دليل

دليل أمانة عمّان الكبرى لإدارة الأزمات والاستجابة لها

نوفمبر ٢٠٢٥

Strong Cities Network

حول هذا الدليل

يقدّم هذا الدليل الخاص بإدارة الأزمات والاستجابة لها إطارًا عمليًا وتشغيليًا يساعد أمانة عمّان الكبرى (المشار إليها في ما بعد بـ"أمانة عمّان") على الاستعداد للأزمات وإدارتها واستخلاص الدروس منها. وقد صُمّم لتعزيز قدرة أمانة عمّان على حماية المجتمعات وضمان استمرارية الخدمات، إضافة إلى دعم جهود الاستجابة والتعافي عند وقوع الأزمات.

يعترف الدليل بالدور القيادي المميّز الذي تضطلع به أمانة عمّان الكبرى في التفاعل مع المجتمعات وتزويدها بالمعلومات الدقيقة وتنسيق الجهود على المستوى المحلي، بالتوازي مع العمل جنبًا إلى جنب مع الشركاء الوطنيين والدوليين.

استنادًا إلى أفضل الممارسات المحلية والدولية، يهدف هذا الدليل إلى دعم الجهود الوطنية من خلال مواءمتها بشكلٍ وثيقٍ مع الأهداف الوطنية، وتعزيز العمل المنسّق.
وأخيرًا، يُعدّ هذا الدليل مرجعًا حيًّا يخضع للتحديث المستمر مع استمرار أمانة عمّان الكبرى في الاستفادة من الخبرات المكتسبة، بما يضمن بقاءه وثيق الصلة وعمليًا وفعّالًا في مواجهة التحديات المستقبلية.

الشكر والتقدير

تمّ إعداد هذا الدليل من قبل المركز الإقليمي لشبكة المدن القوية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالشراكة مع أمانة عمّان الكبرى، ليعكس أولويات محلّية في مدينة عمّان، مع الاستفادة من الممارسات الدولية في الاستجابة للأزمات بقيادة المدن. ويستند هذا العمل إلى إصدار شبكة المدن القوية بعنوان "دليل الاستجابة التي تقودها المدينة"، مع تكييفه بما يتناسب مع سياق وواقع مدينة عمّان، لضمان ترجمة أفضل الممارسات الدولية إلى أدوات عمليّة تخدم احتياجات المدينة.

ولقد كان لهذا العمل أن يرى النور بفضل قيادة أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ، إضافة إلى المشاركة الفاعلة من فرق إدارة الأزمات في أمانة عمّان وزملائهم في مختلف الدوائر، بما في ذلك التنمية المستدامة ومنعة عمان والأشغال والبنية التحتية، والتخطيط العمراني والنقل والبيئة والعلاقات الدولية، التنمية المجتمعية، التميّز وتطوير الاداء المؤسسي، والإعلام والاتصال. لقد أسهمت آرؤاهم وتجاربهم ومراجعاتهم في جعل هذا الدليل ليس مجرّد مرجع استراتيجي بل أداة عملية وعمليّاتية تخدم المدينة.

كما استفاد إعداد هذا الدليل من التعاون الوثيق مع الجهات الوطنية ذات الصلة، التي تشكّل مهامها إطارًا للعمل المحلّي. فقد قدّم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، ووزارة الداخلية، ومديرية الأمن العام، والدفاع المدني الأردني دعمًا تنسيقيًا وفنّيًا ساعد في مواءمة الإجراءات البلدية مع الأطر الوطنية، ممّا عزّز تكامل الاستجابة المحلّية والوطنية.

علاوة على ذلك، حظي هذا الدليل بخبرة خارجية قيّمة. ونتوجّه بالشكر الخاص للدكتورة هبة العويوي، خبيرة إدارة الأزمات، على مساهمتها المباشرة في صياغة هذا المورد. كما نشكر العميد المختار بن نصر، كبير خبراء إدارة الأزمات والرئيس السابق للّجنة الوطنية التونسية لمكافحة الإرهاب، إلى جانب خبراء من كل من بلدية ستراسبورغ (فرنسا) ومجلس مدينة مانشستر (المملكة المتحدة)، الذين أثرت معرفتهم وخبرتهم المشتركة مراحل إعداد الدليل في الجهوزية والاستجابة للأزمات بقيادة المدن.

وأخيرا، نثمّن الدّور الحيويّ الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني وقادة المجتمع المحلّي ومقدّمو الخدمات في عمّان. إنّ التزامهم الدّائم بالجهوزية والاستجابة والتعافي الشامل يبقى أساسيًا لضمان أن تكون النهج الواردة في هذا الدليل متجذّرة في واقع المجتمعات المحلّية ومتماشية مع احتياجاتها.

تمّ إعداد هذا الدليل بدعم سخيّ من الاتحاد الأوروبي. ولا تعكس الآراء الواردة بالضرورة مواقف شبكة المدن القوية بكامل أعضائها أو مواقف مموّليها وشركائها وداعميها.

معهد الحوار الاستراتيجي (ISD)

يستضيف معهد الحوار الاستراتيجي (ISD) شبكة المدن القوية، وقد تولّى فريق الشبكة في المعهد إعداد هذا الدليل. ويواصل المعهد استضافة وحدة الإدارة وتقديم خبراته البحثيّة لدعم الحكومات الوطنية والمحلّية حول العالم وتلبية احتياجاتها في مجالي السياسات والممارسات.

Funded by the European Union

المحتويات

المقدّمة ٧

غرض الدليل ونطاقه ٧

السياق المحلّي ومشهد المخاطر ٧

تحديد المخاطر الفوريّة والآثار الثانوية ٧

الفصل الأوّل: القيادة في إدارة الأزمات والاستجابة لها ٩

دور القيادة ٩

دور السلطات المحليّة ٩

دور أمين عمّان ٩

الجمهور المستهدف وأصحاب المصلحة ٩

تعزيز قدرات أمانة عمّان في إدارة الأزمات ٩

الفصل الثاني: الجهوزيّة والتفاعل المجتمعي ١٢

أسس الوقاية والجهوزية ١٢

تمكين المجتمع ١٤

الفصل الثالث: التنسيق الاستراتيجي والتواصل الفاعل ١٥

العمل المشترك: تحديد أصحاب المصلحة ورسم خريطتهم ١٥

مبادئ التواصل خلال الأزمات ١٧

إدارة المعلومات الخاطئة والمعلومات المضلّلة ١٨

الفصل الرابع: الاستجابة الاستراتيجية للأزمات ١٩

الاستجابة القائمة على التقييم ١٩

إطار اتخاذ القرارات ٢٠

تدابير الاستجابة للأزمات ٢٠

الفصل الخامس: التعافي والتقييم والتعلّم بعد الأزمات ٢٤

الانتقال من مرحلة الاستجابة إلى التعافي ٢٤

إعداد التقارير للتقييم والتعلّم ٢٧

الفصل السادس: معالجة قضايا الصحّة النفسيّة الاجتماعيّة والرفاه ٢٨

- فهم الآثار النفسية ٢٨
- دعم الفئات المتضرّرة ٢٨

الملحقات ٣١

المقدّمة

الهدف والنطاق

يقدّم دليل إدارة الأزمات والاستجابة لها الخاصّ بأمانة عمّان الكبرى إطارًا منظّمًا وعمليًا لتعزيز الجهود المحليّة في إدارة الأزمات والاستجابة لها. ويهدف هذا الدليل إلى دعم قيادة أمانة عمّان ودوائرها وشركائها في الاستعداد للأزمات وإدارتها والتعافي منها، مع المساهمة في حماية السكان والبنية التحتيّة والخدمات، وضمان توافق إجراءات أمانة عمّان مع الأطر الوطنية واستجابتها لاحتياجات عمّان الخاصّة.

إضافة إلى توفير تدابير مُكيَّفة لمعالجة الاحتياجات التشغيلية المحليّة، يتضمّن هذا الدليل أدوات عمليّة ونماذج وإجراءات مصمّمة لتعزيز التنسيق وعمليّة اتخاذ القرارات واستمراريّة الخدمات على مستوى أمانة عمّان. وتهدف هذه الموارد إلى بناء قدرات الجهات المعنيّة بإدارة الأزمات، وتعزيز فاعلية عمليّات أمانة عمّان قبل الأزمات وخلالها وبعدها.

وفي حين تضطلّع الهيئات الوطنية، مثل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، بدور التنسيق الشامل وتوجيه السياسات الوطنية، يركّز هذا الدليل على تلبية احتياجات أمانة عمّان. فمن خلال تعزيز المواءمة مع الأولويّات الوطنيّة وتوفير موارد عمليّة جاهزة للاستخدام، يساهم هذا الدليل في تعزيز استجابة المدينة بشكل أكثر تنسيقًا وفعاليّة ومرونة وقدرة على الصمود.

السياق المحلي ومشهد المخاطر

تُعتبر عمّان، عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية وأكبر مدنها، مركزًا حضريًا سريع النمو، يقطنه أكثر من أربعة ملايين نسمة (بحسب دائرة الإحصاءات العامة، ٢٠٢٥). وتقع المدينة على تلال ووديان، وتشكّل القلب السياسي والاقتصادي والإداري للأردن. إن موقعها الاستراتيجي، إلى جانب دورها كمقصد للهجرة الداخلية والنزوح الإقليمي، يفرض ضغوطًا متزايدة على خدمات المدينة وبنيتها التحتيّة وقطاع الإسكان (بحسب برنامج الأمم المتّحدة للمستوطنات البشرية، ٢٠٢٢).

ويتشكّل اقتصاد عمّان من مزيج من القطاعات الرسميّة وغير الرسميّة، ويخدم سكانًا متنوعين من حيث احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية. وتؤثر هذه الخصائص بشكل مباشر على كيفيّة التعامل مع حالات الطوارئ، وإمكانية الوصول إلى الخدمات، وطرق دعم المجتمعات خلال الأزمات (بحسب شبكة المدن المرنة، ٢٠١٧؛ أمانة عمّان الكبرى، ٢٠٢٢).

تحديد المخاطر الفورية والآثار الثانوية

مع أكثر من أربعة ملايين نسمة، أظهرت عمّان قدرة ملحوظة على التكيّف مع التوسع الحضري السريع ودمج المجتمعات المهاجرة. ومع ذلك، تواجه المدينة اليوم تحديات معقّدة جدًا ومترابطة: يفرض تغيّر المناخ والضغوط الاقتصادية وشحّ الموارد مطالب متزايدة على بنيتها التحتية وخدماتها (حلاسة، ٢٠٢٤). وفي هذا السياق، يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى تعزيز قدراتها في مجال الجهوزيّة للأزمات والاستجابة لها باستمرار، بغية تلبية هذه المتطلبات المتطورة بكفاءة (أمانة عمّان الكبرى، ٢٠٢٤؛ عبّاسة وأبو حسين، ٢٠٢٠).

