**إدارة الأزمات**

**الفصل الثالث**

**تكوين فريق المهام الأزموية**

****

**إعداد**

**مدرس مساعد**

**أحمد هادي طالب**

**مقدمة الى طلاب المرحلة الرابعة / قسم إدارة البيئة**

**كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بابل**

**الأهداف السلوكية**

نسعى في هذا الفصل الى أن يكون الطالب قادراً على معرفة الآتي :

* تكوين فريق المهام الأزموية
* شروط اعضاء الفريق
* طرق اختيار افراد الفريق
* تدريب اعضاء الفريق

**تكوين فريق المهام الأزموية**

فريق التعامل مع الأزمة هو فريق تم تشكيله لمهمة وظيفية محددة ، والتعامل مع أزمة محددة بعينها ، وتقع عليه مسؤولية إنهاء هذه الأزمة . ويختلف تشكيل فريق إدارة الازمات من أزمة الى اخرى ، حيث

يتم اعداد وتدريب الفريق بطريقة مستمرة ليكون جاهزاً ومستعداً لمواجهة أي ازمة ، فاذا ما حدثت يتم اخطاره واسناد المهمة وتكليفه بمعالجتها ، وتحديد المدى الزمني والحقوق والسلطات والإطار العام لحركته.

وتكون عملية اختيار فريق الأزمات مرتبطة بعدة شروط يتعين توفرها في أعضاء الفريق وهي...

**شروط اعضاء الفريق**

1. المهارة والقدرة الأكبر على التدخل الناجح في الأزمة ، والتي تتطلب حسن الإعداد الجسماني والعقلي والعاطفي والوجداني.
2. رباطة الجأش وهدوء الأعصاب ، وعدم القابلية للانفعال أو التأثر النفسي والعاطفي أمام تداعيات الأحداث.
3. الطاعة الكاملة للأمر وتقديس الواجب أياً كانت المخاطر التي قد تحدث، مع الشجاعة والإقدام عند التنفيذ.
4. الدقة والوعي والحرص الشديد عند تنفيذ المهام وفقاً للأولويات الموضوعة وبالتتابع الزمني المحدد وبالتوقيتات المتفق عليها.
5. الولاء التام والتضحية بالذات إن لزم الأمر والاستعداد لذلك ، وخاصة في المهام ذات الطبيعة الوطنية.
6. الانتماء للكيان الإداري وبإيمان كامل وتمسك عقائدي شديد لا يتزعزع أو يصاب بأي اضطراب أو شك.

وبناءً على ذلك فان اعضاء الفريق يتم اختيارهم من الصفوة القلائل الذين تتوافر فيهم هذه الخصائص والمواصفات العامة عل أن يتم اكسابهم باقي المواصفات وبشكل خاص من خلال التدريب متعدد البرامج، ومتعدد المراحل، ومتعدد الأهداف. ويعمل الفريق كوحدة متكاملة مترابطة لديها هدف واحد محدد هو التعامل مع الأزمة، والحيلولة دون تصاعدها، والحفاظ على حيوية الكيان الإداري ووحدته.

وعلى رأس ذلك الفريق قائد يتسم بخصائص فريدة يستطيع توجيه وتوظيف اعضاء الفريق كلاً حسب مؤهلاته وواجباته سبق أن وضحنا هذه الخصائص التي يجب توفرها فيه .. ومن هنا فإن قائد فريق الأزمة له مسؤوليات وواجبات وهي :

1. تحديد المهام والواجبات لكافة المجموعات العاملة تحت قيادته
2. اختيار الأفراد اللازمين لأداء المهام وتحديد اعدادهم ونوعياتهم
3. اتخاذ القرارات في كل ما يتعلق بموقع الحدث

**اختيار أفراد الفريق**

تحتاج إدارة الأزمات الى افراد ذوي مواصفات خاصة سواءً من الناحية العلمية أو من النواحي الشخصية التي تتصل بالقدرات الجسدية والعقلية والنفسية ، وهناك طرق لإختيار الأفراد وهي :

1. **الرصد والتتبع**

وهي اهم واخطر طرق الوصول الى افراد قادرين على التعامل مع الأزمات، خاصة اصحاب الملكات والمواهب التي تمكنهم من ذلك ، حيث تقوم إدارة الأزمات برصد العديد من الأفراد الذين تنطبق عليهم الخصائص والمواصفات المطلوبة في اعضاء الفريق وتتبع سلوكياتهم وعلاقتهم الشخصية والعملية، للتأكد من سلامة البيانات والمعلومات التي جمعت عنهم، فإذا ثبتت كفاءتهم يتم الاتصال بهم ووضعهم موضع الاختبار لصقل مواهبهم وزيادة مهاراتهم.

1. **الترشيح**

يعتمد هذا الاسلوب على قياس رأي الآخرين في الأفراد المحيطين بهم ، والذين تكون لديهم قدرات ومواهب وخصائص شخصية تؤهلهم للانضمام الى فرق معالجة الأزمات، حيث تطلب إدارة الأزمات من مختلف الإدارات الأخرى في الكيان الإداري ترشيح عدد من الأفراد الذين تتوافر فيهم مجموعة من المواصفات والخصائص التي يتم ابلاغهم بها، والذين يرغبون في العمل في إدارة الأزمات، ويتم اختبارهم وانتدابهم لفترة تحت الاختبار، وهي فرصة لتثبيتهم بشكل دائم اذا اثبتوا كفاءتهم.

