

الصورة الذهنية.. وبناء السمعة الأساليب والاستراتيجيات



دكتور. عبدالله عبدالمؤمن التميمي

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

انار دوت
ANADOLU

اسأل نفسك بكل وضوح



اسم البرنامج :



www.anadolu

هل تتحدث في المجالس فينصت .. لك الناس ؟

هل تحس أن الناس يفرحون إذا.. خالطهم .. وشاركتهم في الحديث ؟

هل رأيت شخصاً متحدثاً فتمنيت أن تتحدث مثله ؟

هل يستمع إليك الناس في أول كلامك ثم ينشغلون عنك ؟

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

هل تحسن الدخول مع كل أحد في السوالف والأحاديث التي تصلح له ؟

هل تستطيع أن تكسب المال .. بلسانك ؟

هل لديك خصوم على المستوي الشخصي؟
هل المنظمة التي تنتمي إليها عليها سمعة؟

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



تقديم صورة ايجابية عن المؤسسة .. عبر وسائل الاتصال والأساليب الترويجية لفائدة منه ... من غير وجود حقيقي لما يروج له ..

الإعلام يصنع المعجزات .. وهويلعب دور الطلقة السحرية... والحقنة تحت الجلد ... والرصاصة ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



تكوين الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة ... هدفاً أساسياً تسعى إليه معظم المنظمات التي تنشُد النجاح ..

أناردس
ANARDES



**تحمل مسؤولية نفسك في تحسين صورتك ... أمام الآخرين من خلال تشكيل الصورة الذهنية الجميلة لنفسك في
مخيلتك ... وقرارة نفسك ..**

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



75% من الأمراض النفسية سببها صورة ذهنية كونتها عن نفسك ... من خلال الرسائل
الذهنية ..



لا يكفي أن تكون متواجد في الشارع وفي أوساط الناس ... ولديك شعبية مالم يكن لديك .. جهاز للعلاقات
العامة مهمته توظيف وقيادة هذه الجماهير ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



عندما تقوم بمهمة تحسين وتجميل وبناء الصورة ركز على نقاط قوتك وإمكانياتك .. ومايميزك عن الآخرين ..



إذا لم تحسن صورتك على الدوام .. وتعمل على تطويرها .. فلا تنتظر من الآخرين أن يقوموا بهذا الدور ..!

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



إذا لم تستطيع أن تحسن صورتك .. لن تستطيع تسويق
أفكارك ومبادئك ومواقفك للأخرين ..!

ANARDES



في تحسين الصورة .. أنت تكتشف محبيك .. وخصومك .. ونجاحك في كل الأدوار التي قمت بها ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



إن من أخطر ما تقوم به وسائل الإعلام الجائرة اليوم .. هو عملية شيطنة الآخر وتصنيع صورة نمطية سلبية .. وكل ذلك مخالف للقوانين والمواثيق والتشريعات الإعلامية ..!

يجب أن ندرك أن الصورة الذهنية تعادل 90% من تحقيق النتيجة

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

مفهوم الصورة الذهنية



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

هو تصور عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة نحو شخص أو شيء معين ..

مجموعة من الانطباعات والصور غير
المحسوسة عن شيء معين

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

هي ” الانطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات .. نحو منظمة ما وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير مباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم ”.

ماذا يعني ذلك ؟؟

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- أن الصورة عملية ديناميكية : تمر بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما يسبقها وتؤثر فيما يلحق بها كما أنها متطورة ومتغيرة وتأخذ أشكالا عديدة وقوالب مختلفة .

- أن هذه العملية معرفية: تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك .. وفهم .. وتذكر .

- إن هذه العملية نفسية: مما يعنى كونها عمليات داخلية لها أبعاد شعورية إلى جانب أبعادها المعرفية .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- إن هذه العملية نسبية: أي أنها متغيرة من موضوع لآخر وليست لها خصائص ثابتة .

- إن هذه العملية تتكون وتتطور و تتأثر بكل الظروف المحيطة بها .

أن الصورة الذهنية لها ثلاث مكونات :

- إدراكي وهو الجانب المعلوماتي للصورة ..
- عاطفي وهي المشاعر (سلبية - ايجابية) نحو المنظمة .
- سلوكي وهو التعصب أو التحيز ضد أو معى الجهة ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



اسم البرنامج :

اسم المدرّب :



www.anardes.net

تحسين الصورة الذهنية .. هو تحسين لروح المنظمة وسمعتها وهويتها داخل المجتمع ..

تحسين الصورة تعمل على زيادة ثقة الجماهير المختلفة بالمنظمة ..

تحسين الصورة تعمل على جذب مصادر التمويل والدعم للمنظمة ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

تساعد على استقطاب النخب البشرية للمنظمة ...

تولد الشعور بالثقة والانتماء للمنظمة .. في نفوس الأعضاء الداخليين .. والخارجيين !

تعمل على زيادة اهتمام قادة الرأي ووسائل الإعلام بالمنظمة ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

س1. من نحن؟

س2. بماذا نتميز عن الآخرين؟

س3. ما هي الصورة التي نحب أن يراها بها الآخرون؟

ANARDES
استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

الصورة الانعكاسية: وهي ما نعتقد أننا نبدو عليه، وهو غالباً وهم ناتج بسبب التفكير الإيجابي الشديد ..

الصورة المطلوبة : وهي الصورة التي ترغب المنظمة في تحقيقها ..

الصورة التنظيمية : وهي صورة المنظمة وتتكون من العديد من الحقائق، كتاريخ المنظمة، وسمعتها، ومدى استقرارها، والنجاح المالي لها، وجودة المخرجات، والمسئولية الاجتماعية .. الخ

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

□ **صورة المرأة:** وهي الصورة التي يعتقد الناس داخل المنشأة بأنها الصورة التي يحملها الجمهور تجاه المنشأة وقد تكون هذه الصورة مختلفة تماماً عما يظنه مسئولها، وذلك بسبب ضعف المعرفة والتفهم لرأي الآخرين...

