

# الاتصالات في أوقات الأزمات

الجمعية العالمية للمرشدات وفتيات الكشافة

تم تعديل هذه الإرشادات على أساس أداة اتصالات الأزمات الخاصة بفتيات الكشافة  
"عندما تشعر وكأن العالم يتهاوى من حولك... ولماذا لا يكون ذلك هو الواقع"

© 2019 فتيات الكشافة بالولايات المتحدة

# استيعاب الأزمات والاستعداد لها

## منهجية عمل

### القضايا والمشكلات غير المتوقعة

أي من الأمور غير الدورية ولكن لها أثر مباشر على علامتكم التجارية الخاصة بالمرشحات أو فتيات الكشافة - الكوارث الطبيعية (الفيضانات والأعاصير والعنف القائم على أساس النوع، والمآسي الأخرى ...)

منهجية العمل تحليل الاستجابة السريعة، الدعم الميداني، نظام الرسائل التفاعلية والاستجابة الفورية للاستفسارات الخاصة بالمرشحات وفتيات الكشافة.

### القضايا والمشكلات المتوقعة

أي من الأمور الدورية التي من شأنها التأثير بشكل مباشر على علامتكم التجارية الخاصة بالمرشحات أو فتيات الكشافة - القصص السلبية عن برامج الكشافة والإرشاد، أو دليل المرشحات أو فعاليات الكشافة ...

منهجية العمل: الرسائل المخططة، واختيار المتحدثين الرسميين، ووسائل الإعلام المستهدفة. إنشاء رسائل تفاعلية كجزء من عملية تقييم المخاطر الخاص بكم.

الأمور والمشكلات الحساسة/التي تتعلق بالمرشحات وفتيات الكشافة

قد يتطلب المجهول رد فعل واستجابة مباشرة.

- التقييم - هل هذا تهديد؟ إذا كان الأمر كذلك، فلماذا تعتبر الاستجابة ضرورية؟ ما هي الأهداف والنتائج المتوقعة؟
- التحديد - رسالة مناسبة ونبرة حديث ووسيلة التواصل (وسائل الإعلام المستهدفة ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها؟)
- التمكين - الرسل وصناع القرار (الذين سيحملون الرسالة)
- التنفيذ - تنفيذ الاستجابة.

أي من الأمور الدورية غير المرتبط بالعلامة التجارية للمرشحات أو فتيات الكشافة ولكن قد يكون لها أثر سلبي ويجب التعامل معها (مثال: الإجهاد، المتحولون جنسياً، الرجال والفتيان في الحركة)

منهجية العمل الرسائل المخططة وبيانات الوضع الحالي وتحديد المتحدثين الرسميين.

القضايا والمشكلات الحساسة/التي ذات الصلة بالحركة

# استيعاب الأزمات والاستعداد لها التعامل مع القضايا والمشكلات غير المتوقعة

- تحليل الاستجابة السريعة
- الدعم والمساندة الميدانية
- الرسائل التفاعلية
- الاستجابة الفورية للرد على الاستفسارات

طرح السؤال: من هي الفئات المستهدفة وما هي المخرجات المطلوبة؟



## هل يمكن لجدول العمل الخاص بك معالجة الأزمة؟ الأزمات تأتي دون سابق إنذار.

- لقد غيرت وتيرة وسائل التواصل الاجتماعي الفورية نطاق إدارة الأزمات
- تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي هي أكبر أصولك ومسؤوليتك في الوقت نفسه.

في حالة الأزمات غير المتوقعة، والمتزامنة مع وسائل التواصل الاجتماعي، فإن ذلك يجعل من الاتصالات الخاصة بالأزمات وإدارة السمعة أمرًا بالغ الأهمية.



# أهمية وجود خطة عمل التصرف بشكل فوري والتواصل بشكل فعال ومتوافق

قد لا تكون الخطة مثالية - فستكون هناك بعض الأمور التي يمكنك تحديثها أثناء التنفيذ. يجب أن يتم توفير الفرص لطرح الأسئلة والتواصل المشترك.

تستهدف عملية التواصل تحقيق غرضين أساسيين:

- الإخطار: مشاركة البيانات والعمليات ذات الصلة وجعل الناس يعرفون أن خطتكم لا تزال تركز على السلامة ورسالتكم والأولويات المحددة.
- الإشراك: تقديم الشكر للجهات ذات الصلة وطلب الدعم المستمر.



# أهمية وجود خطة عمل لا يجب أن يكون التصرف في صورة رد الفعل

يجب أن تتضمن خطة التواصل الخاصة بالأزمات ما يلي:

- إرشادات تحديد نوع وحجم الأزمة
- الأدوار والمسؤوليات
- بيانات الاتصال الحديثة الخاصة بالقادة
- خطة التواصل الخاصة بالتحديثات الداخلية
- أي رسائل أو صور أو معلومات خارجية معتمدة مسبقاً
- روابط التوجيه الخاصة بسياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بكم.

تحديث الخطة والاتصالات، وفقاً للضرورة.



# وسائل الإعلام الرقمية والاجتماعية كن صادقاً.

تتطلب الاستجابة والتفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي قدراً من اللباقة.  
يجب أن تكون الرسالة المنقولة واضحة وصريحة.

إذا كنت لا تعرف الإجابة، كن صادقاً.

"ما زلنا نجمع الحقائق ونلتزم بالاستجابة والتواصل معكم عند حصولنا على  
كافة المعلومات."

يرجى مراعاة أن كافة الردود عبر وسائل التواصل الاجتماعي تعتبر بيانات  
عامة ويمكن مشاركتها بسهولة. تأكد من أن رسالتك هي شيء تريد أن يشاركه  
الأشخاص على نطاق واسع وبسرعة.



# مراقبة اتصالات الأزمات الأسئلة التي يجب أن تطرحها على نفسك.

- الفئات المستهدفة: من هي الجهات الرئيسية ذات الصلة، ما الذي تحتاج إلى معرفته - كيف سيتم إخطارهم؟
- الهوية: ما هي نظرة المجتمع ككل إلينا خلال هذه الفترة؟
- قنوات التواصل: هل نحتاج إلى منافذ جديدة أو مختلفة للترويج للحركة؟ هل هناك استغلال كامل لوسائل التواصل الاجتماعي المناسبة والأمنة؟
- الموارد: ما هي الموارد القائمة والجديدة التي قد نستخدمها؟
- الإشراك: كيف يمكننا إبراز الإجراءات المتعلقة بكافة الطرق التي ساعد بها الأفراد والمجموعات خلال الأزمة الأخيرة؟
- الرسالة: هل نروج لقصتنا الكاملة وبأكبر قدر ممكن؟



## المكاسب والنتائج الرئيسية الإجراءات التنفيذية الفورية.

وضع العمليات (مع أمل عدم الضرورة لاستخدامها في المستقبل وعدم حدوث الأزمات)

- اتخاذ القرارات
- سلسلة الاوامر
- تحديد المتحدثين الرسميين.

وضع خطة التواصل الخاصة بالأزمات

- الإرشادات الواضحة
- الأدوار والمسؤوليات
- الرسائل المعتمدة مسبقاً.
- مواصلة التقييم والرصد وتحديث الخطة، وفقاً للضرورة.



## جهات الاتصال

- في حالة الاستفسارات والدعم، يتم التواصل مع:
- مدير اتصالات عضويات الجمعية العالمية للمرشدات وفتيات الكشافة
  - المسؤول الرئيسي المتطوعة عن الهوية والرؤية (ميغان نوفير)

[comms@waggggs.org](mailto:comms@waggggs.org) | +7881 828 967