1. **الانتقاء الشخصي**

تلعب الصدفة والأحداث الأزموية دوراً مهماً في اختيار بعض افراد الفريق الأزموي حيث تساعد احداث الأزمة والاحتكاك العفوي بالأفراد العاديين الذين تواجدوا بالصدفة في مكان الأزمة ، وانخرطوا في اعمال مكافحتها والتصدي الذكي الحازم لتيارها ، ووقف تصاعدها. تساعد هذه الصدفة في انتقاء العناصر التي تصلح للعمل في فريق المهام الأزموية .

1. **التجنيد**

تحتاج بعض الأزمات الى وجود قوى سرية يتم زرعها أو تجنيدها داخل القوى الصانعة للأزمة، أي تجنيد بعض الأفراد في داخل الكيان الإداري للخصم ليكونوا عيوناً لرصد أي ازمة قد تظهر لغرض معاونة أفراد الفريق اثناء تنفيذ المهمة الأزموية.

1. **الإعلان العام الجماهيري والمتخصص**

كثيراً ما تقوم الشركات والمنظمات والدول بالإعلان عن حاجتها الى خبراء في التعامل مع الأزمات ، وتضع شروطاً وخصائص لهؤلاء الخبراء ، وتقوم باستقبال المرشحين والتحري عنهم واجراء اختبارات عليهم، فإذا ما ثبت نجاحهم يقومون بإلحاقهم تحت التدريب ثم تثبيتهم في العمل.

**تدريب اعضاء الفريق**

بعد عملية الاختيار تأتي عملية التدريب واكساب المعارف والمعلومات وصقل المهارات وهي عملية دائمة ومستمرة، حتى يكون اعضاء فريق المهام الازموية على قدرة وفاعلية للتصدي السريع والحاسم لتيار أي ازمة تحدث، وتستخدم في العملية التدريبية عدة أساليب لنقل المعارف وصقل الخبرات اهمها:

1. المحاضرات العلمية والعملية، وخاصةً عندما يتصل الأمر بالجديد في علم إدارة الأزمات أو عندما يتم استدعاء خبراء عالميين وعلماء متخصصين في إدارة الأزمات .
2. دراسة الحالات العلمية والعملية المصممة خصيصاً من اجل اكساب الخبرة وزيادة المعرفة ، وتنميتها واكتشاف القدرات والمواهب.
3. تمثيل الأدوار والمحاكاة لسيناريو الأحداث المعد مسبقاً والتدريب عليه ومعرفة دقائقه بشكل كامل ، وحسن الاستعداد لتطبيقه بالفعل عندما تحدث أزمة حقيقية.
4. ورش العمل ومختبرات الانجاز والأداء ، خاصةً من اجل تبادل الرأي وطرح الأسئلة وتلقي الإجابات وعدم ترك شيء محل استفسار دون الإجابة عليه.
5. عصف الأفكار ، وهو ما يحتاج الى اطلاق حرية التعبير عن كل ما قد يطرأ على ذهن الأفراد المتدربين من أفكار غريبة ومتعارضة ، والتي قد تساعد على الوصول الى حقائق كانت خفية.
6. المؤتمرات التدريبية الدورية التي يشارك فيها المهتمون الى جانب المتخصصين والأفراد الذين قد يكون لديهم آراء يتم الاستفادة منها في معالجة الأزمات. ويستعان في العملية التدريبية بالوسائل السمعية والبصرية الحديثة والمتقدمة والتي يتم من خلالها نقل خبرات الآخرين وتاربهم في مكافحة الأزمات والتعامل مع المواقف العصيبة.

**مراحل عمل فريق إدارة الأزمة**

يمر عمل فريق إدارة الأزمة بعدة مراحل وهي :

1. **مرحلة جمع الحقائق**

* عدد العاملين بالمنظمة
* مواقع العمل
* الضرائب التي تُدفع سنوياً
* القيود البيئية المفروضة على المنظمة
* نبذة عن كافة العاملين
* نبذة عن أوجه النشاط المختلفة للمنظمة
* نبذة عن تاريخ المنظمة

1. **مرحلة إعداد السيناريوهات**

تتضمن اعداد سيناريو وفقاً لمنهج معين أو محتمل وذلك بأن يقوم الفريق بإجراء مناقشات التي تدور حول طرح اسئلة خاصة بالسيناريو ويجب أن يساعد قائد الفريق الاعضاء في الخروج عن الإطار التقليدي للتفكير واشعارهم بالثقة وان كلامهم وافكارهم مسموعة ومأخوذ بها.

1. **مرحلة ابلاغ الرسالة**

قيام مديري العلاقات العامة والشؤون العامة لوضع خطة تفصيلية تتناول الأزمات الهامة التي تهتم بها المنظمة مع تحديد الشخص الذي يتولى الحديث عن المنظمة اثناء الأزمة ، ويجب أن يقدم خريطة توضيحية لسلسلة الأوامر اثناء الأزمة.