□ **الصورة الحالية:** وهي الصورة التي يحملها الناس حالياً تجاه المنشأة والتي يمكن أن تكون مرتكزة على الخبرة والمعرفة الجيدة بها ويمكن أن تتخذ بناءً على معلومات قليلة وضعيفة وغير صحيحة عن المنشأة...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

□ **الصورة المرتجاة:** وهي تشابه الصورة المطلوبة .. والإدارة تسعى إلى تحقيقها، وقد لا تكون هي الصورة الحقيقية التي يحملها الناس حول المنشأة .. ولكنها غالباً ما تحتوى على أشياء جديدة غير معروفة للجمهور.. وتسعى الإدارة إلى تحقيقها وتقديمها للجمهور...

□ **الصورة المتعددة:** وهي تتمثل في أن للجمهور وجهات نظر متعددة وصور معينة لا تسير الصورة الموحدة للمنظمة وتتكون هذه الصورة من خلال العديد من البرامج والأنشطة والشكل الخارجي الذي تمارسه المنظمه ..

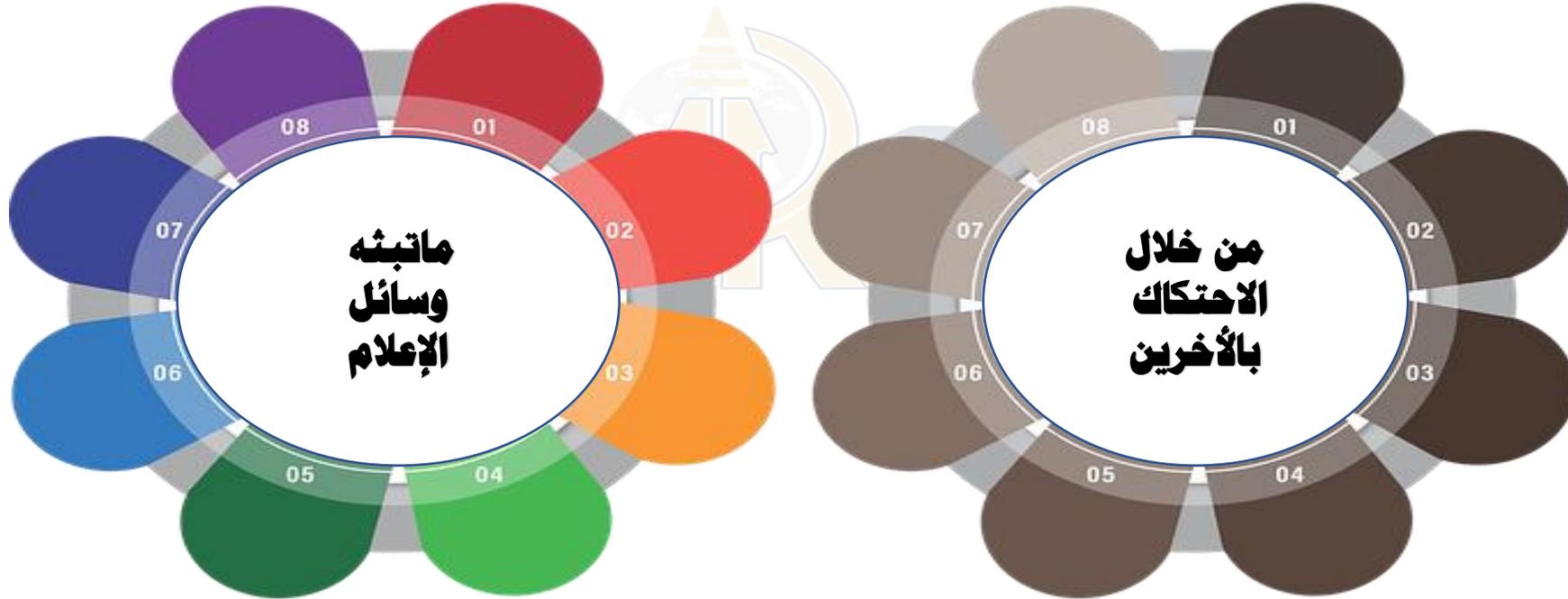
اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

كيف تعرفنا على هذه الصورة الذهنية؟



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

• عدم الدقة

• المقاومة للتغيير

• التعميم وتجاهل الفروق الفردية

• تؤدي إلى الإدراك المتحيز

• التنبؤ بالمستقبل

• تغطي حدود الزمان والمكان

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

البعد أو المكون السلوكي

البعد أو المكون الوجداني

البعد أو المكون المعرفي

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- مساعدة المنظمة في اجتذاب أفضل المتعلمين لها والشخصيات الفاعلة.
- تقوم الصورة الذهنية بدعم العلاقات وتوثيقها بين المنظمة والجمهور ..
- تساهم في إقناع الجمهور بأهمية الدور المجتمعي والوطني للمنظمات في خدمة المجتمع.
- تقوي جانب الولاء لدى الجمهور عن المنظمة مما يجعلهم يترقبون في إصدار الأحكام ضدها وخاصة في أوقات الأزمات.
- وجود صورة ذهنية إيجابية للمنظمة يساعدها في إقامة علاقة طيبة مع الجهات الرسمية والتشريعية والتنفيذية داخل الدولة.
- تُسهل من عملية تسويق المنظمة بين الجمهور داخل المجتمع.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

❖ التعرف على سبب السمعة السيئة عن المنظمة أو الهيئة من خلال الاحتكاك والتحدث مع الجمهور .

❖ الاستعانة ببيوت الخبرة وشركات العلاقات العامة والأشخاص ذوي الاختصاص كي يساعدون على تخطي المنظمة لتلك السمعة.

❖ البحث في الحلول المناسبة لتلك السمعة السيئة التي التصقت بمنظمتك والعمل على التخلص من تلك الصفات التي ترسخت عنك لدى الآخرين.

❖ تقديم الاعتذار لجمهورك ومحبيك عن تلك السمعة التي انتشرت عنك والاعتراف ببعض الأخطاء التي تسببت في تلك السمعة.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

❖ العمل على استرجاع ثقة من حولك فيك من خلال تغيير عقلياتهم والسيطرة على مشاعرهم عن بعض المواقف التي اتخذوها ضدك..

❖ التأكيد على الجوانب الإيجابية ونقاط القوة التي تتسم بها منطقتك .. والقيام بأعمال جيدة واستخدام الحملات الإعلامية لذلك.

