

التخطيط لمواجهة الازمات:

يعتبر التخطيط محور عملية إدارة الازمات، حيث يساعد على منع حدوث الازمة لحظة توقعها من خلال مؤشراتها، كما انه يقلل في كثير من الاحيان من عنصر المفاجأة ويتيح رد فعل منظم للمنظمة، والتخطيط تحديد مسبق لما يجب فعله مع الاخذ بعين الاعتبار الامكانيات المتوفرة وتحديد الاولويات اضافة الى تقسيم المهام، وهذا يعين منظمة مستعدة لمواجهة الازمات.

أهداف التخطيط لمواجهة الازمة:

تهدف عملية التخطيط لمواجهة الازمات الى الآتي:¹

- تجنب عنصر المفاجأة التي تميز الازمة.
- وضع الاولويات التي تهدد المنظمة وكيفية التعامل معها.
- التحكم في عنصر الوقت من ناحية السرعة في التعامل مع الازمة.
- التحكم قدر الامكان في العشوائية والانفعال في التعامل مع الازمة بأكثر قدر ممكن من الاتزان.
- الاستغلال الجيد لكافة الموارد المتاحة للتعامل مع الازمة.
- عند وضع تخطيط لتسيير الازمات لابد من الاسترشاد بما يلي:²
- إدارة الازمة تقع مسؤوليتها على الادارة العليا بالتنسيق مع المصالح الاخرى
- ضرورة تحديد الازمات المتوقعة وادراكها.
- ضرورة اشراك الادارة العليا في جهود تخطيط تسيير الازمات.
- تشكيل فريق ادارة الازمة يساهم في سرعة الاستجابة.
- المراجعة المستمرة لخطة ادارة الازمة وتحديثها.
- ضرورة وجود نظام تحذير لازمة حتى يمكن مواجهتها خلال مراحلها الاولى.
- ضرورة وضع اولويات في التعامل مع الازمة.
- الاستعداد للعمل على مدار الوقت.

خطوات التعامل مع الازمة:

التعامل مع الازمة يتطلب الخطوات التالية:³

تقدير الموقف الازموي: وهنا يتم التعامل مع الازمة لحظة وقوعها حيث يتم توفير المعلومات كأجوبة للأسئلة التي نخص الازمة التي حدثت.

تحليل الموقف: عملية تحليل الموقف تتم بناءا على المعلومات، يتم تحديد الاسباب والعلاقات الارتباطية فيما بينها.

التخطيط العملي التدخلي من اجل حل الازمة: يتم وضع الخطط والبرامج للتعامل مع الازمة مع حشد كافة الامكانيات، من الممكن الاعتماد على خطط مسبقة.

التدخل العملي لمعالجة الازمة: يتم التعامل المباشر مع الازمة، اي التدخل الفعلي ومواجهة الازمة حسب ما تم التخطيط حوله.

تقييم الاداء: بعد معالجة الازمة يتم تقييم كيفية التعامل مع الازمة، من ناحية نجاعة عملية التخطيط، تقييم الوسائل المعتمدة في العملية.

هناك مجموعة من المقاييس التي تحدد كيفية التخطيط واولويات ذلك في مواجهة الازمات:⁴

- مستوى الضرر.
- مدى الضرر الناتج عن الازمة.
- كثافة التركيز.
- استمرار الاثار الضارة.
- الوقت بين التعرض وحدث الاصابة.
- معدل تكرار الازمة.
- شدة الخسائر المادية والبشرية.