

دراسة تحسين قدرة منظمات إدارة الحج في إدارة الكوارث

محمد بن عبد العزيز أبو عباة
المديرية العامة للدفاع المدني

ملخص البحث:

يتناول هذا البحث أهمية العمل الإداري الفعال – خاصة وقت الأزمات والكوارث - في استغلال الموارد وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وعليه برزت أهمية اختيار القيادات الإدارية والأمنية وتنمية قدراتها للقيام بأدوارها بكفاءة وفاعلية. وتعتمد كفاءة وفعالية إدارة الكارثة على عدد من المقومات والمبادئ الأساسية من أهمها: تنسيق الجهود بين كافة الأجهزة الأمنية والوحدات داخل المنظمة، فضلاً عن تنسيق الجهود مع الأجهزة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة، والتحديد الواضح للأهداف وترتيب أولويتها، ووضع السياسات والخطط وتصميم النظم التي تؤمن توجهاً استراتيجياً لدرء أخطار الكوارث، وتوفير أنظمة للإنذار المبكر وتنمية أدوات التحليل والتنبؤ بالكوارث، وإعداد السيناريوهات البديلة لمواجهة الكوارث، وتكوين فريق عمل للكوارث من أفراد ذوي خبرة، مؤهلين ومدربين في مجال الكوارث، وتنظيم القوى وتحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة، وتوفير نظام للاتصالات الداخلية والخارجية، وتنمية العلاقات التبادلية مع البيئة والمجتمع، وتوفير نظم المعلومات للعمل على تدعيم كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات، وتوفير الموارد التي تحتاج إليها عملية مواجهة، وتبسيط الإجراءات خلال فترة الكارثة.

إن إدارة الكارثة تستوجب أن يكون هناك تنسيق وتعاون مشترك بين المنظمات المعنية بإدارة الكارثة؛ الأمر الذي يجعل المسؤولية جماعية، تتمازج فيه الأدوار والخبرات والجهود والقيادات المختلفة المعنية بإدارة الكارثة.

وبما أن للمملكة العربية السعودية دوراً مؤثراً في المجتمع الإسلامي كونها مرجعاً للمسلمين لوجود المشاعر المقدسة على أراضيها وتعاملها مع الحجاج والمعتمرين والزوار في ظل زيادة أعداد الحجاج وفق برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، ورؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يجعل نسك الحج مهمة طارئة تستعد لها المملكة العربية السعودية على مدار العام هذا من جانب، ومن جانب آخر التأثير الكبير الذي تلعبه الأحداث العالمية في محاولة استغلال شعيرة الحج في الوصول إلى أهداف ومقاصد لا تتفق وهذه الشعيرة العظيمة.

ويكتسب البحث الأهمية في تناوله موضوع إدارة الكوارث الذي أصبح يمس جوهر المنظمات بشكل وثيق، فهذه المنظمات تعمل في بيئة أصبح التطوير والتغيير والتجديد سمتها الأساسية، والاستجابة لهذا التطوير والتغيير ضرورة ملحة؛ فالمتغيرات المصاحبة لشعيرة الحج والمتمثلة في زيادة أعداد الحجاج بشكل كبير مع اختلاف أعمارهم، ومقاصدهم، وثقافتهم، وعاداتهم، والبيئة القاديين منها وتأثير ذلك على وقوع كوارث تكون سبباً في زيادة الخطورة على الحجاج.

الفصل الأول: (الإطار العام للدراسة):

المقدمة:

يتسم النظام العالمي بحركته السريعة التي تتلاحق فيها التحولات، وتتبدل فيها الأوضاع بسرعة متناهية، ومن ثم تزداد فيها العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على استقرار المنظمات الإدارية، مما يفرض علينا تحسين قدراتنا على تحمل المسؤولية والوفاء بالتزاماتنا، ومن ثم مواجهة تلك التحولات والتحديات من أجل الارتقاء بفاعلية المنظمات التي نعمل فيها

وتبرز أهمية العمل الإداري الفعال - خاصة وقت الكوارث - في استغلال الموارد وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المنشودة. لذا أصبحت القيادة من أهم عناصر العمل الإداري لدورها في التأثير على سلوك العاملين من أفراد وجماعات وتنسيق علاقاتهم وإنجازاتهم، وبرزت أهمية اختيار القيادات الإدارية والأمنية وتنمية قدراتها على القيام بأدوارها بكفاءة وفاعلية (عبد المنعم، ١٩٩٧م، ص ٣٠-٣١).

والكوارث ليست بالجديدة، فلقد خلق الله الإنسان مأزومًا بطبيعته، قال الله تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ (سورة البلد: ٤)، وقال جل شأنه: ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِبُئْيٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ﴾ (سورة البقرة: ١٥٥)، وفي واقعنا المعاصر أصبحنا نسمع أو نشاهد كل يوم كارثة تلم بنا، وأخطرها وأهمها الأزمات الأمنية والكوارث القدرية والطبيعية.

وتعتمد كفاءة وفعالية إدارة الكارثة على عدد من المقومات والمبادئ الأساسية من أهمها: تنسيق الجهود بين كافة الأجهزة الأمنية والوحدات داخل المنظمة، فضلاً عن تنسيق الجهود مع الأجهزة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة، والتحديد الواضح للأهداف وترتيب أولويتها، ووضع السياسات والخطط وتصميم النظم التي تؤمن توجيهًا إستراتيجيًا لدرء أخطار الكوارث، وتوفير أنظمة للإنذار المبكر وتنمية أدوات التحليل والتنبؤ بالكوارث، وإعداد السيناريوهات البديلة لمواجهة الكوارث، وتكوين فريق عمل للكوارث من أفراد ذوي خبرة مؤهلين ومدربين في مجال الكوارث، وتنظيم القوى وتحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة، وتوفير نظام للاتصالات الداخلية والخارجية، وتنمية العلاقات التبادلية مع البيئة والمجتمع، وتوفير نظام للمعلومات ليعمل على تدعيم كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات، وتوفير الموارد التي تحتاج إليها عملية المواجهة، وتسيط الإجراءات خلال فترة الكارثة. (السيد، ١٩٩٩م: ص ٢٧).

إن إدارة الكارثة تستوجب أن يكون هناك تنسيق وتعاون مشترك بين المنظمات الأمنية المعنية بإدارة الكارثة؛ الأمر الذي يجعل المسؤولية جماعية، تتمازج فيه الأدوار والخبرات والجهود والقيادات المختلفة المعنية بإدارة الكارثة، وقد أثبتت الدراسات أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين تفاقم الأزمات وسوء إدارتها مؤديةً لحدوث الكوارث.

مشكلة الدراسة:

إن مجتمع الحج يختلف في المؤثرات المحيطة به عن أي مجتمع آخر؛ لارتباطه بزمان ومكان محددين، ولاختلاف الشرائح القادمة لأداء فريضة الحج، من حيث الفئة العمرية، والمعتقد، والثقافة، والعادات الاجتماعية وكذلك البيئة القادمين منها، وحاجة هذا المجتمع - مجتمع الحج - إلى قدرات وإمكانات كبيرة لقيادته والتعامل مع الكوارث التي يمكن أن تؤثر على أداء هذا النسك.

وبما أن إدارة الكارثة تستوجب تعاون واشتراك غالبية منظمات الدولة الأمر الذي يجعل إدارة الكارثة مسؤولية جماعية تتمازج فيها أدوار ونشاطات وجهود وخبرات وإدارات وقيادات مختلفة متصلة بالكارثة، وهذا يتطلب تأمين الاستخدام الأمثل للقدرات والإمكانات المتاحة بأكبر قدر من المرونة، والتكيف مع المتغيرات، والتكامل في الجهود، والتنسيق في إقرار وتنفيذ السياسات المتصلة بإدارة الكارثة بين القيادات في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يصعب على أي بنية وظيفية واحدة النهوض بكافة النشاطات والاختصاصات المطلوبة لمواجهة الكارثة.

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التعرف على وسائل تحسين قدرة منظمات إدارة الحج في إدارة الكوارث في موسم الحج؟

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الأهمية في تناولها موضوع تحسين وسائل إدارة الكوارث الذي أصبح يمس جوهر المنظمات بشكل وثيق، فهذه المنظمات تعمل في بيئة أصبح التطوير والتغيير والتجديد سمتها الأساسية، والاستجابة لهذا التطوير والتغيير ضرورة ملحة؛ فالمتغيرات المصاحبة لشعيرة الحج تكون سبباً في زيادة الخطورة على الحجاج. ولهذه الدراسة أهمية نظرية تكمن فيما ستضيفه لأدبيات الإدارة بالمكتبة الإدارية العربية. وتكمن أهمية الدراسة من الناحية العملية فيما ستقدمه لمنظمات إدارة الحج من نتائج وتوصيات تساهم في الإفادة من قدرة تلك المنظمات على تحسين أوضاعها، وتحقيق التطوير التنظيمي، وتحديد متطلبات نجاحها. كما يأمل الباحث أن تساهم هذه الدراسة في تعريف القيادات الأمنية بصفة عامة بإدارة الكوارث ومجالات توظيفها، وعلى وجه الخصوص العاملين بمنظمات إدارة الحج.

أهداف الدراسة:

١. معرفة مفهوم الكوارث.
٢. معرفة المقومات الأساسية لإدارة الكوارث ومراحلها.
٣. معرفة أثر متطلبات الوقاية والاستعداد من الكوارث في إدارتها.
٤. معرفة وسائل قدرة منظمات الحج في إدارة الكوارث والوقاية منها.

تساؤلات الدراسة:

تم بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما وسائل تحسين قدرة منظمات إدارة الحج في إدارة الكوارث في موسم الحج؟ وينبثق من هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما مفهوم الكوارث؟.
٢. ما المقومات الأساسية لإدارة الكوارث ومراحلها؟.
٣. ما أثر متطلبات الوقاية والاستعداد من الكوارث في إدارتها؟.
٤. ما وسائل قدرة منظمات الحج في إدارة الكوارث والوقاية منها؟.

مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

١. قدرة:
 - أ- القدرة في اللغة: (قدر) يدلُّ على مَبْلَغِ الشَّيْءِ وَكَمِّهِ وَنَهَائِيَّتِهِ. فالقدر: مبلغ كلِّ شيء. يقال: قَدَرَهُ كَذَا، أي مَبْلَغُهُ. والقَدْرُ والقُدْرَةُ والمِقْدَارُ: القُوَّةُ؛ وَقَدَرَ عَلَيْهِ يَقْدِرُ وَيَقْدَرُ وَقَدِرَ بالكسر قُدْرَةً، أَقْتَدَرَ وهو قَادِرٌ وَقَدِيرٌ وَأَقْدَرَهُ اللهُ عَلَيْهِ، والاسم من كل ذلك المَقْدَرَةُ. (ابن منظور، ١٩٩٦ م: ص٤/٢١٧).
 - ب- القدرة في الاصطلاح: يعرف العبيدي والجبوري (١٩٨١ م: ص٢٦٩) بأنها: "القوة الفعلية لدى الكائن الحي على أن يقوم بعمل معين".
 - ت- التعريف الإجرائي للقدرة في هذه الدراسة: الامتلاك الفعلي لمهارات التفكير الاستدلالي والتفكير الابتكاري وحل المشكلات وتطبيقها في المواقف العملية.

