JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد

أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد دورة تدريبية مدتها أسبوع لمنسقي الطوارئ ومديري المرافق وأعضاء فرق الأزمات، يخرج منها المشاركون بمجموعة أدلة استجابة للسيناريوهات مختبرة في تمرين طاولة. تتحرك الحوادث اليوم أسرع من اجتماعات اللجان، لذلك تحدد محفزات التفعيل المتفق عليها مسبقا ومستويات التصعيد وبطاقات المهام ما إذا كانت الساعة الأولى منضبطة أم مرتبكة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يتلقون البلاغ الأول.

لماذا تهم أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد الآن

ثلاث قوى تشكل عمل الاستجابة اليوم: مجالس إدارة وشركات تأمين تنتظر احتواء الحادث خلال دقائق، ومرافق متعددة الاستخدام يتقاسم فيها المقاولون والزوار مسارات الإخلاء نفسها، وأنظمة إنذار رقمية تغرق ضباط المناوبة بالإشارات. الموقع الذي يملك عتبات تفعيل واضحة وبطاقات مهام مجربة يحد من الأذى والخسائر، والموقع الذي يفتقدها يضيع الوقت في الجدل حول من يقود. ترتكز الدورة على ISO 22361 إرشادات إدارة الأزمات ضمن الأمن والمرونة وعلى 22301 ISO نظم إدارة استمرارية الأعمال.

المستفيدون من أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد

- ضباط المناوبة الذين يتلقون الإنذار الأول ويقررون تفعيل الاستجابة
- مسؤولو المرافق عن الإخلاء والإيواء وأنظمة المباني أثناء الحادث
- أعضاء فرق الأزمات الذين ينسقون الإجراءات بين التشغيل والأمن والرعاية
- مشرفو الورديات الذين يوجهون الموظفين والمقاولين عند رفع حالة التأهب
- منسقو الإمداد الذين يوفرون الأفراد والمعدات والنقل تحت الضغط

يتحقق المكسب الأكبر حين يحضر طاقم المناوبة وفريق المرافق في الموقع نفسه معا، فتتطابق المحفزات التي يصوغونها مع طريقة تشغيل المبنى الفعلية.

قدرات أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد

يحول المشاركون الإنذارات والعتبات وقوائم التحقق إلى تسلسل استجابة يستطيع أي ضابط مناوبة مدرب اتباعه دون انتظار التعليمات.

- تحديد محفزات التفعيل وعتبات الإنذار لكل سيناريو — قرار ضابط المناوبة بالتحرك أو التريث
- تصميم مستويات تصعيد متدرجة بصلاحيات قرار مسماة — القيادات العليا عند تقرير التدخل
- بناء بطاقات مهام للسيناريوهات بخطوات أولى محددة زمنيا — المستجيبون في الدقائق الأولى
- حساب احتياجات الموارد وأزمنة الحشد — منسقو الإمداد والمقاولين
- إيصال تقارير موقف منظمة على فترات ثابتة — فريق الأزمات والإدارة التنفيذية
- اختبار الأدلة عبر تمرين طاولة موجه — مالكو الأدلة عند اعتماد التعديلات

مصطلحات أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد الأساسية

- محفز التفعيل — شرط محدد مثل إنذار أو بلاغ يلزم ضابط المناوبة ببدء استجابة معدة مسبقا
- مستوى التصعيد — درجة في سلم متدرج تحدد من يقود ومن يبلغ وما الصلاحية المطبقة
- بطاقة المهام — صفحة واحدة تضم مهام محددة زمنيا لدور واحد خلال سيناريو معين
- تقرير الموقف SITREP — تحديث موجز منظم عما حدث والوضع الراهن والإجراءات المتخذة والاحتياجات
- زمن الحشد — الوقت اللازم لإيصال فرد أو فريق أو معدة إلى المكان المطلوب
- تمرين الطاولة — تدريب قائم على النقاش يستعرض فيه المشاركون سيناريو لاختبار القرارات والثغرات

أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد يوما بيوم

اليوم 1: مشهد الحوادث والتفعيل

- سجل مخاطر السيناريوهات — أي الحوادث تستحق دليلا مستقلا
- هيكل الأزمات وفق ISO 22361 — الفصل بين مستويات الحادث والطارئ والأزمة
- مصادر الإنذار والرصد — تمييز الإشارات الحقيقية لضباط المناوبة
- مصفوفة محفزات التفعيل — ضبط العتبات التي تطلق الاستجابة
- سلسلة الإبلاغ الأولي — من يتصل به أولا وكيف

