نموذج مقترح لمواجهة الازمات المحتملة في موسم الحج والعمرة

د. ندى مقبل عايض الحربي
كلية التربية – جامعة الملك خالد

ملخص البحث:

تسعى الورقة العلمية إلى تقديم أنموذج مقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة بالاستفادة من مدخل إدارة الأزمات وذلك من خلال تحديد مفهوم الأزمة ودورتها وأنواع الأزمات التي يمكن أن تظهر بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة، وتحديد مفهوم إدارة الأزمة، والتعرف على أهدافها ومداخلها. وتم استخدام المنهج الوصفي القائم على الدراسة المكتبية. وتوصلت الورقة العلمية إلى: أن الأزمة موقف يواجه متخذ القرار يفقد فيه القدرة على السيطرة عليه أو على اتجاهاته المستقبلة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج، وتمر الأزمة بمراحل متعددة تتمثل في ميلادها، ونموها واتساعها، ومن ثم نضجها، وبعد ذلك تقلصها، وأخيراً انحسارها، ومن أنواع الأزمات التي يمكن أن تظهر في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة أزمات متكررة أو مفاجئة، ازمات طبيعية وأزمات بشرية. كما توصلت الورقة العلمية إلى أن إدارة الأزمة تتمثل في مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة في موسم الحج والعمرة، وإلى وجود عدد من أهداف إدارة الأزمة منها منع أو تقليل الخسائر البشرية والمادية والمعنوية التي تنتج عن الأزمات، كما توصلت الورقة إلى وجود عدد من المداخل لدراسة الأزمة التي يمكن أن تظهر في موسم الحج والعمرة منها: المدخل البيئي والذي يتم فيه تحليل البيئة المؤثرة على الأزمة، ومدخل النظم وينظر فيه للأزمة على أنها تتكون من مدخلات ونظام تشغيل الأزمة، والمخرجات والتغذية الراجعة، وفي ضوء ذلك تم اقتراح أنموذج لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة تضمن المدخلات وتحتوي على القيادة والمعلومات ونظام الاتصال، بالإضافة للعمليات وتضمنت الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم، والمخرجات وهي النتائج المتوقعة سواء على مستوى الدفاع المدني أو على مستوى الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

المقدمة:

تكتنف أعمال الدفاع المدني في العاصمة المقدسة ثوابت ومتغيرات غير مواتية، فمن الثوابت التي لا يمكن التحكم فيها: الحدود المكانية للحرم المكي الشريف، ومشاعر منى ومزدلفة وعرفات، والحدود الزمنية للوقوف بعرفة، ورمي الجمار، والمبيت بمنى، وطواف الإفاضة، وشهر رمضان، والعشر الأواخر فيه، ومن المتغيرات: الطبيعة الطبوغرافية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، كونها أودية تحيط بها الجبال الصخرية من كل ناحية، فتجعل مهمة شق الطرق، وممارسة مهام الدفاع المدني وقت الشدة مهام صعبة على التنفيذ، وتستغرق وقتاً طويلاً، وتؤدي إلى تأخر المواجهة، وتفاقم المخاطر والخسائر(ثابت، ٢٠٠٥م، ص.١٧٣). لذا بات الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة إستراتيجية محورية، لا مناص من الاعتماد عليها وتطويرها دائماً، لدرء الأخطار ومواجهة الكوارث بفعالية كبيرة.

أهداف البحث:

وتسعى الورقة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

١- تحديد مفهوم الأزمة ودورتها، وأنواع الأزمات المحتمل حدوثها بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة.

٢- تحديد مفهوم إدارة الأزمات، وأهدافها، ومداخلها.

٣- تقديم أنموذج المقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة في ضوء مدخل إدارة الأزمات.

منهجية وطرق البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي القائم على الأسلوب المكتبي والتحليل الوثائقي لدراسة هذا الموضوع، حيث تناولت الورقة العلمية بالبحث والتحليل للأدبيات المتاحة عن الموضوع لتقديم وصف دقيق لإدارة الأزمات، وتوظيفها لمواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج والعمرة.

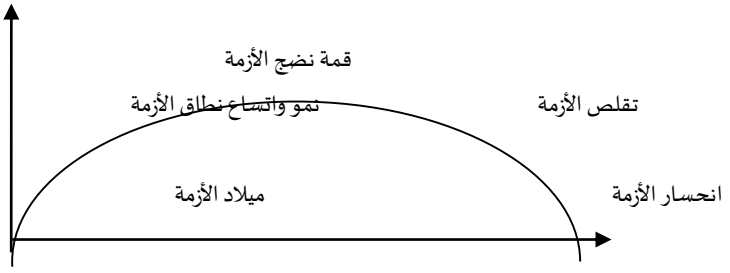
النتائج والمناقشة:

أ-مفهوم الأزمة:

تقترن الأزمات التي يمكن أن تظهر في موسم الحج والعمرة باختلاف الثقافات والبيئات التي أتى منها الحجاج والمعتمرون، ومع قلة الوعي ونقص التعليم والفقه في الدين، أو لكبر السن، فان الأخطار البسيطة قد تتحول في دقائق إلى كوارث، ويصبح تدخل الدفاع المدني حينئذ أمراً عسيراً (ثابت، ٢٠٠٥م، ص.١٧٤). في ضوء ذلك تعددت الآراء وكثرت الاجتهادات في تعريف معنى الأزمة فذهب الباحثون والمهتمون في اتجاهات مختلفة، وحاول كل منهم الوصول إلى تعريف شامل، وتكمن صعوبة تحديد مفهوم لماهية الأزمة في شمولية هذا المفهوم واتساع نطاقه وقد عرف مجموعة من الباحثين الأزمات من وجهات نظر مختلفة فمنهم من رأى أنها موقف خارج السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل وتهديد للمصالح ويؤثر على النظام العام (السيد، ٢٠٠٠م، ص. ٢٧). كما تُعرف بأنها نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل وحالة من عدم الاستقرار يحدث فيها تغيير حاسم في سير العمل(Fink1986 p.76) وتُعرف أيضاً زمن يتسم بوجود خطر كبير أو صعوبة كبيرة وشديدة أو عدم يقين أي لحظة قرار وقت الصعوبة (الخضيري، ١٩٩٠، ص. ٦٠). ويمكن تعريف الأزمة إجرائياً بأنها موقف يواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج أو العمرة يُفقد فيه القدرة على السّيطرة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج.

ب- دورة الأزمة:

يتفق معظم الباحثين على وجود المراحل الأساسية الخمس للأزمات، ومن خلال هذه المراحل يمكن التنبؤ بالنتائج المتوقعة لكل مرحلة منها، حيث يمكن أن تصل الأزمة إلى أعلى مرحلة إذا ما تم اتخاذ التدابير اللازمة من قبل الإدارة في الوقت المناسب (القطاونة،٢٠٠٥م):



شكل رقم (١) دورة الأزمة

ونلاحظ من الشكل أعلاه أن الأزمة تبدأ منذ ميلادها، ثم تنمو لتصل إلى مرحلة القمة وهي المرحلة التي تشدد فيها الأزمة، ثم تبدأ بالتقلص حتى تتلاشى وتختفي.

ج- أنواع الأزمات:

تتنوع الأزمات التي يمكن أن تحدث بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة وتتعدد ويمكن تقسيم الأزمات كما يلي (الرويلي،٢٠١١م، ص ص.١٣-١٤):

الأزمة من حيث عمقها: (أزمات سطحية غيرعميقة، وأزمات عميقة متغلغلة وجوهرية)

ومن الأزمات السطحية التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة تغيب أو تأخر بعض الأفراد العاملين في الدفاع المدني، تعطل سير أفواج الحجيج، أما الأزمات التي يمكن أن تكون عميقة وجوهرية مثل تدافع الحجاج في رمي الجمرات.

الأزمة من حيث السبب: طبيعية، وصناعية، و بشرية.

ومن الأزمات الطبيعية التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة السيول، والأمطار، أما الأزمات الصناعية مثل حدوث حريق بسبب خلل كهربائي في إحدى المخيمات أو حدوث خلل في قطار المشاعر المقدسة، أما بالنسبة الأزمات البشرية وهي ناتجة عن أسباب بشرية مثل التدافع، أو حدوث اشتباكات بين أفراد أو جماعات.

