# الباب الأول : مفاهيم

*تعريف الأزمة :*

عرِّف لسان العرب (الأزم: بأنه شدة العضِّ بالفم كله، وقيل بالأنياب، والأنياب: هي الأوازم، وقيل: هو أن يعضَّ ثم يكرر عليه ولا يرسله، وقيل هو أن يقبض عليه بفيه، أزمهُ وأزم عليه، أزماً وأزوماً، فهو أزم وأزوم، وأزمت يد الرجل آزمها أزماً، وهي أشد العض. والأوازم والأزم: الأنياب.

يحدد قاموس **WEBSTER** الأزمة بأنَّها (فترة حرجة أو حالة غير مستقرة، تنتظر حدوث تغييرٍ حاسم، هجمةٍ مبرحة من الألم، كرب أو خلل وظيفي) وإجمالاً يمكن تعريف إدارة الأزمة بأنَّها: «عملية إدارةٍ خاصة من شأنها إنتاج استجابةٍ إستراتيجية، لمواقف الأزمات، من خلالِ مجموعةٍ من الإداريين المتقين مسبقاً والمدربين تدريباً، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءاتٍ خاصة، من أجل تقليل الخسائر إلى الحدِّ الأدنى» .

ومن معانى الأزمة :

- نقطة تحول – لحظة حاسمة – حرجة – مصيرية.
- موقف يشكل تهديدا أساسياً لقيم صانع القرار ويتطلب اتخاذ قرار فى فترة وجيزة للغاية.
- خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسية التى يقوم عليها النظام كله.
- فترة انتقالية ونقطة تحول في مسار الفرد أو الجماعة أو المنظمة.

• خبرة غير مألوفة وذات عراقيل في طريق الشخص أو المنظمة إذ تمثل نقطة حرجة وتحديا للعادة والسلوك الاعتيادي.

• لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان السياسي أو الإداري الذي أصيب بها مُشَكِلةٌ بذلك صعوبة حادة أو تحد أمام صانع القرار تجعله في حيرة بالغة حول الكيفية التي ينبغي التعامل بها مع الواقع المتفجر وهو يسعى للخروج منها أو احتوائها.

• صراع بين إراديتين أو قوتين– قوة وإرادة متخذ القرار وقوة وإرادة صانعي الأزمة.

• مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية تحدث لشخص أو للجماعة أو للمنظمة وتعتبر موقفا صعبا للغاية غير مألوف وغير معتاد وغير متوقع.

ومن خلال التعاريف السابقةِ يمكن تحديد الهدف من مواجهةِ الأزمات، بأنَّهُ السعي بالإمكانات البشرية والمادية المتوافرة إلى إدارة الموقف، وذلك عن طريق:

• وقف التدهور والخسائر– تأمين وحماية العناصر الأُخرى المكونة لكيان الأزمة– السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها – الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير– دراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة، لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها، أو حدوث أزمات مشابهة لها

*مفهوم الأزمة الاصطلاحى*

هى تهديد او خطر متوقعًا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية إتخاذ القرار وهناك تعريف آخر للأزمة وهى أنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرًا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة وأيضًا انها توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

أو هي نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام وتشكل الأزمة تهديد كبير وصريح وواضح لبقاء المنظمة أو المؤسسة أو الشركة أو حتى النظام نفسه

وقد تؤدي الأزمات المتتابعة إلي اختلاط الأسباب بالنتائج مما يفقد المدير أو صانع القرار القدرة على السيطرة على الأمور

وتختلف الأزمة عن الأشكال القريبة منها مثل المشكلات والكوارث في أنها أي الأزمة تؤدي إلي إصابة الأعمدة الرئيسية لحياة الفرد ولحياة الشركة وللمجتمع

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

و أضاف بعضهم عنصر المفاجأة بها ونقص المعلومات والتعقد والتشابك في الأمور أثناء حدوثها

