

محتويات موضوع إدارة الأزمات

مصطلحات لها علاقة بالأزمة

أنواع الأزمات

إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات

مراحل إدارة الأزمات

حالة دراسية

مصطلحات لها علاقة بالأزمة

الواقعة

خلل في أحد مكونات النظام حدث وانتهى أثره دون خسائر

الحادثة

خلل في أحد مكونات النظام أدى إلى خسائر مادية أو بشرية

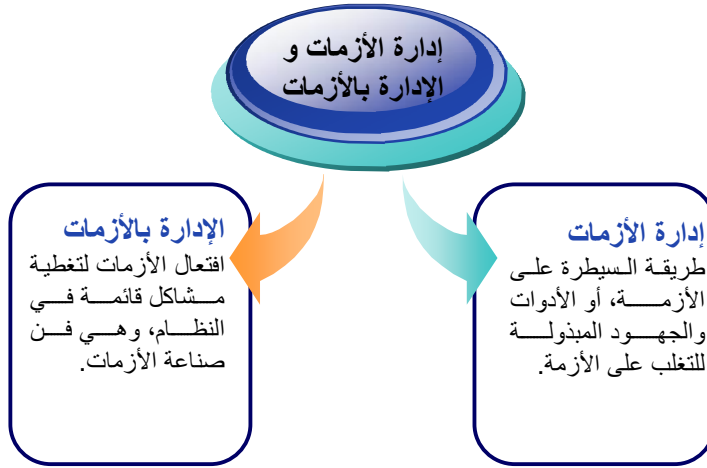
الكارثة

خسائر بفعل بشري (لوجود حوادث لم تعالج) أو خسائر طبيعية

الأزمة

تراكم الخسائر في مقومات النظام وتشكل تهديد مباشر لبقائه

إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات



أنواع الأزمات

- المادية أو المعنوية**
الأزمة المادية: أزمة ذات طابع اقتصادي يتم التعامل معها مادياً.
الأزمة المعنوية: أزمة ذات طابع نفسي وغير ملموس.
- اليسيرة أو الحادة**
الأزمة اليسيرة: أزمة خفيفة التأثير، ويسهل معالجتها بشكل سريع.
الأزمة الحادة: هي الأزمة التي تنسم بالشدة والعنف.
- الجزئية أو العامة**
الأزمة الجزئية: أزمة تتعلق بجزء من المنظمة.
الأزمة العامة: هي الأزمة التي تغطي كافة أجزاء النظام.
- الوحيدة أو المتكررة**
الأزمة الوحيدة: هي أزمة فجائية وغير متكررة ويصعب التنبؤ بوقوعها.
الأزمة المتكررة: هي أزمة تنسم بالدورية ويمكن التنبؤ بها.



1- اكتشاف إشارات الإنذار

إشارات الإنذار هي تحذيرات أو أعراض تنبئ عن إمكانية حدوث الأزمة.

حدوته

نستنتج مما سبق:

أن المنظمة والعاملين فيها قد يتجاهلون إشارات الإنذار المبكر، أو يفسرونها تفسيراً خاطئاً، مما يؤدي في النهاية إلى وقوع كارثة، أو تعريض المنظمة لأزمة.

إدارة متخصصة | أ. حصة الرتيق

٢ - الاستعداد والوقاية

الاستعداد في ظل أسوأ الاحتمالات وأفضلها، كما أن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة، ومعالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة، ومن الأساليب المستخدمة للاستعداد والوقاية من الأزمات مايلي:

١ - جمع الحقائق	١٠ - الإدارة بالاستثناء	٩ - خطة لإدارة الأزمات
٢ - تحليل الموقف		٨ - سيناريوهات وبروفات
٣ - تدريب العاملين	عناصر الاستعداد للأزمات	٧ - قائمة الاتصالات
٤ - توفير الأجهزة	٥ - صيانة الأجهزة	٦ - فريق الأزمات

٣ - حدوث الأزمة والتعامل معها

استراتيجيات حديثة

هي الاستراتيجيات التي تم اكتشافها نتيجة التطورات العصرية والبحث العلمي.

استراتيجيات تقليدية

هي الاستراتيجيات التي تعودت المنظمات والدول على استخدامها.

الاستراتيجيات التقليدية للتعامل مع الأزمة

الإنكار
رفض الاعتراف بوجود الأزمة، و**التعظيم الإعلامي** للموقف ويزداد ذلك في النظام الإداري الدكتاتوري.

الإخماد
صدام **عنيف وعلني** وصريح مع قوى الأزمة، وهو عكس الإنكار تماماً، ويلجأ إليه النظام المتسلط حينما تصل الأزمة لمرحلة التهديد.

الكبت
تحرك **عنيف وسريع وسري** ضد قوى الأزمة بهدف تدمير أو إخماد القوى الأساسية المحركة للأزمة، وهي تدل على استبداد وتسلط المنظمة.

العزل
وهو إبعاد قوى الأزمة عن الموقف الأزموبي، من خلال عزلهم جغرافياً ومادياً ونفسياً عن أحداث الأزمة نفسها.

