



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 16 - 20 / 02 / 2025.





مقدمة :

في عالمٍ متزايد التعقيد، تُعدُّ الأزمات والكوارث -سواءً كانت طبيعية أو بشرية المنشأ- اختبارًا حقيقيًا لِقُدْرَاتِ الحكومات على التعامل مع المواقف الطارئة بفعالية وحكمة. ولا يقتصر دور الحكومات في هذه الأوقات على إدارة الأزمة وتقديم الدعم للمكوبين فحسب، بل يتعدى ذلك إلى التواصل الاستراتيجي الفعال مع الجمهور وطمأنتهم وتقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. إنَّ التواصل الشفاف والموثوق يُسهم في تهدئة المخاوف، ومنع انتشار الشائعات، وتعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يُعزز من فاعلية جهود إدارة الأزمات ويُسرِّع من عملية التعافي. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركون بالمعرفة والمهارات اللازمة لِتَبْنِي أفضل ممارسات التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث، وذلك من خلال مجموعة متكاملة من المحاور التي تُغطِّي مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث وأهميته.
- التعرف على مراحل إدارة الأزمات ودور التواصل في كل مرحلة.
- إتقان مهارات صياغة رسائل تواصلية فعالة في أوقات الأزمات.
- التعامل مع وسائل الإعلام باحترافية أثناء الأزمات والكوارث.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية للتواصل مع الجمهور.
- قياس أداء التواصل الاستراتيجي في الأزمات وتقييم النتائج.
- الالتزام بأخلاقيات التواصل في الأزمات والكوارث.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مبادئ التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث

- مفهوم التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث وأهميته في التخفيف من الآثار السلبية.
- مراحل إدارة الأزمات (الوقاية، الاستعداد، الاستجابة، التعافي) (دور التواصل في كل مرحلة).
- مبادئ التواصل الفعال في الأزمات (السرعة، الدقة، الشفافية، التعاطف، المصادقية).
- ورشة عمل: تحليل حالات واقعية للتواصل الحكومي في أزمات وكوارث سابقة.



اليوم الثاني:

صياغة رسائل تواصلية فعالة في أوقات الأزمات

- أنواع الرسائل التواصلية في الأزمات (تحذيرية، إرشادية، تطمينية، توعوية).
- صياغة رسائل واضحة وموجزة ومؤثرة تتناسب مع مختلف وسائل التواصل والجمهور المستهدف.
- استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت المناسبة عند التواصل أثناء الأزمات.
- ورشة عمل: تطبيق مهارات صياغة الرسائل على سيناريوهات أزمات مختلفة.

اليوم الثالث:

التعامل مع وسائل الإعلام في الأزمات والكوارث

- بناء علاقات إيجابية مع وسائل الإعلام قبل وأثناء وبعد الأزمات.
- مهارات التعامل مع وسائل الإعلام (التصريحات الصحفية، المقابلات التلفزيونية، المؤتمرات الصحفية).
- إدارة تدفق المعلومات ومنع انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة.
- ورشة عمل: محاكاة واقعية للتعامل مع وسائل الإعلام أثناء أزمة افتراضية.

اليوم الرابع:

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات

- أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات (السرعة، الانتشار، التفاعل).
- أفضل ممارسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات (الدقة، الشفافية، التحديث المستمر).
- إدارة الحوار الرقمي والرد على استفسارات ومخاوف المواطنين بفعالية.
- ورشة عمل: تطوير خطة للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء أزمة افتراضية.



اليوم الخامس :

قياس الأداء والتقييم والمتابعة

- مؤشرات قياس أداء التواصل الاستراتيجي في الأزمات (الوعي، الفهم، الثقة، الرضا).
- أدوات قياس أداء التواصل في الأزمات (استطلاعات الرأي، تحليل وسائل التواصل الاجتماعي).
- التقييم والتعلم من تجارب الأزمات السابقة لتحسين استراتيجيات التواصل في المستقبل.
- أخلاقيات التواصل في الأزمات والكوارث (الصدق، الموضوعية، احترام الخصوصية، عدم نشر الذعر).
- ورشة عمل: تقييم حملة تواصل حكومية في أزمة سابقة واستخلاص الدروس المستفادة.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.