



وحدة ادارة الازمات و الكوارث
Crisis and Disaster Management Unit
كلية الزراعة-جامعة المنيا



دليل وحدة ادارة الازمات و الكوارث

د. هيثم الهام محمد زكي

مدير وحدة ادارة الازمات والكوارث

كلية الزراعة-جامعة المنيا

2015

محتويات

الصفحة	الموضوع
3	■ مفهوم الأزمة والكارثة
7	■ دستور التعامل مع الأزمات
8	■ خطوات التعامل مع الأزمة
12	■ رؤية ورسالة الوحدة
12	■ الأهداف الإستراتيجية للوحدة
14	■ شعار الوحدة
15	■ الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة وحدة إدارة الأزمات والكوارث
16	■ اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة والمهام
17	■ احتياجات وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية
19	■ دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث
20	■ مراحل تنظيم وإدارة الأزمة او الكارثة
21	■ وسائل التدخل السريع للإنقاذ
22	■ الأجهزة المعاونة
22	■ خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ
25	■ كيفية التصرف في حالة الحريق
25	■ واجبات فرق مكافحة الحرائق
26	■ واجبات رؤساء الأقسام
26	■ واجبات الحراس
27	■ تقييم النتائج

مفهوم الأزمة والكارثة

مفهوم الأزمة

ورد في قاموس مختار الصحاح إن الأزمة تعني الشدة والقحط وتأزم الأمر إذا اشتد وصعب على أهله.

وفي القواميس العربية المتخصصة في مجالات وعلوم السياسة والاقتصاد والاجتماع تعرف الازمة بأنها " نقطة تحول وحالة متوترة للانتقال " (اليحا،1996م،ص1).

المؤتمر العلمي الرابع للريادة والابداع ادارة الازمات في ظل العولمة مفاضلة بين الحركية الخطية والحركية اللاخطية ا د عاصم الاعرج جامعة فلادلفيا الاردن 200 عرفت الازمة باللغة اليونانية القديمة بkipvew بمعنى لتقرر في مضمون ما قد يؤدي اليه مرض مستعصي من موت اوشفاء اما في اللغة الصينية فعرفت الازمة بwet-ji أي الخطر والفرصه وعرفها Bieber,1988 بانها حالة تحول في اوضاع مستقرة يمكن ان تقود الى نتائج سلبية اذا لم تعتمد اساليب جديدة لاحتواءها .

وعرف milburn,1983 ادارة الازمات ايضا بانها التعامل الفعال أيضا التعامل الفعال للقياده مع جانبي الازمه السلبي والايجابي عن طريق العمل من اجل تقليل المخاطره والخساره المحتمله وعن طريق اغتنام الفرص لتحقيق الربحية.

وهذا التعريف يظهر بوضوح امكانية تحويل الازمه الى فرص حقيقية لتحقيق اهداف ايجابية .

فالأزمة إذن هي خلل مفاجئ يحدث نتيجة لأوضاع غير مستقرة تتضمن انفصام يعلن الانتقال الحتمي من حالة لأخرى، او هي تهديدا خطرا أو غير متوقع لأهداف او قيم او معتقدات او

ممتلكات الأفراد او المنظمات او الدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار .

ويمكن القول ان مفهوم الازمة يعكس فن السيطرة على الموقف الطارئ من خلال التنبؤ بالآزمات واستشعار ورصد المتغيرات الداخلية او الخارجية المولدة لها ، وتعبئة الموارد المتاحة ورفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات لمواجهتها والتقليل من الخسائر الى الحد الادنى .

وتختلف عملية إدارة الآزمات عن الإدارة بالآزمات، اذ ان الأخيرة هي إجراء متعمد يهدف الى توقف او انقطاع نشاط من الأنشطة وزعزعة استقرار بعض الأوضاع بهدف إحداث شيء من التغيير الجبري في ذلك النشاط لصالح مدبره، فهي عملية خلق الآزمات لتحقيق الأهداف.

ولقد برع الصينيون في نحت مصطلح الآزمة، اذ ينطقونه wet-gi وهي عبارة عن كلمتين الأولى تدل على الخطر اما الأخرى فهي تدل على الفرصة التي يمكن استثمارها، وتمكن براعة القيادة في تصور إمكانية تحويل الآزمات وما تحمله من مخاطر الى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الآزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة (الأحمدي، 1414هـ، ص186).