❖ الاستماع باستمرار ومراقبة كل ما ينشر عبر وسائل الإعلام وشبكات التواصل ومحركات البحث ومحاولة الرد عليها وتصحيحها.

❖ الاهتمام بالموقع الإلكتروني للمنظمة ومحتواه بحيث يحتوي على كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور.. والتي تخلق انطباعاً وسمعة متميزة.

❖ الرد بشكل عاجل على شكاوى وأراء ومقترحات العملاء.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

قدرة الفرد على تفسير المعلومات المتعلقة
بالمنظمة .. ودرجة دافعيته وأهتمامه
بهذه المعلومات ..

السمات الذاتية للشخصية المستقبلية
للمعلومات .. وما تحمله من قيم وثقافة
وفهم ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :

عوامل اجتماعية

تأثير ثقافة المجتمع
والقيم السائدة فيه

تأثير قادة الرأي
على اتجاهات
الجمهير ..

تأثير الجماعة على
الفرد المستقبل
للمعلومات ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

الأعمال الحقيقية للمنظمة.. سياساتها
ومنتجاتها.

الرسائل الاتصالية الخاصة بالمنظمة والمنقولة عبر وسائل الاتصال
المختلفة

نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة لنقل الرسائل

الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمنظمة والجمهور

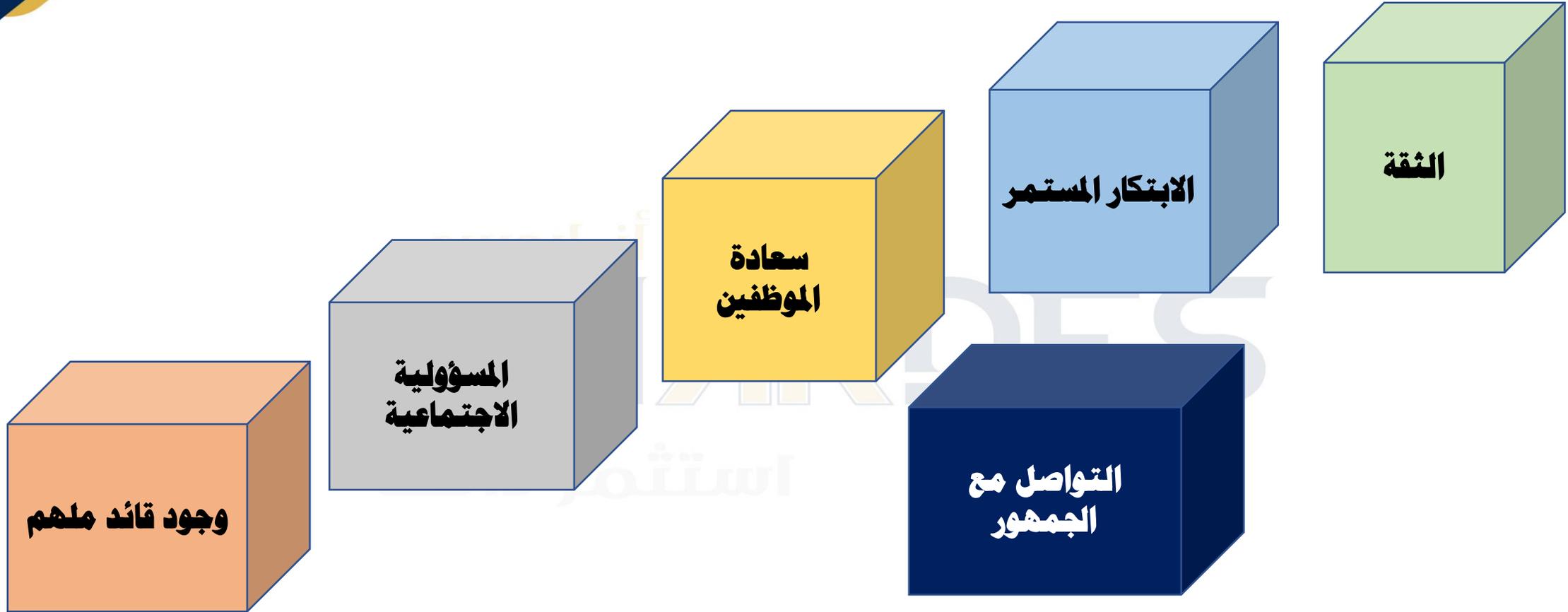
الأعمال الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة لخدمة المجتمع

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

كيف يتم معرفة السمعة والصورة الذهنية ؟؟



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

إجراء تحليل للأرقام الإحصائية

وضع نموذج لاستطلاع الرأي

استخدام أساليب البحث النوعي

إجراء مقابلات مع قادة رأي

إجراء مقابلات معمقة مع بعض المهتمين

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

طرق تغيير الصورة الذهنية

التسويق داخلياً وخارجياً
للصورة الذهنية
المستهدفة

التصميم والتنفيذ
لخطط العمل

معرفة الصورة الذهنية
التي يحملها الجمهور عن
المؤسسة

التقييم الداخلي وتحديد
الصورة التي ترغب فيها
المؤسسة في تكوينها عن
نفسها.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1- بناء صورة ذهنية من الصفر

2- تعديل أو تعزيز صورة ذهنية لدى الجمهور

3- تصحيح صورة ذهنية سلبية

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



**كيف تكون الصورة الذهنية لدى الجمهور
(الداخلي-الخارجي)**

تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي ..

العوامل التي ترسم انطباع الموظفين عن المنظمة

- صورة المواقف والأنشطة التي تتخذ .
- وسائل الإعلام المستخدمة.
- رؤية الجمهور الداخلي للصور الحالية
- ثقافة الشركة

- المسؤولين التنفيذيين
- الرؤية
- السياسات الرسمية للمنظمة
- القيم المهنية

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي والتي تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة.