اليوم 2: مستويات التصعيد والقيادة

- سلم التصعيد المتدرج — مواءمة الخطورة مع مستوى تدخل القيادة
- مخطط صلاحيات القرار — توضيح السلطة في كل مستوى
- أدوار قيادة الحادث — توزيع مهام القائد والإمداد والارتباط
- معايير خفض التصعيد — تقرير توقيت إنهاء الاستجابة بأمان
- تجهيز مركز القيادة — اختيار الموقع الرئيس والبديل

اليوم 3: قوائم الاستجابة وبطاقات المهام

- تصميم بطاقة المهام — كتابة مهام محددة زمنيا لكل دور
- قوائم الإخلاء والإيواء في المكان — اختيار الإجراء الوقائي المناسب
- إجراءات تعطل المرافق — استعادة الكهرباء والمياه والتهوية
- الاستجابة لتسرب المواد الخطرة — عزل المناطق وحماية الشاغلين
- حصر المقاولين والزوار — التأكد من سلامة الجميع

اليوم 4: الموارد وتقارير الموقف

- خطة حشد الموارد — توفير الأفراد والمعدات والنقل
- اتفاقيات المساندة المتبادلة — الاتفاق على الدعم مع المواقع المجاورة
- نموذج تقرير الموقف ودوريته — إبقاء الإدارة التنفيذية على اطلاع
- الصورة التشغيلية المشتركة — توحيد لوحات الحالة بين الفرق
- التسليم إلى خطط الاستمرارية وفق ISO 22301 — الانتقال من الاستجابة إلى الاستعادة

اليوم 5: ممارسة مجموعة أدلة الاستجابة للسيناريوهات

- تشغيل سيناريو حريق وإخلاء — اختبار المحفزات وبطاقات المهام
- مدخلات سيناريو انقطاع المرافق — اختبار التصعيد وطلبات الموارد
- تمرين تقرير موقف موقوت — اختبار الإبلاغ تحت الضغط
- المراجعة الفورية وسجل الثغرات — توثيق الدروس للتعديل
- مجموعة أدلة الاستجابة للسيناريوهات — إتمام المحفزات والمستويات والبطاقات

تطبيق أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد بعد الدورة

- قيادة تمرين طاولة مدته ساعة على السيناريو الأعلى ترتيبا باستخدام مصفوفة محفزات التفعيل وتسجيل الثغرات في الدليل
- مراجعة بطاقات المهام الحالية مقابل سلم التصعيد وإعادة كتابة أي بطاقة تفتقد خطوة أولى محددة زمنيا

أسئلة حول أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد

ما أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد ولماذا تهم الآن؟

هي محفزات ومستويات وبطاقات مهام متفق عليها مسبقا توجه المستجيبين من الإنذار حتى الاستعادة. الحوادث السريعة لا تترك وقتا لارتجال الاستجابة، والعتبات المكتوبة تختصر الدقائق الأولى الحرجة.

من أكثر المستفيدين من دورة أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد؟

ضباط المناوبة ومسؤولو المرافق وأعضاء فرق الأزمات هم الأكثر استفادة، لأنك تتلقى الإنذارات وتنقل الشاغلين وتنسق الموارد في الساعة الأولى.

كيف تختلف دورة أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد عن دورة الاتصال في الأزمات؟

تركز على الإجراءات التشغيلية لا على الرسائل العامة. دورة الاتصال تتناول البيانات ووسائل الإعلام، أما هذه فتبني المحفزات والمستويات وقوائم التحقق التي ينفذها المستجيبون.

ماذا تعود به من دورة أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد؟

تعود بمجموعة أدلة سيناريوهات مختبرة تضم مصفوفة محفزات وسلم تصعيد وبطاقات مهام ونموذج تقرير موقف، معدلة بعد تمرين طاولة.

أدلة الاستجابة للأزمات ومستويات التصعيد: الطريق إلى الأمام

توجه مجموعة أدلة الاستجابة للسيناريوهات أولا قرار ضابط المناوبة بالتفعيل وبتحديد مستوى التصعيد. يستخدم مسؤولو المرافق والمشرفون وفريق الأزمات بطاقات المهام ونموذج تقرير الموقف أثناء الحوادث الفعلية في المصانع والمباني التجارية والمستشفيات. وبعد أول استخدام تستحق عتبات التفعيل المراجعة، إذ تكشف التجربة غالبا محفزات مرتفعة أو منخفضة أكثر من اللازم. ويفيد ربط هذه المراجعة بنتائج كل تمرين لاحق.