

إدارة الأزمات

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية



إدارة الأزمات هي نهج قائم على العمليات والاستراتيجية للمؤسسة لتحديد التهديد / الخطر والاستجابة له، أو حدث غير متوقع، أو أي اضطراب سلبي مع احتمال إلحاق الضرر بالأشخاص أو الممتلكات أو العمليات التجارية. إن الاستعداد لأي حدث ليصبح أزمة يتطلب خطة لإدارة الأزمات.



يمكن أن تحدث الأزمات في أي لحظة مع أو بدون سابق إنذار، ويمكن أن تتخذ أشكالاً عديدة: الكوارث الطبيعية، وسيناريوهات إطلاق النار النشطة، والأحداث الإرهابية، وحوادث العنف الجماعي، وحتى الأوبئة العالمية.

بالإضافة إلى أي تهديد مباشر للأشخاص والممتلكات والعمليات، غالباً ما تؤدي الأزمات والأحداث الطارئة الحرجية إلى تأثيرات غير متوقعة ومتتالية على معنويات الموظفين وسمعة العلامة التجارية ورضا العملاء.

ويشمل التخطيط السليم للأحداث الحرجية إنشاء فريق لإدارة الأزمات ووضع خطة لإدارة الأزمات للحفاظ على الناس من الأذى ، والحفاظ على استمرارية الأعمال ، وتمكن التعافي من الكوارث ، وحماية الأصول قبل وأثناء وبعد وقوع حادث حرج. علاوة على ذلك ، من الضروري أن تقوم كل منظمة بالتحقق من صحة خطة إدارة الطوارئ الخاصة بها واختبارها ونشر تكنولوجيا الاتصالات المناسبة في حالات الطوارئ لدعم الاستجابة للأزمات في جميع أنحاء المنظمة.

من المهم جداً أن يكون لديك صورة تشغيلية شاملة ومشتركة واتصالات طوارئ موثوقة لضمان تنفيذ خطة الاستجابة للأزمات كما تم تصميمها. غالباً ما تتألف فرق إدارة العمليات من موظفي العمليات والتوصيل والموارد البشرية، بالإضافة إلى ممثلين قانونيين. مدير الأزمات هو عضو محوري في فريق الأزمات. يوجه مدير الأزمات تنفيذ المنظمة لخطة إدارة الأزمات واستجابة المنظمة العامة للحدث.

يجب على المنظمات توظيف أعضاء فريق إدارة الأزمات المتخصصين في أحد مكونات خطة إدارة المحتوى. عضو فريق تكنولوجيا المعلومات مناسب تماماً لإدارة أي مكونات تقنية، وممثل الموارد البشرية مناسب للتعامل مع أي دعم للموظفين بعد الحدث.

كما يمكن للممثل القانوني وعضو القيادة العليا تقديم المشورة بشأن وجهات نظر الصورة الكبيرة لضمان عدم تعرّض القرارات المنظمة للخطر.



كيفية بناء وتقيم واختبار خطة إدارة الأزمات

بناء خطة إدارة الأزمات

عند بناء خطة إدارة الأصول، يجب على المؤسسة تسهيل الاتصالات والتنسيق الواضح والسرع، والاعتماد على تكنولوجيا إدارة الأصول التي تضمن سلامة الأشخاص وحماية الأصول واستعادة العمل بشكل فعال كالمعتاد. تتناول خطط إدارة المحتوى الناتجة خمسة مواضيع أساسية:

الناس

الناس هم أهم أصول في كل منظمة، والشركات لديها واجب الرعاية لموظفيها. تأكّد من أنه في كل حدث حرج، على فريق الأزمات الإيجابة عما إذا كانت الأرواح في خطر، إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بالسلامة الجسدية، وما إذا كان سيكون هناك تأثير على الموظفين، الزبائن، الزائرين، والبائعين. كيف سيتم إعلامهم بإشارات الطوارئ؟

البنية التحتية الحيوية

يجب فحص البنية التحتية الحيوية للتأكد ما إذا كانت قد تأثرت بالحدث أو معرضة لخطر الضرر في حالة حدوث أزمة تحدث بمرور الوقت.

التكنولوجيا

يجب أن تغطي خطة إدارة الأزمات التكنولوجيا أيضاً. اسأل نفسك: هل هناك انقطاع للخدمة؟ من هو على نقطة المعالجة للإخفاقات الحتمية أو الفعلية في البنية التحتية التقنية خلال حدث حرج؟

الأعمال

في الأزمات، يجب تضمين العمليات والأنشطة التجارية في خطة إدارة الأعمال. هل يمكن للمنظمة أن تؤدي العمليات التجارية ذات المهام الحرجة؟ هل هذه الأزمة تؤثر على العملاء أو لها تأثير مالي كبير على الشركة؟

سمعة العلامة التجارية

في الأزمات، قد تبدو سمعة العلامة التجارية أقل أولوية، ولكن لهذا السبب يجب تضمينها في الخطة. في الأزمة، تكون سمعة العلامة التجارية دائمًا على المحك. كيف سيتعاون أعضاء الفريق للرد بسرعة لمنع أي تداعيات متطرفة لسمعة العلامة التجارية؟

كيفية بناء وتقدير واختبار خطة إدارة الأزمات

تقدير خطة إدارة الأزمات

يتطلب تقييم خطة إدارة المخاطر تحديد ما إذا كانت مكونات الخطة ضرورية وكافية للحماية، إدارة والتعافي من حدث حرج، وتقييم جدوى الإجراءات الخطط لها.

على سبيل المثال، تتطلب الأسئلة التالية تقييماً لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى المزيد من الموارد وتحديد كيفية تحقيق النتائج المرجوة:

ماذا يحدث عندما يرض شخص واحد؟

كيف تتبع بيانات التقارير والاتصالات؟

كيف يمكننا تنسيق هذه الاتصالات بين الإدارات والأقسام؟

كيف نراقب العمليات الشاملة في جميع الأوقات؟

كيفية بناء وتقدير واختبار خطة إدارة الأزمات

اختبار خطة إدارة الأزمات

تعد اختبار خطة إدارة الأزمات خطوة غير قابلة للتراويف في التحقق من فعالية الخطة المستمرة. وهي تضمن إمكانية تنفيذ خطة إدارة الأزمات على النحو المقصود وتكشف عن أي ثغرات في التدفق المقصود للعمليات أو الموظفين المعينين لفرقة العمل. يؤكد الاختبار السوري أيضا أنه لا توجد جوانب من الخطة قد عفا عليها الزمن.

ويتبين اختبار خطة إدارة الأزمات في ضوء سيناريوهات محددة. تعد محاكاة الأعاصير أو الزلازل أو الفيضانات المفاجئة أو فشل المرافق أو تهديدات القنابل أمثلة على السيناريوهات التي يجب اختبارها. سيسمح الاختبار القائم على السيناريو لفريق إدارة الأزمات بضمان تحويل معلومات الاتصال الدقيقة والرسائل الخاصة بالسيناريوهات في حل اتصالات إدارة الأزمات وتنفيذ إشارات الطوارئ على النحو المنشود.

تمر جميع جهود إدارة الأزمات الجيدة بثلاث مراحل أساسية

المراحل الثلاثية

الاستجابة للأزمات (إدارة
الأزمة فعلياً)



المراحل الثالثة

ما بعد الأزمة (التعافي والتحليل، ودمج
الدروس المستفادة)

المراحل الأولى

ما قبل الأزمة (التأهيل والوقاية)



المرحلة الأولى

ما قبل الأزمة (التأهّب والوقاية)

ما قبل الأزمة: إن الانخراط في الوقاية الفعالة من الأزمات والاستعداد الحقيقي للرد هي أفضل

طرق للحد من التأثير الذي يمكن أن يحدثه أي موقف سلبي معين على مؤسستك.

هذه هي المرحلة التي ستختار فيها فريق الأزمات الأساسي الخاص بك، وتضع خطة رسمية لإدارة الأزمات، وتدرب موظفيك، وتبدأ في وضع السياسات المتعلقة بالأزمات موضع التنفيذ في عملياتك اليومية.

يجب أن تتضمن خطط إدارة الأزمات الشاملة تعليمات محددة للاتصالات في الأزمات، وفي كثير من الحالات، تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال وتحطيم إدارة الطوارئ أيضاً. النقطة التي غالباً ما يتم تفويتها في هذه الخطوة هي التدريب. في بعض الأحيان، ولأسباب متنوعة، ستكمّل المنظمات خطط الأزمات الكامنة ولكنها لا تشارك أبداً في التدريب على أدوار فريق الأزمات أو الاستخدام الفعلي للخطة. لسوء الحظ، هذا يعني أن تفزيذك للخطة في سيناريو واقعي لا بد أن يكون باهتاً، وغالباً ما يؤدي نقص التدريب إلى إلحاق ضرر كبير بما يمكن أن يكون بنية قوية للاستجابة للأزمات.



المرحلة الثانية

الاستجابة للأزمات (ادارة الأزمة فعليا)

الاستجابة للأزمات: تواجه حدثاً يقوم بتشغيل بروتوكول الاستجابة في خطط إدارة الأزمات الخاصة بك. يتم تنشيط فريق الأزمات، ويتم وضع تدابير التدريب / التأهب للاختبار النهائي.

هناك فرعان للاستجابة للأزمات

- جانب السمعة / الاتصالات.

- جانب العمليات / استمرارية الأعمال.

بينما يتم إرسال الرسائل إلى الأطراف المناسبة لإيقاعها على اطلاع وثقة بأنك تتعامل مع الأمور بشكل جيد،
سحق الشائعات الناشئة وإدارة وسائل الإعلام.

يكشف الخبراء في العمليات كيفية الحفاظ على استمرار العمل - خطوات مثل إيجاد خطوط إمداد جديدة، تحويل الإنتاج إلى مصانع غير متاثرة، أو تكوين أنظمة للسماح للموظفين بالعمل عن بعد.



المرحلة الثالثة

ما بعد الأزمة (التعافي والتحليل، ودمج الدروس المستفادة)

ما بعد الأزمة: في حين أن الفكير في العثور على أقرب شاطئ وتجاهل أي شيء يتعلّق بالعمل لمدة أسبوع تقريباً أمر مغري لمعظم الناس في هذه المرحلة، فمن المهم أن تبقى رأسك في اللعبة بعد الأزمة. لم أر أبداً أزمة لم يكن لديها عدد قليل من الأطراف السائبة لربطها. جزء كبير من العمل ما بعد الأزمة هو تحليل استجاباتك وخطتك. في إدارة الأزمات تستند مراجعات بعد الأزمة على تحليل سوات.

لماذا نحن بحاجة إلى خطة إدارة الأزمات؟

فيما يلي بعض المخاطر الأخرى للفشل في التخطيط لإدارة الأزمات:

بدون خطة، من المرجح أن ينظر إليك على أنه غير كفء أو كاذب أو صريح 'الأشرار'.

يتوقع الناس المعلومات بسرعة لا تصدق هذه الأيام، وإذا لم تتمكن من الحصول على رسائل قوية إلى الجماهير المناسبة لأنك تتدافع داخلياً، فإنك تجعل الأزمة أسوأ.

بدون خطة ، نضمن لك خسارة أموال طائلة. تأتي هذه الخسائر كمصروفات صريحة وفقدان حصة السوق والإنتاجية. بدون خطة ستتربك المزيد من الأخطاء. لا أحد يؤدي في 100٪ تحت الضغط، وفي منتصف الأزمة هو المكان الأخير الذي تريد ارتكاب الأخطاء التي تضر مصداقتك فيه.

لماذا نحن بحاجة إلى خطة إدارة الأزمات؟ فيما يلي بعض فوائد وجود خطة عمل لإدارة الأزمات؟

- التخطيط يعني فرصة أقل للحالات السلبية لتصبح أزمات حقيقة. مع التخطيط الخاص بالأزمات والبروتوكولات المعول بها، لديك الأدوات اللازمة للتعامل مع المشكلات السلبية المفاجئة بطريقة تقلل على الأقل، وأحياناً تتجنب تماماً، تأثيرها.
- التخطيط يحمي أهم الأصول الخاصة بك - السمعة.
- التخطيط يساعد على إبقاء الأبواب مفتوحة. إن حماية استمرارية الأعمال والحفاظ على هذه السمعة والتفاعل مع الموظفين وشركاء الأعمال وأعضاء المجتمع والمنظمات خلال موقف قبيح أو مأساوي هو المفتاح للحفاظ على علامتك التجارية طويلة بما يكفي لبدء عملية الاسترداد.

ما هي الخطة الجيدة؟

هناك بعض المكونات الرئيسية التي يجب تضمينها في كل خطة لإدارة الأزمات:

إجراءات الاستجابة للأزمات؛ إجراءات تدريجية للاستجابة للأزمات لأي فئة من الحالات التي ترغب المنظمة في الاستعداد لها.

السياسات المتعلقة بإدارة الأزمات؛ فنلا، من هو المتحدث الرئيسي المفوض؟ ما هو مطلوب من حيث أمن المعلومات؟ ما يسمح للموظفين بالمشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي؟

إجراءات الإخبار في حالات الطوارئ؛ كيف ستحدث مع أصحاب المصلحة لدينا، على الصعيدين الداخلي والخارجي، خلال الأزمة؟

إذاً لنعود لفريق إدارة الأزمات

فريق إدارة الأزمات الأساسي مسؤول عن:

ضمان أن المنظمة لديها التخطيط السليم والتدريب المناسب.

رصد الأزمات المحتملة قبل أن تحدث ضرراً دائمًا.

التنظيم الشامل وتنفيذ الاستجابة للأزمات.

حماية سلامة جميع الموظفين.

حماية سمعة الشركة وقيادتها.

مساعدة المستشار القانوني في تدابير منع التقاضي.

يجب أن تكون خطط كل سيناريو محددة بوضوح بحيث تكون سهلة التنفيذ



أخيرا وليس آخرا، استثمر في التكنولوجيا الحديثة. إنه أسرع ويساعدك على حل الأزمة بشكل أسرع بالنسبة للشركات التي تشعر بالقلق إزاء الانهيارات الأمنية الحتمية ، يمكن أن تؤدي إضافة خوادم شبكات الكبri السريعة المتخصصة إلى الحفاظ على أمان المحتوى على خادم سريع ويمكن الوصول إليه لخدمته الفريق بأكمله. ولا تنس استخدام أدوات متقدمة لتأمين اتصالك عبر الإنترنت من خلال تشفيره وتجنب تسرب المعلومات الشخصية.

شكراً لكم!

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية