



## دور العلاقات العامة في إدارة التزمات

كوالا لاهبور -

23-09-2024

## دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

رمز الدورة : PR23 : تاريخ الإنعقاد : 23-09-2024 : حولة الإنعقاد : كوالا لامبور - رسوم الإشتراك : 4445 £

### المقدمة

تولي العديد من المنظمات والشركات في العالم عناية واهتماما بالغبين بإدارة العلاقات العامة إيماناً منها بأهمية الدور الذي تؤديه عند مواجهة الأزمات، وإزالة أثارها وما قد ينتج عنها من أضرار مادية أو معنوية قد تلحق بها أو بجمهورها الداخلي والخارجي، وذلك عن طريق مواجهة الرأي العام وتزويده بالمعلومات أو تصحيح معلوماته. ومن هنا يمكن القول أن المهمة الإستراتيجية للعلاقات العامة عند أي منظمة عندما تواجه أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها على العمل والنافسة، فتكون خبرة العلاقات العامة في التأهب قبل وقوع الأزمة وفي حلها والخروج منها إن حدثت. فعندما تتعرض صورة المنظمة للاهتزاز والتشويه، تتضح آنذاك أهمية العلاقات العامة في تكريس جهود جميع الأفراد ووحدات المنظمة وتركيزها من أجل تصحيح هذه الصورة. ومما سبق يتضح لنا جليا أهمية البحث في العلاقة القائمة بين العلاقات العامة والأزمات من خلال الدور الذي تلعبه في الوقاية من الأزمات، ومن ثم إدارتها والحد من تفاقمها، والاستفادة من أثارها الإيجابية.

إذا كانت العلاقات العامة تمثل مكوناً حيويًا في حياة أي مؤسسة في ظروف العمل العادية، فإنها تصبح أكثر أهمية خلال الأزمات التي قد تعترضها باعتبار أنها تعمل في بيئة تتسم بالحركة والتغير، حيث تعد جزءاً أساسياً لإدارة الأزمة، فالعلاقات العامة القائمة على علاقات وطيدة مع جماهير المؤسسة ( وسائل الإعلام، الرأي العام، الجماهير المعنية بالمؤسسة...) هي بالتأكيد المدخل الصحيح لحماية سمعة المؤسسة و صورتها أثناء الأزمات.

### أهداف دورة العلاقات العامة في إدارة الأزمات

تتود هذه الدورة التدريبية المشاركين بالمعرفة والكفاءات والمهارات اللازمة للتطبيق الناجح لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات والاستجابة لها ، بالإضافة إلى الأسس النظرية والعملية لإدارة الأزمات. المهارات العملية والتخطيطية التي تمكنك من بناء وتوظيف وإدارة البرامج والعلاقات العامة للتعامل مع الأزمات وإدارتها بكفاءة وفعالية.

### بعد الانتهاء من هذه الدورة حول دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، سيتمكن المشاركون من:

- شرح كيف تحرك العلاقات العامة الجماهير نحو المشاركة
- إكتساب المهارات العملية للعلاقات العامة في إدارة كل مرحلة من مراحل الأزمة
- المعرفة الكاملة بدور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات
- تعلم بناء و تطبيق برنامج علاقات عامة متكامل لإدارة الأزمة
- فهم و إدراك دور الجماهير في المشاركة في مواجهة الأزمات

### منهجية دورة العلاقات العامة في إدارة الأزمات

يجمع النهج المعتمد بين المحاضرات ودراسات الحالة والنمثلة والمناقشات بين المجموعات ، مما يوفر فرصة كافية للمشاركين في المناقشة لطرح المشكلات وتبادل الخبرات واختيار الحل الأفضل ، وبالتالي فهو يتعامل مع أحدث أساليب التدريب.

### تأثير دورة العلاقات العامة في إدارة الأزمات على المؤسسة

سيساعد الموظفون الذين يحضرون هذه الدورة التدريبية مؤسستك على تحقيق الفوائد التالية:

- زيادة قدرات المشاركين و مهاراتهم على تحقيق أهداف المؤسسة
- تحسين فاعلية نشاط المؤسسة و صورتها المهنية كنتاج نهائي

- إعداد كوادر من مسؤولي العلاقات العامة المهتمين بدورهم في علاج أزمات المؤسسة
- رفع مستوى التحفيز لدى المتدربين
- تنمية مهارات و قدرات العنصر البشري بالمؤسسة

## التأثير الشخصي لدورة العلاقات العامة في إدارة الأزمات

حضور الموظفين لهذه الدورة التدريبية سوف يساعدهم على تحقيق الهياكل التالية:

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

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية مناسبة لهيئة واسعة من المهنيين ولكن سوف تفيد كثيراً:

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

## محاور الدورة

### اليوم الأول

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

### اليوم الثاني

- مفهوم الرأي العام
- العلاقات العامة و التعامل مع الذنبا السبنة
- دور الإعلام في إدارة النزهات
- إتصالات النزهة
- قواعد دور وسائل الإعلام في تشكيل الرأي العام
- خصائص الرأي العام
- عناصر مفهوم الرأي العام
- وسائل الإعلام

### اليوم الثالث

- المفاهيم و المصطلحات المرتبطة بالنزهة
- مفهوم النزهة
- مفهوم إدارة النزهة
- التصنيفات المختلفة للنزهات
- مراحل نشوء و تطور النزهة
- مفهوم الإدارة بالنزهات
- متطلبات إدارة النزهة
- وسائل الإعلام و الرأي العام

### اليوم الرابع

- عوامل النجاح في إدارة النزهات
- مراكز إستطلاع الرأي العام
- مراحل إدارة النزهة
- سمات النزهة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة ما بعد النزهة
- تقييم برنامج العلاقات العامة لإدارة النزهة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة ما قبل النزهة

### اليوم الخامس

- مهارات تحديد و إختيار و إستخدام الإستراتيجيات الإتصالية الفعالة للتأثير في الرأي العام أثناء النزهة
- إدارة العلاقات العامة لمرحلة أثناء النزهة
- إعداد و تنظيم المؤتمر الإعلامي
- مهارات تصميم و إعداد الرسالة الإتصالية الفعالة للتأثير في الرأي العام أثناء النزهة
- إعداد البيانات الإعلامية للنزهة
- تحرير و كتابة أخبار النزهة