

قضايا معاصرة في إدارة الأزمات

Contemporary Issues In Crisis Management

الدكتور المهندس

هشام المومني



رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2020/6/1961)

المومني، هشام أحمد

قضايا معاصرة في إدارة الأزمات / هشام أحمد المومني. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2020 .

(580) ص

ر.إ. : (2020/6/1961)

الوصفات: / إدارة الأزمات// الإدارة التنفيذية // الإدارة/

* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

رقم التصنيف العشري / ديوي : 658.4056

(ردمك) 4 - ISBN 978-9957-91-736

* قضايا معاصرة في إدارة الأزمات

* الدكتور المهندس هشام أحمد المومني

* الطبعة الأولى 2021

* جميع الحقوق محفوظة للناسر



دار وائل للنشر والتوزيع

دار وائل للنشر عمان - الأردن - الجبيهة - شارع الجمعية العلمية الملكية
مقابل الباب الشمالي للجامعة الأردنية

E-Mail : darwael@yahoo.com - sales.darwael@gmail.com

TEL +962 6 533583 7

FAX: +962 6 5331661

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناسر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة

المقدمة	
الكتاب في سطور	15
الفصل الأول	
الهندسة الصناعية (الإدارة والأنظمة) وإدارة الأزمات والكوارث	29
الفصل الثاني	
علم إدارة الأزمات والكوارث	41
المبحث الأول: تعريف الازمه	47
المبحث الثاني: تعريف الكارثة	50
المبحث الثالث: علم ادارة الازمات والكوارث	53
المبحث الرابع: تعاليم الإسلام في إدارة الأزمات	57
الفصل الثالث	
أسباب نشوء الأزمات وأطرافها	59
المبحث الأول: أسباب نشوء الأزمة	61
المبحث الثاني : اطراف الازمات	71
الفصل الرابع	
تصنيف الأزمات	75
المبحث الأول: تصنف الازمات من حيث المصدر	78
المبحث الثاني: تصنف الازمات وفق التطبيق	79
المبحث الثالث: تصنيف الازمات وفق عمق الازمة	79
المبحث الرابع: تصنيف الازمات وفق الحدة	80
المبحث الخامس: تصنيف الازمات من حيث المستوى	81

- المبحث السادس: تصنيف الازمات من حيث التكرار 82
- المبحث السابع: تصنيف الازمات وفق النطاق الجغرافي 83
- المبحث الثامن: تصنيف الازمات وفق دورة حياة الازمة..... 84

الفصل الخامس

- مراحل إدارة الأزمات..... 87
- المبحث الأول: مراحل إدارة الأزمات 89
- المبحث الثاني: نماذج إدارة الأزمات 92

الفصل السادس

- الخطط الاستراتيجية ودورها في إدارة الأزمات..... 107
- المبحث الأول: مفاهيم التخطيط الإستراتيجي، الخطط التنفيذية، خطط الطوارئ..... 110
- المبحث الثاني: بإدارة المخاطر والتهديدات 115
- المبحث الثالث: دور الخطط الإستراتيجية في إدارة الأزمات 121
- المبحث الرابع: أهداف خطة إدارة الأزمة..... 125
- المبحث الخامس: نماذج للتخطيط وإدارة الأزمة..... 128
- المبحث السادس: متطلبات خطة ادارة الازمة..... 133
- المبحث السابع: خطة إدارة الأزمة 136
- المبحث الثامن: نماذج بناء تقييم وإدارة الأزمات 137
- المبحث التاسع: خطوات عملية التخطيط..... 138
- المبحث العاشر: المعوقات التي تحد من دور الخطط في الحد من أضرار الكوارث والأزمات..... 140
- المبحث الحادي عشر: دور الهاشميين في التخطيط للأزمات 141

الفصل السابع

- الهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات 145

149	المبحث الاول: تعريف الهيكل التنظيمي.....
152	المبحث الثاني: اهمية الهيكل التنظيمي
153	المبحث الثالث: أبعاد الهيكل التنظيمي.....
154	المبحث الرابع: خصائص الهيكل التنظيمي.....
155	المبحث الخامس: أنواع الهياكل التنظيمية.....
160	المبحث السادس: نماذج للهيكل التنظيمي لثلاث دول

الفصل الثامن

175	فريق إدارة الأزمات.....
178	المبحث الاول: مفهوم فريق ادارة الازمات.....
180	المبحث الثاني: تشكيل فريق ادارة الازمات
183	المبحث الثالث: اختيار قائد فريق ادارة الازمة و خصائصه
185	المبحث الرابع: اعضاء فريق ادارة الازمات.....
186	المبحث الخامس: اختيار أفراد فريق إدارة الأزمات
191	المبحث السادس: تدريب فريق إدارة الأزمات وتجهيزاته
193	المبحث السابع: فريق إدارة الأزمات ذات البعد الدولي
195	المبحث الثامن: النظرة الإسلامية إلى فريق إدارة الأزمات

الفصل التاسع

199	أثر القيادة الإدارية في إدارة الأزمات والكوارث.....
202	المبحث الأول: القيادة الادارية.....
207	المبحث الثاني: متطلبات القيادة الإدارية أثناء الأزمات.....
215	المبحث الثالث: معوقات الأداء الإداري أثناء الأزمات وطرق تجاوزها
219	المبحث الرابع: الاستراتيجيات القيادية لإدارة الأزمات وتكتيكاتها

الفصل العاشر

223	التدريب في إدارة الأزمات
-----	--------------------------------

225	المبحث الأول: مفهوم التدريب والاحتياجات التدريبية
228	المبحث الثاني: أهمية التدريب في إدارة الأزمات.....
230	المبحث الثالث: أهداف التدريب ودوافعه في إدارة الأزمات
231	المبحث الرابع: دور التدريب على مهارات قيادة وفريق إدارة الأزمات

الفصل الحادي عشر

233	التشريع في إدارة الأزمات.....
237	المبحث الاول : أهمية التشريع ودوره في إدارة الأزمة.....
238	المبحث الثاني: أهم التشريعات المتعلقة بإدارة الأزمات في الأردن
	المبحث الثالث: دراسة للاستفادة منها في الوصول إلى تشريعات خاصة
242	تنظم الأزمات في الأردن

الفصل الثاني عشر

247	دور الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات
251	المبحث الاول : الاعلام والازمات.....
256	المبحث الثاني: وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات والكوارث
	المبحث الثالث: دور شبكات التواصل الاجتماعي قبل الأزمة واثائها
270	وبعدها.....
	المبحث الرابع: دور شبكات التواصل الاجتماعي في مواجهة الحملات
276	والشائعات
	المبحث الخامس: تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدم في
282	الأزمات
285	المبحث السادس: دوائر الاتصال بالمؤسسات
287	المبحث السابع: خطة الاتصال.....
290	المبحث الثامن: الناطق الرسمي.....
292	المبحث التاسع: التواصل مع الحكومات أثناء الأزمة.....

292	المبحث العاشر: تسلسل إدارة الأزمة إعلامياً
293	المبحث الحادي عشر: أسباب فشل الاتصال بالأزمات
294	المبحث الثاني عشر: أخطاء الاتصال والإعلام الشائعة أثناء الأزمة
295	المبحث الثالث عشر: الاتصال في إدارة الأزمة زمن الرسول ﷺ

الفصل الثالث عشر

297	دور التكنولوجيا في إدارة الأزمات
301	المبحث الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
302	المبحث الثاني: المعلومة ودورها في إدارة الأزمة
303	المبحث الثالث: الحاسب الآلي ودوره في إدارة الأزمات
303	المبحث الرابع: التطبيقات الحديثة في إدارة الأزمات

الفصل الرابع عشر

313	دور المنظمات الدولية في الأزمات والكوارث
315	المبحث الأول: المنظمات الدولية
322	المبحث الثاني: أنواع المنظمات الدولية
326	المبحث الثالث: دور المنظمات الدولية في الأزمات والكوارث
331	المبحث الرابع: مجموعة الأزمات الدولية
334	المبحث الخامس: نماذج من المنظمات الدولية
340	المبحث السادس: المنظمات المحلية المعنية بإدارة الأزمات

الفصل الخامس عشر

343	الأزمات الأمنية
346	المبحث الأول: تعريف الأزمة الأمنية
349	المبحث الثاني: خصائص الأزمة الأمنية
352	المبحث الثالث: إدارة الأزمات الأمنية
454	المبحث الرابع: عناصر إدارة الأزمات

354	المبحث الخامس: متطلبات إدارة الأزمات الأمنية
357	المبحث السادس: مراحل إدارة الأزمة الأمنية
358	المبحث السابع: مستويات إدارة الأزمة الأمنية
359	المبحث الثامن: مواجهة الأزمات الأمنية
360	المبحث التاسع: أسباب نشوء الأزمات
364	المبحث العاشر: عناصر التدريب على الأزمات الأمنية
366	المبحث الحادي عشر: دور الصحافة في إدارة الأزمة الأمنية

الفصل السادس عشر

369	الأزمات الدولية
371	المبحث الأول: إدارة الأزمات الدولية
373	المبحث الثاني: مفهوم الأزمة الدولية
376	المبحث الثالث: الأسباب التي تقف وراء نشوب الأزمات الدولية
377	المبحث الرابع: سمات الأزمات الدولية
379	المبحث الخامس: خصائص الأزمة الدولية

الفصل السابع عشر

391	تمكين المجتمع المحلي في إدارة الأزمات
393	المبحث الأول: دور التمكين في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمة ..
400	المبحث الثاني: فوائد تمكين المجتمع المحلي
402	المبحث الثالث: آليات تمكين المجتمعات

الفصل الثامن عشر

405	دور القطاع الخاص في الأردن ومساهمته في حل الأزمات
408	المبحث الأول: تطور وبرز القطاع الخاص في الأردن
410	المبحث الثاني: الأزمات الاقتصادية في الأردن
412	المبحث الثالث: القطاع الخاص ومساهمته في حل الأزمات في الأردن

المبحث الرابع: أزمة القطاع التعليمي ودور القطاع الخاص في حل الأزمة	416
المبحث الخامس: أزمة النقل العام ودور القطاع الخاص في حل الأزمة ...	419
المبحث السادس: أزمة قطاع الاتصالات ودور القطاع الخاص في حل الأزمة	421

الفصل التاسع عشر

أثر الكوارث في الصحة النفسية.....	427
المبحث الاول: اثر الكوارث على الصحة النفسية.....	429
المبحث الثاني :تاريخ اضطراب ما بعد الضغوط الصدمية.....	433
المبحث الثالث: المظاهر النفسية عند حدوث الازمات	435
المبحث الرابع :أنواع الصدمة النفسية	436
المبحث الخامس: خصائص الصدمة النفسية.....	438
المبحث السادس: العوامل المؤثرة في مدى الاستجابة للصدمة النفسية	439
المبحث السابع: أنواع الاستجابات النفسية بعد الصدمات	440
المبحث الثامن: العوامل المتسببة في الصدمة النفسية.....	443
المبحث التاسع :المراحل التي يمر فيها المصاب باضطراب ما بعد الصدمة.....	450
المبحث العاشر : إسعاف الحالات النفسية	451
المبحث الحادي عشر : السمات العامة لفريق الدعم النفسي.....	457

الفصل العشرون

التجربة الأردنية في إدارة أزمات اللاجئين	459
المبحث الاول: اللاجئين السوريون في الأردن	464
المبحث الثاني: دور الأردن الريادي في احتضان اللاجئين السوريون	466
المبحث الثالث: ازمة اللاجئين السوريين وانعكاساتها على الوضع المحلي في الأردن	470

الفصل الحادي والعشرون

493 منهجية الملوك الهاشميون في إدارة الأزمات
497 المبحث الاول : الملك حسين في إدارة الأزمات
510 المبحث الثاني: الملك عبدالله الثاني في إدارة الأزمات
520 المبحث الثالث: ازمان العصر الحديث
528 المبحث الرابع: التنبؤ بالأزمات والاوراق النقاشية الملكية
541 المراجع العربية
571 المراجع الاجنبية

المقدمة

الكتاب في سطور.....

لطالما اهتم القادة والعلماء بدراسة افضل السبل و الممارسات التنظيمية لإدارة الأزمات . ومع ذلك ، لا يزال البحث في هذا الفضاء مجزأ ، مما يجعل الأمر صعباً للعلماء لفهم الاستنتاجات الأساسية لهذه العلوم ، والتعرف على المشاكل التي لم يتم حلها ، لمعالجة هذه القضايا .

