

Management & Leadership

Crisis Management with Advanced Decisions Making Skills

Code: 251004



FUTURE CENTRE
مركز المستقبل



futurecentre.net



Course Introduction

In an increasingly volatile and interconnected world, organizations face a constant spectrum of potential crises—from cyber-attacks and financial scandals to natural disasters and reputational threats. The ability to manage a crisis effectively and make sound, rapid decisions under extreme pressure is no longer a niche skill but a core leadership competency. This course moves beyond theoretical models to provide a practical, immersive experience in crisis leadership.

Participants will learn how to anticipate potential threats, structure a crisis response team, communicate with stakeholders under duress, and employ advanced decision-making techniques to navigate high-stakes, ambiguous situations. The goal is to transform uncertainty into a manageable process, protecting organizational integrity, assets, and reputation while steering the organization toward recovery.

Training Method

- Pre-assessment
 - Live group instruction
 - Use of real-world examples, case studies and exercises
 - Interactive participation and discussion
 - Power point presentation, LCD and flip chart
 - Group activities and tests
 - Each participant receives a binder containing a copy of the presentation
 - slides and handouts
 - Post-assessment
- 

Course Objectives

Upon completion of this course, participants will be able to:

- **Proactively Prepare:** Identify potential crisis triggers, conduct risk assessments, and develop robust crisis management plans and communication strategies.
- **Establish Command & Control:** Structure and lead an effective Crisis Management Team (CMT), defining clear roles, responsibilities, and communication channels.
- **Apply Advanced Decision-Making Models:** Utilize structured frameworks and techniques to cut through complexity, mitigate cognitive biases, and make critical decisions with limited information and time.
- **Execute Effective Crisis Communication:** Craft and deliver clear, compassionate, and consistent messages to internal and external stakeholders, including the media, during high-pressure situations.
- **Manage Stress & Lead Under Pressure:** Maintain personal and team resilience, clarity, and effectiveness during prolonged periods of high stress.
- **Lead Post-Crisis Recovery:** Conduct thorough post-crisis reviews to extract lessons, implement changes, and restore organizational stability and reputation.

Who Should Attend?

This course is critical for professionals who have, or will have, leadership responsibilities during organizational crises.

- **Senior Executives & C-Suite Leaders:** (CEO, COO, CFO, CRO) Ultimately responsible for crisis response and organizational resilience.
- **Crisis Management Team Members:** Individuals designated to be part of the incident command or crisis response structure.
- **Risk & Compliance Officers:** Professionals responsible for identifying, assessing, and mitigating organizational risk.
- **Head of Communications & PR Directors:** Leaders responsible for protecting corporate reputation and managing public messaging.
- **Operations & Security Directors:** Leaders responsible for business continuity, physical security, and IT security.
- **Senior Managers & High-Potential Leaders:** Those being groomed for senior leadership roles where crisis decision-making is paramount.

Course Outline

Day 1: Foundations of Crisis Management & Preparedness

Morning:

- **Module 1: The Nature of Modern Crises:** Understanding the crisis landscape: types of crises, their lifecycle, and unique challenges in the digital age.
- **Module 2: The Crisis Management Framework:** Introduction to the core pillars of crisis management: Preparedness, Response, Recovery, and Mitigation.

Afternoon:

- **Module 3: Proactive Preparedness:** Conducting vulnerability assessments, developing a crisis management plan (CMP), and establishing early warning systems.
- **Workshop: Plan Critique:** Teams evaluate sample crisis plans to identify strengths and critical gaps.
- **Day 1 Recap:** The importance of preparation

Day 2: Building and Leading the Crisis Management Team (CMT)

Morning:

- **Module 4: Anatomy of a Crisis Management Team:** Defining key roles (Leader, Spokesperson, Legal, Operations, etc.), responsibilities, and chain of command.
- **Module 5: Activating the CMT:** Protocols for activation, setting up a war room (physical and virtual), and establishing information flow.

Afternoon:

- **Module 6: Stress-Inoculated Leadership:** Techniques for managing personal stress, maintaining cognitive function, and leading a team under extreme pressure.
- **Simulation 1: "The First Hour":** A rapid-fire exercise focused on the initial activation and assessment phase of a crisis.
- **Day 2 Recap:** Team cohesion is critical.

