إدارة الأزمات ودورها في أمن وسلامة وفد اللّه

فاطمة بنت محمد الزويهري
كلية ينبع الجامعية

الملخص

فقد شــرف اللّه تعالى المملكة بخدمة ضــيوف الرحمن الذين يتوافدون من كل حدب وصــوب؛ لأداء فريضــة الحج؛ اســتجابة لنبي اللّه إبراهيم عليه الســلام: (وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالاً وَعَلَى كُلِّ ضــَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ) (الحج:٢٧). ولتوفير الراحة والاطمئنان لحجاج وزوار بيت اللّه الحرام بذلت حكومة خادم الحرمين الشريفين جهودا مشكورة في هذا الباب، إلا أنه مع الاستعدادات التامة التي تبذلها قد تحدث بعض الأحداث الســلبية التي لا يمكن تجنبها، و جودة إدارة الأزمة يعد من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال إدارة برامج الحج وقد خصصت هذه الورقة لتناول هذا الموضــوع الهام على مبحثين : المبحث الأول: (إدارة الأزمات) تناولت فيه: مفهوم إدارة الأزمات والهدف منها، و سماتها وخصائصها، ثم مراحل الأزمة وأسبابها، وطرح بعض التجارب العالمية في إدارة الأزمات وكيفية الاســتفادة منها وأخيرا متطلبات إدارة الأزمات. أما المبحث الثاني: (إدارة أزمات الحج) درست فيه أصناف الأزمات في الحج، والتحديات التي تواجهها إدارة أزمات الحج، وبينت طرق التعامل مع أزمات الحج باســتخدام مهارات التفكير، وتناولت في نهاية المبحث دور خطط الطوارئ في تذليل الصعوبات. وختمت الدراسة بالتوصيات الموجزة التالية؛ (١) بناء مشروع تقني مبادر ووقائي قائم على قاعدة بيانات شاملة ودقيقة تستوعب كافة أنشطة الأجهزة الخدمية المقدمة لوفد اللّه، (٢) توافر نظم إنذار مبكر تتســم بالكفاءة التقنية والتكنولوجية لتحقيق الدقة والســلامة، (٣) دعم مراكز البحوث العلمية والتنسيق بينها لإعداد دراسات حديثة حول هذا الموضوع، (٤) تكثيف التنسيق الخارجي لرفع مســتوى التوعية للوفود ونشــر ثقافة التقيد بالتعليمات، (٥) تعزيز التغذية الراجعة وتقييم البرامج التدريبية المقدمة لفرق عمل إدارة الأزمات. كان ذلك طرفا من إدارة الأزمات ودورها في أمن وســلامة

وفد اللّه، ومحاولة الانتقال بهذا الموضوع من حيز التنظير إلى واقع التطبيق، وفي كل ذلك أبذل وسعي آملة من اللّه التوفيق والسداد، وصلى اللّه على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

المقدمة

الحمد للّه والصلاة والسلام على رسول اللّه وآله وصحبه ومن والاه ، وبعد :

فقد شرف اللّه تعالى المملكة العربية السعودية بخدمة بيت اللّه الحرام وضيوفه الكرام الذين يتوافدون عليه من كل حدب وصوب؛ لأداء فريضة الحج؛ استجابة لنبي اللّه إبراهيم عليه السلام : (وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالاً وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ) (الحج:٢٧) .

ولتوفير الراحة والاطمئنان لحجاج وزوار بيت اللّه الحرام بذلت حكومة خادم الحرمين الشريفين جهودا مشكورة في هذا الباب، إلاّ أنه مع الاستعدادات التامة التي تبذلها تحدث بعض الأحداث السلبية التي لا يمكن تجنبها أيا كانت درجة الاستعداد، وهو ما يعرف بالأزمة.

إن جودة إدارة الأزمة يعد واحدا من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال إدارة برامج الحج ، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث أن إدارة الأزمة بصورة احترافية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ، وتحقيق الأهداف المنشودة من البرامج .

وفي هذه الدراسة المقدمة للمشاركة في (الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة) وهي بعنوان (إدارة الأزمات ودورها في أمن و سلامة وفد اللّه) سيتم بإذن اللّه- تناول أهم الطرق لإدارة أزمات الحج والعمرة والزيارة باستخدام مهارات التفكير، الأمر الذي من شأنه الإسهام في التعامل الإيجابي مع الأزمات .

ومع تعدد الأزمات أصبحت الحاجة ملحة للبحث عن أساليب لإدارتها والحد من آثارها المدمرة، ويحتاج إلى تضافر الجهود المخلصة، والإفادة من كل فكر يسعى لسد ثغرة يحاول أعداء الإسلام الدخول منها؛ للنيل من هذا الصرح العظيم الذي شيدته – ولا تزال - حكومة خادم الحرمين الشريفين في المشاعر المقدسة .

المبحث الأول: (إدارة الأزمات)

أولاً: مفهوم إدارة الأزمات والهدف منها

أ. الأزمة عرفها الباحثون عدة تعريفات منها:

- إن الأزمة هي "حدث أو موقف مفاجئ غير متوقع يهدد الأفراد أو المجتمعات " .
- أوهي "ذلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه أيا كانت درجة استعداد الدول، والذي يمكن أن يؤدي إلى تدميرها أو على الأقل إلحاق الضرر بها"[١]

وأرى أن أشمل معنى للأزمة أنها حالة مفاجأة ناتجة من تغيير تسبب به كارثة أو حادثة أو طارئ مفاجئ يخلق حالة من التوتر والإحساس بالخطر مما يهدد كيان الفرد والمجتمع والمنشأة والدولة.[٢]

ب. مفهوم إدارة الأزمات

ان إدارة الأزمات هي التحكم في ضغطها وفى مسارها واتجاهاتها، وإدارتها إدارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار السريع، وهى إدارة تقوم على التخطيط والتنظيم والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية، حيث يتطلب تقدير الأمر المفاجئ وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث واتخاذ القرارات والمسارات الكفيلة بالسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة . [٣]

أي أن إدارة الأزمة هي كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية والإدارية لتجنب سلبياتها .

ثانياً: سماتها وخصائصها

المفاجئة العنيفة التي قد تؤدي إلى الارتباك في جميع الأجهزة.

التشابك والتداخل في عناصرها وعواملها وأسبابها.

عدم توفر المعلومات مما يسبب الأخطاء في اتخاذ القرارات وبالتالي تفاقم وتدهور الأوضاع.

---

[١] بحث (تمكين العاملين) د. عبد الباري محمد الطاهر ص ١، وانظر (: إدارة الأزمات)عبد الاله البلداوي

[٢] الأزمات تعريفها – أبعادها – أسبابها لدكتور . علي بن هلهول الرويلي ٦/١

[٣] إدارة الأزمات ص ٣

غالبا ما يصاحبها مشاكل سلوكية غير مستحبة كالقلق والتوتر، والإحساس بالخطر.

وجود مجموعة من الضغوط المادية والنفسية والاجتماعية تشكل في مجموعها ضغط .

ظهور القوى المعارضة والمؤيدة (أصحاب المصالح) ما يفاقم، من شدة الازمة[1].

سرعة تلاحق الأحداث مما يزيد من درجة الغموض في مواجهة الأزمة.

ثالثاً: مراحل الأزمة وأسبابها

أ. تقسم مراحل الازمة إلى:

١- مرحلة الصدمة:

وهو ذلك الموقف الذي يتكون نتيجة الغموض ويؤدي الى الإرباك والشعور بالحيرة وعدم التصديق لما يجري .

٢- مرحلة التراجع:

تحدث هذه المرحلة بعد حدوث الصدمة، وتبدأ بوادر الاضطراب والحيرة بالظهور بشكل متزايد ويصاحب ذلك أعراض منها زيادة حجم الأعمال التي لا جدوى منها (الأعمال الفوضوية).

٣- مرحلة الاعتراف: وهنا تتجلى عقلانية التفكير - فيما بعد امتصاص الصدمة حيث تبدا عملية إدراك واسعة بغية تفكيكها[2].

٤- مرحلة الانحسار والتقلص: تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يُفقد الأزمة جزءا هاما من قوتها.

٥- مرحلة الاختفاء والتلاشي: تصل الأزمة في هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها ولعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام والحديث عنها[3].

---

[1] إدارة الأزمات: الأسباب والحلول / علي احمد فارس (بتصرف)

[2] إدارة الأزمات: الأسباب والحلول / علي احمد فارس (بتصرف)

[3] أسباب نشوء الأزمات و إدارتها/ كرار الخفاجي- المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، وانظر كتاب الأزمات تعريفها – أبعادها – أسبابها لدكتور . علي بن هلهول الرويلي ١/١٠

ب. مراحل إدارة الأزمات:

اتفق معظم الكتاب و الباحثين على المراحل الخمس لإدارة الأزمة و هي:

المرحلة الأولى : اكتشاف إرشادات الإنذار : و تتمثل في التصرفات التي تُتخذ للحد من مخاطر الأزمة.

المرحلة الثانية : الاستعداد و الوقاية : و تمثل الأنشطة الهادفة إلى تغطية الإمكانيات و القدرات و تدريب الأفراد و المجموعات على كيفية التعامل مع الأزمة و يجب أن يتوافر لدى أجهزة الدولة أساليب كافية للوقاية من الأزمات .

المرحلة الثالثة : احتواء الأضرار أو الحد منها : تعني هذه المرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمة، و لا شك إن كفاءة هذه المرحلة تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي تم فيها الاستعداد لمواجهة الأزمة.

المرحلة الرابعة: استعادة النشاط: يجب أن تتوفر للمؤسسة خطط طويلة و قصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة و هذه المرحلة هي مرحلة إعادة التوازن و تتطلب قدرات فنية و إدارية و إمكانيات كبيرة و دعم مالي.

المرحلة الخامسة : التعلم : و تتضمن دروس هامة تتعلمها الدولة من خبراتها السابقة، يقول د/ نعيم إبراهيم: إن الأمم الرشيدة هي التي لا تلقي بتجاربها المريرة في سلة النسيان[1].

ج. أسباب الأزمة

١- أسباب كونية

وتشمل التغيرات المناخية المفاجئة، والكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وجميع الأسباب التي لها علاقة بالبيئة والأمثلة كثيرة على ذلك.

٢- أسباب بشرية

وتختلف باختلاف البعد الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والفني، كالجهل والفقر والبطالة والأمراض والفتن الطائفية والشائعات وانتشارها والأخطاء البشرية ونحو ذلك.

[1] إدارة الأزمات / د . نعيم إبراهيم الظاهر

رابعاً: التجارب العالمية في إدارة الأزمات وكيفية الاستفادة منها

١- في دراسة مقدمة من رجاء الشريف لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج أثبتت خلالها أن توعية الحجاج من بلادهم يعتبر أحد الحلول الاستراتيجية للقضاء على أزمة الزحام ، وأشارت إلى التجربة الماليزية الناجحة التي أدت إلى أن حجاج ماليزيا هم من أكثر الحجاج تجنباً لمواقع وأوقات الزحام نتيجة لبرامج التوعية والتدريب العملي التي يتلقونها في بلادهم وبوقت كافي قبل وصولهم إلى المملكة لأداء الحج، أن ماليزيا أنشأت مؤسسة خاصة لشئون الحج عام ١٩٥٩ يقوم كل مواطن ماليزي مسلم منذ ولادته بدفع مبلغ معين لهذه المؤسسة سنوياً. على أن تقوم هذه المؤسسة باستثمار هذه المبالغ والصرف منها على الحاج الماليزي عند رغبته في أداء الحج، وجزء من هذه الأموال يصرف على توعية الحاج وتدريبه على أداء مناسك الحج بشكل آمن وصحيح، من خلال استخدام نظام المحاكاة حيث تم تجهيز مواقع مماثلة تماماً للمواقع التي يمر بها الحاج منذ وصوله لأداء فريضة الحج وحتى عودته إلي بلده، هذه البرامج التوعوية ساهمت مساهمة فاعلة في جعل الحجاج الماليزيين أقل عرضة للموت أو للإصابة أثناء أداء فريضة الحج.[١]

٢- تجربة الشارقة في٥ إبريل التي خصصت جائزة للاتصال الحكومي وهي مبادرة أطلقها مركز الشارقة الإعلامي بهدف تعزيز تجربة الاتصال الحكومي لأفضل تعامل إعلامي مع الأزمة.

قامت التجربة على سرعة الاستجابة والتنسيق بين كافة الدوائر لتوحيد خطاب قوي وواضح وتقديمه للجمهور وفق قاعدة الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث وهو ما كان حاضرا وواضحا في حالة الإعلام في الإمارات عبر عدد من السمات البارزة التي طبعت تعامله مع الأزمة، الأمر الذي يحد من الهلع والشائعات ويوفر الاستقرار النفسي للمجتمع.[٢]

٣- المفهوم الياباني لمعالجة الأزمات الذي يقوم على أساس أن الأشخاص القريبين للأزمة هم الأقدر على حلها أو توفير الحل المناسب لها، وعليه نرى معظم الشركات اليابانية ونظام الدولة يتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات.[٣]

---

[١] بحث (دور التوعية في منع الزحام أولويات التنفيذ) رجاء يحيى أحمد الشريف معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

[٢] وكالة أنباء الإمارات بتاريخ ٢٠١٥/٠٤/٠٥ http://wam.ae/ar/news/general/1395278922443.html

[٣] انظر كتاب قواعد في إدارة الأزمات للمهندس أمجد قاسم

خامساً: متطلبات إدارة الأزمات

هناك عدة متطلبات لإنجاح عملية إدارة الأزمة أهمها الآتي :

- إعداد السيناريوهات للأزمات المحتملة مما يمكن استشراف مستقبل الأزمة وكذلك تذليل الصعاب التي تعترض التنفيذ .
- تبسيط الإجراءات والابتعاد عن كل ما من شأنه تعقيد الأمور وخلق نوع من الإرباك وعدم الفهم والوضوح، ووضع الأنظمة وسن القوانين التي تسهل عملية الإدارة .
- التنسيق بين فريق إدارة الأزمة والإدارات والقيادات الأخرى ذات العلاقة بالأزمة متطلب ضروري ومهم وذلك لتنفيذ القرارات والحيلولة دون تعارض الإجراءات والتأكد من أن العمل يجري بيسر وسهولة وتناغم شديد وكذلك إمكانية تبادل الموارد .
- التخطيط وهو المنهجية العلمية التي تبعد الأزمة عن الارتجالية والعشوائية والفوضى في اتخاذ القرارات[1].
- التواجد المستمر: لا يمكن التعامل مع الأزمة إلا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان إدارة الأزمة للتنسيق وتبادل الآراء واتخاذ القرارات المناسبة والآنية .
- تفويض السلطات: أهمية ذلك تظهر أثناء معالجة الأزمة فقد نحتاج إلى اتخاذ قرارات حاسمة ومناسبة وبشكل سريع دون انتظار الشخص المسئول وهذا يحول دون توقف الأعمال وإضاعة الوقت وحدوث الإرباك.
- نظام اتصالات داخلي وخارجي: وأهمية هذا النظام تتجلى في المساعدة على توافر المعلومات و الإنذارات في وقت مبكر[2].

[1] إدارة الأزمات د. زيد منير عبوي ، ص ٥٤ بتصرف

[2] الأزمات تعريفها – أبعادها – أسبابها لدكتور . علي بن هلهول الرويلي ٣٤/١

المبحث الثاني: (إدارة أزمات الحج)

أولاً: أصناف الأزمات في الحج وأسبابها

الخطوة الأولى للإدارة السليمة للأزمة هي تحديد نوع الأزمة، وذلك ليس بالأمر السهل لأن أي أزمة بحكم طبيعتها تنطوي على عدة جوانب متشابكة إدارية وإنسانية وجغرافية و سيا سية، وبالتالي تتنوع التصنيفات بتعدد المعايير المستخدمة في عملية تحديد نوع الأزمة، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الأزمات استنادا إلى المعايير التالية:

أ. المعيار البشري: فتكون أسباب الأزمات التي تقع في الحج والعمرة والزيارة بشرية مثل:

١- الزحام :

الحج والعمرة هي منظومة متكاملة من المناسك التي يضبطها عامل المكان والزمان وهذه الخصوصية مع جهل الناس وقلة فقههم تؤدي إلى العديد من المشاكل والأزمات، وتسهم في زيادة الزحام وتعرض كثير من وفد الرحمن إلى الخطر.

٢- المفاهيم الخاطئة:

إن المفاهيم والمعلومات المغلوطة عن مناسك الحج قد يؤدي إلي حدوث كثير من الأزمات والمشاكل، مثل ضرورة الصعود إلي جبل الرحمة.

٣- عدم الالتزام بتعليمات الأجهزة المنظمة للمناسك: مثل تعليمات السير، وحمل الأمتعة، أو عدم الالتزام بتوجيهات السلامة ، والافتراش، ونحوها.

٤- الأخطاء الإدارية الفنية:

- مثل عدم وجود معايير لاختيار الأفراد العاملين لخدمة الحجاج بناءً على معايير مرتبطة بالأداء مثل الخبرة، والمهارة، والمعرفة بأماكن المشاعر، والمعرفة الدينية، واللغة التي تسهل له التواصل مع الحجاج، فإن ذلك له أثر بالغ في حدوث أزمات الحج.
- نقص التدريب: إن عدم تدريب وتأهيل المورد البشري على تلك المهارات والمعارف يجعله سببا في الأزمة، أو في زيادتها، بدلاً من أن يكون أداة في حلها .

- الأنظمة المتعلقة بتحديد أعمار الحجاج حيث أن سـن الحاج وحالته الصـحية لها أثر في حدوث أزمات الحج سيما مع اختلاف الطبيعة المناخية لمناطق المناسك.

٥- الأخطاء البشرية: فحدوث عطل في أحد عربات القطار – مثلاً - يؤدي إلى تعطيل العديد من الوفود ويحدث أزمة؛ و سبب ذلك ق صور في ال صيانة للأجهزة وو سائل الموا صلات، أو التعثر في إنجاز م شاريع الطرق فإن الحفر والمعدات ونحوها كفيل بإنشاء أزمة سير بشرية وآلية.

٦- الشائعات وانتشارها مما قد يسبب حالة الذعر أو الارتباك، فإن نشر مقطع مرئي، أو خبر مغلوط – مثلا- في مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى نشوء أزمة .

٧- الأزمات المخططة: وهي تلك التي يفتعلها أعداء الدين لدس الفتنة والتشـكيك في الدين عامة، ومحاربة أمن المملكة خاصة، وقد بذلت الدولة جهود واضحة في مكافحة هذا الفكر.

ب. المعيار الكوني الطبيعي: ويشمل الجانب الهندسي الجغرافي لمنطقة المشاعر، والأحداث المناخية.

١- الجانب الهندسـي الجغرافي لمناطق المناسـك: من المعروف أن أماكن المشـاعر المقدسـة تتسـم وبخا صة منى ومزدلفة ب ضيق الحيز الجغرافي[١] مما ي سبب الزحام ال شديد، وللتغلب على هذه الم شكلة تبنت حكومة خادم الحرمين الشـريفين العديد من المشـاريع الهندسـية لتطوير المنطقة وتسـهيل أداء المناسك، وعدم مراعاة هذا الجانب قد يؤدي إلى كثير من أزمات التدافع والاختناقات .

٢- التغيرات المناخية: أوضـح الباحث الفلكي عبدالعزيز الشـمري أن الكرة الأرضـية تشـهد تغيرات في الطقس والمناخ، وكما هو متوقع فلكيا من تغيرات مصاحبة للدورة الشـمسية الرابعة والعشـرين وعلى مدى الخمس سـنوات القادمة حتى نهاية هذه الدورة ٢٠٢٠م والمملكة العربية السـعودية هي جزء من هذا العالم وقد تتعرض الى مخاطر فيضـانات وسـيول وعواصـف كما لم تتعرض لها منذ ٤٠ عاما، ويحقق التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث المحتملة تجنب المفاجأة المصـاحبة للأزمة وذلك بالمتابعة الدقيقة والدائمة لمصـادر التهديد والمخاطر المحتمل حدوثها واكتشـاف إشـارات الإنذار المبكر الصـادرة عنها واتخاذ القرارات اللازمة للتعامل معها في الوقت المناسـب، وزيادة القدرة على التنبؤ بالأزمات

١ موقع وزارة الداخلية - جغرافية ومناخ مكة المكرمة- https://www.makkah.gov.sa/page/325 وانظر (الهيئة العامة للمسـاحة) http://www.gcs.gov.sa/Products/Topographic-Products/Sacred-Sites-Map.aspx?lang=ar-SA

والكوارث المحتملة ووضـع عدد من البدائل والتصـورات المختلفة لتجنب مخاطرها والحد من تأثيرها باتخاذ إجراءات الإخلاء والإيواء والإغاثة ونحوها.

ثانياً: التحديات التي تواجهها إدارة أزمات الحج

بالإضـافة إلى التغيرات المناخية والطبيعة الجغرافية التي تشـكل صـعوبات تواجهها إدارة أزمة الحج والعمرة والزيارة هناك تحديات أخرى يتحتم على الأجهزة المسؤولة معالجتها ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها منها:

١- البنية التحتية: والتي لها أهمية بالغة في إطار إدارة الأزمات حيث يعد التوزيع الأمثل للموارد (مثل الكهرباء و الماء و الفرق الطبية إلخ) من أهم التحديات التي تواجه صـناع القرار في حالات الطوارئ، والتي يكون لترابط البنية التحتية دورا مهما في تحديد التوزيع الأمثل لتلك الموارد. وترابط البنية التحتية له دور مهم في عمليات إدارة الأزمات في الحج و العمرة، و توظيفها في عملية توزيع الموارد المتاحة من أجل اسـتمرارية عمل المرافق الخدمية والمنشـئات ذات الحسـاسـية العالية و بالتالي بناء الخطط الملائمة لذلك.

٢- التحدي المتعلق بالصحة وما يتطلبه من استعداد قوي بسبب الأوبئة المعدية التي قد تتسرب مع بعض الحجاج من الخارج، وتحدث مفاجآت -لا قدر الله- تفوق استعدادات وزارة الصحة والبعثات الصحية المرافقة لحجاج بعض الدول، كما جرت العادة في كل عام، وهنا يأتي الدور الهام لإدارة أزمة الحج والعمرة في تنفيذ الإجراءات السريعة لتفادي الأزمة.

٣- المشاريع والإنشاءات التطويرية تحت التنفيذ لها متطلباتها من سعة المكان، وحركة العمالة ونقل المواد، وتحرك المعدات، والحرص على سلامة البشر الذين يتحركون في محيطها، أو مشاريع الطرق التي قد تؤدي إلى اختناقات السير، هذه أيضـاً تحتاج لمتابعة إدارية لإنجازها، وتوعية الوفود، لضمان اتباع التعليمات، حتى تتم العملية دون حدوث أزمات.

٤- التجاوزات الفردية: وهي تشـكل صـعوبة أمام إدارة الأزمة في الحج، فمثلا عدم الالتزام بتصـريح الحج، أو تعليمات النقل، أو تهريب الحجاج المخالفين للنظام، أو تأجير السـكن الفردي للحجاج وترك التعامل المؤسسي، ونحو ذلك مما قد يسبب حشود مفاجئة لم يتم الاستعداد لها ومن ثم تقع الحوادث فعلى إدارة الأزمات وضع الخطط الوقائية لهذه الاختراقات.

٥- تحديات أمنية وسياسية: وقد مر في السنوات الماضية مغرضون يريدون تشويه صورة السعودية، وقد تعاملت السعودية في كل المواقف بحزم مُنطلق من دورها البارز في محاربة الإرهاب وقد أثبتت المملكة أنها قادرة بالفعل على مواجهتها، حيث حشدت أجهزة مكافحة الإرهاب والمرور والدفاع المدني وغيرها، تدعمها القوات المسلحة والحرس الوطني جانب قوات الأمن من أجل الخروج بموسم حج ناجح ودون أية حوادث أخرى ، ومع ذلك النجاح إلا أنه يعتبر تحدي يواجه إدارة أزمات الحج والعمرة والزيارة.

