



إدارة الأزمات الإعلامية وبناء غرفة عمليات الاتصال المؤسسي



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 11 / 12 - 08



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم تعد إدارة الأزمات الإعلامية مجرد رد فعل لترميم الضرر، بل أصبحت منظومة دفاعية استباقية تعتمد على "غرفة عمليات" ذكية تدير الحقيقة في الوقت الفعلي. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من بناء وتشغيل غرف عمليات اتصال مؤسسي متطورة تدمج بين الذكاء الاصطناعي والحكمة البشرية. يركز البرنامج على كيفية حوكمة التدفق المعلوماتي أثناء الأزمات لضمان النزاهة المطلقة والسيادة السردية، مما يضمن قيادة المؤسسة وقدرتها على تحويل التحديات الإعلامية إلى فرص لتعزيز الثقة الوطنية والتميز العالمي.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم **غرف العمليات الإعلامية الذكية** وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية.
- تطوير مهارات هندسة "أنظمة الإنذار المبكر" لرصد الأزمات الإعلامية وتصفير مخاطرها قبل التفاقم.
- إتقان فن بناء وتجهيز غرف الاتصال المؤسسي (War Rooms) بالتقنيات والكوادر المتخصصة.
- حوكمة مسارات اتخاذ القرار الإعلامي أثناء الأزمات لضمان النزاهة والاتساق مع القيم الوطنية.
- اكتساب مهارات **تصفير زمن الاستجابة (Zero Latency)** عبر أتمتة تدفق البيانات والتحقق الرقمي.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال حماية قنوات الاتصال من الاختراق أو "التضليل الممنهج".
- تطبيق استراتيجيات "القيادة الاتصالية تحت الضغط" لضمان ثبات الرواية الرسمية ونزاهتها.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بالشفافية والسرية المعلوماتية في الأزمات.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل غرفة العمليات إلى "مركز حصانة" يحمي السمعة ويدعم جودة الحياة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الأزمات في عصر تصفير البيروقراطية

الرشاقة الإعلامية وهندسة الجاهزية الاستباقية

- مفهوم إدارة الأزمات السيادية: الانتقال من "خطة على الورق" إلى "منظومة تقنية حية".
- مواءمة غرفة العمليات مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي عوائق الاعتماد السريع للبيانات؟
- تحليل العلاقة بين "مركزية المعلومة" وبين بناء المصداقية الوطنية في الفضاء الرقمي.
- تمرين "بروتوكول تصفير الاستجابة": تصميم مسارات اتخاذ قرار تتجاوز البيروقراطية التقليدية بنزاهة.

النزاهة والسيادة في بناء "الدرع الإعلامي"

- مفهوم "السيادة السردية": كيف تضمن غرفة العمليات ملكية المؤسسة للحقيقة من اللحظة الأولى؟
- دور القائد في حماية صورة المؤسسة عبر ممارسات النزاهة والصدق في مواجهة الحقائق الصعبة.
- سيكولوجية الثقة الرقمية: بناء المصداقية عبر "الشفافية المسؤولة" والعدالة في نشر المعلومات.
- صياغة ميثاق "أخلاقيات غرفة العمليات" لضمان توافق الأداء مع الهوية والسيادة الوطنية.

اليوم الثاني:

هندسة غرفة عمليات الاتصال المؤسسي (Technical Setup)

السيادة التقنية والربط البيئي الذكي للأنظمة

- المكونات المادية والتقنية لغرفة العمليات الحديثة: شاشات الرصد، أنظمة التحليل، ومنصات النشر.
- الأمان الرقمي كركيزة للغرفة: حماية "مركز القيادة" من الاختراق أو التجسس المعلوماتي.
- إدارة الهوية الرقمية وأثرها على موثوقية المصادر والبيانات المتدفقة لغرفة العمليات بنزاهة.
- تمرين تقني: تصميم "لوحة مؤشرات الأزمة" (Crisis Dashboard) التي توفر رؤية شاملة في الوقت الفعلي.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في الرصد

- حدود استخدام "خوارزميات الإنصات" في تحليل مشاعر الجمهور دون انتهاك السرية أو القيم.
- حوكمة مخرجات أنظمة "التنبؤ بالأزمات": الضمان الأخلاقي لعدم التضليل أو التهويل التقني.
- مفهوم "الأمانة في البيانات الضخمة": تجنب الانحياز الخوارزمي في تقييم حجم الأزمة الإعلامية.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في "صياغة الردود العاجلة".

