

المحاضرة الأولى: الأزمة المفهوم والمراحل

1- مفهوم الأزمة :

بالنظر في أصل المصطلح فإن مفهوم الأزمة يمتد إلى الأصول التاريخية في الحضارة الإغريقية أين كان يستخدم المصطلح في الطب الإغريقي، ثم شاع استخدام المصطلح مع بداية القرن السادس عشر في المعاجم الطبية، ثم تم اقتباسه في القرن 17 للدلالة على درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والمجتمع المدني، وبحلول القرن التاسع عشر شاع استخدامه للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

أ/ في الدلالات اللغوية:

تأخذ الأزمة عدة دلالات لغوية يمكن تلخيصها كما يلي:

-الصرخة والاحتجاج: أزم على شيء أزما أي عض بالفم كله عضاً شديداً.

-الضغط الزائد: فيقال أزم الحبل ونحوه أي أحكم قفله.

-الخسارة الفاتكة: فيقال أزمت السنة أي اشتد قحطها وبهذا فإن الأزمة تعني القحط.

-الانفعالية الزائدة: فيقال الأزمة أي الضيق والشدة والحدة في علم الطب: تغيير مفاجئ في مرض حاد.

-المواجهة: فيقال أزم فلان على كذا: أي لزمه وواضب عليه.

أما في قاموس لسان العرب فالأزمة هي الجذب أو القحط أو المجاعة. و طبقاً لقاموس المورد " فهي تغيير مفاجئ نحو الأفضل أو الأسوأ في الأمراض الحادة وهي مرحلة في العمل القصصي أو المسرحي تتضارب فيها العوامل المتعارضة أشد ما يكون التضارب ويقول أزم أي عقّد أو تفاقم. (المجد.2013.ص4)

و من جملة التعريفات اللغوية جاء مفهوم الأزمة في قاموس أكسفورد على أنها نقطة تحول أو لحظة حاسمة في مجرى حياة الإنسان، كالأزمة المالية أو السياسية، وتتسم الأزمة بالصعوبة والخطر والقلق من المستقبل ووجوب اتخاذ قرار محدد وحاسم في فترة زمنية محددة..

أما في اللغة الفرنسية فإن مصطلح crise يقابله في اللغة العربية "نوبة"، ضائقة مالية، أزمة، نوبة عصبية، أزمة وزارية (إدريس. 2005. ص331) وهو المعنى الذي يتوافق مع الدلالات اللغوية العربية .

وبناء على ما جاء في سلسلة التعريفات اللغوية يتضح بأن الأزمة هي موقف ينتج عنه متغيرات بيئية مولدة لالتزامات أخرى، تؤدي للخروج عن إطار العمل المعتاد، ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ، وتتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة ودقة في ردة الفعل، ويفرز آثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسن والتعلم.(الهواري.1998.ص03)

ب/الأزمة من الناحية الاصطلاحية :

-موقف مفاجئ يهدد مصالح المنشأة وصورتها أما الجماهير مما يستدعي اتخاذ قرارات سريعة لتصويب الأوضاع حتى تعود إلى مسارها الطبيعي

-نقطة تحول في حياة المنظمة نحو الأسوأ أو الأفضل فهي حالة عدم الاستقرار يحدث فيها تغيير حاسم في سير العمل في المنظمة قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيه ، وهي مرحلة صعبة تعرف حالة من الاضطراب تتعلق بأشياء ما أو أحداث أو أفكار (Gabay, 2001.p33)

-خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، ويهدد الافتراضية الرئيسية التي يقوم عليها النظام

- حدث مفاجئ غير متوقع يؤدي إلى صعوبة التعامل معه، ومن ثم صعوبة البحث عن وسائل وطرق لإدارته بشكل يحد من آثاره السلبية.(عابد وأبوسعيد.2019.ص ص 214-215)

ج/الأزمة من منظور بعض العلماء:

يرى عدد كبير من الباحثين أن الأزمة حدث يكون له تأثير شديد على المنظمة بطريقة في وظائفها وجماهيرها الأساسية، وإذا لم يتم التعامل مع هذا الحدث بطريقة صحيحة فإنه يهدد قواعد المنظمة الأساسية ويحد من قدرتها على القيام بمهمتها والحفاظ على شرعيتها وسمعتها.(duhe& zoch.1995.pp42-45)

يعرفها نورمان ستون بأنها لحظة تتعرض فيها المنظمة للخطر، وهذه اللحظة تكون نتيجة لبعض المشكلات الصغيرة التي لم تدرك على أنها تأثيرات سلبية بمفردها على المنظمة، ولكن مع تراكمها تتحول إلى أزمة تهدد المنظمة وسمعتها .

يؤكد جون برنت على نفس المعنى ويوضح أن الأزمة تمثل سلسلة متصلة من الأحداث تبدأ بحادثة صغيرة incident ثم تتحول إلى حدث أكبر accident ثم تتحول إلى ما يشبه الصراع conflict وتنتهي بالوصول إلى درجة الأزمة crisis وعلى ذلك فإنها نوع من التمزق والتدهور الذي يؤثر فعليا على نظام المنظمة ويهدد قواعدها الأساسية وشعورها بذاتها وكيانها.(الجمال و عياد.2004.ص333)

-وقد قدم ليبار تيري في كتابه اتصال الأزمة عشر تعريفات للأزمة، حيث اعتبرها: "المرحلة الأخيرة لتتابعات الخلل الوظيفي الذي يهدد شهرة واستقرار المؤسسة (Thierry.2005.p09)

2- خصائص الأزمة: تتميز الأزمة بمجموعة من الخصائص نوردتها على النحو التالي:

1/تمثل الأزمة نقطة تحول جوهري ينطوي على درجة من الغموض وعدم الفهم وانعدام التأكد والمخاطرة.

2/تتطلب قرارات مصيرية لمواجهتها.

3/تسبب حالة من التوتر العصبي والتشتت الذهني وذلك لانطوائها على عنصر المفاجأة

4/تهدم القيم العليا أو الأهداف الرئيسية للمنظمة .

5/تتسم أحداثها بالسرعة والديناميكية والتعقيد والتداخل، وقد يفقد أحد طرفي الأزمة أو كلاهما السيطرة على مجرياتها.

6/تتطلب الأزمة معالجة خاصة وإمكانيات ضخمة.(الخضيرى.ص ص63-64)

7/تتضمن مسؤولية قانونية.

8/تنطوي على رهان من نوع ما يمكن كسبه من خلال مهارة التعامل معها.

9/تتطلب التصرف الفوري والسريع ومواجهتها تعد أمرا مصيريا يستدعي اهتمام الجميع .

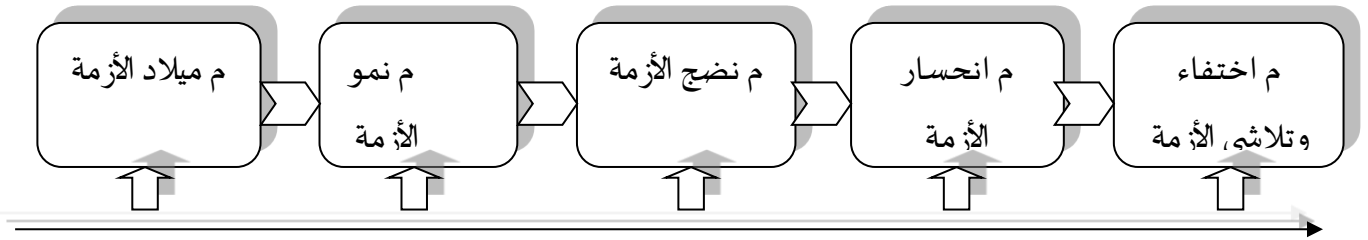
10/مواجهة الأزمة بالإضافة إلى كونها علما فإنها تتميز بكونها فن يستوجب ابتكار أساليب جديدة لاستيعاب المواقف الطارئة والمستجدة.

11/تتطلب مواجهة الأزمة التنسيق الفعال بين مختلف أجزاء الكيان الإداري.(عليوة.2002.ص14)

2/مراحل تكوين الأزمات :

وفي الواقع أن تصنيفات المراحل التي تمر بها الأزمات تختلف من باحث لآخر من حيث عدد المراحل ، إلا أنها تتفق كلها في كون الأزمة تولد صغيرة ثم تبدأ بالتكون والظهور شيئاً فشيئاً وفي حالة بلغت ذروتها فإنها تبدأ بالتراجع التدريجي معلنة عن انحسارها وتلاشيها وفيما يأتي عرض لبعض التقسيمات التي تصنف مراحل نشوء الأزمات.

1-مخطط يوضح تقسيم الأزمات وفق المراحل الخمس :



2- مخطط يوضح الأزمة وفق التقسيم الثلاثي:

ووفق هذا التقسيم فإن المراحل تقسم باعتبار الأزمة نقطة تحول تؤدي إلى دراستها في الحين مع ما سبقها وما يليها وفي ضوء هذا نجد:

