كلية العلوم الاجتماعية
وكالة الكلية للتطوير والجودة

سلسلة آليات الاعتماد الأكاديمي (١٠)

ابراهيم عبدالجليل يماني

إعداد
وكالة الكلية للتطوير والجودة

الرياض
١٤٤٢هـ/٢٠٢٠م

ابراهيم عبدالجليل يماني

مقدمة

يعتبر علم إدارة الأزمات من العلوم المهمة الآن في الدول المتقدمة، فهناك العديد من البرامج الدراسية التي تهتم بهذا المجال المهم، كما أن هناك العديد من مراكز التدريب العملية المتقدمة لتدريب وإعداد الكوادر البشرية للتعامل الناجح والسريع مع الأزمات والكوارث وصولاً إلى أمن وسلامة المنشات والمجتمع وأيضاً توافر الأجهزة والمعدات الحديثة للتعامل معها، هذا بالإضافة للندوات والمؤتمرات وورش العمل والمؤلفات المتزايدة حول إدارة الأزمات والكوارث.

ويعتبر التشخيص الصحيح للأزمات والكوارث، العامل الأساسي للتعامل الناجح معها، وبدون هذا التشخيص يصبح التعامل مع الأزمات ارتجالياً، وتعتبر المعلومات المتوفرة والصحيحة هي الأساس للتشخيص الصحيح للأزمات ومن ثم يمكن اتخاذ الخطوات السليمة لحلها و لا يخفى على المتابع لسير الأحداث ما للأزمات بكل أنواعها من دور في تاريخ الشعوب والمجتمعات سواء على صعيد الهدم أو البناء.

ابراهيم عبدالجليل يماني

تعريف الأمن والسلامة

المقصود بأمن المنشأة هو " المحافظة على سلامة المنشاة واستمرار مسيرتها وتقدمها في بيئة آمنة ، حتى يتفرغ الكادرين الفني والإداري في المنشاة لأعبائهما ، وأن يكون عبء أمن المنشأة وتأمينها مقتصراً على إدارة أو وحدة خاصة ".

أما من **تعاريف الدفاع المدني للسلامة:** فهى المحافظة على الأرواح والممتلكات والبيئة باتخاذ الاحتياطات الوقائية لمنع الحوادث والتلوث والدمار وذلك من خلال برامج الوقاية من الحوادث .

نظم أمن المنشاة التعليمية (الكلية والأقسام العلمية):

هي مجموعة القواعد الواجبة لحماية المنشأة من الأخطار وتتكون النظم الأمنية من محورين:

ابراهيم عبدالجليل يماني

الأول: محور شكلي يمثله الإطار التنظيمي والإداري للعمل الأمني.

الثاني: محور موضوعي يمثله الجوهر الفني للعمل الأمني.

المخاطر التي تواجه المنشأة التعليمية:

تهدد المنشآت بصفة عامة والمنشآت التعليمية بصفة خاصة العديد من المخاطر بشكل مستمر والتي تجعل من أمنها ضرورة حتمية لمجابهة تلك المخاطر ، وأهم المخاطر التي تهدد المنشآت التعليمية هي:-

1. **المخاطر البشرية المقصودة** مثل:السرقة ، التخريب ، التجسس ، النشاط الداخلي الهدام ، النشاط الفردي المنحرف ، الإهمال ، الغش ...
2. **المخاطر أو الأخطاء البشرية غير المقصودة** مثل: الحرائق ، تسرب المياه ، تسرب الغاز، الكوارث.
3. **المخاطر الطبيعية** مثل: الكوارث الطبيعية كالفيضانات ، السيول ، الزلازل ، البراكين.

ابراهيم عبدالجليل يماني

وتتلخص مهام وحدات الأمن والسلامة في المنشأت التعليمية في الآتي:-

- حفظ الأمن الجامعي.
- تأمين مباني منشآت الكلية وأقسامها العلمية.

• تأمين المعلومات والمستندات الخاصة بالكلية والأقسام العلمية.
• تأمين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين .
• إصدار نظم الأمن والسلامة في الكلية والأقسام العلمية.
• تنفيذ ومراقبة نظم وإجراءات الأمن والسلامة .
•السيطرة والتحكم في منافذ الدخول والخروج من وإلى مبنى الكلية وأقسامها العلمية.
• منع الخسائر الاقتصادية (السرقة ، الاختلاسات ، التلفيات).
• القيام بالتحقيق في حالات حوادث الأمن والسلامة.
• مراجعة إجراءات الأمن والسلامة بعد كل حادثة ، وتعديل ما يلزم .
• القيام بالتحريات والتفتيش والدوريات الأمنية الروتينية والخاصة.
• التأكد من سلامة وأمان جميع مخارج الطوارئ والمعدات والأجهزة ، وأنها متوافقة مع إجراءات الأمن والسلامة المهنية.
• تأهيل وتدريب وإرشاد أفراد الأمن وفريق إدارة الأزمات على إجراءات الأمن والسلامة.
• التأكد من التزام وتطبيق جميع منسوبي الكلية وأقسامها العلمية لإجراءات الأمن والسلامة.
• تأمين مباني الكلية وأقسامها العلمية ضد المخاطر التي المحتمل مواجهتها
• إعداد خطة الطوارئ للإطفاء والإخلاء وتحديد اختصاصات فريق إدارة الأزمات.
• التنسيق والتعاون مع الجهات والسلطات الرسمية بالجامعة فيما يتعلق بالأمن والسلامة (الدفاع المدني، والإسعاف ، وغيرها).

المراحل الخمس لنظام إدارة الأمن والسلامة:

١ .**اكتشاف إشارات الإنذار**: تعني تشخيص المؤشرات والأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما.

٢ .**الاستعداد والوقاية**: وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو تقليل آثارها.

٣ .**احتواء الأضرار**: وتعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها.

٤ .**استعادة النشاط** : وهي العمليات التي يقوم بها الجهاز الإداري لغرض استعادة توازنه ومقدرته على ممارسة أعماله الاعتيادية كما كان من قبل.

٥ .**التعلم**: وهو المرحلة الأخيرة وهي بلورة ووضع الضوابط لمنع تكرار الأزمة وبناء خبرات من الدروس السابقة لضمان مستوى عالي من الجاهزية في المستقبل.

من خلال ماسبق يتبين لنا الفرق الشاسع ما بين الإدارة السبّاقة المبادرة المعتمدة على التخطيط قبل حدوث الأزمة والإدارة التي تتخذ من الأسلوب المرتجل طريق لإدارة الأزمات حين تفاجأ بها.

سجل إدارة الأمن والسلامة :

لابد من وجود سجل للأزمات توثق به المواقف التي تعتبرها أزمات ومن شانها تهديد كيان الكلية أو الأقسام العلمية ويكون بمثابة ذاكرة لها.

فريق إدارة الأزمات

فريق إدارة الأزمات يجب ان يكون ممثلاً لأعلى سلطة بالكلية أو القسم العلمي لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت وضغوط الموقف وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق وعدم ترك الأمور للصدفة.

لذا نرى أهمية تبني المؤسسة التعليمية لعملية اللامركزية عند تكوينها لفرق إدارة الأمن والسلامة.

التخطيط متطلب أساسي لإدارة الأمن والسلامة

التخطيط متطلب أساسي مهم في عملية إدارة االأمن والسلامة حيث أن أفعالنا ما هي إلا رد فعل وشتّان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المُخطط له فمعظم الأزمات تتأزم لأنها أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط .

إن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن.

ومن خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب على التخطيط للأزمات يُعد من المسلّمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافى عنصر المفاجأة المصاحب لها ، أيضًا يتبين لنا أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعّال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصلح الأزمة ومن الوسائل الجيدة فى التدريب هو افتراض أكثر من سيناريو للأزمة والسيناريو هو مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات لما يمكن حدوثه وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعة مع تخيل أسوأ افتراض ثم تدريب موظفيها على التعامل معه وهو ما يُعرف بأسوأ سيناريو حتى تستطيع المؤسسة مواجهه المواقف الأقل سوءاً بأقل نسبة من الخسائر.

عوامل النجاح في عملية إدارة الأمن والسلامة

١.إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكّن المؤسسة التعليمية من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.

٢.العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءًا هامًا من التخطيط الاستراتيجي.

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

٤.ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.

٥.التأكيد على أهمية وجود نظام فعّال

خطوات التنفيذ

وعند التطرق لآلية الأمن والسلامة فى اطار متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي يجب أولا أن نشير الى متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات

المتطلبات:

٦-٠-٨	**تتوفر جميع متطلبات الصحة والسلامة العامة والمهنية في المرافق والتجهيزات والأنشطة التعليمية والبحثية.**
٦-٠-٩	**تُطبق معايير السلامة والحفاظ على البيئة والتخلص من النفايات الخطرة بكفاءة وفاعلية.**

وفى ضوء ماسبق عرضة يمكن وضع بعض المقترحات الخاصة بآلية الأمن والسلامة فى إطار متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

ابراهيم عبدالجليل يماني

1- تشكيل الوحدة الإدارية أو اللجنة الخاصة بإدارة الأزمات.
2- اعتماد هذه اللجنة من قبل المجالس المعنية .
3- **طبع لوحات إرشادية** عن الأمن والسلامة ووضعها في المعامل والطرقات والمدرجات
4- **عمل دورة تدريبية للحماية المدنية** (الإطفاء والإنقاذ والإسعافات الأولية...) لتدريب منسوبي الكلية والأقسام العلمية.
5- **إلقاء محاضرات تثقيفية:** عن الإسعافات الأولية و الأمن في المعامل والمختبرات و غيرها .
6- طبع كتيب عن الأمن والسلامة .
7- دعوة أحد المختصين من الدفاع المدني لمتابعة الاشتراطات الوقائية المطلوبة لتأمين مباني الكلية والأقسام العلمية.

ابراهيم عبدالجليل يماني

8- عمل حصر و صيانة لأجهزة الإطفاء الموجودة فعلا.
9- إعداد رسم توضيحي لمرافق ومنشات الكلية والأقسام العلمية يوضح المباني والمرافق محدداً عليه مخارج الطوارئ ونقاط التجمع وشبكة الإطفاء والكهرباء والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات.

مراحل التعامل مع الأمن والسلامة بالكلية والأقسام العلمية

أولاً : ما قبل الأزمة /الحدث الطارئ/الكارثة ويتم فيها:

١. التخطيط (التنبؤ / التوقع (للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها فى المدى القريب/المتوسط/البعيد)
٢. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.
٣. اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع/ تقليل الأزمة أو الكارثة.

ابراهيم عبدالجليل يماني

٤. الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
٥. نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالمؤسسة التعليمية في هذا المجال.

٦ .تطوير آليات الرصد والإنذار المُبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.

ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء

١ .تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها

٢ .تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقا لنوعية الأزمة أو الكارثة.

٣ .القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.

٤ .تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.

٥ .متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

ثالثاً :مرحلة التوازن

ابراهيم عبدالجليل يماني

١. حصر الخسائر فى الأفراد والمنشآت.

٢. (التأهيل وإعادة البناء) مرحلة استئناف النشاط والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.

٣. تقييم الإجراءات التي تمَّ 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 مستقبلا إن وجدت، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

المحاور الرئيسية للتعامل مع الأزمات:

ابراهيم عبدالجليل يماني

١ –الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.

٢ –نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات و الكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.

٣–الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.

٤ –زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات و الكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها

٥ –التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات سيناريو إدارة الأزمة.

نماذج لحالات عملية عن أزمات وكوارث قد تحدث بالكلية والأقسام العلمية

- أزمة بالمكتبة
- حالات غش بلجان الامتحانات

ابراهيم عبدالجليل يماني

- سرقة
- حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب
- تعطل أحد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
- سوء التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة وكذلك المواد البيولوجية

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 أو لجنة إدارة الأمن والسلامة العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت، لذلك كان لزاما عليهاً إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية والأقسام العلمية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم.

الإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ.

أولاً : أهداف الخطة

تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بمباني الكلية والأقسام العلمية ما يلي-:

١ – إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجههم إلى نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى.

٢ –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..

٤ –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.

واجبات فريق إدارة الأزمات

١ –إرشاد شاغلي المبنى إلى مخارج الطوارئ ونقاط التجمع.

٢ –نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.

٣ –تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى وبخاصة الطلاب.

٤ –مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

واجبات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين في حالات الطوارئ

١ –التحلي بالهدوء وعدم الارتباك.

٢ – إيقاف العمل فوراً.

٣ –قطع التيار الكهربائي عن المكان.

٤ –عدم استخدام المصاعد الكهربائية.

٥ –التوجه إلى نقاط التجمع من خلال(مخارج الطوارئ).

٦ –التنبيه على الطلاب بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم.

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.
- التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل
- المبنى.

ابراهيم عبدالجليل يماني

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.

مؤشر النجاح:

ابراهيم عبدالجليل يماني

–الوعي التام بأساليب الأمن و السلامة.

–الوعي التام بإجراءات إسعافات الأولية.

–الوعي التام بكيفية التعامل مع الحريق.

–التطبيق الناجح لتجربة إخلاء مبنى الكلية.

–تحديد الواجبات والمهام المنوط بكل فرد داخل الكلية والأقسام العلمية من داخل فريق إدارة الأزمات أو الطلاب أو الموظفين أو أعضاء هيئة التدريس.

ابراهيم عبدالجليل يماني