تختلف النظرة في تعريف الآزمات جملة إلا أن ما يهمنا هو تفصيل الحديث عنها في المؤسسات التربوية

وقبل أن ننطلق في حديثنا عن الآزمات لننقض مفهوماً سائداً لدى بعض المؤسسات التربوية والدعوية بشكل عام، من أن المؤسسات التربوية إنما هي تجارب أفراد وجماعات قائمة على الجانب الاحتسابي، بمعنى لا بأس أن يكون هناك درجة من التسبب والانسياب على مبدأ " ما على المحسنين من سبيل"، والواجب عكس ذلك بأن ننظر إلى الجانب الاحتسابي من زاوية أخرى فلا بد فيه من الديمومة والإتقان فهي الأحب إلى الله - جل وعلا -، ومؤشر لجدية وصدق صاحب ذلك

العمل.

ونعرف الأزمة فنقول: "هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة".
وبهذا التعريف آسف أسفاً شديداً إذا قلت إن النتيجة المؤثرة في جزء من مؤسساتنا التربوية هي السلب لا الإيجاب، والإدارة للأزمات أكثر منه الإدارة بالأزمات.

سمات الازمة

سبقت الإشارة الى ان كل علم من العلوم الاجتماعية او الطبيعية يدرس الأزمة من زاوية اهتمامه، وفي ضوء المسلمات والنماذج الإرشادية paradigm التي يعتمد عليها، من هنا تعددت وتنوعت محاولات تحديد مفهوم الازمة، ولكن رغم هذا التعدد الا ان هناك سمات او خصائص عامة متفق عليها بين الباحثين فيما يتعلق بالازمة نوجزها في :

1. المفاجأة، فهي حدث غير متوقع حدث سريع وغامض. او موقف مفاجئ ، حيث تقع الاحداث

الخالقة لازمة على نحو يفاجئ صانع القرار.

2. جسامة التهديد، والذي قد يؤدي الى خسائر مادية او بشرية هائلة تهدد الاستقرار وتصل

احيانا الى القضاء على كيان المنظمة.

3. انها مربكة، فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، وتخلق حالة من حالات

القلق والتوتر، وعدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات الامر الذي

يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار، ويجعل من أي قرار ينطوي على قدر من المخاطرة.

4. ضيق الوقت المتاح لمواجهة الازمة، فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد، الامر

الذي يفقد اطراف الازمة، احيانا القدرة على السيطرة في الموقف واستيعابه جيدا، حيث لا بد من

تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة في وقت يتسم بالضيق والضغط.

5. تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة وتطورها، وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الموقف وإدارته، وبعض هذه الصعوبات إدارية او مادية او بشرية او سياسية او بيئية الخ.

الخصائص الإدارية للازمة

1. انها عملية (ادارة خاصة) تتمثل في مجموعة من الاجراءات الاستثنائية تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الادارية.
 2. انها تتضمن استجابات استراتيجية لمواقف الازمات.
 3. انها تدار بواسطة مجموعة من القدرات الادارية المدربة تدريباً جيداً في مجال مواجهتها.
 4. انها تهدف الى التقليل من الخسائر الى الحد الأدنى.
 5. انها عملية ادارية تستخدم الاسلوب العلمي في اتخاذ القرار (عبدالرحمن، 1414هـ، ص6).
- ومن تلك الخصائص يتضح ان الأزمة لا يمكن ان تخضع لتنظيم اداري محدد وذو طبيعة وظيفية منظمة فان أحداثها مربكة ومتسارعه وغير مرتبة مما يعني ان الإجراءات الادارية المتخذة فيها قد لا تكون ضمن نطاق الصلاحية او الوصف الوظيفي ومهام الاعمال المعتاده في الحالات العادية، وبذلك تظل السمات الشخصية والقيادية لافراد التنظيم هي المحدد الاداري الاكثر وضوحاً وبروزاً من التنظيم البيروقراطي المعتاد.

الفرق بين الأزمة والكارثة

عصر المقارنة	الازمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعديه	كامله
الخسائر	معنوية وربما بشرية وماديه	بشرية ومادية كبيره
الاسباب	انسانية	طبيعية واحيانا انسانيه
التنبؤ بوقوعها	ممكنة التنبؤ	صعبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر كبير	يتفاوت الضغط تبعا لنوع الكارثة
المعنويات والدعم	احيانا... وبسريه	غالبا....ومعلنه
انظمة وتعليمات المواجهه	داخلية	محلية واقليمية ودوليه

(المصدر: الشعلان ، 1423هـ، ص39)

دستور التعامل مع الأزمات

وهي تمثل دستور مبادئ يتعين على كل متخذ قرار أن يعيه جيداً عند التعامل مع أي أزمة تواجهه، وأن لا يتناسى أو يتجاهل إحدى هذه المبادئ التي هي شديدة الأهمية والخطورة، وهي:

- 1- توخي الهدف.
- 2- الإحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة.
- 3- المباغتة.
- 4- الحشد.
- 5- التعاون.
- 6- الإقتصاد في إستخدام القوة.
- 7- التفوق في السيطرة على الأحداث.

8- الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات

9- المواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث.

10- استخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ممكناً.

ويعتمد تطبيق هذه المبادئ على توافر روح معنوية مرتفعة ورباطة جأش، وهدوء أعصاب، وتماسك تام خلال أخرج المواقف، وقدرة عالية على امتصاص الصدمات ذات الطابع العنيف الناتجة عن الأزمات الكاسحة.

فضلاً عن ضرورة توفر جهاز كفؤ لتوفير المعلومات الكافية واللازمة والتفصيلية والدقيقة والحديثة والكاملة عن الأزمة وتطوراتها وعواملها، ومن ثم التعامل معها في إطار معرفة شبيهة كاملة

خطوات التعامل مع الأزمة

يتم التعامل مع الأزمات، وإدارتها إدارة علمية رشيدة بسلسلة متكاملة ومتراصة من الخطوات المتتابعة وفيما يلي عرض موجز لكل خطوة منها:

أولاً - تقدير الموقف الأزموي

يقصد بتقدير الموقف الأزموي تحديد جملة التصرفات التي قامت بها قوى صنع الأزمة، وقوى كبحها، شاملة تقدير مكونات هذه التصرفات وما وصلت إليه الأزمة من نتائج، وردود أفعال، وآراء ومواقف محيطية مؤثرة أو متأثرة بها.

ويشمل تقدير الموقف تحليلات لمضمون العلاقات، ومكونات القوة للطرفين، ومصادر الوصول إلى النتائج الحالية، وأسباب نشوء الموقف الراهن، وروافد تطوره، وعلاقات المصالح، والصراع، والتنافس والتكامل، التي ارتبطت به أو بعدت عنه.

تقدير الموقف الأزموي

ثانياً - تحليل الموقف الأزموي:

بعد تقدير الموقف الأزموي وتحديدته تحدياً دقيقاً، يقوم مدير الأزمة بمساعدة معاونيه بتحليل الموقف الأزموي، ويتم التحليل بهدف الإستدلال وصولاً إلى اليقين: عن طريق التمييز الواضح بين عناصر الموقف الأزموي، لتوضيح عناصر الأزمة، ومم تتركب، وتقسيمها إلى أكبر عدد ممكن من الأجزاء ليتسنى لنا إدراكها بأقصى وضوح ممكن، ومن هنا يتم تحليل الموقف الأزموي المركب إلى أجزائه البسيطة، ثم إعادة تركيبه بشكل منتظم، بحيث يتم التوصل إلى معلومات جديدة عن صنع الموقف الأزموي، وكيفية معالجته، ومن هنا يتم تحليل الموقف الأزموي إلى ما يتركب منه من عناصر مبسطة بهدف الإحاطة بها على وجه سليم.

ثالثاً - التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:

وهي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج، وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها، وقبل أن يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمات بوضعه الحالي، مع إجراء كافة التغيرات التي تتم عليه أولاً بأول.

وعلى هذا المسح يتم وضع كافة الأطراف والقوى التي تم حشدتها من قبل صانعي الأزمة ومن جانب مقاومي الأزمة، وتحديد بؤر التوتر وأماكن الصراع، ومناطق الغليان، باعتبارها جميعاً "مناطق ساخنة" ومن خلال هذه الرؤية العلمية الشاملة المحيطة بأبعاد "المسرح" الأزموي، وزوايا الرؤية المتعددة للأطراف المتعلقة المرتبطة بالأزمة، يتم رسم خريطة التحرك على النحو التالي:

أ- تحديد الأماكن الأكثر أمناً والمحصنة تماماً لإتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للإنتلاق.

ب- تحديد الأماكن الآمنة لتكون بمثابة سياج آمن للقواعد الخاصة بالإنتلاق، فضلاً عن حاجز امتصاص للصدمات إذا ما تدهور الموقف، فضلاً عن مناطق إنذار وتصفية وتحطيم الأمواج، أو

مناطق تفرغ وتهدئة للضغوط الأزموية.

ج- تحديد خطة امتصاص الضغوط الأزموية الحالية من خلال المراحل العلمية الآتية:

1-مرحلة الإعراف بالأزمة.

2- مرحلة التوافق والإستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.

3- مرحلة التحقيق والتثبت من أسباب الأزمة.

4- مرحلة تشكيل لجان المناقشة والإشتراك في حل الأزمة.

5- مرحلة المشاركة في الحل المقترح ونقل عبء حل الأزمة للقوى الصانعة لها.

د- توزيع الأدوار على قوى الأزمة وبصفة خاصة على أعضاء فريق المهام الذي تم تكليفه بمهمة التدخل المباشر لمعالجة الأزمة.

هـ- التأكد من استيعاب كل فرد للخطة العامة الموضوعة، وكذا من التتابع الزمني للمهام وفقاً للسيناريو الموضوع لمعالجة كل من إفرزات الأزمة، والقوى الصانعة لها، وكذا للتضامن مع بعض عناصرها، وكذا للسيطرة على المسرح الأزموي بشكل فعال.

و- حشد كل ما تحتاجه عملية التعامل الأزموي، وتزويد فريق المهام باحتياجاته من الأدوات والمعدات التي يتطلبها ويحتاجها الموقف الأزموي.

ز- تحديد " ساعة الصفر" أو التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة المحددة بشكل فعال وحاسم، على أن يتم متابعة ما يحدث أولاً بأول، والوقوف على رد فعل الأطراف الأخرى.

وأياً ما كانت العملية التخطيطية، فإنه نتيجة للضغط الأزموي وما تتسم به العملية الأزموية من عدم وفرة الوقت الكافي للتخطيط، يلجأ متخذ القرار إلى مجموعة " السيناريوهات الجاهزة READY "

MADE التي أعددت من قبل لمواجهة المواقف الأزموية الصعبة واستخدامها، أو إجراء تعديل
طفيف عليها لتكون صالحة للإستخدام الفعلي.



التميز في تكوين نظام داخلي فعال لتخطيط وتنفيذ معايير وإجراءات إدارة الأزمات والكوارث
لمجتمع الكلية.



الرسالة

تسعى الوحدة الي إعداد نظام فعال لتنفيذ خطط وبرامج التأمين
لبينة العمل و المنع او الحد من الأخطار والآثار السلبية الناتجة
عن الأزمات والكوارث سعيا" إلي استقرار مجتمع الكلية.

الأهداف الاستراتيجية للوحدة

الهدف العام:-

تحقيق معايير الأمن و السلامة وحماية الأرواح والممتلكات.

الاهداف التفصيلية:-

1. توفير الأمن والسلامة واتخاذ الإجراءات الوقائية لتخفيف حدوث الأزمة

2. تأمين مباني الكلية ضد الحرائق والأزمات والكوارث.
3. نشر الوعي الثقافي لإدارة الأزمات والكوارث بين اعضاء هيئة التدريس و العاملين والطلاب وتدريبهم على السلوك الأمثل بوضع محاكي للأزمة.
4. التخطيط المسبق لمواجهة الأزمة وكيفية التعامل معها.
5. إعداد خطط ورسم سيناريوهات للتعامل مع الأزمات.
6. العمل على تحديث أجهزة الإنذار المبكر.