٢. المنظمات:

- أ- المنظمة لغةً: (نظم) التَّظْمُ التَّأْلِيفُ تَظْمَهُ يَنْظِمُهُ تَنْظِماً ونظماً ونظاماً وتَظْمَهُ فَائْتِظَمَ وَتَنْظَمَ وَتَنْظَمُ اللَّوْلُو أي جمعته في السُّلْكُ والتنظيمُ مثله والجماعةُ التَّنْظُمُ وهو في الأصل مصدر والائْتِظَامُ الاتساق (ابن منظور، ٢٠٠٤م: ص ٥٧٨/١٢: الرازي، ٢٠٠٨م: ص ٦٨٨).
- ب- المنظمة في الاصطلاح: المنظمة تعني وحدات إدارية تنسق الجهود المتبادلة لتحقيق الأهداف المشتركة والمتفق عليها، والتي يعجز الفرد عن تحقيقها بمفرده. ويذكر إبراهيم أن اتزيوني Etizioni المنظمة بأنها وحدات اجتماعية أو تجمعات بشرية تنشأ بقصد الوصول إلى أهداف معينة.
- ت- تعريف المنظمات إجرائياً: المنظمات التي لها شخصية معنوية مستقلة تعنى بتقديم الخدمات وتوفير الأمن والحماية وتنظيم شئون الحج بالمشاعر المقدسة وتتضمن وزارة الحج والعمرة ووزارة الداخلية ممثلة بالمديرية العامة للدفاع المدني ومديرية الأمن العام، ومؤسسات الطوافة الأهلية.

٣. الحج:

- أ- الحجُّ لغةً: في الأصل القصد وفي العرف قصد مكة للنسك وبابه رد فهو حاجٌ وجمعه حُجٌّ بالضم كبازل وبزل، والحجُّ بالكسر الاسم و الحجَّةُ بالكسر أيضاً المرة الواحدة وهي من الشواذ لأن القياس الفتح والحجة بالكسر أيضاً السنة والجمع الحجُّ بوزن العنب، وذو الحجَّةُ بالكسر شهر الحج وجمعه ذوات الحجة ولم يقولوا ذوو على واحده، والحجيجُ الحجاج جمع حاج (ابن منظور، ٢٠٠٤م: ص ٣٧-٣٩: الرازي، ٢٠٠٨م: ص ٧٤).
- ب- الحجُّ في اصطلاح الشَّرع: قَصْدُ الكَعْبَةِ لِلنُّسُكِ (ابن قدامة، ١٩٩٩م: ٥/٥). والحجُّ: هُوَ قَصْدُ مَوْضِعٍ مَخْصُوصٍ (وَهُوَ البَيْتُ الحَرَامُ وَعَرَفَةُ) فِي وَقْتٍ مَخْصُوصٍ (وَهُوَ أَشْهُرُ الحَجِّ) لَلِقِيَامِ بِأَعْمَالٍ مَخْصُوصَةٍ وَهِيَ الوُقُوفُ بِعَرَفَةَ، وَالطَّوَافُ، وَالسَّعْيُ عِنْدَ جُمُهورِ العُلَمَاءِ، بِشَرَايِطٍ مَخْصُوصَةٍ. (الموسوعة الفقهية الكويتية، ١٤٢٧هـ: ص ٢٣/١٧).
- ت- ويمكن تعريف الحج إجرائياً بأنه: التعبد لله -تعالى- بأداء المناسك (أعمال مخصصة) في أوقات مخصصة، في مكان مخصص من شخص مخصص على ما جاءت به السنة الثابتة الصحيحة.

٤. موسم الحج:

- أ- موسم الحجُّ لغةً: مَوْسِمُ الحَجِّ والسُّوقُ مُجْتَمِعُهُمَا مَوْسِماً، الحَجَّ سَجِيَّ مَوْسِماً؛ لِأَنَّهُ مَعْلَمٌ يُجْتَمَعُ إِلَيْهِ وَكَذَلِكَ كَانَتْ مَوَاسِمُ أسواقِ العربِ في الجاهلية، هي جمع مَوْسِمٍ وهو الوقتُ الذي يجتمع فيه الحاجُّ كلَّ سَنَةٍ كَأَنَّهُ وَسِمٌ بِذَلِكَ الوَسْمِ. (ابن منظور، ٢٠٠٤م: ص ١٥-٢١٣-٢١٤: الرازي، ٢٠٠٨م: ص ٣٨٧).
- ب- موسم الحجُّ اصطلاحاً: يتفق المعنى الاصطلاحي لمعنى موسم الحج مع المعنى اللغوي.
- ت- تعريف موسم الحجِّ إجرائياً: الوقت الذي يجتمع فيه الحجاج في المشاعر المقدسة لأداء فريضة الحج من الخامس عشر من شهر ذي القعدة وحتى الخامس عشر من شهر المحرم.

٥. الكارثة:

- أ- الكوارث في اللغة: كَرِثَ: كَرِثَهُ الأَمْرُ يَكْرِثُهُ وَيَكْرِثُهُ كَرِثاً وَأَكْرَثَهُ سَاءَهُ وَاشْتَدَّ عَلَيْهِ وَبَلَغَ مِنْهُ المَشَقَّةُ (ابن منظور، ٢٠٠٤م: ص ٤٤/١٣: ابن فارس، ١٤٢٠هـ: ص ١٤٢/٥).
- ب- الكوارث في الاصطلاح: يقصد بالكارثة المنصوص عليها في المادة الثانية من نظام الدفاع المدني: "كل ما يحدث من حريق، أو هدم، أو سيل، أو عاصفة، أو زلزال أو أي حادث آخر من شأنه أن يلحق الضرر، أو يهدد بالخطر حياة الأفراد أو الممتلكات العامة أو الخاصة" (نظام الدفاع المدني ١٤٢٢هـ). وتعرف المنظمة الدولية للحماية المدنية الكارثة بأنها: "حادثة كبيرة ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات، وقد تكون طبيعية Natural Disasters مردها

فعل الطبيعة (سيول - زلازل - عواصف ...) وقد تكون كارثة فنية Technical Disasters أي مردها فعل الإنسان سواء كان إراديًا (عمدًا) ، أو لا إراديًا (باهمال) ، وتتطلب لمواجهتها معونة الوطن أو على المستوى الدولي إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية" (http://www.icdo.orgInternational Civil Defence Organisation).

ت- تعريف الكارثة إجرائيًا : تلك الأحداث المفاجئة والمفجعة طبيعية كانت أم بفعل الإنسان ينجم عنها خسائر بشرية ومادية، وتتطلب لمواجهتها معونة كافة مؤسسات الدولة، وقد تتطلب معونة دولية.

الفصل الثاني: (إدارة الكوارث):

تثير الكوارث قلقاً في مختلف دول العالم ومناطقه، وتعد مسألة الاستعداد لمواجهة الكوارث الطبيعية على الخصوص مشكلة على درجة كبيرة من الأهمية والخطورة. فالكارثة قد تواجه أي بلد من البلدان، في أي وقت كان بدون مقدمات أو إنذار وتحذير، وهنا تكمن أهم أبعاد خطورتها وأصعب سبل مواجهتها.

وتستند إدارة الكوارث إلى أساليب علمية مميزة؛ وذلك لمواجهة ومعالجة مختلف أنواع الكوارث وتأثيراتها على مجموعة من المفاهيم والقواعد والأسس في علم الإدارة، ومجالات المعرفة المختلفة، وحصيلة العلم والخبرة الإنسانية (Philips, ٢٠٠٩ : pp٣٥-٣٦). لقد أصبحت إدارة الكوارث علمًا قائمًا بذاته له مفاهيمه وأسسها وتطبيقاته الخاصة به والمستفاه من علم الإدارة بوجه خاص والعلوم الإنسانية والطبيعية بوجه عام.

وتعتبر عملية إدارة الكوارث استشراف مستقبلي وذلك بتسخير الأنظمة والتقنيات الحديثة لدرء أو تخفيف حدة أو مواجهة الكوارث التي قد تهدد حياة الإنسان وممتلكاته ومقومات بيئته. خصوصًا أن علم إدارة الكوارث يعد من العلوم الإنسانية الحديثة التي زادت أهميتها في عصرنا الحاضر والذي يهدف لتحقيق ما يلي (هاشم، ١٩٩٨ م : ٧-٨):

- ١- منع وقوع الكارثة كلما أمكن.
- ٢- مواجهة الكارثة بكفاءة وفعالية.
- ٣- تقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات إلى أقل حد ممكن.
- ٤- تخفيف الآثار السلبية على البيئة المحيطة.
- ٥- إزالة الآثار النفسية التي تخلفها الكارثة لدى العاملين والجمهور.
- ٦- تحليل الكارثة والاستفادة منها في منع وقوع الكوارث المشابهة، أو تحسين قدرات المنظمة وأدائها في مواجهة تلك الكوارث.

أولاً: المقومات الأساسية لإدارة الكوارث:

يشير (الطيب، ١٩٩٢ م : ٧٣-٨٣)، إلى أن إدارة الكوارث تبنى على اعتبارين أساسيين هما:

- ١- درء أخطار الكوارث بإزالة مسبباتها أو بإعداد التدابير اللازمة؛ للحد أو تقليص آثار الكوارث التي تنبئ بحدوثها.
- ٢- تصميم التنسيق التنظيمي الفعال الذي يمكن من التحكم لمواجهة الكارثة عند حدوثها وتقليص أضرارها، والعمل على إعادة التوازن للحالة الطبيعية بعد انتهاء الكارثة.

والاعتبار الأول يعد من أبجديات جهود درء الكوارث والتي تتمثل في البعد عن مواطن الخطر أو بيئة الكارثة. أما الاعتبار الثاني فيمكن من خلال وضع السياسات والخطط، وتصميم النظم التي تؤمن توجهاً إستراتيجياً لدرء الكوارث بالحد من مسبباتها، أو على أقل تقدير تقليص ما يمكن أن يترتب عليها من آثار عند حدوثها.

وأهم ما يتسم به النسق التنظيمي لإدارة الكارثة (الأحمدي، ٢٠٠٤ م : ٢٩):

- ١- القدرة على تحقيق التكامل بين النشاطات المتعددة والمتنوعة لعمليات إدارة الكارثة.
- ٢- تأصيل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية ذات العلاقة.
- ٣- المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي وإعادة تشكيله وفق ظروف طبيعة الكارثة ودرجة حدتها.

- ٤- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعّالة.
- ٥- الكفاءة والفاعلية في استقرار المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك المتكامل لطبيعة الكارثة ، والقدرة على إيجاد الحلول لدرء أخطارها، أو التخفيف منها، أو الإعداد لمواجهتها عند حدوثها.
- ٦- القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه اهتمام المجموعات والأفراد نحو المشاكل الرئيسية.
- ٧- الفاعلية في تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية مع فعاليات البيئة ذات العلاقة والعمل على تنسيق جهودها في إطار منظومة موحدة.

ثانيًا: المراحل الأساسية لإدارة الكوارث:

تعني إدارة الكارثة التحكم والسيطرة المنظمة الهادفة على ظاهرة الكارثة، وتمثل هذه الإدارة في إطار أربع مراحل أساسية يوردها الطبيب (١٩٩٢م: ٧٣-٨٣) على النحو التالي:

- ١- تلطيف أو تخفيف حدة الكارثة : وهي تمثل نشاطات منظمة ومنسقة وهادفة للحيلولة دون وقوع الكارثة كلما كان ذلك ممكناً، أو تقليل وتخفيف حدة آثارها في الحالات التي يصعب فيها درء الكارثة المتوقعة. ويجب أن نلاحظ في هذا الجانب أن جهود درء أو تلطيف وتخفيف حدة الكوارث ذات القيمة الكبرى لا تنحصر في التدابير الهادفة التي تكون في المستقبل القريب، وإنما هي جهود ذات بعد طويل المدى ؛ بهدف الحيلولة أو تخفيف حدة أية كوارث مستقبلية.
- ٢- الاستعداد والتحضير : إن الهدف الأساسي من هذه المرحلة التوصل لمعرفة المخاطر التي يسعى التهيؤ والتحضير لمجابهتها، أي تحضير واستعداد لكل الاحتمالات والمتغيرات.
- ٣- المجابهة : تعتمد كفاءة مجابهة الكارثة على مدى الاستعداد والتحضير لمواجهة الكارثة، كما تعتمد على عدة عوامل أخرى متصلة بطبيعة المتغيرات المتسارعة للكارثة. ومن أهم الاعتبارات التي ينبغي العناية بها لتأمين فعالية مرحلة المتابعة (الإعلام والتوجيه، المجموعات التطوعية، الخدمات الطبية).
- ٤- إعادة التوازن : تمثل مرحلة إعادة التوازن إلى وضعه الطبيعي كالوضع قبل حدوث الكارثة أو على نحو أفضل. وتتميز هذه المرحلة عن المراحل الثلاث الأخرى في إدارة الكوارث بأنها يمكن أن تخضع لتدابير وتخطيط مدروس بحكم أنها لا تتم في ظروف متغيرات متسارعة ، كالحال في المراحل الأخرى السابقة لها، ولكن هذا لا يمنع أنها تستوجب جهود منظمات عديدة على مختلف المستويات.

وفي هذا الصدد يحدد (خليل وعدس، ١٤١٤هـ : ٩٠) تقسيم آخر لمراحل الكارثة من وقوعها حتى انتهائها لتشمل المراحل التالية:

- ١- مرحلة ما قبل وقوع الكارثة.
- ٢- مرحلة وقوع الكارثة.
- ٣- مرحلة ما بعد وقوع الكارثة وانتهائها.

لاحظ الباحث وجود قواسم مشتركة بين الكتاب في تحديد مراحل إدارة الكارثة ، وانطلاقاً من معرفة الباحث العلمية والخبرة العملية فإن مراحل إدارة الكارثة تتمثل في ثلاث مراحل أساسية هي:

- ١- مرحلة الوقاية والاستعداد.
- ٢- مرحلة المجابهة (أثناء الكارثة).
- ٣- مرحلة إعادة الأوضاع.

إن مرحلة ما قبل الكارثة تتطلب الأخذ بأساليب الوقاية والتخطيط لمواجهتها والتوعية المسبقة للمواطنين والمقيمين بأخطارها وطرق تفادي التأثير بنتائجها، وإن الاستعداد لمواجهة الكارثة يتطلب الإلمام بفن وعلم إدارة الكوارث، وعلم إدارة الكارثة يهتم بوضع الخطط لمواجهة الكارثة والتصدي لها، بما يضمن -بإذن الله- تقليل حجم الخسائر في الأرواح والممتلكات عند وقوع الكارثة، بحيث يكون بأقل جهد وفي أسرع وقت، وأقل تكلفة وذلك في حدود الامكانيات المتاحة. من خلال تولي فريق على مستوى عالٍ إدارة الكارثة ذي قدرة على

مواجهة الكارثة، وذلك بمحاولة التنبؤ بها قبل وقوعها- من خلال خطط التدابير وافتراضات الحالات الطارئة - والتصدي لها إذا وقعت بما يقلل من أثارها، ويحد من أضرارها، ويعمل على إعادة الحياة إلى طبيعتها. وسيقتصر الباحث على تسليط الضوء على المرحلة الأولى كونها أساسية في موضوع الدراسة.

ثالثاً: الوقاية والاستعداد من الكوارث وأهميتها:

تتطلب إدارة الكوارث الإدراك والاعتناع بوجود المخاطر، بمعنى إدراك مؤسسات وهيئات المجتمع المدني والأجهزة الأمنية المختصة بمواجهة الكوارث وصانعي القرار بأهمية إدارة الكوارث ووضع خطط مسبقة لذلك وتوفير كافة الامكانيات التي تضمن تطبيق الخطة من خلال تحديد جهة أو لجنة مسؤولة لوضع وتنفيذ عملية التخطيط.

فالمنظمات التي لديها استعداد مسبق تملك مستويات وقائية أفضل من غيرها، وبالتالي فإن قدرتها على مواجهة الكوارث تكون بفاعلية وكفاءة عالية، كما أن الاستعداد المبكر يلغي أو يخفف على الأقل عنصر المفاجأة والذي غالباً ما يربك المنظمة وأصحاب القرار فيها. الوقاية والاستعداد للكوارث في المفهوم العام يعني امتلاك المنظمات المعنية بالدولة الوسائل والأدوات اللازمة والمناسبة للتعامل الإيجابي مع الكوارث؛ وذلك من خلال المعرفة المسبقة والإدراك الشامل للمخاطر المحتملة، والقدرة على تطويق السلبات المحتملة، وعدم السماح لمؤثرات الكوارث أن تصيب البنى التحتية والمرافق العامة والعناصر البشرية بأي أضرار مادية أو معنوية. وترجع أهمية إيجاد نظام وقائي ضد الكوارث إلى ما يلي (الخضير، ٢٠٠٢ م: ٤٥٥-٤٥٦):

- ١- أن الوقاية أقل تكلفة من العلاج، خاصة وأن الدمار الناجم عن الكارثة يتعدى التكاليف المادية إلى التكاليف المعنوية، والتي أشدها خطراً فقدان الثقة والمصادقية والولاء والانتماء... الخ.
- ٢- أن الوقاية تحفظ للكيان الإداري توازنه وحركته المنتظمة، والتي قد يصيبها الاختلال نتيجة لأحداث الكارثة، وتساعد الوقاية على حماية الكيان الإداري من هذا الاختلال وما يفرضه من قيود ومن أعباء والتزامات.
- ٣- أن الوقاية هي العملية الطبيعية أو المنطق الطبيعي، والذي يتعين أن تكون جزءاً من الكيان الإداري في الوقت الراهن لأنه بدون وجود جهاز وقائي يصعب على الكيان الإداري أيًا كان حجمه مواجهة الأزمات والكوارث المتلاحقة والمتصاعدة. ومن أهم متطلبات وعناصر نجاح العمليات والوقائية من الكوارث ما يلي (الشهراني، ٢٠٠٥ م: ٦٥-٦٦؛ آل الشيخ، ٢٠٠٨ م: ٤٩-٥٠):
- ١- وجود نظام معلومات متكامل، من الناحية البشرية والفنية، يقوم بجمع معلومات كاملة وموثقة ومحدثة باستمرار، وتحليلها وتصنيفها وتمريها لصناع ومتخذي القرارات في المنظمة.
- ٢- وجود نظام مراقبة واتصال متقدم جداً، سواءً في الجانب الفني والتقني أو في الجانب الإداري بحيث تكون المعلومات الصحيحة في يد صانع ومتخذ القرار، على حد سواء في الوقت المناسب.
- ٣- وجود نظام إنذار مبكر وفعال للكوارث، يعمل على اكتشاف الأسباب والإشارات والنذر للكارثة في المراحل الولية، قبل ميلادها أو على الأقل قبل استفحاليها وانفجارها المدمر.
- ٤- وجود نظام تقويم ومراجعة مستمرة للأداء وللنظم وللإجراءات ولدى كفاءة وفعالية واكتمال الموارد المتاحة والاحتياجات الوقائية بهدف تصحيح وتعديل وتطوير ما يجب أن يصحح أو يعدل أو يطور، مع الاهتمام بتحديد المهام والواجبات الوقائية والتأكد من تكاملها، وبالأبعاد النفسية والعلاقات الإنسانية والأوضاع الداخلية داخل الكيان الإداري.
- ٥- وضوح وتكامل المهام الوقائية واستمراريتها.
- ٦- وضوح وتحديد مسئولية المهام الوقائية وتعيين الأجهزة المعنية بها.
- ٧- الاستعداد الكامل عند تنفيذ المهام الوقائية لاحتمال تحولها إلى عمليات مواجهة عنيفة.

رابعاً: عناصر الوقاية والاستعداد اللازمة لإدارة الكوارث:

تستوجب الوقاية والاستعداد لمرحلة ما قبل وقوع الكارثة توفر مجموعة من العناصر المهمة، منها توفير الإمكانيات وإعداد الخطط والفرضيات والتدريب، وتحديد دور كل فرد من الكوادر البشرية، وجمع المعلومات وتحديد وتحليل المخاطر المحتمل حدوثها.

وقد ذكر (الشعلان، ٢٠٠٢م: ١٦١-١٧٣) العناصر التالية:

- ١- إنشاء وحدة لإدارة الأزمات : وتقوم هذه الإدارة بالتعامل مع الأزمات وفق سياسات محكمة، كما يتم إنشاء غرفة عمليات ضمن وحدة إدارة الأزمات يتم تجهيزها بكافة الوسائل ومتطلبات عمليات إدارة الأزمات.
- ٢- إنشاء فرق مهمات خاصة : للتدخل السريع وتناسب مع طبيعة واختلاف الأزمات والكوارث، بحيث تخضع هذه الفرق لتدريب عال حسب المهمة التي تستعد لمواجهةها.
- ٣- التدريب: ويكون موجه إلى قوات التدخل والعمليات وللقيادات الأمنية والإدارية التي تعنى بإدارة الأزمة أو الكارثة. بهدف إكسابهم مهارات معينة لكي يصبحوا قادرين على القيام بأدوارهم أثناء الأزمات والكوارث بكفاءة وفعالية.
- ٤- التطوع ومشاركة القطاع الخاص: وذلك بالاستفادة من القدرات الموجودة لدى المواطن والمقيم في أوقات الأزمات والكوارث كل حسب تخصصه، وكذلك من الإمكانيات المتوفرة لدى القطاع الخاص من معدات وأليات مختلفة.
- ٥- التوعية والإعلام: بحيث يتم توعية المواطن والمقيم بالدور المطلوب منهم عندما تقع أزمات أو كوارث، والإجراءات الواجب اتباعها.
- ٦- التعاون الإقليمي والدولي: وذلك عن طريق تبادل المعلومات المختلفة سواءً الأمنية أو عن كوارث محتملة أو غيرها من المعلومات المهمة في عملية الوقاية والاستعداد للكارثة، وكذلك الاستفادة من التجارب السابقة للدول والمنظمات في مجال الكوارث.
- ٧- إعداد السيناريوهات: حيث يتم وضع تصور لما يمكن أن يحدث من تطورات، ويتيح وجود سيناريوهات للكوارث تسهيل عملية اتخاذ القرارات أثناء عملية مواجهة.

وتجدر الإشارة بأنه تبين لدى الباحث بالاطلاع على الأدبيات التي تناولت عناصر الوقاية والاستعداد للكوارث، أن هناك تداخلاً واعتمد البعض منها على الآخر بشكل كبير، فإعداد السيناريوهات يعتمد على التنبؤ وتحليل الموقف والمخاطر، والتنسيق يدخل ضمن التعاون الإقليمي والدولي، وعمليات التدريب، كما أن إنشاء فرق للمهمات الخاصة يتطلب تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والفنية، كما أن هذه العناصر قد تكون أكثر تشعباً وتعقيداً اعتماداً على حجم الكيان الإداري أو المنظمة وطبيعة نشاطها والمهام المنوطة بها.

ويرى الباحث الاقتصار بتوضيح عناصر الوقاية والاستعداد اللازمة لإدارة الكوارث التالية لأغراض الدراسة:

١. تكوين فريق لإدارة الكوارث.

يعد تكوين فريق لإدارة الكوارث من العناصر المهمة في عملية الوقاية والاستعداد للكوارث، فالضرورة تقتضي إنشاءه تحت أي مسمى مباشر أو غير مباشر، بالشكل الذي يتناسب وتنظيم الأجهزة ذات العلاقة سواءً على مستوى الكيان الإداري أو على مستوى الدولة. بحيث يكون دور هذا الفريق التصدي للكوارث تخطيطاً وتنفيذاً وإعادة للأوضاع، ويكون تنظيم هذا الفريق بالشكل الذي يحقق التنسيق بين كافة الأجهزة المعنية، مع إعطائه الصلاحيات الكافية، وتوفير الإمكانيات المناسبة ليؤدي دوره بفعالية.

ويجب عدم الخلط بين فرق إدارة الكوارث والفرق التنفيذية المكلفة بمهام داخل الكارثة نفسها، ففريق إدارة الكوارث هو كيان ثابت له صفة الدوام والاستمرار بالمنظمة، أما فرق المهام الخاصة فهي التي تناط بها مهمة التعامل مع قوى الكارثة الصانعة لها، والحد من خطورتها ومعالجتها، وهي فرق يتم تكوينها وفقاً لخصائص الكارثة وطبيعتها...قد يطلب منها الاستمرار بعدها، أو قد يتم حلها إلى حين حدوث كارثة جديدة، فيعاد تجميع أفرادها (الخصيري، ٢٠٠٢م: ٢٦٢-٢٦٣).

٢. مركز القيادة والسيطرة.

تعد مراكز القيادة والسيطرة أو ما يعرف بمراكز القيادة والتحكم، أو غرف العمليات، من العناصر والمتطلبات المهمة لإدارة الكوارث، ويمكن تحديد أهم متطلباتها بما يلي:

- ١- توفير وسائل اتصالات سلكية ولا سلكية على مستوى عال من الكفاءة والسرية (خطوط هاتفية ساخنة، هواتف عادية، فاكسات، وأجهزة اتصال لاسلكية بعيدة وقصيرة المدى).
- ٢- قواعد معلومات تتوفر بها كافة البيانات والمعلومات المختلفة باستخدام أجهزة حاسب آلي متطورة عن (التجهيزات والمعدات المتوفرة لدى الجهات المساندة من حكومية وأهلية، بيانات المتطوعين، بيانات الإسناد "بشري، آلي، إداري" بالمنظمة، الامكانيات الإغاثية، إمكانات المستشفيات، وهيئة الهلال الأحمر ... إلخ).
- ٣- توفير شاشات تلفزيونية متصلة بشبكات متطورة من الكاميرات، وأجهزة الاستقبال والإرسال والدوائر التلفزيونية المغلقة لكي تتيح لمن في مركز القيادة والسيطرة أو من أعضاء فريق إدارة الكارثة معرفة ما يدور في منطقة الكارثة دون الحاجة للانتقال لها؛ الأمر الذي يسهم في سرعة اتخاذ القرارات والمرونة والفاعلية لهذه القرارات.
- ٤- إيجاد أجهزة تسجيل ذات تقنية متطورة لتسجيل كافة البلاغات والمعلومات الواردة والصادرة من وإلى مركز القيادة والسيطرة.
- ٥- توفر الخرائط الرقمية المرتبطة بالأنظمة الملاحية، واللوحات البيانية اللازمة مع الأخذ في الاعتبار تحديثها بصفة مستمرة وعند الحاجة.
- ٦- ربط مراكز القيادة والسيطرة بأنظمة الرصد والكشف وأجهزة الاستشعار عن بعد لكافة المخاطر المحتمل حدوثها ومنها (التلوث البيئي، والتسرب الإشعاعي، والغازات السامة، وأجهزة الرصد الزلزالي ... إلخ).

٣. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة:

يعد التنسيق من أهم الوظائف الإدارية التي يبني عليها نجاح عملية إدارة الكوارث، حيث يحقق أعلى درجات التعاون في العملية التخطيطية والتنفيذية ليوفر الوقت والجهد والتكاليف على فريق إدارة الكوارث على اختلاف أنواعها، كما يسهم التنسيق كثيرًا في تقليل الخسائر المترتبة جراء آثار الكوارث على الأفراد والممتلكات.

ولا تقتصر عملية التنسيق على إدارة الكوارث داخل المنظمة فقط، وإنما يتعداها إلى الأجهزة الأمنية المختلفة، والمنظمات الحكومية، والقطاع الخاص، وإلى الجمعيات الخيرية، وكافة مؤسسات المجتمع المدني، بالإضافة إلى التنسيق مع المنظمات الإقليمية والدولية أو دول بعينها تبعًا لطبيعة الكارثة (الشعلان، ٢٠٠٧ م: ٥٤).

والتنسيق هو تنظيم الجهود الجماعية والتكامل فيما بينها بغرض توجيهها نحو تحقيق هدف مشترك، وتحقيق الوفاق والانسجام والربط بين هذه الأنشطة والأعمال المراد تحقيقها بين الأجهزة المختصة في إدارة الكوارث (الفهيد، ٢٠٠٦ م: ٧).

وللتنسيق بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بإدارة الكوارث مستويات عدة وسائل متنوعة سواءً بشكل رأسي وهو التنسيق بين المستويات العليا والوسطى والتنفيذية، أو بشكل أفقي وهو التنسيق بين المستويات المتناظرة، كما يمكن أن يكون التنسيق داخل المنظمة أو خارجها، ويمكن تحديد أنواع التنسيق في إدارة الكوارث من وجهة نظر الباحث على النحو التالي:

١. التنسيق داخل المنظمة: وهو التنسيق بين كافة مستويات إدارة الكارثة داخل المنظمة الواحدة لضمان تنظيم وتيسير آلية العمل، وتحديد لكل عنصر حدوده ومسئوليته وواجباته، ويكون هذا التنسيق بين الفريق الدائم لإدارة الكوارث وفرق المهام الخاصة، والفرق المؤقتة.
 ٢. التنسيق خارج المنظمة: وهو التنسيق فريق إدارة الكوارث مع كافة المنظمات ذات العلاقة داخل النطاق الجغرافي الواحد للدولة. ويكون التنسيق على سبيل المثال مع المنظمات التالية:
- الجهات الحكومية والقوات المسلحة (قوات الجيش أو القوات الأمنية) كالإمارة، والمالية، والأمانة، والجيش، والحرس الوطني، والشرطة ... إلخ.

- قطاعات الخدمات كالكهرباء، والمياه، والاتصالات ... إلخ.
 - القطاع الصحي، سواءً حكومي أو خاص.
 - قطاع إدارة الأعمال والشركات والمؤسسات الخاصة التي تمتلك إمكانات تسهم في إدارة الكوارث والوقاية من أثارها.
 - المتطوعون، والذين يمكن مساهمتهم في الوقاية والاستعداد لمواجهة الكوارث.
 - القطاع الإعلامي، للمساهمة في بث برامج التوعية، ونقل الرسائل من المراكز الإعلامية عن الكارثة للمواطنين والمقيمين.
 - ٣. التنسيق الدولي: وهو ما يتم على مستوى خارج النطاق الجغرافي للدولة. ويمكن تحديد أهم أنواع التنسيق الدولي في:
 - التنسيق مع المنظمات والهيئات الدولية ذات العلاقة بأعمال الكوارث، مثل مكتب هيئة الأمم المتحدة للتخفيف من الكوارث (UNDRO) في جنيف.
 - التنسيق مع الدول الأخرى، وفقاً للاتفاقيات الدولية.
 - التنسيق مع المنظمات الأكاديمية ومراكز البحوث والدراسات لتقديم التدريب والاستشارات والخبرات العالمية.
- ولنجاح عملية التنسيق في إدارة الكوارث لا بد من مرونة أساليب التنسيق ووسائله، وأن يتم وفق مراحل محددة الأهداف والغايات وخطط منظمة حتى لا تقوم الجهات المختلفة بسلسلة لاحقة من التنظيم المؤدي إلى التناقض والازدواجية في العمل (الشعلان، ٢٠٠٧ م: ٧٢).

٤. التنبؤ وإشارات الإنذار المبكر:

تعد عمليات التنبؤ وإشارات الإنذار المبكر من العناصر الأساسية في الوقاية من الكوارث والاستعداد لها قبل وقوعها، حيث يتم تجنب المفاجأة بشكل كبير، ومن ثم القدرة على منع حدوث الكارثة، أو الحد من أضرارها وأثارها عند حدوثها قدر المستطاع ناهيك عن أن عمليات التنبؤ وإشارات الإنذار المبكرة تساهم في حشد الاستعدادات ورفع درجة الجاهزية، والقيام بالإجراءات الوقائية الملائمة والمناسبة لطبيعة الكارثة المحتملة. إضافة إلى أهمية التنبؤ في تخفيف أضرار الكارثة حيث إنه يتيح عمل تقديرات حول الطلب المتوقع على الخدمات والمرافق، وكذلك الطاقات البشرية والمادية من أجل الوفاء بالاحتياجات عند وقوع الكارثة المحتملة، ويفيد التنبؤ في تصور النتائج والتأثيرات المتوقعة للبدائل المقترحة لمواجهة الكوارث المحتملة (الراهن، ٢٠٠٦ م: ٩٠).

ويؤدي تجاهل إشارات الإنذار المبكر أو تفسيرها بصورة خاطئة إلى حدوث كوارث كان بالإمكان تجنبها أو التخفيف من حدتها، إذ إن عدم قدرة القادة أو المختصين على التفسير الصحيح والمناسب لهذه الإشارات، واتخاذ الإجراءات المناسبة للتعامل مع مسبباتها قبل حدوث الكارثة، فكلما كان الوعي بالإشارات التحذيرية عالياً كان احتمال منع أو التخفيف من أثار الكارثة عالياً، والعكس صحيح.

٥. إعداد الخطط والتمارين الفرضية (السيناريوهات) المختلفة:

يعد إعداد الخطط الفرضية والتمارين المشتركة من خلال كتابة السيناريوهات والتصورات والافتراضات لمختلف الكوارث المحتملة من الأمور المهمة والأساسية لنجاح عمليات الوقاية والاستعداد، فكما هو معلوم فجائية الكوارث غالباً، وسرعة تداعي الأحداث التي تضع الإدارة تحت ضغط عامل الوقت وتنسيق الجهود.

إن عملية إعداد الخطط الفرضية (السيناريوهات) هي تصور الأحداث وتصاعدها في موقف معين، تتطلب فيها الخبرة المكتسبة من تجارب الماضي، والتعامل والإمام العلمي مع معطيات وظروف الحاضر المستجدة والمتغيرة، كما تقوم المهارات والملاكات والمواهب الخاصة بدور كبير فيها (الخصيري، ٢٠٠٢ م: ٢٨٢).

وفي الواقع لا يوجد أسلوب أو طريقة ثابتة لإعداد الخطط الفرضية (السيناريوهات) تتناسب مع جميع الحالات والمواقف، فإعداد الخطط الفرضية يختلف من كارثة لأخرى، من حيث النوع، وشدتها، ومداه، والأطراف المشاركة فيها، لكن من المفترض أن تحتوي الخطة المعدة على ما يلي:

١. موضوع الكارثة.
٢. مؤشرات الكارثة.
٣. أسباب حدوث الكارثة.
٤. تحديد مهام وواجبات الأطراف المشاركة.

٥. آليات التنفيذ، والمواجهة.
٦. القيادة والاتصال في إدارة الكارثة.
٧. التجهيزات والامكانيات.
٨. أبعاد الكارثة، والأثار المتوقعة عنها.
٩. ردود الأفعال المنتظرة.
١٠. الإنسان (البشري ، والآلي) ومراحلته.
١١. الظروف أو البيئة التي تحدث فيها الكارثة.

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن تأكيد نجاح خطة فرضية محددة إلا بعد التطبيق على أرض الواقع، حيث إن التجارب والتمارين الفرضية ستثبت مدى النجاح في الإعداد من عدمه، ولكن ينبغي أن يكون الإعداد على أسس سليمة وصحيحة وتراعى فيه متطلبات الإعداد وجميع العوامل المؤثرة على الأحداث، وعدم تجاهل أي تفاصيل مهما كانت صغيرة.

ويرى الباحث أن تطبيقات المحاكاة الحاسوبية أضافت الشيء الكثير في مجال إعداد الخطط الفرضية (سيناريوهات) التعامل مع الكوارث، حيث شملت هذه التطبيقات الظواهر الطبيعية، والأحداث المرتبطة بالكوارث مثل: الزلازل والحرائق والتغيرات وغيرها، فالمحاكاة عبارة عن تصميم نظام أو عملية معينة على شكل نموذج يكون مشابهاً تماماً للنظام أو العملية الموجودة في الواقع الملموس (البرعي، والتويجري، ١٩٩٣م : ٢٠٤).

٦. التدريب والتوعية :

يعد التدريب من الاهتمامات الأولى على مستوى المنظمات أو الكيانات الإدارية، وفي مختلف الاتجاهات والمجالات حيث يعول عليه في تطوير وتأهيل الكوادر البشرية للقيام بالأعمال المطلوبة، وتحقيق الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفعالية. وتعتبر التوعية بأهمية السلامة والأخذ بالاحتياطات اللازمة داخل المنظمات من العناصر المهمة لتلافي الكثير من المخاطر والحوادث فيها، وذلك عن طريق برامج التوعية والتدريب التي تهدف إلى تعريف العاملين بالمنظمة إلى طبيعة نشاطها وطرق تجنب تلك المخاطر والوقاية منها (الحازمي، ٢٠٠٧م : ٦).

وتظهر بوضوح أهمية برامج التوعية والتدريب المتخصص في عملية الوقاية والاستعداد والجاهزية للتعامل مع الكوارث وإدارتها، حيث إن فعالية وكفاءة التعامل مع الكوارث تتطلب تدريباً من نوع خاص وموجه لجميع الأطراف ذات العلاقة بإدارة الكوارث أو من قد يتأثرون بها، كما أن للتدريب الموجه والمتخصص فوائد في الوقاية من العديد من الكوارث، حيث إن أحد الأسباب الرئيسة لحدوثها الأخطاء البشرية الناتجة عن جهل أو عدم التدريب.

ويركز التدريب في إدارة الكوارث على اكساب القدرات والمهارات التالية:

- ١- كيفية تحليل الكارثة.
- ٢- كيفية اتخاذ الإجراءات الضرورية في الكوارث.
- ٣- كيفية مواجهة وإدارة الكارثة بموضوعية وعقلانية.
- ٤- كيفية تفسير الظواهر المختلفة المرتبطة بالكوارث، وتحديد الأسباب التي تؤدي إلى ظهورها أو تطورها وتفاعلاتها المختلفة.
- ٥- بناء الثقة بالنفس، وتعزيز القيم والاتجاهات الإيجابية، والقدرة على تحمل المخاطر.

ويجب ألا تنصب كل جهود التوعية والتدريب نحو العاملين بفريق إدارة الكوارث والفرق المتخصصة المختلفة والعاملين بالمنظمة أو الكيان الإداري فقط، بل يجب أن تتوجه جزء من هذه الجهود نحو شريحة دائمة ما تتعرض إلى آثار تلك الكوارث وأحياناً هم من يكونون سبباً فيها، أو في تفاقمها، وهم المواطنون والمقيمون وأسرهم من غير العاملين بالمنظمة.

فقد برهنت الدراسات على " أن الأثار المدمرة للكوارث كان يمكن تخفيفها وتخفيضها لو كان للمتضررين أدنى حد من التدريب عليها أو أدنى حد في توقع حدوثها" (القرني، ٢٠٠٥م : ٢١٨).

٧. الموارد اللازمة لإدارة الكوارث:

يعدد (مصطفى، ١٩٩٦م : ١٩٩-٢٠٠) أنواع الموارد اللازمة لمواجهة الكوارث:

- ١- موارد بشرية: وتضم أفراد متخصصين في مجالهم اعتمادًا على التأهيل والتدريب والخبرة العملية، ممزوجة بالقيم والمهارات السلوكية التي تكفل أداءً فاعلاً مع روح فريق العمل.
 - ٢- موارد مادية: وتشمل التجهيزات والمعدات والآليات الفنية، وغرف العمليات الثابتة والمتنقلة، وشبكة الاتصالات السلوكية واللاسلكية إلخ.
 - ٣- موارد معلوماتية وتقنية: تتمثل في نظام متكامل للمعلومات يقوم على قاعدة معلومات حديثة وشاملة ومتكاملة، يتم تغذيتها وتحديث المعلومات المدخلة فيها بشكل مستمر، فالمعلومات مهمة لإدارة ومعالجة آثار الكوارث.
 - ٤- موارد مالية: تتمثل في مخصصات سنوية تستخدم في تمويل أنشطة وإجراءات معالجة الكوارث.
- إن تحقيق الفاعلية في مواجهة الكوارث يحتاج إلى متطلبات منها:
- ١- تحديد الاحتياجات من الموارد المختلفة وفقاً لطبيعة ونوع الأخطار المحتملة.
 - ٢- البحث عن مصادر تلك الموارد وبذل الجهد للحصول عليها وتأمينها.
 - ٣- الحفاظ على الموارد المتاحة وتنميتها.
 - ٤- الاستخدام الأمثل للموارد بما يكفل تحقيق أعلى عائد ممكن.
 ٨. تنفيذ تدابير وأعمال الدفاع المدني.

لقد تطورت الإنسانية في مجال تسيير الأزمات على كافة المستويات بشئى أنواعها، منها ما تسببت فيه الصراعات بين الشعوب التي من الممكن أن تؤدي إلى حروب، ومنها ما تسببت فيه كوارث طبيعية أو تكنولوجية، ومن ثم فإن الدفاع المدني يتلخص في تنظيم الأشخاص من أجل المحافظة على أرواحهم أثناء مختلف حالات التأزم الناتج عن كوارث.

هذا التنظيم، تطور مع تطور الحضارات الإنسانية ليصل اليوم إلى مستويات تنظيمية تمس كل العالم من خلال إيصال المساعدات والإغاثة، الأمر الذي يبرز ما يمكن أن نسميه "النظام البشري" بالفعل، فإن الإنسانية اليوم واعية بوجود إرساء تعاون وثيق في شتى مجالات الحياة لضمان دفاعها وأمنها، فأى دولة مهما بلغت عظمتها ليس بوسعها أن تستغني عن روح التضامن الكامنة في العمل البشري، خصوصاً عند مواجهتها لكارثة حادة.

إن الأشخاص بشكل عام، أو المجموعات بشكل خاص تنظم وسائلها البشرية والمادية من أجل الهدف الأساسي المتمثل في احتواء ظاهرة الأزمة، أو التقليل من نتائجها، وهذا في حالة ما إذا تعذر التحكم فيها. ففي الإطار الوقائي، فالمجموعات البشرية واعية بأن درجة ضعفها هو العامل الذي يضاعف من المخاطر، فتقوم بوضع إستراتيجية للتأقلم مع ظروف البيئة القادرة على خلق تداعيات طبيعية، تكنولوجية، أو حتى ذات طابع إنساني.

إن تنظيم التدخلات والإغاثة في هذا المجال قد وصل إلى مستوى نظامي جد مهم، وذلك من خلال تجسيد المخطط المستمر (تدابير وأعمال الدفاع المدني) في عدة بلدان.

وتنتهج أغلب الدول المتقدمة في مجال الحماية المدنية (الدفاع المدني) إستراتيجية المواجهة الشاملة لجميع أنواع الكوارث لأنه لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تقوم جهة بمفردها بمواجهة حالات الكوارث ما لم تكن المواجهة جماعية من جميع القطاعات المعنية بتنفيذ تدابير الدفاع المدني.

الفصل الثالث: (وسائل تحسين قدرة منظمات إدارة الحج في إدارة الكوارث والوقاية منها):

بالرغم من الاستعدادات الكبيرة التي تبذلها الدولة من مختلف القطاعات والمرافق الحكومية لإدارة وإنجاح موسم الحج في كل عام فإن بعض الأحداث السلبية التي تقع أثناء الحج كالازدحام الشديد، والحرائق، والسيول، وانتشار الأمراض المعدية، وظاهرة الافتراش، والتسول والسرقات والتدافع ... إلخ، أمور تتكرر ولا يمكن تجنبها بسبب الكثافة العددية للحجاج، واختلاف سلوكياتهم، وتفاوت وعيم وثقافتهم ولغاتهم، ووجودهم خلال مدة زمنية محدودة في بقعة جغرافية صغيرة لتأدية مناسكهم الدينية، فكيف يمكن إدارة مواسم الحج وإنجاحها وتجنب الكوارث التي تقع في هذه المواسم والوقاية منها؟

تكمن الصعوبة في تحديد قدرة منظمات إدارة الحج على إدارة الكوارث من خلال توضيح أن الكوارث تبعث على التمعن وإعمال الفكر وتقييم الذات لمواجهة الأحداث المتأزمة والانتصار عليها وعلى أقل تقدير الحد من خطورتها وأثارها. والحقيقة أن الفاحص والمتتبع لآثار الكوارث التي تمر بموسم الحج لا بد وأن يلاحظ أن الكارثة تجر السلبيات، ولكنها أيضاً قد تحدث الكثير من الإيجابيات وهي بذلك نعمة ونقمة في آن واحد ويمكن القول بأن الكارثة هي نقمة على منظمات إدارة الحج حيث تسفر عن خسائر كبيرة سواءً مادية أو بشرية أو معنوية، وتؤثر على تحقيق أهداف منظمات إدارة الحج، وتؤدي إلى اهتزاز الثقة في هذه المنظمات. والجانب الآخر الكارثة نعمة لمنظمات إدارة الحج، فهي فرصة يجب استثمارها لتعديل مسار المنظمات، ومن ثم فللكارثة أوجه إيجابية منها تسليط الضوء على أوجه الخلل والقصور في أداء منظمات إدارة الحج، وفرصة لاكتشاف قيادات جديدة، والتعجيل بإحداث تغييرات في الهياكل الإدارية لهذه المنظمات، والبحث في مشكلات المنظمات وتقييم العلاقات مع الأطراف الأخرى (الشعلان، ٢٠٠٢: م١٧-١٨).

أولاً: إدارة الكوارث الطبيعية أثناء موسم الحج:

تمر منظمات إدارة الحج بخمس مراحل أساسية في إدارة الكوارث أثناء موسم الحج، وإذا فشلت هذه المنظمات في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنها تصبح مسنولة عن وقوع الكارثة وتفاقم أحداثها، ويمكن توضيح هذه المراحل على النحو التالي (الحملاوي، ١٩٩٥، ص ٦١-٦٢):

- اكتشاف إشارات الإنذار: حيث ترسل الكارثة قبل وقوعها بفترة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الكارثة، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل جداً أن تقع الكارثة.
- الاستعداد والوقاية: يجب أن يتوفر لدى منظمات إدارة الحج استعدادات كافية للوقاية من الكوارث، ويؤكد ذلك أهمية إشارات الإنذار المبكر، لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه، والهدف من الوقاية يتلخص في الكشف عن نقاط الضعف في المنظمة، ومعالجتها قبل أن تلحق الضرر بالمنظمة.
- احتواء الأضرار والحد منها: إذا كان من المستحيل منع الكوارث من الوقوع ما دامت الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم الحية، فإن المرحلة التالية في إدارة الكوارث تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الكوارث على طبيعة الحادث الذي وقع.
- استعادة النظام: وتتضمن هذه المرحلة عدة جوانب منها، محاولة استعادة الأصول المادية والمعنوية التي فقدت أثناء الكارثة عن طريق إعداد وتنفيذ مجموعة من البرامج قصيرة وطويلة الأجل، ويجب أن تختبر هذه البرامج مسبقاً لتسهيل عملية الاستجابة ووضع الحلول المناسبة عندما تحدث الكارثة.
- التعلم: المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي. فاستخلاص دروس مستفادة من الكارثة رهن بتوفر حس مرهف لدى الإنسان يجعله يقدر معاناة الغير ويتصور نفسه يمر بتجربة الغير، والتعلم لا يعني إلقاء اللوم على الغير وتحمله المسؤولية، بل الخروج بكل الدروس المستفادة من الكارثة ومحاولة تطبيقها عند المرور بكارثة جديدة لتقليل الخسائر والأضرار لأقل حد ممكن.

إن إدارة الكوارث على اختلاف أنواعها أثناء موسم الحج تمر بالخطوات التالية (عباس، ٢٠٠٤: م ٩٣-٩٤):

- تلقي إشارات الإنذار بوقوع كارثة، والتأكد من صحة الإشارات، والعمل على تحليل معلومات الإشارات من أجل تحديد الطرق التي يتم من خلالها مواجهة هذه الكارثة.
- الاتصال بموقع الحادث، وتجميع المعلومات عن الحادث لتحديد الوسائل المختلفة لمواجهة الحادث.
- تحليل المعلومات، وتبويب المعلومات الخاصة بهذه الكارثة.
- تحديد نوع الكارثة، والبحث عن خطط مع فريق إدارة الكوارث تناسب التعامل مع هذه الكارثة، واختيار أفضل وأنسب خطة للتعامل معها.
- دراسة الخطة، والبدء في التنفيذ، والاتصال بالإدارات المعنية.

- الاتصال بجهات البحث والإنقاذ لإنقاذ الضحايا والمصابين.
- متابعة نتائج التحقيقات وتطوراتها للتعرف على الأسباب المختلفة التي أدت إلى وقوع هذه الكارثة.

ثانياً: وسائل تحسين قدرة منظمات إدارة الحج على إدارة الكوارث:

يتضح من خلال ما تقدم أن هناك العديد من الوسائل المختلفة التي يتم من خلالها إدارة الكوارث في مواسم الحج، ويمكن توضيح هذه الوسائل على النحو التالي:

أ. الاستعدادات والجهود الإدارية:

إن مواسم الحج لا تخلو كل عام من آثار سلبية، وهي نتيجة طبيعية للكثافة العددية، وسلوكيات الحجيج في مثل تلك الظروف. لكن إدارة الحج بأسلوب إدارة الكوارث والأزمات - وهو أسلوب مطبق إلى حد ما حالياً- تعد الطريقة المثالية والمنطقية كأحد المداخل الإدارية الحديثة لإدارة الحج، وذلك عبر تمكين العاملين في القطاعات الخدمية من التصرف السريع وفق منظومة عمل جماعي تساعد على مواجهة الكوارث والتخطيط لها. ويعد مفهوم الكارثة متعدد الأبعاد، ولذلك ينبغي ألا تقتصر معالجة الكارثة على بعد واحد فقط، بل يجب أن تشمل بقية الأبعاد الأخرى كالاستعانة بالخبرات والتجارب والمساعدات الخارجية المساندة، ووضع خطة طارئة للتغلب على الكارثة بشكل جذري وسريع، ونشر كل الحقائق أمام كل الناس في مختلف وسائل الإعلام. ولذلك تتم إدارة الكوارث التي تقع أثناء موسم الحج من خلال مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة حدث مفاجئ أو الحد من الآثار السلبية المترتبة عليه، و من ثم فهي عملية إعداد وتقدير منظم ومنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة منظمات إدارة الحج، والكوارث التي تقع أثناء فترة الحج تتطلب فرق عمل مدربة ومؤهلة، وغرف عمليات، وبرنامج اتصال جماهيري داخلي وخارجي، ونمط قيادة سريعة التصرف مع وجود برنامج مخطط بشكل جيد يتم تنفيذه وقت حدوثها (وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠١٠م) خطة التنمية التاسعة (١٤٣١/٣١هـ - ١٤٣٦/٣٥هـ) المملكة العربية السعودية، ص ٦٠٩)

ب. أسلوب إدارة الكوارث:

يوضح هذا الأسلوب أبرز التوجهات الإدارية والعلمية المطبقة حالياً في مواسم الحج، حيث يتضح أن دراسة كل ما له علاقة بإدارة الكوارث والأزمات والحشود في الحج يتم من خلال حرص الدولة على وضع التصورات، والمقترحات، والخطط والحلول التي تعنى بإدارة شؤون الحج بالعاصمة المقدسة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة بشكل عام وتقديم تقنيات حديثة وفعالة لها من خلال التعامل مع موسم الحج بأسلوب إدارة الكوارث والأزمات الأمر الذي أحدث نقلة نوعية في التعامل مع موسم الحج، فعلى سبيل المثال تم العناية بوسائل الإيواء الآمنة بالمشاعر المقدسة كإقامة الخيام غير القابلة للاشتعال، والمجهزة بأنظمة السلامة والوقاية من الحريق من خلال أنظمة الرش الآلي والطفائيات اليدوية وصناديق الحريق وتهينة مخارج للطوارئ ووضوح العلامات الدالة عليها، وتوفير أقصى درجات السلامة للحجيج من المخاطر الحقيقية والمحتملة. أما على مستوى إدارة الحشود ميدانياً فيتم من خلال تحويل حركة المشاة (الحجاج) من عشوائية غير منظمة يصعب السيطرة عليها إلى نموذج حركي يمكن قياس مدخلاته ومخارجاته ومدى فاعليته وضبط أي بداية قد تكون يؤر زحام كثيف والعمل على إنهاؤها بيسر وسهولة وفق خطط مبنية على أسس علمية ودراسات ميدانية. ويتم تنفيذ هذه التطبيقات من خلال استخدام المنهج العلمي والإفادة من الخبرات المحلية والعالمية في وضع الخطط والتصميم والإدارة والتنفيذ (السواط، ٢٠٠٨، ص ٣١).

ج. القطاعات الخدمية والأمنية الحكومية:

تعنى القطاعات الخدمية والأمنية بالحفاظ على أمن وسلامة ضيوف الرحمن وإنجاح مواسم الحج، كما تقوم قوات الدفاع المدني بالمشاركة في الحج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة من خلال استخدام الآليات المختلفة المعدة والمتعددة الاستخدامات، بالإضافة إلى استخدام عدد من طائرات أسطول الطيران الأمني المجهزة بأحدث التقنيات للعمل على مدار الساعة وفي جميع الظروف المناخية. كما تقوم قوات الدفاع المدني باتخاذ كافة التدابير المناسبة لحماية الحجاج والمواطنين وتوفير السلامة لهم من كافة أخطار الحوادث والكوارث وحماية الممتلكات العامة والخاصة، وذلك باتباع أفضل السبل الإدارية بالتنسيق مع جميع الجهات

المعنية بتنفيذ التدابير لمواجهة ما قد يحدث من طوارئ في جميع مناسك الحج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة (وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠١٠م) خطة التنمية التاسعة (١٤٣١/٣١هـ - ١٤٣٦/٣٥هـ) المملكة العربية السعودية، ص ٦١٠).

وتفترض قوات الدفاع المدني العديد من الافتراضات المختلفة للأخطار المحتملة في الحج التي تم استشرافها من خلال أعمال الرصد وتحليل المخاطر والأزمات خلال مواسم الحج الماضية، إضافة إلى تطبيق تدابير الدفاع المدني التي تتلخص في الاستعداد لمواجهة المخاطر المحتملة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية منها، وتهيئة كل الإمكانيات والمستلزمات الضرورية والتنسيق مع الجهات الحكومية وغير الحكومية المشاركة لمواجهة ما قد ينجم عنها من أضرار من خلال العديد من مراكز الدفاع المدني في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة، مجهزة بكافة معدات الإنقاذ والسلامة والإسعاف والإطفاء والإنقاذ المائي، إضافة إلى الوحدات المتخصصة في التعامل مع المواد الخطرة وقوات المهمات الخاصة وطيران الدفاع المدني، وتستوعب جميع المشروعات الجديدة في العاصمة المقدسة والمشاعر، ويتضح من خلال ذلك أن الإمكانيات الجبارة التي تقدمها المملكة سنويًا لضيوف الرحمن خلال موسم الحج جعلت من إدارة هذا العدد الكبير من الحجاج وتأمين سلامتهم نموذجًا يحتذى في كثير من دول العالم لاسيما في ظل تباين المستويات التعليمية والثقافية واختلاف البيئات واللغات التي ينتهي إليها حجاج بيت الله الحرام (السواط، ٢٠٠٨، ص ٣٣).

د. إدارة القطاعات الصحية:

تقوم وزارة الصحة بالتنسيق مع جهات حكومية أخرى مشاركة في إدارة الحج من أجل التغلب على الأحداث والمواقف والكوارث التي قد تحدث، وذلك لدور الوزارة الكبير والمؤثر عبر ما تقدمه من خدمات صحية للحجاج، وما تقدمه كذلك من رعاية صحية للعاملين في مختلف القطاعات الحكومية المشاركين في الحج، ومكافحة انتشار الأمراض المعدية التي قد تسبب كارثة صحية للحجاج. كما أن الاستعدادات تكون دائمًا في أعلى جاهزيتها للتعامل مع مواسم الحج، وما قد يحدث فيها من أزمات وكوارث عبر التنسيق المباشر مع القطاعات الحكومية المشاركة، وتنفذ وزارة الصحة العديد من الدورات التدريبية في مختلف المناطق للأطباء المتدربين والمكلفين بالعمل في المراكز الصحية في المشاعر المقدسة بهدف تطوير المستويين العلمي والعملي لهم للتعامل مع الأمراض الشائعة بين الحجاج، والدورات التدريبية تنفذ حسب خطة التدريب والتعامل مع الكوارث قبل بدء موسم الحج، حيث تهيئ وزارة الصحة العديد من المراكز الصحية المختلفة للتعامل مع الكوارث التي قد تحدث أثناء فترة الحج، وكل هذه الاستعدادات تصب فيما يسمى عملية إدارة الحج (السواط، ٢٠٠٨، ص ٣٤).

ثالثاً: وسائل تعامل منظمات إدارة الحج مع الكوارث:

يمكن التعامل مع عوامل وأسباب الكوارث عند توقعها، وقبل ظهورها وممارسة تأثيرها بقصد إلغاء أو إضعاف احتمالية ظهورها، ومن ثم منع أو تحجيم آثار الكارثة التي يمكن أن تتركها في عناصر معادلة القرار، وهذا هو المنهج الوقائي. كما يمكن التعامل مع عوامل الكارثة بعد ظهورها وخلال ممارستها لتأثيراتها وذلك بهدف إزالة أو تحجيم تلك التأثيرات وهذا هو المنهج العلاجي. وفي الواقع فإن تميز ظروف الكارثة يستدعي تميز مناهج اتخاذ القرارات فيها. وهناك بعض المناهج التي طرحت في هذا المجال منها ما يدعو إلى تجنب الأخذ بتحديد وتعريف دقيق للأهداف والوسائل التي يتعامل معها متخذ القرار، والتعامل مع الأهداف باعتبارها قابلة للتغير بأي اتجاه خلال عملية التعامل معها، ومنها ما يدعو إلى عدم ملاءمة المناهج الرسمية المحددة لتعامل منظمات إدارة الحج مع الكوارث، وهناك من يدعو إلى تجنب التخطيط المسبق في حالات الكوارث ويدعو إلى اعتماد الميدانية والموقفية كوسائل لتعامل منظمات إدارة الحج مع الكوارث. وهناك من اقترح أن يكون مقابل الأهداف المفترضة والمتنوعة عدد من الحلول البديلة الجاهزة مع مواصفات ملائمة ومطلوبة لتعامل منظمات إدارة الحج مع الكوارث في كل حالة. وهناك من اقترح نموذجًا لتعامل منظمات إدارة الحج مع الكوارث مبنياً على أساس تحديد إجراءات وقائية لزيادة مقدرة متخذي القرارات في التعامل مع هذه الكوارث (الأعرجي، ١٩٩٥، ص ١١٧-١٢٠).

ومما لا شك فيه أن كلاً من هذه الوسائل له عيوبه ومزاياه، التي قد تجعله يفيد في موقف معين ولا يفيد في موقف آخر. ولذا نستعرض هنا نوعين من الوسائل التي يمكن أن تتخذ من قبل منظمات إدارة الحج في التعامل مع الكوارث، وهما:

الوسائل التقليدية: استخدمت عبر الدهور والفترات الماضية وأثبتت نجاحها، ولذا تعودت المنظمات على استخدامها، ومنها التالي (الخصيري، ٢٠٠٢م، ص ٢٩٠-٢٩١):

- التنفيس: وهي تشير إلى تهدئة الكارثة من خلال إيجاد فتحات جانبية في الكارثة للتنفيس من الضغط والتوتر والصراع الموجود داخل الكارثة ومنعها من الانفجار.
- التقليل من شأن الكارثة: وهنا تقوم المنظمة بالاعتراف بالكارثة ولكنها تقلل من شأنها، بأن الأمر بسيط وتحت السيطرة، وأنه غير مهم وغير مقلق، وسيتم التعامل مع أسباب الكارثة بالأساليب المناسبة، وتفيد هذه الطريقة في الكوارث البسيطة والمحدودة.
- التفريع: وهي مواجهة حادة مع العوامل التي أدت إلى وقوع الكارثة بغرض التعرف على هذه العوامل، ثم محاولة السيطرة على كل عامل من عوامل الكوارث بعد تقسيمهم، ومحاولة امتصاص العوامل المختلفة للكارثة بالشكل الملائم لكل عامل.
- اللجنة: حيث يتم تشكيل لجنة تدرس الكارثة، وتحاول حلها، وتحاول السيطرة على العوامل المختلفة التي أدت إلى وقوع هذه الكارثة.

الوسائل الحديثة: أدى التطور في العلوم الإدارية والاقتصادية والعسكرية والاستخبارية والاجتماعية إلى مزيد من الوسائل الحديثة والعصرية الخاصة بمواجهة الكوارث، ومن هذه الوسائل ما يلي (ماهر، ٢٠٠٦، ص ٩٤-٩٥):

- فرق العمل: فالكوارث في الوقت الراهن تكون متشعبة الجوانب، ولابد من وجود أشخاص متخصصين في كل جانب من هذه الجوانب ليقدموا تصورهم العلمي لمواجهة الجزء الخاص بهم في الكارثة، ويأخذ تشكيل الفريق عدة صور منها: فرق العمل المؤقتة، وفرق العمل الدائمة.
 - الاحتياطي التعبوي: بأن تعمل منظمات إدارة الحج على وجود حد أمان للمواد والخامات التي تستخدم في المشاعر المقدسة من مآكل ومسكن.
 - الوفرة الوهمية: حينما ترتبط الكارثة بجوانب كارثية في الغذاء يكون على منظمات إدارة الحج أن تواجه الوضع الكارثي من خلال توفير هذه المواد بشكل أكثر مما هو مطلوب.
 - التفطيت: وتشير إلى تجزئة الكارثة إلى مجموعة من الكوارث الأصغر حجماً والأهون شكلاً ومضموناً، ليتمكن التعامل مع كل كارثة على حدة.
 - التفريع: عن طريق الاقتراب من العوامل المختلفة التي أدت إلى الكارثة ومؤيدها ثم البدء في محاولة السيطرة عليها، ومن ثم تنتهي الكارثة بسرعة.
 - الاحتواء: تعتمد هذه الوسيلة على التعرف على العوامل المختلفة التي أدت إلى وقوع الكارثة، وهذه الطريقة تعتمد على محاصرة الكارثة وحصرها ومن ثم السيطرة عليها.
- ويتضح من خلال ما تقدم أن الكوارث وبحكم طبيعتها تستدعي منهجية أو مناهج متميزة في التغلب عليها، وأن تزايد الكوارث وانتشارها يؤدي لتزايد أهمية اختيار الوسيلة المناسبة من قبل منظمات إدارة الحج حتى يتم التغلب عليها، ومن ثم أهمية الوسيلة التي تساعد في اتخاذ القرارات التي تساعد في التغلب على الكارثة. وهكذا يمكن التوصية بدراسة وتفهم كل كارثة على انفراد، والوصول إلى أسبابها وسماتها، وبالطبع فإن التعرف على الوسيلة المناسبة التي تساعد في التغلب على الكارثة يمكن أن يجعل إدارة منظمات الحج أكثر مقدرة في اختيار وربما بلورة الوسيلة الأنسب والأكثر ملاءمة لهذه الكارثة والتغلب عليها.

رابعاً مبادئ التعامل الفعال لمنظمات إدارة الحج مع الكوارث:

هناك مبادئ يجب الالتزام بها أثناء إدارة الكارثة من قبل منظمات إدارة الحج لضمان التعامل الفعال معها، وهي كالتالي (الهوري، ١٩٩٨م، ص ٥٦-٥٧):

- عند حدوث الكارثة، التفكير في أسوأ السيناريوهات والتصرف على هذا الأساس.

- عند انفجار الكارثة، إنشاء مركز طوارئ ووضع أفضل وأكفأ الرجال من كبار القادة المدربين للقيام بدورهم كل في اختصاصه لاحتواء وإدارة الكارثة.
 - وضع الثقة في مكتب المعلومات، وتوفير المعلومات له أولاً بأول، وكذلك إعلامه بالخطوات التي تتخذ للسيطرة على الموقف.
 - الحرص على الإجابة عن كل التساؤلات الواردة من كافة الأطراف المعنية بالكارثة.
 - التعرف على الجمهور والاستماع لشكواه مع التأكد من وضوح صورة شكواهم من هذه الكارثة.
 - دعوة المنظمات التي لها صلة للمساعدة في السيطرة على الكارثة.
 - توقع كل الاحتمالات والاستعداد لتعديل الخطة دائماً.
 - كسر اللوائح إذا تطلب الأمر ذلك من أجل التغلب على الكارثة.
 - الاتصال بالإدارة العليا بشكل دوري دون تضخيم الكارثة أو تهويلها.
 - الاستعداد للتعامل تحت ضغوط نفسية عالية.
 - التعلم من الدروس المستفادة بعد انتهاء الكارثة.
- ويتضح من خلال ما تقدم أن منظمات إدارة الحج تقوم بمواجهة الكوارث المختلفة على النحو التالي (السواط ٢٠٠٨، ص ٢٥-٢٦):
- كارثة معينة تسفر عن نفسها إما بالانفجار المفاجئ أو بالتصاعد التدريجي المؤدي إلى تأزم الوضع.
 - الإبلاغ من جهة عليا في مستوى قيادي لها حق إصدار القرار الذي يحدد مدى الكارثة ودرجة الاستعداد المبدئية وكيفية مواجهتها، والقائد الذي ترتبط به منظمة إدارة الحج.
 - تكليف المسؤولين عن إدارة الكوارث بالمنظمة والعمليات والإدارة والتمويل الذين عليهم مباشرة مهامهم بالبدء في تحليل الكارثة والمهمة إلى عناصرها الأساسية وتقدير الموقف، كل في اختصاصه.
 - التوجيه بجمع المعلومات على الطبيعة ومن مصادرها عن الكارثة للتعرف على الآلية التي تستخدم للتعامل مع هذه الكارثة.
 - إبلاغ واستدعاء منسقين من الأجهزة المساندة وفي مقدمتها الدفاع المدني والهلال الأحمر والمرافق العامة مثل المياه والكهرباء وأي جهة أخرى، خدمة أو غير خدمية لها علاقة بالكارثة.
 - الاجتماع بين مديري المنظمة والبدء في تحليل المهمة وتقدير الموقف على مستوى القيادة.
 - التوجيه بوضع الخطط والخطة البديلة، وتحليل الفعالية والمقارنة لكل خطة، وعرضها على الجهات العليا (إذا لزم الأمر)، لإصدار القرارات والموافقات أو التوجيهات الخاصة بالتعامل مع الكارثة.
 - إنشاء ثلاث غرف عمليات باللوازم الخاصة، الغرفة الأولى هي التي تجهز للمسؤولين الكبار من المعنيين باتخاذ القرارات ذات الطبيعة السيادية والقرارات المهمة للتعامل مع الكارثة، والغرفة الثانية هي غرفة الخطط والعمليات الخاصة بوحدة التدخل ومسئولي العمليات والخطط، والغرفة الثالثة هي غرفة العمليات الخاصة بمجموعة الاتصالات للتعرف على الكارثة وتوفير المعلومات اللازمة التي تساعد في التعامل مع الكارثة.
 - الاندماج الكلي في الكارثة والاهتمام بها عن طريق تنظيم فريق عمل إدارة الكارثة والمجموعات المساندة.
 - الاجتماع بالقادة ورؤساء المجموعات والطلب من الجميع كتابة تقاريرهم عن المهم وتسجيل وقائنها، كل حسب اختصاصه، ثم كتابة تقرير شامل ومتكامل عن الكارثة ورفعها للقيادات العليا واقتراح ما يراه القائد مناسباً، بما في ذلك خفض درجات الاستعداد.

الخاتمة:

الحمد لله الذي أتم نعمه، ووالى مننه وأعان سبحانه على إكمال هذه الدراسة والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه ومن سار على نهجه واهتدى بهداه إلى يوم الدين.

ففي خاتمة المقام يجدر التأكيد على أن للمملكة العربية السعودية دوراً مؤثراً في المجتمع الإسلامي كونها مرجعاً للمسلمين لوجود المشاعر المقدسة على أراضيها وتعاملها مع الحجاج والمعتمرين والزوار في ظل زيادة أعداد الحجاج وفق برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، ورؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يجعل نسك الحج مهمة طارئة تستعد لها المملكة العربية السعودية على مدار العام هذا من جانب، ومن جانب آخر التأثير الكبير الذي تلعبه الأحداث العالمية في محاولة استغلال شعيرة الحج في الوصول إلى أهداف ومقاصد لا تتفق وهذه الشعيرة العظيمة، وبما أن الكوارث وبحكم طبيعتها تستدعي منهجية أو مناهج متميزة في التغلب عليها، خصوصاً وأنه يمكن التعامل مع عوامل وأسباب الكوارث عند توقعها، وقبل ظهورها وممارسة تأثيرها بقصد إلغاء أو إضعاف احتمالية ظهورها، ومن ثم منع أو تحجيم آثار الكارثة التي يمكن أن تتركها في عناصر معادلة القرار، وهذا هو المنهج الوقائي. كما يمكن التعامل مع عوامل الكارثة بعد ظهورها وخلال ممارستها لتأثيراتها وذلك بهدف إزالة أو تحجيم تلك التأثيرات وهذا هو المنهج العلاجي. ومع ذلك يبقى الطموح معقود على المفكرين والباحثين والمسؤولين في أن يغنوا البحوث المستقبلية المرتبط بموضوع هذه الدراسة.

المصادر والمراجع العلمية:

- ١- القرآن الكريم
- ٢- إبراهيم، أبو حسن عبد الموجود (٢٠٠٧م)، التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- ٣- الأحمدي، سامي صالح (٢٠٠٤م) مدى تفعيل إدارة المدرسة الابتدائية لدورها في التخطيط لمواجهة الكوارث (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية.
- ٤- أرياب، محمد؛ ومحسوب، محمد صبري (٢٠٠١م) الأخطار والكوارث الطبيعية، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفكر العربي.
- ٥- الأعرجي، عاصم حسين (١٩٩٥م). إدارة الأزمات، الجزء الأول، اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات، المجلة التونسية للإدارة العمومية، مركز البحوث والدراسات الإدارية، العدد (١٧)، المدرسة القومية للإدارة.
- ٦- البريقي، محمد عبدالله، والتوجيهي، محمد إبراهيم (١٩٩٣م) معجم المصطلحات الإدارية، الطبعة الأولى، الرياض: العبيكان.
- ٧- الحازمي، أحمد مشهور (٢٠٠٧م) المخاطر الصناعية ومتطلبات مواجهتها، بحث مقدم لمؤتمر الدفاع المدني الحادي والعشرون، الرياض: المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية.
- ٨- الحملاوي، محمد رشاد (١٩٩٥م) إدارة الأزمات، تجار محلية وعالمية، الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- ٩- الحملاوي، محمد رشاد (١٩٩٥م) إدارة الأزمات، تجار محلية وعالمية، الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- ١٠- الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٢م) إدارة الأزمات، الطبعة الأولى، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- ١١- خليل، أحمد ضياء الدين؛ وعدس، عمر حسن (١٤١٤هـ) إدارة الأزمة الأمنية وأثرها في مواجهة الإرهاب، مطابع روزاليوسف الجديدة، القاهرة - مصر.
- ١٢- خليل، أحمد ضياء الدين؛ وعدس، عمر حسن (١٤١٤هـ) إدارة الأزمة الأمنية وأثرها في مواجهة الإرهاب، د.ط، القاهرة: مطابع روزاليوسف الجديدة، ص ٩٠.
- ١٣- الرازي، محمد بن أبو بكر بن عبد القادر (١٩٨٣م) مختار الصحاح، دار ومكتبة الهلال، بيروت - لبنان، الطبعة الأولى.
- ١٤- الراهون، محمد حافظ (٢٠٠٦م) التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث ومكافحة الإرهاب، الطبعة الأولى، القاهرة: هلا للنشر.
- ١٥- رمضان، حسام محمد، والضلعان، عبدالله محمد (شعبان، ١٤٢٣هـ) تطبيقات المحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب على إدارة الكوارث والأزمات، مجلة البحوث الأمنية، الرياض: مركز الدراسات والبحوث بكلية الملك فهد الأمنية، العدد (٢٢).
- ١٦- سالم، محمد صلاح (٢٠٠٥م) إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية.
- ١٧- السواط، ابتسام عبد الله (٢٠٠٨) إدارة الأزمات في الحج: دراسة ميدانية على الإدارة العامة للمرور المشاركة في الحج، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز.
- ١٨- شذود، ماجد محمد (٢٠٠٢م) إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات، الطبعة الأولى، دمشق: الأوائل للنشر والتوزيع.

- ١٩- الشعلان ، فهد أحمد (٢٠٠٢م)، " إدارة الأزمات (الأسس – المراحل – الآليات)" الطبعة الثانية ، الرياض: مطابع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٢٠- الشعلان ، فهد أحمد (٢٠٠٧م) دور الكوارث ، نجاح خطط مواجهة الكوارث ، بحث مقدم لمؤتمر الدفاع المدني الحادي والعشرون ، الرياض.
- ٢١- الشعلان ، فهد أحمد ، واسماعيل ، إبراهيم محمد (٢٠٠٠م) التدريب الأمني العربي : تجربة أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية في تدريب الكوادر الأمنية العربية ، الرياض : مركز الدراسات والبحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٢٢- الشهراني ، سعد عبدالله (٢٠٠٥) إدارة عمليات الأزمات الأمنية ، الطبعة الأولى ، الرياض : مركز الدراسات والبحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٢٣- آل الشيخ ، بدر عبدالمحسن (٢٠٠٨م) مدى جاهزية إدارات الأمن والسلامة لمواجهة الأزمات والكوارث ، (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الدراسات العليا : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- ٢٤- الطيب ، حسن أبشر (١٩٩٢م) إدارة الكوارث ، الطبعة الأولى ، لندن : شركة ميدلايت المحدودة ، المملكة المتحدة.
- ٢٥- عباس ، صلاح (٢٠٠٤م) إدارة الأزمات في المنشآت التجارية ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة .
- ٢٦- ابن فارس ، أحمد ابن فارس بن زكريا الرازي (٤٢٠هـ) " معجم مقاييس اللغة " الطبعة الأولى ، وضع حواشيه : إبراهيم شمس الدين ، بيروت : دار الكتب العلمية.
- ٢٧- فتحي ، محمد (٢٠٠١) الخروج من المأزق ، فن إدارة الأزمات ، القاهرة : دار التوزيع والنشر الإسلامية.
- ٢٨- ابن قدامة ، عبد الله بن أحمد بن محمد " المغني " (١٤١٧هـ) ، الطبعة الثالثة، تحقيق : عبد الله بن عبد المحسن التركي؛ وعبد الفتاح الحلو ، الرياض : دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢٩- الفهيد ، عبد المحسن سليمان (١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م) ، التنسيق بين الأجهزة الأمنية ودوره في مواجهة الأزمات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٣٠- القرني ، عبدالله محمد (٢٠٠٥م) أسس إدارة الكوارث ، الطبعة الأولى ، الرياض : مطابع الحميضي.
- ٣١- مارش ، جيمس جي ، وسايمون ، هيربرت أيه (ترجمة) هيجان ، عبد الرحمن أحمد (٢٠٠١م) المنظمات ، الطبعة الثانية ، الرياض : معهد الإدارة العامة.
- ٣٢- ماهر ، أحمد (٢٠٠٦م) إدارة الأزمات ، الإسكندرية : الدار الجامعية.
- ٣٣- مصطفى ، أحمد سيد (١٩٩٦م) منهج مقترح لإدارة الأزمات ، مجلة الفكر الشرطي ، شرطة الشارقة ، الإمارات العربية المتحدة، المجلد (٤) ، العدد(٤).
- ٣٤- ابن منظور ، محمد بن مكرم (٢٠٠٤م) " لسان العرب " ، الطبعة الثالثة ، بيروت : دار صادر .
- ٣٥- الموسوعة الفقهية الكويتية (١٤٢٧هـ) ، الطبعة الثانية ، الكويت : وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بالكويت.
- ٣٦- نظام الدفاع المدني الصادر بالمرسوم رقم (١٠/م) وتاريخ ١٤٠٦/٥/١٠هـ (الطبعة الثانية ، ١٤٢٢هـ).
- ٣٧- هاشم ، غريب عبد الحميد (١٩٩٨م) مقومات عملية الاستعداد لمواجهة الكوارث – ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي لإدارة الأزمات والكوارث ، خلال الفترة من ٤-٣ أكتوبر ١٩٩٨م ، القاهرة : جامعة عين شمس.
- ٣٨- الهواري ، سيد (١٩٩٨م) إدارة الأزمات، أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة، الطبعة الأولى ، القاهرة : مكتبة عين شمس.
- ٣٩- وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠١٠م) خطة التنمية التاسعة (١٤٣١/٣١هـ - ١٤٣٦/٣٥هـ)، المملكة العربية السعودية.