

عبدالقادر محمد عبد القادر • رئيس مجلس إدارة المجموعة الادارية للتنمية الدولية - مجيد - • رئيس شعبة التنمية الادارية بجامعة المنصورة • مدير مرآز التدريب الاداري - جامعة المنصورة • مدير مرآز تسويق الخدمات الجامعية - جامعة المنصورة • مدير مرآز الحساب العلمي - جامعة المنصورة • مدير مرآز دعم الصناعات الصغيرة - جامعة المنصورة • سكرتير تحرير المجلة المصرية للدراسات التجارية - جامعة المنصورة أو آرانيا آسون فالديز : أدي تسرب آلاف الأطنان من الزيت الخام إلى إلحاق أهدح الأضرار بالبيئة ماذا نطلق على المواقف التالية ؟ الإسكندرية أثناء اشتراآه في إحدى أحد الانفاق أثناء الحج عام ١٩٩٠

{ Incident : ١١ أحداث في أمريكا الامريكية في مدينة الرياض هذا العام فيما سمي و هي خلل في مكون الحدث بما لا - يتسبب في انهيار النظام أو تهديد أهدافه - يؤدي إلى خلق مشكلات جديدة لا أبعاد الأزمة : المستهدفون للأزمات المنظمات الأخرى المحلية ينتمون إليها بطريقة خاطئة يروا أن مجرد ذآر الأزمات الماضية التي تعرضت لها صراحة أن المنظمة لديها نقائص و عيوب إن المأساة تتلخص في أن هذه الأساليب الدفاعية تؤدي إلى العاملين المنظمة هم الذين يشعرون و أنهم إذا عايشوا واقعاً معيناً فهم لهم الحرية في الاختيار و تم دفعهم دفعا لموقع المسؤولية دون تهيئة أو تدريب للمواجهة آف حيث يسيطر عليهم فكرة الاستغلال المناسب لعناصر العمل المادية و البشرية و المالية دون أية - المقاطعة - عيوب في المصنع أو المرفق حوادث بيئية - ضعف آبار المديرين المنظمة - ضعف آبار المديرين حادة إنسانية و اجتماعية وقوية لتصحيح الموقف فعمليات المواجهة السطحية وتسكين الآلام لا تقضي علي جذور الموقد فعليك أن تخرج فوراً من المطبخ " لا توجد أزماتان متشابهتان تماماً ، فكل أزمة لها طبيعة خاصة بها ونتائج وطرق علاج لذلك فإن عملية التشخيص والتحديد الواضح للأزمات تعد من ولكن البعض الآخر ينفجر فجأة بدون بغض النظر عن مكان حدوث الأزمة في المنظمة فإن الأزمات عادة ما تكون ذات تأثير سابق إنذار .

المديرون في تحديد طبيعة الأزمات المبادئ التي يجب أن يراعيها لا يجب النظر لجميع المواقف التي يحدث فيها نوعاً من الضغط على أنها أزمات فعلى في حالة ضغط ولكن مثل هذا الضغط لا يجب النظر إليه أو التعامل معه على أنه يمثل أزمة أن حل أزمة معينة لايعني تقديم ضمانات أو تأمين بعدم تكرار مثل هذا النوع من الأزمات في المستقبل فالأزمة يمكن أن تتكرر وتحدث في أي وقت تميل العديد من الظروف البيئية والتنظيمية والتي لا تبدو في طبيعتها مالية لأنها تأخذ الأزمات آثر قوة . فالأزمات يمكن ان تكون خبرة إيجابية لدي المنظمة فالإدارة الناجحة النظام الحالي لو ترآت هذه المواقف بدون قرار حكيم انقلبت إلى أزمة أو آرآة

• ff { آوارث " و لكن هناك مواقف طارئة هي مكاسب أو فرص و يتوقف هذا أو ذاك على مهارة الإدارة و قدرتها على المواجهة

٤ ٤ المستويات y ٤ ٤ X a% i: y ٤ ٤ 1 PRO . المدير أ - الخلفية العلمية و الثقافية : • توفير حجم معلومات % y % w

الأربع لإدارة الأزمة إدارة الاستجابة الأساليب الثلاثة الاستراتيجية لتشكيل التدريب بالدوران بين مختلف الوظائف داخل المؤسسة

الأساليب الثلاثة الاستراتيجية لتشكيل الأسلوب الأول : تغيير العادات عقد ندوات مناقشة يشارك فيها الجميع برؤياهم لتحديد التغييرات الهامة في استراتيجية المؤسسة والالتزام بتنفيذها إعادة صياغة العمل عن طريق إصلاح النظم الإدارية ، إدخال تكنولوجيا جديدة مما يؤدي باستمرار إلى تغيير تجارب وتكوين الثقافة الوقائية المتواصلة العمل علي تجميع العاملين حول مجموعة مشترآة من القيم لتحسين الأداء ، الأساليب الثلاثة الاستراتيجية لتشكيل وتكوين الثقافة الوقائية المتواصلة تحسين نوعية ظروف العمل لكي يدرك العاملون أن رئاسة بروح الفريق والالتزام بخدمة العميل غرس علاقات قوية جديدة بين جماعات العاملين علي أساس نشر الصدق والشفافية بين العاملين وتجنب الصراعات الأساليب الثلاثة الاستراتيجية لتشكيل وتكوين الثقافة الوقائية المتواصلة نظامهم أو مؤسستهم ، إجراء مقارنة بين أداء مختلف المؤسسات للتخلي عن النماذج تغيير الأسلوب الثالث : تغيير الثقافة (استمالة العقول - استخدام لغة جديدة حل محل لغة البيروقراطية من عبارات وأفكار توفير للعاملين خطوطا إرشادية تساعدهم علي التكيف مع الثقافة الأزمات التنظيمية فلا توجد منظمة بغض النظر عن حجمها وطبيعة العمليات التي تؤديها بعيدة عن الأزمات الأزمة وعليها أن تستعد لمواجهة الأزمة عندما تظهر في أي وقت" فالأزمات لا تهدد استمرار عمليات المنظمة

