

الأكاديمية العربية الشرق الأوسط

التميز في إدارة العلاقات العامة والاتصال في الأزمات

www.arabicacademy.me

Dubai, United Arab Emirates
TollFree : 8002264
Tel : +971 (4) 3974700
Fax: +971 (4) 3974703
Tel : +971 (6) 5680666
P.O.Box : 187095 Dubai

Istanbul - Turkey
Tel : +90 (212) 8728600
Fax: : +90 (212) 8728601

K.S.A - AlRiyadh
Tel : +966 (11) 4903763
Fax: : +966 (11) 4903764



مقدمة

تصبح المؤسسات عرضة لمراقبة الإعلام أثناء الأزمات ، فتقوم وسائل الإعلام والجمهور معاً بوضعها على طاولة التشريح لفحصها بدقة وتصبح جميع حركات المؤسسة وسكاتها موضع مراقبة وتحليل وانتقاد من جمهورها بجميع شرائحه، خاصة أن مصالحهم مرهونة بنجاح المؤسسة أو فشلها، ولذلك فهم عادة يهتمون بتتبع ما ستؤول إليه حال المؤسسة أو الجهة التي تتعرض للأزمة في نهاية الأمر.

والأزمة هي نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة/ ما يهدد المصالح والبنية الأساسية وتحدث نتائج غير مرغوب بها، كل ذلك قد يجري في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار محدد للمواجهة، تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة، وتظهر الأزمة عندما تخرج المشكلات عن نطاق السيطرة، وتتلاقى الأحداث، وتتشابك الأسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة على مسار الأزمة.

وإدارة الأزمة تعني طريقة التغلب عليها والتحكم بضغطها، ومساراتها، واتجاهاتها، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، وتحقيق أقصى المكاسب في أقصر زمن والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن .

وهكذا فإن إحدى وظائف العلاقات العامة هي الحيلولة دون حدوث أزمات، والتغلب عليها في حال حدوثها، وهذا ما يسمى بإدارة الاتصال في الأزمات ، ولا يعدّ حدوث الأزمات شيئاً جديداً في حد ذاته، سواء أكان على مستوى الفرد، المؤسسة ، وحتى على مستوى الدول ، والحكومات فتتعرض للكثير من الأزمات في السنوات الأخيرة.

المحاور الرئيسية للبرنامج

الوحدة الأولى : العلاقات العامة في الأزمات

عوامل نشوء الأزمة
مراحل نشوء الأزمة
خصائص الأزمة .
دورة حياة الأزمة .
آثار الأزمة .

العلاقات العامة ومهارات الاتصال في الأزمات
إدارة العلاقات العامة لما قبل الأزمة
إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة .
إدارة العلاقات العامة لما بعد الأزمة

الوحدة الثالثة : أسس ومبادئ التعامل مع الأزمات

تحديد الأهداف و الأسبقيات
حرية الحركة و سرعة المبادأة
المباغثة
حشد القوى و تنظيمها
التعاون و المشاركة الفعالة
السيطرة المستمرة على الأحداث
التأمين الشامل للأشخاص و الممتلكات و المعلومات
المواجهة السريعة لإحداث الأزمة
الاقتصاد في استخدام القوة

الوحدة الثانية : أنواع الأزمات التي تواجه المؤسسات

أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات .
أزمات ترتبط بالأفراد .
أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس .
أزمات تنشأ نتيجة حوادث أو تصرفات غير رشيدة داخل أو خارج منظمات الأعمال.
أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمات .
أزمات ترتبط بالاقتصاد أو النظام والحياة الاقتصادية .
أزمات ترتبط بالتكنولوجيا

الوحدة الرابعة : الطرق الغير تقليدية في التعامل مع الأزمات

طريقة فرق العمل
الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات
المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات
طريقة الاحتواء
طريقة تصعيد الأزمة
طريقة تفرغ الأزمة من مضمونها
طريقة تفتيت الأزمات
تدمير الأزمة ذاتياً وتفجيرها من الداخل
احتواء وتحويل مسار الأزمة.

الوحدة الخامسة : إستراتيجيات الإعلام في إدارة الأزمات

الاتصال وعدم الإنعزال أثناء الأزمات
وسائل إعلام الأزمات
تقديرات التعاون ومخاطر التعامل مع وسائل الإعلام
استراتيجية النجاح في التعامل أثناء الأزمة
دور الناطق الصحفي
مهام الجمهور الداخلي