

# € TRAINING

إدارة الأزمات الإعلامية



## إدارة الأزمات الإعلامية

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يناقش هذا البرنامج إدارة الأزمات الإعلامية وكيفية الدفاع عن السمعة وإصلاح الأضرار التي قد تلحق بها في أوقات الأزمات، وتتضمن المواضيع كيفية تحضير استراتيجية للاتصال في أوقات الأزمات عبر الإعلام وتتبع الأخبار والشائعات سريعة الانتشار وتحليلها عند حدوث أزمة ما، كما أنك ستكتسب ملكة إصدار الأحكام الصائبة بشأن كيفية التفاعل، والتحكّم بزمّام الاتصالات في حالة الأزمات الإعلامية.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على ماهية الأزمة والفرق بينها وبين المشكلة والمفهوم العلمي لإدارة الأزمات.
- التعرف على أنواع الأزمة وخصائصها وأسباب نشأتها.
- معرفة كيفية إدارة الأزمات وحل المشكلات.
- اكتساب مقومات نجاح إدارة الأزمات.
- التعرف على فريق إدارة الأزمة والنشاط اليومي للمركز الإعلامي أثناء الأزمة.
- التعرف على دورة حياة الأزمة.
- اكتساب مهارات بناء إستراتيجية مميزة لإدارة الأزمة.
- اكتساب مهارات التعامل مع الشائعات والآراء الإعلامية المعادية.
- اكتساب مهارات استشعار الأزمات قبل وقوعها وإدارتها إعلامياً في حال حدوثها.
- التعرف على أساليب اتخاذ القرارات والعوامل المؤثرة في اتخاذه.
- استراتيجية الاتصال والتخطيط في أوقات الأزمات.
- بناء الثقة في اماكن العمل.
- دراسات المخاطر وإمكانية وقوعها
- إدارة المخاطر.

### الفئات المستهدفة :

- مدراء المكاتب.
- موظفو العلاقات العامة.
- رؤساء الأقسام وأصحاب القرار.
- المنسقون والمشرفون والذين تتطلب طبيعته عملهم المهارة والتخطيط وإدارة الأزمات.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### إدارة الأزمات:

- ماهية الأزمة والفرق بينها وبين المشكلة.
- المفهوم العلمي لإدارة الأزمات.
- الفروق الجوهرية بين إدارة الأزمات والإدارة بالازمات.
- مقومات نجاح إدارة الأزمات.
- تكوين فريق إدارة الأزمات ومهامه.
- أنظمة الإنذار المبكر.

- التعلم من الأزمة.

## الوحدة الثانية:

### تحليل المشكلات:

- أساليب التعرف على المشكلات.
- التنبؤ بالمشكلات.
- دور التخطيط في تلافي المشكلات.
- أسلوب كينجر تريجو في تحليل المشكلات.
- نموذج الخطوات الخمس لتشخيص المشكلات.
- المدخل الإبتكاري في حل المشكلات.

### اتخاذ القرارات:

- ماهية القرار والظروف التي تحيط به.
- معيار الجودة والقبول في اتخاذ القرارات.
- عوامل مؤثرة في اتخاذ القرارات.
- أساليب اتخاذ القرارات.
- العصف الذهني.
- سمكة اشيكوا.
- تحليل باريتو.
- المنظم البياني.

## الوحدة الثالثة:

### بناء الثقة في أماكن العمل:

- نظرة عامة على السلوك الانساني.
- مقومات الأداء البشري.
- الدوافع {القيم والاتجاهات}.
- مبادئ التأثير الإيجابي.
- المفهوم الذاتي والتفكير الإيجابي.
- نموذج مرسيديس للسلوك الإنساني.

### الاتصال في وقت الأزمات:

- مبادئ الاتصال في وقت الأزمات.
- القنوات والمنصّات للاتصال أثناء الأزمات.
- استراتيجية الاتصال والتخطيط في أوقات الأزمات.
- الاستجابة والتفاعل في أوقات الأزمات.

## الوحدة الرابعة:

### تشكيل فريق العمل:

- تعريف المهمة.
- تشكيل فريق العمل.
- شرح المسؤوليات والإمكانيات وتحليل الموارد.
- دراسات المخاطر وإمكانية وقوعها.
- الوقاية من المخاطر.
- إعداد خطة التعامل والاستجابة.
- التنفيذ والاستجابة.



- التعافي أو استعادة النشاط أو إعادة الانتشار.
- الرصد والمراقبة.
- التقييم والمراجعة.
- التدريب والتعليم.

## الوحدة الخامسة:

### إدارة المخاطر:

- الإدراك والاعتناع بوجود المخاطر.
- إدراك المؤسسات والمجتمعات وصانعي القرار بأهمية إدارة الأزمات والكوارث ووضع خطة الطوارئ.
- ضمان تطبيق الخطة من خلال وضع قوانين ناظمة.
- تحديد جهة أو لجنة محددة مسؤولة لوضع وتنفيذ عملية التخطيط.