

المحاضرة الثالثة : إدارة الأزمات

إن اقتران الأزمة بالإدارة يعني محاولة التحكم في الأزمة بشكل أفضل وذلك بسحب الوظائف الإدارية الأساسية عليه، أي استخدام عمليات التخطيط والتوجيه والرقابة والتنظيم وتسخيرها لتسيير الأزمة لصالح المؤسسة، وتستخدم إدارة الأزمات لتفادي الأزمة على الإطلاق في حال تكرارها فهي عملية إدارية مقصودة تقوم على التخطيط الوقائي بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها. واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات ، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويجنب التهديدات والمخاطر مع استخلاص الدروس واكتساب الخبرات الجديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلا. (مهديّة.2009.ص32)

تحظى إدارة الأزمات باهتمام واسع في الأوساط العلمية وذلك بوصفها مجموعة من التقنيات و المناهج التي تجمع بين العلم والفن وتوفر أساليب وآليات تستغل في مواجهة التحولات السريعة وتساعد على ضبط التوازن وحركة نظام عالمي يتجه أكثر نحو التعقيد في علاقاته الإقليمية والدولية ويواجه تحديات بالجملة نتيجة ما تشهده هذه المرحلة التاريخية الراهنة من تقلبات جارية بإيقاع سريع (لمجد.2013.ص43).

وتعد إدارة الأزمات من أحد الفروع الحديثة نسبيا في مجال الإدارة، وقد عرفت بعد هجمات الحادي عشر سبتمبر 2001 الشهيرة منعظا حاسما نحو التطور في الممارسة والتعامل الإداري اليومي مع هذا التاريخ، وقد كانت بواده أوائل الستينات بعد أزمة الصواريخ الكوبية ثم تعاظم هذا الاهتمام خلال عقدي الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي، وخاصة بعد حرب الخليج الثاني عام 1991 كتاريخ فاصل واكب مرحلة انقلبت فيها العديد من المفاهيم والموازين.

وتتضمن إدارة الأزمات العديد من الأنشطة يأتي على رأسها التنبؤ بالأزمات المحتملة والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة مثلا. وهو ما لخصه جيرى سبيكيتش في كتابة عن التخطيط لإدارة الأزمات حين قال: "لا تختبر أي إدارة اختبارا جيدا إلا في مواقف الأزمات" (الخضيرى د.ت.ص231)

1/تعريف إدارة الأزمات: concept of crisis management

تعرف على أنها سلسلة الإجراءات (القرارات) الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية إل نشوب خلاف، والعمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة مقبولة لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية.

إدارة الأزمة هي مجموعة من الخطط والأساليب والاستراتيجيات والنشاطات الإدارية الملائمة لأوضاع استثنائية بغية السيطرة على المشكلات واحتوائها والحفاظ على توازن المؤسسة.

نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة وتهيئة المكان المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.(الضلاعين و الشمايلة و اللحام وكافي.2015.ص 42-43)

إن إدارة الأزمة هي كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وهو عمل متكامل شامل يستمد شموله من شمولية الأزمة وامتدادها، للتغلب على الأزمة وأيضا على هذا الامتداد.

2/إدارة الأزمة علم أوفن؟

علم: لأنها عملية تعتمد على علم الإدارة بصفة عامة وعلى علم إدارة الأزمات بصفة خاصة، ومن ثم فالقائم بإدارة الأزمة ينبغي أن يلم إلماما كاملا بالمفاهيم والأسس العلمية لعلم الإدارة وعلم إدارة الأزمات، وغيرها من العلوم التي تخدم هذا المجال.

فن: بقدر ما يلزم لكل كمن يواجه الأزمة من مهارات ودرة على الإبداع والابتكار في مجال التعامل مع الأزمة، ولا يتأتى ذلك إلا من تراكم الخبرات والتعلم من تجارب النجاح والخطأ.(عشماوي.1996.ص201)

أما على المستوى الفردي : فيجب الاستفادة من التراكم في الخبرات لدى الأفراد الخبراء وكذا من الجانب الإبداعي لديهم في اقتراح الخطط والآليات التي تساعد على تجاوز الأزمة والخروج منها بسرعة وبأقل التكاليف والخسائر .

أما على المستوى التنظيمي والإداري فإن اللجوء إلى اختيار هيئة عليا تنصب فور وقوع الأزمة ويخول لها الأمر اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للتحكم والسيطرة في زمام الأمور والتعامل مع تصعيد الأزمة حتى الوصول إلى نهايتها.

5/ تعريف الإدارة بالأزمات: Management by crises

يقوم الحديث عن إدارة الأزمات إل ضرورة التمييز بينه كمفهوم علمي وبين الإدارة بالأزمات. فإذا كانت إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات والوسائل العلمية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها، فإن الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الأزمة وإيجادها كوسيلة للتغطية والتمويه بالمشاكل القائمة بالفعل.

وتقوم عملية الإدارة بالأزمات على خلق أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي والاقتصادي إلى تكريس الأزمة أو سلوك معين بشأنها. (عليوة.200.ص25)

