JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها

30 مايو – 3 يونيو 2027

أونلاين

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها

**المرجع:** 120719_3176 **التاريخ:** 30 مايو – 3 يونيو 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** GBP 1900

تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المخاطر وقادة الاتصال ومسؤولي الامتثال وأمناء سر مجالس الإدارة، يخرج منها المشاركون بمخرج عملي هو خريطة تصعيد التعرض السمعي. فثقة الجمهور قد تتبدد خلال ساعات بسبب فضيحة مورد أو سلوك موظف أو شكوى تنتشر على المنصات الرقمية، ما يفرض على المؤسسات أسلوبا منضبطا لالتقاط الإشارات السمعية مبكرا وتوجيهها. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

## لماذا يهم تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها الآن

ثلاث قوى ترسم ملامح التعرض السمعي اليوم. فالانطباعات على المنصات الرقمية تسبق خطوط الإبلاغ الرسمية، والمستثمرون والموظفون يحكمون على السلوك وأخلاقيات سلاسل التوريد لا على النتائج وحدها، ومجالس الإدارة مطالبة بالنظر إلى السمعة بوصفها نتيجة لكل خطر آخر. والمؤسسة التي تقرأ هذه الإشارات مبكرا تحافظ على ثقة العملاء والشركاء، أما التي تتأخر فتخسر العقود والكفاءات وتواجه رقابة أشد. وتستند الدورة إلى مبادئ إدارة المخاطر المؤسسية المتعارف عليها، موصوفة بعبارات عامة.

## المستفيدون من تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها

- المختصون في المخاطر الذين يبينون كيف تتحول الأحداث التشغيلية والسلوكية وأحداث الموردين إلى ضرر سمعي.
- المختصون في الاتصال والشؤون العامة الذين يتابعون الانطباعات ويقررون متى تحتاج القصة إلى رد رسمي.
- مسؤولو الامتثال والأخلاقيات الذين يعالجون بلاغات سوء السلوك وحالات الإبلاغ عن المخالفات ذات الظهور العام.
- أمناء سر المجالس واللجان الذين يعدون الأوراق والمحاضر ومذكرات التصعيد لأعضاء المجلس.
- العاملون في المشتريات والرقابة على الأطراف الثالثة الذين يقيمون الموردين والشركاء الذين ينعكس سلوكهم على المؤسسة.

ويحقق الفريق الثلاثي من المخاطر والاتصال والامتثال في المؤسسة نفسها أكبر فائدة عند حضوره معا.

## قدرات تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها

يتعامل المشاركون مع السمعة على أنها حصيلة تعرضات أخرى، ويوجهون كل إشارة إلى صاحب القرار المناسب.

- رسم مسببات التعرض السمعي عبر السلوك والعمليات والموردين والقنوات الرقمية — لأصحاب المخاطر واللجنة التنفيذية
- تقييم توقعات أصحاب المصلحة والفجوة بين الوعد والسلوك — لقادة الاتصال والاستراتيجية
- حساب درجات الأثر والاحتمال للسيناريوهات السمعية — للجنة المخاطر
- تصميم مؤشرات الإنذار المبكر بحدود واضحة ومالكين محددين — لخط الرقابة الثاني
- تحديد محفزات التصعيد ومهله وصيغ إحاطة المجلس — لأعضاء المجلس وأمناء السر
- بناء دليل استجابة وتعاف يحمي ثقة أصحاب المصلحة — لفريق الأزمات والمتحدثين الرسميين

## مصطلحات تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها الأساسية

- المخاطر السمعية — احتمال أن يغير حدث أو سلوك أو قرار حكم أصحاب المصلحة على المؤسسة ومستوى دعمهم لها.
- فجوة التوقعات — المسافة بين ما يتوقعه أصحاب المصلحة وما تفعله المؤسسة فعلا.
- المسبب السمعي — تعرض كامن، مثل سوء السلوك أو إخفاق مورد، قد يطلق ضررا بالسمعة.
- مؤشر الإنذار المبكر — إشارة قابلة للقياس، مثل حجم الشكاوى، تتابع مقابل حد معين.
- محفز التصعيد — شرط محدد يلزم المدير برفع المسألة إلى مستوى أعلى خلال مدة معينة.
- أهمية صاحب المصلحة — الوزن الذي تحمله فئة ما وفق نفوذها ومشروعيتها وإلحاح مطالبها.

## تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها يوما بيوم

### اليوم 1: السمعة نتيجة للمخاطر الأخرى

- سلسلة قيمة السمعة — ربط الثقة بالإيرادات والكفاءات ورخصة العمل
- تحليل فجوة التوقعات — مواضع افتراق الوعود عن السلوك
- مصفوفة أهمية أصحاب المصلحة — ترتيب الفئات الأكثر تأثيرا في الحكم
- مراجعة حالات من البنوك والطاقة — أنماط انهيار الثقة
- بيان شهية المخاطر للسمعة — رسم حدود التحمل

### اليوم 2: تتبع مصادر التعرض

- إشارات السلوك والثقافة — بلاغات سوء السلوك وبيانات الإفصاح الداخلي
- سيناريوهات الإخفاق التشغيلي — الأعطال وحوادث السلامة وانقطاع الخدمة
- مراجعة تعرض الأطراف الثالثة — سلوك الموردين والوكلاء والشركاء
- رصد الانطباعات الرقمية — المنصات الاجتماعية والتقييمات والشكاوى الإلكترونية
- سجل المسببات — توثيق التعرضات في ملف المخاطر

## اليوم 3: تقييم الإشارات ومراقبتها

- مقاييس الأثر السمعي — الانتشار الإعلامي وردة فعل أصحاب المصلحة والمدة
- تقدير الاحتمال — الجمع بين الأدلة ورأي الخبراء
- اختبار الضغط بالسيناريوهات — أحداث سمعية حادة لكنها ممكنة
- تصميم مؤشرات الإنذار المبكر — الحدود والمالكون ودورية المراجعة
- لوحة متابعة الانطباعات — عرض الاتجاهات على أصحاب المخاطر

## اليوم 4: التصعيد وإشراف المجلس

- مصفوفة محفزات التصعيد — من يبلغ وبأي سرعة وعلى يد من
- توزيع الأدوار بين الأعمال والرقابة والتدقيق — وضوح المساءلة
- مذكرة إحاطة المجلس — صياغة التعرض السمعي لأعضاء المجلس
- دليل الاستجابة — البيانات المؤقتة والمتحدثون وصلاحيات القرار
- إجراءات التعافي — إعادة بناء الثقة مع أصحاب المصلحة المتأثرين

## اليوم 5: تطبيق خريطة تصعيد التعرض السمعي

- تحديث سجل المسببات — تطبيق مصادر اليوم 2 على حالة واقعية
- تمرين معايرة التقييم — اختبار مقاييس اليوم 3 ضمن مجموعات
- محاكاة التصعيد — تشغيل مصفوفة المحفزات تحت ضغط الوقت
- لجنة مراجعة الأقران — مساءلة المؤشرات ورسائل المجلس
- خريطة تصعيد التعرض السمعي — استكمال المسببات والدرجات ومسارات الرفع

## تطبيق تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها بعد الدورة

- قيادة جلسة لسجل المسببات مع أصحاب السلوك والعمليات والمشتريات لتوثيق التعرضات السمعية الرئيسة وتقييمها.
- الاتفاق على مصفوفة محفزات التصعيد مع وظيفتي الاتصال والامتثال واختبارها في تمرين مكتبي واحد.

## أسئلة حول تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها

### ما تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها، ولماذا يهم الآن؟

هو أسلوب التقاط الأحداث والسلوكيات التي قد تغير ثقة أصحاب المصلحة وتوجيهها سريعا إلى أصحاب القرار. ويهم الآن لأن الانطباعات تنتشر خلال ساعات، ومجالس الإدارة مطالبة بإظهار إشرافها على السمعة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها؟

يستفيد مديرو المخاطر وقادة الاتصال ومسؤولو الامتثال وأمناء سر المجالس أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك العاملون في المشتريات، لأن سلوك الموردين مصدر متكرر للضرر السمعي.

### كيف تختلف دورة تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها عن دورة إدارة السمعة؟

تركز دورة إدارة السمعة على العلامة والعلاقات الإعلامية. أما دورة تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها فتعامل السمعة بوصفها نتيجة خطر: تتتبع مسبباتها وتقيمها وتضع مؤشرات الإنذار المبكر وتتفق على كيفية وصول المسائل إلى المجلس وتوقيته.

### ماذا تعود به من دورة تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها؟

تعود بخريطة مكتملة للتعرض تضم المسببات السمعية ودرجاتها والمؤشرات التي تراقبها ومسار التصعيد لكل منها، ويمكن لفرق المخاطر والاتصال والامتثال تحديثها معا.

### تحديد المخاطر السمعية وتصعيدها: الطريق إلى الأمام

توجه خريطة تصعيد التعرض السمعي أول قرار حول المسببات السمعية التي تستحق اهتمام المجلس هذا الربع وتلك التي تبقى لدى المديرين التنفيذيين. ويستخدمها أصحاب المخاطر وقادة الاتصال وأمناء السر للاتفاق على المؤشرات وأدوار الاستجابة. وبعد استخدامها الأول تستحق مصفوفة أهمية أصحاب المصلحة المراجعة، إذ تتغير الفئات المؤثرة مع دخول أسواق وشراكات جديدة.