

### امتحان السادس الأول

#### الإجابة النموذجية

1- تواجه المنظمات عادة ظروف تعرضها لمواجهة مختلف المشاكل والأزمات بسبب عوامل داخلية او خارجية غير متوقعة، ما يتطلب من قادتها التعامل بمرونة في مواجهتها، وعليه حدد ما يلي:  
**الفرق بين الأزمة والمشكلة؟**

05

المشكلة	الأزمة
- تمثل وضع غير مرغوب فيه ولا تهدد بالضرورة وجود المنظمة بشكل مباشر	- مفاجئة وتتسم بالضغط وتهدد وجود المنظمة وتتطلب استجابة فورية
- تأثيرها معندي يؤثر على الأداء وتحقيق الأهداف ولكنه نسي ويتمكن التحكم فيه	- تأثيرها وتهديدها شديد ووجودي يؤثر على سمعة المنظمة واستمراريتها وبقائها
- الوقت المخصص لها متوفّر نسبياً يسمح بالتحليل والتخطيط واقتراح الحلول المناسبة	- تسخيرها يتطلب استجابة سريعة، فلا يفضل استهلاك الوقت الكثير في حلها وادارتها
- يتم السيطرة عليها داخل حدود المنظمة وتتطلب ادارتها استغلال الموارد المتاحة	- تتطلب السيطرة عليها اشراك أطراف وموارد خارج نطاق المنظمة وحدودها
- متوقعة ومتكررة عبر الزمن	- نادرة وغير متوقعة
- التعامل معها من خلال الإجراءات الإدارية الروتينية والمألوفة	- التعامل معها عبر هيئة استثنائية مؤهلة لتسخير الأزمات وادارة الظروف الاستثنائية
- واضحة ويمكن جمع معلومات حولها وتحليلها بشكل منهجي	- تميز بدرجة عالية من الغموض ونقص في المعلومات وانتشار الشائعات
- تأثيرها محدود يمس مصلحة معينة او اطرافاً محدودة داخل المنظمة	- تأثيرها واسع النطاق قد يمس اطرافاً متعددة داخل وخارج المنظمة
- تتطلب قرارات يومية روتينية تهدف الى التحسين المستمر	- التعامل معها يتطلب تبني استراتيجية مناسبة لإدارة الأزمات والتعافي

2- ماهي اهم الابعاد النفسية والتنظيمية للأزمة؟

## 1.2- الابعاد النفسية

3,50

- زيادة الضغوط النفسية نتيجة لما تسببه من غموض وتهديد والشعور بعدم الأمان

- ارتفاع مستوى التوتر والقلق بين الأفراد نتيجة عدم اليقين والشك من فقدان الوظائف

- انخفاض مستوى الرضا المهني والداعية للعمل بسبب الإحساس بعدم الأمان الوظيفي

- انخفاض مستوى الروح المعنوية والشعور بالإحباط

- الشعور بالاحتراق النفسي

- تباين استجابات الأفراد لضغوط الأزمة بين المقاومة والتكيف

- تفاقم حالة الصراع التنظيمي وارتفاع حدته نتيجة النزاعات الداخلية

## 2.2- الابعاد التنظيمية

3,50

- اضطراب الاتصالات التنظيمية وانتشار الشائعات

- اتخاذ قرارات حاسمة في ظل محدودية الوقت والمعلومات

- تأثر تماسك وتكيف المنظمة مع الأوضاع المستجدة واحتمال تأثير ثقافتها التنظيمية بفعل غياب الشفافية وضعف التواصل

- تشكيل فرق عمل خاصة لإدارة الأزمة أو إعادة توزيع المسؤوليات أو تبني هيكل مؤقتة للتعامل مع الوضع

- المساس بسمعة المنظمة وعلاقاتها العامة

- تأثر الموارد المالية والمادية للمنظمة نتيجة ما تسببه من خسائر مالية كبيرة

- تحت ظل الأزمة قد يميل القائد إلى اتخاذ قرارات دفاعية أو متسرعة.

3- ماهي اهم المؤشرات والأدوات العملية التي تساعد على التنبؤ بالأزمات داخل المنظمة؟

03

1- تقييم المناخ التنظيمي والثقافة الأمنية

2- التحليلات التنبؤية والبيانات الضخمة

### 3- تقارير الحوادث والتحليلات التنبؤية

#### 4- ماهي هم التحديات التي تواجه القائد في ادارته لازمة؟

05

- غموض المعلومات واتخاذ القرار تحت الضغط

- إدارة الانفعالات والضغط النفسي بفعل تأثير الازمة على القائد يجعل القائد امام تحدي السيطرة على انفعالاته وتوفير الدعم النفسي للموظفين

- التواصل الفعال خلال الأزمة وضرورة توفير وتقديم معلومات صحيحة ودقيقة وشفافة عن الاوضاع

- اتخاذ قرارات أخلاقية في سياسات معقدة والتحلي بالنزاهة والعدالة

- إدارة فريق متعدد في ظروف غير مستقرة حيث يقع على القائد ضرورة العمل على الحفاظ على تماسك الجماعة

- التكيف السريع مع التغيرات المفاجئة من خلال تعديل الإجراءات حسب الحاجة والضرورة

- الحفاظ على الثقة التنظيمية

- إدارة السمعة التنظيمية من خلال العمل على الحفاظ على السمعة الداخلية والخارجية للمنظمة

- ضغط الزمن لحل الازمة قد يزيد من احتمال ارتكاب الأخطاء

- ارتفاع درجة الخوف والقلق بين العمال وتأثير ذلك على الأداء والالتزام التنظيمي