

## الرؤية

إنشاء نظام داخلي فعال لتوفير الأمن والسلامة في مباني الكلية

الأهداف الإستراتيجية لوحدة اداره الازمات و الكوارث:

1. توفير الأمن والسلامة.
2. تأمين مباني الكلية ضد الحرائق والأزمات والكوارث.
3. تحقيق معايير الأمن والسلامة
4. نشر الوعي بين العاملين والطلاب وتدريبهم على السلوك الأمثل

**الهيكل التنظيمي وتشكيل مجلس إدارة وحدة الأزمات والكوارث:**

**عميد الكلية:**

وهو رئيس مجلس إدارة الوحدة و يقوم بوضع التشكيل السنوي للوحدة وعرضه على مجلس الكلية للموافقة و يقوم بدعوة الأعضاء لحضور اجتماعات شهرية لتحديد أعمال وأنشطة الوحدة ومسئوليات كل عضو وكذلك متابعة سير العمل واتخاذ القرارات اللازمة طبقا للتقارير المقدمة من مدير الوحدة.

**مدير الوحدة:-**

يتم اختيار المدير من أعضاء هيئة التدريس بالكلية و يقوم بالاتي:

1. متابعة تنفيذ السياسات العامة الموضوعية لتحقيق أهداف الوحدة
2. متابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة
3. تشكيل الهيكل الإداري للوحدة وتحديد المهام الوظيفية لجميع الأعضاء
4. إعداد الخطة السنوية لأنشطة الوحدة.
5. الإجتماع الدوري بأعضاء الوحدة
6. الإشراف الفنى و الإدارى على العاملين بالوحدة.
7. متابعة أداء العمل للوحدة ووضع آليات للتقويم الداخلى و الخارجى.
8. الإشراف على حملات التوعية بإدارة الأزمات والكوارث للطلبة و العاملين وأعضاء هيئة التدريس.
9. تقديم التقارير لوكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
10. اقتراح الاستعانة بذوي الخبرة لتنفيذ بعض المهام التي تدخل في اختصاص الوحدة.
11. اقتراح تعديل بعض بنود اللائحة بما يحقق صالح العمل بالوحدة.

**أعضاء مجلس إدارة الوحدة:**

**مهام واختصاصات أعضاء الوحدة الدائمين:**

**أ- مسئول وحدة الاعمال الادارية و يختص بالاتي:**

1. عمل قاعده بيانات للوحدة
2. متابعة الامور الادارية للوحدة
3. اعداد التقارير ورفعها الى مدير الوحدة للمناقشة واتخاذ الاجراءات المناسبة.
4. تحديث اخبار الوحدة على موقع الوحدة على شبكة المعلومات
5. تسجيل جميع المواقف التي تعتبر ازمة يمكن ان تهدد كيان الكلية فى سجل الأزمات
6. تدوين محاضر اجتماعات الوحدة

**ب\_ - مسئول الإتصالات والمعلومات و يختص بالاتي:**

1. تنظيم ومتابعة الإتصالات الخاصة بالوحدة
2. توفير المعلومات الكافية عن المبنى الخاص بالكلية
3. اعداد قاعدة بيانات عن الازمات والكوارث التي مرت بها الكلية وطرق حلها
4. تقديم المساعدة عن طريق توفير الدعم المعلوماتي لمتخذى القرار وذلك لإيجاد حلول لأى ازمة
5. انشاء موقع للوحدة على شبكة المعلومات

**ج- مسئول الحماية المدنية و يختص بالاتي :**

1. التفتيش الدورى على وسائل الاطفاء والتأكد من صلاحيتها
2. التفتيش الدورى على حنفيات الحريق
3. توفير متطلبات الوقاية الكافية لأى ازمة او كارثة
4. التفتيش الدورى على وسائل الإنذار فى المنشأة
5. متابعة الصيانة الدورية لجميع معدات الإطفاء

**د- مسئول الصحة والسلامة و يختص بالاتي :**

- 1- التأكد من وجود العلامات الارشادية والتحذيرية
- 2- التعاون مع مديرى الادارات والمعامل للتأكد من اجراءات الأمن والسلامة داخل الأقسام الإدارية المختلفة والمعامل وقاعات الدرس.
- 3- مراجعة اجراءات الأمن والسلامة فى تخزين المواد الكيميائية
- 4- التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية
- 5- التأكد من وجود صناديق الاسعافات الأولية فى المعامل والمدرجات والتفتيش الدورى عليها وتعويض الناقص بها
- 6- مراجعة اجراءات الأمن والسلامة بأبواب ومخارج الطوارئ
- 7- مراجعة اجراءات الأمن والسلامة لأنابيب الغاز
- 8- التأكد من وجود كمية مناسبة من الرمل داخل المعامل

**ج- مسئول التوعية و يختص بالاتي :**

- 1- نشر ثقافة السلوك الأمن الواجب اتباعه خلال أى كارثة
- 2- متابعة إعداد لوحات ارشادية بقواعد الأمن والسلامة بين الطلاب والعاملين
- 3- اعداد مطويات ارشادية بالقواعد الأمانة للتخزين وتوزيعها على العاملين بالمخازن
- 4- اعداد مطويات ارشادية عن كيفية التعامل مع المواد الكيميائية
- 5- اعداد دورات تدريبية عن الأمن والسلامة والحماية المدنية
- 6- تسجيل ارقام هواتف الطوارئ فى أماكن واضحة
- 7- اعداد مطويات ارشادية عن كيفية التخلص من الفضلات المعملية وتوزيعها على العاملين فى المعامل
- 8- اعداد مطويات ارشادية عن وسائل السلامة أثناء العمل فى المعامل

## دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث :

تعمل وحدة إدارة الأزمات و الكوارث بالكلية طبقاً للمنظومة القومية لإدارة الأزمات بثلاث مراحل، وذلك وفقاً لمراحل إدارة الأزمات والكوارث، على النحو التالي :

### أ- مرحلة ما قبل الأزمة :

التنبؤ بالأزمات والكوارث المحتمل حدوثها

إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.

إتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع/ تسكين الأزمة أو الكارثة

الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.

نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.

تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كل ما كان ذلك ممكناً.

تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الإتصال المناسبة

### ب- أثناء حدوث الأزمة :

تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها

تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة أو الكارثة.

القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.

تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.

متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

### ج- مرحلة ما بعد الأزمة :

حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.

التأهيل وإعادة البناء- مرحلة إستئناف النشاط والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.

تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء

توثيق الحدث و تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

و يعتبر علم إدارة الأزمات Crisis Management من العلوم المهمة الآن في الدول المتقدمة، فهناك العديد من البرامج الدراسية التي تهتم بهذا المجال المهم، وكذلك هناك العديد من مراكز التدريب العملي المتقدمة لتدريب و إعداد الكوادر البشرية للتعامل الناجح والسريع مع الأزمات والكوارث، وأيضاً توافر الأجهزة والمعدات الحديثة للتعامل معها، هذا بالإضافة للندوات والمؤتمرات وورش العمل والمؤلفات المتزايدة حول إدارة الأزمات والكوارث.

و يعتبر التشخيص الصحيح للأزمات و الكوارث هو العامل الأساسي للتعامل الناجح معها ، وبدون هذا التشخيص يصبح التعامل مع الأزمات ارتجالياً . و تعد المعلومات المتوفرة و الصحيحة هي الأساس للتشخيص الصحيح للأزمات.  
الأزمة:

تعني تهديداً خطراً متوقعاً أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية إتخاذ القرار.

او انها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرًا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة.

أيضاً عرّفت بأنها توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

من خلال استعراض التعاريف السابقة لمفهوم الأزمة نجد أنها تعني اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة ويهدد بقائها وغالبًا ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها.

### سمات الأزمة :

1. الإدراك بأنها نقطة تحول.
2. تتطلب قرارات سريعة.
3. تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها.
4. فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.
5. تتميز بضغط عامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب مما يولد القلق وعنصر المفاجأة بها ونقص المعلومات والتعقد والتشابك في الأمور أثناء حدوثها.

### إدارة الأزمات :

أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها:

المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة و كذلك المحافظة على الأفراد و العاملين بها ضد الخاطر المختلفة.

وانها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالأزمات المحتملة وإعداد الموارد للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.

ومن خلال استعراض المفاهيم المختلفة لإدارة الأزمات نرى أنها تشمل عملية التحديد و التنبؤ بالمخاطر المحتملة و اعداد الخطط لمواجهة هذه المخاطر و تقليل خسائرها بأقصى درجة ممكنة.

الأهداف الإستراتيجية لوحدة ادارته الأزمات و الكوارث:

أ- الهدف العام:

تحقيق معايير الأمن و السلامة وحماية الأرواح والممتلكات.

ب- الأهداف الخاصة:

تنفيذ الإجراءات الوقائية لتخفيف حدوث الأزمة.

إعداد خطط ورسم سيناريوهات للتعامل مع الأزمات.  
نشر الوعي الثقافي لإدارة الأزمات والكوارث وكيفية تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة.  
تدريب الفئة المستهدفة على إجراءات الأمن الصناعي.  
تحديث أجهزة الإنذار المبكر والرصد.

### أنشطة الوحدة :

- 1- السلامة وتأمين بيئة العمل وذلك من خلال:  
إعداد خطط حماية وتأمين منشآت الكلية.  
وضع خطط الطوارئ والإخلاء مع تنفيذ سيناريوهات تحاكي كيفية التصرف في حال وجود أزمة.  
التواصل المستمر والتعاون مع وحدة الدفاع والحماية المدنية بالجامعة.  
التأكد من صلاحية نظم مكافحة الحريق ومطابقتها للمواصفات.  
وضع خطط المراقبة والترصد.  
وضع خطط وتنفيذ برامج التدريب  
متابعة تنفيذ معايير الأمن والسلامة بجميع أقسام الكلية العلمية والإدارية  
تقييم المخاطر والأزمات التي يمكن أن تحدث.  
ب- الصحة المهنية والإسعافات الأولية:  
إعداد البرامج الوقائية والعلاجية للمشاكل الصحية والمهنية.  
نشر الوعي الصحي والمهني و في حال حدوث أوبئة.  
إعداد الخطط لحدوث الأزمات.  
التأكد من وجود الإمكانيات المطلوبة للإسعافات الأولية في حال حدوث كارثة.  
تحديد المخاطر المهنية والأمراض الناتجة منها لكل من- :  
أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب.  
الإداريين  
العمال  
بعض انواع الأزمات التي قد يتعرض لها مبنى الكلية:  
تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.  
حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.

إنهيار جزء من مبنى الكلية.

مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي و اقتحام الطلاب لمبنى الكلية.

تسرب أسئلة الامتحانات واقتحام الكنترولات

غياب اسئلة الامتحان.

1- عند تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملي: يجب عند ذلك

التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالكلية والجامعة عن الحدث.

رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل: شرطة النجدة 122 والإسعاف 123 والدفاع المدني. 180طوارئ المياه 125 - طوارئ الغاز 129

## 2- خطه الإخلاء في حالات الحريق

عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يكون هناك تصرف سريع وفعال وأمن للخروج من المبنى. ويجب أن يكون في كل طابق فريق معد للطوارئ يترأسه أحد الموظفين.

ومن مهام هذا الفريق:

1- تحديد موقع الخطر وتوجيه بقية الموظفين إلى الخروج من المبنى بسرعة ومن أقرب المخارج،

والتأكد من خروج الجميع قبل مغادرتهم المبنى، ومن ثم التجمع في منطقة التجمع المتفق عليها مسبقاً ولا يسمح بعدها لأحد بالرجوع إلى موقع الخطر إلا بعد الأذن من الشخص المسؤول. وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.

2- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في استجابته ويؤمن منطقته قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق إسطوانات الغاز.

3- وجود خطة واضحة وسهلة للأخلاء أثناء حوادث الحريق ولايكتفى بوجودها بل يجب أن يدرّب عليها جميع العاملين. كما يجب إن تحتوي الخطة على رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم. و لا يجب أن توضع المصاعد الكهربائية ضمن الخطة مطلقاً.

4- لا بد من وجود سلم خارجي للإخلاء إذا كان المبنى متعدد الأدوار ، والتأكد من أن المسار الذي يتخذ للأخلاء سليم وآمن

5- و إذا كان الشخص في وضعيه تمنعه من مغادرة المبنى نظراً لمحاصرة النار فعليه أن يلجأ إلى مكتب له نافذة إلى الخارج ويغلق الباب جيداً ويحاول وضع قطعة قماش حول الباب كي لاينفذ الدخان إليه ويقف بجانب النافذة ويطلب المساعدة.

6- يجب و جود فريق مدرب على اطفاء الحريق و تكون وظيفه هذا الفريق:

تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق.

القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوفرة بالمبنى أو الكلية ( مطفآت الماء ذات اللون الأحمر – مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود. )

التأكد من غلق النوافذ والأبواب وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى

التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق

كيفية التصرف في حالة الحريق

كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله.

إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على الرقم ١٨٠.

مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:-

اسحب مسمار الأمان بالمطفأة.

وجه فومة المطفأة إلى مكان الحريق.

-اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.

تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.

**واجبات رؤساء الأقسام :-**

التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء.

التأكد من فصل التيار الكهربائي.

الإشراف على عمليات الإخلاء.

التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة ( الدفاع المدني – وزارة الصحة

التأكد من وصول الفرق المتخصصة لإدارة الدفاع المدني والحريق.

التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

**واجبات الحراس :-**

تأمين المبنى وحفظ النظام.

منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.

