



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

بناء علاقات قوية مع وسائل الإعلام

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 09 - 13 / 03 / 2025.





مقدمة :

في عالمٍ متزايد الترابط والتعقيد، تُشكّل الأزمات والكوارث -سواءً كانت طبيعية أو بشرية المنشأ- تحديًا حقيقيًا لقدرات الحكومات على إدارة المواقف الطارئة بكفاءة وفعالية. ففي خضمّ الفوضى وعدم اليقين، يُصبح التواصل الاستراتيجي بمثابة البوصلة التي تُوجّه جهود الاستجابة وتُساعد على استعادة الاستقرار والثقة. إنّه أداة لا غنى عنها لتوعية الجمهور بمخاطر الأزمة، وتقديم الإرشادات والدعم اللازم، ومواجهة الشائعات بمعلومات دقيقة وموثوقة. ولا يقتصر دور التواصل الاستراتيجي على تخفيف الآثار السلبية للأزمات فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تعزيز الصمود المجتمعي، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، وإعادة بناء المجتمعات بشكل أفضل. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتبني أفضل ممارسات التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث، وذلك من خلال مجموعة متكاملة من المحاور التي تُغطّي مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم، باستخدام أحدث الأساليب والتقنيات.

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:

إطار التواصل الاستراتيجي في إدارة الأزمات

- مفهوم التواصل الاستراتيجي في الأزمات والكوارث: النظرية والتطبيق.
- مراحل إدارة الأزمات (الوقاية، الاستعداد، الاستجابة، التعافي) (دور التواصل في كل مرحلة).
- بناء خطط التواصل الاستراتيجي للأزمات: تحديد الأهداف، الرسائل، الجمهور، القنوات.
- ورشة عمل: تطوير إطار عمل للتواصل الاستراتيجي في أزمة افتراضية.



اليوم الثاني :

صياغة الرسائل التواصلية في الأزمات

- أنواع الرسائل التواصلية في الأزمات: تحذيرية، إرشادية، تطمينية، توعوية، دعوية.
- صياغة رسائل واضحة، موجزة، مُقنعة، ومُراعية للحساسيات الثقافية والاجتماعية.
- استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت المناسبة عند التواصل في المواقف الحرجة.
- ورشة عمل: تطبيق مهارات صياغة الرسائل على سيناريوهات أزمات مُتنوعة.

اليوم الثالث:

التعامل مع وسائل الإعلام في الأزمات

- بناء شراكات استراتيجية مع وسائل الإعلام لتعزيز التعاون والتنسيق أثناء الأزمات.
- مهارات التعامل مع وسائل الإعلام: التصريحات الصحفية، المقابلات، المؤتمرات الصحفية.
- إدارة تدفق المعلومات ومواجهة الأخبار الكاذبة والشائعات باستخدام أحدث التقنيات.
- ورشة عمل: محاكاة واقعية للتعامل مع وسائل الإعلام في أزمة مُتصاعدة.

اليوم الرابع:

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات

- أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات: الوصول، السرعة، التفاعل.
- أفضل ممارسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات: الدقة، الشفافية، التفاعل المُستمر.
- إدارة الحوار الرقمي والرد على استفسارات ومخاوف المواطنين بكفاءة وفعالية.
- ورشة عمل: تطوير خطة متكاملة للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي في أزمة مُعقدة.



اليوم الخامس:

قياس الأداء والتقييم والتعلم من الأزمات

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

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.