*مفهوم الكارثة :*

هناك خلط كبير بين الكارثة و الأزمة نظرا للارتباط الشديد بين المفهومين فالمشكلة التي تبقى دون حسم لفترة طويلة تتحول آلي كارثة والكوارث هي غالبا الأسباب الرئيسية المسببة للازمات

فالكارثة هي الحالة التي حدثت فعلا و أدت إلى تدمير وخسائر في الموارد البشرية والمادية أو كلاهما

و أسباب الكوارث بشكل عام هي :

أسباب طبيعية - أسباب بشرية - أسباب صناعية تكنولوجية

و يتضح من ذلك أن الكارثة ليست هي الأزمة ولكن الأزمة هي احد نتائج الكوارث أي أن الكوارث أم الأزمات

أما الكارثة : طبقاً للمنظمة الدولية للحالة المدنية فهى حادث كبير ينتج عنه خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وقد تكون طبيعية ( سيول – زلازل أو فنيه مردها للإنسان سواء كان إرادياً أو بإهمال أو جهل وتتطلب لمواجهتها معونة الوطن أو ربما علي المستوي الدولي إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق قدرات الوطن

*الفرق بين الأزمة والكارثة والمشكلة*

•الأزمة:- لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان السياسي أو الإداري الذي أصيب بها مُشَكِلةٌ بذلك صعوبة حادة أو تحد أمام صانع القرار تجعله

في حيرة بالغة حول الكيفية التي ينبغي التعامل بها مع الواقع المتفجر وهو يسعى للخروج منها أو احتوائها.

• الكارثة: عبارة عن نكبة مفاجئة وضخمة وقد تكون الكارثة هى لحظة انفجار الأزمة ولكنها ليست الأزمة بجميع مراحلها فهى حالة حدثت فعلاً نجم عنها ضرر مادى أو غيره مثل البراكين والزلازل والفيضانات والأعاصير وينجم بعد ذلك أزمة مثل أزمة المساكن، الإغاثة والمواصلات

• المشكلة: وهى تمثل مرحلة من مراحل الأزمة ولكنها لا تمثل الأزمة بجميع جوانبها وعليه فإن أهم السمات التى تتميز بها الأزمة هى:

١. نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل لمواجهة الظروف الطارئة.

٢. تتميز بدرجة عالية من الشك فى القرارات المطروحة.

٣. ينقص فيها التحكم فى الأحداث.

٤. تسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات، فمديرو الأزمة يعملون فى جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.

٥. ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح الخطأ.

٦. التهديد الشديد للمصالح والأهداف مثل انهيار الكيان الإدارى أو سمعة وكرامة متخذ القرار.

٧. المفاجأة والسرعة التى تحدث بها (وقد تحدث رغم وجود عنصر المفاجأة).

٨. التدخل والتعدد فى الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة والمهتمة وغير المهتمة .. واتساع جبهة المواجهة.

٩. سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

*أسباب الأزمة :*

للأزمة مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها أى أسباب لنشوء الأزمة، وهذه الأسباب من الممكن أن تكون نتيجة لـــ:

• سوء الفهم : حيث نقص المعلومات أو بتر لهـــذه المعلومـــات، أو بتـــر لهـــذه المعلومات، وعليه التسرع فى إصدار قرارا ما أو الحكم على أمر قبـــل أن تتـــبين حقيقته.

• سوء الإدراك: حيث يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومـــات الـــتى أمكـــن الحصول عليها والحكم التقديرى على الأمور المعروضة فإذا ما كان الإدراك غير سليم أو نجم عنه تداخل فى الرؤية أو تشويش على الموقف (سواء أكان متعمداً أم طبيعياً) فإن ذلك كله يؤدى إلى عدم سلامة التوجه أو الاتجاه وبالتـــالى حـــدوث انفصام بين الأداء الحقيقى أو المرغوب والقرار المتخذ فتحدث الأزمة.

• سوء التقدير والتقويم والتفاؤل الخاطئ: والذى ينشأ أساساً من خلال جـــانبين: المغالاة والإفراط فى الثقة بالنفس– الأستخفاف وسوء التقدير لقوة الغـــير واستصغار شأنه.