منع خروج أحد من البوابة الرئيسية إلى أن تنتهي عمليات الإخلاء والسيطرة على الأزمة وانتهاء الحالة الطارئة.

انتظار الفرق المتخصصة من رجال الدفاع المدني وإرشادهم الى موقع الحريق.

**المراحل الخمس لنظام إدارة الأزمات :**

- 1- اكتشاف إشارات الإنذار وتعني تشخيص المؤشرات والأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما.
- 2- الاستعداد والوقاية وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها.
- 3- احتواء الأضرار وتعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها.

- 4- استعادة النشاط ومي العمليات التي يقوم بها الجهاز الإداري لغرض استعادة توازنه ومقدرته على ممارسة أعماله الاعتيادية كما كان من قبل.
- 5- التعلم وهو المرحلة الأخيرة وهي بلورة ووضع الضوابط لمنع تكرار الأزمة وبناء خبرات من الدروس السابقة لضمان مستوى عالي من الجاهزية في المستقبل.

#### سجل الأزمات: Crisis Portfolio

لابد من وجود سجل للأزمات crisis portfolio توثق به المنظمات المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة ويكون بمثابة ذاكرة للمنظمة.

فريق إدارة الأزمات: team:

تكوين فريق لإدارة الأزمات يكون تمثيلاً

لأعلى سلطة لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت وضغوط الموقف.

هذا وتعتبر طريقة فرق العمل من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق وعدم ترك الأمور للصدفة. والجدير بالذكر أنه في دراسة بعنوان إدارة الأزمات: نظرة مقارنة بين النموذج الإسلامي والنموذج الياباني وجد "ان المفهوم الياباني في معالجة الأزمة يقوم على أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة هم الأقدر على حلها أو توفير الحل المناسب لها وعليه نرى معظم الشركات اليابانية تتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات. ان الشركات اليابانية تفضل دائماً استخدام الاجتماعات كوسيلة لحل الأزمات ويطلق على هذا النوع من هذه الاجتماعات بحلقات الجودة اليابانية والتي تعتبر بدورها واحدة من المهام المستخدمة في تحديد الأزمات والمشاكل وكيفية تحليلها" لذا نرى أهمية تبني المنظمات لعملية اللامركزية عند تكوينها لفرق إدارة الأزمات.

التخطيط كمتطلب أساسي لإدارة الأزمات والكوارث

تبني التخطيط كمتطلب أساسي مهم جداً في عملية إدارة الأزمات.

أفعالنا ما هي إلا رد فعل وشئان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المُخطط له فمعظم الأزمات تحدث بسبب أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط.

إن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن.

و من خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب على التخطيط للأزمات يُعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من أثارها وتلافي عنصر المفاجآت المصاحب لها.

و يتبين لنا أيضاً أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية. وفي ذلك أوضحت إحدى الدراسات لإدارة الأزمات "إن المفهوم الجوهرى لنظام كانبان يقوم على أساس تحفيز الأزمة Stimulate the crisis وخلقها لكي يبقى الإداريون والعمال دائماً في حالة التأهب جاهزين لعمل ما بوسعهم سواء أكانت هناك أزمة حقيقية أم لا، أي أنهم مستعدون على قدم وساق مفعمين بالنشاط والحيوية لمواجهة الاحتمالات غير المرغوب فيها.



## نظام اتصالات داخلي وخارجي

أهمية وجود نظام اتصالات داخلي وخارجي فعّال يساعد على توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر.

ولابد من إخضاع الأزمات للمنهجية العلمية أيضاً

التنبؤ الوقائي

يجب تبني التنبؤ الوقائي كمطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سبّاقة وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب العاملين عليها.

## نجاح عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها:

١. إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.

٢. العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءاً هاماً من التخطيط الاستراتيجي.

٣. ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.

٤. ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.

٥. التأكيد على أهمية وجود نظام فعّال.

أساليب حل الأزمات والتعامل معها

منك نوعان من أساليب حل الأزمات الأول معروف متداول، ويصطلح عليه بالطرق التقليدية، والثاني عبارة عن طرق لا تزال في معظمها، قيد التجريب ويصطلح عليها بالطرق غير التقليدية.

١- الطرق التقليدية: وأهم هذه الطرق:

انكار الأزمة: حيث تتم ممارسة تعقيم اعلامي على الأزمة وانكار حدوثها، واطهار صلابة الموقف وان الأحوال على احسن ما يرام وذلك لتدمير الأزمة والسيطرة عليها. وافضل مثال لها انكار التعرض للوباء واي مرض صحي وما إلى ذلك.

كبت الأزمة: وتعني تأجيل ظهور الأزمة، وهو نوع من التعامل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها.

