



## دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري تحت الضغط



## دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري تحت الضغط

المرجع: 150265\_656 التاريخ: 21 - 25 فبراير 2027 المكان: بالي الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري تحت الضغط لمدة 5 أيام للتنفيذيين وقادة الطوارئ وقادة فرق الأزمات ومديري العمليات وقادة الأفراد ومهنيي المرونة المؤسسية، ويعود المشاركون بدليل سلوك القيادة في الأزمات. تبحث الدورة استجابات الضغط والتحيز المعرفي وديناميكيات الجماعة والثقة والتواصل وانضباط القرار والسلامة النفسية وتنسيق الفرق وقيادة التعافي أثناء الاضطراب. تربط أجايل للتدريب قيادة الأزمات بالسلوك البشري القابل للملاحظة والعمل المنضبط تحت الضغط.

### الفئة المستهدفة

- الوظائف التنفيذية المسؤولة عن التوجيه الاستراتيجي والمساءلة أثناء الاضطراب
- وظائف فرق الأزمات المسؤولة عن تقييم الموقف والقرارات والعمل المنسق
- وظائف العمليات المسؤولة عن الحفاظ على الأولويات مع تغير الظروف
- وظائف قيادة الأفراد المسؤولة عن الثقة والسلامة النفسية وأداء الفريق
- وظائف تنسيق الطوارئ المسؤولة عن تدفق المعلومات والاستجابة بين الوظائف
- وظائف المرونة المسؤولة عن قدرة إدارة الأزمات والتحقق والتعافي والتعلم

تفترض الدورة أن المشاركين يقودون فرقاً أو قرارات في ظروف تشغيلية غير يقينية، ولا تتناول نظرية القيادة التأسيسية أو علم النفس السريري أو العلاج أو التخطيط الفني لاستمرارية الأعمال.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يحتاج قادتها إلى إدارة السلوك والحكم والتنسيق أثناء الاضطراب.

- المكاتب التنفيذية وإدارة الأزمات والمخاطر المؤسسية والمرونة المؤسسية
- العمليات والأمن وتنسيق الطوارئ واستمرارية الأعمال
- الموارد البشرية وتجربة الموظف والصحة المهنية والاتصال الداخلي
- الرعاية الصحية والطاقة والنقل والاتصالات
- الخدمات المصرفية والتصنيع والتعليم والضيافة والخدمات العامة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل استجابات الضغط والأنماط السلوكية أثناء الأزمات
- تطبيق فحوص التحيز المعرفي على القرارات تحت الضغط
- ترتيب أولويات مؤشرات الموقف واحتياجات الفريق للمعلومات
- بناء ممارسات الثقة والسلامة النفسية والتواصل
- استخدام أدوات تنسيق فريق الأزمة وصلاحيات القرار
- تقييم قيادة التعافي والتعلم بعد الحدث

## جدول الدورة

### اليوم 1: سلوك الأزمة وظروف القيادة

- خريطة سياق قيادة الأزمات وفق ISO 22361
- نموذج تأثير العوامل البشرية والأداء
- دليل ملاحظة استجابات الضغط والسلوك
- لوحة ديناميكيات الجماعة والتأثير الاجتماعي
- مصفوفة سلوك القائد وحدود الدور

### اليوم 2: الحكم والقرارات تحت الضغط

- لوحة أدلة الوعي بالموقف
- فحص التحيز المعرفي في القرار
- سجل عدم اليقين والافتراضات
- مصفوفة الأولويات تحت ضغط الوقت
- خريطة صلاحيات القرار والتصعيد



### اليوم 3: الثقة والتواصل والسلامة النفسية

- قائمة مراجعة إشارات الثقة والمصادقية
- ممارسات القيادة الداعمة للسلامة النفسية
- بروتوكول الإحاطة والاستماع أثناء الأزمة
- خريطة الشائعات والانفعال وتكوين المعنى
- شبكة مواعمة رسالة القائد وسلوكه

### اليوم 4: تنسيق الفريق وقيادة التعافي

- مراجعة أنماط تفاعل فريق الأزمة
- إيقاع التنسيق بين الوظائف
- مراقب عبء العمل والقدرة المعرفية
- خطة الانتقال إلى قيادة التعافي
- دورة التعلم والتكيف بعد الحدث

### اليوم 5: ممارسة سلوك قيادة الأزمات

- تمرين: تشخيص استجابات الضغط وديناميكيات الجماعة
- تمرين: تطبيق فحوص التحيز على قرار أثناء أزمة
- تمرين: قيادة إحاطة للثقة والسلامة النفسية
- تمرين: تنسيق التعافي وتعلم الفريق
- المشروع الختامي: دليل سلوك القيادة في الأزمات

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة سلوك قيادة الأزمات في بيئات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: رسم استجابات الضغط وفجوات المعلومات أثناء تعطل خدمة رعاية صحية.
- نشاط مقترح: تحدي الافتراضات والتحيز المعرفي في قرار لعمليات الطاقة.
- نشاط مقترح: قيادة إحاطة تدعم السلامة النفسية بعد تقارير متعارضة من فريق نقل.
- نشاط مقترح: تخطيط قيادة التعافي والتعلم بعد الحدث عقب توقف في التصنيع.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري وماذا تفترض؟

تناسب دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري المهنيين الذين يقودون الأشخاص أو القرارات أو العمليات أو أنشطة المرونة ويحتاجون إلى مناهج عملية للتعامل مع الضغط السلوكي والتحيز والثقة والتواصل وتنسيق الفرق.

### كيف تختلف دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري عن التدريب العام على القيادة؟

تركز دورة قيادة الأزمات والسلوك البشري على الحكم واستجابات الضغط وديناميكيات الجماعة والثقة والتنسيق أثناء الاضطراب الفعلي، بينما يتناول التدريب العام على القيادة مواقف إدارية أوسع وأكثر استقراراً.

### كيف يؤثر الضغط في السلوك البشري أثناء قيادة الأزمات؟

قد يضيق الضغط نطاق الانتباه ويزيد الحمل المعرفي ويغير التواصل ويعزز التحيز ويبدل تفاعل الجماعة. لذلك يحتاج قادة الأزمات إلى أدوات للملاحظة وفحوص للقرار وضوابط لعبء العمل وإيقاعات واضحة للتنسيق.

### كيف يحمي قادة الأزمات السلامة النفسية تحت الضغط؟

يحمي قادة الأزمات السلامة النفسية بدعوة الأفراد إلى طرح المخاوف وفصل الأدلة عن الافتراضات والإقرار بعدم اليقين وتحديد صلاحيات القرار والاستجابة البناءة للتحدي والمحافظة على توقعات سلوكية واضحة أثناء العمل العاجل.

### ما الذي يدعم قيادة التعافي بعد أزمة مؤسسية؟

تتطلب قيادة التعافي انتقالاً منضبطاً من الاستجابة الفورية والاهتمام بقدرة الفريق والثقة وتحديد ملكية أولويات التعافي واستخلاص الدروس بطريقة منظمة والتعلم القائم على الأدلة وتتبع تكييف ممارسات القيادة والتنسيق.

## الخاتمة

يعود المشاركون بدليل سلوك القيادة في الأزمات الذي يضم ملاحظات السلوك وفحوص التحيز ومؤشرات الموقف وصلاحيات القرار وممارسات الثقة وإيقاعات الإحاطة والتنسيق وانتقالات التعافي وإجراءات التعلم. يساعد الدليل القادة على إظهار العوامل البشرية أثناء الضغط. كما يربط الاختيارات الفورية باستقرار الفريق والتعافي والتكيف.