

## خطط لتبقى في عملك

إنّ التخطيط المستمر للشركة يجب أن يراعي الكوارث التي يصنعها الإنسان وتلك التي تسببها الطبيعة. ينبغي عليك أن تخطط مسبقاً لإدارة أي حالة طوارئ. كن مستعداً لتقييم الموقف، واستخدم الحس السليم والموارد المتوفرة للعناية بنفسك، وزملاء العمل، إلى جانب استعادة شركتك.

**التخطيط المستمر:** إنّ تقييم المخاطر يعد مجالاً متطوراً من المعرفة، ويتراوح ما بين التقييم الشخصي إلى الدراسة الهندسية الشاملة. تتفاوت احتياجات المخاطر الخاصة بالمؤسسة حسب كل صناعة، وحجمها، ونطاقها، وموقع شركتك. ابدأ بمراجعة مخطط تدفق إجراءات العمل - إن توفر - لتحديد العمليات التي تساعد بشكل كبير في البقاء والنهوض. قيم بعناية وظائفك الداخلية والخارجية لتحديد الموظفين، والمواد، والإجراءات، والمعدات التي تمثل أهمية مطلقة للحفاظ على استمرارية العمل. ينبغي عليك أيضاً تأسيس إجراءات من تعاقب الإدارة.

امنح زملاء العمل على كافة المستويات فرصة المشاركة في التخطيط وتعامل معهم باعتبارهم أعضاء فاعلين في فريق إدارة الطوارئ. قم بإعداد قائمة تضم عملاءك الأكثر أهمية وضع أساليب استباقية لتوفير الخدمات لهم أثناء وبعد وقوع الكارثة. كما ينبغي عليك أيضاً أن تحدد جهات التوريد والشحن الأساسية، إلى جانب الموارد والأعمال التي يجب عليك متابعتها بشكل يومي. إن الكارثة التي تتسبب في عدم متابعة مورد أساسي قد تشكل تدميراً لعملك.

خطط ما الذي ستفعله إذا تعذر عليك الوصول إلى المبنى الخاص بك أو مصنعك أو مخزنك. تحدث إلى موظفيك وزملاء العمل، وراجع وتدريب بشكل متكرر على ما تنوي فعله أثناء وقوع الحالة الطارئة وبعدها. كما تتغير أعمالك بمرور الوقت، تتغير احتياجات الاستعداد لديك أيضاً. راجع وعدّل خططك كل عام على الأقل وأعلم موظفيك بهذه التغييرات.

**التخطيط للطوارئ للموظفين:** إنموظفيك وزملاء العمل هم أكثر مصادر القوة النفيسة لشركتك. يعتبر الاتصال بطريقتين أمراً رئيسياً قبل وقوع الكارثة وأثناءها وبعدها. قم بتضمين معلومات الطوارئ في الرسائل الإخبارية، وعلى الشبكة الداخلية للشركة، وفي البريد الإلكتروني الدوري الموجه للموظفين/أدوات الاتصال الأخرى. إنّ تخصيص

## التجهيز يساعد في بناء مناخ عمل جيد.

تعتمد السرعة التي تحتاجها شركتك لاستئناف العمل بعد التعرض لهجوم إرهابي أو إحصار، أو حريق أو طوفان على التخطيط للطوارئ الذي قمنا به اليوم. ففي الوقت الذي تبذل فيه وزارة الأمن الوطني الأمريكية قصارى جهدها للحيلولة دون وقوع هجمات إرهابية، تؤكد الكوارث الطبيعية التي تحدث بشكل دوري أهمية التجهيز لمواجهة أي حالة طوارئ. عندما ندرك أنّ لكل موقف طابعة الخاص، تستطيع مؤسستك أن تتأهب بشكل جيد إذا ما صاغت خطط بعناية، ووضعت إجراءات الطوارئ في المكان المناسب لها، ومارست كافة أنواع الطوارئ. يلقي هذا الدليل الضوء على إجراءات الحس السليم التي يمكن لمالكي الشركات والمدراء اتخاذها لبدء الاستعداد. إنّ الالتزام بالتخطيط اليوم سيساعد في دعم الموظفين، والعملاء، والمجتمع، والاقتصاد المحلي، والبلاد أيضاً. كما يحمي استثمارات أعمالك ويمنح شركتك فرصة أفضل للبقاء.

ينبغي أن يكون لدي كل شركة  
خطة عمل. كن مستعداً الآن.

شركة مستعدة جاء بالتشاور مع المنظمات التالية:

مشروع الحوار العام ١١/٩، وASIS الدولية، مدراء الأعمال التنفيذيين للأمن الوطني، المائدة المستديرة للأعمال، جمعية معدات السلامة الدولية، جمعية إدارة الأمن الدولي، الجمعية الوطنية لصناعة الأعمال، الاتحاد الوطني للأعمال المستقلة، إدارة السلامة والصحة المهنية، إدارة المشروعات الصغيرة، جمعية إدارة الموارد البشرية، غرفة التجارة الأمريكية.

تعكس هذه التوصيات معيار التأهب للطوارئ ومواصلة العمل (NFPA 1600) المُعد من قبل الجمعية الوطنية للوقاية من الحرائق والمُصدّق من قبل معهد المعايير الوطني الأمريكي، ولجنة ١١/٩، ووزارة الأمن الوطني الأمريكية.

لقد صُمم إطار العمل المتوافق مع الحس السليم هذا من أجل بدء عملية تعليم حول تأهب الشركات. للحصول على المزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع:

[www.ready.gov](http://www.ready.gov)



# Homeland Security

[www.ready.gov](http://www.ready.gov)



وزارة الأمن الوطني الأمريكية  
Washington, DC 20528

من رقم هاتف المدينة حيث يمكن للموظفين ترك رسالة "أنا بخير" في حالة حدوث كارثة. إذا كان لديك موظفين يعانون من إصابات أو كانوا من ذوي الاحتياجات الخاصة، فاسألهم عن طبيعة المساعدة التي يحتاجون إليها - إن وجدت.

**مؤون الطوارئ:** عن التجهيز لمواجهة مواقف الطوارئ، فمن الأفضل أن تفكر أولاً في الأساسيات التي تكفل لك البقاء على قيد الحياة: الماء العذب، والغذاء، والهواء النقي، والدفع. شجّع كل فرد على أن يمتلك طاقم مؤون طوارئ قابل للحمل مُخصص لتلبية احتياجاتهم الشخصية، مثل تضمين الأدوية الضرورية. تحدث إلى زملاء العمل بشأن مؤون الطوارئ التي تستطيع الشركة توفيرها - إن وجدت - وأي الأفراد ينبغي عليهم أن تكون في حوزتهم. تتضمن مؤون الطوارئ الموصى بها على التالي: ماء، وطعام، ورايو يعمل ببطارية ورايو الطقس NOAA مزود بوظيفة الإنذار، وبطاريات إضافية، ومصباح كهربائي، وطاقم إسعافات أولية، وصفارة، ومفتاح ربط أو زردية لقفل المرافق، وكمامة مزودة بفلتر، والأواح بلاستيكية، وشريط لاصق في حالة التعرض للمخاطر الكيميائية المحمولة جواً، ومشقة صغير رطبة، وحقبة نفايات وأربطة بلاستيكية بالنسبة لتنظيف الصحة الشخصية.

احتفظ بنسخ السجلات المهمة مثل خرائط المواقع، وتصاميم المباني، وبوليصات التأمين، وأرقام هواتف الموظفين، ومعلومات التعريف بالهوية، وسجلات الحسابات البنكية، وقوائم أرقام هواتف الموردين والشاحنين، والنسخ الاحتياطية لأجهزة الكمبيوتر، ومعلومات رقم الطوارئ أو تنفيذ القانون، والمستندات الأخرى ذات الأولوية في حاوية قابلة للحمل مقاومة للماء والحريق. احتفظ بمجموعة السجلات الأدنى أهمية في مكان خارج الموقع.

**التخطيط إما للبقاء أو الفرار:** على حسب الظروف المناسبة للكارثة وطبيعتها، يمكن القرار الأول المهم بعد وقوع الحادث في تحديد ما إذا كنت ستحتمي في المكان أم ستغادر. ينبغي عليك أن تفهم وتخطط لكلا الاحتمالين مسبقاً عن طريق وضع خطط واضحة ومدروسة جيداً.

