



إدارة الأزمات والكوارث.. والتحديات



لواء / ممدوح زيدان
خبير إدارة الأزمات والتنمية البشرية

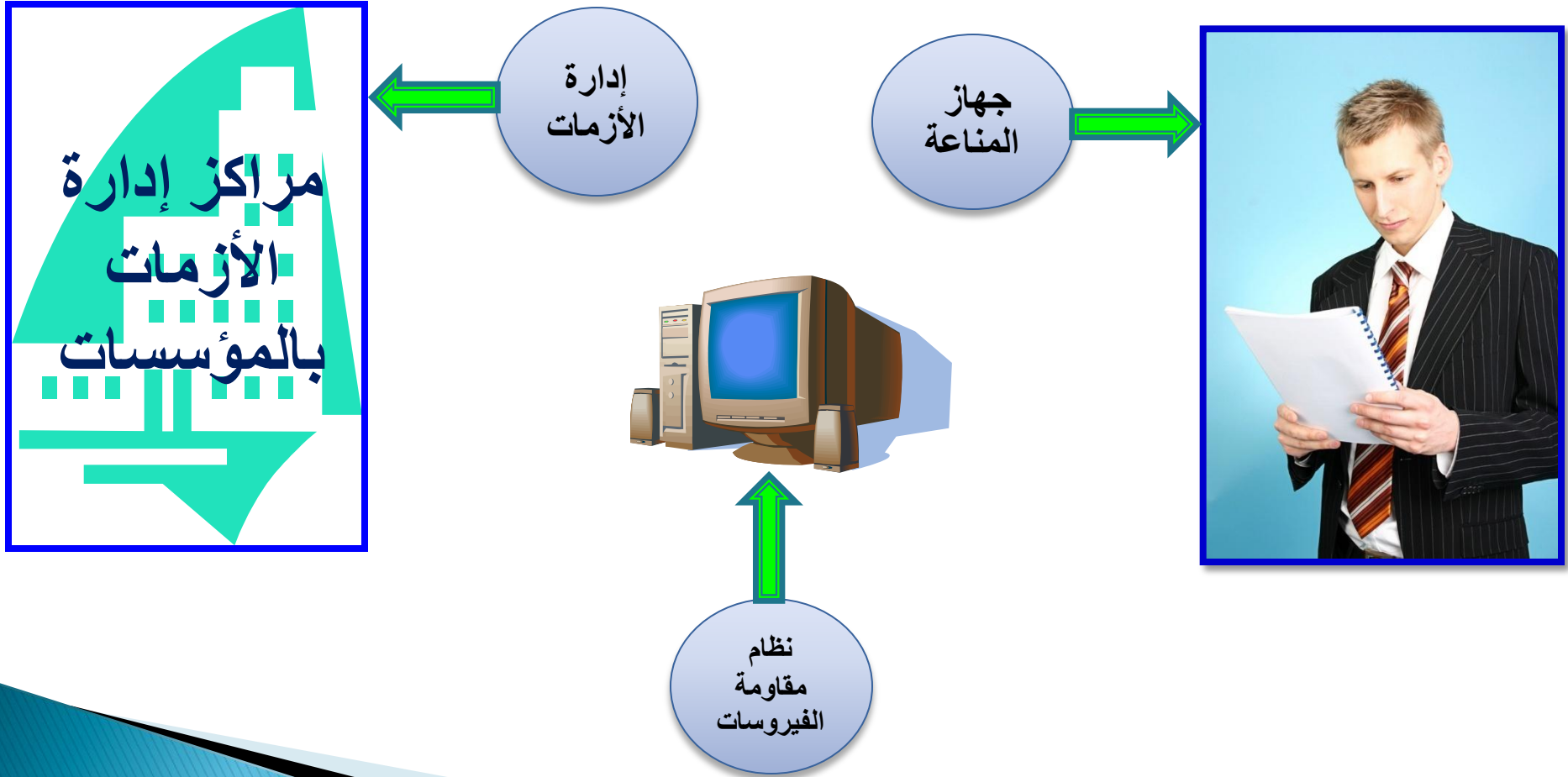
أهمية إدارة الأزمات والكوارث



إدارة الأزمات
والكوارث

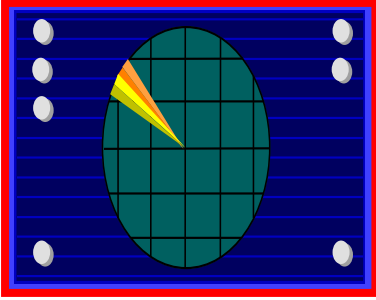
حماية المؤسسات والتقليل من
حجم الخسائر الناتجة
من الأزمات والكوارث

مفهوم علم إدارة الأزمات والكوارث



الإدارة الناجحة للأزمات

الحل الأمثل هو منع انفجار الأزمة (وهو قمة النجاح في إدارة الأزمة) ويتطلب :



1. التنبؤ بالأزمات مبكراً.

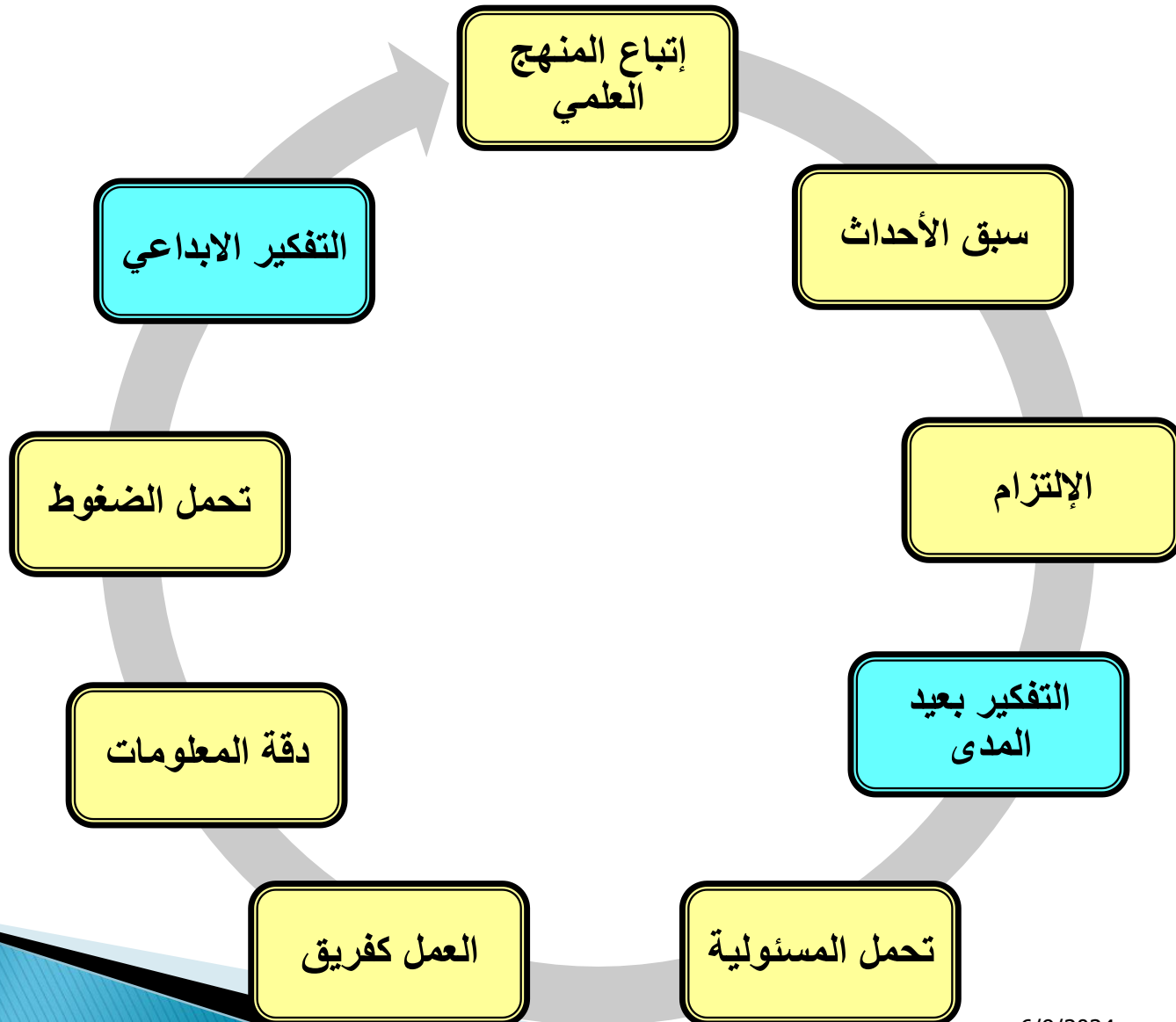
2. إتخاذ الاجراءات الوقائية المسبقة لاحتمال حدوث الأزمة .

3. سيناريوهات المواجهة والتدريب عليها والقدرة علي التعامل مع الأحداث المفاجئة .

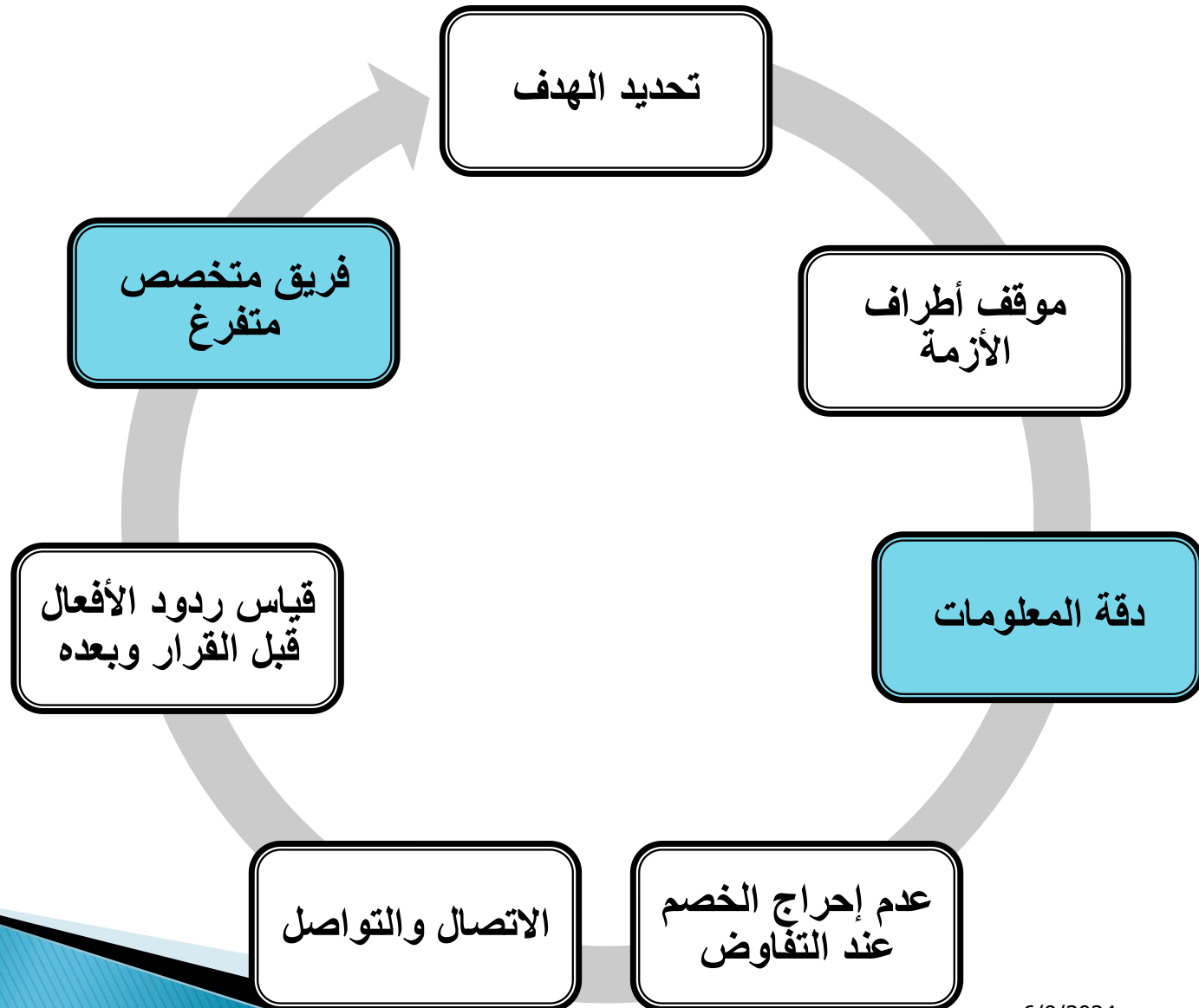


4. القدرة علي العودة إلي الوضع الطبيعي وتطويره .

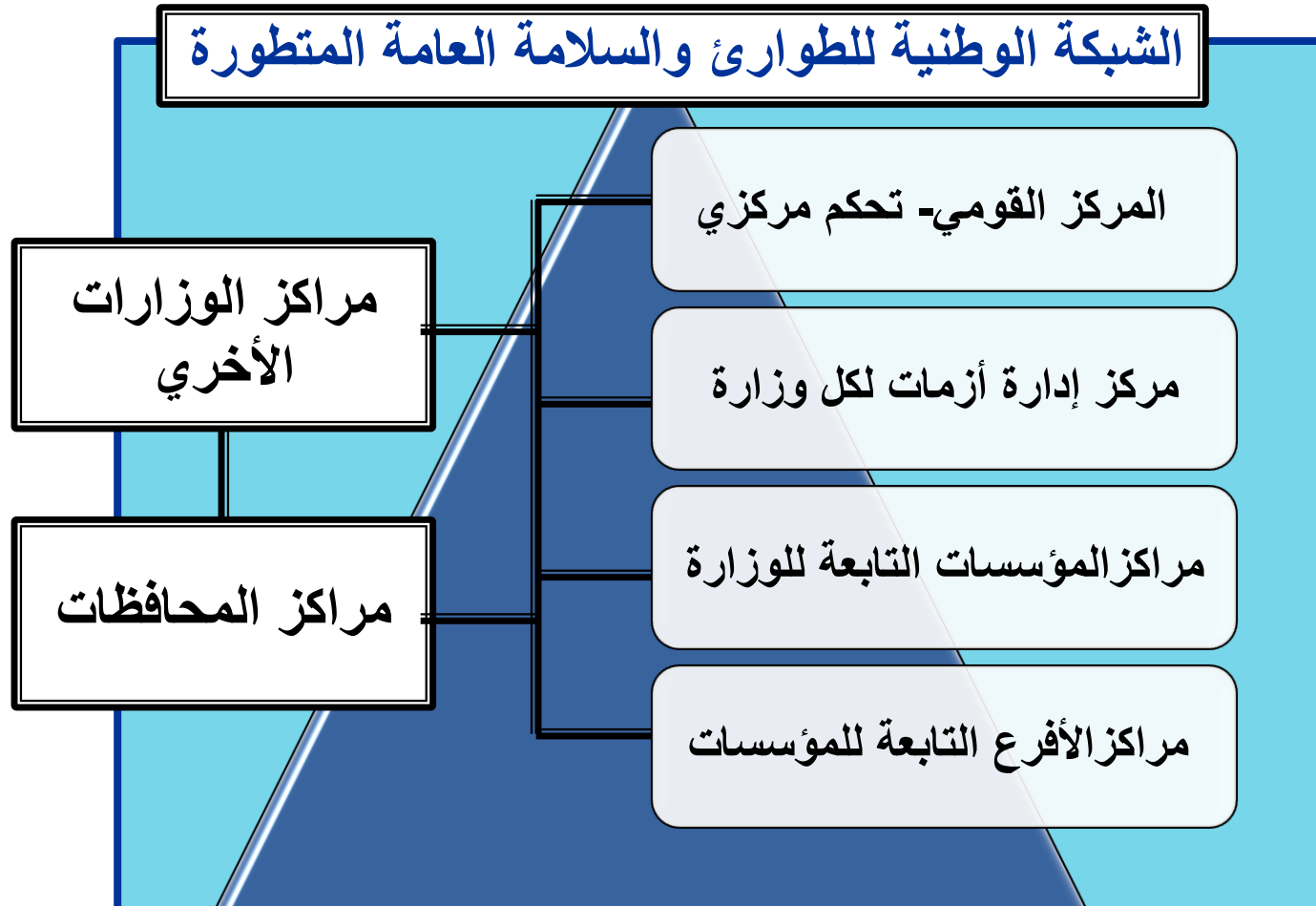
متطلبات النجاح في إدارة الأزمات والكوارث



دروس مستفادة من الأزمات العالمية لإدارة الأزمات والكوارث

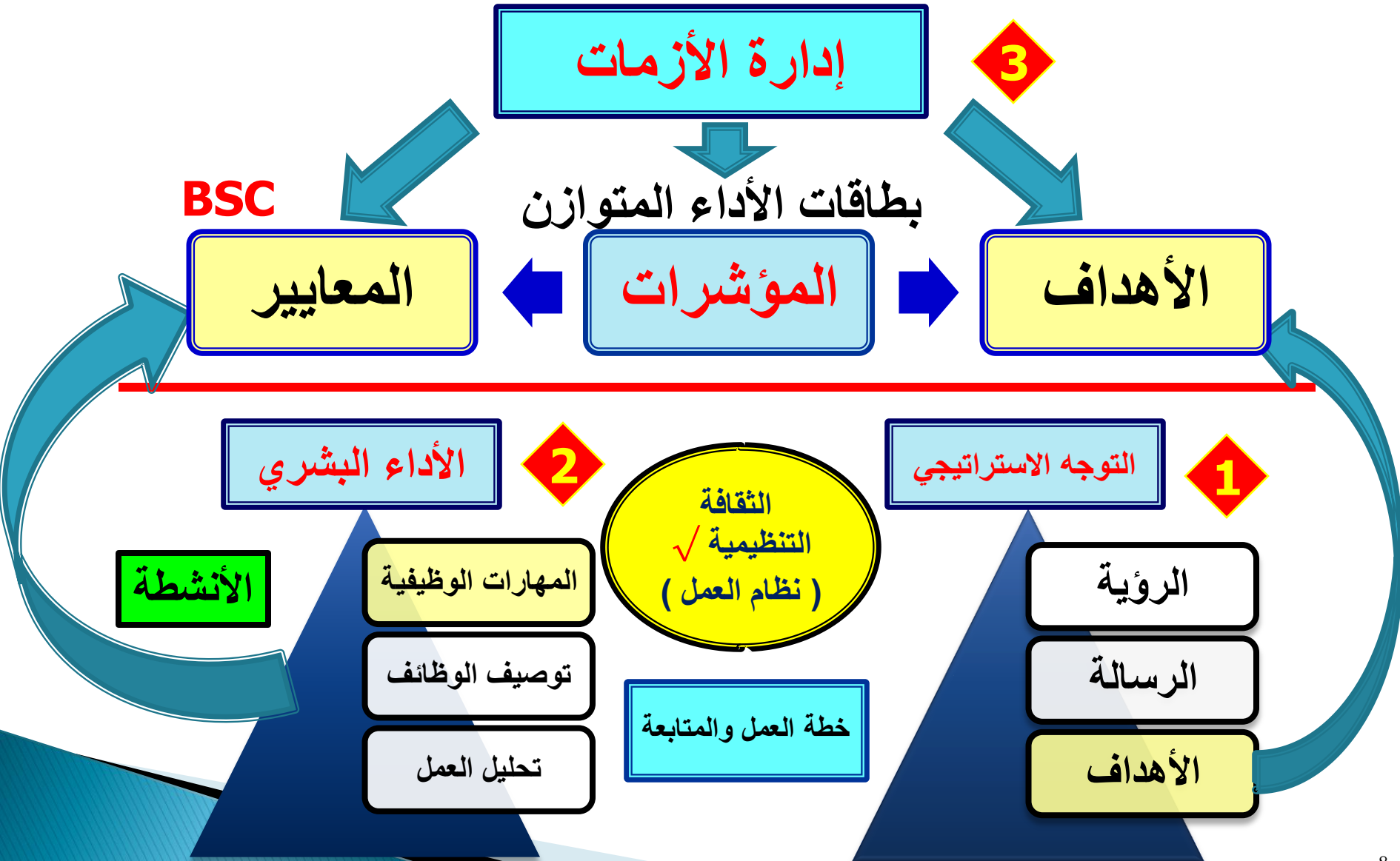


المنظومة الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث ..والحد من المخاطر



قرار السيد رئيس مجلس الوزراء رقم 3185 لسنة 2016م ببناء
المنظومة الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث..والحد من المخاطر

الأداء المؤسسي المتكامل .. وإدارة الأزمات



تقييم الإستعداد لمواجهة الأزمات

(من 2 - 90 يوم طبقا لحجم المؤسسة)

أساليب تقييم الإستعداد لمواجهة الأزمات

1

ومن النتائج
يتم تصميم خطة
الإعداد
لمواجهة الأزمات



تصميم الهيكل التنظيمي لمركز إدارة الأزمات

رئيس المؤسسة

مدير مركز إدارة
الأزمات والكوارث

مجموعة القيادة
والسيطرة

مجموعة الشؤون
الإدارية

مجموعة الإعلام
والتوعية

مجموعة التخطيط

مجموعة العلوم
الإنسانية

مجموعة المعلومات
والتحليل

لجان إدارة الأزمات
خطأ يدمر مفهوم
علم إدارة الأزمات

مركز العمليات الدائم وإدارة الأزمات – وزارة الطيران المدني



جانب من مركز إدارة الأزمات والكوارث – محافظة الدقهلية

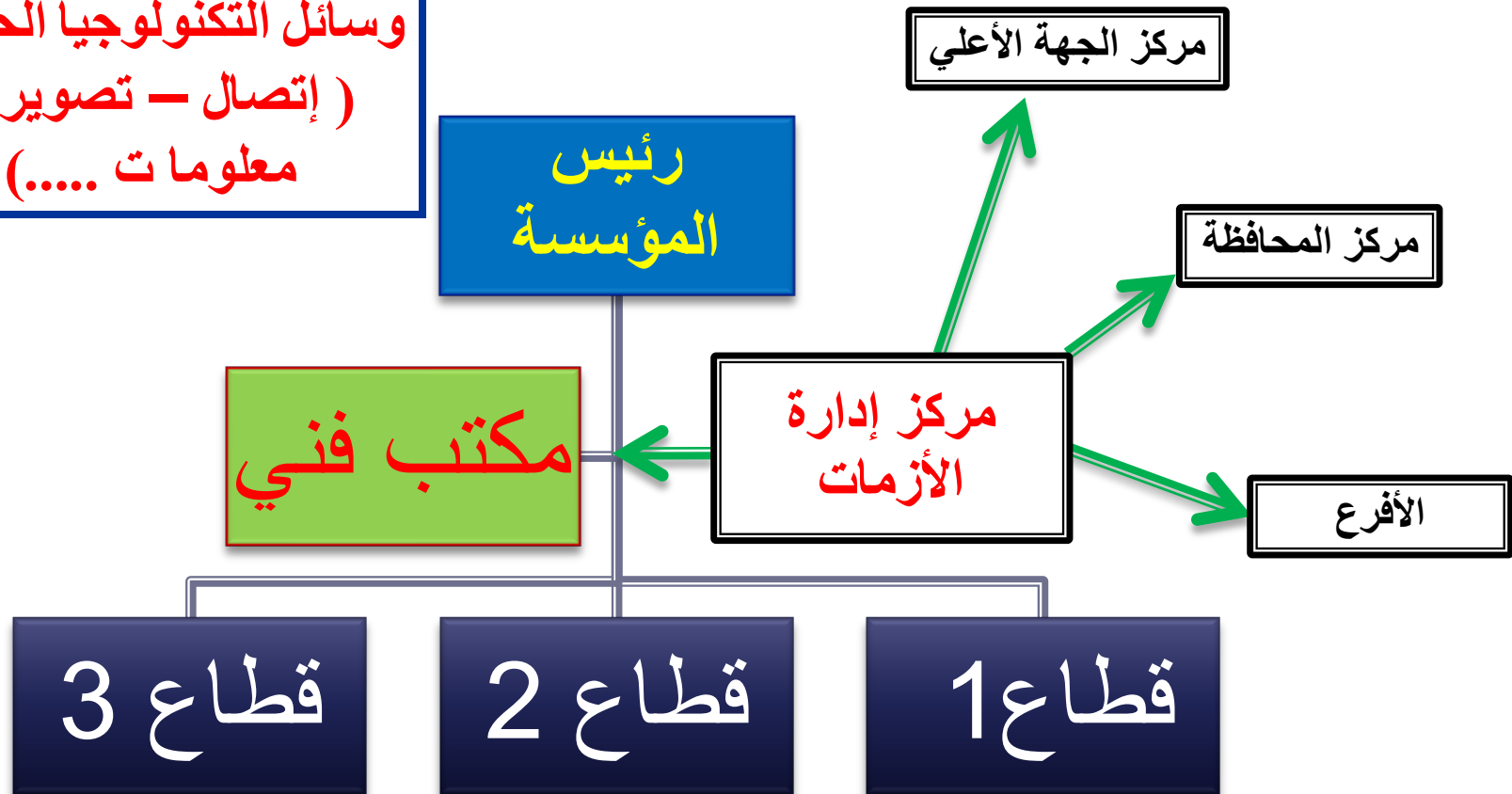


صورة لمركز إدارة الأزمات والكوارث

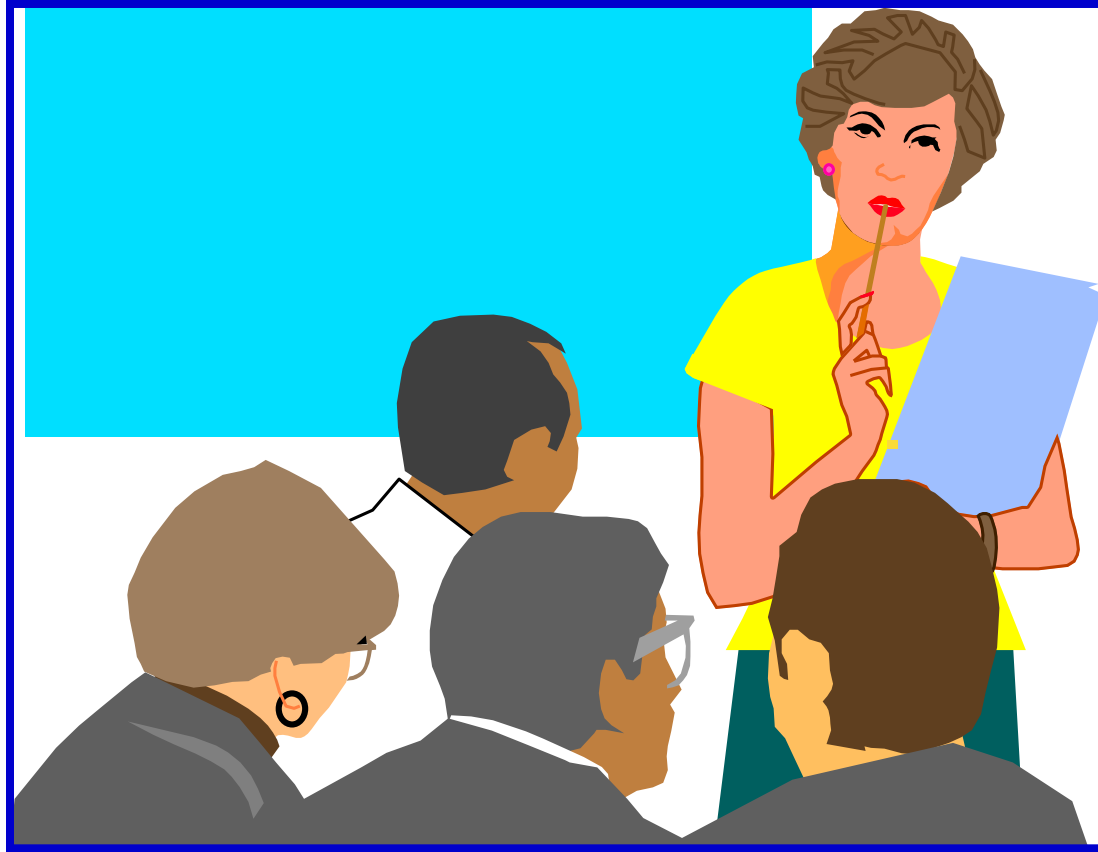


مكان مركز إدارة الأزمات والكوارث في الهيكل التنظيمي

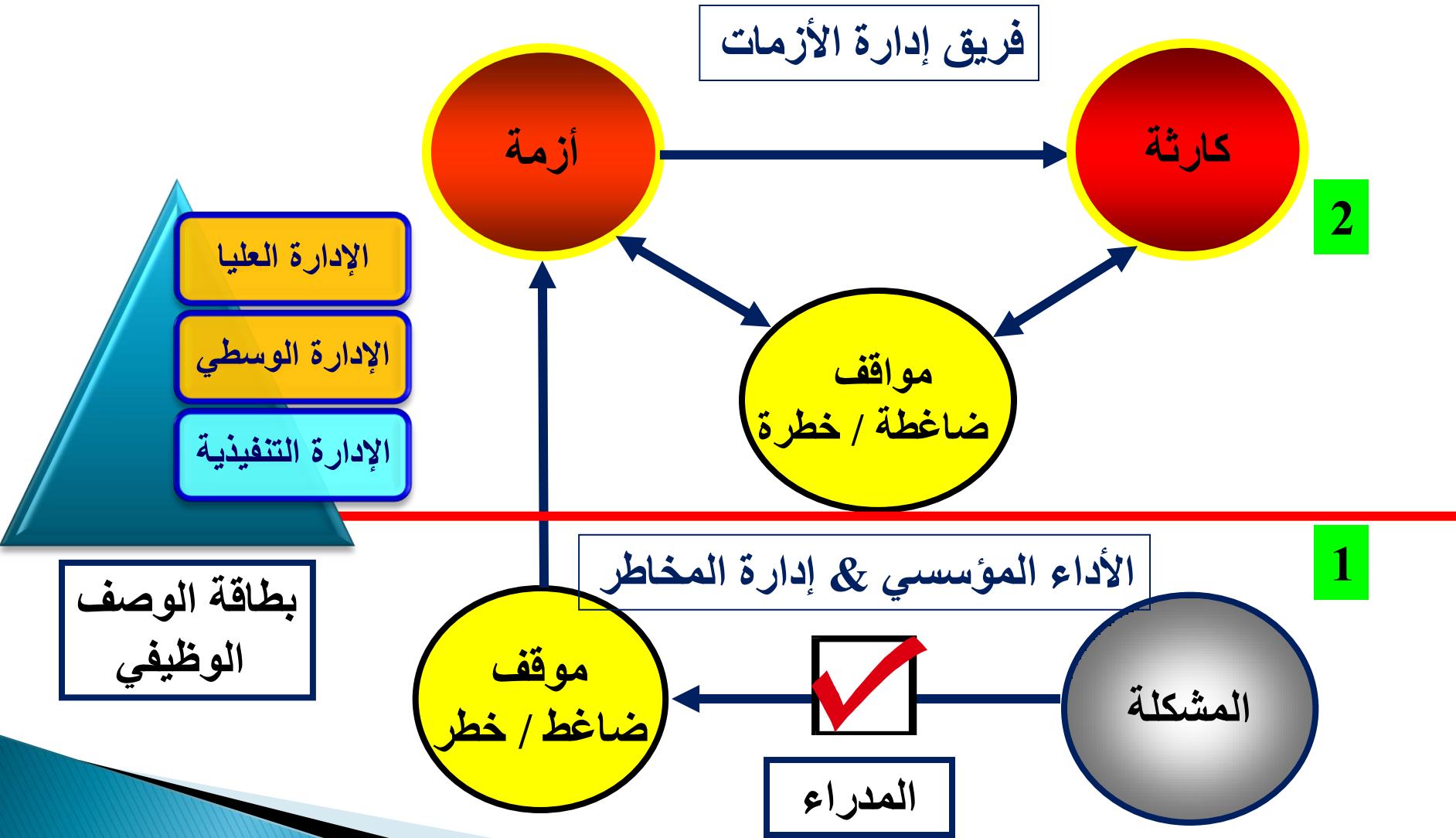
وسائل التكنولوجيا الحديثة
(إتصال – تصوير –
معلومات)



معلومات أساسية عن مفهوم إدارة الأزمات



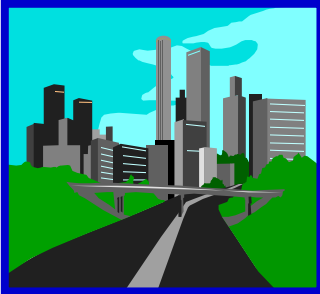
حل المشكلات وإدارة المخاطر.....مسئولية القيادات



المفهوم العلمي للآزمة

لحظة حرجية وحاسمة قد تتطور إلى الأفضل أو الأسوأ

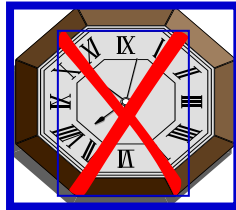
التهديد



المفاجأة



نقص المعلومات
عدم التأكد



ضيق الوقت

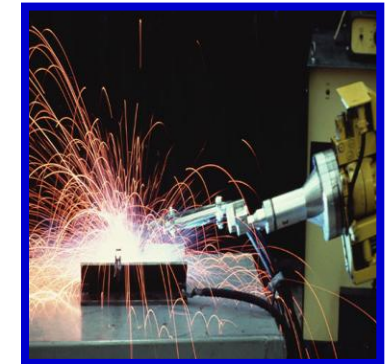
مفهوم الكارثة

لحظة حرجة وحاسمة وأكثر شدة من الأزمة
قد تتطور إلى الأفضل أو الأسوأ
وقد تكون طبيعية أو صناعية

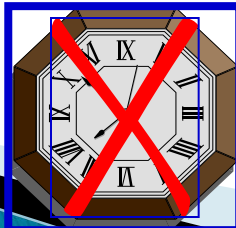
التهديد أشد



المفاجأة أشد

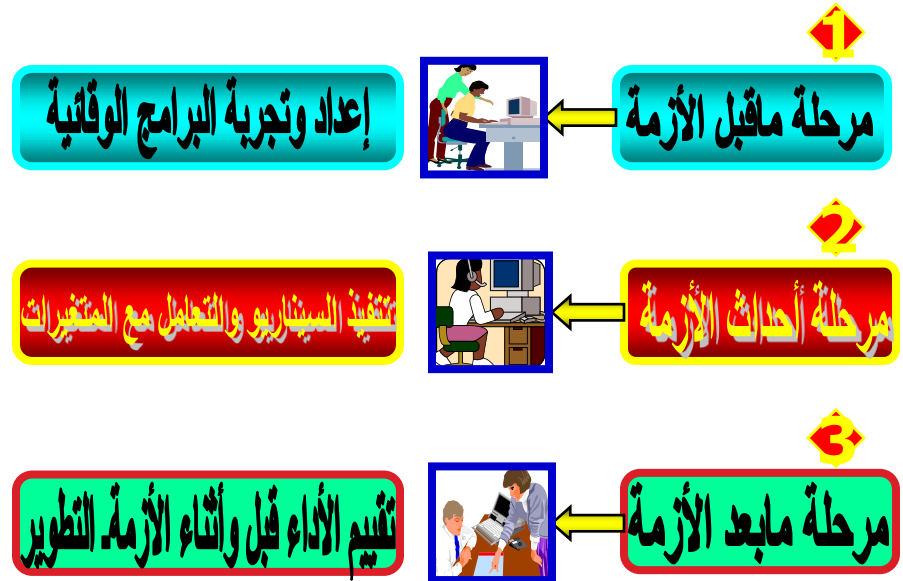
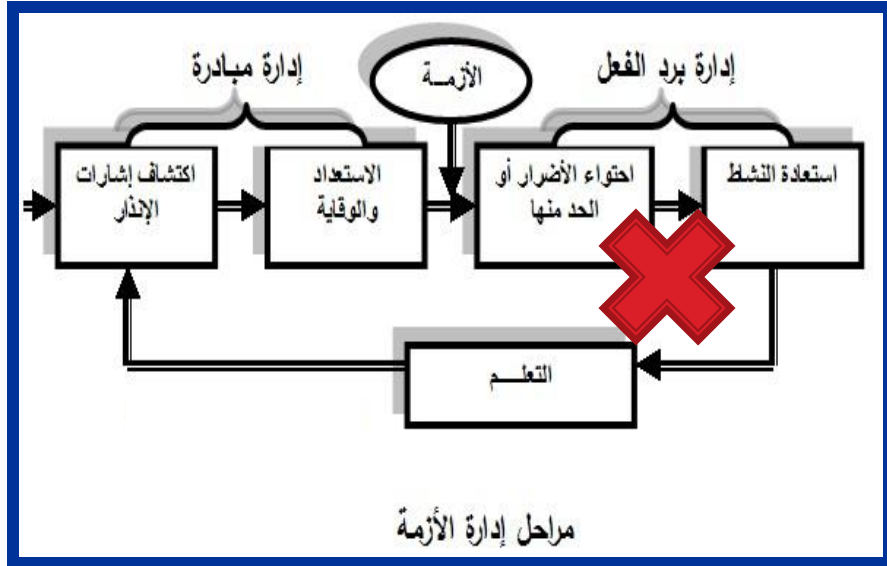


نقص المعلومات
عدم التأكد



ضيق الوقت

مراحل إدارة الأزمات



تحديد أنواع / مجالات حدوث الأزمات

الديون	مظاهرات	تسمم غذائي	جودة ضعيفة	خفض إنفاق
سقوط طائرة	إضراب	عدم تطوير	نقص الإنتاج	تسرب مواد خطره
إفلاس الشركة	إعتصام	ضعف الصيانة	فائض إنتاج	تلوث بيولوجي
تلوث بيئي	الكذب	إنقطاع كهرباء	خلل تنظيمي	تحقيقات نيابة
معلومات خطأ	قضايا	إنقطاع مياه	تأخير تسليم	إنهيار نفق
تجسس منافسين	إشاعات	تراكم نفايات	ضعف البحوث	أنشطه معاديه
الرشوة	تخريب	إنهيار مباني	هجرة العقول	فشل منتجات
الإختلاس	إرهاب	إنهيار كوبري	نقص عمالة	تشويه سمعة
التكنولوجيا	إفلاس بنوك	إنهيار جسر	سلوك سيئ	إفلاس عملاء
إصابة عمال	فضائح	إنهيار جبلي	حوادث نقل	فوائد القروض
عطل معدات	تهريب	تعارض مصالح	عطل سفينة	حرب نفسية
إبتزاز	اتهامات	ضعف الأمن	تلوث كيمياوي	تغير سعر العملة
تزوير	تدخل	إختلاف قيم	تلوث إشعاعي	فيضان أنهار
حريق	غرق سفينة	تسرب إمتحانات	مشاكل عمال	إنهيار سدود
إنهيار السمعة	سيول	مقابلة إعلامية	إندماج شركات	إنتشار وباء

أساسيات التفكير ومواجهة الأزمات



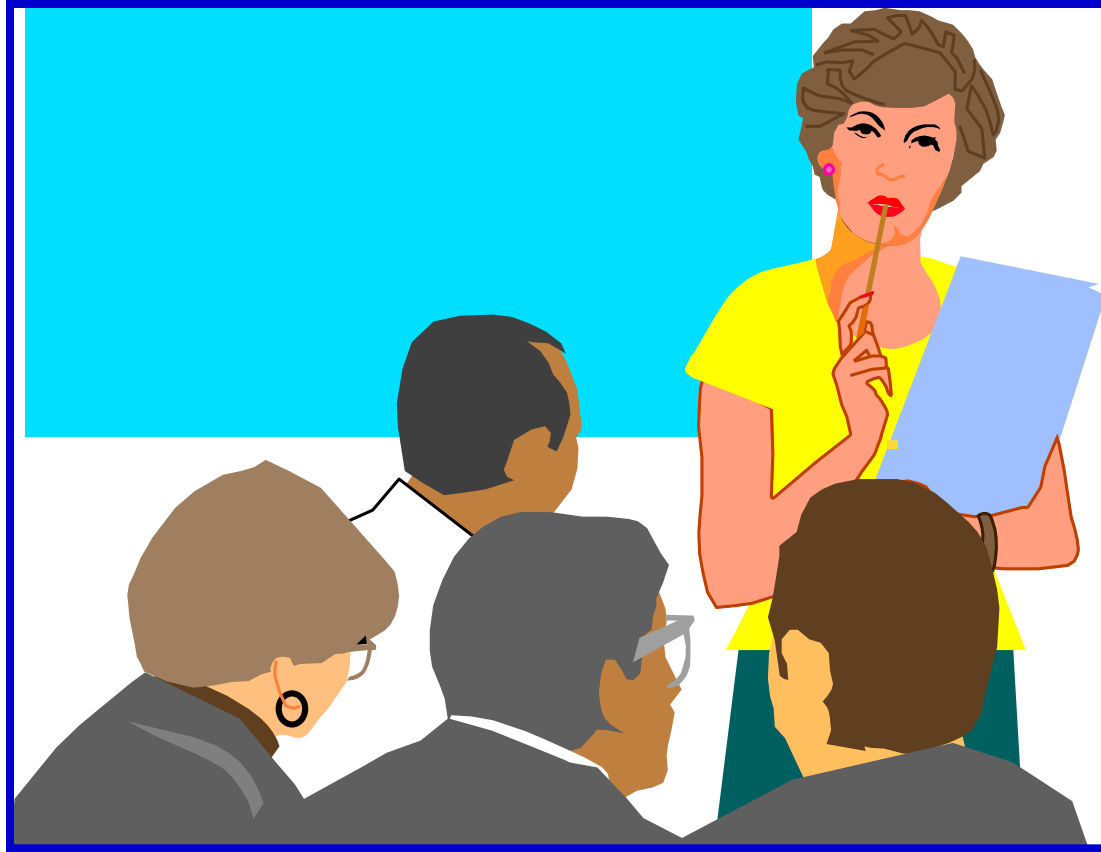
موضوعي

- 1- الاستكشاف
- 2- البحث
- 3- طرح الأسئلة
- 4- التحرك نحو المستقبل
- 5- وجهات النظر الأخرى
- 6- التحليل
- 7- الاستنباط
- 8- المقارنة
- 9- البدائل أو وضع الاختيارات
- 10- الاختيار
- 11- التركيب
- 12- التصميم



شخصي

خطة إدارة الأزمات



مستملات وثيقة الخطة

- 1 الهدف من الخطة.
- 2 الأسس والاعتبارات.
- 3 تحديد المخاطر والتهديدات.
- 4 شرح مكونات الخطة.
- 5 التوجيهات والتعليمات.
- 6 تكوين فريق وأطقم إدارة الأزمة.
- 7 عناصر القيادة والسيطرة.
- 8 النظم الفنية وواجباتها.

مستملات وثيقة الخطة

- 9 تكوين وواجبات العناصر الإدارية.
- 10 سيناريو إدارة الأزمة.
- 11 خطة الإتصال والإعلام.
- 12 برامج التدريب علي سيناريو الأزمة.
- 13 الملاحق المرفقة بالخطة.

سيناريو (أزمة)
خلال المدة من / / 2024 م إلي / / 2024م

م	القطاع / الإدارة / القسم		الإجراءات			زمن التنفيذ	
	أحداث موقف الأزمة	المساعدات الخارجية	الاجراءات بالتفصيل	المسنول	المساعدات الداخلية	التوقيت	المدة

التدريب علي سيناريوهات مواجهة الأزمات

تطبيق عملي

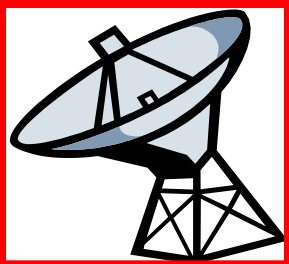


المتابعة
والتحديث والتطوير

التدريب شهريا

تقييم نتائج التدريب

تعديل السيناريوهات



خطة إعلام إدارة الأزمات والكوارث

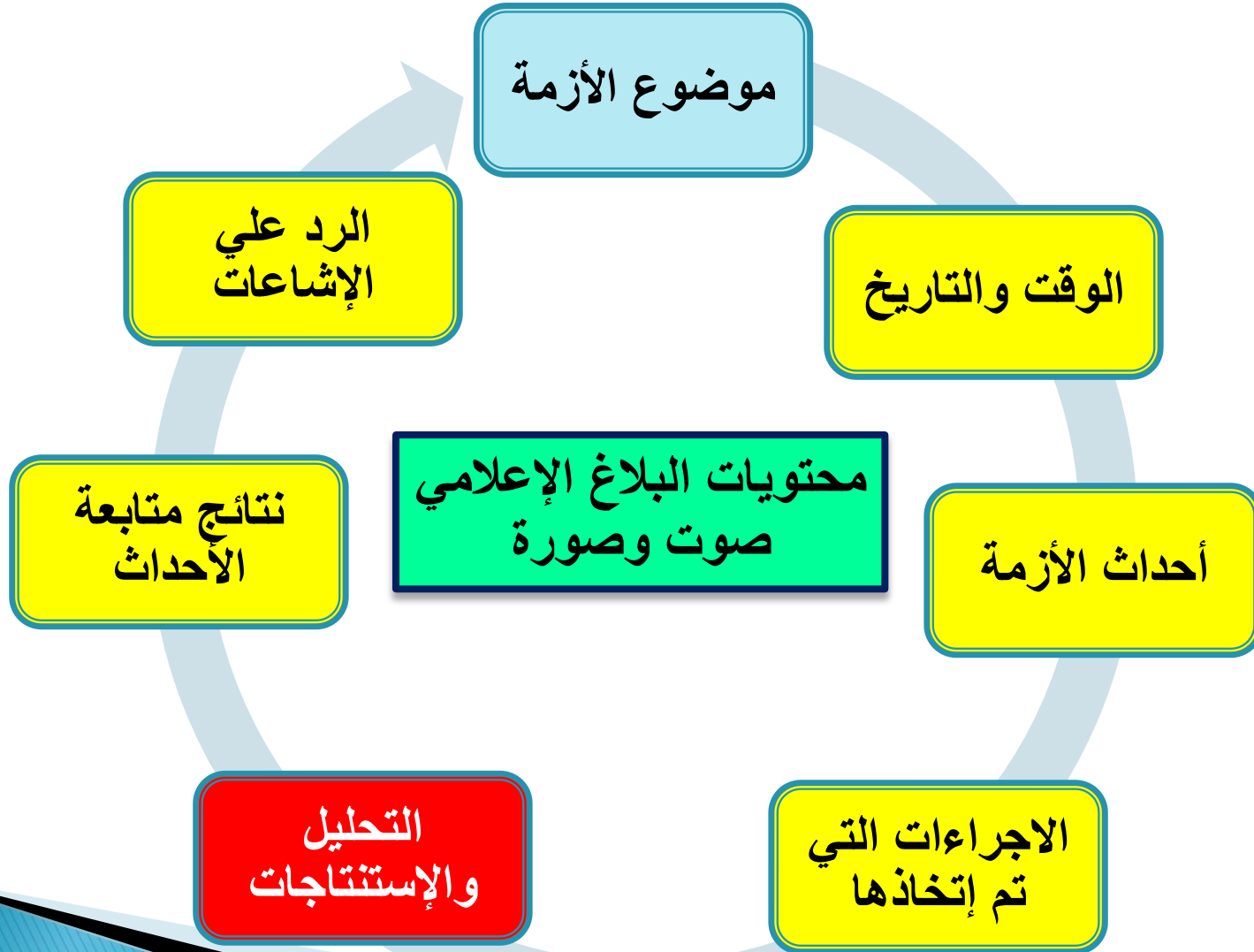
أهمية الخطة :

بث الشعور بالطمأنينة والمصداقية وعدم التضارب أو الإرتباك.

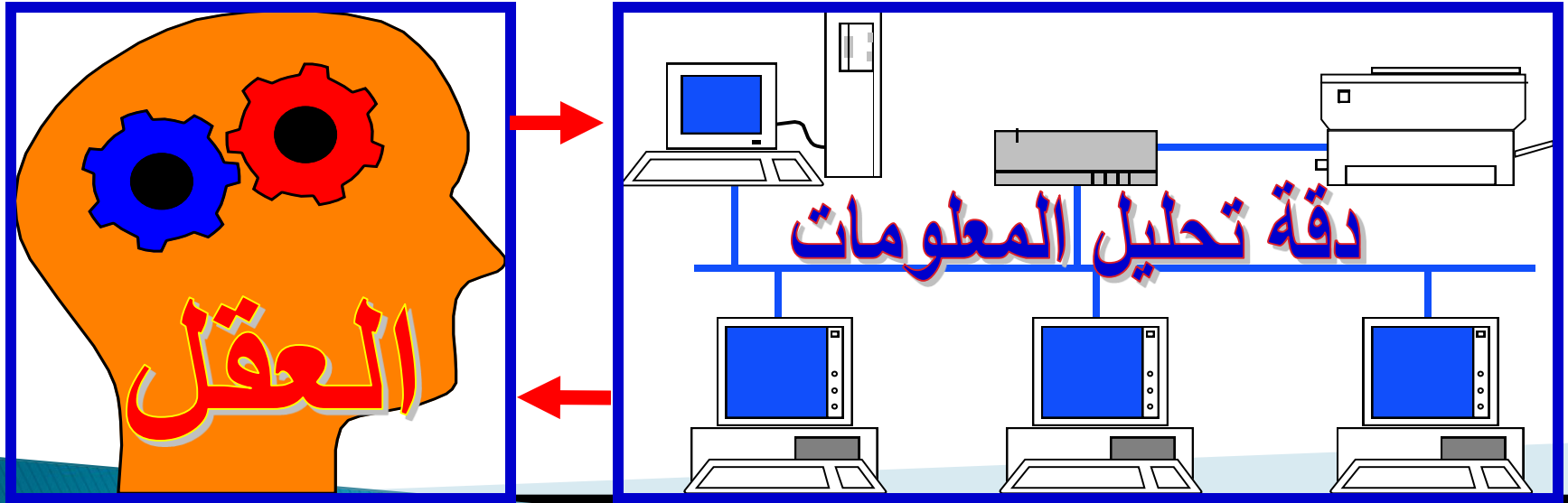
الهدف من الخطة:

1. المحافظة علي سمعة ومصداقية المؤسسة.
2. عدم ترك العاملين والرأي العام فريسة للإشاعات والأطراف المغرضة.
3. الإعداد الجيد لمواجهة الرأي العام ووسائل الإعلام.
4. السيطرة علي الموقف إعلاميا من بداية الأزمة.

خطة الإعلام لمواجهة الأزمات



مهارات الإقناع - تحمل الضغوط - التواصل - الابتكار



واجبات العلاقات العامة



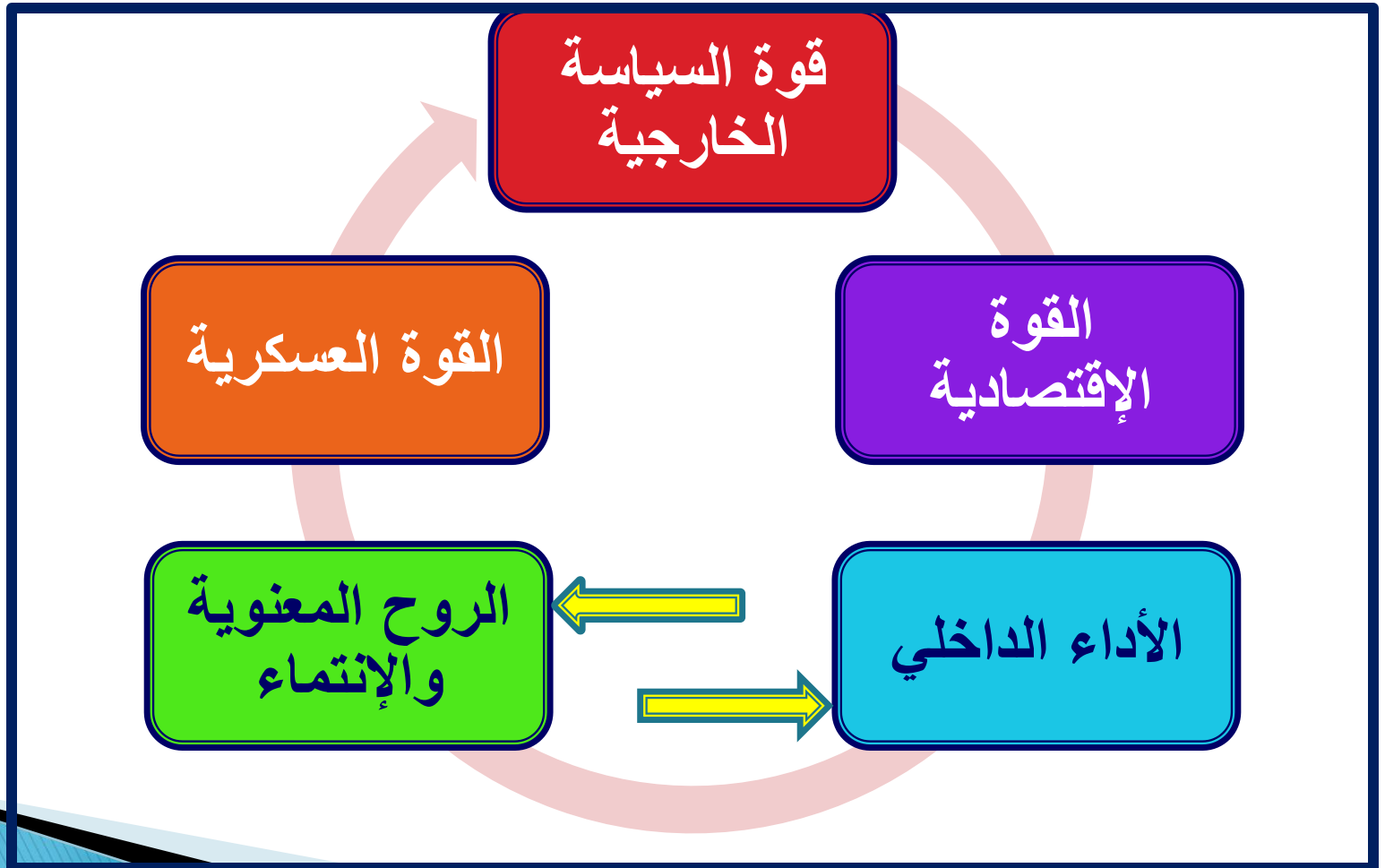
ثقافة إدارة الأزمات ???



نشر ثقافة إدارة الأزمات
مسئولية كل مؤسسة



القوة الشاملة للدولة.. وإدارة الأزمات.. والأمن القومي





إدارة الأزمات والكوارث.. والتحديات



شكراً... أي أسئلة

لواء / ممدوح زيدان
خبير إدارة الأزمات والتنمية البشرية