• الإدارة الفوضوية غير الرشيدة: هنا لا تكون الأزمة عادية ولكن خطيرة مدمرة ومحطمة لكل شئ.

• التآمر والابتزاز: التآمر على أحد أفراد أو متخذى القرار وإيقاعه تحت ضـــغوط

مختلفة قد يدفعه نحو الأزمة.

• القنوط واليأس والإحباط: نتيجة فقد الرغبة والدافع على العمل وكبت الحريات وروتينية العمل يؤدى إلى الأزمة النفسية أو السلوكية التى تتبعها دائماً أزمة طبيعية تأكل الأخضر واليابس.

• الشائعات: حيث يتم مزج الحقائق بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة ويكون إعلانها فى توقيت معين ومناخ وبيئة محيطة تم إعدادها بشكل معين ثم إستغلال الأحداث لتفجير الأزمة.

• إستعراض القوة: حيث يقوم المدير أو الرئيس بتوبيخ وتعنيف المرؤوسين لإستعراض القوة وسواء تم مقابلة هذا التوبيخ برد فعل صامت أو معاكس فإن له آثار لابد وأن تؤدى لأزمة.

• الأخطاء البشرية: مثل التراخى والتقاعس والخوف والتوجس والإهمال والتخريب والإرهاب الداخلى.

• الفشل فى تحديد العلاقة بين المتغيرات: ففى مثلاً مجال العقارات قد يحدث تشبع لفئة معينة من المشترين ولا يوجد طلب جديد على هذه العقارات إلا من فئة أخرى أقل فى إمكانيها المادية فلابد هنا من تخفيض الأسعار لزيادة البيع.

• الفكر الجماعى السائد: وخاصة إن كان القائد قوى ويفرض نفسه على الآخرين ويضع الحول غير السليمة لمشكلات مطروحة فينتج عنها أزمة ولكن الكل يصفق له والكل وراءه يتضامن وينتج عن هذا مناعة وهمية للمؤسسة والفرد – وجهة نظر جامدة للأطراف الخارجية – إجماع وهمى.

ويمكن كذلك أن نحدد أربعة أسباب رئيسية للأزمة وهي:

١. أسباب خارجة عن طبيعة الإنسان ومن الصعب التحكم فيها أو إيقافها، وليس هناك قدرة على التنبؤ بها.

٢. أسباب بفعل الإنسان وله دور فيها مثل خطف الطائرات واحتجاز الرهائن والاضطرابات العامة وقد يكون ذلك نتيجة قصور في الإمكانيات المادية والتكنولوجية.

٣. نتيجة عدم الاحتراس فقد تدرك الإدارة مؤشرات وبوادر الحدث وتهمل الأمر مما يدعو إلى تفاقم الأزمة وتستفحل ويصعب حلها ومن أمثلة ذلك التلوث البيئي وانقطاع الكهرباء وإضراب العمال وإضراب المساجين عن الطعام.

٤. اتخاذ قرار مصيرى غير مقنع للمجتمع أو للعاملين في المنظمة كارتفاع الأسعار أو خفض الرواتب.

*وجهات نظر مختلفة لأسباب الأزمات*

هناك مداخل مختلفة لدراسة الأزمات إذ يرى د. رشاد الحملاوى أن كل مجال من مجالات العلوم يقدم تعريفا خاصا للأزمة ويذكر أسبابا لها فعلى سبيل المثال-:

الأزمة من وجهة نظر الاقتصاديين

تتحدد من خلال معايير مثل: البطالة – التضخم – الركود – الكساد – عجز الميزانية ويرجعون أسباب الأزمة إلى القرارات التي تتخذها الحكومة أو الفشل في مواكبة القواعد العامه لنظام الاقتصاد العالمي.

الأزمة من وجهة نظر علماء السياسة

يرجعونها إلى بعض الظواهر مثل : فشل القيادة السياسية أو عدم صلاحية النظام السياسي أو عدم قدرة الأحزاب السياسية على إدارة الصراعات الاجتماعيـــة أو الفشل في تطوير نظام سياسي دولي عادل.

