المحاضرة الثانية : الأزمة المفاهيم المشابهة والأنواع

أ/ المفاهيم المشابهة للأزمة :

1/المشكلة:

هي عوائق وصعوبات تحول دون الوصول إلى الهدف المأمول ، ويؤدي تراكم المشكلات عادة إلى حدوث الأزمات إذا تكرر حدوثها وإذا كان استمرارها لفترات طويلة.**(مكاوي.2005.ص53)**

ووفقا لما يراه الباحث محمد كامل عبد الوهاب في كتابه إدارة الأزمات المدرسية " أن المشكلة هي عائق أو مانع يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، وبعبارة أخرى فإن المشكلة عبارة عن تعارض في النتائج أو نقص في الأدلة، وتؤدي المشكلة إلى حالة انعدام التوازن مما يؤدي إلى إعاقة عملية التفكير . **فالعلاقة بين المشكلة والتفكير علاقة ذات اتجاه أحادي تبدأ بالمشكلة وتنتهي بالتفكير(جد الله.2010.ص11)**

****المشكلة قد تكون سببا في حدوث الأزمة ولكنها ليست هي الأزمة في حد ذاتها****

2/ الو اقعةincident :

هي شيء حدث وانقضى أثره، في خلل حدث في الماضي وتم التعامل معه وحله.

3/ الحادثة : Accident:

هي خلل يؤثر ماديا على النظام بأكمله، كأن يتوقف الإنتاج في مصنع لتعطل مولدات الكهرباء مثلا حيث يتوقف الإنتاج حتى الانتهاء من عمليات إصلاح المولدات .**(شعبان.2005.ص91)**. كما يعبر الحادث عن شيء فجائي غير متوقع، تم بشكل سريع وانقضى أثره فور إتمامه، ولا يكون له صفة الامتداد بعد حدوثه الفجائي العنيف، بل تتلاشى آثاره مع تلاشي تداعيات الحادث ذاته ولا تستمر، في حين أن الأزمة قد تنجم عن الحادث ولكنها لا تمثله فعلا، وإنما تكون فقط أحد نتائجه كما أنها كثيرا ما تمتد لفترة بعد نشوءها والتعامل معها .**(الخضيري.2003.ص63)**

4/الصراع conflit:

يمكن تعريف الصراع على أنه نتيجة حتمية عندما يحدث عدم الانسجام أو عدم التوافق في الأنشطة. فأي نشاط لا ينسجم مع غيره سيعوق أو يمنع أو يتدخل أو يتعدى عل غيره من الأنشطة بالشكل الذي يجعلها من المحتمل أن تكون غير قابلة للإنجاز، ويمكن أن تكون تلك الأنشطة غير المنسجمة تتضمن أسبابا شخصية أو مهنية كما يمكن أن تكون داخل الجماعات والمنظمات.

كما يمكن أن نعرف الصراع على أنه حالة متطرفة من المنافسة بين الأفراد أو الجماعات والذي يتضمن عادة الرغبة في الإضرار.(**الضلاعين و الشمايلة و اللحام وكافي.2015.ص 30)**

5/الصدمة :chock

هي شعور داخلي قد تظهر معالمه إلى الخارج، وهي مزيج بين الغضب والذهول والخوف، وعادة ما تكون فجائية نتيجة وقوع حادث ما، ويتم التعامل معه بعامل الامتصاص للتغلب على عنصر المفاجأة..

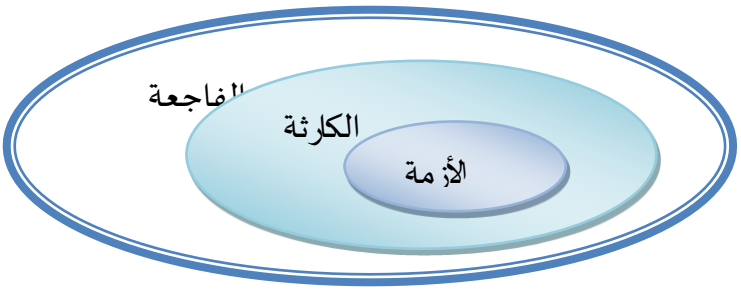
6/ الكارثة : والكارثة ليست في حد ذاتها أزمة و أنما قد تنجم الأزمة من حدوث كارثة طبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير. وذلك حينما يكشف حدوث الكارثة عن وجود بعض الأزمات التي كانت قائمة بالفعل في المجتمع قبل وقوع الكارثة إلا أنها كانت في مرحلة كمون ساعدت عليها انتشار ظواهر الفساد الإداري"(**كامل.2004.ص 145)** هناك فوارق بينهما يمكن إدراجها على النحو التالي:

عناصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعدية	كاملة
الخسائر	معنوية+ بشرية+ مادية	بشرية+مادية = كبيـــــرة جدا.
أسبابها	إنسانية	غالبا طبيعية
التنبؤ بحدوثها	أمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر عال	تفاوت في الضغط تبعا لحجم الكارثة
الدعم والإعانات	أحيانا + بشري	غالبا+معلنة من هيئات ودول .
تعليمات المواجهة	داخلية	محلية +دولية+ اقليمية (الحماية المدنية)

الجدول رقم02): يوضح الفرق بين مصطلح الأزمة والكارثة // المرجع:إعداد الباحثة

7/الفاجعة: catastrophe:

تتداخل مع مصطلحي الأزمة والكارثة رغم أن المعنى والاستخدام لمفهوم الفاجعة يدل على نوع أو نمط من أنماط الكوارث، حيث يمكن تعريف الفاجعة بأنها كارثة مفاجئة وكبيرة، ونهاية مأساوية تؤدي إلى خراب أو تدمير في ترتيب الأشياء. **(شعبان.2005.ص 94)**



الشكل رقم :(01): يوضح تداخل العلاقة بين الأزمة/الكارثة /الفاجعة// المرجع:إعداد الباحثة

ب/ أنواع الأزمات :

-1حسب معدل تكرار الأزمة أو دورة حياتها: (البعد الزمني)

أ/الأزمات المفاجئة /غير المتوقعة/ الانفجارية السريعة: هي الأزمات التي تقع دون سابق إنذار وتكون عادة لا يمكن التنبؤ بها ، وتكون عادة الأشد خطورة ومفزعة حيث أن الخسائر المترتبة عنها تكون كبيرة وخاصة في ظل عدم توفر الوقت الكافي لجمع للمعلومات ووضع خطة عاجلة للمعالجة .وغالبا ما تقوم الشركات بإعداد خطط مسبقا لمثل هذه الحالات معدة سلفا مثل كيفية تكوين أعضاء فريق إدارة ألازمة وتحديد تخصص كل موظف وتعيين غرفة عمليات إدارتها، وتحديد الناطق الرسمي باسم الشركة و المعدات والوسائل الواجب استخدامها لحل هذه الأزمة. **مثل الحرائق والزلازل**

ب/الأزمات المتراكمة: وهي الأزمات التي يمكن توقع حدوثها والتنبؤ بها، حيث أن عملية تفاعلها وتشكلها تأخذ وقتا طويلا قبل أن تنفجر، أي أنها تتطور مع مرور الزمن وبالتالي فإن هذه الأزمات أمامها فرص كبيره لاتخاذ الإجراءات المناسبة أمام منع حدوثها أو التقليل من الخسائر الناتجة عنها والتخفيف من آثارها السلبية. **(الخضيري.ص ص 73-93)** . **مثل الأزمات الناتجة عن سوء الأحوال الجوية**

1-2حسب طبيعة التهديدات:

أ/ أزمة تهديد خارجي: وتشمل كافة أشكال الهجوم على المنظمة من قبل منظمات خارجية أو أفراد بقصد تهديد المعلومات ذات الطبيعة السرية أو حقوقها المسجلة أو نظم وبرامج الحاسبات الالكترونية.

ب/ أزمات الأعطال والفشل: وتشمل عطل المصانع أو الآلات أو فشل المشتغلين نتيجة الإجهاد أو الخطأ الإنساني.

ج/أزمات تهديد موجه ضد اقتصاد المنظمة: كالابتزاز والرشوة أو المقاطعة أو الشائعات ضد المنتجات.