(راجع مجموعة الأدوات: ٢ . نموذج تقييم المخاطر والتخفيف من آثارها وسجلّ المخاطر)

ما هي المخاطر الفوريّة؟

حدّدت أمانة عمّان الكبرى مجموعة من المخاطر الرئيسة التي قد تعطّل الحياة اليوميّة وتؤثّر على سير أعمالها، وتشمل:

- الحوادث في المباني والمرافق
- الأضرار التي تلحق بالبنية التحتيّة والمرافق العامة
- الكوارث الطبيعيّة
- الأعطال التقنيّة
- الحوادث الصناعيّة
- تفشّي الأوبئة والأمراض
- الحوادث المتعلّقة بالعمالة
- النزاعات المسلّحة والاضطرابات السياسيّة
- الأزمات على المستوى الوطني

فهم الآثار الثانويّة

إلى جانب الآثار المباشرة لمختلف المخاطر، يمكن أن تؤدّي الآثار الثانوية إلى تفاقم الأزمة وإضعاف التماسك الاجتماعي، وقد تشمل:

- تصاعد التوتّرات الاجتماعية، خصوصًا في حالات نقص الموارد أو فترات الزيادة الكبيرة في أعداد السكّان.
- انتشار المعلومات الخاطئة، إذ تؤدي الشائعات والمعلومات غير الصحيحة إلى خلق حالة من الخوف أو الارتباك أو إلى سلوكيات غير آمنة.
- اضطرابات وعدم استقرار اقتصادي، بما في ذلك فقدان الدخل أو الخدمات، الذي قد يزيد من مستوى عدم المساواة والجريمة والاضطراب.

إن إدراك كلّ من الآثار المباشرة والثانوية ومعالجتها في وقت مبكر يساهم في دعم المجتمعات المستضعفة، وبناء ثقة المجتمع وتعزيز قدرة أمانة عمّان على الاستجابة بشكل فاعل.

الفصل الأوّل:
القيادة في إدارة الأزمات والاستجابة لها

دور أمين عمّان

بصفته أعلى مسؤول في الهيكل البلدي لمدينة عمّان، يتولّى أمين عمّان قيادة اللّجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ في أمانة عمّان الكبرى.

يساهم الأمين في ضمان توافق الإجراءات المحليّة مع جهود الاستجابة الوطنيّة، وعكس هذه الإجراءات لأولويّات المدينة. ويشمل ذلك الحفاظ على التواصل مع السكّان والتعاون مع السلطات الوطنيّة عند الحاجة.

وعلى الرغم من الدور القيادي الذي يضطلع به الأمين على مستوى المدينة، فإنّ هذه المهمّة تُمارَس ضمن إطار الحَوكمة الوطنيّة وبالتنسيق مع مؤسّسات الحكومة المركزيّة.

دور السلطات المحليّة

تُعتبر السلطات المحلية خط الدفاع الأول في الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات. وفي العاصمة، تضطلع أمانة عمّان الكبرى بدور محوري في الاستعداد للطوارئ المحليّة وإدارتها والاستجابة لها، وذلك من خلال تنسيق خدمات المدينة وتلبية احتياجات المجتمع خلال الاضطرابات.

وفي حين يتولّى المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات مسؤوليّة التنسيق على المستوى الوطني، تقع على عاتق أمانة عمّان الكبرى مهمّة دعم الأعمال الميدانية في العاصمة. ويشمل ذلك إدارة خدمات أمانة عمّان ودعم فرق الاستجابة للطوارئ وضمان استمرار تقديم الخدمات الأساسيّة للسكّان بأدنى حدٍّ ممكن من الانقطاع.

الجمهور المستهدف وأصحاب المصلحة

إلى جانب دور أمانة عمّان الكبرى القيادي التشغيلي، تعمل أيضًا بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة المجتمعيين والمنظّمات المحليّة لتعزيز القدرة الاجتماعية على الصمود وتلبية احتياجات المجتمع المتغيّرة. ويُعتبر التعاون الوثيق بين أمانة عمّان وشركائها عنصرًا أساسيًّا في حماية المدينة ودعم سكّانها خلال أيّة أزمة.

إنّ دليل إدارة الأزمات والاستجابة لها الخاص بأمانة عمّان الكبرى موجّهٌ إلى جميع الجهات المنخرطة مباشرة في جهود إدارة الأزمات والاستجابة لها. وتعتمد فاعليته على التنسيق والتعاون القويين على جميع مستويات التفاعل. وتشمل الفئات الرئيسة المستهدفة الجهات الآتية:

- أمين عمّان واللّجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ
- فرق إدارة الأزمات في أمانة عمّان الكبرى
- الهيئات الوطنيّة والحكوميّة (اللّجان الوطنيّة المشتركة)
- الشركاء المحليون والدوليون

تعزيز قدرات أمانة عمّان في إدارة الأزمات

الأولويّات الاستراتيجيّة لإدارة فاعلة للأزمات في أمانة عمّان الكبرى

إنّ الأزمة هي حالة اضطراب كبير، متوقَّع أو مفاجئ، يتطلّب تحرّكًا سريعًا وحاسمًا. وفي سياق أمانة عمّان الكبرى، قد تتسبّب الأزمة في تعطيل أعمال أمانة عمّان الأساسيّة وتعريض سلامة السكّان والخدمات والبنية التحتيّة للخطر. ويُعتبر فهم الأزمة بوضوح خطوة أولى أساسيّة لضمان استجابة منسّقة وفاعلة.

ومن أجل تعزيز القدرة على الاستعداد للأزمات والاستجابة لها والتعافي منها، إضافة إلى استخلاص الدروس منها، يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى القيام بما يلي:

دمج إدارة الأزمات في العمل

إدراج الجهوزية للأزمات ضمن الأعمال الروتينيّة.

تعزيز القدرات الداخلية

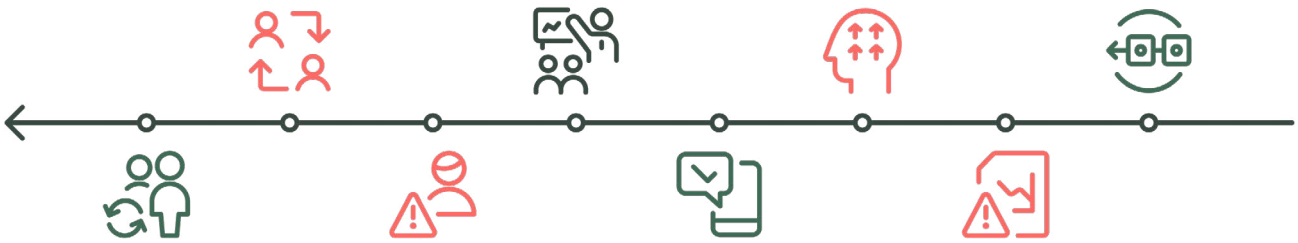
تحسين مرونة المؤسّسة وقدرتها على الصمود من خلال التخطيط.

توفير التدريب على إدارة الأزمات

توفير تدريب عملي ومنتظم للموظفين.

بناء شراكات خارجية

تعزيز التعاون مع مختلف الشركاء.



إنشاء أنظمة إنذار مبكرة

وضع أنظمة للكشف المبكر عن المخاطر ومعالجتها.

تحسين أنظمة التواصل

ضمان توافر أدوات وإجراءات تواصل موثوقة.

تعزيز الوعي والجهوزية

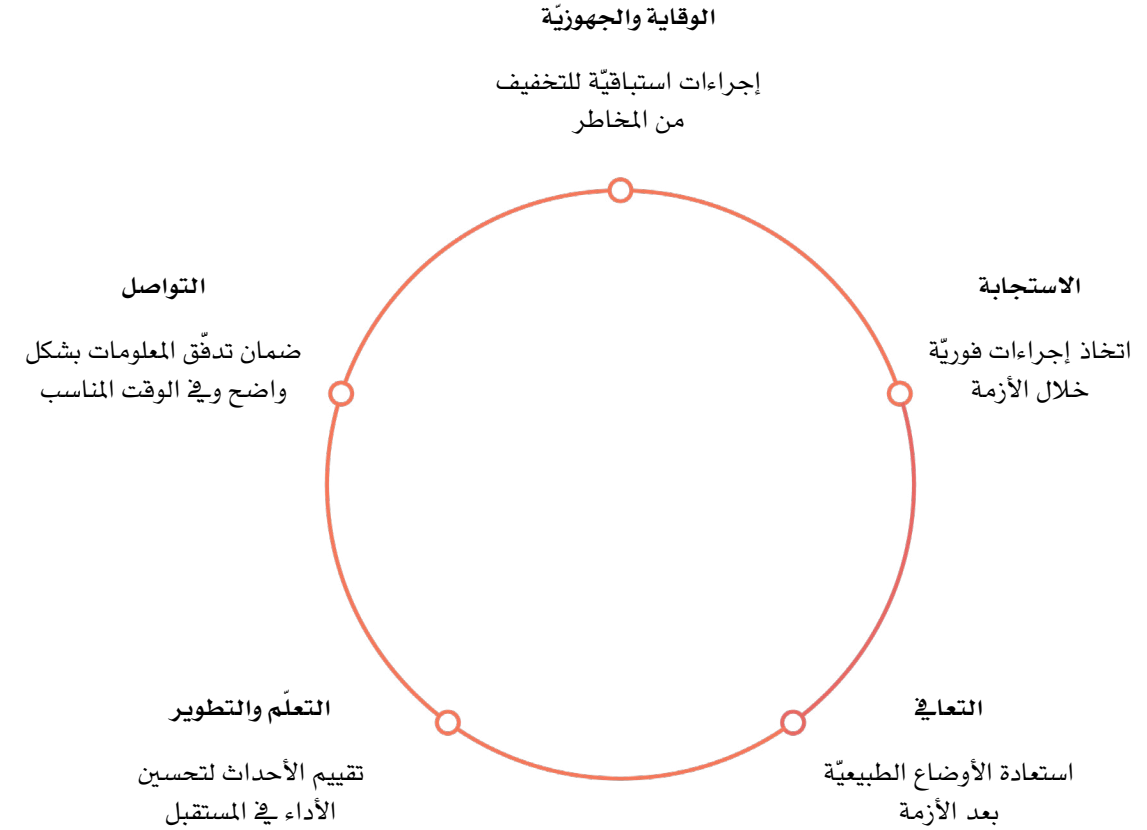
ترسيخ ثقافة الجهوزية من خلال الحملات التوعوية.

إعطاء الأولويّة لتعافي المجتمع

التركيز على استعادة الخدمات ودعم رفاه المجتمع.

استخدام إطار إدارة الأزمات لقيادة الاستجابة بثقة

في الأزمات، يُعتبر اتّخاذ الإجراءات السريعة والواضحة والمنسّقة أمرًا أساسيًّا. ويتعيّن على أمانة عمّان الكبرى تنفيذ إطار إدارة الأزمات والاستجابة لها، كونه أداة عمليّة توجّه الإجراءات قبل الأزمات وخلالها وبعدها. ويساعد هذا الإطار على تحديد الأدوار بوضوح ودعم عمليّات اتخاذ القرار وتفعيل قنوات الاتصال، بما يقلّل من الالتباس ويسرّع الاستجابة ويوحّد الجهود على جميع مستويات أمانة عمّان.