علماء الاجتماع يرجعون الأزمات إلى عدم المساواة الاجتماعية ونقص الـــدوافع والحوافز وتحدى السلطة وفشل نظام الرقابة والتحكم ، وزيادة الفردية، أو انهيار نظام الأسرة وتدهور المجتمع.

علماء التاريخ يرون أن الأزمات نتيجة تراكم عوامل عدم الانسجام بين عناصـــر المجتمع .

مثال : تجاوز السلطة العسكرية لاختصاصاتها والإفراط في استخدام التكنولوجيا دون ضوابط .

علماء النفس يرون أن الأزمة هي انهيار لكيان الأفراد أو شعورهم بعدم أهميتـــهم ويرجعون ذلك إلى دوافع غريزية أو تأثير قوى جماعية غير واعية – تأثير صدمات مثل المرض – فقدان العطف والتوجيه الأبوي – ضعف الجانب الروحي – الخوف من الموت ....الخ.

أما المدخل الإداري لدراسة الأزمات فينقسم إلى ثلاث مجموعات:

المجموعة الأولى:

تعتنق وجهة نظر تاريخية واجتماعيه حيث تنظر إلى الأزمة على أنها نتاج عمليه تراكمية وأن الأزمات شئ طبيعي حيث أنها تنتج عن تعقد التكنولوجيا التي نستخدمها وتجاوز هذه النظم لقدرة الإنسان على التحكم فيها. لذا فهي تسلك سلوكا خاص بها، وبالتالي فإن الأزمات لا تحدث نتيجة القرارات الإنسانية الخاطئة أساسا وإنما بسبب العلاقات المعقدة التي تشكل التكنولوجيا الحديثة .

المجموعة الثانية

تعتنق وجهة نظر اجتماعية ونفسية وسياسية ، فهي ترى أن الأزمات نتاج القرارات الخاطئة وأن المسئولية تقع على عاتق الأفراد والجماعات.

المجموعة الثالثة :

تحاول الجمع بين وجهتي النظر السابقتين، فهي تؤكد أن الأزمات ما هي إلا أحداث طبيعية تقع بسبب تعقد النظم والقرارات الخاطئة وأيضا نتيجة التفاعل بين النظم التكنولوجية والإنسان الذي يحاول إدارتها.

يرى د. محمد رشاد الحملاوى أنه بالنظر إلى الأزمة هناك عنصرين يحكمان تفكيرنا

العنصر الأول : هو الحتمية

بمعنى أن كل متغير من متغيرات النظام يحمل القوه على إحداث الفوضى وإحداث الانسجام .

العنصر الثاني : هو حرية الإرادة

وهى التي تتمثل في قرارات الإنسان التي قد تكون مصدرا لكوارث أو حلـــول ممكنة.

وبالتالي يرى أنه لا يمكن أن نركز على سبب أو سببين لحدوث الأزمـــة وإنمـــا تركيزنا على حدث أو عدة أحداث أطلقت أنماط معينة من الطاقة أو الحركـــة أو التفاعلات في النظام، بمعنى أن الحدث سبب الأزمة الظاهر للعيان ما هو إلا القشة التي قسمت ظهر البعير . مثال: من السخافة أن نقول أن زلزال ١٢ أكتوبر سنة ١٩٩٢ هو سبب انهيار المباني في مصر دون أن، نتنبه إلى أن هناك أخطاء كـــثيرة وانحرافات كان يجب تلافيها لدرء هذه الكارثة منها :

فساد أجهزة الحكم المحلى– جمود قوانين الإسكان - عدم تنظيم مهنة المقاولات – تحدى بعض ذوى النفوذ للتشريعات والقوانين المنظمة للبناء و من الملاحظ أنـــه لم يجتهد أحد لدراسة مثل هذه العوامل وكيف يمكن لعامل مثل الزلزال أن يضـــخم من أثر هذه العوامل، ومن ثم النظرة الشاملة للأزمات تجعلنا نسعى من أجل فهـــم تأثير التغير فى عنصر معين على النظام ككل آخذين في الاعتبار أن هـــذا الـــتغير يتضخم بواسطة متغيرات أخرى في النظام.

