



مؤسسة
الملك خالد
KING KHALID
FOUNDATION



جمعية التنمية الأسرية
بخميس مشيط

Family Development Association in Khamis Mushait

تعلم جمعية التنمية الأسرية بخميس مشيط
وبالتعاون مع مؤسسة الملك خالد
عن إقامة ورشة عمل تطويرية بعنوان:

الأزمات والكوارث

كيف تتعامل معها المنظمات
غير الربحية ودور المتطوعين فيها.

للمستشار الأستاذ/ ماهر أبو حجلة

مدير مشروع برنامج بناء القدرات بمؤسسة الملك خالد
مدرب معتمد من منظمة العمل الدولية

يوم الجمعة ٠٨،٢٤،١٤٤١هـ - الموافق ٠٤،١٧،٢٠٢٠م
الساعة ٨،٣٠ مساءً

عبر برنامج (zoom) على الرابط التالي :

(<https://zoom.us/j/719693314>)

الفئات المستهدفة:

العاملين في القطاع الثالث . المهتمين بالعمل التطوعي.

(تقام الدورة مجاناً)



www.family-development.net @tnmiyaosriya

0502554040 SA4580000209608010009552

الأزمات والكوارث كيف تتعامل معها المنظمات غير الربحية ودور المتطوعين فيها

مقدمة

أصبحت الحاجة أكثر في هذا العصر وفي ظل هذه الظروف إلى التعرف أكثر على علم الأزمات والكوارث، وكيفية إدارتها ومواجهتها، والذي يطلق عليه (Crisis And Disaster Management) "علم إدارة الأزمات والكوارث" وهو أحد العلوم القديمة التي تطورت تطوراً ملحوظاً وسريعاً في العقود القليلة الماضية.

هذا العلم يعتني بالأنظمة والقواعد والطرق والتعليمات التي يجب اتباعها للتعامل مع المخاطر الكبيرة لمحاولة تجنبها وتقليل خطرهما، وتشمل التحضير والاستعداد لحالات الكوارث قبل وقوعها، والاستجابة للكوارث، وإعادة البناء بعد الكوارث إذا وقعت، وهذا ما يجعله علماً مختلفاً في أساليبه وتطبيقاته، عن العلوم الإدارية الأخرى والتي قد تختلط به.

فإدارة الأزمات والكوارث تهدف إلى التحكم في أحداث مفاجئة ومتفاقمة، والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة آثارها ونتائجها

وهي إدارة تقوم على الدراسة والبحث، والمعرفة، والتجارب المستفادة، والتخطيط، واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم.

وتعمل إدارة الأزمات والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها، والسيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من مقومات تعاضها ومن أي روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة اندفاعها.

وهي عملية مستمرة لمراقبة وإدارة المخاطر لمحاولة تجنبها أو التخفيف من آثارها

ولهذا فإن إدارة الأزمات والكوارث تسمى في كثير من الأحيان وخاصة في القطاع الخاص بإدارة "التخطيط لاستمرارية الأعمال".

وفي المنظمات غير الربحية مهارات التعامل مع التحديات أو التهديدات أو المخاطر.

وأنصح هنا باستخدام (تحليل سووات) الذي يساعد في تحديد مختلف أنواع المخاطر والأزمات المحتملة في جوانب الخطط الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والبيئية وغيرها، وتقدير احتمالية حدوثها، وتقييم درجة تأثيرها على المنظمة.

• تعريف الأزمة والكارثة والفرق بينهما

هناك العديد من التعاريف للأزمة والكارثة، وتختلف المفاهيم والروى في كل دولة ومجتمع، بحسب نظرتها للأزمة أو الكارثة:

• الأزمة

- تعني الأزمة في اللغة العربية الجذب والقحط والضييق والشدة التي تنتج عن انحباس المطر وبالتالي الفقر والمجاعة، وقد تعني الضائقة في كل شيء من تكاليف الحياة.

- كلمة (أزمة) هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسة أو اجتماعية أو اقتصادية أو عسكرية، والمقصود بفكرة (أزمة) هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الأمن الوطني للدولة وغير المتوقع حدوثها، ومن الصعب السيطرة عليها قبل حدوثها.

- فمنهم من قال عن الأزمات إنها الصراعات والتوتر الاجتماعي والإداري والسياسي المفاجئ الذي يصيب المؤسسات الحكومية والعامة والمؤسسات الخاصة التجارية والصناعية ومنظمات القطاع الثالث.

- وهناك من يرى أن الأزمة حدث مفاجئ يسبب ضغطاً لصانع القرار يستلزم مواجهة هذا الحدث بوسائل وأساليب علمية، تساعد على القضاء عليه قبل استفحاله.

- وهناك من يرى أن سبب حدوث الأزمة عدم توقعها رغم ظهور علامات وإشارات لحدوثها، أو الفهم الخاطئ أو التعامل الخاطئ مع أحداثها.

وبالتالي الأزمة تتميز بأنها تتضمن عناصر أساسية أربعة هي: (التهديد، ضغط الوقت، المباغته، وعدم التأكد)، علماً أن إدارة الأزمات وما ينتج عنها تتوقف على وجهة نظر الجهة المتضررة منها.

• أما الكارثة: Disaster

هناك خلط كبير بين الكارثة والأزمة نظراً للالتصاق والارتباط الشديدين بين الكلمتين، فالمشكلة التي تبقى دون حسم فترة طويلة تتحول إلى كارثة، والكوارث هي غالباً المسببة للأزمات.

ويختلف تعريفها بحسب حجمها وأضرارها المادية والمعنوية وانتشارها:

- فهناك من يرى أن حدوث واقعة مادية ينتج عنها وفيات وإصابات وخسائر مادية تعتبر كارثة.

- وهناك من يرى أن انتشار وباء أو مرض معدي يسبب حالات وفيات يعتبر كارثة
- وهناك من يرى أن حدوث خسائر مادية نتيجة إعصار مدمر أو حدوث حرائق، يعتبر كارثة، تستوجب تدخل الدولة أو المجتمع الدولي لتقديم المساعدة والتقليل من الأضرار.

إذا فإن الكارثة هي أصلاً حدث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور، وتشارك في مواجهتها كافة أجهزة الدولة المختلفة، وقد ينتج عنها خسائر في العديد من الأرواح والممتلكات، وبهذا فهي تختلف عن مفهوم الأزمة كون الجميع متضرر.

• تصنيف الأزمة والكارثة وفقاً لمرحلة التكوين (دورة حياة)

هناك خمس مراحل أساسية تمر بها الأزمات والكوارث وفق الآتي:

- 1- مرحلة الميلاد (النشوء).
- 2- مرحلة النمو (الاتساع).
- 3- مرحلة النضج.
- 4- مرحلة الانحسار والتقلص.
- 5- مرحلة الاختفاء.