من خلال تنفيذ هذا الإطار، ستتمكّن أمانة عمّان من:

- حماية الأرواح وضمان استمراريّة الخدمات الأساسيّة.
- تعزيز التنسيق الداخلي والخارجي.
- بناء ثقة المجتمع من خلال التواصل الواضح.
- تمكين التعافي السريع والمستدام.

نقطة العمل: تنظيم دورات تدريبيّة سنوية لجهات التنسيق المكلّفة بإدارة الأزمات في كلّ دائرة من دوائر أمانة عمّان الكبرى، حول تنفيذ إطار إدارة الأزمات والاستجابة لها الخاصّ بأمانة عمّان.

الفصل الثاني:
الجهوزيّة والتفاعل المجتمعي

أسس الوقاية والجهوزيّة

تتطلّب إدارة الأزمات الفاعلة تخطيطًا استباقيًا واعتماد ثقافة الاستعداد بصورة مستدامة. ولا يقتصر التحضير على الخطط المكتوبة، بل يشمل ترسيخ ممارسات الاستعداد في جميع دوائر أمانة عمّان الكبرى وفي المجتمع على نطاق أوسع.

وعلى الرغم من أن تجنّب كلّ الأزمات ليس دائمًا ممكنًا، فغالبًا ما يمكن الحدّ من آثارها من خلال تحديد المخاطر في مرحلة مبكرة، إضافة إلى تنفيذ إجراءات واضحة وتشكيل فرق استجابة مدرَّبة جيدًا. كما يُعتبر التحسين المستمرّ من خلال التدريبات العمليّة والمحاكاة ومراجعة الخطط أمرًا ضروريًا.

إنّ الجهوزيّة مسؤولية مشتركة، ويتوجّب على أمانة عمّان الكبرى التعاون مع الوكالات الوطنيّة والحكوميّة، إضافة إلى القطاع الخاص ومنظّمات المجتمع المدني والمجتمعات المحليّة. فتعزّز هذه الشراكات الوعي بالمخاطر وتحسّن التنسيق وتدعم اعتماد نهج موحّد يعزّز المرونة والقدرة على الصمود والاستجابة للأزمات.

من يجب أن يشارك في الوقاية والجهوزيّة

يتطلّب بناء أنظمة فاعلة للوقاية والاستعداد تنسيقًا مبكرًا بين مجموعة واسعة من الجهات المعنيّة. إنّ الهدف هو الحدّ من المخاطر وتعزيز مستوى الاستعداد وضمان أن تكون أمانة عمّان الكبرى وشركاؤها قادرين على التصرّف بسرعة وفعالية عند وقوع الأزمات. وتشمل الجهات المعنية الرئيسة الجهات الآتية:

أمين عمّان واللّجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ

فرق إدارة الأزمات في أمانة عمّان الكبرى:

تأمين المراقبة الاستراتيجيّة والموافقة على الخطط وقيادة التنسيق بين القطاعات ودمج سياسات الحدّ من المخاطر في استراتيجيات أمانة عمّان.

الوكالات الوطنيّة والحكوميّة: ضمان توافق الخطط المحليّة مع الأطر الوطنيّة وتقديم الدعم الفنّي والسياساتي وتقديم المشورة بشأن سيناريوهات المخاطر والمشاركة في أنشطة الجهوزيّة وتدريب الموظفين.

قطاعات أمانة عمّان الكبرى: التركيز على بناء بنية تحتية مرنة وقادرة على الصمود والحفاظ عليها، وتحديد نقاط الضعف في الأنظمة الأساسيّة وضمان التنسيق الفاعل.

القطاع الخاص ومزوّدو الخدمات: العمل على تعزيز الخطط التي تضمن استمراريّة الخدمات الحيويّة، ودعم عمليّة التوعية العامة وأنظمة الإنذار المبكر.

فرق التفاعل المجتمعي والقادة المحليّون: تعزيز الجهوزيّة على مستوى الأحياء وتحديد المخاطر المحليّة ودعم خطط الإنذار المبكر والخطط التي تضمن استمرارية الخدمات.

المنظمات غير الحكوميّة ومنظمات المجتمع المدني: المساهمة من خلال تلبية احتياجات المجتمع، وخصوصًا الفئات المستضعفة، ودعم التثقيف حول الجهوزيّة للمخاطر وأنشطة التوعية المتعلّقة بها.

إنّ الاستعداد قبل وقوع الأزمة هو من أكثر الأساليب الفاعلة للحدّ من الأضرار وضمان استجابة أسرع وأكثر تنظيمًا. وفي سياق أمانة عمّان الكبرى، يعني الاستعداد المسبق اتخاذ خطوات عمليّة الآن، يكون لها أثر مباشر عند مواجهة التحديات لاحقًا. ويشمل ذلك:

مرحلة ما قبل الأزمة: الوقاية والجهوزيّة

الإجراءات

تقييم المخاطر ورسم خريطة نقاط الضعف

تُقيّم أمانة عمّان الكبرى بانتظام التهديدات المحتملة لأعمالها، وتراقب المخاطر الناشئة وتحدّد المناطق عالية الخطورة، كما تُقيّم نقاط ضعف المجتمعات والبنية التحتّية باستخدام الأدوات الجغرافية المكانيّة.

التخفيف

تُراقَب مؤشرات الإنذار المبكر، وتُطوَّر استراتيجيات للحدّ من المخاطر ومعالجة التحديات قبل تفاقمها.
مجموعة الأدوات: ٢- نموذج تقييم المخاطر والتخفيف من آثارها وسجلّ المخاطر.

الجهوزيّة والتخطيط الاستراتيجي

يُنشأ هيكل لإدارة الأزمات مدعوم بخطط طوارئ وإجراءات موحّدة للعمليات والتواصل خلال الأزمات. ويُعمل على توفير مراكز إيواء آمنة وجاهزة يمكن الوصول إليها، وذلك من خلال التقييم وتلبية الاحتياجات الأساسيّة والتنسيق مع السلطات المعنيّة.

مجموعة الأدوات: ١- إطار خطّة العمل لإدارة الأزمات
٣- رسم بياني لتنسيق إدارة الأزمات
٤- تحديد أصحاب المصلحة ومصفوفة التواصل

تخصيص الموارد والخدمات اللوجستية

يتمّ تحديد الموارد الحيويّة وجردها وتخزينها مسبقًا، مع بناء شراكات لضمان توافرها عند وقوع حالات الطوارئ.

مجموعة الأدوات: ٨- استمارة إدارة المخزون قبل الأزمة.

الدورات التدريبيّة وبناء القدرات

تتلقّى فرق إدارة الأزمات وفرق أمانة عمّان تدريبًا متواصلًا يشمل محاكاة الأزمات وإعداد الاستجابة الإعلامية، وذلك بغية تعزيز الجهوزيّة والتنسيق.

مجموعة الأدوات: ٧- نموذج سيناريو محاكاة أزمة.

التواصل والتنسيق والتفاعل مع المجتمع

تُستخدم أنظمة إنذار متعدّدة القنوات وتُنظّم حملات توعية عامّة وتُعتمد أدوات تواصل ميسّرة لضمان إشراك المجتمعات وإبقائها على اطّلاع. كما تساعد العلاقات الإعلامية الاستباقية والرسائل التي تمّت صياغتها مسبقًا، في ضمان تواصل واضح وموثوق خلال الأزمات.

مجموعة الأدوات: ٥- خطّة التواصل خلال الأزمات ودليل العمل المتعلّق بها.
٦- رسم بياني لتدفّق التواصل خلال الأزمات.

نقطة العمل: إعداد تقويم بلدي للجهوزيّة لمدّة ٢١ شهرًا يتضمّن أنشطة شهريّة متعلّقة بتقييم المخاطر والتدريب والمحاكاة والتخزين، إضافة إلى اختبار قنوات التواصل. ويُشارَك هذا التقويم مع جميع الشركاء المعنيين الداخليّين والخارجيّين.

تمكين المجتمع

يُعتبر إشراك المجتمع جزءًا أساسيًا من الجهوزيّة للأزمات والاستجابة لها. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، يجب اعتبار مشاركة السكّان بمثابة التزام مستمرّ يُعزّز المرونة والقدرة على الصمود وثقة المجتمع.

يجب أن تجمع أنشطة إشراك المجتمع بين التفاعل الشخصي مثل الاجتماعات المحليّة والتعاون مع المجموعات المجتمعيّة، وبين جهود أوسع نطاقًا من خلال الأدوات الرقميّة والتواصل العام. وتضطلع منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكوميّة بدور محوري في هذا السياق، إذ تعمل كوسطاء موثوقين، وتساهم في حشد الموارد والدفاع عن الفئات المستضعفة. كما أن خبرتها الميدانية وشبكاتها تعزّز قدرة أمانة عمّان الكبرى على الوصول بكفاءة إلى مختلف شرائح المجتمع. وعندما تكون هذه الجهود شاملة ومنتظمة، فإنها تضمن أخذ احتياجات المجتمع ووجهات نظره في الاعتبار عند التخطيط للأزمات، ما يساهم في بناء مجتمعات أكثر أمانًا وصمودًا وترابطًا.

إشراك المجتمع	يعزّز الصمود والثقة العامة في إطار الجهوزيّة للأزمات والاستجابة لها وحتى في مرحلة التعافي.
التزام أمانة عمّان الكبرى أساليب الإشراك	يجب أن يكون إشراك السكّان بمثابة جهدٍ مستمرّ، وليس مجرّد حدث لمرّة واحدة. التفاعل الشخصي: اللقاءات المحليّة والتعاون مع المجموعات المجتمعيّة. التوعية على نطاق أوسع: الأدوات الرقمية والتواصل العام.
دور المنظمات غير الحكوميّة ومنظمات المجتمع المدني	العمل كوسطاء موثوقين وحشد الموارد والدفاع عن الفئات المستضعفة وتوفير المعرفة المحليّة والوصول إلى المجتمعات المتنوعة.
نتائج الإشراك الفاعل	تخطيط للأزمات قائم على مشاركة المجتمع، يؤدي إلى بناء مجتمعات أكثر أمانًا، وصمودًا وترابطًا.