- صورة المنظمة عند الجمهور الخارجي .
- صورة الدور والمواقف الذي تتخذه المنظمة .
- السياسة الرسمية الخارجية التي تتخذه المنظمة .
- صورة قيادات وزعامات المنظمة لدى الجمهور الخارجي .
- صورة المنافسين على الساحة .
- صورة الخبرة السابقة للمنظمة في إدارتها للملفات .
- صورة وسائل إعلام المنظمة لدى الجمهور الخارجي .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1. التركيز على الأدوار في كل المواقف .
2. التركيز على المواقف الداعمة لخيارات الوطن عبر التاريخ ..
3. التركيز على قدرة المنظمة على التعايش مع الآخر ..
4. التركيز على إيمانه بقيم الحرية والديمقراطية والتداول السلمي.
5. عرض صورة الآخر ومواقفه ..
6. استخدام الأسلوب العاطفي في مخاطبة الناس ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



دور المتحدث الرسمي في بناء الصورة الذهنية للمنظمة عبر وسائل الإعلام..

ينتهج بعض المتحدثين أسلوب التكذيب للأخبار سواء من حيث حدوثها أصلاً .. أو بتوجيه اللوم إلى أطراف خارجية .. وكذلك سياسة التهرب من المسؤولية .. أو تخفيض حدة الهجوم علي المنظمة ..

ويتجه البعض الآخر إلى استخدام أسلوب التصحيح في حال وجود أي خطأ .. والاعتراف بالذنب ...

وأحياناً يستخدم البعض سياسة الصمت .. والتي قد توصل رسائل بعدم أهمية الموضوع أو إعطائه أهمية ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

ويمر دور المتحدث الإعلامي في صناعة الصورة الذهنية بثلاث مراحل هي :

1- القيام بخلق صورا جديدة لم تكن موجودة أصلاً.

2- العمل على تقوية وترسيخ التصورات الموجودة.

3- اجراء تحويل وتغيير للتصورات الموجودة.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

وتبرز أهمية استخدام وسائل الاعلام في صناعة الصورة الذهنية في:

- 1- أن معظم الناس يستقون معلوماتهم بنسبة 70 بالمئة من وسائل الاعلام في بناء وصناعة صور العالم المختلفة.
- 2- لا يستطيع الانسان الهروب من الرسائل الاعلامية ... التي تبثها وسائل الاعلام فهي ممتدة افقيا وعموديا ومنتشرة بشكل يحاصر الانسان ويخضعه للتعرض لتأثيراتها...
- 3- قدرة وسائل الاعلام على تفسير الحوادث والحقائق التي تجرى في العالم يوميا وبلورتها في صورة معينة وهذا يوفر جهداً على الفرد في التفكير والتحليل.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



الأساليب التي يستخدمها المتحدثون الإعلاميون
في صناعة الصورة الذهنية ..

1- انتقاء الحوادث والمعلومات..

2 - تلوين الحقائق وتحريفها..

3 - استخدام عبارات ومصطلحات خاصة..

4- التركيز على أحداث معينة..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

5- شخصنة المواقف والحوادث..

6 - أضاء الطابع الدرامي على المواقف والحوادث..

7 - تسميط الأحداث والمواقف..

8 - تجزئة المواقف والأحداث..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

اسم البرنامج :

www.anardes.net



المظاهرات الخمس التي يجب مراعاتها عند التحدث لوسائل
الإعلام .

1 - لا تتكلم كثيراً ..

2 - لا تلقنوا الآخرين ..

3 - التخلص من تكرار بعض المصطلحات ..

4 - لا تحدثوا عن أنفسكم كثيراً ..

5 - لا تغيروا مواضيع الحديث بشكل مبالغ فيه ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



دور العلاقات العامة .. في تحسين الصورة الذهنية

اسم البرنامج :



www.anardes.net

يجب أن لاتخلو منظمة أو هيئة حكومية من إدارة للعلاقات العامة .. لها وظائفها ومهامها وأفرادها العاملون .. وذلك لتعظيم أهمية الرأي العام .. وتسابق المنظمات إلى كسب ثقة الجمهور وتأييده ..

العلاقات العامة تستهدف الاتصال بالجمهور، وتقديم المعلومات التي تمكنه من تكوين رأي عام صائب تجاه قضايا المنظمة وتحسين صورتها الذهنية لديه...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

يمكنك التوصل إلى أعظم الأفكار .. لكنك ستحتاج إلى من يساعدك على تحويل هذه الأفكار إلى نتائج .. فلا يمكننا الوصول إلى القمة إلا إذا تعاوننا جميعا..

تقوم العلاقات العامة على أساس الاعتراف بالرأي العام وقدرته على التأثير في الناس .. وهو ما يتطلب فهم الاتجاهات والآراء التي يعلنونها .. ولن يتم ذلك إلا من خلال البحوث وهي أحد الاتجاهات الحديثة في ممارسة العلاقات العامة...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

**العلاقات العامة .. علم وفن تشكيل الرأي العام في الاتجاه المطلوب بالطرق التي تراعي مصالح
(الجمهور)..**

**العلاقات العامة في الأساس وظيفة تواصلية اتصالية.. وهذه الوظيفة بطبيعتها ذات اتجاهين :
مرسل ومستقبل ..**

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

العلاقات العامة تهتم بتحقيق حالة من التفاهم المشترك بين المؤسسات والأفراد المعنيين وتحافظ على ديموماتها ..

تهتم العلاقات العامة بمساعدة المؤسسات على تصور وتنفيذ أهداف من شأنها أن تحظى بالرضا والقبول الاجتماعي .. وبذلك تحقق توازنا بين مصالح المؤسسة ومسئوليتها تجاه المجتمع ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

عناصر نجاح برامج العلاقات العامة !..

استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1 - الاختيار المناسب لأفراد العلاقات العامة : حيث يمثل اختيار الأفراد الأكفاء والمناسبين لطبيعة العمل أهمية كبيرة في بناء العلاقات الإنسانية ..

2 - توفير ظروف العمل المناسبة لأجهزة العلاقات العامة : والمتمثلة بالعناصر المادية والنفسية الملائمة داخل محيط العمل .. والتي تساعد على أداء المهام بكل سهولة ويسر ..

3 - الالتزام بالمبادئ الأخلاقية: حيث لا يمكن لأي برنامج من برامج العلاقات الإنسانية أن ينجح دون وجود إلتزام بالمبادئ الأخلاقية ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

أنشطة برامج العلاقات العامة في مجال تحسين الصورة الذهنية ..



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

الأنشطة الإعلامية

1 - دعوة الإعلاميين وكبار الشخصيات لحضور المناسبات التي تقيمها المنظمة بهدف التعريف بما تقوم به من أنشطة ومشروعات ...

