JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات الاتصال في الأزمات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات الاتصال في الأزمات

مهارات الاتصال في الأزمات محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين لمديري الاتصال المؤسسي والمتحدثين الرسميين وقادة العلاقات العامة، ويخرج منها كل مشارك بدليل رسائل الأزمة جاهزا لمشاركته مع زملائه. فالمعلومة غير الموثقة تنتشر عبر المنصات الرقمية وغرف الأخبار خلال دقائق، وكثيرا ما يحدد البيان الأول مستوى الثقة أكثر مما تحدده الحادثة نفسها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب مهارات الاتصال في الأزمات للقيادات الاتصالية من مختلف المؤسسات.

لماذا تهم مهارات الاتصال في الأزمات الآن

تتشكل اتصالات الأزمات اليوم تحت ثلاثة ضغوط: سرعة انتقال الادعاءات غير المؤكدة عبر وسائل التواصل، وتدقيق أكبر من الموظفين والمستثمرين والجهات الرسمية، وجمهور ينتظر تعاطفا ظاهرا إلى جانب الحقائق. المؤسسة التي تتحدث مبكرا وبدقة واتساق تحتفظ بمساحة للتصرف، أما التي تتردد أو تناقض نفسها فتفقد السيطرة على الرواية وتقضي شهورا في ترميم الثقة. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشادات الدولية لإدارة الأزمات، لربط الرسائل بهيكل فريق الأزمة، وإلى ISO 22301، معيار أنظمة إدارة استمرارية الأعمال، لربط التواصل بأولويات التعافي.

المستفيدون من مهارات الاتصال في الأزمات

- القيادات المسؤولة عن السمعة المؤسسية واعتماد البيانات العامة
- المتحدثون الذين يواجهون الصحفيين والكاميرات والأسئلة العدائية باسم المؤسسة
- مسؤولو الاتصال الداخلي الذين يحيطون الموظفين ومديري الخطوط أثناء التعطل
- قادة العلاقات الإعلامية والقنوات الرقمية الذين يرصدون المنصات ويصححون الادعاءات
- المستشارون الذين يدعمون اللجان التنفيذية في صياغة رسائل أصحاب المصلحة

تستفيد إدارة الشؤون المؤسسية أكثر حين يحضر متحدثها الرسمي وقائدها الرقمي ومسؤول اتصالها الداخلي معا ويتدربون على تسليم الأدوار بينهم.

قدرات مهارات الاتصال في الأزمات

يغادر المشاركون قادرين على بناء الرسائل وترتيب الجماهير والحفاظ على الهدوء حين تكون الحقائق ناقصة.

- تصميم خريطة رسائل بثلاث رسائل رئيسية وأدلة داعمة — اعتماد الإدارة التنفيذية
- صياغة بيانات أولية تكشف الحقائق المؤكدة خلال الساعة الأولى — توقعات غرف الأخبار والجمهور
- ترتيب إبلاغ أصحاب المصلحة بحيث يعلم الموظفون والشركاء والجهات الرسمية أولا — صون الثقة
- تطبيق تقنيات الجسر والتأشير في المقابلات العدائية — مصداقية المتحدث الرسمي
- تقييم الشائعات واختيار التصحيح أو التجاهل أو الاستباق — أولويات الاستجابة الرقمية
- بناء خارطة طريق لاستعادة السمعة بعد المرحلة الحادة — ثقة المجلس والمستثمرين

مصطلحات مهارات الاتصال في الأزمات الأساسية

- البيان الأولي — إصدار قصير معتمد مسبقا يؤكد الحقائق المعروفة ويعد بتحديثات لاحقة ريثما يتم التحقق من التفاصيل.
- خريطة الرسائل — هيكل من صفحة واحدة يضم ثلاث رسائل رئيسية تدعم كل منها حقائق، يعد لجمهور محدد.
- الموقع المظلم — صفحة إلكترونية معدة سلفا تبقى غير منشورة ثم تطلق أثناء الحادثة مصدرا رسميا للتحديثات.
- الجسر — تقنية تقر بالسؤال الصعب باختصار ثم تعيد الإجابة إلى رسالة جوهرية.
- تسلسل التواصل — الترتيب المتفق عليه لإبلاغ فئات أصحاب المصلحة وفق تأثيرها ودرجة تعرضها.
- فرز الشائعات — تقييم سريع لادعاء كاذب أو غير مؤكد لتحديد نوع الرد ومدى إلحاحه.