الفصل الثالث:

التنسيق الاستراتيجي والتواصل الفاعل

العمل المشترك: تحديد أصحاب المصلحة ورسم خريطتهم

يُعتبر التنسيق الوثيق والتواصل الواضح والتحديد الدقيق لأصحاب المصلحة ورسم خريطتهم عناصر أساسيّة في إدارة الأزمات والاستجابة لها بفعالية. وتضمن هذه العناصر أن تكون جميع الأطراف المعنية، من دوائر أمانة عمّان إلى الشركاء الخارجيين، على وفاق ومطّلعين على المعلومات. *(راجع مجموعة الأدوات: ٤. تحديد أصحاب المصلحة ومصفوفة التواصل).*

وعلى الرغم من أن لكلّ جهة بروتوكولاتها الخاصّة، إلا أنّ نجاح إدارة الأزمات يعتمد على التعاون. لذلك، يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى ضمان تحديد جميع أطراف المصلحة في وقت مبكر، وفهم أدوارهم، وربطهم جميعًا عبر قنوات موثوقة لتبادل المعلومات. فقد يؤدّي غياب هذا التنسيق إلى تشتّت الجهود، ما يسبّب ازدواجية الجهود وتأخير وضياع الفرص المتاحة للحفاظ على خدمات أمانة عمّان الحيوية ودعم جهود الاستجابة على نطاق أوسع.

نقطة العمل: إنشاء شبكة من الجهات الفاعلة المحليّة في المجتمع المدني، بما في ذلك منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية وقادة المجتمعات، منظّمة بحسب الأحياء ذات الأولوية. تعيين جهات تنسيق في أمانة عمّان الكبرى للتنسيق مع هذه الشبكة خلال مراحل الجهوزيّة والاستجابة. مراجعة بيانات الاتصال وتحديثها سنويًا بالتعاون مع الشركاء المحليين.

الاستجابة لحالات الطوارئ وإدارة الأزمات والتواصل خلال الأزمات

الاستجابة لحالات الطوارئ - على المستوى التكتيكي

الهدف: تهدئة الوضع واتخاذ إجراءات فورية لإنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات وتلبية الاحتياجات الإنسانية الأساسية خلال حالات الطوارئ أو أزمات.
النطاق: تكتيكي؛ يضم المستجيبين الأوائل والفرق التشغيلية، ويقتصر على السلامة الجسدية والبيئة المحيطة المباشرة.
القيادة: وحدة العمليّات الطارئة (اللّجان الوطنيّة المشتركة).
الإطار الزمني: قصير الأمد؛ يبدأ فور وقوع الحادث.

إدارة الأزمات - على المستوى الاستراتيجي

الهدف: نهج استراتيجي ومنسّق يهدف إلى ضمان استمرارية الأعمال الأساسية لأمانة عمّان الكبرى وحماية سمعتها واستعادة النظام والحفاظ على ثقة المجتمع، إضافة إلى توجيه عمليّة التعافي على الأمد الطويل من خلال التخطيط الفاعل والتواصل والتعلّم المستمر.
النطاق: استراتيجي؛ يشمل القيادة العليا والقرارات على مستوى السياسات والتنسيق بين مختلف القطاعات. واسع النطاق ويشمل الأنظمة والخدمات والبنية التحتية والحَوكمة.
القيادة: أمين عمّان واللّجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ واللّجان الوطنيّة المشتركة.
الإطار الزمني: متوسط إلى طويل المدى: يبدأ خلال الأزمة ويستمرّ حتى مرحلة التعافي.

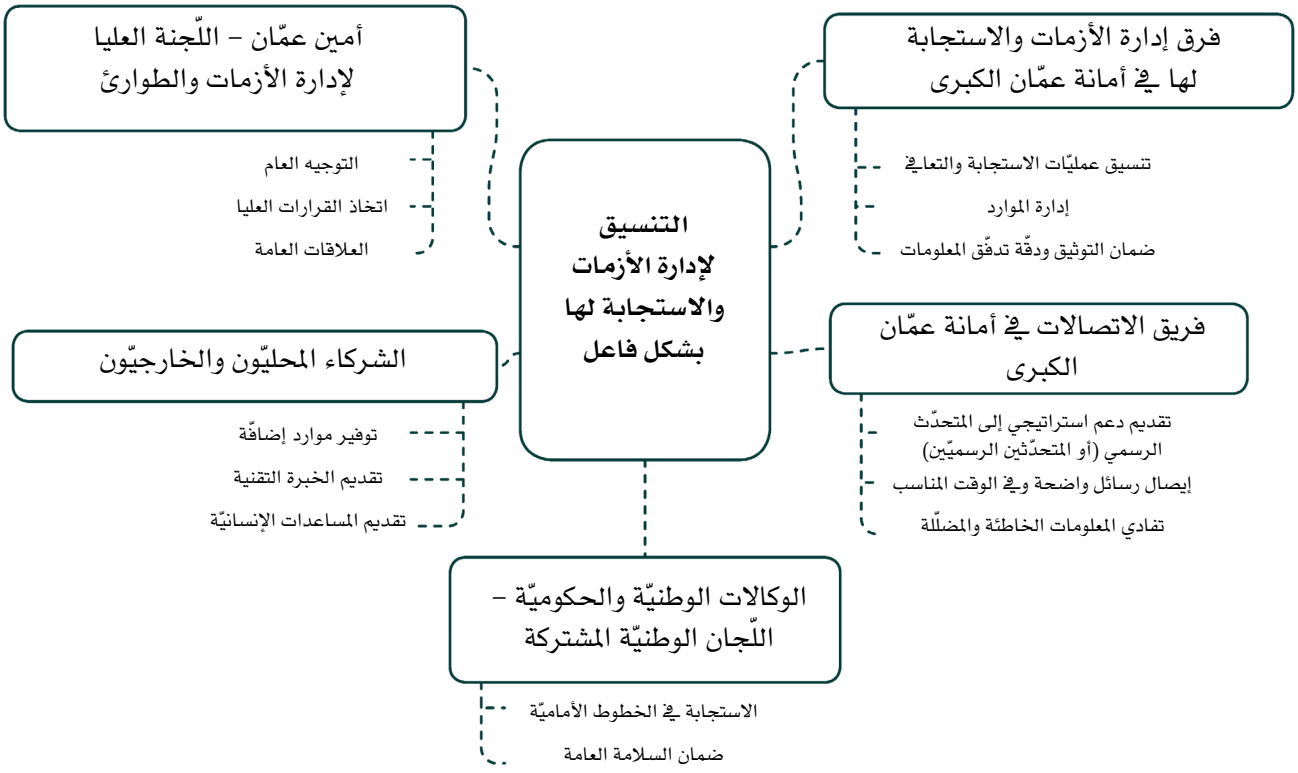
التواصل في الأزمات

الهدف: إبقاء أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على اطّلاع، والحفاظ على الثقة من خلال تواصل واضح وفي الوقت المناسب، للحدّ من الذعر ودعم جهود الاستجابة.
النطاق: شامل ويدعم الجهود التكتيكية والاستراتيجية خلال كلّ مراحل حالات الطوارئ والأزمات.
القيادة: المتحدّثون الرسميّون ومسؤولو التواصل وفرق الإعلام.
الإطار الزمني: مستمرّ طوال فترة حالة الطوارئ و/أو الأزمة، قبلها وخلالها وبعدها

أدوار منسّقة لإدارة فاعلة للأزمات

بعد تحديد أصحاب المصلحة الرئيسين، تأتي الخطوة التالية المتمثّلة في تحديد كيفيّة عملهم معاً خلال الأزمة. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، يضمن التوزيع الواضح للأدوار أن الفرق ستكون جاهزة للعمل بتناغم تامّ. إنّ معرفة المسؤوليات مسبقاً يقلّل من الالتباس ويُسرّع الاستجابة ويجعلها أكثر تركيزاً وفعاليّة.

عندما تكون الأدوار محدّدة بوضوح، يصبح التنسيق أكثر سلاسة، ما يتيح لأمانة عمّان الكبرى إدارة أعمالها بشكل أفضل، وفي الوقت نفسه دعم الجهات الأخرى المشاركة في الاستجابة. يساعد هذا النهج على تفادي ازدواجية الجهود، والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة وضمان استمراريّة الخدمات الأساسيّة في الأوقات التي تبلغ فيها الحاجة إليها ذروتها.



مبادئ التواصل خلال الأزمات

يُعتبر التواصل الفاعل عنصرًا أساسيًا في نهج أمانة عمّان الكبرى لإدارة الأزمات. فسواء كانت الأزمة ناتجة عن تحديّات داخلية أو أحداث خارجية، فإن القدرة على تقديم معلومات دقيقة وموحّدة وفي الوقت المناسب تُعدّ أمرًا ضروريًا للحفاظ على ثقة المجتمع وتعزيز مصداقية أمانة عمّان.

تقع على عاتق سلطات أمانة عمّان، بما في ذلك أمين عمّان والقيادات العليا، مسؤولية تقديم توجيه واضح والتحدّث بصوت موحّد. ويجب أن تكون جميع الرسائل متاحة أي من السهل الوصول إليها، وشاملة ومراعية للثقافة المحليّة، بما يضمن وصولها إلى كافة فئات المجتمع، سيّما منها الفئات المستضعفة التي يصعب الوصول إليها.

ويشكّل التحديد الاستباقي للمعلومات الخاطئة والمضلِّلة وتصحيحها عنصرًا محوريًا في أيّة استراتيجية تواصل ناجحة. فإنّ الاستجابة السريعة والشفّافة للسرديّات الزائفة تحافظ على ثقة المجتمع وتدعم اتخاذ قرارات مبنيّة على معلومات سليمة.

من خلال الالتزام بهذه المبادئ، تعزّز أمانة عمّان الكبرى مرونة المجتمع وقدرته على الصمود، وتدعم التماسك الاجتماعي وترسّخ مكانتها كمؤسسة تتّسم بالشفافية والموثوقية والقدرة على الاستجابة السريعة في كلّ مراحل الأزمة. *(راجع مجموعة الأدوات: ٥- خطّة التواصل خلال الأزمات ودليل العمل المتعلّق بها).*

يركّز التواصل الفاعل خلال الأزمات على:

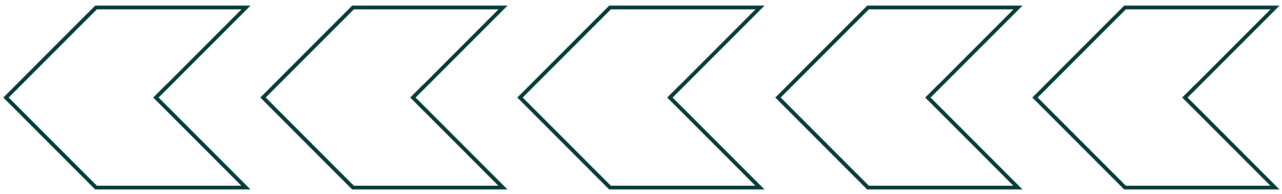
- تقديم تحديثات واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب إلى المجتمع.
- توحيد الرسائل عبر وسائل الإعلام والمنصّات الرقميّة والوكالات الشريكة.
- معالجة المخاوف ودحض الشائعات والحدّ من الخوف.
- تعزيز السلوكيات العامّة الآمنة من خلال توفير إرشادات موثوقة.

