

إدارة الأزمات في المجال الرياضي

جامعة المسيلة

د. بوخرص رمضان

مقدمة:

إن الأزمة في المجال الرياضي تعني وجود خلل في المنظومة الرياضية يؤثر عليها تأثيرا ماديا ومعنويا على كافة مستويات الممارسة الرياضة والهياكل التنظيمية للمؤسسات الرياضية. وهي فترة حرجة وحالة غير مستقرة تهدد كيانها وأدائها ما يتطلب التدخل الفوري للحد منها والتحكم في الأحداث المفاجئة التي قد تعترض الحركة الرياضية بكل أشكالها ومستوياتها.

فالأزمات الرياضية ترتبط بالأحداث الرياضية وتؤثر في النسق الاجتماعي و في إدارة السلوك التنظيمي للهيئات الرياضية وفي جوهرها كذلك تعني وجود مشكلات واضطرابات في النظام الرياضي تؤثر عليه بالسلب تنتج كذلك من اتخاذ قرارات غير صائبة وغير رشيدة تعيق كل النشاطات. فهي من أهم مراحل تطور الفكر الإداري الحديث الذي حضي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة الرياضية.

وهي أيضا "تحدي كبير لموقف على مستوى الأشخاص والمنظمات ويتطلب ممن يتعرض لها القدرة على التكيف مع هذا الطارئ بحيث تتم السيطرة عليه والتعامل معه وقد تتشابك هذه التحديات وتتعدد في عدة جوانب وعلى أكثر من مستوى بحيث يتطلب التعامل معها بمهارة خاصة وتخطيطا عاليا مع استراتيجية ادارية ذات طابع تفاعلي وقائي".

وإدارة الأزمات الرياضية من الاتجاهات الحديثة للإدارة الرياضية التي توجب تدريب استراتيجي يسمح بتطبيق أساليب علمية لمواجهة كل أنواع المشكلات التي تواجه المؤسسات الرياضية وإيجاد لها الحلول لضمان استقرارها.

فهذه المداخلة دراسة نظرية تحليلية لإدارة الأزمات الرياضية من منطلق المفاهيم الحديثة للإدارة الرياضية والإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لحل المشكلات بالأساليب العلمية واستخدام أدوات اتصال للتعامل مع هذه الأزمات الرياضية و تسطير برامج تدريبية خاصة لمواجهةها والتعامل معها.

1 - مفهوم الأزمة :

الأزمة في مفهومها البسيط أنها موقف عصب يتصف بتهديده للمنظمة كما انه موقف يتطلب التدخل الفوري والواجهة المنسوبة في ضوء عنصر للحد من الأزمة.

حسب قاموس Webster عبارة عن خلل يؤثر على النظام كله كما انه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام وهي الفترة حرجة أو حالة غير مستقرة.

كما يعرفها فليبس بأنها " حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة ، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركاً سريعاً واهتماماً فورياً ، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتمادا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة".

وعليه يمكن اعتبار الأزمة توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.

تصنيف الأزمات : من حيث مرحلة التكوين وفيها - أزمة في مرحلة الميلاد - أزمة في مرحلة النمو

- أزمة في مرحلة النضج - أزمة في مرحلة الانحناء - أزمة في مرحلة الاختفاء .

من حيث معدل تكرار إحداثها : - أزمات ذات الطابع دوري متكرر - أزمات ذات طابع فجائي .

من حيث عمق الأزمة : - أزمة سطحية غير عميقة - أزمة عميقة متغلغلة جوهري.

من حيث شدتها : - أزمة هادئة وخفيفة - أزمة جامعة ساحقة.

من حيث محور الأزمة : - أزمة مادية - أزمة معنوية - أزمة مادية معنوية (مختلطة).

من حيث الشمول والتأثير : أزمات شاملة للكيان الإداري - أزمات عامة لجميع المرتبطين والجماهير

من حيث المستوى : - أزمات على مستوى وحدة صغيرة - أزمات محلية - أزمات على المستوى الوطني

- أزمات على المستوى العربي - أزمات على مستوى القاري - أزمات على مستوى الدولي .