٤ : عوامل f ٤ y فقط بل تهدد حياة من العوامل الداخلية والخارجية لماذا تحدث الأزمات التنظيمية ؟ وما هي خصائصها ؟ { ٤

تكنولوجية عوامل تنظيمية اقتصادية اجتماعية الفشل التكنولوجي الفشل التنظيمي العوامل وقائع بسيطة ومشكلات البيئة

{ f w Z } % i { f w Z } % Conflicts a% { Z } a % الخارجية تحدث الأزمات من خلال سلسلة من التفاعلات بين مجموعة من

1 \ a% h% h % g% 1 \ h% 7% y } Z Factionalism (i) y h % y% * f% i { mh% b} f y 4 { f % g { # % n %

a% f } 1 n % f% i p} h 8 { % \ Z % { % 7 % f h % } - { x } h Z } Z y { mh% b} f Role Conflict h} f %

p% h 17 % خصائص عملية الاستعداد لمواجهة الأزمة مدي إدراك و تفهم المديرين لاحتمال وقوع الأزمة بالمنظمة 17 % i

{ 7% } { f } } { y 0 i a% ، المستعدة لمواجهة الأزمة اتجاهات مديري المنظمات ، a% o h f f % 4h Zf % 74} { y 0 i a% ،
 مفهوم إدارة الأزمات " اتخاذ إجراءات طارئة تحت ضغوط h% ، % } { h4% ، % } { y 0 i a% ،
 متنوعة ومتعددة وتوتر داخلي ، لحل مشاكل سببها الأزمة نفسها إما بفعل وتصدير جانب آخر ، مروراً بعواقب الأزمة أو خسائر
 الكوارث " قضايا قضايا إدارة إدارة الأزمة بناء قدرات المنظمة لتحدي الأزمات والكوارث من شارك في التخطيط يشارك
 في التنفيذ ويمثل هذا ادني درجات الولاء وتأييد الفعالية . المتواليه هندسية بينما القادرون علي مواجهتها يتزايدون طبقاً لمتواليه
 عديدة ، يؤدي بطئ الخروج من الأزمة إلي زعر المتضررين وفقد قضايا قضايا إدارة إدارة الأزمة الأزمات الأوضاع إلي افضل مما
 الاستعداد والوقاية الحد منها استعادة ا*أنت علي المتواصله مصيبة . مراحل إدارة الأزمة إدارة إدارة الفعل إدارة مبادرة {
 آشاف التعلم هي منهج إداري تستخدمه المنظمة لوضع الخطوات والترتيبات والاستعدادات التي يجب أن تكون جاهزة إذا ما
 حدثت الأزمة . الأزمات بأشكالها وأحجامها وأوقات حدوثها ، ومجالات وقوعها ، وهي فريق العمل الذي يتكون من عدة
 تخصصات وإدارات معنية بالاستعداد تمثل إدارة الأزمات مجموعة المعارف والاستعدادات التي تدور حول الضغوط وتقلل من
 انهيار النظام الذي يتعرض له الفرد والجماعة والمنظمة في المواقف المفاجئة والأحداث السيئة غير المتوقعة هي الإدارة الفعلية
 للأزمة والتعامل معها بعد وقوعها ، يختلف من حيث التنظيم والتكوين وطريقة التعامل بين فريق إدارة الأزمة حيث تختلف فيه
 طريقة وأسلوب الاتصالات والقيادة وتوزيع المهام والأدوار ، ومرآة اتخاذ القرار فهي منهج موقفي يخص ظروف ووقت
 حدوث الأزمة فقط السريع الذي يصاحب مراحل حدوث الأزمة ويختص بمعالجة هذا الطرف الخسائر وانهيار النظام وتهديد
 الإدارة الغائبة x الموقف قبل وأثناء وبعد الأزمة و : { v *y : x أهدافه الأصلية التي وجد من أجل تحقيقها كمنهج موقفي {
 الإدارة الفاشلة و توصيف هذا الموقف قبل وأثناء وبعد الأزمة x : { v % b : x الإدارة السلبية x v { توصيف {
 الإدارة الناجحة التخطيط : z % v { : - : x الإدارة المحاولة x الذي يمثل توقع الأزمة والتراخي في الاستعداد لها ، v h {
 { f { iZ { f { y *0 { - } } { 0 z } x لها ، x الذي يمثل التنبؤ بالأزمة وأثناء وطبيعة أسوأ سيناريو ممكن الحدوث
 ثبوت صحة اتهامات النظم - انهيار خطوط - h a i *h f n o - { Z h `h a i *h f n o - { y 4% } { X h *h f h h % y `i % } % h f h h *h f n o -
 الاتصالات - عدم استخلاص أي دروس أنواع الأزمات - تقع الأزمة التي أستبعد وقوع حدوثها أو التي آنت الاستعدادات الخاصة
 بها أقل