



٢٠١٧

سيناريوهات التعامل مع الأزمات



كلية التجارة

جامعة مدينة السادات

1/1/2017



مقدمة:

لقد أصبحنا في عصر يندر فيه عدم حدوث أزمات أو كوارث مما يتطلب ضرورة الاستعداد الأمثل من قبل الكلية لمواجهة الأزمات والكوارث المحتملة . لذلك فان توقع الأزمة يعتبر الخطوة الأولى للتخطيط لحلها والحد من الآثار المترتبة عليها ويمكن تصنيف الأزمات بالكلية إلى :

أولاً: أزمات خاصة بأعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: أزمات خاصة بالطلاب.

ثالثاً: أزمات خاصة بالمباني والمنشآت .



أولاً : أزمات خاصة بأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية:

➤ أزمات التعامل غير المألوف بين الطلاب وبعض أعضاء هيئة التدريس

- تصحيح مفهوم الذات السلبي عند الطلاب الذين يظهرون بعض سلوكيات العنف التي يمكن السيطرة عليها، والتي يمكن أن تظهر على شكل عنف عند وقوع ضغوط نفسية مؤلمة، والتعرض المستمر لمشاهدة العنف.
- تقوية الفرد وتدريبه على السلوك الاجتماعي، فعندما يكون الفرد مقبولاً من الآخرين ويعيش العلاقات الاجتماعية الدافئة يبتعد عن ممارسة العنف.
- التوجه النفسي والمعنوي نحو ممارسة الرياضة والهوايات المختلفة.
- معاملة الطالب بإنسانية والتقرب منه وإظهار جانب الرجولة في شخصيته عند التعامل معه.
- نشر روح المحبة والتسامح بين أفراد الشعبة الواحدة وإظهار الدفء الاجتماعي والأسري بين الأستاذ والطلاب.
- التقليل من عدد الطلبة في الشعبة الواحدة، ومساعدة الطلبة على زيادة اهتماماتهم الأكاديمية وإشاعة الأجواء التربوية السليمة.
- زيادة الوعي بين أولياء الأمور وحثهم على الاهتمام بأوضاع أبنائهم.
- إدخال الفن في تصميم المباني أو إقامة الحدائق أو البيوت الزجاجية لجعل الكليات أكثر جاذبية.
- إزالة الحاجز بين الكلية والمجتمع المحلي، فبالإمكان تشجيع الكبار في المجتمع المحلي على المشاركة التطوعية أو المدفوعة إن أمكن في النشاطات الجامعية المختلفة.



➤ أزمة السرقات العلمية والافتباس:

- تشكل الكلية لجنة من أساتذة الكلية في مختلف التخصصات للنظر في حالات السرقات العلمية والافتباس.
- يتم التحقيق في الواقعه واعداد تقرير عن الحالة
- في حالة ثبوت الأدلة تقوم ادارة الكلية باتخاذ اللازم نحو رفع الأمر الى اللجنة التأديبية بالجامعة و اعلان كافة أعضاء هية التدريس بنتائج التحقيق.

➤ اضرابات أعضاء هيئة التدريس:

- التنبؤ بحدوث الحالة قبل وقوعها بوقت كاف
- اخطار إدارة الكلية بالدوافع (سياسية- اقتصادية – تعليمية) التي قد تؤدي لحدوث الأزمة ووضع حلول مقترحة.
- تشكيل لجنة للتعامل مع الأزمة.
- السعي مسبقاً لاجهاض الاضراب بالتحاور مع العنار الفعالة اذا كان الاضراب مؤثرا على العملية التعليمية.
- في حالة حدوث الأزمة يتم التفاوض مع مندوبين عن الاضراب ووضع مقترحات لفض الاضراب مؤقتاً.
- تقوم إدارة الكلية بنقل تفاصيل الاضراب والتعامل معه للجهات الأعلى.



➤ خلل في الأداء الوظيفي لدى بعض العاملين بالكلية:

- توزيع استبيانات لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية.
- الاجتماعات بصورة دورية مع إدارة الكلية لمناقشة المشكلات.
- اعداد دورات تدريبية للرفع من كفاءة العاملين بالكلية كل في مجال تخصصه.
- الاستعانة بذوي الخبرات في كافة الإدارات.
- التحفيز المادي والمعنوي للموظفين الأكفاء ومحاسبة المتخاذلين بالعمل.

ثانياً: أزمات خاصة بالطلاب

➤ أزمة تسرب الأمتحانات

إجراء وقائي:

– قرار مجلس كلية بوجود إمتحان بديل جاهز ويسلم مغلق للجنة الإمتحانات على أن يعاد تسليمه مغلقاً كما هو للجنة الممتحنين في حالة عدم إستخدامة

عند وصول المعلومة عن تسريب أحد الإمتحانات قبل موعد الإمتحان بوقت كاف:

- على أول فرد مسئول تصل إليه المعلومة سرعة الإتصال بإدارة الكلية أ.د. عميد الكلية وأ.د. وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
- تقوم إدارة الكلية بالتأكد أو التحري عن صحة المعلومة وتحديد المسؤول عنها. .
- يتم إتخاذ كافة الإجراءات القانونية تجاة المسؤول عن واقعة تسريب الإمتحان. .



عند وصول المعلومة أثناء أو عند بداية الإمتحان:

- على أول فرد مسؤل تصل إليه المعلومة سرعة الإتصال بإدارة الكلية أ.د . عميد الكلية وأ.د . وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
- تقوم إدارة الكلية بالتأكد أو التحري عن صحة المعلومة وتحديد المسؤل عنها وإتخاذ قرار في الحال بتأجيل الإمتحان لمدة ساعة لحين إعداد الإمتحان البديل.
- يتم إتخاذ كافة الإجراءات القانونية تجاة المسؤل عن واقعة تسريب الإمتحان .

➤ ازمة الإضراب والوقفات الاحتجاجية

- عدم اللجوء الى التدخل الامنى من الحرس الجامعى الا فى حالة فشل ادارة الكليه فى التعامل مع الازمة.
- اغلاق الابواب الرئيسية للكلية لمنع خروج او دخول الطلاب او اى اشخاص من الخارج وسرعة اخطار ادارة الكلية بالحدث.
- على مشرف المبنى سرعة استدعاء اعضاء لجنة إدارة الأزمات والكوارث للتعامل والتفاوض مع الطلاب.
- يقوم المشرف بتهدئة الموقف لحين وصول لجنة المفاوضات.
- يقوم اعضاء اللجنة باستدعاء مندوبين من قيادات الطلاب للتحاور معهم.
- على اعضاء اللجنة محاولة الوصول الى حل مرضى لحين عرض متطلبات الطلاب على ادارة الكلية.
- استدعاء ادارة الكلية للتعامل مع الازمة فى حالة فشل اللجنة فى فض الازمة.



- تقوم اللجنة بالاشتراك مع ادارة الكلية بتوثيق الحدث وتقييمه لدعم وحدة الازمات بالبيانات التي ادت الى حدوث الازمة لآخذ التدابير اللازمة لعدم تكرارها.

➤ الأزمات الصحية التي يتعرض لها الطلاب (انشاز وباء)

- آتخاذ اللازم نحو نشر ملصقات واعداد ندوات لتوعية الطلاب والعاملين بالكلية بخطورة الوباء وكيفية التعامل معه
- توضع الوحدات الصحية بمختلف مباني الجامعة فى حالة طوارئ للتعامل مع الحالات المصابة حال اكتشافها
- على كل من الطلاب و اعضاء هيئة التدريس او الوظائف المعاونة سرعة الابلاغ عن اى حالة يتم اكتشافها او الشك فى انها حاملة الوباء (مصابة)
- فى حالة ظهور احدى او بعض الحالات فى احد المباني مما يشكل خطر لانتشار الوباء تقوم ادارة الكلية باغلاق هذا المكان لآين التعامل معه من الجهات الصحية المسؤلة
- فى حالة تكرار ظهور حالات مرضية على ادارة الكلية مخاطبة ادارة الجامعة لآيقاف الدراسة لفترة محددة بمشورة الجهات الطبية المسؤلة لتلافى انتشار الوباء
- فى حالة اغلاق احد الاماكن بتوجيه طبى على ادارة الكلية تدبير اماكن اخرى لاستمرار العملية التعليمية او آتخاذ قرار بايقافها
- على الفرد المسؤل سرعة إستدعاء طبيب الكلية لتقدير الحالة و عمل الإسعافات الأولية.
- سرعة إستدعاء سيارة الإسعاف إذا دعت الحاجة لذلك .
- الإآصال بولي أمر الطالب لإعلامه بالحالة ومعرفة التاريخ المرضى للطالب .
- إبلاغ إدارة الكلية لاتخاذ اللازم تجاه الطالب وخاصة فيما يختص بالإمتحانات.



➤ أزمة الشائعات المدمرة (وجود قنبلة بمبنى الكلية)

- عدم تجاهل الشائعه والابلاغ الفوري للجهات المسئولة (إدارة الكلية – الأمن – الحماية المدنية)
- التخفيف من مخاوف الطلاب وجميع العاملين بالكلية ومساعدتهم في تنفيذ خطة الاخلاء.
- توفير رسم هندسي لمبنى الكلية وتسليمه للأمن للبحث عن وجود قنبلة من عدمه.
- التحقيق في الحادث لمعرفة مروجي الشائعة والتعامل معه.
- ابلاغ الاعلام بشفاافية لإثبات بأو نفي الشائعة تجنباً لإثارة القلق وتهويل الحدث.

➤ أزمة المشاجرة الطلابية داخل الكلية:

- استدعاء أفراد الأمن بالكلية للفصل بين الطلاب.
- التحقيق مع الطلاب لمعرفة أسباب المشاجرة.
- الاستعانة بأعضاء لجنة إدارة الأزمات والكوارث لمناقشة الطلاب فيما حدث مع توضيح العقوبات والتأكيد على دور الكلية كمحراب للعلم وليس للمشاجرات والاختلافات.
- في حالة تطور المشاجرة بشكل ينتج عنه خسائر بشرية أو اتلاف بالمباني أو المعدات يتم اتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة ومعاقبة الطلاب.



➤ أزمة تأخر الطلاب عن موعد الامتحان لظروف الطريق أو سوء الأحوال الجوية.

- ابلاغ الطلاب لرئيس لجنة الأزمات والكوارث بالكلية أو أحد الأعضاء.
- اتصال اللجنة بعميد الكلية .
- يقوم العميد بابلاغ كل من وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ورئيس لجنة الامتحان.
- يتم تأجيل موعد بداية الامتحان لوقت معلوم تحدده إدارة الكلية.
- يقوم رئيس لجنة الأزمات والكوارث بابلاغ الطلاب بقرار تأجيل موعد الامتحان.
- يتم التواصل مع رئيس اللجنة لمتابعة الأمر حتى وصول الطلاب.

➤ شكوى الطلاب من الزمن المحدد للامتحان ومطالبتهم بوقت اضافي.

- ابلاغ رئيس لجنة الامتحان لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب .
- الاتصال باستاذ المادة وعرض الأمر.
- ابلاغ رئيس لجنة الامتحان بما تم التوصل اليه مع أستاذ المادة.
- كتابة تقرير بالواقعة ومخاطبة القسم العلمي لاتخاذ الاجراءات اللازمة لتفادي تلك الأزمة في الأعوام القادمة.



ثالثاً: أزمات خاصة بالمباني والمنشآت

➤ أزمة الحريق في احد المكاتب بالمبنى:

- على الشخص المتواجد بالدور وقت حدوث الأزمة سرعة التعامل مع الحريق باستخدام الوسائل المتاحة أمامه حسب التدريب الذي تلقاه وحسب حجم أو حيز انتشار الحريق.
- التأكد من أن جهاز الإنذار الخاص بالحريق قد اعلن عن حدوث حريق بالمبنى و إلا يقوم بالاتصال بمراقب المبنى.
- عند خروج الحريق عن حيز السيطرة عليه سرعة الاتصال بمشرف المبنى
- على مشرف المبنى سرعة الإتصال بالهيئات المعنية،.

إدارة الكلية - العميد - الوكلاء - رئيس لجنة الأزمات والكوارث

إدارة المطافىء (١٨٠)

إدارة الإسعاف (١٢٣)

- على المختص بالدور ومراقب المبنى سرعة إخلاء الدور الذى به الحريق أولاً ثم متابعة إخلاء بقية المبنى من المخارج المحدده
- التأكد من عدم وصول الحريق إلى المواد القابله وسريعة الاشتعال .

➤ أزمة إنهيار وتصدع المباني-

- الإخلاء الفوري للعاملين والطلاب الموجودين بالمكان.
- التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- الاتصال بالجهات المختصة (الإسعاف- الإدارة العامة للشئون الهندسية)
- التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين والطلاب وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.



➤ أزمة انقطاع الكهرباء:

- على الفرد المسئول سرعة ابلاغ إدارة الكلية واتخاذ التدابير للاتصال بشركة الكهرباء.
- ضرورة توفير مولد كهربائي ذو طاقة عالية للاستخدام في حالات الطوارئ عند انقطاع التيار الكهربائي وخاصة أثناء الامتحانات أو عقد اتفاقية مع شركة الكهرباء باستعارة مولدات توضع في مباني الكلية فترة الامتحانات.
- تدريب وتوفير عمالة فنية بكل مبنى للتعامل الفوري مع أعطال الكهرباء.

➤ أزمة تسرب الغاز:

- فصل المصدر الرئيسي للغاز.
- فصل المصدر الرئيسي للكهرباء.
- فتح النوافذ والأبواب بالمبنى.
- مناشدة المتواجدين بالالتزام بالهدوء والاجراءات الوقائية.
- إخلاء المبنى من الطلاب والعاملين.
- الاتصال بالجهات المسئولة (شركة الغاز - المطافي - الاسعاف).

➤ حادث أتوبيس أعضاء هيئة التدريس أو العاملين بالكلية:

- ابلاغ رئيس لجنة الأزمات والكوارث لإبلاغ إدارة الكلية.
- توجه فريق إدارة الأزمات ومجموعة من أعضاء هيئة التدريس إلى مكان الحادث.
- ابلاغ الشرطة والاسعاف بمكان الحادث.
- اعداد تقرير عن الحادث وأسباب حدوثه.