JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة الإعلام أثناء الأزمات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة الإعلام أثناء الأزمات

إدارة الإعلام أثناء الأزمات محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين لمديري العلاقات الإعلامية والمسؤولين الصحفيين والمتحدثين الرسميين، ويخرج منها كل مشارك بحقيبة المكتب الصحفي للأزمات جاهزة لمشاركتها مع زملائه. فغرف الأخبار والقنوات والمواقع الإخبارية تنشر خبر الحادثة خلال دقائق، وطريقة تعامل المؤسسة مع الصحفيين ترسم السجل العام طويلا بعد انتهائها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب إدارة الإعلام أثناء الأزمات لمن يواجهون المراسلين في أشد اللحظات.

لماذا تهم إدارة الإعلام أثناء الأزمات الآن

يتشكل التعامل مع وسائل الإعلام في الأزمات اليوم تحت ثلاثة ضغوط: غرف أخبار أصغر تعتمد على التصريحات السريعة ولقطات شهود العيان، وصيغ بث مباشر لا تترك مجالا للتحرير، ومواقع إخبارية تضخم عنوانا واحدا عبر المنصات. فشركة الطيران بعد حادث، أو مصنع البتروكيماويات بعد حريق، يحكم عليها من أول مؤتمر صحفي بقدر ما يحكم عليها من استجابتها الميدانية. المكاتب الصحفية التي تجيب بسرعة واتساق ودقة تنال تغطية أنصف، أما التي تلتزم الصمت فتفتح الباب للتكهنات. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشادات الدولية لإدارة الأزمات، لتحديد موقع المكتب الصحفي ضمن هياكل الأزمة.

المستفيدون من إدارة الإعلام أثناء الأزمات

- المسؤولون عن العلاقات الإعلامية وشبكة الصحفيين أثناء الحوادث
- المسؤولون الصحفيون الذين يجيبون عن الاستفسارات ويصدرون البيانات الصحفية
- المتحدثون الرسميون الذين يعقدون المؤتمرات الصحفية ويظهرون في البث المباشر
- المحررون الرقميون الذين ينشرون على القنوات المؤسسية ويرصدون التغطية الإلكترونية
- المستشارون الذين يعدون التنفيذيين للأسئلة العدائية

تستفيد إدارة الشؤون المؤسسية أكثر حين يحضر مدير علاقاتها الإعلامية ومسؤول صحفي ومتحدث رسمي معا ويتدربون على تشغيل المكتب الصحفي كوحدة واحدة.

قدرات إدارة الإعلام أثناء الأزمات

يغادر المشاركون قادرين على تشغيل مكتب صحفي للأزمات والثبات أمام الكاميرا وقياس ما نشره المراسلون وبثوه فعلا.

- تصميم مكتب صحفي جاهز للتوسع مع فرز الاستفسارات والصيغ المعتمدة — قيادة العلاقات الإعلامية
- بناء بيانات صحفية ومواعيد تحديث تلائم مواعيد غرف الأخبار — الصحفيون والمحررون
- تطبيق أساليب إدارة الأسئلة في المؤتمرات الصحفية — المتحدثون من التنفيذيين
- اختبار أداء المتحدث في المقابلات العدائية والبث المباشر — المصداقية لدى المشاهدين
- تقييم العلاقات مع الصحفيين وتحديد الحصرية أو الوصول المشترك — الانتشار الإعلامي الاستراتيجي
- حساب نبرة التغطية ودقتها وحصة الصوت بعد الأزمة — اللجان التنفيذية

مصطلحات إدارة الإعلام أثناء الأزمات الأساسية

- توسع المكتب الصحفي — الزيادة السريعة في العاملين والمناوبات لاستيعاب قفزة استفسارات الصحفيين.
- الصيغ المعتمدة — العبارات المتفق عليها التي يستخدمها المسؤولون الصحفيون في الرد، وتحدث مع تغير الحقائق.
- المقابلة عند الباب — لقاء غير مخطط يسأل فيه المراسلون المتحدث خارج مبنى أو فعالية.
- العبارة المقتبسة — عبارة قصيرة قابلة للاقتباس مصممة لتبقى بعد المونتاج في التقارير المرئية والمكتوبة.
- حصة الصوت — نسبة التغطية التي يظهر فيها منظور المؤسسة مقارنة بمنظور الآخرين.
- تدقيق التغطية — مراجعة منظمة للتقارير المنشورة والمذاعة من حيث النبرة والدقة وظهور الرسائل.

