



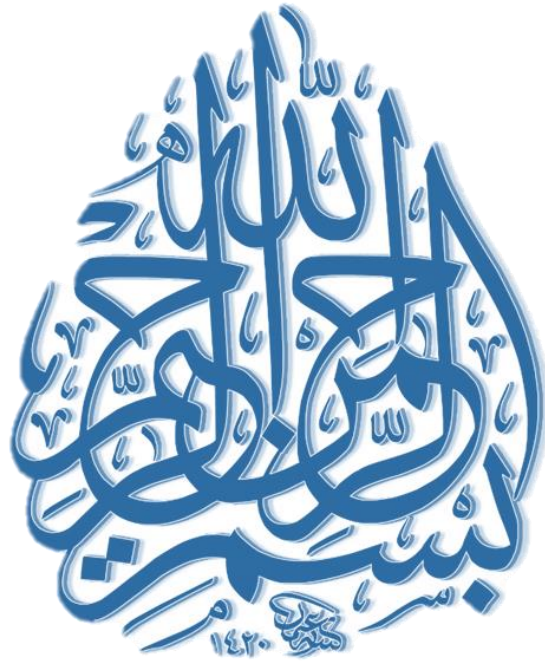
معهد رُدنا العالي للتدريب

معهد رُدنا العالي للتدريب

تحت اشراف المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

البرنامج التدريبي:

إدارة الازمات Crisis Managment



عزيزي المتدرب .. نرحب بك في البرنامج التدريبي:

إدارة الازمات

سائلين المولى عز وجل أن تعم الفائدة للجميع بإذن الله



إرشادات المتدرب:

- 1) المشاركة الفعالة أثناء البرنامج.
- 2) عدم التشويش ومقاطعة المدرب بأمور خارج نطاق البرنامج.
- 3) توجيه الأسئلة التي أشكلت على المتدرب.
- 4) الالتزام بالهدوء.

محاورة دورة إدارة الازمات

أولاً: مفهوم إدارة الازمات:

- مفهوم الازمة.
- مفهوم إدارة الازمات.
- أبرز سمات الازمة.
- خصائص إدارة الازمات
- التفريق بين: المشكلة والازمة والكارثة.
- أسباب نشوء الازمات.
- مراحل تطور الازمة.
- عرض أبرز مظاهر الشعور بالازمة.
- تصنيف الازمات.

ثانياً: مراحل إدارة وحل الازمة:

- مراحل ردود الفعل في الازمات.
- مراحل مواجهة الازمة.
- أساليب مواجهة الازمة
- استراتيجيات مواجهة الازمات.
- نموذج لإدارة الازمات.
- عوامل النجاح في إدارة الازمة
- واجبات القائد عند وقوع الازمات.
- نقاط ذهنية.

الجلسة الأولى:

مفهوم إدارة الأزمات

تعريف الأزمة



الأزمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية.

معنى إدارة الأزمات

تعرف الأزمة على أنها أي تهديد قد يلحق الأذى بالأشخاص أو الممتلكات، أو يؤدي إلى تعطيل سير العمل، حيث إن كل مؤسسة أو شركة هي عرضة للأزمات التي قد تؤدي إلى الإضرار باسمها وسمعتها.

سمات الأزمة

هناك سمات عامة مشتركة للأزمة يتفق عليها معظم الباحثين أوجزت فيما يلي:

1. **المفاجأة:** فهي حدث غير متوقع حدث سريع، غامض أو موقف مفاجئ حيث تقع الأحداث الخالقة للأزمة على نحو يفاجئ صانع القرار.
2. **حجم التهديد:** والذي قد يؤدي إلى خسائر مادية أو بشرية هائلة تهدد الاستقرار وتصل أحيانا إلى القضاء على كيان المنظمة.
3. **مربكة:** فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، وتخلق حالة من حالات القلق والتوتر، وعدم الثقة في البدائل المتاحة وخاصة في ظل نقص المعلومات الأمر الذي يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار.
4. **ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة:** فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة، أحيانا القدرة على السيطرة في الموقف واستيعابه جيدا.
5. **تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة تطورها:** وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جملة في السيطرة على الموقف وإدارته وبعض هذه الصعوبات إدارية أو مادية أو بشرية أو سياسية أو بيئية.

خصائص إدارة الأزمات:

- تت ضمن مجموعة من الاجراءات الا استثنائية تتجاوز الو صف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية المعتادة.
- تتضمن استجابات استراتيجية لمواقف الازمات.
- تدار بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية المدربة تدريباً جيداً في مجال مواجهتها.
- تهدف إلى التقليل من الخسائر إلى الحد الأدنى.
- انها عملية إدارية تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