2 - إجراء المقابلات الإعلامية مع مختلف المسؤولين في المنظمة لإبراز الإنجازات والتطوير فيها...

3 - تصوير المناسبات والأنشطة والشخصيات وتزويد الصحف والمجلات الأجنبية بها...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

4 - الإعداد لإجراء اللقاءات الإذاعية والتلفزيونية وترتيب ظهور مسؤولي المنظمة في القنوات الفضائية والمحطات الإذاعية الدولية ...

5 - التنسيق مع القنوات الإعلامية لتغطية كل أنشطة المنظمة على المستوى الخارجي...

6 - دعوة فئات معينة لزيارة المنظمة مثل الإعلاميين الكبار، والسياسيين والدبلوماسيين ..

7 - دعوة المشاهير والفنانين ولاعبى كرة القدم وعمل برامج لهم للتعرف على المنظمة ورسالتها .. وأهدافها ...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1 - إعداد التقارير الإخبارية في المناسبات والأحداث المختلفة.

2 - عمل ملفات صحفية عن المنظمة تزود بها كل الجهات المعنية.

3 - إعداد الكتيبات والنشرات التي تخص المنظمة ومتابعتها وطباعتها وتوزيعها على الجهات المعنية.

4 - إصدار مجلة بلغات أجنبية وتوزيعها على المسؤولين ورجال الإعلام.

5 - إصدار نشرات دورية إخبارية تتضمن ما ينشر عن المنظمة

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- 1 - متابعة أخبار المنظمة وإبراز الإنجازات التي تتحقق بصورة مستمرة ونشرها في وسائل الإعلام...
- 2 - توثيق الأنشطة التي تنظمها المنظمة .. أو التي تشارك فيها إذاعيا وتلفزيونيا وأرشفتها وتكوين مكتبة سمعية وبصرية متكاملة...
- 3 - تحليل ما ينشر عن المنظمة وتصحيح ما يرد خطأ عنها في وسائل الإعلام العالمية.
- 4 - تجميع وتحليل المعلومات المتصلة بالمنظمة وتزويد مختلف الوكالات والإدارات بها

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

أنشطة المجالات التعليمية والأكاديمية

- 1 - تطوير التعاون مع الجامعات ومراكز البحث لتحسين صورة المنظمة في العالم.
- 2 - إجراء بحوث تقييمية لصورة المنظمة وتحديد مدى الرضا عن أداء المنظمة في مختلف قطاعاتها.
- 3 - عقد دورات تأهيلية للعاملين في المنظمة والاقتراح أن تتم من خلال جهات متخصصة في الإعلام والاتصال.
- 4 - إجراء بحوث تقييمية منتظمة لمعرفة مدى تأثير هذه الأنشطة وتطويرها...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1 - المشاركة في استقبال وتوديع الشخصيات وضيوف الدولة ... وترتيب برامج لزيارتهم واستضافتهم للمنظمة ..

2 - إعداد المعارض التعريفية وتنظيم زيارة الضيوف لها.

3 - توزيع جميع الإصدارات التي تقوم بها الفروع المختلفة للمنظمة على الضيوف والزوار .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

4 - تنظيم برامج استضافة للضيوف .. وكبار الشخصيات والاحتفاظ بعلاقات جيدة ومستمرة معها...

5 - تنظيم لقاءات فكرية وثقافية مع ضيوف الندوات والمؤتمرات التي تقيمها الدولة .. أو غيرها من الهيئات والمؤسسات داخل الدولة

6 - تنظيم زيارات وجولات لضيوف الدولة .. في بعض المعالم كنشاط ترفيهي لهم .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



استراتيجيات المتحدث الرسمي في التعامل مع الإشاعات
ومشوهي السمعة والصورة الذهنية للمنظمة ..

2- استراتيجية التهرب من المسؤولية

1- استراتيجية التكذيب

3 - استراتيجية تخفيض درجة الهجوم

4 - استراتيجية إجراء التصحيح

5 - استراتيجية الاعتراف بالذنب

6 - استراتيجية الصمت

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



ANARDES
استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :

www.anardes.net

طرق حماية الصورة الذهنية أثناء
الأزمات



١ - الاستجابة الفورية في التواصل ..

٢ - الإجابة عن ثلاثة أسئلة أساسية في الإعلام.

٣ - وضع استراتيجية تواصلية مناسبة لإظهار الندم وإنقاذ الصورة..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

وذلك من خلال عقد مؤتمر صحفي يراعى فيه الجوانب التالية :

* المنظمة حالياً تفعل كل ما هو ممكن لاحتواء الضرر وتخفيف الآثار الناتجة عنها.

* في حال لم يكن الناطق الرسمي على علم لكافة التفاصيل .. من الأفضل عدم التسرع في إعلان أمور قد تؤثر سلباً ..

* جاري التحقيق في التفاصيل الآن.

* تبليغ أن الناطق الرسمي موجود في مكان وزمان معين للإجابة على التفاصيل بعد معرفتها

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

* إنهاء اللقاء بتوضيح .. أن المنظمة مهتمة بمعالجة الأزمة وأنه من الأفضل الانصراف إلى معرفة ومتابعة المستجدات ...

* يجب الحفاظ على السمعة لحظة بلحظة .. لأن خسارة السمعة غالباً ما تكون أكثر بكثير من الخسائر المادية...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

٢ - الإجابة عن ثلاثة أسئلة أساسية في الإعلام.

عند الأزمات يكون للإعلام ثلاثة أسئلة أساسية وهي:

١ - ماذا حدث؟

٢ - لماذا حدث؟

٣ - ماذا تعتزم المنظمة أن تفعل إزاء ما حدث؟

ولذلك يجب أن تكون المنظمة مسؤولة عن مواقفها .. في هذا البيان ومن الأفضل التحدث بالعموميات...

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

٣ - وضع استراتيجية تواصلية مناسبة لإظهار الندم وإنقاذ الصورة..

هناك عدداً من الاستراتيجيات التواصلية لإنقاذ الصورة وهي :

استراتيجية عدم الدخول في التفاصيل فكما يقولون: "الشیطان موجود في التفاصيل".

استراتيجية أبق رأسك منخفضاً .. أي البوح بأقل ما يمكن..

