

**سيكولوجية إدارة الازمات  
الفرد- الجماعة -المؤسسة**



جميع الحقوق محفوظة للمؤلف

الطبعة الأولى - 1446 هـ - 2025 م

جمهورية مصر العربية

اسم المطبوع: سيكولوجية إدارة الازمات الفرد - الجماعة - المؤسسة

اسم المؤلف: د. أيمن عامر

اللغة: العربية

رقم الإيداع: 2025 / 9230

الترقيم الدولي: ISBN : 978-633-99596-5-3

الناشر: محتوى للنشر

All Right Reserved, No Part Of This Book  
May Be Reproduced, Stored In a Retrieval  
System Or Transmitted In Any Form Or  
By Any Means Without Prior Permission  
Writing Of The Publisher

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو  
أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعارة  
المعلومات أو نقله لأي شكل من الأشكال دون  
إذن خطي مسبق من الناشر.

المكتب الرئيسي

الإمارات العربية المتحدة - الشارقة

+971509207910

+971525551980

Email: daralhkmahfzc@gmail.com

Email: info@dahfzc.com

إدارة المبيعات وخدمات النشر والطباعة

+201157800089 EGYPT

+971525551980 UAE

Email: info@muhtaw.com

إدارة النشر

+201118482644 EGYPT

+971507217526 UAE

Email: muhtaw07@gmail.com

الشبكة للنشر والتوزيع  
Al Hekmah  
Publications & Distribution  
+971 52 555 1980 / +971 50 920 7910  
Sharjah Publishing City, Free Zone, UAE  
daralhkmahfzc@gmail.com  
info@dahfzc.com



# سيكولوجية إدارة الازمات الفرد - الجماعة - المؤسسة

تأليف

د. أيمن عامر

أستاذ علم النفس المعرفي والإبداع  
كلية الآداب جامعة القاهرة  
رئيس رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية (رانم)

1446 هـ - 2025 م

دار الحكمة للنشر والتوزيع  
**Al Hekmah**  
Publications & Distribution

+971 52 555 1980 / +971 50 920 7910  
Sharjah Publishing City, Free Zone, UAE  
daralhkmahfzc@gmail.com  
info@dahfzc.com

مكتبة  
للنشر

Egypt - Al Mansura  
info@muhtaw.com

+201157800089  
+971525551980



## الفهرس

5.....	الفهرس
9.....	<b>مدخل</b>
9.....	علم إدارة الازمات كعلم بيني متعدد التخصصات
11.....	مقدمة
13.....	مستويات دراسة الازمات
14.....	دور علم النفس في إدارة الأزمات
19.....	<b>الفصل الأول - الأزمة : المفهوم والخصائص</b>
21.....	المقدمة:
21.....	أولاً: تعريف الأزمة
26.....	ثانياً: الفرق بين الأزمة والمفاهيم المتداخلة معها
27.....	[1] مفهوم المشكلة
30.....	[2] مفهوم الكارثة :
32.....	[3] مفهوم الصراع أو النزاع:
32.....	[4] مفهوم الحادث:
33.....	ثالثاً: خصائص الأزمة:
37.....	رابعاً: تقييم مترتبات الأزمة
40.....	خامساً: أنواع الأزمات وتصنيفاتها:
53.....	<b>الفصل الثاني - الأزمات: أسبابها ودورة حياتها</b>
57.....	أولاً: أسباب نشوء الازمات
58.....	[1] نقص الفهم والتقدير:
60.....	[2] تعارض الأهداف والمصالح:
60.....	[3] الأخطاء البشرية:
60.....	[4] القصدية أو العمدية:
61.....	[5] الإدارة العشوائية:
62.....	[6] التباينات في البنية الاجتماعية
67.....	ثانياً: دورة حياة الازمة ومراحل تطورها