اخماد الأزمة: وهي طريقة بالغة العنف تقوم على الصدام العلني العنيف مع قوى التيار الازموي بغض النظر عن المشاعر والقيم الإنسانية.

بخس الأزمة: أي التقليل من شأن الأزمة (من تأثيرها ونتائجها). وهنا يتم الاعتراف بوجود الأزمة ولكن باعتبارها أزمة غير هامة.

تنفيس الأزمة: وتسمى طريقة تنفيس البركان حيث يلجأ المدير إلى تنفيس الضغوط داخل البركان للتخفيف من حالة الغليان والغضب والحيلولة دون الانفجار.

تفريغ الأزمة: وحسب هذه الطريقة يتم ايجاد مسارات بديلة ومتعددة امام قوة الدفع الرئيسية والفرعية المولدة لتيار الأزمة ليتحول إلى مسارات عديدة وبديلة تستوعب جهده وتقلل من خطورته

عزل قوى الأزمة: يقوم مدير الأزمات برصد وتحديد القوى الصانعة للأزمة وعزلها عن مسار الأزمة وعن مؤيديها وذلك من اجل منع انتشارها وتوسعها وبالتالي سهولة التعامل معها ومن ثم حلها أو القضاء عليها.

## 2- الطرق غير التقليدية.

وهي طرق مناسبة لروح العصر ومتوافقة مع متغيراته واهم هذه الطرق ما يلي:-

طريقة فرق العمل: وهي من أكثر الطرق استخداما في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل.

وهذه الطرق إما أن تكون طرق مؤقتة أو تكون طرق عمل دائمة من الكوادر المتخصصة التي يتم تشكيلها، وتهيئتها لمواجهة الأزمات وأوقات الطوارئ.

طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات: حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات فيتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا حصلت الأزمة. وتستخدم هذه الطريقة غالبا في المنظمات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص في السيولة.

طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات: وهي أكثر الطرق تأثيرا وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري. وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمروسين بشكل شفاف وديمقراطي.

طريقة الاحتواء: أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم استخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات.

طريقة تصعيد الأزمة: وتستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم وعندما يكون هناك تكثف عند مرحلة تكوين الأزمة فيعتمد المتعامل مع الموقف، إلى تصعيد الأزمة لفق هذا التكتل وتقليل ضغط الأزمة.

طريقة تفريغ الأزمة من مضمونها: وهي من انجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين قد يكون سياسيا او اجتماعيا أو دينيا أو اقتصاديا أو ثقافيا أو إداريا وغير ما، ومهمة المدير هي افقاد الأزمة لهويتها ومضمونها وبالتالي فقدان قوة الضغط لدى القوى الأزمومية ومن طرقها الشائعة

طريقة تفتيت الأزمات: وهي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة وخطرة وتعتمد هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة وتحديد اطار المصالح المتضاربة والمنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات ومن ثم ضربها من خلال ايجاد زعامات مفتعلة وايجاد مكاسب لهذه الاتجاهات متعارضة مع استمرار التحالفات الأزمومية. وهكذا تتحول الأزمة الكبرى إلى أزمات صغيرة مفتتة.

طريقة تدمير الأزمة ذاتيا وتفجيرها من الداخل: وهي من أصعب الطرق غير التقليدية للتعامل مع الأزمات ويطلق عليها طريقة (المواجهة العنيفة) أو الصدام المباشر وغالبا ما تستخدم في حالة عدم توفر المعلومات وهذا ممكن خطورتها وتستخدم في حالة التيقن من عدم وجود البديل

طريقة الوفرة الوهمية: وهي تستخدم الاسلوب النفسي للتغطية على الأزمة كما في حالات، فقدان المواد التموينية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه المواد للسيطرة على الأزمة ولو مؤقتا

أسباب الأزمات

إذا كانت الأزمة ناتجة عن مسبب خارجي فيمكن عندئذ استخدام الأساليب التالية:

أ- أسلوب الخيارات الضاغطة: مثل التشدد وعدم الإذعان والتهديد المباشر.

ب- الخيارات التوفيقية: حيث يقوم أحد الأطراف بإبداء الرغبة في تخفيف الأزمة ومحاولة إيجاد تسوية عادلة

ت- الخيارات التنسيقية: أي استخدام كلا الأسلوبين الأخيرين، أي التفاوض مع استخدام القوة.

### إدارة أزمات المكتبات ومراكز المعلومات :

لم ولن تكن المكتبات ومراكز المعلومات في يوم ما بمنأى ومعزل عن احتمالية وقوع كوارث أو أزمات بها.

فالمكتبات على اختلاف أنواعها ومراكز المعلومات شأنها شأن أي منظمة أو مؤسسة في المجتمع معرضة لحدوث أزمة أو كارثة.

