



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# برنامج في إدارة الأزمات و الكوارث و الطوارئ

## فكرة الدورة التدريبية

- تتناول هذه الدورة التدريبية التفاعلية المقدمة من معهدنا التعريف بكيفية استخدام أدوات استشراف المستقبل في إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ، من خلال استعراض الأسس المفاهيمية لإدارة الأزمات، وبيان أدوات وأساليب وطرق العمل على استشراف المستقبل، ثم مناقشة مردود استخدام هذه الأدوات على فعالية إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ.

## أهداف الدورة التدريبية

- التوصل للمفاهيم العامة لإدارة الأزمات والمواقف الحرجة، بما يمكن من التعامل معها بأسلوب علمي.
- التعامل مع الأزمات بفعالية من خلال رسم السيناريوهات المناسبة، واستخدام الطرق والأساليب التي تحد من آثارها الضارة.
- التعامل مع المواقف الحرجة، من خلال إدارتها والسيطرة عليها، والتأكد التام من الأداء الجيد للمتعاملين معها.
- تفعيل استشراف المستقبل للتعامل مع المخاطر والتهديدات من خلال الاهتمام بالاستراتيجيات وأدواته وأساليبه.

## أثر التدريب على المؤسسة

- فهم الأسس العامة لإدارة الأزمات و الكوارث و الطوارئ
- التعرف على أدوات إدارة الأزمات و قواعدها و المنظومة المعمول بها
- القدرة على التعرف على أدوات إستشراف المستقبل و إدراك حتمية إستخدامها

## أثر التدريب على المتدرب

- التوصل للمفاهيم العامة لإدارة الأزمات والكوارث والطوارئ.
- تحديد أهم أدوات إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ.
- استخلاص القواعد الفنية لتشكيل غرف وفرق إدارة الأزمات والطوارئ.
- الكشف عن المنظومة المتكاملة لإدارة الأزمات والكوارث والطوارئ.
- التمييز بين أدوات استشراف المستقبل المختلفة.
- استنتاج حتمية استخدام أدوات استشراف المستقبل للتخطيط لإدارة الأزمات والكوارث والطوارئ.

## الفئات المستهدفة

- العاملين في مجال إدارة الازمات والكوارث
- العاملين في مجالات التخطيط
- العاملين في العلاقات العامة و الإعلام لما لها من دور في إدارة أي أزمة
- العاملين في مجال الحفاظ على أمن المؤسسات
- جميع المهتمين بالتحكم والسيطرة على المجاهيل المستقبلية
- الراغبين في استخدام أدوات الاستبصار لزيادة الحس بالمتغيرات والتطورات في البيئة المحيطة، والرفع من ديناميكية التنبؤ بالتحديات العاصفة، وصولاً لاستشراف المخاطر والتهديدات

## محاورة الدورة

### ماهية الأزمات و الكوارث و الطوارئ و المخاطر

- تعريف الأزمات و عناصرها و أبعادها
- تعريف الكوارث و أنواعها و مخاطرها
- تعريف المواقف الحرجة و المخاطر و الطوارئ
- تمييز الأزمات عن المصطلحات المتشابهة
- تعريف الأزمات الأمنية و خصائصها

### إدارة الأزمات و الكوارث

- المقصود بإدارة الأزمات و الكوارث
- تحديد أسباب نشوء الأزمة و أبعادها
- تتبع دورة حياة الأزمة و التعامل معها
- أساليب إدارة الأزمات و الكوارث
- إدارة الأزمات و الإدارة بالأزمات

### عناصر إدارة الأزمات و الكوارث

- تلقي إشارات الإنذار المبكر للأزمات و الكوارث
- رسم سيناريوهات سير الأزمات و الكوارث
- احتواء أضرار الأزمات الأمنية و الكوارث
- تخليق بدائل الحل لإدارة الأزمات و الكوارث
- استعادة النشاط في مواجهة الأزمات و الكوارث
- الخروج بالدروس المستفادة من الأزمات و الكوارث

## فريق إدارة الأزمات و الكوارث

- تشكيل فريق إدارة الأزمات والكوارث
- مواصفات أعضاء فريق إدارة الأزمات
- قائد فريق إدارة الأزمات والكوارث
- صلاحيات فريق إدارة الأزمات والكوارث
- مهام وواجبات فريق إدارة الأزمات

## غرفة إدارة الأزمات والكوارث

- متطلبات إنشاء غرفة إدارة الأزمات
- مكونات غرفة إدارة الأزمات والكوارث
- آلية العمل بغرف إدارة الأزمات

## التخطيط بالسيناريو لإدارة الأزمات الأمنية و الكوارث

- مفهوم السيناريو وأهميته وأهدافه
- إجراءات إعداد السيناريوهات
- أنواع السيناريوهات (العادي، السيء، الأسوء)
- محفظة سيناريوهات الأزمات والكوارث
- دعم اتخاذ القرار الإداري الرشيد
- أسلوب "باريتو" لتحليل سيناريوهات إدارة الأزمات
- استراتيجية "عظمة السمكة" لإدارة الأزمات

## العلاقات و الاتصالات و أثرها في إدارة الأزمات و الكوارث

- العلاقات العامة حقائق و مفاهيم
- العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين
- بناء الشراكات مع الأطراف الفاعلة
- العلاقات الإنسانية مع جمهور الأزمة والكارثة
- متطلبات منظومة الاتصالات للتحكم والسيطرة
- حوكمة إدارة معلومات الأزمة و الكارثة

## الإدارة الإعلامية للأزمات و الكوارث

- دورة حياة الاتصال الجماهيري
- الإعلام و توجيه الرأي العام
- وسائل و أساليب الإعلام الجديد
- ماهية الإعلام الأزموي
- دور الإعلام في تحصين الرأي العام أثناء الأزمات والكوارث
- أثر الإعلام الأزموي في صناعة الرأي العام
- آليات الإدارة الإعلامية للأزمات والكوارث
- متطلبات المتحدث الرسمي الفعال
- تطبيقات دولية رائدة في الإدارة الإعلامية للأزمات والكوارث

## إدارة الأزمات الإعلامية

- العلاقة الحتمية بين الأزمات والإعلام
- دور وسائل التواصل الاجتماعي في تفاقم الأزمات
- متابعة و مواجهة الإعلام العدائي
- الإدارة بالأزمات الإعلامية "المختلفة"
- الإعلام الاستراتيجي كأحد أدوات القوة التنظيمية
- الشائعات المغرضة والأخبار الكاذبة - نموذجاً

## التفاوض في الأزمات و الكوارث

- التفاوض.. سلوك إنساني
- مهارات التفاوض الناجح
- فنون التفاوض الاحترافي
- تقنيات التفاوض الفعال
- استراتيجيات التفاوض في الأزمات
- التكتيكات التفاوضية في الازمات
- التكنيك التفاوضي في الأزمات الواقعية
- التفاوض في عمليات خطف الطائرات بمطار دبي

## آليات استشراف المستقبل

- ماهية استشراف المستقبل
- تاريخ استشراف المستقبل
- استراتيجيات استشراف المستقبل
- أدوات استشراف المستقبل
- استشراف المستقبل بأسلوب "دلفي"

## نماذج لجهات تستخدم الاستشراف لإدارة الازمات

- الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ و الأزمات و الكوارث - الإمارات
- غرفة الأزمات الأمنية - القيادة العامة لشرطة دبي
- وحدة إدارة الأزمات و الكوارث - القيادة العامة لشرطة أبوظبي
- إدارة الطوارئ - بريطانيا
- مركز إدارة الأزمات و الكوارث ودعم اتخاذ القرار - مصر
- مركز القيادة و السيطرة - البرازيل



المعهد العربي للتدريب في الخليج