كما أن هناك من يصنفها وفقاً للمدة الزمنية كالاتي:

- 1- مرحلة ما قبل الأزمة أو الكارثة.
- 2- مرحلة حدوث الأزمة أو الكارثة.
- 3- مرحلة ما بعد الأزمة أو الكارثة.

• الأزمات والكوارث عبر التاريخ

أننا نعيش في عالم تسوده العديد من الأزمات والكوارث سواءً كانت طبيعية أو غير طبيعية مثل تفشي ظاهرة الفقر، والمجاعات، والأمراض والأوبئة، والحروب، والقتل، والحرائق، وانهيار المباني، والبراكين، والزلازل، والأعاصير، والفيضانات والسيول، إلخ.

حيث تشير الإحصائيات الى أن هناك:

- 1.2 بليون نسمة يعيشون بدون مياه نظيفة
- و 35 ألف طفل يموتون من الجوع يومياً
- و 2.4 بليون نسمة مهددين بمرض الملاريا
- و 1.2 بليون نسمة مشردين (بلا مأوى)

أما بخصوص الوباء الحالي انتشار فايروس كورونا فقد صرحت منظمة أوكسفام بأنه أكثر من نصف مليار سوف يصبحون تحت خط الفقر، حيث بلغ عدد سكان العالم 7,776,632,000 نسمة.

وقد اقترب الإنفاق على القطاع الصحي حتى تاريخ 9-4-2020 على حاجز 12 مليار دولار حول العالم فيما تم إنفاق ما يزيد عن: 1,496,100,988,000 دولار منذ بداية سنة 2020م.

(بليون وأربعمائة وستة وتسعون مليار ومائة مليون وتسعمائة وثمانية وثمانون ألف دولار).

● وعلى الصعيد الدولي:

- لن ينسى العالم الأحداث العظيمة
- مثل التسرب النووي لمفاعل تشير نوبل في أوكرانيا
- ودمار هيروشيما بالقنبلة النووية
- ومعركة روندا ومليون قتيل في مائة يوم
- والحرب العالمية وما نتج عنها من مئات الآلاف من الضحايا وخسائر الممتلكات
- وكذلك أحداث 11 سبتمبر 2011 م
- في 17 يناير 1995 ضرب زلزال هانشين اواجي المدمر مدينة كوبي وهايوجو في اليابان والمناطق المجاورة مما أسفر عن ألاف الخسائر، واستجابة لتلك المأساة ذهب ما يزيد عن المليون شخص من كل أنحاء اليابان للمساعدة في إعادة بناء مدينة كوبي، ووجدت هذه الاستجابة انطباعاً قوياً لدى المجتمع الدولي مما حدا بحكومة اليابان بتأسيس السنة العالمية للمتطوعين 2001م مما أدى الى انتشار العمل التطوعي في اليابان في ال 15 سنة الماضية منتجاً المزيد من الإحساس بالوحدة والتضامن.
- وكارثة تسونامي في إندونيسيا واليابان حيث خلفت كارثة تسونامي بالمحيط الهندي أكثر من 150 ألف ضحية وأثرت على الحياة الاقتصادية والاجتماعية لأكثر من 3 ملايين نسمة ولكنها لفتت الانتباه لقوة جهود ومساعي العمل التطوعي بالاستجابة لموقع الكارثة وبناء شبكات تضامن بين المجموعات العرقية والدينية المختلفة - إن هذه الاستجابة التي لم يسبق لها مثيل بجوانبها المتعددة لهذه الكارثة يؤكد على حاجة إدماج العمل التطوعي في الأجندة والبرامج الوطنية.

● أما على الصعيد المحلي في المملكة العربية السعودية فقد بدأ الاهتمام بإدارة الأزمات والكوارث بعد أحداث سيول مدينة جدة

- ومن الكوارث التي لا تنسى احتراق شاحنة الغاز بمدينة الرياض
- وحريق فندق الانتركونتيننتال بمكة المكرمة
- وحريق عرس في مدينة بقيق
- وسيول مدينة ينبع

هذه الكوارث وغيرها الكثير مما لا يتسع المجال لذكرها، والتي ساهمت بشكل كبير في السنوات الأخيرة في تغيير مفهوم الكوارث عن المفهوم السابق.

● التنبؤ بالأزمات والكوارث

يجب تبني التنبؤ الوقائي كمتطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات والكوارث من خلال إدارة سبّاقة وهي الإدارة المعتمدة على الفكر القائم على التنبؤ والذي يطلق الإنذار أو التحذير لتفادي حدوث أزمة أو كارثة في وقت مبكر عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب العاملين عليها من النواحي العملية، حيث نجد أن هنالك العديد من النظريات العلمية والدارسات والبحوث التطبيقية تتناول هذا الجانب.

● أهمية التخطيط في إدارة الأزمات والكوارث:

تعتبر عملية التخطيط من أهم المكونات التي تقوم عليها استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث وتتبع أهمية التخطيط لإدارة الأزمات:

- من كونه يساعد على إدارة هذه الأزمات بالمبادرة وليس بردة الفعل.
- كما يوفر أسلوباً منظماً واستغلالاً كاملاً للطاقات والموارد التي يمتلكها الجهاز القائم على إدارة الأزمات، وبما يكفل استمرار هذا الجهاز في أداء دوره ونشاطاته أثناء مراحل الأزمة المختلفة وليس انهياره التام أو شبه التام.

ويحقق التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث المحتملة العديد من الأهداف من بينها:

- 1- تجنب المفاجأة المصاحبة للأزمة وذلك بالمتابعة الدقيقة والدائمة لمصادر التهديد والمخاطر المحتمل حدوثها.
- 2- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر الصادرة عنها واتخاذ القرارات اللازمة للتعامل معها في الوقت المناسب وبالفعالية المناسبة.

- 3- زيادة القدرة على التنبؤ بالأزمات والكوارث المحتمل وقوعها مستقبلاً وتصنيفها وتبويبها وترتيبها وفق أهمية كل منها، ومدى حيوية أو خطورة الآثار التي يمكن أن تفرزها على الجهاز الإداري للدولة أو أي منظمة.
- 4- وضع عدد من البدائل والتصورات المختلفة التي يمكنها التعامل مع الأزمات والكوارث المحتملة وبالتالي.
- 5- تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات اللازمة لإدارة الأزمة.
- 6- الاستغلال الأمثل للوقت المتاح لهذه الإدارة.
- 7- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة حالياً ومستقبلياً.
- 8- تجنب ما يمكن أن يصاحب الأزمات والكوارث من عشوائية وتخبط وانفعال يؤثر سلباً على كفاءة وفاعلية إدارتها.

• الأزمات والكوارث كيف تتعامل معها المنظمات غير الربحية:

الأدلة كثيرة من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة على التشجيع على فعل الخير والأجر المضاعف للإنسان في مثل هذا النوع من الظروف، ومعروفة لدى الكثير منا، وإلا لما كنا قد عملنا في القطاع الثالث أو تطوعنا للعمل في هذا المجال.

