



# والأزمات

## النظرية والتطبيق



دليل وحدة ادارة الأزمات والكوارث

كلية الطب البيطري

جامعة أسيوط

٢٠٢٣ م



وحدة ادارة الازمات والكوارث  
C.D.M.U

## وحدة ادارة الازمات والكوارث



اعداد

وحدة إدارة الازمات والكوارث

## بكل الحب والوفاء

يسر كلية الطب البيطري إدارة وعاملين وطلاب

أن تتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان

لمعالي



**الأستاذ الدكتور / أحمد المنشاوي**

رئيس جامعة أسيوط

لدعم سيادته المستمر لكافة أنشطة التطوير والتجويد

لكلية الطب البيطري

سائلين له المولى دوام الصحة والعافية

ا.د/ محمود عبد العليم

نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع

وتنمية البيئة



يسعدنى التقديم لهذا الكتيب الذي يحمل قضية تعد من أهم القضايا التي تهتم بها الجامعات المصرية والمجلس الأعلى للجامعات لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة بل وكل المؤسسات إلا وهى الأزمات والكوارث وكيفية مجابتهها والعمل على عدم حدوثها من الأصل والحقيقة أن هذا الموضوع بالغ التعقيد حتى إننا نرجع إلى أصوله القديمة واستخدام لفظ الأزمة نجد أنها ترجع أصولها التاريخية إلى الطب الإغريقي وتعنى نقطة تحول بمعنى أنها لحظة قرار حاسمة في حياة المريض وهى تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان وبحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدامه للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ولقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية ويات يعنى مجموعة الظروف والإحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر فى طبيعة الأشياء وهى النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما (إما إلى الأفضل ، أو إلى الأسوأ) وباختصار فهو موقف يتصف بصفتين لو تمكنا من التعامل معهما بحرفية ونجاح تغلبنا على الأزمة وخطونا للسلامة والأمان وهما (التهديد وضغط الوقت) وبالتالي فقد أصبحنا في وقت يندر فيه عدم حدوث أزمات أو كوارث مما يتطلب على مؤسساتنا ضرورة الاستعداد المستمر وتوقع واستباق الأحداث ومجابهتها بالطرق العلمية الصحيحة وبكياسة الإدارات في التعامل معها وبالتالي أهمية أنشاء وحدات بداخل الكليات بها كوادر متميزة تكون تابعة لمركز الأزمات والكوارث على مستوى الجامعة.



## مقدمة

ا.د/ مديحة حسني درويش

عميد كلية الطب البيطري

تعد كلية الطب البيطري واحدة من أوائل الكليات بل هي الأولى على مستوى كليات الطب البيطري بجمهورية مصر العربية في الحصول على الاعتماد وتجديده من الهيئة القومية لجودة التعليم والاعتماد والذي لم يأتي من فراغ بل جاء نتيجة التزامها بتطبيق معايير الجودة والاعتماد بكافة صورها والتي كان إحداها وأهمها وجود وحدة للأزمات والكوارث كانت ولا زالت تحرص على مجابهة أي أزمة وتستبق الأحداث لمنع أي كارثة وقد حققت نجاحات كثيرة في هذا المجال حتى أننا لم نسمع أو نشاهد أي نوع من أنواع الأزمات أو الكوارث داخل الكلية خلال السنوات الماضية والفضل أولاً لتوفيق الله عز وجل وحفظه ورعايته لهذه الكلية ومنسبها ولحرص الوحدة بصفة مستمرة في مراجعة كافة الأمور المتعلقة بالسلامة والأمان داخل كل جنيات الكلية أو المستشفى البيطري التعليمي علاوة على ثقافة العاملين بمختلف قطاعات الكلية والحريصين على الحفاظ على ممتلكات الكلية وإمكاناتها في أفضل صورة ممكنة .

فتحية إغزاز وتقدير لجميع المنتسبين للكلية من طلاب وعاملين وأعضاء هيئة تدريس وكذلك للإدارة العليا للجامعة وعلى رأسها ا.د/ أحمد المنشاوي القائم بإعمال رئيس الجامعة والتي لا تتوانى عن مد يد العون والمساعدة في تحقيق رغبات الكلية بما يؤهلها لأن تكون صرحاً شامخاً تعتر به جامعة أسيوط ، والشكر موصول لوحدة الأزمات والكوارث بمتابعة أفرادها ومجلس إدارتها وقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية على كل ما قدم ويقدم.

سائلة المولى أن يحفظ كليتنا وجامعتنا ومصرنا من كل سوء



## كلمة

**د/ حسن عبد الصبور علي**

وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع

وتنمية البيئة

بدأت الحاجة في العصر الحديث إلي علم مستقل يختص بالأزمات والكوارث وكيفية إدارتها ومواجهتها يطلق عليه علم إدارة الأزمات والكوارث وهو علم مؤسس كغيره من العلوم على مجموعة من الأسس والمبادئ العلمية والمفاهيم الخاصة به وهذا ما يجعله علماً مختلفاً في أساليبه وتطبيقاته عن العلوم الإدارية الأخرى والتي قد تختلط به.

فإدارة الأزمات والكوارث تهدف إلي التحكم في إحداث مفاجأة متفاقمة والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة أثارها ونتائجها وهي إدارة تقوم على الدراسة والبحث والمعرفة والتجارب المستفادة والتخطيط واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم.

ويتضح أهمية ودور وسائل وأجهزة الإعلام المختلفة عند إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث المختلفة سواء قبل وقوعها أو أثناء حدوثها أو بعد الانتهاء منها مما يستوجب إبراز هذا الدور وأهميته في توفير الأمن والاستقرار في المجتمع ككل وهناك العديد من التعاريف للأزمة والكارثة وتختلف المفاهيم والروية في كل مكان ومجتمع حسب نظرتها للأزمة أو الكارثة فهناك من يري أن الأزمة تحدث بسبب عدم توقعها رغم ظهور علامات وإشارات لحدوثها أو الفهم الخاطئ أو التعامل الخاطئ مع أحداثها لذلك أخذ قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية على عاتقه توصيل وتبسيط وتسهيل هذه الأمور للمنتسبين بالكلية لتكون بمثابة الدرع الواقي لأي حدث قد يقع للمحافظة على الأرواح والمنشآت والمال العام وغيره.



