

## دور العلاقات العامة في إدارة و مواجهة الأزمات

### فكرة الدورة التدريبية

- هذه الدورة التدريبية من معهدنا تبين كيف قامت المشروعات المختلفة في كل بلاد العالم، و عملت لمئات السنين، دون أن تتضمن وظيفة العلاقات العامة. إلا أن واقع الممارسة العملية التطبيقية بما تضمنه من تكرار معاناة هذه المشروعات من الأزمات و المشكلات، و تزعزع الثقة بينها و بين جماهيرها، أظهر أنه لم يعد ممكناً أن تستمر المشروعات في عملها المعتاد دون هذه الوظيفة. و بناءً عليه ظهرت وظيفة العلاقات العامة إستجابة لحاجة المشروعات لها كأداة هامة و فعالة لمواجهة و حل تلك الأزمات و المشكلات ، فكانت العلاقات العامة، وبحق، ثمرة للأزمات.

### أهداف الدورة التدريبية

- تهدف هذه الدورة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعارف و القدرات و المهارات اللازمة للتطبيق السليم لدور العلاقات العامة في إدارة و مواجهة الأزمات، و الأسس النظرية و العلمية المرتبطة بالأزمات و أسس مواجهتها، و تزويدهم بالمهارات العملية و التخطيطية التي تمكنهم من بناء و توظيف و إدارة برامج و أنشطة العلاقات العامة للتعامل مع الأزمات و إدارتها بكفاءة و فاعلية. و يمكن تفصيل أهداف الدورة فيما يلي:
- المعرفة الكاملة بدور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات
- فهم و إدراك دور الجماهير في المشاركة في مواجهة الأزمات
- شرح كيف تحرك العلاقات العامة الجماهير نحو المشاركة
- تعلم بناء و تطبيق برنامج علاقات عامة متكامل لإدارة الأزمة
- إكتساب المهارات العملية للعلاقات العامة في إدارة كل مرحلة من مراحل الأزمة

### أثر التدريب على المؤسسة

- إعداد كوادر من مسؤولي العلاقات العامة الملمين بدورهم في علاج أزمات المؤسسة
- تنمية مهارات و قدرات العنصر البشري بالمؤسسة
- زيادة قدرات المشاركين و مهاراتهم على تحقيق أهداف المؤسسة
- رفع مستوى التحفيز لدى المتدربين
- تحسين فاعلية نشاط المؤسسة و صورتها المهنية كنتاج نهائي

### أثر التدريب على المتدرب

- تنمية مهاراته و قدراته الإحترافية في العلاقات العامة
- إجادة و تطبيق مهارات الإعلام خلال الأزمة
- إكتساب مهارات التعامل مع الرأي العام أثناء الأزمات
- مهارات تصميم برامج علاقات عامة فعالة لإدارة و مواجهة الأزمات
- زيادة الإنتاجية الشخصية و القدرة على تحقيق النجاح
- توسيع أفق مستقبلك الوظيفي

## الفئات المستهدفة

- المتحدثون الرسميون في القطاع الحكومي و الخاص
- قيادات المنشأة ممن يتعاملون مع وسائل الإعلام
- مدراء وكبار مسؤولي العلاقات العامة و الإعلام و الإتصال في القطاعين الحكومي و الخاص ممن يتعاملون مع وسائل الإعلام
- المرشحون لشغل هذه الوظائف في القطاعين الحكومي و الخاص
- كافة المهتمين و الراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال
- الراغبون في إعداد أنفسهم للترشح لهذه الوظائف
- دارسو و خريجو العلاقات العامة و الإعلام لإكتساب مهارات إضافية تميزهم عند التنافس الوظيفي

## محاور الدورة

### العلاقات العامة و علاقتها بالأزمات

- أزمات الواقع التطبيقي إستدعت ظهور العلاقات العامة
- نتائج البحوث العلمية إستدعت ظهور العلاقات العامة
- المفهوم الحديث للعلاقات العامة
- أهداف العلاقات العامة
- وظائف العلاقات العامة
- العلاقات العامة ثمرة للأزمات
- أمثلة و نماذج لأزمات عالجتها العلاقات العامة بنجاح

### الأزمة و مفاهيمها

- المفاهيم و المصطلحات المرتبطة بالأزمة
- مفهوم الأزمة
- سمات الأزمة
- التصنيفات المختلفة للأزمات
- مراحل نشوء و تطور الأزمة
- مفهوم إدارة الأزمة
- مفهوم الإدارة بالأزمات
- متطلبات إدارة الأزمة
- عوامل النجاح في إدارة الأزمات

## العلاقات العامة و تحريك الرأي العام للمشاركة في مواجهة الأزمة

- إتصالات الأزمة
- وسائل الإعلام
- العلاقات العامة
- دور الإعلام في إدارة الأزمات
- العلاقات العامة و التعامل مع الأنباء السيئة
- مفهوم الرأي العام
- عناصر مفهوم الرأي العام
- خصائص الرأي العام
- مراكز إستطلاع الرأي العام

## بناء برنامج العلاقات العامة لإدارة الأزمات

- مراحل إدارة الأزمة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة ما قبل الأزمة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة أثناء الأزمة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة ما بعد الأزمة
- تقييم برنامج العلاقات العامة لإدارة الأزمة

## المهارات الإعلامية للعلاقات العامة في إدارة الأزمة

- تحرير و كتابة أخبار الأزمة
- إعداد البيانات الإعلامية للأزمة
- إعداد و تنظيم المؤتمر الإعلامي
- مهارات تحديد و إختيار و إستخدام الإستراتيجيات الإتصالية الفعالة للتأثير في الرأي العام أثناء الأزمة
- مهارات تصميم و إعداد الرسالة الإتصالية الفعالة للتأثير في الرأي العام أثناء الأزمة

