



الاتصال في الأزمات وإدارة القضايا الحساسة

22 - 26 Mar 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



الاتصال في الأزمات وإدارة القضايا الحساسة

المرجع: 1109_5459 التاريخ: 22 - 26 Mar 2027 الموقع: لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن الرسوم: SAR 23000

العوق التقني: مفاهيمي - أسلوب التطبيق: محاكاة

مقدمة

معظم النزاعات إما قضايا ظلت ظاهرة لشهور قبل أن تنفجر، وإما حوادث حسوت الساعات الأولى من الاتصال نتيجتها. والمؤسسات التي تفتقر إلى منهجية مجربة تستجيب متأخرة، أو تتناقض رسائلها عبر القنوات، أو تختار ردا لا يتناسب مع درجة مسؤوليتها. تعد هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية لاستباق القضايا الناشئة وتوجيه الاتصال عند وقوع النزعة، استنادا إلى الموصافات الدولية لإدارة النزاعات وأبحاث الاتصال فيها. ومن خلال تمارين محاكاة محددة الوقت، ييني المشاركون دليل الاتصال في النزاعات لفريق إدارة النزاعات في مؤسساتهم.

أهداف الدورة

- التمييز بين القضية والحدث والنزعة، وتقدير متى تحتاج القضية الناشئة إلى تدخل القيادة التنفيذية
- إرساء عملية لإدارة القضايا ترصد المخاطر الناشئة وتتابعها قبل أن تتحول إلى أزمات
- اختيار استراتيجيات الرد على النزعة بما يتناسب مع درجة مسؤولية المؤسسة، استنادا إلى نظرية SCCT وأبحاث ترميم الصورة
- توجيه الساعات الأولى من الاستجابة: تصنيف الخطورة والبيانات الهدينية وتسلسل إبلاغ أصحاب المصلحة والاعتبارات
- الإشراف على منصات التواصل والمعلومات المضللة والاتصال الداخلي خلال النزعة، وقيادة مراجعة ما بعد النزعة
- إعداد دليل الاتصال في النزاعات جاهزا للعثماد من فريق إدارة النزاعات في المؤسسة

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية العليا الأعضاء في فريق إدارة النزاعات أو القاندة له
- قيادات الاتصال المؤسسي والشؤون المؤسسية المسؤولة عن الاستجابة الاتصالية للنزاعات
- رؤساء وظائف العمليات والسلامة والمخاطر الذين قد تتحول الحوادث في نطاقهم إلى أزمات عامة
- القيادات المسؤولة عن برامج استثمارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- القيادات العليا في القطاع الحكومي والقطاع غير الربحي المطالبة بالتواصل عند تعطل الخدمات

محاور الدورة

اليوم الأول: القضايا والنزاعات وتحدي الاتصال

- تعريفات القضية والحدث والنزعة في الموصافة ISO 22361 لإدارة النزاعات
- تحليل دورة حياة القضية بنموذج Jones-Chase لإدارة القضايا
- الرصد الاستباقي للقضايا وتصميم سجل القضايا
- تصنيف النزاعات وفق مجموعات SCCT: الضحية والعرضية والقابلة للمنع
- تقييم جاهزية الاتصال في النزاعات وفق قائمة تحقق مستندة إلى ISO 22361

اليوم الثاني: أطر الاتصال في النزعات ومواصفاته

- استراتيجية الاتصال في النزعات ومبادئ اتساق الرسائل في ISO 22361
- نظرية الاتصال الموقفي في النزعات SCCT: مواهمة الرد مع درجة المسؤولية
- استراتيجيات ترميم الصورة عند Benoit
- التنسيق وتبادل المعلومات في إدارة الحوادث وفق ISO 22320
- ربط استمرارية الأعمال وفق ISO 22301 بالاتصال في النزعات

اليوم الثالث: قيادة الاستجابة الاتصالية

- مصفوفة خطورة النزعة ومحفزات التصعيد
- نهاذج البيان المبدئي ورسائل الساعة الأولى
- تسلسل إبلاغ أصحاب المصلحة: الموظفون والعلماء والشركاء والجهات المختصة ووسائل الإعلام
- أدوار فريق الاتصال في النزعات وبروتوكول الاعتماد
- الموقع الاحتياطي للمعد مسبقا ومكتبية المحتوى المعتمد سلفا

اليوم الرابع: منصات التواصل والمعلومات المضللة والتعافي

- رصد منصات التواصل والتصعيد وفق إرشادات ISO 22329
- شجرة قرار الرد على المعلومات المضللة والشائعات
- إطار قرار الاعتذار: المخاطر القانونية مقابل توقعات أصحاب المصلحة
- تسلسل إحاطة الموظفين في الاتصال الداخلي خلال النزعة
- مراجعة ما بعد النزعة وبنية تقرير الدروس المستفادة

اليوم الخامس: محاكاة النزعة ودليل الاتصال في النزعات

- محاكاة أزمة سلامة منتج مع مستجبات إعلامية ورقمية محددة الوقت
- محاكاة أزمة اختراق بيانات مع نقاط قرار للقيادة التنفيذية
- استخلاص الدروس من المحاكاة بمراجعة الخط الزمني للاستجابة
- تجميع دليل الاتصال في النزعات: المصفوفة والنهاذج والتسلسل
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الدليل

المهارات المكتسبة

- استباق القضايا
- تقييم خطورة النزعات
- اختيار استراتيجية الرد
- اعتماد رسائل النزعة
- ترتيب أولويات إبلاغ أصحاب المصلحة
- الرد على المعلومات المضللة
- التعلم بعد النزعات

لهذا تحضر هذه الدورة

- تخرج بدليل الاتصال في النزاعات لفريق النزاعات في مؤسستك، بعد اختبارهم تحت ضغط الوقت في المحاكاة
- تتخذ قرارات الساعة الأولى بشأن ماذا تقول ولمن وبأي ترتيب وفق منهجية تدربت عليها
- تتعرف على القضايا الناشئة الأرجح أن تصبح أزمته القادمة ما دام هناك وقت للتصرف
- تستفيد من قيادات في قطاعات أخرى واجهت أزمات في المنتجات والبيانات والسلامة والخدمات

الخاتمة

يحسم الاتصال في النزاعات إلى حد كبير قبل وقوعها. في القضايا التي تختار المؤسسة رصدها والدليل الذي نعدم. تنتقل هذه الدورة من دورة حياة القضايا وأنواع النزاعات، مروراً بالموصفات الدولية وأبحاث الاستجابة، وصولاً إلى قرارات تصنيف الخطورة والبيانات ومنصات التواصل والتعافي التي تتخذها القيادات تحت الضغط. ويختبر اليوم الأخير كل منهجية في محاكاة محددة الوقت، فيمنح دليل الاتصال في النزاعات الذي يكمله كل مشارك فريق النزاعات في مؤسسته نقطة انطلاق مجربة للحدث القادم.