## كلمة

**أ.د/ خالد محمد أحمد حسنين**

مدير وحدة إدارة الأزمات والكوارث

تتبلور مشكلة فاعلية خطط الطوارئ لمواجهة الأزمات والكوارث في المجتمعات الجامعية وكلياتها المختلفة في كثرة الأعداد المترددة يومياً على أماكن العمل مع وفرة الأجهزة والمعدات واتساع رقعة المباني وأساليب البناء بكل مبنى وتوافر عناصر الأمان من عدمها ومدى الالتزام بالمعايير والضوابط التي يحددها القانون بهذا الصدد علاوة على تفاوت السلوكيات البشرية والتصرفات المختلفة بين الأفراد مما يزيد من مسئولية القائمين على إدارة الوحدة من تعقب كل هذه الأمور وإيضاحها بين الحين والآخر والسيطرة عليها كما يفرض على الإدارة أن تتواجد فيها وسائل مساعدة كالخرائط التي تحدد المسارات الهامة كالمياه والكهرباء والغاز الطبيعي والإنترنت والطفائيات وأماكن تواجدها وطرق استعمال أيها منها ومدى صلاحيتها وأعداد المتدربين عليها في كل موقع والتأكد دوماً من الصيانة الخاصة بالمباني والأجهزة والأسطح والمناور وغيرها كما أن دورها لا يقف عند ذلك بل يمتد عمل الوحدة باتخاذ السبل والآليات المناسبة لتفعيل خطط الطوارئ لمواجهة كافة الأزمات والكوارث من خلال إصدار دليل إجراءات عن جميع المخاطر التي من الممكن أن تكون الكلية عرضة لها كما تعمل إدارة الأزمات والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لإيقاف تصاعدها والسيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من مقومات تعاضمها ومن أي روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة اندفاعها.

وفقنا الله جميعاً لما فيه خير لكليتنا وسلامتها وسلامة الأفراد والمنشآت

## رؤية الكلية

الريادة فى مجال العلوم الطبية البيطرية محليا وإقليميا وعالميا من خلال تقديم تعليم متميز وبحوث علمية متقدمة فى كافة المجالات البيطرية مما يسهم فى حل المشاكل الحقلية والعمل على تنمية الثروة الحيوانية وخدمة المجتمع.

## رسالة الكلية

إمداد سوق العمل بأطباء بيطريين متميزين قادرين على الابتكار والمنافسة محليا وإقليميا من خلال تقديم تعليم مواكب لمتطلبات الحاضر والمستقبل وذلك من خلال تحقيق التكامل بين القدرات التعليمية والبحثية والتطبيقية بالإضافة إلى إتاحة العديد من برامج البحث العلمي المتميزة فى شتى المجالات البيطرية مما يسهم بكفاءة وفاعلية فى تنمية الثروة الحيوانية وخدمة المجتمع.

## رؤية الوحدة

إنشاء نظام داخلى فعال لتوفير الأمن والسلامة فى مباني الكلية وأن تكون الكلية مثالا يحتذى فى تحقيق أعلى درجات الأمن والسلامة للعنصرين البشرى والمادى وتقديم خدمات صيانة متميزة.

## رسالة الوحدة

تتعهد إدارة وحدة الأزمات والكوارث والصيانة بوضع و تنفيذ الخطط اللازمة لحماية الأرواح والمعدات والممتلكات والبيئة واتخاذ الإجراءات للسيطرة ومنع أو تقليل الخطورة الناجمة عن حدوث الأزمات والكوارث والتي تندرج تحت أنشطة لجنة السلامة والصحة المهنية بتوفير خدمة الصيانة والتركييب والمتابعة الدورية للأجهزة لضمان جودة الأداء والنهوض بالعملية التعليمية والبحثية والخدمات.

## أهداف الوحدة

١- الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين وأعضاء هيئة التدريس فى مواجهة الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالكلية.



- ٢- الاهتمام باستكمال وتطوير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في مواجهة الأزمات والكوارث بأنواعها المختلفة.
- ٣- الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.
- ٤- زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات والكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيه.
- ٥- التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.
- ٦- نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات والكوارث سواء إن كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
- ٧- عمل متابعة دورية للأجهزة للتأكد من سلامتها وكفاءتها.

## مفهوم الأزمة والكارثة

### الأزمة

عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً علي نظام الكلية كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام ويتطلب وجود الأزمة توافر شرطين أساسيين هما:

- ١- أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد إلى الحد الذي تختل معه وحدته.
- ٢- أن تصبح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء الكلية موضعاً للتحدي بمعنى أن الأزمة في جوهرها تهديد مباشر وصريح لبقاء كيان الكلية واستمرارها.

### مفاهيم أخرى للأزمة

**الأزمة:** تعني تهديداً خطراً متوقع أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار .

**تعريف آخر للأزمة:** بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدراً من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة.

**أيضاً عرفت:** بأنها توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

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

## الكارثة

الكارثة هي الحالة التي حدثت فعلاً وأدت إلي تدمير وخسائر جسيمة في الموارد البشرية والمادية.

## أسباب الكارثة

إما طبيعية أو بشرية وعادة ما تكون غير مسبقة بإنذار وتتطلب اتخاذ إجراءات غير عادية للرجوع إلي حالة الاستقرار وقد تؤدي الكارثة إلى ما يسمى بالأزمة والعكس صحيح فقد تؤدي الأزمة إلي كارثة إذا لم يتم اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة لمواجهتها.

## مجلس وحدة إدارة الأزمات والكوارث

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| مدير الوحدة                 | ١- السيد الأستاذ الدكتور/ خالد محمد أحمد حسانين |
| عضواً                       | ٢- السيد الدكتور/ أسامة طه محمد                 |
| عضواً                       | ٣- السيد الدكتور/ محمود عبد الكريم محمود        |
| عضواً                       | ٤- السيد الدكتور/ منال توفيق حسين               |
| عضواً                       | ٥- السيد الدكتور/ عبير مصطفى حسن                |
| عضواً                       | ٦- طبيب بيطري/ ضياء بخيت محمد                   |
| مسئول وحدة الأزمات والكوارث | ٧- السيد الأستاذ/ منتصر حسين متولى              |
| مسئول الأمن بالكلية         | ٨- السيد الأستاذ/ خالد سويفى سيد                |
| مسئول الدفاع المدني بالكلية | ٩- السيد الأستاذ/ طه حسين محمد                  |

## دور ومهام الوحدة

يمكن تقسيم دور ومهام وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية طبقاً للمنظومة القومية لإدارة الأزمات إلى ثلاث مراحل وذلك وفقاً لمرحلة إدارة الكوارث على النحو التالي:

## المرحلة الأولى ما قبل الأزمة

- ١- التخطيط (التنبؤ/التوقع) للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها فى المدى (القريب, المتوسط, البعيد).
- ٢- إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لإدارة الأزمات ومواجهة الكوارث.
- ٣- اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع وتسكين الأزمة أو الكارثة.
- ٤- الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
- ٥- نشر الوعي الثقافى بإدارة الأزمات والكوارث وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية فى هذا المجال.
- ٦- تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر فى مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.
- ٧- تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الاتصال المناسبة.

## المرحلة الثانية أثناء الأزمة ( المواجهة والاستجابة والاحتواء )

- ١- تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.
- ٢- تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة والكارثة.
- ٣- القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
- ٤- تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
- ٥- متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر وتقييمه وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

## المرحلة الثالثة ما بعد الأزمة ( مرحلة التوازن )

- ١- حصر الخسائر فى الأفراد والمنشآت.
- ٢- التأهيل وإعادة البناء (مرحلة استئناف النشاط) والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
- ٣- تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة.

- ٤- توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبات مستقبلاً (إن وجدت) وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

## الهيكل التنظيمي لوحدة الأزمات والكوارث في حالة الطوارئ

- ١- السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية رئيساً
- ٢- السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة منسق عام
- ٣- السيد الأستاذ الدكتور / مدير وحدة إدارة الأزمات والكوارث منسق
- ٤- السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون خدمة التعليم والطلاب عضواً
- ٥- السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث عضواً
- ٦- السادة الأساتذة / رؤساء الأقسام أعضاء
- ٧- السيد الأستاذ / أمين الكلية عضواً
- ٨- السيد الأستاذ / معاون الكلية عضواً
- ٩- السيد الأستاذ / مسئول وحدة الأزمات والكوارث عضواً
- ١٠- السيد الأستاذ / مسئول أمن الكلية عضواً
- ١١- السيد الأستاذ / مسئول الحماية المدنية بالكلية عضواً

## مهام أعضاء الهيكل التنظيمي

### عميد الكلية

- ١- متابعة فرق العمل لخطة مواجهة الأزمات والطوارئ.
- ٢- توجيه فرق العمل التي يتطلبه الموقف وسرعة اتخاذ القرار.
- ٣- يكون لديه الوسائل الفاعلة والسريعة لاستدعاء من يتطلبه الأمر.

### وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

- ١- وضع خطط الإخلاء من المبنى في حالة الطوارئ.
- ٢- متابعة كافة الاستعدادات لمواجهة الطوارئ.
- ٣- التدريب المستمر.

- ٤- إعداد منشورات وملصقات ولوحات إرشادية بطرق استخدام المعدات والأجهزة.
- ٥- توفير وحدة إسعافات أولية بكل إدارة أو قسم.
- ٦- وضع خطة بإعمال الصيانة الدورية لشبكات المياه والكهرباء ومعدات الإطفاء وإعداد تقرير بذلك مما يحقق الصيانة الوقائية.
- ٧- توفير عمالة مدربة على مواجهة الأزمات.
- ٨- عمل نشرة بعنوانين وتليفونات الطوارئ داخل وخارج الجامعة.

### **مدير وحدة إدارة الأزمات والكوارث**

- ١- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكن الكلية 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 فعال للإنذار المبكر.

### **وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب**

مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ الخاصة بقطاع شئون الطلاب بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

### **وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا**

مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ الخاصة بقطاع الدراسات العليا والبحوث بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

### **رؤساء مجالس الأقسام**

أن يكون رئيس كل قسم مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة داخل القسم الخاص بسيادته.

## أمين الكلية

مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ بإدارات الكلية المختلفة ومساندة جميع وكلاء الكلية لتنفيذ خطط مواجهة الأزمات.

## معاون الكلية

مسئول عن عمل حصر لكشوف الحضور والانصراف للعاملين بالكلية للتأكد من سلامة العاملين المتواجدين بالكلية فى حالة الطوارئ.

## مسئول وحدة الأزمات والكوارث

- ١- متابعة أعمال الصيانة بصفة دورية.
- ٢- متابعة الأماكن التي ممكن أن تتعرض لأى مخاطر.
- ٣- التأكد من سلامة أجهزة الإطفاء وصلاحياتها.
- ٤- التبليغ الفوري للجهات المختصة عند وجود أى ملاحظات.

## مسئول أمن الكلية

تتركز مهمته فيما يلى بالإضافة إلي المهام التي يتطلبها الموقف.

- ١- منع دخول غير المختصين إلى الموقع.
- ٢- الاتصال بإدارة الحماية المدنية المختصة فور حدوث أى طارئ يستلزم ذلك.
- ٣- العمل مع لجنة إدارة الأزمات والطوارئ كمجموعة عمل واحدة.

## مسئول الحماية المدنية بالكلية

- ١- متابعة أجهزة الإطفاء بصفة دورية والتأكد من صلاحيتها.
- ٢- متابعة حنفيات الحريق وخرطوم المياه والتأكد من سلامتها.
- ٣- التأكد من أجهزة الإنذار المبكر أنها تعمل بشكل صحيح.
- ٤- العمل مع لجنة إدارة الأزمات والطوارئ كمجموعة عمل واحدة.

## كيفية التصرف في بعض أنواع الأزمات

### في حالة تسرب أسئلة الامتحانات واقتحام الكنترولات

- ١- عدم السماح لأي عضو هيئة تدريس أو موظف أو عامل بالدخول لغرفة الطباعة.
- ٢- وجود مفتاح الغرفة (غرفة الطباعة) مع رئيس لجنة الطباعة و النائب عنه.
- ٣- عدم طباعة الامتحان قبل ميعاد الامتحان بوقت قليل.
- ٤- وضع امتحانات بديلة لاستعمالها إذا حدث تسريب للامتحانات.
- ٥- إبلاغ وكيل وعميد الكلية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ٦- البحث عن سبب التسريب و معاقبة المتسبب.
- ٧- وضع الاحتياطات اللازمة مثل وضع أبواب حديدية على الكنترولات.
- ٨- إحكام غلق الكنترولات والدوابب الخاصة بحفظ أوراق الإجابات.

### في حالة تسريب الغاز

- ١- غلق مفاتيح أنابيب الغاز.
- ٢- تحضير طفايات الحريق.
- ٣- عدم التدخين ووضع استيكرات ممنوع التدخين.
- ٤- فرض عقوبة على من يخالف هذه القواعد.

### في حالة الجائحات والأوبئة

#### احتياجات ما قبل الجائحة

- ١- صندوق الإسعافات الأولية بالأدوار.
- ٢- العيادة الطبية وتشمل الأجهزة والمعدات المستعملة أثناء الجائحات مثل ( جهاز قياس الحرارة ، سماعة طبية ، جهاز قياس الضغط ، خافض لسان ، قفازات ، كامامات ، منظفات ، مطهرات ).
- ٣- أدوات تثقيفية (بوسترات ومطويات) تشمل إصدارات وزارة الصحة وهي: نصائح وإرشادات للوقاية من الفيروسات وملصقات عن كيفية غسل الأيدي وخفض الحرارة والحماية من الآخرين.

- ٤- تشكيل فريق طوارئ يضع خطة للتعامل مع الحوادث المختلفة.
- ٥- اجتماع مع العاملين بالكلية (أعضاء هيئة التدريس ، الموظفين ، العمال) لتحديد مهام الفريق وعرض الخطة إذا حدث وباء وكيفية الوقاية.

### احتياجات أثناء الجائحة

#### تنفيذ خطة الطوارئ وعمل التقارير اللازمة:

- ١- يتم بمعرفة فريق وحدة إدارة الأزمات والكوارث ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع والبيئة.
- ٢- التدريب على الخطة وتحديد مسؤولي التنفيذ بالتنسيق مع الجهات المعنية (من داخل الكلية وخارجها).
- أ- من داخل الكلية:
- وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع والبيئة رئيساً للفريق.
  - فريق وحدة إدارة الأزمات بالكلية.
  - منسق الاتصال (عضو هيئة تدريس, موظف رعاية الشباب, ممرض العيادة بالكلية, طبيب الكلية).
- ب- من خارج الكلية:
- الفريق الصحي بالمنشأة الصحية التابعة لها الكلية.
  - طبيب من المستشفى الجامعي.
  - ممرضة.
  - مراقب صحي.
- ٣- يتم عقد اجتماع أولي للفريق لتحديد المهام المنوط به وتوزيع المهام على كل فرد من الفريق.
- ٤- يتم عقد اجتماعات دورية لتقييم الأداء وكل ما يستجد.
- ٥- يتم الإبلاغ اليومي عن الحالات المشتبه فيها ونسب الغياب عن طريق ( المنسق , الممرض ، عميد الكلية ) والاتصال بإدارة الجامعة والإدارة الصحية ( المستشفى الجامعي ).



٦- يقوم طبيب الكلية، المراقب الصحي بمتابعة الحالة ( العزل في المنزل ) وتقديم النصح للمخالطين.

٧- يتم إبلاغ المحافظ ولجنة إدارة الأزمة على مستوى المحافظة بالإجراءات المطلوبة وما تم تنفيذه منها.

٨- يتم متابعة ذلك بصفة دورية من مديريات التعليم العالي والصحة والتأمين الصحي.

٩- التعامل مع الحالات المصابة بالكلية.

### الإجراءات التي تتم في الكلية عند اكتشاف حالة إصابة

١- يقوم الممرض بعزله في العيادة بالكلية ويتم عرضه على طبيب الكلية لتقييم حالته إذا كانت حالة بسيطة يتم إعطائه علاج وعودته للمنزل وإذا كانت الحالة بها مضاعفات يتم إحالته للمستشفى.

٢- تعليق الدراسة بالمدرج لمدة أسبوعين ضعف مدة الحضانة واستمرار الدراسة فى باقي المدرجات.

٣- المضي في اليوم الدراسي دون تعديلات.

٤- الإجابة على استفسارات وأسئلة أولياء الأمور وإعطائهم الإجابة الصحيحة والتأكيد علي ما تم شرحه قبل الجائحة و خلفية الإجراءات الوقائية.

٥- متابعة نسب الغياب بالكلية.

٦- تطهير المدرجات علي أن يقوم فريق وحدة الأزمات والكوارث وإدارة الكلية(عميد الكلية، السادة الوكلاء، أمين الكلية...الخ) بالتأكيد على استمرارية العمال للنظافة اليومية والتطهير وتنفيذ كل التعليمات بدقة.

٧- تكليف العمال بتنظيف أماكن الدراسة تحت إشراف أعضاء فريق وحدة الأزمات والكوارث بمعاونة من أعضاء هيئة التدريس.

## مرحلة ما بعد الجائحة

أشياء يجب أن تتبع حتى في مرحلتنا ما قبل وما بعد الجائحة:

- ١- اغسل يديك كثيرا بالماء والصابون.
- ٢- غط فمك وأنفك عند السعال والعطس.
- ٣- الاهتمام بالطلاب وكبار السن من العاملين وأعضاء هيئة التدريس الأكثر عرضة للجائحة.
- ٤- الاهتمام والرعاية الخاصة للطلاب ذوي المخاطر العالية والأكثر عرضة للأمراض.
- ٥- تكوين لجنة اتخاذ القرار السريع والصحيح لعمل الاحتياطات اللازمة في حالة الطوارئ.
- ٦- التركيز على الإجراءات الوقائية وغير العلاجية في هذه المرحلة.
- ٧- توفير مضادات الفيروسات لاستعملها في الوقت المناسب.
- ٨- التنسيق مع الجهات الإعلامية بخصوص الجائحة والتحضير لها.
- ٩- الاستعداد التام للفرق ذات الخبرة الطبية للجائحة.
- ١٠- الاستمرار في الترصد الوبائي للمرض.
- ١١- تفعيل الإجراءات الوقائية.
- ١٢- تقييم مدى انتشار العدوى بين البشر.
- ١٣- اكتشاف حالات وبؤر جديدة وبحث مخاطر الانتشار.
- ١٤- مراجعة كل الإمكانيات والاحتياجات وتوفيرها تحسباً لحدوث الجائحة.
- ١٥- تحديث المعلومات عن المرض وتعريفه للمواطنين وللعاملين في المجال الصحي.

## كما حدث فى عام ٢٠٢٠ / ٢٠٢١م أزمة كورونا



التواصل عن طريق أون لاين أثناء فترة التباعد الاجتماعي

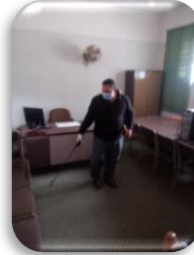
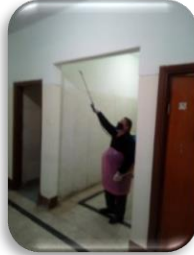
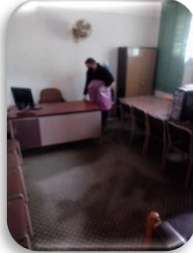


إرشادات عن فيروس كورونا





## تعقيم مبانى الكلية



## مفهوم الإدارة بالأزمات - علم صناعة الأزمة

إذا كانت إدارة الأزمة تعني كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فإن قوام الإدارة بالأزمات هو افتعالها واتخاذها قناعاً لتغطية مشاكل الكيان الإداري وإخفائها فهي تفقد الاهتمام بها إزاء نظيراتها المختلفة والأشد تأثيراً ولذلك يطلق على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمة للتحكم والسيطرة على الآخرين ولا تحقق الأزمة المفتعلة أهدافها إلا إذا استوفت مواصفات أهمها الإعداد المبكر لها وتهيئة مسرح التنفيذ والتوزيع الدقيق للأدوار على منفذها وتحديد التوقيت الملائم للتنفيذ وإيجاد مبرراته وذرائعه وللأزمة المدبرة إيقاعها السريع المتلاحق الذي يتسم بتراكم الإفرازات والنتائج وكل منها تعمل على تحقيق الهدف المراد تحقيقه وإذا لم يتحقق فلن يخف التأثير المصاحب لإفرازات الأزمة ولن تهدأ قوى صنع الأزمة أو لن تتراجع حتى يتحقق ذلك الهدف الذي يتمثل في الآتي:

- ١- إخفاء المشاكل الرئيسية الموجودة بالفعل إذ إن الأزمة المفتعلة تصرف التفكير عنها.
- ٢- السعي إلى السيطرة والهيمنة على بعض المواقع أو المناطق تحت دعوى الحماية أو الخوف من اعتداءات أطراف أخرى.
- ٣- السعي إلى إجبار الأشخاص أو الجماعات أو الكيانات على اتخاذ مواقف دفاعية بدلاً من مواقف الهجومية التي كانت تتخذها من قبل.
- ٤- الخروج من أزمات مزمنة يعانيتها المجتمع.
- ٥- منع الأطراف الأخرى من استمرار تحقيق نجاحاتها.

على الرغم من أن الإدارة بالأزمة ليست عملية استراتيجية وإنما عملية هامشية تنتهي بسرعة وتحتاج إلى إعلانها السريع فإن كثرة أتباعها أصيب الكيان بالضعف وسيطرة القائد على الأمور سيطرة مستبدة فضلاً عن أن ثورة الاتصالات والمعلومات وازدياد الوعي أفقدا هذا الأسلوب تأثيره فبات استخدامه يحقق لا النتائج المطلوبة منه إلا في الكيانات التي يسيطر فيها القائد سيطرة كاملة على المجتمع.

## أسباب نشوء الأزمات

الأزمة ما هي إلا فشل لمتخذي القرار إما بسبب خلل إداري أو خبرة محدودة أو عدم المعرفة وقد تكون بسبب تضافر هذه العوامل كلها أو بعضها ولذلك فإن تكرار الأزمات وتعددتها يتطلبان تحديد أسباب نشوئها وخاصة أن لها مقدمات تدل عليها وظواهر متعددة ترافقها بداية من مرحلة نشوئها وحتى احتوائها وإيجاد حلولها الملائمة ولمراحل الأزمة المختلفة تداعياتها التي تُعد مقدمة لأحداث ومتغيرات عديدة تطرأ على الحاضر وتطاول المستقبل وتنتهي نتائجها إلى تغيير الموقف عما كان عليه قبل نشوء الأزمة وتتعدد أسبابها فتكون داخلية أو خارجية وأتعارض الأهداف والمصالح وتتمثل في الآتي:

### سوء الفهم

الأزمات الناجمة عن سوء الفهم تكون دائماً عنيفة إلا أن مواجهتها تكون سهلة وخاصة بعد تأكد سببها الذي غالباً ما يرجع إلى المعلومات الناقصة والتسرع في إصدار القرارات ولذلك تتضح أهمية الحرص على الدراسة الكاملة للمعلومات قبل إصدار القرار.

### عدم استيعاب المعلومات بدقة

يشترط اتخاذ القرارات السديدة واستيعاب المعلومات وتفهمها بصورة صحيحة إذ إن الخطأ في إدراكها وتداخل الرؤية سيكونان سبباً لنشوء أزمات عنيفة الشدة للكيان الإداري أو المشروع أو الدولة ناجماً عن انفصام العلاقة بين ذلك الكيان والقرارات المتخذة وعندئذ ستنتشى الارتجالية والعشوائية حتى تكونا أزمة اضمحلال الولاء والانتماء ويكون هناك مجال خصب لانتشار القيم السلبية والقهر والتخاذل ويعم الفساد ما يؤدي انهيار الكيان.

### سوء التقدير والتقييم

هو من أكثر أسباب نشوء الأزمات وخاصة في حالة الاصطدام العسكري الناشئ عن الإفراط في الثقة غير الواقعية واستمرار خداع الذات بالتفوق فضلاً عن سوء تقدير قدرات الطرف الآخر والتقليل من شأنه ما يسفر عن سوء تقدير للموقف برمته وتزداد التوازنات اختلالاً إذا استغفل الطرف الآخر نظيره فعمد إلى حشد طاقاته والاستعداد الجيد للمواجهة التي يختار توقيتها الملائم ويحقق المفاجأة التي تصل إلى درجة الصدمة التي تفقد الطرف الأول توازنه

فيختل تفكيره يلجأ إلى أساليب ارتجالية عشوائية تتمخض بأزمة مدمرة يصاحبها غالباً ضغوط عنيفة تطيح الكيان.

## الإدارة العشوائية الارتجالية

هذا الأسلوب من الإدارة لا يسبب الأزمات فقط وإنما يساعد كذلك على تدمير الكيان نفسه ويكون باعثاً على تحطيم قدراته وإمكانياته واستعداده لمواجهةها فالإدارة العشوائية تنبثق من الجهل وغياب النظرة العلمية الإستراتيجية وتشجع الانحراف والتسبب والتكالب على المكاسب المرحلية قصيرة الأجل ويجعل ذلك متخذ القرار شخصاً أجوف لا يؤمن بالتخطيط وأهميته كما يساعد على إشاعة الصراع بين مصالح الإدارة ومصالح العاملين في الكيان الإداري وتستبدل الإدارة العشوائية الرقابة الأمنية بالمتابعة العلمية الوقائية ما يشيع الإرهاب والخوف والتطاحن والتشابك ويصبح الكيان كله مرتعاً خصباً للفساد والإفساد واستباحة الموارد فتتولد أزمات عديدة من أهمها انخفاض معدلات الإنتاج وتدني مستواه وارتفاع معدلات دوران العمل وتعترى هذه الأزمات بعمامة دول العالم النامي التي تفتقد الرؤية المستقبلية العلمية.

## السيطرة على متخذي القرار

يحمل على هذه الرغبة الابتزاز وإيقاع متخذ القرار تحت ضغط نفسي ومادي واستغلال تصرفاته الخاطئة التي كان قد اقتربها وبقية سراً لإجباره على اجترار تصرفات أكثر ضرراً تصبح هي نفسها مصدراً للتهديد والابتزاز ويُعد هذا الباعث جزءاً أساسياً من آليات صناعة الأزمة التي تستخدمها الكيانات العملاقة في تدمير الكيانات الصغرى لإجبارها على التخلي عن عقيدتها التنموية لتتحول إلى تابع هامشي.

## اليأس

اليأس أزمة نفسية وسلوكية تشكل خطراً داهماً على متخذي القرار إذ تُحبطهم وتُفقدهم الرغبة في العمل والتطور والتقدم وتُسلمهم إلى حالة راتبه (الروتين) وتتفاقم الأزمة لتكون حالة اغتراب بين الشخص والكيان وتصل إلى قمتها بانفصام مصلحتيهما ويتضح ذلك في الأزمات العمالية الناتجة من ظروف العمل غير الملائمة وانخفاض الدخول وعدم مراعاة الإدارة

للظروف الإنسانية وتتطلب مواجهة هذا النوع من الأزمات إشاعة جو من الأمل من خلال تحسين تلك الظروف وتأمين مكاسب العاملين.

## الشائعات

هي من أهم مسببات الأزمات وبواعثها بل قد تكون مصدرها الأساسي إن وظفت مقترنة بعدة حقائق ملموسة وبأسلوب متعمد ومضلل وفي توقيت ملائم وفي إطار بيئة محددة ويتضح ذلك من خلال الأزمات التمييزية وتلك العمالية الناجمة عن إشاعة تخفيض الأجور أو الاستغناء عن عدد من العمال وقد يسبب ذلك مظاهرات عمالية عنيفة تتطلب معالجتها حكمة بالغة تحوّل دون تسببها بخسائر مادية وبشرية جسيمة.

## استعراض القوة

تنتهج هذا الأسلوب الكيانات الكبيرة الرامية إلى تحجيم الكيانات الصغيرة الصاعدة وكذلك تلجأ إليه الكيانات الأصغر رغبة في قياس رد فعل الكيانات الأكبر حجماً وبذلك تبدأ عملية استعراض القوة من دون حساب مسبق للنتائج فتولد الأزمة وتتفاقم مع تتابع الأحداث وتراكم النتائج.