ولكن يبقى السؤال هل المكتبات ومراكز المعلومات على استعداد لمواجهة احتمالية تعرضها لأزمات أو كوارث ؟

"إن تحديد الاستراتيجيات الوقائية من الكوارث أو الأزمات هو مماثل تماماً لما يتم في المكتبة من تحديد مسبق لسياسة التزويد للمقتنيات، أو سياسة خدمات المعلومات التي سوف تقدمها للمستفيدين. فإن كل هذه السياسات تعتبر ناقصة، إذا لم تلحق بها سياسة خاصة بالكوارث والأزمات وخطة مفصلة للتعامل معها، وإجراءات تنفيذية واضحة لا تتوقف الاستراتيجيات الوقائية على الأفراد العاملين في المكتبة، بل تشمل أيضاً تأمين الأثاث والممرات والمخارج والفهارس وقواعد البيانات والنسخ الاحتياطية البديلة، مع تأمين خاص بالمقتنيات. والإستراتيجية الحقيقية لوقاية المكتبة من الكوارث والأزمات يجب أن تشمل رؤية واضحة للتأمين على جميع مكونات المكتبة، من خلال عقد تأميني شامل، يحقق تعويضاً مناسباً للخسائر، التي يمكن أن تقع على المكتبة في حال وقوع كارثة ما."

لا بد أن يكون للمكتبات سياسات أمنية معتمدة، في حين تعتمد المكتبات ومراكز المعلومات التي ليس لديها سياسات وخطط أمنية على عدد من الأساليب عندما تواجه مشكلات أمنية منها الاتصال بالجهات ذات العلاقة بحسب موضوع المشكلة التي تواجهها أو تترك التصرف لإدارة المكتبة لحل المشكلة في حينها، بجانب بعض الممارسات والإجراءات المتعارف عليها بين العاملين ولكنها غير مكتوبة.

وفي دراسة عن تدني مستوى كفاءة الإجراءات الأمنية في المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر العاملين بها، حيث أفادت نسبة تصل إلى (٧٢.٤%) بعدم رضاها عن كفاءة الإجراءات الأمنية التي تتخذها هذه المرافق.

و تبين أن أبرز المشكلات والمعوقات الأمنية التي يعاني منها مجتمع الدراسة بحسب رأي العاملين هي التخريب المتعمد لمقتنيات المكتبة ومجموعاتها من قبل الرواد، وتعرض المقتنيات للسرقة، ووجود تسربات مياه تؤدي إلى تعرض مقتنيات المكتبة للتلف، ووجود قوارض وحشرات تسببت في تلف مقتنيات المكتبة وأجهزتها. وأعاد المشاركون في الدراسة أسباب تلك المشكلات الأمنية إلى قلة عدد الموظفين المخصصين للمهام الأمنية، ونقص التجهيزات والوسائل الأمنية الآلية، وضعف المخصصات المالية، وضعف الاختبارات الدورية لإجراءات الأمن والسلامة في المكتبة، وقلة وعي المستفيدين من المكتبة وعدم التزامهم بالتعليمات، مع صعوبة التغيير في المكتبة والتوسع في بعض مرافقها لتلبية حاجة المستفيدين. وقد أوصت الدراسة بضرورة الحرص على إتباع سياسات أمن مكتوبة ومدروسة تتلائم مع طبيعة العمل في المكتبة واحتياجاتها الخاصة، والسعي لتخصيص ميزانيات كافية للمتابعة الدورية للمكتبات وصيانتها وإعطاء موضوع الأمن والسلامة في المكتبات أهمية خاصة.

وتعقيباً على الدراسة يتبين لنا مدى أهمية وضع الخطط الأمنية التي تحصر جميع الأزمات والمشكلات الأمنية التي من الممكن أن تتعرض لها المكتبات ومراكز المعلومات فالنسبة التي أشارت لها الدراسة ٧٢.٤% والتي تعبر عن عدم رضا العاملين في نسبة كبيرة ويتطلب الأمر إعادة نظر.

أيضاً يتبين لنا غياب السياسات الأمنية في مجال مرافق المعلومات مما يدل على غياب أهم عنصر و متطلب في مجال إدارة الأزمات وهو التخطيط التنبؤي الذي يتيح تدريب العاملين في هذه المرافق على أفضل الطرق العلمية لمجابهة الأزمات المحتملة. فهذه المكتبات ومراكز المعلومات تكون في خانة رد الفعل التقليدي ولا وجود للفكر المبادر المُخطط للأزمات قبل حدوثها.

خطة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الطب جامعة بنها

### الهدف من الخطة:

- ١- الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين وأعضاء هيئة التدريس في مواجهة الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالكلية.
- ٢- الاهتمام باستكمال وتطوير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في مواجهة الأزمات و الكوارث بأنواعها المختلفة.

إعتبرات الخطة:

- ١- التوجهات القومية.
- ٢- توجيهات ومطالب متخذي القرار على مستوى الكلية / الجامعة / المحافظة.
- ٣- أنشطة الكلية المختلفة وطبيعة عملها وما يترتب على ذلك من احتمالات
- ٤- استثمار الكوادر البشرية والأجهزة والمعدات.
- ٥- الاستفادة بالخبرات المكتسبة في كلية الطب.
- ٦- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكلية الأخرى والجامعة.

المحاور الرئيسية للخطة:

- ١- الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.
- ٢- نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات و الكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
- ٣- الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.
- ٤- زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات و الكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها.
- ٥- التدريب المستمر على عمل السيناريومات المختلفة لمواجهة الأزمات

خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة إدارة الأزمات العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ، لذلك كان لزاماً عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم ، وسوف نستعرض في هذا الدليل مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ.

## أولاً : أهداف الخطة :

تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بمباني الكلية ما يلي:-

- 1- إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجههم إلى نقاط التجمع المحددة مسبقاً بكل مبنى.
- 2 - تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة بكل مبنى وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بكل منها لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ و دليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارة الدفاع المدني والحريق.

3- السيطرة على الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق.

## ثانياً : عناصر خطة الإخلاء :

متطلبات نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة تعتمد بشكل أساسي على فريق إدارة الأزمة ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار بالأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوفرة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة.

## واجبات فريق إدارة الأزمات :

يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي مبنى الكلية وتكليف أعضائه

بالواجبات التالية :-

- 1- إرشاد شاغلي الكلية أو المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.
- 2- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- 3- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى أو الكلية وبخاصة الطلاب.
- 4- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

## ثالثاً : الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالكلية :

إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات ( نقطة التجمع - لوحات إرشادية - أجهزة إطفاء وإنذار - إسعافات أولية ) تلعب دور كبير بصورة مباشرة في الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة لذلك كان من الضروري التأكد من توافر البنود التالية:-

يجب تحديد نقاط التجمع الخاصة بكل مبنى . التأكد من توافر أجهزة مكافحة الأولية لجميع أنواع الحرائق وأن تكون صالحة للاستخدام الفوري . التأكد من توافر الأدوية والمهمات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعافات الأولية . التأكد من

توافر مخارج وأبواب الطوارئ الكافية وكافة اللوحات الإرشادية التي تسهل عمليات الإخلاء وتدل شاغلي المبنى على مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.

رابعاً : التجارب والاختبارات

إعداد سيناريو للآزمة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة ردة الفعل للفرق المشكّلة لإدارة الأزمة وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى أو الكلية وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة بالجامعة والجهات المعنية بالمحافظة مثل الدفاع المدني والحريق ووزارة الصحة .. الخ.

**خامساً : تقييم النتائج :**

تحليل وتقييم مستوى أداء فريق إدارة الأزمة والأخطاء التي وقعت للوقوف على أوجه القصور بها والاستفادة مما قد يظهر من مشكلات لوضع الحلول العاجلة لها لتلافيها مستقبلاً .

سيناريوهات إدارة الأزمات:

نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعية:

1.حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب

كيفية التصرف في حالة الحريق:-

1-كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله .

2-إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على الرقم ( 180).

3-مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:-

-اسحب مسمار الأمان بالمطفأة .

-وجه فوهة المطفأة إلى مكان الحريق .

-اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة .

4-تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق .

5-أغلق كُـلّ الأبواب والنوافذ المحيطة بالنار.

6-أهرب من أقرب باب للخروج وأترك المبنى.

7-أتبع تعليمات مسئول الطوارئ في المبنى في حالة عدم وجود إنذار حريق

إذا حاصرتك النيران اتبع الخطوات الآتية:

بلل قطع من القماش وسد بها الفاصل بين الباب والأرضية وكذلك الفواصل حول الأبواب لمنع الدخان من الوصول إليك

أغلق أكبر عدد من الأبواب تفصل بينك وبين الحريق  
كن مستعد لأي إشارة إنقاذ تأتي لك من الخارج ولكن لا تكسر زجاج النافذة الا عند الضرورة القصوى حتى لا  
يتسرب الدخان بداخل الحجرة

في حالة تسرب الدخان الي المكان الموجود فيه أتبع الخطوات الآتية:  
أسقط علي الأرض وأزحف نحو المخرج  
كلما كنت في وضع منخفض قريب من الأرض كلما كان ذلك أفضل  
خذ نفس ضعيف من خلال الأنف ضع قميص أو فوطه علي الأنف كفلتر للهواء

## 2- كيفية التعامل مع المواد الكيميائية الخطره وكذلك المواد البيولوجية :

· إتصل برئيس القسم وعميد الكلية  
حاول معالجة الحالات المصابة  
حذر الآخرين من الإقتراب من الموقع  
تحاشي التنفس من الأبخرة المتصاعده من المكان  
إذا وجد أفراد ملوثين بهذه الكيماويات يجب وضعهم في أماكن محدده حتي يتخلصوا من التلوث  
إعزل المنطقة وإحتويها وإجعل لها مدخل واحد تحت السيطرة  
لا يسمح بدخول أشخاص الي هذه المنطقه  
لا تنتشر التلوث لمناطق أخرى وإلخ حذاءك إذا أردت التنقل الي أماكن أخرى غير ملوثه بالمبني  
غطي الأماكن المبلله بالملوثات بماده ماصه وغطي الأماكن الجافه الملوثه بشيء مبلل  
إلقي بفوط التنشيف في القمامه وحذاري أن تغسلها تحت الحنيه  
إستخدم مواد مناسبة لمعادلة وامتصاص الأحماض الغير عضويه والقواعد. ويمكن استخدام الرمل في تجفيف البقع  
الملوثه.. ويتخلص من كل ذلك كفايات كيماويه فيما بعد

## 3- انقطاع التيار الكهربائي

إتبع الخطوات التاليه عند انقطاع التيار :-

إلزم الهدوء

ضع مفاتيح الكهرباء في وضع الغلق وذلك للأنوار والمعدات الكهربيه وأجهزة الكمبيوتر

لا تضيء شموعات أو شعلات خشية حدوث انفجار

كما يجب وضع الكيماويات في أماكنها الأصليه.. إجعل مداخل التهويه مفتوحه بالكامل

4. في حالة وقوع زلزال:-

الزم الهدوء

التهديد الأكبر يكون من الأجسام الساقطة ،خطوط الكهرباء، خطوط الغاز، ابتعد قدر استطاعتك عن هذه الأشياء

إحتمي أسفل منضده تحفظك من الأشياء المتساقطة، ابتعد عن النوافذ الزجاجية والرفوف والأجهزة الثقيلة

لو أنك في السيارة قف في مكان آمن بعيدا عن المباني والأشجار وللحماية ابق بداخل السيارة

لو سمعت صفارة الإخلاء إتجه نحو أقرب مخرج

لا تستخدم المصعد ان وجد خشية الإحتجاز فيه بسبب قطع الكهرباء

إذهب الي نقطة التجمع

أفسح الطريق لرجال الإطفاء والدفاع المدني

أبلغ عن أي إصابات بداخل المبنى

ساعد أطقم الطوارئ لو طلب منك

لا تعود الي المبنى مره أخري إلا إذا صدرت لك تعليمات بذلك

#### انجازات الوحدة :

1- تم تشكيل الوحدة الادارية لإدارة الأزمات والكوارث

2- تم اعتماد الوحدة الإدارية لإدارة الأزمات والكوارث من قبل مجلس الكلية.

3- إعداد غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث وجرى تزويدها بأجهزة اتصال حديثة ( تليفون – فاكس – لاسلكى – كمبيوتر – طابعة).

4 - تم طبع بوسترات ارشادية عن الأمن و السلامة وتم وضعها فى المعامل.

5- سوف يتم عمل دورة تدريبية للحماية المدنية ( الإطفاء و الإنقاذ) حيث نهدف الي تدريب عدد 40 فردا على مستوى الكلية من بينهم عدد خمسة من أعضاء الوحدة الدائمين.

6- تم القاء محاضرات تثقيفية :عن الإسعافات الأولية و الأمن فى المعامل البيولوجية

7 - تم طبع كتاب عن الأمن و السلامة فى المعامل الكيميائية والبيولوجية

8- تم دعوة احد المختصين من ادارة الدفاع المدنى بمحافظة القليوبية لمتابعة الإشتراطات الوقائية المطلوبة لتأمين مبنى الكلية و قد قام بتقديم تقرير عن حالة الكلية وبناء عليه تم طلب الإحتياجات الفعلية للوحدة.

9- تم عمل صيانة على اجهزة الإطفاء الموجودة بالكلية.



10-مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع جارى إعداد رسم توضيحي لمرافق ومنشآت الكلية بوضوح المباني والمرافق والملاعب محددًا عليه وشبكة الإطفاء والكهرباء والصحي والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات.