JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قيادة الفرق خلال الاضطرابات للمديرين المباشرين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قيادة الفرق خلال الاضطرابات للمديرين المباشرين

قيادة الفرق خلال الاضطرابات للمديرين المباشرين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الخطوط الأمامية ورؤساء الأقسام والقادة المعينين حديثا، يبني فيها كل مشارك خطة قيادة شخصية للأزمات خاصة بفريقه. فانقطاع الإمدادات وتعطل الأنظمة الرقمية وإعادة الهيكلة المفاجئة باتت تختبر المدير المباشر قبل أن تصدر توجيهات الإدارة العليا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمديرين الذين يقودون من قلب المؤسسة.

لماذا تهم قيادة الفرق خلال الاضطرابات الآن

تتشكل قيادة الفرق خلال الاضطرابات اليوم تحت ثلاثة مؤثرات: العمل الهجين والعمل عن بعد الذي يوزع أعضاء الفريق على مواقع متباعدة، وتسارع الصدمات التشغيلية الناتجة عن أعطال التقنية وتعثر الموردين، وتوقع الموظفين لتحديثات صريحة ومتكررة من مديرهم المباشر. المؤسسة التي يحدد مديروها الاتجاه بسرعة تحافظ على استمرار الخدمة وتحتفظ بكفاءاتها، أما التي يتجمد مديروها فتتسع فيها الشائعات والغياب والأخطاء التي كان يمكن تفاديها. وتستند الدورة إلى ISO 22301 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال وإلى ISO 22361 لإرشادات إدارة الأزمات.

المستفيدون من قيادة الفرق خلال الاضطرابات

- المشرفون الذين يوزعون المناوبات والمهام والبدائل عند الغياب أو الأعطال
- رؤساء الأقسام الذين يحولون قرارات الأزمة العليا إلى أولويات للفريق
- القادة المعينون حديثا الذين يواجهون أول فترة عدم يقين حقيقية
- قادة المشاريع الذين يعيدون جدولة المخرجات عند تعثر الموردين أو الأنظمة
- مديرو الفرق الموزعة والهجينة الذين يحافظون على التواصل والتماسك عن بعد

وتكبر الفائدة حين يحضر عدة مديرين من قطاع عمل واحد معا، فيعودون بإيقاع تسليم موحد ولغة مشتركة لإحاطة الموظفين.

قدرات قيادة الفرق خلال الاضطرابات

تتركز المخرجات على اللحظات التي يملك فيها المدير معلومات ناقصة وفريقا قلقا وعملا لا بد من إنجازه.

- تقدير الأثر الفوري للاضطراب على الأفراد وحجم العمل والخدمة — أولويات الساعة الأولى
- تحديد اتجاه قصير الدورة عبر بيانات النية ونوافذ القرار — تركيز الفريق وسط الغموض
- تصميم خريطة تفويض بحدود صلاحيات واضحة — النواب وقادة المناوبات
- إيصال إحاطات صريحة تفصل الحقائق عن المجهول والخطوات التالية — ثقة الموظفين
- بناء جولات متابعة للمعنويات والرفاه تكشف الإرهاق مبكرا — رعاية الموظفين واستبقاؤهم
- تخطيط عودة متدرجة إلى الوضع الطبيعي مع جلسة استخلاص للدروس — القيادة العليا ومسؤولو التعافي

مصطلحات قيادة الفرق خلال الاضطرابات الأساسية

- نية القائد — بيان قصير بالغاية والحالة النهائية المطلوبة يتيح للموظفين التصرف بحكمة عند غياب التعليمات التفصيلية.
- نافذة القرار — الفترة التي يجب اتخاذ القرار خلالها قبل أن تضيق الخيارات أو ترتفع الكلفة.
- نطاق الإشراف — عدد الأفراد الذين يستطيع قائد واحد توجيههم بفاعلية في الظروف المضطربة.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن أعضاء الفريق يستطيعون طرح المخاوف والأخطاء والأخبار السيئة دون خوف من اللوم.
- إيقاع العمليات — دورة ثابتة من الإحاطات والمتابعات والتسليمات تمنح الفريق المضطرب نقاط تواصل متوقعة.
- الاستخلاص الفوري — محادثة منظمة قصيرة تعقد بعد الحدث مباشرة لتوثيق ما جرى والذاكرة حاضرة.

قيادة الفرق خلال الاضطرابات يوما بيوم

اليوم 1: موقع المدير المباشر في الاضطراب

- شبكة تصنيف الاضطرابات — مواءمة أسلوب القيادة مع نوع الحدث
- أدوار الاستمرارية في ISO 22301 — موقع المدير المباشر فيها
- هيكل الأزمات في ISO 22361 — مسارات التصعيد من الفريق إلى الإدارة التنفيذية
- لقطة أثر الفريق — تحديد الأفراد والمهام والخدمات الحرجة
- ملف الاستجابة الشخصية للضغط — قيادة الآخرين تحت الضغط

اليوم 2: تحديد الاتجاه وسط الغموض

- بيانات نية القائد — إعطاء الغاية عند غياب التفاصيل
- رسم نوافذ القرار — متى ننتظر ومتى نتحرك
- لوحات الأولويات قصيرة الدورة — إعادة توزيع العمل يوميا
- سجل الافتراضات — تتبع ما لا يعرفه الفريق بعد
- تصميم إيقاع العمليات — ضبط دورات الإحاطة والتسليم

اليوم 3: التفويض والبدائل وإحاطات الفريق

- مصفوفة صلاحيات التفويض — تحديد ما يقرره النواب منفردين
- فحص نطاق الإشراف — تقسيم الفرق قبل وقوع الحمل الزائد
- تعدد المهارات وجداول البدائل — حماية المهام الحرجة من الغياب
- إحاطة الحقائق والمجهول والخطوات التالية — هيكلة تحديثات صريحة للفريق
- إجراءات ضبط الشائعات — تصحيح المعلومات المغلوطة داخل الفريق

اليوم 4: المعنويات والرفاه والفرق عن بعد

- مؤشرات الأمان النفسي — تشجيع الإبلاغ المبكر عن المشكلات
- مؤشرات الإرهاق وضغط العمل — رصد الاحتراق قبل تزايد الأخطاء
- وتيرة المتابعة عن بعد — إدامة التواصل مع الموظفين المتباعدين
- التقدير في الأوقات الصعبة — الاعتراف بالجهد دون رفع التوقعات
- نص المحادثات الصعبة — التعامل مع الخوف والغضب والحزن

اليوم 5: التطبيق العملي لخطة القيادة الشخصية للأزمات

- محاكاة انقطاع مورد — تطبيق نية القائد ولوحات الأولويات
- محاكاة حادث سيبراني — تطبيق هياكل التفويض والإحاطة
- العودة المتدرجة إلى الوضع الطبيعي — ترتيب العمل والراحة واستدراك المتأخر
- إدارة الاستخلاص الفوري — تحويل التجربة إلى دروس للفريق
- خطة القيادة الشخصية للأزمات — استكمال الأدوار والإيقاعات ونقاط التفعيل

تطبيق قيادة الفرق خلال الاضطرابات بعد الدورة

- إدارة تمرين مكتبي مع الفريق باستخدام خريطة نوافذ القرار ومصفوفة صلاحيات التفويض التي بنيت خلال الدورة
- إطلاق إيقاع عمليات أسبوعي ووتيرة متابعة عن بعد، ثم مراجعة مؤشرات الإرهاق مع النواب بعد أربعة أسابيع

أسئلة حول قيادة الفرق خلال الاضطرابات

ما قيادة الفرق خلال الاضطرابات ولماذا تهم الآن؟

قيادة الفرق خلال الاضطرابات هي مهارة إبقاء الأفراد مركزين وآمنين ومنتجين حين تتعطل الروتينات المعتادة. وتهم الآن لأن الأعطال والعمل الهجين تضع المدير المباشر في موقع الاستجابة الأولى.

من يستفيد أكثر من دورة قيادة الفرق خلال الاضطرابات؟

يستفيد أكثر مديرو الخطوط الأمامية والمشرفون ورؤساء الأقسام والقادة المعينون حديثا، لأن كلا منهم يوزع العمل ويحيط الموظفين ويحمي رفاههم بينما تتولى الإدارة العليا القرارات الاستراتيجية.

كيف تختلف قيادة الفرق خلال الاضطرابات عن دورة الإدارة الاستراتيجية للأزمات؟

تركز على فريق المدير المباشر بدلا من فريق الأزمة التنفيذي. فبدلا من التعامل مع الإعلام أو قرارات مجلس الإدارة، تتدرب على التفويض وإحاطات الفريق والمعنويات والعودة المتدرجة إلى الوضع الطبيعي.

ماذا تعود به من دورة قيادة الفرق خلال الاضطرابات؟

تعود بخطة قيادة شخصية للأزمات لفريقك، تغطي بيانات النية وحدود التفويض وإيقاع الإحاطات ومتابعات الرفاه وتسلسل العودة إلى الوضع الطبيعي.

قيادة الفرق خلال الاضطرابات: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة القيادة الشخصية للأزمات أولا من يقرر ماذا حين يغيب المدير أو يثقل عليه الحمل. ويستخدمها النواب وقادة المناوبات وأعضاء الفريق عن بعد للتصرف دون انتظار التعليمات. وبعد أول استخدام فعلي لها داخل الفريق، يستحق جانب المعنويات المراجعة، أي هل شعر الأفراد بأنهم مطلعون ومدعومون، لا فقط هل أنجز العمل.