ونذكر من هذه الأسباب ما ذكره د.فهد محمد الشعلان في كتابة إدارة الأزمات والتي نوجزها في الآتي:

١– سوء الفهم ٢– سوء الإدراك ٣– سوء التقدير

٤– الإدارة العشوائية : هذا النوع من الإدارة ليست فقط سبب للأزمـــات بـــل مدمره للكيان الإداري ومحطم لإمكانياته .

٥–الرغبة في الابتزاز : عن طريق جماعات المصالح التي تضغط بإثـــارة الأزمـــات

حتى تخضع الجهاز الإداري لإرادتها .

٦-اليأس : هو في حد ذاته أزمة وهو يسبب خطر علي متخذ القرار ذاته

مثال إلقاء أمريكا القنبلة الذرية علي هيروشيما

٧-الإشاعات : تطلق بشكل معين حتى يمكن توظيفها حتى تنفجر أزمة

مثال: أحداث الأمن المركزي .

٨-استعراض القوة : لقياس رد الفعل بعمل عملية استعراضية خاطفة فتؤدي إلي نشوب أزمة

أزمة الصواريخ الكوبية ١٩٦٢.

٩-الأخطاء البشرية : وهي تحدث أزمة عنيفة في الثقة بهيئة ما مهما كانت قوتها .

حادث مكوك الفضاء تشالنجر .

١٠-الأزمات المخططة : تتبع مسارات عمل الأنظمة وطرق أدارتها وردود أفعالها وخلق الأزمة بما يناسبها حرب العراق عام٩٠

١١- تعارض الأهداف : مع وجود الإفراد في عمل مشترك يجعل كل منهم ينظر من زاوية مختلفة لتعارض الأهداف .

١٢-تعارض المصالح : لكل شركة / دوله مصالحها فإذا ما تعارضت المصالح نشأت الأزمة

مثال : مصدق وتأميم البترول في إيران

*الحلقة المفرغة وتضخم قوة المتغيرات الصغيرة:*

الأزمة ظاهرة تغذى نفسها ذاتيا، فإذا مر ببنك مشكلة سيوله مثلا فإن تدافع المودعين لسحب أموالهم يجعل السيولة في وضع أسوأ ومن شأن ذلك أن يدفع مزيد من المودعين لسحب أموالهم وهكذا تتفاقم المشكلة حتى يفلس البنك.

ترجع الحلقات المفرغة إلى سببين رئيسيين هما:

أ .تدخل من جانب الإنسان

ب .سبب كامن في طبيعة النظم الاجتماعية والفنية المعقدة

أولا: التدخل من جانب الإنسان

قد يؤدى إلى نشوء حلقة مفرغة تجعل من الأزمة ظاهرة تغذى نفسها ذاتيا .

مثال١: اعتصام عمال شركة الحديد والصلب في أغسطس سنة ١٩٨٩ حيث طالب العمال من خلال ممثليهم في مجلس الإدارة بمزيد من الحقوق أسوه بزملائه في الشركات الأخرى إل أن إدارة الشركة ماطلت في الاستجابة لهذه الطلبات فزادت درجة التوتر بين الإدارة والعاملين، فقررت الشركة تلبية مطالب العمال إلا أنها أوقفت نشاط ممثليهم في مجلس الإدارة. دفع ذلك العمال إلى الاعتصام ولكن الإدارة تجاهلت ذلك الأمر مما أدى إلى تفاقمه إلى الحد الذي أدى إلى استدعاء قوات الأمن وسحق الإضراب.

مثال٢ : قامت وكالة الفضاء الأمريكية بتطبيق نظام للحوافز يهدف إلى تخفيض المنتجات والأجزاء المعيبة التي يتكون منها مكوك الفضاء، وبذلك تشجع العاملون على الإبلاغ عن أي عيوب يكتشفونها.وبتطبيق النظام عمليا أدى إلى زيادة عدد المنتجات والأجزاء المعيبة الأمر الذي دفع الإدارة إلى الشك بأن بعض العاملين

يبلغون عن أجزاء سليمة على أنها معيبة طمعا في المكافأة وبالتالي أدت تصـــرفات المسئولين إلى الفشل في معالجة المشكلة الأصلية وخلقت مشكلة أسوأ.

ثانيا: الطبيعة المعقدة للنظم :

التقدم التكنولوجي خلق نظم اجتماعية فنية معقدة متداخلة الأجـــزاء تجعلـــها تسلك سلوك خاص بها في بعض الأحيان يصـــعب علـــى الإنســـان أن يتـــدخل لإصلاحها.

*التوجيه والارشاد أثناء الأزمات والكوارث الانسانية*

يعد الارشاد النفسي من العلوم الانسانية التطبيقية التي تهتم بالانسان وعلاقاتـــه وبيئته .. ولذلك فأنه يحتوي على مجموعة من الخدمات التي تهـــدف الى مســـاعدة الفرد السوي على فهم ذاته وقدرته على التعامل مع مشكلاته وايجـــاد الحلـــول المناسبة لها وحياة الانسان لا تخلو من المنغصات اليومية فهي تعج كثيرا بـــالمواقف التي تحتاج الى تأمل ومراجعة وبعضها يحتاج الى استشارة وبطبيعة الحال فالمرشـــد النفسي– الطلابي –لاختصاصه وتدريبه على كيفية التعامل مـــع هـــذه المواقـــف والأوضاع من خلال الطرائق والأساليب الارشادية المدعمة بالنظريات النفســـية الارشادية وما اكتسبه من تجارب وخبرات في هذا المجال هو من أهم أولئك المهنيين الذين يرجع إليهم أولئك الأفراد ممن يعانون من هذه المشكلات وأود ان اعـــرض هنا ما يتعرض له الفرد أحيانا من مواقف تصادمية طارئة تخرج عن إطار المواقـــف العادية اليومية التي تحتاج إلى تدخل ارشادي تطبيقي ومن هذه المواقف ما يتعرض له الفرد من حالات تتعلق بمرض عزيز عليه أو وفاته ومدى تأثير ذلك على حياة الفرد الشخصية وتأثيرها عليه من الناحية الانفعالية والاجتماعية وينعكس ذلـــك

فعليا على وضعه الدراسي مما يشل تفكيره ويخفض من دوافعه نحو التعلم ويقلل من انجازه الدراسي والتحصيلي وينطبق على ذلك ما يحدث أثناء حدوث الأزمات والكوارث الجماعية التي يتضرر منها الأفراد والجماعات على السواء أما في المجال التربوي والتعليمي والإرشادي فيمكن عرضه من خلال الآتي - مشاركة التربويين للجان المختصة تطوعيا في رعاية المنكوبين من خلال خدمات الإخلاء والإيواء وتوزيع الإعانات وكل مايتعلق بالحالات الطارئة المتعلقة بهم .

- تفعيل دور اللجان التربوية الرئيسية كلجنة التوجيه والإرشاد ولجنة الكورث ومتابعة مرض أنفلونزا الخنازير وغيرها.

- إشراك الطلاب من ذوي الخبرات بالكوارث والأزمات في النشاط المدرسي بجوانبه المختلفة ..ندوات لقاءات ..خدمة عامة– اجتماعي – ثقافي – مسرحي – صحفي – اذاعي .. الخ.

- التعامل مع الطلاب المشتبه باصابتهم بأنفلونزا الخنازير وفقا للتوجيهات المبلغة بهذا الخصوص.

- الاستفادة من رؤي أولياء أمور الطلاب وملاحظات المشرفين اليوميين والمعلمين وإدارة المدرسة حول بعض الطلاب من هذه الفئات.

- الاستفادة من حصص الاحتياط في زيارة الفصول الدراسية واستغلالها في دروس ارشادية وقائية تتعلق بهذا الشأن.

- تنفيذ مقابلات ارشادية لهؤلاء الطلاب تمهيدا لدراسة حالاتهم فرديا .. وكذلك عمل جلسات جمعية لهم والإفادة من التوصيات العلاجية الناجمة منها للتعامل مع حالاتهم وأوضاعهم .

- الإفادة من دليل المرشد الطلابي ودليل التربويين لرعاية السلوك والأدبيات المتخصصة بهذا البرنامج.

- من أبرز الحالات التي تواجه هذا النوع من الطلاب .. انفعالية ونفسية: كالقلق والمخاوف والاكتئاب والوساوس القهرية والعدوان والعنف والايذاء بمختلف أنواعه وغيرها واجتماعية مثل : التفكك الأسري بسبب الانفصال والطلاق والشجار العائلي والعصبية والنزاعات العائلية والقبلية والإقليمية وسوء التوافق الأسري والاجتماعي والانحرافات السلوكية أما المشكلات الدراسية فتتركز في رداءة التحصيل الدراسي من تخلف دراسي وضعف دافعية للتعلم و ضعف العادات الدراسية من استذكار وتنظيم للوقت ومشكلات صحية مختلفة ومن ضمنها اشتباه الإصابة بمرض الأنفلونزا المستجدة .

- أهمية توفر خدمات تربوية تساعد الطالب على جودة الأداء الدراسي كتشجيعهم على الالتحاق بمراكز الخدمات التربوية وتخفيض رسومها أو إلغائها تشجيعا لهم على الاستمرار في الدراسة ..وكذلك عمل مجاميع تقوية تطوعية من قبل معلميهم دعما لهم وتعزيزا لعملهم المدرسي.

- إشراك هؤلاء الطلاب في البرامج الإرشادية المختلفة أكاديمية ومهنية ونفسية ووقائية واجتماعية وتربوية " كالتوعية بأضرار المخدرات والتدخين ورعاية أبناء السجناء والحد من الإيذاء والعنف ورعاية الطلاب الأيتام وذوي الحاجات الخاصة وتعديل السلوك والتوجيه المهني

- الاستفادة من أبرز استراتيجيات وطرائق الإرشاد النفسي كالمقابلة الإرشادية ودراسة الحالة الفردية والملاحظة والإرشاد الجمعي و التمثيل النفسي

"السيكودراما "و التمثيل الاجتماعي المسرحي "السيسيودراما" واستراتيجيات الارشاد السلوكي والعلاج العقلاني الانفعالي والارشاد والعلاج المعرفي والمعرفي السلوكي والعلاج بالواقع والتحليل النفسي وكذلك الارشاد والعلاج الديني وغيرها

أنواع الأزمات والكوارث

- من حيث طبيعة الحدوث أزمة طبيعية ( زلزال – بركان )

أزمة بفعل إنسان (خطف إنسان -تهديد بغزو)

- من حيث المستهدف بالاعتداء -اعتداء على شخصيات – اعتداء على ممتلكات .
- من حيث الهدف

- إرهاب الطرف الآخر(تفجير طائرات) .
- ابتزاز (فرض مطالب كشرط لإنهاء أزمة ).

- من حيث مسرح الأزمة

-أزمة تحدد مسرح الحدث أولاً (احتلال العراق) .

– أزمة خلقتها الظروف في مسرح الحدث (هبوط طائرة مختطفة في مطار ما للتزود بالوقود ).

- من حيث المصدر

- أزمة لها جذورها في بلد الحادث (البوسنة والهرسك )

- أزمة مصدرة (تفجير سفارة أمريكا في كينيا)

●من حيث العمق

– أزمة سطحية هامشية التأثير

- أزمة عميقة هيكلية التأثير .

●من حيث التكرار

- أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث كالسحابة السوداء

– أزمة فجائية عشوائية وغير متكررة .

●من حيث المدة

-أزمة قصيرة يتم إخمادها سريعاً

-أزمات طويلة الأجل قد تستمر سنوات (احتلال العراق ).

