مقدمة:
تُعد الإدارة الاستراتيجية للأزمات والكوارث من الأسس الحيوية لضمان استمرارية العمل المؤسسي وتقليل آثار الأحداث المفاجئة على الأداء العام. ويُقصد بالتخطيط الاستراتيجي للأزمات، وكذلك الخطة الاستراتيجية للكوارث، تلك المنظومة المتكاملة من الترتيبات، والتنظيمات، والاستعدادات المسبقة التي يتم الاتفاق عليها مسبقًا للتعامل مع الكوارث في جميع مراحلها: ما قبل حدوثها، وأثناء وقوعها، وما بعد انتهائها. ويُمكن تطبيق هذا النوع من التخطيط بشكل خاص على المؤسسات، لاسيما تلك التي تقدم خدمات حيوية مثل المؤسسات الصحية، بهدف رفع جاهزيتها وتحسين استجابتها للطوارئ بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.

الموضوعات الرئيسية:

- **متطلبات التخطيط للكوارث:**
يتطلب التخطيط للكوارث توفر مجموعة من المقومات الأساسية التي تُمكّن المؤسسات من بناء خطط فعالة واستباقية لإدارة الأزمات.
- **الإدراك والاقتناع بوجود المخاطر:**
من المهم أن يكون لدى المؤسسة وجميع المعنيين وعي تام بوجود مخاطر محتملة قد تؤثر سلبًا على استمرارية الأعمال أو السلامة العامة، مما يستدعي الاستعداد المسبق.
- **وعي المؤسسات والمجتمعات وصانعي القرار بأهمية إدارة الأزمات:**
لا بد من تعزيز إدراك أصحاب القرار والمجتمعات المختلفة بأهمية إدارة الكوارث ووضع خطط طوارئ واضحة المعالم وواقعية التطبيق، لضمان سرعة الاستجابة وتقليل الخسائر.
- **تفعيل القوانين واللوائح لضمان تطبيق الخطة:**
يلزم أن تصدر الجهات المعنية قوانين وأنظمة داعمة تُلزم بتطبيق الخطط الموضوعة، مع توفير الإطار القانوني لضمان الالتزام.
- **تحديد جهة مسؤولة عن التخطيط والتنفيذ:**
ينبغي تعيين لجنة أو جهة محددة تتحمل المسؤولية الكاملة عن وضع وتنفيذ خطة الطوارئ، بما يشمل التنسيق مع مختلف الوحدات ذات العلاقة داخل المؤسسة وخارجها.

خطوات إدارة الكوارث والأزمات:

1. سن القوانين والسياسات اللازمة:
يجب وضع إطار قانوني وتنظيمي واضح يدعم خطط إدارة الأزمات ويُسهم في تفعيلها وتنفيذها على أرض الواقع.
2. تعريف المهمة الأساسية:
يتطلب الأمر تحديد هدف الخطة بوضوح، بما يشمل الغاية من إدارة الأزمة، والنتائج المتوقعة من تطبيق الخطة الموضوعة.
3. تشكيل فريق العمل المختص:
يُعد تكوين فريق متخصص متعدد الخبرات خطوة محورية، حيث يتولى هذا الفريق قيادة وتنفيذ جميع مراحل إدارة الأزمة وفقًا للخطط المعتمدة.
4. توضيح المسؤوليات وتحليل الموارد المتاحة:
يجب توزيع الأدوار بوضوح بين أفراد الفريق، مع تحديد الإمكانيات والموارد المتوفرة سواء كانت بشرية أو تقنية أو

مالية، وتحليل مدى كفايتها.

5. إجراء دراسات لتحديد المخاطر وإمكانية وقوعها:
يتطلب الأمر إجراء تقييم شامل للمخاطر المحتملة، وتحديد مدى احتمالية وقوعها وتأثيرها، وذلك لاستخدام هذه المعلومات في تصميم الخطط المناسبة.
6. الوقاية من المخاطر:
تُبنى استراتيجيات تهدف إلى الحد من احتمال وقوع المخاطر أو تقليل آثارها من خلال إجراءات وقائية مدروسة ومتكاملة.
7. إعداد خطة شاملة للاستجابة والتعامل مع الكوارث:
يتضمن ذلك وضع خطة مفصلة تتناول كيفية التصرف عند وقوع الأزمة، من خلال تحديد الإجراءات والآليات المطلوبة للتعامل الفوري والفعال.
8. تنفيذ الخطة والاستجابة الفورية:
في هذه المرحلة، يتم تطبيق الخطة المرسومة من خلال إجراءات ميدانية سريعة ومنظمة، مع ضمان التنسيق بين الجهات المعنية.
9. مرحلة التشافي واستعادة النشاط:
بعد انتهاء الأزمة، يتم العمل على استعادة الأعمال والأنشطة إلى وضعها الطبيعي تدريجيًا، أو إعادة توزيع الموارد والأنشطة حسب الحاجة.
10. الرصد والمراقبة المستمرة:
تُنفذ عمليات متابعة دائمة لمدى الالتزام بالخطة أثناء التنفيذ، مع مراقبة التطورات وتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة في الوقت الفعلي.
11. التقييم والمراجعة الدورية:
يتم إجراء مراجعة شاملة لجميع مراحل الاستجابة بعد انتهاء الأزمة، وذلك بهدف تقييم الأداء وتحديد أوجه القوة والضعف لتحسينها مستقبلًا.
12. التدريب والتعليم المستمر:
تُعد عملية تدريب العاملين وتعريفهم بإجراءات الطوارئ أحد الجوانب الأساسية لضمان الجاهزية، ويشمل ذلك تنفيذ تدريبات دورية ومحاكاة واقعية للتأكد من فعالية الخطة.