



القيادة في الأزمات وإدارة حالات عدم اليقين

19 - 23 يوليو 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



القيادة في النزاهات وإدارة حالات عدم اليقين

المرجع: 4465_1038 التاريخ: 19 23 يوليو 2027 المكان: لندن - فندق أربيع نجوم في وسط لندن الرسم: SAR 23000

مقدمة

باتت صدومات الإهماد 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 الممتدة 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 النزاعات 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 النزاعات 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 النزاعات الذي يحدد النُدوار وبروتوكولات القرار ومبادئ التواصل للفريق التنفيذي

الفئة المستهدفة

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

محاور الدورة

اليوم الأول: عدم اليقين والنزاعات ودور القيادة التنفيذية

- تشخيص بيئة VUCA: التمييز بين المخاطر القابلة للقياس وعدم اليقين الجذري
- تصنيف النزاعات ومصفوفة معايير التصعيد
- إطار Cynefin لقراءة سياق القيادة
- نموذج Weick للاستيعاب الموقف وإشارات الإنذار المبكر
- التقييم الذاتي للجاهزية للنزاعات 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 Meta-Leadership: القيادة نحو النسل والنعل 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 وأدوارم وبروتوكول تفعيله
- دورات القرار وفق نموذج OODA والملاحظة والتوجه والقرار والتنفيذ في ظل معلومات ناقصة
- متطلبات الصورة العملياتية المشتركة وتقارير الموقف
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة بنموذج Mitchell لاهمية أصحاب المصلحة
- استراتيجية التواصل في النزومات وفق نظرية التواصل الموقف في النزومات 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 النزومة على التحول: إيقاع العمليات وتخطيط المناوبات
- الانتقال إلى التعافي ومعايير إنهاء حالة النزومة
- مراجعة ما بعد النزومة باستخدام منهجية مراجعة ما بعد الحدث After-Action Review

اليوم الخامس: محاكاة النزومة ودليل القيادة في النزومات

- محاكاة: انقطاع في الإمداد يتصاعد إلى أزمة سمية
- 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 النزاعات
- اتخاذ القرار تحت الضغط
- حوكمة إدارة النزاعات
- قيادة التواصل في النزاعات
- الاستشراف الاستراتيجي
- ترتيب أولويات أصحاب المصلحة
- الإشراف على المرونة المؤسسية
- التعلم المؤسسي بعد النزاعات

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بدليل القيادة في النزاعات يستطيع فريقك التنفيذي اعتياده والتدرب 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 مهائلة

الخاتمة

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