استراتيجية اتهم وهدد .. وخبئ معلومات وأنكر الاتهام بقوة في حال عدم صحته ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

استراتيجية الدفاع عن النفس .. وتعتمد على توضيح الموقف في حال وجود مزاعم من قبل أطراف آخرين...

استراتيجية القضاء والقدر .. تهدف إلى مخاطبة الجمهور بشيء نفسي لديه .. وهو ما يعتقده الجمهور بالقدرية...

استراتيجية تحمل اللوم بكل قوة .. وبادر بالحل السريع والمرضي فهو مفاجئ لكافة الأطراف...

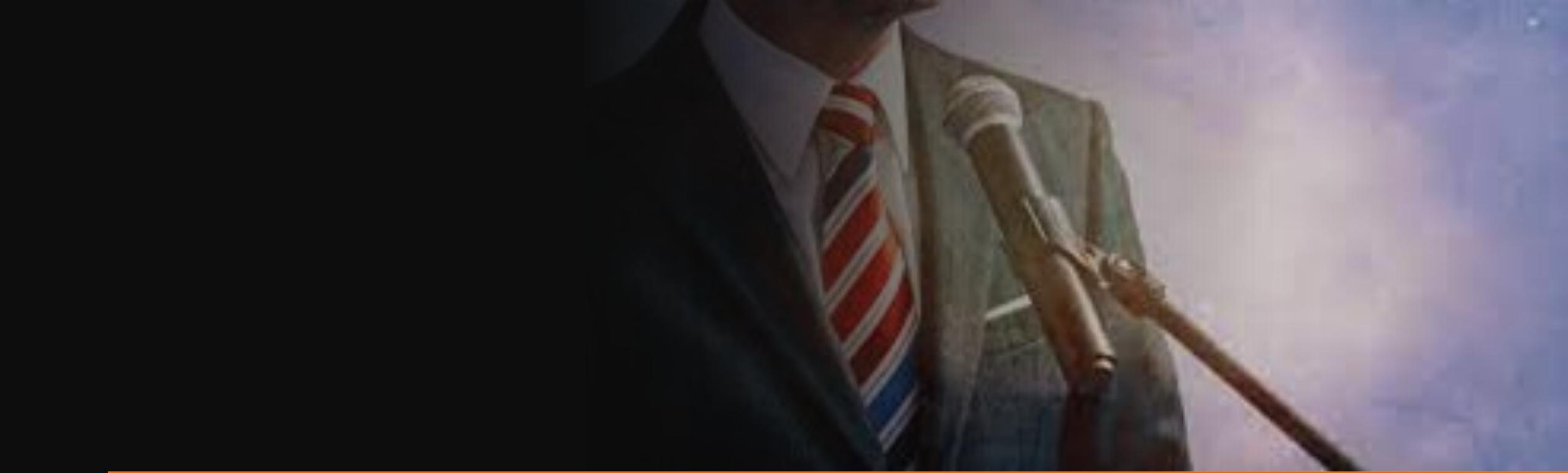
استراتيجية أعطني فرصة أخرى..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



**ست واجبات يجب أن يقوم بها المتحدث
أو الناطق الإعلامي**

- 1 - الإعلام بالسياسة العامة للجهة التي يتحدث عنها .
- 2 - أن تكون الأبواب الرسمية مشرعه أمامه ليكون على علم بالأخبار والأنباء العاجلة .
- 3 - أن يكون متمرساً على عقد النشاطات والجلسات الإعلامية اليومية
- 4 - التعامل مع الاستفسارات واسئلة الصحفيين اليومية باحترافية شديدة
- 5 - إطلاع المسؤولين وصناع القرار بردود الفعل الإعلامية تجاه أي قرارات
- 6 - الإعداد للمؤتمرات الصحفية ، والقدرة على إصدار البيانات ، والإشراف على كل المطبوعات الاعلامية التي تصدر عن الجهة التي يمثلها .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

في رأيك هل :

المتحدث الرسمي في الأجهزة الحكومية تفضل أن يكون .. إعلامي .. أم موظف ؟

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

كيف تقيم علاقات مع وسائل الإعلام ??



أنارديس
ANARDES
استثمر ذاتك



أنارديس
ANARDES
استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :

www.anardes.net

1 - القيام بزيارات دورية لوسائل الإعلام ودعوتهم لزيارتك .

2 - تنظيم ورش عمل للإعلاميين .

3 - اعمل معهم وليس ضدهم .

4 - توزيع المعلومات الجذابة عليهم وتخصيص بعض هذه المعلومات

للصحفيين القريبين منك .

5 - يجب أن لا تتخذ موقفاً سلبياً تجاه أي صحفي .

6 - ساعدهم على القيام بعملهم من خلال لفت انتباههم إلى أحداث وقضايا وإمدادهم بالملفات الصحفية

7 - ا دعوهم لحضورالفعاليات العامة حتى لو لم يكن الهدف منها القيام بأي عمل .

8 - كلما بنيت علاقة جيدة مع الصحفيين ازدادت معلوماتهم عن منظمتك وهذا بدوره سيعطيك إهتماماً أكبر .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

الخطة العامة لتغيير الصورة الذهنية للمنظمة..



اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

الخطة العاجلة

المرحلة الأولى: مرحلة تقييم الوضع الحالي لسمعة وصورة المنظمة

ويتم ذلك من خلال:

- ❖ تقييم هوية ورسالة ورؤية وأهداف المنظمة التي وضعت منذ التأسيس..
- ❖ تقييم الاتصال الداخلي بين منتسبي المنظمة..
- ❖ تقييم الاتصال الخارجي..
- ❖ تقييم البرامج والمناهج..
- ❖ تقييم البرامج الإعلامية للمنظمة..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

المرحلة الثانية: بناء خطة تحسين السمعة والصورة الذهنية للمنظمة.

➤ بعد عملية التقييم يقوم فريق الخبراء بإعادة صياغة الأهداف والتصورات والبرامج وفق الرؤية الجديدة.

➤ تحديد الجهات التي سيتوجه لها خطة تحسين الصورة: (المنتسبين للمنظمة - الجمهور الخارجي - الجهات الرسمية داخلياً وخارجياً - وسائل الإعلام)

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

وعليه يتم اتخاذ مجموعة من القرارات والتغييرات وعلى النحو التالي:

- رسم وبناء خطة وخارطة لعمل وسائل الإعلام
- التطوير الجذري للمياكل وطبيعة العمل ..
- التجديد في القيادات على جميع المستويات .. وضخ دماء جديدة والدفع بالشباب إلى المراكز الأولى ..
- تقوية قنوات الاتصال مع الداخل والخارج ..
- إدارة الملف الخارجي بشكل مختلف تماماً ..
- إصدار بيان تأريخي وشامل يتضمن كل هذه التغييرات الجديدة ..
- توضيح الرؤية المستقبلية للمنظمة .. واستراتيجية العمل .. وتأكيد العمل الجماعي

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- 1 - أخذ زمام المبادرة والفعل.
- 2 - إرباك القوى المنافسة والمناوئة .
- 3 - جمع شمل الصف واستعادة الثقة .
- 4 - تحقيق التناسق بين الواقع وبين مفردات الخطاب .
- 5 - جذب مؤيدين جدد من واقع الاستراتيجية الجديدة والجذابه.
- 6 - لفت النظر الى أننا لاعب رئيس يجب احترامه وعدم تجاوزه.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



إن تصحيح الصورة الذهنية عن المنظمة .. هو عمل ممتد وطويل المدى .. وتختلف طبيعته طبقا للمرحلة.

الحرص كل الحرص على إعادة الثقة بالمنظمة .. وتوضيح أن المنظمة تعبر عن طموحات الشعب وتطلعاته ..

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

1- في المجال الإجرائي والمؤسسي :

- 1 - ضرورة وجود شركة علاقات عامة كبرى مهمتها وضع الاستراتيجيات والخطط .. من المتخصصين والخبراء .
- 2 - ضرورة وجود مؤسسة إعلامية ضخمة وذات حرفة عالية في التسويق والترويج وتصميم الحملات الاعلامية .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

2. في مجال توصيف وتشخيص المشكلة

عمل دراسة تحليل للصورة الذهنية للمنظمة .. تحدد نقاط الضعف والصور السلبية الموجودة عن المنظمة ليكون العلاج على قدر النقاط التي تحددها الدراسة والتي يجب أن تكون :

- * ميدانية من عموم الناس
- * إعلامية ترصد الصورة في وسائل الاعلام
- * داخلية ترصد الصورة على مستوى المنظمة والتحالف.

استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

3 - في مجال تأهيل واعداد الرموز والكوادر المتخصصة ..

- 1 - حسن اختيار الأفراد من الكوادر المتخصصة في هذا المجال ، وتشكيل فريق عمل تكون مهمته إعداد المحتوى والمضامين والرسائل المراد توصيلها عبر المنابر الإعلامية ..
- 2 - توظيف غير المؤهلين من الظهور في وسائل الاعلام
- 3 - عمل تقييم للمتحدثين الإعلاميين باسم المنظمة في الفترات السابقة لعلاج الخلل.
- 4 - تأسيس وحدة خاصة بتقييم الخطاب الاعلامي للمنظمة ، والاستعانة بخبرات خارجية لضمان الاحترافية .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



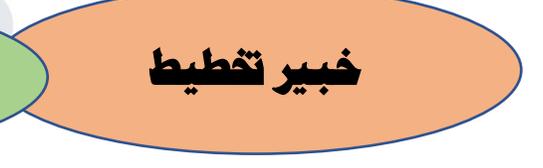
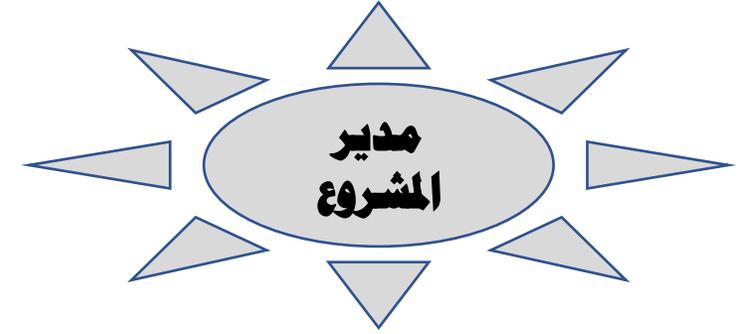
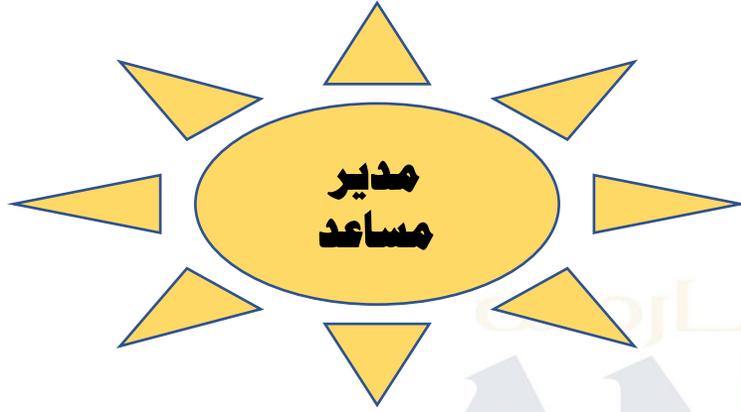
www.anardes.net

اسم البرنامج :

www.anardes.net

فريق عمل تحسين الصورة الذهنية





اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net



نصائح مهمة عند التعامل مع أسئلة الإعلاميين!