2 - مفهوم إدارة الأزمات :

المعنى العام لمفهوم إدارة الأزمات هو " كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة و تجنب سلبياتها و الاستفادة من الإيجابيات ."

عرفها أبو قحف " عملية الإعداد و التقدير المنظم و التنظيم للمشكلات الداخلية و الخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة و بقائها في السوق "

أما عبد الرحمن توفيق فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: " فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة و عدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك و مقدرتك ."

و كاستنتاج لهذين التعريفين فإدارة الأزمات هي [] مجموعة الاستعدادات و الجهود الإدارية و المادية و البشرية التي تبذل لمواجهة مختلف المشكلات.

و كذلك تعتبر " عملية الإعداد و التقدير المنظم للمشكلات الداخلية و الخارجية التي تهدد بدرجة كبيرة استراتيجية و قيمة المنظمة و قدرتها التنافسية. []

3 - الأسباب المؤدية إلى نشوب الأزمات :

سوء الإدارة: عدم وجود نظام للتخطيط - عدم وجود نظام للمعلومات - عدم وجود أنظمة للرقابة.

سوء الفهم: عدم القدرة على جمع المعلومات - عدم القدرة على ربط المعلومات - سوء التقدير و المغالاة في قيمة المعلومات الخاصة بالأزمة - الثقة الزائدة في النفس - الشك في قيمة المعلومات .

تعارض المصالح و الأهداف: - النزاعات بين الأفراد - انعدام الاحترام و التقدير .

الأخطاء البشرية : انعدام التدريب - التدهور الصحي و التعب و الإرهاق - عدم التركيز في العمل

الإشاعات: استخدام المعلومات الكاذبة - الشح في المعلومات .

انعدام الثقة : ظروف العمل السيئة - الاستبداد و التسلط في العمل الإداري.

اليأس :- عدم معالجة الأنظمة لمشاكلها - انخفاض الدخل و الراتب .

الرغبة في الابتزاز : استعراض القوة أمام الآخرين - الرغبة في صنع الأزمة .

الأزمات المتعمدة : افتعال المشاكل و الأزمات - محاولة الترميم و التغطية على الأزمات الحقيقية

المؤامرة : التخطيط المرصد من طرف أشخاص من خارج المؤسسة - شدة المنافسة بين المؤسسات

الكوارث : المشاكل التي تأتي قبل كل أزمة -نقص الوعي لدى بعض العمال -عدم تحمل المسؤوليات

4 - متطلبات إدارة الأزمات :

سجل الأزمات :يقول الحملوي انه " لا بد من وجود سجل للازمات توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيانها و يكون بمثابة ذاكرة للمنظمة .

فريق إدارة الأزمات :تكوين فريق لإدارة الأزمات يكون تمثيلا لأعلى سلطة و تعتبر طريقة فريق العمل من أكثر الطرق شيوعا و استخداما حيث تتطلب وجود أكثر من خبير أو مختص في مختلف المجالات .

خصائص فريق إدارة الأزمات:

❖تحقيق مستوى عالي من الاتصالات الأفقية و الراسية و حرية التفكير و المناقشة

❖قلة أعضاء الفريق و ملائمتهم مع المهام المطلوبة

❖تنوع خصائص الفريق و تعددها مع مراعاة القدرة و التعاون المشترك

❖المرونة و القدرة على التحرك السريع بعيدا على القوائم و اللوائح

❖التسيق و الاتصال الفعال بين أعضاء الفريق من جهة و بين أعضاء الفريق و المستويات القيادية من جهة أخرى

❖اختيار قائد للفريق تتوافر فيه الصفات الشخصية و الموضوعية و تحمل المسؤولية و القدرة على اتخاذ القرار .

التخطيط كمتطلب أساسي : التخطيط كمتطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات فأفعالنا ماهي إلا رد فعل و شتان بين رد الفعل العشوائي و رد الفعل المخطط.