مهارات الاتصال في الأزمات يوما بيوم

اليوم 1: مشهد الاتصال في الأزمات

- مصفوفة تصنيف الأزمات — تحديد الحوادث التي تستدعي تواصلا علنيا
- خريطة أهمية أصحاب المصلحة — ترتيب الجماهير حسب النفوذ والإلحاح والمشروعية
- مبادئ التواصل في ISO 22361 — مواءمة الرسائل مع هيكل فريق الأزمة
- مسح التعرض للسمعة — رصد الروايات الأكثر قابلية للتصاعد
- ميثاق الاتصال في الأزمات — الاتفاق على صلاحيات التحدث والاعتماد

اليوم 2: بنية الرسالة

- منهجية خرائط الرسائل — بناء ثلاث رسائل رئيسية بأدلة داعمة
- قوالب البيانات الأولية — إعلان الحقائق قبل اكتمال المعلومات
- تسلسل التعاطف والإجراء والتعهد — الموازنة بين الاهتمام والمساءلة
- اختبار اللغة الواضحة — إزالة المصطلحات التي تغذي الشك العام
- مكتبة الرسائل المعتمدة مسبقا — تقليص زمن الاعتماد في الساعة الأولى

اليوم 3: ترتيب التواصل مع أصحاب المصلحة

- شبكة تسلسل التواصل — تحديد من يعلم أولا ولماذا
- بروتوكول إحاطة الموظفين أولا — منع علم الموظفين بالخبر من الإعلام
- إشعارات المستثمرين والشركاء — حماية الثقة في العلاقات التجارية
- نصوص التنسيق مع الجهات الرسمية — إبقاء السلطات على اطلاع دون تكهنات
- تحديثات العملاء والمجتمع — مواءمة اختيار القناة مع مدى الوصول

اليوم 4: أداء المتحدث الرسمي تحت الضغط

- معايير اختيار المتحدث الرسمي — مواءمة الأقدمية والمصداقية مع جسامة الحادثة
- تقنيات الجسر والتأشير — إعادة الأسئلة العدائية إلى الرسائل الجوهرية
- تمارين الثبات غير اللفظي — إظهار الهدوء حين تبقى الحقائق غير مؤكدة
- حزم الإحاطة أمام الكاميرا — تزويد المتحدثين بالحقائق والخطوط الحمراء
- المقابلات التجريبية المسجلة — تشخيص الإجابات الضعيفة قبل المواجهة الفعلية

اليوم 5: السرعة الرقمية ومكافحة الشائعات

- لوحات الرصد الاجتماعي — كشف تحولات المزاج العام والادعاءات الكاذبة الناشئة
- نموذج فرز الشائعات — الاختيار بين التصحيح أو التجاهل أو الاستباق
- تفعيل الموقع المظلم — نشر مصدر مملوك للتحديثات الموثقة
- إشراك الأصوات الموثوقة — إبطاء المعلومات المضللة عبر شخصيات مجتمعية ذات مصداقية
- إيقاع التحديث عبر المنصات — ضبط فترات النشر التي تحفظ المصداقية

اليوم 6: الاتصال الداخلي أثناء التعطل

- نموذج التسلسل الداخلي — تمكين مديري الخطوط من إحاطة فرقهم
- سجلات أسئلة الموظفين — كشف المخاوف قبل انتقالها إلى الخارج
- بروتوكولات الشبكة الداخلية وقنوات المراسلة — ضبط مخاطر التسريب
- إشعارات الرعاية والأسر — التعامل مع أخبار السلامة بحساسية
- خطة الظهور القيادي — تحديد توقيت مخاطبة التنفيذيين للموظفين مباشرة

اليوم 7: الأبعاد القانونية والأخلاقية والثقافية

- مسار المراجعة القانونية — الموازنة بين الحذر من المسؤولية والصراحة المتوقعة
- خيارات صياغة الاعتذار — التعبير عن الأسف دون المساس بالتحقيقات
- التكييف الثقافي واللغوي — ضبط النبرة لجماهير متعددة اللغات
- اختبارات الإفصاح الأخلاقي — تقدير ما يحتاج الجمهور إلى معرفته
- البيانات المشتركة مع الشركاء — تنسيق الصياغة بين عدة مؤسسات

اليوم 8: تشغيل خلية الاتصال في الأزمات

- أدوار خلية الاتصال — توزيع الكتاب والراصدين والمعتمدين ومسؤولي التنسيق
- رسم سلسلة الاعتماد — إزالة الاختناقات بين التوقيع القانوني والتنفيذي
- سجل الاستفسارات الإعلامية — تتبع طلبات الصحفيين ومواعيد الرد الموعودة
- مذكرات تسليم المناوبات — الحفاظ على اتساق الرسائل في الحوادث الممتدة
- تصميم مدخلات المحاكاة — اختبار خلايا الاتصال أمام سيناريوهات متصاعدة

اليوم 9: استعادة السمعة والتعلم

- خارطة طريق استعادة السمعة — ترتيب الإجراءات التي تعيد بناء ثقة أصحاب المصلحة
- تقييم التغطية والمزاج العام — قياس وصول الرسائل كما أريد لها
- مراجعة الاتصال بعد الحدث — استخلاص الدروس حول التوقيت والنبرة
- رسائل المتابعة والذكرى السنوية — التعامل مع تجدد الاهتمام بعد الحادثة
- خيارات إعادة تموضع الرواية — تحديد توقيت تجاوز قصة الأزمة

اليوم 10: تطبيق دليل رسائل الأزمة

- محاكاة كاملة بخرائط الرسائل — تطبيق البنية التي بنيت سابقا
- تمرين مؤتمر صحفي حي — اختبار تقنيات المتحدث أمام أسئلة عدائية
- تمرين الرد على الشائعات — الجمع بين الفرز وتفعيل الموقع المظلم
- نقد الأقران لخيارات التسلسل — تحسين ترتيب أصحاب المصلحة ومزيج القنوات
- دليل رسائل الأزمة — تجميع القوالب والتسلسلات وحزم إحاطة المتحدثين

تطبيق مهارات الاتصال في الأزمات بعد الدورة

- قيادة مراجعة للبيانات الأولية القائمة وإعادة بنائها خرائط رسائل لأكثر ثلاثة أنواع من الحوادث احتمالا.
- إدارة تمرين مكتبي لساعة واحدة يختبر شبكة تسلسل التواصل مع المتحدث الرسمي والمستشار القانوني ومسؤول الاتصال الداخلي.

أسئلة حول مهارات الاتصال في الأزمات

ما مهارات الاتصال في الأزمات ولماذا تهم الآن؟

مهارات الاتصال في الأزمات هي الأساليب المستخدمة لإبلاغ أصحاب المصلحة وطمأنتهم حين تهدد حادثة الأشخاص أو العمليات أو السمعة. وتزداد أهميتها لأن الادعاءات الكاذبة تنتشر خلال دقائق، فتحتفظ المؤسسة التي تتحدث مبكرا وباتساق بزمام الرواية.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات الاتصال في الأزمات المتقدمة؟

يستفيد أكثر مديرو الاتصال والمتحدثون الرسميون وقادة العلاقات الإعلامية ومسؤولو الاتصال الداخلي. وتزداد فائدتك إن كنت تعتمد البيانات أو تواجه الصحفيين أو تحيط الموظفين أثناء التعطل، خاصة عند حضور زملاء من الإدارة نفسها.

كيف تختلف مهارات الاتصال في الأزمات المتقدمة عن دورة عامة في إدارة الأزمات؟

تركز مهارات الاتصال في الأزمات المتقدمة على الرسائل والمتحدثين وترتيب أصحاب المصلحة لا على قيادة فريق الأزمة أو التعافي التشغيلي. فالدورة العامة تغطي الاستجابة كلها، بينما تتعمق هذه في ما يقال ومن يقوله ومتى.

ماذا تعود به من تدريب مهارات الاتصال في الأزمات المتقدمة؟

تعود بدليل رسائل الأزمة الذي يضم خرائط الرسائل والبيانات الأولية وشبكة التسلسل وحزم إحاطة المتحدثين. وهو جاهز للاختبار مع زملائك في تمرين أول وللتكييف مع الحوادث التي تواجهها مؤسستك.

مهارات الاتصال في الأزمات: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل رسائل الأزمة إدارة الاتصال نقطة انطلاق مجربة للساعة الأولى من أي حادثة. وأول قرار يدعمه هو تحديد من يعتمد البيان الأولي وبأي سرعة. ويستخدمه المتحدثون والقادة الرقميون ومسؤولو الاتصال الداخلي معا. وبعد أول استخدام فعلي يستحق ترتيب التسلسل نظرة جديدة، لأن الحوادث الحقيقية تكشف أي الجماهير كان ينبغي إبلاغها أسرع.