Day 3: Advanced Decision-Making Under Pressure

Morning:

- **Module 7: The Psychology of Decision-Making:** Identifying common cognitive biases (e.g., groupthink, confirmation bias) that impair judgment during a crisis.
- **Module 8: Structured Decision Models:** Applying practical frameworks like the OODA Loop (Observe, Orient, Decide, Act) and Decision Trees to complex, ambiguous scenarios.

Course Outline

Afternoon:

- **Module 9: Scenario Planning & Wargaming:** Using techniques to anticipate adversary actions and plan countermoves in dynamic situations.
- **Workshop: The Dilemma:** Teams are presented with a complex ethical and operational crisis scenario and must use the frameworks to arrive at a defensible decision.
- **Day 3 Recap: Process over panic.**

Day 4: Mastering Crisis Communication

Morning:

- **Module 10: The Principles of Crisis Communication:** Crafting key messages that are clear, concise, compassionate, and consistent. Understanding the needs of different stakeholders.
- **Module 11: Media Management:** Techniques for conducting press conferences, handling tough questions, and using social media effectively during a crisis.

Afternoon:

- **Simulation 2: “The Press Conference”:** Participants role-play as company spokespeople, delivering statements and facing a simulated hostile press corps.
- **Video Playback & Feedback:** Recorded sessions are reviewed with expert feedback on delivery, messaging, and body language.
- **Day 4 Recap: Perception is reality.**

Day 5: Integration, Recovery, and Simulation

Morning:

- **Module 12: From Response to Recovery:** Transitioning from acute crisis management to business continuity and recovery operations. Managing the “second wave” of reputational fallout.
- **Module 13: After-Action Review (AAR):** Conducting a blameless post-mortem to capture lessons learned and improve future response.

Afternoon:

- **Capstone Simulation: “The Long Night”:** A full-scale, multi-hour immersive crisis simulation that integrates all elements of the week: team management, decision-making, and communication.
- **Hotwash & Debrief:** A facilitated debrief of the simulation, connecting actions back to course concepts.
- **Course Conclusion:** Final review, personal action planning, and awarding of certificates.



المقدمة

في عالم متزايد التقلب والتشابك، تواجه المؤسسات طيفاً متواصلًا من الأزمات المحتملة، بدءًا من الهجمات الإلكترونية والفضائح المالية وصولاً إلى الكوارث الطبيعية وتهديدات السمعة. لم تعد القدرة على إدارة الأزمات بفعالية واتخاذ قرارات سليمة وسريعة تحت ضغط شديد مهارةً متخصصة، بل أصبحت مهارةً قياديةً أساسية. تتجاوز هذه الدورة النماذج النظرية لتقدم تجربة عمليةً شاملةً في قيادة الأزمات.

سيتعلم المشاركون كيفية توقع التهديدات المحتملة، وتشكيل فريق استجابة للأزمات، والتواصل مع الجهات المعنية في ظل الظروف الطارئة، واستخدام تقنيات صنع القرار المتقدمة للتعامل مع المواقف الغامضة ذات المخاطر العالية. الهدف هو تحويل حالة عدم اليقين إلى عملية قابلة للإدارة، وحماية سلامة المؤسسة وأصولها وسمعتها، مع توجيهها نحو التعافي.

طريقة التدريب

- التقييم المسبق
 - تدريب جماعي مباشر
 - استخدام أمثلة واقعية ودراسات حالة وتمارين
 - مشاركة ونقاش تفاعلي
 - عرض تقديمي باستخدام باور بوينت، وشاشة LCD، ولوح ورقي
 - أنشطة واختبارات جماعية
 - يحصل كل مشارك على ملف يحتوي على نسخة من العرض التقديمي
 - شرائح ومطبوعات
 - التقييم اللاحق
- 

أهداف الدورة

- عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
 - التحضير بشكل استباقي: تحديد محفزات الأزمة المحتملة، وإجراء تقييمات المخاطر، وتطوير خطط قوية لإدارة الأزمات واستراتيجيات الاتصال.
 - إنشاء القيادة والسيطرة: هيكل وقيادة فريق فعال لإدارة الأزمات (CMT)، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وقنوات الاتصال بشكل واضح.
 - تطبيق نماذج صنع القرار المتقدمة: استخدم الأطر والتقنيات المنظمة للتغلب على التعقيد، والتخفيف من التحيزات المعرفية، واتخاذ القرارات الحاسمة بمعلومات ووقت محدودين.
 - تنفيذ اتصالات فعالة في أوقات الأزمات: صياغة وتقديم رسائل واضحة ومتعاطفة ومتسقة إلى أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك وسائل الإعلام، خلال المواقف عالية الضغط.
 - إدارة التوتر والقيادة تحت الضغط: الحفاظ على المرونة الشخصية والجماعية والوضوح والفعالية أثناء فترات طويلة من التوتر الشديد.
 - قيادة عملية التعافي بعد الأزمة: إجراء مراجعات شاملة لما بعد الأزمة لاستخراج الدروس وتنفيذ التغييرات واستعادة الاستقرار والسمعة التنظيمية.

