

9

إدارة الأزمات

نتقل إلى فقرة ينتظرها العديد.. وهي إدارة الأزمات.. وقد يكون هناك سؤال؟ وما دخل مدير الموارد البشرية في هذا؟ ألم تكن لهذه الإدارة في كل مكان مدير مستقل؟!!

الإجابة وبصراحة:

قد نتفق.. ولكن أنا لي وجهة نظر.. وجهة نظري هذه هي سبب خلافي الدائم مع أهل التخصص.. فأنا أرى أن إدارة الأزمات لا بد وان تتبع إدارة الموارد البشرية وارى أيضاً منهج آخر ومختلف عن دور ومهام وطبيعة هذا النوع من الإدارات الهامة والتي قلما تجدها في الشركات.

إن أهمية وجود قسم لإدارة الأزمات من الأساسيات.. خاصة في الشركات الكبرى.. لا اختلاف في أن يكون لها رئيس أو مسئول.. ولكن أرى انه من الضروري أن تبع مدير إدارة الموارد البشرية.. تلك الإدارة التي ينحصر دورها في معظم الشركات في التوظيف.. الرواتب.. التدريب.. الإداريات.. فقط لاغير.

لا.. لا يا عزيزي.. إن إدارة الموارد البشرية أكبر من هذا بكثير.. الموارد البشرية (المعنى والتطبيق) أكبر بكثير من كونها مجرد إدارة رواتب أو توظيف أو تدريب أو إداريات..

إنها أيضاً مسؤولة عن إدارة الأزمات.. لماذا؟ لماذا؟ لأنها الوحيدة القادرة على تعبيد طريق فريق العمل الواحد وأسلوب التعاون بين أفراد هذا الطريق.. نعم.. أنه

الواقع.. الواقع والمنطق.. المنطق يفرض علينا الإيمان بما أثبتته الدراسات إن المشكلات أو الأزمات أفضل الحلول لها تأتي بالتعاون بين الأفراد.. من هم هؤلاء الأفراد ومن قام باستقبالهم واختبارهم وتحديد قدراتهم وتحديد سلوكهم وانطباعاتهم وتسكينهم في وظائفهم وتدريبهم وتأهيلهم ومتابعتهم وتقييم أدائهم.. من؟! ألم تكن إدارة الموارد البشرية؟ الم يضع مدير هذه الإدارة أغلبية بنود الهيكل العامة والاستراتيجيات المنظمة للعمل والخطط والأهداف.. فمن غيره أقدر على إدارة الأزمات؟!

إن مدير إدارة الموارد البشرية وبحكم مسؤوليته في تنمية الموارد البشرية هو الوحيد القادر على إن يتولى الإشراف على قسم إدارة الأزمات.. يستطيع تحديد نوع الأزمة.. حجم الأزمة.. أسباب وقوع الأزمة أو الدوافع التي أدت لوجود أزمة.. تاريخ حدوث الأزمة لأن هناك أزمات تقع ولا يشعر بها أحد إلا بعد فترة أو (بالصدفة). الوضع قبل الأزمة وبعد الأزمة.. الخسائر إن وجدت خسائر.. كيفية احتواء الأزمة.. طرق حلها.. من القائم بالحل.. كيف تم ترشيحه لهذه المهمة..

مدى قدرات ومهارات القائم بحل الأزمة وكيفية دعمه.. ثم النتائج ووضع أسس وقواعد لعدم التكرار.. أو تجنب وقوع أزمات مستقبلا.. الم يكن هذا هو معنى ومفهوم (الأزمة).. وان كان هذا على الأقل - رأيي أنا - فمن أقدر على أن يتولى إدارة الأزمة غير مدير الموارد البشرية؟؟!!

أما في حالة عدم استطاعت مدير الموارد البشرية القيام بهذه المهمة.. فمن الأفضل له أن يطلب نقله إلى وظيفة أخرى.. ولتكن وظيفة مسئول الشؤون الإدارية.. كان من الضروري عرض هذا الموضوع.. والذي لا تهتم به معظم الشركات خاصة الشركات الكبرى.

فمن الضروري وجود مثل تلك الأقسام في كل شركة.. خاصة إن هناك أزمات تقع مع وبعد وقوع جريمة.. ما.. على (سبيل المثال) عراك حاد بين موظف وزميله أدى لقتل أحدهم الآخر.. وهناك أزمات لا تقل خطورة.. - مثلا-:

- سرقة خزينة الشركة
 - اكتشاف عملية اختلاس
 - عراق حاد مع عميل قد يكون شخصية عامة أو رسمية
 - إضراب عام أدى إلى توقف عجلة الإنتاج
 - حريق هائل ومدمر
 - توقف معدات أو ماكينات تشغيل هامة
 - إصابة موظف إصابات خطيرة قد تؤدي لموته
 - هجوم مسلح على فرع من فروع الشركة
 - قرار إغلاق أحد مصانع الشركة
 - اختفاء أو غياب شخص مسئول عن أرقام سرية لتشغيل ماكينات حيوية.
- أمثله كثيرة لأزمات قد تقع ولم تكن في الحسبان.. ويحتاج احتوائها إلى إدارة جيدة للأزمات.

نتقل إلى موضوعات أخرى..