من حيث معدل تكرار حدوثها: أزمات ذات طابع دوري متكرر، وأزمات ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

ومن الأزمات المتكررة التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة مثل الازدحام بين أفواج الحجيج، حدوث حالات إغماء بسبب ضربة شمس، أما الأزمات الفجائية مثل حدوث حريق في مخيمات الحجاج، أو سقوط مبنى.

د. مفهوم إدارة الأزمة:

تعددت تعريفات إدارة الأزمات ومنها: التعامل مع الأزمات وأسبابها من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها وإجراء التحضيرات للازمات التي يمكن التنبؤ بها في إطار نظام يطبق في حالة حدوثها بفرض التحكم في النتائج أو الحد منها (الاعرجي، ٢٠٠٠، ص.٧٧٧). ويعرفها آخرون بأنها عملية شاملة للوظائف الإدارية تبدأ بالتخطيط والتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها، ومواجهتها والتعامل معها بالطرق والأساليب الملائمة لها بعد وقوعها للسيطرة عليها والتخفيف من حدتها ومعالجة آثارها والتعلم من نتائجها (آل الشيخ،٢٠٠٨م، ص. ١٩).

وتُعرف إجرائياً: بأنها عملية تتمثل في مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذل من قبل ضباط الدفاع المدني لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة.

هـ- أهداف إدارة الأزمات:

إن الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق درجة استجابة سريعة وفعّالة من قبل الدفاع المدني لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء أو تخفيف أخطارها عن طريق الاستعدادات اللازمة للأزمات المتنبأ بها وبحدوثها وتوفير الدعم اللازم لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية، (الحدرواي، ٢٠٠٠م):

و- مداخل إدارة الأزمات:

تعددت مداخل إدارة الأزمات والتي يمكن من خلالها دراسة الأزمة حتى يمكن التوصل لحلول ايجابية ويمكن توضيح هذه المداخل كما يلي (الصرايرة،٢٠١٠م، ص ص.١٠-١١)

- المدخل الوصفي: ويأتي لوصف الأزمة وصفاً شاملاً ومتكاملاً من حيث ماهيتها وأوضاعها وأطرافها ومراحلها، وأهم التداعيات التي وصلت إليها وتمر بها.
- المدخل البيئي: الذي يتم فيه تحليل البيئة المؤثرة على الأزمة من حيث عناصر القوة والضعف والمخاطر والتهديدات البيئية التي أفرزتها الأزمة، واشتداد قوتها أو استفحال أمرها ويتم تحديد ثلاث مجموعات مؤثرة على الأزمة: الأولى قوى بيئية يمكن التحكم فيها بالكامل

والثانية قوى بيئية لا يمكن السيطرة عليها أو التحكم فيها والثالثة قوى بيئة لا يمكن السيطرة عليها أو التحكم فيها، ولكن يمكن توجيهها بشكل معين ونسبي ويختلف بدرجات معينة حسب الأزمة ومصادر قوتها البيئية.

- مدخل النظم: وينظر للأزمة في هذا الدخل على أنها نظام متكامل، والنظام يحتوي على مدخلات الأزمة وتؤدي المدخلات على اختلافها وظيفة أساسية وهي توفير الظروف الملائمة لكي تنطلق الأزمة، ونظام تشغيل الأزمة وهو النظام المختص بالأنشطة الهادفة لتحويل مدخلات الأزمة والإفادة منها أو التخلص منها حتى يتم إفرازها بشكل منظم ومستمر، ومخرجات الأزمة: وهي سلسة النتائج عن العمليات والأنشطة، والتغذية الراجعة: التي تعني التكيف واستعادة النشاط، تأتي هذه المرحلة بعد المواجهة ومعرفة الخسائر وتقييمها والتكيف مع الوضع وإعادة الأمور إلى طبيعتها، ومن ثم تقيم الأزمة وذلك لتجنب حدوثها في المستقبل.
- مدخل الدراسات المقارنة: يعتمد على دراسة الأزمات في الماضي ومقارنتها بأزمات الحاضر، وتتم المقارنة على حسب الزمان والمكان، وأنشطة الأزمة، وحجم ما بلغته وشدتها. وإذا أردنا أن ننظر لازدحام وتدافع الحجاج بمنى عند جسر الجمرات من منظور هذه المداخل لوجدنا:
- المدخل الوصفي: ينطلق الحجاج من مزدلفة قادمين إلى منى من أنفاق وجسور متعددة راغبين في رمي الجمرات وأداء بقية مناسك الحج وفي أغلب الأحيان يحصل التدافع بسبب ارتفاع وتداخل في كثافة حركة الحجاج. فإذا كانت كثافة الحجاج هي ٦ أو ٧ لكل متر مربع في نطاق مساحة كبيرة فيمكن أن تحدث صدمة وتدافع تدريجي بين هذه الأعداد، وتحصل الكارثة وتؤدي إلمئات القتلى.
- المدخل البيئي: منى هي وادي شرق مكة، محصور بين سلسلة جبال، بمساحة كلية تبلغ (٧,٨٢) كم٢، الصالح منها للاستخدام فعلياً (٤,٨) كم٢ فقط، أي ما يعادل ٦١% من مجمل المساحة، والمتبقي ٣٩% (٣,٠٢) كم٢، عبارة عن جبال وعرة ترتفع قممها حوالي ٥٠٠م عن الوادي. وفي موسم الحج من كل عام ولمدة تبلغ أقصاها ستة أيام، يقطن منى ما يزيد عن مليوني حاج، إضافة لغيرهم من العاملين ومقدمي الخدمات المختلفة، ليصل العدد الكلي إلى أكثر من ٣ ملايين نسمة. مما يجعل هذا المكان ولفترة معينة هو المكان الأصغر مساحة والأكثر اكتظاظاً بالناس في العالم (alarabiya.net/articles/2006)، وعلى ذلك توجد قوى بيئية يمكن التحكم فيها وهي على سبيل المثال حركة السير، المداخل والمخارج من وإلى منى، وهناك قوى بيئية لا يمكن التحكم فيها وهي على سبيل المثال الأمطار، والصواعق الرعدية، كما أنه يوجد قوى بيئية لا يمكن السيطرة عليها ولكن يمكن توجيهها كمجرى السيول.
- مدخل النظم: وتتمثل مدخلات أزمة تدافع الحجاج برغبة الحجاج في التبكير في رمي الجمرات، وتعارض الحركة بين أفواج الحجيج، ودرجات الحرارة المرتفعة كل ذلك تُعتبر أسباب تهيئ لظهور الأزمة واشتدادها، وتتمثل العمليات في سير الحجاج وتحركهم، أما المخرجات وهي الناتج عن الازدحام أو التدافع كأن يكون حدوث وفيات أو حالات اختناق وإغماء، وتتمثل التغذية الراجعة في معرفة الخسائر والأخطاء التي حصلت وكيف يمكن معالجتها، ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي:

شكل رقم (٢) الأزمة من مدخل النظم

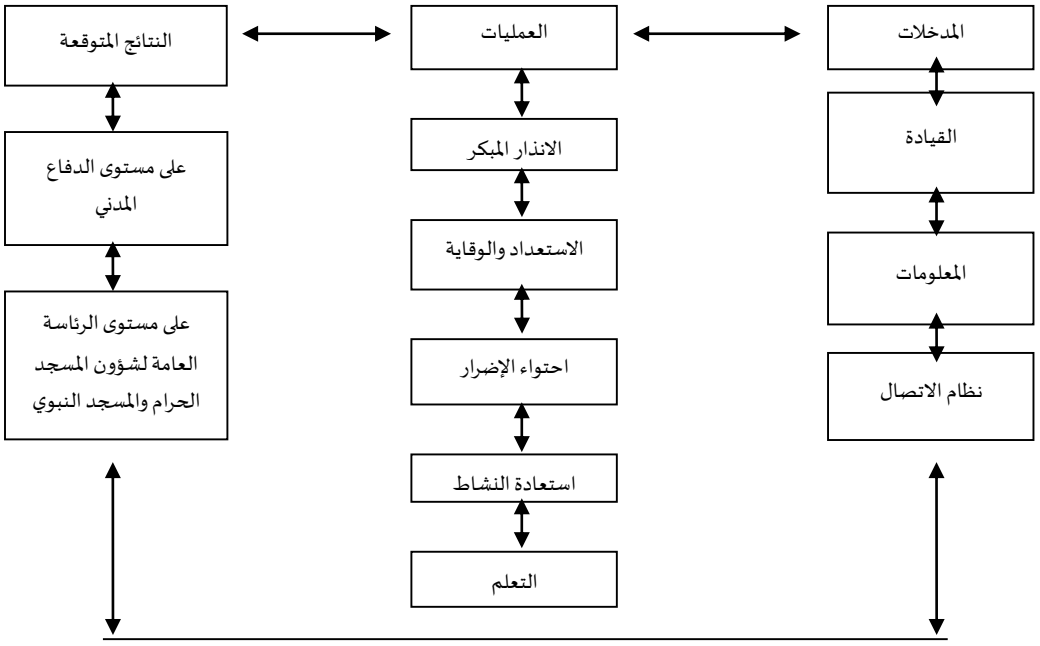
- مدخل الدراسات المقارنة: يكون بدراسة التدافع في منى عند جسر الجمرات على سبيل المثال في الماضي كيف كان وكيف كانت شدته قبل توسعة جسر الجمرات، وكيف يمكن الاستفادة من ذلك في ضوء متطلبات تحقيق رؤية ٢٠٣٠م والتي تتضمن زيادة الطاقة

الاستيعابية للحجاج والمعتمرين. ويمكن توضيح أزمة التدافع عند جسر الجمرات كيف كانت في الماضي وكيف تقلصت بفضل الله ثم جهود حكومة خادم الحرمين الشريفين (alarabiya.net/articles/2006).

جدول رقم (١) الازمة من المدخل المقارن

الماضي	الحاضر
في عام ١٩٩٤م استشهد ٢٧٠ حاجاً إثر تدافع عند جسر الجمرات. ٢٠٠١م استشهد ٣٥ حاجاً إثر التدافع عند رمي الجمرات في عام ٢٠٠٣م استشهد ١٤ حاجاً نتيجة التدافع عند جسر الجمرات في اليوم الأول من أيام عيد الأضحى المبارك. في عام ٢٠٠٤م استشهد ٢٤٤ حاجاً في اليوم الأول من رمي الجمرات نتيجة للتدافع. وفي عام ٢٠٠٦م استشهد ٣٦٤ حاجاً في عملية تدافع رمي الجمرات.	وفي عام٢٠٠٦م بدأت أعمال هدم جسر الجمرات تمهيدا لإزالته بالكامل وإعادة بناء جسر آخر متعدد الأدوار يشتمل على كاميرات مراقبة تعمل باستمرار في جميع أنحاء المنشأة وفي منطقة تدفق الحشود، لتسهم في مراقبة حركة الحجاج، ونقل صورة مباشرة لمساعدة الفريق المساند للجسر، وتعزيز السلامة، وتوفير الخدمات الطبية العاجلة عند الحاجة، كما يوجد مهبط للطائرات المروحية لحالات الطوارئ، ولم تظهر بعد عام ٢٠٠٦م أي وفيات إثر التدافع والازدحام في جسر الجمرات.

ز- أنموذج مقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة في ضوء إدارة الأزمات:



شكل رقم (٣) الأنموذج المقترح من إعداد الباحثة

المدخلات:

- القيادة: أول عناصر المدخلات التي يمكن من خلالها مواجهة الأزمات وتتمثل في القدرة على التأثير في الأفراد والتشجيع في التفاعل وتقديم الأفكار الخلاقة والإبداع، مما يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام.
- المعلومات: وجود نظام معلومات فعّال، قادر على تزويد القائمين على إدارة الدفاع المدني بالمعلومات والبيانات الدقيقة عن الأمور التي يحتمل أن تخلق الأزمة، ولابد أن تتصف المعلومات بالشمول والدقة والسرعة، وذلك للمساهمة في التحليل، واكتشاف نقاط الضعف بقصد وضع، السيناريوهات للوقاية من الأزمة المحتملة (النداوي،٢٠٠٤م).

