JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مرونة قائد الحوادث لمديري المناوبة في الأزمات

19 – 23 أبريل 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مرونة قائد الحوادث لمديري المناوبة في الأزمات

المرجع: 85190_2288 **التاريخ:** 19 – 23 أبريل 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

مرونة قائد الحوادث دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المناوبة وقادة الورديات والمسؤولين عن الاستدعاء الطارئ حين يتولون القيادة، ويخرج كل مشارك منها ببروتوكول مرونة مدير المناوبة. فالأعطال الطويلة باتت تمتد عبر الليل وعطلات نهاية الأسبوع، وصارت قدرة الشخص المسؤول على الاحتمال تحدد جودة كل قرار يليها. وتتناول جوبيتر برايم للتدريب مرونة قائد الحوادث بوصفها مهارة قيادية يمكن الاستعداد لها والتمرن عليها وتسليمها للزملاء.

لماذا تهم مرونة قائد الحوادث الآن

تجتمع ثلاثة ضغوط على كرسي مدير المناوبة. فالخدمات التي تعمل دون توقف تعني أن الحوادث نادرا ما تنتهي مع تبديل الوردية، وجداول المناوبة الأقل عددا تعني أن الأشخاص أنفسهم يتلقون الاستدعاء مرة بعد أخرى، وأصحاب المصلحة ينتظرون تحديثات هادئة ومتكررة بينما المعلومات ما زالت ناقصة. القائد الذي يحافظ على هدوئه يبقي تفكير الفريق واضحا، ويلتقط علامات الإرهاق قبل أن تتحول إلى خطأ، ويغلق الحادث وأفراده مستعدون للاستجابة التالية. أما القائد الذي يعتمد على الأدرينالين وحده فينزلق إلى ضيق الرؤية والقرارات المتسرعة والاحتراق الصامت. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في فسيولوجيا الضغط والعوامل البشرية والتعلم بعد الحدث.

المستفيدون من مرونة قائد الحوادث

- القادة الذين يتولون جدول الاستدعاء ويتسلمون القيادة الأولى عند تصاعد الإنذار
- المديرون الذين يديرون غرفة الحادث خلال الأعطال الطويلة أو طوارئ المواقع
- المشرفون الذين يوجهون الطواقم ويحافظون على سلامة تسليم الورديات في الأحداث الممتدة
- أصحاب الخدمات الذين يحدثون التنفيذيين والعملاء بينما السبب ما زال مجهولا
- قادة العمليات الذين يعيدون بناء طاقة الفريق ومعنوياته بعد إغلاق الحادث

وتتحقق الفائدة الأكبر حين يحضر عدة أعضاء من جدول مناوبة واحد معا ويتفقون على إيقاع واحد للقيادة والراحة.

قدرات مرونة قائد الحوادث

يتمرن المشاركون على إبقاء حكمهم الشخصي ثابتا تحت الحمل، مع ضبط وتيرة من حولهم ونبرتهم وتعافيهم.

- تقييم إشارات الضغط والإرهاق الشخصية أثناء القيادة — الأهلية للاستمرار في الإمساك بالقيادة
- تطبيق روتينات التنفس والتوقف التكتيكي وضبط الوتيرة — جودة القرارات الحرجة زمنيا
- تصميم نمط للراحة والتناوب في الحوادث الطويلة — التسليم الآمن للقيادة
- إيصال بيانات مؤقتة ثابتة بينما المعلومات ناقصة — التنفيذيون والعملاء المتأثرون
- بناء روتين للتعافي بعد الانتكاسات والقرارات الخاطئة — الثقة في الوردية التالية
- قيادة جلسات منظمة لتفريغ الضغط والتعلم — جاهزية الفريق واستبقاء أفراده

مصطلحات مرونة قائد الحوادث الأساسية

- إرهاق القرار — تراجع جودة الحكم بعد سلسلة طويلة من الاختيارات تحت الضغط ومع قلة الراحة.
- ضيق الرؤية — انحصار الانتباه تحت الضغط الحاد بحيث تختفي الإشارات الواقعة خارج المشكلة المباشرة.
- التوقف التكتيكي — توقف قصير ومقصود يستخدم لإعادة ضبط الانتباه قبل قرار قيادي مهم.
- إيقاع العمليات — دورة ثابتة من الإحاطات والتحديثات وفترات الراحة تمنح الحادث الطويل وتيرة متوقعة.
- البيان المؤقت — تحديث قصير وصادق يصدر قبل اكتمال المعلومات، يذكر ما هو معروف وما يجري وما يلي.
- الاستخلاص الفوري — حوار منظم قصير بعد الحادث مباشرة لرصد الضغط والدروس.

مرونة قائد الحوادث يوما بيوم

اليوم 1: الضغط على الشخص المسؤول عن القيادة

- خريطة دورة حياة الحادث — مواضع ذروة الضغط على مدير المناوبة
- فسيولوجيا الاستجابة للضغط — كيف يشكل الأدرينالين الحكم القيادي
- إشارات الإنذار المبكر الشخصية — رصد الحمل الزائد لديك مبكرا
- أنماط إرهاق القرار — حدود الورديات الطويلة والاستدعاءات المتكررة
- التقييم الذاتي لخط أساس المرونة — نقطة البداية للبروتوكول الشخصي

اليوم 2: الطاقة والهدوء تحت الحمل

- التوقف التكتيكي والتنفس المنتظم — إعادة ضبط الانتباه قبل القرارات الرئيسية
- موازنة الطاقة خلال الحادث الطويل — توقيت الأكل والراحة وشرب الماء
- تصميم إيقاع العمليات — وتيرة متوقعة للإحاطات وفترات الاستراحة
- جداول التناوب والإحلال — من يتسلم القيادة ومتى
- إحاطة تسليم القيادة — نقل المسؤولية دون فقدان السياق

اليوم 3: صوت ثابت في ظل عدم اليقين

- بنية البيان المؤقت — تحديثات صادقة بينما المعلومات ما زالت ناقصة
- أسلوب الإحاطة الهادئة — النبرة والوتيرة والوضوح أمام الطواقم
- وتيرة تحديث التنفيذيين — التعامل مع ضغط التصعيد من الأعلى
- إدارة الشائعات والانفعالات — إبقاء الفرق مركزة على الحقائق
- التمرن على الرسائل الصعبة — إيصال الأخبار السيئة دون إثارة الذعر

اليوم 4: الانتكاسات والأخطاء والتعافي

- روتين إعادة تأطير الانتكاسة — التعافي السريع بعد قرار خاطئ
- صيغة الاستخلاص الفوري — رصد الضغط والدروس بعد الورديات
- طقوس تفريغ الضغط للفريق — إغلاق الحادث على المستوى الإنساني
- دعم الأقران ورفقاء الاطمئنان — ملاحظة الزملاء الذين يواجهون صعوبة
- مراجعة التعلم بعد الحدث — تحويل الحوادث إلى جاهزية أعلى

اليوم 5: التمرن على بروتوكول مرونة مدير المناوبة

- محاكاة عطل ممتد — تطبيق إيقاع العمليات وجداول التناوب
- محاكاة طوارئ موقع — تطبيق البيانات المؤقتة والإحاطات الهادئة
- تمرين إدخال الإرهاق — تطبيق التوقف التكتيكي مع تصاعد الحمل
- استخلاص فوري بعد المحاكاة — تطبيق تفريغ الضغط ودعم الأقران
- بروتوكول مرونة مدير المناوبة — التعهدات الشخصية النهائية وتعهدات جدول المناوبة

تطبيق مرونة قائد الحوادث بعد الدورة

- الاتفاق مع زملاء الاستدعاء على إيقاع للعمليات وجدول للإحلال واختباره في التمرين التالي
- إجراء استخلاص فوري بعد الحادث الفعلي أو الوردية التالية وتسجيل إجراءات التعافي الناتجة عنه

أسئلة حول مرونة قائد الحوادث

ما مرونة قائد الحوادث ولماذا تهم الآن؟

مرونة قائد الحوادث هي قدرة الشخص المسؤول عن القيادة على إبقاء حكمه ونبرته وطاقته ثابتة طوال حادث طويل. وتهم الآن لأن الخدمات تعمل دون توقف، وجداول المناوبة محدودة، والحوادث تتجاوز الوردية الواحدة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مرونة قائد الحوادث؟

يستفيد مديرو المناوبة وقادة الورديات والمسؤولون عن الاستدعاء أكثر من غيرهم. كما يستفيد أصحاب الخدمات وقادة العمليات الذين يعيدون بناء الفرق بعد الحادث.

كيف تختلف مرونة قائد الحوادث عن دورة تشغيل غرف الأزمات؟

تركز مرونة قائد الحوادث على الجانب الإنساني للقيادة: إشارات الضغط لديك وطاقتك وصوتك وتعافيك. أما دورة تشغيل غرف الأزمات فتركز على تصميم الغرفة ولوحات الحالة وبطاقات الأدوار.

ماذا تعود به من دورة مرونة قائد الحوادث؟

تعود ببروتوكول شخصي للمرونة في القيادة: إشارات الإنذار لديك وروتينات التوقف ونمط الراحة وإحاطة التسليم وصيغة الاستخلاص، إضافة إلى تعهدات جدول المناوبة لاختبارها في التمرين التالي.

مرونة قائد الحوادث: الطريق إلى الأمام

يحدد بروتوكول مرونة مدير المناوبة أولا من يتولى القيادة في الحادث الطويل التالي ومتى يتسلم البديل. ويستخدمه زملاء الاستدعاء وطواقم الورديات والمديرون الذين يتبعون لهم لتوحيد الإيقاع. وبعد أول استخدام فعلي تستحق إحاطة التسليم وصيغة الاستخلاص مراجعة جديدة، لأنهما الموضعان اللذان يختبئ فيهما الإرهاق غالبا.