JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة القيادة تحت الضغط

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة القيادة تحت الضغط

القيادة تحت الضغط دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري العمليات الذين يبقون فرقهم على المسار أثناء الحوادث وذروات العمل والأزمات الشخصية أو المؤسسية، وتنتهي بإعداد دليل القيادة تحت الضغط لوحدتهم. فالمهل الأقصر والملاكات الأقل وتكرار الاضطرابات جعلت فترات الضغط العالي جزءا من الروتين لا استثناء. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في القيادة تحت الضغط لمديري العمليات.

لماذا تهم القيادة تحت الضغط الآن

ثلاث قوى ترفع الضغط على مديري الصفوف الأمامية والمستوى الأوسط. فنماذج التشغيل المرشقة لا تترك طاقة احتياطية حين تتعطل المعدات أو يرتفع الطلب أو يغيب الأفراد الرئيسيون. ويتوقع المستفيدون وكبار القادة تحديثات سريعة ودقيقة لحظة وقوع الخلل. وينظر الفريق إلى هدوء مديره ليحكم على خطورة الموقف. المديرون الذين يحافظون على ثباتهم يتخذون قرارات أوضح ويمنعون الذعر ويحمون الرفاه، أما غيرهم فيضاعفون التوتر ويقعون في أخطاء يمكن تجنبها ويفقدون الثقة. وتستند الدورة إلى منحنى Yerkes-Dodson للأداء والضغط، ونموذج القرار القائم على التعرف لدى Klein، وبنية الإحاطة SBAR للموقف والخلفية والتقدير والتوصية، وممارسة مراجعة ما بعد الحدث.

المستفيدون من القيادة تحت الضغط

- مديرو المناوبات والمواقع الذين يتعاملون مع أعطال المعدات وانقطاع الخدمة
- مديرو العمليات المسؤولون عن ذروات العمل والمواسم المزدحمة
- رؤساء الأقسام الذين يقودون فرقهم عبر إعادة الهيكلة أو الفقدان المفاجئ للأفراد
- مديرو الخدمة الذين يعالجون حوادث المستفيدين المصعدة في الوقت الفعلي
- مديرو المشاريع الذين يستعيدون مواعيد متأخرة تحت أنظار القيادات

يستفيد فريق العمليات الذي يواجه حوادث متكررة أكثر حين يحضر عدد من مديريه معا ويتفقون على روتين مشترك للإحاطة والتعافي.

قدرات القيادة تحت الضغط

يتدرب المشاركون على الحفاظ على رباطة الجأش واتخاذ القرار بمعلومات ناقصة وإبقاء الأفراد متماسكين حين يضيق الوقت.

- تقييم إشارات التوتر الشخصية وأثرها في الحكم — تحديد وقت التوقف أو التصرف
- تطبيق القرار القائم على التعرف والفحص السريع للخيارات — قرارات تشغيلية بحقائق ناقصة
- إيصال التحديثات ببنية SBAR — كبار القادة والمستفيدون والفرق الذين يحتاجون الوضوح
- بناء روتين لتثبيت الفريق في توزيع المهام والراحة — أداء مستدام عبر الحوادث الطويلة
- تصميم ممارسات صمود شخصية للتعافي بعد ذروات الضغط — رفاه المدير نفسه
- تحديد مراجعة ما بعد الحدث التي تحول الحوادث إلى تحسينات — الجاهزية المستقبلية

مصطلحات القيادة تحت الضغط الأساسية

- منحنى Yerkes-Dodson — نموذج يبين أن الأداء يرتفع مع الضغط حتى حد معين ثم ينخفض حين يصبح التوتر مفرطا.
- القرار القائم على التعرف — منهج سريع يطابق فيه أصحاب الخبرة الموقف بأنماط مألوفة ويختبرون خيارا واحدا قابلا للتنفيذ.
- SBAR — صيغة إحاطة قصيرة تغطي الموقف والخلفية والتقدير والتوصية لتحديثات واضحة تحت ضغط الوقت.
- النفق الذهني — أثر للتوتر يضيق فيه الانتباه على مسألة واحدة فتفوت إشارات مهمة أخرى.
- إيقاع العمليات — دورة ثابتة من الإحاطات ونقاط المتابعة تبقي الفريق منسقا أثناء الحوادث الطويلة.
- مراجعة ما بعد الحدث — جلسة منظمة تسأل عما كان متوقعا وما حدث ولماذا وما الذي يجب تغييره.