من ينبغي أن يهتم؟

- تعد هذه الدورة ضرورية للمحترفين الذين لديهم، أو سيتحملون، مسؤوليات قيادية أثناء الأزمات التنظيمية.
- كبار المديرين التنفيذيين وقادة المجموعة التنفيذية: (الرئيس التنفيذي، والمدير التنفيذي للعمليات، والمدير المالي، ومدير المخاطر) هم المسؤولون في نهاية المطاف عن الاستجابة للأزمات والمرونة التنظيمية.
- أعضاء فريق إدارة الأزمات: الأفراد المعينون ليكونوا جزءًا من هيكل قيادة الحادث أو الاستجابة للأزمات.
- موظفو المخاطر والامتثال: هم المحترفون المسؤولون عن تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر التنظيمية.
- رئيس الاتصالات ومديري العلاقات العامة: القادة المسؤولون عن حماية سمعة الشركة وإدارة الرسائل العامة.
- مديرو العمليات والأمن: القادة المسؤولون عن استمرارية الأعمال والأمن المادي وأمن تكنولوجيا المعلومات.
- كبار المديرين والقادة ذوي الإمكانيات العالية: هم أولئك الذين يتم إعدادهم لأدوار القيادة العليا حيث يكون اتخاذ القرارات في أوقات الأزمات أمرًا بالغ الأهمية.

محتويات الكورس

اليوم الأول أساسيات إدارة الأزمات والاستعداد لها

صباح:

- الوحدة 1: طبيعة الأزمات الحديثة: فهم مشهد الأزمة: أنواع الأزمات ودورة حياتها والتحديات الفريدة في العصر الرقمي.
- الوحدة 2: إطار إدارة الأزمات: مقدمة إلى الركائز الأساسية لإدارة الأزمات: الاستعداد والاستجابة والتعافي والتخفيف.

بعد الظهر:

- الوحدة 3: الاستعداد الاستباقي: إجراء تقييمات الضعف، وتطوير خطة إدارة الأزمات، وإنشاء أنظمة الإنذار المبكر.
- ورشة عمل: نقد الخطة: تقوم الفرق بتقييم خطط الأزمات النموذجية لتحديد نقاط القوة والثغرات الحرجة.
- ملخص اليوم الأول: أهمية التحضير.

اليوم الثاني بناء وقيادة فريق إدارة الأزمات (CMT)

صباح:

- الوحدة 4: تشريح فريق إدارة الأزمات: تحديد الأدوار الرئيسية (القائد، المتحدث الرسمي، القانوني، العمليات، إلخ)، والمسؤوليات، وسلسلة القيادة.
- الوحدة 5: تفعيل غرفة العمليات المركزية: بروتوكولات التفعيل، وإنشاء غرفة عمليات مركزية (مادية وافتراضية)، وإنشاء تدفق المعلومات.

بعد الظهر:

- الوحدة 6: القيادة المحصنة ضد الضغوط: تقنيات لإدارة الضغوط الشخصية، والحفاظ على الوظيفة الإدراكية، وقيادة فريق تحت ضغط شديد.
- المحاكاة 1: "الساعة الأولى": تمرين سريع يركز على مرحلة التنشيط والتقييم الأولية للأزمة.
- ملخص اليوم الثاني: تماسك الفريق أمر بالغ الأهمية.

اليوم الثالث اتخاذ القرارات المتقدمة تحت الضغط

صباح:

- الوحدة 7: علم نفس اتخاذ القرار: تحديد التحيزات المعرفية الشائعة (على سبيل المثال، التفكير الجماعي، والتحيز التأكيدي) التي تؤثر على الحكم أثناء الأزمات.
- الوحدة 8: نماذج القرار المنظمة: تطبيق الأطر العملية مثل حلقة OODA (الملاحظة، والتوجيه، واتخاذ القرار، والتصرف) وأشجار القرار على السيناريوهات المعقدة والغامضة.