## الأخطاء البشرية

وهي أحد أسباب نشوء الأزمات سواء كانت في الماضي أو الحاضر أو المستقبل بل قد تكون عاملاً من عوامل نشوء كارثة تتوالد منها أزمات عديدة تكشف عن خلل في الكيان الإداري.

## الأزمات المخططة

وهي الأزمات المختلفة وقد تسمى تجوراً في بعض الأحيان أشباه الأزمات Semi Crises ومصداقها حادث خليج تونكين حيث مر زورقا طوربيد تابعان للقوات البحرية لفيتنام الشمالية بجوار مدمرتين أمريكيتين كانتا ترابطان فيه وعلى الرغم من أن ذلك لم يسفر عن أي تهديد أو خسائر للمدمرتين إلا أن الرئيس الأمريكي جونسون تلقّفه ليفتعل أزمة كبرى تحمل الكونجرس الأمريكي على السماح له بالتدخل في فيتنام.



## تناقض السبل

تنشأ الأزمة في هذه الحالة عن اختلاف طموحات منفي القرار وأهدافهم وتعدد توجهاتهم فمنهم من يعمل على تنفيذ القرارات بسرعة وآخرون يتباطئون فيه وهو ما يفقد متخذ القرار رؤيته لما يدور داخل الكيان الإداري ويوقعه تحت تأثير تعارضهم لو حاول التوفيق بين الجانبين من خلال تغيير قراراته لأمسى الكيان الإداري متخبطاً مفقداً وحدته الفكرية والعملية للكيان الإداري ما ينجم عنه أزمات غامضة لا يمكن تحديد أسبابها؛ فتضمحل الثقة بمتخذ القرار ومع استمرار محاولات التوفيق تتسع دائرة عدم المصادقية ويزداد الشك في القدرات وتتفاقم الأزمة.

## تضارب المصالح

يُعد تضارب المصالح وتباينها من الأسباب الرئيسية لنشوء الأزمات سواء على المستويين المحلي أو الدولي بل على مستوى الوحدات الاقتصادية والإدارية كذلك فإذا تضاربت المصالح بين الكيانات أو الأشخاص برز الدافع إلى نشوء الأزمة إذ سيعمل كل طرف على خلق الأزمات للطرف الآخر وسيسعى كل منهما لاستمرار استفحالها وضغطها على الجانب الآخر وعلى الرغم من أنها تضر بكلا الطرفين إلا أن كلا منهما يتوخى أن يكون إضرارها بالآخر أشد وأفدح.

## المبحث الثاني

### أنواع الأزمات والمنهج العلمي لسييرها

#### أنماط الأزمات الدولية

هناك متغيران أساسيان يحددان أنماط الأزمات الدولية وأبعادها هما قابليتها للتحكم وإمكانية حلها حلاً وسطاً وتزداد درجة قابليتها للتحكم كلما كانت بسيطة وغير مركبة أمّا الحل الوسط فهو رهن المصالح المشتركة لأطرافها وإن انتفت تلك المصالح تكون احتمالات احتواء الأزمة وحلها محدودة وتصنف الأزمات الدولية أربعة أنماط هي:

## التلاعب

تتجسد أزمة التلاعب في مبادرة كل من طرفيها إلى استكشاف المدى الذي يمكن إجبار الطرف الآخر فيه على التخلي عن موقفه وغالباً ما يكون أطراف الأزمات دولاً وحكومات ومنظمات ذات مسؤولية دولية توفر لها المقدرة على التحكم في مسارها؛ وفي هذه الحالة يصعب تدخّل طرف ثالث في الأزمة ولو كانت حادّة إذ سيكون هناك إمكانية للتراجع والتراضي على حل وسط بل إن لم يتأتّ ذلك الحل فإنه سيُجنّب الصراع المسلح بين الدولتين.

## التوريط

ويتسم هذا النوع من الأزمات بمصالح مشتركة مهمة بين أطرافها الذين يتصرفون في إطار عدة ظروف يصعب التحكم فيها ما قد يحملهم على ردود فعل لم يستعدوا لها وقد ينجم عن تعدد الأطراف الفاعلة في الأزمة إيجاد نمط متغير للتحالفات يسفر عن تغيير لتقدير أهمية المصالح المشتركة فتزداد درجة التهديد وعلى الرغم من أن أزمات التوريط غالباً ما تمتد فترة زمنية طويلة نسبياً إلا أنها لا تتسم بالحدّة ومن ثم يكون هناك دائماً حلّ وسط لها.

## حافة الهاوية

هي أشد الأزمات الدولية خطراً من حيث مستوى التهديد أو احتمال المواجهة المسلحة وتتسم بدرجة حدّة مرتفعة حيث لا توجد مصالح مشتركة أو تكون قليلة وتتصف في الوقت نفسه بدرجة كبيرة من القابلية للتحكم إلا أن الواقع يؤكد أهمية استعداد الطرف الذي يزيد من حدّة التوتر للدخول إلى مرحلة الصراع المسلح وإلا سيفقد مصداقية أي تهديد في المستقبل ويفقد مكانته الدولية.

## التفاهم الجامح

تسببه عدة أزمات متعاقبة ومترابطة محركها الفاعل الأساسي أطراف غير رسمية تتمثل في المنظمات السرية أو أصحاب المصالح أو حتى الرأي العام ويتسم هذا النمط من الأزمات بالتعقيد نظراً إلى تعدّد أطرافه الذين يُعدّ تغيير أحدهم لمواقفه ضغوطاً على الأطراف الأخرى ومن ثم فهو يتكون من عدة أزمات متزامنة وغير مباشرة تتصف بمحدودية المصالح

المشتركة وبعلاقات التنافس والتوتر لذا، فإن أطرافها عادة ما يكونون مستعدين لخوض نزاعات قد تنتهي إلى صراعات مسلحة.

## خطة إدارة الأزمة

تبني التخطيط كمتطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات ما هي إلا رد فعل وشتان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المُخطط له فمعظم الأزمات تتأزم لأنها أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن. من خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب على التخطيط للأزمات يُعد من المسلّمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافى عنصر المفاجآت المصاحب لها. أيضًا يتبين لنا أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة وأساس تحفيز الأزمة (Stimulate the crisis) وخلقها لكي يبقى الإداريون والعمال دائمًا 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 المرغوبة.

### اعتبارات الخطة

- ١- التوجهات القومية.
- ٢- توجهات 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- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكليات 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 السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.

### أهداف خطة إدارة الأزمات والطوارئ

#### تأمين سلامة الأفراد

- ١- ضرورة وضع خطة توضح كيفية إخلاء المبنى عند مواجهة أي حادث طارئ.
- ٢- يجب الالتزام بإجراء التدريب العملي علي طرق الإخلاء علي فترات ليكون العاملين علي دراية بعملية الإخلاء عند الطوارئ وبما لا يعوق العمل حيث يمكن من خلال هذا التدريب تجنب الكثير من الخسائر ويمكن تقسيم الوحدة الإدارية بحيث تدرّب كل مجموعة من العاملين علي حده للمحافظة علي الوقت ويمكن الاستعانة بجهات الاختصاص في هذا الشأن.
- ٣- يجب الالتزام بإعداد منشورات وملصقات ولوحات إرشادية توضح كيفية استخدام المعدات الخاصة بالإطفاء وكذلك كيفية التصرف في الأزمات ومخارج الطوارئ ووضعها في مكان واضح للعاملين.

#### تأمين سلامة المبنى (المباني)

##### تتضمن الخطة إخلاء المبنى بطريقة آمنة عند مواجهة أي حادث طارئ

- ١- نظراً لعدم وجود مخرج طوارئ في معظم مباني المنشأة قديماً وبها مخرج واحد فقط فيتم وضع خطة للتدريب علي إخلاء المبنى بطريقة تضمن تنظيم الخروج بالنسبة للسيدات والرجال عند وجود أمر طارئ.
- ٢- أن تكون معدات الإطفاء كافية وتخضع للكشف الدوري للتحقق من سلامتها.

٣- بالنسبة للمدرجات وقاعات الدروس والامتحانات يتم مراجعة معدات الإطفاء بها وكذلك الحرص علي التدريب المستمر والإرشاد عن المخارج التي تضمن خروج الطلاب عند الحاجة إلي ذلك (عمل سيناريوهات).

٤- التأكد المستمر من سلامة أجهزة الإنذار المبكر وعمل الصيانة المستمرة لها.

### تأمين سلامة المعدات والأجهزة العلمية

- ١- تحديد عدد وأماكن تواجد الأجهزة العلمية الخاصة بالكلية.
- ٢- تحديد مدى صلاحية هذه الأجهزة والتأكد من عمل الصيانة اللازمة لها بصفة مستمرة.
- ٣- التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية وكذلك معرفة جميع المواد المستعملة في أنواع القياسات والتجارب المعملية المختلفة مع ضرورة وجود المواد المضادة للكيمائيات المستخدمة في القياسات المختلفة لتحسب وقوع أي أضرار منها.
- ٤- ضرورة تجهيز المعامل بوسائل الحماية اللازمة كل حسب طبيعته.
- ٥- عمل صيانة مجدولة بفترات زمنية منتظمة لفحص المعدات والأجهزة ووسائل الحماية اللازمة للتأكد من سلامتها وصلاحيتها باستمرار.
- ٦- إعداد الإرشادات الخاصة بالسلامة في المختبرات والمعامل ومتابعة تطبيقها.
- ٧- نشر الوعي الوقائي ومبادئ السلامة بين منسوبي الجامعة وعمل لوحات إرشادية ونشرات وقاية لتحقيق هذا الهدف.

### تأمين سلامة الوثائق والمستندات

- ١- تحديد الوثائق الهامة وتخصيص مكان امن لحفظها طبقاً لأهميتها.
- ٢- وضع خطة منظمة للحفاظ علي السجلات والوثائق الهامة في مواقع تبادلية.
- ٣- الأخذ بالأساليب العلمية في حفظ الوثائق والمستندات الهامة مثل الحاسب الآلي والميكروفيلم.
- ٤- يجب اتخاذ التدابير اللازمة لتوفير الاعتماد الخاص بتوفير الخزائن الحديدية اللازمة لحفظ الوثائق والمستندات والسجلات الهامة في أماكن بعيدة عن مواقع الخطر.
- ٥- التأكد من كفاية وسلامة أجهزة الإطفاء وأجهزة الإنذار الخاصة بأماكن حفظ المستندات والوثائق.

## الصيانة الوقائية والدورية

- ١- يجب توفير العمالة الفنية والحرفية اللازمة لإجراء الصيانة.
- ٢- الاهتمام بوضع خطة معتمدة من السلطة المختصة للقيام بأعمال الصيانة الدورية تجنباً لوقوع الضرر ويتم ذلك من خلال وحدة شئون المقر والشئون الإدارية المزودة بالعمالة الحرفية المناسبة لهذه الأعمال.
- ٣- ضرورة إجراء فحص دوري للمبنى وشبكات المياه والصرف والكهرباء ومعدات الإطفاء وعمل تقرير دوري يعرض علي السلطة المختصة لاتخاذ اللازم في هذا الشأن.
- ٤- الاستعانة بالجهات المختصة بالحماية المدنية للاستفادة من خبراتها.
- ٥- ضرورة توافر العمالة المدربة على مدار اليوم الكامل لاتخاذ اللازم عند الضرورة.

## سيناريو إدارة الأزمة

### المحاكاة والسيناريو

استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو هما مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعة وهي تقليد لظاهرة ما بهدف التفسير والتنبؤ بسلوكها أو هي أسلوب كمي يهدف إلى وصف النظام الحقيقي من خلال تطوير النموذج الذي يوضح كيف تتداخل العوامل المؤثرة في المشكلة وما هو تأثير تلك العوامل مع التركيز على الكيفية التي يمكن بها أن يقلد هذا النموذج حركة النظام الحقيقي فيما يتعلق بأهمية عنصر المحاكاة كمتطلب أساسي فعّال في إدارة الأزمات.

### نظام اتصالات داخلي وخارجي

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

### التنبؤ الوقائي

لإنجاح عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها:

- ١- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكّن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.
- ٢- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءًا هامًا من التخطيط الاستراتيجي.
- ٣- ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.
- ٤- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطة إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.
- ٥- التأكيد على أهمية وجود نظام فعّال للإنذار المبكر.

### أساليب حل الأزمات والتعامل معها بالطرق الحديثة

#### ١- طريقة فرق العمل

هي من أكثر الطرق استخدامًا 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.

#### ٢- طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات

هي أكثر الطرق تأثيرًا وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

#### ٣- 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.

## نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعية

- ١- اعتصام الطلاب.
- ٢- اقتحام الطلاب لمبنى الكلية.
- ٣- مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي.
- ٤- إلغاء درجات الرأفة.
- ٥- حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.
- ٦- الإشاعات المدمرة.
- ٧- تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
- ٨- انهيار جزء من مباني الكلية.
- ٩- كيفية التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة وكذلك المواد البيولوجية.
- ١٠- حالان تسمم غذائي بالكلية.
- ١١- هبوط فى المسطحات الأرضية الشاسعة بالكلية.
- ١٢- وجود أسلاك كهرباء دون غطاء فى أماكن تجمع الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- ١٣- تسرب أسئلة الامتحانات.
- ١٤- سرقة مقار الكنترول.

## مراحل تنظيم وإدارة الأزمة أو الكارثة

- ١- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالجامعة عن الحدث (حريق , انهيار , تلوث كيميائي...الخ).
- ٢- إخطار غرفة عمليات المحافظة تليفون رقم ١٠٣ وإبلاغ غرفة عمليات حي وسط تليفون رقم (٤٨٦٣١٨٠).
- ٣- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل (شرطة النجدة ١٢٢ والإسعاف ١٢٣ والدفاع المدني ١٨٠).
- ٤- استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقا لنوعية الحدث.



