JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في القيادة واتخاذ القرار في الأزمات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في القيادة واتخاذ القرار في الأزمات

القيادة واتخاذ القرار في الأزمات محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين لكبار التنفيذيين وقادة الحوادث وقادة الاستجابة للطوارئ، ويخرج منها كل مشارك ببروتوكول القرار القيادي جاهزا لمشاركته مع نظرائه. فالأزمات تتطور اليوم أسرع من القدرة على التحقق من المعلومات، فيضطر القادة إلى حسم خياراتهم قبل اكتمال الصورة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب القيادة واتخاذ القرار في الأزمات لمن يحملون السلطة النهائية عند تصاعد الأحداث.

لماذا تهم القيادة واتخاذ القرار في الأزمات الآن

تتشكل القيادة في الأزمات اليوم تحت ثلاثة ضغوط: عمليات مترابطة ينتشر فيها العطل المحلي بين المواقع خلال ساعات، ورقابة لحظية من المجالس والسلطات والرأي العام، وفرق استجابة تنتظر من قادتها حضورا واتزانا. فشركة الطاقة التي تواجه حريقا في منشأة، أو مجموعة المستشفيات التي تفقد أنظمتها الحرجة، يتحدد مصيرها بجودة القرارات المبكرة. القادة الذين ينظمون القيادة ويفوضون بوضوح ويوثقون مبرراتهم يحتفظون بالسيطرة والمصداقية، أما من يركزون كل قرار في أيديهم فيصنعون اختناقات ويفقدون الثقة. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشادات الدولية لإدارة الأزمات، في بناء أدوار القيادة.

المستفيدون من القيادة واتخاذ القرار في الأزمات

- التنفيذيون الذين يرأسون فرق قيادة الأزمات ويعتمدون المفاضلات الاستراتيجية
- قادة الحوادث الذين يوجهون الاستجابة الميدانية والتكتيكية أثناء الطوارئ
- مسؤولو وظائف الاستجابة للطوارئ عن قرارات السلامة والرعاية
- رؤساء المواقع والفروع الذين يتصرفون بسلطة مفوضة عند انقطاع الاتصال
- المستشارون الذين يحيطون المجالس والملاك بالخيارات الصعبة أثناء التصاعد

تستفيد اللجنة التنفيذية أكثر حين يحضر رئيسها ومسؤول عملياتها وقائد حوادثها معا ويتفقون على مسار انتقال السلطة بينهم.

قدرات القيادة واتخاذ القرار في الأزمات

يغادر المشاركون قادرين على قراءة المواقف سريعة التغير وحسم الخيارات والحفاظ على تماسك فرق الاستجابة مع استمرار الغموض.

- تقييم المعلومات الواردة وفصل الحقائق المؤكدة عن الافتراضات — الوعي الظرفي لفريق القيادة
- تطبيق دورة قرار سريعة حين تكون الخيارات ناقصة — قرارات السلامة والاستمرارية الحرجة زمنيا
- تصميم مستويات القيادة وعتبات التصعيد — الوضوح بين القادة الاستراتيجيين والتكتيكيين والتشغيليين
- إيصال قصد القائد بحيث يبادر القادة المفوضون — رؤساء المواقع والفروع
- بناء سجل قرارات يوثق المبررات والمعلومات المتاحة — المجالس وجهات التحقيق
- الموازنة في توقيت الانتقال من الاستجابة إلى التعافي — الملاك والموظفون والشركاء

مصطلحات القيادة واتخاذ القرار في الأزمات الأساسية

- الوعي الظرفي — إدراك القائد لما يجري وما يعنيه وكيف قد يتطور لاحقا.
- قصد القائد — بيان قصير بالغاية والحالة النهائية المنشودة يتيح للقادة المفوضين التصرف دون موافقات إضافية.
- سجل القرارات — توثيق مؤرخ لكل قرار مهم والخيارات المدروسة والمبررات والمعلومات المتاحة وقتها.
- الصورة التشغيلية الموحدة — رؤية مشتركة واحدة للحادثة تستخدمها جميع خلايا الاستجابة لتنسيق التحركات.
- عتبة التصعيد — شرط محدد سلفا ينقل القرار أو الحادثة إلى مستوى سلطة أعلى.
- إيقاع القيادة — الدورة المنتظمة من الإحاطات ونقاط القرار والتحديثات التي تنظم يوم فريق قيادة الأزمة.