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في إدارة المعلومات والأزمات

النزاهة الرقمية ومكافحة "التزييف" وحروب المعلومات

- أخلاقيات "الحقيقة الرقمية": دور غرفة العمليات في حسم الجدل ببيانات نزيهة وغير منحازة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "تفنيد الشائعات": كيف نضمن الشفافية والعدالة في توضيح الحقائق؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح "إنذار آلي" خاطئ قد يسبب قلقاً مجتمعياً.
- حساب معامل الثقة في المعلومات الميدانية لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الهلوسة الرقمية".

حوكمة المسؤولية عن مخرجات غرف العمليات الذكية

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "خطأ إجرائي" ناتج عن أتمتة الاستجابة في غرفة العمليات.
- إدارة العلاقة مع مزودي التقنية والمنصات: ضمان السيادة والشفافية في الخوارزميات المطبقة.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في البيانات الإعلامية الحساسة.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "تسريب معلوماتي" من داخل المنظومة وكيفية التعامل معه بنزاهة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة تحت الضغط

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في بيئة هجينة

- أخلاقيات إدارة الأزمات: الموازنة بين "سرعة النشر" وبين الوفاق والسيادة الحكومية والمهنية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية لغرفة العمليات" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي.
- بناء نظام "الإفصاح الاستباقي الشامل": ضمان الشفافية المطلقة لتصفير فرص انتشار الأجندات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "التواصل الرقمي" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.

أخلاقيات الاستجابة لـ "التزييف العميق" والاختراقات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تؤدي لتشويه السردية الرسمية للغرفة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل أنظمة غرفة العمليات: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة.
- إدارة "التعافي الذهني للجمهور": إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في الرأي العام.
- بناء خطة "الحصانة الإعلامية الشاملة": تحصين غرفة العمليات ضد الهجمات الإعلامية المنهجية.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج غرفة العمليات الريادي

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الاستجابة والتعافي الذكية والتميز

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج أدوات إدارة الأزمات الاستباقية في الممارسات اليومية بمرونة ورشاقة تضمن سيادة الرواية والتميز والنمو المستدام.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ غرفة العمليات المؤسسية لضمان استدامة النزاهة والشفافية والوضوح في قيادة المواقف الصعبة والريادة العالمية.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في إدارة "الحصانة الإعلامية" والرشاقة والوضوح والنمو المؤسسي.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والإعلامية المعقدة (مثل التضليل الممنهج العابر للحدود) وصياغة الحلول الاستباقية الناجحة والتميز في الأداء الحكومي الشامل.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة معلوماتية" تضمن نزاهة إدارة الأزمات بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة غرف عمليات اتصال ذكية بمرونة وتوافق مع متطلبات السيادة الوطنية والريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة الذكية لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة المعلومات تحت الضغط يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الحوكمة والاتصال.

الفئة المستهدفة:

- القيادات العليا ومدراء إدارات الاتصال الحكومي وإدارة الأزمات والمخاطر.
- مسؤولو التميز، الحوكمة، والتحول الرقمي في الجهات السيادية والاتحادية.
- مستشارو الإعلام الاستراتيجي، المتحدثون الرسميون، ومدراء السمعة المؤسسية.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير منظومات الاستجابة السريعة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "مدير غرفة عمليات الاتصال النزيه".

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)