

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 الموضوع، 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.
 - العيادي الأساسية للتواصل أثناء الأزمات: الشفافية، الاتساق، والمصداقية.
 - * سيكولوجية التواصل أثناء الأزمات
 - فهم ردود الفعل البشرية في الأزمات: المشاعر، الضغط النفسي، والخوف.
 - التواصل مع الأشخاص تحت الضغط: تقنيات للتهيئة والإرشاد.
 - تأثير التواصل أثناء الأزمات على التصورات العامة والثقة.
 - * الاستعداد للتواصل أثناء الأزمات
 - بناء استراتيجية وخططة مستدامة للتواصل أثناء الأزمات: تحديد الأدوار والمسؤوليات، وضمان أن خطة التواصل قابلة للتكييف، وقابلة للتوسيع، 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 المعاكدة.
 - ◀ المهارات الأساسية للتواصل في حالات الحوادث والأزمات
 - * التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعال
 - التواصل تحت الضغط: الموضوع، الهدوء، والثقة.
 - أهمية النغمة، لغة الجسد، ومهارات الاستماع.
 - إدارة العواطف: كيفية البقاء هادئاً عند التحدث مع الأفراد القلقين أو المتوتررين.
 - 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 لشريائح مختلفة من الجمهور. - ◀ التواصل بعد الأزمة والتحسين المستمر
 - * التواصل بعد الأزمة والتعافي
 - التعامل مع الآثار: تقديم التحديات 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 بناء 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 الحاسوب الآلي والاطلاع على نماذج من التقارير الفنية

Course Information



معلومات الدورة

Date التاریخ	المکان Location	اللغة Language	الرسوم Fees
5-7/7/2026	Riyadh الرياض	Arabic عربی	4700 SR
22-24/11/2026	Jeddah جدة	Arabic عربی	4700 SR

Remarks



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

ملاحظات

- * الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة
- * وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً)