

إدارة الأزمات

إعداد
مرصد قطاع دعم الأعمال
ابريل 2020

إدارة الأزمات

الأزمة في مجال الإدارة (شعور العاملين في المنظمة وإدراكهم أنهم غير قادرين على الحصول على الموارد المطلوبة ، وغير قادرين على إنجاز الأهداف المطلوبة ، وأن الوقت المتاح غير كاف لاتخاذ ما يلزم لتلافي الخسائر أو لمنع استمراريتها وتفاقمها) .

إدارة الأزمات

إدارة الأزمات بشكل شمولي (هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الإضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين مع العودة إلى الوضع الطبيعي بأسرع وقت وأقل تكلفة. ودراسة أسباب الأزمة لمنع حدوثها وتحسين طرق التعامل معها مستقبلاً).

الفرق بين الأزمة والكارثة

عناصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعدية	كاملة
الخصائر	معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	بشرية ومادية كبيرة
أسبابها	غالبا إنسانية	غالبا طبيعية وأحيانا إنسانية.
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتأثير عالي	تفاوت في الضغط تبعا لنوع الكارثة
المعونات والدعم	أحيانا وتركز على الموارد البشرية	غالبا ومعلنة

إستراتيجيات النجاح في إدارة الأزمة

- ▲ إدراك أهمية الوقت حيث أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة.
- ▲ إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخاطر.
- ▲ توافر نظام إنذار مبكر يتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها .
- ▲ الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات وهي تعني تطوير القدرات العملية ومراجعة إجراءات الوقاية ووضع الخطط.
- ▲ توافر نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفعالية حيث تلعب دوراً بالغ الأهمية في سرعة وتدفق المعلومات.

خفة الرياض

Riyadh Chamber