

دور الادارة العامة في ادارة الازمات  
والكوارث اثناء زيارة الاربعية

انعام حسين راضي عبيد المرشدي  
جامعة الفرات الاوسط التقنية - معهد تقني بابل

[inam.obaid.iba@atu.edu.iq](mailto:inam.obaid.iba@atu.edu.iq)

## ملخص البحث

الإدارة العامة لها تأثير كبير في حياة المواطنين، فهي التي تقوم بتنفيذ سياسات الدولة، والتي بمقتضاها يرتفع مستوى المعيشة، وينعم المواطنون بالمساواة والرخاء، بالإضافة إلى أهميتها للعاملين داخل المنظمات المختلفة، والتي تضمن لهم حقوقهم المجتمعية المختلفة، وترتبط الإدارة العامة بالمستوى القومي للدولة.

ويصعب الوصول الى مفهوم للأزمة وخصوصا مع وجود اختلاف في زوايا تناول إلا أنها تشترك دائماً مع بعضها في كثير من الخصائص منها تهديد القيم والموارد والأهداف، وضيق الزمان والمكان المناسبين على ضوء ذلك اتخاذ القرار السريعة، وقلة المعلومات وعدم دقتها والمفاجأة والتي يمكن ان تجدها إدارة الأزمة، وكذلك استحواذ الأزمة على اهتمام العديد من الجهات الشركات والعاملين إلى التعقيد وتداخل العناصر التي تستوجب مواجهتها خروجاً من الأنماط التنظيمية المألوفة والعمل خارج الإطار التنظيمي لصالح الإدارة الناجحة للأزمة، بالإضافة لتأهل مجموعات العاملين للالتزام بهذا وتقديم درجات عالية من طاقتهم وإمكانياتهم لمواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية والمواقف المتسارعة والتعامل السريع معها لمعاصرة هذه المواقف بالحلول التي تحد منها حتى لو كانت تتم بطريقة مرتجلة نتيجة التحليل السريع لعناصر الأزمة.

على ضوء ما تقدم يمكن اعتماد استراتيجية النشاط الفعال حيث تتطلب هذه الإستراتيجية جهد جماعي منظم ضمن هيئة (هيئة دعم الزيارة الاربعية) تسعى في كل سنة لإعداد خطة عمل على ضوء معطيات وظروف السنة السابقة وما يمكن

تخمينه من زيادة في أعداد الزائرين مع رصد التغيرات المتوقعة الجويه والسياسية والاقتصادية....

الكلمات المفتاحية: الادارة العامة، الادارة الازمات، زيارة الأربعين

## The role of public administration in managing crises and disasters during the Arbaeen visit

Inam Hussein Radhi Obaid Al-Morshedy

Al-Furat Al-Awsat Technical University - Babylon Technical Institute

### Abstract

Public administration has a great impact on the lives of citizens, as it is the one that implements state policies, according to which the standard of living rises, and citizens enjoy equality and prosperity, in addition to its importance to workers within various organizations, which guarantees them their various societal rights, and public administration is linked to the national level of the state

It is difficult to reach a unified concept of the crisis, especially with the different angles of approach, but it always shares with each other a set of characteristics Among them are the threat to values, resources and goals, the lack of appropriate time and place in light of this, rapid decision-making, the lack of information, its inaccuracy, and the surprise that can be encountered in crisis management, as well as the acquisition of the crisis over The interest of many entities, institutions, and individuals, in addition to

the complexity, intertwining, and overlapping of the elements that necessitate confronting them, leaving the familiar organizational patterns and working outside the regulatory framework in favor of successful management of the crisis, in addition to qualifying groups of workers to adhere to this and provide high levels of their energy and capabilities to face the new conditions resulting from sudden changes and accelerated situations. And dealing quickly with it to contemporary these situations with solutions that limit them, even if it was done in an impromptu manner as a result of a quick analysis of the elements of the crisis .

In light of the foregoing, an effective activity strategy can be adopted, as this strategy requires an organized collective effort within a body (the Arbaen Visitation Support Committee) that seeks each year to prepare an action plan in the light of the data and circumstances of the previous year and what can be estimated from the increase in the number of visitors while monitoring the expected weather changes. The political and economic.....

**Keywords:** public administration, crisis management, Arbaenvisit

## المقدمة

اليوم يعيش العالم كثير من الأزمات منها عالم التحالفات والحضارات الكبرى والمصالح المتعارضة، هو عالم لا مكان فيه لدولة قزمية أو متأزمة، ولا احترام فيه لأي انقسام.

نحن نعيش في عالم ذو اتساع حضاري، يمتد ويتطور وترسخ دعائمه وتزداد مصالحه يوماً بعد يوم وتتعارض على قدر اتساعها وزيادة معارضة، تكون أزمه ذات النوع المتزايد. (عليوة، ٢٠٠١، ص ٣)

يواجه الناس كثير من الازمات والتي قد تكون بشكل دوري او عشوائي ونجد هذه الازمات قد تسببت كثير من الخسائر الى العاملين في المجتمع سواء كانت من ناحية ماديه أو البشريه . بما ان الأزمات في مختلف أنواعها قد تسبب خسائر للدوائر والفروع التابعة لها من ناحية البشرية والطبيعية وتقلل من كل هذه الاضرار في مجالات التنمية الاقتصادية حيث يؤثر بصورة عامه أو خاصة على الثروات البشرية للدولة (صلاح، ٢٠٠٥، ص ٦)

في العقود الماضية كانت الازمات تسببت خسائر هائلة على حياه مئات من المؤسسات ، وتعد هذه الازمه بلا شك عقبه رئيسيه عن طريق التنمية هذه المؤسسات وتطورها. (جاد الله، ٢٠١٠، ص ٦)

## المبحث الاول الإدارة العامة

### مقدمة

الإدارة العامة كميدان للدراسة ذات تاريخ طويل يعود إلى العصور القديمة عندما قامت محاولات في مصر وفي الصين القديمة لتلقين المبادئ الصحيحة للإدارة ولكن بوادر دراسة الإدارة العامة بصورتها الحالية نشأت خلال العصور الوسطى .

وتعتبر نشأة العلوم الكاميرالي CAMERAL SCIENCES في روسيا ، والتي سبقت العلوم الإدارية ADMINISTRATIVE ، بداية التطور الحقيقي في دراسة الإدارة العامة وذلك حين شعر أمراء الإقطاع باحتياجهم للأموال وظهرت لهم أهميه الإدارة السليمة والحاجة إلى دراسة الأسس للممارسة مهنة الإدارة ، أي العمل الحكومي ، وكان ينظر إلى الإدارة العامة في ذلك الوقت على إنها الوقوف على بعض أسرار المهنة وحيلها .

### مفهوم الإدارة العامة

تقتضى الحاجة العلمية لأي موضوع من الموضوعات العناية بتحديد مسميات الألفاظ والمفاهيم المستخدمة، كما تعني الترتيب والتنظيم الخاص الذي يحقق أهدافاً معينة، كما تعني الإدارة النظام أو الانتظام ، فالإدارة الناجحة سر نجاح الدول في كل مكان وزمان وما سادت الحضارات إلا بالإدارة فكراً وتطبيقاً، وما بادت إلا بالفوضى، وهذا نقيض للإدارة لأن الإدارة تعني النظام أو الانتظام.

## تعريف الإدارة العامة

يتم تعريفها بأنها هي الوسيلة التي يتم من خلالها توجيه الأفراد وتنظيم عملهم داخل المؤسسات والمنشآت المختلفة من أجل المساهمة في تحقيق أهداف معينة خاصة بكافة الأفراد وليس أهداف خاصة بفئة معينة.

في حين يرى البعض ان الادارة العامة هي نوع متخصص في مجال إدارة الأعمال يهتم بجميع الأنشطة المرتبطة على الأعمال الحكومية، والتي تسعى لتطبيق السياسة العامة الخاصة ببعض الدول، لهذا تعد الإدارة العامة هي نوعاً هاماً من أنواع الإدارة.

## نشأة الإدارة العامة وتطورها

تعتبر الإدارة العامة كنشاط من أقدم أعمال الإنسان على الإطلاق فهي موجودة منذ وجود الأسرة على هذه الأرض. وقد عرفت معظم الحضارات القديمة والأمم الإدارة ومارستها في أعمالها .

فقد عرف البابليون بقوانينهم الإدارية وعرف اليونان والرومان والعرب باتساع إمبراطوراتهم وجيوشهم الضخمة المنظمة ، وعرف السومريون باختراعهم الكتابة واعتمادهم على التسجيل ، وعرف عن الفينيقيين شهرتهم بالتجارة عبر البحار ، وتميز قدماء المصريين بأهراماتهم التي لا تزال شاهدا للعيان على عظيم الجهد والإدارة في عهدهم ، كما عرف المسلمون الإدارة ومبادئها المختلفة وطبقوها في شؤون الحياة المختلفة ، فأوجدوا الدواوين والوزارات والجيوش المنظمة وقسموا الأعمال وعرفوا التخصيص . (عبوي (٢٠٠٦)، ط١ ، ص ٢٤ ، ٢٥)

## خصائص الإدارة العامة :-

الإدارة العامة لها تأثير كبير في حياة المواطنين، فهي التي تقوم بتنفيذ سياسات الدولة، والتي بمقتضاها يرتفع مستوى المعيشة، وينعم المواطنون بالمساواة والرخاء، بالإضافة إلى أهميتها للعاملين داخل المنظمات المختلفة، والتي تضمن لهم حقوقهم المجتمعية المختلفة، وترتبط الإدارة العامة بالمستوى القومي للدولة، ويمكن تحليل خصائص الإدارة العامة في النقاط التالية:- (العيدروس، ص ٢)

١. النشاط الإداري: تعد الإدارة العامة نشاطاً إدارياً يتعلق باستخدام الموارد الطبيعية والبشرية لخدمة الصالح العام، وتحقيق مصالح المواطنين في المجتمع والعاملين بالمؤسسة، بالإضافة إلى الوصول بالكفاءة الإنتاجية إلى أعلى درجاتها،

٢. نشاط إنساني متكامل: يمكن الإشارة إلى الإدارة العامة على أنها نشاط إنساني متكامل، فتحقيق الأهداف الحكومية وتطبيق سياسات الدولة المختلفة لا يتعارض مع الاعتبارات الإنسانية للأفراد، بل يجب وضعها في المقام الأول، وتوفير المناخ المناسب للعمل، من خلال إشباع رغبات العاملين في الوظائف العامة التي يتكون منها الجهاز الإداري.

٣. تنفيذ سياسات الدولة: تعتبر النظرة التي اتفق عليها الباحثين عند تعريف الإدارة العامة، وهي الحرص على تطبيق سياسة الدولة، التي تحددها السلطات السياسية والقيادية بالدولة، ليس هذا وحسب، بل والمشاركة في وضعها، حيث الإدارة العامة تجمع بينها وبين تقديم الخدمات للمواطنين.

٤. التأثير والتأثر: تتأثر الإدارة العامة بظروف المجتمع المحيطة به، المتمثلة في النظام السياسي القائم بتسيير الأعمال، إضافة إلى القيم والمعتقدات الاجتماعية الراسخة في المجتمع، والظروف الاقتصادية وما يحيط بها من تغيرات، وفي الوقت ذاته تؤثر في الفرد والمجتمع، فتضمن للأفراد حقوقهم وضمان مستوى معيشة مناسب لهم، وتضمن للمجتمع توفير السلع والخدمات وكافة سبل الرخاء، لخدمة الصالح العام.

٥. تكامل أهداف الإدارة العامة: تتضمن الإدارة العامة بعض الأهداف الفرعية، والتي تشمل نظام الأهداف الشخصية للأفراد وكل ما يتعلق به، نظام الأهداف الجماعية للجماعات الصغيرة وكيفية توفير المناخ المناسب لتحقيق أهدافها، ونظام الأهداف التنظيمية للمنظمة، ونظام الأهداف العامة للمجتمع، ويحدث التكامل بينهم بواسطة الإدارة العامة والتي تعد التربة الخصبة التي تجمع بين تلك الأهداف.

٦. الارتباط بين السياسة والإدارة العامة: بطبيعية الحال يمكن فهم السياسات المختلفة للدولة من خلال نظم الإدارة العامة المختلفة، فهي تعمل فيها وبها، وترتبط ارتباطاً جذرياً بها، بالشكل الذي يجعلها كأعضاء الجسد الواحد، التي تعمل في آن واحد وبطريقة منظمة، وتضمن إشباع احتياجات الإنسان الأساسية، للبقاء على قيد الحياة.

٧. نشاط إنساني الإدارة العامة: كهُو نشاط مهني وليس نشاط آلي، فتقوم على توجيه الزائرين في مدينه كربلاء؛ وبذلك تعتمد على العنصر الإنساني. ونجاح الإدارة يعتمد على كفاءة العنصر البشري والجهد الذي يبذله.

## المبحث الثاني ادارة الأزمات

### مقدمة

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة السلامة والصحة المهنية وتأمين العمل الزيارة الأربعينين العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للزائرين، لذلك كان لزاما عليها وضع خطة شاملة توضح مراحل إدارة الأزمات والكوارث -أليات إدارة الأزمات وقت حدوثها وكذلك وضع خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها الزائر، واتخاذ كافة الإجراءات لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم.

### مفهوم الازمات والكوارث

في العصر الحديث بدأت الحاجة إلى تخصص الازمات والكوارث والتي يمكن ادارتها ومواجهتها، ويطلق عليه علم ادارة الازمات والكوارث وهذا العلم يكون مؤسس كغيره من كل العلوم على ضوءها هنالك مجموعة من الاسس والمبادي العلمية والمفاهيم الخاصة بها. وهذا ما يجعله علماً مختلفاً في اساليبه وتطبيقاتها عن العلوم الإدارية الاخرى والتي قد تختلط به. فان ادارة الازمات والكوارث هي التي تهدف الى التحكم في احداث مفاجأة، والتعامل معها في تصنيفه ومواجهة نتائجهم، مع ذلك فان ادارة تقوم على المعرفة الدراسات والابحاث وكل التجارب التي يتم الاستفادة منها وكذلك التخطيط والمعلومات والبيانات كأساس في لقرار السليم.

بما ان ادارة الازمات والكوارث تعمل من خلال التعامل الفوري مع الاحداث التي يمكن السيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من كل المقومات. ويتضح من خلال ذلك دور وسائل الاعلام المختلفة عند ومواجهة ادارة الازمات والكوارث المختلفة ، مما يستوجب ابراز دور واهميته في توفيراً لآمن والاستقرار للمجتمع ككل. حين يرى البعض ان الأزمة حدث مفاجئ قد يسبب ضغطاً لصانع القرارات في هذه الحالة يجب مواجهة هذا الحدث بواسطة اساليب علمية دقيقة . (الصيرفي، ٢٠٠٨، ط١، ص١٩)

اما الكارثة قد تعرف بحسب احجامها واضرارها المادية والمعنوية، بالإضافة الى ذلك أن انتشار اي وباء او مرض معدي قد يسبب وفيات تعتبر في هذه الحالة كارثة، والبعض الاخر يري ان حدوث أي خسائر مادية نتيجة إعصار مدمر او حرائق ايضاً كارثة. (ماهر، ٢٠١٠، ص٣٣)

في حين يرى الباحث ادارة الازمات هي علم يبحث في إمكانية تحديد المخاطر وماهية التعرض لها وعمل استراتيجيات لمنعها أو التخفيف من آثارها لدرجة أكثر قبولا.

أما ادارة الازمات والكوارث هي عملية تخطيط وتنظيم وتنفيذ إجراءات للتعامل مع الأحداث التي تهدد الحياة والممتلكات والبيئة. وتهدف إلى تقليل التأثير للازمات والكوارث على العاملين والمجتمعات. وتعتبر إدارة الازمات والكوارث أهمية كبيرة لعدة أسباب (المومني ٢٠٠٦ (١ط) ص١٥)

١.١. حماية الحياة البشرية: تساعد إدارة الازمات والكوارث على تنظيم الاستجابة السريعة للحد من فقدان الأرواح البشرية وتقليل الإصابات.

٢.٢. الحماية من الخسائر المادية: تساعد إدارة الأزمات والكوارث على تنظيم الاستجابة اللازمة للحد من الخسائر المادية والتدمير، وبالتالي تخفيف التأثير الاقتصادي للأزمة أو الكارثة.

٣.٣. المساعدة في استعادة الحياة الطبيعية: تهدف إدارة الأزمات والكوارث إلى تنظيم الجهود المشتركة لاستعادة الحياة الطبيعية للمجتمع بأسرع وقت ممكن بعد وقوع الأزمة أو الكارثة.

٤.٤. تعزيز التعاون والتنسيق: يشمل إدارة الأزمات والكوارث التعاون والتنسيق بين الأفراد والجماعات والهيئات المختلفة، وبالتالي تعزيز الروح العمل الجماعي وتحسين القدرة على التعامل مع الأزمات والكوارث. (أبوفره، ٢٠٠٩، ط ١، ص ٦٠)

٥.٥. الوقاية والتجهيز: تساعد إدارة الأزمات والكوارث في تحديد المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات الوقاية والتجهيز للتعامل معها، مما يساعد على تقليل الأضرار الناجمة عن الأزمات والكوارث.

بشكل عام، فإن إدارة الأزمات والكوارث لها دور حيوي في حماية الأرواح البشرية، والحفاظ على الممتلكات، واستعادة الحياة الطبيعية للمجتمع بعد وقوع الأزمة أو الكارثة. وتعتبر استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث أداة فعالة للتعامل مع التحديات والمخاطر التي تواجهها المجتمعات في العالم المعاصر

## أهمية إدارة الأزمات والكوارث: -

يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث بتوثيق الأزمات والكوارث، والمساعدات الإنسانية التي تقدم محلياً، وتنسيق نشاطات الجهات المانحة الوطنية والعالمية ودعمها وتقديم الاستشارات والتدريب وتطوير الموارد البشرية الوطنية في مجال العمل الإنساني

لضمان تحقيق أقصى تأثير للمساعدات الإنسانية، ولا ينكر أحد أننا معرضون لتأثيرات ما يحدث في العالم من أزمات وكوارث، ولكن القضية الأهم هي الكيفية التي يمكن أن نقلل إلى أدنى حد ممكن تلك التأثيرات، والكيفية التي نتعافى بها مما قد يلحق بنا من تأثيرات. (علوي، ٢٠٠٦، ص ٣)

ولا شك أنه في مواجهة الأزمات والكوارث لا بد من حشد الطاقات والجهود التي تشمل الرؤية الاستراتيجية لإدارة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها وكذلك أنسب السبل للمواجهة. لذلك تعد مسألة اتقاء الكوارث الطبيعية، وتخفيف حدتها من بين أهداف الألفية التي تمثل أهم المسائل العالمية العاجلة في القرن الحادي والعشرين. ولقد تعاضمت المسألة، وتسببت في معاناة كبيرة لدرجة جعلت التدابير العالمية لاتقاء

وتخفيف حدتها أمراً لا بد منه ولقد ازداد نطاق تلك الكوارث وحدثها لدرجة جعلتها تدخل ضمن مسؤوليات المجتمع الدولي. والفيضانات تنتج عن أسباب كثيرة.

## التخطيط للوقاية من الأزمات والكوارث في الإسلام

نشير في هذا الموضوع الى اهمية التخطيط للوقاية من الازمات والكوارث وكيف ان الاسلام حث على ذلك ونسوق الادلة على مشروعيته من القران والسنة والتأكيد على ان الفكر الإسلامي سبق الفكر الإداري الحديث في الكثير من الخطوات والقواعد التي وضعت للتعامل مع الازمات والكوارث وتتجلى هذه الخطوات من خلال الادلة على مشروعية التخطيط الوقائي وذكر عدد من النماذج والامثلة سواء

في القرآن الكريم او السنة النبوية المطهرة . ( نصر، ٢٠٠٨، ص٣٦)

مراحل إدارة الأزمات والكوارث

تمر ادارة ازمات والكوارث بعدة مراحل منها ما يلي :-

### المرحلة الأولى ما قبل الأزمة (١)

١.١ - التنبؤ للازمات والكوارث المحتمل حدوثها في اي وقت من الاوقات

٢.٢ - إعداد الخطط ورسم السيناريو لا دارة الأزمات ومواجهة الكوارث

٣.٣ - اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث أي الأزمة او الكارثة

٥.٤ - نشر الوعي الثقافي في ادارة الازمات .

٦.٥ - تطوير ليات الرصد والانذار المبكر في مجالات الادارة

### المرحلة الثانية : المواجهة أثناء الأزمة (عليوة،،ص١٩٩٧٦٥)

١. تنفيذ الخطط والسيناريو التي سبق التدريب عليها.

٢. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقا لنوعية الأزمة أو الكارثة

٣. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.

٤. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد

الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات. (جادالله، ٢٠١٠، ص٢٦)

### المرحلة الثالثة : ما بعد الأزمة ( محمود، ١٩٩٨، ص٣)

١. السليبات مستقبلا (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل

إدارة أفضل.

٢. العمل بكافة متطلبات تشغيل وحدة السلامة والصحة المهنية وتأمين طريق الزائرين

٣. سجل الأزمات موثق به كل الأزمات أو الكوارث التي شهدتها مدينته كربلاء أو يتوقع حدوثها.

٤. ازمه في نقل الزائرين

٥. وجود قاعدة بيانات للأزمات والكوارث السابقة.

## معوقات نجاح إدارة الأزمات :

١. معوقات التنظيمية :- يعني عدم تحديد السلطة بشكل واضح أي الاختلاف الثقة بين العاملين، مع ضعف التدريب وعدم تأييد الادارة العليا لأساليبه في عملية ادارة الازمة.

٢. معوقات المعلوماتية :- هي التي تتضمنه صحة المعلومات من حيث دقتها وضمان مصادرها وحجبتها بجزء من المعلومات المطلوبة عن اتخاذ القرارات .

٣. معوقات وسائل الاتصال :- هذه الوسائل قد تكون متعلقة بنقل وتبادل المعلومات من داخل المؤسسة وخارجها واستخدام وسائل اتصال جيدة للتصدي الى كل الازمات .

٤. معوقات الانسانية: تتعلق بالعاملين أي الاعتماد الزائد على رأي الاشخاص، الاعتقاد بعدم أهمية إدارة الأزمات، وقصور العاملين في معرفة فهما الطبيعة الأخطار. (العبادة، ٢٠٠٢). معوقات إدارة الأزمات في قطاع المياه في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة ص ٣٣)

## عوامل إدارة الأزمات :

١. انشاء قاعدة شاملة ومتكاملة من كافة المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة.

٢. كيفية ادراك اهمية الوقت.

٣. توفير نظام مبكر يتسم بالكفاءة والدقة على رصد الخطر.

٤. وجود نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفاعلية. (عبودي، ٢٠٠٦، إدارة الأزمات)

## الاثار السلبية والايجابية للأزمات :

### ١. الأثار السلبية:

- خلق الأزمات مسؤوليات لا نهاية لها للمنظمات، لذا فإن تقدير تكلفة الأضرار الناجمة عنها من المستحيل حسابها بدقة . (سبتي، ٢٠٠٢، «إدارة الأزمات في منظمات الأعمال في القطاع الصناعي الأردني»، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية)
- تؤدي الأزمات إلى القلق والفرع مما ينشأ عنها الإرهاق النفسي والبدني للعاملين
- توقع الخسارة من قبل المنظمة والمساهمين .
- الأزمة قد تمتد إلى جوانب غير متوقعة وامتداد التأثير السلبي لأطراف جدد
- تؤدي إلى حالة من التوتر خلال فترة قصيرة، مما يؤدي إلى حدوث ردود أفعال غير متناسقة.

### ٢. الأثار الإيجابية :

- الأزمات عادة تشكل نقطة تحول في حياة المنظمة حيث أنها تعمل كفرصة لصقل القدرات، كما أنها تعمل على زيادة قدرة المنظمة وفعاليتها في التعامل مع القضايا المهمة.
- تعطي الأزمة فرصة للمسؤولين الأذكياء في استغلال هذه الأزمات لصالح تجديد المنظمة وتظهر الأكفاء الذين يستطيعون التعامل في الظروف صعبة. (أحمد ماهر، ٢٠١٠)
- تؤدي الأزمة إلى اكتشاف بعض اكتشاف مزايا العمل الجماعي و عيوب العمل الفردي غير المنسق أثناء مواجهة الأزمات.

## استراتيجيات إدارة الأزمات :

تتميز من طابعها بخصوصية الأزمة وتتعدد الاستراتيجيات منها :

١. إنكار الازمة: أبسط الطرق التقليدية إذ يعلن المسؤول بأنه لا توجد أزمة وأن الوضع القائم أفضل وأحسن الأوضاع وليس بالإمكان بأن يكون أحسن ما عليه الان. ( الخضيرى، ٢٠٠٣، ص٦٣
٢. كبت الازمة: تحرك سريع ضد قوى الأزمة بهدف إغلاق منافذ العناصر الأساسية المكونة إلى أن المنظمة المستخدمة لها متسلطة ومستبدة للأزمة. (القطاونة (٢٠٠٥). إدارة الأزمات في الشركات الإستخراجية الأردنية وأثر بعض المتغيرات التنظيمية الديموغرافية على مستويات الجاهزية من وجهة نظر العاملين»، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة ص (٧٥)

## مفهوم الأربعين ودلالته

مما لا يخفى على القارئ أو الباحث أو المتلقي ان لفظة (الأربعين حملت من الخصوصية بمكان لما تحمله من دلالات تشير إلى كمال الشيء وتماه.

وبهذا المفهوم ورد ذكرها في القرآن الكريم في أكثر من آية، كما في قوله تعالى:

﴿وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ إِحْسَانًا حَمَلَتْهُ أُمُّهُ كُرْهًا وَوَضَعَتْهُ كُرْهًا وَحَمَلُهُ وَفِصَالُهُ ثَلَاثُونَ شَهْرًا حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ﴾ في إشارة منه إلى وصول الانسان ((حد الكمال))

وفي قصة موسى حيث واعدته ربه أربعين ليلة حتى يتلقى التوراة منه، حيث

قال تعالى: ﴿وَإِذْ وَعَدْنَا مُوسَىٰ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً ثُمَّ اتَّخَذْتُمُ الْعِجْلَ مِنْ بَعْدِهِ وَأَنْتُمْ ظَالِمُونَ ، وفي موضع ثالث قال تعالى: ﴿وَوَاعَدْنَا مُوسَىٰ ثَلَاثِينَ لَيْلَةً وَأَتَمَمْنَاهَا بِعَشْرِ فَتَمَّ مِيقَاتُ رَبِّهِ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً وَقَالَ مُوسَىٰ لِأَخِيهِ هَارُونَ اخْلُفْنِي فِي قَوْمِي وَأَصْلِحْ وَلَا تَتَّبِعْ سَبِيلَ الْمُفْسِدِينَ فِي إِشَارَةِ مِنْهُ إِلَى تَمَامِ الشَّيْءِ أَوْ الْمِيقَاتِ

وكذلك في إخباره عز وجل لموسى (عليه السلام) من تحريم دخول قومه بلد ((الجبارين أربعين سنة))، كما في قوله تعالى: ﴿قَالَ فَإِنَّمَا مُحَرَّمَةٌ عَلَيْهِمْ أَرْبَعِينَ سَنَةً يَتِيهُونَ فِي الْأَرْضِ فَلَا تَأْسَ عَلَى الْقَوْمِ الْفَاسِقِينَ﴾ .

وبالرجوع إلى أحاديث الأئمة ونصوصهم نجد أن للأربعين خصوصية مستمدة من القرآن الكريم في الدلالة على كمال الشيء وتمامه، فقد ورد عن الامام جعفر الصادق انه قال: ((إذا بلغ العبد ثلاثاً وثلاثين سنة فقد بلغ أشده، وإذا بلغ أربعين سنة فقد بلغ منتهاه)) وفي موضع آخر قال: ((من حفظ من شيعتنا أربعين حديثاً بعثه الله عز وجل يوم القيامة عالماً فقيهاً ولم يعذبه))، وفي رواية ((من حفظ (من أحاديثنا....))

## استراتيجية إدارة زيارة الأربعين

لم يسجل لنا التاريخ زيارة تحمل بعداً عالمياً مثل زيارة الإمام الحسين عليه السلام في ذكرى زيارة الأربعين السنوية يوم العشرين من شهر صفر، حيث بدأت نواتها الأولى منذ زيارة جابر بن عبد الله الأنصاري في السنة التي قتل بها الحسين في كربلاء عام ٦١ هـ ثم توالى إحياء هذه المناسبة على مدى السنين الممتدة من ذلك التاريخ وحتى يومنا هذا.

تراوحت أعداد الزائرين المشاة حسب الفترات التي تقع في أزمئة حكم متنوعة المذاهب والآراء، فعندما تتخذ السلطة إجراءات صارمة وتقف اتجاه نهضة الحسين موقفاً سلبياً نلاحظ انخفاض الأعداد عدا من يسرون رغم الأخطار وعندما يكون موقف السلطة من تلك النهضة موقفاً إيجابياً تزداد الأعداد وتبدو معالم الزيارة واضحة. (أنوار، سعيد، جواد، الأبعاد الروحية والثورية-زيارة الأربعين، كلية العلوم الاسلامية/ جامعة كربلاء، السنة الخامسة / المجلد الخامس / العدد الثاني / ج ١ / محرم ١٤٤١ هـ - ايلول ٢٠١٩ م)

بعد زوال النظام البائد سنة ٢٠٠٣م بدأت تتشكل معالم جديدة لهذه الزيارة حيث لم تعد هناك مخاوف من السلطة وما سوف ينجم من تبعات، فكانت هذه المعالم بما فيها من خدمات ودعم مالي ومعنوي تتهياً تلقائياً لدى جمهور أتباع أهل البيت دون ترتيب رسمي يضمن سلامة الزائرين خصوصاً وإن العراق دخل فترة انعدمت فيها سبل الأمن والاطمئنان ومع ذلك لم تنقذ الزيارة والوصول إلى مرقد سيد الشهداء، وخلال هذه السنوات ظهرت عدة سلبيات جراء عدم التخطيط والإدارة لهذه التظاهرة الكبرى التي سجلت أرقاماً ضخمة من حيث أعداد الزائرين

حتى تحطت العشرين مليون زائر وعلى مدى عشرة أيام بدأ من يوم العاشر من صفر ولغاية العشرين منه وهو اليوم الذي تبلغ في الزيارة ذروتها حيث تستمر المواكب بتقديم العزاء مشياً من مواقع انطلاقها من محيط المدينة القديمة في كربلاء وانتهاءً بمرقد أبي عبد الله الحسين (عليه السلام).

تحتاج هذه التظاهرة إلى دراسات واسعة شاملة لضمان تطوير واقعها وتحسين نوع الخدمة المقدمة فيها بما يضمن انسيابية وصول الزائر إلى الروضة الحسينية بسهولة لأداء الزيارة والعودة إلى دياره، وهنا سنبين ملامح لإستراتيجية إدارة هذه المناسبة المهمة لأن الخوض في تفاصيلها يتطلب بحثاً مطولاً.

ليس لكلمة الإستراتيجية مرادف في اللغة العربية وهي منقولة بلفظها الأصلي من اللغة اليونانية (STRATEGOS) المشتقة من كلمتين (STRATOS) التي تعني العسكري وكلمة (AGO) التي تعني القيادة ومجملها يعني (خطة عمل طويلة الأمد ترمي إلى تحقيق هدف مستقبلي ترغب أن تصل إليه المنظمة فتحشد طاقاتها لغرض الاستعداد لتحقيقه).

قبل البدء بإعداد الإستراتيجية لابد أن نقيم الوضع الحالي للمنظمة (المقصود بالمنظمة في هذا المقال هو تظاهرة زيارة الأربعين بأكملها)، فيجب أن نقيم أين نحن الآن؟ وإلى أين نريد الوصول؟ وهذا بعينه هو المقصود بالإستراتيجية.

تمر الإستراتيجية بثلاثة مراحل: وهي مرحلة التخطيط ومرحلة التنفيذ ومرحلة المراقبة، مرحلة التخطيط تتضمن جمع البيانات، وتحليلها، وصياغتها على شكل خطة عمل مكتوبة على ورق، أما مرحلة التنفيذ فهي أصعب المراحل لأنها ستواجه الكثير من الصعوبات لأن التنفيذ يستلزم توفير كافة الإجراءات لتنفيذ

الإستراتيجية وبعدها مرحلة المراقبة التي تقيم عمل الإستراتيجية ومدى نجاحها في الغرض الموضوع من أجله.

لكي نحلل البيانات يجب اعتماد أداة لتحليلها وبناء إستراتيجية جديدة وسوف نعتمد أداة (SWOT) في تحليل هذه البيانات، حيث يعني الحرف (S) نقاط القوة (STRENGTH) في البيئة الداخلية و (W) نقاط الضعف (WEAKNESS) في البيئة الداخلية، و (O) الفرص (OPPORTUNITIES) الموجودة في البيئة الخارجية و (T) التهديدات (THREATS) الموجودة في البيئة الخارجية.

أما الأنشطة فالنشاط الأول يتمثل في نشاط المشي إلى كربلاء والمستهدف بهذا النشاط الزائر الذي يتصل مسيره من بيته او موقع تجمع قافلته إلى كربلاء.

أما النشاط الثاني فيتمثل بالجهود المبذولة من قبل أصحاب المواكب لتسهيل وصول الزائر إلى كربلاء.

تمثل المنظمة وكما قدمنا التظاهرة بحد ذاتها وهذه التظاهرة تتضمن (الصدر، ١٩٨٧، ص ٢٨٧)

## أولاً: نقاط القوة

١. موارد بشرية: تتوفر موارد بشرية ضخمة من حيث:
  - كفاءات متميزة تتمثل بالقابليات العالية لمسئولي المواكب في إدارة الموكب.
  - كفاءات شبابية لها القابلية على المحافظة على أمن الزائرين وتقديم الوجبات الغذائية لهم من خلال القيام بأعمال الطبخ والتوزيع وتوفير المكان الملائم للمبيت ومستلزماته ووسائل التنظيف.

٢.٢- موارد مالية: تتوفر موارد مالية جيدة من قبل الداعمين لهذه التظاهرة حيث تعتمد الموارد المالية على:

- الإعانات الشخصية: حيث يقوم صاحب الموكب بوضع صندوق جمع الأموال يفتح سنوياً قبل هذه المناسبة وتعتمد هذه الإعانات على دعم صاحب الموكب بالدرجة الأولى وعلى ما يقدمه أهله وأقاربه وأصحابه من مال يصرف لتوفير مستلزمات الموكب.

- الإعانات الخارجية: تتمثل بالإعانات التي يقدمها المتبرعون دعماً للموكب وقد تقوم الدولة بصرف مبالغ دعماً لأصحاب الموكب.

٣. الدعم اللوجستي: ويتمثل بالدعم المقدم من قبل المرجعيات الدينية والدولة ومؤسسات المجتمع المدني من خلال توفير كوادر إرشادية وطبية وأمنية وخدمية و مواد عينية غذائية أو أدوية أو مستلزمات حياتية أخرى تدعم الموكب وتنشط عمل منتسبيها، وتقدم المساعدة لمحتاجيها من الزائرين.

٤. الوسائل التقنية: توفر خدمات الانترنت وخدمة الاتصالات لضمان تواصل الزائرين مع أهلهم ومحاولة تعيين مواقع التائهين وإرشادهم الى الطريق والتحاقهم بقوافلهم.

٥. الدوافع الذاتية: حيث تتطوع الآلاف من الناس في خدمة الزائرين دون أن يجبرهم أحد على ذلك ودون مقابل مالي أو أجر معين، بل الذي يدفعهم لهذه الخدمة المجانية والتي تكون في أغلب الأحيان مضيئة تستوجب بذل جهود استثنائية من حيث السهر ليلاً لحماية ورعاية الزائرين المشاة، استغراق ساعات في إعداد الطعام، صرف مبالغ مالية ضخمة قد يكون الفرد في حاجتها إلا إن حبه لخدمة زائري سيد الشهداء يجعله غير آبه بكل ما ذكرنا من جهود. (عويس، الطبعة ١، ٤٦)

## ثانياً : نقاط الضعف

- ١ . عدم التخطيط المسبق للتظاهرة من خلال معرفة واقعها الحالي وما نصبو إليه مستقبلاً .
- ٢ . عدم وجود جهة رسمية تختص بهذه التظاهرة كما هو الحال مع تظاهرة الحج حيث وضعت السعودية جهة اسمها المؤسسة العامة للحج تقوم بمتابعة شؤون الحجاج .
- ٣ . عدم وجود تنسيق ملحوظ بين الموكب المنتشرة بحيث يمكن استعانة موكب بموكب آخر عدا بعض الموكب التي تتبادل مع الموكب الأخرى في بعض احتياجاتها مما يؤدي إلى تكدس موارد غذائية وطاقات في موكب وانعدامها أنياً في موكب آخر .
- ٤ . عدد العناصر الأمنية المتوفرة لا يكفي هذه الحشود المليونية المتوافدة على كربلاء

## ثالثاً : الفرص

- ١ . وجود وضع سياسي يسمح بتوسع هذه الظاهرة
- ٢ . وجود جهات دعم خارجية متمكنة يمكن الاستفادة منها في تقديم الأفضل والأكثر .
- ٣ . توفر وسائل نقل حديثة يمكن اعتمادها مثل القاطرات الكهربائية وغيرها
- ٤ . توفر مساحات من الأرض مفتوحة يمكن استثمارها لإيصال الزائر بسهولة إلى مركز كربلاء وتجنب المعاناة عند رجوعه إلى دياره على مستوى توفير الكراجات بالنسبة للنقل الوطني والمطارات بالنسبة للنقل الدولي .
- ٥ . وجود كفاءات عراقية متمكنة في التخطيط الاستراتيجي يمكن الاستعانة بها لرسم ملامح جديدة لاستراتيجية إدارة الزيارة .
- ٦ . استخدام الجانب الإعلامي لتعريف العالم بأسره أهمية هذه التظاهرة وما ترمي إليه من تعريف بنهضة سيد الشهداء ومدى تواصل والتحام الجماهير بقضيته ونهضته (ع) .

## رابعاً: التهديدات:

١. ظهور أصوات ناشزة قد تكون ذات تأثير ونفوذ تطالب بتحجيم هذه التظاهرة أو إلغائها.
٢. محاولة اختراق هذه التظاهرة أمنياً عن طريق إدخال عناصر إرهابية لتقويض الأمن واستهداف الزائرين.
٣. تأثير الوضع السياسي القائم والتخوف من وجود نظام جديد لا يؤمن بهذه التظاهرة كممارسة شعائرية مكفولة لطائفة تمثل الجزء الأكبر من الشعب.
٤. إدخال ممارسات خارجية أخرى طارئة على التظاهرة تحاول تشويه الطابع الأصلي الذي اتسمت به التظاهرة منذ نشوءها وانطلاقها.

## الإستراتيجية المقترحة

- على ضوء ما تقدم من تشخيص لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات يمكن اقتراح إستراتيجية إدارة هذه الزيارة المهمة حسب النقاط التالية:
١. الرؤية: السعي نحو تقديم أفضل الخدمات بالنسبة للمواكب المنتشرة على الطريق، وتسهيل انسيابية حركة الزائرين المشاة من وإلى كربلاء وضمان سلامتهم.
  ٢. الرسالة: تعريف العالم بأهداف المسير إلى كربلاء وهي مناهضة الإرهاب والعنف والذل وترسيخ مبادئ حقوق الإنسان في الحرية والكرامة والأمان.
  ٣. الأهداف: التزود من مبادئ سيد الشهداء في الإصلاح والسير على نهجه في رفض الظلم، نبذ مظاهر التفرقة والعنف، التواصل الاجتماعي بين الزائرين عن طريق التعارف والتواجد والمحبة، ترسيخ قواعد التعايش السلمي بين الأديان تحت قاعدة (الحسين شعار تعايش الأديان).

٤. الخيار الاستراتيجي: يتم اختيار الاستراتيجية على ضوء زيادة نقاط القوة وترسيخها، وتحجيم نقاط الضعف وتقليص آثارها، واستغلال الفرص الموجودة لكي نضمن استمرار هذه التظاهرة، والابتعاد -قدر الامكان- عن التهديدات وتخفيض درجة خطورتها على التظاهرة لأن التهديدات ليس بالسهل القضاء عليها أو تحجيمها، فهي نتاج البيئة الخارجية التي تعيش هذه التظاهرة ضمن مكوناتها. (الصدر، ١٩٨٧، ص ٢٩٨)

## أبعاد زيارة الأربعين:

١. حلقة الوصل بين الأجيال والسابقين وإحياء شعائرهم:

إنّ التواصل من المفاهيم العميقة والخصائص المهمة التي يتمّ من خلالها التوارث والتسالم بين الأجيال، وهو من الأمور التي يبتغيها الإسلام ويؤكّد عليها، ولذا فكلّ الوسائل والأساليب التي تبلور هذا التواصل وهذا اللقاء تكون من الأمور المحبّدة والمندوبة بما في ذلك الزيارة، زيارة قبور الأئمة (عليهم السلام) وأبنائهم.

٢. ربط الشيعة بمحور أهل البيت (عليهم السلام) ومواقفهم الشرعية الثابتة:

من الأمور التي تحقّقها الزيارة هو أنّها تربط الشيعة، تلك الجماعة الصالحة التي تربّت تحت ظلّ ورعاية أهل البيت (عليهم السلام) مع الخط الرسالي المرسوم من قبلهم، ألا وهو رفض الظلم والطغيان، قال الإمام الحسين عليه السلام: «مَنْ رَأَى سُلْطَانًا جَائِرًا، مُسْتَحِلًّا لِحَرَمِ اللَّهِ، نَاكِثًا لِعَهْدِ اللَّهِ، مُخَالِفًا لِسُنَّةِ رَسُولِ اللَّهِ، يَعْمَلُ فِي عِبَادَةِ اللَّهِ بِالْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ثُمَّ لَمْ يَغْيِرْ بِقَوْلٍ وَلَا فِعْلٍ، كَانَ حَقِيقًا عَلَى اللَّهِ أَنْ يَدْخُلَهُ مَدْخَلُهُ...».

٣. تثقيف الأمة على الالتزام بمفاهيم الزيارة:

ومن الأبعاد الأخرى للزيارة هو تثقيف الأمة - وخاصة الشيعة والمحيين - على المفاهيم العقائدية والأخلاقية والسياسية الموجودة في الزيارة.

٤.٤- التعبير عن الوجود الاجتماعي والسياسي للشيعة

تُعَدُّ الزيارة تعبيراً سياسياً واجتماعياً عن وجود الشيعة، خاصة في هذا الزمن؛ حيث إننا نرى أنّ زيارة الأربعين هي أكبر تجمع عالمي ومليونى لنا الآن، وهذه أحد الأسباب التي من أجلها أكد الأئمة على ضرورة زيارة الإمام الحسين (عليه السلام)، رغم كلّ الأخطار الموجودة في ذلك الزمن.

ثمّ أضافت: أنّ من أهمّ المسائل في التبليغ أيام الأربعين هي إنشاء حلقة وصل بين المبلّغة والزائرة في ذلك الجو؛ فاللقاء سريع، والثقافات مختلفة، واللغات مختلفة أيضاً، وعليه ينبغي أن يتمّ اختيار المبلّغات وتربيتهن وتدريبهن طوال السنة؛ لأجل إعدادهنّ علمياً وسلوكياً لأداء وظيفة التبليغ في أيام زيارة الأربعين.

ثمّ بيّنت أنّ أفضل موضوع يمكن أن يستغلّ في تلك الفترة هو التبليغ لتمهيد الظهور، فنحن نرى أنّ الكلّ يعيش مستوى معيّن، وروحية معيّنة من الإحساس بهذا الأمر. (الصدر، ١٩٨٧، ص ٢٩٠)

مؤكّدة أنّ الذي يؤخّر ظهور الإمام الحجّة هو أعمالنا، وقد ذكر الإمام ذلك في توقيعه أيام الغيبة الصغرى للشيخ المفيد، حيث قال (عجل الله فرجه الشريف): «ولو أنّ أشياعنا (وفقههم الله لطاعته) على اجتماع من القلوب في الوفاء بالعهد عليهم لما تأخّر عنهم اليمن بلقائنا، ولتعجّلت لهم السعادة بمشاهدتنا على حقّ المعرفة وصدقها منهم بنا، فما يجسنا عنهم إلا ما يتصل بنا ممّا نكرهه ولا نؤثره منهم، والله المستعان»، وهذا هو الشيء الذي يؤخّر الظهور.

فإذن؛ يجب أن نجعل هذه الحالة تتسع في حياتنا، ونعلم الزائرة كيف تعيش هذه الحالة كل أيام السنة؛ حتى تكون سيرتها حسينية، بمعاهدتها للحسين (عليه السلام)، وبارتباطها بإمام زمانها (عجل الله فرجه الشريف)، وذلك من خلال تزكية النفس، إذ لا يوجد ثمة طريق للارتباط بالإمام الحجّة (عجل الله فرجه الشريف) أفضل من تزكية النفس وإصلاحها؛ والبرنامج اليومي الذي علّمه لنا أهل البيت (عليهم السلام) حينما ندبوا إلى جهاد النفس هو برنامج المحاسبة اليومية، حيث ورد عن الإمام الكاظم (عليه السلام): «لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يُحَاسِبْ نَفْسَهُ فِي كُلِّ يَوْمٍ».

واختتمت المحاضرة متسائلةً: هل اصطحب الإمام الحسين (عليه السلام) السيدة زينب عليها السلام وهو يعلم أنّها أنثى تغلب عليها العاطفة وسوف يغلبها البكاء والنحيب؟ وهل سوف تحقق أهداف الحسين (عليه السلام) لو كانت السيدة زينب (عليها السلام) بهذا المستوى من الضعف يا ترى؟

وأجابت: إنّ الإمام الحسين (عليه السلام) يريد منا قوة بمستوى القوة الروحية التي كانت تحملها زينب (عليها السلام)، بحيث لم تترك حتى نوافلها في ليلة الحادي عشر من المحرم، والمؤمن القوي يحبّه الله تعالى، و«إِنَّ اللَّهَ (عَزَّ وَجَلَّ) لَيُبَغِّضُ الْمُؤْمِنَ الضَّعِيفَ»؛ لأنّ المؤمن القوي هو الذي يستطيع أن يصنع ويغيّر، والمرأة التي نريدها نحن يجب أن تكون بهذا المستوى من الهمة، وبمثل هكذا مستوى من التسلّح بالإيمان والتزكية.

وإنّ منشأ الإشكالية هو تطوّر العلم البشري الذي ألقى أثره على كلّ شيء في الحياة ومنها المنبر الحسيني، فكانت هناك دعوات لتجديد التراث الشيعي من الكتاب والسنة بقراءة جديدة؛ لأنّ التراث لا يتناسب وتطوّر المجتمع، وذلك بتغيير النصّ أو الحكم، مستشهدين لذلك بأنّ القرآن ضرب مثل الأبل (أَفَلَا يَنْظُرُونَ إِلَى الْإِبِلِ

كَيْفَ خُلِقَتْ (الغاشية: ١٧)) وهو قديم لا يتناسب ومقتضيات التطور البشري ، وكذا مسألة قتل المرتد.

ثمَّ أجاب عن الإشكالية بأنَّ وسائل النقل وإن تطوّرت من ركوب الدابة إلى ركوب الطائرة والقطار والسيارة ، وأنَّ من يستخدم الدابة يعتبر متخلفاً ، إلاَّ أنَّ المسألة معكوسة في اللغة فعدم فهم النصوص القديمة لا يعدُّ تطوراً بل يعدُّ تخلفاً ، فالإنسان المعاصر تطوّر في الصناعات الأخرى ، ولكنه تخلّف في النصوص الأدبية والذي يدلُّ على ذلك أنَّ بعض النصوص القديمة عندما ترجمت حرفياً كانت بعيدة عن قصد المتكلّم ، ابتعاد المجتمع عن الأدب العربي وأساليب البلاغة والبيان والبدیع وصار هذا الابتعاد منشأً لعدم فهم كثير من النصوص ، إنّه لا يمكن إنكار دور القرآن والأدب الحسيني والولائي في حفظ اللغة العربية من الضياع.

ثمَّ فرّق المحاضر بين الخطيب والفقیه ، فالأخير يهّمه السند ثمَّ المضمون ، والخطيب يهّمه المضمون ثمَّ يلحظ التوثيق ، ودائرة مصادر الخطيب واسعة جداً ، ولا يلتزم الخطيب بما يلتزمه الفقیه ، ودائرة مصادر الفقیه محدودة ، ويلتزم الفقیه بالضوابط الخاصّة بالفقه ، فمثلاً يمكن للخطيب الاعتماد على كتاب الصواعق المحرقة في فضائل أهل البيت عليهم السلام ولو من باب الإلزام بخلاف الفقیه.

ويكفي للخطيب الاستناد إلى مصيبة ذكرت في كتب التاريخ ؛ لأنَّ الغرض البكاء والإبكاء لا إثبات حكم شرعي ليتمّ توثيقه، ولو أريد إثبات مصيبة الإمام الحسين عليه السلام بأدلة قطعية متواترة فغاية ما يثبت حقائق ليست بالكثيرة حول عاشوراء فلا يمكن من خلالها إبكاء السامع طيلة أربعة عشر قرناً.

ثمَّ تطرّق إلى الصورة المنتزعة الخيالية للمصيبة من الأخبار ، وهو ما يسمّى

بمقتضى الخبر وأمر من شأنها أن تكون مع الخبر ، وذلك ضمن ضوابط وشروط  
تجنباً للفوضى ، وهي عبارة عن :

- أن يكون للخبر أصل مذكور في المصادر التاريخية.
  - طرح الصورة على نحو الممكن ، ولا يعدّ اختلاف الصور بين الخطباء تناقضاً فكلّ  
الصور على نحو الممكن.
  - أن لا تعارض الصورة المنتزعة لخبر له أصل ؛ لأنّ قيمتها أقل من الخبر.
- أن لا تكون الصورة المنتزعة فيها توهين لمقام أهل البيت عليهم السلام مثل  
ما جاء في زيارة الناحية : «فلما رأين النساء جوادك مخزياً ، ونظرن سرجك عليه  
ملوياً ، برزن من الخدور ناشرات الشعور على الخدود ، لاطمات الوجوه» فلا يمكن  
حملة على السيّدة زينب والسيّدة أم كلثوم عليهما السلام بل يحمل على مجموعة نساء  
كن من الجوّاري والبنات الصغار وغير ذلك من المحامل، ويصدق الجمع على فعل  
امراتين أو ثلاث أو أكثر. (ميلاد ، ١٩٩٠ ، ص ١٧٤)

## النتائج

١. السعي نحو تقديم أفضل الخدمات بالنسبة للمواكب المنتشرة على الطريق، وتسهيل  
انسيابية حركة الزائرين المشاة من وإلى كربلاء وضمان سلامتهم.
٢. توفر مساحات من الأرض مفتوحة يمكن استثمارها لإيصال الزائر بسهولة إلى مركز  
كربلاء وتجنب المعاناة عند رجوعه إلى دياره على مستوى توفير الكراجات بالنسبة للنقل  
الوطني والمطارات بالنسبة للنقل الدولي
٣. هناك مهام اتصالية كثيرة تقع على عاتق الإدارة العامة أثناء الأزمة؛ من أهمها الاتصال  
بوسائل الإعلام؛ الذي يعتبر مهدئاً للأوساط المحيطة بالمؤسسة، وذلك عن طريق

الناطق الصحفي الذي يتولى عملية نقل المعلومات.

٤. إدارة العامة لا تنتهي مهمتها بانتهاء الأزمة، وإنما يتوجب عليها عدة أمور؛ منها تقييم الأزمة لذي يعتبر كقياس لنجاح العلاقات العامة في إدارتها للأزمة.
٥. وجود كفاءات عراقية متمكنة في التخطيط الاستراتيجي يمكن الاستعانة بها لرسم ملامح جديدة لاستراتيجية إدارة الزيارة
٦. يتمثل الدعم اللوجستي المقدم من قبل المرجعيات الدينية والدولة ومؤسسات المجتمع المدني من خلال توفير كوادر إرشادية وطبية وأمنية وخدمية ومواد عينية غذائية أو أدوية أو مستلزمات حياتية أخرى تدعم المواكب وتنشط عمل منتسبيها، وتقدم المساعدة لمحتاجيها من الزائرين.

## والتوصيات

١. ضرورة وضع خطط واستراتيجيات واضحة للتعامل مع الأزمات، ولتكون على استعداد لذلك.
٢. ضرورة الاستعانة بوزارتي النقل والصحة في حال حصول أزمة نقل الزائرين
٣. يجب إدارة العامة لا تنتهي مهمتها بانتهاء الأزمة، وإنما يتوجب عليها عدة أمور؛ منها تقييم الأزمة لذي يعتبر كقياس لنجاح العلاقات العامة في إدارتها للأزمة.
٤. يجب ان يكون الدعم اللوجستي مقدم من قبل المرجعيات الدينية والدولة ومؤسسات المجتمع المدني من خلال توفير كوادر إرشادية وطبية وأمنية وخدمية ومواد عينية غذائية أو أدوية أو مستلزمات حياتية أخرى تدعم المواكب وتنشط عمل منتسبيها، وتقدم المساعدة لمحتاجيها من الزائرين.

## المصادر

- اولا:- الكتب

١. أحمد ماهر، (٢٠١٠)، «إدارة الأزمات»، دار الجامعة للنشر والتوزيع
٢. السيد عليوة، (٢٠٠١) إدارة الأزمات في المستشفيات، إيتراك للنشر والتوزيع، ص ٣
٣. أغادير العيدروس، مقدمة في الإدارة، (دراسة جامعية)، ص ٢
٤. السيد محمد باقر الصدر، (١٩٨٧)، اقتصادنا، الطبعة العشرون، دار التعارف للمطبوعات، بيروت، ص ٢٨٧.
٥. المومني، نائل محمد، (٢٠٠٦)، «إدارة الكوارث والأزمات»، ط (١). عمان. مطبعة الروزنا
٦. زيد عبوي (٢٠٠٦)، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق (الطبعة الأولى)، عمان - الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، صفحة ٢٤، ٢٥
٧. زكي ميلاد، مالك بن نبيكالات، (١٩٩٨)، الحضارة (دراسة تحليلية ونقدية) الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، بيروت، ص ١٧٤
٨. عبودي، زيد منير. (٢٠٠٦). إدارة الأزمات. عمان، دار كنوز المعرفة.
٩. عبد العليم عويس، (٢٠١٠)، الحضارة الإسلامية (ابداع الماضي وافاق المستقبل)، دار الصحوة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، دمشق، ص ١٢.
١٠. محمد صلاح، (٢٠٠٥) إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي»، مكتبة الكتب العربية، ص ٤٣
١١. محمود جاد الله، (٢٠١٠) إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص ٦
١٢. محمد نصر، (٢٠٠٨) إدارة الأزمات والكوارث»، مكتبة الكتب العربية، ص ٢٤٦
١٣. محسن الخضيرى، (٢٠٠٣)، إدارة الأزمات، نهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد الوطني، والوحدة الاقتصادية، مكتبة العرب.

١٤. محمد الصيرفي، (٢٠٠٨)، «إدارة الأزمات»، مؤسسة الحصى الدولية  
 ١٥. يوسف أحمد أبو فره، (٢٠٠٩)، إدارة الأزمات، مقدمة، مفاهيم، للنشر والتوزيع.  
 الأردن، الطبعة الأولى، ص. ٦٠

## ثانياً :- الرسائل

١. العبدلة، أحمد حمد، (٢٠٠٢)، معوقات إدارة الأزمات في قطاع المياه في الأردن». (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة. الكرك. الأردن  
 ٢. القطاونة، أيمن سليمان، (٢٠٠٥)، «إدارة الأزمات في الشركات الاستخراجية الأردنية وأثر بعض المتغيرات التنظيمية الديموغرافية على مستويات الجاهزية من وجهة نظر العاملين»، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة. الكرك. الأردن  
 ٣. سبتي، عزيز عراس العفّية. (٢٠٠٢). «إدارة الأزمات في منظمات الأعمال في القطاع الصناعي الأردني». رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

## ثالثاً :- المؤتمرات

١. أنوار، سعيد، جواد، الأبعاد الروحية والثورية- زيارة الأربعين، كلية العلوم الاسلامية/ جامعة كربلاء، السنة الخامسة / المجلد الخامس / العدد الثاني / ج ١ / محرم ١٤٤١هـ - ايلول ٢٠١٩م  
 ٢. فاروق محمود، (١٩٩٨) بناء ثقافة وقائية متواصلة»، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، ص ٣  
 ٣. مصطفى علوي، ١٩٦٧ «سلوك مصر الدولي خلال أزمة يونيو، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٤٧-٢٠٠٦

- <https://www.starshams.com/202106//information.html>
- <https://www.starshams.com/202106//decision-making.html>
- <https://www.starshams.com/202103//administrative-communications.html>
- (<https://www.starshams.com/202106//decision-making.html>)