



## Communication Skills for Accident and Crisis Response

## مهارات الاتصال للاستجابة للحوادث والأزمات

### What Will I Benefit?



### ماذا سأستفيد؟

- \* This course is designed to equip participants with the critical communication skills needed during accidents and crises.
- \* The course focuses on ensuring that professionals can effectively manage communication during emergencies, ensuring clarity, empathy, and coordination under high-pressure situations.

- \* تم تصميم هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمهارات الأساسية في التواصل التي يحتاجون إليها خلال الحوادث والأزمات.
- \* تركز الدورة على ضمان قدرة المحترفين على إدارة التواصل بشكل فعال أثناء الطوارئ، مع ضمان الوضوح، والتعاطف، والتنسيق في حالات الضغط العالي.

### Course Objectives



### أهداف الدورة

AT the end of this course, participants should be able to:

- \* Understand the fundamentals of crisis communication and the psychological dynamics during emergencies.
- \* Develop and implement effective crisis communication strategies and plans for various types of emergencies.
- \* Apply key communication skills to engage stakeholders and the public clearly, calmly, and confidently during crises.
- \* Evaluate crisis responses and continuously improve communication strategies through post-crisis analysis and lessons learned.

- في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:
- \* فهم أساسيات التواصل أثناء الأزمات والديناميكيات النفسية في حالات الطوارئ.
- \* تطوير وتنفيذ استراتيجيات وخطط فعالة للتواصل في الأزمات لمواجهة مختلف أنواع الطوارئ.
- \* تطبيق مهارات الاتصال للتفاعل مع أصحاب المصلحة والجمهور بوضوح وهدوء وثقة خلال الأزمات.
- \* تقييم الاستجابات للأزمات وتحسين استراتيجيات التواصل بشكل مستمر من خلال تحليل ما بعد الأزمة واستخلاص الدروس المستفادة.

### Target Audience



### الفئة المستهدفة

- \* Communication Managers
- \* HR and Safety Managers
- \* Public Relations and Media Specialists
- \* Operations Managers and Supervisors
- \* Business Continuity and Risk Management Professionals
- \* Team Leaders and Supervisors
- \* Emergency Response Teams

- \* مدراء التواصل.
- \* مدراء الموارد البشرية والسلامة.
- \* متخصصو العلاقات العامة والإعلام.
- \* مدراء العمليات والمشرفون.
- \* متخصصو استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر.
- \* قادة الفرق والمشرفون.
- \* فرق الاستجابة للطوارئ.



## Course Outline



## محتوى الدورة

### ► Introduction to Crisis Communication and Understanding Emergencies

- \* Understanding Crisis and Accident Communication
  - The role of communication in accidents and crises: Importance of clear, timely, and accurate information.
  - Types of crises: Natural disasters, workplace accidents, and public health emergencies.
  - Key principles of crisis communication: Transparency, consistency, and credibility.
- \* Psychology of Crisis Communication
  - Understanding human reactions in a crisis: Emotions, stress, and fear.
  - Communicating with people under stress: Techniques for calming and guiding individuals.
  - The impact of crisis communication on public perception and trust.
- \* Preparing for Crisis Communication
  - Building a Sustainable Crisis Communication Strategy & plan: Setting up roles and responsibilities, ensuring that your crisis communication plan is adaptable, scalable, and up-to-date.
  - Crisis communication tools: Platforms and systems to ensure timely and efficient communication.
  - Media relations in a crisis: Crafting the right messages for the public and press.
  - Training for Crisis Scenarios: Establishing ongoing crisis communication training and simulation exercises.

### ► Key Communication Skills for Accident and Crisis Situations

- \* Effective Verbal and Non-Verbal Communication
  - Communicating under pressure: Clarity, calmness, and confidence.
  - The importance of tone, body language, and listening skills.
  - Managing emotions: How to stay composed while speaking with anxious or distressed individuals.
- \* Crisis Communication Strategies for Stakeholders
  - Communicating with internal stakeholders (employees, management) during a crisis.
  - External communication: Engaging with media, public, and regulatory bodies.
  - Developing and delivering effective crisis messages for different audiences.

### ► Post-Crisis Communication and Continuous Improvement

- \* Post-Crisis Communication and Recovery
  - Dealing with the aftermath: Providing updates and maintaining trust.

### ◀ مقدمة في التواصل أثناء الأزمات وفهم الطوارئ

- \* فهم التواصل أثناء الأزمات والحوادث
  - دور التواصل في الحوادث والأزمات: أهمية المعلومات الواضحة والموثوقة وفي الوقت المناسب.
  - أنواع الأزمات: الكوارث الطبيعية، الحوادث في أماكن العمل، والطوارئ الصحية العامة.
  - المبادئ الأساسية للتواصل أثناء الأزمات: الشفافية، الاتساق، والمصادقية.
- \* سيكولوجية التواصل أثناء الأزمات
  - فهم ردود الفعل البشرية في الأزمات: المشاعر، الضغط النفسي، والخوف.
  - التواصل مع الأشخاص تحت الضغط: تقنيات لل تهدئة والإرشاد.
  - تأثير التواصل أثناء الأزمات على التصورات العامة والثقة.