رسم بياني للتواصل خلال الأزمات

التحقّق من المعلومات
ضمان الدقّة والموثوقيّة

اعتماد الرسالة
الحصول على الموافقات اللازمة

متابعة القنوات/ تصحيح المعلومات الخاطئة
تتبّع الأخطاء ومعالجتها



صياغة الرسالة
إعداد محتوى واضح وموجز

النشر
مشاركة الرسالة عبر القنوات المناسبة

إدارة المعلومات الخاطئة والمضلّلة

خلال الأزمات، يمكن أن تنتشر المعلومات الخاطئة أو المضلّلة بسرعة كبيرة، سواء كانت غير مقصودة أو تمّ ترويجها عمدًا، خصوصًا عبر وسائل التواصل الاجتماعي والشبكات غير الرسميّة. وتؤدّي المعلومات المضلّلة إلى تقويض فهم المجتمع وتعطيل جهود الاستجابة وإضعاف الثقة بالمؤسّسات الرسميّة.

بالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، فإن الإدارة الفاعلة للمعلومات يجب أن تكون جزءًا أساسيًّا ومتكاملاً من استراتيجية التواصل خلال الأزمات. ويشمل ذلك المراقبة النشطة للقنوات العامة وتقديم التصحيحات في الوقت المناسب واستخدام المصادر الموثوقة لنشر تحديثات دقيقة ومؤكَّدة. كما يتعيّن على أمانة عمّان اتخاذ موقف استباقي من خلال الاستجابة المبكرة للشائعات الناشئة، مع توضيح التعليمات الرسميّة وضمان اطلاع المجتمع على مصادر المعلومات الموثوقة. يساهم هذا النهج في تقليل الالتباس وتعزيز ثقة المجتمع بقيادة أمانة عمّان في الأوقات الحرجة.

إجراءات تشغيليّة لإدارة المعلومات الخاطئة

- متابعة المصادر الإلكترونيّة وغير الإلكترونيّة لرصد السرديّات الزائفة.
- الردّ بسرعة من خلال تقديم تصحيحات واضحة وتحديثات موثوقة.
- تنسيق الرسائل مع الشركاء الرئيسين لتجنّب التضارب.
- توثيق حوادث المعلومات الخاطئة والإجراءات المتّبعة للتعامل معها.

(راجع مجموعة الأدوات: ١٤. سجلّ رصد وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة لها).

نقطة العمل: إنشاء صفحة إلكترونية مخصّصة على موقع أمانة عمّان الكبرى وصيانتها، لتكون المصدر الرئيسي للمعلومات المؤكدة، مع ضمان تحديثها في الوقت الفعلي أثناء الأزمات والترويج لها بفعالية في المجتمع.

الفصل الرابع:
الاستجابة الاستراتيجيّة للأزمات

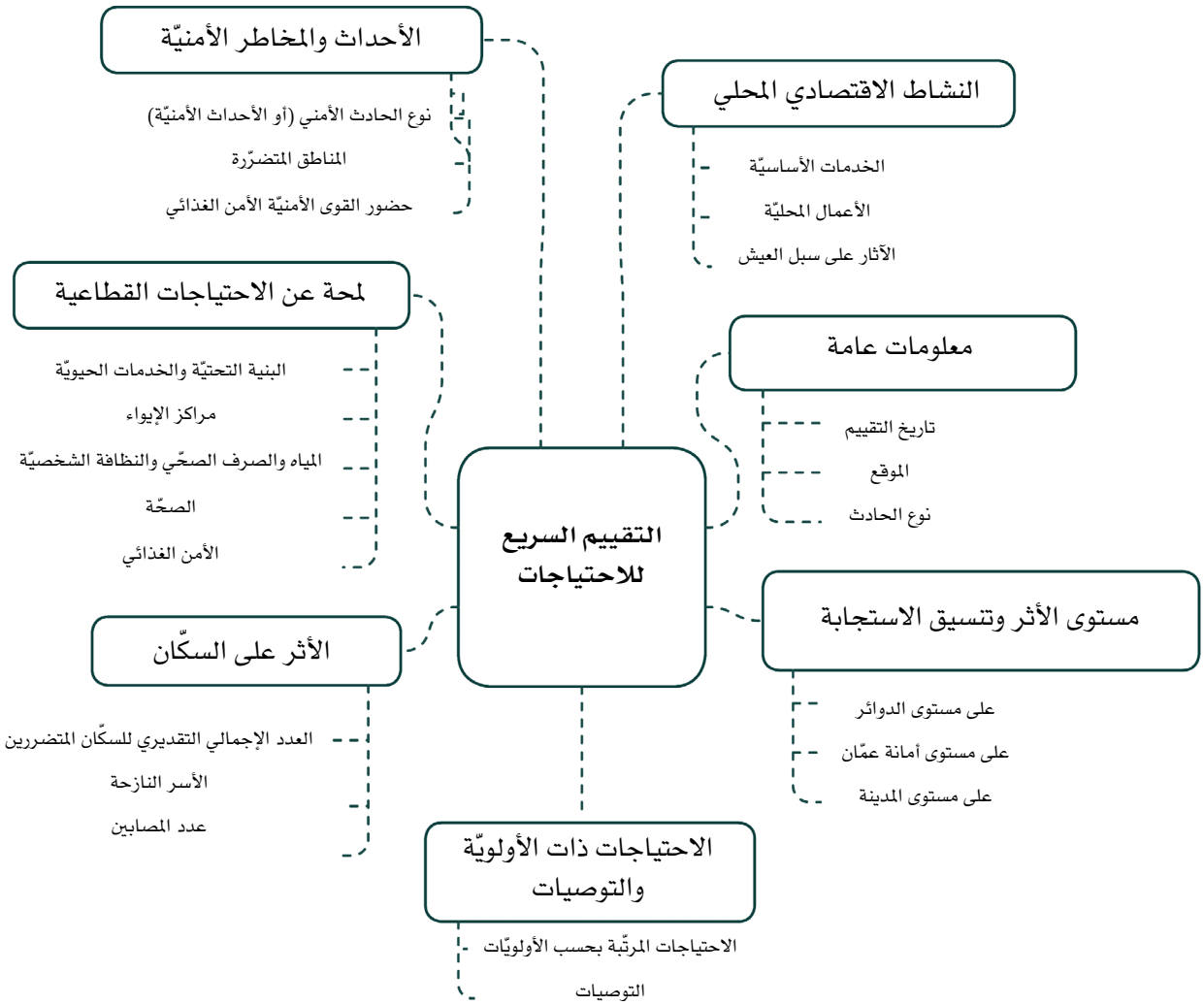
الاستجابة القائمة على التقييم

في الساعات الأولى التي تلي وقوع الأزمة، من الضروري فهم حجم الآثار والاحتياجات الأكثر إلحاحًا بسرعة. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، يتطلّب ذلك تعبئة القيادة لإجراء تقييم سريع ومنظّم يوجّه عمليّة اتخاذ القرار الفوري.

يمكّن التقييم الدقيق وفي الوقت المناسب أمانة عمّان الكبرى من تحديد الإجراءات ذات الأولويّة، وتخصيص الموارد بفاعلية وتحسين التواصل وتعزيز التنسيق مع اللّجان الوطنيّة المشتركة والشركاء المحليين والدوليين. وتُعتبر هذه الاستنتاجات المبكرة حاسمة لتوجيه الدعم إلى الأماكن الأكثر حاجة، ولصياغة الاستراتيجيّة الشاملة للاستجابة. ولكن، إجراء هذه التقييمات تحت ضغط الوقت وفي ظلّ محدوديّة المعلومات يشكّل تحديًا بحد ذاته، إذ يتطلّب تحديدًا واضحًا للأدوار ووسائل فاعلة لجمع البيانات وتنسيقًا داخليًا وثيقًا. أمّا إذا نُفّذ التقييم بشكل غير فعّال، فقد يؤدّي ذلك إلى التأخير أو ازدواجية الجهود أو تقويض ثقة المجتمع.

يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى اعتبار هذه العمليّة على أنّها عمليّة استراتيجيّة توجّه الإدارة الفاعلة للأزمات وتعزّز الثقة بقيادة أمانة عمّان. *(راجع مجموعة الأدوات: ١٠. استمارة التقييم السريع للاحتياجات).*

التقييم السريع للاحتياجات



إطار اتخاذ القرارات

يعتمد نجاح القيادة خلال الأزمات ليس فقط على سرعة التصرّف، بل أيضًا على اعتماد نهج منظّم وقابل للتكيّف لاتخاذ القرارات. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، يتعيّن على كلّ من أمين عمّان واللّجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ أن يكونا مجهّزين لاتخاذ قرارات سريعة ومدروسة، تُعطي الأولوية لسلامة المواطنين وتضمن استمراريّة خدمات أمانة عمّان وتحافظ على ثقة المجتمع.

يوفّر إطار اتخاذ القرارات البنية اللازمة للتعامل مع التعقيدات تحت الضغط، إذ يوضّح الأدوار والمسؤوليات ويعزّز التنسيق بين الدوائر وأصحاب المصلحة، ويسمح بالتكيّف مع المستجدّات كلّما ظهرت معلومات جديدة. ليس الهدف فقط التصرّف بسرعة، بل اتخاذ قرارات مدروسة وقائمة على الأدلّة، تعكس الطبيعة المتغيّرة للأزمة وتدعم استجابة متماسكة وفاعلة. *(راجع مجموعة الأدوات: ١٥- إطار اتخاذ القرارات القيادية).*

بروتوكولات اتخاذ القرارات

من أجل دعم القيادة الفاعلة خلال الأزمات، يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى اعتماد نهج منظّم وشفّاف في عمليّة اتخاذ القرارات.
تحدّد المبادئ الآتية أسس اتخاذ القرارات والإبلاغ عنها في إطار الاستجابة:

تحديد واضح للسلطة: يجب تحديد مسؤوليات اتخاذ القرار عبر المستويات الاستراتيجية والتشغيلية والميدانية، مع اعتماد إجراءات تصعيد محدّدة بوضوح.

عمليّة مرنة ومرحليّة: يجب أن تتطور القرارات تبعًا لمراحل الأزمة، بحيث يتمّ تكييفها وفقًا لمراحل الجهوزية، الاستجابة، والتعافي.

الأحكام المبنيّة على البيانات: يجب أن تستند كلّ القرارات إلى بيانات آنية يوفّرها فريق/فرق إدارة الأزمات في أمانة عمّان الكبرى، إضافة إلى الشركاء الخارجيين.

المساهمة التعاونيّة: يُعزّز التشاور الشامل مع الفرق الداخلية وأصحاب المصلحة الرئيسين التنسيق ويرفع من جودة القرارات.

الشفافيّة والمساءلة: يجب توثيق القرارات الرئيسة وإيصالها بوضوح ومراجعتها لضمان المساءلة وإتاحة عملية التعلّم المؤسّسي.
من خلال الالتزام بهذه البروتوكولات، تتمكّن أمانة عمّان الكبرى من تعزيز التنسيق والحدّ من حالات عدم اليقين وضمان أن تكون استجابتها للأزمات في الوقت المناسب وتحظى بثقة المجتمع.

تدابير الاستجابة للأزمات

تنفيذ الاستجابة للأزمات

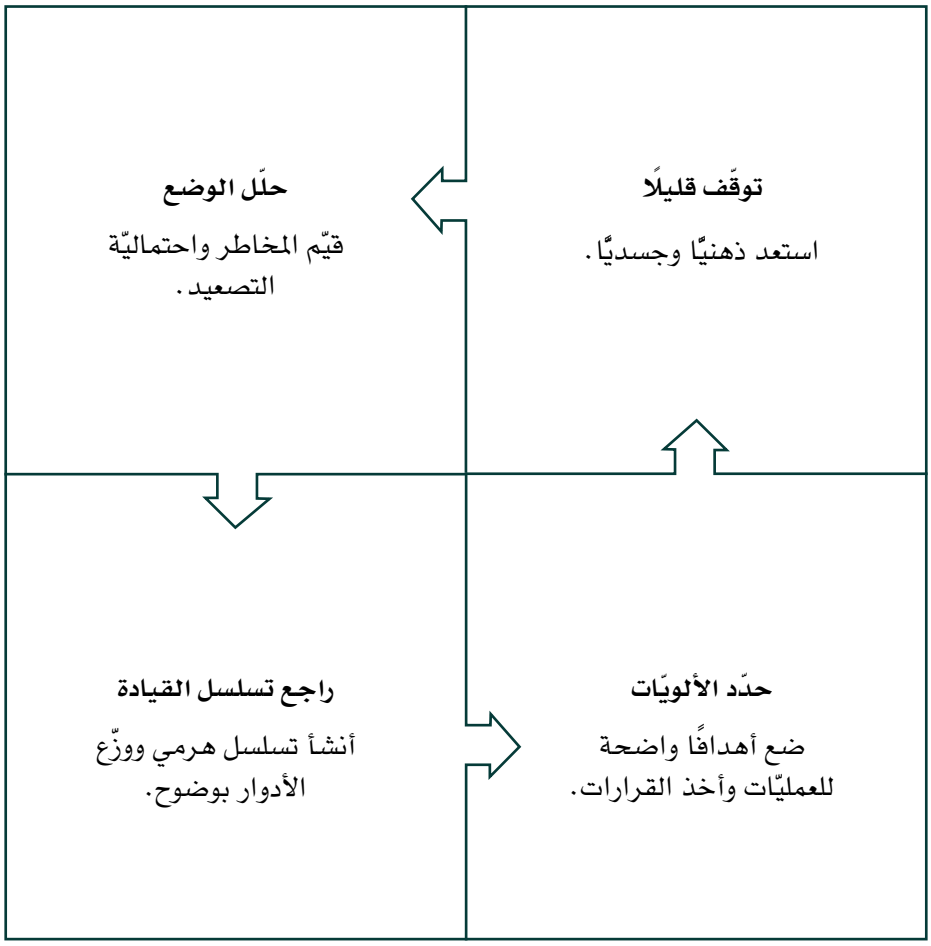
عندما تبدأ الأزمة، تعطي أمانة عمّان الكبرى الأولويّة الفوريّة للانتقال من مرحلة التخطيط إلى العمل المنسّق. ويشمل ذلك تفعيل عمليّات الاستجابة لتلبية الاحتياجات الطارئة، مع ضمان استمراريّة خدمات أمانة عمّان الأساسيّة.

ويعتمد التنفيذ الفاعل على قيادة قويّة ومسؤوليّات محدّدة بوضوح وتواصل فاعل بين جميع الدوائر والشركاء. ويتعيّن على الفرق العمل بروح تعاونية، والالتزام بالإجراءات المعتمدة لتجنّب التأخير أو ازدواجيّة الجهود.

ويُقاس النجاح ليس فقط بسرعة الاستجابة، بل أيضًا بمدى تنسيقها ووضوحها وقدرتها على حماية الناس والبنية التحتيّة، إضافة ما تحظى به من ثقة المجتمع.

كل الإجراءات المتخذة خلال هذه المرحلة يجب أن تساهم في توفير بيئة آمنة ومستقرّة ومدارة بكفاءة، بما يدعم جهود الإغاثة الفوريّة والتعافي على المدى الأطول.

تحليل الوضع



تدابير الاستجابة للأزمات

سواء أثّرت الأزمة على المدينة أو نشأت داخل أمانة عمّان الكبرى، يتعيّن على أمانة عمّان الانتقال بسرعة من مرحلة التقييم إلى الاستجابة المنسّقة، عبر تعبئة الموارد وإدارة المخاطر والحفاظ على ثقة المجتمع، من أجل ضمان استقرار العمليّات ودعم جهود التعافي.

تتضمّن التدابير الداعمة لهذه المرحلة ما يلي:

مرحلة الأزمة: الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات

الإجراءات

التعرّف على الأزمة والتفعيل والتعبئة

عند تحديد أيّة أزمة، تقوم أمانة عمّان الكبرى بتفعيل فرق الاستجابة وتبدأ بتنفيذ خطة إدارة الأزمات وتعبئة وحدات الطوارئ والمستجيبين وخدمات الدعم المجتمعي وفقًا لنوع الأزمة وخطورتها.

مجموعة الأدوات: ٩- بروتوكول تفعيل خطّة الاستجابة للأزمات.

١,٩. بروتوكول تفعيل الاستجابة للأزمات الأمنيّة.

الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات

تجري فرق إدارة الأزمات في أمانة عمّان الكبرى تقييمات سريعة، وتكيّف استراتيجيات الاستجابة وتنسّق بين الدوائر والشركاء من خلال وحدة القيادة والسيطرة.

مجموعة الأدوات: ١٠- استمارة التقييم السريع للاحتياجات.

١١- ورقة العمل والقائمة المرجعيّة للاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات.

١٥- إطار اتخاذ القرارات القياديّة.

١٦- نموذج تنسيق خدمات الدعم المجتمعي.

إدارة الموارد واللوجستيات

نشر الموارد المتاحة وتأمين سلسلة الإمدادات وطلب الدعم الإضافي عند الحاجة لضمان استمراريّة الخدمات الأساسيّة.

مجموعة الأدوات: ١,٨- استمارة تتبّع المخزون والموارد.

١٢- نموذج طلب ميزانيّة لحالات الطوارئ.

التواصل خلال الأزمات

يقوم فريق التواصل خلال الأزمات بتقديم رسائل آنية وشاملة عبر مختلف المنصّات، فيما يضمن أمين عمّان (المتحدّث الرسمي المعيّن) تواصلاً شفّافًا مع المجتمع ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة بغية معالجة المخاوف وتصحيح المعلومات الخاطئة والحفاظ على الثقة.

مجموعة الأدوات: ١٣- استمارة إحاطة للمتحدّث الرسمي.

١٤- سجلّ رصد وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة لها.

التوثيق

الاحتفاظ بسجلات مفصّلة ومحدّثة حول الأزمة وإجراءات الاستجابة وعمليّة التواصل ضمن نظام آمن.

مجموعة الأدوات: ١٧- قائمة مرجعيّة لتوثيق الاستجابة للأزمات.

نقطة العمل: منذ لحظة تفعيل الاستجابة للأزمة، يجب تعيين مسؤول مخصّص للتوثيق لقيادة استخدام القائمة المرجعيّة لتوثيق الاستجابة للأزمات (الأداة رقم ١٧ من مجموعة الأدوات)، بما يضمن توثيق القرارات والإجراءات وعمليّة التواصل في الوقت الفعلي، بغية دعم المساءلة وتسهيل التعلم المؤسّسي بعد انتهاء الأزمة.

رسم بياني لتصاعد الأزمة وتفعيل الاستجابة

المراقبة الروتينيّة

مراقبة مستمرّة للمحفّزات المحتملة للأزمة.

تفعيل فرق الاستجابة للأزمات

تعبئة فرق الاستجابة.

طلب ميزانيّة لحالات الطوارئ – نشر وحدات الاستجابة

تخصيص الموارد ونشر الوحدات الميدانيّة.

التقييم السريع للاحتياجات – قرارات القيادة

تقدير الاحتياجات ووضع الخطط الاستراتيجيّة.

سجّل الاستجابة وتدفّق التواصل

توثيق جهود الاستجابة والإبلاغ عنها.

الفصل الخامس:
التعافي والتقييم والتعلم بعد الأزمات

الانتقال من مرحلة الاستجابة إلى التعافي

يمثّل الانتقال من مرحلة الاستجابة إلى مرحلة التعافي خطوة أساسيّة في تعزيز المرونة والقدرة على الصمود على المدى الطويل. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، لا يقتصر التعافي على تصليح البنية التحتية، بل يشمل أيضًا استعادة ثقة المجتمع ودعم المجتمعات المتضرّرة وتعزيز أنظمة أمانة عمّان. وتتطلّب هذه المرحلة التخطيط المبكر والتنسيق بين مختلف القطاعات والمشاركة الشاملة. ومن خلال اعتبار التعافي مسؤوليّة مشتركة بين دوائر أمانة عمّان الكبرى والوكالات الوطنيّة والمجتمع المدني والقطاع الخاص، يمكن لأمانة عمّان تلبية احتياجات المجتمع بكفاءة والخروج من الأزمة أكثر استعدادًا لمواجهة التحديات المستقبليّة. (*راجع مجموعة الأدوات: ١٨- ورقة عمل التعافي بعد الأزمة، ١٨,١- إطار مؤشرات التعافي بعد الأزمة، ١٩- نموذج دعم تعافي قطاع الأعمال بعد الأزمة*).

نقطة العمل: يتعيّن على القيادة العليا في أمانة عمّان الكبرى (أيّ أمين عمّان أو المسؤولين المفوّضين) القيام بزيارات ميدانية في الوقت المناسب إلى المناطق الأكثر تضررًا في غضون ٤٨ ساعة من تفعيل مرحلة التعافي، وذلك لتقييم الأوضاع مباشرة والتواصل مع المجتمعات المتضرّرة والإبلاغ عن أولويّات التعافي.

فهم التعافي القصير والمتوسط وطويل الأمد

التعافي متوسط الأمد

يمتدّ على مدى أسابيع أو أشهر بعد وقوع الأزمة. ويركّز على استعادة الحياة اليومية واستعادة الخدمات الأساسيّة ودعم الصحّة النفسيّة والرفاه وتقديم المساعدة للأسر والمجتمعات المتضرّرة.

التعافي طويل الأمد

قد يستغرق عدّة أشهر أو سنوات. ويركّز على تصليح البنية التحتيّة وتحسين أنظمة المدينة واستعادة النشاط الاقتصادي وتعزيز مرونة المجتمع وقدرته على الصمود بما يضمن استعدادًا أفضل لمواجهة أزمات مستقبليّة.

