



## دورة حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة لمخاطر السمعة



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## دورة حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة لمخاطر السمعة

### نظرة عامة

دورة حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة لمخاطر السمعة لمدة 5 أيام لقادة الاتصال والعلاقات العامة وفرق الأزمات والمتحدثين الإعلاميين ومديري مخاطر السمعة، ويعود المشاركون بملف حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة للسمعة. تستشعر الدورة القضايا وترتب أصحاب المصلحة وتحكم الاعتمادات وتنسق المتحدث الرسمي والإعلام والاتصال الداخلي وتتعامل مع المعلومات المضللة وتقيم أثر السمعة وتخطط لاتصال التعافي. تربط أجايل للتدريب رسائل الأزمات بقرارات السمعة المنضبطة.

### الفئة المستهدفة

- وظائف الاتصال المؤسسي المسؤولة عن رسائل الأزمات والقنوات والاعتمادات
- وظائف العلاقات العامة المسؤولة عن التعامل مع الإعلام والتواصل مع أصحاب المصلحة
- فرق الأزمات المسؤولة عن تنسيق الوقائع والقرارات وتوقيت الاستجابة
- وظائف دعم المتحدث الرسمي المسؤولة عن الإحاطات والمقابلات وانضباط الرسائل
- وظائف مخاطر السمعة المسؤولة عن رصد التصورات وإجراءات التعافي

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون الاتصال المؤسسي أو العلاقات العامة أو الاستجابة الإعلامية أو قرارات الأزمات، ولا تتناول مهارات الكتابة التأسيسية أو قيادة الطوارئ التشغيلية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى تنسيق الرسائل المتحققة وقرارات السمعة أثناء الاضطراب.

- الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة والتسويق والمكاتب التنفيذية
- إدارة الأزمات والدعم القانوني والموارد البشرية وعلاقات العملاء
- الرعاية الصحية والنقل والطاقة والاتصالات
- الخدمات المصرفية والتأمين والضيافة والتجزئة
- التصنيع والتعليم والخدمات المهنية والخدمات العامة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل إشارات القضايا والتعرض لمخاطر السمعة
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة واحتياجات الاتصال
- بناء حوكمة الرسائل ومسارات اعتمادها
- تطبيق أساليب المتحدث الرسمي والاستجابة الإعلامية
- تقييم المعلومات المضللة وأدلة الرصد الرقمي
- بناء إجراءات الاتصال الداخلي واتصال التعافي

## جدول الدورة

### اليوم 1: استشعار القضايا والتعرض للسمعة

- سجل إشارات قضايا الأزمات
- مصفوفة تقييم التعرض لمخاطر السمعة
- خريطة أثر أصحاب المصلحة وتأثيرهم
- شبكة محفزات تصعيد الاتصال
- سجل الوقائع المتحققة وعدم اليقين

### اليوم 2: حوكمة الرسائل وأولويات أصحاب المصلحة

- لوحة بنية رسائل الأزمات
- مصفوفة اعتماد الرسائل وصلاحيات القرار
- نموذج أولويات التواصل مع أصحاب المصلحة
- قائمة مراجعة إعداد البيان الأولي
- سجل إجراءات الاتصال وقراراته



### اليوم 3: المتحدث الرسمي والإعلام والاستجابة الداخلية

- إحاطة المتحدث الرسمي وبنك الأسئلة
- بروتوكول فرز استفسارات الإعلام
- منهج الانتقال بين الرسائل وانضباط المقابلة
- خريطة تنسيق الاتصال الداخلي
- خطة تسلسل النشر متعدد القنوات

### اليوم 4: الرصد الرقمي وتعافي السمعة

- لوحة رصد المحادثات الرقمية
- شبكة التحقق من المعلومات المضللة والاستجابة لها
- بطاقة تقييم مؤشرات السمعة
- إطار اتصال الإجراءات التصحيحية
- خطة سردية التعافي ومحطاته

### اليوم 5: ممارسة حوكمة الرسائل

- تمرين: تقييم إشارات القضايا والتعرض للسمعة
- تمرين: بناء أولويات أصحاب المصلحة واعتمادات الرسائل
- تمرين: تنفيذ استجابة المتحدث الرسمي والإعلام
- تمرين: تقييم المعلومات المضللة وإجراءات التعافي
- المشروع الختامي: ملف حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة للسمعة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة لمخاطر السمعة في بيئات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: ترتيب أصحاب المصلحة بعد تعطل خدمة في الرعاية الصحية.
- نشاط مقترح: إعداد إحاطة للمتحدث الرسمي بشأن قضية جودة في التصنيع.
- نشاط مقترح: تقييم معلومات مضللة أثناء انقطاع خدمة اتصالات.
- نشاط مقترح: تخطيط الاتصال الداخلي واتصال التعافي بعد حادث في الضيافة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة لمخاطر السمعة وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المهنيين الذين يدعمون الاتصال أو العلاقات العامة أو الاستجابة الإعلامية أو رصد السمعة أو قرارات الأزمات ويحتاجون إلى مناهج منضبطة للرسائل والاعتمادات.

### كيف تختلف حوكمة رسائل الأزمات عن التدريب العام على الاتصال أثناء الأزمات؟

تركز حوكمة رسائل الأزمات على ملاحيات القرار والاعتمادات والوقائع المتحققة وأولويات أصحاب المصلحة وسجلات الرسائل والاستجابة للسمعة، بينما يتناول التدريب العام نطاقاً أوسع من مهارات التخطيط والاتصال.

### ماذا يتضمن مسار اعتماد رسائل الأزمات؟

يتضمن مسار اعتماد الرسائل مالكي الوقائع ومسؤولية الصياغة والمراجعة القانونية والتشغيلية وصلاحيات القرار وقنوات النشر والتوقيت وشروط التصعيد وسجل التغييرات والاعتمادات.

### كيف تعالج المعلومات المضللة أثناء أزمة سمعة؟

تعالج المعلومات المضللة بتقييمها وفق الأدلة المتحققة ونطاق الانتشار وضرر أصحاب المصلحة والاستعجال وخطر التضخيم وخيارات الاستجابة والقنوات المسؤولة ومعايير الرصد قبل اعتماد الرسالة التصحيحية.

### كيف يدعم اتصال التعافي الاستجابة لمخاطر السمعة؟

يدعم اتصال التعافي الاستجابة لمخاطر السمعة عبر ربط الإجراءات التصحيحية ومخاوف أصحاب المصلحة وأدلة التقدم واتساق الرسائل ومؤشرات الثقة ومحطات المراجعة والحوار المستمر.

## الخاتمة

يعود المشاركون بملف حوكمة رسائل الأزمات والاستجابة للسمعة الذي يضم إشارات القضايا وتقييمات التعرض وأولويات أصحاب المصلحة ومسارات الاعتماد وأدوات الرسائل ومواد المتحدث الرسمي وأدلة الرصد وقرارات المعلومات المضللة ومحطات التعافي. يساعد الملف فرق الاتصال على اتخاذ خيارات قابلة للتتبع تحت الضغط. كما يربط الاستجابة العاجلة بتعافي السمعة على المدى الأطول.



## فئات الدورات التدريبية

|                                                  |                                                            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة      | الأعمال الزراعية والأمن الغذائي                            |
| دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات               | دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال                     |
| دورات إدارة المرافق والعقارات                    | دورات إدارة الرعاية الصحية                                 |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات | دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية |
| دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات     | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                        |
| دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات     | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة        |
| دورات التعليم وتطوير التعلم                      | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات        |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال           | دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة                      |
| دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ            | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                           |
| دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة  | دورات الصحة والسلامة والأمن المهني                         |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية | دورات الضيافة والسياحة                                     |
| دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف                  | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                        |
| دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة      | دورات في مجالات القيادة والإدارة                           |



## فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



## مدن التدريب

|                                                |                                        |                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>أكرا</b><br>غانا                            | <b>أثينا</b><br>اليونان                | <b>أبوظبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة   |
| <b>الدار البيضاء</b><br>المغرب                 | <b>استنبول</b><br>تركيا                | <b>أمستردام</b><br>هولندا                   |
| <b>الكويت</b><br>الكويت                        | <b>القاهرة</b><br>مصر                  | <b>الدوحة</b><br>قطر                        |
| <b>باكو</b><br>أذربيجان                        | <b>باريس</b><br>فرنسا                  | <b>المنامة</b><br>مملكة البحرين             |
| <b>براغ</b><br>جمهورية التشيك                  | <b>بانكوك</b><br>تايلند                | <b>بالي</b><br>جمهورية إندونيسيا            |
| <b>بورت لويس</b><br>موريشيوس                   | <b>برلين</b><br>ألمانيا                | <b>برشلونة</b><br>إسبانيا                   |
| <b>تبليسي</b><br>جورجيا                        | <b>بوكيت</b><br>تايلند                 | <b>بورتو</b><br>البرتغال                    |
| <b>جنيف</b><br>سويسرا                          | <b>جاكرتا</b><br>جمهورية إندونيسيا     | <b>تورنتو</b><br>كندا                       |
| <b>روما</b><br>إيطاليا                         | <b>دبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة | <b>جوهانسبرغ</b><br>جنوب إفريقيا            |
| <b>سان دييغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية | <b>زيورخ</b><br>سويسرا                 | <b>زنبار</b><br>تنزانيا                     |
| <b>شم الشيخ</b><br>مصر                         | <b>سيول</b><br>كوريا الجنوبية          | <b>سنغافورة</b><br>سنغافورة                 |
| <b>طشقند</b><br>أوزبكستان                      | <b>طرابزون</b><br>تركيا                | <b>شيكاغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية |



## مدن التدريب

|                              |                                          |                                              |
|------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>عن بعد</b><br>منصة زووم   | <b>عمان</b><br>المملكة الأردنية الهاشمية | <b>طوكيو</b><br>اليابان                      |
| <b>كوالالمبور</b><br>ماليزيا | <b>فيينا</b><br>النمسا                   | <b>فرانكفورت</b><br>ألمانيا                  |
| <b>لشبونة</b><br>البرتغال    | <b>لانكاوي</b><br>ماليزيا                | <b>كيب تاون</b><br>جنوب إفريقيا              |
| <b>مدريد</b><br>إسبانيا      | <b>ماريبا</b><br>إسبانيا                 | <b>لندن</b><br>المملكة المتحدة               |
| <b>ميلان</b><br>إيطاليا      | <b>مونترو</b><br>سويسرا                  | <b>مسقط</b><br>سلطنة عمان                    |
| <b>نيس</b><br>فرنسا          | <b>نيروبي</b><br>كينيا                   | <b>ميونخ</b><br>ألمانيا                      |
|                              |                                          | <b>نيويورك</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية |