JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قيادة الأزمات والسلوك البشري

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قيادة الأزمات والسلوك البشري

قيادة الأزمات والسلوك البشري دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق وقادة الحوادث ومسؤولي الموارد البشرية والرفاه الوظيفي، يبني فيها المشاركون دليل قيادة الأفراد في الأزمات مرفقا بخطة رعاية الموظفين. تواجه المؤسسات اليوم اضطرابات مفاجئة بوتيرة أعلى، وطريقة إدراك الناس وتصرفهم وتكيفهم تحت الضغط الحاد تحدد مسار التعافي بقدر ما تحدده الإجراءات المكتوبة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة المسؤولين عن الأفراد حين تشتد الأحداث.

لماذا تهم قيادة الأزمات والسلوك البشري الآن

ثلاث قوى تشكل اليوم طريقة تعامل القادة مع الأفراد في الأزمات. فالاضطراب يصل أسرع وعبر قنوات أكثر، فيبني الموظفون أحكامهم قبل أن تتضح الحقائق. ويتوقع العاملون رعاية ظاهرة لسلامتهم النفسية، وتقع على جهة العمل مسؤولية تقديمها. كما أصبحت فرق الاستجابة أكثر تباعدا، مما يضعف الإشارات التي تربط المجموعة عادة. المؤسسة التي تقرأ ردود الفعل البشرية جيدا تحافظ على سلامة قراراتها وثقة موظفيها، أما التي تتجاهلها فتواجه الأخطاء والإنهاك وترك العمل. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشاد الدولي لإدارة الأزمات.

المستفيدون من قيادة الأزمات والسلوك البشري

- قادة الفرق الذين يحافظون على سير الوردية أو الوحدة مع تغير الظروف
- قادة الحوادث الذين يوجهون المستجيبين ويقدرون مستوى الإرهاق والخوف والتركيز
- مسؤولو الموارد البشرية والرفاه الذين يصممون الدعم النفسي أثناء الحدث وبعده
- أعضاء فريق الأزمات الذين ينقلون القرارات وينسقونها بين الإدارات
- المديرون المباشرون الذين يحاورون الموظفين المتأثرين أو المفجوعين

تستفيد فرق الأزمات أكثر حين يحضر قائد الحادث وقائد الفريق ومسؤول الرفاه معا ويتفقون على الربط بين قرارات القيادة ورعاية الموظفين.

قدرات قيادة الأزمات والسلوك البشري

يتدرب المشاركون على قراءة الضغط والتحيز وسلوك المجموعة لحظة حدوثها، وتحويل تلك القراءة إلى خيارات قيادية تحمي القرار والإنسان معا.

- تقييم استجابات الضغط الفردية والعبء المعرفي لدى المستجيبين — قرارات التناوب والإراحة
- تطبيق أساليب الحد من التحيز على الخيارات العاجلة — قرارات قيادة الحادث
- تصميم إحاطات تعيد الوعي الظرفي المشترك — فرق الاستجابة المتباعدة
- التواصل بتعاطف ووضوح مع الموظفين القلقين — المديرون المباشرون والموارد البشرية
- بناء ترتيبات الإسعاف النفسي الأولي ودعم الأقران — مسؤولو الرفاه
- تحديد خطة رعاية الموظفين لمرحلة التعافي — الرعاة التنفيذيون

مصطلحات قيادة الأزمات والسلوك البشري الأساسية

- استجابة الضغط الحاد — رد الفعل الجسدي والذهني السريع تجاه التهديد، يضيق الانتباه ويسرع التصرف أو يجمده.
- صناعة المعنى — العملية التي يبني بها الناس تصورا عمليا لموقف مربك كي يتمكنوا من التصرف فيه.
- التحيز المعرفي — خطأ متوقع في الحكم، مثل الارتساء أو التأكيد، يشتد تحت ضغط الوقت.
- الوعي الظرفي — إدراك ما يحدث وفهم معناه وتوقع ما سيحدث بعده.
- الإسعاف النفسي الأولي — استجابة إنسانية عملية تساعد الناس على الشعور بالأمان والهدوء والتواصل بعد حدث مؤلم.
- الأذى الأخلاقي — ضيق نفسي ممتد يعقب التصرف، أو مشاهدة الآخرين يتصرفون، بما يخالف قيما راسخة أثناء الحدث.

