

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الفرات الأوسط التقنية

المعهد التقني الديوانية

قسم تقنيات الإدارة الصحية

الحقيبة التعليمية لمادة إدارة الازمات الصحية

لطلبة قسم تقنيات الإدارة الصحية/ السنة الثانية 2024-2025

مدرس المادة: م. د. أسماء عبد الواحد مالك الغانمي

الفئة المستهدفة: طلبة المرحلة الثانية في قسم الإدارة الصحية

الهدف من المادة: تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع الازمات الصحية بكفاءة وفاعلية من خلال فهم الازمات وانواعها وتطوير إستراتيجيات للتعامل معها وكيفية التخطيط وإدارة الموارد والتنسيق والتواصل وبذلك تهدف هذه المادة الى اعداد كوادر قادرة على اتخاذ القرارات المناسبة في اتخاذ الازمات لضمان استمرارية الخدمات الصحية وتقليل الاضرار على المجتمع

الأسبوع الأول والثاني والثالث

جمود الأساليب الاداريه ومشقه مواكبة التغيير مفاهيم
أساسية في مواجهة الازمات والكوارث الصحية الفرق
بين الأزمة والمشكلة إدارة الازمة والإدارة بالأزمات
ابعاد الازمة وسماتها وانواعها المختلفة ومناهج
تشخيصها مراحل إدارة الازمات الصحية تحديد
الأطراف المعنية وكيفية التعامل معها المنظمات
الصحية المستعدة والمستهدفة للازمات تحويل
المنظمات الصحية من مستهدفة للازمات الى مستعدة

جمود الأساليب الإدارية ومشقة مواكبة التغيير

اسلوب الإدارة: هو الطريقة التي يتبعها المديرون في تحقيق الأهداف. ويشمل الطريقة التي يتخذون بها القرارات، وكيف يخططون وينظمون العمل، وكيف يمارسون السلطة. تختلف أساليب الإدارة حسب الشركة ومستوى الإدارة وحتى من شخص لآخر. المدير الجيد هو الذي يمكنه ضبط أسلوب إدارته ليناسب بيئات وموظفين مختلفين.

أسوأ ما يمكن أن يواجه أي إداري في القطاع العام أو الخاص هو تغلغل عقلية الجمود الإداري في الإدارات العليا، وهذه العقلية تتسم برفض التغيير والتطور الإداري حتى ولو كان لمصلحة الشركة أو الدائرة أو الوزارة وبالتالي الاقتصاد بشكل عام.

أسباب جمود الأساليب الإدارية: هناك العديد من الأسباب ومنها .

1. البطء أو عدم القدرة على اتخاذ القرار.

2. الخوف من المسؤولية.

3. عدم القدرة على التعامل السريع مع المعطيات المتغيرة.

4. التعذر بالمقارنات.

5. الرضا عن الوضع القائم بمساوئه

السؤال الذي يطرح نفسه هو: لماذا إذا لا يتم تغيير هذه العقلية بتغيير الإداريين الذين تتجسد فيهم هذه الأعراض؟ والإجابة قد تكون أبسط مما نتخيل: 1. عدم قدرة صاحب القرار على تصور المنافع الجمة للتغيير، 2. أو عدم إدراكه لوجود المشكلة أساساً! 3. كما أن واقع الإدارة في مراتبها العليا يفرض أحياناً ديناميكية تعامل معينة بمعطيات آنية بين التنفيذيين تنحى في مجموعها للتفكير الجماعي **Groupthink** بحيث تتصف أفكار التنفيذيين وأصحاب القرار بالتناغم والتقارب في اتجاهات محددة مقبولة عموماً من الجميع.. هذه الطريقة في التفكير هي مرضية بطبيعتها ونتيجة عن رغبة أصحاب القرار والتنفيذيين في تفادي الاصطدام والاختلاف، فينتج عن ذلك عقلية جماعية واحدة تفكر بنفس الطريقة وتتفادى نفس الخلافات للوصول إلى قرارات معلوم بالضرورة أن الجميع سيوافق عليها، ولكنها ليست بالمحصلة الأفضل لمصلحة المنظومة أو الأعمال. حاول الكثير من المفكرين الاجتماعيين والإداريين تحليل مسببات هذه الظاهرة في عالم الإدارة، وشرح النتائج يطول، الأهم هنا هو ملاحظة وجود علاقة سببية بين الجمود الإداري وتفكير القطيع! فالنتيجة الحتمية للتناغم والتوافق الدائم في التفكير بين قيادات أي منظومة هي حصول تجمّد يتغلغل مع الزمن في مفاصل الإدارة العليا، يبدأ بضعف الاستراتيجيات الموضوعة (لأن الجميع يجب أن يتفق عليها بلا اصطدام وينظر للأهداف من

نفس المنظار)، مروراً بتفاوت مستوى العمليات (لأن القيادات ستتوافق على مؤشرات أداء ليست بالضرورة هي الأصلح للمنظومة)، وانتهاء بعدم القدرة على اتخاذ القرارات المصيرية (لأن اتخاذ القرار المصيري سيؤدي إلى حصول نزاعات واختلافات تخرج الإدارة عن مسار المنظومة المتناغمة والمتناسقة فكرياً).

تسعى كل المنظمات إلى أن تكون في مستوى الريادة بين المنظمات الأخرى وألا تبقى تابعة في الدرك الأسفل دائماً، ولذلك تحتاج هذه المنظمات مهما كان نوعها أو حجمها أو الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إلى التغيير بين الحين والآخر لتتوافق مع الأوضاع الجديدة لأنها تعمل في هذا العصر؛ عصر التغيرات السريعة وعصر لا تهدأ حركته أو تتوقف، فالاستقرار فيه هو عملية نسبية، أما التغيير فهو سمة الحياة

. قد يكون التغيير في مجال أو أكثر من المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وسواها وكذلك في أنماط وأساليب العمل، والمنظمة تتفاعل مع تلك التغيرات، فهي نظام مفتوح على المجتمع وتتأثر بكل ما يؤثر به.

التغيير في المنظمة لا يحدث من أجل التغيير نفسه؛ بل من أجل الأخذ بكافة الأساليب والطرائق والجودة في العمل، ويضمن لها البقاء على تواصل مع المجتمع واقتناص الفرص المتاحة، ومن ثمّ المحافظة على مستوى التنافسية الذي وصلت إليه، فالتغيير ظاهرة طبيعية يتطلبه تحول المنظمات من وضع قائم إلى وضع آخر أفضل مستهدف يضمن لها البقاء والنمو والاستمرارية.

على الرغم من كل الفوائد التي يمكن أن تحصدها المنظمات من التغيير، إلا أنها تواجه عوائق عديدة تمنع تحقيق الغاية منه، فقد لا يرغب بعضهم في المساهمة بالتغيير على الرغم من معاشيتهم لعصر التغيرات وتأثرهم به، وقد لا يكفي بعضهم الآخر بعدم المساهمة؛ بل بمقاومته تماماً من خلال الامتناع عن تنفيذ ما هو مطلوب ورفض الانصياع للأوامر والقوانين والاستمرار في البحث عن المكتسبات الشخصية وعدم طرحهم لأفكار جديدة.

يمكن أن يصل بهم الحد إلى درجة تشكيل جماعات الضغط باتجاه مقاومة التغيير، إذاً فمقاومة التغيير إحدى أهم المشكلات الجوهرية التي تواجه المنظمات وتؤثر في كفاءة أدائها وعملها. التغيير عملية يتم بموجبها تحوّل المنظمة من الوضع الراهن إلى وضع أفضل يستهدف بقاء المنظمة والمحافظة على مزاياها التنافسية، وذلك بالاستناد إلى منهجية علمية وتفكير عقلائي بالمستقبل، فالتغيير مسألة حتمية بالنسبة إلى المنظمات ومخطط له ومتوقعة نتائجه، وقد يطال التغيير الهيكل التنظيمي أو العمليات في المنظمة أو الوظائف أو القرارات وطريقة اتخاذها.

لا بد من الإشارة إلى وجود فرق بين مفهومي التغير والتغيير، فالتغير تلقائي غير مخطط ويصعب التنبؤ بحدوثه وبطيء في رد الفعل، بينما التغيير هو فعل مخطط له محدد ببرنامج زمني ويسهل التنبؤ به ويعتمد على المبادرة. التغيير هو تبني فكرة أو سلوكاً جديداً من قبل المنظمة؛ إذ يؤكد التغيير التنظيمي على إعادة هيكلة الموارد والإمكانات لزيادة القدرات وخلق قيمة وتحسين العوائد والنتائج لأصحاب المصالح في المنظمة.

أما إدارة التغيير فهي ذلك النهج الإداري الذي يعنى برصد مؤشرات التغيير في بيئة منظمة الأعمال، وفرز تلك المؤشرات التي لها علاقة بنشاط المنظمة ضمن أولويات إدارتها؛ وذلك بهدف تكيف وتأقلم تلك الإدارة في ممارستها لوظائف العملية الإدارية مع المتغيرات المتوقعة لتحسين أدائها وسلوكها.

أن إدارة التغيير هي تحرك الإدارة لمواجهة الأوضاع الجديدة، وإعادة ترتيب الأمور بحيث تستفيد من عوامل التغيير الإيجابي، وتجنب أو تقليل عوامل التغيير السلبي؛ أي إنها تعبر عن كيفية استخدام أفضل الطرائق فاعلية لإحداث التغيير لخدمة الأهداف المنشودة.

لكن على الرغم من أن هدف التغيير هو الوصول إلى وضع أفضل للمنظمة، إلا أنه يواجه مشكلة مقاومة التغيير، الأمر الذي يضعف جهود وبرامج التغيير ويمنعها من تحقيق أهدافها المبتغاة، فمقاومة التغيير هي عبارة عن تصرفات وسلوكيات تعمل على الحفاظ على الوضع الراهن للمنظمة وترفض المضي في رحلة التغيير التي قررتها قيادة المنظمة؛ إذ تقف عائقاً في وجه أية محاولة لتغيير الواقع الموجود.

مبررات التغيير:

❖ التغييرات في البيئة المحيطة بعمل المنظمة سواء في الموارد أم تغييرات يمكن أن تطرأ على القوى العاملة من ناحية الكم أو الكيف.

❖ التغييرات التي تطرأ على القوانين والتشريعات.

❖ التطور الذي يطرأ على أساليب وطرائق العمل، واستخدام التكنولوجيا وتحديثاتها بشكل مستمر.

❖ التطور في المعارف الإنسانية والتغيير في طموح العاملين وحاجاتهم.

❖ التغيير في توقعات الزبائن وحاجاتهم.

❖ التغيير نتيجة لوجود مشكلات في الوحدات الإدارية العاملة في المنظمة وعدم تأدية عملها بكفاءة، كأن تكون عاجزة عن مواجهة التغييرات البيئية، فمثلاً استخدام آلة جديدة في العمل يمكن أن تغني عن 3 عمال.

أسباب مقاومة التغيير:

1. أسباب نفسية تتمثل في الخوف من التغيير والشعور بالخطر من القيام به، إضافة إلى الخوف من المجهول وما يمكن أن يخبئه هذا التغيير من نتائج في المستقبل، فالأفراد العاملون غالباً ما يميلون إلى الاستقرار ويشعرون بالرضى للمحافظة على ما هو مألوف ويخافون من التغيير بكافة أشكاله وما يمكن أن يجلبه معه.
2. الخوف من فقد مزايا مكتسبة، فقد يرى بعض العاملين أن التغيير سوف يؤثر تأثيراً سلبياً في مصالحهم الشخصية، وفي السلطة القائمة التي يمتلكونها في العمل، وكذلك في أساليب عملهم وعلاقاتهم مع الآخرين.
3. عدم الرغبة في تعلم مهارات جديدة أو بذل الجهود أو اكتساب أية معارف جديدة قد يتطلبها التغيير.
4. الافتقار إلى شعور الحاجة إلى التغيير والاعتقاد أنه ليس بالإمكان إبداع أكثر مما كان أو هو كائن؛ إذ يعتقد العاملون أن التغيير لا يصب في مصلحة المنظمة ولا يسهم في تحقيق أهدافها لا سيما إذا كان هذا التغيير يتطلب القيام ببذل جهود كبيرة.
5. الرغبة في المحافظة على الروتين في العمل وتطبيق الأساليب المتعارف عليها، فكلما طال التغيير قيم الناس وأساليبهم وطرائقهم التي يستخدمونها في العمل، زادت المقاومة.
6. الجهل بالتغيير وبأهميته، وعدم فهم العاملين للهدف وآلية العمل، إضافة إلى انعدام الثقة بين الأطراف المسؤولة عن التغيير؛ كلها أسباب تصب في مقاومة التغيير.
7. مقاومة جماعات العمل المستفيدة من الوضع الراهن للتغيير؛ إذ إنها تقف عائقاً في وجهه عندما يقترب الأمر من تهديد مصالحها الخاصة.

أشكال مقاومة التغيير:

1. الضغط على الزملاء باتجاه مقاومة التغيير.
2. إرباك العلاقات الاجتماعية في المنظمة.
3. قيام الفرد العامل بالهجوم على أية فكرة جديدة وطرح أسئلة من قبله تتعلق بأشياء ليس لها علاقة بالتغيير.
4. اختلاء الفرد بنفسه وبقاؤه صامتاً في معظم الأحيان، فقد يبدي انزعاجه وبأنه غير قادر على اتخاذ أي قرار في ضوء هذا التغيير.
5. محاولة الفرد مناقشة الآخرين المقتنعين بضرورة التغيير ومحاولة تحليل الوضع ولماذا يعتقد أن الوضع الراهن هو الأفضل ولا حاجة إلى التغيير.
6. توقع النتائج السلبية المتعلقة بالمقترحات التي تقدّم في سبيل تحقيق التغيير.

7. التقليل من أهمية التغيير وبأنه مجرد هدر للطاقات الموجودة وإضاعة الوقت.

كيف يمكن التغلب على اتجاه مقاومة التغيير في المنظمة؟

1. العمل على تحقيق الاتصال الفعال مع العاملين لتعريفهم بتفاصيل التغيير وإمدادهم بالمعلومات الكاملة عنه؛ إذ إنَّ ذلك يساعد العاملين على التعرف إلى الحاجة إلى التغيير ويمكن أن يتخذ الاتصال أشكالاً عدة مثل المناقشة الفردية أو العرض ضمن مجموعات أو كتابة التقارير، وهذا من أفضل الأساليب لإقناع العاملين بالانضمام إلى خطة التغيير، فإنَّ اقتناعهم سيعمل على دفعهم إلى المساهمة الفعالة في عملية تطبيق التغيير.

2. العمل على إشراك العاملين في اتخاذ قرار التغيير، فمن المعروف أنَّ الفرد لن يعارض تنفيذ قرار قام باتخاذها؛ لذا يجب الاجتماع مع الأفراد الذين يتوقع منهم مقاومة التغيير وإشراكهم في عملية صناعة قرار التغيير، فمشاركتهم سوف تعمل بالتأكيد على تقليل مقاومتهم.

3. تقديم الدعم للعاملين الذين لديهم اتجاه نحو مقاومة التغيير من خلال تدريبهم على مهارات جديدة، أو يمكن منحهم إجازة قصيرة ليستطيعوا التأقلم بعدها مع التغيير، وعلى الرغم من أنَّه أسلوب ناجح في كسب التأييد للتغيير، لكنَّه أسلوب يتطلب وقتاً طويلاً حتى يؤتي ثماره.

4. التفاوض مع العاملين مقاومي التغيير؛ إذ يمكن الدخول معهم في مفاوضات لإشباع حاجاتهم وتخليصهم من مخاوفهم في محاولة كسب تأييدهم، كأن يتم منحهم المكافآت أو ترقية في الوظيفة، وهذا أسلوب لا يحدِّد اللجوء إليه كثيراً على الرغم من جدوى نتائجه؛ وذلك بسبب إمكانية تشجيع أفراد آخرين لمقاومة التغيير بهدف تحقيق المكاسب الشخصية أسوة بالآخرين.

5. المناورة من خلال التلاعب بالحقائق لجعلها أكثر جاذبية وكسب التأييد لها. الكسب الذي يتم عن طريق شراء قادة الجماعات المقاومة للتغيير عن طريق منحهم دوراً أساسياً في التغيير، فيطلب رأيهم ليس بهدف الاستفادة منه؛ بل بهدف كسبهم في جماعة التغيير

6. طريقة الإلزام والأوامر؛ إذ يتم اللجوء إلى هذا الأسلوب عندما لا يتوفَّر وقت لإقناع الآخرين، ولأنَّ التغيير ضرورة حتمية لا بد منها وبأسرع وقت ممكن؛ لذا يأخذ التغيير هنا صفة الرسمية والإلزام، فيتعين على الجميع تنفيذ ما هو مطلوب منهم دون أي اعتراض، لكن في الوقت نفسه يجب أن يصاحب هذه القرارات اتصالات رسمية وغير رسمية للتخفيف من حدة القرارات ووقعها على المستهدفين بها.

7. تشكيل فريق مؤمن بالتغيير لقيادة عملية التغيير وحل الصعوبات التي تواجهه بدعم من القيادة العليا في المنظمة.

التغيير هو عملية مخططة مدروسة لفترة زمنية محددة؛ إذ يمكن للتغيير أن يشمل ناحية محددة أو مجموعة من النواحي في المنظمة أو حتى كلها، والتغيير مطلوب للمنظمات على اختلاف نشاطها لتحقيق التكيف مع المتغيرات، فهي ليست متوقعة على نفسها؛ بل منفتحة على البيئة المحيطة ومتغيراتها، لكن يوجد أفراد ضمن المنظمة قد لا يرتاحون لفكرة التغيير؛ وذلك لأنه قد يمس مراكزهم أو يسبب لهم مشكلات فيقفون عائقاً في وجه تحقيقه؛ لذا لا بد من وضع الخطط الكفيلة بالتغلب على مقاومة التغيير وتشكيل فريق عمل يستطيع التعاطي مع تلك العوائق وحلها.

مفاهيم أساسية في مواجهة الازمات والكوارث الصحية

تعريف الطوارئ: الحالات الاستعجالية التي تواجه المجتمع إما بصفة دورية أو بصفة عشوائية، والتي قد تتسبب في خسائر وأضرار كثيرة للفرد والمجتمع والمنشآت والمرافق العامة والممتلكات والثروات مثل الازمات والكوارث.

مفهوم إدارة الطوارئ: نشأ علم ادارة الطوارئ لدعم متخذ القرار وذلك بتوفير الوسائل والإجراءات ونظم المعلومات الضرورية لمواجهة المستجدات ذات الانعكاسات الخطيرة ويعد من العلوم الحديثة التي فرضت نفسها لتقليص الفاصل الزمني بين الفعل وردة الفعل.