إدارة الإعلام أثناء الأزمات يوما بيوم

اليوم 1: منظومة الأخبار في الأزمات

- دورة القرار في غرفة الأخبار — توقع كيفية اختيار المحررين لقصص الأزمات وصياغتها
- رسم المشهد الإعلامي — ترتيب أولوية المنابر المرئية والمطبوعة والإلكترونية والمتخصصة
- توقعات التواصل في ISO 22361 — تحديد موقع المكتب الصحفي ضمن هياكل الأزمة
- أثر لقطات شهود العيان — تقدير حضور محتوى الجمهور في التغطية المهنية
- مراجعات تغطية الطيران والبتروكيماويات — مقارنة التعامل الصحفي تحت التدقيق

اليوم 2: المكتب الصحفي للأزمات

- توسيع كوادر المكتب الصحفي — رفع قدرة الفرق الإعلامية للعمل على مدار الساعة
- فرز الاستفسارات الإعلامية — ترتيب الاتصالات حسب انتشار الوسيلة وموعد النشر
- سجل الصيغ المعتمدة — الحفاظ على اتساق كل مسؤول صحفي
- قواعد الإسناد — الاتفاق على ما ينشر بالاسم أو للخلفية أو خارج النشر
- إحاطات مناوبات المكتب الصحفي — نقل السياق بين الفرق

اليوم 3: البيانات الإعلامية والنشرات

- بنية البيان الصحفي للأزمات — ترتيب الحقائق والإجراءات وموعد التحديث التالي
- تخطيط إيقاع النشر — مواءمة توقيت البيانات مع مواعيد الأخبار
- إشعارات التصحيح والتوضيح — معالجة التغطية غير الدقيقة بسرعة
- المواد المرئية وصحائف الحقائق — تزويد الإعلام باللقطات والصور والبيانات الخلفية
- الاعتماد السريع للبيانات — الحصول على الموافقة ضمن مواعيد غرف الأخبار

اليوم 4: المؤتمرات الصحفية

- اختبار قرار المؤتمر الصحفي — تقدير متى يفيد الإيجاز الصحفي أو يضر
- تخطيط المكان والشكل — ترتيب المقاعد والإضاءة والخلفية والدخول
- تشكيلة المتحدثين وتسلسل الفقرات — توزيع الأدوار بين التنفيذيين والخبراء
- أساليب إدارة الأسئلة — ضبط التنظيم والمتابعات وحدود الوقت
- المتابعة بعد المؤتمر — الرد على أسئلة الصحفيين المعلقة

اليوم 5: المقابلات العدائية والمباشرة

- أنماط المقابلات العدائية — تمييز الأسئلة المفخخة والافتراضية والتخمينية
- المقابلات عند الباب والمفاجئة — الرد بهدوء على الاحتكاك الإعلامي غير المخطط
- الإعداد للبث المباشر — التدرب على الاستوديو والبث عن بعد والاتصال المباشر
- صياغة العبارات المقتبسة — بناء عبارات تبقى بعد المونتاج
- تدريبات المراجعة المصورة — تقييم أداء المتحدث على التسجيل

اليوم 6: العلاقات مع الصحفيين

- رسم العلاقات مع الصحفيين — تحديد المراسلين الموثوقين والمحايدين والمعادين
- التعارف الإعلامي السابق للأزمة — بناء المصداقية قبل وقوع الحوادث
- التواصل مع الصحافة المتخصصة — إحاطة المراسلين الذين يشكلون رأي الخبراء
- التعامل مع الإعلام الدولي — إدارة فروق التوقيت واللغات والمراسلين الأجانب
- قرارات الحصرية والوصول المشترك — الموازنة بين الإنصاف والانتشار الاستراتيجي

اليوم 7: وسائل التواصل والأخبار الإلكترونية

- مسار رصد وسائل التواصل — تتبع الإشارات والوسوم والحسابات المؤثرة
- تتبع انتشار القصة إلكترونيا — متابعة التغطية عبر مجمعات الأخبار
- النشر على القنوات المملوكة — بث التحديثات على الحسابات والمراكز الإعلامية المؤسسية
- إنتاج البيانات المصورة — تسجيل رسائل تنفيذية قصيرة للنشر الإلكتروني
- بروتوكولات إدارة التعليقات — الرد العلني دون إذكاء الجدل