تابع - الاستراتيجيات التقليدية للتعامل مع الأزمة

التنفيس
تهدئة الأزمة من خلال إيجاد فتحات جانبية في الأزمة للتفيس من الضغط والتوتر ومنعها من الانفجار، وهذه الطريقة تنسم بشيء من **الديمقراطية**.

البخس
الاعتراف بالأزمة مع **التقليل** من شأنها، وأن الأمر بسيط وتحت السيطرة، وتفيد في الأزمات البسيطة وحينما تكون المنظمة قادرة على علاجها.

التفريع
مواجهة حادة وعنيفة مع محركي الأزمة، و**التفاوض مع كل فرع** من فروع الأزمة ومحاولة امتصاص غضبهم وإقناعهم بالشكل الملائم.

اللجنة
تشكيل لجنة تدرس الأزمة، ويأخذ ذلك إجراءات طويلة من خلال الاجتماعات، وتأجيل لعدم حضور البعض مما يؤدي إلى تأجيل العمل.

الاستراتيجيات الحديثة للتعامل مع الأزمة

إذا كانت الأزمة متشعبة فلا بد من وجود **أشخاص متخصصين** في كل جانب (جوانب مالية، بشرية، سياسية، قانونية، طبية، إنتاجية).

يتم استخدامها حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي منظمة يحترم أفرادها المدير الذي يقود الديمقراطية.

ويتضمن وجود احتياطي للمواد والخامات وذلك لمواجهة تأخر توريدها من الموردين، وهذه الإستراتيجية أخذت من العلوم العسكرية.

هو ترك الأزمة تزيد إلى أن تصل لنقطة التعارض والتضارب.

فرق العمل

المشاركة الديمقراطية

الاحتياطي التعبوي

التصعيد

تابع - الاستراتيجيات الحديثة للتعامل مع الأزمة

تجزئة الأزمة إلى مجموعة من الأزمات الأصغر والأقل حجماً والأهون شكلاً والأبسط حلاً.

يبدأ بالاعتراف بالأزمة والتعرف على أسبابها (اقتصادية، دينية، سياسية) ثم الحوار مع محركي الأزمة، مع التسلح بالأشخاص المناسبين في الحوار.

من خلال معرفة طبيعة محركيها، ثم جذبهم وتحويل قدراتهم الهدامة إلى مسارات إيجابية ومنتجة وفعالة.

من خلال التفاهم مع محركي الأزمة والتفاوض معهم، وامتصاص غضبهم والاستماع إلى مطالبهم.

التفتيت

التفريغ

تحويل مسار الأزمة

الاحتواء

٤- تقدير واحتواء الأضرار

إعداد وسائل **للحد من الأضرار** ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة، بالإضافة إلى محاولة **القضاء على الآلام** والسيطرة على معاناة الناس، من خلال أساليب احتواء الأضرار والخسائر:

- § تعويضات مادية عن الوفيات.
- § تقديم العلاج الطبي.
- § البحث عن الضحايا والمفقودين.
- § التعويض المادي والمعنوي للمتضررين.
- § صيانة المباني.

٥- استعادة النشاط



٦- التعلم

الأزمات عبارة عن **تجارب سلبية** قاسية نتج عنها خسائر وأضرار فادحة، والتعلم يدفع السلوك الإنساني إلى **الاستفادة** من الدروس والتجارب من خلال تجنب تلك الأزمات في المستقبل.

جزى الله الشدائد كل خير

عرفت بها عدوي من صديقي

س: كيف يتم التعلم؟

حالة تطبيقية

شب حريق هائل في أحد مصافي البترول التابعة لشركة بترول عربية، واستمر هذا الحريق لمدة ثلاثة أيام حتى تمكنت فرق المطافئ التابعة للشركة بالتعاون مع فرق المطافئ الحكومية المجاورة من إطفاء الحريق كلية. وفي اليوم الأخير تسبب هذا الحريق في وفاة أحد الموظفين وإصابة أكثر من عشرة موظفين آخرين إصاباتهم ما بين خفيفة إلى متوسطة.

اهتم أعضاء مجلس الإدارة بالحدث وعقدوا اجتماعاً هاماً حضره كافة أعضاء مجلس الإدارة بمن فيهم اثنان كانا يحضران أحد المؤتمرات خارج البلاد، وعندما سمعوا بالحدث لم يكملوا المؤتمر وحضروا فوراً للاطمئنان على سير الأمور.

وكان من أهم **نتائج الاجتماع** إرسال مجلس الإدارة برقية تعزية إلى أسرة المتوفى، وتأكيده على حرص الشركة على تعويض المصابين والوقوف إلى جانبهم أثناء فترة العلاج، بالإضافة إلى ذلك أصدر رئيس مجلس الإدارة أمراً إلى المدير المالي لصرف مرتب ستة أشهر لأسرة الموظف المتوفى وصرف مرتب شهر إضافي إلى الموظفين المصابين مراعاة لظروفهم وتقديراً لجهودهم في إطفاء الحريق.