- إيجاد و تطوير نظام إداري مختص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات و تحليلها ووضع الحلول لها بالتسيق مع الكفاءات المختصة

- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزء هاما من التخطيط الاستراتيجي

- ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفين في مجال إدارة الأزمات

- ضرورة التقييم و المراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات و اختيارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات و بالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط . - التأكيد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر

5 - عوامل النجاح في إدارة الأزمة :

- معرفة و إدراك أهمية الوقت إنشاء مركز لجمع المعلومات و البيانات - نصب نظم و أجهزة إنذار مبكر
- التهيؤ و الاستعداد الكامل و الدائم لمواجهة الأزمات - القدرة على حشد و تعبئة كل الطاقات و الموارد المتاحة
- أجهزة اتصال متطورة و حديثة

6 - وحدة إدارة الأزمات :

تتكون وحدة إدارة الأزمات بشكل أساسي من مجموعة من الإداريين كوحدة إدارية وتمثل جزءا من الهيكل التنظيمي للكيان الإداري و تتولى المهام التالية :

التخطيط: أي التحديد المسبق لما يجب عمله و كيفية القيام به ومتى و من سيقوم به فضلا عن القيام بعملية التحليل الاستراتيجي التي تتضمن عناصر البيئة الداخلية و الخارجية للكيان الإداري و وضع التصورات عن الأوضاع المستقبلية .

التنظيم و التنسيق و التوجيه : للجهود المختلفة التي تبذل للتعامل مع الأزمة في مراحلها المختلفة و يتضمن ذلك تحديد الأشخاص أو الفريق يناط به التعامل مع الأزمة عند حدوثها و المهام و الأنشطة التي يقومون بها و من الذي سيساعدهم و السبل المحددة للاتصال .

المتابعة والرقابة : على الأنشطة التي تقوم بها الوحدة المختصة بإدارة الأزمات و متابعة الفريق الذي يتعامل مع الأزمة - اتخاذ القرارات الاستراتيجية - تعيين و اختيار فريق التعامل مع الأزمة

- توفير غرفة عمليات لإدارة الأزمة عند حدوثها - توفير قاعدة معلومات متكاملة

7 - - التجهيزات لإدارة الأزمات :

يحتاج التعامل مع الأزمات إلى توفير تجهيزات مختلفة حتى يمكن النجاح في إدارة الأزمة وبالشكل الذي يحقق الأهداف المطلوبة أهمها ما يلي :

غرفة عمليات إدارة الأزمات :

تقوم الدول الكبرى بتجهيزها بالكمبيوتر ووسائل الاتصال و المراقبة و مؤمنة ضد أي أزمة

الإعلام: و هو اشد خطورة وفاعلية و أداء لصنع الأحداث و التأثير على مجرياتها و على اتجاهاتها و ذلك لما يتوفر الإعلام من قدرات تساعد على الانتقال السريع و تخطي العوائق

أدوات التأثير:

و ذلك لوقف تصاعد الأزمة أو التعامل معها و القضاء عليها و من أهم هذه الأدوات الاجتماعية الشخصية عقد المؤتمرات و المحاضرات

أدوات الامتصاص و معناه استيعاب الأزمة و اللجوء إلى حلول لاحتوائها

8 - كيفية التعامل مع الأزمات : إن الأزمات تحتاج إلى تعامل خاص من المدير و المشرف على مراحل الأزمات سواء قبل ظهورها أو أثناء وقوعها أو بعد التغلب عليها ان الإدارة و المدير الناجح هو الذي يعد العدى اللازمة لمواجهة الأزمات و هناك جملة من الإجراءات نوردها فيما يلي:

تبسيط الإجراءات: و تعني تسهيل حركة اتخاذ القرار و سيره و وصوله إلى المنفذين بأسرع وقت و بالطريقة و السبل الصحيحة ليتمكنوا من تحريك العملية الإدارية كاملة نحو هدف المرسوم لكل مدير و إدارة داخل الجهاز.

تفويض السلطة :

الحديث عن تفويض السلطة في الأزمات من الأمور المهمة جدا لان المدير المركزي سوف يضيع فرصة السيطرة على الأزمة لأنه ممسك بزمام القرارات للأمور تحت تصرفه بينما يقتضي الأمر أن يفوض المدير بعض الصلاحيات لمن معه حتى يساعدهم ذلك على السيطرة العاجلة على مظاهر الأزمة .

المعلومات وقود الأزمات: إن المعلومات هي وقود الذي يوصل الأزمة إلى بر الأمان أو المزيد من الاشتعال فالمدير لا بد له من المعلومات الحديثة الصحيحة لتطورات الأزمات حيث يتخذ القرار المناسب .

التدريب السابق و الدائم : المنظمات الناجحة إداريا هي التي تملك خطط جاهزة مدريا عليها موظفي الجهاز لمواجهة الأزمات الصغيرة و الكبيرة تفاديا لوقوعها .

الأزمات في المجال الرياضي :

ان الأزمات الرياضية هي التي ترتبط بالإحداث المرتبطة بالنشاط الرياضي مثل الهزيمة وإحداث عنف والتعصب أو اتخاذ قرارات رياضية من الإدارة والحكومة يؤثر في النسق الاجتماعي و في الهيئات الرياضية أو فشل في تحقيق نتائج ايجابية في مختلف المنافسات الرياضية و الرياضات الأكثر شعبية أو اتخاذ قرارات تؤثر في الارتباط والتواصل الجماهيري العام.

ان الأزمات في المجال الرياضي تعني وجود خلل في النظام الرياضي يؤثر عليه تأثيرا ماديا ومعنويا وأيضا الرأي العام أو اتخاذ قرارات غير صائبة وغير رشيدة تعيق النظام الرياضي بكل هياكله ومؤسساته.

وإدارة الأزمات من اهم مراحل تطور الفكر الإداري الحديث الذي حضي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة الرياضية.

وإدارة الأزمات الرياضية من الاتجاهات الحديثة للإدارة الرياضية التي يجب على المختصين في هذا المجال تلقي تكوين نظري واكاديمي وتدريب ميداني وفق قواعد معرفية ومرجعية تسمح بتطبيق أساليب علمية لمواجهة كل أنواع المشكلات التي تواجه المؤسسات الرياضية وإيجاد لها الحلول وضمان بقائها.

1 - أدوات الاتصال اللازمة في التعامل مع الأزمات الرياضية :

البيانات الصحفية : تصدر الإدارة المعنية عدة بيانات صحفية تتسم بالصدق والأمانة حول ما هو قائم وتطورات الوضع

البرامج التلفزيونية: يتطلب الأمر عرض خلاصة على التلفزيون وعرض تعاطف والرأي العام مع أحداث الأزمة

المؤتمرات الصحفية : من اجل تزويد وسائل الإعلام بالبيانات وإعطائهم الوثائق والصور ثم الإجابة على استفساراتهم

مركز المعلومات والبيانات : من المهم توفير مركز للمعلومات و البيانات ويكون في مكان يسهل الاتصال ويكون مزودا بأحداث أدوات المعالجة والغرز وتلخيص البيانات مثل التلفون .

الكمبيوتر . الطابعات . الأنترنت كأحسن وسيلة اذا كانت الأزمة بأحد الاتحادات الدولية أو مناسبة رياضية عالمية.

مخاطبة الجماهير : للتعرف على الحقائق أول بأول لنقل كل الأحداث

2 - الوصايا العشر للتعامل مع الأزمات: يضع محسن احمد الخضيرى الوصايا العشر للتعامل مع الأزمات وهي:

1 - التزام الهدف 2 - الاحتفاظ بحوية الحركة القرارات - المباغثة 4 - الحشد 5 - التعاون 6 - الاقتصاد في استعمال القوة

7 - التفوق في سيطرة الأحداث 8 - تأمين الأرواح والممتلكات 9 - المواجهة السريعة والتعرض السريع لأحداث

10 - استخدام الأساليب الغير مباشرة كلما كان ممكن

3 - الأسلوب العلمي في إدارة الأزمات الرياضية : المراحل الآتية كأسلوب علمي في إدارة الأزمات الرياضية.