في أي حالة طوارئ، قد تستطيع السلطات المحلية توفير معلومات على الفور حول ما الذي يجري وما الذي ينبغي فعله

وقد يتعذر عليها ذلك. ومع ذلك، فعليك أن تحرص على متابعة التقارير الإخبارية على التلفزيون أو الراديو للحصول على معلومات أو تعليمات رسمية عند توفرها.

**ضع خطة إجلاء:** في بعض الكوارث يلزم على الموظفين مغادرة مكان العمل على وجه السرعة. وتساهم القدرة على إجلاء العمال، والعلماء، والزائرين بشكل فعّال في إنقاذ الأرواح.

إذا كانت شركتك تعمل من مواقع متعددة، فعليك أن تضع إجراءات إجلاء لكل مبنى على حدة. إذا كانت شركتك تقع داخل مبنى مرتفع للغاية، أو في منطقة صناعية، أو حتى في مركز تسوق صغير، فمن الضروري أن تتسق وتتدرب مع المستأجرين الآخرين أو الشركات لتجنب الفوضى أو الانسداد المحتمل.

**ضع خطة "احتماء في المكان":** هناك مواقف يكون فيها المكوث حيثما كنت أفضل لتجنب التعرض لمواقف مجهولة في الخارج. وهناك مواقف أخرى، مثل حالات التعرض لإعصار أو حادث كيميائي، تكون فيها طريقة الاحتماء ومكانه مسألة حياة ينبغي أن تفهم الاختلاف وتخطط لكل الاحتمالات.

تفضل بزيارة الموقع [www.ready.gov](http://www.ready.gov) للحصول على معلومات تتعلق بهذه الموضوعات بالأخص إلى جانب وقت وطريقة "إحكام سد الغرفة" بهدف الحماية من التلوث الكيميائي، وخطوات ينبغي اتخاذها للسلامة من الحريق والطوارئ الطبية.

## تحدث إلى موظفيك

إنّ توفير الراحة لزملاء العمل يعتبر أحد أهم السبل التي تضمن لك نهوض شركتك. يعني هذا المحافظة على الاتصال الدوري مع الموظفين قبل الحادث، وأثنائه، وبعده. استخدم الرسائل الإخبارية، والشبكات الداخلية، واجتماعات الموظفين، وأدوات الاتصالات الداخلية الأخرى للإبلاغ عن خطط وإجراءات الطوارئ.

**تدرب على الخطة مع زملاء العمل:** تدرب بشكل دوري على ما تنوي فعله أثناء وقوع كارثة ما. اعدّد ندوات تعليمية وتدريبية مجدولة بشكل منظم لتزويد زملاء العمل بالمعلومات، وتحديد الاحتياجات، وتطوير مهارات التأهب. قم بتضمين التدريب على الكوارث في برامج توجيه جديدة للموظفين.

**قم بتحسين التأهب على نطاق الأسرة والفرد:**

إذا تم تجهيز الأفراد والأسر، فإن شركتك وزملاء العمل سيتمكنون من مواجهة حالة الطوارئ بشكل أفضل. شجّع موظفيك وأسره على: الحصول على طاقم مؤون الطوارئ، ووضع خطة طوارئ على مستوى الأسرة، والعلم بمخارج

التهديدات والاستجابات المناسبة لها. تفضل بزيارة الموقع [www.ready.gov](http://www.ready.gov) للحصول على معلومات أو طباعة نُسخ من كتيب "التجهيز أمر منطقي" وتوزيعها على العمال لديك.

**اكتب خطة اتصالات الكارثة:** دوّن التفاصيل التي وضعتها الشركة للاتصال بالموظفين، والسلطات المحلية، والعلماء، وغيرهم أثناء الكارثة وبعدها. قم بتضمين المعلومات ذات الصلة بالموظفين، وكبار مدراء الشركة، وعمامة الشعب، وعمالك إلى جانب السلطات المحلية والرسمية والفيدرالية.

**قدّم الدعم لصحة الموظف بعد الكارثة:** من المحتمل أن يحتاج موظفوك إلى وقتٍ كافٍ لضمان التأكد من تمتّع أفراد أسرهم بالصحة والعافية، لكنّ العودة إلى العمل مهم في شفاء الأفراد الذي تعرضوا للكوارث. يساعد الروتين المتبع في مكان العمل على تسهيل المثول للشفاء عن طريق توفير فرصة للنشاط واستعادة العلاقات الاجتماعية. أعدّ تروسيخ هذا الروتين عندما يكون ذلك ممكناً. قد تحتاج أيضاً إلى توفير مستشارين محترفين لمساعدة زملاء العمل في تحديد مخاوفهم وهمومهم.

## حماية استثمارك

بالإضافة إلى التخطيط لحالات الطوارئ والتواصل مع الموظفين، هناك خطوات يمكنك اتخاذها لحماية الشركة وتأمين الأصول المادية.

**استعراض التغطية التأمينية:** يمكن أن يؤدي عدم كفاية التغطية التأمينية إلى خسائر مالية كبيرة في حالة تلف عملك، أو تدميره أو لمجرد توقفه لفترة من الزمن. تتفاوت بوليصات التأمين، لذا عليك أن تتحقق مع وكيلك أو مزود الخدمة الخاص بك عن أشياء مثل الخسائر المادية، وتغطية الفيضانات، والانقطاع عن العمل. افهم ما تغطيه بوليصة التأمين وما لا تغطيه.

**التجهيز لانقطاع المرافق:** تعتمد الشركات غالباً على الكهرباء، والغاز، والاتصالات، والصرف، والمرافق الأخرى. ينبغي عليك أن تخطط مقدماً لأي انقطاعات ممتدة أثناء الكارثة وبعدها. تحدث مع مزودي الخدمات بشأن توفير بدائل محتملة وتعرف على الخيارات الاحتياطية مثل المولدات القابلة للحمل من أجل تزويد الطاقة للجوانب الحيوية لشركتك في حالة الطوارئ.

**تأمين المرافق والمباني والمصانع:** في حين لا توجد وسيلة للتنبؤ بما سيحدث، أو ما ستؤول إليه ظروف شركتك، هناك أشياء يمكنك القيام بها مقدماً للمساعدة على حماية أصولك المادية. قم بتثبيت طفايات الحريق وإنذارات الدخان وأجهزة كشف الدخان في الأماكن المناسبة. تأمين المدخل ومختلفة والتخطيط لتأمين البريد. خطط ما الذي

ستفعله إذا تعذر عليك الوصول إلى المبنى الخاص بك أو مصنعك أو مخزنتك. قم بتأمين المعدات الثمينة. وتأكد من أن نظام التدفئة والتهوية والتكييف (HVAC) بالمبنى يعمل كما ينبغي وقد تمت صيانته بشكل جيد. ينبغي عليك أيضاً أن تحدد ما إذا كنت تستطيع عملياً تحسين نظام الترشيح بالمبنى كوسيلة من وسائل الحماية من التهديدات البيولوجية وغيرها من التهديدات الأخرى المحمولة جواً.

**تحسين أمان الإنترنت:**

قد تتطلب حماية أنظمة تكنولوجيا البيانات والمعلومات خبرة متخصصة، لكن حتى أصغر الشركات يمكن أن مستعدة بشكل جيد. استخدم برنامج لمكافحة الفيروسات واحرص على تحديثه دائماً. لا تفتح رسالة بريد إلكتروني مجهولة المصدر. استخدم كلمات مرور يصعب تخمينها. قم بحماية الكمبيوتر الخاص بك من متطفلين الإنترنت عن طريق استخدام جدران الحماية. قم بعمل نسخة احتياطية لبيانات الكمبيوتر، و قم بإزالة تحديثات حماية الأمان المعروفة مثل ملفات التصحيح بشكل منتظم. اشترك في النظام الوطني لإنذار الإنترنت التابع لوزارة الأمن الوطني الأمريكية [www.us-cert.gov](http://www.us-cert.gov) لاستقبال إنذارات مجانية في الوقت المناسب.

إن الاستثمار في التخطيط اليوم لن يساعدك فقط في حماية استثمارات شركتك وضمان أسباب الرزق، ولكنه يقدم أيضاً الدعم للموظفين، والعملاء، وحاملي الأسهم، والمجتمع، والاقتصاد المحلي، والبلاد كذلك. كن مستعداً الآن.