يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

التواصل المؤسسي أثناء الأزمات



9200 15661 | +966 55 744 4070 | info@hdtc-ksa.com | www.hdtc-ksa.com
+971 4 220 8780 | +971 52 937 6837 | info@hdtc.ae | www.hdtc.ae

مقدمة البرنامج

يهدف البرنامج إلى تطوير مهارات المشاركين في إدارة التواصل المؤسسي أثناء الأزمات، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع المواقف الطارئة بكفاءة واحترافية، بما يضمن استمرارية تدفق المعلومات ودقتها، والمحافظة على الثقة والسمعة المؤسسية. ويركز البرنامج على استراتيجيات الاتصال الفعّال، وإدارة الرسائل الإعلامية، والتعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة، وتنسيق التواصل مع الجهات المعنية، مع تطبيقات عملية مستمدة من طبيعة الأزمات والتحديات التي تواجه القطاع الصحي.

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم المفاهيم الحديثة للتواصل المؤسسي وإدارة الاتصال أثناء الأزمات.
- تطوير استراتيجيات وخطط اتصال فعّالة للتعامل مع الأزمات الصحية والمؤسسية.
- تعزيز مهارات صياغة الرسائل الاتصالية الواضحة والدقيقة في المواقف الحرجة.
- إدارة التواصل مع أصحاب المصلحة والجهات المعنية أثناء الأزمات.
- تنمية مهارات التعامل مع وسائل الإعلام والمنصات الرقمية في الظروف الاستثنائية.
- مواجهة الشائعات والمعلومات المضللة والحد من تأثيرها على السمعة المؤسسية.
- تعزيز التنسيق بين الإدارات والفرق المسؤولة عن إدارة الأزمات.
- قياس فاعلية الاتصال أثناء الأزمات وتطوير خطط التحسين المستمر.

9200 15661 | +966 55 744 4070 | info@hdtc-ksa.com | www.hdtc-ksa.com
+971 4 220 8780 | +971 52 937 6837 | info@hdtc.ae | www.hdtc.ae

محاور البرنامج:

اليوم الأول: الأسس الاستراتيجية للتواصل المؤسسي وإدارة الاتصال أثناء الأزمات

- المفاهيم الحديثة للتواصل المؤسسي ودوره في إدارة الأزمات.
- أنواع الأزمات المؤسسية والصحية وتأثيرها على الاتصال والسمعة.
- مراحل إدارة الاتصال قبل الأزمة وأثناءها وبعدها.
- دور القيادة المؤسسية في توجيه الاتصال خلال المواقف الحرجة.
- تحليل أصحاب المصلحة وتحديد احتياجاتهم الاتصالية أثناء الأزمات.
- بناء منظومة اتصال متكاملة بين الإدارات والجهات ذات العلاقة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ضمن فرق الاتصال وإدارة الأزمات.
- إعداد خطط الاتصال الاستباقية وسيناريوهات الاستجابة للأزمات المحتملة.

اليوم الثاني: مهارات الاتصال الفعّال وإدارة الرسائل الإعلامية أثناء الأزمات

- استراتيجيات الاتصال الفعّال في البيئات سريعة التغير وعالية الضغط.
- صياغة الرسائل المؤسسية والإعلامية أثناء الأزمات.
- مهارات التواصل مع الجمهور والمستفيدين والموظفين والجهات التنظيمية.
- إدارة التصريحات الرسمية والمؤتمرات الصحفية والبيانات الإعلامية.
- مهارات المتحدث الرسمي والتعامل مع الأسئلة الإعلامية الحساسة.
- إدارة الاتصال الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات.
- رصد الشائعات والمعلومات المضللة وتطوير آليات الاستجابة السريعة.
- التعامل مع ردود الفعل السلبية والمحافظة على المصداقية والثقة المؤسسية.
- إدارة التواصل الداخلي وضمان اتساق الرسائل بين الإدارات والفرق المختلفة.

9200 15661 | +966 55 744 4070 | info@hdtc-ksa.com | www.hdtc-ksa.com
+971 4 220 8780 | +971 52 937 6837 | info@hdtc.ae | www.hdtc.ae

اليوم الثالث: إدارة السمعة المؤسسية والتعافي الاتصالي وقياس فاعلية الاستجابة

- استراتيجيات حماية السمعة المؤسسية وتعزيز ثقة الجمهور أثناء الأزمات.
- إدارة الأزمات الاتصالية المرتبطة بجودة الخدمات وسلامة المرضى.
- التعامل مع تصاعد الأزمات الإعلامية والضغوط المجتمعية.
- اتخاذ القرارات الاتصالية في ظل نقص المعلومات وعدم اليقين.
- التنسيق الاتصالي مع الجهات الصحية والتنظيمية والشركاء الاستراتيجيين.
- توظيف أدوات الرصد والتحليل الرقمي في متابعة اتجاهات الرأي العام.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس فاعلية التواصل أثناء الأزمات.
- استراتيجيات التواصل في مرحلة التعافي واستعادة الثقة المؤسسية.
- استخلاص الدروس المستفادة وتحديث خطط الاتصال وإدارة الأزمات.

البرنامج موجه إلى :

- القيادات الإدارية والتنفيذية في التجمعات الصحية.
- مديرو ومسؤولو إدارات التواصل المؤسسي والعلاقات العامة.
- مسؤولو الإعلام والاتصال الاستراتيجي.
- مديرو ومسؤولو إدارة الأزمات والمخاطر واستمرارية الأعمال.
- القيادات الصحية ومديرو المنشآت والمرافق الصحية.
- مسؤولو الاتصال الداخلي وإدارة السمعة المؤسسية.
- المتحدثون الرسميون والمكلفون بالتواصل مع الجهات الخارجية.

9200 15661 | +966 55 744 4070 | info@hdtc-ksa.com | www.hdtc-ksa.com
+971 4 220 8780 | +971 52 937 6837 | info@hdtc.ae | www.hdtc.ae

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا
- المحاكاة في التدريب
- التوجيه أثناء العمل
- تدريب بقيادة المدربين
- فرق العمل والأدوار
- الأفلام والفيديو
- دراسات حالة وورش العمل

9200 15661 | +966 55 744 4070 | info@hdtc-ksa.com | www.hdtc-ksa.com
+971 4 220 8780 | +971 52 937 6837 | info@hdtc.ae | www.hdtc.ae