JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة

مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المناوبة ومراقبي الحوادث وموظفي الاتصال الداخلي، يعود منها المشاركون بحقيبة إبلاغ الساعات الأولى التي تضم نصوص الاتصال وبروتوكولات اللاسلكي ونماذج التحديث. تقاس المنشآت اليوم بسرعة إخبارها الموظفين والأسر والشركاء بما يجري وبهدوئها قبل أي بيان علني. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يتحدثون في الساعات الأولى.

لماذا تهم مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة الآن

ضغطان يشكلان الإبلاغ المبكر عن الحوادث اليوم. يعرف الموظفون وذووهم بالأحداث عبر الهواتف خلال دقائق، فيمتلئ صمت مدير المناوبة بالتخمين سريعا. كما تعني الورديات والمقاولون والمواقع المتباعدة أن من يحتاجون التنبيه نادرا ما يجتمعون في مكان واحد. الإخطارات الواضحة الموقوتة تحمي سلامة الأفراد وتنسق المستجيبين وتحفظ الثقة، أما المرتبكة فتسبب اتصالات مكررة وأشخاصا منسيين وقلقا. تتسق الدورة مع عناصر التحذير والإعلام في ISO 22361 إرشادات إدارة الأزمات ضمن الأمن والمرونة وفي ISO 22301 نظم إدارة استمرارية الأعمال.

المستفيدون من مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة

- مديرو المناوبة الذين يطلقون التنبيه الداخلي الأول ويحددون من يجب أن يسمعه
- مراقبو الحوادث الذين يديرون شبكات اللاسلكي والإحاطات في الموقع
- موظفو الاتصال الداخلي الذين يعدون نشرات الموظفين وتحديثات الشبكة الداخلية
- مسؤولو الموارد البشرية الذين يتولون اتصالات ذوي المصابين والأسر
- مشغلو غرف التحكم الذين يسجلون الرسائل وينقلونها ويؤكدون استلامها بين الفرق

يتحقق المكسب الأكبر حين تحضر غرفة التحكم في الموقع ومسؤولو الموارد البشرية معا، فتترابط نصوص الاتصال وخطوات التواصل مع الأسر دون فجوات.

قدرات مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة

يتدرب المشاركون على التحدث والكتابة والنقل تحت ضغط الوقت حتى يصبح كل إخطار قصيرا ودقيقا ومؤكد الاستلام.

- تطبيق إجراءات المخاطبة اللاسلكية وانضباط الإعادة — مراقبو الحوادث في إبقاء الشبكة واضحة
- بناء قوائم تنبيه داخلية متدرجة وشجرات اتصال — مديرو المناوبة في تحديد من يسمع أولا
- إيصال الأخبار الحساسة إلى الأسر والموظفين بعناية — مسؤولو الموارد البشرية والرعاية
- تصميم نماذج تحديث بلغة واضحة لنشرات الموظفين — فرق الاتصال الداخلي
- اختبار إحاطات التسليم بصيغة منظمة — قادة الورديات المستلمون للقيادة
- الموازنة بين الدقة والسرعة عند نقص المعلومات — قرار مراقب الحادث بالنشر

مصطلحات مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة الأساسية

- إجراءات المخاطبة اللاسلكية — صياغة قياسية ونداءات تعريف تجعل الإرسال قصيرا وواضحا بلا لبس
- الإعادة للتأكيد — تكرار التعليمات المستلمة للمرسل ليتأكد الطرفان من سماعها بشكل صحيح
- شجرة الاتصال — ترتيب معد مسبقا يتصل فيه كل شخص بآخرين لنشر التنبيه بسرعة
- إبلاغ ذوي المصاب — إخبار أسرة المصاب أو المفقود مباشرة وبخصوصية وبحقائق موثقة
- إحاطة التسليم — تبادل منظم ينقل حالة الحادث ومخاطره والإجراءات المفتوحة إلى القائد المستلم
- التحديث بلغة واضحة — إشعار قصير خال من المصطلحات يذكر الحقائق والإجراءات وموعد التحديث التالي

مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة يوما بيوم

اليوم 1: الساعات الأولى من الحادث

- رسم الخط الزمني للإخطار — من يجب أن يعلم خلال كل ساعة
- عناصر التحذير والإعلام في ISO 22361 — تأطير واجبات الإخطار المبكر
- تقسيم جمهور التنبيهات — الفصل بين المستجيبين والموظفين والأسر والشركاء
- انضباط سجل الحادث — توثيق ما قيل ومتى ولمن
- مصفوفة فجوات المعلومات — تقرير ما ينشر مع نقص الحقائق

اليوم 2: انضباط اللاسلكي والإحاطات

- إجراءات المخاطبة اللاسلكية ونداءات التعريف — إبقاء الشبكة واضحة
- حلقات الإعادة والتأكيد — منع سوء فهم التعليمات
- تقارير الموقع المنظمة — تشكيل أول اتصال عن الموقف
- صيغة الإحاطة الوقوفية — مواءمة المستجيبين في خمس دقائق
- قواعد اختيار القناة — المفاضلة بين اللاسلكي والهاتف والرسائل والمواجهة

اليوم 3: التنبيهات الداخلية وإخطار الموظفين

- قوائم التنبيه المتدرجة وشجرات الاتصال — الوصول إلى الأشخاص المناسبين أولا
- ضبط منصات الإخطار الجماعي — استهداف المجموعات دون إفراط في التنبيه
- الوصول إلى الورديات والمقاولين — تغطية العاملين خارج الموقع وليلا
- نماذج نشرات الموظفين — كتابة تحديثات داخلية بلغة واضحة
- تسجيل حضور الموظفين — تأكيد سلامتهم ومواقعهم

اليوم 4: الأسر والشركاء والتسليم

- خطوات إبلاغ ذوي المصابين — إيصال الأخبار الصعبة وجها لوجه
- نصوص خط التواصل مع الأسر — التعامل مع اتصالات الأقارب القلقين
- إشعارات الشركاء والموردين — تحديث المقاولين وملاك المباني والعملاء
- إحاطة التسليم المنظمة — نقل الحالة إلى الوردية المستلمة
- تخطيط إيقاع التحديثات — تحديد موعد التحديث التالي والوفاء به

اليوم 5: ممارسة حقيبة إبلاغ الساعات الأولى

- تمرين شبكة لاسلكي موقوت — تطبيق إجراءات المخاطبة تحت الضغط
- تمرين تتابع التنبيه — اختبار شجرات الاتصال مقابل الوقت
- لعب أدوار اتصالات الأسر — تطبيق النصوص مع أقارب منزعجين
- محاكاة تسليم الوردية — اختبار اكتمال الإحاطة
- حقيبة إبلاغ الساعات الأولى — إتمام النصوص والبروتوكولات والنماذج

تطبيق مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة بعد الدورة

- إجراء اختبار لشجرة الاتصال في وردية واحدة وتسجيل الوقت حتى يؤكد آخر شخص الاستلام
- إعادة كتابة نموذج نشرة الموظفين بلغة واضحة والاتفاق على إيقاع التحديثات مع جدول المناوبة

أسئلة حول مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة

ما مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة ولماذا تهم الآن؟

هي مهارات تنبيه الموظفين والأسر والشركاء في الساعات الأولى من الحادث. تنقل الهواتف الأخبار خلال دقائق، لذلك يضر الإخطار المرتبك بالثقة بسرعة.

من أكثر المستفيدين من دورة مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة؟

مديرو المناوبة ومراقبو الحوادث وموظفو الاتصال الداخلي ومسؤولو الموارد البشرية، لأنك تجري الاتصالات الأولى وتدير شبكات اللاسلكي وتكتب تحديثات الموظفين المبكرة.

كيف تختلف دورة مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة عن دورة الاتصال في الأزمات؟

تغطي التنبيهات الداخلية وانضباط اللاسلكي واتصالات الأسر والتسليم في الساعات الأولى، بينما تركز دورة الاتصال الأطول على وسائل الإعلام والسمعة.

ماذا تعود به من دورة مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة؟

تعود بحقيبة إخطار تضم شجرات الاتصال وبروتوكولات اللاسلكي ونصوص اتصالات الأسر وصيغة التسليم ونماذج التحديث بلغة واضحة، كلها مجربة تحت ضغط الوقت.

مهارات الإبلاغ عن الحوادث وتحديثات أصحاب المصلحة: الطريق إلى الأمام

توجه حقيبة إبلاغ الساعات الأولى أولا قرار مدير المناوبة بشأن من ينبه وبأي ترتيب وعبر أي قناة. يستخدم مشغلو غرف التحكم ومراقبو الحوادث ومسؤولو الموارد البشرية نصوصها ونماذجها في المصانع والمكاتب والمستشفيات على حد سواء. وبعد أول استخدام يستحق إيقاع التحديثات المراجعة، إذ تظهر التجربة غالبا أن الناس احتاجوا الأخبار أبكر.