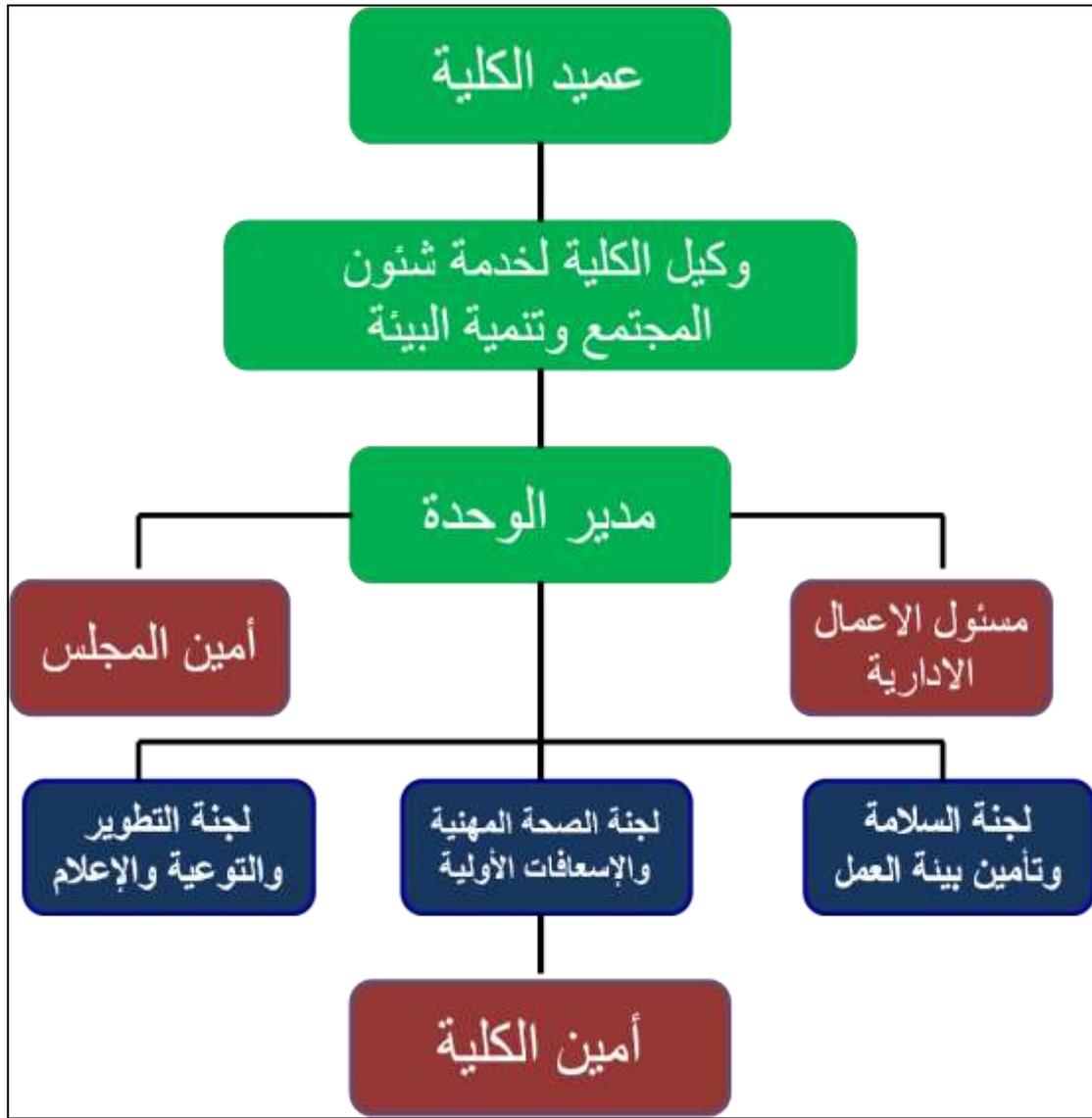
شعار الوحدة



تحليل الشعار

شعار الوحدة من تصميم الفنان د. محمد حسن
الدرع الخارجي بيبعب عن الحماية.
اللون الاخضر دائما بيبعب عن الامان.
ورق الشجر بيبعب عن حفظ الحياه وحمائتها .
تكوين الشخصين اللى هو جزع الشجرة واللى جنبه بيبعب عن الاتحاد

الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة وحدة إدارة الأزمات والكوارث



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة والمهام

أولاً : لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل

مهام اللجنة:

1. إعداد خطط الحماية لمنشآت الكلية.
2. وضع خطط الطوارئ والإخلاء مع تنفيذ سيناريوهات تحاكي كيفية التصرف في حال وجود أزمة.
3. التأكد من صلاحية نظم مكافحة الحريق ومطابقتها للمواصفات وتأمين منشآت الكلية.
4. التواصل المستمر والتعاون مع وحدة الدفاع والحماية المدنية.

ثانياً: لجنة الصحة المهنية والإسعافات الأولية

مهام اللجنة:

1. إعداد البرامج الوقائية والعلاجية.
2. نشر الوعي الصحي وخاصة في مجال الطب الوقائي في حال حدوث أوبئة مثل (أنفلونزا الطيور وأنفلونزا الخنازير فيروس سي).
3. التأكد من وجود الإمكانيات المطلوبة للإسعافات الأولية في حال حدوث كارثة لا قدر الله.
4. التنسيق مع الجهات المختصة وخاصة المستشفيات لوضع آلية لكيفية التعامل أثناء الأزمة.

ثالثاً: لجنة التطوير والتوعية والإعلام

مهام اللجنة:

1. العمل على نشر التوعية الثقافية بأمور السلامة والأمان من خلال الندوات والمحاضرات التثقيفية.
2. إعداد الدراسات التثقيفية المتعلقة بتنفيذ وتطبيق المواصفات الواردة بلوائح الدفاع والحماية المدنية لمختلف الأنشطة والمنشآت بالكلية.

3. رفع كفاءة العاملين بالوحدة وتشجيعهم على حضور دورات تدريبية متخصصة.
4. دراسة وتحليل الأزمات والكوارث من خلال حدوثها في أماكن أخرى مع وضع تصور لكيفية علاج أوجه القصور التي حدثت.

احتياجات وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية

- 1- إعداد غرفة لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة اتصال حديثة (تليفون - فاكس - كمبيوتر - مطبعة).
 - 2- إعداد رسم توضيحي بمرافق ومنشآت الكلية يوضح المباني والمرافق محددا عليها شبكة الإطفاء والكهرباء والصرف الصحي والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات) .
 - 3- سجل الأزمات توثق به الكلية كل المواقع التي تعتبرها أزمات أو كوارث من شأنها تهديد كيان الكلية ويكون بمثابة ذاكرة للكلية.
 - 4- فريق توعية لإدارة الأزمات بالإضافة إلي الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات و الكوارث لابد من تكوين فرق مصغرة لإدارة الأزمات و الكوارث بالأماكن الأكثر تعرضا لحدوثها حيث أن معالجة الموقف الذي يقوم علي أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة أو الكارثة هم الأقدر علي حلها أو توفير الحل المناسب لها و ذلك لكل الأماكن الأكثر تعرضا للأزمة أو الكارثة.
 - 5- استخدام الوسائل العلمية للتعامل مع الأزمات استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو .
- فالسيناريو هو مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعية . والمحاكاة

تقليد لظاهرة ما يهدف 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 .

6- التنبؤ الوقائي يجب تبني التنبؤ الوقائي كمتطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سباقية وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب العاملين عليها. إلا أن النجاح في عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها :

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

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

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

4. ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة

لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.

5. التأكيد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر.

7- الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث.

دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث

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

أولاً المرحلة الأولى:

ما قبل الأزمة/ الحدث الطارئ/ الكارثة ويتم فيها:

1. التخطيط (التنبؤ / التوقع) للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها في المدى القريب/ المتوسط/

البعيد

2. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.

3. إتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع/ تسكين الأزمة أو الكارثة

4. الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.

5. نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى

كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.

6. تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.

7. تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الإتصال المناسبة.

ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

1. تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها

2. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الازمة أو الكارثة.

3. القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.

4. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
5. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

ثالثاً: مرحلة التوازن:

1. حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.
2. التأهيل وإعادة البناء (مرحلة إستئناف النشاط) والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
3. تقييم الإجراءات التي تمّ اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة.
4. توثيق الحدث و تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبيات مستقبلاً (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

مراحل تنظيم وإدارة الأزمة او الكارثة

- 1- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالجامعة عن الحدث (حريق - انهيار - تلوث كيميائي.....الخ) .
- 2- إخطار غرفة عمليات المحافظة تليفون رقم وإبلاغ غرفة عمليات حي تليفون رقم
- 3- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل: شرطة النجدة 122 والإسعاف 123 والدفاع المدني 180

- 4- استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقا لنوعية الحدث .
- 5- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع إدارة المرور - وحدات حفظ الأمن ومكافحة الإرهاب - الدفاع المدني والحريق - الإدارات الهندسية الخ .
- 6- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين .
- 7- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية - التلفزيون) .
- 8- عدم التهوين أو التهويل بالحدث .
- 9- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلى منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات .
- 10- 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 .
- 11- تجميع المعلومات و إبلاغها لمركز إدارة الأزمات بجامعة المنيا لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء) .
- 12- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه .
- 13- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها .

وسائل التدخل السريع للإنقاذ

- أفراد وحدة إدارة الأزمات من العاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع

- الدفاع المدني والحريق

- الشرطة

- الإسعاف

- الوحدة المحلية

- جهاز التطهير ورفع المخلفات

الأجهزة المعاونة

الإدارة الهندسية بالجامعة

- الصرف الصحي

- الغاز الطبيعي

- الكهرباء المياه

- 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 .

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 سلفاً 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 ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارة الدفاع المدني والحريق .
- 4- 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 ويمكن تصنيفها إلى :-

واجبات فريق إدارة الأزمات:-

يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي كل مبنى فى 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 .

واجبات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين فى حالات الطوارئ:-

- 1- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك .
- 2- إيقاف العمل فوراً .
- 3- قطع التيار الكهربائي عن المكان .
- 4- عدم استخدام المصاعد الكهربائية .
- 5- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال (مسالك الهروب ومخارج الطوارئ) .
- 6- التنبيه على الطلاب بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم .
- 7- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين .

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

واجبات فرق مكافحة الحرائق:-

- 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 ونوعه وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوفرة .

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 لموقع الحريق .

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 لازمة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة ردة الفعل للفرق المشكلة 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 .

الخلاصة

- عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يكون هناك تصرف سريع وفعال وآمن للخروج من المبنى ويجب أن يكون في كل مبنى فريق معد للطوارئ يتأهله 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، ولايسمح بعدها لأحد بالرجوع الى موقع الخطر الا بعد الأذن من الشخص المسؤول. وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.

- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في إستجابته ويؤمن منطقة قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق إسطوانات الغاز.
- من الضروري 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. مع ملاحظة أن المصاعد الكهربائيه قد تأخذك الى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالاضافة الى إمكانية تأثرها بالحريق فتكون حبيساً فيها.
- يجب الا توضع هذه المصاعد ضمن الخطة مطلقاً ولا بد من دراسة الحاجة الى وجود سلم خارجي للإخلاء اذا كان المبنى متعدد الأدوار ، والتأكد من أن المسار الذي يتخذ للأخلاء سليم وآمن وخال مما يعيق سرعة الحركة. وان تكون الشبابيك سهلة الفتح.
- يجب ان تشمل الخطة طريقتين (على الأقل) للاخلاء من كل مكتب خاصة المواقع التي يكثر فيها عدد العمال. مع تحديد موقع للتجمع للتأكد من وجود الجميع بدون إصابات ولا بد أن يوضح في الخطة أرقام هواتف أقسام الأطفاء والعيادة والأمن يجب أن تكون معلومه لدى الجميع، ومكتوبه في موقع بارز كي لاتنسى لاستخدامها عند الحاجة.
- اذا كان الشخص في وضعيه تمنعه من مغادرة المبنى نظراً لمحاصرة النار فعليه أن يلجأ الى مكتب له نافذه الى الخارج ويغلق الباب جيداً ويحاول وضع قطعة قماش حول الباب كي لاينفذ الدخان اليه ويقف بجانب النافذه ويطلب المساعدة.