القيادة واتخاذ القرار في الأزمات يوما بيوم

اليوم 1: سياق القيادة في الأزمات

- نموذج مهام القيادة في الأزمات — الفصل بين فهم الموقف وحسم القرار وصناعة المعنى
- أدوار القيادة في ISO 22361 — تحديد موقع التنفيذيين ضمن هيكل الأزمة
- الحد الفاصل بين الحادثة والأزمة — تقدير متى يجب تدخل القيادة التنفيذية
- ملف الاستجابة الشخصية للضغط — توقع ردود الفعل الفردية تحت الضغط
- مقارنات حالات قيادية — موازنة الخيارات في أحداث الطاقة والرعاية الصحية

اليوم 2: الوعي الظرفي

- الصورة التشغيلية الموحدة — بناء فهم مشترك بين خلايا الاستجابة
- أساليب فرز المعلومات — فصل الحقائق المؤكدة عن الافتراضات والضجيج
- رصد الإشارات الضعيفة — التقاط التصاعد قبل أن يصبح ظاهرا
- بنية تقرير الموقف — إحاطة التنفيذيين في دقائق بدل ساعات
- فحوص التحيز المعرفي — مواجهة التثبيت والتفكير الجماعي والانحياز التأكيدي

اليوم 3: القرار في ظروف عدم اليقين

- دورة القرار السريعة — المراقبة والتوجيه والحسم والتنفيذ بشكل متكرر
- المطابقة القائمة على الخبرة — الاستناد إلى الخبرات السابقة حين يضيق الوقت
- الحل المرضي مقابل الحل الأمثل — قبول خيارات كافية تحت ضغط الوقت
- تفريع السيناريوهات — إعداد قرارات مشروطة للتطورات المحتملة
- تقييم قابلية التراجع — مواءمة سرعة القرار مع حجم العواقب

اليوم 4: هياكل القيادة والسيطرة

- المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية — إسناد القرارات إلى المستوى المناسب
- تشكيل فريق قيادة الأزمة — الموازنة بين الخبرة والصلاحية والجاهزية
- بروتوكول تسليم القيادة — نقل السلطة دون فقدان الزخم
- تصميم عتبات التصعيد — تحديد ما يرفع إلى اهتمام التنفيذيين
- التنسيق مع جهات الاستجابة الخارجية — مواءمة قيادة المؤسسة مع قيادة خدمات الطوارئ

اليوم 5: التفويض في الحوادث سريعة التطور

- بيانات قصد القائد — تمكين المبادرة دون انتظار الموافقات المتكررة
- مصفوفة حدود التفويض — تحديد سقف السلطة لكل دور
- تصميم إيقاع القيادة — جدولة الإحاطات ونقاط القرار والتحديثات
- حدود نطاق الإشراف — منع إرهاق القائد أثناء التصاعد
- توزيع صلاحيات القرار — تمكين قادة المواقع في الأحداث متعددة المواقع

اليوم 6: سجلات القرار والمساءلة

- بنية سجل القرارات — توثيق المبررات والخيارات والمعلومات المتاحة
- تتبع الافتراضات — حصر القناعات التي تحتاج إلى تحقق لاحق
- موازنة المعضلات الأخلاقية — التوفيق بين السلامة وواجب الرعاية والمصلحة التجارية
- الإعداد للدفاع عن القرار — تهيئة القرارات للتحقيقات والمساءلات
- نقاط مراجعة القرار — إعادة النظر في الخيارات السابقة مع تغير الحقائق

اليوم 7: تماسك الفريق تحت الضغط

- رصد الإرهاق والحمل الزائد — اكتشاف الإجهاد لدى المستجيبين والقادة
- الأمان النفسي في غرف الأزمات — تشجيع الرأي المخالف قبل تثبيت القرارات
- تخطيط المناوبات والراحة — الحفاظ على أداء القائد على مدى عدة أيام
- الحسم السريع للخلافات — تسوية التباين بين الوظائف تحت الضغط
- ترتيبات دعم الرفاه — حماية سلامة الموظفين في الحوادث الممتدة