ولكن لا بد من الإشارة إلى النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية يشير إلى الآتي:

- **المادة: (11) يقوم المجتمع السعودي على أساس من اعتصام أفراده بحبل الله، وتعاونهم على البر والتقوى، والتكافل فيما بينهم، وعدم تفرقهم.**

- **المادة: (27) تكفل الدولة حق المواطن وأسرته، في حالة الطوارئ، والمرض، والعجز، والشيخوخة، وتدعم نظام الضمان الاجتماعي، وتشجع المؤسسات والأفراد على الإسهام في الأعمال الخيرية.**

ولكن في مثل هذه الظروف مهما بلغت إمكانات الدول فإنها لن تستطيع مواجهة هذه الكارثة لوحدها دون تظافر كافة القطاعات الثلاثة الحكومية والخاصة والغير ربحية.

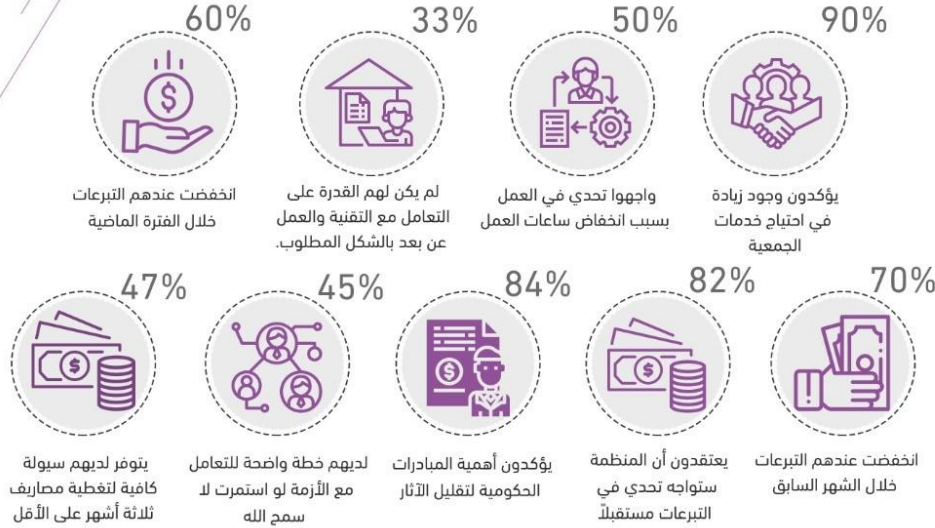
ولو نظرنا إلى تحليلات السياسيين والاقتصاديين وكبار المستشارين والخبراء الماليين نجد أن المتفائل منهم يقول بأن هذه الجائحة ستستمر لأكثر من خمسة أشهر على الأقل وسيكون لها نتائج قاسية جداً على المدى الطويل على الأفراد وخصوصاً الموظفين والعاطلين عن العمل والفقراء والمحتاجين والفئات المهمشة وغيرهم...

• دراسة استطلاعية توضح وضع المنظمات غير الربحية في ظل هذه الأزمة:

تداعيات أزمة كورونا

على منظمات القطاع الثالث في المملكة

عينة الدراسة 154 مشارك



د.نايف بن حمد الجابر

@AbuMalik1982

• ما هي الإجراءات والخطوات المقترحة اتباعها في مثل هذه الظروف؟

في مثل هذه الظروف فإننا نقترح مجموعة من الخطوات العلمية والعملية والإجراءات الوقائية على المنظمات غير الربحية إتباعها لإدارة المخاطر ولتتمكن من المساهمة مع القطاعات الأخرى في التخفيف من حدتها على المجتمع وفق الآتي:

1- علينا في البداية أن نكون متفائلين، ولدينا ثقة كبيرة في قدرتنا على تحقيق إنجازات مميزة في مساندة جهود الدولة في القضاء على هذا الوباء، ولا مكان بيننا للمتشائمين والذين يبثون الإشاعات والرعب بين الناس.

2- ضمان سلامة العاملين والمتطوعين أولاً وقبل تنفيذ أي مهمة.

صورة معبرة عن الأمن و السلامة في بيئة العمل

من ليكند ان : Khaled HAMZA



من مختارات مجلة تطوير الذات (عالم من الاختيارات الايجابية المؤثرة)
للاضمام عبر tatwermagazine أو عبر قروب 0531606080



3- الحفاظ على تحديد الأنشطة والأعمال الأساسية التي لا بد أن تستمر في المنظمة لإدامة العمل فيها، وبحيث لا تتأثر الفئة المستهدفة من خدمات المنظمة في مثل هذه الظروف.
(تقليل الآثار المترتبة على أنشطة أعمال المنظمة)

4- تحديد الحد الأدنى من الموظفين الذين لا يمكن الاستغناء عنهم مطلقاً في مثل هذه الظروف والحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية.

5- إضافة الى تحديد نوع الرسائل التي تريد أن توجهها المنظمة لموظفيها ومتطوعيها والمستفيدين من خدماتها.

6- تحديد نوع المستندات والوثائق التي على الموظفين الاطلاع والاستفادة منها في مثل هذه الظروف.

7- البدء بتحديد الإجراءات والخطوات اللازمة للتعامل مع الأزمة أو الكارثة التي يمر فيها المجتمع الذي تعمل فيه.

8- تشكيل لجنة متنوعة التخصصات لإدارة الأزمات والكوارث في المنظمة وعلى أن يتم تأهيل وتدريب هذه اللجنة وبحيث يتم اعتماد مهامها وصلاحياتها التي تمكنها من أداء مهامها على النحو المنشود.

9- على لجنة إدارة الأزمات والكوارث أن تقوم بعقد اجتماعات بمنهجية العصف الذهني باستخدام أي من البرامج المتوفرة على التقنية الحديثة.

10- على اللجنة في بداية اجتماعاتها أن تبدأ بالتخطيط باستخدام (تحليل سووات) أو أي منهج آخر تراه، حيث يمكن هذا المنهج المنظمة من التعرف على نقاط القوة والضعف لديها في بيئتها الداخلية، والفرص والتحديات في بيئتها الخارجية التي تحيط بالمنظمة في هذه المرحلة، مما سيساعد في تحديد جميع أنواع المخاطر والأزمات وتأثيرها على الاستراتيجية والخطة التشغيلية والمالية... وتقييم درجة تأثيرها على المنظمة، وتحديد نوعية التدخل الممكن وفق الإمكانيات المتوفرة.

11- وبناءً عليه يتم إعداد خطة تنفيذية مرنة قابلة للتطوير متضمنة عدة سيناريوهات للتعامل مع الأزمة، وخطة استباقية لما بعد الأزمة، مع العمل على رصد الموازنة والموارد اللازمة لتنفيذ هذه الخطط.