- ٥- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع (إدارة المرور , وحدات حفظ الأمن ومكافحة الإرهاب , الدفاع المدني والحريق , الإدارات الهندسية... الخ).
- ٦- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين.
- ٧- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية . التليفزيون).
- ٨- عدم التهوين والتهويل بالحدث.
- ٩- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلي منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات.
- ١٠- انتقال وحدات (الإسعاف , فرق الإنقاذ , عربات ومركبات النقل الميكانيكي , الأمن الصناعي , الكهرباء , المياه , الصرف الصحي , وحدة تأمين شبكة الغاز الطبيعي) للتدخل في معالجة الحدث كل فيما يخصه.
- ١١- تجميع المعلومات وإبلاغها لمركز إدارة الأزمات بالجامعة لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء).
- ١٢- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كان عليه.
- ١٣- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها.

### وسائل التدخل السريع للإنقاذ

- ١- أفراد وحدة إدارة الأزمات والكوارث من العاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع.
- ٢- الدفاع المدني والحريق (الشرطة , الإسعاف , الوحدة المحلية , جهاز التطهير ورفع المخلفات).

### الأجهزة المعاونة

- ١- الإدارة الهندسية بالجامعة.
- ٢- الكهرباء , المياه , الصرف الصحي , الغاز الطبيعي.
- ٣- التليفونات , الطرق , المرور.

## 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.

### نجاح الخطة يعتمد على

- ١- الحفاظ على حماية الأرواح والمعدات والممتلكات والبيئة.
- ٢- فريق إدارة الخطة ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار واتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر.
- ٣- توفير الوسائل والمعدات اللازمة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة.

### أولاً: أهداف الخطة

تهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بالمباني إلي ما يلي:

- ١- إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجههم إلي نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى.
- ٢- 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 ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارات الدفاع المدني والحريق والجهات الأخرى.
- ٣- السيطرة علي الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل علي تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق.

## ثانياً: عناصر خطة الإخلاء

### أ- واجبات فريق الطوارئ:

يتم تشكيل فريق إدارة من شاغلي المبنى وتكليف أعضائه بالواجبات التالية:

- ١- إرشاد شاغلي المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.
- ٢- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- ٣- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى.
- ٤- مكافحة الحرائق ومساعدة فريق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

### ب- واجبات العاملين والموظفين في حالات الطوارئ:

- ١- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك.
- ٢- إيقاف العمل فوراً.
- ٣- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- ٤- عدم استخدام المصاعد الكهربائية.
- ٥- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال مسالك الهروب ومخارج الطوارئ.
- ٦- التنبيه على العاملين بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم.
- ٧- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين.

### ت- كيفية التصرف في حالة الحريق:

- ١- كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله.
- ٢- إبلاغ غرفة المطافئ فوراً علي الرقم (الطوارئ).
- ٣- مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:
  - أسحب مسمار الأمان بالمطفأة.
  - وجه فوهة المطفأة إلي مكان الحريق.
  - اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.
  - تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وانه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.

### ث- واجبات فرق مكافحة الحرائق في المباني والمنشآت:

- ١- تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق.
- ٢- القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوفرة بالمبنى (مطفآت البودرة ذات اللون الأحمر , مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود).
- ٣- التأكد من غلق النوافذ والأبواب وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى.
- ٤- التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق ونوعه وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوفرة.

### ج- واجبات رؤساء الأقسام والوحدات بكافة الإدارات العاملة:

- ١- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء.
- ٢- التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- ٣- الإشراف على عمليات الأخلاء.
- ٤- التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة (الدفاع المدني).
- ٥- التأكد من وصول الفريق المختص لإدارة الدفاع المدني والحريق.
- ٦- التوجه إلى نقطة التجمع والتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

### ح- مسؤوليات مدبري الإدارات:

- ١- التأكد من أن جميع شاغلي المبنى على دراية تامة بمسالك الهروب وأن تكون لديهم الألفة على استخدامها.
- ٢- التأكد من أن جميع الأبواب المركبة على مخارج الطوارئ والممرات المؤدية إليها مفتوحة طيلة فترات العمل وأن تكون سهلة الفتح للخارج (اتجاه اندفاع الأشخاص).
- ٣- التأكد من خلو كافة مسالك الهروب من العوائق وأن تكون واضحة تماماً لشاغلي المبنى ومثبت عليها اللوحات الإرشادية الدالة عليها.

### خ- واجبات رجال الأمن:

- ١- تأمين المبنى وحفظ النظام.
- ٢- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.
- ٣- انتظار الفريق المتخصص من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق.

ثالثاً : الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالمباني

إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث (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:

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

ضرورة تدريب العاملين والقائمين علي تنفيذ الخطة.

#### خامساً: اختبار الخطة

إعداد سيناريو لتدريب الأشخاص علي تنفيذ الخطة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة رد الفعل لفرق إدارة الطوارئ وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة.

#### سادساً: تقييم النتائج

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

## الخلاصة

عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يتم:

- ١- يكون هناك تصرف سريع وفعال وآمن للخروج من المبنى.
- ٢- يجب أن يكون في كل مبنى فريق معد للطوارئ يترأسه أحد الموظفين ومن مهام هذا الفريق تحديد موقع الخطر وتوجيه بقية الموظفين الى الخروج من المبنى بسرعة ومن أقرب المخارج والتأكد من خروج الجميع قبل مغادرتها المبنى ومن ثم التجمع في منطقة التجمع المتفق عليها مسبقاً والتأكد من وجود الجميع ولا يسمح بعدها لأحد بالرجوع إلى موقع الخطر إلا بعد الأذن من الشخص المسئول وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.
- ٣- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في استجابته ويؤمن منطقتة قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق أسطوانات الغاز.
- ٤- من الضروري وجود خطة واضحة وسهلة للإخلاء أثناء حوادث الحريق ولا يكفي بوجودها بل يجب أن يدرّب عليها جميع العاملين.
- ٥- كما يجب إن تحتوي الخطة على رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم.
- ٦- ضرورة عدم استخدام المصاعد الكهربائية قد تأخذ مستخدمها إلى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالإضافة إلى إمكانية تأثرها بالحريق وعطله فلا تحقق النجاة.
- ٧- التأكد من أن المسار الذي يتخذ للإخلاء سليم وآمن وخال مما يعيق سرعة الحركة.
- ٨- أن تكون الشبابيك سهلة الفتح.
- ٩- يجب أن تشمل الخطة طريقتين (على الأقل) للإخلاء من كل مكتب خاصة المواقع التي يكثر فيها عدد الأفراد مع تحديد موقع للتجمع للتأكد من وجود الجميع بدون إصابات ولا بد أن يوضح في الخطة أرقام هواتف أقسام الإطفاء والعيادة والأمن يجب أن تكون معلومة لدى الجميع ومكتوبة في موقع بارز كي لا تنسى استخدامها عند الحاجة.

١٠- إذا كان الشخص في وضع يمنع 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 لا ينفذ الدخان إليه ويقف بجانب النافذة ويطلب المساعدة.

## المصادر

<http://ar.wikipedia.org/wik>

<http://www.mans.edu.eg/faceng/arabic/files/Crises.pdf>