قيادة الأزمات والسلوك البشري يوما بيوم

اليوم 1: ردود الفعل البشرية تحت التهديد

- فسيولوجيا الضغط الحاد — ما يتوقعه القائد من المستجيبين
- أنماط المواجهة والهروب والتجمد — رصد ردود الفعل في الفرق
- العبء المعرفي وضيق الرؤية — حدود معالجة المعلومات
- مبادئ الأفراد في ISO 22361 — ربط هيكل الأزمة بالسلوك
- ملامح الضغط الفردية — تحديد من يقود كل مرحلة

اليوم 2: الحكم والتحيز تحت الضغط

- تحيز الارتساء والتأكيد — اختبار الافتراضات الأولى للحادث
- نموذج القرار المبني على التعرف — متى يوثق بالحدس
- التحليل الاستباقي للفشل والفريق الأحمر — مساءلة خطة القيادة
- مؤشرات التفكير الجماعي — حماية الرأي المخالف في غرفة الأزمة
- سجلات القرار — توثيق المبررات للمراجعة اللاحقة

اليوم 3: الفرق وصناعة المعنى والتواصل

- إطار Cynefin لصناعة المعنى — مواءمة أسلوب الاستجابة مع الموقف
- إحاطات الوعي الظرفي المشترك — توحيد المستجيبين المتباعدين
- أدوار الفريق وتماسكه تحت الضغط — توزيع المهام بإنصاف
- ديناميكيات الشائعات بين الموظفين — توقيت الرسائل الداخلية
- رسائل القائد المتعاطفة — تهدئة الخوف دون طمأنة زائفة

اليوم 4: الرعاية والإرهاق والدعم النفسي

- مبادئ الإسعاف النفسي الأولي — مساندة الزملاء المتأثرين
- جدولة الإرهاق والتناوب — استدامة العمليات الطويلة
- دعم الأقران وفحص مخاطر الصدمة — قرارات الإحالة المبكرة
- الأذى الأخلاقي واستجابات الحزن — مساندة الموظفين بعد الفقد
- محادثات العودة إلى العمل — تدرج التعافي لكل فرد

اليوم 5: ممارسة دليل قيادة الأفراد في الأزمات

- تمرين قيادة أزمة محاكاة — تطبيق رؤى الضغط والتحيز
- تدريب حي على إحاطة صناعة المعنى — اختبار الوعي المشترك
- فرز احتياجات الرعاية أثناء المحاكاة — استخدام مسارات الدعم
- الاستخلاص الفوري ومراجعة الدروس — رصد الدروس السلوكية
- دليل قيادة الأفراد في الأزمات — إتمام خطة رعاية الموظفين

تطبيق قيادة الأزمات والسلوك البشري بعد الدورة

- إجراء تحليل استباقي للفشل على ترتيبات قيادة الأزمات الحالية باستخدام فحوص التحيز التي تناولتها الدورة لكشف الافتراضات الضعيفة
- إعداد جدول للتناوب ومناوبات الإسعاف النفسي الأولي مع مسؤول الرفاه، ثم اختباره في التمرين المجدول التالي

أسئلة حول قيادة الأزمات والسلوك البشري

ما قيادة الأزمات والسلوك البشري ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة قيادة أفراد يتغير تفكيرهم ومشاعرهم وتصرفهم تحت الضغط الحاد. ومع تكرار الاضطرابات وتوقع الموظفين رعاية ظاهرة، يحمي القائد الذي يحسن قراءة السلوك قراراته وسلامة فريقه معا.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري؟

يستفيد قادة الفرق وقادة الحوادث ومسؤولو الموارد البشرية والرفاه أكثر من غيرهم. فكل منهم يؤثر في تكيف الأفراد وقراراتهم وتعافيهم، والدورة تربط خيارات القيادة بدعم الموظفين.

كيف تختلف قيادة الأزمات والسلوك البشري عن دورة اتصالات الأزمات؟

تركز على الأفراد داخل الاستجابة لا على الإعلام والرسائل العامة. ستعمل على الضغط والتحيز وإدراك الفريق والرعاية، لا على البيانات الصحفية أو مهارات المتحدث الرسمي.

ما الذي تعود به من دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري؟

تعود بدليل قيادة الأفراد في الأزمات مع خطة رعاية الموظفين، مجربا في حدث محاكاة، إضافة إلى فحوص الحد من التحيز ونماذج الإحاطة لاستخدامها في التمرين القادم.

قيادة الأزمات والسلوك البشري: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل قيادة الأفراد في الأزمات وخطة رعاية الموظفين المرفقة به أولا طريقة تناوب المستجيبين وإحاطتهم في الساعات الأولى من الحدث، قبل أن يتراكم الإرهاق وتتسع الشائعات. يستخدمه قادة الحوادث وقادة الفرق ومسؤولو الرفاه معا. وبعد أول استخدام له تستحق المراجعة مسألتان: مدى صمود فحوص التحيز المبكرة، ووصول الدعم إلى من احتاجه فعلا.