12- عدم إغفال التخطيط للعمل التوعوي لأهميته في رفع مستوى الاستعداد والوعي لدى أفراد المجتمع عبر إطلاق الحملات التوعوية، والأدلة الإرشادية.

13- توفير الاحتياجات اللازمة في مثل هذه الظروف تحت تصرف اللجنة والتنفيذيين في المنظمة على سبيل المثال كتوفير معدات السلامة من كامات وأدوات التنظيف والتعقيم وغيرها.

14- العمل على تحديد واستمرار عمليات التواصل والاتصال مع الموظفين والمتطوعين، والمانحين، والمتبرعين، والمستفيدين، والموردين، والشركاء وذلك لتنسيق الجهود فيما يمكن تنفيذه من مشاريع أو مبادرات في مثل هذه الظروف بشكل تعاوني مع تحديد أولويات التدخل، بحيث نضمن عدم الازدواجية أو التكرار.

15- العمل على توفير التقنية المناسبة لعمليات التواصل والاتصال وتقليل قدر الإمكان عمليات التواصل المباشر في مثل هذه الظروف.

16- على المنظمات غير الربحية أن تعمل على تلمس احتياجات ومشاكل فئاتها المستهدفة من خلال إعداد استبانات لتحديد هذه الاحتياجات والمشاكل كونهم الطرف المتضرر المباشر والأقدر على تحديد ووصف هذه الاحتياجات والمشاكل، وتبرز أهمية إشراكهم في اقتراح الحلول المناسبة لاحتياجاتهم ومشاكلهم من مبدأ التنمية بالمشاركة المنهج الذي أثبت نجاحه في جميع الظروف، والذي يعتبر الطريقة الأنسب لتوليد أفكار المشاريع والمبادرات التي يمكن لمنظمات القطاع الثالث تنفيذها.

17- الاستفادة من إمكانيات وسائل الإعلام الاجتماعي، وما توفره شبكة الإنترنت من أدوات تساعد في تحديد المواقع المتضررة أو مواقع الأشخاص الذي يحتاجون إلى مساعدة عاجلة.

18- تبرز في هذه المرحلة أهمية وجود موظفين مؤهلين في المنظمة قادرين على تحويل نتائج الاستبانات الى مقترحات لمشاريع ومبادرات للتمكن من عرضها على الجهات المانحة والمتبرعين من القطاع الخاص أو الأفراد.

19- ثم تأتي مرحلة ما بعد الحصول على التمويل فإذا كانت المشاريع ضمن مقدرة الكادر الوظيفي فهذا جيد، ولكن لا بد أن تنتبه المنظمات غير الربحية ألا تتقدم بمشاريع أو مبادرات للجهات المانحة للحصول على تمويل لها وفي نفس الوقت لا تستطيع تنفيذها بسبب ضعف الكادر الوظيفي أو عدم توفر المتطوعين للمساعدة في تنفيذ المشروع وخاصة إذا كان المشروع يتطلب الجهود البشرية لتنفيذه.

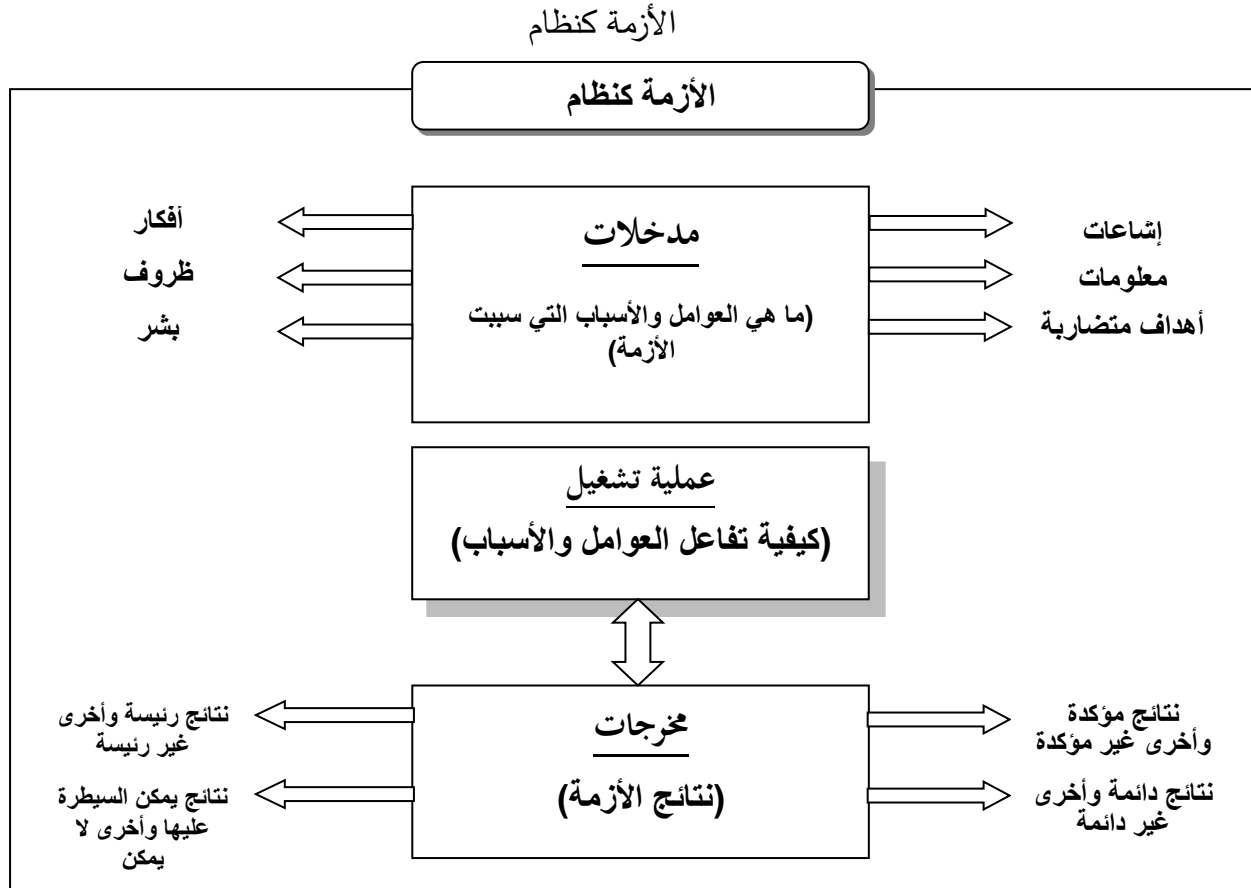
20- عدم إغفال أهمية التوثيق لكافة الجهود المبذولة من الأعمال والإنجازات التي تقوم فيها المنظمة من كافة النواحي الإدارية والمالية والفنية، لما لعملية التوثيق من أهمية بالغة

من تمكين المنظمة من مواجهة أية مسائلة وإثبات لشفافيتها ومصداقيتها، وكذلك إظهار قصص النجاح التي حققتها خلال هذه الفترة.

21- لا يتوقف عمل المنظمات غير الربحية في هذه المرحلة على ما سبق ذكره، وإنما على المنظمة أن تبدأ بإعداد خطة عمل لما بعد الأزمة أو الكارثة بحيث يكون لدى المنظمة خطة بعيدة المدى لاستدامتها واستدامة برامجها وأنشطتها.

22- ولكن من وجهة نظري الشخصية وبناء على الخبرات العملية والطويلة في هذا المجال، فإنني أؤكد على أهم بند من بين البنود السابقة الذكر والذي سيساعد بدرجة كبيرة في إحداث أثر أكبر لدور المنظمة غير الربحية في تحديد خطتها الاستراتيجية وفي عمليات تدخلها، هو أهمية وجود قاعدة بيانات لدى المنظمة من مختلف النواحي كبيانات المستفيدين وبيانات المتطوعين وبيانات الشركاء والجهات المتعاونة...

حيث يشكل نظام المعلومات عاملاً أساسياً من العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات بشكل عام وعلى عملية صياغة الاستراتيجية وصنع القرار وتنفيذه بشكل خاص، وقبل الدخول في موضوع دور المعلومات في إدارة الأزمات فينبغي التطرق الى أن الأزمة يجب أن ينظر إليها على أنها نظام يتكون من مدخلات وعمليات التشغيل ومخرجات كالاتي:



لذا فإن توفر المعلومات أو نقصها يعتبر العامل الرئيسي في اتخاذ القرارات العشوائية الغير صائبة لمواجهة الكوارث والتعامل معها، الأمر الذي يؤدي الى عواقب وخيمة تزيد من شدة وطأة الكارثة وامتداد تأثيراتها الجانبية اضافة الى نشوب أزمات متتالية غير محددة.

فمن عوامل النجاح الرئيسية في درء مخاطر الكوارث بكافة أنواعها وادارتها على مختلف المستويات يستند في مقامه الأول على مجموعة من الدعائم الرئيسية والتي يأتي في مقدمتها الرصيد المعلوماتي للبيانات التي تشكل حجر الأساس لنجاح كافة التدابير والإجراءات المتخذة بجميع مراحل الكارثة أو الأزمة:

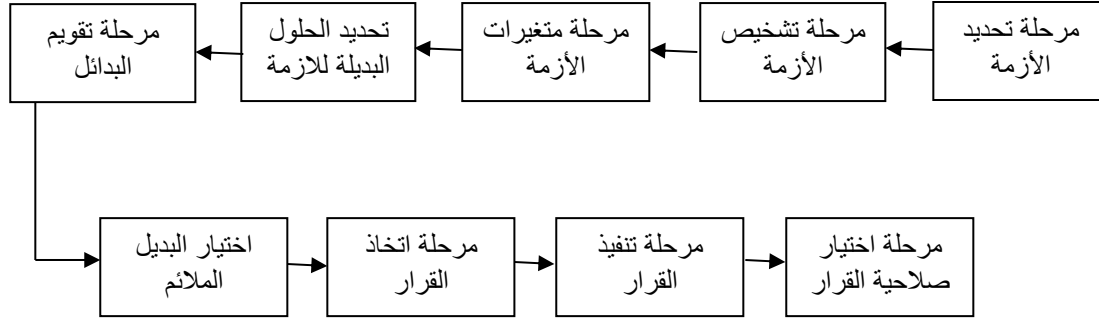
- من مرحلة بدء التنبؤ بحدوثها وتحديد أبعادها
 - والانذار بها
 - مروراً بعمليات التخطيط
 - والتنسيق
 - والاستعداد
 - واتخاذ قرار الأسلوب الأمثل في التعامل مع الكارثة أو الأزمة
 - ومواجهة ردود أفعالها المحتملة
 - بلوغاً لاستعادة الأوضاع كما كانت عليه
 - واستخلاص النتائج للاستفادة منها مستقبلاً في درء الكوارث المتشابهة.
- ولهذا أصبح من الضرورة الحتمية إنشاء قواعد البيانات والمعلومات التي تعد أساس التخطيط المسبق لنظم دعم اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

الخلاصة: لا يدرك الكثير من المنظمات غير الربحية والمتطوعين أن الفشل في إدارة الأزمات قد يعني فشلاً في حماية الناس والممتلكات، ومجازفة بحياة المتطوعين أنفسهم، لذا على إدارات التطوع في المنظمات غير الربحية وغيرها وخاصة في وقت الأزمات والكوارث أن يكون لها إطار عمل قائم على منهجية وخطط، ولا تدار بعشوائية، وإلا فإنها ستكون هي الأخرى بحاجة إلى من يئنشلها من أزماتها.

• أنماط السلوك القيادي ورؤيته للأزمات والكوارث

نمط السلوك القيادي ورؤيته للأزمات	
يذكر وجود الأزمات ابتداءً "دوافع إيجابية (حب البقاء والعيش بسلام)، دوافع سلبية (الخوف من الطرد من الوظيفة) والتهرب من صنع القرارات ورفعها إلى المستويات الأعلى يبرز تأجيل اتخاذ القرارات بنقص البيانات والمعلومات عن الأزمة، هروبي، دفاعي في وقت الأزمات، لا يعد مناسباً لإدارة الأزمة.	1. القائد البيروقراطي (المنسحب)
يرى الأزمات بعدسة مكبرة "دوافع إيجابية (حب السيطرة وممارسة السلطة)، دوافع سلبية، (الخوف من الفشل)، يحاول الخروج من الأزمات بسرعة ذلك لأن درجة توتره في علاج الأزمة مرتفع، يميل لاتخاذ القرارات بمفرده وبسرعة، لديه يقظة مفرطة.	2. القائد الدكتاتوري (السلطوي)
يتمتع بهدوء ظاهر وعجيب في أوقات الأزمات "دوافع إيجابية (التمتع بالحب والتعاون بين العاملين وبينه)، دوافع سلبية، (الخوف من ما تسببه الأزمات من توتر وقلق بين العاملين)، يترك التصرف للمحيطين من حوله فرأيهم يمثل رأيه، غير قادر على اتخاذ القرارات على الرغم من كثرة البيانات.	3. القائد المجامل (المتساهل)
يحس بالأزمات بنبض الأغلبية "دوافع إيجابية (إقامة علاقات مصالح مع العاملين) ينفذ ما تتفق عليه الأغلبية، دوافع سلبية، (الخوف من فقدان مكانته حال الفشل في إدارة الأزمة)، يعتمد أسلوب اللجان بشكل صوري لإعطاء إحساس بالديمقراطية، عندما يزداد الضغط عليه يأخذ برأي العاملين القريبين منه.	4. القائد الزئبقي (المتأرجح)
يهتم بتشخيص الأزمة ودرجة شدتها والسيطرة عليها بالوقت المناسب "دوافع إيجابية (تقدير واحترام العاملين)، دوافع سلبية (الخوف من فقدان ثقة الآخرين)، ينظر للأزمات على أنها فرصة لتحسين الأوضاع، يحتفظ برباطة جأشه في الأزمات لثقتة بنفسه وبالآخرين من حوله، يتخذ القرارات بمشاركة العاملين، يخطط لكي لا تتكرر الأزمة، ينشئ فريقاً لإدارة الأزمات، يطور نفسه ذاتياً.	5. قائد الفريق

• مراحل عملية صنع القرار في ظل الازمات



• دور المتطوعين لدرء الأزمات والكوارث قبل وأثناء وبعد

ينظر اليوم إلى التطوع على أنه أسلوب حياة وعمل مؤسسي منظم يخضع لمعايير تنظم كياناته وعمل أفرادها، فلم يعد وجود المتطوعين وحده كافياً لمواجهة الأزمات، والحماس والشغف والرغبة في دعم المجتمع لا يكفي أيضاً ما لم يرافقه معرفة وتمرس في مجال إدارة الكوارث والأزمات.

هنالك في بعض الدول التي تعاني الكثير من الأزمات والكوارث تعتمد بشكل أساسي على شكل من أشكال العمل التطوعي الاستباقي لدرء الكوارث حيث يعد العمل التطوعي في هذه الدول عامل أساسي في منع وخفض قابلية التعرض للكوارث الطبيعية، وتعتبر أجهزة الإنذار المبكر أحد الأمثلة التي يمكن استعمالها لمساعدة المجتمعات وتقويتها على استعادة حيويتها من أثر بلاء متوقع.

وعلى سبيل المثال وكجزء من عمل منظمة الأرصاد العالمية وكروتين يومي يقوم ملايين المزارعين وصائدي السمك وربان الطائرات، والسفن بقراءة المدونات الأرصاد وقياس هطول الأمطار وفحص الأحوال المناخية وتبليغ نتائج بحثهم للسلطات المختصة.

حيث هنالك أكثر من 30 ألف من المتطوعين في القرى يعملون مع جمعية الهلال الأحمر والصليب الأحمر في بنجلادش حيث يجهز المتطوعون بصفارات إنذار وراديوهات ترانزيستور، وأعلام للإشارة، ومعدات للإسعافات الأولية، ومعدات للإنقاذ ويعمل هؤلاء كقنوات اتصال لترحيل النشرات الجوية لما يقرب من عشرة ملايين يعيشون في مناطق أكثر عرضة للأعاصير.

ومن هنا يعتبر النشاط التطوعي للمواطنين جوهرى للاستعداد المسبق للتنبؤ بأشكال الطقس حول العالم.

لذا فإنه يمكن الاستفادة في هذا الجانب من الدول التي تعرضت لكوارث وأزمات طبيعية وطرق تعامل المتطوعين مع هذه الأزمات، والبدء بإعداد قاعدة بيانات بالمتطوعين وفرزهم

بحسب المهارات والقدرات التي يمتلكونها ومن ثم اخضاعهم لبرامج تدريبية بساعات محددة يكون فيها الالتزام والانضباط حاضراً، ليتخرج بعدها المتطوع ويكون قادراً على التعامل مع الأزمات والكوارث ويمكن أن يحمل وصفاً وظيفياً تطوعياً يحدد دوره ومسؤولياته أثناء حدوث أي أزمة.

• أهمية التطوع في الأزمات والكوارث:

يساعد العمل التطوعي على الإخاء بين أفراد المجتمع ونشر القيم النبيلة، والتكاتف الاجتماعي، وكفيل بتنمية القدرات الذهنية، وتأصيل المبادئ الأخلاقية، والإسلامية، والتعاطف، والتسامح الذاتي ومع الآخر، والمبادرة الى القيام بالأعمال الانسانية والتفاني بها، ويساهم في تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي والأحوال المعيشية، واستثمار اوقات الفراغ بشكل أفضل وبما هو يعود بالفائدة على المتطوع في الدنيا والآخرة.

لقد أصبح التطوع خلال الأزمة أو الكارثة من العوامل الهامة في عملية إدارة الأزمات والكوارث وبخاصة في الكوارث الكبرى والتي تخلف خسائر جسيمة على المستويين البشري والمادي والتي بحكم حجمها غالباً ما تعيق الجهود التي يتم بذلها من الجهات الرسمية للسيطرة على آثارها.

وهنا تظهر أهمية الاستعانة بالمتطوعين من مختلف القطاعات والتخصصات للمساعدة في مختلف العمليات كالإغاثة، والنقل، والإيواء، وتقديم الإسعافات، والمساعدات الاجتماعية الضرورية.

• أشكال العمل التطوعي في مثل هذه الظروف

إن الدولة تقوم بتطبيق استراتيجيات صارمة للتمكن من الحد من انتشار العدوى في المجتمع، وبعض من هذه التعليمات ما هو من اختصاصات الدولة فقط، والجزء الأكبر يمكن أن تساهم المنظمات غير الربحية والمتطوعين فيه تطبيقه، من خلال مبادرات ضمن فرص محددة، منها ما هو فكرة، ومنها ما هو جهد، ومنها المواجه لمصارف محددة في هذه الأشكال من العمل:

1- مبادرات تقديم الأفكار: تصميم أفكار التعقيم الفحص التوعية الوقاية العلاج اختراع الأجهزة والمعدات ... (ابتكار، تصميم، اختراع)

2- مبادرات التبرع المالي والمادي والعيني: إنفاق المال، إن في الزكاة أو في الصدقة في جميع المبادرات التي تظهر وتساهم في الحد من هذه الظاهرة والتخفيف من آثارها على المجتمع والمجالات كثيرة كالمساهمة في دعم الأسر المتضررة (تبرع، تقديم)

3- مبادرات التعاون بالجهد (جسمي): أن تسير مع أخيك لحل مشكلته، أن تعينه على أعماله المباحة، أن تعينه على أعمال الخير بعضلاتك، بجهدك، بوقتك المساهمة في تسهيل طرق الحياة في الأحياء التي يتم حرجها (تنفيذ، توزيع، المشاركة)

4- مبادرات تقديم الدعم النفسي

5- مبادرات التدريب والتأهيل

• تصنيف العمل التطوعي خلال الأزمات والكوارث

يصنف التطوع بحسب مفهوم الحماية المدنية (الدفاع المدني) الى ثلاثة أنواع:

1- تطوع عامة الناس: حيث يكون بطريقة تلقائية إثر وقوع حادثة أو كارثة بغض النظر عن تخصصاتهم المهنية وذلك من خلال مشاركتهم في عمليات لا تتطلب معرفة متخصصة أو متميزة في مجال إدارة الكارثة وغالباً ما تكون مشاركة المتطوعين في عمليات إطفاء الحرائق (المنزلية أو في الغابات) وعمليات الإنقاذ خلال الزلازل، والفيضانات، وتقديم المعونة للمتضررين بتوفير الماء والطعام والملابس ... الخ.

2- التطوع التقني الفني للمختصين والخبراء: وهو ان يضع الاشخاص الذين تتوفر لديهم المعرفة العلمية أو التقنية أو المهنية المختلفة والتي تتعلق بعضها بمجال المخاطر والكوارث معارفهم وقدراتهم طوعاً رهن إشارة الأجهزة الحكومية حتى وان لم يكونوا جزءاً من الأجهزة الرسمية المكلفة بإدارة الكوارث.

3- التطوع المادي: ويخص والمؤسسات والجمعيات والأشخاص الذين يقدمون إمكانياتهم المادية الخاصة كوسائل الاتصال والنقل والإيواء ... وغير ذلك.

• أهداف العمل التطوعي في الأزمات والكوارث

1- بث روح الوعي والانتماء بين المواطنين وإحساسهم بخدمة الوطن وحاجة الآخرين إليهم.

2- تعميق الوعي الوقائي لدى كل أسرة وكل مواطن.

3- إيجاد الفرق التطوعية المدربة والمنظمة للاعتماد عليها إلى جانب الجهود النظامية في الحالات الطارئة.

4- الاستعانة بالمتطوعين في أعمال الإغاثة إلى لمساندة جهود الدولة.

5- إظهار الدور الإنساني الذي كافة قطاعات المجتمع من خلال المساهمة في عمليات التطوع.

6- الاستفادة من المتطوعين في رفع الروح المعنوية ومنع الإشاعات أثناء الكوارث العامة.

● **متطلبات الاستفادة من خدمات الفرق التطوعية بشكل جيد:**

- 1- يستوجب العمل على تنظيم المتطوعين من قبل الجهات المعنية بإدارة الأزمات والكوارث.
- 2- توظيف مواهبهم وقدراتهم لخدمة العمل التطوعي وبشكل عقلاني.
- 3- تنفيذ بعض الدورات التدريبية الأساسية للمتطوعين قبل البدء بتنفيذ المبادرات لبناء قدراتهم ومهاراتهم في مجال المهمة التي سيكلفون فيها، فالمتابع لعمل الفرق التطوعية ومبادراتهم يشعر أن هناك تحسناً ملحوظاً على أداء الأفراد وانجازهم بعد خبرة التعامل مع الظروف المختلفة، وخضوع البعض للدورات التدريبية مما يؤكد أن التدريب في مجال العمل التطوعي والإغاثي يساهم بقوة في حماية موارد الفرق التطوعية واستمراريتها إضافة إلى كون تعاون هذه الفرق مع المؤسسات الحكومية يعد عنصر أمان وثقة لأفراد المجتمع.
- 4- إضفاء الصفة القانونية لأعمال المتطوعين في كافة الظروف والأوقات كأخذ التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية لحمايتهم.
- 5- ضرورة تزويد الفرق التطوعية بالمعدات التي تهدف إلى حمايتهم من مختلف الأخطار التي تفرضها عمليات الإغاثة والإنقاذ بصفة عامة، حيث أن عملية التدخل من خلال المتطوع في عمليات الإغاثة قد تضع المتطوع في مواجهة أخطار جسيمة، كونهم يقدمون خدماتهم الإنسانية بشكل تلقائي غير مبالين بالأخطار التي قد يتعرضون إليها أثناء ذلك.
- 6- لا ننسى كذلك أن الحاجة باتت ملحة لوضع إطار عمل موحد لتنسيق جهود المبادرات والمجموعات التطوعية في إدارة الأزمات والكوارث مع كافة قطاعات المجتمع.

● **من الأعمال التي يقوم فيها المتطوعين خلال الأزمات والكوارث بشكل عام كالآتي:**

- 1- الالتحاق الفوري بمركز عمله وقيامه بواجباته بمجرد الإعلان عن الكارثة.
- 2- إجراء الإسعافات الأولية للمصابين من خلال المتطوعين المدربين على الإسعافات الأولية.
- 3- إخماد الحرائق البسيطة وحصر الحرائق الكبيرة ومكافحتها حتى حضور الدفاع المدني.
- 4- إرشاد سيارات الإطفاء في موقع الحريق والمساعدة في عمليات الإطفاء.
- 5- المشاركة في عمليات الإخلاء والإيواء والإغاثة.
- 6- إنقاذ المصابين وإزالة الأنقاض.
- 7- المساهمة في إعادة الإعمار.
- 8- إصلاح المرافق العامة.

- 9- توعية المواطنين بأمر السلامة والوقاية والتأكد من تنفيذهم لتعليمات وأوامر الجهات الرسمية.
- 10- الكشف على مواقع الحوادث وإخبار المسؤولين في مراكز والمحافظات والمناطق.
- 11- المساهمة في إرشاد المواطنين إلى المناطق الآمنة وإنذارهم من الأخطار في الحالات الطارئة.
- 12- أن يلم المتطوع بالحدود الإدارية للمنطقة التي يعمل بها من حيث أماكن تواجد المواد الخطرة، مراكز الإسعاف، المستشفيات، المنشآت العامة، الملاجئ، عناوين الأطباء وغيرها.

● أمثلة للمبادرات والأنشطة التي تقوم فيها المنظمات غير الربحية والفرق التطوعية في ظل أزمة كورونا كآتي:

- 1- المساعدة في توزيع المساعدات المالية والمادية والعينية كالسلال الغذائية ومواد التنظيف.
- 2- المساعدة في تشجيع التبرع لصالح المنظمات غير الربحية.
- 3- المساعدة في تأمين توصيل المرضى من منازلهم الى المستشفيات.
- 4- المساعدة في نقل الأطباء للقيام بواجباتهم للحالات التي لا تحتاج مستشفيات، الرعاية المنزلية.
- 5- المساعدة على شراء الأدوية من المستشفيات والصيدليات لعدم توفر القدرة المالية للمرضى المحتاجين ولغير القادرين على التحرك أما للعجز، كبر السن، أو حظر التجول.
- 6- توصيل المواطنين اللذين تقطعت بهم السبل.
- 7- تأمين وتوصيل المستلزمات الأساسية الى منازل المواطنين المسنين، وسكان المناطق النائية والبعيدة عن الخدمات.