هذا الكتاب والذي يتكون من حوالي ستمائة صفحة هو دراسة جادة وحقيقية مكون يقترح إطارا تكامليا للأزمات وإدارة الأزمات واستعراض المفاهيم الأساسية في الاستراتيجية والنظرية التنظيمية والبحث في العلاقات العامة والاتصال المؤسسي الخاص بالأزمات ويهدف الى وإلى ترسيخ منهجية علمية في إدارة الأزمات، وإلى أن يكون مرجعا للمعنيين بإدارة الأزمات بمختلف أنواعها ويقترح إطار عمل لاتجاهات البحث المستقبلية للباحثين المهتمين بالأزمات . تكاثفت فيها جهود طلبة الدراسة العليا- الماجستير في تخصص إدارة الأزمات والكوارث/ الجامعة الهاشمية 2017 - 2020، بإشراف الدكتور هشام المومني الأستاذ المساعد في قسم الهندسة الصناعية، بكلية الهندسة في الجامعة الهاشمية (عميد متقاعد). وقد أثرى هذا الكتاب الخلفيات المتعددة والمتنوعة لطلبة الماجستير الممثلين لمختلف الوظائف والقطاعات الحكومية: القانونية، والاقتصادية، والصحية، والأمنية، وغيرها.

يتألف الكتاب من احدى وعشرون فصلا يبين فيه **الفصل الاول** يبين عرضا كاملا عن الهندسة الصناعية وهندسة النظم والتي تسمى ايضا بهندسة (الإدارة والأنظمة) حيث و في جميع أنحاء العالم، تطورت الهندسة الصناعية إلى تخصص هندسي وإداري رئيس، يعتبر متطلبا لكثير من الوظائف القيادية العليا في جميع الدول، وقد ساهم الاستخدام الفاعل للهندسة الصناعية (هندسة الإدارة) التي تعني

بتطوير النظم المتكاملة في جميع المجالات معتمده على جميع العلوم الهندسية والرياضية والإدارية وتحسين مستوى المعيشة وتحسين بيئات واستمراريه الاعمال (Business Continuity) (وهو الاسم المرادف لبرامج ماجستير ادارة الازمات والكوارث (Crisis and Disaster Management) الذي يطرح حاليا بقسم الهندسة الصناعية في الجامعة الهاشمية، ولأول مره بالإقليم وهي قريبه ايضا من تخصصات الماجستير في الإدارة الهندسية (Engineering Management) والتي جميعها تدرس عالميا في اقسام الهندسة الصناعية وهندسه أنابيب.

يكون التعامل مع الأزمات أحد المحددات الرئيسة التي تظهر مدى كفاءة الإدارة وقدرتها على مواجهة الأحداث الصعبة، مما يتطلب وجود إدارة منهجية منظمة مبنية على أسس علمية مدروسة، وهذا ما سوف يعرضه **الفصل الثاني** من نشأه وتعريف علم إدارة الأزمات والكوارث من كل الجوانب، ويعرض فيها تتبع تاريخي لتطور علم إدارة الأزمات قديما وحديثا، وينوه بالفرق بين الأزمة وبعض المصطلحات الأخرى، مثل: المشكلة، والكارثة، والصدمة، وغيرها. ان معرفتنا بان الأزمة ليست محض صدفة، بل هي نظام معقد ومتكامل وهو ما يحتم علينا ايجاد الأطراف التي تمتلك الاجابة السريعة والوافية وهذا ما سوف يعرضه **الفصل الثالث** من أسباب نشوء الأزمات وأطرافها ومؤشراتها التي تدل على قرب وقوع الكارثة، وأهمية قراءة هذه المؤشرات. وحديثا اصبح التعرف على أنواع الأزمات وتصنيفاتها من الركائز الأساسية للتعامل معها تعاملًا سليماً ومنهجياً، وتكمن أهمية ذلك في حسن استخدام الطاقة المناسبة وردة الفعل الفضلى للتعامل مع الأزمة حسب نوعها، ما يمنع ضياع الجهد والتكلفة ويقلل الخسائر فكان كل ذلك في **الفصل الرابع** من الكتاب حيث نتعرف على أنواع الأزمات، وتصنيفاتها؛ وتطوير مهارات التعامل معها تعاملًا سليماً ومنهجياً. وتكمن أهمية ذلك في حسن استخدام افضل الطرق المتوفرة و المناسبة للتعامل مع الأزمة حسب نوعها، ما يمنع ضياع الجهد والتكلفة، ويقلل الخسائر. قد

يجد الكثيرون اختلافات واضحة بين الباحثين والخبراء في تصنيف انواع الازمات ، فمنهم من صنفها ثلاث ثلاث مراحل، ومنهم من صنفها أربع مراحل، ومنهم من صنفها خمس مراحل أو ستاً فتطرق **الفصل الخامس** الى ذلك ليعرض أبرز تصنيفات مراحل إدارة الأزمات المعروفة والمعتمدة لدى أكبر المؤسسات والمنظمات الدولية ويعرض مراحل إدارة الأزمة - وإن اختلفت مسمياتها باختلاف المنظمات والمؤسسات الدولية- انها تحتوي الجوهر نفسه.

من الجدير ذكره أنه لم يعد مقبولا أن تدار الأزمات بعشوائية وارتجالية، بل يتعين إدارتها بتخطيط استراتيجي وفق خطط استراتيجية تعد مسبقاً ويتم مراجعتها وتحديثها باستمرار ، لنقف عند ذلك في **الفصل السادس** لتسليط الضوء على عملية التخطيط وإعداد الخطط الإستراتيجية من المبادئ والعمليات الاستباقية لاهميتها في مواجهة الازمات تحت عنوان "دور الخطط الاستراتيجية في إدارة الأزمات" وإن من عوامل النجاح في إدارة الأزمات سرعة الاستجابة واستغلال الوقت المتاح، إذ إن وضع الخطط المسبقة وتحديد الاستراتيجيات قبل عملية إدارة الأزمة والأزمات مهم لزيادة الإدراك المسبق للمخاطر،

يعتبر التنظيم أحد الأدوات المهمة في معالجة الصعوبات التي تواجه المنظمات بمختلف أنواعها، إذ يهدف إلى ترتيب جميع العناصر التي تتطلبها حاجة العمل، بما في ذلك العنصر البشري، وتوجيهها إلى تحقيق الأهداف المرسومة ووجوده ضمن النشاطات الأساسية لعملية ادارة الازمات.

على عكس المؤلفات المتعددة المتعلقة بموضوع إدارة الأزمات، فقد تضمن **الفصل السابع** شرحاً وتوضيحاً للهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات ووضح المهام والمسؤوليات لمكونات الشركات أو المؤسسات. وبعد ذلك وفي عصرنا هذا لا تستطيع أي منظمة من المنظمات منع كل الأزمات من الحدوث، لكن المهم أن توفر فريقاً مدرباً لإدارة الأزمة ويستعد لمواجهة أي أزمة من كافة النواحي، ويتعامل

معها بكفاءة وفاعلية ويستفيد منها بعد حدوثها فقد تشعبت الأزمات وتشابكت نتيجة اختلاف الظروف والأوضاع، واتسعت دائرة الاهتمام فبحثه الكتاب في **الفصل الثامن** تحت مسمى "فريق إدارة الأزمات"، والتي يلزمها قياده واعيه ومؤله حيث تعد القيادة والعملية القيادية محورا مهما في العملية الإدارية وممارستها، إذ تشكل مع التنظيم والتخطيط والرقابة ممارسة متكاملة تعطي للمنظمة النجاح في تحقيق أهدافها، واستمرار نموها، وازدهارها إذا ما أتقنت عملها. لبحث ذلك كله في **الفصل التاسع** تحت عنوان أثر القيادة الإدارية في إدارة الأزمات والكوارث وبحث متطلباتها ومعوقاتها في عملية ادارة الازمات والكوارث. وكل ذلك يتم من خلال فريق عالي الكفائه والتدريب حيث بعد بناء اهم الركائز الاساسية في ادارة الازمات وانه من وسائل وادوات الإدارة الهامه في تنمية مهارات وقدرات العاملين وتعزيزها، وأثر ذلك في إدارة الأزمات والكوارث خصيصا وحسب أفضل الممارسات العالمية بهذا الخصوص لنعرض كل ذلك في **الفصل العاشر** تحت عنوان التدريب في إدارة الأزمات.

ان كل ما ورد بداية بحاجة الى السلطة التشريعية للدولة لتمنح الدعم القانوني والشرعية من أجل إنجاز خطة متكاملة وفاعلة لمواجهة الأزمات والكوارث، واستحداث قوانين جديدة للاستجابة للأزمات والكوارث، لسد الثغرات الموجودة في نطاق القانون الدولي القائم بسبب ثغرات في تطبيق المعايير الدولية الحالية ليكون **الفصل الحادي عشر** من الكتاب هو التشريع في إدارة الأزمات.

ان انجاح عملية ادارة الازمات بحاجة الى الاتصال فهو من أساسيات إدارة الأزمات، ووسيلة أساسية لنقل المعلومات وتزويد صناع القرار بها، وكذلك إيصال المعلومات إلى الجمهور، وقد عملت وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الحديثة نقلة نوعية في سرعة انتشار المعلومات وتبادلها، وهذا هو مدار الدراسة في **الفصل الثاني عشر** دور الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، وكل ذلك بحاجة الى تكنولوجيا حديثة تمكننا من القيام بالمطلوب وفي الوقت المتوفر حيث تعد

المعلومات من الموارد التنظيمية المهمة مثل رأس المال والأفراد وغيرها ، ويميز المورد المعلوماتي بأنه لا يكتسب قيمته من شكله المادي الملموس، لكن بما يمثله أو يعبر عنه، ويستخدم المدير أو متخذ القرار المورد المعرفي في إدارة وتوجيه هذا المورد لتحقيق الهدف المطلوب في الوقت المناسب حيث تساهم تقنية المعلومات بدور كبير في توفير التسهيلات الفنية والإدارية الضرورية إذ لا بد من الاستفادة من أساليب تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في تكنولوجيا (أجهزة الحاسبات الإلكترونية، والبرمجيات، والاتصالات)، وهي ما تعرف باسم "ثورة المعلومات في إدارة الأزمات"، وفي **الفصل الثالث عشر** يبحث دور التكنولوجيا في إدارة الأزمات حيث أصبح العالم الحديث اسير التكنولوجيا في تيسير جميع اعماله ويزداد اهميه في اداره الازمات والكوارث وفي هذا الخصوص يشار الى ان الدولة توظف هذه القدرات بربط التقنيات والتكنولوجيا الحديثة بالمعرفة والخبرة المجتمعية، وتسجيل البيانات السابقة المتعلقة بالمخاطر، وربطها بقدرات المجتمع. وإدراكا لدور المجتمع المحلي المهم في مواجهة الكوارث وتقييم المخاطر، طور المركز الأردني للأمن وإدارة الأزمات، بالتعاون مع المركز الجغرافي الملكي، مشروع خرائط المخاطر عن طريق نظام المعلومات الجغرافية (GIS) لرسم خرائط المخاطر وتحديد الكوارث التي وقعت سابقاً، ووضع الخطط لمواجهة الكوارث المستقبلية .

العلاقات الدولية ودور منظمات الامم المتحدة تلعب دورا بارزا في التلطيف اثناء الازمات والكوارث ، ويوضح الكتاب دور المنظمات الدولية في إدارة الأزمات في **الفصل الرابع عشر** ليقوم ببيان بعض ادوارها وكيفية تعاملها مع بعض الازمات والكوارث ودعم الدول بتجاوز اثارها ومن هنا تعد مسؤولية المنظمات الدولية تحت مظلة الأمم المتحدة الاستجابة لحالات الطوارئ والكوارث، تعتبر الازمات الأمنية سمه القرنين العشرون والواحد وعشرون و لوحظ مؤخرا الانتشار الواسع للآزمات الأمنية محليا مما تسبب في حالات تتصاعد فيها الأحداث فجأة، إلى الحد الذي يتطلب

تكافل الجهود الأمنية وغير الأمنية التي بالإمكان احتواؤها بحكمة، ووقف تداعياتها بسرعة، وإعادة الأمور إلى طبيعتها بأقل قدر من الخسائر، والعمل على منع تكرارها على شكل أحداث أمنية تهدد أمن المجتمع وتؤرق المؤسسات والأجهزة الأمنية، **والفصل الخامس عشر** يتوسع في مفهوم هذه الأزمة وأبعادها. وتأكيدا لمبدأ التشاركية وبناء على الدروس المستفادة من تجارب الدول المتعددة، فإن القدرة على تعظيم استغلال الموارد البشرية والمادية في إدارة الأزمات أحد عوامل النجاح لهذه الإدارة.

ويكمل الكتاب بان تطرق أيضا إلى موضوع الأزمات الدولية في **الفصل السادس عشر** منه، وفيه يشار إلى أن معظم الدراسات السابقة عدت رسم السياسات الخارجية للدولة من الفروع الأساسية لإدارة الأزمات والتعامل مع المتغيرات باستمرارية، إذ إن للأزمة القدرة على عبور الحدود والقارات بقوة. واقتباسا من الخلاصات دولية التي تقول، ان "90% من الأرواح يجري إنقاذها في حالات الطوارئ بفضل أشخاص مثلك كان **الفصل السابع عشر** ليتحدث عن تمكين المجتمع المحلي في إدارة الأزمات والكوارث ويوضح الاعتمادية في إدارة الأزمات على قدرات المجتمع المحلي اعتماداً كبيراً؛ للتخفيف من آثار الأزمات. لعب القطاع الخاص دورا ايجابيا تحديدا في الأردن في المساهمة في مواجهة الأزمات والحلول التي أوجدها في عدة قطاعات (الصحي، والتعليمي، والنقل، والاتصالات) رغم التحديات التي واجهته وما زالت تواجهه حتى اللحظة. ويبين **الفصل الثامن عشر** دور القطاع الخاص في إدارة الأزمات.

في حال تطور الأزمة ووقوع الكارثة، سواء طبيعية أو إنسانية، فقد غفل كثيرون عن أثر الكوارث- بحسبانها من التجارب الأليمة التي تسبب صدمات للمتضررين- في الصحة النفسية، وركزت معظم المؤلفات المتعلقة بإدارة الأزمات على الآثار المادية، ومن هنا تحدث **الفصل التاسع عشر** عن آثار الكوارث في الصحة النفسية. ليس غريبا ان يكون للآزمات اثار على سلبية ضاغطة وخاصة ازيمات اللجوء ولكن نستطيع ان نجعل الآثار ايجابية بالاستفادة منها في الاحداث

المستقبلية المتوقعة ودراسة نقاط القوة والضعف وخير تجارب هي التجارب المحلية المتمخضة عن واقع نعيشه وذلك في **الفصل العشرون** من الكتاب وتحت عنوان التجربة الاردنية في ادارة ازمات الاجئين ، وفيه توضيح أثر هذه الأزمة في الدول المجاورة التي تربطها بها حدود جغرافية، لا سيما المملكة الأردنية الهاشمية، إذ أدت الأزمة السورية إلى إطلاق العنان لسلسلة أزمات كان من أهمها خروج أعداد غفيرة من السوريين وهجرتهم؛ هرباً من الموت والجوع وويلات الحرب، فكان الأردن في مقدمة الدول المتأثرة بهذه الأزمة. ولأخذ العبر والدروس من أمثلة قيادية لإدارة الأزمات ، وقبل النهاية .

ساهم وجود القيادة الهاشمية الحكيمة التي كانت وما زالت صمام الأمان للكثير من الأزمات ، في تكوين منظومة الأمن والاستقرار ، والتصدي للأزمات، والدفاع عن أمننا الداخلي والخارجي، على الرغم من الكم الهائل من الأزمات المحيطة بنا حيث امتلاء تاريخ الأردن وحاضره بالأزمات والحالات الحرجة محلياً ودولياً وإضافة لمخزون ادارة الازمات وتيمنا بمكانتهم في ادارة مختلف الازمات سوف نتحدث في **الفصل الحادي والعشرون** عن منهجية الملوك الهاشميون في إدارة الأزمات في العهد الحديث (الملك عبدالله الثاني ابن الحسين اطل الله في عمره ، والمغفور له الملك الحسين بن طلال رحمه الله) لتكون أمثلة تدرس باتخاذ القرارات الناجحة لإدارة الأزمات من أعلى المستويات.