اليوم 8: التغطية القانونية والأخلاقية والحساسة

- المراجعة القانونية للصيغ الإعلامية — تجنب المساس بالتحقيقات والقضايا
- خصوصية المتضررين والموظفين — حماية المعلومات الشخصية في التغطية
- المحتوى الصادم ومراعاة الحزن — التعامل مع الصور والأسر المكلومة
- التنسيق الإعلامي مع الجهات الرسمية — مواءمة الصيغ الصحفية مع السلطات
- معضلات أخلاقيات الإعلام — الموازنة بين الشفافية وتجنب الأذى

اليوم 9: قياس التغطية واستخلاص الدروس

- تدقيق التغطية الإعلامية — تصنيف النبرة والدقة وظهور الرسائل
- تحليل حصة الصوت — مقارنة حضور المؤسسة بحضور المنتقدين
- تقييم أداء المتحدث — منح درجات للمقابلات وفق معايير متفق عليها
- استخلاص دروس المكتب الصحفي — رصد الدروس حول السرعة والاتساق
- إعادة الانخراط الإعلامي بعد الأزمة — ترميم العلاقات مع الوسائل الرئيسية

اليوم 10: تطبيق حقيبة المكتب الصحفي للأزمات

- مناوبة مكتب صحفي محاكاة — تطبيق فرز الاستفسارات والصيغ المعتمدة
- مؤتمر صحفي تجريبي — اختبار تسلسل الفقرات وإدارة الأسئلة
- جولة مقابلات عدائية مباشرة — تطبيق العبارات المقتبسة تحت ضغط الكاميرا
- تمرين تدقيق التغطية — قياس التغطية المحاكاة مقابل الأهداف
- حقيبة المكتب الصحفي للأزمات — تجميع القوالب وخرائط الاتصال والبروتوكولات والمقاييس

تطبيق إدارة الإعلام أثناء الأزمات بعد الدورة

- قيادة تدريب على توسيع المكتب الصحفي يختبر فرز الاستفسارات وسجل الصيغ المعتمدة وتسليم المناوبات عبر دورة أخبار محاكاة.
- تدقيق تغطية حادثة حديثة أو أزمة منافس من حيث النبرة والدقة وحصة الصوت، ومشاركة النتائج مع مجموعة المتحدثين.

أسئلة حول إدارة الإعلام أثناء الأزمات

ما إدارة الإعلام أثناء الأزمات ولماذا تهم الآن؟

إدارة الإعلام أثناء الأزمات هي التعامل مع الصحفيين والقنوات والمواقع الإخبارية خلال الحادثة، من الاستفسارات إلى المؤتمرات الصحفية. وتزداد أهميتها لأن غرف الأخبار تنشر خلال دقائق والبث المباشر لا يتيح تصحيح انطباع أول ضعيف.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة الإعلام أثناء الأزمات المتقدمة؟

يستفيد أكثر مديرو العلاقات الإعلامية والمسؤولون الصحفيون والمتحدثون والمحررون الرقميون. وتزداد فائدتك إن كنت تجيب عن استفسارات الصحفيين أو تدير المؤتمرات الصحفية أو تظهر أمام الكاميرا أو تقيس التغطية بعد الحادثة.

كيف تختلف إدارة الإعلام أثناء الأزمات المتقدمة عن دورة مهارات الاتصال في الأزمات؟

تركز إدارة الإعلام أثناء الأزمات المتقدمة على المكتب الصحفي والصحفيين والمؤتمرات الصحفية وقياس التغطية. أما دورة المهارات فتعنى ببناء الرسائل وترتيب أصحاب المصلحة، بينما تتولى هذه طريقة وصول تلك الرسائل إلى المراسلين.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الإعلام أثناء الأزمات؟

تعود بحقيبة المكتب الصحفي للأزمات التي تضم خطط توسيع الكوادر وقواعد فرز الاستفسارات وقوالب البيانات وخرائط الصحفيين ومقاييس تدقيق التغطية. وهي تمكن مكتبك الصحفي من العمل باتساق من أول اتصال حتى مراجعة التغطية الأخيرة.

إدارة الإعلام أثناء الأزمات: الطريق إلى الأمام

تمنح حقيبة المكتب الصحفي للأزمات فريق العلاقات الإعلامية مجموعة أدوات مجربة للساعات التي لا تتوقف فيها اتصالات الصحفيين. وأول استخدام لها هو تحديد من يتولى المكتب الصحفي ليلا. ويستخدمها مديرو الإعلام والمسؤولون الصحفيون والمتحدثون معا. وبعد أول استخدام فعلي تستحق خريطة العلاقات مع الصحفيين نظرة جديدة، لأن الأزمات تكشف المراسلين الذين وصلوا إلى الجماهير الأهم.