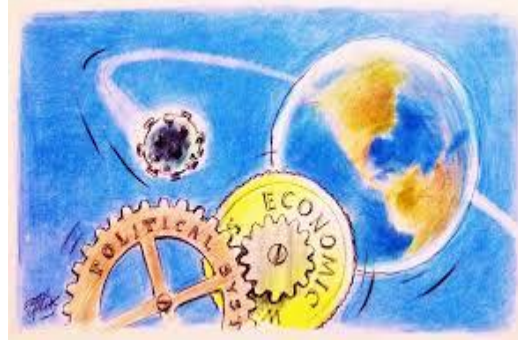


مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ سوسيولوجيا المخاطر

المحاضرة 3/ المخاطر والكوارث والأزمات (تابع)



الطلبة المعنيين	القسم	الكلية	الايمايل	الرتبة	الاستاد المسؤول
أولى ماستر عمل وتنظيم	علم الاجتماع	الاجتماعية والانسانية	zouiti-sarra@univ-eltarf.dz hamisara82@yahoo.com	محاضر "أ"	د/ زويتي سارة

اهداف المحاضرة:

التعرف على خصائص وسمات الازمات

التعرف على أنواع الازمات

التعرف على أسباب الازمات

➤ تمهيد:

التذكير بالخبرات السابقة من طرف الطالب للمحاضرة السابقة حول بعض المفاهيم والتعاريف
للأزمة والخطر وبعض المصطلحات ذات الصلة.

1- خصائص وسمات الازمات: تتميز الازمة بسمات نجد منها:

- ✚ نقطة تحول بدرجة غموض وعدم تأكد ومخاطرة وعدم وضوح الرؤية؛
 - ✚ تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة ويصعب التحكم فيها؛
 - ✚ تسود فيه ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات وضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ القرارات؛
 - ✚ سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد الفكر.
- كما نجد أيضا من بين الخصائص والسمات للأزمة هي:
- ✚ عنصر المفاجأة؛
 - ✚ نقص المعلومات أو عدم دقتها؛
 - ✚ التصاعد والتطور المتسارع بأحداث سريعة ومتحركة؛
 - ✚ ضخامة تهديد بقاء المنظمة وكيانها واستمرارها وأهدافها
 - ✚ الخسائر المادية والبشرية والنفسية
 - ✚ تحتاج الازمة الى قرارات سريعة حاسمة ومصيرية للمواجهة
 - ✚ الارباك وفقدان التحكم والسيطرة، الخوف والتوتر العصبي والتشتت الذهني والقلق والدعر وعدم اليقين، الصدمة والضغط النفسي.

✚ تعقد وتشابك وتداخل عناصر وأحداث وأسباب وقوى الأزمة

✚ تولد سلسلة مواقف في وقت قصير

✚ تعدد البدائل وحيرة وعجز اتخاذ القرار في قدرة التعامل

✚ تعدد الأطراف الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة

➤ قد لا تكون الازمة مفاجئة في جميع الأحوال، وقد تكون نتيجة تراكمات ومشكلات الا أن الالزامات

لا توفر مهلة او فرصة لصاحب القرار للوصول الى الحل، وقد تتواكب مع ضعف الإمكانيات، مع

ذلك يمكن الاستفادة من الموقف واكتساب خبر التعامل مع أزومات مستقبلية أو تلافي أزومات قبل

حدوثها.

2-أنواع الازمات:

ادارة الازمات اساليب ادارية علمية لمواجهة الازمات والاستعداد لها قبل وقوعها تقوم على التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها وتخطيط مواجهتها، والتحكم والسيطرة على الازمة ومسارها واتجاهاتها عند وقوعها، واحتواء الازمة وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها وتحقيق أقصى المكاسب في أقصى المكاسب في أقصر زمن والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن باستخدام مجموعة ادوات وجهود، وتعلم الدروس المستفادة.

تعتمد ادارة الازمات على تحديد طبيعة ونوع الازمة واسبابها وجوانبها ونتائجها، وتتعدد وتتوزع انواع الازمات بتعدد المعايير المستخدمة وتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والصحية والامنية والسياسية والعسكرية، وارتباط الازمات بالموارد المادية والبشرية والسلع والمنتجات والخدمات، وبيئة النظام الداخلية والحوادث داخل وخارج النظام، وبيئة المجتمع والاقتصاد والتكنولوجيا، والبيئة الطبيعية، والمجتمع الدولي.

قد تتجاوز الازمات حدود الجغرافيا والزمان تأثيرا في مناطق متعددة او في اجيال متعاقبة، وقد تتنوع بين ازمات داخلية وازمات خارجية تشمل معدات الانتاج او اداء العاملين او الاخطاء البشرية، او تهديد خارجي او ازمات الخسائر المادية او الكوارث والبيئة او الامراض المهنية وغيرها.

على سبيل المثال: يمكن تقسيم الازمات الى أنواع وأشكال بناء على:

التكرار وندرة الحدوث، او - اثار الازمات الشديدة او المحدودة، أو- يمكن تصنيف الازمات بناء على: نطاق التأثير الى ازمات شخصية ومحلية واقليمية وعالمية او ازمات داخلية في البيئة المنظمة او الازمات الخارجية. او - يمكن وضع إطار عام للتصنيف يجمع الانواع مثل: ازمات فجائية، ازمات تراكمية، ازمات تكنولوجية، ازمات اقتصادية، ازمات بشرية، ازمات اجتماعية، ازمات تنظيمية، ازمات امنية، ازمات صحية، ازمات سياسية ' ازمات مادية. الخ.

بصفة عامة تتعدد انواع الازمات وفقا لمتغير التنوع.

كما يمكن ايضا تقسيم انواع الازمات اعتمادا على مرحلتها في دورة حياة الازمة. ويمكن ايضا تصنيف الازمات بناء على نوعية ومضمون وجهة تهديدات صنع الازمة:

تهديدات داخلية: السرقة والحريق والاعطال وتوقف خطوط الانتاج ولاضطرابات وغيرها

تهديدات خارجية: ضد المعلومات او ضد المنظمة الدعاية والتشويه والشائعات المغرضة او منع

الموارد والتهديدات الطبيعية او التهديدات البيئية والمرافق او تهديدات العاملين، وغيرها

ويمكن تصنيفها وفقا لمدى علاقتها بالعالم الخارجي فنجد:

✚ **أزمات عالمية لها تأثير محلي:** غالبا ما تتجح الدول الكبرى في نقل أزماتها التي تدور في محيطها.

✚ **أزمات محلية لها تأثير خارجي:** مثل الأزمات كلما الدول النامية مترابطة فيمكنها ترابطها وعلاقتها التعاونية من جعل أزماتها تطول العالم الخارجي فتدفع الدول الكبرى إلى النهوض بمسؤوليتها تجاه تلك الأزمات.

✚ **أزمات محلية فقط:** وهي الأزمات التي لا يتعدى تأثيرها حدود الدولة بل تقتصر على قطاع محدود منها ولا يمكن ترحيلها إلى الخارج ولذلك فهي تعالج في إطار محلي داخلي.

3- اسباب الازمات:

تختلف وتتعدد اسباب وجوانب وملاحم وعوامل وأطراف نشأة الازمات فقد تكون الاسباب اقتصادية او اجتماعية او سياسية او ثقافية او امنية وغيرها، وقد تكون اطرافها وعواملها واسبابها بشرية او تكنولوجية او ادارية او مادية او تنظيمية او انتاجية او نظم الاتصالات والتكنولوجيات والموارد النظم الاجتماعية او غيرها داخل النظام او جمع من داخل وخارج النظام، فهناك اسباب داخلية واخرى خارجية.

يمكن تصنيف اسباب الازمة بناء على عدد من المتغيرات، ويمكن ايضا تقسيم اسباب الازمة الى اسباب تأتي من العوامل الداخلية او العوامل الخارجية، وفي كل الاحوال فان المعلومات والادارة وبيئة

النظام وبيئة الطبيعية عوامل ذات تأثير بالغ النشأة تطور واتساع نطاق التكنولوجيا، المعلومات، والادارة والاسباب الإدارية، والعوامل البشرية في النظام، البيئة الخارجية، البيئة الداخلية والخارجية. ونجد من منين الأسباب ما يلي:

3-1 التكنولوجيا والمعلومات: فشل وقصور التكنولوجيا، وفشل وقصور نظم المعلومات والاتصال نتيجة الأداء البشري أو بسبب التكنولوجيا ذاتها، خطأ في فهم المعلومة، معلومة غير واضحة... الخ

3-2 الادارة والاسباب الادارية: فشل في توقع الازمات والتعامل معها قبل حدوثها، ضعف المهارات والقدرات الإدارية، عدم المرونة، عدم المواجهة للضغوط وعوامل ارباك العمل، الإهمال، نقص التخطيط، فشل استثمار الإمكانيات والطاقات والموارد البشرية والمادية المتاحة... الخ

3-3 العوامل البشرية في النظام: ضعف الأداء، عدم الاقتناع، فقدان الحماس، التغيير العشوائي في الوظائف والمهام والتوجيهات والتعليمات، نقص التوعية والتدريب، التنافس السلبي بين العاملين، عدم الولاء، الإحباط فقدان الامل، انعدام الثقة... الخ

3-4 البيئة الخارجية والداخلية: عدم الامام بالتشريعات القانونية واللوائح التنظيمية، فشل رصد وتحليل معلومات البيئة عدم كفاية الإجراءات والضوابط التنظيمية لفحص ومراقبة الاخطار الخارجية، وعدم موضوعية البيئة الخارجية، سوء الاتصالات الخارجية، الضغوطات الخارجية بكل أنواعها، ربعا :
4_ اسس التعامل مع الأزمات واستراتيجية مواجهتها في المؤسسة:

تتعرض المؤسسات للازمات، لكن يختلف مدى تأثيرها من مؤسسة الى اخرى، ومدى استعداد الإدارة لمواجهتها، فأى أزمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، اجتماعية... الخ تتطلب من المؤسسة او الادارة الاعداد لها والاستعداد لمواجهتها، ولا يمكن اهمال أي أزمة، أيا كان نوعها فهي تشكل نقطة تحول في حياة الفرد او الجماعات او المنظمات ككل.

عند ظهور أي أزمة يتطلب وجود فريق لإدارة هته الازمة يجري تشكيله لمواجهة أي أزمة أيا كان نوعها ويجري تسميته "بفريق العمل او لجنة تحقيق أو فريق الخبراء او لجنة حل المشكلات او اللجنة الخاصة" هدفها هو معالجة الازمة، والحد من خطورتها واثارها السلبية، بالإضافة الى وجود

القيادة الازمة أي تخطيط مسبق ووضع التصورات المستقبلية للتنبؤ باي أزمة يمكن ان تطرأ من خلال وجود مؤشرات حدوثها.

فالتخطيط الاستراتيجي هو مرحلة يمثل أسلوبا التفكير المفاضلة بين أساليب وطرق العمل واختيار أفضل البدائل الملائمة في ظل الامكانيات المتاحة من جهة، وطبيعة الاهداف المنوي تحقيقها.

وإن جوهر عملية التخطيط يكمن في التنبؤ بالأزمات المحتملة ودراسة الآثار المترتبة عليها وبالتالي الاعداد الجيد لمواجهتها ومراعاة ردود الافعال المحتملة لجميع الأطراف المتأثرة بالأزمة.

وبالتالي فالتنبؤ الوقائي مطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سبّاقة وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكرا عن طريق صياغة منظومة

وقائية مقبولة تعتمد على الابتكار وتدريب العاملين عليها من النواحي العملية .

وهناك قواعد يجب مراعاتها عند وضع استراتيجية لإدارة الأزمة، منها:

- ✚ القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والاقتصادية والإدارية؛
- ✚ خلق مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية على المستوى الإداري أو المركزي، والمرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي للمؤسسة وإعادة تنظيمها؛
- ✚ العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة القضايا المتعلقة بإدارة الأزمة؛
- ✚ وجوب صياغة التشريعات المتعلقة بإدارة الأزمة والعمل على تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمة وتحديد أفضل الأساليب لتنمية وعي الرأي العام بمخاطر وتحديات الأزمة؛
- ✚ بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن سرعة المعلومات واستقراء المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك الكامل بطبيعة الأزمة؛
- ✚ القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه الاهتمام؛
- ✚ تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية وتنسيق الجهود.

المراجع المعتمدة بالمحاضرة:

- ✚ زينات موسى مسك: واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة الخليل، كلية التمويل والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2011
- ✚ مهندس عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره بالمحاضرات السابقة
- ✚ سامح أحمد زكي الحفنى : إدارة الأزمات، على الموقع jsst.journals.ekb.eg.
- ✚ محمد سعيد التميمي، ادارة الازمات والكوارث، جامعة الخليل، الموقع pulpit.alwatanvoice.com.
- ✚ ادارة السلامة، جامعة الملك فيصل، الموقع kfu.edu.sa.