تعريف الأزمة

الأزمة حسب وبستر Webster « هي نقطة تحول يمكن أن يحدث عندها تغير الى الأفضل او الأسوأ وهي لحظة حاسمة او وقت عصيب.»

• الازمة في اللغة الصينية Wei-ji وهي تتكون من مقطعين: الكلمة الأولى يعبر عن الخطر والكلمة الثانية تعني الفرصة.

الفرق بين الأزمة والكارثة

الأزمة: وجود خلل يؤثر تأثيراً مادياً ومعنوياً على النظام وفيه تهديد لكيانه.

الكارثة: الكارثة هي اضطراب خطير يحدث خلال فترة قصيرة نسبياً تؤدي إلى أضرار وخسائر جسيمة في الموارد البشرية والمادية والمعنوية.

قد تؤدي الازمات إلى كوارث إذا لم يتم اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة لمواجهتها.

عناصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
حدوثها	تصاعدية	كاملة
الخسائر	معنوية ومادية	بشرية ومادية كبيرة
أسبابها	غالبًا إنسانية وأحيانًا طبيعية	غالبًا طبيعية وأحيانًا إنسانية
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر	ضغط وتوتر عاليين
المعونات والدعم	أحيانًا وبسريرة	غالبًا ومعلنة
تعليمات المواجهة	في الغالب داخلية	متنوعة : محلية وإقليمية ودولية.

الأزمة الصحية: هي حالة صعبة أو نظام صحي معقد يؤثر على البشر في منطقة أو عدة مناطق جغرافية، وقعت أساسًا في الأخطار الطبيعية، من مكان معين لتشمل الكوكب بأسره. للأزمات الصحية عموماً آثار كبيرة على صحة المجتمع، والخسائر في الأرواح والاقتصاد. قد تنجم عن الأمراض أو العمليات الصناعية أو سوء السياسات، تعرف مدى خطورة وشدة الأزمة الصحية غالباً من خلال عدد الأشخاص المتضررين ضمن نطاق تغطيتها الجغرافية، قد يكون مرض أو وفاة المسببة للأمراض العملية التي كان مصدره.

هناك ثلاثة عناصر رئيسية في الأزمات الصحية:

- مشكلة الصحة العامة.
- مشكلة التنسيق الصحي.
- تنبيه الرعية: مخاطر سوء التواصل بالسكان أدى إلى الاضطرابات الاجتماعية.

مواجهة الأزمات والكوارث الصحية تتطلب مجموعة من المفاهيم الأساسية لضمان الاستعداد والتجاوب الفعال. من بين هذه المفاهيم:

1. التقييم السريع للاحتياجات: تقييم سريع للاحتياجات الصحية والموارد المتاحة لتحديد الأولويات.
2. التنسيق والتعاون: تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والمجتمع الدولي.
3. إدارة المعلومات: جمع وتوزيع المعلومات بشكل فعال لاتخاذ قرارات مستنيرة.
4. التواصل الفعال: توصيل المعلومات الصحية بشكل واضح ودقيق للجمهور.
5. التدريب والتأهيل: تدريب الفرق الصحية على كيفية التعامل مع الأزمات.
6. إدارة الموارد: تنظيم الموارد بشكل فعال لضمان الاستخدام الأمثل.
7. الرصد والتقييم: متابعة وتقييم الاستجابة للأزمات لتحسين الأداء المستقبلي.
8. الصحة النفسية والدعم النفسي: توفير الدعم النفسي للمتأثرين والفرق الطبية.
9. الاستعداد والجاهزية: وضع خطط استباقية لمواجهة الأزمات المستقبلية.

هذه المفاهيم تسهم في بناء نظام صحي قادر على التعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة وفعالية.

الفرق بين الازمه والمشكلة

كل ازمه هي مشكله او أكثر لكن ليست كل مشكله هي ازمه او أكثر، الازمه مشكله طويله معقده ونتائجها المترتبة فادحه، المشكله عباره عن خلاف ليس بالضرورة أخذ وقتا طويلا ولا اسبابه معقده وعاده ما تكون نتائجها ليست بمخاطر الازمه

تعريف المشكله

إن المشكله تعرّف بوجود تعارض بين رغباتنا وتوقعاتنا مع الواقع الذي نعيش فيه وممكن أن نستطيع التغلب على هذه المشكله عن طريق خطط بديله، فتكمن المشكله في وجود الاختلاف بين ما نرغب به وبين الواقع، أو هي أمر يسير بطريقه غير معتاده أو بشكل لا نألفه، فممكن أن تكون المشكلات على صعيد الدوله كثيره مثل البطاله، وتتجلى المشكله على صعيد المؤسسة بظهور منافس في السوق لديه مؤهلات تجعله متفوق على هذه المؤسسة وغيرها من المشكلات الأخرى،

تعريف الأزمة

الأزمة هي مكملة للمشكلة حيث أن عند وجود مشكلة معينة ولا نستطيع حلها أو التعامل معها من خلال حلول موجودة ويتم تنفيذها بالتالي تغدو هذه المشكلة أزمة، فلا بد من وجود حلول واقعية من خلال الاعتراف بأن الأزمة موجودة، وأن يتم مشاركة أطراف الأزمة بتبادل المعلومات والمشاركة في الحل، وعندما يتم اكتشاف الأزمة ومعرفة وجودها يجب العمل على الإقرار بها ثم البحث عن حلول لها ويتم ذلك من خلال الأطراف، بالإضافة إلى بحث الحلول المقترحة، فالأزمة تعتبر حالة غير عادية حيث أنها تخرج عن السيطرة، وتؤدي الأزمة إلى هبوط وتوقف حركة العمل، فهي بالنسبة لمؤسسة أو شركة تعمل على تهديد الأهداف المراد تحقيقها.

إدارة الازمات والإدارة بالأزمات

إدارة الازمات

مفهوم إدارة الأزمات تتطلب تقدير الامر المفاجئ وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ثم اتخاذ القرارات والمسارات الكفيلة بالسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة. أي ان إدارة الأزمات هي إدارة الأزمة ذاتها للتحكم في ضغطها وفي مسارها واتجاهاتها ، وهي إدارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب وهي إدارة تقوم على التخطيط والتنظيم والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية.

- إدارة الأزمات هي عملية محاولة السيطرة والتحكم في مسارها ونتائجها.
- العمل على تفادي الأضرار أو تقليصها ولا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية.
- تظهر في جميع الميادين مثل: العسكرية والسياسية والاقتصادية والإدارية ...

الإدارة بالأزمات

مفهوم الإدارة بالأزمات يكون المدير أسيرا لسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وعدم العناية بالتوقع وأيضا انخفاض فعالية المواجهة، وبالتالي لا يختار المدير ما يفعله، وإنما يفرض عليه ما يفعله وألوية أموره لا يحددها هو وإنما تحدها الأزمات المتتالية، وبالتالي فبدلا من أن يدير هو الأزمات يصبح مدارا بالأزمات

الإدارة بالأزمات هي عملية احداث خلل في النظام عمدا تهدف لإحداث تغيير في الوضع لصالح مدبره وذلك بتحقيق أغراض معينة.

- مثال: إيقاف إنتاج سلعة معينة لزيادة الطلب عليها وارتفاع سعرها وبالتالي زيادة الأرباح.

ابعاد الازمة وسماتها وانواعها المختلفة ومناهج تشخيصها

ابعاد الازمة

أولاً: أن الازمة تهدد شرعية المؤسسة بأكملها :

من المعروف أن إدراك الجمهور لأداء جهة معينة يؤثر بشكل مباشر على مستقبل هذه الجهة، وتؤدي الازمة الى خلخلة هذا الإدراك، ان فشل رجال الكهرباء في علاج مشكلة انقطاع التيار الكهربائي المتكرر يقلل من مصداقية المؤسسة

ثانياً: قد تؤدي الازمة الكبرى الى زعزعة رسالة المؤسسة :

وهنا نتساءل: ماذا نقصد برسالة المؤسسة؟ - ما هي مجالات تأثير الازمة على رسالة المؤسسة ؟ - ما هي الأضرار الناتجة عن تأثير الازمة على المؤسسة ؟ - ما هو انعكاس ذلك على مؤدى الخدمة ؟ - ما هو انعكاس ذلك على متلقي الخدمة ؟

ثالثاً: تؤدي الازمة إلى إحداث تأثير على حياة الأفراد:

من شأن الازمة بث الاضطراب في حياة الافراد، وفي الطريقة التي يدركون بها عالمهم وأنفسهم - وشعورهم بقيمتهم الذاتية ويقوتهم وبكيانهم الداخلي وكثيرا ما يلجا الافراد الى التبريرات الخاطئة أو الإنكار وذلك لع دم القدرة أو الرغبة على مواجهة التجربة العنيفة التي تفقد الانسان تماسكه الداخلي وتؤدي الى " موته " بالمعنى النفسي وليس بالمعنى المادي . ولا شك ان الازمات يمكن ان تؤدي الى صدمة نفسية عميقة تستلزم اعداد برنامج لتقديم العلاج والاستشارات النفسية

سمات الازمة

تمتاز الازمة بستة سمات وهي:

- المفاجأة: وتعني أن الأزمات تحدث بدون سابق إنذار، أو قرع للأجراس بل بشكل مفاجئ.
- نقص المعلومات: وتعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصاً إذا كانت تحدث لأول مرة.
- تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضييق الخناق على أصحاب القرار.
- فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات أصحاب القرار فتفقدهم السيطرة والتحكم بزمام الأمور.
- حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر فيعمد صاحب القرار إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة، أو يلجأ إلى التشاجر مع معاونيه.
- غياب الحل الجذري السريع: الأزمات لا تعطي مهلة أو فرصة لصاحب القرار حتى يصل إلى حل متأن، بل بسرعة لا بد من الاختيار بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضرراً.

أنواع الازمات

أنواع الأزمات تختلف تصنيفات الأزمات باختلاف الأسس التي يعتمدها الباحثين وفيما يلي أهم التصنيفات:

أولاً: الأزمات وفقاً لدرجة شدتها وتقسم إلى: 1. أزمات ضعيفة. 2. أزمات عنيفة

ثانياً: الأزمات وفقاً لمعدل تكرارها وتقسم إلى 1- أزمات دورية 2. أزمات غير دورية

ثالثاً: الأزمات وفقاً لموضوع الأزمة وتقسم إلى: 1 أزمات مادية ملموسة 2- . أزمات معنوية 3 أزمات مادية معنوية.

رابعاً: الأزمات وفقاً لمستوى حدوث الأزمة وتقسم إلى 1- أزمات تحدث على المستوى الكلي 2- .. أزمات تحدث على المستوى الجزئي .

خامساً: الأزمات وفقاً لدرجة تأثيرها وتقسم إلى: 1 أزمات ذات تأثير جوهري 2- . ازمات ذات تأثير هامشي.

سادسا: أزمات الأعمال ومنها 1- أزمة الصورة الذهنية العامة للمنظمة .2. أزمة فشل المنتجات- .
3أزمة عالقات العمل4- . أزمة النقدية5- . أزمة الحوادث الصناعية. 6أزمة التحول السوقي المفاجئ
7-ازمة تغير النظم القانونية للعمال 8- .ازمة استبدال مديرين في الادارة العليا.

سابعا: الأزمات المفاجئة وغير المفاجئة (التراكمية) وتقسم الى1- :الأزمة المفاجئة2- .الأزمة
التراكمية

ثامنا: أزمات وكوارث طبيعية ومن صنع الإنسان1- :الأزمات والكوارث الطبيعية. الأعاصير - .
الانفجارات البركانية - .انهيار الصخور - .الفيضانات2- .أزمات وكوارث من صنع الانسان المخاطر
الدمرة - .نزاعات وخلافات العمل.

المناهج المعتمدة في تشخيص الأزمات

1- المنهج الوصفي التحليلي:

• تحديد مظاهر وملامح الأزمة عامة والنتائج التي أفرزتها.

2- المنهج التاريخي لتشخيص الأزمات:

الأزمة لا تنشأ فجأة بل لها أسباب وعوامل نشأت قبل ظهورها فيجب معرفة الماضي
التاريخي وكيفية تطور الازمة.

3- منهج النظم في تشخيص الأزمات:

• الأزمة عبارة عن نظام متكامل يحتوي على أربعة عناصر:

1. نظام التشغيل الخاص بالأزمة
2. مدخلات الازمة
3. مخرجات الازمة
4. التغذية المرتدة

4- المنهج البيئي:

- الأزمة في الغالب هي وليدة البيئة التي نشأت فيها وتفاعلت معها أثرت فيها وتأثرت بها.

5- منهج دراسة الحالة لتشخيص الازمات:

- دراسة كل أزمة على حدة باعتبار أن الأزمة حالة مستقلة لها طبيعة شديدة الخصوصية،
- فرغم تشابه بعض الأزمات الا أنه لا يمكن أبدا أن تتماثل تماثلا تاما.

6- منهج الدراسات المقارنة لتشخيص الازمات:

- دراسة الأزمات التي تمت في الماضي ومقارنتها موضوعيا بالأزمات التي تواجهها في الحاضر ثم المقارنة لإيجاد أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف ومن ثم يتم تجربة استخدام العلاج فيما اتفق ونجح في الماضي واستحداث علاج فيما اختلف في الحاضر.

7- منهج الدراسات المتكاملة لتشخيص الازمات:

- وهو استخدام جميع المناهج السابقة، فهو يصف ويشخص الأزمات ويتتبعها تاريخيا ويدرسها في ضوء الدراسات المقارنة التي تمت في الماضي وفي البلاد الأخرى وفوق كل هذا يضيف إليها دراسة الأزمة كنظام ويدرسها كحالة خاصة.

مراحل إدارة الأزمات:

- مرحلة اكتشاف مؤشرات الأزمة (مرحلة الإنذار المبكر)
- مرحلة الاستعداد والوقاية
- مرحلة احتواء الأضرار والحد منها
- مرحلة استعادة النشاط
- مرحلة التعلم.

1. مرحلة الإنذار المبكر:

- هي عبارة عن مرحلة تحذيرية لاستشعار الأزمة، وتتمثل في ظهور الإشارات الأولى التي تنذر بحدوث أزمة، والتي قد تكون في شكل إنذار مباشر يمكن إدراكه وقد يكون العكس.

2. مرحلة الاستعداد والوقاية:

- يتم فيها التحضير والاستعداد لكل الاحتمالات التي أسفرت عنها المرحلة الأولى
- ويكون الاستعداد بوضع خطة متكاملة لمجابهة الأزمة وتحديد المتطلبات المادية والبشرية.

3. مرحلة احتواء الأضرار:

- وهي المرحلة الحاسمة والرئيسية في إدارة الأزمات حيث يتوقف عليها حجم الخسائر التي ستلحق بالمؤسسة من جراء عملية المواجهة والصدام مع الأزمة.

4. مرحلة استعادة النشاط:

- تهدف إلى إعادة الوضع الطبيعي للمؤسسة والذي كانت عليه قبل الأزمة وهذا يستغرق وقتاً ليس بالقصير لذلك يجب وضع خطة طويلة الأجل (نسبياً) حسب إدارة الأزمة.

5. مرحلة التعلم :

- وهي المرحلة الأخيرة وتتضمن دراسات هامة تتعلمها المنظمة باتباع أسلوب الوصف الذهني بغرض تحديد وعرض الدروس المستفادة بصورة رسمية.

تحديد الأطراف المعنية وكيفية التعامل معها

تحديد الأطراف المعنية في الأزمة الصحية وكيفية التعامل معها يشمل الخطوات التالية:

الأطراف المعنية:

1. الحكومة والجهات الصحية: وزارة الصحة، المستشفيات، والمراكز الطبية.
2. المجتمع: الجمهور العام، المجموعات المجتمعية، والقادة المحليين.
3. المؤسسات التعليمية: المدارس، الجامعات، والمعاهد.
4. القطاع الخاص: الشركات، الشركات الصغيرة والمتوسطة، والمصانع.
5. المنظمات غير الحكومية: الجمعيات الخيرية، المنظمات الدولية، والمنظمات المحلية.
6. وسائل الإعلام: التلفزيون، الراديو، الصحف، ووسائل التواصل الاجتماعي.

كيفية التعامل مع الأطراف المعنية:

1. الحكومة والجهات الصحية:
 - وضع خطط طوارئ: إعداد استراتيجيات استجابة سريعة للأزمات.
 - التواصل المستمر: نشر التحديثات والمعلومات بشكل منتظم.
 - توفير الموارد: تأمين اللوازم الطبية والموارد المالية اللازمة.
2. المجتمع:
 - التوعية والتثقيف: حملات توعوية حول الوقاية والتعامل مع الأزمة.
 - الشفافية: مشاركة المعلومات بصدق لتجنب الشائعات.
 - تقديم الدعم النفسي: توفير خدمات الدعم النفسي للمحتاجين.
3. المؤسسات التعليمية:
 - تطبيق سياسات السلامة: اتخاذ إجراءات وقائية داخل المؤسسات.
 - التعليم عن بعد: استخدام تقنيات التعليم الإلكتروني إذا لزم الأمر.
 - تدريب العاملين: تدريب المدرسين والموظفين على التعامل مع الأزمات.

4. القطاع الخاص:

- تطبيق الإجراءات الوقائية: التأكد من سلامة الموظفين والعملاء.
- تقديم الدعم المالي: المساهمة في الجهود الحكومية والمجتمعية.
- المرونة في العمل: تفعيل سياسات العمل من المنزل إذا أمكن.

5. المنظمات غير الحكومية:

- دعم الفئات الضعيفة: تقديم المساعدة للأشخاص الأكثر تضرراً.
- التنسيق مع الحكومة: العمل مع الجهات الرسمية لتوحيد الجهود.
- جمع التبرعات: تنظيم حملات لجمع التبرعات لدعم المتضررين.

6. وسائل الإعلام:

- نشر المعلومات الصحيحة: تجنب نشر الأخبار الكاذبة أو المضللة.
- رفع الوعي: بث برامج توعوية ونصائح طبية.
- التنسيق مع الجهات الرسمية: ضمان تدفق المعلومات بشكل صحيح.

التعامل مع الأطراف المعنية بشكل فعال يتطلب تعاوناً مستمراً وتنسيقاً جيداً لضمان استجابة ناجحة للأزمة الصحية.

المنظمات الصحية المستعدة والمستهدفة للازمات

المنظمات الصحية التي تستعد وتستهدف الأزمات تشمل:

1. منظمة الصحة العالمية (WHO): تقوم بدور قيادي في الاستجابة للأزمات الصحية العالمية، وتوفير الإرشادات والمساعدات للدول الأعضاء.
2. مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC): تقدم الدعم الفني والمالي للدول لمساعدتها في الاستعداد والاستجابة للأزمات الصحية.

3. الصليب الأحمر والهلال الأحمر: توفر الإغاثة الطارئة والرعاية الصحية في حالات الكوارث الطبيعية والصراعات.

4. منظمة أطباء بلا حدود (MSF): تقدم الرعاية الصحية في المناطق المتأثرة بالأزمات والكوارث.

5. برنامج الأغذية العالمي (WFP): يوفر الدعم الغذائي في الأزمات ويعمل على تعزيز الأمن الغذائي.

6. اليونيسف (UNICEF): تهتم بصحة الأطفال والأمهات في الأزمات والكوارث.

7. وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين (UNRWA): تقدم الرعاية الصحية للاجئين في مناطق النزاع.

هذه المنظمات تعمل بشكل مستمر على تطوير خطط الاستجابة للأزمات والتعاون مع الحكومات المحلية والمنظمات الدولية الأخرى لضمان تقديم الدعم اللازم في الأوقات الحرجة.

ومن الفئات الصحية المستهدفة الأخرى

1. القيادات الطبية بالمستشفيات والمنظمات الصحية
2. المسؤولون عن إدارة المستشفيات
3. مديرو الأقسام الطبية والأقسام الخاصة بالخدمات الطبية والفنية والإدارية
4. العاملون في المجالات الصحية من المستشفيات العامة والخاصة بالمستويات الإدارية الثلاثة (العليا - الوسطى - التنفيذية)

تحويل المنظمة الصحية من مستهدفة للأزمات إلى مستعدة

تحويل المنظمة الصحية من مستهدفة للأزمات إلى مستعدة يتطلب اتباع عدة خطوات استراتيجية لضمان الجاهزية والاستجابة الفعالة. إليك بعض الإجراءات الأساسية لتحقيق هذا التحول:

1. تطوير خطط الطوارئ:

• إعداد خطط تفصيلية للاستجابة للأزمات المختلفة، تشمل سيناريوهات متنوعة للتعامل مع الكوارث الطبيعية، الأوبئة، والحوادث الكبرى.

• تحديث الخطط بانتظام بناءً على التجارب السابقة والدروس المستفادة.

2. تعزيز القدرات البشرية:

• تدريب الكوادر الصحية على مهارات الاستجابة للطوارئ والأزمات.

• إقامة ورش عمل ودورات تدريبية مستمرة لضمان تحديث المعرفة والمهارات.

3. تحسين البنية التحتية:

• توفير وتجهيز مراكز الطوارئ بالمعدات والأدوية اللازمة.

• تطوير نظام لوجستي قوي لضمان توزيع الموارد بسرعة وفعالية في حالات الطوارئ.

4. التعاون والشراكات:

• إقامة شراكات مع منظمات محلية ودولية، بما في ذلك الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية.

• العمل على إنشاء شبكات تعاون لتبادل المعلومات والموارد في الأزمات.

5. نظام إنذار مبكر:

• تطوير وتنفيذ نظام إنذار مبكر للكشف عن الأزمات الصحية المحتملة.

• استخدام التكنولوجيا لجمع وتحليل البيانات الصحية بشكل مستمر.

6. التوعية والتثقيف:

• إطلاق حملات توعية للجمهور حول كيفية الاستعداد للأزمات الصحية.

• تقديم الإرشادات والنصائح للجمهور حول كيفية التصرف في حالات الطوارئ.

7. تقييم الاستجابة وتحسينها:

• بعد كل أزمة، إجراء تقييم شامل للاستجابة لتحديد النقاط القوية والضعف.

• استخدام نتائج التقييم لتحسين الخطط والإجراءات المستقبلية.

8. تأمين التمويل:

• تخصيص ميزانيات كافية للطوارئ وضمان توفر الموارد المالية اللازمة للاستجابة السريعة.

• البحث عن مصادر تمويل إضافية من الجهات المانحة والشركاء الدوليين.

بتطبيق هذه الإجراءات، يمكن للمنظمة الصحية الانتقال من كونها مستهدفة للأزمات إلى أن تصبح مستعدة بشكل فعال لمواجهة، مما يساهم في تقليل التأثيرات السلبية وحماية الصحة العامة.

مقدمة في إدارة المخاطر

الأسبوع الثالث والرابع والخامس

مقدمة في إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية تحديد وتقييم ومراقبة وتقليل المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف وأداء المنظمة. تهدف هذه العملية إلى حماية الموارد المالية والمادية والبشرية للمنظمة وضمان استمرارية العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

عناصر إدارة المخاطر:

1. تحديد المخاطر: يتضمن هذا العنصر تحديد جميع المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المنظمة، سواء كانت داخلية أو خارجية.

2. تقييم المخاطر: بعد تحديد المخاطر، يتم تقييمها من حيث احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على المنظمة.

3. تحديد استراتيجيات التعامل مع المخاطر: يتضمن هذا تطوير خطط لتقليل أو نقل أو قبول أو تجنب المخاطر.

4. تنفيذ الاستراتيجيات: بعد تطوير الاستراتيجيات، يتم تنفيذها لضمان التعامل مع المخاطر بفعالية.

5. مراقبة ومراجعة: يتضمن هذا متابعة فعالية الاستراتيجيات المطبقة وإجراء

إدارة المخاطر الفعالة تتطلب فهمًا شاملاً للبيئة التي تعمل فيها المنظمة والتعاون بين جميع الأقسام لضمان التعامل السليم مع المخاطر وتجنب التأثيرات السلبية على العمل.

تحديد المخاطر

هو عملية تهدف إلى التعرف على العوامل أو الأحداث المحتملة التي قد تؤثر سلباً على تحقيق الأهداف المرجوة في مشروع أو منظمة. هذه العملية تشمل تحديد جميع المخاطر الممكنة، سواء كانت داخلية أو خارجية، وتقييم تأثيرها واحتمالية حدوثها.

تحديد المخاطر يتضمن عادة عدة خطوات، منها:

1. تحديد المخاطر: تحديد جميع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المشروع أو المنظمة.

2. تحليل المخاطر: تقييم تأثير واحتمالية حدوث كل مخاطرة.

3. تقييم المخاطر: تحديد مدى أهمية كل مخاطرة بناءً على تحليلها.

4. تخطيط الاستجابة للمخاطر: وضع خطط للتعامل مع المخاطر، سواء بتجنبها أو تقليل تأثيرها أو قبولها.

5. مراقبة ومراجعة المخاطر: متابعة المخاطر بمرور الوقت وتحديث خطط الاستجابة بناءً على التغييرات.

تحديد المخاطر يعد جزءاً أساسياً من إدارة المخاطر ويساهم في تقليل عدم اليقين وزيادة فرص النجاح.

ما هو تحليل المخاطر؟

تحليل المخاطر هو ممارسة لتقييم وإدارة حالات عدم اليقين من أجل تقليل تأثيرها المحتمل على المشروع. يمكن استخدام تحليل المخاطر في مجموعة متنوعة من السياقات المختلفة ، ولكن يتم تطبيقه بشكل شائع على قرارات الأعمال والاستثمار. تساعد تقنيات تحليل المخاطر المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر استنارة من خلال مراعاة التأثير المحتمل لحالات عدم اليقين.

هناك نوعان رئيسيان من تحليل المخاطر: الكمي والنوعي. يستخدم التحليل الكمي للمخاطر طرقاً رياضية وإحصائية لحساب الاحتمالية والتأثير المحتمل للمخاطر. يستخدم التحليل النوعي للمخاطر حكم الخبراء لتقييم احتمالية وتأثير المخاطر المحتمل.

ما هي بعض فوائد تحليل المخاطر؟

الفائدة الرئيسية لتحليل المخاطر هي أنه يمكن أن يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر استنارة. يأخذ تحليل المخاطر في الاعتبار التأثير المحتمل لحالات عدم اليقين ، مما يسمح للمنظمات بالاستعداد بشكل أفضل لها. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يساعد تحليل المخاطر في تقليل عواقب المخاطر.

ما هي تقنية تحليل المخاطر المناسبة لك؟

تعتمد أفضل تقنية لتحليل المخاطر لاستخدامها على الاحتياجات المحددة لمؤسستك. إذا كنت بحاجة إلى طريقة سريعة وسهلة لتقييم احتمالية وتأثير المخاطر ، فقد يكون التحليل النوعي للمخاطر هو الخيار الأفضل. إذا كنت بحاجة إلى تقييم أكثر دقة وتفصيلاً ، فقد يكون التحليل الكمي للمخاطر هو الأنسب لك.

بغض النظر عن أسلوب تحليل المخاطر الذي تختاره ، فإن الهدف هو نفسه دائماً: اتخاذ قرارات أكثر استنارة من خلال مراعاة التأثير المحتمل لحالات عدم اليقين.

تختلف طرق التحليل الكمي والنوعي في إدارة المخاطر بشكل أساسي في الأسلوب المستخدم في جمع وتحليل البيانات وتقدير المخاطر. يستخدم التحليل الكمي (**Quantitative risk analysis**) أساليب رياضية وإحصائية لتحليل البيانات وتقدير المخاطر، وعادةً ما يعتمد على البيانات الكمية التي يمكن قياسها بدقة، مثل الإحصائيات المالية والاقتصادية والتجارية. يتم استخدام النماذج الرياضية والإحصائية لتحليل البيانات وتوقع المخاطر المحتملة، وبالتالي يساعد التحليل الكمي على تحديد المخاطر بدقة وتقدير كمياتها بطريقة محسوبة.

أما التحليل النوعي (**Qualitative risk analysis**) في إدارة المخاطر، فيعتمد على البيانات النوعية التي لا يمكن قياسها بدقة، مثل الرأي العام وتقديرات المخاطر غير المحسوبة بطريقة محضة. يستخدم التحليل النوعي أساليب مثل المقابلات الشخصية والدراسات الاجتماعية وتحليل

النصوص لفهم المواقف والتقديرات والرؤى المختلفة، والتي يمكن استخدامها لتحديد المخاطر غير المحسوبة بطريقة دقيقة.

اجراء التحليل الكمي للمخاطر

التحليل الكمي للمخاطر: هو عملية تقييم وتحليل المخاطر من خلال استخدام الأساليب الكمية لتحديد تأثيرات الاحتمالات المختلفة لحدوث المخاطر على المشروع او العمل.

أدوات وتقنيات التحليل الكمي

التحليل الكمي هو جانب حاسم في إدارة المخاطر. أنها تنطوي على استخدام النماذج الرياضية والإحصائية لتقييم وقياس المخاطر. وقد أصبحت هذه التقنية شائعة بشكل متزايد في السنوات الأخيرة بسبب التعقيد المتزايد للأسواق المالية والحاجة إلى تقييم أكثر دقة للمخاطر.

هناك العديد من أدوات وتقنيات التحليل الكمي التي يمكن استخدامها للتخفيف من المخاطر. وفيما يلي بعض من الأكثر شيوعاً:

1. القيمة المعرضة للخطر (VaR): القيمة المعرضة للخطر هي مقياس إحصائي يقدر الحد الأقصى للخسارة المحتملة التي قد تتكبدها المحفظة الاستثمارية خلال فترة زمنية معينة عند مستوى معين من الثقة. إنها أداة شائعة لإدارة المخاطر تستخدمها المؤسسات المالية لتقييم مخاطر السوق.

2. محاكاة مونت كارلو: محاكاة مونت كارلو هي تقنية إحصائية تستخدم أخذ العينات العشوائية لمحاكاة سلوك النظام. وغالباً ما يستخدم لتقييم مخاطر المحافظ الاستثمارية من خلال توليد الآلاف من النتائج المحتملة لتقدير احتمالية عوائد الاستثمار المختلفة.

3. تحليل الحساسية: تحليل الحساسية هو أسلوب يستخدم لتحديد كيفية تأثير التغييرات في متغير الإدخال على مخرجات النموذج. وغالباً ما يستخدم في إدارة المخاطر لتقييم تأثير التغييرات في ظروف السوق على المحافظ الاستثمارية.

4. تحليل الارتباط: تحليل الارتباط هو أسلوب إحصائي يستخدم لقياس درجة الارتباط بين متغيرين. وغالباً ما يستخدم في إدارة المخاطر لتقييم العلاقة بين الأصول المختلفة وتأثيرها المحتمل على المحافظ الاستثمارية.

5. تحليل الانحدار: تحليل الانحدار هو أسلوب إحصائي يستخدم لتحديد العلاقة بين متغير تابع ومتغير مستقل واحد أو أكثر. وغالباً ما يستخدم في إدارة المخاطر لتقييم تأثير عوامل السوق المختلفة على المحافظ الاستثمارية.

عندما يتعلق الأمر باختيار أفضل أداة وتقنية للتحليل الكمي، فمن المهم مراعاة الاحتياجات المحددة للمنظمة. على سبيل المثال، قد تجد مؤسسة مالية أن القيمة المعرضة للمخاطر هي الأداة الأكثر فعالية لتقييم مخاطر السوق، في حين قد تفضل شركة التصنيع تحليل الحساسية لتقييم تأثير التغييرات في إدارة سلسلة التوريد على عملياتها.

ومن المهم أيضاً مراعاة القيود المفروضة على كل أداة وتقنية. على سبيل المثال، توفر القيمة المعرضة للمخاطر فقط تقديراً للخسائر المحتملة ولا تأخذ في الاعتبار أحداث السوق المتطرفة، في حين أن محاكاة مونت كارلو يمكن أن تستغرق وقتاً طويلاً ومكلفة من الناحية الحسابية.

يعتمد اختيار أفضل أداة وتقنية للتحليل الكمي على الاحتياجات المحددة للمنظمة والقيود المفروضة على كل أداة. من المهم تقييم كل خيار بعناية واختيار الخيار الذي يوفر النتائج الأكثر دقة وموثوقية.

مراقبة المخاطر والسيطرة عليها

تعد جزءاً أساسياً من إدارة المخاطر، وهي عملية تتضمن تحديد المخاطر المحتملة، تقييم تأثيرها واحتمال حدوثها، ووضع استراتيجيات للتخفيف من تأثيرها أو تجنبها. فيما يلي خطوات رئيسية لمراقبة المخاطر والسيطرة عليها:

1. تحديد المخاطر: تحديد جميع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المشروع أو العمل. يمكن أن تكون هذه المخاطر مالية، تشغيلية، قانونية، بيئية، أو متعلقة بالأمان.
 2. تقييم المخاطر: تقييم تأثير كل خطر ومدى احتمالية حدوثه. يتم ذلك من خلال تحليل نوعي وكمي.
 3. تصنيف المخاطر: ترتيب المخاطر بناءً على أولويتها. يمكن استخدام مصفوفة المخاطر لتحديد المخاطر الأكثر أهمية التي تحتاج إلى اهتمام فوري.
 4. تطوير استراتيجيات السيطرة: وضع خطط للتعامل مع كل خطر. يمكن أن تشمل هذه الخطط تقليل تأثير الخطر، نقله (مثل التأمين)، تجنبه، أو قبوله إذا كان التأثير محدودًا.
 5. تنفيذ استراتيجيات السيطرة: تنفيذ الخطط التي تم تطويرها لمراقبة المخاطر والسيطرة عليها.
 6. مراقبة ومراجعة المخاطر: مراقبة المخاطر بانتظام للتأكد من أن استراتيجيات السيطرة فعالة، وإجراء التعديلات عند الحاجة. يتم ذلك من خلال متابعة مؤشرات الأداء ومراجعة الأحداث والخسائر المرتبطة بالمخاطر.
 7. التواصل والتدريب: ضمان أن جميع العاملين على دراية بالمخاطر واستراتيجيات السيطرة عليها، وتوفير التدريب اللازم لهم للتعامل مع المخاطر بشكل فعال.
- إدارة المخاطر الفعالة تتطلب التزامًا مستمرًا ومرونة للتكيف مع الظروف المتغيرة.

تخطيط إدارة المخاطر

التخطيط لإدارة المخاطر

Plan Risk Management

هو مصطلح يستخدم في إدارة المشاريع ويشير إلى العملية التي يتم من خلالها تحديد كيفية تنفيذ أنشطة إدارة المخاطر في المشروع. تتمثل فائدة هذه العملية في التأكد من أن نوع ووضوح ودرجة إدارة المخاطر متساوية مع المخاطر ومع أهمية المشروع بالنسبة للمنظمة. ولضمان تنفيذ تلك العملية بفعالية يتوجب التواصل مع أصحاب المصلحة في المشروع للحصول على موافقتهم ودعمهم في تنفيذ خطة إدارة المخاطر ليتم تنفيذها بفعالية طوال فترة تنفيذ المشروع.

خطة إدارة المخاطر " Risk Management Plan "

هي إحدى مكونات خطة إدارة المشروع التي يتم من خلالها تحديد الكيفية التي ستتم بها إدارة المخاطر في المشروع، وقد تكون تلك الوثيقة رسمية أو غير رسمية كما قد تختلف هذه الخطة بشكل كبير من مشروع إلى آخر وذلك اعتماداً على مجال المشروع وحجمه.

وتشتمل إدارة المخاطر على المنهجية التي تحدد الأساليب ومصادر البيانات التي سيتم استخدامها في المشروع، والأدوار والمسؤوليات التي سيقوم أعضاء فريق العمل بتنفيذها، والموازنة اللازمة لإدارة المخاطر، بالإضافة إلى فئات المخاطر (Risk Categories) ومصنوفة (Probability and Impact Matrix) الاحتمالات والتأثير ونماذج التقارير (Reporting Formats)

خطة الاستجابة للمخاطر " Plan Risk Responses "

هي العملية التي يتم من خلالها وضع الخيارات واتخاذ الإجراءات التي تعمل على تحسين الفرص والحد من التهديدات أو المخاطر التي قد تهدد المشروع. وتتمثل فائدة هذه العملية في أنها تساعد على معالجة المخاطر وفقاً لأولوياتها بالإضافة إلى إدراج الموارد اللازمة والأنشطة في الميزانية والجدول الزمني للمشروع وخطة إدارة المشروع كذلك. وعادة ما يتم تنفيذ هذه العملية بعد إجراء التحليل النوعي للمخاطر (Qualitative Risk Analysis) بحيث يتم إخضاع المخاطر حسب أولوياتها للمزيد من التحليل أو الإجراءات عن طريق تقييم احتمالية حدوثها وتأثيرها. كما تتطلب هذه العملية فهم الآلية التي سيتم استخدامها لمواجهة تلك المخاطر بكفاءة وفعالية.

إجراء التحليل النوعي للمخاطر

تشير تقنيات التحليل النوعي للمخاطر إلى الأساليب المستخدمة لتقييم وتقييم المخاطر بناءً على الأحكام الذاتية وآراء الخبراء والبيانات النوعية. تهدف هذه التقنيات إلى تحديد وفهم المخاطر

المحتملة، واحتمالية حدوثها، وتأثيرها المحتمل على المشاريع أو العمليات أو المنظمات. في القوى العاملة الحديثة، حيث يسود عدم اليقين والتعقيد، يعد إتقان تقنيات التحليل النوعي للمخاطر أمرًا بالغ الأهمية لاتخاذ القرارات الفعالة وإدارة المخاطر.

طرق التحليل النوعي

هناك خمسة من أنواع التحليل النوعي والتي يمكن من خلالها فهم البيانات التي جرى جمعها من التعليقات واستطلاعات الرأي ومقابلات العملاء، وتتمثل تلك الطرق فيما يلي:

1- تحليل المحتوى

يعتمد هذا الأسلوب على تحويل الطريقة المدخلات النوعية إلى بيانات كمية للتوصل إلى استنتاجات موثوقة حول آراء العملاء في العلامة التجارية، إذ يتم فحص وقياس بعض الكلمات والموضوعات والمفاهيم في النص أو الصورة أو الفيديو أو الرسائل الصوتية.

تتميز طريقة تحليل المحتوى بإمكانية القيام بها يدويًا أو باستخدام أدوات مثل Lexalytics، ولإجراء اتصالات بين المفاهيم، يجب الكشف عن الاختلافات في اتجاهات الاتصال الفردية أو الجماعية.

وتساعد طريقة تحليل المحتوى على فهم سلوك العملاء وقياس سمعة العلامة التجارية، وذلك بأكثر من طريقة منها: تفسير مقابلات العملاء ونتائج المسح، تحديد مزايا المنافسين وعروضهم بالبحث في صفحاتهم، تحليل العلامة التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي.

2- التحليل الموضوعي

يعتمد الباحثون على التحليل الموضوعي في معرفة وتحليل وتفسير الأنماط في البيانات النوعية، وذلك باستخدام أدوات .

يتميز التحليل الموضوعي بقابلية استخدامه من قبل أي شخص، وإمكانية الوصول إليه دون الحاجة إلى تدريب عليه، ومن خلاله تستطيع الفرق استخراج معلومات مهمة من البيانات الأولية، إضافة إلى فاعليته في معالجة كميات كبيرة من البيانات.

3- التحليل السردي

تُستخدم طريقة التحليل السردية في توضيح قصص المشاركين في البحث على وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تأتي على هيئة نصوص أو بيانات مرئية، وذلك باستخدام أدوات

وتحصل الفرق من خلال التحليل السردي على معلومات حول مشاعر العملاء وسلوكياتهم وتفضيلاتهم، وأهم ما يميز هذه الطريقة أنها تسمح بتخصيص تجارب العملاء، وتمكن من فهم أفعالهم فهمًا عميقًا، مع إمكانية الاحتفاظ بملفات تعريف العملاء كاملة وليست مُقسمة.

4- التحليل النظري

تعتمد هذه الطريقة على جمع وتقييم البيانات النوعية من أجل إنشاء فرضيات ونظريات، وذلك باستخدام أدوات.

يستخدم طريقة التحليل النظري كل من يعتمد على البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة في العمل، وهم مهندسو البرمجيات والمديرون ومسوقو المنتجات.

يتميز التحليل النظري بتقديمه شرحًا للأحداث التي لا يمكن تفسيرها بالنظريات الحالية، وارتباط النتائج بإحكام البيانات، كما أن النتائج تمثل الحالة المثبتة للأشياء.

5- تحليل الخطاب

يعتمد تحليل الخطاب على دراسة العلاقات بين المعلومات وسياقها من خلال مراقبة النصوص والصوت وأشرطة الفيديو، ويركز على رأي الجمهور في موضوع ما.

تتميز طريقة تحليل الخطاب عندما يستخدمها المسوقون بأنها تمكنهم من فهم المعايير والأفكار في سوقهم، ومعرفة الدوافع وراء كلمات العملاء مكتوبة أو منطوقة.

الأساليب العلمية للوقاية الصحية

هي مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تستند إلى الأدلة العلمية وتهدف إلى منع حدوث الأمراض وتحسين الصحة العامة

بعض الأساليب العلمية الرئيسية للوقاية الصحية:

1. التطعيمات والتحصينات: توفير لقاحات للأمراض المعدية لتقوية جهاز المناعة ومنع انتشار الأمراض.
2. النظافة الشخصية: غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون، والنظافة العامة للجسم والأسنان.
3. السلوكيات الصحية: تشمل النظام الغذائي الصحي، وممارسة الرياضة بانتظام، والامتناع عن التدخين وتجنب الكحول بشكل زائد.

4. **الوقاية من الإصابة:** استخدام الحماية الشخصية في بيئات العمل أو الأماكن التي تحتوي على مخاطر محتملة.
5. **التثقيف الصحي والتوعية العامة:** نشر المعلومات الصحيحة والموثوقة حول الأمراض والطرق الفعالة للوقاية منها.
6. **الرصد الصحي والتقييم المستمر:** مراقبة الوضع الصحي للأفراد والمجتمعات، والتدخل السريع في حالات الأوبئة أو الأمراض المنتشرة.
7. **الاستجابة الصحية السريعة:** التحضير للاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ الصحية، مثل الأوبئة أو الكوارث الطبيعية.

تطبيق هذه الأساليب يساهم في الحفاظ على صحة الفرد والمجتمع، وتقليل انتشار الأمراض وتكاليف الرعاية الصحية المتعلقة بها.

الأنماط البشرية في مواجهة ضغوط وصراعات العمل

الأنماط الشخصية هي الخصائص والسمات الفردية التي تحدد سلوك الشخص وعواطفه وأنماط تفكيره. في مكان العمل، تلعب الصفات الشخصية دورًا مهمًا في تحديد الأداء الوظيفي والعلاقات مع الزملاء وبيئة العمل العامة. يعد فهم وتحديد صفات الشخصية في مكان العمل أمرًا ضروريًا لخلق بيئة عمل إيجابية ومنتجة. يمكن أن تؤثر الصفات والانماط الشخصية على قرارات التوظيف والتقدم الوظيفي، لأنها تحدد كيفية تفاعل الفرد مع الآخرين وطريقة تعامله مع عملهم. يمكن لأصحاب العمل استخدام تقييمات الشخصية كجزء من عملية التوظيف الخاصة بهم لتحديد المرشحين الذين يمتلكون السمات اللازمة للنجاح في دور معين. بالإضافة إلى ذلك، فإن فهم السمات الشخصية للموظف يمكن أن يساعد المديرين على تقديم تعليقات مخصصة وفرص التطوير لدعم التقدم الوظيفي.

تتفاوت الأنماط البشرية في مواجهة ضغوط وصراعات العمل بناءً على عدة عوامل، بما في ذلك الشخصية الفردية، والخبرة، والدعم الاجتماعي، والتدابير التي يتخذها الفرد لإدارة التحديات. ومن هذه الأنماط الشائعة :-:

1. **المرونة والتكيف:** بعض الأفراد يتمتعون بالقدرة على التكيف مع التغيرات والتعامل بفعالية مع الضغوط المتزايدة في بيئة العمل. يمكنهم تغيير استراتيجياتهم وتكييف أساليبهم لتحقيق الأهداف رغم الصعوبات.

2. **الاستجابة العاطفية:** بعض الأفراد قد يكونون أكثر عرضة للتأثر بالضغوط النفسية والعاطفية في العمل، مما يؤثر على أدائهم ومستوى تحملهم للضغوط.
3. **التخطيط والتنظيم:** يوجد أفراد يتمتعون بقدرة على التخطيط والتنظيم الجيد، مما يساعدهم على تقليل الضغوط وإدارتها بفعالية من خلال تقسيم المهام وتحديد الأولويات.
4. **التعامل مع الصراعات:** بعض الأفراد قد يكونون أكثر ميلاً إلى التعاطف والتفاوض في حالات الصراع في العمل، بينما يمكن أن يكون آخرون أكثر قدرة على التعبير عن آرائهم وحل المشكلات بفاعلية.
5. **البحث عن الدعم:** البعض يعتمد على شبكات الدعم الاجتماعي والمهني للتأقلم مع الضغوط، في حين يفضل آخرون التحمل بشكل فردي دون اللجوء للدعم الخارجي.

تحديد الأنماط الفردية في مواجهة ضغوط العمل يمكن أن يساعد في تحسين إدارة الضغوط وتعزيز الصحة النفسية والعملية للأفراد داخل البيئات العملية.

الآثار السلبية والايجابية المترتبة على الانفعالات والتوتر والعصبية

الانفعالات والتوتر والعصبية لها تأثيرات سلبية وإيجابية على الفرد

الآثار السلبية:

1. **التأثير على الصحة الجسدية:** التوتر المستمر والعصبية يمكن أن يؤدي إلى زيادة خطر الإصابة بالأمراض القلبية والأوعية الدموية، وارتفاع ضغط الدم، واضطرابات الهضم، وضعف جهاز المناعة.
2. **تأثيرات نفسية سلبية:** قد يسبب التوتر والعصبية اضطرابات نفسية مثل القلق والاكتئاب، وزيادة مستويات الإجهاد النفسي، مما يؤثر على الجودة العامة للحياة.
3. **التأثير على الأداء العملي:** قد يؤثر التوتر والعصبية على القدرة على التركيز واتخاذ القرارات الصحيحة في بيئة العمل، مما يؤثر سلباً على الإنتاجية والأداء.
4. **العلاقات الاجتماعية:** قد يؤدي التوتر والعصبية إلى تدهور العلاقات الاجتماعية والعائلية، وزيادة التوتر في التفاعلات اليومية مع الآخرين.

الآثار الإيجابية:

1. **التحفيز للعمل:** في بعض الحالات، يمكن أن يكون التوتر والعصبية محفزاً للفرد للعمل بجدية أكبر لتحقيق الأهداف وتجاوز التحديات.

2. الوعي بالمشاعر: قد يساعد التوتر والعصبية الفرد على توضيح مشاعره ومشاعر الآخرين، وبالتالي يمكن أن يعزز الفهم والتفاعل الاجتماعي.
3. تعزيز المرونة العاطفية: يمكن لتجربة التوتر والعصبية أن تعزز قدرة الفرد على التأقلم مع التحديات والمواقف الصعبة في المستقبل.
4. التحفيز للتغيير: قد يدفع التوتر والعصبية الفرد للبحث عن حلول جديدة ومبتكرة للمشكلات التي يواجهها.

بشكل عام، الاستجابة للانفعالات والتوتر والعصبية تعتمد على كيفية إدارتها وتوجيهها بشكل إيجابي، مما يساهم في تقليل الآثار السلبية واستثمار الفوائد الإيجابية المحتملة.

احتياجات التعامل مع الازمات والوصايا العشر

يحتاج التعامل مع الأزّامات لوصايا لا بد أن تُراعى، ولهذا يقدم الباحثون وصايا عشر للتعامل مع الأزمة، وهي توخي الهدف وتحديده في معالجة الأزمة، والاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة والمباغنة والحشد والتعاون، كذلك الاقتصاد في استخدام القوة والتفوق في السيطرة على الأحداث، والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات والمواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث واستخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ممكناً.

ويعتمد المنهج المتكامل للتعامل مع الأزّامات على عدة مراحل كمرحلة الاختراق لجدار الأزمة، ومرحلة التمركز وإقامة قاعدة للتعامل مع عوامل الأزمة بعد اختراقها، ومرحلة توسيع قاعدة التعامل، ومد جسور ومجسات الاختبار، ومرحلة الانتشار السريع لتدمير عناصر الأزمة، وشل حركتها ومرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة، وأخيراً مرحلة التوجيه لقوى الفعل الإداري الصانعة للأزمة في مجالات أخرى.

ويشير الباحثون إلى الطرق غير التقليدية كطريقة تفرّغ الأزمة من مضمونها، وطريقة تفتيت الأزّامات، وطريقة تدمير الأزمة ذاتياً وتفجيرها من الداخل، وطريقة الوفرة الوهمية، وطريقة احتواء وتحويل مسار الأزمة، كذلك طريقة فرق العمل والاحتياط التعبوي للتعامل مع الأزمة، وطريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمة وطريقة احتواء الأزمة أو تصعيدها.

الوصايا العشر للتعامل مع الأزمة

أن الوصايا العشر للتعامل مع الأزمات تمثل الدستور الإداري الذي يعين على كل متخذ قرار أن يعين جيداً عند التعامل مع أي أزمة عند وهى كالاتي.

1. توخى الهدف.
 2. الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة.
 3. المباغنة.
 4. الحشد.
 5. التعاون.
 6. الاقتصاد في استخدام القوة.
 7. التفوق في السيطرة على الأحداث.
 8. الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات.
 9. المواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث.
 10. استخدام الأساليب الغير مباشرة كلما كان ذلك ممكناً.
- الاحتياجات الإدارية للتعامل مع الازمات (الخطوات، القيود، الطرق)**

الإدارة الفعالة للأزمات تتطلب اتباع خطوات محددة والتقييد ببعض القيود، ويمكن تلخيص الاحتياجات الإدارية للتعامل مع الأزمات كما يلي:

الخطوات الأساسية:

1. **التقييم الأولي والتحليل:** يتمثل هذا في فحص الوضع الحالي وتحديد طبيعة الأزمة ومدى تأثيرها على المؤسسة أو المجتمع. يشمل ذلك تحديد الأهداف الرئيسية لإدارة الأزمة.
2. **إعداد خطط الطوارئ والاستجابة:** يجب وضع خطط محددة ومتكاملة لمواجهة الأزمة، تشمل استراتيجيات الاستجابة السريعة، وتوزيع المهام، وتحديد الدور والمسؤوليات.
3. **التنفيذ والإشراف:** عندما تحدث الأزمة، يجب تنفيذ الخطط المعدة ومراقبتها بشكل دوري لضمان أن الإجراءات تسير وفقاً للتوقعات والاحتياجات الفعلية.
4. **التقييم والتعديل:** بمجرد تحقيق الاستقرار النسبي، يجب إجراء تقييم شامل للاستجابة والأداء خلال الأزمة، وتعديل الخطط والإجراءات للمستقبل.

القيود والتحديات:

1. قيود الموارد: قد تكون هناك قيود على الموارد المالية والبشرية والمعدات، مما يؤثر على قدرة الإدارة على استجابة فعالة.
2. التواصل والتنسيق: التواصل الفعال داخل المؤسسة ومع الجهات الخارجية، بما في ذلك وسائل الإعلام والجمهور، يمثل تحدياً كبيراً خلال الأزمات.
3. التعامل مع عدم اليقين: الأزمات غالباً ما تأتي مع عدم يقين كبير، وهذا يتطلب من الإدارة القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة رغم هذا عدم اليقين.

الطرق الفعالة للتعامل مع الأزمات:

1. التخطيط المسبق: توفير خطط طوارئ واضحة ومحددة مسبقاً تساهم في تسريع استجابة الفريق للأزمات.
2. التدريب والتأهيل: تدريب الفريق على استراتيجيات الاستجابة للأزمات وتطبيق الخطط الطارئة بانتظام لزيادة التأهب والكفاءة.
3. التقييم والتعلم المستمر: بعد كل أزمة، يجب إجراء تقييم شامل للأداء والتعلم من الخبرات لتحسين الاستعداد للمواقف المستقبلية.

والثامن

السابع

الأسبوع

..... والتاسع.....

. مقومات إدارة الازمات الصحية، حصر وتقييم المخاطر الصحية والتهديدات، تشكيل فريق إدارة الازمات الصحية، تدريب العاملين لمواجهة الازمات الصحية، توفير نظم اتصالات ملائمة لمواجهة الازمات الصحية، وضع خطط مواجهة الازمات الصحية، عوامل النجاح ومعاييرها في إدارة الازمة الصحية

مقومات إدارة الازمات الصحية

إن التعامل مع الموقف في حالة الأزمة وإدارتها يتطلب استخدام عدة أساليب متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة، وبذات الوقت ذاته تتيح لفريق التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل، ومن هنا تحتاج إدارة الأزمات إلى احتياجات ومهارات إدارية خاصة، لذلك قام الكثير من الباحثين في هذا المجال بوضع مصطلح الإدارة بالاستثناء، حيث تخرج الأوامر الإدارية عن مسار الأوامر العادية، وينوب عن الهيكل التنظيمي القائم الذي يصبح

محدود الصلاحيات فريق عملٌ يسند إليه كافة الصلاحيات والمسؤوليات للتعامل مع الأزمة .
ولإدارة أي نوع من أنواع الأزمات والحالات الطارئة نحتاج إلى هذه الأساسيات الأربعة كي
نحقق النجاح عند الاستجابة، كما أن هذه النقاط يجب أن توضع موضع الاهتمام لتحقيق الغايات
المطلوبة في هذه الحالة .ونوردها وفق ما يلي

1. تشكيل فريق عمل بهيكلية واضحة وتحديد مهامه ودوره ومسؤولياته.
2. تشكيل لجنة لتقييم الحوادث الناجمة عن الأزمة.
3. وضع خطة عمل الأزمة وتوثيق مكتوبة لمواجهة أنشطة الفريق.
4. إنشاء وتشغيل نظام اتصال فعال

حصر وتقييم المخاطر الصحية والتهديدات

حصر المخاطر الصحية يشير إلى عملية تقييم وتحليل جميع العوامل التي قد تؤثر سلبيًا على
الصحة في مكان معين أو في نشاط محدد. يتم ذلك من خلال تحديد وتقييم جميع المخاطر
المحتملة وتصنيفها وفق مدى خطورتها، وذلك بهدف اتخاذ إجراءات للوقاية منها أو للتعامل
معها بفعالية.

تشمل عملية حصر المخاطر الصحية عدة خطوات أساسية:

1. **تحديد المخاطر:** يتم تحديد جميع العوامل أو الظروف التي يمكن أن تؤثر سلبيًا على
الصحة، مثل المواد الكيميائية الضارة، والإشعاع، والحوادث الميكانيكية، والعوامل
البيولوجية مثل الفيروسات والبكتيريا.
2. **تقييم المخاطر:** يتم تقييم كل مخاطر الصحة المحددة لتحديد مدى خطورتها على الأفراد
أو المجتمعات المتأثرة، وهذا يشمل تقييم التعرض المحتمل وشدة التأثير المحتمل.
3. **إدارة المخاطر:** بناءً على تقييم المخاطر، يتم اتخاذ إجراءات للحد من المخاطر إلى
مستويات مقبولة، مثل تطوير إجراءات السلامة، واستخدام التجهيزات الواقية، وتطبيق
القوانين واللوائح المناسبة.
4. **مراقبة ومراجعة:** يتم مراقبة المخاطر المحتملة بشكل دوري لضمان أن الإجراءات
الوقائية تعمل بشكل فعال، ويتم إجراء المراجعات الدورية لتحديث استراتيجيات الوقاية
والتعامل مع المخاطر.

حصر المخاطر الصحية أساسي في العديد من الصناعات والبيئات حيث يوجد خطر محتمل على الصحة، مثل الصناعات الكيميائية، والبناء، والرعاية الصحية، ويساهم في الحفاظ على سلامة الأفراد والمجتمعات وتقليل الحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل.

ما هو تقييم المخاطر الصحية

يُعتبر تقييم المخاطر الصحية أحد أكثر الأدوات استخداماً في مجال تعزيز الصحة، وغالباً ما يكون الخطوة الأولى في برامج تعزيز الصحة متعدّدة المكوّنات. وهو عبارة عن استبيانٍ صحيّ، يُستخدم لتزويد الأفراد بتقييم المخاطر المتعلّقة بحالتهم الصحية ونوعية حياتهم. وعادةً ما يشتمل تقييم المخاطر الصحية ثلاثة عناصر رئيسية - استبيان موسّع، حساب المخاطر أو النتيجة، وبعض أشكال التعلّقات أو الملاحظات، (قد تكون التعلّقات مباشرةً بين المريض والمستشار الصحي) أو قد تكون على شكل تقريرٍ صحيّ مكتوب.

استبيان تقييم المخاطر الصحية

يشمل استبيان تقييم المخاطر الصحية المعلومات المتعلّقة بالمريض ومنها

1. الخصائص الديموغرافية - العمر والجنس.

2. نمط الحياة - الممارسات، والتّدخين، وتناول الكحول، والنّظام الغذائي.

3. التّاريخ الطبي الشخصي (في بعض الأحيان التاريخ الطبي العائلي).

4. البيانات الفسيولوجية - الوزن والطول وضغط الدم والكولسترول.

5. المواقف والرّغبة في تغيير السلوك من أجل تحسين الصّحة.

هناك مجموعة من تقييم المخاطر الصحية المختلفة المتّاحة للبالغين والأطفال. بعضها يستهدف مجموعاتٍ محددة. على سبيل المثال، في الولايات المتحدة، تسأل المساعدة الإنسانيّة عن تقييم المخاطر الصحية لكبار السنّ، للتّعرف على قدرتهم على أداء الأنشطة اليوميّة، وللمساعدة في تحديد القضايا المهمّة لصحة كبار السنّ ورفاهيتهم، والتّعرف على الأفراد الذين يُعانون من مشاكلٍ صحيّةٍ تحتاج إلى عنايةٍ فوريّةٍ.

يشمل تقييم المخاطر على صحة الإنسان أربع خطواتٍ أساسية

الخطوة 1 - تحديد المخاطر: يدرس ما إذا كان الضّغط النفسي لديه القدرة على إحداث ضررٍ للإنسان و / أو الأنظمة الإيكولوجية، وإذا كان الأمر كذلك، في ظل أيّ ظروف.

الخطوة 2 - تقييم الاستجابة للجُرعة: يفحص العلاقة العدديّة بين التّعرض والتّأثيرات.

الخطوة 3 - تقييم التّعرض: يدرس ما هو معروفٌ عن تردّد وتوقيت ومستويات الاتّصال مع الضّغوط.

الخطوة 4 - وصف المخاطر: يدرس مدى جودة استنتاجات دعم البيانات حول طبيعة ومدى المخاطر من التّعرض لضغوطٍ معينة.

الأهداف الرئيسية لـ تقييم المخاطر الصحية هي:

1. تقييم الوضع الصحي.
2. تقدير مستوى المخاطر الصحية.
3. إعلام المشاركين وتزويدهم بتعليقاتٍ لتحفيزهم على تغيير السلوك للحدّ من المخاطر الصحية.
4. يُقدّم تقييم المخاطر الصحية نهجاً مُنظماً لجمع المعلومات من الأفراد الذين تُحدّد لديهم عوامل الخطر، ويقدمون ردودَ فعلٍ فرديّة، ويرتبط الشخص بتدخّلٍ واحدٍ على الأقلّ لتعزيز الصحة، من أجل استدامة الوظيفة و / أو الوقاية من المرض

استعمال تقارير تقييم المخاطر الصحيّة:

1. بمجرد إكمال الفرد لـ تقييم المخاطر الصحية، فإنّه عادةً ما يتلقّى تقريراً يشرح بالتفصيل تقييمه الصحي أو نقاطه، وغالباً ما يتم تقسيمه إلى درجاتٍ فرعيّةٍ مُحدّدةٍ ومجالاتٍ مثل الإجهاد والتّغذية واللياقة البدنيّة. ويُمكن أن يُقدّم هذا التقرير توصياتٍ حول كيفية تقليل الأفراد للمخاطر الصحية المتعلّقة بهم عن طريق تغيير نمط حياتهم.

2. بالإضافة إلى الرّدود أو التّقارير المُباشرة للأشخاص، تُستخدم أيضاً عمليات تقييم المخاطر الصحية لتقديم تقارير مُفصّلةٍ مُرفقٍ معها جميع البيانات لأصحاب العمل والمؤسسات، وتشمل هذه التقارير البيانات الديموغرافية للمُشاركين، وتبسيط الضّوء على مجالات المخاطر الصحية وغالباً ما تشمل توقّعات التّكاليف والادّخار من حيث زيادة الرعاية الصحية، والغياب والإنتاجية. يُمكن بعد ذلك استخدام التّقارير على مستوى المؤسسة لتوفير خطوةٍ أولى يمكن من خلالها للمُنظّمات أن تستهدف وترصد التّدخلات الصحية المناسبة للقوى العاملة لديها.

تشكيل فريق إدارة الازمات الصحية:

يتفق الباحثون والمختصون أن أية أزمة تتطلب فريق عمل لإدارتها، ولا بد أن يمثل أعلى سلطة، لان الأزمة تتطلب ردود فعل غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت أحياناً، وضغوط الموقف، وطريقة فريق العمل أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الازمات، ولا بد أن يضم الفريق عدداً من الخبراء في مجال اختصاص الأزمة وفي المجالات المختلفة الأخرى التي لها علاقة بالأزمة.

فريق إدارة الأزمات له القدرة على التدخل في الأزمة بمهارة . عدم قابلية التأثر بأحداث الأزمة، سواءً نفسيًا أو عاطفيًا الإصرار على تنفيذ الأوامر المّتخذة، مهما كانت الأخطار الناتجة . التضحية بالذات، وأهمية إثبات الولاء للكيان الذي ينتمي إليه . توافر الشجاعة الكاملة على مواجهة الأخطار . التفاؤل والثقة بالنفس، والتصميم على مواجهة الأزمة وقهرها . تنمية العلاقات الإدارية والعامة بأعضاء الفريق وتطويرها . المشاركة الوجدانية في إطار الموقف الذي يواجهه الفريق . اتخاذ القرار الملائم، في الوقت المحدد . سداد التوقع لمسارات الأزمة واتجاه حركتها . استنباط الخطط اللازمة للتعامل مع الأزمة، في إطار المعلومات المتاحة . ثمة اختلاف كبير، بين فريق التعامل مع الأزمة وفريق إدارتها؛ فالأول تناط به مهمة وظيفية معينة، قوامها التصدي لأزمة محدودة، والحد من خطرها، ومعالجتها، والتعامل مع القوى التي صنعتها . بينما إدارة الأزمة، فهي إدارة مستقلة، في الكيان الإداري، تتّصف بالدوام والاستمرارية، من هيكله التنظيمي . ونظرًا لأهمية دور هذا الفريق يتطلّب الأمر ضرورة وجود لكونها جزءًا متخصصين فيه، أما تكوينه فيختلف باختلاف الأزمات نفسها؛ لذلك يدبّر ويعدّ بشكل مناسب ليقوم بدوره عند الضرورة . لذا فالعمليات التنفيذية للفريق هي ما يحدد مواصفاته وطريقة اختيار أعضائه .

ولابدّ أن تتوافر في قائد الفريق خصائص ومواصفات، هي أحد المقومات الأساسية لنجاح مهمته وإبرازها:

- ❖ توافر الشجاعة الكاملة على مواجهة الأخطار
- ❖ التفاؤل والثقة بالنفس، والتصميم على مواجهة الأزمة وقهرها
- ❖ تنمية العلاقات الإدارية والعامة بأعضاء الفريق وتطويرها .
- ❖ المشاركة الوجدانية في إطار الموقف الذي يواجهه الفريق .
- ❖ اتخاذ القرار الملائم، في الوقت المحدد .
- ❖ سداد التوقع لمسارات الأزمة واتجاه حركتها
- ❖ استنباط الخطط اللازمة للتعامل مع الأزمة، في إطار المعلومات المتاحة .

تدريب العاملين لمواجهة الازمات الصحية

تعتبر إدارة الكوارث والأزمات الصحية من أهم التحديات التي تواجه المجتمعات في كل العصور تأتي الكوارث والأزمات بأشكال مختلفة، مثل الجوائح الوبائية، الزلازل، لفيضانات، والحرائق، والحوادث الكيميائية، والتغيرات المناخية وتتسبب في خسائر بشرية ومادية فادحة. لعل القطاع الصحي يعتبر من أهم القطاعات التي ينبغي أن تدار فيها الأزمات والكوارث بشكل سليم

حيث أنها تعنى بأهم جانب وهو العامل البشري. من هنا، تبرز أهمية التعليم التدريب في مجال إدارة الكوارث والأزمات الصحية كأداة أساسية للتعامل السليم مع هذه الأزمات والكوارث والتخفيف من أثارها. التدريب والتعليم في مجال الأزمات والكوارث الصحية يسهم بشكل مباشر في تعزيز الاستجابة السليمة والمحافظة على الأرواح والعمليات واستمرار تقديم الخدمات الصحية. المعرفة والعلم هي السلاح في مواجهة الأزمات والكوارث الصحية والتدريب هو التفعيل الحقيقي والتجربة لهذا السلاح، لذلك التعليم والتطبيق العملي هو جزء لا غنى عنه في الإدارة السليمة للأزمات والكوارث

لذا فإن تدريب العاملين لمواجهة الأزمات الصحية يعد جزءاً أساسياً من استعداد المنظمات والمؤسسات للتعامل مع أي تهديدات صحية طارئة أو كوارث صحية كبيرة. هنا بعض الجوانب الرئيسية التي يجب أن تشملها تلك التدريبات:

1. **التعريف بالمخاطر والوقاية:** يجب على الموظفين أن يكونوا على علم بالمخاطر الصحية المحتملة وكيفية الوقاية منها، بما في ذلك الإجراءات الوقائية مثل النظافة الشخصية، واستخدام الأدوات الوقائية مثل الكمامات والقفازات.
2. **التدابير الوقائية والسلامة:** تعليم العاملين كيفية تنفيذ إجراءات السلامة والوقاية المحددة للتقليل من انتشار الأمراض، مثل التهوية الجيدة، وتنظيف الأسطح بانتظام، والحد من التجمعات.
3. **استخدام المعدات والتقنيات الوقائية:** تدريب العاملين على استخدام وصيانة المعدات الوقائية المناسبة، مثل أقنعة الوجه والأدوات الطبية الخاصة، بما يضمن فعالية استخدامها وحمايتهم الشخصية.
4. **إدارة الحالات الطارئة:** تعليم العاملين كيفية التعامل مع حالات الطوارئ الصحية، بما في ذلك تقديم الإسعافات الأولية والتعامل مع الحالات المرضية بطريقة آمنة وفعالة.
5. **الاتصال والتواصل:** تدريب العاملين على كيفية التواصل بشكل فعال وموثوق به مع الزملاء والجمهور أثناء الأزمات الصحية، بما في ذلك نشر المعلومات الدقيقة والتصرف بحسب الإرشادات الصحية الرسمية.
6. **التعامل مع الضغوط النفسية:** تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الضغوط النفسية والنفسية التي قد تنشأ نتيجة لأزمات صحية، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي اللازم لهم وللزملاء.

تأكيد أهمية هذه التدريبات يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التحديات الصحية المختلفة وحماية صحة الموظفين والمجتمعات المحيطة بهم بشكل فعال

توفير نظم اتصالات ملائمة لمواجهة الازمات الصحية

توفير نظم اتصالات فعالة وملائمة لمواجهة الازمات الصحية أمر حيوي لضمان تنسيق وتعاون فعال بين جميع الجهات المعنية وللتأكد من نشر المعلومات الصحيحة والتوجيهات اللازمة. هنا بعض العناصر الرئيسية التي يجب أن تشملها هذه النظم:

1. **نظام إدارة المعلومات الصحية:** يجب أن يتمتع النظام بالقدرة على جمع وتحليل البيانات الصحية بشكل سريع وفعال. يمكن أن تشمل هذه المعلومات الحالات المرضية، والنقل والإصابات المرتبطة بالازمات الصحية، والمخالطين المحتملين. يساعد هذا النظام في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإدارة الاستجابة.
2. **قنوات الاتصال السريعة والموثوقة:** يجب توفير وسائل اتصال فعالة مثل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والمكالمات الهاتفية، والتطبيقات المخصصة لنشر الإعلانات الطارئة والتعليمات الهامة بشكل سريع وفعال.
3. **منصات الويب والتطبيقات الذكية:** يمكن استخدام المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية لتوفير معلومات محدثة وموثوقة للموظفين والجمهور. يجب أن تكون هذه المنصات سهلة الاستخدام ومتوفرة بلغات متعددة لضمان وصول أوسع ممكن.
4. **التوجيهات والإرشادات الصحية:** يجب أن تتضمن النظم قواعد بيانات للتوجيهات والإرشادات الصحية الرسمية من المنظمات الصحية الوطنية والدولية. يجب أن تتمكن هذه النظم من تحديث التوجيهات بشكل منتظم بناءً على أحدث الأبحاث والمستجدات الطبية.
5. **التواصل الداخلي والخارجي:** يجب أن تتضمن النظم آليات للتواصل الداخلي بين موظفي المنظمة والإدارات المختلفة، بالإضافة إلى التواصل الخارجي مع الجهات الخارجية مثل السلطات الصحية والمؤسسات الأخرى المعنية.
6. **التدريب والتوعية:** يجب أن تدمج النظم تدريبات منتظمة للموظفين حول كيفية استخدام الأنظمة الاتصالية بفعالية خلال الازمات الصحية، وكذلك توفير التوعية بأهمية الاتصالات الفعالة في حالات الطوارئ.

الاستثمار في هذه النظم يساعد على تعزيز الاستعداد والاستجابة للازمات الصحية بشكل فعال، ويساهم في حماية صحة العاملين والمجتمعات المحلية بشكل عام.

وضع خطط مواجهة الازمات الصحية

خطة مجابهة :-

إن التخطيط لمجابهة الأزمات ضرورة تفرضها معرفتنا بآثار الأزمات المدمرة على الصحة والمجتمع بكل مكوناته من اقتصاد واتصالات ومصالح اجتماعية والصحة النفسية لأفراده.

ويتمد التخطيط لمجابهة الأزمات إلى ما قبل حدوث الكارثة حيث يمكن بالتخطيط الجيد تلافى بعض الأزمات والتقليل من أثارها، كما يمتد ليشمل مرحلة ما بعد الأزمة حتى يمكن إعادة الوضع الطبيعي لمؤسسات المجتمع.

يتطلب التخطيط للإمام بمواطن الخطورة المحتملة ومعرفة نوعية الإصابات التي يتوقع مجابهتها بالمستشفيات سواء كوارث خارجية أو داخلية.

المستهدفات العامة للخطة: -

1. الاستغلال الأمثل لجميع الموارد المتاحة أثناء وقوع الكارثة.
2. التنسيق مع الرعاية الأولية قبل وصول المصابين للمستشفى.
3. تزويد الهيئات المعنية وأقارب المصابين والإعلام بالمعلومات اللازمة وبطريقة مناسبة.
4. كتابة الخطة اللازمة لمجابهة الأزمات والأزمات.
5. توزيع الخطة على كل المؤسسات والأقسام والأفراد للإمام بها وبدورهم فيها. وسوف يتم وضعها على الانترنت قريبا.
6. اختبار الخطة وتجربتها مرة كل ستة أشهر للتأكد من فاعليتها. ويكتب بعدها تقرير عن مدى نجاح الخطة والمعوقات التي واجهتها.
7. يقوم كل قسم بوضع الخطة الخاصة به وعرضها على مجلس إدارة وحدة إدارة الأزمات والأزمات.

مراحل إعداد الخطة: -

أولاً: المرحلة الأولى: ما قبل الأزمة/ الكارثة ويتم فيها:

1. التخطيط (التنبؤ / التوقع) للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها في المدى القريب/ المتوسط/ البعيد.
2. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الكوارث ومواجهة الأزمات.
3. اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع الأزمة أو الكارثة.

4. الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
5. نشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمات والكوارث، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.
6. تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.
7. تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الاتصال المناسبة.

ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

1. تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها
2. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة أو الكارثة.
3. القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
4. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
5. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

ثالثاً: مرحلة التوازن:

1. حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.
2. التأهيل وإعادة البناء (مرحلة استئناف النشاط) والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
3. تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة.
4. توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية. للاستفادة منها من أجل تلافى السلبات مستقبلاً (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

عوامل النجاح ومعاييرها في إدارة الأزمة الصحية

تتمثل عوامل النجاح في إدارة الأزمات في

1. إدراك أهمية الوقت:
إن عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معها إذ إن عامل السرعة

مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء الأضرار أو الحد منها واستعادة نشاط المنظمة.

2. إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات.

والخاصة بكافة أنشطة المنظمة، وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها، وآثار وتداعيات ذلك على مجمل أنشطتها، ومواقف للأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل.

والمؤكد ان المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الأزمة المختلفة، والإشكالية ان الأزمة بحكم تعريفها تعني الغموض ونقص في المعلومات، من هنا فان وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيراً في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.

3. توافر نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات الى متخذي القرار.

4. الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات :ان عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع او مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات، وقد سبقت الإشارة الى عملية تدريب فريق إدارة الأزمات، لكن عملية التدريب قد تشمل في بعض المنظمات ذات الطبيعة الخاصة كل الأفراد المنتمين لهذه المنظمة، وتشير أدبيات إدارة الأزمات إلى وجود علاقة طردية بين استعداد المنظمة لمواجهة الكوارث وثلاثة متغيرات تنظيمية هي حجم المنظمة، والخبرة السابقة للمنظمة بالكوارث، والمستوى التنظيمي لمديري المنظمة.

5. القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة .مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة او المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة، وبالتالي شحذ واستنفار الطاقات من أجل مواجهة الازمة والحفاظ على الحياة، وتجدر الإشارة إلى ان التحديات الخارجية التي تواجه المنظمات أو المجتمعات قد تلعب دوراً كبيراً في توحيد فئات المجتمع وبلورة هوية واحدة له في مواجهة التهديد الخارجي.

6. نظام اتصال يقيم بالكفاءة والفاعلية :لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة أزمات وكوارث عديدة ان اتصالات الأزمة تلعب دورا بالغ الأهمية

في سرعة وتدفق المعلومات والآراء داخل المنظمة وبين المنظمة والعالم الخارجي، وبقدر سرعة ووفرة المعلومات بقدر نجاح الإدارة في حشد وتعبئة الموارد وشحن طاقات أفراد المنظمة، ومواجهة الشائعات، وكسب الجماهير الخارجية التي تتعامل مع المنظمة، علاوة على كسب الرأي العام أو على الأقل تحييده.

ومن الضروري وضع خطط وقوائم للاتصالات أثناء الأزمة وتجديدها أول بأول، وكذلك تكليف أحد أفراد فريق إدارة الأزمة بإدارة عمليات الاتصال الداخلي والخارجي وإعداد الرسائل الاتصالية أو الإعلامية المناسبة التي يمكن من خلالها مخاطبة جماهير المنظمة.

وسواء اعتمدت خطط وعمليات الاتصال على وسائل اتصال مباشر أو وسائل اتصال جماهيري فمن الضروري في الحالتين تحديد الجماهير المستهدفة.

الأسبوع العاشر والحادي عشر والثاني عشر

التعامل مع الازمات الصحية
المتطلبات الإدارية ، اعداد وتدريب الفريق الازموي، التفويض المسبق للسلطات التخطيط
للاتصالات اثناء الازمة ، الهيكل التنظيمي والتنظيم الداخلي ، مهام مركز إدارة الازمات،
المداخل الأساسية للتفكير الإبداعي والابتكاري ووسائل اتخاذ القرارات الابتكارية

متطلبات التعامل مع الأزمة:

بناء قدرات وتوفير متطلبات التعامل مع الازمة:
-البيئة التشريعية: كتحديد التشريعات والقوانين اللازمة للتعامل مع جميع انواع الازمات وتحديد
المسؤوليات، ومصادر الادوات والميزانية اللازمة بحسب الخطط والحاجات الضرورية.

-فريق الازمة: يتم تكوينه وفقا لخصائص الازمة. وقد يطلب منه الاستمرار بعدها، ويكون قابلا
بحسب الازمة الى الزيادة والتجديد، وهو فريق لمهمة وظيفية محددة، للتعامل مع ازمة محددة
بعينها، بحيث تسند اليه مسؤولية انهاء تلك الازمة، مع ضرورة التمييز بينه وبين تكوين ادارة
الازمات نفسها، التي هي ادارة داخل المؤسسة الحكومية، لها صفة الدوام والاستمرار، بوصفها

جزءاً من البناء التنظيمي، اما اختيار اعضاء الفريق فيجب ان يمتاز بالمهارة والقدرة على التدخل الناجح في الازمة، والوعي والحرص على تنفيذ المهام الموكلة اليه.

اما خصائص قائد الفريق فتتضمن خصائص شخصية وان يكون مؤهلاً، والثبات وقوة الارادة والخبرة الادارية والقدرة على اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب، فضلا عن الخصائص الموضوعية المكتسبة مثل: القدرة على جمع البيانات وتحليلها، وصياغة ووضع التدابير اللازمة للتعامل مع الأزمات والحد الأدنى من الدورات التدريبية المتخصصة.

-المدى الزمني للتعامل مع الازمة: يؤثر المدى الزمني المتاح للتعامل مع الازمة كثيرا في الوسائل والادوات التي يتعين استخدامها، وكلما كان الوقت المتاح محدداً كان عامل السرعة في التعامل مطلوباً بشدة فالسرعة تساعد على استيعاب الموقف والتعامل معه.

-الموارد المتاحة للكيان الاداري: يتوقف حسن ادارة الازمة على قدرة الكيان الاداري على حشد الموارد وتعبئتها، التي تحتاجها عملية مواجهة وادارة الازمة بحيث يوضع في الحسبان قدرة الكيان الاداري على وضع القنوات والمسارات التنظيمية السليمة التي تواجه حركة الموارد في الوقت والمكان المناسبين لإدارة الازمة.

-غرفة ادارة عمليات الازمة: وتكون مؤمنة بشكل كامل، بحيث يصعب اختراقها ماديا او معنويا من جانب القوى الصانعة لازمة ومجهزة بوسائل الاتصال الفاعلة، وتكفل للفريق الرؤية الشاملة والموضوعية للأحداث من جميع الزوايا والاتجاهات وتقييمها بسرعة وفاعلية، اضافة الى توافر اكثر من سيناريو جاهز للاستخدام، وللتحرك الفاعل مع الازمة في جميع مراحلها.

-الاساليب والادوات الكمية للتعامل مع الازمة: تحتاج ادارة الأزمات الى استخدام عدد من الادوات الكمية لتقييم اخطار القرارات المتخذة والتصرفات وردود الافعال المحتملة، ومدى نجاح احتياطات الامن واساليب الوقاية امام انفجار الازمة. وتساعد الاساليب الكمية ايضا على تقليل الخسائر قدر الامكان، ومن هذه الادوات الكمية: الاحصائيات، الارقام القياسية، بحوث العمليات، حساب النتائج.

-رسم سيناريوهات التعامل مع الازمة: اصبحت السيناريوهات الاصلية والبديلة احد الاسس الرئيسية التي تعتمد عليها عملية التعامل مع الأزمات، حيث ان بناء السيناريو يحدد حجم العمل المطلوب القيام به، ويتم توزيع الادوار والمهام والواجبات لكل العناصر المشاركة في المواجهة،

ويقوم راسم السيناريو بتحديد وتوصيف كل مهمة، ومتطلبات كل منها: لتحقيق التواصل والتسلسل والتتابع، ويتم بناء السيناريو على المحددات التالية:

-العوامل الحاكمة لصياغة سيناريو الأزمات، وهي عوامل متداخلة من تحليل البيئة المحيطة، تحليل الموقف العام، تحليل الامكانات، تحليل الخصم، تحليل المهمة.

-الجوانب الأساسية لرسم سيناريو الأزمات: حيث تظهر من خلال شكل التدخل سواء بالمعالجة المباشرة او غير المباشرة ، ويكون على شكل بدائل يختار منها البديل المناسب.

-عوامل نجاح تنفيذ السيناريو، ويتم ذلك من خلال القدرة على اعادة تركيب وترتيب المهام التي يحتويها سيناريو التعامل مع الأزمات ومعالجة الازدواج والتعدد في المهمة الواحدة، والتنسيق، وتكوين الاجزاء والعناصر والعوامل الفاعلة جميعها، مع الشرح الكامل لكل مراحل السيناريو.

-ادارة مجتمع الازمة: تحتاج ادارة الازمة ال تأييد المجتمع ومساندته ومن ثم كلما كان المجتمع معارضا لقوى الازمة، كان من السهل التعامل معها.

اعداد وتدريب الفريق الأزموي

يتم اعداد وتدريب الفريق بطريقة مستمرة ليكون جاهزاً ومستعداً لمواجهة أي ازمة، فاذا ما حدثت يتم اخطاره واسناد المهمة وتكليفه بمعالجتها، وتحديد المدى الزمني والحقوق والسلطات والإطار العام لحركته. وتكون عملية اختيار فريق الأزمات مرتبطة بعدة شروط يتعين توفرها في أعضاء الفريق وهي..

1- المهارة والقدرة الأكبر على التدخل الناجح في الأزمة، والتي تتطلب حسن الإعداد

الجسماني والعقلي والعاطفي والوجداني.

2- رباطة الجأش وهدوء الأعصاب، وعدم القابلية للانفعال أو التأثر النفسي والعاطفي أمام

تداعيات الأحداث.

3- الطاعة الكاملة للأمر وتقديس الواجب أيًا كانت المخاطر التي قد تحدث، مع الشجاعة والإقدام عند التنفيذ.

4- الدقة والوعي والحرص الشديد عند تنفيذ المهام وفقاً للأولويات الموضوعية وبالنتابع الزمني المحدد وبالتوقيتات المتفق عليها. وبناءً على ذلك فإن أعضاء الفريق يتم اختيارهم من الصفوة القلائل الذين تتوافر فيهم هذه الخصائص والمواصفات العامة على أن يتم اكسابهم باقي المواصفات وبشكل خاص من خلال التدريب متعدد البرامج، ومتعدد المراحل، ومتعدد الأهداف. ويعمل الفريق كوحدة متكاملة مترابطة لديها هدف واحد محدد هو التعامل مع الأزمة، والحيلولة دون تصاعدها، والحفاظ على حيوية الكيان الإداري ووحدته. وعلى رأس ذلك الفريق قائد يتسم بخصائص فريدة يستطيع توجيه وتوظيف أعضاء الفريق كلاً حسب مؤهلاته وواجباته سبق أن وضعنا هذه الخصائص التي يجب توفرها فيه .. ومن هنا فإن قائد فريق الأزمة له مسؤوليات وواجبات وهي:

1- تحديد المهام والواجبات لكافة المجموعات العاملة تحت قيادته

2- اختيار الأفراد اللازمين لأداء المهام وتحديد أعدادهم ونوعياتهم

3- اتخاذ القرارات في كل ما يتعلق بموقع الحدث

اختيار أفراد الفريق

تحتاج إدارة الأزمات إلى أفراد ذوي مواصفات خاصة سواءً من الناحية العلمية أو من النواحي الشخصية التي تتصل بالقدرات الجسدية والعقلية والنفسية، وهناك طرق لاختيار الأفراد وهي :

1- الرصد والتتبع

وهي أهم وأخطر طرق الوصول إلى أفراد قادرين على التعامل مع الأزمات، خاصة أصحاب الملكات والمواهب التي تمكنهم من ذلك، حيث تقوم إدارة الأزمات برصد العديد من الأفراد الذين تنطبق عليهم الخصائص والمواصفات المطلوبة في أعضاء الفريق وتتبع سلوكياتهم

وعلاقتهم الشخصية والعملية، للتأكد من سلامة البيانات والمعلومات التي جمعت عنهم، فإذا ثبتت كفاءتهم يتم الاتصال بهم ووضعهم موضع الاختبار لصقل مواهبهم وزيادة مهاراتهم.

2- الترشيح

يعتمد هذا الاسلوب على قياس رأي الآخرين في الأفراد المحيطين بهم ، والذين تكون لديهم قدرات ومواهب وخصائص شخصية تؤهلهم للانضمام الى فرق معالجة الأزمات، حيث تطلب إدارة الأزمات من مختلف الإدارات الأخرى في الكيان الإداري ترشيح عدد من الأفراد الذين تتوافر فيهم مجموعة من المواصفات والخصائص التي يتم ابلاغهم بها، والذين يرغبون في العمل في إدارة الأزمات، ويتم اختبارهم وابتدائهم لفترة تحت الاختبار، وهي فرصة لتثبيبتهم بشكل دائم اذا اثبتوا كفاءتهم.

3- الانتقاء الشخصي

تلعب الصدفة والأحداث الأزمومية دوراً مهماً في اختيار بعض افراد الفريق الأزمومي حيث تساعد احداث الأزمة والاحتكاك العفوي بالأفراد العاديين الذين تواجدوا بالصدفة في مكان الأزمة، وانخرطوا في اعمال مكافحتها والتصدي الذكي الحازم لتياريها، ووقف تصاعدها. تساعد هذه الصدفة في انتقاء العناصر التي تصلح للعمل في فريق المهام الأزمومية .

4- التجنيد

تحتاج بعض الأزمات الى وجود قوى سرية يتم زرعها أو تجنيدها داخل القوى الصانعة للأزمة، أي تجنيد بعض الأفراد في داخل الكيان الإداري للخصم ليكونوا عيوناً لرصد أي أزمة قد تظهر لغرض معاونة أفراد الفريق اثناء تنفيذ المهمة الأزمومية.

5- الإعلان العام الجماهيري والمتخصص

كثيراً ما تقوم الشركات والمنظمات والدول بالإعلان عن حاجتها الى خبراء في التعامل مع الأزمات، وتضع شروطاً وخصائص لهؤلاء الخبراء ، وتقوم باستقبال المرشحين والتحري عنهم واجراء اختبارات عليهم، فإذا ما ثبت نجاحهم يقومون بإلحاقهم تحت التدريب ثم تثبيتهم في العمل.

تدريب اعضاء الفريق

بعد عملية الاختيار تأتي عملية التدريب واكساب المعارف والمعلومات وصقل المهارات وهي عملية دائمة ومستمرة، حتى يكون اعضاء فريق المهام الازموية على قدرة وفاعلية للتصدي السريع والحاسم لتيار أي ازمة تحدث، وتستخدم في العملية التدريبية عدة أساليب لنقل المعارف وصقل الخبرات اهمها:

- 1- المحاضرات العلمية والعملية، وخاصةً عندما يتصل الأمر بالجديد في علم إدارة الأزمات أو عندما يتم استدعاء خبراء عالميين وعلماء متخصصين في إدارة الأزمات.
- 2- دراسة الحالات العلمية والعملية المصممة خصيصاً من اجل اكساب الخبرة وزيادة المعرفة، وتنميتها واكتشاف القدرات والمواهب.
- 3- تمثيل الأدوار والمحاكاة لسيناريو الأحداث المعد مسبقاً والتدريب عليه ومعرفة دقائقه بشكل كامل، وحسن الاستعداد لتطبيقه بالفعل عندما تحدث أزمة حقيقية.
- 4- ورش العمل ومختبرات الانجاز والأداء، خاصةً من اجل تبادل الرأي وطرح الأسئلة وتلقي الإجابات وعدم ترك شيء محل استفسار دون الإجابة عليه.
- 5- عصف الأفكار، وهو ما يحتاج الى إطلاق حرية التعبير عن كل ما قد يطرأ على ذهن الأفراد المتدربين من أفكار غريبة ومتعارضة، والتي قد تساعد على الوصول الى حقائق كانت خفية.

6- المؤتمرات التدريبية الدورية التي يشارك فيها المهتمون الى جانب المتخصصين والأفراد الذين قد يكون لديهم آراء يتم الاستفادة منها في معالجة الأزمات. ويستعان في العملية التدريبية بالوسائل السمعية والبصرية الحديثة والمتقدمة والتي يتم من خلالها نقل خبرات الآخرين وتاريخهم في مكافحة الأزمات والتعامل مع المواقف العصبية.

التفويض المسبق للسلطات

وكما يعرف التفويض هو " أن يعهد الرئيس الإداري وفقاً لما يسمح به القانون لأحد مرؤوسيه بممارسة بعض الاختصاصات التي تدخل في مهام وظيفته التي يشغلها " وهو أسلوب من أساليب عدم التركيز الإداري تفادياً لمساوئ التركيز الإداري لجميع السلطات في يد الرئيس مما يؤدي إلى كثرة ضغط العمل والبت في الأمور دون فحص ودراسة كافية وبالتالي تعطيل العمل وإضاعة الوقت وإطالة الإجراءات وهي السمة الغالبة في النظم الإدارية المختلفة وبهذا المعنى فإن التفويض لا يتضمن تنازلاً عن السلطة وإنما هو عمل إرادي يتم بإرادة المفوض ، ويتضمن إشراك المفوض إليه في بعض سلطاته مع الرقابة والتوجيه من جانب المفوض. فالتفويض يتضمن في معناه مسؤولية ثنائية والشخص المفوض إليه السلطة يصبح مسؤولاً أمام من فوضها إليه عند مباشرة الاختصاص الذي فوض فيه ، ومع ذلك يبقى الرئيس مسؤولاً عن العمل الذي فوضه وعن نتائجه.

والتفويض في المجال والنشاطات الإدارية هو تلك العملية التي يتم من خلالها إعطاء الرئيس جزءاً من صلاحياته إلى المرؤوسين لكي يتمكن المرؤوس من إنجاز الأعمال المكلف بها ومن البديهي أن يقوم المسؤول عن عملية التنظيم باتخاذ القرار على أي من المستويات الإدارية التي تجري فيها عملية التنظيم باتخاذ القرار على أي من المستويات الإدارية التي تجري فيها عملية وضع القرارات والمدى الذي يسمح فيه للمتبعين بالصلاحيات بتمرير عملية وضع القرارات من المستويات العليا إلى المستويات الأقل إنما يعكس ممارسة المدير لعملية تفويض الصلاحيات

فالغرض من التفويض هو تمكين المرؤوسين من القيام بواجباتهم وإنجاز الأعمال الموكلة إليهم لأن انعدام التفويض يخلق حالة لا يحق فيها لأي فرد في المنظمة – باستثناء الرئيس – القيام بأي عمل من الأعمال.

• مزايا التفويض الفعال

أولاً – المزايا للمرؤوسين

1. شعور الفرد باحترام الذات عندما تخصص له جانباً من السلطة مما يكسبه الأهمية والثقة بالنفس.

2. يؤدي منح المرؤوسين صلاحية اتخاذ القرارات إلى اهتمامهم بالنتائج، فليس هناك قوة دافعة أكبر من أن تضع الفرد في موقع المسؤولية عن جانب من الأعمال وأن تفوض له السلطة لاتخاذ القرارات، ثم تعطي له بعد ذلك المكافأة التي تتناسب مع الانجاز.

3. حسن التعامل مع المشاكل والالتزامات في مواقع حدوثها مما يحقق الكفاءة والفعالية في الإدارة وتحقيق النتائج المطلوبة.

4. توفير الفرص للمرؤوسين للنضوج والتقدم الوظيفي واعداد الصف الثاني في الإدارة. ثانياً – المزايا للمديرين والمشرفين

يوفر لك التفويض عدة فوائد بصفتك مديراً ومشرفاً ، وأكثر هذه الفوائد هي الوقت الذي يتوفر لك لأداء الأعمال التي في مقدورك أن فقط القيام بها ، وهذه هي بعض السبل الفعالة لاستغلال هذا الوقت:-

1. تطوير أساليب أداء الأعمال بالإضافة إلى التفكير في أنشطة جديدة يمكنك إضافتها

2. التخطيط لمستقبل الإدارة التي تشرف عليها بدلاً من أسلوب الأداء الذي يعتمد على الانتقال من أزمة إلى أزمة.

3. أقامه العلاقات أفضل مع الإدارة والأقسام الأخرى التي تتعامل معها بانتظام.

4. أقامه وصيانة علاقات وثيقة مع العاملين معك، وهذه المهمة غالباً ما يفقد المدير أو

- المشرف اليها عندما يكون مشغولا جدا.
5. تكوين روح الفريق في العمل لدى الافراد.
6. تخفيف الضغوط على المديرين والمشرفين.
7. تنسيق العمل في الادارة بفرض تحقيق الحد الامثل من الانتاجية.

مستويات التفويض

المستوى الاول First Level

فوض على اساس ما يجب عمله وكيفية اداء هذا العمل ولكن اترك للموظف بعض الحرية فيما يتعلق بمعدل العمل والرقابة على الجودة.

المستوى الثاني Second Level

فوض على اساس ما يجب عمله واترك للموظف الحرية في اختيار اسلوب الاداء ومعدل الاداء ومدى الجودة التي يتم بها العمل.

المستوى الثالث Third Level

فوض على اساس ما ينبغي تحقيقه من اهداف واترك للموظف الحرية في تحديد ما يجب عمله واسلوب الاداء ومعدلة وكذلك مدى جودة العمل.

التفويض المسبق للسلطات

لقد سبق لنا إيضاح الفرق الجوهرى بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات والذي يكمن في أن الأخيرة تجعل أفراد المؤسسة يتعاملون فعليا مع الأزمات وأن تكون السلطات مفوضة إليهم أصلا دون اجة للرجوع للجهات المعنية لاتخاذ اللازم

وهذا الأمر خطير للغاية ولا سيما في حالة الأزمات ذات الإيقاع السريع والوقع بالغ الأثر خلال فترات زمنية قصيرة. ومن هذا المنظور وجب على المؤسسات والشركات تفويض السلطات للأجهزة الأزموية بالتدخل السريع الحاسم، دون انتظار صدور الأوامر والتعليمات والموافقات للتحرك والبدء، لأن الوقت هنا مهم وخرج، ولأن الكيان الإداري لا يتحمل مزيدا

من الآثار السيئة لفترة أطول.

وعلى هذا الأساس تفوض السلطات لأجهزة الإطفاء أو أجهزة الصدام للتعامل مع الأزمات فور تولدها، دون الانتظار لأخذ الموافقات الرسمية. كما أن تفويض السلطات لأجهزة الإطفاء أو أجهزة الصدام ولأجهزة الاتصالات بالوصول الفوري للمواجهة، والاستعداد دون انتظار للحصول على موافقات الرسمية، كما يحدث في ضبط الجناة حيث يستلزم الأمر اخذ موافقة النيابة. فالأمر هنا يختلف ويتطلب التدخل السريع الفوري.

التخطيط للاتصالات أثناء الأزمات الصحية

فهم التواصل أثناء الأزمات

1. أهمية التواصل أثناء الأزمات:

أثناء الأزمات، يلعب التواصل الفعال دورًا محوريًا في إدارة الموقف والحفاظ على ثقة الجمهور. وهو ينطوي على نشر المعلومات في الوقت المناسب وبشفافية إلى أصحاب المصلحة، بما في ذلك المرضى والموظفين ووسائل الإعلام وعامة الناس.

2. العناصر الأساسية للتواصل أثناء الأزمات:

أ. الاستجابة السريعة: من الضروري الاستجابة السريعة للأزمة ومعالجة المخاوف وتوفير معلومات دقيقة للتخفيف من الذعر والارتباك.

ب. رسائل واضحة: يجب أن تكون الاتصالات موجزة ومتسقة وسهلة الفهم لضمان نقل الرسالة المقصودة دون غموض.

ج. مشاركة أصحاب المصلحة: يساعد التواصل مع أصحاب المصلحة من خلال قنوات مختلفة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، والبيانات الصحفية، والاجتماعات المفتوحة، في بناء الثقة وإدارة التوقعات.

3. استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات:

أ. الاستعداد للأزمات: يجب أن يكون لدى المستشفيات خطة واضحة للاتصالات في الأزمات، تحدد الأدوار والمسؤوليات وقنوات الاتصال التي سيتم استخدامها أثناء الأزمة.

ب. اختيار المتحدث الرسمي :يساعد تعيين متحدث رسمي يتمتع بالمصداقية والمعرفة في تقديم معلومات دقيقة والحفاظ على الاتساق في الرسائل.

ج. العلاقات الإعلامية :إن إقامة علاقات إيجابية مع وسائل الإعلام يمكن أن يسهل إعداد التقارير الدقيقة ويمنع انتشار المعلومات الخاطئة.

الاستعداد والتخطيط

1. تقييم المخاطر وبناء السيناريوهات:

يجب على المستشفيات إجراء تقييمات شاملة للمخاطر لتحديد الأزمات المحتملة. ويجب أن تأخذ هذه التقييمات في الاعتبار الكوارث الطبيعية (مثل الزلازل والفيضانات)، والأوبئة، والهجمات الإلكترونية، واضطرابات سلسلة التوريد، والقضايا الداخلية (مثل إضرابات الموظفين، وتعطل المعدات).

مثال: يجب أن يكون لدى مستشفى يقع في منطقة معرضة للزلازل خطط طوارئ لإجلاء المرضى أثناء وقوع الزلزال.

2. بروتوكولات الاستجابة لحالات الطوارئ:

يجب على المستشفيات وضع بروتوكولات واضحة للاستجابة لحالات الطوارئ. تحدد هذه البروتوكولات الأدوار والمسؤوليات وقنوات الاتصال وإجراءات التصعيد.

مثال: أثناء حادثة إصابات جماعية، تقوم فرق الفرز بإعطاء الأولوية للمرضى على أساس خطورتهم، مما يضمن تخصيص الموارد بكفاءة.

3. البنية الأساسية للاتصالات وأدواتها:

تحتاج المستشفيات إلى أنظمة اتصالات قوية. وتشمل هذه أدوات الاتصال الداخلية (مثل أجهزة الاتصال الداخلي وأجهزة الاستدعاء) والقنوات الخارجية (مثل وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات الصحفية).

4. إشراك أصحاب المصلحة:

يعد إشراك أصحاب المصلحة (المرضى والموظفين والأسر وقادة المجتمع) أمرًا بالغ الأهمية. يجب على المستشفيات إنشاء قنوات اتصال لإبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع.

مثال: أثناء تفشي المرض، يمكن للمستشفيات التعاون مع إدارات الصحة المحلية لمشاركة المعلومات الدقيقة مع المجتمع.

5. التدريب والتدريبات:

تعمل الدورات التدريبية المنتظمة وتدريبات الأزمات على إعداد موظفي المستشفى لمختلف السيناريوهات. تعمل هذه التدريبات على تعزيز التنسيق وتقليل الذعر وتحسين أوقات الاستجابة. مثال: يمكن لتدريبات المحاكاة اختبار قدرة المستشفى على التعامل مع الزيادة الكبيرة في عدد المرضى أثناء جائحة الأنفلونزا.

6. تخصيص الموارد وخطط الطوارئ:

يجب على المستشفيات تخصيص الموارد بحكمة أثناء الأزمات. ويجب أن تعالج خطط الطوارئ النقص في الموظفين والإمدادات الطبية والمعدات.

مثال: إذا واجه المستشفى نقصًا في إمدادات الأكسجين أثناء وقوع كارثة، فيجب أن يكون لديه أسطوانات أكسجين احتياطية وإعطاء الأولوية للمرضى ذوي الحالات الحرجة.

7. الدعم النفسي والاجتماعي:

مواقف الأزمات تؤثر على الصحة النفسية. يجب على المستشفيات تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وأسرهم والموظفين.

مثال: بعد وقوع حدث صادم (على سبيل المثال، إطلاق نار جماعي)، يمكن للمستشفيات تقديم خدمات استشارية للأفراد المتضررين.

8. التنسيق مع الوكالات الخارجية:

يجب أن تتعاون المستشفيات مع الوكالات المحلية والولائية والفدرالية. ويضمن التخطيط المشترك استجابة موحدة.

مثال: أثناء حدوث تسرب كيميائي، تعمل المستشفيات بشكل وثيق مع الوكالات البيئية لإدارة المرضى الملوثين.

وتذكر أن الاستعداد والتخطيط الفعالين لا يخففان المخاطر فحسب، بل يبنيان أيضًا ثقة الجمهور في قدرة المستشفى على التعامل مع الأزمات. ومن خلال دمج هذه الاستراتيجيات، يمكن للمستشفيات التغلب على المواقف الصعبة مع إعطاء الأولوية لسلامة المرضى ورفاهيتهم.

البناء التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات الصحية (الهيكل التنظيمي والتنظيم الداخلي)

الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث

البناء التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات الصحية يمكن أن يختلف بناءً على الحجم والنطاق والخصائص الفريدة للمؤسسة أو المنظمة. ومع ذلك، يمكن تقديم هيكل تنظيمي عام يشمل العناصر الرئيسية التالية:

1. مدير الوحدة

توصيف مهام الوظيفة

- 1- إعداد التجهيزات اللازمة لاتخاذ الإجراءات الوقائية في حالات الطوارئ
- 2- إعداد الخطط لمواجهة جميع أنواع الكوارث المحتملة
- 3- التنبؤ بالأزمات المحتملة وإعداد الخطط لتقليل احتمالات وقوعها أو للتقليل من أثارها
- 4- إصدار التوجيهات لجميع الوحدات والأقسام في حالات الطوارئ
- 5- عمل محاكاة لحالات الطوارئ للتأكد من سلامة الإجراءات الوقائية المتخذة

الوظيفة: مشرف الوحدة

توصيف مهام الوظيفة

1. المساعدة في إعداد التجهيزات اللازمة لاتخاذ الإجراءات الوقائية في حالات الطوارئ
2. المشاركة في إعداد الخطط لمواجهة جميع أنواع الكوارث المحتملة

3. متابعة اصدار التوجيهات لجميع الوحدات والاقسام في حالات الطوارئ

4. المشاركة في عمل محاكاة لحالات الطوارئ للتأكد من سلامة الاجراءات الوقائية المتخذة

5. التأكد من وجود اجراءات الامن والسلامة في كافة وحدات واقسام الكلية

الوظيفة: مختص الاتصالات

توصيف مهام الوظيفة

1- متابعة تنفيذ جميع اللوائح والتعليمات الخاصة بالوحدة واعداد تقارير عن إيجابيات وسلبيات الممارسة وعرضها على مدير الوحدة.

2- تفعيل التواصل بين الوحدة والاطراف الخدمية والانتاجية الأخرى بما يوفر التنسيق اللازم لتحقيق سهولة التعامل وكفاءة الإنجاز.

3- تنفيذ تعليمات مدير الوحدة ومتابعة مدى ما تحقق من الخطط المقترحة لأنشطة الوحدة المختلفة.

الوظيفة: مختص الدفاع المدني

توصيف مهام الوظيفة

1- تدريب جميع العاملين (موظفين وعمال) على ما يتم اتخاذه عند حدوث الازمات والكوارث المتوقعة.

2- التأكد من سلامة الاجراءات المتخذة أثناء عمل محاكاة للازمات المختلفة.

مهام مركز إدارة الازمات

مركز إدارة الأزمات هو مكان أو هيكل يتم تشكيله لتنسيق وإدارة استجابة الجهة المعنية للأزمات. تتضمن مهام مركز إدارة الأزمات عادةً العديد من الوظائف والأنشطة الحيوية التي تضمن استجابة فعالة وتنسيقاً جيداً خلال الأزمات. إليك بعض المهام الأساسية لمركز إدارة الأزمات:

1. التقييم والمراقبة:

- يقوم مركز إدارة الأزمات بتقييم الوضع الحالي للأزمة، ومراقبة تطوراتها باستمرار. يتم جمع وتحليل المعلومات من مصادر مختلفة لفهم الوضع واتخاذ القرارات اللازمة بناءً على التقييم الدقيق.

2. التخطيط والتنسيق:

- يتم إعداد خطط الاستجابة والتنسيق بين جميع الأطراف المعنية، سواء داخل المؤسسة أو خارجها مثل السلطات المحلية، والوكالات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية. يهدف هذا إلى ضمان توجيه الجهود واستخدام الموارد بكفاءة أثناء الأزمة.

3. اتخاذ القرارات الاستراتيجية:

- يعتبر مركز إدارة الأزمات المكان الذي يتم من خلاله اتخاذ القرارات الاستراتيجية الحاسمة للتعامل مع الأزمة. يتم تقديم الخيارات المتاحة وتحليل الآثار المحتملة لكل خيار لاتخاذ القرار الأمثل.

4. التواصل والإعلام:

- يتم إدارة التواصل والإعلام خلال الأزمة، بما في ذلك التواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام لتقديم المعلومات الدقيقة والموثوقة حول الوضع الحالي والتوجيهات اللازمة للجمهور.

5. إدارة الموارد:

- يتولى مركز إدارة الأزمات إدارة الموارد المتاحة بشكل فعال، بما في ذلك البشرية والمواد والمعدات، لضمان استخدامها بأقصى كفاءة خلال فترة الأزمة.

6. التقييم والتعلم:

- بعد انتهاء الأزمة، يجب إجراء تقييم شامل لأداء مركز إدارة الأزمات والاستفادة من الدروس المستفادة لتحسين الاستعداد للأزمات المستقبلية.

هذه المهام تشكل جزءاً أساسياً من دور مركز إدارة الأزمات، وتساهم في تنظيم وتحسين استجابة الجهة المعنية للأزمات بشكل فعال وفعال.

المدخل الأساسية للتفكير الإبداعي والابتكاري ووسائل اتخاذ القرارات الابتكارية

ان استراتيجية التفكير الإبداعي لدى الفرد والجماعة ليست بالأمر السهل الذي يتم التعامل معه بطريقة عابرة، بل هو أمر في غاية التعقيد كما هو في غاية الأهمية لأنه يتطلب جملة من المبادئ التي يجب اعتناقها دائماً والإيمان المتكامل بقدرتنا على مواجهة الأزمات كافة مهما تعاضمت، وبما أن معالجة الأزمات ما هو إلا لون من ألوان التفكير الإبداعي، فيجب أن نكون قادرين على الاستثمار الأفضل للوقت في معالجة الأزمات والتغلب عليها من خلال اتباع المنهجية العلمية التي تساعدنا على ذلك، وفي خضم عاصفة وباء كورونا التي تعصف بالمجتمعات، وتعدد المنهجيات والأفكار في التعامل مع هذه الأزمة، يأتي الأسلوب العلمي المنهجي كأفضل وسيلة لمعالجة أفضل للأزمة، لذلك دعونا نتعرف على أهم عشرة مبادئ من التفكير الإبداعي.

أولاً: إيمان الفرد والجماعة بأن التفكير الإبداعي هو أهم خطوة في اتجاه تحقيق الأهداف، والسيطرة بشكل سليم على الأحداث الناشئة عن الأزمة، لأنه ستنشأ عنه خطوات أساسية تساهم بقوة في تفعيل الإبداع وتحسين القدرة على معالجة الأزمة بأقصر الطرق وأقل الخسائر الممكنة.

ثانياً: إعداد الأفكار المتعلقة بموضوع الأزمة من مختلف مصادر المعلومات لأجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعرفة والاستفادة منها في الوقت المناسب.

ثالثاً: تجزئة الأهداف المتعلقة بموضوع الأزمة القائمة، حيث أن الأهداف الكبرى لا تتحقق دفعة واحدة ولا مفاجئة لاستحالة الصدفة في الوجود، بل لا بد وأن نطوي مراحل عديدة حتى

تكتمل وتنضج، لذلك عند تجزئت الأزمات الكبيرة إلى صغيرة وتقسيم الأهداف على مراحل الزمن والعمل، فإن الحل ستكون أسهل والوصول إلى النتائج سيكون أضمن.

رابعاً: التحرر العقلي في معالجة الأزمة الواقعة، من خلال إطلاق الحرية للعقل في أن يفكر ويستخلص ويستنتج، ولا داعي للخوف من إطلاق عنان الأفكار أو الحذر من الانتقال من فكرة إلى أخرى ما دامت الضوابط والثوابت معلومة، إذ لا تطوير بلا حرية فكر وتحرير للعقول، وقطعا العقل المفكر سيرشدك دائما إلى الطرق الأفضل للوصول إلى درجات جيدة من النجاح في معالجة الأزمات.

خامساً: تحديد ما هو غير متوقع من النتائج من تلك الأزمات، فليس الإبداع أن تبني على ما تتصوره أو تريده وإنما أن تبني على مكافحة ما لا تريد والتصدي للتحديات، وتعظيم مبدأ الشورى والمناسبة من ذوي الخبرة وأهل الاختصاص، فيجعلوننا أقدر على التجاوب والإبداع في الحل والتدبير الأكمل لمعالجة الأزمات.

سادساً: تعظيم أهمية الوقت الإبداعي، حيث إن عنصر الوقت الإبداعي أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطرا بالغا على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معها، إذ أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء الأضرار أو الحد منها واستعادة النشاط مجددا.

سابعاً: ليس بالضرورة أن يكون الحل للأزمة كاملا حتى نبدأ بالعمل، لأنه في الكثير من الأحيان تستعصي علينا بعض الأمور لأسباب مختلفة، ولأجل ذلك يجب عدم الانتظار في معالجة الأزمة الحادثة، بل يجب أن نبدأ بالعمل إذا ضمنا النجاح في الأغلب لا الدائم، لأن الكثير من المستعصيات تبدو صعبة في بادئ الأمر، ولكن إذا تجاوزناها وسيطرنا على غيرها في الحل فإنها ستحل من تلقاء نفسها.

ثامناً: إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من البيانات الخاصة بكافة الأزمات والمخاطر التي قد نتعرض لها، واثار وتداعيات ذلك على مجمل الأحداث، ومواقف للأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل، والمؤكد أن المعلومات هي المدخل الأبرز لعملية اتخاذ القرار في

مراحل الأزمة المختلفة، والإشكالية أن الأزمة بحكم تعريفها تعني الغموض ونقص في المعلومات، من هنا فان وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيراً في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.

تاسعا: توفير نظم إنذار مبكر يتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

عاشرا: الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات، عبر تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات، وتشير أدبيات إدارة الأزمات إلى وجود علاقة طردية بين الاستعداد لمواجهة الأزمات والخبرة السابقة بالأزمة.

وسائل اتخاذ القرارات الابتكارية في الازمات

في الأزمات، يكون اتخاذ القرارات الابتكارية أمراً حيوياً للتكيف مع التحديات الجديدة والمتغيرات السريعة. إليك بعض الوسائل التي يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات ابتكارية خلال الأزمات:

1. التفكير الاستراتيجي والمستقبلي:

○ يتطلب التفكير الاستراتيجي والمستقبلي تقديراً عميقاً للتأثيرات المحتملة للأزمة على المؤسسة أو المجتمع، والنظر في الحلول التي تساهم في تحقيق الأهداف الطويلة الأجل رغم الظروف الراهنة.

2. استخدام التكنولوجيا والبيانات الضخمة: (Big Data)

○ يمكن استخدام التكنولوجيا المتقدمة والبيانات الكبيرة لتحليل البيانات بسرعة واتخاذ قرارات مستنيرة استناداً إلى الأدلة القوية والتوقعات المدروسة.

3. الابتكار والإبداع في التصميم:

○ يمكن تحقيق الابتكار عن طريق إعادة تصميم العمليات أو الخدمات الحالية لتلبية احتياجات جديدة ناشئة عن الأزمة، مما يساهم في تعزيز الفعالية وتقديم الحلول الفعالة.

