

دورة إدارة المخاطر والأزمات

الوحدة الأولى: إدارة المخاطر

يحيط ببيئات العمل على اختلافها العديد من المخاطر التي يمكن أن تكون سبباً في مشاكل كبيرة للعاملين وصحتهم، وتؤثر بصورة مباشرة على إمكانية الاستفادة من الوقت والمكان والمجهود لإنتاج العمل وتحقيق الأهداف، ولذلك كان لا بد من تأسيس منظمة أو إجراءات تعمل على تقييم هذه المخاطر ووضع الأساليب المختلفة لتقليلها والحد منها وبناء على ذلك ظهر مفهوم إدارة المخاطر. يتعرض العاملون في مختلف القطاعات إلى مخاطر عديدة أثناء تأدية مهامهم الوظيفية خاصة في الوظائف التي تتطلب التعامل مع مواد خطيرة كمسببات الأمراض في القطاع الطبي أو مواد كيميائية كما في المصانع، أو قد يحمل مكان العمل خطورة كما هو الحال في المواقع الإنشائية، وعلى ذلك لا بد من التأكد من مدة خطورة البيئة ومحاولة توفير بيئة أفضل وأكثر أماناً، الأمر الذي تعنى فيه إدارة المخاطر.

هل سبق أن واجهت مخاطر أثناء عملك أو تعرضت لمشكلة مؤذية في بيئة العمل؟ هذا ما يعرف بالخطر أو الخطورة في مكان العمل الأمر الذي تسعى الشركات إلى تقليله بأسس منظمة وإبعاد ضرره بشكل دائم فيما يعرف بمفهوم إدارة المخاطر.

لا يمكن أن تتم معالجة المخاطر بطريقة عشوائية، فللمخاطر تبعات قد تؤدي إلى أضرار جسيمة، لذلك كان لا بد من وضع طرق وخطوات تتبع عند حدوث الخطر أو احتمال حدوثه للتقليل من الضرر الناجم عنه فيما يعرف بإدارة المخاطر، والتي تعنى بإدارة المشاكل أو الأضرار المحتملة نتيجة لحدوث مسبب ما، وفي هذا المقرر سيتم توضيح كل ما يتعلق بإدارة المخاطر. تعد إدارة المخاطر من أهم العلوم التي تدرس حالياً والتي يتم الاهتمام بها بشكل خاص لأهميتها في تقليل الضرر والتكاليف في الأماكن المختلفة بدءاً من المنازل وحتى أماكن العمل أو الاستجمام، وفي هذا المقال سيتم توضيح مفهوم إدارة المخاطر وأثره على المؤسسات والعمل.

إن استمرارية العمل وإنجازه ترتبط بالعديد من العوامل البيئية المحيطة بالعمل، فلا يمكن أن يستمر العمل في بيئة غير صحية مقلقة للعاملين، ولذلك بزت أهمية إدارة المخاطر بهدف تحسين بيئة العمل وجعلها أكثر ملائمة لتوفير المساحة الضرورية لتحقيق أهداف الشركة والمؤسسات.

إن كنت تبحث عن علم جديد لتدرسه أو اختصاص ملائم لوظيفة جديدة، فإن إدارة المخاطر خير ممتاز، فقد باتت عنصراً أساسياً في العديد من القطاعات مما جعله من المجالات والتخصصات المطلوبة في الأسواق، وهذا المقال يشرح عن طريقة الحصول على شهادة وتعلم كل ما يتعلق بإدارة المخاطر.

تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق بيئة ملائمة ومناسبة للعمل أملة بذلك رفع الإنتاج وزيادة الأرباح، لذلك تهتم الشركات بالتحقق من عدم وجود أي خطر في بيئة العمل والتي من شأنها أن تضر الموظفين وتؤذيهم، لذلك تقوم بما يعرف بإدارة المخاطرة للتأكد من عدم وجود أي مخاطر، وتعرف كيف تعالج المخاطر وقت حدوثها بشكل مباشر.



تعريف إدارة المخاطر
إدارة المخاطر أو إدارة المجازفة أو إدارة الخطر: (Risk Management) هي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها.



أهمية إدارة المخاطر
تتجلى أهمية إدارة المخاطر في العديد من النقاط نوضحها فيما يلي:

- توقع المشكلات المُحتملة
- تجنب الأحداث الكارثية
- اتخاذ قرارات أفضل
- بقاء الشركات قادرة على المنافسة
- تحسين أساليب العمل
- وضع ميزانية أفضل

- التأثير الإيجابي على مستوى الشركة
- تساعد إدارة المخاطر بشكل صحيح على تمكين استمرارية الأعمال.
- تستخدمها الشركات لتحديد التهديدات المحتملة والتخطيط للمستقبل في حالة تحقيق هذه التهديدات.
- التأكد من أن الشركة يمكنها الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء والموردين والموظفين.

أنواع المخاطر



تتعدد أنواع المخاطر في السلامة والصحة المهنية، وأكثرها شيوعاً ما يلي:

1- المخاطر الكيميائية في بيئة العمل

العديد من أماكن العمل تلجأ إلى استخدام مختلف المواد الكيميائية، بداية من مواد التنظيف وحتى السوائل المستخدمة في المصنع، والاستخدام الخاطئ لتلك المواد يشكل خطورة على حياة العاملين في مكان العمل.

ومن أبرز المواد الكيميائية الخطرة: الغاز المضغوط، السوائل القابلة للاشتعال، السوائل التفاعلية، الأسبستوس، الكلور، غبار الخشب، المواد السامة، السوائل المستخدمة في الأعمال المعدنية، مبيدات الآفات، السوائل المؤكسدة، عادم الديزل، البيروكسيدات.

وتتمثل الأضرار الناتجة عن سوء استخدام المواد الكيميائية في مكان العمل في المرض أو الإصابة أو الحريق أو تلف الممتلكات.

2- مخاطر العوامل البشرية

مخاطر العوامل البشرية أو المخاطر المُرِيحة، هي المخاطر المتعلقة بالواجبات اليومية للموظفين والتي تؤثر على سلامتهم البدنية، وتنقسم إلى عدة أنواع وهي:

- **الأعمال اليدوية:** الأعمال اليدوية مثل الدفع أو السحب أو الإمساك أو حمل الأشياء، يمكن أن تؤدي إلى وقوع إصابات جسدية في حال عدم إشراف الإدارة عليها للقيام بها بشكل صحيح، لذلك يتعين على الإدارة إخضاع العمال لتدريب إلزامي فيما يتعلق بالإصابات الشائعة في مكان العمل التي تحدث بسبب العمل اليدوي.
- **تغيرات التحول:** المقصود بتلك التغييرات هي التحولات المفاجئة التي تسبب ضغوطًا جسدية وشخصية على الموظفين، مثل النوبات الليلية أو النوبات الطويلة والممتدة.
- **استخدام الأدوات:** قد يشكل استخدام بعض الأدوات في أماكن العمل خطورة على الموظفين في حال عدم توضيح الإدارة تعليمات الاستخدام الصحيح، وقد تكون تلك الأدوات يدوية مثل المطارق أو المناشير، أو آلات مصنع مثل المحركات الكبيرة أو الأحزمة الناقلة، أو آلات معقدة مثل الرافعات الشوكية أو الرافعات.

3- المخاطر الصحية

المخاطر الصحية هي مخاطر مكان العمل التي تلحق أضرارًا بالموظفين إذا أخطأت الإدارة في التعامل معها، ومن أمثلتها: الفيروسات في مكان العمل، العفن، ولمنع تلك المخاطر يتعين على الإدارة إلزام الموظفين باتباع ممارسات النظافة المتكررة.

4- المخاطر الفيزيائية



وهي المخاطر التي يتعرض لها الموظفون بسبب بعض المواد الموجودة في مكان العمل والتي لا تتم إزالتها بطريقة صحيحة، ومن أنواع تلك المخاطر ما يلي:

- **مخاطر درجات الحرارة:** شدة ارتفاع أو شدة انخفاض درجات الحرارة يشكل خطرًا على صحة الموظفين، وتشمل مخاطر الحرارة المرتفعة ضربات الشمس والإرهاق

الحراري، أما مخاطر الحرارة المنخفضة فهي مثل انخفاض حرارة الجسم أو قزمة الصقيع.

- **جودة الهواء:** تؤثر جودة الهواء على صحة العاملين، فإذا لم تتم تنقية مكان العمل من الغبار؛ فقد يؤدي ذلك إلى حدوث إصابة على مدى فترة من الزمن، وقد تنتج تلك الإصابات عن تخزين المواد الكيميائية المخزنة بشكل غير صحيح.
- **الضوضاء:** من المخاطر الصحية الشائعة في مكان العمل، الضوضاء الذي تحدثه المعدات أو المركبات المتحركة في البيئات الصناعية والتصنيعية، وهو ما يؤدي إلى مشكلات في السمع قد تصل إلى فقدانه.

5- المخاطر النفسية-الاجتماعية

المخاطر النفسية والاجتماعية في مكان العمل، هي المخاطر التي تؤدي حدوث أضرار عقلية وعاطفية للموظفين، ومن أنواع تلك المخاطر ما يلي:

- **الإجهاد:** قد يُصاب الموظفون بالإجهاد نتيجة سوء الإدارة أو الإبلاغ عن التوقعات بصورة خاطئة أو تقلب أعباء العمل.
- **التنمر أو العنف:** يشير التنمر أو العنف إلى تعرض الموظفين والعاملين للاعتداء أو الإهانة في مكان العمل، وهو ما يؤثر بالسلب على صحتهم النفسية.

6- مخاطر السلامة

مخاطر السلامة هي المخاطر التي تنطوي على بيئة مكان العمل نفسها، مثل ظروف البيئة التي يعمل بها الموظفون أو عناصر مبنى العمل، وتتمثل عناصر مكان العمل التي تؤدي إلى مخاطر السلامة فيما يلي:

- **المركبات أو الآلات:** التشغيل الخاطئ للمركبات أو الآلات في مكان العمل يشكل خطورة على حياة العاملين، لذلك لا بد من إخضاع جميع المشغلين للتدريب المناسب على المركبات والالتزام بالمبادئ التوجيهية المتعلقة بتشغيل.
- **الملاحظة في مكان العمل:** يواجه الموظفون مخاطر بسبب بيئة عملهم، فقد يتعرضوا لإصابات بسبب السلالمة أو المداخل أو المساحات الضيقة أو الطقس.

7- المخاطر البيولوجية

تنشأ المخاطر البيولوجية من العوامل التي تنقل الأمراض إلى الإنسان، نتيجة عدم نظافة أماكن العمل، ومن أمثلتها البكتيريا المسؤولة عن السل والالتهاب الرئوي، بالإضافة إلى العديد من الأمراض الأخرى المنقولة بالماء مثل التيفوئيد والكوليرا، والديدان الطفيلية الناتجة عن التخلص من بقايا الطعام بشكل غير صحيح والتي تسبب أمراضاً منهكة في المعدة والجهاز الهضمي.

8- المخاطر التكنولوجية

هي التي تنشأ عن عدم استخدام الوسائل التكنولوجية في مكان العمل بشكل صحيح، أو نتيجة لتأثيرات خطر طبيعي أو حادث أو حادث من صنع الإنسان. ومن أمثلة المخاطر التكنولوجية في مكان العمل: التلوث الصناعي، والإشعاع النووي، والنفائات السامة، والانسكابات الكيميائية، والحرائق، وانفجارات المصانع، وحوادث النقل.

9- المخاطر الطبيعية في بيئة العمل

المخاطر الطبيعية في بيئة العمل هي المخاطر البيئية التي يتعرض لها العمال الذين يعملون في مناطق بعيدة، وتشكل خطرًا جسيمًا على حياتهم وتتسبب في إصابتهم بإصابات خطيرة. ومن أمثلة المخاطر الطبيعية الزلازل والأعاصير والفيضانات وأمواج تسونامي والانهيارات الثلجية.

آليات عملية إدارة المخاطر

لا بد من تطبيق شروط الأمن والسلامة في بيئة العمل لأجل تقليل الحوادث والإصابات أثناء العمل وزيادة الإنتاجية إلى أقصى حد، وتشمل تلك الشروط ما يلي:



1- اتباع قواعد الملابس

يجب أن يكون لكل مكان عمل قواعد للملابس التي يرتديها الموظفين فيه، فبعض الأماكن تحظر ارتداء المجوهرات أو الأحذية المفتوحة، وتشتترط ارتداء أحذية وأكمام طويلة وسراويل محددة، للوقاية من حوادث مكان العمل.

2- ارتداء معدات الأمان

وهي المعدات التي يجب على الموظفين والعاملين في المختبرات وحول الآلات ومواقع البناء ارتدائها، لحمايتهم من المواد الخطرة.

3- الحفاظ على النظافة الشخصية

يتعين على الموظفين الحفاظ على نظافتهم الشخصية للمساعدة في الوقاية من المرض في العمل والتقليل من المخاطر.

4- تحمل مسؤولية السلامة الشخصية

لا بد من اتباع الموظفين إجراءات السلامة في مكان العمل، أي تحملهم مسؤولية سلامتهم فيه، للحد من الإهمال ووقوع الحوادث في أثناء العمل.

5- الحفاظ على نظافة مكان العمل

على كل موظف الحفاظ على نظافة مكتبه ومساحة عمله الخاصة، من أجل تعزيز السلامة في مكان العمل.

6- اتباع إجراءات العمل

يجب اتباع الموظفين إجراءات العمل التي تضعها الشركة، للمساعدة في الامتثال لبروتوكولات السلامة وأفضل الممارسات.

7- تعلم كيفية التصرف في حالات الطوارئ

من الضروري أن تضع الشركات بروتوكولات الطوارئ، حتى يتعلم كل موظف كيف يتصرف في حالات الطوارئ مثل الحرائق، أو عند وقوع كارثة طبيعية مثل الإعصار.

8- الإبلاغ عن الحوادث في حالة وقوعها

في حال وقوع أي حادث؛ على الموظفين إبلاغ المديرين بها، مع اتباع الإجراءات اللازمة التي تحد من وقوع المزيد من الحوادث أو تعرض المزيد للأذى، إضافة إلى ضرورة معرفة الشركة الأسباب المحتملة للحدث لمنع حدوثه مرة أخرى.

9- الإبلاغ عن الظروف غير الآمنة

لا بد من الإبلاغ عن الممارسات أو الحالات غير الآمنة في العمل فور ملاحظتها، حتى تستطيع الإدارة معالجة الموقف وإجراء تصحيحات لمنع وقوع حادث.

10- البقاء في منطقة العمل

يجب على كل موظف وعامل الحفاظ على البقاء في منطقة العمل المخصصة له، حتى يستطيع فهم قواعد السلوك الخاصة بها.

11- إبقاء المخارج خالية

يجب أن تكون جميع ممرات الشركة خالية، تحسباً لوقوع أي حادث طارئ، وبالتالي يستطيع الموظفون مغادرة الغرفة أو المبنى بأمان وسرعة.

12- استخدام علامات التحذير

من الضروري وضع العلامات التحذيرية في بعض أماكن العمل، مثل علامات الأرضية الرطبة التي تمنع الانزلاق، أو علامات عند استخدام معدات مثل الرافعات الشوكية.

الإطار العام لمشروع إدارة المخاطر

إطار إدارة المخاطر (RMF) عبارة عن مجموعة من العمليات والإجراءات والأدوات المستخدمة لإدارة المخاطر داخل المؤسسة، وهي تركز على مساعدة المؤسسات في تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر المرتبطة بعملياتها. يمكن إطار العمل المؤسسات من اتخاذ قرارات مستنيرة حول أفضل طريقة لإدارة المخاطر.

مكونات إطار عمل إدارة المخاطر



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.

4- طرق لتحليل المخاطر:

هناك أربع طرق رئيسية لتحليل المخاطر:

- تحليل القوس - تم استخدام نهج التحليل الكمي للمخاطر لاكتشاف أصول وعواقب جميع مخاطر المشروع التي يمكن تصورها. يجب على فريق إدارة المشروع أولاً تحديد المخاطر التي قد تؤثر على المشروع ثم النظر في الأسباب والتشعبات ، والأهم

- من ذلك ، استراتيجية التخفيف من المخاطر بالنسبة لهم. إنها أداة متعددة الاستخدامات يمكن استخدامها في أي قطاع.
- مصفوفة تحليل المخاطر - تصنف مصفوفة تحليل المخاطر وفقاً لأهميتها ، مع وجود المخاطر الأكثر خطورة على رأس القائمة. هدفها الرئيسي هو مساعدة صانعي القرار في تصنيف المخاطر وتطوير استراتيجية إدارة المخاطر التي تتضمن الموارد والأساليب المناسبة للتعامل مع التهديدات. يتم تحديد المستوى النسبي لاحتمالية الخطر باستخدام المخاطر النوعية بدلاً من المخاطر الإحصائية .
 - سجل المخاطر -يعد سجل المخاطر أداة مهمة لإدارة المشروع لتسجيل مخاطر المشروع. إنه مستند يسرد جميع المخاطر المحتملة التي قد تحدث خلال مرحلة تنفيذ المشروع ، بالإضافة إلى المعلومات الهامة عنها. الغرض منه هو استخدامه كمدخل في خطة إدارة المخاطر ، والتي تناقش من المسؤول عن هذه المخاطر ، وكيف سيتم مراقبتها ، وما هي خطة رد الفعل في حالة حدوثها.
 - تحليل سويفت -الغرض من طريقة SWIFT هو تحديد وتقييم المخاطر المحتملة الناتجة عن التعديلات على خطة المشروع. يجب أن يأتي أعضاء الفريق بأي مخاوف "ماذا لو" يمكنهم اكتشاف جميع المخاطر المحتملة التي قد تحدث.

الخلاصة:

يعد تحليل المخاطر خطوة حاسمة في عملية صنع القرار. من خلال فهم وتقييم المخاطر المرتبطة بخيار معين ، يمكننا اتخاذ قرارات أكثر استنارة والتي من المحتمل أن يكون لها نتيجة إيجابية. توفر التقنيات والأساليب التي نظرنا إليها في هذا المنشور خارطة طريق لإجراء تحليل فعال للمخاطر. سواء كنت تتخذ قرارات عمل مهمة أو تحاول ببساطة معرفة الخيار الأفضل لعائلتك ، فإن استخدام تحليل المخاطر سيساعدك على الشعور بمزيد من الثقة في اختياراتك.

ورشة تطبيقية لتحليل المخاطر

قطاع الغذاء يشارك بورشة عمل " تحليل المخاطر " المنعقدة حالياً في مدينة أبو ظبي

2009-05-11



بدأت فعاليات ورشة عمل " تحليل المخاطر " في مدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة التي يشارك في تنظيمها الهيئة العامة للغذاء والدواء والأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي وجهاز أبو ظبي للرقابة الغذائية خلال الفترة من 16-17/5/1430 هـ الموافق 11-12/5/2009 م .

ويشارك في هذه الورشة علاوة على لجنة سلامة الأغذية لدول مجلس التعاون مجموعة من المختصين في مجال سلامة الأغذية من دول مجلس التعاون الخليجي كما دُعي إليها نخبة من الخبراء العالميين في مجال تحليل المخاطر الغذائية بالإضافة لممثلين من قبل قطاع الغذاء بالهيئة .

وتهدف ورشة العمل لمناقشة أهمية نظام تحليل المخاطر ومكوناته ومدى الحاجة لإنشاء مركز خليجي لتحليل المخاطر الغذائية والعوامل التي تساعد على إنجاحه والفوائد التي يحققها لدول مجلس التعاون الخليجي في ظل توجهها لتوحيد الجهود في مجال الرقابة على الأغذية بما يحقق سلامة الأغذية المتداولة بها وماله من أثر على حماية الصحة العامة.

سيتم عقد ورشة تدريبية للتفريق بين مفهوم المشكلة والحادث والكارثة والمصيبة



تعريف المشكلة

إن المشكلة تعرف بوجود تعارض بين رغباتنا وتوقعاتنا مع الواقع الذي نعيش فيه ويمكن أن نستطيع التغلب على هذه المشكلة عن طريق خطط بديلة، فتكمن المشكلة في وجود الاختلاف بين ما نرغب به وبين الواقع، أو هي أمر يسير بطريقة غير معتادة أو بشكل لا نألفه، فممکن أن تكون المشكلات على صعيد الدولة كثيرة مثل البطالة.

وتتجلى المشكلة على صعيد المؤسسة بظهور منافس في السوق لديه مؤهلات تجعله متفوق على هذه المؤسسة وغيرها من المشكلات الأخرى، ويمكن أن نضرب مثال مشكلات التأخر الدراسي على صعيد الأسرة، فنجد أن المشكلات كثيرة وتكون في جميع الأصعدة ويجب أن يتم التعامل مع المشاكل بجدية ومعرفة الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه المشاكل والبحث عن حلول لها أو الوصول إلى بدائل تعالج بشكل مباشر الأسباب التي أدت إلى المشكلة.

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.

خصائص الأزمة

لقد تم وضع بعض سمات وخصائص الأزمة حسب أبعادها وبعد معرفة مفهومها وتتجلى خصائصها في:

- الأزمة تؤثر تأثيراً سلبياً على الكيان الإداري والمالي للمؤسسات.
- تعمل على نشر حالة من عدم الاستقرار بالإضافة على العجز على التعامل مع الأوضاع التي تكون نتائج الأزمة.
- تصيب الأزمة متخذ القرار بفقدان الثقة وبالتالي يؤدي إلى تصعيد حالة الخوف الذاتي عنده، ويصاب بالشك والحيرة لدرجة أنها تصل إلى الشلل التام بالإضافة إلى الشعور بعدم الانتماء.
- عدم قدرة الكيان الإداري اتخاذ موقف مواجه للأزمة وسرعة في اتخاذ القرار، وبالتالي لن يستطيع أن يتحمل الموقف الأزموي لفترة طويلة من الزمن

تعريف الكارثة

فهي حدث مخيف يصيب المجتمع بأكمله حيث أن هذا الحدث يسبب دماراً كبيراً بالإضافة إلى المعاناة العميقة، فتؤدي الكارثة إلى خلق الارتباك والعجز والخلل في آلية وسرعة الإعداد للمواجهة، مما يؤدي إلى تضارب في الأدوار على صعيد جميع المستويات المختلفة بالإضافة إلى أنها تعم الفوضى في الأداء.

الكارثة هي المصيبة التي ينتج عنها خسائر مادية وبشرية ضخمة، وإن الكارثة ليس لها مقدمات ولكن تكون نتائجها ضخمة، بالإضافة إلى أن لا يمكن توقعها خلال فترة قصيرة، وكما أسلفنا سابقاً بأنها تسبب خسائر بشرية وبيئية بالإضافة إلى الخسائر المادية وتكون على نطاق واسع، ويمكن أن يتم الحد من تأثير الكوارث عن طريق اعتماد استراتيجيات مناسبة للتخفيف من تأثيرها ويمكن أن يكون عن طريق:

- وضع خطط ليتم الإنذار المبكر للحد من الكوارث.
- القيام بتدريبات الإسعافات الأولية.
- العمل على تقييم الأضرار، بالإضافة إلى تقييم إدارة عمليات الإغاثة.
- العمل على تأمين المأوى اللازم وتقديم كل التسهيلات الممكنة للمتضررين الذي ينتمون إلى المجتمع المحلي.

خصائص الكارثة

إن من خلال التعرف على مفهوم الكارثة والفروقات بينها وبين الأزمة وكما أسلفنا سابقاً أن الكارثة هي الأوسع نطاقاً من الأزمة والمشكلة فهنا سنتطرق إلى خصائصها التي تتمثل بـ:

- الكارثة تمثل نقطة تحول جوهرية في الأحداث التي تكون متتابعة ومتسارعة.
- تسبب صدمة وتوتر عالي في فعاليات المجتمع بالإضافة إلى السلطات، مما يؤدي إلى الصعوبة في إيجاد فرص تبني بحيث أن تكون سريعة لمجابهتها.
- تحتوي الكارثة على نسبة ضغط نفسي مرتفع ونقص في المعلومات مما يؤدي إلى خلق تشكك في قدرة المجتمعات والجهات الرسمية لإيجاد بدائل مطروحة.
- إن القدرة على احتواء الكارثة يقتضي تغييراً فعالاً وأن يكون تغيير جذري ويكون مستمر ومتجدد في أساليب وأدوات جمع المعلومات بالإضافة إلى تبويبها واستقراء النتائج.

الفرق بين الأزمة والمشكلة

نجد أن الأزمة والمشكلة متلازمتان حيث أن الأزمة هي تطور للمشكلة بحيث أنه إذا لم يتم التعامل مع المشكلة بشكل جدي فإنها ستتطور وتتحوّل إلى أزمة ومن هنا نستنتج أن:

- الأزمة هي موقف يهدد تهديداً مباشراً وخطيراً للمصالح الأساسية والأهداف المتعلقة بالدولة والمؤسسة والأسرة، أما المشكلة فهي أمر يصبح بشكل مفاجئ ويكون غير مألوف.
 - الأزمة لا تتحوّل إلى مشكلة ولكن المشكلة تتحوّل إلى أزمة إذا لم يتم معالجتها وحلها.
 - إن البطالة تعتبر مشكلة على صعيد الدولة بينما ارتفاع معدلات الجريمة في المجتمع والسرقة بالإضافة إلى تعاطي المخدرات فهي أزمة تهدد أمن الدولة.
 - يتم التعامل مع الأزمة عن طريق الاعتراف بها و أن يتم السيطرة عليها عن طريق تحليل الموقف بالإضافة إلى التعامل الفعال مع كل الأطراف المؤثرة، أما المشكلة فيتم حلها عن طريق معرفة أسبابها ووجود حلول سريعة لها.
- وهنا نستنتج أن المشكلة إذا تُركت تتحوّل إلى أزمة، والأزمة إذا لم يتم التعامل معها بخطط مدروسة وبشكل مباشر فهي تتحوّل إلى كارثة.

فائدة الأزمة والكارثة

ونجد أن للكارثة والأزمة لهما أسلوب إدارة واحد وتعني الاستعداد للأمر التي قد لا تحدث والقدرة على التعامل مع الأمور التي حدثت، وهنا يجدر بنا التطرق إلى سير الأحداث السياسية والأزمات التي تعرضت لها الشعوب والمجتمعات سواء على صعيد الهدم أو على صعيد البناء، وهنا نلتمس بأن للأزمة دور بشكل عام تقودنا إلى حقيقة مفادها أن المجتمعات قد اعتمدت على الهرم القيادي الذي يتألف من فرق خاصة وكفاءة عالية من التعامل مع الأزمات التي غدت أصلب عوداً و تملك القدرة على الاستمرار أكثر من الشعوب التي انتهجت أسلوباً مختلفاً والذي تمثل بالتصدي المرتجل وقام بالتعامل مع

الأزمات بطرق غير مدروسة مما أدى ذلك إلى ضعفها وبالتالي إلى تفككها، فالأزمات ظاهرة تعمل على مرافقة الشعوب والأمم في المراحل التي يمر بها وخاصة مراحل النشوء والارتقاء والانحدار.

فلاحظ أن في طيات الأحداث التاريخية نجد أن بين كل مرحلة قديمة ومرحلة جديدة يوجد أزمة، حيث أنها تعمل على تحريك الأذهان بالإضافة إلى أنها تحفز الإبداع وتطرق سبل النشوء والابتكار، وقد نشأت أفكار حيث أنها تهدف إلى دراسة وتحليل الأزمة لإيجاد حل لها والخروج منها بأقل الخسائر

تعريف الحادث :

هو وقوع الخطر المؤمن ضده مثل تصادم سيارتين وفي هذا النوع من الحوادث تنظر إدارة المطالبات إلى عدد الحوادث وتكرارها ويشكل التكرار هاجسا لشركات التأمين

Frequency of loss

الحادث الجسيم هو حادث يكون الضرر فيه كبيراً كحادث تصادم قطارين أو طائرتين حيث تكون الخسائر البشرية والمادية كبيرة وجسيمة وهنا تهتم الشركة وتكون أيضاً في مواجهة مخاطر تسبب الحوادث الجسيمة في خسائر كبيرة

تعريف الكوارث

الكوارث هي اضطرابات خطيرة في عمل المجتمع تتجاوز قدرته على التكيف باستخدام موارده الخاصة. يمكن أن تحدث الكوارث بسبب الأخطار الطبيعية، والتكنولوجية، وتلك التي من صنع الإنسان، فضلاً عن العوامل المختلفة التي تؤثر على ضعف المجتمع وتعرضه للخطر

كالعواصف والزلازل والفيضانات من الوارد أن تكون متضمنة لأخطار مؤمنة وعادة ما تكون هذه الأخطار مؤمنة بموجب عقود إضافية

وعلى كل حال هذا إيجاز ولكن كل من الحادث والحادث الجسيم والأزمة والكارثة تؤثر في أوضاع شركات التأمين والتزاماتها وسياساتها وفرصها في تسويق منتجاتها.

📌 الفرق بين الأزمة والمشكلة والكارثة.

📖 تختلف الأزمة عن المشكلة والكارثة، فبالنسبة للمشكلة فيمكن تعريفها بأنها الفجوة بين ما تطمح الإدارة إلى تحقيقه وما يتم تحقيقه بالفعل، أو الانحراف عن معيار أو مستوى معين أو عن الوضع الحالي في المنظمة.

📖 وتختلف المشكلة عن الأزمة في أنها أي المشكلة لا تحمل تهديدا للمنظمة وأن حلها يمكن أن يستغرق وقتا طويلا، وذلك عكس الأزمة والتي تتطلب إجراءات وخطوات سريعة،

📖 ويمكن أن تتحول المشكلة إلى أزمة إذا ما تطورت وأصبحت تمثل تهديدا لقدرة المنظمة على تحقيق الربح أو البقاء .

✍️ د. / عبد الهادي الزيات.

مفهوم الأزمة والمفاهيم الأخرى

الأزمة	حالة غير متوقعة يكون الأفراد غير مستعدين لها .
المشكلة	حلها يستغرق وقتا طويلا لا تحمل تهديد اتجاه المنظمة يمكن أن تتفاقم في حالة عدم حلها بشكل سريع فتتحول لأزمة.
الكارثة	حالة غير متوقعة. يكون نتيجة لسنن الكونية أي طبيعية أو تكون نتيجة لتصرفات الإنسان هي الأخرى يمكن أن تتطور لأزمة

الوحدة الثانية: إدارة الأزمات

مفهوم الأزمة

يحدد مفهوم الأزمة، من وجهة نظر علم الإدارة، بأنه حالة أو موقف، يتسم بالتهديد الشديد للمصالح والأهداف الجوهرية للمنظمة؛ وكذلك، يتسم بضغط الوقت، أو الضغط الزمني.

أنواع الأزمات



يوجد هناك عدة انواع من الأزمات المختلفة، يمكن تصنيفها وفقاً لعدة أسس اهمها الأسس الآتية:

1- من حيث التكرار:

- أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث مثل: (أزمات المياه في الصيف، الأزمات الاقتصادية، الثقة في الحكومات، أزمة الكهرباء.....)
- أزمات فجائية عشوائية وغير متكررة مثل : (الأمطار العنيفة، الاعاصير، الفيضانات)

2- من حيث العمق

- أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير لا تشكل خطورة وتحدث طفرة بشكل فجائي وتنتهي بسرعة مثل : (الاشاعات)، فهي أزمة بلا جذور تحدث وتختفي دون آثار.
- أزمة عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية التأثير، وهي خطرة ذات طبيعة شديدة القسوة تعتمد على مدى تغلغلها في الكيان الذي تحدث فيه ، وقد تعصف بالكيان الإداري ان لم يتم علاجها بالشكل الصحيح أو عند تركها دون علاج مثل (الفساد الإداري المنتشر في كيانات الدولة).

3- من حيث المظهر

- الأزمة الزاحفة: وهي أزمة تنمو ببطء ولكنه محسوس ولا يملك متخذ القرار وقف زحفها نحو قمة الأزمة وانفجارها مثل (أزمة الديون الخارجية، انبعاثات المصانع).
- الأزمة العنيفة الفجائية : وهي أزمة تحدث فجأة بشكل عنيف وتأخذ طابع التفجير المدوي وخير مثال على ذلك:(أزمات الرهائن، ازمات مكوك الفضاء).

- الأزمة الصريحة العلنية أو المفتوحة: وهي أزمة لها مظاهرها الصريحة العلنية الملموسة بحيث يشعر بها كل اطرافها والمحيطون بها منذ نشأتها وتستمر بشكل علني كبير مثل الأزمات التموينية، النقشب. والأزمات الصريحة هي الاكثر انتشاراً ومسلكها الطبيعي هو الاعلان عنها.

- الأزمة الضمنية أو المستترة : وهي اخطر انواع الأزمات واشدها تدميراً للكيان الإداري فهي أزمة غامضة، في كل شيء ، أي اسبابها، عناصرها، واطرافها والعوامل التي ساعدت على تفاقمها ومن الامثلة عليها: (أزمة الثقة في الجهاز المصرفي وما يترتب عليها من آثار على المودعين والعملاء، الأزمة التي يخلفها المستثمرين الوهميين من ضياع للأموال وخراب للبنى التحتية وتأخير الخدمات.

4- من حيث المدة

- أزمات قصيرة الأمد يتم اخمادها والقضاء عليها في مدة قصيرة.
- أزمات طويلة الأجل وهي التي تستمر معالجتها لمدة طويلة تصل احياناً الى سنوات .

5- من حيث الآثار

- أزمات ذات آثار وخسائر بشرية.
- أزمات ذات آثار وخسائر مادية.
- أزمات ذات وخسائر معنوية.

- أزمات ذات آثار وخسائر ومختلطة.

6- من حيث المستهدف بالاعتداء

- اعتداء على شخصيات .
- اعتداء على ممتلكات.
- اعتداء على البيئة.

7- من حيث القصد

- أزمات عمدية تحببها احدى القوى وتنفذها لتحقيق اهداف معلومة.
- أزمات غير عمدية، وانما نتيجة اهمال وسوء تقدير مثل بعض الكوارث الصناعية.
- أزمات قضاء وقدر لا حيلة للإنسان فيها مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل والأعاصير ، وامواج البحار العاتية.

8- من حيث مستوى المعالجة

- ازمة محلية تتعلق بدولة واحدة أو منشأة داخل الدولة وتتطلب معالجة محلية.
- ازمة اقليمية تتعلق بعدة دول في المنطقة وتتطلب تنسيقاً اقليمياً لمواجهتها.
- أزمة دولية تتعلق بعدة دول اجنبية وتتطلب تنسيقاً وجهوداً دولية لمعالجتها.

9- من حيث طبيعة الحدوث

ازمة بفعل الانسان وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل انساني مثل:

- التهديد بالغزو العسكري.
- عمليات الارهاب كخطف الطائرات والسفن واحتجاز الرهائن والتفجيرات.
- الاضطرابات العامة والفتن المختلفة.
- حوادث تلوث البيئة مثل تسرب الاشعاع أو المواد الكيميائية أو الصناعية الى الهواء والارض والماء.
- الحرائق الكبيرة.

أزمة طبيعية: وهي الأزمة التي لا دخل للنشاط الانساني بحدوثها مثل:

- الزلازل والبراكين والاعاصير.
- الفيضانات وما شابه ذلك.
- الجفاف ونضوب الموارد المائية.

تقييم الأزمات

تقييم المخاطر والأزمات في بيئة العمل هي عملية تقوم بها إدارة المنظمة لمنع الحوادث والحفاظ على بيئة عمل صحية، من خلال تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تسبب ضرراً للموظفين والسيطرة عليها، وتشتمل عملية تقييم المخاطر في بيئة العمل على عدة إجراءات وهي كما يلي:

- **تحديد المخاطر:** عن طريق فحص مكان العمل وتحديد المصادر المحتملة للضرر، مثل المواد الكيميائية أو الآلات والمعدات.
- **تحديد المعرضين للمخاطر:** وهم الموظفين والعمال الذين قد تضرهم مخاطر العمل.
- **تقييم المخاطر:** إذ يتم تقييم كل خطر ثم تقييم احتمالات وشدة الضرر الناجم عنه، وتتحدد الأولويات وفقاً لمستوى المخاطر.
- **تنفيذ تدابير الرقابة:** إذ تضع الإدارة الاستراتيجيات المهمة التي تقضي على المخاطر، أو تقلل منها إلى أدنى حد.
- **الرصد والاستعراض:** إذ تقيم المنظمة مدى فاعلية تدابير الرقابة، مع إجراء تحديثات على هذا التقييم حسب الاقتضاء.

مجموعات الاستراتيجيات الوقائية

يعتبر الأسلوب العلمي هو الأسلوب الأكثر ضماناً للسيطرة على الأزمة. ويمر بمجموعة من الخطوات المتكاملة، والمتراصة، تتمثل في الآتي:

1. تقدير الموقف والدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة

خلال تقدير الموقف، تُحدّد تصرفات القوى، المسببة للأزمة والمضادة لها، ومكونات تلك التصرفات، ومدى ما وصلت إليه من نتائج وردود فعل. ويُحلّل مضمون العلاقات ومكونات القوة، لكلا طرفي الأزمة؛ وتُرتّب العوامل المشتركة، والمؤثرة في الموقف، حسب خطرها.

2. تحليل الموقف والدراسة التحليلية للأزمة

يستهدف تحليل الأزمة استنتاج المصالح الكامنة فيها وأهدافها غير المعلنة، وصولاً إلى مكوناتها، التي يسمح تقسيمها بالتوصل إلى معلومات جديدة عن الموقف، والعوامل المساعدة على إيجاد الأزمة، ومدى تأثير كلٍ منها وتأثيره فيه؛ ثم تحليل أسباب التوتر، على أساس تلك المعلومات، ومرحلة الاستقرار، التي حققتها القوى المضادة للأزمة. فضلاً عن تحليل نقاط القوة والضعف

في الأزمة والقوى المضادة لها؛ والوقوف على طبيعة الخطر، الذي تشكله الأزمة، وأعباء استمرارها، ومدى تأثيرها.

3. التخطيط العلمي والمتكامل، للتعامل مع الأزمة

تعتمد هذه المرحلة على المراحل السابقة، إذ يتيح التحليل الكامل للبيانات المتحصلة كافة، إعداد الخطط والبرامج والقوى، اللازمة لمواجهة الأزمة. وتتطلب خطة المواجهة عدة إجراءات، لتوفير الحماية اللازمة لكل مجالات الأزمة، وترتيب أسبقياتها؛ ما يساعد على تقليل الخسائر ووقف التدهور. كذلك تحديد حجم المساعدات الخارجية المطلوبة ونوعها؛ وإعادة هيكلة الموارد، البشرية والمادية، المتاحة؛ وتحديد المسؤوليات، من خلال إصدار التعليمات اللازمة إلى المشاركين في مواجهة الأزمة، بتنظيم عمليات الاتصال في داخل مجالها وخارجه. ويلي ذلك تأكيد استيعابهم لخطة المواجهة، والتتابع الزمني للمهام، وحشد كل الطاقات، وإمداد فريق المهام بما تتطلبه المواجهة، وتحديد التوقيت الملائم لبدء تنفيذ الخطة.

4. التدخل العقلاني لمعالجة الأزمة

تتضمن معالجة الأزمة مهام أساسية، وأخرى ثانوية وتكميلية. تتمثل الأولى في المواجهة السريعة، والاستيعاب، وتحويل مسار القوى الصانعة للأزمة. بينما تتمثل المهام الثانوية في عمليات تهيئة المسارات، وتقديم التأييد المطلوب إلى الفريق المكلف بالمواجهة، سواء كان تأييداً علنياً مؤثراً أو خفياً، ووفقاً لما تمليه الحالة، وتقتضيه المعالجة. أما المهام التكميلية، فتتمثل في إزالة الآثار الناتجة من عملية المواجهة، ومحاولة إعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه قبل الأزمة.

**المراحل الخمسة للأزمة (الاستكشاف - التحضير - الاحتواء - تقليل الأثر -
النقاهاة - إعادة الأوضاع - التعليم وإعادة التحسين)**



الأزمة تولد ثم تنمو وتتسع ثم تصل لمرحلة التضيق ثم تبدأ في الانحسار والتقلص ثم تختفي .

• **مرحلة الميلاد**

في هذه المرحلة يكون هناك بؤار تلوح في الأفق تنذر بأخطار غير معروفة وغير محددة المعالم وغير واضحة الاتجاه. تتصف هذه المرحلة بغياب المعلومات أو البيانات. ويتوقف مستوى الشعور بهذه الأزمة على خبرة المديرين على ادراك المتغيرات ذات العلاقة والتنبؤ بأوضاع المنظمة المستقبلية.

وتتطلب هذه المرحلة من إدارة المنظمة جهودا مبكرة للتصدي للأزمة وتداعياتها المرتقبة من خلال إقصاد هذه الأزمة عوامل نموها ومرتكزات قوتها.

ومن الجهود التي ينبغي أن تركز عليها المنظمة لتحقيق النجاح في التعاطي معها وإدارتها بفاعلية في هذه المرحلة:

1. العمل على امتصاص قوة الدفع التي تحرك الأزمة والتركيز على تفتيت هذه الأزمة إلى أجزاء صغيرة يسهل التعاطي معها والقضاء على أثرها
2. إيجاد مجالات اهتمام جديدة تغطي الأزمة المرتقبة وتصرف عنها الأنظار وتحولها إلى حالة هامشية ثانوية لا يلتفت إليها أفراد المنظمة أو المجتمع
3. تعميق التفاؤل والشعور بالثقة والأمل بمستقبل المنظمة
4. التعرف على الأسباب الحقيقية للأزمة وعوامل نشؤها وإدارتها بفاعلية من أجل التخلص منها في مهدها.

• مرحلة النمو و الاتساع

إذا لم تتجح إدارة المنظمة في التغلب على الأزمة في مرحلة الميلاد فإن هذه الأزمة تنمو وتتطور وتدخل في مرحلة جديدة هيا مرحلة النمو, وهناك مجموعة من العوامل التي تدعم قوة الأزمة في هذه المرحلة ومن هذه العوامل:

1. عوامل ذاتية مرتبطة بالأزمة نشأت معها وتكونت في المرحلة السابقة (مرحلة الميلاد)
2. عوامل خارجية جذبتها الأزمة وتفاعلت معها وأضافت إلى الأزمة قدرات جديدة للنمو والاتساع
3. وفي هذه المرحلة يزيد الاحساس بالأزمة و إدراكها فالمنظمة ولم تعد إدارة المنظمة قادرة على انكار هذه الازمة (كما كان يمكن أن يحصل في مرحلة الميلاد) ولا يمكن تجاهل هذه الأزمة فالتجاهل يترتب عليه آثار وخيمة على المنظمة وفي هذه المرة يكون مطلوباً من ادارة المنظمة التدخل لمواجهة الأزمة والتعاطي معها من خلال :
4. العمل على عزل العوامل الخارجية الداعمة للأزمة من خلال تحييد هذه العوامل أو استقطابها أو إيجاد حالة من تعارض المصالح بين هذه العوامل من جهة وتنامي الأزمة من جهة أخرى
5. بذل كل ما هو ممكن من أجل تجميد نمو الأزمة وإيقاف هذا النمو عند المستوى الذي وصل إليه وعدم إتاحة الفرصة لتنامي الأزمة من خلال التأثير في عوامل نمو الأزمة
6. التركيز على علاج الأزمة من خلال تصحيح حالات وعناصر الخلل وعوامل القصور التي قاضت إلى نشوء الازمة والعمل على تحجيم جميع العوامل التي تدعم هذه الأزمة وتعززها

• مرحلة النضوج

قد تفشل ادارة المنظمة في مواجهة الأزمة وعلاجها في المرحلة السابقة وهذا يحدث نادرا ويكون مؤشرا على عدم كفاءة إدارة المنظمة وعدم فاعليتها في إدارة الازمات والتعاطي معها بنجاح في مرحلة النمو فان الأزمة ستصل الى مرحلة جديدة هي مرحلة النضوج. وهذا معناه أن الازمة قد بلغت ذروة قوتها و عنفوانها و باتت السيطرة عليها وعلى آثارها صعبة جدا ومستحيلة أو شبه مستحيلة وتجد المنظمة نفسها في حالة من الصدام الشديد مع هذه الأزمة وتكون آثار الأزمة ذات تأثيرات كبيرة على المنظمة وقد تؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية وكبيرة في المديرين (في الادارة العليا والادارة الوسطى والادارة الإشرافية) وإلى إحداث تغييرات هيكلية جوهرية في تصميم المنظمة وفي هذه المرحلة فإن ادارة المنظمة قد تستسلم للأزمة ولما قد نجم عنها من نتائج والاعتراف بها والاستجابة لمطالب القوى والأطراف المنتفذة في ظل هذه الأزمة ومن جانب آخر فإن إدارة المنظمة قد تتعاطى مع هذه الأزمة بذكاء شديد ومكر كبير إلى أن تتمكن من تخفيف حدة هذه الأزمة.

• مرحلة التقلص (الانحسار)

تدخل الأزمة إلى هذه المرحلة وتبدأ بالتقلص والانحسار بعد أن يقع التصادم العنيف فهذا التصادم يؤدي إلى أن تتفكك هذه الأزمة وتتفتت وتفقد الأزمة جزءا كبيرا من قوتها وطاقاتها. ومن الأمور التي تجشع على تراجع حدة الأزمة هي استجابة إدارة المنظمة للضغوط الناجمة عن قوى الأزمة والقيام باحداث التغييرات المطلوبة التي تكفل إنهاء هذه الأزمة.

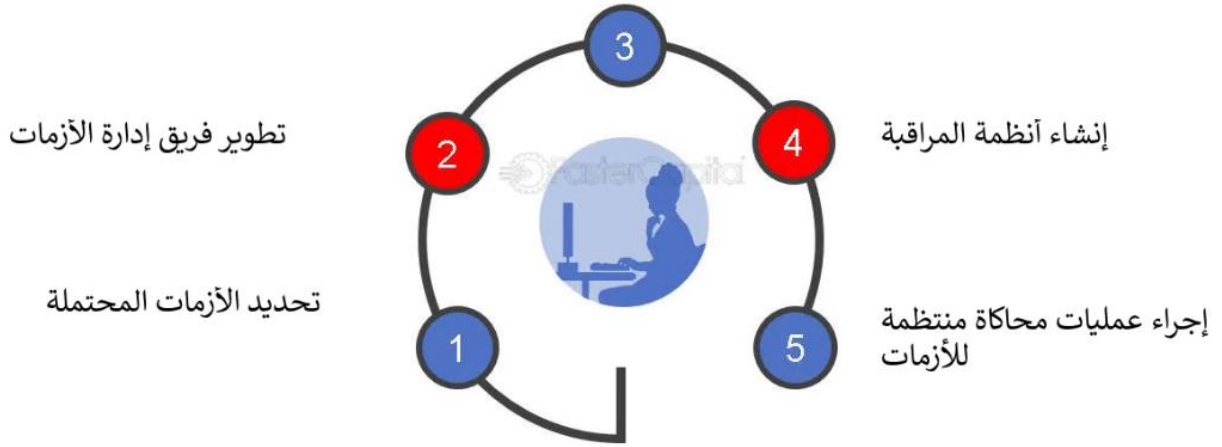
• مرحلة الاختفاء

تدخل الأزمة هذه المرحلة عندما تفقد بصورة كاملة أو شبه كاملة كل قوى الدفع المحركة لها وتتلاشى ومكوناتها وعناصرها الفرعية وينتهي الاهتمام بها ويصبح الحديث عنها كحدث تاريخي مضي وانقضى والمطلوب هنا هو اعادة البناء وليس التكيف مع الواقع الجديد بعد الأزمة فالتكيف يجذب على المنظمة آثار سلبية ويؤدي إلى الابقاء على آثار الأزمة فننتائجها بعد انحسارها وتلاشيها بينما تفقد اعادة البناء الي علاج الآثار والنتائج واسترجاع كفاءة المنظمة وفعاليتها واسبابها خبرات وقدرات عالية في إدارة أسباب هذا النوع من الأزمات ونتائجها.

اكتشاف إشارات الإنذار المبكرة للأزمة

إن اكتشاف إشارات الإنذار، الصادرة عن الأزمة، والإجراءات الوقائية منها، هما الإدارة المبكرة للأزمة، وإذا أمكن النجاح في هاتين المرحلتين، تأتي منع العديد من الأزمات. أما مرحلة احتواء الأضرار والحد منها، ومرحلة استعادة النشاط، فتمثلان رد الفعل، إذ تُنفَّذ فيهما الأنشطة كافة، بعد أن تتضح معالم الأزمة.

إنشاء خطة اتصالات الأزمات



تقييم الموقف إزاء اكتشاف إشارات الإنذار المبكرة للأزمة

1. اكتشاف إشارات الإنذار

تنبعث سلسلة إشارات الإنذار، التي تنبئ باحتمال نشوب الأزمة. ويصعب، في بعض الأحيان، التفرقة بينها؛ إذ إن لكل أزمة إشاراتهما. يسفر تجاهلها عن ظهور الأزمة بصورة أشد تأثيراً.

2. الاستعداد والوقاية

تحمل إشارات الإنذار المبكر، على استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات؛ تستهدف اكتشاف نقاط الضعف في الكيان الإداري ومعالجتها، قبل أن تنشأ الأزمة.

3. احتواء الأضرار والحدّ منها

تحدّد طبيعة الأزمة وتأثيرها المعنوي أبعاد هذه المرحلة؛ إذ إنه لا يمكن تجنّب تأثير الصدمة؛ وإنما يُسعى إلى احتواء الأضرار الناشئة عن الأزمات، التي لها خاصية التأثير النفسي، والانتشار السريع.

4. استعادة النشاط

تشمل هذه المرحلة تنفيذ خطط وبرامج مُعدّدة مسبقاً، سواء كانت خطأً قصيرة الأجل أو طويلة. وتتضمن عدة إجراءات، تستهدف استعادة الأصول المعنوية المُتقدّة.

5. التعلم

وهي المرحلة الأخيرة في عملية إدارة الأزمة، وإعادة تقييم ما أنجز. والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، أو إلقاء المسؤولية على الغير.

خطط الاتصالات أثناء الأزمات – أدوات الاتصال – فريق إدارة الأزمات

تحتاج خطة الاتصال لمفاتيح كي تنجح في إدارة الأزمة، كبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة وسائل الإعلام، واستخدام كافة الموارد المتاحة، بالإضافة إلى إعداد خطة اتصال متمثلة بالخطوات التالية :

- تكوين فريق إدارة الأزمة.
- تحديد المتحدث الرسمي.
- تحديد السيناريوهات المحتملة للأزمة.
- تحديد ومخاطبة أصحاب المصلحة.
- إنشاء أنظمة مراقبة الأزمة.
- كتابة الرسائل العالمية والبيانات.
- توقع الأسئلة وتقديم الإجابات.
- إنشاء خطة عمل لوسائل التواصل.
- تقييم المخاطر المحتملة

01.
تحديد المخاطر
والسيناريوهات المحتملة

02.
تشكيل فريق الأزمات

03.
وضع خطة الاتصال

04.
إنشاء البروتوكولات
والإجراءات

05.
إجراء التدريبات والتدريبات

06.
مراقبة وتقييم الخطة



إنشاء خطوط اتصال مفتوحة



الوحدة الثالثة: أدوات إدارة الأزمات

- ورشة عمل " استخدام النموذج العلمي في التعامل مع الأزمات"
- ورشة عمل " آليات تكوين سجل المخاطر"
- ورشة عمل " تصميم سيناريو التعامل مع الأزمات"
- ورشة عمل " تحليل المخاطر باستخدام سوات"
- ورشة عمل " تقنية عظمة السمكة في تحليل الأزمة"
- ورشة عمل " استخدام خرائط التدفق"

“ ورشة عمل ” استخدام النموذج العلمي لإدارة الأزمات في التعامل مع الأزمات

ورشة عمل بعنوان “فن إدارة الأزمات” – جامعة المجمعة

نظمت وحدة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بأقسام الطالبات ورشة عمل بعنوان " فن إدارة الأزمات"، يوم الاثنين 4/8/1443هـ بمكتب التعليم بحوطة سدير، قدمتها د. عرفه جبريل - من قسم إدارة الأعمال-، تحدثت خلالها عن المحاور التالية:

1. مفهوم الأزمة.
 2. الفرق بين الإدارة بالأزمات وإدارة الأزمات.
 3. التعرف على خصائص الأزمات.
 4. مراحل تطور الأزمة.
 5. تصنيف الأزمات.
 6. نماذج إدارة الأزمة.
 7. عوامل النجاح في إدارة الأزمات.
 8. أساليب تجنب وقوع الأزمات.
 9. معوقات نجاح إدارة الأزمات.
 10. شروط ومتطلبات إدارة الأزمات.
 11. أنواع الأزمات وسماتها.
 12. إدارة أزمة كورونا - أسباب النجاح والفشل.
- وقد هدفت الورشة إلى تعريف موظفات مكتب التعليم بحوطة سدير والمجتمع المحلي بكيفية إدارة الأزمات وطرق التعامل معها.

ورشة عمل بعنوان " فن إدارة الأزمات "

الأزمات 09 مارس/2022



نظمت وحدة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بإقسام الطائيات ورشة عمل بعنوان " فن إدارة الأزمات " يوم الاثنين 1443/8/4 هـ بمكتب بحوطة سدير قدمتها د. عرفة جبريل -عن قسم إدارة الأعمال- تحدثت خلالها عن المحاور التالية:

1. مفهوم الأزمة.
2. الفرق بين الإدارة بالأزمات وإدارة الأزمات.
3. التعرف على خصائص الأزمات.
4. مراحل تطور الأزمة.
5. تصنيف الأزمات.
6. نماذج إدارة الأزمة.
7. عوامل النجاح في إدارة الأزمات.
8. أساليب تجنب وقوع الأزمات.
9. مهنويات نجاح إدارة الأزمات.
10. شروط ومنطلقات إدارة الأزمات.
11. أنواع الأزمات وسماتها.
12. إدارة أزمة كورونا.. أسباب النجاح والفشل.

وقد هدفت الورشة إلى تعريف موظفات مكتب التعليم بحوطة سدير والمجتمع المحلي بكيفية إدارة الأزمات وطرق التعامل معها.

«

آخر تعديل: الأزمات 09 مارس/2022

1- تُعرف الأزمة : على أنها أيّ تهديد قد يلحق بالأشخاص أو الممتلكات، أو يؤدي إلى تعطيل سير العمل، حيث إنّ كلّ مؤسسة أو شركة هي عرضة للأزمات التي قد تؤدي إلى الإضرار باسمها وسمعتها، وظهر مُصطلح إدارة الأزمات الذي يهتم بدراسة الأخطار المُحتمل حدوثها في المُستقبل وتؤثر على العمل، ووضع خطة لمُعالجتها بشكل إيجابي.

والإزمة أيضا تعني نقطة تحول في حياة الافراد والجماعات والدول .

و تعرّف الأزمة بأنها : (تهديدا خطرا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار) .

أما إدارة الأزمات فهي : (فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي

قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها) .

قيادة الازمة :- حل ما يواجه الافراد والجماعات والمنظمة من ازمات من خلال الانتقال من المشكلة الى الحل وتحويل المخاطر الى فرص أي تحويل الالم الى امل وهذا يعتمد على مهارة قائد الازمة المتمثلة في

1- مهارة التنبؤ بالمستقبل

2- الاستعداد أي التخطيط المسبق

3- عدم التسرع بمعنى التأني

4- الثقة

5- الاخلاص

6- القدوة للآخرين

2- ما الفرق بين الادارة بالأزمات وادارة الازمات؟

إدارة الأزمة Crisis Management: هي كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وهذا ما تحتاجه كل منشأة في هذا العصر المليء بالأزمات، في حين أن الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الأزمات وإيجادها من عدم كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل القائمة التي تواجه الكيان الإداري.

الإدارة بالأزمات Management by Crisis: هي خلق أزمة معينة (افتعال) في مستوى إداري معين (أو مستويات إدارية) من أجل تحقيق مصالح شخصية أو مصالح عامة معينة من خلال تحريك أطراف الأزمة بما يخدم الأهداف الاستراتيجية والمصالح المعينة لمفتعل الأزمة (شخص، مؤسسة، دولة) وخير مثال واقعي لهذا المصطلح الذي برز مؤخراً الفوضى الخلاقة في الوقت الراهن.

3- التعرف على خصائص الأزمات



خصائص الأزمة:



عنصر نقص
المعلومات: هي تشبه الضباب الكثيف الذي يمنع الفرد من معرفة الاتجاه الصحيح الذي يجب عليه أن يسلكه، وكيفية تحديد حجم المخاطر التي تصادفه في هذا الطريق.

عنصر التعقيد والتشابك
والتداخل: الأزمات تحدث بطريقة فجائية، إلا أن لها أسبابها وظروفها المحيطة بها، لتأخذ الأزمة شكل السقوط المدوي، مثل أزمات الانقطاع التيار الكهربائي، أزمة المدارس.

عنصر المفاجئة:
حدث غير متوقع مما يؤدي لظهور حالة من الاهتمام المفاجئ، وغالبا ما يفقد الفرد في هذه اللحظة التفكير السليم.

عنصر الخبرة والتردد في التصرف السليم: لمعالجة الموقف ونقص الخبرة في التعامل مع مثل هذه المواقف المفاجئة.

عنصر الخوف
والقلق: قد تؤدي الأزمة لحالة من الخوف والقلق الشديدين

خصائصها

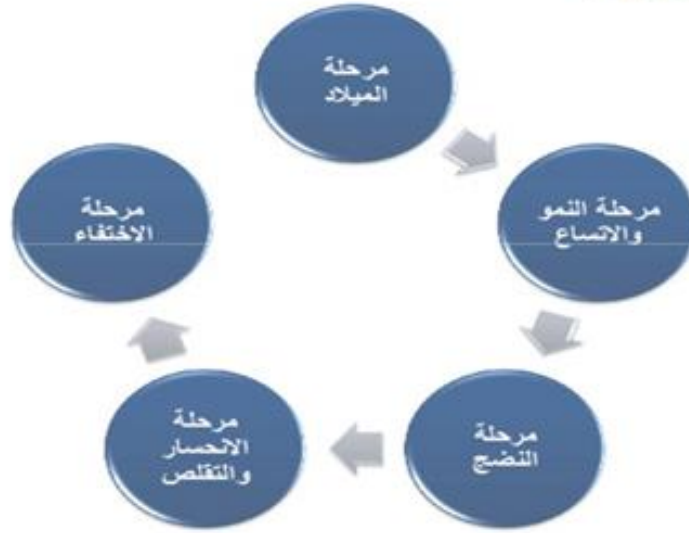
١ تمثل الأزمة نقطة تحول جوهر ينطوي على درجة من الغموض وعدم التأكد والمخاطرة.

٢ تتطلب قرارات مصيرية لمواجهةها أو لحسمها.

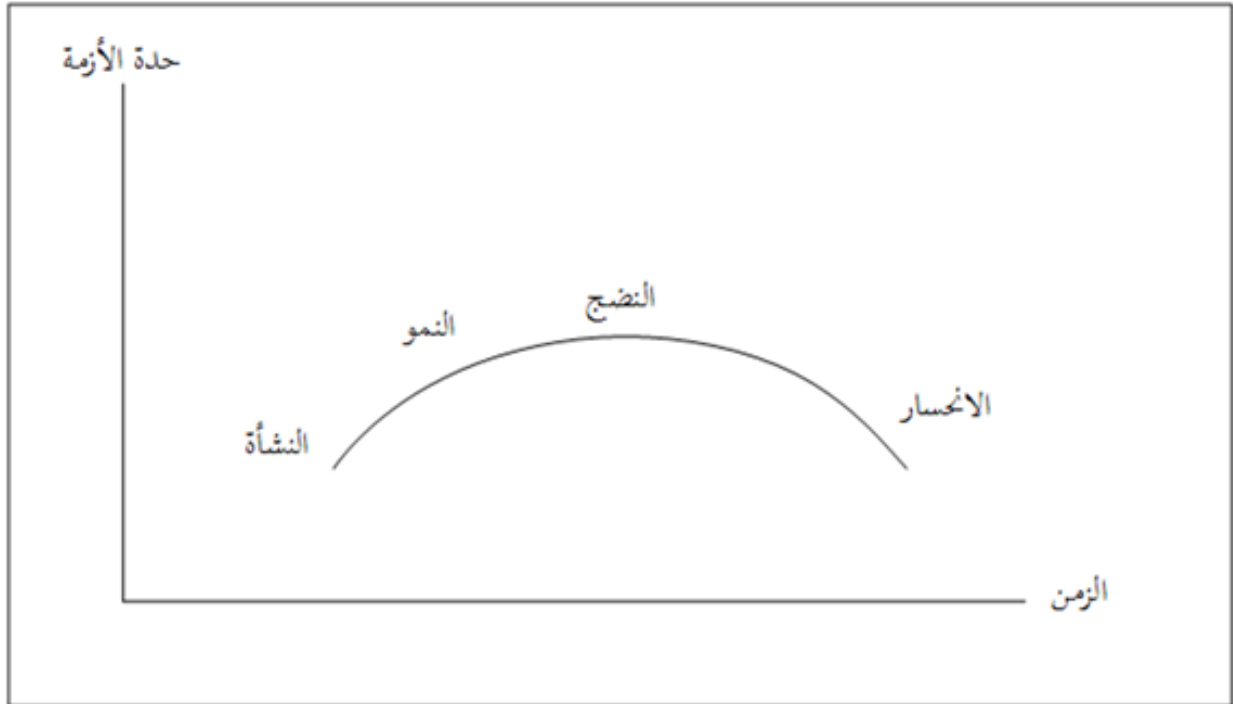
٣ تسبب حالة عالية من التوتر العصبي والتشتت الذهني وذلك لانطوائها على عنصر المفاجآت.



مراحل تطور الأزمة



www.mohamedbetal.net



شكل (4-1) دورة حياة الأزمة

لقد وضع الفكر الإداري الحديث عددا من الخطوات يمكن إتباعها عند حدوث الأزمة وهي كما يلي :

- تكوين فريق عمل لوقت الأزمات وإمداده بأفضل الكوادر والتجهيزات والأدوات .
- تخطيط الوقت أثناء الأزمات والاستفادة من كل دقيقة في تخفيف أثر الأزمات .
- الرفع من معنويات العاملين وقت الأزمات مما يشعرهم بالحماس والحيوية والالتزام بالعمل .
- الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة وإشعال روح الإبداع لدى العاملين لتقديم حلول وآراء غير مسبوقه .
- حل المشكلات وقت الأزمات بتحديد المشكلة وإجراء المشورة ومن ثم اختيار الحل الأنسب من الحلول المتاحة .
- تقبل التغيير وقت الأزمات .
- العمل على حصر الأزمات التي من المتوقع أن تحدث في الحاضر والمستقبل والعمل على دراستها ووضع بدائل للحلول المناسبة لها .

أولا: الأزمة مقابل الكارثة : Catastrophy:

–الكارثة قد تحدث لأسباب طبيعية، أو نتيجة لتدخل الانسان بصورة سيئة في الأنماط الطبيعية.

-الكارثة ليست في حد ذاتها أزمة، وإنما قد تنجم من حدوث كارثة طبيعية كالزلازل والبراكين والاعاصير، وذلك حينما يكشف حدوث الكارثة عن وجود بعض الأزمات التي كانت قائمة بالفعل في المجتمع قبل وقوع الكارثة، إلا أنها كانت في حالة سكون ساعد عليها انتشار ظواهر الفساد في المجتمع.

ثانيا: الأزمة مقابل المشكلة Problem:

تعتبر المشكلة عائقا (أو مانعا) يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى الى تحقيقه، بمعنى أن المشكلة عبارة عن تعارض في النتائج أو نقص في الأدلة، وبذلك تؤدي المشكلة إلى حالة انعدام في توازن الأجهزة النفسية للفرد مما يؤدي الى إعاقة عملية التفكير.

فالعلاقة بين المشكلة تأخذ شكل علاقة ذات اتجاه أحادي تبدأ بالمشكلة وتنتهي بالتفكير، والعلاقة بين المشكلة والأزمة علاقة وثيقة الصلة، فالمشكلة قد تكون سبب الأزمة، ولكنها لن تكون الأزمة في حد ذاتها.

ثالثا: الأزمة مقابل الضغط: Stress:

–يتميز الضغط بخاصية ذات بعد واحد فقط تجعل من الصعوبة إمكانية استخدامه مقابل مفهوم الأزمة.

□ ينظر الى الضغط كمصدر تهديد مباشر للأهداف، وهو ما يشكل عنصراً واحداً فقط من عناصر الأزمة، وعلى الرغم من أن الضغط يشكل نوعاً من التوتر أو الاجهاد الشديد، فلا يصل الى مستوى الأزمة.

– أما اذا استمر الحدث الضاغط في التفاعل، فانه قد يتطور الى مستوى الأزمة، وخاصة اذا افتقد الشخص أو الهيئة القدرة على التصدي له، أو السيطرة عليه، وعندها يتطلب الأمر حلاً جديدة، لأنها ليست ضغطاً عابراً، بل تحول الأمر إلى أزمة وبالتالي أصبح الفرد عاجزاً عن التصدي لها من خلال استخداماته العادية لميكانيزمات حل المشكلة.

رابعاً: الأزمة مقابل الصراع: Conflict:

–الصراع : تعارض لرغبات معينة داخل الفرد، أو تعارض بين الأفراد والمجموعات مع أفراد ومجموعات أخرى نظراً لعدم وجود التوافق والانسجام الحقيقي لرغبات الأفراد، أو لأهداف الأفراد والمجموعات، نتيجة عدم الاتفاق فيما بينها على طريقة الوصول إلى تحقيق الأهداف والميول والرغبات.

-وبهذا المعنى يقترب مفهوم الصراع من مفهوم الأزمة، إلا أن الصراع لا يكون بالشدة وشديد التأثير بالأفراد والمنظمات كما هو الحال في الأزمات.

-كما أن الصراع قد يكون معروف الأبعاد والاتجاهات والأطراف والأهداف، في حين تكون مثل هذه المعلومات شبه مجهولة بالنسبة للزمامات.

خامساً: الأزمة مقابل الحادث: Accident:

قد يصعب التفريق ما بين الازمة والحادث، على الرغم من أنهما قد يشكلان موقفاً مفاجئاً يصعب على الافراد التكهن بتبعاته، نظراً لما ينتج عنهما من خسائر مادية وبشرية.

فالحادث شيء فجائي ينتج عنه خلل يؤثر على النظام بأكمله، ولكنه لا يمثل الازمة، وإنما تكون فقط أحد نتائجه لفترة قد تطول أو تقصر، بحسب النتائج المترتبة عليه.

وبذلك يمكن القول أن الازمة التي تشكلت (نتجت) بفعل الحادث، تهدد استقرار المؤسسة، أو المنظمة، بسبب عدم تطويقها للحادث، مما يتطلب مواجهة أنماط تنظيمية غير مألوفة، ونظم وأنشطة مبتكرة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغييرات المفاجئة التي حدثت سابقاً وشكلت فيما بعد أزمة.

سادساً: الأزمة مقابل الخلاف: Differences:

–الخلافا: المعارضة والتضاد وعدم التطابق في الافكار والاهداف والمصالح للأفراد والجماعات. فالخلافا بهذا المعنى لا يمثل الازمة في حد ذاتها، ولكن يعبر عنها بالقول والرأي أو الفعل.

-يمكن أن يكون الخلافا باعثاً على نشوء الازمة واستمرارها، الامر الذي يتطلب التدخل لحل أسباب الخلافا بكفاءة وفاعلية من قبل المعنيين بالامر قبل دخوله مرحلة الازمة.

وبالتالي يمكن القول أن الخلافا يعد من أسباب نشوء الازمات بين الافراد والمنظمات، بالإضافة إلى نقص المعلومات لتطويق الخلافا، والتسرع في اتخاذ القرارات، وسوء التقدير والتقويم، وسوء النوايا، وغلبة المصالح الفئوية والحزبية على المصلحة العامة، والشعور باليأس، واستعراض القوة من بعض الكيانات لتحجيم الاخرى، وتعارض المصالح على المستوى المحلي والاقليمي أو الدولي.

5- تصنيف الأزمات

أنواع الأزمة	مجال التصنيف
1. الأزمة في مرحلة الميلاد. 2. الأزمة في مرحلة النمو. 3. الأزمة في مرحلة النضج. 4. الأزمة في مرحلة الانحسار. 5. الأزمة في مرحلة الاختفاء.	مرحلة التكوين
1. دورية(كورونا). 2. غير دورية/عشوائية.	تكرار الحدوث
1. سطحية. 2. عميقة/متغلغلة.	عمق الأزمة
1. محدودة التأثير. 2. هيكلية التأثير/متغلغلة.	التأثير

أنواع الأزمة	مجال التصنيف
1. عنيفة. 2. خفيفة.	الشدة
1. القومي/الكلي. 2. الجزئي.	المستوى
1. أزمات عالمية مستوردة من الخارج.. 2. أزمات محلية أمكن تصديرها للخارج. 3. أزمات محلية لا يمكن تصديرها للخارج.	العلاقة بالعالم الخارجي
1. صريحة وعلنية ومحسوسة. 2. خفيفة وضمنية ومستترة.	مدى الإحساس بها
1. أزمات مادية محسوسة وملموسة. 2. أزمات معنوية عاطفية ونفسية. 3. أزمات تجمع بين المادية والمعنوية.	محور وموضوع الأزمة

6- نماذج إدارة الأزمة

- (نموذج: Fink)
- (نموذج: Antoko|Nude)
- (نموذج: Meyers)
- (نموذج: Murphy Bayley)
- النموذج العام لإدارة الأزمة:

نموذج: Antoko|Nude:

يؤكد هذا النموذج على أن الإدارة الصحيحة للأزمة هي أكثر من مجرد ردود أفعال واستجابة لمجريات الأزمة، كما إن الإدارة الصحيحة والناجحة للأزمة ليست مجرد حظ في تحقيق النجاح والفشل.

ووفقا لهذا النموذج فإن الإدارة الفاعلة للأزمة Effective Crisis Management هي: تجميع للمقاييس التوقعية التي تؤدي إلى تمكن المنظمة من تنسيق استجاباتها والرقابة عليها تجاه أي موقف طارئ.

وتتضمن الإدارة الفاعلة للأزمة وفقا لهذا النموذج ما يأتي:

نموذج: Nude|Antoko:

- أولا: تشكيل فريق متخصص في إدارة الأزمات وتحديد الأدوار بدقة ووضوح لكل عضو من أعضاء فريق إدارة الأزمة.
- ثانيا: تطوير وإعداد خطة عملية للتعامل مع الأزمة.
- ثالثا: إنشاء مركز لإدارة الأزمات.
- رابعا: اختيار الخطة العملية لإدارة الأزمات والتأكيد من فاعليتها المرتقبة في التعاطي مع الأزمة عند وقوعها.
- خامسا: التعامل مع الأزمة فيما بعد الأزمة.

النموذج العام لإدارة الأزمة:

- أولا: مرحلة إدارة الأزمة قبل الأزمة. Crisis Management Pre- Crisis.
- ثانيا: مرحلة إدارة الأزمة أثناء الأزمة. Crisis Management on- Crisis.
- ثالثا: مرحلة إدارة الأزمة بعد الأزمة. Crisis Management After- Crisis.

النموذج العام لإدارة الأزمة:

أولا: مرحلة إدارة الأزمة قبل الأزمة: Crisis Management Pre- Crisis:

تركز إدارة الأزمة قبل وقوعها على أمرين أساسيين هما:

1- تحليل النقاط الحرجة:

إن الكثير من المنظمات تخفق في التعاطي مع الأزمات بدرجة عالية من الفاعلية، ويعود ذلك إلى أسباب كثيرة أهمها أن هذه المنظمات لا تنجح في تشخيص وتحديد احتمالية حصول الأزمة | الأزمات.

2- نظم التحذير والإنذار المبكر:

إن الإدارة الفاعلة للأزمة تتطلب وجود نظم للتحذير والإنذار المبكر، وهذه النظم تزود المنظمة بمراجعة دورية للأداء الإداري والأداء المالي والأداء التنظيمي على مستوى المنظمة وعلى مستوى الصناعة.

ثانياً: مرحلة إدارة الأزمة أثناء الأزمة: Crisis Management on- Crisis

إن إدارة الأزمة خلال وقوع الأزمة تبدأ بعد وضع خطة الأزمة، وتكون بوضع وتوجيه إرشادات تتعلق بالمستويات الإدارية المختلفة والعاملين، وهذه الإرشادات تتعلق بما يجب فعله والقيام به عند وقوع الأزمة لإبقاء الأزمة تحت التحكم والرقابة، وبأقل قدر ممكن من الخسائر.

ثالثاً: مرحلة إدارة الأزمة بعد الأزمة: Crisis Management After- Crisis

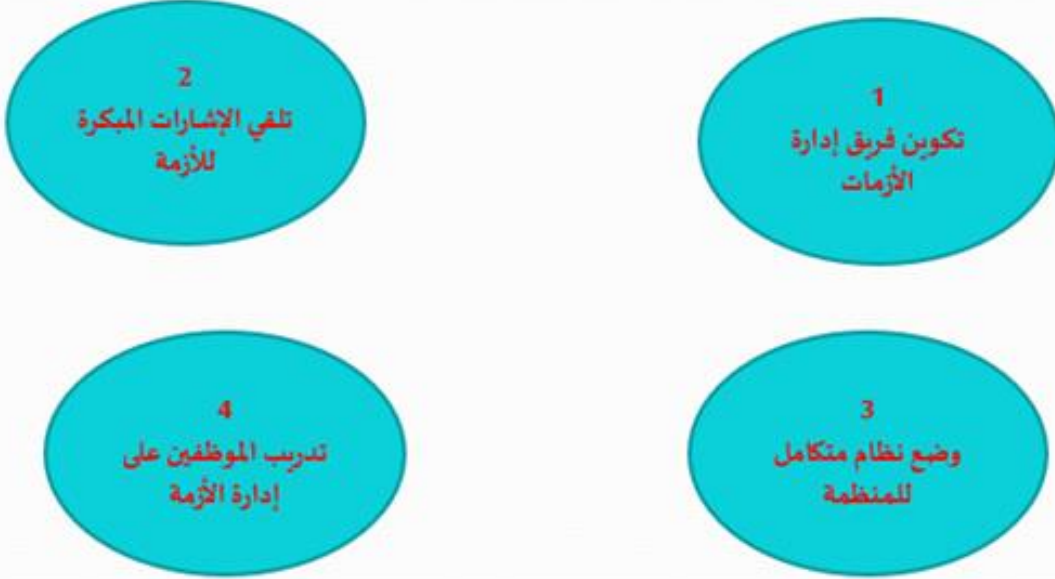
إن أنشطة ما بعد الأزمة تبدأ بتحليل الموقف الحالي للمنظمة (موقف ما بعد الأزمة)، وهناك اتجاهات جديدة للمنظمة ينبغي اعتمادها في ضوء آثار الأزمة على المنظمة، وتساعد التغذية العكسية (بخصوص آثار الأزمة على الأداء المالي والأداء الإداري والأداء التنظيمي) في تحديد سياسات جديدة واستراتيجيات جديدة للمنظمة، وربما تقود إلى تعديل رسالة المنظمة أو تغييرها.

7- عوامل النجاح في إدارة الأزمات

- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكن المنظمة من التعرف إلى المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.
- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءاً هاماً من التخطيط الاستراتيجي.
- ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.
- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.
- تأكيد أهمية وجود نظام فاعل للإنذار المبكر.

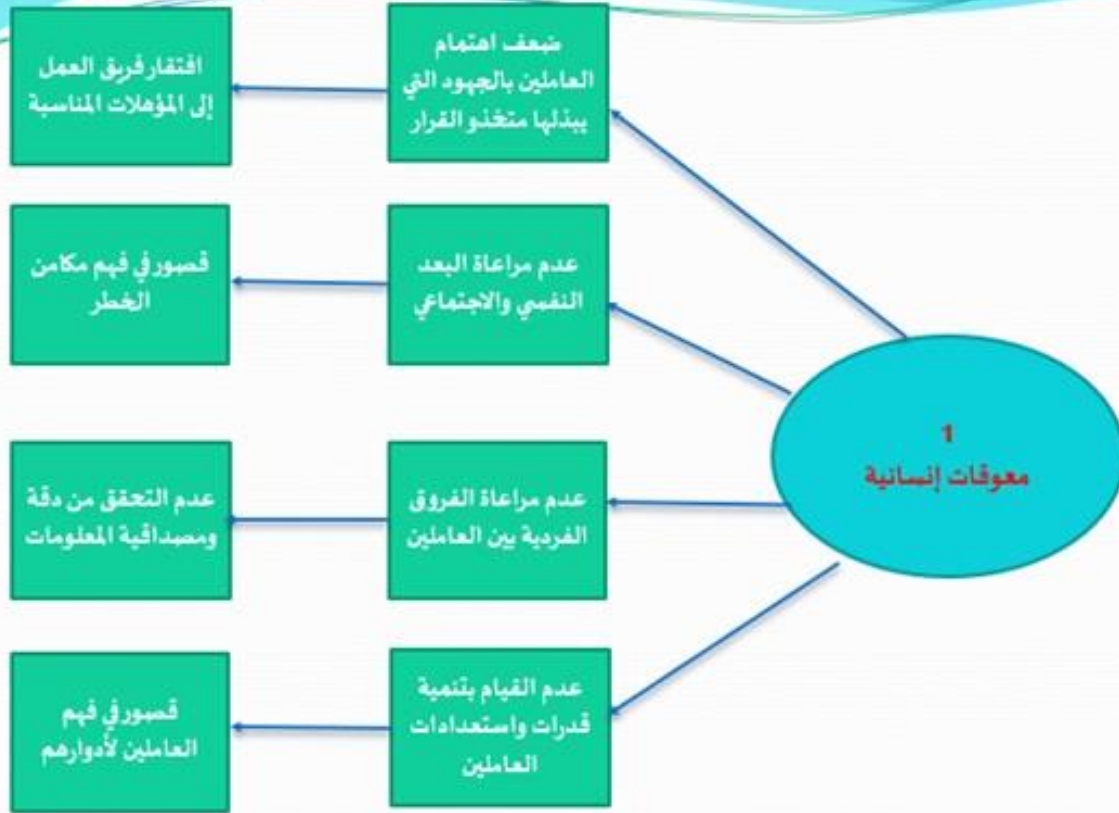
8- أساليب تجنب وقوع الأزمات

أساليب تجنب وقوع الأزمات:

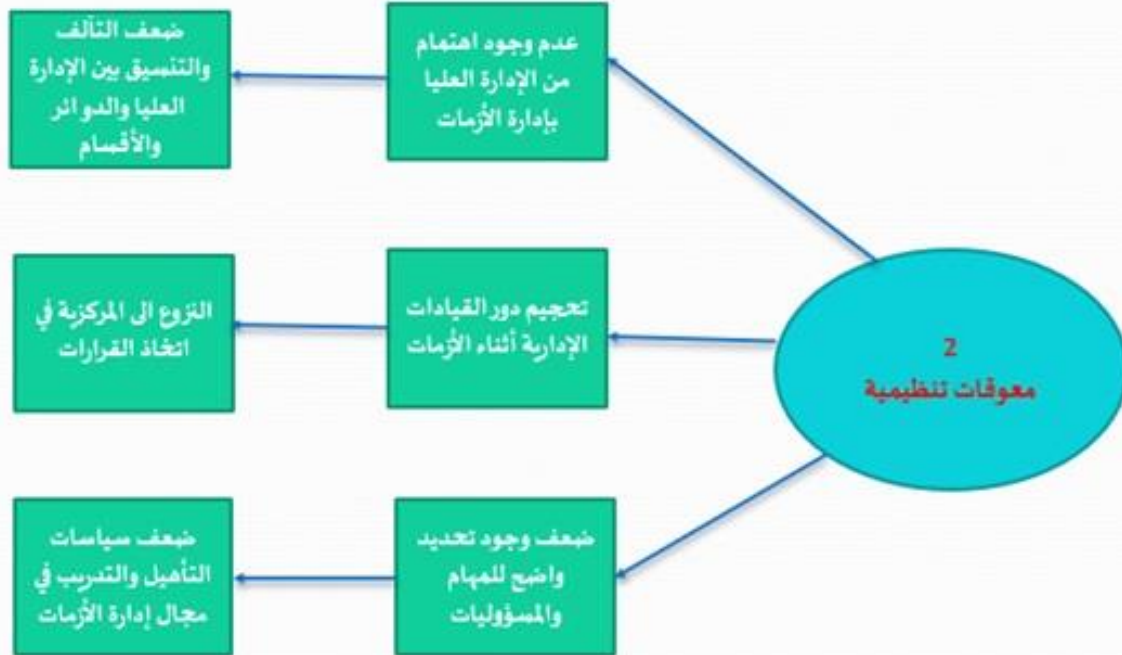


9- معوقات نجاح إدارة الأزمات

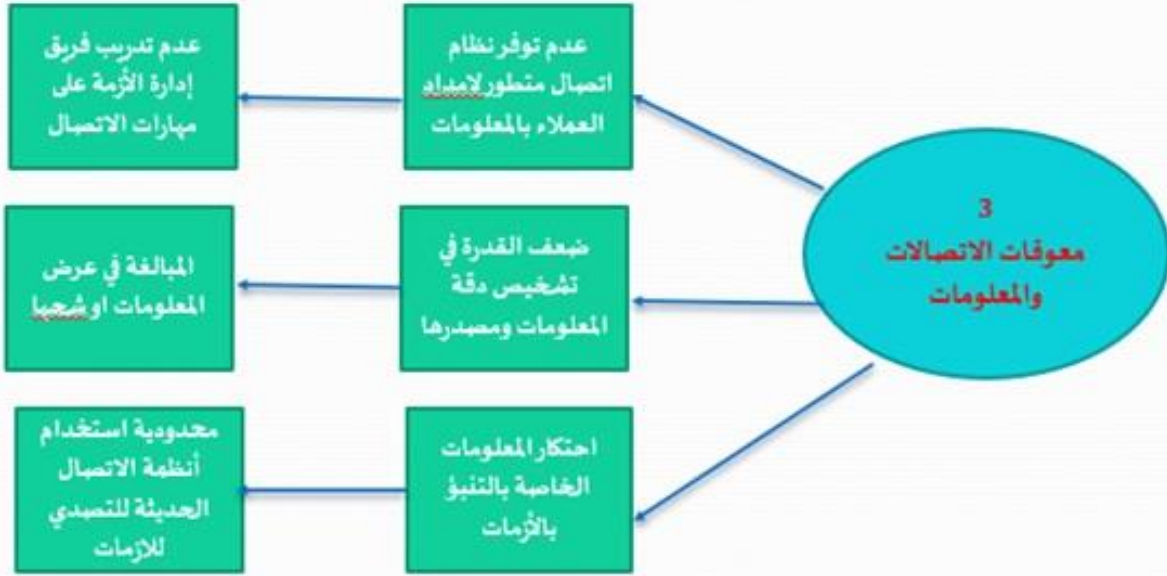
معوقات نجاح إدارة الأزمات



معوقات نجاح إدارة الأزمات



معوقات نجاح إدارة الأزمات



10- شروط ومتطلبات إدارة الأزمات

- 1- إيجاد نظام إداري متخصص ومتطور يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها، وإيجاد الحلول لها، بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المختصة في إدارة المنظمة، بالإضافة إلى تقوية الالتزام بأهداف المنظمة من خلال العمل نحو تحقيق هذه الأهداف، أو السرعة في الاستجابة للظروف والتغيرات التي تحيط بالأزمات.
- 2- التأكيد على ضرورة وجود نظام فعال للإنذار المبكر في المنظمات، من أجل الوقاية من الأزمات قبل وقوعها والاستعداد للتعامل مع الأزمات التي لا يمكن تجنبها في حال وقوعها.
- 3- ضرورة إيجاد فريق مدرب لإدارة الأزمات في حال وقوعها واستغلال الأزمة بمراحلها المختلفة وتحويلها إيجابياً لصالح المنظمة.
- 4- العمل على جعل عملية التخطيط للأزمات جزءاً هاماً وأساسياً من عملية التخطيط الاستراتيجي، وعنصر رئيساً من الخطة العامة للمنظمة.

5- ضرورة العمل على إيجاد جهة مركزية تتولى مهمة تنسيق نظام المعلومات الخاص بالمنظمة، وذلك منعا للتشتيت والازدواجية في القرارات ونقل المعلومات، وخاصة في الظروف التي تؤثر على وجود أزمة.

6- ضرورة التركيز على عقد برامج تدريبية وورشات عمل في مجال إدارة الخدمات من أجل تدريب الموظفين حول كيفية البحث عن اشارات الانذار، وتعقبها وتحليلها، واتخاذ الاجراءات الوقائية اللازمة لها لمنع حدوث الازمات.

7- ضرورة اعتماد نظام المراجعة الدورية لخطط إدارة الازمات واختبارها في ظروف مشابهة لحالات الازمات الفعلية بالعمل على مجابتهها، وبالتالي يتعود الافراد العمل تحت الضغط النفسي والاجهاد في حالة وجود أزمة حقيقية في هذا المجال.

8- تدريب الموظفين على بناء علاقات على أساس من الثقة والاحترام المتبادل، حتى يصبح مجال التعاون والتنسيق بين الموظفين كافة مثمرا، وخاصة في حالات اندلاع الازمات في المنظمة.

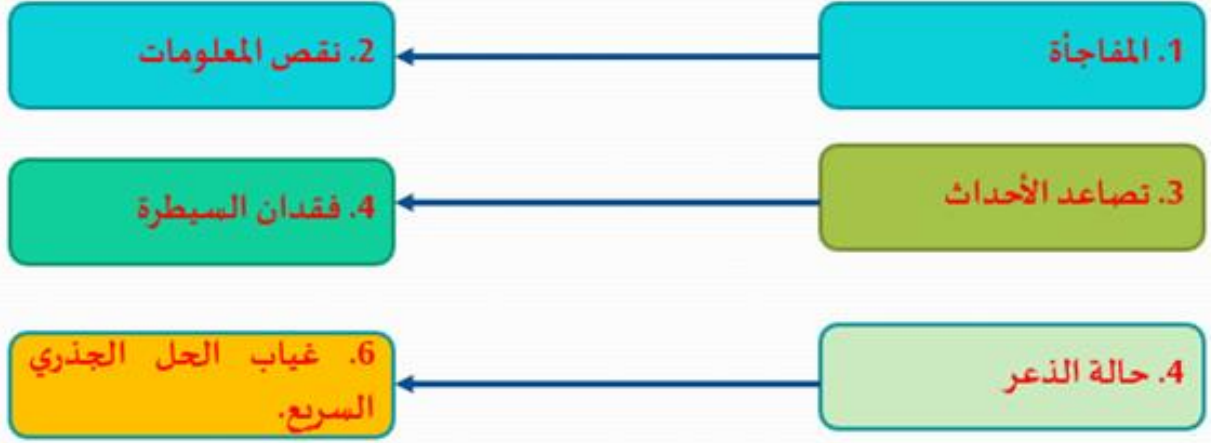
11- أنواع الأزمات وسماتها

• أنواع الأزمات



وللأزمات سمات عامة تجمعها يمكن تلخيصها في (المفاجأة - نقص المعلومات - تصاعد الأحداث - فقدان السيطرة - حالة الذعر - غياب الحل الجذري السريع).

سمات الأزمات



12- إدارة أزمة كورونا - أسباب النجاح والفشل.

عوامل النجاح الحرجة لفريق إدارة أزمة كورونا:

1. القناعة بوجود الأزمة:
2. محاصرة المرض : والمقصود به توقف زيادة عدد المصابين والمخالطين والوفيات.
3. سرعة التعافي التدريجي: قلة عدد الإصابات الجديدة، وقلة عدد الوفيات وزيادة عدد المتعافين.
4. قلة الشكوى والتذمر: والمقصود به انخفاض نسبة الشكوى من النظام الصحي وزيادة الرضاء بين الناس.
5. استمرار التفاعل المجتمعي الداعم : باستمرار المبادرات المجتمعي المدني ودعم الطبقات المتضررة بشكل مقبول، واستمرار الانضباط العام المجتمعي.
6. الشعور العام بالاطمئنان وعدم الذعر: والمقصود به ثقة الناس في أداء الدولة وأنها على استعداد للتعامل مع السيناريوهات الأكثر سوء.
7. عودة الحياة الاقتصادية تدريجيا: وفتح بعض القطاعات الحكومية والخاصة حسب درجة السيطرة على الموقف.
8. قوة وتعافي النظام الطبي: والمقصود به تماسك المنظومة الصحية.
9. قوة ونماء الممكنات الداعمة: والتي تمت استثمارها أثناء الأزمة.

10. امتلاك قدرات جديدة: من دروس مستفادة وممارسات جيدة يمكن الاعتماد عليها في المستقبل.

ورشة عمل " لتدريب المشاركين على آليات تكوين سجل المخاطر " ودوره في إدارة الأزمات

وزارة التجارة والصناعة تنظم ورشة عمل إدارة المخاطر لرواد الأعمال نظمت وزارة التجارة والصناعة بالتعاون مع مركز الإنماء الاجتماعي "نماء" ورشة عمل بعنوان "إدارة المخاطر لرواد الأعمال" مؤخرا، بحضور عدد من رواد الأعمال وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

ويأتي تنظيم الورشة في إطار سعي الوزارة لتطوير وتنقيف رواد الأعمال وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتعزيز مفاهيم إدارة المخاطر لديهم، وإكسابهم الخبرات والمهارات اللازمة في المجالات التجارية، من أجل تأسيس مشاريع ناجحة، فضلا عن الوقوف على التحديات والمعوقات التي تواجههم والعمل على تذليلها ووضع الحلول المناسبة لها. وتناولت ورشة العمل، مفهوم وتعريف إدارة المخاطر ودورها في تحسين عملية صنع القرار، وفوائد إدارة المخاطر وعلاقتها بالحوكمة والضمان والاستدامة، كما تم تسليط الضوء على أنواع التعرض للمخاطر الداخلية والخارجية التي تواجهها المنشأة عادة، ومفاهيم المخاطر الإيجابية والسلبية.

كما تطرقت الورشة إلى التعريف بمبادئ وإطار عملية إدارة المخاطر، وعمليات تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها ورصدها، بالإضافة إلى أهمية الثقافة والتواصل لإدارة المخاطر. إلى جانب ذلك تضمنت الورشة عدة محاور تركزت على تزويد المشاركين بكيفية تقييم نضج المخاطر في المؤسسة وأين يمكن إجراء التحسينات، والتعرف على كيفية تقييم المخاطر بشكل فعال واختيار الإجراءات والضوابط المناسبة باستخدام الأدوات الرئيسية مثل سجلات وروابط ومصفوفة المخاطر، فضلا عن التعرف على طرق معالجة هذه المخاطر وفقا لأفضل المعايير الدولية والممارسات المعمول بها في هذا المجال، وآلية تقييم قدرة المؤسسة ومدى تحملها للمخاطر.

تعرف المخاطر:

في سياق إدارة المخاطر، تشير "المخاطر" إلى احتمال أن يكون لحدث أو موقف آثار سلبية على أهداف المنظمة. وهو يشمل حالة عدم اليقين التي تحيط بالأحداث المستقبلية، وينطوي على إمكانية حدوث نتائج إيجابية وسلبية على السواء. تهدف إدارة المخاطر إلى تحديد المخاطر وتقييمها وتحديد أولوياتها وتخفيفها لتقليل التأثير السلبي المحتمل على المنظمة وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها.

غالبًا ما يتم التعبير عن المخاطر في هذا السياق من حيث احتمال وقوع حدث والعواقب أو التأثير المحتمل في حالة وقوعه. تتضمن عملية إدارة المخاطر تحليل هذه العوامل لاتخاذ قرارات

مستنيرة حول كيفية معالجة المخاطر أو الاستجابة لها أو التخفيف منها. إنه جزء لا يتجزأ من التخطيط التنظيمي وصنع القرار لضمان المرونة والقدرة على التكيف في مواجهة حالات عدم اليقين.

تعريف إدارة المخاطر:

تُعرف إدارة المخاطر **Risk Management** حسب معهد إدارة المشروعات **Project Management Institution** على أنه التعامل الصحيح مع أي حدث أو ظرف غير مؤكد، وفي حال وقوعه فإنه يحدث تأثير إيجابي أو سلبي على أهداف المشروع، حيث تشمل تلك الأحداث على الظروف والمواقف والتهديدات غير المتوقعة والتي يؤدي وقوعها إلى التأثير على سير المشروع بالطريقة المطلوبة.



إذا ما رجعت مرة أخرى إلى التعريف السابق ستجد أننا ذكرنا أن المخاطر لا تقتصر على التأثير السلبي على أهداف المشروع فحسب بل في بعض الأحيان يحدث تأثير إيجابي، وهو ما يغيب عن البعض فأغلب الأشخاص يقومون بربط كلمة "مخاطر" بالنتائج السلبية فقط على خلاف الواقع، فالمخاطر ليست فقط مخاطر سلبية. ومن الأمثلة على المخاطر الإيجابية انتهاء تنفيذ المشروع قبل التاريخ المحدد، الحصول على نتائج أفضل من تلك المخطط لها، عدم استخدام كافة الموارد المخصصة للمشروع. أما عن أبرز الأمثلة على المخاطر السلبية فتشمل تخطي التكاليف الميزانية المقررة لها، انتهاء المشروع في وقت متأخر خارج جدول الزمني.

نشأة إدارة المخاطر

مبدأ إدارة المخاطر كان يُطبق منذ قديم الأزل وتحديداً في عصر الحضارة الصينية القديمة حيث كان التجار يتجنبون مخاطر التعرض لسرقة بضائعهم أو تعرضها للتلف في حالة تعرض السفن للخطام، فهذه المخاطر دفعتهم إلى توزيع بضائعهم على سفن متعددة وليست على سفينة واحدة.

في القرن العشرين، أصبحت إدارة المخاطر محل اهتمام العلماء، ولم يُعترف بإدارة المخاطر كعلم رسمي إلا في فترة الخمسينات من القرن الماضي حيث شاع الاهتمام بدراساتها عقب

الحرب العالمية الثانية، وذلك عندما ارتبطت بشكل وثيق بمجال التأمين، وفي ذلك الوقت انتشر علم إدارة المخاطر في الكتب ومقالات الصحف.

يرجع السبب وراء الاعتماد على إدارة المخاطر في التأمين إلى تجنب الأضرار الفادحة التي تحدث للأشخاص جراء التعرض لسرقة ممتلكاتهم أو الحوادث، ثم ارتبطت إدارة المخاطر بعد ذلك بمجالات أخرى أبرزها التجارة والتي تتمثل في مخاطر السمعة، إلى جانب القطاع المالي.

تطورت إدارة المخاطر بتطور التكنولوجيا الحديثة وتطبيق أحدث التقنيات، وقد توسع استخدامها في مختلف المجالات والمؤسسات والمشروعات.

ما هو تخصص إدارة المخاطر؟

يبرز تخصص إدارة المخاطر كدراسة حيث يتمثل في دورة تدريبية تهدف إلى تدريس الطلاب كافة الأساسيات والمعارف المرتبطة بإدارة المخاطر، إلى جانب المهارات التي تساعدهم على كيفية اتخاذ القرارات المناسبة عند دراسة المخاطر.

كما أن تخصص إدارة المخاطر يوجه الطلاب إلى الخطوات الصحيحة لها، ودراسة مختلف أنواع المخاطر وفقاً للمجال مثل المخاطر المالية والتكنولوجية والقانونية والتشغيلية، كما يتدرب الطلاب في على تطبيق استراتيجياتها واتخاذ القرارات المناسبة.

يزداد الإقبال على تخصص إدارة المخاطر من قبل الراغبين في العمل في المجالات المرتبطة به مثل المالية والتأمين والمحاسبة والتمويل والاستشارات، مما يؤهلهم ذلك لسوق العمل الذي يزداد الطلب على مهارات والمعرفة العميقة لإدارة المخاطر

أهمية إدارة المخاطر

هناك عدد من الفوائد التي توضح لك مدى أهمية إدارة المخاطر في المشاريع ولماذا يتوجب على أصحاب المشروعات الاعتماد عليه، وتنطوي هذه الفوائد على ما يلي:

- تساعد على معرفة المخاطر المحتملة ودراستها، مما يساهم ذلك في تعزيز تطوير الأداء داخل المؤسسة.
- تدفع المؤسسات إلى التعامل مع المخاطر بالاستجابة الأفضل لتقليل المخاطر.
- تحد من الخسائر المادية التي يتكبدها أصحاب المشروعات.
- تضمن لفريق العمل السير بشكل صحيح لتحقيق أهداف المشروع من خلال التركيز على المتابعة الدورية لإدارة المخاطر.
- تمنح نظرة شاملة وعميقة لها دور في الكشف عن المخاطر المحتملة والتي لا تظهر جلياً لأصحاب المشروعات.
- تساعد أصحاب المشروع على اتخاذ أنسب وأفضل القرارات لمصلحة الكيان.
- توفر للمؤسسات أعلى مستوى في جودة البيانات الخاصة بالمخاطر.
- التقليل من المفاجآت التي قد تحدث في حالة دراسة المخاطر المحتملة في وقت مبكر.
- تساعد فريق العمل على تحديد الميزانية للمشروع بدقة، وذلك لأن إدارة المخاطر تشمل دراسة التكلفة.

خلاصة القول أن إدارة المخاطر تكشف لك عن التهديدات المحتملة التي تضر المشروعات، أو الفرص الإيجابية التي تساعد على تطوير العمل أو زيادة الأرباح، وإدارة المخاطر تساعد على القضاء على التهديدات أو التخفيف من آثارها السلبية على المشروع.

خطوات ومراحل إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تعتمد بشكل رئيسي على خمس خطوات ومراحل أساسية. أولاً، يقوم فريق العمل بتحديد المخاطر المحتملة من خلال العصف الذهني أو التحليل، وتُسجل في نظام إدارة المخاطر. ثم، يتم تحليل هذه المخاطر لقياس شدتها وتحديد الصلة بينها وبين أسبابها. في الخطوة التالية، يتم تقييم المخاطر كمياً ونوعياً، حيث يُركز التقييم الكمي على القياس بالأرقام. بعد ذلك، يتم التعامل مع المخاطر من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب حدوثها أو التقليل من تأثيرها. وأخيراً، يتم رصد المخاطر بشكل دوري باستخدام نظام إدارة المخاطر، خاصةً فيما يتعلق بالمخاطر التي لا يمكن التخلص منها. تعتمد إدارة المخاطر بشكل رئيسي على خمس خطوات والتي تشمل ما يلي:

1- تحديد المخاطر

عملية تحديد المخاطر يقوم بها فريق العمل القائم على إدارة المخاطر، وذلك من خلال العصف الذهني أو التحليل، وفي هذه الخطوة تتحدد كافة المخاطر المحتملة وتسجيلها في نظام إدارة المخاطر لسهولة الوصول إليها، كما تتحدد الآثار السلبية للمخاطر على المؤسسة أو المشروع.

2- تحليل المخاطر

في هذه الخطوة يقوم قسم إدارة المخاطر بتحليل التهديدات المحتملة على المؤسسة أو المشروع لقياس مدى شدتها، بالإضافة الكشف عن الصلة بينها وبين الأسباب المؤدية لحدوثها والمرتبطة بالمؤسسة، تُنفذ هذه العملية بشكل يدوي وعلى إثرها تُحدد السياسات والإجراءات التي ترسم إطار إدارة المخاطر.

3- تقييم المخاطر

تأتي الخطوة التالية وهي تقييم المخاطر وينقسم إلى تقييم نوعي وآخر كمي:

- **التقييم النوعي**: يستخدم في تقييم المخاطر التي لا يمكن قياسها بالأرقام، وذلك مثل مخاطر التغيرات الجوية، ويجب أن ينتم التقييم بحيادية.
- **التقييم الكمي**: تعتمد عليه المؤسسات في قياس التهديدات القابلة للقياس بالأرقام، وذلك مثل الأموال وأسعار الفائدة، وهو التقييم الأساسي المستخدم في الأمور المالية. وفي تلك المرحلة تتحدد المخاطر الأكثر شدة والأقل شدة من أجل ترتيب الأولويات في التهديدات التي تتطلب إدارتها أولاً وبشكل عاجل وتدخل من الإدارة العليا، ترتيب المخاطر مطلوب في تلك المرحلة حتى يتسنى للإدارة الحصول على نظرة كاملة لجميع التهديدات المحتملة بمختلف درجات شدتها.

4- معالجة المخاطر

تأتي خطوة التعامل مع المخاطر من خلال اتخاذ الإجراءات المطلوبة لتجنب حدوثها أو التقليل من شدة أضرارها، وذلك من خلال إجراء المناقشات مع الإدارات والخبراء والعملاء للوقوف على أرض صلبة من الحلول المقترحة والمناسبة، تحدث هذه العملية تحت إشراف الإدارة العليا.

5- رصد المخاطر

هناك بعض الأنواع من المخاطر التي لا يمكن التخلص منها، وبالتالي في تلك الحالة يجب أن يرصدها فريق العمل بشكل مستمر للكشف عن وجود تغيرات قد تطرأ، وذلك باستخدام نظام إدارة المخاطر، ومن أبرز الأمثلة على المخاطر التي تتطلب القيام به العملية المخاطر البيئية.

أنواع إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تنقسم أساساً إلى أربعة أنواع تعبر عن الاستراتيجيات المتبعة للتعامل مع المخاطر. تتضمن هذه الأنواع التجنب، حيث يتجنب اتخاذ القرارات التي قد تزيد من احتمالية حدوث مخاطر معينة. وتشمل أيضاً التقليل من المخاطر، حيث يُتخذ إجراءات لتقليل الآثار السلبية للمخاطر على المشروع أو المؤسسة. وتعتمد استراتيجية تحويل المخاطر على تحويل المسؤولية عبر توقيع عقد مع جهة أخرى تتحمل المخاطر. أما استراتيجية تقبل المخاطر، فيتمثل في قبول المخاطر دون اتخاذ إجراءات لتقليل آثارها، وغالباً تستخدم عندما تكون تكاليف التقليل أعلى من قيمة المخاطر.

بشكل رئيسي تنقسم إدارة المخاطر إلى أربع أنواع والتي تعبر عن طريقة التعامل مع المخاطر باستراتيجية مختلفة، وتشمل هذه الأنواع ما يلي:

1- تجنب المخاطر

تعتمد استراتيجية إدارة المخاطر في هذا النوع على تجنب القرارات التي من شأنها أن تعزز احتمالية حدوث الخطر، وبالتالي يحد ذلك من وقوع التهديدات المحتملة بنسبة كبيرة. لا يمكن الاعتماد على استراتيجية تجنب المخاطر دون دراسة المخاطر أولاً وتحليلها وتقييمها جيداً، فقد تكشف لك فيما بعد أنها أخطار إيجابية تحمل لك فرص هامة لمشروعك، وبالتالي تجنب هذه الفرص بمثابة وقوع خسائر.

أما على سبيل المثال في استراتيجية تجنب المخاطر عدم اتخاذ القرار بالاستثمار في مشروع ما لتفادي خسائره وأضراره المحتملة على المستثمر سواء فرد أو شركة.

2- تقليل المخاطر

تُطبق استراتيجية التقليل من المخاطر بغرض التخفيف من آثارها السلبية على المشروع أو على المؤسسة، وذلك يكون من خلال القيام بعدد من الإجراءات. فعلى سبيل المثال يواجه أصحاب المشروعات في الجانب التمويلي مشكلات تتعلق بالإخلال بالمتطلبات التنظيمية، وما يساعدهم على التقليل من الآثار السلبية لهذه المخاطر هو تطبيق حلول تكنولوجية.

3- تحويل المخاطر

الاعتماد على استراتيجية تحويل المخاطر يعني توقيع عقد يُنص فيه على أن المؤسسات أو الأفراد غير مسئولين عن تحمل المخاطر المحتملة وأن ما يتحملها هو طرف آخر، هذه الاستراتيجية تقلل من حدة المخاطر ومن العبء الواقع على المؤسسة في تحملها. وعلى سبيل المثال تُطبق هذه الاستراتيجية عند التعاقد مع شركة تأمين والتي تتحمل الأضرار الناشئة عن المخاطر التي قد يتعرض المؤمن عليه مثل التعرض للحوادث.

4- تقبل المخاطر

في بعض الأحيان تلجأ الشركات إلى اتباع استراتيجية تقبل المخاطر، والتي لا تتخذ فيها أي إجراءات تقلل من أضرار المخاطر السلبية، ولكن ما الذي يدفع الشركات إلى اتباع مثل هذه الاستراتيجية والاستسلام للمخاطر بدلاً من مواجهتها؟ الإجابة هي أن التقليل من المخاطر تكلفته تزيد عن قيمة المخاطر، وبالتالي يرى أصحاب المؤسسات أن التقليل من المخاطر في تلك الحالة هي مخاطرة بحد ذاتها، فمن الأفضل القبول في تلك الحالة لمنع تحمل تكاليف مادية باهظة. ولكن قبول الخطر لا يتناسب مع المخاطر التي لها آثار شديدة الضرر على المؤسسات، فيجب التعامل مع المخاطر بهذه الاستراتيجية إذا كانت آثارها السلبية خفيفة.

خصائص إدارة المخاطر

خصائص إدارة المخاطر تتميز بالقدرة على اتخاذ قرارات فعّالة وتوفير حلول تقلل من الخسائر. تستعد إدارة المخاطر لأسوأ السيناريوهات، وتركز على تقليل الآثار السلبية للمخاطر، مع التركيز على التوقع والتنبيه بالمخاطر. تضع خططاً شاملة وتخطيطاً فعّالاً لمواجهة التحديات، وتعمل على تحديد دور كل فرد بشكل فعّال. تتسم إدارة المخاطر بعدد من الخصائص التالية:

1- اتخاذ القرار الأفضل

تتضمن إدارة المخاطر العديد من الحلول والبدائل التي تساعد على اتخاذ القرار الأفضل والأنسب، وهو القرار الذي يضمن وقوع أضرار وخسائر بأقل نسب ممكنة، وتعتمد دائماً إدارة المخاطر على التحليلات في اتخاذ القرار.

2- الإعداد لأسوأ المخاطر

تتسم إدارة المخاطر بمساهمتها في مواجهة مختلف المخاطر بدرجات شدتها، ففي حالة توقع حدوث أسوأ المخاطر فإن إدارة المخاطر تمثل المرجع الأساسي في التعرف على كيفية مواجهة هذه الأضرار والتجهيز لها جيداً.

3- تقليل من الآثار الضارة للمخاطر

تركز إدارة المخاطر على التقليل من الآثار السلبية للمخاطر المحتمل وقوعها للمنظمة إلى أقل درجة ممكنة، وذلك في حالة عدم القدرة على القضاء على هذه المخاطر تماماً.

4- التخطيط

تتسم إدارة المخاطر بالتخطيط في عملها، إذ أنها تضع الخطة التي تتضمن كافة مراحل معالجة المخاطر المحتملة أو القضاء عليها، إلى جانب التخطيط للأدوار التي سيتولاها كل فرد يعمل في هذه الإدارة.

5- توقع المخاطر

تكمن وظيفة إدارة المخاطر الأساسية في توقع المخاطر التي يحتمل حدوثها للمنظمة قريباً، وبالتالي فهي تتنبأ بوقوعها دائماً، ولا يُعتمد عليها في مواجهة الأضرار عقب حدوثها.

خطوات إدارة المخاطر؟



اكيد طبعاً، هم خمسة خطوات ومتابعتهم وهم بالترتيب التالي
خطوات لإدارة المخاطر:

1. تحديد المخاطر
2. تحليل تصنيف المخاطر
3. التحكم في المخاطر
4. تقديم حلول والتنفيذ
5. مراجعته الضوابط

دور إدارة المخاطر في حل الأزمات؟

- اكيد في طرق مختلفة، ولكن يمكن حصرهم في 4 طرق وتم تحديدهم وهم
1. **التجنب:** تسعى الشركة جاهدة للقضاء على خطر معين من خلال التخلص من سببه.
 2. **التخفيف:** تخفيض القيمة المالية المتوقعة المرتبطة بالمخاطر عن طريق تقليل احتمالية حدوث المخاطر.
 3. **القبول:** في بعض الحالات، قد تضطر الشركة لقبول المخاطرة. يكون هذا الخيار ممكناً إذا طور كيان تجاري حالات طوارئ للتخفيف من تأثير المخاطر، في حالة حدوثه، في بعض الاحيان قبول المخاطرة اقل في التكلفة كثير من تجنبه.

4. النقل: نقل المخاطر من الشركة لطرف اخر زي شريكات التأمين، مثل التأمين لتغطية الأضرار المحتملة في الممتلكات أو الإصابة، ينقل المخاطر المرتبطة بالممتلكات من المالك إلى شركة التأمين.

Four Ways to Address Risk



ورشة عمل لتدريب المشاركين علي تصميم بطاقة تعريفية بكل أزمة وتصميم سيناريو للتعامل معها

أفضل 20 قالب وبطاقة تعريفية لإدارة الأزمات والكوارث يمكن للمؤسسات الإبحار عبرها!

القالب 1: شرائح العرض التقديمي لبرنامج PowerPoint الخاصة بقدرات إدارة الأزمات

تعمل هذه المجموعة الشاملة على تمكين المؤسسات من تعزيز قدراتها في إدارة الأزمات. استخدم هذا القالب لتسليط الضوء على جوانب مثل قيادة الأزمات، والأزمات الشخصية، والأزمات التكنولوجية، والأزمة المالية، والأزمات الطبيعية، والأزمات التنظيمية، ولوحات معلومات إدارة الأزمات. هذا العرض التقديمي الشامل يزود المنظمات بوضع إستراتيجيات فعالة في مواجهة الشدائد.



القالب 2: شرائح العرض التقديمي لإدارة الأزمات

تقدم هذه الشرائح نهجًا شاملاً لإدارة الأزمات التنظيمية، بما في ذلك هيكل إدارة التخطيط لحالات الطوارئ، والوقاية والتخفيف، والتخطيط للتأهب، واستراتيجيات الاستجابة للأزمات، وخطط التعافي، ومقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المعلومات. قم بتنزيل هذه الشرائح التي تتعمق في قيادة الأزمات وأهمية الاستعداد. يتم أيضًا تناول موضوعات مثل الغرض والخطة ومراجعة الصيانة والنطاق والهدف.

الأزمات إدارة



YOUR COMPANY NAME

القالب 3: شرائح العرض التقديمي لتخطيط وإدارة اتصالات الأزمات

التواصل الفعال أمر بالغ الأهمية في حالات الأزمات. قم بإلقاء الضوء على تعقيدات إدارة الأزمات التنظيمية باستخدام تخطيط PPT الشامل هذا. تعمق في مجموعة من جوانب إدارة الأزمات، بما في ذلك مستويات الأزمات ودليل الأزمات وتقييم المخاطر وجرد الأزمات ومركز التحكم المحوري في اتصالات الأزمات، والتي يتم تسهيلها من خلال عرض PPT الذي يمكن الوصول إليه بسهولة. استخدم قالب العرض التقديمي هذا لتحديد سياسة الاتصال الخاصة بالأزمات التنظيمية لديك، وتحديد خطوات إدارة الأزمات القابلة للتنفيذ، وتوفير إطار تقييم لتقييم ما بعد الأزمة. قم بتنزيل هذا العرض التقديمي الشامل الذي يركز على ضمان حفاظ المؤسسات على الشفافية وبناء الثقة والتغلب على تحديات الاتصال التي غالبًا ما تصاحب الأزمات.



اتصالات وإدارة تخطيط الأزمات



Your Company Name

ال قالب 4: إدارة الأزمات كمهارة أساسية لخدمة العملاء Edu PPT

يؤكد قالب PPT هذا على أهمية مهارات إدارة الأزمات ككفاءة بسيطة في خدمة العملاء. ويتضمن تفاصيل مكونات خطة الاتصال بالأزمات التنظيمية. يتضمن هذا القالب أيضًا نشاطًا حول إجراء مكالمات وهمية للجلسة التدريبية لخدمة العملاء. قم بتنزيل هذا التخطيط الذي يزود المؤسسات بالمعرفة اللازمة لإدارة اهتمامات العملاء خلال الأوقات الصعبة، وتعزيز العلاقات الدائمة مع العملاء.

العملاء لخدمة الأزمات إدارة مهارات

Crisis Management

The process of preparing for and managing any disruptive or unexpected emergencies that affect your business, stakeholders, employees, customers, and revenue is the process of crisis management

It is an essential component of public relations

ال قالب 5: تحدي فريق خدمة العملاء وإدارة الأزمات ومواجهة الشكاوى Edu PPT

تتطلب الإدارة الفعالة للأزمات التنظيمية وجود فريق خدمة عملاء ماهر. يركز هذا التخطيط على التحديات التي تواجهها فرق خدمة العملاء أثناء الأزمات، ويقدم استراتيجيات لإدارة الشكاوى مع الحفاظ على سمعة المنظمة. تقدم الشريحة الأولى مثالاً على الموقف وعلاجاً للتعامل معه. قم بتنزيل هذا العرض التقديمي الذي يأتي مع شرائح إضافية مثل نبذة عنا، والرؤية، والرسالة، والهدف وما إلى ذلك.

الشكاوى ومواجهة الأزمات إدارة: العملاء خدمة فريق تحدي

Example Situation:

Customer support teams are bound to encounter angry customers. Every executive in your team will be exposed to it. A customer may be angry for a variety of reasons, it is your job to find the right solutions. Heated arguments with customers on the phone or through e-mail are a big NO, so is getting defensive without providing a solution.

How to Deal with it:

Adopt the HEARD technique. In HEARD, your team must Hear, Empathize, Apologize, Resolve, and Diagnose. This technique calms customers and helps provide the right solution. You can also analyze how the issue was resolved, making it easier to handle a similar case next time.



القالب 6: مهارات إدارة الأزمات لخدمة العملاء Edu PPT

يوفر إعداد PPT المسبق هذا رؤى لضمان كيفية قيام الفرق بمعالجة مخاوف العملاء والحفاظ على صورة إيجابية للعلامة التجارية. قم بتنزيل هذا الإعداد المسبق الذي يقدم المعرفة المتعلقة بإدارة الأزمات التنظيمية وكيف أنها عنصر حاسم في العلاقات العامة.

Crisis Management

العملاء لخدمة الأزمات إدارة مهارات



Crisis Management

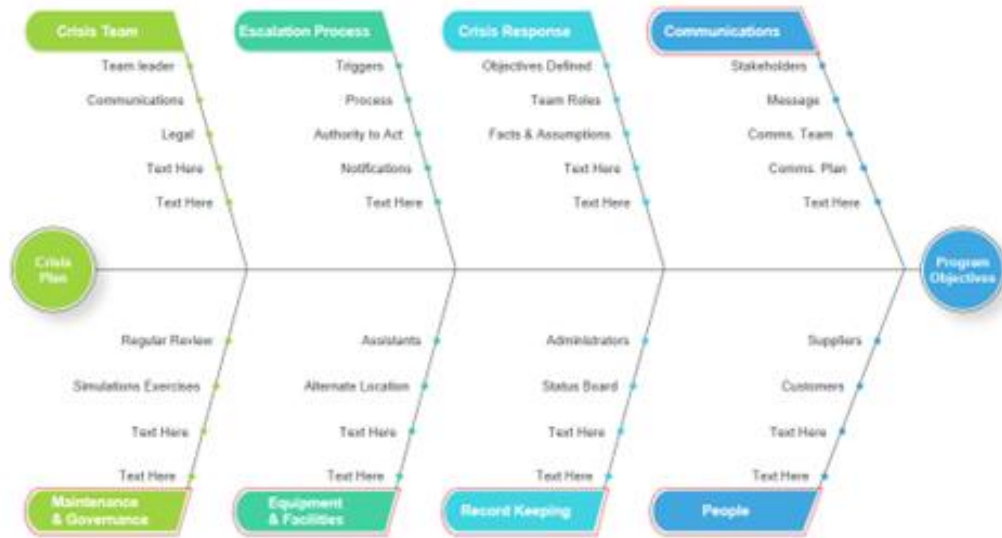
The process of preparing for and managing any disruptive or unexpected emergencies that affect your business, stakeholders, employees, customers, and revenue is the process of crisis management

It is an essential component of public relations

ال قالب 7: استراتيجية إدارة الأزمات في مخطط هيكل السمكة

يسخر هذا القالب المميز قوة مخطط هيكل السمكة لتقديم رؤية شاملة لاستراتيجيات إدارة الأزمات. باستخدام هذا التصميم لقالب PPT ، قم بعرض العناصر المترابطة التي تساهم في ظهور أزمة تنظيمية وكيف يمكن للاستراتيجيات التخفيف من آثارها. يمكنك مخطط هيكل السمكة، المعروف أيضًا باسم مخطط إيشيكاوا أو مخطط السبب والنتيجة، من تحديد الأسباب الكامنة وراء الأزمة من خلال تصنيفها إلى فروع مختلفة. اعتمادًا على السياق المحدد، تتضمن هذه الفروع عوامل مثل العمليات والفرق والمعدات والأشخاص والبيئة والمزيد. قم بتنزيل هذا التصميم الفريد الذي يتجاوز مجرد تحديد الهوية ويتعمق في قلب الإدارة الفعالة للأزمات.

السمة هيكل مخطط في الأزمات إدارة استراتيجية



This slide is 100% editable. Adapt it to your needs and capture your audience's attention.

ال قالب 8: خطة إدارة الأزمات عوائق التواصل بين الثقافات والتسويق المباشر

الإدارة الفعالة للأزمات تتجاوز الحدود في عالم يتميز بالترابط والعمليات التجارية العالمية. تتطلب الأزمات العالمية التواصل بين الثقافات. يساعدك هذا العرض المرئي على معالجة التحديات المعقدة في عوائق التواصل بين الثقافات أثناء الأزمات، لا سيما في مجال التسويق المباشر، مما يمكّن المؤسسات من الحفاظ على التواصل الفعال. قم بتنزيل هذه الصورة المرئية التي تركز على التواصل في الأزمات بين الثقافات وتتوافق مع الديناميكيات المتطورة للأعمال الحديثة.

... الثقافات عبر التواصل الأزمات إدارة خطة

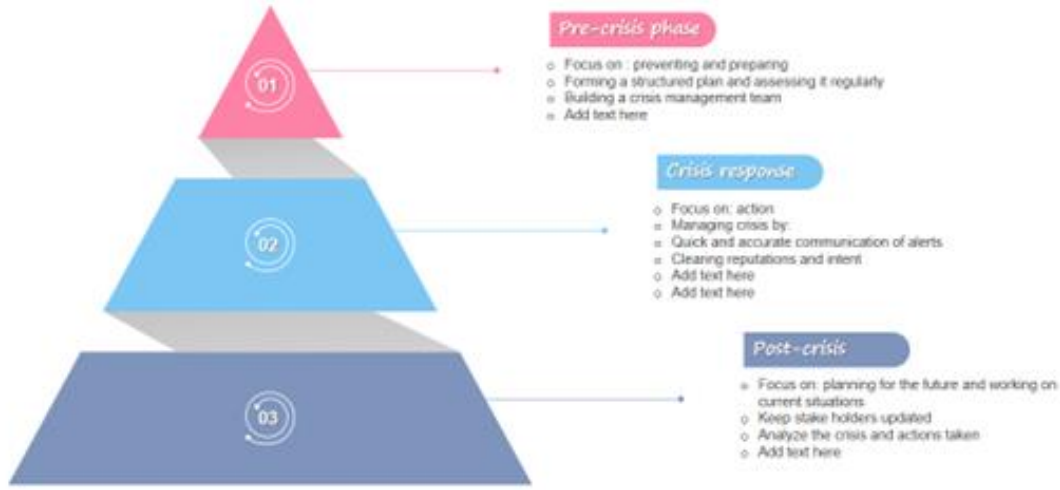


النموذج التاسع: الهرم المتصاعد ثلاثي المراحل لإدارة الأزمات

يقدم هذا التصميم الهرمي أسلوبًا منظمًا لإدارة الأزمات. فهو يقسم الاستجابة التنظيمية للأزمات إلى ثلاث مراحل متصاعدة: مرحلة ما قبل الأزمة، والاستجابة للأزمات، ومرحلة ما بعد الأزمة. قم بتنزيل هذا الهرم الذي يضمن استعداد المؤسسات لمعالجة الأزمات ذات الأحجام المختلفة.

الأزمات لإدارة المتصاعد الهرم مراحل 3

The mentioned slide show cases a 3 stage approach which help organizations to effectively deal with crisis situation. It covers pre-crisis, crisis response and post crisis phase.




This slide is 100% editable. Adapt it to your needs and capture your audience's attention.

القلاب 10: تمرين على التدريب على إدارة الأزمات PPT Edu


تعرض هذه الشريحة نشاطًا يمكن لموظفي خدمة العملاء من خلاله إجراء مكالمات وهمية لحل مشكلة حقيقية تتعلق بالمنتج أو الخدمة. قم بتنزيل هذا العرض الذي يوفر منهجًا قائمًا على التمرين للتدريب على إدارة الأزمات، مما يمكن المؤسسات من محاكاة سيناريوهات الأزمات وتطوير مهارات عملية لإدارة الأزمات.

الأزمات إدارة على التدريب على تمرين



Conduct Role-Play Activities

Mock calls that have a real customer service issue might assist your team in becoming more accustomed to dealing with angry customers. Have a mock call with a younger team member act as an angry customer and an experienced team member demonstrating how to handle the situation.



القلاب 11: إطار تحسين تقييم نقاط الضعف في الأعمال لاستراتيجية إدارة الأزمات

يعد هذا العرض التقديمي إطارًا قويًا لتقييم نقاط الضعف في الأعمال وتحسين استراتيجيات إدارة الأزمات. إنه يتعمق في استراتيجية إدارة الأزمات في مخطط هيكل السمكة، ومصفوفة تقييم الضعف في الأزمات، واجتماعات الموظفين لاستراتيجية إدارة الأزمات والركائز الأربع لاستراتيجية إدارة الأعمال للتعامل مع الأزمات التنظيمية، وجوانبها الحاسمة والخطوات الرئيسية في إدارتها بشكل استراتيجي. قم بتنزيل هذا الموضوع الذي يتناول القيادة وديناميكيات الفريق والدور المحوري لتقييمات الضعف الاستباقية.



الأزمات إدارة استراتيجية

Your Company Name

القالب 12: شرائح العرض التقديمي لإدارة الكوارث

تم تصميم مجموعة PowerPoint الشاملة لإدارة الكوارث لتوفير فهم واضح لإدارة الكوارث، مما يضمن حصول المشاهدين على معلومات دقيقة ومفيدة. يتضمن هذا القالب فئات التعامل مع الكوارث – سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان – إلى جانب أقسامها الفرعية المتميزة. بالتعمق أكثر، تتضمن صيغة المخاطر الأسباب الجذرية، والضغط الديناميكية، والظروف غير الآمنة، والمخاطر الطبيعية – كل ذلك معروض في مجموعة PPT الإبداعية هذه لتوجيهات المأساة. علاوة على ذلك، فإن مجموعة PowerPoint هذه التي تتحكم في النكسات تشرح العناصر الأساسية التي تساهم في تقييم المخاطر، بما في ذلك تحديد المخاطر، وتحديد التعرض، وتقييم نقاط الضعف، وتحليل التأثير، وحساب المخاطر الشاملة.



الكوارث ادارة

Your Company Name

القالب 13: شرائح العرض التقديمي لإدارة كوارث الأعمال

يركز هذا العرض التقديمي الشامل على إدارة كوارث الأعمال، مما يوفر خارطة طريق إستراتيجية للمؤسسات للتغلب على الاضطرابات التي تسببها الكوارث الطبيعية والأزمات التكنولوجية وغيرها من الأحداث غير المتوقعة. يشمل هذا المورد أقسامًا متميزة، بما في ذلك هيكل حوكمة التخطيط لحالات الطوارئ، واستراتيجيات الوقاية والتخفيف من آثارها، وتخطيط الاستعداد، وبروتوكولات الاستجابة، وأطر التعافي والتقييم، ومقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI)، ولوحة تحكم شاملة. يعد موضوع PPT لتقييم المخاطر بمثابة أداة فعالة لتوضيح خطة إدارة الكوارث الخاصة بمؤسستك لجمهور متنوع، تشمل الزملاء وأعضاء المنظمة وأصحاب المصلحة الآخرين. قم بتنزيل هذه الشرائح التي توفر نهجًا منظمًا لمعالجة مجموعة واسعة من المخاطر، بدءًا من المخاطر الدنيوية وحتى المعقدة،

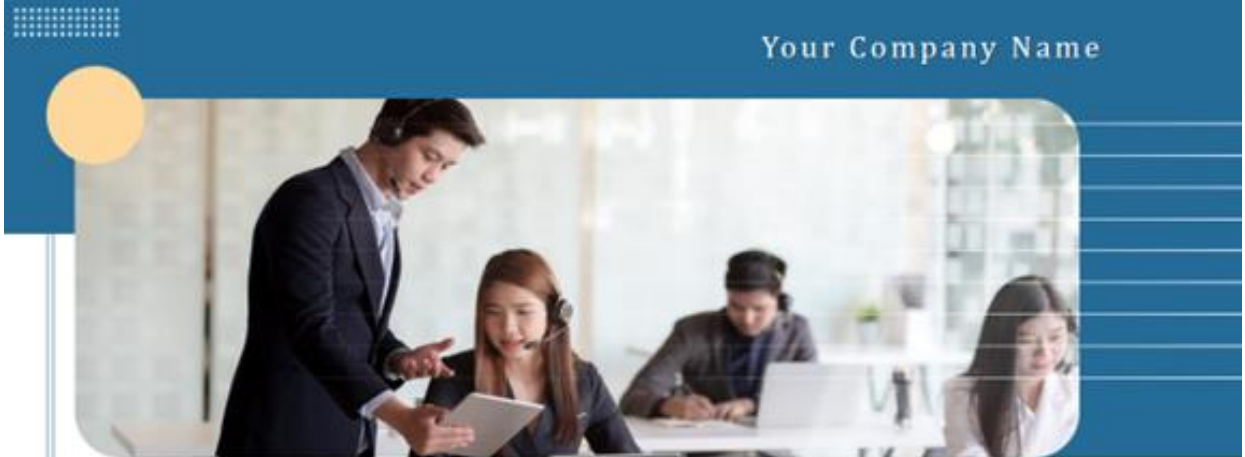


التجارية الكوارث إدارة

Your Company Name

القالب 14: إدارة الكوارث والتواصل مع شرائح العرض التقديمي لوسائل الإعلام

تؤكد حزمة PPT هذه على دور الاتصالات الإعلامية في إدارة الكوارث. ويتناول مستوى الأزمات، وتحديد فريق إدارة الأزمات، وتحديد المتحدث الرسمي، وتقييم المخاطر، وجرد الأزمات، وقائمة الجماهير الرئيسية ووسائل الإعلام الرئيسية، وخطة الاتصال لإخطار الجمهور. ويتناول العرض أيضًا البيانات الصحفية، واستجابات وسائل التواصل الاجتماعي، وسياسة الاتصال في الأزمات، وخطط عمل الأزمات، وخطوات إدارة الأزمات التنظيمية، ونماذج التقييم.



Your Company Name

الإعلام وسائل مع والتواصل الكوارث إدارة

القالب 15: شرائح عرض PowerPoint التقديمي للوقاية والتخفيف من آثار إدارة الكوارث

يتعمق قالب PPT هذا في استراتيجيات منع وتخفيف آثار الكوارث. ويغطي موضوعات مثل مقدمة خطة التعافي من الكوارث، وفريق إدارة التعافي من الكوارث، ومسؤوليات وأدوار فريق التعافي من الكوارث، وتقييم الكوارث حسب الفئة، وفئات الكوارث وتأثيراتها على الإيرادات، واحتمالية تقييم الكوارث، وتحليل التأثير التشغيلي لتكنولوجيا المعلومات، وشرائح أخرى. استخدم قالب العرض التقديمي هذا لتقديم مجموعة من المواضيع، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إدارة الكوارث وتقييم المخاطر وطرق التخفيف والوقاية من الكوارث الطبيعية. قم بتنزيل هذه المجموعة والوصول إليها للحصول على عرض شامل للاستراتيجيات التي تهدف إلى تجنب الأزمات.



القالب 16: التدخل في استجابة الأعمال لإدارة الكوارث، وصف التخزين

يتناول قالب PPT هذا المكونات الرئيسية مثل استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الكوارث، ودورة إدارة الكوارث مع التعافي والاستجابة، وتقييم تدريبات إدارة الكوارث. يسرد هذا أيضًا خطة تحتوي على الدروس المستفادة، وخطة إدارة الكوارث مع وصف تأثير الأعمال، وفريق إدارة الكوارث، والمزيد. قم بتنزيل قالب العرض التقديمي هذا الذي يشتمل على الرسوم البيانية والجداول ويوفر منهجًا منظمًا لاستجابة الأعمال والتدخل أثناء الأزمات.

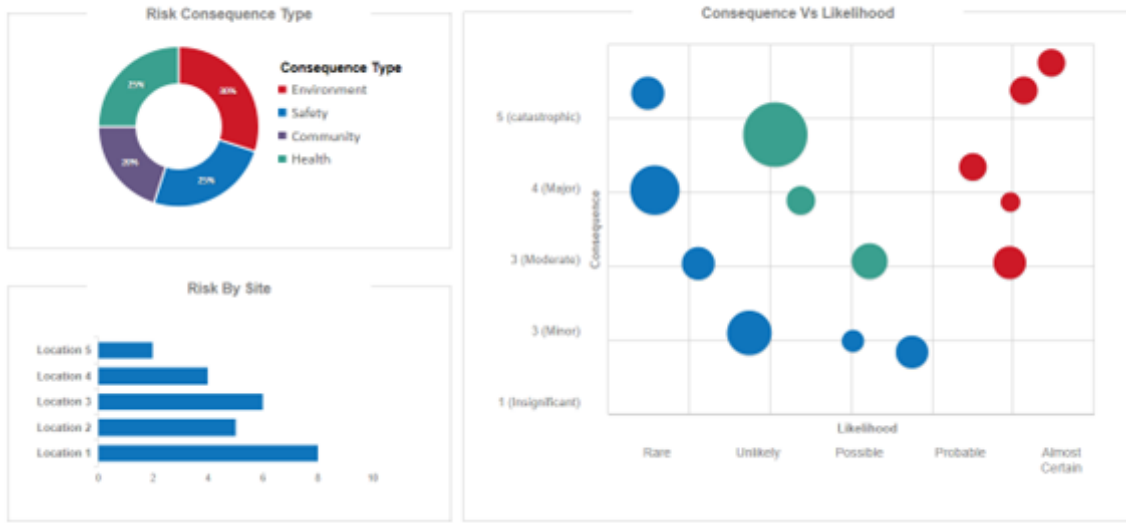
الكوارث ادارة



Your Company Name

القالب 17: لوحة معلومات إدارة الكوارث التي تعرض تخطيط وتنفيذ التعافي من إدارة الكوارث
يتناول تخطيط PPT هذا أنواع عواقب المخاطر، والمخاطر حسب الموقع، وإمكانيات العواقب مقابل الاحتمالية. استخدم هذا القالب أيضًا لعرض لوحة معلومات إدارة الكوارث التي تساعد في تخطيط التعافي وتنفيذه.

المخاطر عواقب نوع توضح الكوارث إدارة تحكم لوحة



يذه.

النموذج 18: القائمة المرجعية للاستجابة لإدارة الكوارث التنظيمية

يقدم قالب PPT هذا قائمة مرجعية للاستجابة لإدارة الكوارث التنظيمية والتي تساعد المؤسسات في الاستعداد لسلامة الموظفين، وتوضيح قوائم التحقق من السلامة، وإدارة الموظفين، وما إلى ذلك. قم بتنزيل قائمة المراجعة هذه التي تصف الخطوات الأساسية التي يجب على المؤسسات اتخاذها أثناء حالات الكوارث ذات الحالة.

التنظيمية الكوارث لإدارة للاستجابة المرجعية القائمة

This slide depicts organizational disaster management response checklist that benefits organization in making preparations for employee safety illustrating safety checklist, employee management etc.

S.No	Description	Status
A	Safety Checklist	
1.	Do safety plan designate safe zones for employees after disaster?	✓
2.	Is plan is tested on frequent basis so the employee is familiar with event of disaster?	✓
3.	Is plan is available in advance too employees and stored in public area?	✓
B	Employee Management Checklist	
1.	Are employees and leaders trained properly to react post emergency?	✗
2.	Are employees trained on frequent basis?	✓
3.	Is a master list for all employees is prepared for emergency?	✓
C	Prioritizing Response Checklist	
1.	Does disaster plan include specific protocols as which sites and equipments to be inspected first for damage?	✓
2.	Is there a selected team leader to coordinate during disaster?	✓
3.	Are power backups available and employees are trained for emergencies?	✗

This slide is 100% editable. Adapt it to your need and capture your audience's attention.

القالب 19: شرائح PPT الخاصة بحالة إدارة الكوارث

يمكن قالب PPT الخاص بقائمة مراجعة الحالة هذه المؤسسات من مراقبة التقدم المحرز في إدارة الكوارث. فهو يؤكد على خطة التأثير على عملك إلى جانب حالته مكتملة أو قيد التقدم أو لم تبدأ.

الكوارث إدارة حالة من التحقق قائمة (2/2)

Plan For Impact on Your Business	Completed	In Progress	Not Started
Allow for employee absences during a pandemic due to factors such as personal & family members illness also public transportation closures.	✓		
Implement guidelines to modify the frequency and type of face-to-face contact employees among.		✓	
Encourage and track annual influenza vaccination for employees.			✓
Assess what employee access to health care services would be amid pandemic and enhance benefits as required.		✓	
Text here.	✓		
Text here.			✓

This slide covers the recovery status for disaster on business, employees and customers. User has to select status accordingly.

القالب 20: تقرير عرض تقديمي لخطة إدارة كوارث تكنولوجيا المعلومات من صفحة واحدة، مستند PDF برسوم بيانية PPT

يمكن أن تؤدي كوارث تكنولوجيا المعلومات إلى تعطيل العمليات. تقدم مجموعتنا الأخيرة في هذه السلسلة خطة موجزة لإدارة كوارث تكنولوجيا المعلومات من صفحة واحدة. ويركز على تقييم المخاطر وتأثيرها، والهدف، والميزانية، والجدول الزمني. كما أنه يصور ست مراحل للتخطيط لإدارة كوارث تكنولوجيا المعلومات مع رسم تخطيطي جذاب. بالإضافة إلى

ذلك، فإنه يعرض الاستراتيجيات التي تنفذها الشركة، والنفقات المتكبدة، وجداول الأنشطة المخصصة لأعضاء الفريق مع المواعيد النهائية. قم بتنزيل هذه الصفحة المكونة من صفحة واحدة والتي تتضمن بشكل شامل الخطوات الإستراتيجية لضمان استمرارية الأعمال أثناء الكوارث المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.



كوارث إدارة خطة من واحدة صفحة المعلومات تكنولوجيا

This slide signifies the one page information technology management plan. It covers information about project overview, objective, budget, timeline, team member, process, tasks and budget allocation

Risk Assessment		Impact	
<ul style="list-style-type: none"> 35% increase in cyber security attacks like phishing and system malfunction Increase in data theft cases by 10% Add text here 	→	<ul style="list-style-type: none"> Operational disruption leading to increase in cost by 20% Company reputation damage and loss of customer increases by 15% Add text here 	
Objective	Budget	Team Member	
<ol style="list-style-type: none"> Reduce the disaster's impact on project development. Ensure rapid response and data recovery following a catastrophic event. 	\$70,000	Eddie Munson (Project Manager) Steve Clint (Scrum Master) Stacy Miller (Front stack Developer) Robert James (QA Analyst)	
	Timeline		
	6 Month		
6 Stage Process for Planning IT disaster Management			
Implementation <ul style="list-style-type: none"> Programming tools like compilers, interpreters, debuggers to generate codes 			Testing & Integration <ul style="list-style-type: none"> Control test for fixing bugs and errors
Design <ul style="list-style-type: none"> Review meeting with important stakeholder to evaluate design modularity 	Analysis <ul style="list-style-type: none"> Develop a report on software requirement specification for project 	Planning <ul style="list-style-type: none"> Conduct product feasibility study in the operational and technical areas 	Maintenance <ul style="list-style-type: none"> Conduct User acceptance testing
Strategies Implemented			
<ul style="list-style-type: none"> Use end to end encryption software Install firewall and update antivirus 			
Expenditure by Company			
Description	Total		
Materials & Equipment's	\$20,000		
Staff Wages	\$50,000		
Total	\$70,000		
Activity Schedule			
Tasks	Assigned to	Deadline	
Examine and repair the damage, then reactivate the repaired computer center.	William	05/01/2023	
Conduct a drill with the IT staff to ensure readiness.	Robert	06/12/2023	
Examine all Backup drives and gain access to all stored data.	Stacy	06/30/2023	
Plan a meeting to help reorient employees when they return to the office.	Eddie	07/15/2023	

ورشة عمل فى تحليل المخاطر باستخدام سوات

قالب التحليل الرباعي (SWOT)

استكشف كل جوانب عملك وأنشئ خطط عمل مبتكرة باستخدام قالب التحليل الرباعي (SWOT). ابقَ في المقدمة واخلق فرصًا للنمو.

نبذة عن قالب التحليل الرباعي (SWOT)

يساعدك قالب التحليل الرباعي (SWOT) على رسم خريطة لنقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر الخاصة بعملك أو مشروعك أو لإطلاق منتجك. وتُعد هذه الأداة رائعةً لاستكشاف المزيد من جوانب عملك ولتحسين اتخاذك للقرارات عندما يتعلق الأمر بالاستراتيجيات أو خطط العمل والخطوات التالية لمشروعك.

ما هو التحليل الرباعي (SWOT)؟

عند وضع استراتيجية العمل، قد يكون من الصعب معرفة ما يجب التركيز عليه. يساعدك قالب التحليل الرباعي (SWOT) على التركيز على العوامل الرئيسية. تُعد كلمة SWOT اختصارًا لنقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر. يُعد التحليل الرباعي (SWOT) أداةً استراتيجية ذات قيمةٍ يمكنها مساعدتك على دراسة العوامل الداخلية والخارجية.

تتمثل العوامل الداخلية الخاصة بعملك في نقاط القوة والضعف. وقد تشمل هذه العوامل المواهب أو موظفيك أو الملكية الفكرية أو استراتيجية التسويق أو الموقع، وذلك حسب ما يتعلق بالعمل. بينما تُمثل الفرص والمخاطر العوامل الخارجية الخارجة عن سيطرتك، مثل تقلبات السوق والمنافسة وأسعار المواد الخام وتوجهات المستهلك.

الأوقات المناسبة لإجراء التحليل الرباعي (SWOT)

يُعد إجراء التحليل الرباعي (SWOT) أمرًا مهمًا للغاية لضمان أن تكون أنت وفريقك على درايةٍ بجميع العوامل التي قد تؤثر على عملك أو مؤسستك. حيث تساعدك استنتاجات خطة SWOT على الإحاطة بالمعلومات من أجل تحقيق استراتيجية عالية المستوى واتخاذ قرارات العمل. يمكن أن يؤدي فريقك التحليل الرباعي (SWOT) في مجموعةٍ متنوعةٍ من المواقف، على سبيل المثال، عندما تريد استكشاف فرص جديدة للعمل والمنتجات، أو تحديد الطريقة المثلى لإطلاق منتجٍ ما، أو تحديد ما يمكنك تغييره في العمل القائم بالفعل، أو إطلاق إمكانات عملك أو استخدام نقاط قوتك لخلق الفرص.

يوصى بإجراء التحليل الرباعي (SWOT) بانتظام. يختلف ذلك حسب احتياجات عملك، ولكن عمومًا يلزم إجراء التحليل الرباعي (SWOT) مرتين بالعام أو عند اتخاذ أي قرار مهم. على سبيل المثال، قبل اتخاذ قرار بالمضي قدمًا في المغامرة بمنتج أو مجال جديد لعملك، سيساعدك التحليل الرباعي (SWOT) على تحسين فهم الفرص والتحديات المحتملة التي ستواجهها حسب وضعك الحالي ضد المنافسين.

ما مكونات التحليل الرباعي (SWOT)؟

يتضمن التحليل الرباعي (SWOT) أربعة مكونات تمكّنك من وضع استراتيجية مدروسة بعناية لعملك. وهناك عوامل داخلية (نقاط القوة والضعف) وأخرى خارجية (الفرص والمخاطر) لا بد من تحليلها كجزء من التحليل الرباعي (SWOT). سنلقي نظرةً على كل من هذه المكونات بمزيدٍ من التفصيل.

نقاط القوة

تُمثل نقاط القوة لدى عملك أو مؤسستك العوامل الداخلية التي تُحسن القيام بها وتميزك عن منافسيك. تخضع نقاط القوة لسيطرتك وتمنحك القدرة على تحقيق النجاح والحفاظ عليه. قد تشمل نقاط قوتك العروض الفريدة لمنتجاتك أو الخبرة الخاصة أو ثقافة الشركة المبتكرة أو الصورة الذهنية الرائجة للعلامة التجارية.

نقاط الضعف

على الجانب الآخر، تزيد نقاط الضعف لدى عملك أو مؤسستك من تعرضك للمخاطر وربما تمنعك من استغلال الفرص. كما تُعد نقاط الضعف عوامل داخلية، تمامًا كنقاط القوة. إنها تخضع لسيطرتك بعض الشيء، لذا يمكنك تحسينها باتباع النهج الصحيح واستخدام الموارد المناسبة.

الفرص

تُمثل الفرص عوامل خارجية، مما يعني أنها لا تخضع لسيطرتك ولا يمكن تغييرها. قد تتجلى هذه الفرص عبر تغيير نافع في الأنظمة، أو إتاحة تقنيات جديدة تساعدك على تحجيم التكاليف أو الحد منها، أو خروج المنافسين من المجال، أو ربما سير توجهات السوق لصالحك. كما تمكّن هذه الفرص عملك أو مؤسستك من زيادة الربح، لذا عليك اقتناصها عندما تظهر.

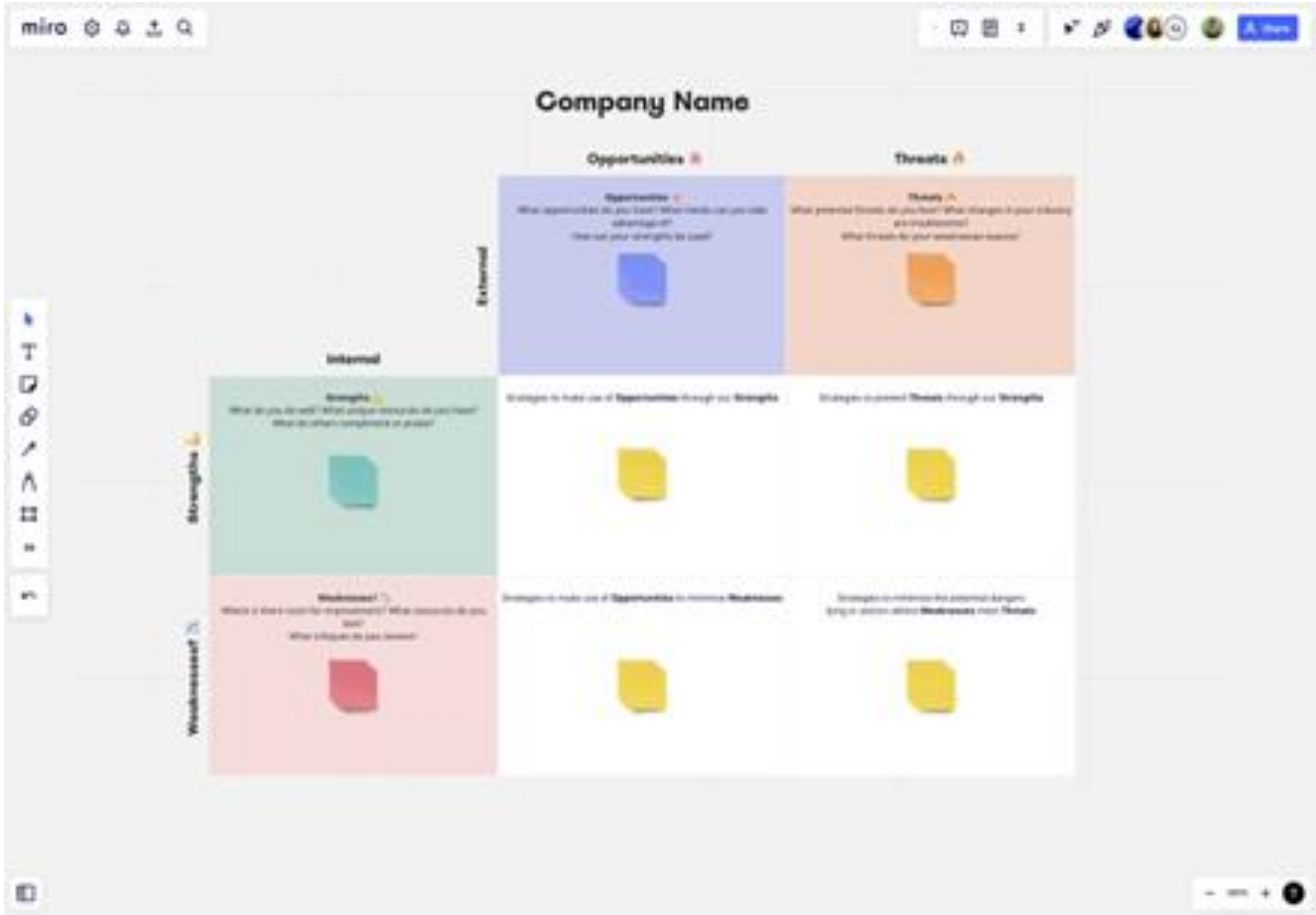
المخاطر

تُمثل المخاطر عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها. وقد تشمل كل ما يؤثر سلبيًا على عملك. على سبيل المثال، قد تُمثل عوامل البيئة الكلية كالتغيرات في سياسة الحكومة ورفع الضوابط التنظيمية للأسواق وتوافر التقنيات الجديدة فرصةً أو تهديدًا حسب كيفية تأثيرها عليك. ولا بد من توقع المخاطر المحتملة من أجل وضع خطة طوارئ لها. فإذا حدث أي من هذه المخاطر، فستتمكن حينها من تخفيف تأثيرها المحتمل عليك.

كيفية استخدام قالب التحليل الرباعي (SWOT) الفارغ

يتألف قالب التحليل الرباعي (SWOT) الفارغ من أربع مربعات للمحتوى على شكل شبكة بسيطة 2×2 ، ليمثل كل مربع منطقة تحليل رئيسية. ولتنظيم عملك تنظيمًا بصريًا، يمكنك تمييز لون المربعات حتى تتمكن أنت وفريقك من تحديدها بسرعة.

افتراض أنك ترغب في تتعمق أكثر في تنظيم قالب SWOT الخاص بك. إذًا، يمكنك أيضًا إضافة مربعات تحتوي على المزيد من التفاصيل حول الاستراتيجيات التي ترغب في تطويرها لمعالجة نقاط الضعف أو الحفاظ على نقاط القوة لدى فريقك.



أنشئ قالب التحليل الرباعي (SWOT) الخاص بك

[التحليل الرباعي \(SWOT\)](#) أصبح أمرًا سهلًا باستخدام القالب البسيط من منصة Miro عند إجراء التحليل الرباعي (SWOT)، سيفكر فريقك في طرق تطوير نقاط القوة (S) وتقليل نقاط الضعف (W) قدر المستطاع واستكشاف الفرص (O) ومنع المخاطر (T) وتتبع المحتمل منها.

تُعد أداة اللوحة البيضاء من منصة Miro مخططاً مثالياً لنموذج إنشاء التحليل الرباعي (SWOT) الخاص بك ومشاركته مع فريقك. ابدأ بتحديد قالب التحليل الرباعي (SWOT) هذا. ثم اتبع الخطوات التالية:

1. دَوِّن نقاط القوة لدى مؤسستك: ما أكثر ما يفضله المستخدم في منتجك أو عمليتك؟ ما الذي يميزك عن المنافسين؟ ما المزايا الفريدة التي تتمتع بها مؤسستك؟
2. ابحث عن نقاط الضعف لدى شركتك: ما أكثر المشاكل أو الشكاوى التي تتردد على مسامعك من العملاء؟ ما هي أكبر العقبات أمام عملك من وجه نظرك؟ ما المزايا التي يتمتع بها منافسوك ولا تتوفر بعد بشركتك؟
3. ثم دَوِّن الفرص التي ربما يمكنك السعي لها: كيف تحسّن الخدمة المقدمة لعميلك؟ ما أكثر الرسائل التي يتردد صداها أكثر لدى مستخدميك؟ هل هناك موارد أو أدوات يمكنك تعزيز الاستفادة منها لصالحك؟
4. قد تمتد المخاطر على نطاقٍ واسع: كوجود منافسين محددين أو ناشئين، أو ارتفاع معدل تبديل الموظفين، أو عدم استقرار الأسواق.

نصيحة احترافية: ضع ملاحظات لاصقة مميزة اللون على كل ربع من تحليل SWOT واستخدم خاصية التصويت لتحديد أول ثلاث نقاط للقوة في مؤسستك.

ما مزايا استخدام التحليل الرباعي (SWOT)؟

- هناك مجموعة واسعة من مزايا استخدام التحليل الرباعي (SWOT)، سواء من حيث استخدامه كأداة أو كاستراتيجية لتقديم المعلومات. وتشمل بعض هذه المزايا ما يلي:
- مساعدتك على تحسين فهمك لعملك أو مؤسستك – يتطلب منك إجراء التحليل الرباعي (SWOT) تقييم نقاط قوتك ونقاط ضعفك الداخلية. وأثناء القيام بذلك، عليك أنت وفريقك فهم جميع جوانب العمل أو المؤسسة فهماً كاملاً، وذلك عن طريق طرح الأسئلة المناسبة للحصول على أفضل المعلومات.
 - قليلة التكلفة – يمكن لفريقك إجراء التحليل الرباعي (SWOT) بتكلفة زهيدة. فلا يحتاج ذلك بالضرورة لمستشارين خارجيين.
 - التصدي للمخاطر – بعد تحديد المخاطر المحتملة، ستتمكن من الاستعداد لهذه السيناريوهات المختلفة بوضع استراتيجيات للتخفيف من المخاطر. وربما هذه هي النقطة الفاصلة بين النجاح والفشل.
 - تطوير استراتيجيات العمل وأهدافه – سيساعدك التحليل الرباعي (SWOT) المدروس جيداً وفريقك على تحديد الفرص التي تسعى لها ونقاط الضعف لمعالجتها. وأخيراً، ستتمكن من تحديد الاستراتيجيات التي ستصنع فارقاً وتضمن لك النجاح المستقبلي بشكل أكبر.

على الرغم من مزايا التحليل الرباعي (SWOT) المتعددة، إلا أنه توجد عدة قيود. فهناك خطر الحصول على الكثير من المعلومات، مما قد يشير إلى أهمية كل شيء. يجب أن تقوم أنت وفريقك بتحديد ما يمثل أفضل الفرص للإحاطة باستراتيجيتك المستقبلية.

قد تحدد المشاكل، لكن التحليل الرباعي (SWOT) ليس معنيًا بلها. لذا، عليك تحديد أهم الأمور العاجلة لترتيب الأولويات. وبغض النظر عن ذلك، لا يزال التحليل الرباعي (SWOT) أداةً مهمةً وخطوة أولى رائعةً لوضع أية استراتيجية.

ماهي بعض أمثلة التحليل الرباعي (SWOT)

يمكن للمحترفين في شتى المجالات استخدام قالب مصفوفة SWOT ، كما يمكنك استخدامه لنفسك. ويستخدم بعض مدربي المهن التحليل الرباعي (SWOT) لتحديد نقاط القوة والضعف الوظيفية لدى عملائهم وتوضيح الخطوات والفرص المستقبلية.

كما سيستخدم المسوقون التحليل الرباعي (SWOT) لتقييم الحملات وقنوات التوزيع التسويقية وإعلانات المنافسين والحصة السوقية. وبهذه الطريقة، يمكنهم تحديد الفرص وأهم المخاطر لخطتهم الإعلامية.

الأسئلة الشائعة حول قالب التحليل الرباعي (SWOT)

ما أمثلة قالب تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر (SWOT) في منصة Miro ؟

يتميز قالب تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر (SWOT) في Miro بتنسيق سهل الاستخدام، كما يمكن تخصيصه وفقاً لاحتياجاتك. يمكنك تبسيط الأمر عبر إضافة المجالات الأربعة الرئيسية لنقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر (SWOT) ، أو يمكنك إضافة المزيد من القوالب والتعمق في تحليل نقاط الضعف والقوة لدى منطمتك.

كيف يمكنني كتابة تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT) ؟

حدّد أهداف تحليل SWOT: ماذا تريد أن تحصل منه؟ ما المشكلة التي تحاول حلها؟ من أصحاب المصلحة، وكيف يمكنك التعامل مع المشاكل التي قد تطرأ؟ بعد تحديد هدفك العام، يمكنك الدّخول في التفاصيل وإجراء تحليل SWOT بالتركيز على الجوانب الرئيسية الأربعة: نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.

ما الأمثلة عن الضعف في تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT)؟

تتنوّع مواطن الضّعف في تحليل SWOT بين الأشياء التي يتفوّق منافسوك فيها، والجوانب التي تفتقر فيها إلى الموارد، أو حين يواجهك عائق أو مشكلة داخلية. مثلاً قد تكون لدى منافسك ميزة لا تتواجد في منتجك،

أو نقص في الموظفين اللازمين لتوسيع قسم ما، أو نقص التنظيم الداخلي أو الفرق.

ورشة عمل في كيفية استخدام تقنية عظمة السمكة في تحليل الأزمة

يعتبر مخطط عظم السمكة (المعروف أيضا باسم مخطط إيشيكاوا) أداة فعالة لحل المشكلات. بدلاً من التركيز على حل سريع، يمكنك إنشاء مخطط عظم السمكة لتحديد السبب الجذري للمشكلة وإيجاد حل طويل الأجل. يأتي مسمى "عظم السمكة" من تشابه الرسم التخطيطي مع الهيكل العظمي للسمكة. يتكون مخطط عظم السمكة من ثلاث فئات رئيسية:

– رأس السمك

يوجد رأس سمكة على رأس الرسم التخطيطي، حيث ستحدد المشكلة التي تحاول حلها. يتفرع باقي الرسم التخطيطي من هنا

– العمود الفقري

ينبع العمود الفقري من رأس الرسم التخطيطي (بيان المشكلة)، مما يوفر الخطوط العريضة للأسماك. في نهاية كل عظم في العمود الفقري، توجد فئة يجب اعتبارها جزءاً من عملية حل المشكلات

– العظام

سترى عظم ضلع أصغر متفرع من كل عظم في العمود الفقري. هذا هو المكان الذي ستوفر فيه الأسباب المحتملة لمساعدتك في تحديد السبب المحتمل للمشكلة.

فوائد مخطط عظم السمكة السبب والنتيجة

تمثل مخططات عظم السمكة أدوات مفيدة لتحسين العمليات الحالية وتحديد أسباب المشكلات. ألق نظرة على البعض الفوائد الناتجة عن إجراء تحليل السبب الجذري لمخطط عظم السمكة:

– التوصل بسهولة إلى السبب الجذري للمشكلة

يعد مخطط عظم السمكة أداة بصرية تضيف البنية والوضوح إلى حل المشكلات. فهو يشير إلى المشكلة وأسبابها المحتملة في مكان واحد، مما يسهل على الفرق التوصل إلى السبب الجذري.

– منع المزيد من المشاكل

من خلال التوصل إلى السبب الجذري للمشكلة، يمكنك حل المشكلة من المنبع وتخفيف حدة المشكلات المستقبلية. ونتيجة لذلك، من المحتمل جداً أن تتمكن من منع نفس المشكلات (أو ما شابهها) من الظهور في المستقبل.

– تعاون مع فريقك

يمثل مخطط عظم السمكة طريقة رائعة للعمل مع فريقك من أجل حلول العصف الذهني. حيث إنه مخطط تعاوني يشجع الفرق على مراجعة جميع المعلومات المتاحة ومناقشة أفضل مسار للعمل. إذا كنت جزءًا من فريق العمل عن بُعد أو هجين، فستتيح لك منصة إلكترونية، مثل Miro، إمكانية التعاون مع فريقك، بغض النظر عن مكان عملهم. يمكنك ببساطة مشاركة الرسم البياني والانتقال إلى محادثات الفيديو، ثم إجراء تحليل السبب الجذري الخاص بك عمليًا.

مثال على مخطط عظم السمكة

للاطلاع على مخطط عظم السمكة في العمل، انظر إلى قالب CEDAC الموضح من شركاء المستوى التالي. CEDAC عبارة عن اختصار لمخطط السبب والنتيجة، مع إضافة البطاقات. يضم الرسم التخطيطي المشكلات في الجانب الأيسر من الأضلاع والحلول في الجانب الأيمن. ابتكر مخترعها، ريجي فوكودا، CEDAC حتى تتمكن الفرق من التعمق في تحليلات حل المشكلات. عن طريق إضافة البطاقات إلى الرسم التخطيطي، تصبح لدى الفرق طريقة للسؤال بشأن المعلومات الموجودة واقتراح أفكار جديدة. ونتيجة لذلك، سيكتسبون فهمًا أعمق بشأن مشاكلهم وكيفية حلها. فيما يلي بعض المجالات المشتركة حيث يمكن أن يكون نموذج CEDAC نافعًا:

تطوير المنتجات

وضع تصور للمشكلات المتعلقة بتطوير المنتجات باستخدام الرسم التخطيطي. CEDAC تعاون مع الفريق المسؤول عن المنتج لتحديد سبب المشكلة واستخدام البطاقات لتحديد أفضل حل ممكن.

مزايا البرنامج

خصص الموارد بشكل فعال بناءً على هيكل الفريق وقدراته. فهم المشاكل الأكثر أهمية لحلها وكيفية تخطيطها معًا.

تصميم المنتج

تحديد أوجه القصور أو المشكلات ذات الصلة بتصميم المنتج الخاص بك، وتحديد الحلول الفعالة. باستخدام بطاقات الرسم التخطيطي، يمكن لمصممي المنتجات إنشاء حلول جديدة ومبتكرة لتحسين التصميم.

العمليات الداخلية

تحديد المعوقات ومعرفة كيفية تيسير أساليبك التجارية وتحسينها. شجع أعضاء الفريق على المشاركة في المناقشة وتقديم اقتراحات لتحسين الأسلوب في المستقبل.

متى تستخدم مخطط عظم السمكة

ألق نظرة على بعض الحالات المختلفة عندما يكون استخدام مخطط عظم السمكة نافعا لك ولفريقك.

1. لتحليل بيان المشكلة

إذا كان لديك بيان مشكلة واضح لعملك، فإن مخطط عظم السمكة يمثل طريقة رائعة لتحليله بالتفصيل. يمكنك معرفة المتسبب في المشكلة وتقرير كيفية إصلاحها.

2. لتبادل الأفكار حول أسباب المشكلة

وحيث يعرف أيضا باسم تحليل السبب الجذري، يسمح لك مخطط عظم السمكة بمناقشة الأسباب المحتملة للمشكلة. إنها فرصة مثالية لاستضافة [جلسة العصف الذهني](#) لتحديد الاهتمامات الملحة والعمل من خلال الحلول الممكنة.

3. لتحليل تصميم منتج جديد

استخدم مخطط عظم السمكة لتخطيط تصميم منتجك الجديد وتصور أي عقبات محتملة قبل أن تعترض طريقك. ونتيجة لذلك، يمكنك وضع تدابير وقائية قبل البدء بدء التنفيذ الفعلي.

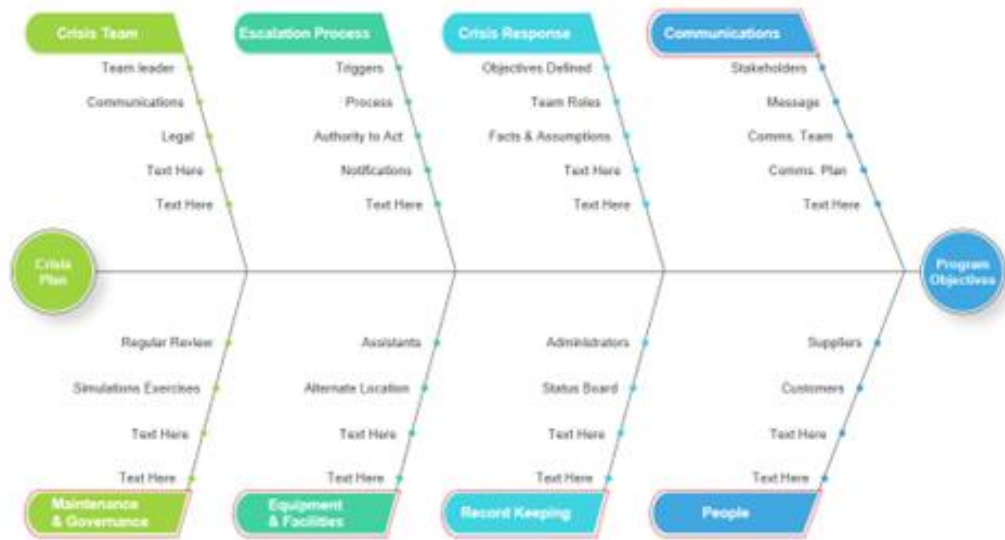
4. لتحسين أساليب عملك

إذا كنت تواجه صعوبة في تيسير الأساليب وأوجه القصور لديك، يمكن أن يساعدك مخطط عظم السمكة في هذا الصدد. استخدم مخطط عظم السمكة لتحديد مواضع الاضطراب في أسلوبك والتوصل إلى سبب المشكلة. من هناك، يمكنك تحديد كيفية إصلاح الأمر بالضبط.

5. لتحسين الجودة

استخدم مخطط عظم السمكة لوضع تصور حول كيفية إجراء التحسين ومواضعه لكي يحظى عملاؤك بتجربة عالية الجودة. على سبيل المثال، قد ترغب في تحسين جودة خدمة العملاء التي تقدمها. في هذه الحالة، يمكنك استخدام الرسم البياني للتوصل إلى مجالات للتحسين في الأساليب الحالية.

السمة هيكل مخطط في الأزمات إدارة استراتيجية



This slide is 100% editable. Adapt it to your needs and capture your audience's attention.

كيفية إنشاء مخطط عظم السمكة

اتبع هذه الخطوات البسيطة لإنشاء مخطط فعال لعظم السمكة:

1- حدد قالب مخطط عظم السمكة

بينما يمكنك دائما إنشاء الرسم التخطيطي الخاص بك من البداية، يمكنك أيضا الحصول على بداية متقدمة من خلال تحديد [قالب مخطط عظم السمكة المشار إليه](#). إنه مجاني وسهل الاستخدام، لذا يمكنك البدء في إنشاء

رسمك التخطيطي على الفور.

2- حدد بيان مشكلتك

عندما يكون الرسم التخطيطي جاهزاً للاستخدام، ابدأ بتحديد المشكلة. وهو ما يعرف باسم بيان المشكلة، وهو يقع على رأس الرسم البياني. يجب أن يكون هذا البيان واضحاً وموجزاً قدر الإمكان للتوصل إلى الحل الصحيح.

على سبيل المثال في الرسم البياني أدناه، تكمن المشكلة الرئيسية في أن "40% من المستخدمين يلغون الاشتراك في الشهر الأول." يصف هذا البيان المشكلة بوضوح ويوفر نقطة انطلاق قوية لإيجاد حل. والآن، دعنا نفكر في كيفية عمل ذلك في حالة كتابة البيان بشكل مختلف – على سبيل المثال، "لزيادة الإبقاء على العملاء".

هذا البيان غامض جداً، وهناك مجال كبير للتفسير. بدلاً من التركيز بشكل خاص على كيفية الإبقاء على العملاء الحاليين بعد الشهر الأول، قد تستكشف الفرق سبباً أخرى لن تحل المشكلة الفعلية بالضرورة. لا يستلزم أن يكون بيان المشكلة طويلاً ومفصلاً. في الواقع، يجب أن تجعله قصيراً – ويفضل ألا يزيد عن جملة واحدة. وهكذا، سيكون من السهل على فريقك رؤية المشكلة ولن يؤدي إلى تكديس الرسم التخطيطي. لكن يجب أن يكون بيان المشكلة دائماً واضحاً وموجزاً، ولا يترك مجالاً للتفسير.

إذا كنت حديث عهد بعبارات المشكلة أو تريد إطاراً لإرشادك، فابحث عن [قالب ورشة عمل صياغة](#)

المشكلات Prime Motive

3- تحديد الأسباب الجذرية لديك

مع وضع بيان المشكلة موضع التنفيذ، يمكنك الآن أن تتفرع وتبدأ في تحديد الأسباب المحتملة للمشكلة. ستعتمد الأسباب المحددة على بيان مشكلتك. على سبيل المثال، إذا كان بيان مشكلتك مرتبطاً بتصميم المنتج، فقد تتضمن الأسباب الجذرية ما يلي:

الموظفون

المعدات

المواد

الميزانية

التكنولوجيا

التفتيش

هذه مجرد أمثلة قليلة. في الرسم التخطيطي، قد تجد أن لديك أسباباً جذرية أكثر أو أقل. مع منصة بديهية مثل Miro، يكون من السهل إضافة أو إزالة مربعات على أساس المقدار الذي تحتاجه. عند إضافة أسباب إلى رسمك التخطيطي، يجب أن تكون الأسباب ذات التأثير الأكبر هي الأقرب إلى المشكلة. كلما كان السبب بعيداً عن رأس الرسم التخطيطي، قل تأثيره على المشكلة.

4- تحديد الأسباب الفردية

يمكنك الآن تحديد العناصر الفردية التي تساهم في تكوين السبب العام. تلك هي عظام السمك. دعنا نستخدم مثالاً لتوضيح كيف يعمل ذلك. تخيل أن أحد أسبابك الجذرية هو “المعدات”. فيما يلي بعض الأسباب الفردية التي قد تقع ضمن هذا النطاق:

إنك تستخدم معدات قديمة وغير فعالة

من المكلف استبدال المعدات الموجودة

لا يوجد عدد كاف من الموظفين الذين يعرفون كيفية استخدام المعدات

يمكن أن تساهم كل هذه العناصر في المشكلة التي تواجهها، ولكن الأمر متروك لك وفريقك لتحديد العناصر الأساسية في جذر المشكلة. راجع كل هذه المعلومات مع فريقك، وستتمكن من معرفة المشكلة التي من المرجح أن يكون لها حل طويل الأجل.

إذا كنت غير متيقن من كيفية تحديد الأسباب الفردية، يمكنك الاطلاع على إطار الأسباب الخمسة. فهو عبارة عن أداة بسيطة للعصف الذهني تساعد الفرق على استكشاف الأسباب الكامنة وراء مشكلة محتملة.

5- وضع خطة عمل

بعد العمل مع فريقك للوصول إلى السبب الجذري للمشكلة، يمكنك إنشاء خطة العمل للتحسينات. يتضمن ذلك تخطيط الخطوات التي تحتاج إلى اتخاذها لحل مشكلتك وكيف ستقيس النجاح (نقترح استخدام إطار الأهداف الذكية لهذا).

خلال هذه المرحلة، تأكد من التركيز على كيفية إجراء تحسينات دائمة. لا تغفل عن الصورة الأكبر لصالح حل سريع. يتمثل الغرض من مخطط عظم السمكة في تنفيذ حل طويل الأمد لمشكلتك. لذا، ضع ذلك في الاعتبار عند وضع خطة عملك للمستقبل.

فئات مخطط عظم السمكة: الطرق الست للإنتاج

يستخدم مخطط عظم السمكة في مختلف الصناعات، ولكن تم إنشاء الرسم التخطيطي الأصلي لتحسين عملية التصنيع. تأتي الطرق الست للإنتاج من هذا الرسم التخطيطي الأصلي، وسيستخدم المهندسون والمصممون هذا الهيكل لتغطية جميع قواعدهم.

تتضمن الطرق الست للإنتاج ما يلي:

1- القوى العاملة

النشاط الوظيفي الذي ينطوي عليه تصميم المنتج وتسليمه.

2- الطريقة

عملية الإنتاج وأي عمليات أخرى تساهم في تسليم المنتج النهائي.

3- الآلات

أي أنظمة أو أدوات أو معدات تستخدم في التصنيع.

4- المواد

المواد الخام والمكونات اللازمة لإنشاء المنتج النهائي.

5- البيئة (أو الطبيعة الأم)

أي عوامل بيئية، مثل الطقس أو الفيضانات أو الحريق. على الرغم من أنه لا يمكن السيطرة على معظم عوامل البيئة، إلا أن هناك بعض الحالات التي يمكن فيها للشركات وضع تدابير وقائية للتخفيف من حدة المشكلات.

6- القياس

القياسات الفيزيائية (الحجم والمسافة ودرجة الحرارة وما إلى ذلك) لمنتج أو ماكينة أو مساحة عمل. تكون الطرق الست للإنتاج فعالة فقط إذا كنت تستخدم مخطط عظم السمكة لتحسين عملية التصنيع أو الإنتاج. إذا كنت تستخدم الرسم التخطيطي لأي غرض آخر، فلا داعٍ لاستخدام هذا الهيكل.

ورشة عمل تطبيقية فى كيفية استخدام جدول السبب والنتيجة فى ترتيب الأولويات أثناء إدارة الأزمة

إدارة الأزمة.. ننتفق على الأولويات

فى الإدارة العامة بزمان الأزمات ليس هناك أسوأ من غياب الأولويات، ينطبق ذلك على إدارة أصغر مؤسسة وصولاً إلى إدارة دولة.

تهمل الكثير من المؤسسات المشاكل الصغيرة حتى تتفاقم أو يصطدموا بها كعائق عند مواجهة المشاكل الكبيرة .. نتيجة وضع الأولويات حسب الحجم .. مهملين استراتيجية التوازن فى الحلول .. حيث ان القضاء على المشاكل الصغير والمتوسطة بالتوازي مع المشكلة الكبيرة تخفف الأعباء وتذلل المعوقات لحل المشاكل الأكبر.. بل فى بعض الاحيان قد تكون هي اولى كبدائية لوضع الحلول نظراً للإمكانيات المتاحة والمتوفرة على خلاف المشكلة الأكبر التي تحتاج لتخطيط وامكانيات اكبر فلا مانع من العمل على كافة الاتجاهات والمشاكل وتفويض المسؤوليات مع العلم ان الغرض من ادارة الازمات هو التخطيط المسبق والتنبؤ بالمخاطر قبل وقوعها وهذا ما لا يفعله الأغلبية

فمثلا ورشة عمل لإدارة أزمة كورونا – بإدارة الأزمة المتشعبة التي خلقها وباء كورونا على المستوى الوطني تبدو الحاجة ملحة لإعادة ترتيب الأولويات وتحديد المهم ثم الأقل أهمية فيها بحيث لا تنتشتت الجهود والإدارة فى معالجتها والتعامل معها.

حيث سجلت الإدارة العامة للأزمة مرونة وافتاحاً مهماً فى باب تخفيف الحظر على الحركة والنشاط التجاري والخدمي والصناعي وفي الرفع التدريجي للحظر، وبما طال شمول محافظات جديدة بإجراءات تخفيف الحظر والعودة للحياة الطبيعية إلى حد كبير، وأيضا فى إعادة فتح العيادات الطبية والمطاعم والمحال وأوجه النشاط الاقتصادي فى عدة قطاعات وإعادة عمل النقل العام والخاص ضمن محددات ورفع نسب العمالة المسموح لها بالعمل فى الأنشطة الصناعية.

طبعاً كل ذلك اعتمد أساساً على ما تحقق من الناحية الصحية والوبائية والوصول إلى انحسار الحالات المسجلة بالفيروس والحد من انتشاره، لكن هذا الإنجاز الصحي سيبقى قيد المراقبة والمتابعة لأن الوباء لم ينته بعد لا محلياً ولا عالمياً، وثمة احتمال لعودة انتشاره محلياً بحسب تقييمات المختصين، ما يستدعي استمرار الموازنة بين الأبعاد الصحية الاحترازية وبين ضرورة إعادة التدريجية للحياة والنشاط الاقتصادي، وهنا تتجلى الحاجة لإدارة الأزمة وفق الأولويات دون تشدد زائد ومعيق ودون أيضاً تراخ وركون زائد أو الانسياق وراء الشعبية التي لا تقدر مصلحة عامة.

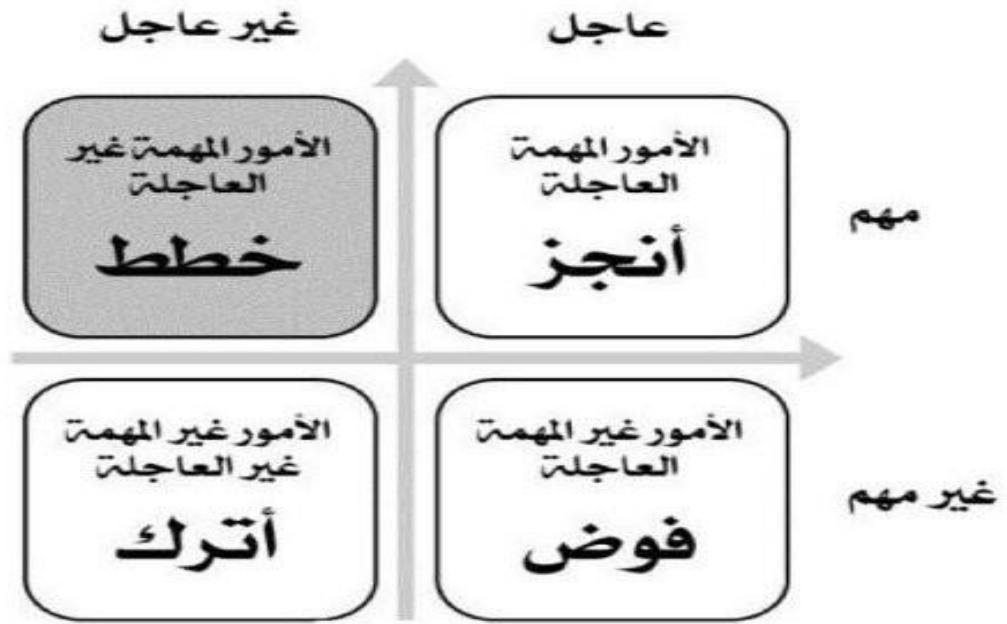
الإجراءات المرنة الأخيرة كانت ضرورية، ولا شك أن العديد منها كما في قصة استخدام السيارات الخاصة جاءت استجابة حكومية للانتقادات الشعبية الواسعة للتشدد الذي كان سائداً وبصورة غير مفهومة، لكن هذه المرونة والاستجابة الرسمية أغرت العديد من الأوساط للضغط والمطالبة بإنهاء التشدد على بعض التجمعات العامة دون تقدير للخطورة الوبائية التي يمكن أن تنتج عنها، وأكثر هذه الدعوات جدلية كانت الدعوة لإعادة فتح المساجد والكنائس للصلاة والعبادة، وهي دعوات قد تنطبق لاحقاً على اجتماعات الهيئات العامة والمباريات والأعراس والمناسبات الاجتماعية الجماعية من جاهات وبيوت عزاء وغيرها.

ليس هناك أجمل من إعادة فتح بيوت الله، كما من الجميل والرائع أن نعود لتقاربنا الاجتماعي والإنساني بمناسباتنا واحتفالاتنا، لكن إذا كان في ذلك احتمال قوي بتوفير البيئة المناسبة لنشر العدوى بين الناس وعودة الوباء حتى لو بنسبة 20 أو 50 بالمائة فألاً يصبح ذلك إلقاء للنفس بالتهلكة وبما يخالف مقاصد الشريعة والأديان والقوانين وحق الإنسان بالصحة والحياة.

أمام الحكومة والمجتمع اليوم أولويات واضحة يفترض ألا تتقدمها أولويات أخرى يمكن تأجيلها والصبر عليها، وعلى رأسها الحفاظ على الصحة العامة والبقاء في دائرة السيطرة على الوباء وعدم عودته للتفشي، ثم تأتي الأولوية الثانية التي لا تقل أهمية عن الأولى وهي عودة عجلة الإنتاج والتشغيل وفتح المحال والمؤسسات بصورة تدريجية ومحسوبة للخروج من الأزمات المعيشية والاقتصادية الخانقة، وأيضاً عودة المؤسسات الرسمية الخدمية والعلاجية والتعليمية

إلى العمل قدر الإمكان، وبما يساعد في مواجهة التداعيات الاجتماعية والاقتصادية والمعيشية الصعبة التي سيخلفها وباء كورونا لفترة طويلة مقبلة.

إدارة الأزمة لم تنته ولن تنتهي قبل عدة أشهر مقبلة وربما لفترة أطول بكثير حسب بعض السيناريوهات المتشائمة، وما تحقق من إنجازات فيها على صعيد الحد من انتشار الوباء أمر مهم وإيجابي، إلا أن الأهم الآن المحافظة قدر الإمكان على الوضع الوبائي كما هو، مع التركيز على أولوية الوضع الاقتصادي والمعيشي للناس بعيدا عن الانجرار وراء بعض الشعبويات التي يمكن أن تنسف كل ما تحقق حتى الآن.



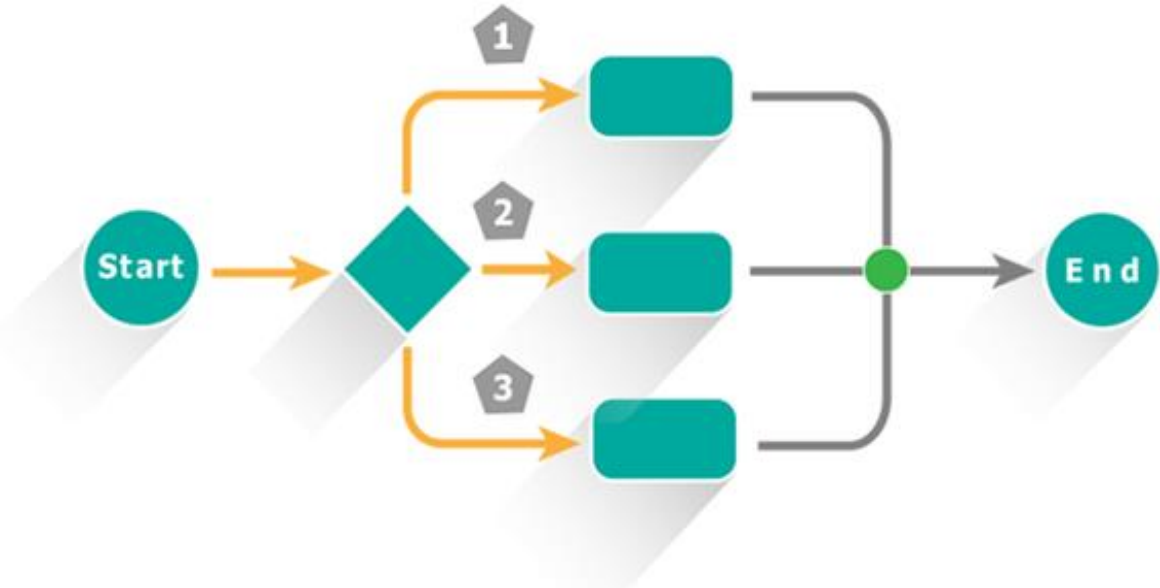
ورشة عمل تطبيقية في كيفية استخدام خرائط التدفق في تصميم سيناريو لآليات العمل أثناء حدوث الأزمة

خرائط التدفق Flowcharts

أثناء اتخاذ المنظمة لقرار تنفيذ مشروع ما أو حل أزمة معينة ، يتم في عملية جمع البيانات معرفة و تحديد البيانات الخاصة بعمليات المشروع و خطواته، كالمهام المطلوبة و المنفذين لها و الكادر الفني و الإداري و المواد المطلوبة، ثم تأتي مرحلة تمثيل البيانات لتوضيح هذه البيانات المجموعة و دور كل منها في عمليات المشروع التراتبية، و خرائط التدفق Flowcharts تمثل كما اسمها خريطة لسير عمل المشروع.

ما هي خرائط التدفق ؟

خرائط التدفق Flowcharts هي أحد طرق التمثيل الخوارزمي البصري لتسلسل العمليات و الخطوات الخاصة بأحد أجزاء أو مهام المشروع أو الأزمة المراد حلها ، تشكل خارطة مرئية لتسلسل و ترتيب العمليات، مما يعطي نظرة شاملة عن بداية و نهاية كل عملية بكافة عناصرها، يتم ذلك عبر مجموعة من الرموز الهندسية المعيارية المتفق عليها و التي يمثل كل منها مرحلة من مراحل العملية أو صنع القرار، يجري الجمع بينها بشكل رسم تخطيطي قد يكون بسيطاً أو معقداً لكن يحقق الهدف المطلوب و هو الرؤية الشاملة و الدقيقة لخطوات التنفيذ و العمل.



كيفية إعداد خرائط التدفق

بعد جمع البيانات الشاملة و الكافية عن العملية و عناصرها و الرؤى الأولية لمراحل تنفيذها، يقوم المدير بالبداية بإعداد خريطة التدفق التي تعتبر بالغة الأهمية في كل مشروع من أجل الفهم الجيد لمراحل سير العمل، يتم في البداية وضع البيانات المجموعة و التي تم تحليلها ثم إدراج كل من هذه البيانات في موقعه المناسب، الذي يعتبر شكل هندسي يشير لموضع و ترتيب العنصر من الخارطة ككل، الشكل البيضوي يمثل البداية و النهاية، المستطيل يمثل الخطوة أو العملية التالية لسابقتها، متوازي الأضلاع لتمثيل المدخلات و المخرجات الخاصة بالعملية، المعين لوصف مرحلة اتخاذ القرار و الأسهم لتحديد اتجاه سير الخارطة و تدفق البيانات.



أهمية خرائط التدفق

الأهمية الأساسية لخريطة التدفق Flowcharts هي أنها تقدم فهم عميق لكافة مراحل العملية، عدد و ترتيب الخطوات اللازم إجراؤها للحصول على النتيجة المرجوة من العملية، عبر هذا الفهم يمكن لمدير المشروع أن يكون نظرة شاملة عن العملية و مجرياتها، و يمكن أثناء إعداد هذه الخريطة التعرف على بعض المشاكل و الأخطاء غير المكتشفة سابقاً و وضع الحلول لها قبل بدء عمليات التنفيذ، مما يوفر الوقت و الجهد و الخسارة الناتجة عن المشاكل التي قد تطرأ على العملية.

يمكن استخدام العديد من البرمجيات و الأدوات لإعداد خرائط التدفق، يتم ذلك بكل سهولة بإدراج كل من البيانات في مكانها و رمزها الصحيح ثم الحصول على خريطة العمل جاهزة.

رسم خرائط التدفق

يتم رسم خرائط التدفق باستخدام رموز وأشكال نمطية اصطلاحية بمعنى ان كل رمز له مدلول ثابت في الخرائط لا يتغير من خريطة الى اخرى.

اغلب خرائط التدفق يتم رسمها باستخدام خمسة اشكال فقط وهي:



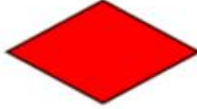
الرمز الطرفي Terminal



امخال/ اخراج Input/Output



معالجة /عملية Process



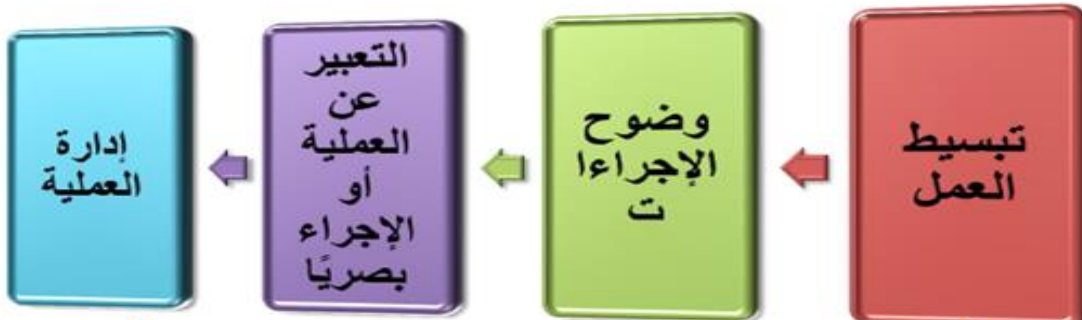
قرار/ اختيار Decision



خط اتجاه Flow Line

لماذا استخدام خرائط التدفق !!؟

الهدف : وصف العمليات والاجراءات ، وتبسيط العمليات المتكررة لتحقيق التحسين المستمر .



تحقيق رضا المستخدمين أو اسعادهم

مميزات خرائط التدفق

١. الاتصال

تتكون خرائط التدفق من اشكال نمطية وهذا يمثل وسيلة سهلة لشرح خطوات حل المشكلات للآخرين.

٢. تحليل الأفعال

باستخدام خرائط التدفق فإن المسألة يمكن تحليلها بصورة اكثر فعالية.

٣. التوثيق

تعتبر خرائط التدفق للبرامج من الادوات الهامة لتوثيق البرنامج .

٤. كتابة الأكواد بكفاءة

تساعد خرائط التدفق بعد رسمها على كتابة البرامج بطريقة فعالة.

٥. تصحيح الأخطاء

تساعد خرائط التدفق بعد رسمها على تتبع خطوات الحل لاكتشاف الاخطاء.

٦. كفاءة إصلاح البرنامج

يصبح اصلاح البرنامج سهلا بمساعدة خرائط التدفق.