اليوم 8: قيادة أصحاب المصلحة عبر الأزمة

- الحضور القيادي المرئي — تحديد توقيت ظهور التنفيذيين في الموقع
- إحاطات المجلس والملاك — كسب الدعم للمفاضلات الصعبة
- القيادة عبر المتحدثين الرسميين — مواءمة القرارات القيادية مع الرسائل العامة
- ضغوط السلطات والشركاء — التعامل مع مطالب صناع القرار الخارجيين
- التأطير القائم على القيم — ربط الخيارات الصعبة بغاية المؤسسة

اليوم 9: قيادة التعافي

- الانتقال من الاستجابة إلى التعافي — تقدير توقيت حل هياكل الأزمة
- إطار أولويات التعافي — ترتيب استعادة الأشخاص والعمليات والثقة
- مراجعات التعلم المؤسسي — تحويل دروس القيادة إلى تعديلات في السياسات
- المراجعة الذاتية للقائد — التأمل في الأداء الشخصي واحتياجات التطوير
- تخطيط العواقب بعيدة المدى — توقع الآثار القانونية والمالية والثقافية اللاحقة

اليوم 10: تطبيق بروتوكول القرار القيادي

- محاكاة قيادة متعددة المراحل — تطبيق مستويات القيادة عبر سيناريو متصاعد
- تمرين سجل القرارات الحي — توثيق المبررات تحت ضغط زمني محدد
- اختبار ضغط التفويض — تطبيق قصد القائد مع تناوب القادة
- استخلاص الأقران للخيارات القيادية — تحسين ممارسات الوعي والتماسك
- بروتوكول القرار القيادي — تجميع العتبات وحدود التفويض ومعايير التوثيق

تطبيق القيادة واتخاذ القرار في الأزمات بعد الدورة

- قيادة مراجعة لعتبات التصعيد مع فريق قيادة الأزمة والاتفاق على القرارات التي تقع ضمن كل مستوى قيادي.
- اعتماد قالب موحد لسجل القرارات واختباره في تمرين مكتبي قصير مع قائد الحوادث والتنفيذيين المناوبين.

أسئلة حول القيادة واتخاذ القرار في الأزمات

ما القيادة واتخاذ القرار في الأزمات ولماذا تهم الآن؟

القيادة واتخاذ القرار في الأزمات هي القدرة على فهم حدث متصاعد وحسم الخيارات وإبقاء الفرق متوافقة رغم نقص الحقائق. وتزداد أهميتها لأن الحوادث تنتشر بسرعة عبر العمليات المترابطة، ويحاسب القادة على قرارات الساعات الأولى.

ما الأدوار الأكثر استفادة من القيادة واتخاذ القرار في الأزمات المتقدمة؟

يستفيد أكثر كبار التنفيذيين وقادة الحوادث وقادة الاستجابة للطوارئ. وتزداد فائدتك إن كنت ترأس فريق قيادة أزمة أو تحمل سلطة مفوضة في موقع أو تبرر مفاضلات صعبة أمام المجالس والسلطات.

كيف تختلف القيادة واتخاذ القرار في الأزمات المتقدمة عن دورة الاتصال في الأزمات؟

تركز القيادة واتخاذ القرار في الأزمات المتقدمة على السيطرة والحكم والتفويض وتماسك الفريق لا على البيانات والتعامل مع الإعلام. فدورة الاتصال تشكل ما يقال للعموم، بينما تشكل هذه القرارات التي تقف خلف تلك الكلمات.

ماذا تعود به من تدريب القيادة واتخاذ القرار في الأزمات؟

تعود ببروتوكول القرار القيادي الذي يضم عتبات التصعيد وحدود التفويض ومعيار سجل القرارات ومعايير الانتقال إلى التعافي. وهو يمنح فريقك القيادي طريقة متفقا عليها لتقاسم السلطة في الحادثة الجسيمة القادمة.

القيادة واتخاذ القرار في الأزمات: الطريق إلى الأمام

يمنح بروتوكول القرار القيادي فريق التنفيذيين اتفاقا مشتركا على من يقرر ماذا وبأي سرعة وبأي توثيق. وأول استخدام له هو تأكيد القرارات التي يحق لقائد الحوادث اتخاذها دون موافقة تنفيذية. ويستخدمه التنفيذيون والقادة الميدانيون ورؤساء المواقع معا. وبعد أول تفعيل فعلي تستحق حدود التفويض نظرة جديدة، لأن الأحداث الحية تكشف مواضع التضييق أو التوسع في السلطة.