القيادة تحت الضغط يوما بيوم

اليوم 1: الضغط والتوتر والأداء

- تطبيق منحنى Yerkes-Dodson على الفرق — التعرف على نقطة الانقلاب
- رسم بصمة التوتر الشخصية — الإشارات الجسدية والذهنية والسلوكية
- النفق الذهني والتحيز تحت الضغط — ما يفوت المديرين
- جرد سيناريوهات الضغط — الحوادث والذروات والأزمات الشخصية
- تقنيات رباطة الجأش — التنفس والتوقف وإعادة التأطير قبل الرد

اليوم 2: القرار بمعلومات ناقصة

- نموذج القرار القائم على التعرف — توظيف الخبرة ضمن حدود الوقت
- الفحص السريع للخيار — اختبار خطة واحدة قابلة للتنفيذ بسرعة
- عتبات القرار ومحفزات التصعيد — متى يطلب المدير المساعدة
- سجلات القرار — تدوين الأسباب بينما الحقائق غير مؤكدة
- حالات من المرافق العامة وعمليات المستشفيات — مقارنة الخيارات الحرجة زمنيا

اليوم 3: التواصل تحت الضغط

- بنية الإحاطة SBAR — تحديثات واضحة في أقل من دقيقتين
- الرفع إلى كبار القادة — الحقائق والمجهول والخطوات التالية
- بيانات مؤقتة للمستفيدين وأصحاب المصلحة — رسائل هادئة قبل اكتمال الحقائق
- الإصغاء تحت التوتر — سماع تحذيرات الفريق
- إيصال الأخبار الصعبة — رسائل صادقة تحفظ الثقة

اليوم 4: ثبات الفريق والصمود الشخصي

- تصميم إيقاع العمليات — دورات إحاطة للحوادث الطويلة
- توزيع المهام والتناوب — الوقاية من الإرهاق والأخطاء
- الإسعافات النفسية الأولية للمديرين — دعم الزملاء المضطربين
- روتين التعافي الشخصي — النوم والحدود وتفريغ الضغط
- القيادة أثناء الأزمات الشخصية — الإدارة حين تضرب الحياة خارج العمل

اليوم 5: ممارسة دليل القيادة تحت الضغط

- محاكاة حادث حي — تطبيق أساليب القرار من اليوم 2
- تمرين تحديث SBAR — تطبيق بنية الإحاطة من اليوم 3
- تدريب إيقاع العمليات — تطبيق روتين الفريق من اليوم 4
- تيسير مراجعة ما بعد الحدث — تحويل المحاكاة إلى دروس
- استكمال دليل القيادة تحت الضغط — المحفزات والنصوص والروتين والتعافي

تطبيق القيادة تحت الضغط بعد الدورة

- اعتماد تحديثات SBAR في الحادث أو الذروة التالية وجمع ملاحظات كبار القادة.
- إجراء مراجعة ما بعد الحدث لموقف ضغط حديث والاتفاق مع الفريق على تحسينين.

أسئلة حول القيادة تحت الضغط

ما القيادة تحت الضغط ولماذا تهم الآن؟

هي الحفاظ على سلامة الحكم والتواصل وثبات الفريق أثناء الحوادث والفترات الحرجة. وتهم الآن لأن العمليات المرشقة تجعل ذروات الضغط متكررة وظاهرة.

من يستفيد أكثر من تدريب القيادة تحت الضغط؟

يستفيد أكثر مديرو المناوبات والمواقع والعمليات والخدمة، ومديرو المشاريع الذين يستعيدون المواعيد، ورؤساء الأقسام الذين يقودون عبر تغيير مفاجئ.

كيف تختلف القيادة تحت الضغط عن دورة إدارة الأزمات؟

تركز على رباطة جأش المدير وقيادته لفريقه أثناء الحوادث والذروات اليومية، لا على خطط الأزمات المؤسسية أو هياكل القيادة والسيطرة أو تصميم استمرارية الأعمال.

ماذا تعود به من تدريب القيادة تحت الضغط؟

تعود بدليل يضم محفزات توترك وعتبات القرار ونصوص SBAR وروتين الفريق وممارسات التعافي، مجربة في محاكاة حية.

القيادة تحت الضغط: الطريق إلى الأمام

يجمع دليل القيادة تحت الضغط محفزات المدير وعتبات قراره ونصوص إحاطاته وروتين فريقه وممارسات تعافيه في مكان واحد. وأول استخدام له الاستعداد للذروة المعروفة التالية. ويشاركه المديرون مع نوابهم ليستمر الروتين في غيابهم. وبعد أول حادث فعلي تستحق مراجعته من خلال مراجعة ما بعد الحدث.