
- الجدول الزمني للاتصال في الساعة الأولى

اليوم 3: الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الشائعات

كيف يتعامل مع الصحفيين والجمهور الرقمي مع تطور القصة؟

- أساليب المقابلات الإعلامية وتقنية الجسر
- تخطيط المؤتمر الصحفي وإدارته
- الرصد الرقمي والمعلومات العامة وفق ISO 22329:2021
- الاستجابة للشائعات والمعلومات المضللة
- اختيار المتحدث الرسمي والتدريب أمام الكاميرا

اليوم 4: أصحاب المصلحة والاعتذار والتعافي

كيف تبقى الفئات المختلفة على اطلاع وتعاد بناء الثقة؟

- تحليل أصحاب المصلحة في الحوادث
- التواصل مع الموظفين وأسره
- إحاطات الجهات الرقابية والشركاء
- الاعتذار وتحمل المسؤولية واستراتيجيات إعادة البناء
- استعادة السمعة ومراجعة ما بعد الأزمة

اليوم 5: تطبيق الاتصال في الأزمات للقيادات

كيف تجمع الأدوات في دليل عملي وتختبر تحت الضغط؟

- تطبيق تدقيق الجاهزية على مؤسسة أحد المشاركين
- صياغة خرائط الرسائل لسيناريو ذي أولوية
- محاكاة مؤتمر صحفي مباشر مع ملاحظات الزملاء
- اختبار تسلسل إحاطات أصحاب المصلحة
- عرض دليل الاتصال في الأزمات



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة، إذ يؤدي المشاركون دور المتحدثين في مقابلات مسجلة ومؤتمرات صحفية وسيناريوهات رقمية سريعة مستمدة من حالات في الطاقة والنقل والرعاية الصحية. ويراجع كل تمرين في ضوء خريطة الرسائل واستراتيجية الاستجابة، ليتدرب المشاركون على ما يقال وطريقة قوله معاً.

- نشاط مقترح: إلقاء بيان أولي خلال خمس عشرة دقيقة من حريق محاكى في منشأة صناعية.
- نشاط مقترح: التعامل مع مقابلة تلفزيونية عداية بعد حادث يمس سلامة المرضى.
- نشاط مقترح: الرد على شائعة كاذبة تنتشر رقمياً أثناء تعطيل رحلات جوية.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليلاً للاتصال في الأزمات لمؤسسته، يتضمن استراتيجيات استجابة حسب السيناريو، ونماذج للبيانات الأولية، وخرائط للرسائل، وقائمة بالمتحدثين، وترتيبات للرصد الرقمي، وتسلسل لإحاطات أصحاب المصلحة، وقائمة تحقق للتعافي، جاهزاً للاعتماد الإدارة التنفيذية.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة الاتصال في الأزمات القيادات من غير المتخصصين في الاتصال؟

نعم، فهي مصممة للتنفيذين وكبار المسؤولين ورؤساء الإدارات الذين قد يتحدثون باسم المؤسسة، وتفترض خبرة قيادية دون اشتراط تدريب إعلامي سابق.

ما النماذج التي تقوم عليها دورة الاتصال في الأزمات للقيادات؟

تستند إلى Situational Crisis Communication Theory، وخرائط الرسائل وفق Covello، ومبادئ اتصال المخاطر في الطوارئ، وإرشادات ISO 22329:2021 لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الطوارئ.

كيف يستخدم دليل الاتصال في الأزمات في العمل؟

يصبح المرجع الجاهز لمؤسستك عند الحوادث، بما يضمنه من نماذج وخرائط رسائل وأدوار وتسلسل للإحاطات يمكن تفعيلها فوراً والتدرب عليها في تمارين دورية.

بم تختلف دورة الاتصال في الأزمات عن برامج قيادة الأزمات؟

تركز على الرسائل والقنوات والمتحدثين، بينما تركز برامج قيادة الأزمات على هياكل القيادة واتخاذ القرار التنفيذي.