4. التعاون والشراكات:

◦ يمكن أن تكون الشراكات والتعاونات مع أطراف خارجية مثل الجهات الحكومية، والشركات، والمنظمات غير الحكومية، مفيدة في تبادل الخبرات والموارد، وابتكار حلول مشتركة لمواجهة التحديات.

5. التجارب الصغيرة والسريعة: (Piloting)

◦ يمكن استخدام التجارب الصغيرة والسريعة لاختبار الأفكار الجديدة وتقييم فعاليتها قبل تطبيقها على نطاق أوسع، مما يقلل من المخاطر ويزيد من فرص النجاح.

6. التدريب والتطوير المستمر:

◦ يجب أن تكون هناك روح من التعلم المستمر والتحسين، حيث يتم تطوير مهارات الفريق وبناء القدرات لتعزيز القدرة على الابتكار واتخاذ القرارات الابتكارية.

باستخدام هذه الوسائل، يمكن للمنظمات والفرق الاستجابية الابتكار والتكيف بفعالية أثناء الأزمات، مما يساعدها على البقاء متقدمة وقوية في مواجهة التحديات القادمة.

الأسبوع الثالث عشر والرابع عشر والخامس

عشر

الدروس المستفادة بعد حدوث الأزمات الصحية

تقييم مواجهة الأزمة (نقاط الضعف والقوة)، التجهيزات الإضافية اللازمة لتعديل مسارات المواجهه الازموية، التقارير الخاصة بالازمه، الوصايا العشر في إدارة الازمات ، أساليب مواجهه الازمه، خطة عمل مستقبلية لمواجهه الازمة وكيفية التغلب عليها

تقييم مواجهة الأزمة يعتمد على عدة عوامل، ويمكن تقسيمه إلى نقاط ضعف ونقاط قوة كما يلي:

نقاط القوة في مواجهة الأزمة:

1. التخطيط الاستراتيجي المسبق: إذا كان هناك تخطيط استراتيجي مسبق لإدارة الأزمات، فإن هذا يمثل نقطة قوة كبيرة. تشمل هذه العملية وضوح الأدوار والمسؤوليات، وإعداد الخطط للتعامل مع سيناريوهات مختلفة.

2. القدرة على اتخاذ القرارات السريعة والفعالة: القدرة على اتخاذ قرارات سريعة ومؤثرة تعد أحد أهم عناصر القوة في مواجهة الأزمات.
3. الاتصال الفعال والشفاف: القدرة على التواصل بشكل فعال مع الموظفين والجمهور الخارجي يلعب دورًا حاسمًا في إدارة الأزمات وبناء الثقة.
4. المرونة والتكيف: القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في الظروف وضبط الاستراتيجيات والخطط وفقًا للمتغيرات.
5. الخبرات السابقة والتعلم من الأزمات السابقة: الاستفادة من الخبرات السابقة في إدارة الأزمات لتحسين الأداء في الأزمات الحالية.

نقاط الضعف في مواجهة الأزمة:

1. قلة الموارد والتمويل: قد تكون نقص الموارد مشكلة رئيسية في إدارة الأزمات، مما يؤثر على القدرة على الاستجابة السريعة والفعالة.
2. نقص التدريب والتأهيل: قد يفتقر العاملون إلى التدريب اللازم للتعامل مع سيناريوهات الأزمات، مما يؤثر على أدائهم وفعاليتهم.
3. التعامل مع الضغوط النفسية والعاطفية: يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية والعاطفية على أداء فرق إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الصعبة.
4. التنسيق بين الأقسام والجهات المختلفة: قد يكون التنسيق بين الأقسام داخل المؤسسة أو بين الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية تحديًا، مما يؤثر على الاستجابة الشاملة.
5. التأثيرات السلبية على السمعة: قد تؤثر الأزمات الكبيرة على سمعة المؤسسة أو المنظمة إذا لم تتم إدارتها بفعالية وشفافية.

تقييم مواجهة الأزمة يتطلب مراجعة شاملة لهذه العوامل، بالإضافة إلى تحديد الفرص التي يمكن أن تنشأ من الأزمة وتحسين الاستعداد للمستقبل.

التجهيزات الإضافية لتعديل مسارات المواجهة الأزمومية

تعديل مسارات المواجهة الأزمومية يمكن أن يتطلب الكثير من التجهيزات الإضافية حسب طبيعة الأزمة ونطاقها. إليك بعض التجهيزات الأساسية التي يمكن أن تساعد في تحسين استجابتك للأزمات:

1. **تقييم الوضع والتحليل الاستراتيجي:** تجهيزات لتقييم الوضع الحالي وتحليل البيانات المتاحة بشكل سريع وفعال. هذا يتضمن الأدوات والبرامج التحليلية.
2. **اتصالات طارئة:** أنظمة اتصال طارئة مثل الهواتف النقالة، وسائل الاتصالات عبر الإنترنت، وأنظمة التنبيه الصوتي والبصري.
3. **تخطيط الطوارئ وإدارة الأزمات:** أدوات لتخطيط الطوارئ وإدارة الأزمات، مثل نظم إدارة الأزمات (CMS) وخرائط الطوارئ والتقارير التنفيذية.
4. **الموارد البشرية:** تجهيزات لإدارة الموارد البشرية في حالات الطوارئ، مثل التدريب على الإسعافات الأولية والسلامة.
5. **الأمن والحماية:** تجهيزات لضمان الأمن والحماية، مثل أنظمة المراقبة، وأنظمة الوصول، والتحقق من الهوية.
6. **اللوجستيات والإمدادات:** تجهيزات لإدارة اللوجستيات والإمدادات في حالات الطوارئ، مثل تخزين الطوارئ، والنقل، والتوزيع.
7. **الإعلام والتواصل العام:** تجهيزات لإدارة الإعلام والتواصل العام في حالات الطوارئ، مثل خطط الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.
8. **التقييم والتعلم:** أدوات لتقييم أداء الاستجابة والتعلم من الأزمات السابقة، مثل عمليات التقييم والتقارير اللاحقة.

تلك التجهيزات تساعد في تحسين استجابتك للأزمات وضمان تأهب فعال وفعالية في التعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجهها المؤسسات والمنظمات.

التقارير الخاصة لتقويم أساليب مواجهة الأزمات

تتطلب عملية إدارة الأزمات والتعامل معها سواء في مرحلة قبل أو اثناء أو بعد الأزمة إعداد وكتابة التقارير والمذكرات.

وذلك من أجل الوقوف على أبعادها وما اتخذ فيها من إجراءات وقرارات ... للاستفادة من تجربة مواجهة الأزمة والتعامل معها. ومن ثم يلجأ القادة والمديرون إلى رفع التقارير الخاصة بالمشكلة أو الأزمة إلى المستويات العليا للاستفادة منها في إعداد الخطط المستقبلية للتعامل مع الأزمات واتخاذ القرارات بصدها.

ولا يخفى على أحد أن مهارة إعداد التقارير والمذكرات يترتب على اتخاذ العديد من

الإجراءات والقرارات الرشيدة التي تؤدي إلى سد الثغرات وتلافي نقاط الضعف في جوانب الإدارة وبما ينعكس على كفاءة وفعالية الإدارة وحسن أدائها

مفهوم التقرير

عرض لفظي عادة ما يكون مكتوبا و أحيانا قد يكون شفويا لظروف أو أحداث أو أحوال معينة أو عرض لنتائج بحث أو دراسة لمشكلة أو أزمة محددة والمقترحات التي قد تؤدي إلى حل هذه المشكلة

أهمية التقارير بالنسبة للإدارة بصفة خاصة

1. زيادة كفاءة عملية التخطيط.

2. اتخاذ القرارات المهمة.

3. تسهيل عملية التنسيق بين الإدارات وبين الموظفين.

4. تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الأخطاء والانحرافات وعلاجها قبل أن تستفحل.

5. التعرف على وجهات نظر وأراء العاملين ومشكلات التطبيق.

وعلى العموم:

فإن التقارير سواء كانت مكتوبة أو شفوية تعتبر على جانب كبير من الأهمية بالنسبة للمديرين فإذا أحسن إعدادها وصياغتها يمكن أن تحقق نتائج طيبة كوسيلة فعالة لتحقيق الاتصالات داخل المنظمة

خطوات إعداد التقارير:

الخطوة الأولى : تحديد الغرض من التقرير والشخص أو الجهة الموجه لها التقرير .

الخطوة الثانية : جمع وتسجيل البيانات والمعلومات اللازمة . لإعداد التقرير ويتم جمع تلك البيانات والمعلومات من نوعين من المصادر هي:

المصادر الأولية : عن طريق الاستقصاءات والمقابلات الشخصية والاختبارات ..إلخ.

المصادر الثانوية : عن طريق الكتب والمجلات والسجلات والدوريات وغيرها من البيانات المنشورة.

الخطوة الثالثة : تصنيف البيانات والمعلومات وتحليلها.

بعد أن يتم جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع أو المشكلة أو الازمة التي يقوم بدراستها للباحث يتم تصنيف هذه البيانات والمعلومات وتحليلها لإلقاء مزيد من الضوء عليها.

فمثلا قد يجمع الباحث معلومات وبيانات كثيرة عن أسباب انخفاض كفاءة أداء بعض العاملين

ولكن بدون تصنيف لهذه المعلومات تصبح لا معنى لها فيجب أن يتم التصنيف على اسس معينة مثل مجموعة البيانات المتصلة بالعمال أنفسهم , ومجموعة البيانات المتصلة بظروف العمل المادية المحيطة , ومجموعة البيانات المتصلة بالظروف المعنوية وهكذا.

الخطوة الرابعة : تنسيق المعلومات والبيانات وتنظيمها تمهيدا لعرضها في تقرير ليستفيد من قراءته من يعينهم هذا التقرير.

الخطوة الخامسة : صياغة التقرير بشكل دقيق وواضح باستخدام اللغة التي تناسب إمكانات وقدرات القارئ له.

الخطوة السادسة : كتابة التقرير في صورته النهائية:- وهنا يجب ملاحظة أن كتابة التقرير في صورته النهائية ليست بالعملية السهلة أو البسيطة إذ يتطلب الأمر القيام بالتأليف وإعادة التنظيم والحذف وعرض التقرير على بعض ذوي الخبرة والرأي إذا لزم الأمر للحصول على توجيهاتهم قبل وضعه في صورته النهائية.

انواع التقارير:

من الملاحظ في الأونة الاخيرة زيادة عدد التقارير المتداولة زيادة كبيرة وتعددت أهدافها ويكون من المناسب تصنيفها إلى انواعها المختلفة كالآتي:

أ – تقسيم التقارير على اساس الموضوع:

–تقارير إخبارية – تقارير مالية – تقارير إدارية – تقارير إحصائية – تقارير تفسيرية –تقارير تحليلية (أو تقارير للبحث والفحص)

لاحظ : أن التقسيم السابق هو فقط بغرض تسهيل المناقشة والدراسة لأن في الواقع العملي يوجد بعض التداخل بين هذه الأنواع فقد يكون التقرير إحصائيا ولكنه ينتهي بتفسيرات للأرقام الواردة فيه.

ب – تقسيم التقارير حسب درجة شكليتها:

–تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات والرسميات (مثل بحوث الماجستير والدكتوراه والتقارير التي ترفع إلى المستويات الإدارية العليا).

–تقارير غير رسمية أو غير شكلية (عادة ما تكون صغيرة في شكل مذكرات).

ج – تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج بها:

–تقارير شفوية : مثل التقرير الشفهي الذي يقدمه رئيس القسم إلى مدير الإدارة عن سير العمل.

–تقارير مكتوبة : وهي الصورة الغالبة في التقارير.

د – تقسيم التقارير حسب وقت تقديمها:

–تقارير دورية (سنوية , نصف سنوية , شهرية .. إلخ).

تقارير غير دورية (ليس لها وقت معين ولكنها تقدم وقت الحاجة أو وقت الضرورة).

هـ – تقسيم التقرير حسب الجهة الموجهة إليها:

–تقارير موجهة للداخل (لا تتعدى حدود الجهة لأنها تتصل بأمور داخلية لاتهم أحدا في الخارج).

–تقارير موجهة للخارج (توضع في الداخل بغرض أن يطلع عليها أو يقرأها أفراد خارج الجهة مثل التقارير التي ترسل من بعض الوحدات إلى المسؤولين في الوزارة).

خصائص التقرير في مجال إدارة الازمات:

ومن أهم البنود التي يجب أن تشتمل عليها هذه التقارير ما يلي:

1. بيان أوجه القصور التي حدثت في المواجهة السابقة مع الأزمة.

2. بيان أوجه النقص الواجب استكمالها في الاستعدادات القادمة للمواجهة مثل:

أ – مدى توافر مهمات الصيانة الدورية.

ب – البرامج التدريبية اللازمة لرفع مهارات الفريق الأزموي.

ج – الاحتياج البشري وأساليب المتابعة المستمرة.

3. بيان الإجراءات الوقائية الواجب اتباعها مستقبلا لمنع حدوث مثل هذه الأزمات.

أخيرا .. تذكر ما يلي:

كثيرا ما يضيق وقت القادة عن الاطلاع على التقارير التي تصل إليهم وهنا تظهر أهمية

تلخيصها. التقارير الدورية تعطي صورة لما يجري من عمل أو نشاط داخل جهة أو إدارة أو

قسم معين خلال فترة محددة. التقارير ذات القيمة الخاصة والتي تتعلق بمشكلات جوهرية أو

بسياسات المنظمة يجب الاحتفاظ بها للرجوع إليها عند اللزوم. التقارير الإحصائية والمالية

يجب الاحتفاظ بها لفترة طويلة لأن الربط بين ما جاء بها – القديم منها والحديث – قد يكون له

دلالة معينة بالنسبة للمسؤولين.

لزيادة القيمة العملية للتقارير يجب أن تعد هذه التقارير عندما يكون هناك حاجة حقيقية لها.

يجب أن تصل التقارير فقط إلى الأشخاص الذين يعينهم أمر الاطلاع على ما جاء بها. هناك فرق بين التقارير كبيرة الحجم والمذكرات فالأخيرة تمثل نوعاً من التقارير صغيرة الحجم. يجب مراعاة الجانب الشكلية بالإضافة إلى الجوانب الموضوعية عند كتابة التقارير.

أساليب ومهارة مواجهة ضغوط الازمة

مواجهة ضغوط الأزمة تتطلب مجموعة من الأساليب والمهارات التي يمكن أن تساعد في التعامل مع الوضع بشكل فعال. إليك بعض النصائح والمهارات المفيدة:

1. الهدوء والتفكير الواعي: تجنب الاندفاع والردود العاطفية، وحاول التفكير بوضوح وتقييم الوضع بشكل منطقي.
2. إدارة الوقت والأولويات: قم بتحديد الأولويات وتخصيص الوقت والجهد للمهام الأكثر أهمية والتي يجب إنجازها على الفور.
3. الاتصال الفعال: تواصل بوضوح وصدق مع الأشخاص المعنيين للحصول على المساعدة وتقديم الدعم الذي قد تحتاجه.
4. التفكير الإبداعي وحل المشكلات: كن مفتوحاً لأفكار جديدة واستخدام مهاراتك في حل المشكلات للخروج من الأزمة بطريقة مبتكرة.
5. العناية بالصحة النفسية: احرص على الراحة النفسية والجسدية، ومارس الرياضة واعتمد تقنيات الاسترخاء مثل التأمل والتنفس العميق.
6. التعلم والتكيف: كل أزمة تحمل دروساً، فاستفد من التجارب السابقة وضع خطط للتكيف مع المستقبل.
7. التعاون والعمل الجماعي: بمشاركة المسؤوليات وتقاسم الأعباء، يمكن تخفيف الضغط وتحقيق نتائج أفضل.
8. المرونة والصمود: اعتنق المرونة في التعامل مع التغيرات، وابق قوياً في مواجهة التحديات.
9. الاحتفاظ بالتوازن: حافظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وامنح نفسك الوقت الكافي للاسترخاء والاستجمام.
10. التقبل والمرونة العقلية: قبل الأمور التي لا يمكن تغييرها وحاول التأقلم معها بدلاً من مقاومتها.

خطة عمل مستقبلية لمواجهة الازمه وكيفية التغلب عليها

لوضع خطة عمل مستقبلية لمواجهة الأزمات الصحية والتغلب عليها، يمكن اتباع الخطوات التالية:

1. تقييم الوضع الحالي:

- تحديد التهديدات الصحية المحتملة: استنادًا إلى الأزمات السابقة والتوجهات العالمية، تحديد أنواع الأزمات الصحية التي قد تؤثر على منطقتك أو مؤسستك.
- تقييم الموارد الحالية: تقييم البنية التحتية الصحية المتاحة، بما في ذلك المستشفيات والعتاد الطبي والكوادر الطبية.

2. وضع استراتيجية للتعامل مع الأزمات:

- تطوير خطط الطوارئ: وضع خطط مفصلة للتعامل مع سيناريوهات محتملة، مثل تفشي الأمراض المعدية أو الكوارث الطبيعية.
- تحديث البروتوكولات والسياسات: ضمان توافر وتحديث البروتوكولات الطبية والسياسات الصحية للتعامل مع الأزمات الصحية.

3. تعزيز القدرات الصحية:

- تدريب الكوادر الطبية: تقديم التدريب المستمر للأطباء والمرضى والفنيين الطبيين على التعامل مع حالات الطوارئ الصحية.
- زيادة الإمدادات الطبية: تعزيز مخزون الأدوية والمعدات الطبية الحيوية والوقائية كجزء من الاستعداد للأزمات.

4. تعزيز الاتصالات والتواصل:

- التواصل مع الجمهور: تطوير استراتيجيات للتواصل الفعال مع الجمهور حول التعليمات الصحية والسلامة خلال الأزمات.

- التعامل مع وسائل الإعلام: توفير معلومات دقيقة وموثوقة لوسائل الإعلام لضمان انتشار معلومات صحيحة ومفيدة.

5. التقييم والتحسين المستمر:

- مراجعة وتقييم الخطط بانتظام: إجراء تقييم دوري للخطط والاستجابة للأزمات، وإجراء التعديلات الضرورية بناءً على التجارب السابقة.
- الابتكار والتحسين المستمر: تعزيز الخطط باستخدام أحدث التقنيات والأساليب لتحسين قدرات التعامل مع الأزمات.

6. التعاون والشراكة:

- التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات الدولية: إقامة شراكات استراتيجية لدعم التبادل الفعال للمعلومات والموارد أثناء الأزمات.

بتبني هذه الخطوات ووضع خطة عمل مستقبلية متكاملة، يمكن للأفراد والمؤسسات تعزيز استعدادهم لمواجهة الأزمات الصحية وتقليل الأثر السلبي المحتمل لهذه الأزمات على المجتمع والاقتصاد.