●من حيث الآثار -:أزمات ذات خسائر بشرية - مادية - معنوية -مختلطة

●من حيث القصد -:قضاء وقدر لا حيلة للإنسان فيها تسونامي - نتيجة إهمال وتقصير -متعمدة محبوكة لتحقيق أهداف معلومة (أحداث الأمن المركزي) .

●من حيث مستوي المعالجة - معالجة محلية (تعالج داخل الدولة)– إقليمية تتعلق بعدة دول وتتطلب تنسيق إقليمي- دولية تتعلق بعدة دول وتتطلب تنسيق دولي (تتطلب تنسيق دولي).

●من حيث المظهر -:

- أزمة زاحفة: تنمو ببطء ولا يملك متخذ القرار وقف زحفها أزمة الديون
- أزمة عنيفة فجائية: تحدث فجأة وبشكل عنيف (أزمة مفاعل تشير نوبل
- أزمة صريحة علنية: لا مظهر صريح ملموس (الأزمات التموينية.

- أزمة ضمنية أو مستقرة : وهي أخطر أنواع الأزمات وأشدها تدميراً للكيان الإداري فهي أزمة غامضة في كل شئ (أسبابها– عناصرها– أطرافها...

هناك تقسيم آخر للأزمات على شكل مجموعات ينادى به د .رشاد الحملاوى ولا يمنع التداخل بين هذه المجموعات- :

المجموعة الأولى: تهديد خارجي موجه ضد المعلومات

المجموعة الثانية: تهديد خارجي موجة ضد اقتصاد المنظمة

المجموعة الثالثة: تهديدات نفسية

المجموعة الرابعة: الخسائر الفادحة

المجموعة الخامسة: مجموعة الأعطال والفشل

المجموعة السادسة: الأمراض المهنية

تهديد خارجي موجة ضد المعلومات:

ويشمل كافة أنواع التهديدات وأشكال الهجوم على المنظمة من قبل منظمات أخرى بقصد تهديد المعلومات ذات السرية أو حقوقها المسجلة. مثال : التعدي على حقوق التصنيع – فقدان المعلومات – التزييف – الشائعات المغرضة .

تهديد خارجي موجة ضد اقتصاد المنظمة:

يتضمن هذا التهديد هجوم منظمات أخرى بغرض تهديد الوضع الاقتصادي للمنظمة. مثال: الابتزاز – الرشوة – المقاطعة

تهديدات نفسية: وتشمل مختلف أنواع وأشكال الهجوم التي يقوم بها أفراد مختلون عقليا أو خارجين على المجتمع أو القانون أو المنظمة وتلحق اضطرابا نفسيا

الأفراد. مثال : الإرهاب – التخريب – العبث بالمنتج خارج المنظمة أو داخلها – التقليد – خطف كبار المديرين – الشائعات المغرضة .

الخسائر الفادحة

وتشمل الكوارث الضخمة التي تلحق الأضرار بالعاملين والسكان والبيئة. مثال : تشرنوبل – بوهبال فى الهند.

مجموعة الأعطال والفشل

وتشمل هذه المجموعة عطل المصانع والمعدات – فشل المشغلين نتيجة الإجهاد والخطأ الإنساني. مثال : عيوب في المنتجات – ضعف نظام الأمن – أعطال الحاسبات.

الأمراض المهنية وتشمل حالات الوفاة بسبب المخاطر المهنية مثال : التليف الرئوي الناتج عن الاسبستوس – التحجر الرئوي الناتج عن العمل في المحاجر.

- يجدر الإشارة إلى أنة لا توجد هناك فواصل جامدة بين هذه المجموعات. فالعوامل كلها تتداخل مع بعضها بحيث يصعب تحديد العامل الذي أطلق الأزمة وهل هو فني أم اجتماعي أم إنساني. ففي أزمة مكوك الفضاء تشالنجر إذا كان العامل الذي أطلق الأزمة هو فشل فني في النظام مثل الحلقة " o" فإن السبب فشل في العلاقات الإنسانية أو الاجتماعية.