بعد الظهر:

- الوحدة 9: تخطيط السيناريوهات والألعاب الحربية: استخدام التقنيات لتوقع تصرفات الخصم والتخطيط للتحركات المضادة في المواقف الديناميكية.
- ورشة عمل: المعضلة: يتم تقديم سيناريو أزمة أخلاقية وتشغيلية معقدة للفرق ويجب عليها استخدام الأطر للوصول إلى قرار قابل للدفاع عنه.
- ملخص اليوم الثالث: العملية انتهت بالذعر.

محتويات الكورس

اليوم الرابع إتقان التواصل في أوقات الأزمات

صباح:

- الوحدة ١٠: مبادئ التواصل في الأزمات: صياغة رسائل رئيسية واضحة، موجزة، متعاطفة، ومتسقة. فهم احتياجات مختلف أصحاب المصلحة.
- الوحدة 11: إدارة وسائل الإعلام: تقنيات عقد المؤتمرات الصحفية، والتعامل مع الأسئلة الصعبة، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال أثناء الأزمات.

بعد الظهر:

- المحاكاة 2: "المؤتمر الصحفي": يلعب المشاركون دور المتحدثين باسم الشركة، حيث يقدمون البيانات ويواجهون هيئة صحفية معادية محاكاة.
- تشغيل الفيديو والملاحظات: تتم مراجعة الجلسات المسجلة مع ملاحظات الخبراء حول التسليم والرسائل ولغة الجسد.
- ملخص اليوم الرابع: الإدراك هو الواقع.

اليوم الخامس التكامل والاسترداد والمحاكاة

صباح:

- الوحدة 12: من الاستجابة إلى التعافي: الانتقال من إدارة الأزمات الحادة إلى استمرارية الأعمال وعمليات التعافي. إدارة "الموجة الثانية" من تداعيات السمعة.
- الوحدة 13: مراجعة ما بعد العمل (AAR): إجراء تحليل ما بعد العمل بدون إلقاء اللوم على أحد لالتقاط الدروس المستفادة وتحسين الاستجابة المستقبلية.

بعد الظهر:

- محاكاة المشروع النهائي: "الليلة الطويلة": محاكاة غامرة كاملة النطاق تستغرق عدة ساعات وتدمج جميع عناصر الأسبوع: إدارة الفريق، واتخاذ القرار، والتواصل.
- Hotwash & Debrief: شرح مبسط للمحاكاة، وربط الإجراءات بمفاهيم الدورة.
- خاتمة الدورة: المراجعة النهائية، والتخطيط للعمل الشخصي، ومنح الشهادات

Terms & Conditions

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Cancellation and Refund Policy

Delegates have 14 days from the date of booking to cancel and receive a full refund or transfer to another date free of charge. If less than 14 days' notice is given, then we will be unable to refund or cancel the booking unless on medical grounds. For more details about the Cancellation and Refund policy, please visit

<https://futurecentre.net/>

Registration & Payment

Please complete the registration form on the course page & return it to us indicating your preferred mode of payment. For further information, please get in touch with us

Course Materials

The course material, prepared by the future centre, will be digital and delivered to candidates by email

Certificates

Accredited Certificate of Completion will be issued to those who attend & successfully complete the programme.

Travel and Transport

We are committed to picking up and dropping off the participants from the airport to the hotel and back.

Registration & Payment

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Registration Form

- Full Name (Mr / Ms / Dr / Eng)
- Position
- Telephone / Mobile
- Personal E-Mail
- Official E-Mail
- Company Name
- Address
- City / Country

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Payment Options

- ☐ Please invoice me
- ☐ Please invoice my company

Course Calander:



26/01/2026 - 30/01/2026

[Click Now](#)



01/06/2026 - 05/06/2026

[Click Now](#)



05//10/2026 - 09/10/2026

[Click Now](#)

VENUES

 LONDON

 BARCELONA

 KUALA LUMPER

 AMSTERDAM

 DAMASCUS

 ISTANBUL

 SINGAPORE

 PARIS

 DUBAI

OUR PARTNERS



THANK YOU

CONTACT US

 +963 112226969

 +963 953865520

 Info@futurecentre.com

 Damascus - Victoria - behind Royal Semiramis hotel



FUTURE CENTRE
مركز المستقبل



futurecentre.net