ثالثاً: طرق التعامل مع أزمات الحج باستخدام مهارات التفكير

مع التطور السريع والثورة التقنية البارزة الذي يشهدها هذا العصر يتحتم على إدارة الأزمات في الحج التعامل السريع مع الأزمة بطرق إبداعية، ورفع مستوى مهارة العاملين فيها وتجنب الوسائل التقليدية، كالمحاولة والخطأ، أو الاجتهادات الفردية ونحوها، بل يجب التركيز على جانب التدريب المقنن القائم على التفكير المنطقي والذي يعتمد على الوسائل التالية:

١- التنبؤ الوقائي: وهو متطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات ورفع مستويات الاستعداد في كافة الأجهزة، وتبني منهج المبادرة لا منهج رد الفعل.

٢- التخطيط: الذي يعد متطلبا أساسيا في عملية إدارة الأزمة، وقد لخص جيري سيكيتش أهمية تخطيط إدارة الأزمات في كتابه (كافة المخاطر) حين كتب: تختبر الإدارة الجيدة في الأزمات فيجب على القيادة التوجه مباشرة الى العاملين في مؤسساتهم وتقديم خطة الأزمات لهم وعليها ان تدرب العاملين معها لاختبار واقعية الحلول الموضوعة، فيتعود العاملون بمرور الوقت على التعامل مع الأزمات باعتبارها احد مواقف العمل الاعتيادية ولا يركزون على الأزمة ذاتها[١].

وهذا التخطيط يجب أن يعتمد على مهارات التفكير القائمة على جمع المعلومات حول الأزمات المتوقعة أو الماضية وتحليلها، وطرح حلول وبدائل محتملة لمواجهتها، ثم اختبار صحة تلك الحلول بطريقة حل المشكلات بالأسلوب الابتكاري و الإبداعي ثم تقييمها.

٣- إعداد فرق العمل المختصة بالمهمات السريعة: على أن يخضع إفرادها لتدريب عال لتأهيلهم لمجابهة الأزمات في المواسم، وهي من أهم الطرق لاحتواء الأزمة ومن أمثلة ذلك أزمة سقوط الرافعة

[١] كتاب كافة المخاطر لجيري سيكيتش نسخة الكترونية

على الحرم المكي، وما نتج عنها من أحداث أليمة، فإن فرق العمل المجهزة باشـــرت أعمالها بســـرعة فائقة، الأمر الذي أدى إلى عودة المصلين وامتلاء المسعى بالمعتمرين في وقت قياسي رغم قوة الأزمة وضخامتها، وما زالنا نحتاج إلى تعزيز أقوى لتلك الفرق وتدريبها لتكون في كامل جاهزيتها .

٤- تفعيل الخطة الإعلامية المناســـبة: يعد الإعلام، الموثوق للتعامل مع الأزمات، قوة حقيقية وســـلاح بالغ الأثر إيجابا أو ســـلبا، ومن هنا يجب على إدارة الأزمات في الحج والعمرة أن تكون واعية وعلى قدر كبير من الحذر، و توعية الجاليات بكافـة اللغـات بالتنظيمـات المشكلة[١].

٥- تقوية الشـبكات الاتصـالية: والحصـول على معلومات ورفع مسـتوى الاسـتعداد التقني للتواصـل وتفعيل خطط الطوارئ والإنذار المبكر.

رابعاً: الاحترافية في إدارة خطط الطوارئ ودورها في تذليل الصعوبات

بما أن المفاجأة من سمات الأزمة فإنه يتحتم ر صد ا ستراتيجيات مقننة، ور سم خطط الطوارئ لمواجهة جميع المخاطر، سواء الحرائق أو الأمطار والسيول، وعلى أن تشمل حماية الحجاج من المخاطر الطبيعية وال صحية والبيئية ونحوها، ومن ال صفات التي يجب أن تت سم بها هذه الخطط :المرونة وتكامل الخطة، والشـــمول لكافة الأحداث المتوقعة، ووفرة البدائل والحلول، وكذلك التركيز على الأولويات، ومرا عاة تسلسل الأحداث، ووجود دليل إرشادي متكامل .وبذلك تتحقق الاحترافية في إدارة أزمات الحج والعمرة، وتؤدي دور ناجح وفعال في مواجهة التحديات.

الخاتمة و التوصيات

وفي نهاية هذا الورقة أقدم بين أيديكم أهم التو صيات التي بدورها ترفع م ستوى فاعلية إدارة الأزمات حتى تؤدي دورها في خدمة وفود الرحمن:

١. بناء مشروع تقني مبادر ووقائي قائم على قاعدة بيانات دقيقة تستوعب كافة أنشطة الأجهزة الخدمية المقدمة لوفد اللّه لتسهيل التواصل الداخلي والخارجي في الأزمات .

١ دور الأجهزة الإعلامية في إدارة الأزمات تأليف محمد آل ســـعود، رســـالة ماجســـتير في الإدارة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة السعودية، ٢٠٠٧، ص٧٦

٢. توافر نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة التقنية والتكنولوجية العليا لتحقيق الدقة و القدرة على رصد علامات الخطر وتوصيل هذه الإشارات إلى أصحاب القرار.

٣. دعم مراكز البحوث العلمية وتنشيط التعاون والتنسيق بينها لإعداد دراسات حديثة حول الأزمات بجميع أنواعها والاستفادة منها وتفعيلها.

٤. تكثيف التنسيق الخارجي لرفع مستوى التوعية للوفود ونشر ثقافة التقيد بالتعليمات لتحقيق السلامة وتجنب حدوث الأزمات التي سببها الأخطاء البشرية.

٥. تعزيز التغذية الراجعة وتقييم البرامج التدريبية المقدمة لفرق عمل إدارة الأزمات حيث عملت كثير من الأجهزة على تنفيذ ورش العمل والتدريب إلا أنها ما زالت تحتاج إلى مزيد من التفعيل والتقييم لتؤدي دورها بصورة صحيحة.

كان ذلك طرفا من إدارة الأزمات ودورها في أمن و سلامة وفد اللّه، و محاولة الانتقال بهذا الموضوع من حيز التنظير إلى واقع التطبيق، وفي كل ذلك أبذل وسعي آملة من اللّه التوفيق والسداد، وصلى اللّه على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين .

المراجع

- بحث (تمكين العاملين) د. عبد الباري محمد الطاهر ص ١، وانظر (: إدارة ال أزمات) عبد الاله البلداوي
- الأزمات تعريفها – أبعادها – أسبابها لدكتور . علي بن هلهول الرويلي
- بحث إدارة الأزمات
- إدارة الأزمات: الأسباب والحلول / علي احمد فارس
- أسباب نشوء الأزمات و إدارتها/ كرار الخفاجي- المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية،
- إدارة الأزمات / د . نعيم إبراهيم الظاهر
- بحث (دور التوعية في منع الزحام أولويات التنفيذ) رجاء يحيى أحمد الشريف معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

- وكالة أنباء الإمارات بتاريخ ٢٠١٥/٠٤/٠٥ http://wam.ae/ar/news/general/1395278922443.html
- كتاب قواعد في إدارة الأزمات للمهندس أمجد قاسم
- كتاب تجارب عالمية للازمة (نسخة الكترونية)
- =http://dar.bibalex.org/webpages/mainpage.jsf?PID=DAF-Job:63399&q
- إدارة الأزمات د. زيد منير عبوي
- موقع وزارة الداخلية - جغرافية ومناخ مكة المكرمة- https://www.makkah.gov.sa/page/325 وانظر (الهيئة العامة للمساحة) http://www.gcs.gov.sa/Products/Topographic-Products/Sacred-Sites-Map.aspx?lang=ar-SA
- كتاب كافة المخاطر لجيري سيكيتش نسخة الكترونية
- دور الأجهزة الإعلامية في إدارة الأزمات تأليف محمد آل سعود، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة السعودية، ٢٠٠٧، ص٧٦