



القيادة في الأزمات وإدارة حالات عدم اليقين



القيادة في الأزمات وإدارة حالات عدم اليقين

العمق 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 والعملاء والشركاء ووسائل الإعلام كل خطوة. تزود 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 والعملاء والشركاء والرأي العام وفق استراتيجية قائمة على الأدلة
- استشراف المستقبلات المحتملة بتخطيط السيناريوهات وتجهيز الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة مسبقا
- إعداد دليل القيادة في الأزمات الذي يحدد الأدوار وبرتوكولات القرار ومبادئ التواصل للفريق التنفيذي

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن أداء المؤسسة واستمراريتها 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

محاوّر 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 لاستيعاب الموقف وإشارات الإنذار المبكر
- التقييم الذاتي للجاهزية للأزمات وفق المواصفة ISO 22361

اليوم الثاني: أطر القيادة في الأزمات ومعاييرها

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

اليوم الثالث: قيادة الاستجابة للأزمة

- هيكل فريق إدارة الأزمة وأدواره وبروتوكول تفعيله
- دورات القرار وفق نموذج OODA الملاحظة والتوجه والقرار والتنفيذ في ظل معلومات ناقصة
- متطلبات الصورة العملية المشتركة وتقارير الموقف
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة بنموذج Mitchell لأهمية أصحاب المصلحة
- استراتيجية التواصل في الأزمات وفق نظرية التواصل الموقفي في الأزمات SCCT

اليوم الرابع: الاستشراف وفخاخ القرار والتعافي

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

اليوم الخامس: محاكاة الأزمة ودليل القيادة في الأزمات

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

المهارات المكتسبة

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

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بدليل القيادة في الأزمات يستطيع فريقك التنفيذي اعتماده والتدريب عليه
- تعيش ضغط أزمة متصاعدة في محاكاة حية، ثم تراجع القرارات التي اتخذتها تحت ذلك الضغط
- تعرف المعايير والأدوار 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 الأزمة من عدمه بقدر ما تقاس بطريقة استجابة قادتها حين تقع. تنتقل هذه الدورة من قراءة المواقف الغامضة واكتشاف الأزمة مبكراً، مروراً بالمواصفة الدولية لإدارة الأزمات وأهم نماذج القيادة، وصولاً إلى توجيه الاستجابة والتواصل تحت المراقبة وقيادة التعافي. ويضع اليوم الأخير المشاركين في محاكاة متصاعدة، ثم يحول الدروس إلى دليل القيادة في الأزمات يمنح فريقهم التنفيذي أدواراً وبروتوكولات قرار متفقا عليها قبل وقوع الاضطراب التالي.