



القيادة في الأزمات وإدارة حالات عدم اليقين

28 Jun - 02 Jul 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



القيادة في الأزمات وإدارة حالات عدم اليقين

المرجع: 1038_4470 التاريخ: 28 Jun - 02 Jul 2027 الموقع: برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا الرسوم: SAR 23500

العوق التقني: مفاهيمي - أسلوب التطبيق: محاكاة

مقدمة

باتت صدمات الإمداد والحوادث السيبرانية وانهيارات الأسواق وأزمات السمعة تقع دون إنذار كاف، ونادرا ما تسير وفق الخطط المعدة لها. وعند اندلاع الأزمة يتعين على القيادات التنفيذية اتخاذ قرارات مصيرية بمعلومات ناقصة، بينما يراقب الموظفون والعلماء والشركاء ووسائل الإعلام كل خطوة. تتولد هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية بالمعايير الدولية ونماذج القيادة المعتمدة لقراءة المواقف الغامضة، وتوجيه الاستجابة للأزمة، وقيادة المؤسسة نحو التعافي. ويختبر المشاركون قدرتهم على التقدير في محاكاة حية، ويخرجون بدليل القيادة في الأزمات لفريقهم التنفيذي.

أهداف الدورة

- تقدير طبيعة الموقف الناشئ باستخدام إطار Cynefin لتصنيف السياقات وأساليب استيعاب الموقف، وتحديد الاستجابة القيادية المناسبة له
- توجيه قدرات المؤسسة في إدارة الأزمات بما يتوافق مع المواصفة ISO 22361 وارتباطها باستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر
- قيادة فريق إدارة الأزمة عبر دورات قرار منظمة حين تكون المعلومات ناقصة والوقت ضيقا
- الإشراف على التواصل في الأزمات مع الموظفين والعلماء والشركاء والرأي العام وفق استراتيجية قائمة على الندوة
- استشراف المستقبلات المحتملة بتخطيط السيناريوهات وتجهيز الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة مسبقا
- إعداد دليل القيادة في الأزمات الذي يحدد الدوار وبروتوكولات القرار ومبادئ التواصل للفريق التنفيذي

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن أداء المؤسسة واستمراريتهما في أوقات الاضطراب
- أعضاء الفرق التنفيذية وفرق إدارة الأزمات الذين يتخذون القرارات الاستراتيجية في حالات الطوارئ
- مديرو المخاطر والمرونة المؤسسية واستمرارية الأعمال الذين يقدمون المشورة للقيادة التنفيذية بشأن جاهزية إدارة الأزمات
- رؤساء الاتصال المؤسسي المسؤولون عن حماية السمعة في أثناء الأزمات
- كبار مديري العمليات الذين يقودون مواقع كبيرة أو شبكات أو محافظ خدمات

محاور الدورة

اليوم الأول: عدم اليقين والأزمات ودور القيادة التنفيذية

- تشخيص بيئة VUCA: التمييز بين المخاطر القابلة للقياس وعدم اليقين الجذري
- تصنيف الأزمات ومصفوفة معايير التصعيد
- إطار Cynefin لقراءة سياق القيادة
- نموذج Weick للاستيعاب الموقف وإشارات الإنذار المبكر
- التقييم الذاتي للجاهزية للأزمات وفق المواصفة ISO 22361

اليوم الثاني: أطر القيادة في النزومات ومعاييرها

- مبادئ إدارة النزومات وهيكل القدرات في المواصفة ISO 22361
- مهام القيادة في النزومات لدى Boin: استيعاب الموقف واتخاذ القرار وصناعة المعنى وإنهاء النزومة والتعلم منها
- نموذج القيادة الشاملة Leadership-Meta: القيادة نحو النسل والنعلى وعبر الوظائف وخارج المؤسسة
- القيادة التكيفية لدى Heifetz: التحديات الفنية مقابل التحديات التكيفية
- ترابط إدارة النزومات مع استمرارية الأعمال وفق ISO 22301 وإدارة المخاطر وفق ISO 31000

اليوم الثالث: قيادة الاستجابة للنزومة

- هيكل فريق إدارة النزومة وأدوارهم وبروتوكول تفعيله
- دورات القرار وفق نموذج OODA الملاحظة والتوجه والقرار والتنفيذ في ظل معلومات ناقصة
- متطلبات الصورة العملياتية المشتركة وتقارير الموقف
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة بنموذج Mitchell لأهمية أصحاب المصلحة
- استراتيجية التواصل في النزومات وفق نظرية التواصل الموقف في النزومات SCCT

اليوم الرابع: الاستشراف وفخاخ القرار والتعافي

- تخطيط السيناريوهات وفق منهجية Planning Scenario Oxford
- فخاخ القرار تحت الضغط: التفكير الجماعي والارتكاز وإجراءات تحليل ما قبل الإخفاق Mortem-Pre
- قدرة فريق النزومة على التحول: إيقاع العمليات وتخطيط المناوبات
- الانتقال إلى التعافي ومعايير إنهاء حالة النزومة
- مراجعة ما بعد النزومة باستخدام منهجية مراجعة ما بعد الحدث Review Action-After

اليوم الخامس: محاكاة النزومة ودليل القيادة في النزومات

- محاكاة: انقطاع في الإمداد يتصاعد إلى أزمة سبعة
- محاكاة: حادث سيرراني يعطل خدمات العملاء
- التدريب على الإحاطة الإعلامية التنفيذية وبيانات أصحاب المصلحة
- إعداد مسودة دليل القيادة في النزومات
- استخلاص الدروس بمستوى مجلس الإدارة ومراجعة الدليل

المهارات المكتسبة

- استيعاب مواقف النزومات
- اتخاذ القرار تحت الضغط
- حوكمة إدارة النزومات
- قيادة التواصل في النزومات
- الاستشراف الاستراتيجي
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة
- الإشراف على المرونة المؤسسية
- التعلم المؤسسي بعد النزومات

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بدليل القيادة في النزاهات يستطيع فريقك التنفيذي اعتماد والتدريب عليه
- تعيش ضغط أزمة وتصاعده في محاكاة حية، ثم تراجع القرارات التي اتخذتها تحت ذلك الضغط
- تعرف المعايير والدور والبروتوكولات التي يجب أن تكون جاهزة قبل الاضطراب القادم
- تختبر تقديرك إلى جانب قيادات تنفيذية من قطاعات ودول مختلفة تتحمل مسؤوليات مماثلة

الخاتمة

لا تقاس المؤسسات بوقوع النزاهة من عدمه بقدر ما تقاس بطريقة استجابة قادتها حين تقع. تنتقل هذه الدورة من قراءة المواقف الغامضة واكتشاف النزاهة مبكراً، مروراً بالمواصفة الدولية لإدارة النزاهات وأهم نهاذج القيادة، وصولاً إلى توجيه الاستجابة والتواصل تحت المراقبة وقيادة التعافي. ويضع اليوم النذير المشاركين في محاكاة وتصاعده، ثم يحول الدروس إلى دليل القيادة في النزاهات يمنح فريقهم التنفيذي أدوات وبروتوكولات قرار متفقا عليها قبل وقوع الاضطراب التالي.