73.....	الفصل الثالث - إدارة الأزمات: المفهوم والخصائص
77.....	مقدمة
93.....	أولاً: الإدارة بالأزمات
94.....	تعريف الإدارة بالأزمات
95.....	مراحل صنع الأزمة
96.....	قواعد الإدارة بالأزمات وشروط نجاحها
101.....	الفصل الرابع - إدارة الأزمات على مستوى الفرد
105.....	مقدمة
105.....	الخصال الشخصية للقائمين على إدارة الأزمة
105.....	أولاً : قدرات الفرد وإدارة الأزمة
105.....	تعريف القدرة على إدارة الأزمة
106.....	القدرات المطلوبة لإدارة الأزمة
106.....	[1] قدرات التفكير المعرفي
107.....	[أ] الإدراك ومعالجة الأزمة معرفياً
107.....	[ب] الانتباه والاحتفاظ بالاتجاه ودورها في معالجة الأزمة معرفياً
110.....	[2] قدرات التفكير التحليلي
110.....	[3] قدرات التفكير الإبداعي
111.....	[أ] الطلاقة
111.....	[ب] المرونة
112.....	[د] الأصالة
113.....	[4] قدرات التفكير الناقد
115.....	ثانياً : السمات الشخصية المطلوبة لإدارة الأزمة
115.....	تعريف السمات
115.....	السمات المطلوبة لإدارة الأزمة
115.....	[2] تحمل الغموض
118.....	[2] تحمل الضغوط
124.....	[3] الصلابة النفسية

129.....	[4] المخاطرة المحسوبة :
133.....	[5] التجديدية (أو الاصاله الظاهرة)
137.....	<b>الفصل الخامس - إدارة الأزمات: على مستوى الجماعة</b>
141.....	مقدمة
141.....	الفروق النوعية بين موقف إدارة الأزمة وموقف إدارة المشكلة.
142.....	قواعد إدارة جلسات "حل المشكلات"
143.....	الفروق بين الحل الجمعي والحل الفردي للمشكلات
148.....	إدارة اجتماعات الحل الإبداعي للمشكلات
153.....	معوقات الاداء الابداعي الفعال داخل جماعة حل المشكلة
158.....	نماذج لاستراتيجيات الحل الجمعي للمشكلات
167.....	<b>الفصل السادس - إدارة الأزمات: على مستوى المؤسسة</b>
171.....	مقدمة
172.....	المتطلبات الأساسية لإدارة الأزمات في المؤسسات
172.....	متطلبات ما قبل الأزمة
172.....	متطلبات أثناء الأزمة
173.....	متطلبات بعد الأزمة
173.....	جوهر عملية إدارة الأزمات المؤسسية
174.....	الأولى: التخطيط الاستراتيجي
177.....	الثانية: التخطيط في ظل ظروف الأزمات
178.....	أنواع التخطيط لمواجهة الأزمات.
179.....	الثانية: وضع الاستراتيجية
180.....	الثالثة إنشاء فريق لإدارة الأزمات.
179.....	دور الاستراتيجية في إدارة الأزمات المؤسسية:
180.....	أهمية تكوين فريق إدارة الأزمات
199.....	<b>المراجع</b>
209.....	الملحق: ملحق استمارة تحليل الأزمة
209.....	استمارة تحليل أزمة

### فهرس الجداول

- جدول (1-1) - مفهوم المشكلة ..... 28
- جدول (2-1) مقارنة بين الازمة والكارثة..... 31
- جدول (3-1) تطبيق 1 مثال خصائص الازمة : اختطاف طائرة..... 35
- جدول (4-1) - الأوجه الايجابية والسلبية للازمة ..... 37
- جدول (5-1) - شكل (1-1) تصنيف فئات الازمات ..... 43
- جدول (2-2) - إطار شارح دورة حياة أزمة اختطاف الطائرة..... 69
- جدول (3-2) - استراتيجيات إدارة أزمة اختطاف الطائرة ..... 89
- جدول (3-3) - صناعة الازمات «في الحرب العالمية الثانية» ..... 98
- جدول (2-6) - صفات قائد الازمة ..... 184
- جدول (3-6) -أنواع الخبراء في فريق إدارة الازمة ..... 188
- جدول (4-6) - اسهامات علم النفس خلال مرحلة ما قبل الازمة ..... 192
- جدول (5-6) - اسهامات علم النفس أثناء الازمة ..... 194
- جدول (6-6) - اسهامات علم النفس بعد انتهاء الازمة ..... 196

### فهرس الأشكال

- شكل ( 2-1) - التصنيف الثنائي للازمات ..... 49
- شكل (1-2) أسباب نشوء الازمات ..... 59
- شكل (2-1) - تطبيق/3 تحليل أسباب إزمة اختطاف طائرة..... 62
- شكل (2-2) مراحل تطور الازمة ..... 68
- شكل (1-1) - الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الازمات ..... 83
- شكل (1-4) انواع الضغوط ..... 121
- شكل 2-4 - أنماط المخاطرة ..... 131
- شكل (1-5) ..... 162

