



دورة:
إدارة النزاعات والنزاعات القادمة رؤية لعام 2030

10 - 14 أغسطس 2026
ليفربول

إدارة الأزمات والنزاعات القادمة رؤية لعام 2030

رمز الدورة: SC12434 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 أغسطس 2026 دولة الإنعقاد: ليفربول - رسوم الإشتراك: Euro 6500

المقدمة:

يوفر هذا البرنامج للمشاركين فرصة فهم تأثير الأزمات على المؤسسة وسبل التخفيف من أثارها. يركز المؤتمر على كيفية إعداد وظيفة الاتصال والتواصل للاستجابة بسرعة وفعالية، مع إدارة التصورات في وسائل الإعلام وعلى الإنترنت.

سيتعرف المشاركون على أفضل الممارسات في إدارة اتصالات الأزمات، تحليل الموقف، تقييم المخاطر، تشكيل فريق الأزمات، البروتوكولات، والموارد المستخدمة مثل أدلة الأزمات وأدوات الاتصال.

أهداف البرنامج:

1. التعرف على أنواع الأزمات المختلفة وجوانبها.
2. وضع قائمة بالمبادئ المختلفة للاتصال أثناء الأزمات.
3. ابتكار عمليات إدارة الأزمات بهدف التخفيف من حدة الأزمات المحتملة.
4. شرح فوائد استخدام وسائل الإعلام في حالات الأزمات.
5. تقييم وتحديد أولويات الأبعاد المتعلقة بإدارة اتصالات الأزمات.
6. تحليل وتفسير النتائج التي تحققت من خلال إدارة اتصالات الأزمات.

الفئة المستهدفة:

1. **المسؤولون التنفيذيون وقادة المؤسسات:**
 - المديرون العامون ونواب المديرين الذين يتخذون قرارات استراتيجية خلال الأزمات.
 - رؤساء الأقسام المعنية بإدارة المخاطر والاتصال المؤسسي.
2. **فرق الاتصال والعلاقات العامة:**
 - مدراء وموظفو الاتصال المؤسسي.
 - مسؤولو الإعلام الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي.
 - خبراء إدارة السمعة والعلاقات العامة.
3. **فرق إدارة المخاطر والطوارئ:**
 - مسؤولو التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر.
 - أعضاء فرق الاستجابة السريعة والطوارئ في المؤسسات العامة والخاصة.
4. **الجهات الحكومية والأمنية:**
 - مسؤولو العلاقات العامة في الوزارات والهيئات الحكومية.
 - فرق إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية والعسكرية والمدنية.
5. **المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص:**
 - العاملون في المنظمات الإنسانية والإنمائية.
 - الشركات الراجعة في تعزيز قدراتها على الاستجابة للأزمات وحماية سمعتها.
6. **المهتمون بتطوير مهارات القيادة في الأزمات:**
 - الأفراد الذين يتطلعون لتعزيز مهاراتهم في اتخاذ القرار، الاتصال الفعال، وحل النزاعات خلال الأزمات.
 - القادة الجدد وذوو الخبرة الراجعة في الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في إدارة الأزمات.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: التعرف على الأزمات واتصالاتها

- المقدمة وتعريف الأزمة.
- نظرة عامة على الاتصال.
- أنواع الأزمات المختلفة.
- الجوانب الرئيسية للأزمة.
- تطور الأزمة.

اليوم الثاني: مبادئ اتصالات الأزمات

- تحديد هدف واضح للاتصال.
- سرعة الاستجابة واتخاذ الإجراءات المناسبة.
- قبول المسؤولية والرسائل الصحيحة.
- تصنيف الجمهور المستهدف.
- إظهار المصداقية والحفاظ عليها.
- التنسيق مع الجهات الأخرى.
- المراقبة المستمرة للاتصال أثناء الأزمة.

اليوم الثالث: عملية إدارة الأزمات

- مرحلة ما قبل الأزمة:
 - إعداد خطة إدارة الأزمات CMP.
 - تشكيل فريق إدارة الأزمات CMT.
 - تحديد دور المتحدث الرسمي.
- مرحلة حدث الأزمة:
 - الاستجابة الأولية وإصلاح السمعة.
- مرحلة ما بعد الأزمة:
 - استخلاص الدروس المستفادة.
 - متابعة التواصل بعد انتهاء الأزمة.

اليوم الرابع: دور الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي

- استمرار الأزمات ووسائل الإعلام.
- الإعلام كشريك في الاستجابة للأزمات.
- وسائل التواصل الاجتماعي كأداة مفيدة أو تحدي.
- الاستخدام الديناميكي لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمات.
- أبعاد إدارة اتصالات الأزمات:
 - قرارات التشغيل القياسية.
 - إدارة الضحايا.
 - الثقة والمصداقية.
 - البعد السلوكي.
 - التوقعات المهنية.
 - البعد الأخلاقي.
- استخلاص الدروس المستفادة.

اليوم الخامس: قياس النتائج وتحليل الأداء

- كيفية قياس نتائج الاتصالات في الأزمات:
 - قياس النواتج والمخرجات والتأثير.

- خطوات برنامج القياس:
 1. تحديد الأهداف.
 2. تحديد الجمهور.
 3. وضع المعايير الخاصة بالقياس.
 4. تحديد التوقيت والميزانية وأدوات القياس.
 5. تحليل النتائج للوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات.