

إدارة الأزمات

المداخل - المفاهيم - العمليات

الدكتور
ماجد عبد المهدي المساعدة
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الزرقاء



الفهرس

11 المقدمة
----	---------------

الفصل الأول

الأسس النظرية العامة لعلم إدارة الأزمات

19 المبحث الأول: مفهوم الأزمة وتعريفها وخصائصها
28 المبحث الثاني: أسباب نشوء الأزمات وأنواعها
37 المبحث الثالث: إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات
41 المبحث الرابع: مناهج تشخيص الأزمة

الفصل الثاني

احتياجات التعامل مع الأزمات

50 المبحث الأول: مبادئ التعامل مع الأزمات
55 المبحث الثاني: السمات المشتركة للأزمات
59 المبحث الثالث: تطور الأزمات وأسلوب مواجهتها
64 المبحث الرابع: أبعاد الأزمة ومراحلها

الفصل الثالث

التعامل مع الأزمات

72 المبحث الأول: خطوات التعامل مع الأزمة
80 المبحث الثاني: المنهج المتكامل في التعامل مع الأزمات
89 المبحث الثالث: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات
96 المبحث الرابع: الأساليب والأدوات الكمية للتعامل مع الأزمات

الفصل الرابع

إدارة الأزمات الأمنية

- المبحث الأول: المبادئ والمراحل 106
- المبحث الثاني: التنظيم والتخطيط 115
- المبحث الثالث: الفلسفة والمواجهة 124
- المبحث الرابع: السمات والخصائص 127

الفصل الخامس

خصائص فريق الأزمة وطرق اختياره

- المبحث الأول: تكوين فريق المهام الأزموية 136
- المبحث الثاني: خصائص قائد فريق إدارة الأزمة وواجباته 138
- المبحث الثالث: طرق اختيار وتدريب فريق إدارة الأزمة 142
- المبحث الرابع: تسلسل مهام فريق الأزمة 149

الفصل السادس

الإعلام أثناء الأزمات

- المبحث الأول: الأزمات والإعلام المعاصر 159
- المبحث الثاني: الخطط الإعلامية للأزمات 162
- المبحث الثالث: المتحدث الرسمي والبلاغات 165
- المبحث الرابع: التعامل مع الحملات المعادية والشائعات 168

الفصل السابع

المفاوضات بين أطراف الأزمة

- المبحث الأول: مفهوم التفاوض وتعريفه وخصائصه 183
- المبحث الثاني: شروط التفاوض و مجالاته و مراحلها و أساليب التأثير والاختراق 191
- المبحث الثالث: فريق التفاوض 197
- المبحث الرابع: اختيار رئيس الفريق التفاوضي وواجباته 203

الفصل الثامن

مفاوضات الرهائن

- المبحث الأول: مبادئ و مجالات و استراتيجيات مفاوضات الرهائن 215
- المبحث الثاني: جوانب العملية التفاوضية 224
- المبحث الثالث: الدليل العملي للتفاوض و طرق الاتصال بمحتجزي الرهائن 235
- المبحث الرابع: إدارة موقف التفاوض و قواعد اختيار المفاوض 237

الفصل التاسع

الجوانب النفسية والاجتماعية للأزمات

- المبحث الأول: الانعكاسات النفسية والاجتماعية للأزمات 250
- المبحث الثاني: الرعب والهلع أثناء الأزمة 257
- المبحث الثالث: الآثار الاجتماعية والإنسانية للأزمات 260
- المبحث الرابع: الأزمات وآثارها النفسية 262

الفصل العاشر

إدارة مجتمع الأزمة

- المبحث الأول: التأثير المتبادل بين الأزمة والمجتمع الذي حدث فيه..... 276
- المبحث الثاني: تعبئة المجتمع لمعالجة ومواجهة الأزمة والتصدي للقوى الصانعة لها 283
- المبحث الثالث: مشاركة المجتمع في معالجة الأزمة 290
- المبحث الرابع: ما بعد الأزمة 295

الفصل الحادي عشر

إدارة الأزمات الدولية

- المبحث الأول: مفهوم الأزمة الدولية والصراع الدولي..... 305
- المبحث الثاني: الأزمة الدولية (أسباب حدوثها، خصائصها، مراحل نشوئها) 310
- المبحث الثالث: إدارة الأزمة الدولية 314
- المبحث الرابع: مستويات إدارة الأزمة الدولية ودور القوة العسكرية والمعلومات فيها 321
- المبحث الخامس: الإدارة الأمريكية للأزمات الدولية 328

الفصل الثاني عشر

حالات أزموية

- المبحث الأول: الأزمات الدولية..... 342
- المبحث الثاني: الأزمات العربية..... 357
- المبحث الثالث: الأزمات الداخلية / الأردن 370
- الخاتمة 383