East Brunswick Public... · 14h ✓

Good Morning EB! DLD-12. One of our students spent her weekend sewing masks for folks who are on the front lines of this pandemic #EBSchoolsStrong



1

13

45



معلومات عامه . Mohamed Magdy ▶

فكره طيبه لاصحاب القلوب الرحيمه #صندوق_الخير كل واحد لما يشتري حاجته من الخضار والفاكهة يترك ثمرة واحدة من الخضار والفاواكه في صندوق مخصص للفقراء يكون موجود في المحل ، مغلا لما تشتري عيش سيب رغيفين أو رغيف في

• وفيما يلي نموذج لمبادرة مواطن سعودي لاقت الاعجاب دولياً:

◆◆◆ إعلان هام ◆◆◆

المواطنون السعوديون

وللأشقاء من دول الخليج العربي

العالقون في تركيا بعد إيقاف جميع الرحلات الجوية

يشرفني كمواطن سعودي أن أقدم كل إمكانياتنا المتاحة في تركيا

لخدمة من يجد نفسه هو وعائلته في ضائقة

وأرحب بهم بالسكن (مجاناً) في أجنحة { بلاك روز } الفندقية بطرابزون

www.BlackRoseHotel.com

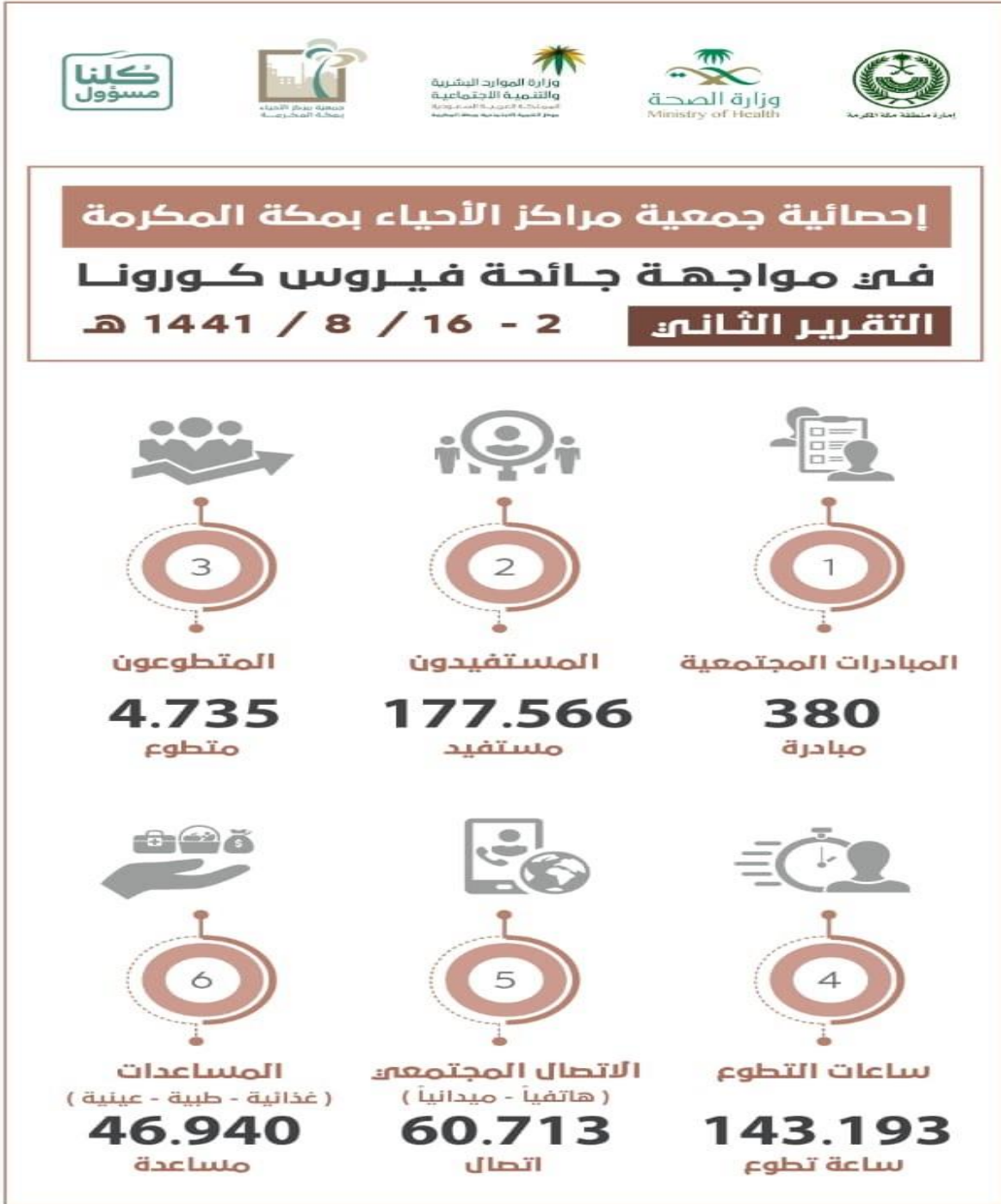
لحين فتح الرحلات الجوية أو الإجلاء أو توفر وسائل لنقل أخرى

مع وجوب إثبات تواصلهم بالسفارة السعودية بأنقرة

وإثبات تواصل الإخوة الخليجيين بسفارات دولهم

والحرص على العمل بالتوجيهات الرسمية الصادرة منها

- وفيما يلي نموذج لإنجازات واحدة من المنظمات غير الربحية في المجتمع السعودي في المساهمة في الحد من آثار الظاهرة في هذه الفترة:



وفي الختام علينا أن لا نغفل أن العمل التطوعي أيضاً يخدم كنظام فعال للمساعدة في أعقاب الأزمات أو الكارثة أو ما يمكن تسميته بعملية (الترميم)، وما لا يجب اغفاله في هذه الجانب أن جهود المتطوعين يجب أن تمتد وتتوسع بعد حدوث الأزمات والكوارث لتشمل الحفاظ على النظام، وإعادة التأهيل، وإصلاح الأضرار بعد حدوث الكوارث، من تقديم الرعاية للمتضررين، وخدمات الإسكان لهم، وحصر أعدادهم، وفتح قنوات التواصل مع ذويهم للاطمئنان عليهم، وهنا يقع دور على شركات الاتصالات لتفعيل جانب المسؤولية الاجتماعية عبر توفير خطوط مجانية للتواصل أو إتاحة الرسائل النصية القصيرة.

• الإجابة على الأسئلة

مع الأمنيات بالتوفيق للجميع.

مؤسسة
الملك خالد
KING KHALID
FOUNDATION

ماهر أبو حجلة

مدير مشروع تعزيز العمل الاجتماعي التنموي
بمؤسسة الملك خالد

مدرب معتمد من منظمة العمل الدولية

 **Maher Abu-Hijleh**

 [@MaherAbuHijleh1](https://twitter.com/MaherAbuHijleh1)

 [maher_abu_hijleh](https://www.instagram.com/maher_abu_hijleh)

 maherabuhijleh@yahoo.com

 **0509388878**