تُعتبر مرحلة التعافي مرحلةً محوريةً بعد أيّة أزمة، سواء أثّرت على المدينة كلّها أو حصلت داخليًّا ضمن أمانة عمّان. وبالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، يعني ذلك استعادة الخدمات ودعم الموظفين وإعادة بناء ثقة المجتمع. وتوضّح التدابير الآتية أهمّ الخطوات لضمان عملية تعافٍ منسّقة وفاعلة

مرحلة ما بعد الأزمة: التعافي

الإجراءات

تأكيد انتهاء الأزمة وبدء مرحلة التعافي

الإعلان رسميًا عن انتهاء الأزمة، وإبلاغ جميع أصحاب المصلحة بحلّها والشروع في تنفيذ إجراءات التعافي مع استئناف أعمال أمانة عمّان الأساسيّة.

مجموعة الأدوات: ٨,٢- قائمة مرجعيّة لتقييم الموارد والمخزون بعد الأزمة.

خطّة التعافي

إعطاء الأولوية للإجراءات قصيرة الأمد لتلبية الاحتياجات الأساسيّة. وعلى المدى الطويل، يجب أن تركّز الجهود على الاستعادة الكاملة لخدمات أمانة عمّان الأساسيّة، بما يضمن إعادة الاستقرار إلى المدينة.

تقييم الأضرار والآثار

تقييم الأضرار والأثار على المستويين الاجتماعي والاقتصادي، وتحديث سجلّات الموارد لتوجيه خطط التعافي.

مجموعة الأدوات: ١٨- ورقة عمل التعافي بعد الأزمة.

١٨,١- إطار مؤشرات التعافي بعد الأزمة.

تعافي قطاع الأعمال

تقديم الدعم وموارد التعافي والتوجيه إلى الأعمال المحليّة للمساهمة في استعادة النشاط الاقتصادي وتعزيز المرونة والقدرة على الصمود.

مجموعة الأدوات: ١٩- نموذج دعم تعافي قطاع الأعمال بعد الأزمة.

دعم المجتمع

توفير الدعم للفئات المتضرّرة من خلال تقديم الخدمات وتوفير الرعاية النفسيّة الاجتماعيّة، مع ضمان تمكّن الفئات المستضعفة من الوصول إليها.

مجموعة الأدوات: ١٦- نموذج تنسيق خدمات الدعم المجتمعي.

١٨- ورقة عمل التعافي بعد الأزمة.

القائمة المرجعيّة: الاستجابة للتعافي

القيادة والعمل الجماعي

- هل حوّل فريق إدارة الأزمات تركيزه رسميًا من الاستجابة لحالات الطوارئ إلى التعافي؟
- هل تمّ تشكيل فرق تعافي أو فرق مهام مع تحديد واضح للأدوار والمسؤوليات؟

التفاعل المجتمعي

- هل تمّ التشاور مع الناجين والأسر وفرق الاستجابة الأولى وقادة المجتمع المحلي بشأن احتياجات التعافي؟
- هل تمّ جمع ملاحظات هذه الفئات وتوثيقها؟
- إجراءات التعافي متوسطة الأمد
- هل تمّ إعادة تشغيل الخدمات الأساسيّة (مثل الصحّة والنقل وغيرها) وفق الخطة الموضوعة؟

التخطيط للتعافي الطويل الأمد

- هل تمّ إعداد استراتيجيّة طويلة الأمد للتعافي؟
- هل تمّت مشاركة هذه الاستراتيجيّة مع المجتمع والشركاء؟
- موارد التعافي
- هل خُصّصت الميزانية والكوادر البشريّة اللّازمة لقيادة جهود التعافي؟

التواصل مع المجتمع

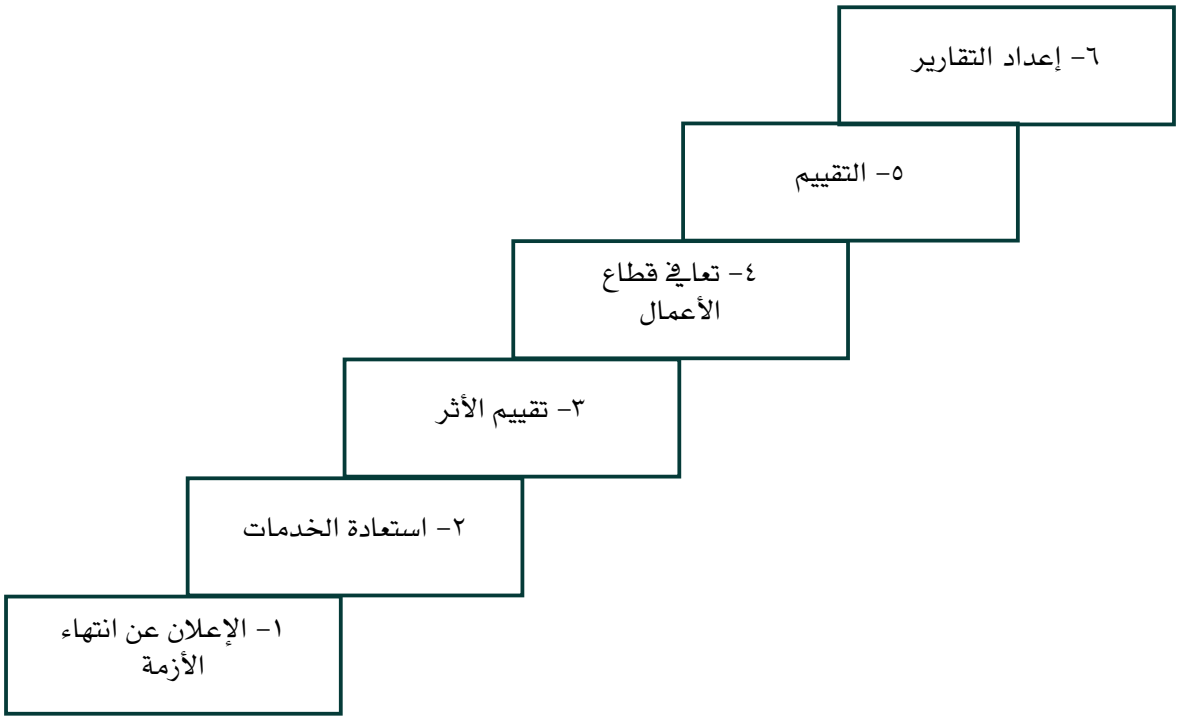
- هل يتمّ تزويد المجتمع بتحديثات واضحة ومنتظمة حول تقدّم عملية التعافي؟

التعلّم والتحسين

- هل تمّ توثيق الدروس المستفادة من الاستجابة للأزمة ومشاركتها؟
- هل تمّ تحديث خطط مواجهة الأزمات المستقبليّة استنادًا إلى هذه الدروس؟

نقطة العمل: نشر وحدات متنقلة لدعم التعافي في الألوية/المناطق المتضرّرة، بهدف تمكين السكّان من الوصول إلى الخدمات الأساسيّة وتقديم المساعدة في عمليّة التوثيق وتسهيل الإحالات للحصول على الدعم النفسي الاجتماعي.

خطوات التعافي بعد الأزمة



إعداد التقارير والتقييم والتعلّم بعد الأزمة

بعد انتهاء الأزمة، من المهمّ أن تقوم أمانة عمّان الكبرى بمراجعة شاملة لعمليّة الاستجابة وتقيّمها. ويُعتبر توثيق الأحداث وتقييم الإجراءات المتّخذة وتحديد الدروس المستفادة خطوات أساسيّة لتحسين الجهوزيّة في المستقبل. ومن خلال تحويل الخبرة المكتسبة إلى معرفة عمليّة، تستطيع أمانة عمّان أن تعزّز أنظمة إدارة الأزمات لديها، وتزيد قدرتها على مواجهة التحديات المستقبليّة بفاعلية. وتوضّح التدابير الآتية كيفيّة تنفيذ هذه العمليّة بشكل فاعل:

مرحلة ما بعد الأزمة: إعداد التقارير والتقييم والتعلّم

الإجراءات

تقييم الاستجابة للأزمات وجمع الملاحظات

تقييم شامل للاستجابة للأزمة وجهود التواصل، إضافة إلى جمع ملاحظات أصحاب المصلحة وتطبيق الاستنتاجات الرئيسة لتعزيز الجهوزيّة في المستقبل وتحسين التنسيق والتفاعل المجتمعي.

مجموعة الأدوات: ٢٠- نموذج تقييم مرحلة ما بعد الأزمة وجمع الملاحظات.

التوثيق وإعداد التقارير

الاحتفاظ بسجلّات دقيقة للأحداث والإجراءات المتخذة خلال الأزمة وحفظها بشكل آمن وإصدار تقارير ما بعد الأزمة لتعزيز الشفافيّة والمساءلة.

مجموعة الأدوات: ٢١- نموذج تقرير ما بعد الأزمة.

٢٢- قائمة مرجعيّة للتوثيق والأرشفة ما بعد الأزمة.

التعلّم والتطوير المؤسّسي

تطبيق الدروس المستفادة من خلال تحديث الإجراءات وتحسين تدريب الموظفين ودمج ممارسات إدارة التغيير لتعزيز الجهوزيّة في المستقبل والحدّ من المخاطر.

نقطة العمل: خلال ٣٠ يومًا من إعلان انتهاء الأزمة، تقوم أمانة عمّان الكبرى بإعداد تقرير ما بعد الأزمة (الأداة رقم ٢١ من مجموعة الأدوات)، مع تحديد ثلاثة دروس أساسيّة، على أن يُستخدم واحد منها على الأقل لتصميم التمرين التدريبي المقبل أو أيّ نشاط مخصّص لتعزيز الجهوزيّة.

الفصل السادس:
معالجة قضايا الصحّة النفسيّة الاجتماعيّة

التعرّف على الآثار النفسيّة

يمكن أن تخلّف الأزمات آثارًا نفسيّة واجتماعية طويلة الأمد، قد لا تكون واضحة بشكل فوري. ومن الضروري التعامل مع هذه الآثار مبكرًا لدعم الرفاه الفردي وتعافي المجتمع. وفي إطار استجابة أمانة عمّان الكبرى للأزمات، يتعيّن عليها أن تعطي الأولويّة لتوفير دعم نفسي اجتماعي قائم على احتياجات المجتمع ويمكن الوصول إليه. ويشمل ذلك تعزيز الصحّة النفسيّة والحدّ من الوصمة الاجتماعيّة وضمان وصول المتضرّرين، سيّما منهم الفئات الأكثر عرضة للخطر، إلى الرعاية العاطفيّة والدعم الاجتماعي والخدمات الأساسيّة في الوقت المناسب وبطريقة آمنة.