د/أزمات الخسائر الفادحة: تشمل الكوارث الضخمة التي تصيب العمال أو السكان أو البيئة كالكوارث النووية والإشعاعات.

هـ/أزمات نفسية: وتشمل التآمر ضد المنظمة مثل الشائعات المغرضة، أو تقليد المنتجات أو تخريب المنتج داخليا وخارجيا.

و/أزمات الأمراض المهنية : وتشمل حالات الوفاة بسبب مخاطر المهنة : مثل التليف الرئوي بسبب عمال المحاجر ومصانع الاسمنت.**(الحملاوي.1993.ص ص 29-32)**

1-3-حسب عمق الأزمة:

أ/ أزمات سطحية : وهي أزمات تحدث طفرة وبشكل مفاجئ عادة ولا تشكل خطورة شديدة فهي أزمة بلا جذور تحدث وتنتهي دون أن تترك أثرا **مثل أزمات التي تحدث نتيجة الإشاعات**

ب/ أزمات عميقة متغلغلة: وهي أكثر خطورة لارتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت فيه، ويتوقف على مدى عمقها وخطرها فقد تؤدي إلى تقويض الكيان بالكامل مثل أزمة انهيار القائد أو القدوة في حال اكتشاف خيانته أو عدم كفاءته.**(الخضيري.2003.ص ص 107-108)**

1-4حسب شدة تأثيرها :

أ/ أزمات ظرفية هامشية محدودة التأثير : وهي الأزمة وليدة الظروف ، التي تحدث عادة ودون أن تترك نتائج واضحة وتنتهي نظرا لسرعة التعامل مع أسبابها لأنها أزمات ليس لها خلفيات أو جذور وتعالج بتعديل السياسات وأساليب العمل المستخدمة.

ب/ أزمات جوهرية هيكلية التأثير:وهي التي تؤثر على كيان المؤسسة بجميع جوانبها المادية والبشرية، وتجاهلها يؤدي إلى إفراز نتائج خطيرة قد تصل إل تقويض كيان المؤسسة .**(عابد و أبو السعيد.2019.ص217)**

1-5-حسب محور الأزمة أو موضوعها :

أ/ أزمات مادية : وهي أزمات تتمحور حول شيء مادي ملموس يمكن التحقق منه والتعامل معه ومعرفة مدى إمكانية توافق أدوات التعامل في إدارة الأزمة والنتائج المترتبة عنها . **مثل أزمة الغذاء وأزمنة السيولة النقدية**

ب/أزمات معنوية: موضوعها يدور حول موضوع غير ملموس وهي ترتبط بالأساس بالأفراد المحيطين بالأزمة **مثل أزمة الثقة وأزمة الولاء**

ج/أزمات مادية ومعنوية : وهي الأزمات التي تجمع بين الجانب المادي والمعنوي معا في ن واحد ويتمثل الجانب المادي في الواقع الذي أحدثته هذه الأزمة والمعنوي في الأثر الذي تحدثه الأزمة في نفوس المحيطين بها مثل أزمة الرهائن : جانبها المادي هو الأفراد المختطفون والجانب المعنوي ردود الأفعال حول هذا الحدث وآثاره في بعث إحساس بعدم الأمان . **.(شعبان.2005.ص103)**

1-6حسب مستوى الأزمة :

أ/ الأزمات المحلية : هي التي تقع في نطاق محدود .وهي على مستوى المنظمات الداخلية و لا تتعدى آثارها جماهير المنظمات أو بعض المنظمات الأخرى .

ب/ الأزمات القومية: وهي التي تصيب الدولة ككل ويتأثر بها المجتمع بأكمله وهي أزمات شاملة سواء في أسبابها او في نتائجها أو في متطلبات العلاج الخاص بها. **مثل أزمة الغذاء أو أزمة انهيار دستوري.**

ج/الأزمات الدولية: هي الأزمة التي تشمل عددا من الدول ويكون لها تأثير سلبي على الدول الأطراف **فيها كأزمة الخليج (شومان.2002.ص25)**