### \* الاستعداد للتواصل أثناء الأزمات

- بناء استراتيجية وخطة مستدامة للتواصل أثناء الأزمات: تحديد الأدوار والمسؤوليات، وضمان أن خطة التواصل قابلة للتكيف، وقابلة للتوسع، ومحدثة.
- أدوات التواصل أثناء الأزمات: المنصات والأنظمة لضمان التواصل في الوقت المناسب والفعال.
- العلاقات الإعلامية أثناء الأزمات: صياغة الرسائل المناسبة للجمهور والصحافة.
- التدريب على سيناريوهات الأزمات: إنشاء تدريب مستمر على التواصل أثناء الأزمات وتمارين المحاكاة.

### ◀ المهارات الأساسية للتواصل في حالات الحوادث والأزمات

- \* التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعال
  - التواصل تحت الضغط: الوضوح، الهدوء، والثقة.
  - أهمية النغمة، لغة الجسد، ومهارات الاستماع.
  - إدارة العواطف: كيفية البقاء هادئاً عند التحدث مع الأفراد القلقين أو المتوترين.

### \* استراتيجيات التواصل أثناء الأزمات مع الأطراف المعنية

- التواصل مع الأطراف المعنية الداخلية (الموظفين، الإدارة) أثناء الأزمة.
- التواصل الخارجي: التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور والهيئات التنظيمية.
- تطوير وتقديم رسائل أزمة فعالة لشرائح مختلفة من الجمهور.

### ◀ التواصل بعد الأزمة والتحسين المستمر

- \* التواصل بعد الأزمة والتعافي
  - التعامل مع الآثار: تقديم التحديثات والحفاظ على الثقة.
  - التقييم الداخلي: نقل الدروس المستفادة إلى الموظفين والأطراف المعنية.





- Internal debriefing: Communicating lessons learned to employees and stakeholders.
- Managing reputation after a crisis: Rebuilding trust and addressing negative perceptions.
- \* Evaluating Crisis Communication
  - Analyzing crisis communication effectiveness: What worked, what didn't.
  - Conducting a crisis communication audit: Review of response times, message clarity, and stakeholder engagement.
- \* Continuous improvement: Adapting your communication strategies based on feedback and lessons learned.

- إدارة السمعة بعد الأزمة: إعادة بناء الثقة ومعالجة التصورات السلبية.
- \* تقييم التواصل أثناء الأزمة
- تحليل فعالية التواصل أثناء الأزمة: ما الذي نجح، وما الذي لم ينجح.
- إجراء تدقيق للتواصل أثناء الأزمة: مراجعة أوقات الاستجابة، وضوح الرسائل، والمشاركة مع الأطراف المعنية.
- \* التحسين المستمر: تعديل استراتيجيات التواصل بناءً على التعليقات والدروس المستفادة.

## Target Competencies



- \* Crisis Communication Strategy Development
- \* Verbal and Non-Verbal Communication Skills under Pressure
- \* Managing Stakeholder Communication (Internal and External)
- \* Media and Public Relations in Crisis Situations
- \* Empathy and Emotional Intelligence

## الجدارات المستهدفة

- \* تطوير استراتيجية التواصل أثناء الأزمات.
- \* مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي تحت الضغط.
- \* إدارة التواصل مع الأطراف المعنية (الداخلية والخارجية).
- \* العلاقات الإعلامية والعلاقات العامة في حالات الأزمات.
- \* التعاطف والذكاء العاطفي.

## Course Methodology



This course is based on the implementation of a set of exercises, case studies and different discussions. Using the computer and viewing samples of technical reports

## منهجية الدورة

تعتمد هذه الدورة على تنفيذ مجموعة من التمارين ودراسات الحالة والمناقشات المختلفة. واستخدام الحاسب الالى والاطلاع على نماذج من التقارير الفنية

## Course Information



## معلومات الدورة

التاريخ Date	المكان Location	اللغة Language	الرسوم Fees
5-7/7/2026	الرياض Riyadh	عربي Arabic	4700 SR
22-24/11/2026	جدة Jeddah	عربي Arabic	4700 SR

## Remarks



## ملاحظات

- \* Fees do not include value added tax
- \* Daily snacks & refreshments + lunch meal

- \* الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة
- \* وجبات خفيفة أثناء الاستراحتات + وجبة غداء (يوميًا)