دعم الفئات المتضرّرة

تتجاوز آثار الأزمات الأضرار المادية إذ تترك تداعيات عاطفيّة ونفسيّة طويلة الأمد. بالنسبة إلى أمانة عمّان الكبرى، إنّ إعطاء الأولويّة للصحّة النفسيّة للأشخاص المتضررين، بمن فيهم الناجين والمستجيبين الأوائل والفئات المستضعفة، يُعتبر أمراً أساسيًّا في مرحلتي الاستجابة والتعافي.

ومن خلال تسهيل الدعم النفسي الاجتماعي وتوفيره في الوقت المناسب، وبما يضمن إمكانيّة الوصول إليه ومراعاة الثقافة المجتمعيّة، تستطيع أمانة عمّان الكبرى الحدّ من الأضرار طويلة الأمد والمساهمة في تعافي المجتمع. ويتعيّن على أمانة عمّان أن تنسّق عبر دائرة الخدمات الاجتماعية والشركاء المحليين لضمان معرفة الأفراد طرق الحصول على هذا الدعم. وتُشكّل القيادة التي تُعزّز الصحّة النفسيّة وتساهم في تقليل الوصمة المرتبطة بها، عاملاً أساسيًّا في تشجيع الأفراد المتضرّرين على طلب الدعم الذي يحتاجون إليه. (راجع مجموعة الأدوات: ١٦- نموذج تنسيق خدمات الدعم المجتمعي).

الدعم النفسي الاجتماعي: الخطوات الفوريّة بعد الحادث

في أعقاب الأزمة مباشرةً، يتعيّن على أمانة عمّان الكبرى أن تُعطي الأولويّة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي المبكر بهدف تخفيف الضيق النفسيّ لدى الأفراد وتعزيز الاستقرار الاجتماعي. ويساهم النهج المنظّم والمجتمعي في ضمان تقديم رعاية مناسبة وفي الوقت المناسب لكلّ من السكّان والأفراد الذين يحتاجون إلى دعم أكثر تخصّصًا. تحدّد الخطوات الآتية الإجراءات التي يمكن لأمانة عمّان تنفيذها بشكل فاعل:

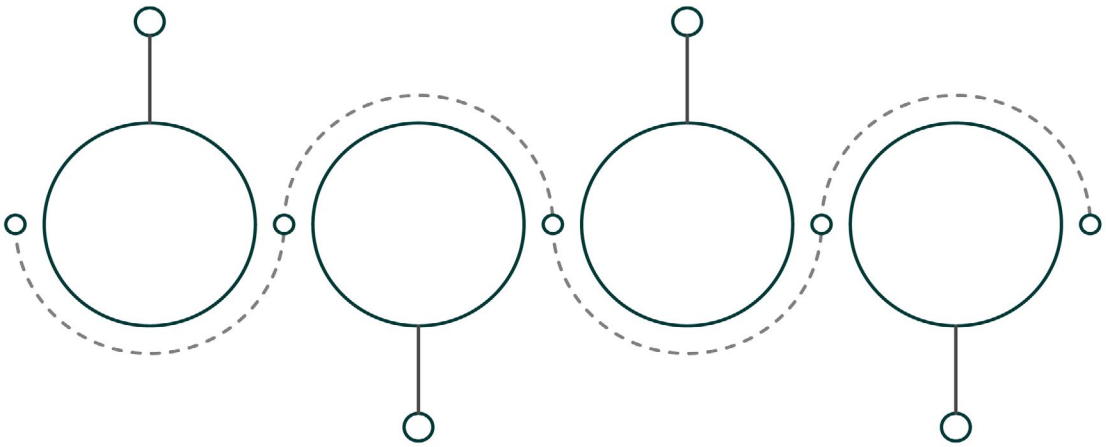
إجراءات دعم الصحّة النفسيّة الاجتماعيّة

إشراك الأسر والمجتمع

تمكين قادة المجتمع والقيادات الدينيّة والمجموعات المجتمعيّة لتقديم الدعم وبث الطمأنينة.
إنشاء مساحات آمنة لالتقاء الناس وتبادل الدعم.

ربط الأفراد بالخدمات المتخصّصة

وضع مسارات إحالة واضحة للرعاية المتخصّصة.



ضمان الاحتياجات الأساسيّة والسلامة

تقديم المستلزمات الضرورية مثل الغذاء والماء ومراكز الإيواء.
تقديم معلومات واضحة ومبسّطة حول الأزمة ومصادر المساعدة.

تقديم الدعم العاطفي الأساسي

تدريب الموظفين على تقديم الإسعافات النفسيّة الأوّليّة.
إنشاء خدمات تسمح للأفراد بالتحدّث مع اختصاصيّين مدرّبين.

نقطة العمل: في غضون ٧٢ ساعة من تفعيل خطّة الاستجابة، تعقد دائرة التنمية الاجتماعيّة في أمانة عمّان الكبرى اجتماع تنسيق عبر الهاتف مع المستشفيات العامة واختصاصيّي الصحّة النفسيّة وشبكات المتطوّعين الصحيّين للبدء بالتخطيط وتعبئة خدمات الدعم النفسي الاجتماعي المجتمعيّة لصالح سكّان المناطق المتضرّرة.

تعزيز روح الوحدة في مواجهة الأزمات: الدعم النفسي لبناء المرونة والقدرة على الصمود والاندماج

استجابةً لتزايد أعداد اللاجئين السوريين في الأردن، أطلقت دائرة التنمية الاجتماعيّة في أمانة عمّان الكبرى برامج دعم نفسي استهدفت كلاً من المواطنين الأردنيّين واللاجئين السوريين. وقد ساعدت هذه الجهود على جمع المجتمعات معاً وتعزيز روح التعاطف والتعاون. ومن خلال التجارب المشتركة، شكّل هذا المشروع نموذجاً يُحتذى به في تحقيق الاندماج الاجتماعي والوئام في أوقات الأزمات.

الخاتمة

استدامة الجهوزيّة: التزام بإدارة الأزمات بشكل مستمر

تُعتبر إدارة الأزمات مسؤوليّة دائمة وليست حدثًا عابرًا، إذ تمتدّ متطلباتها إلى ما بعد الاستجابة الأوليّة لحالات الطوارئ. كما تحتاج إلى قيادة قويّة وتواصل فاعل وتخطيط منسّق ومشاركة مستمرّة عبر كلّ دوائر أمانة عمّان الكبرى.

يوفّر هذا الدليل إطارًا عمليًّا ومنهجيًّا لدعم أمانة عمّان الكبرى في الاستعداد لمختلف أنواع الأزمات وإدارتها والتعافي منها. كما يهدف إلى تعزيز الوضوح وضمان الجهوزيّة واتخاذ القرارات والإجراءات في الوقت المناسب عند الحاجة.

وبالرغم من أنّ لكلّ أزمة تحدياتها الفريدة، يضمن اتّباع أمانة عمّان الكبرى لنهجٍ موحّدٍ تدرّبت عليه، حماية الأرواح والحفاظ على الخدمات الأساسيّة وتوجيه المجتمعات خلال تداعيات الأزمات المباشرة ومرحلة التعافي طويلة الأمد. وتكمن القوّة الحقيقيّة لهذا النهج ليس فقط في الإجراءات نفسها، بل في التزام الأفراد المكلّفين بتنفيذها وتعاونهم وعزيمتهم.

ومن خلال ترسيخ ثقافة التعلّم المستمرّ والتكيّف مع التجارب وتعزيز القدرات في كلّ مرحلة، تستطيع أمانة عمّان الكبرى أن تبني مدينة أكثر أمانًا وجهوزيّة، قادرة على الاستجابة للأزمات المستقبليّة بثقة ورعاية.

الملحقات

الفصل الأوّل: القيادة في إدارة الأزمات والاستجابة لها

مثلاً: أعلن أمين عمّان حالة طوارئ متوسطة المستوى بسبب أحوال جويّة قاسية. وقامت المدينة بتحذير السكّان وتفعيل خطوط الطوارئ ونشر الفرق والمعدّات في المناطق عالية الخطورة. وقد أظهر هذا التدخل الاستباقي قيادة واضحة، ووفّر الطمأنينة العامة من خلال التواصل المبكر وتعبئة الموارد. (https://media.ammancity.gov.jo/En/NewsDetails/Mayor_Reassures_GAM_Preparedness_in_Bad_Weather_Conditions.

الفصل الثاني: التنسيق الاستراتيجي والتواصل

مثلاً: عقدت أمانة عمّان الكبرى شراكة مع مشروع كابتن رين لتعزيز القدرة على مواجهة الفيضانات. ومن خلال اتفاق رسمي، نسّقت أمانة عمّان مع منظمات غير حكومية محليّة ومع موظفي الأمانة ومجموعات مجتمعيّة، لتعزيز إدارة مياه الأمطار وحثّ السكّان على المشاركة في جهود الجهوزيّة، ما ساهم في تحسين الاستجابة الفورية والتخطيط للتعافي على المدى الطويل. (https://captain-rain.de/news-reader/mayor-of-amman-signed-the-memorandum-of-understanding.html.

الفصل الثالث: مبادئ التواصل خلال الأزمات

مثلاً: خلال جائحة كوفيد-١٩- استخدمت أمانة عمّان الكبرى وسائل التواصل الاجتماعي لنشر معلومات دقيقة، والتصدي للمعلومات الخاطئة والتفاعل مع السكّان. كما نسّقت مع قادة المجتمع والقادة الدينيين لدعم الرسائل الصحيّة وتعزيز التماسك الاجتماعي من خلال تواصل واضح وموثوق. (https://www.journalppw.com/index.php/jppw/article/view/361.

الفصل الرابع: الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات

مثلاً: نسّقت أمانة عمّان الكبرى مع الدفاع المدني الأردني قبل العواصف الشتوية من خلال عقد اجتماعات تخطيط مشتركة وتوحيد خطط العمليّات الطارئة ونشر فرق ميدانية موحّدة. وقد تمّت مواءمة جهود أمانة عمّان والجهود الوطنيّة لضمان استجابة فاعلة للأزمات وحماية السلامة العامة. (https://media.ammancity.gov.jo/En/NewsDetails/Coordination_Meeting_on_Winter_Preparations_between_GAM_and_the_Civil_Defence)

الفصل الخامس: التعافي والتقييم والتعلّم بعد الأزمات

مثلاً: أجرت أمانة عمّان الكبرى تقييماً شاملاً لمخاطر المناخ بغية تحديد درجة تعرّض المدينة لظواهر الفيضانات المفاجئة وموجات الحرّ. واستُخدمت النتائج المستخلصة من هذا التقييم لتوجيه جهود التعافي بعد الأزمة، وتحديد أولويّات تطوير البنية التحتيّة وتعزيز الاستعداد لحالات الطوارئ. (https://carnegieendowment.org/research/2024/05/amman-jordan-climate-vulnerability-adaptation?lang=en). (https://www.amman.jo/site_doc/AmmanGreen2021.pdf.

Strong Cities Network

info@strongcitiesnetwork.org
strongcitiesnetwork.org

Strong_Cities Network
Strong Cities Network
Strong Cities Network