



مرونة الصفوف الأمامية لمقدمي الخدمة في إدارة الآزمات



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 01 / 17 – 13



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الاستجابة الفائقة في أحلك الظروف، لم تعد مرونة الصفوف الأمامية مجرد مهارة تواصل، بل أصبحت "درعاً سيادياً" يحمي الاستقرار المؤسسي والوطني. إن القدرة على التكيف اللحظي لمقدمي الخدمة أثناء الأزمات هي النبض الاستراتيجي الذي يضمن استمرارية الأعمال بنزاهة واحترافية مطلقة، بعيداً عن الجمود الإجرائي الذي قد يعيق إنقاذ الموقف. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين أبطال الصفوف الأمامية من أدوات "المرونة النفسية والعملياتية" والذكاء القيادي في الأزمات، لضمان بناء واجهة حكومية معصومة من الانهيار تحت الضغط، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل منضبطة تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الاستجابة السيادية" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في أوقات الأزمات والنمو.
- تطوير مهارات "المرونة النفسية" (Psychological Resilience) لمقدمي الخدمة لضمان النزاهة والوضوح تحت الضغط العالي.
- إتقان فن مواءمة "التصرف الفوري" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة في أصعب الأوقات.
- حوكمة "صلاحيات الصفوف الأمامية" لضمان حصانتها ضد التردد الإداري والبيروقراطية القتالة والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التواصل أثناء الأزمات عبر تقنيات "إدارة الانفعالات" ورصد نبض المتعامل اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات التواصل الميداني ومنع انتشار الشائعات عبر مقدمي الخدمة والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "تصفير زمن الاستجابة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصميم حلول بديلة فورية تدعم التميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الأولوية في الأزمات" وتأثيرها على النزاهة والعدالة والسيادة.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "الصفوف الأمامية" إلى خط دفاع أول محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة المرونة وتصفير البيروقراطية في مواجهة الأزمات

من "الجمود الإجرائي" إلى "الاستجابة النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم مرونة الصفوف الأمامية كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "قادة ميدانيين" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة؟
- موازنة سلوك مقدم الخدمة مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق "الرجوع للمدير" عبر التفويض الواعي.
- تحليل العلاقة بين "الثبات الانفعالي" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات أثناء الأزمات والنمو.
- تمرين هندسة النبض الدفاعي: تحديد سيناريوهات الأزمات الخدمية وتصميم مسارات "حل فوري" بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "خطوط الدفاع الخدمية الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "القرار الميداني": حماية سمعة المؤسسة من التخبط أو البطء الإجرائي والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "المرونة المنضبطة" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين في الأزمة: بناء المصادقية عبر الشفافية والهدوء في عرض البدائل المتاحة بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الصفوف الأمامية في الأزمات" لضمان توافق السلوك مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للمرونة والسيادة في التواصل الميداني

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "إدارة الأحداث والذكاء الميداني"

- هندسة "منصات التواصل الفوري" وكيفية حوكمة تدفق المعلومات لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للمرونة: حماية "أعصاب الاستجابة" من هجمات التضليل التي قد تعيق الخدمة والنزاهة والشفافية.
- إدارة الهوية المهنية لمقدم الخدمة وأثرها على موثوقية القرارات الميدانية والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "الفوضى المعلوماتية" بين الصفوف الأمامية وغرفة العمليات بنزاهة ووضوح تامة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالآزمات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "دعم القرار الميداني" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز والنمو.
- حوكمة مخرجات أنظمة "إعادة توجيه المتعاملين آلياً": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الاستجابة المؤتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة بشرية قيادية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة مقدمي الخدمة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالمرونة الذكية

النزاهة العاطفية ومكافحة الانحياز في "إدارة الأولويات وتصفير الضغوط"

- أخلاقيات العدالة في "توزيع الخدمة أثناء الأزمة": ضمان نزاهة التقييم بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "رصد الضغط الميداني": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط مقدم الخدمة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو كرامة المتعامل والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "تقارير الاستجابة للآزمات" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "القرارات الميدانية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التواصل" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات إدارة الطوارئ": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض الميداني" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الاستجابة اللحظية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والميدانية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في المرونة: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصادقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن الحالة: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات الفشل الخدمي والسيادة والتميز.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (أجهزة التواصل) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات الخدمة

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء وقوع الأزمة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزاهة دون تضليل والريادة والنمو الشامل.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء الصفوف الأمامية والسيادة والتميز.
- بناء خطة الحصانة المهنية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد الميداني المرن"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "المرونة السيادية" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الأزمة" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير زمن الاستجابة الميداني.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تعارض البروتوكول الأمني مع حاجة المتعامل الفورية).



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة الأداء تضمن نزاهة التعامل مع الأزمات بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "رشيقة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والوضوح والنمو.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة ضغوط الصفوف الأمامية يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنزاهة الشاملة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو الشامل.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، إدارة الأزمات والكوارث، العمليات، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مسؤولو الصفوف الأمامية، مشرفو مراكز الخدمة، ومستشارو التطوير المؤسسي في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الإدارة والتكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة.
- رؤساء فرق مشاريع "الاستجابة السريعة والمدن الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد الميداني في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز والنمو الشامل.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
 - المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
 - ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
 - حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام والخاص. (Expert Panels)
 - المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
 - التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
 - نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)