- الاتصال: اتباع الاتصال الهابط والصاعد الذي يُتيح للأفراد فرص إبداء الرأي وتبادل الأفكار والمعلومات. وذلك لشرح أسباب ونتائج الأزمة، وكذلك تحديد الآليات بين مختلف أجزاء الدفاع المدني، وعلاقته بالمؤسسات الأخرى مثل المرور، والمسؤولين في حملات الحج وغيرها، ويساعد تبادل المعلومات بشكل مرن على مواجهة الأزمات المحتملة (التامر،٢٠٠٤).

العمليات:

وتتمثل العمليات في خطوات مواجهة الأزمة (فرغلي،٢٠١٦م):

- **اكتشاف إشارات الإنذار:** وتتضمن هذه المرحلة استشعار الإنذار المبكر الذي ينبئ بقرب وقوع الأزمة، وعادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسة من إشارات الإنذار المبكر والأعراض التي توحي باحتمال وقوع الأزمة، وإذا لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل أن تقع الأزمة. ولكن عندما يكون الدفاع المدني مستعداً للمواجهة بخطة واضحة، ويكون قادة الدفاع المدني لديهم مهارات عالية في الشعور بأي إشارات حتى وإن كانت خافتة، فإنه يمكن تجنب الأزمات. لذلك فإن احتواء هذه الإشارات والتعامل معها يتوقف على مهارة وكفاءة قادة الدفاع المدني في التقاط الإشارات الحقيقية والهامة حتى يسهل التعامل معها.

فمثلاً من المخاطر المحتملة التي يمكن أن تحدث المخاطر الطبيعية الناتجة عن التغيرات المناخية أو الجيولوجية أو جغرافية السطح وكذلك المخاطر المرتبطة بتواجد أعداد كبيرة من الحجاج في مساحات محدودة مثل مخاطر الحرائق وتساقط الصخور وحوادث الزحام والتدافع ولاسيما في محيط مسجد مزدلفة ومحطات قطار المشاعر ودورات المياه.

- **الاستعداد والوقاية:** تقوم هذه المرحلة على أساس أن الوقاية خير من العلاج بمعنى انه يجب أن يتوفر لدى قادة الدفاع المدني استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، وذلك عن طريق اكتشاف نواحي الضعف ومعالجتها قبل أن تستفحل ويصعب علاجها وتتحول إلى أزمة، ويتطلب ذلك خطط وسيناريوهات شاملة وواقعية قادرة على جميع الاحتمالات، وتحقيق التكامل بين الأنشطة من أجل تحقيق الهدف، وترتبط هذه المرحلة بسابقتها، فمن الصعب أن تمنع شيئا لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه.

ومن المثال السابق لمواجهة ازدحام الحجاج الذي يمكن أن يحدث يتم وضع خطط وسيناريوهات لوضع أكثر من مسار للحجاج، وكيفية التعامل أثناء التدافع، كذلك في مواجهة الأخطار التي يمكن أن تحدث عند هطول الأمطار وضع خطة لتصريف للمياه والتقليل من أثار الصواعق ووضع سيناريوهات لكيفية التعامل مع آثارها عند وقوعها.

- **احتواء الأضرار:** وتتميز هذه المرحلة بتنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمة، والهدف من هذه المرحلة هو إيقاف سلسلة التأثيرات الناتجة عن الأزمة واحتواء الآثار الناتجة عنها وعلاجها، وهي مهمة أساسية من مهام إدارة الأزمات التي تهدف في المقام الأول إلى تقليل الخسائر لأدنى حد ممكن، ولا شك أن كفاءة هذه المرحلة وفعاليتها تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي تم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة، ومن الضروري عزل الأزمة لمنعها من الانتشار.

ففي المثال السابق فتنفيذ الخطط التي تم وضعها في وضع أكثر من مسار يقلل من خطر الازدحام الذي يمكن أن يحدث هذا بالإضافة إلى تنفيذ خطة تصريف المياه تقلل من احتمالات حدوث الغرق وكوارث أثناء السيول.

- **استعادة النشاط:** وهي مرحلة محاولة استعادة الأصول المفقودة والملموسة والمادية والمعنوية، وهي عبارة عن العمليات التي يقوم بها الدفاع المدني الذي نجح في احتواء الأضرار بهدف استعادة التوازن والمقدرة على ممارسة الأعمال والنشاطات الاعتيادية قبل التعرض للازمة، حيث لابد أن تتوافر للدفاع المدني خطط طويلة أو قصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهذا يتطلب قدرات فنية وإدارية.

ففي المثال السابق عند تنفيذ الخطط والسيناريوهات البديلة بشكل ناجح يمكن استعادة النشاط واستمراره كما كان قبل الأزمة.

- **التعلم:** وتتمثل في مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة بوضع الضوابط لعدم تكرار الأزمات في المستقبل واستخلاص الدروس والعبر من الأزمات التي تمت مواجهتها سابقا للاستفادة منها في التطور والتحسين.

النتائج المتوقعة:

جدول (٢) النتائج المتوقعة من تطبيق إدارة الأزمة

العنصر	النتائج المتوقعة
مستوى الدفاع المدني	- جودة الأداء. - التنبؤ بالأزمة قبل وقوعها وتداركها. - العمل ضمن فريق واحد. - تنمية وتدريب الضباط والأفراد في مواجهة الأزمات. - القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
مستوى الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.	- تقليل مستوى الحوادث وبالتالي تقليل مستوى الخسائر البشرية والمادية.

الخلاصة:

أهمية إدارة الأزمات في مواجهة الأزمات المحتملة بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة وإمكانية الاستفادة من هذا المدخل الإداري.

التوصيات:

إمكانية الاستفادة من الأنموذج المقترح من الورقة العلمية المقدمة.

مراجع البحث:

- الأعرجي ودقاسة؛ عاصم محمد ومأمون أحمد (٢٠٠٠م). إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى، الإدارة العامة، مج ٣٩ ،ع٤.
- التامر، عبادة (٢٠٠٤م). الأمم المتحدة وإدارة الأزمات في القرن الواحد والعشرين، دبلوم الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية في لبنان.
- ثابت، نحمده عبد الحميد (٢٠٠٥م). تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية في الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مج٢٠، ع٤٠، ص ص. ١٧٣-٢١٤.
- الخضيري (١٩٩٠م). إدارة الأزمات والكوارث. مكتبة النيل والفرات: مصر .
- الحدرواي، حامد (٢٠٠٠م). أسباب نشوء الأزمات و إدارتها دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي. مجلة الكوفة، العدد٥.
- الرويلي، علي هلهول (٢٠١١م). الأزمات: تعريفها- أبعادها - أسبابها. الحلقة العلمية الخاصة بمنسوبي وزارة الخارجية "إدارة الأزمات"، كلية التدريب، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- السيد، محمد (٢٠٠٠م). الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات. الدار الجامعية: القاهرة.
- آل الشيخ، بدر بن عبد المحسن (٢٠٠٨م). مدى جاهزية إدارة الأمن في مواجهة الأزمات والكوارث. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- الصرايرة، اكثم عبد المجيد (٢٠١٠م).إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردني، المؤتمر العلمي الدولي الخامس (التعليم والأزمات المعاصرة – الفرص والتحديات). وزارة الثقافة: مصر.
- القطاونة، ايمن سليمان (٢٠٠٥م). إدارة الأزمات في الشركات الإستراتيجية الأردنية واثر بعض المتغيرات التنظيمية الديموغرافية على مستويات الجاهزية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- فرغلي، هارون (٢٠١٦). إدارة الأزمات في المؤسسات. مجلة الوعي الإسلامي، ٥٣(٦١٤)، ص ص. ٤٠-٤٢.
- النداوي، مريم حسن(٢٠٠٤م). العلاقة بين خاصيات القيادة الجامعية وإدارة الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الموصل.
- Fink(1986). Crisis Management Planning for the Inevitable. AMACON :New York.
- www.alarabiya.net/articles/2006/01/15/20285.