أنارديس
ANARDES
استثمر ذاتك

اسم البرنامج :

اسم المدرب :

www.anardes.net

• احتفظ بابتسامتك التي بدأت بها اللقاء

• احتفظ بالحماس والحيوية

• لا تركز بعينك على السائل

• لا تأخذ الاسئلة من جانب وتترك جانب

• تحكم في مشاعرك عند سماع الاسئلة المستفزة

• لا تعود لصاحب السؤال وتسأله هل فهمت

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- لا تسخر من سؤال ولا تضحك سخرية
- لا تتجمل ان تقول لا أدري ويمكنك أن تعطى وعداً عند وجود إجابة في المستقبل .
- اعتذر عن الإجابة عن الأسئلة المجهولة المصدر
- استخدم الأرقام والاحصائيات لتعزيز إجابتك
- خاطب الناس على قدر عقولهم
- كن متواضعا عند الإجابة غير متعاليا على السائل

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

9 وسائل تجنبك الوقوع في فخ الأسئلة المخرجة للصحفيين



اسم البرنامج :

اسم المدرب :

www.anardes.net



عد إلى العشرة قبل أن تجيب .. خاصة عندما تشير هذه الأسئلة فضبك

اطلب من الصحفي أن يعيد السؤال .. إلا إذا كان سيسبب لك إحراجاً أكبر

إذا شعرت أن السؤال في غير محله .. فيمكنك أن تخبر الصحفي بذلك

إذا لم تكن مجبراً على إعطاء جواب سريع .. يمكنك أن تؤجل الإجابة

إذا رغبت في نفي حدوث أمر ما يتم سؤالك عنه .. فلا تجب بالنفي ..
استخدم عبارات إيجابية

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

امدح السؤال، من دون أن تعطي إجابة فعلية عنه ... ثم قل "علينا أن نفكر في التأثير الذي قد ينجم عن ذلك من خلال الأخذ في الحسبان كل من...".

شكّ في السؤال .. واطلب معلومات أكثر عن موضوع السؤال .. هذا يعمل كتكتيك جيد في تأخير السؤال ..

هاجم السؤال عن طريق تشريحه مثلاً : هذا السؤال بني على افتراضات خاطئة أو غير صحيحة .

يمكنك أن توحي أن السؤال أجيب عنه سابقاً .. بالقول : لن نعود إلى هذا الموضوع القديم ..

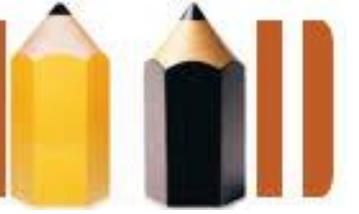
اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

قواعد عامة



قواعد عامة تتعلق بالصورة الذهنية



ANARDES
أكاديمية
الأنارديس

اسم البرنامج :

www.anar-des.net

اسم المدرس :

1 . لا يمكن أن تصاغ الصورة بالأضواء والمرايا.

2 . يقول سقراط: "الطريق لاكتساب السمعة الجيدة أن تسعى حتى تظهر الصورة التي ترغبها".

3 . تذكر دائماً: اعمل (90٪)، وتحدث (10٪) عما عملت.

4 . تستند العلاقات العامة على الأداء الصلب .. وليس على الواجهة الضعيفة.

5 . لتحسين صورة المؤسسة يجب أن نقر بأسبعية الأداء على الاتصال.

6 . محترف العلاقات العامة مستشار لإدارته ووسيط يربط المجتمع بإدارته.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

7. الدور الصحيح للعلاقات العامة في أي مؤسسة أن يكون ضميرا، وليس لسان حال.

8. إذا أرادت المؤسسة أن تخلق صورة مناسبة .. فيجب عليها أن تغير سياساتها أولا .. وبدون ذلك .. فلن تستطيع إيجاد صورة حسنة ..

9. إن الطريق للظهور هو المحاولة الجادة لاكتشاف الخطأ بدلا من محاولة إعطاء الانطباع بأن كل شيء صحيح.

10. عندما تخرج الحقيقة لا يدوم الوهم

11. يقول "لينكولن" قبل 140 سنة: "يمكن أن تعدد كل الناس بعض الوقت .. ويمكن أن تعدد بعض الناس دائما .. ولكنك لا تستطيع أن تعدد كل الناس كل الوقت."

12. عندما يدرك الناس الفجوة بين الصورة والحقيقة، فإن مكاسب مئات الساعات يمكن أن تضيع في لحظة.

13. العلاقات العامة ليست بديلا لسوء تقدير الإدارة.

14. تجسير الفجوة بين الصورة المستهدفة والصورة الحقيقية من خلال مراجعة الإجراءات وإزالة الاختناقات.

15. إذا فقد شخص ماء وجهه .. فلن يظهر إلى الجمهور ثانية.

اسم البرنامج :

اسم المدرب :

اسم البرنامج :

www.anardes.net

إرشادات عامة !!



- اختر ملابس لا تبهر المشاهدين ، لكي تكون مرتاحاً ومسترخياً ، ارتدي الملابس التي لا تُحدث خشخشة عندما تتحرك .

- عدم تجريب نمط جديد لتصفيف الشعر أو ارتداء ملابس غير عادية فالوقت ليس مناسباً للتجريب .

- اجلس أمام المرآة بالملابس التي اخترتها لترى هل هذا هو المظهر الذي ترتاح فيه عندما يراك المشاهدين .

- لا ترتدي نظارات شمسية إلا إذا كان لذلك سبب صحي أو بسبب إعاقة ما فالمشاهدون يفضلون النظر في عينيك لأن الناس يقرأون الشخصيات من خلال العيون .

- استخدم التعبيرات الجسدية لتوصل الرسائل غير اللفظية في تفهمها المشاهدون .

- إن تعبيرات وجهك تحكي قصة أخرى للمشاهدين فهم سيلتقطون كل تجهم وابتسامه وإيماءة وحركة لعينيك فأنت وسط عرض مفتوح .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net

- غير نبرة كلامك على نحو يُبقيه شيقاً وجذاباً، فالرتابة في النبرة قد تسبب إغفاءً للمشاهدين .

ابق على اتصال بصري مع الإعلاميين ، ومع الحاضرين الآخرين ... تجاهل الكاميرات.

- إذا طُرحت عليك أسئلة عدائية لا تتخذ موقفاً دفاعياً، أجب على مثل هذه الاسئلة بهدوء ..

- حاول الإقلال من الحركات اليدوية إذا كنت ممن "يتكلمون بأيديهم" لأنك تلهي المشاهد وتصرف انتباهه .

- أنت أمام الكاميرا ستكون محط أنظار الآخرين استغل هذه الفرصة لتقديم أفضل ما عندك وكن حيويًا ومقنعًا .

- كن مستعداً لتكنولوجيا الأضواء والكاميرات والميكروفونات .

- إياك أن تقول " لا تعليق" أبداً، فقد يظن الناس أنك تخفي عنهم شيئاً .

اسم البرنامج :

اسم المدرب :



www.anardes.net