JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك

24 – 28 مايو 2027

باريس

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك

المرجع: 88272_2356 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** باريس **الرسوم:** GBP 5900

ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك دورة تدريبية مدتها أسبوع لشركاء الموارد البشرية وقادة التحول وقادة الخطوط الأمامية في البنوك، يخرج منها المشاركون بخارطة طريق لتغيير الثقافة في وحدة عمل واحدة. وتكتسب هذه المسألة أهمية متزايدة لأن إخفاقات السلوك المهني والقنوات الرقمية تكشف الفجوة بين القيم المعلنة والسلوك اليومي. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك.

لماذا تهم ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك الآن

تضغط ثلاث فئات على ثقافة البنوك في وقت واحد. فالجهات الرقابية ومجالس الإدارة تطلب دليلا على أن شهية المخاطر توجه قرارات الخطوط الأمامية لا الوثائق وحدها. والعملاء يحكمون على البنك بعدالة المعاملة في رحلات رقمية سريعة. والموظفون الجدد ينتظرون مناخا آمنا يتيح لهم رفع الصوت عند رصد خلل. البنك الذي يقرأ هذه الإشارات مبكرا يلتقط سوء السلوك قبل أن يتحول إلى خسارة، ومن يتجاهلها يواجه المعالجات المكلفة وتسرب الكفاءات وتآكل الثقة. وتستند الدورة إلى نموذج الخطوط الثلاثة لملكية المخاطر وإلى أساليب العلوم السلوكية مثل التحفيز السلوكي وهندسة الخيارات.

المستفيدون من ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك

- شركاء الموارد البشرية المسؤولون عن معايير الأداء والحوافز وقرارات الترقية
- قادة التحول والاستراتيجية الذين يرتبون مبادرات الثقافة وتسلسلها
- قادة الخطوط الأمامية في وحدات التجزئة والشركات والخزينة الذين يرسخون أعراف التصعيد والمساءلة
- مسؤولو المخاطر والامتثال الذين يقيسون مؤشرات السلوك ويرفعون محاور الثقافة إلى اللجان
- متخصصو الاتصال الداخلي الذين يصوغون القيم والقصص ورسائل القيادة

تحقق المجموعة متعددة الوظائف من قطاع واحد الفائدة الأكبر، لأنها تعود بتشخيص مشترك وإجراءات متفق عليها.

قدرات ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك

ينتقل المشاركون من القيم المجردة إلى السلوكيات المحددة التي تحكم طريقة تحمل المخاطر وتصعيدها.

- تقييم ثقافة المخاطر الحالية عبر الاستبيانات ومجموعات النقاش ومؤشرات السلوك — أولويات اللجنة التنفيذية
- تحديد السلوكيات المستهدفة التي تربط شهية المخاطر بقرارات الخطوط الأمامية — فرق قيادة الوحدات
- تصميم آليات الحوافز والتقدير والمساءلة التي تكافئ الحكم السليم على المخاطر — لجان المكافآت والموارد البشرية
- تطبيق التحفيز السلوكي وهندسة الخيارات على رحلات البيع والموافقة — ملاك المنتجات والعمليات
- إيصال تغيير الثقافة عبر قصص القادة والقدوة الظاهرة — الموظفون في أنحاء البنك
- بناء مؤشرات تتابع تحولات السلوك عبر الزمن — تقارير لجنة المخاطر في مجلس الإدارة

مصطلحات ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك الأساسية

- ثقافة المخاطر — الأعراف والاتجاهات والسلوكيات المشتركة التي تحدد كيف يرصد الأفراد المخاطر ويتحملونها ويعترضون عليها ويصعدونها.
- نبرة القيادة العليا — الإشارات التي يرسلها كبار القادة بأقوالهم وقراراتهم وسلوكهم الشخصي حول السلوك المقبول تجاه المخاطر.
- الأمان النفسي — مناخ يتيح للموظفين إبداء المخاوف والاعتراف بالأخطاء ومناقشة الرؤساء دون خوف من العقاب.
- مؤشر السلوك — إشارة قابلة للقياس تنبه إلى مشكلات السلوك قبل وقوع الخسائر.
- هندسة الخيارات — التصميم المقصود لطريقة عرض البدائل بحيث يتخذ الأفراد القرار المستهدف بسهولة أكبر.
- خارطة طريق تغيير الثقافة — مجموعة مرتبة من التدخلات والمسؤولين والمقاييس تنقل الوحدة من سلوكها الحالي إلى سلوكها المستهدف.

ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك يوما بيوم

اليوم 1: القوى المشكلة لثقافة البنوك

- أنماط حالات إخفاق الثقافة — دروس لأولويات رقابة مجلس الإدارة
- نموذج الخطوط الثلاثة لملكية المخاطر — المساءلة عن السلوك
- ترجمة بيان شهية المخاطر — حدود قرارات الخطوط الأمامية
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — المجالس والعملاء والموظفون
- رسم الثقافات الفرعية عبر الوحدات — مواضع ابتعاد الأعراف عن القيم

اليوم 2: تشخيص ثقافة المخاطر

- تصميم استبيان الثقافة واختيار العينة — قراءة موثوقة لآراء الموظفين
- بروتوكولات مجموعات النقاش والمقابلات — كشف القواعد غير المكتوبة
- لوحة مؤشرات السلوك — إشارات مبكرة على انحراف السلوك
- مراجعة الأسباب الجذرية للحوادث والشكاوى — الدوافع السلوكية للخسارة
- الخريطة الحرارية للثقافة — ترتيب الوحدات حسب أولوية التدخل

اليوم 3: روافع تغيير السلوك

- تحديد السلوك المستهدف — أفعال ملموسة يمكن للقادة التوجيه نحوها
- إعادة تصميم الحوافز وبطاقة الأداء المتوازن — مكافأة الحكم السليم على المخاطر
- إطار إدارة العواقب — استجابة عادلة لسوء السلوك
- التحفيز السلوكي في رحلات البيع — نتائج عادلة للعملاء
- قنوات الإبلاغ والتصعيد — حماية من يعترض ويطرح التحدي

اليوم 4: قدوة القيادة والتواصل

- تقييم ظل القائد — الفجوة بين الأقوال والسلوك الظاهر
- سرد قصص الثقافة وتصميم الرواية — تحويل القيم إلى أمثلة ملموسة
- تسلسل رسائل التغيير — تمرير الرسائل عبر المديرين المباشرين
- تشخيص المقاومة والتشكك — اختيار الاستجابة المناسبة
- روتين التوجيه لدى المديرين الوسطاء — ترسيخ الأعراف اليومية

اليوم 5: ممارسة خارطة طريق تغيير الثقافة

- تجميع نتائج التشخيص — اختيار فجوتين سلوكيتين ذواتي أولوية
- ترتيب محفظة التدخلات — مطابقة الروافع مع كل فجوة
- مجموعة مؤشرات تحول السلوك — وتيرة التقارير إلى اللجان
- تعيين الرعاة والمسؤولين — المساءلة عن كل تدخل
- خارطة طريق تغيير الثقافة — مراجعة الأقران والصياغة النهائية

تطبيق ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك بعد الدورة

- إجراء استبيان نبض ومجموعتي نقاش في وحدة واحدة، ثم بناء خريطة حرارية للثقافة ترتب الفجوات السلوكية.
- مراجعة رحلة بيع أو موافقة ائتمانية واحدة بعدسة هندسة الخيارات واقتراح محفزين سلوكيين.

أسئلة حول ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك

ما ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة تشخيص السلوكيات اليومية التي تحدد كيف يتحمل موظفو البنك المخاطر ويصعدونها، ثم إعادة تشكيلها. وتهم الآن لأن المجالس والعملاء والموظفين ينتظرون دليلا على أن القيم المعلنة توجه القرارات الفعلية.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك؟

يستفيد شركاء الموارد البشرية وقادة التحول وقادة الخطوط الأمامية أكثر من غيرهم، لأنهم يتحكمون في الحوافز والروتين والإشارات اليومية التي تشكل السلوك.

كيف تختلف دورة ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك عن دورة عامة في إدارة التغيير؟

تركز على سلوك المخاطر داخل البنوك لا على تبني المشاريع. ستعمل على مؤشرات السلوك وتصميم الحوافز وقنوات الإبلاغ ودور القادة بوصفهم قدوة.

ماذا تعود به من تدريب ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك؟

تعود بمسودة خارطة طريق لوحدة واحدة، ترتب الفجوات السلوكية من تشخيصك وتطابق كل فجوة مع روافع الحوافز أو التحفيز أو التواصل وتحدد المسؤولين عنها.

ثقافة المخاطر في البنوك وتغيير السلوك: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق تغيير الثقافة أول قرار حول الوحدة والفجوة السلوكية التي يمولها الفريق التنفيذي في الدورة القادمة. ويستخدمها شركاء الموارد البشرية وقادة الخطوط ومسؤولو المخاطر لتعيين المسؤولين ومتابعة التقدم. وبعد أول مراجعة لها، يستحق الأمر إعادة النظر فيما إذا كانت المؤشرات تعكس تحولا حقيقيا في السلوك أم تحسنا في نتائج الاستبيانات فقط.