المرحلة الأولى : تجنب الأزمة يمكن أن تكون منع وقوع الأزمة من أول مرحلة من مراحل الأسلوب الإدارة الأزمة

المرحلة الثانية : الإعداد لإدارة الأزمة

المرحلة الثالثة: الاعتراف بوجود أزمة و هو التحدي الحقيقي للقائد حيث يجب عليه أن يقوم بإدارة الأزمة و هو يعرف و منفعل لوجودها.

المرحلة الرابعة: احتواء الأزمة تتطلب من القائد أن يقوم بتحديد الأولويات التي يجب أن يتخذ فيها قرارات بسرعة.

المرحلة الخامسة : تحليل المعلومات و الحقائق

يقوم القائد بدراسة هذه المعلومات بما يمكن أن تؤثر على الإدارة سواء كان التأثير سلبي أو ايجابي

المرحلة السادسة : تسوية الأزمة يجب على القائد أن لا يستريح قبل تسوية الأزمة و رجوع الحق لأصحابه قدر المستطاع.

المرحلة السابعة : الاستفادة من الأزمة يجب البدء فوراً في إصلاح ما اختل من أمور و إتباع التوصيات في كل من المراحل السابقة .

4 - أساليب حل الأزمات الرياضية و مواجهتها : هناك نوعان من أساليب حل الأزمات الأول معروف متداول و يصطلح عليه بالطرق التقليدية و الثاني عبارة عن طرق لا تزال في معظمها قيد التجريب و يصطلح عليها بالطرق غير تقليدية .

1 - الطرق التقليدية :

إنكار الأزمة : حيث تتم ممارسة تقييم إعلامي على الأزمة و إنكار حدوثها و إظهار صلابة الموقف و أن الأحوال على أحسن ما يرام وذلك لتدمير الأزمة و السيطرة عليها.

كبت الأزمة : و تعني تأجيل ظهور الأزمة و هو نوع من التفاعل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها

إخماد الأزمة : وهي الطريقة بالغة العنف تقوم على الصدام العلني العنيف مع قوى التيار الأزموي بغض النظر عن المشاعر و القيم الإنسانية.

بخس الأزمة : أي التقليل من شأن الأزمة من تأثيرها و نتائجها و لا يتم الاعتراف بوجود الأزمة

تنفيس الأزمة : للتخفيف من حالة الغليان و الغضب..

تفريغ الأزمة : و حسب هذه الطريقة يتم إيجاد مسارات بديلة و متعددة أما قوى الدفع الرئيسية و الفرعية المولدة لتيار الأزمة ليتحول إلى مسارات عديدة و بديلة تستوعب جهد و تقلل من خطورته. وتمر بثلاثة مراحل :

مرحلة الصدام : أو مرحلة المواجهة العنيفة مع القوى الدافعة للأزمة لمعرفة مدى قوى الأزمة ومدى تماسك القوى التي أنشأتها

مرحلة وضع البدائل : وهنا يقوم المدير بوضع مجموعة من الأهداف البديلة لكل اتجاه أو فرقة انبثقت عن الصدام .

مرحلة التفاوض مع أصحاب كل فرع أو بديل : مرحلة امتصاص و تكيف أصحاب كل بديل عن طريق التفاوض مع أصحاب كل فرع من خلال رؤية علمية شاملة.

4 - عزل قوى الأزمة : يقوم مدير الأزمات برصد و تحديد القوى الصائبة للأزمة و عزلها عن مسار الأزمة و عن مؤيد بها و ذلك من أجل منع انتشارها و توسعها و بالتالي سهولة التعامل معها ومن ثم حلها أو القضاء عليها.

2 - الطرق الغير التقليدية : وهي طرق مناسبة للمتغيرات الخارجية و أهمها :

طريقة فرق العمل : وهي أكثر الطرق استخداما في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير و متخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل و تحديد التصرف المطلوب مع كل عامل، و تكون مؤقتة أو طرق عمل دائمة من الكوادر المتخصصة التي يتم تشكيلها و تهيئتها لمواجهة الأزمات و أوقات الطوارئ.

طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات : حيث يتم تحديد مواطن الضعف و مصادر الأزمات يتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا حصلت الأزمة.

طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات : وهي أكثر الطرق تأثيرا و تستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري و تعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة و عن خطورتها و كيفية التعامل معها بين الرئيس و المرؤوسين و التفاهم مع قيادات تلك الأزمة.

طريقة تصعيد الأزمة : و تستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم و عندما يكون هناك تكتل عند مرحلة تكوين الأزمة فيعمد المتعامل إلى تصعيد الأزمة لفك هذا التكتل و التقليل ضغط الأزمة.

طريقة تفريغ الأزمة من مضمونها : وهي من أنجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين و مهمة المدير هي إفقاد الأزمة لهويتها و مضمونها و بالتالي فقدان قوة الضغط لدى القوى الأزمومية و من طرقها الشائعة هي:

- التحالفات المؤقتة - الاعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها - تزعم الضغط الأزموي ثم توجيهها بعيدا عن الهدف

طريقة تفتيت الأزمة : وهي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة و خطيرة و تعتمد هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة للتحالفات الأزمة و تحديد إطار المصالح المتضاربة و المنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات لتتحول الأزمة الكبرى إلى أزمات صغيرة مفتتة.

طريقة تدمير الأزمة ذاتيا و تفجيرها من الداخل : وهي من أصعب الطرق غير التقليدية و يطلق عليها طريقة " المواجهة العنيفة " أو الصدام المباشر وغالبا ما تستخدم في حالة عدم توفر المعلومات و تستخدم في حالة اليقين من عدم وجود البديل و يتم التعامل مع هذه الأزمة على النحو التالي :

1 - ضرب الأزمة بشدة من جوانبها الضعيفة 2 - استقطاب بعض عناصر التحريك و الدفع للأزمة

3 - تصفية العناصر القائدة للأزمة 4 - إيجاد قادة جدد أكثر تفهما

طريقة احتواء و تحويل مسار الأزمة : و تستخدم مع الأزمات بالغة العنف و التي لا يمكن وقف تصاعدها وهنا يتم تحويل الأزمة إلى مسارات بديلة و يتم احتواء الأزمة عن طريق استيعاب نتائجها و الوضوح لها و الاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها و معالجة إفرازاتها و نتائجها بالشكل الذي يؤدي إلى التقليل من أخطارها .

اللمسات الخارجية : أما إذا كانت الأزمة ناتجة عن مسبب خارجي فيمكن عندئذ استخدام الأساليب التالية :

أسلوب الخيارات الضاغطة : مثل التشدد و عدم الإذعان و التهديد المباشر

الخيارات التوفيقية : محاولة إيجاد تسوية عادلة للأطراف

الخيارات التسيقية : أي استخدام كلا الأسلوبين الأخيرين أي التفويض مع استخدام القوة

5 - برامج التدريب لمواجهة الأزمات :

يرى الجيفي " بأن البرنامج هو مجموعة من العمليات والمعطيات والتوجيهات الضرورية لتنفيذ سلسلة من العمليات المحددة بأهداف مرغوب فيها "

يرى البعض بأن البرامج التدريبية هي " الأداة التي تربط الاحتياجات التدريبية بالأهداف المطلوب تحقيقها من التدريب المادة العلمية وبالوسائل والأساليب التدريبية مع بعضها البعض وبطريقة عقلانية بهدف تنمية القوى البشرية لتحقيق أهداف المنظمة "

أهداف برامج التدريب لمواجهة الأزمات :

طبيعي أن تكون الخطوة الأولى في عملية تصميم البرنامج التدريبية هي :

تحديد الأهداف بناء على الاحتياجات التدريبية التي يتم تحديدها ، وتتمثل الأهداف العامة للبرامج التدريبية في تزويد المتدرب بالمفاهيم الأساسية في مجال إدارة الأزمات بشكل خاص .

واكتساب الثقافة التنظيمية للمنظمة وسلوك الالتزام والولاء والانتماء التنظيمي والتحكم في الأساليب العلمية الحديثة لإدارة الوقت وتطوير المهارات العلمية والفكرية والفنية والذهنية والإنسانية وقدرة حل المشكلات وتوظيف الطرق والإجراءات العلمية الوقائية لمواجهة الأزمات والتصدي لها