

مفهوم "الازمة" وبعض أسرارها العلمية

2015-05-27 باسم حسين الزبيدي

لا يكاد يمضي يوم من حياة الانسان إلا وتكرر على مسامعه كلمة "الازمة" التي تنوعت استخداماتها بين السياسية والاجتماع والثقافة والطب والاقتصاد...الخ، حتى تحولت اليوم الى حقل معرفي مهم نتيجة لتراكم الدراسات والبحوث والتطبيقات العملية التي استندت عليها في "ادارة الازمات"، ولعل اغلب من يتناول هذه المفردة في حياته اليومية او يسمعها في اغلب وسائل الاعلام، لم يطلع على بعض تفاصيلها والاسرار التي تقف خلفها، والتي يمكن كتابه مؤلفات كثيرة عنها، ولأهميتها في حياتنا اليومية العملية، (باعتبارها من الكلمات الحية والمتفاعلة مع الحدث)، حاولنا "بفضول" ان نتناول بعضا من جوانبها والتعرف عليها عن كثب.

مفهوم الازمة

تعود اصول كلمة "ازمة" الى الطب الاغريقي القديم، واستخدمت "للدالة على وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تحول مرض ما"، اما الازمة في معاجم اللغة الانكليزية فتعني "نقطة تحول تتصف بالصعوبة والقلق من المستقبل، وتتطلب اتخاذ القرار المناسب خلال مدة زمنية محددة"، كما تعني في معجم اللغة الفرنسية "النزاع، التوتر، النوبة، الفقر، الفاقة".

في لغتنا العربية عنت هذه المفردة "القحط والشدة"، ويشير الباحثون على انها كلمة "لم تكن شائعة الاستعمال في الادبيات العربية القديمة، وقد التفت الباحثون العرب الى هذه الكلمة بصورة بارزة لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الانكليزية (crisis)".

واستخدمت هذه الكلمة على نطاق واسع في حقل "ادارة الازمات" ضمن بحوث ودراسات "علم الادارة" و"الادارة العامة" التي اخذت على عاتقها تأطيرها علميا، وتحولها الى مفهوم علمي قائم على وجود خصائص لازمة ودوائر وتعريفات خاصة وان اختلف حولها الباحثون.

مفاهيم ارتبطت بمفهوم الازمة

هناك مفاهيم ارتبطت بشكل وثيق مع مفهوم الازمة، حتى اصبح التفريق بينها مهمة صعبة، لكنها بطبيعة الحال تختلف عنها، واهم هذه المفاهيم:

- مفهوم الكارثة: "حادثة كبيرة ومدمرة وقعت بصورة فعلية وينجم عنها اضرار فادحة وخسائر في الممتلكات والارواح، وهي مادية او معنوية او طبيعية او فنية، وقد تكون الكارثة -في كثير من الحالات- سببا رئيسا للازمة لكن الكارثة ليست هي الازمة".

- مفهوم القوة القاهرة: "حالة تنشأ رغم ارادة المنظمة وتقود الى الاخفاق الكبير في المنظمة، وهي ظرف يصعب التنبؤ به او التحكم فيه:.

- مفهوم الصدمة: "موقف حاد ينجم عن حادث غير متوقع، وتؤدي الى شعور فجائي بالخداع والغدر".

- مفهوم المشكلة: "باعث رئيس يؤدي الى احداث حالة تستوجب البحث والتحليل والتفسير، وتكون في الاغلب حالة غير مرغوب فيها، ويمكن القول ان كل ازمة ناجمة عن مشكلة لكن ليس كل مشكلة تؤدي الى ازمة".

- مفهوم الصراع: "وهو الاكثر قربا لمفهوم الازمة، فكثير من الازمات يكون جوهرها صراع بين طرفين، لكن الفرق الجوهرى بين الصراع والازمة، ان الصراع لا يكون بنفس التأثير وبنفس حدة وشدة الازمة، (كما) يكون الصراع اكثر وضوحا من حيث أهدافه واتجاهاته وأبعاده، ويتسم الصراع بطبيعة شبه دائمة، بينما تبدأ الازمة وتنتهي بسرعة وتخلف ورائها مجموعة من النتائج".

- مفهوم الحادث: "حالة فجائية غير متوقعة تحدث بصورة سريعة وتنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث، والازمة قد تكون ناجمة عن حادث، وتكون احد نتائجه، لكن الازمة ليست الحادث نفسها".

- مفهوم الخلاف: "هو احد مظاهر الازمة، ويعبر عن حالة من التضاد والتعارض، وعدم التطابق في الشكل او في المضمون".

انواع الازمات

طبعا يختلف الباحثون على تصنيف انواع الازمات بحسب طبيعتها والاسس التي يعتمد عليها هؤلاء الباحثون في التقسيم، لكن يمكن ذكر اهمها:

- الازمات وفقا لدرجة شدتها وتقسم الى "خفيفة" و"عنيفة"

- الازمات وفقا لمعدل تكرارها وتقسم الى "دورية" و"غير دورية"

- الازمات وفقا لموضوع الازمة وتقسم الى "مادية ملموسة" و"معنوية" و"المادية المعنوية"

- الازمات وفقا لمستوى حدوث الازمة وتقسم الى المستوى "الكلي" و"الجزئي"

- الازمات وفقا لدرجة تأثيرها وتقسم الى تأثير "جوهري" و"هامشي"

- الازمات المفاجئة وغير المفاجئة "التراكمية"

- ازمات طبيعية وازمات من صنع الانسان

سيناريوهات ادارة الازمة

بالتأكيد عرفنا ان الازمة امر غير طبيعي، ويحتاج الى حلول ودراسة وسيناريوهات لتجاوز هذا الازمة والنجاح في عبورها، ويمكن القول ان هناك نوعان رئيسان لسيناريوهات الازمة:

1. سمنآرآوهآ صمعة الازمة: "هذآ النوع هو الذآ ترسمه وتعمل على تنفآذه قوى صمعة الازمة، آى أن جوهر هذه السمنآرآوهآ ومحتوآهآ هو العمل على آآآرة الازمآ من آجل آآقآق بعض الآهذآ لقوى صمعة الازمة وللقوى والآطرف المؤآدة لهآ".

2. سمنآرآوهآ آدآرة الازمة: "هذآ النوع آتعلق برسم السمنآرآوهآ آآى تتعامل مع الآفعال الازموية، آى آنهآ تتعلق برذود الآفعال ولس الآفعال نفسهآ، وهذآ النوع آآثر صعوبة من النوع الآول".

كمآ أن هنآك "عنآصر آجب مرآعآهآ عند رسم سمنآرآوهآ آدآرة الازمة" آمكن ذكر آبرزهآ:

- شكل التذآل فى الازمة

- آآدآد المسؤولآىآ

- مرآعة الزمآن والمكان

- آآدآد وضع الازمة لآظة المواجهة

- آآدآد الفرآد الالزمآن

- آدآرآج المؤآثرآ المآدآة والنفسآة ضمن السمنآرآو

- مرآعة الثقآفة فى رسم سمنآرآوهآ آدآرة الازمة

آضآفة آلى عنآصر آخرى آآم العمل علفهآ كآسآلب فآعلة لرسم سمنآرآوهآ نآآآة لآدآرة الازمآ.

نمآذآ فآعلة لآدآرة الازمآ

هناك عدد من النماذج العملية لإدارة الازمات، قد تختلف او تتشابه في بعض الجوانب دون الاخرى، ويمكن ذكر نموذجين على سبيل المثال.

1. نموذج (fink): "يؤكد على ضرورة الاستعداد الكامل لضمان تجنب ومنع الازمة من الوقوع، واتخاذ اجراءات وافعال ذكية تجاه الاحداث ذات العلاقة بالازمة"، ويفترض القيام

- تنفيذ عمليات التنبؤ بالازمة قبل وقوعها

- تطوير خطة لإدارة الازمة

وهذه الاجراءات تتم قبل وقوع الازمة، اما في حال وقوعها فيكون

- تحديد وتشخيص الازمة بدقة وسرعة

- ادارتها بصورة صحيحة

2. نموذج (bayley and murphy): "يركز على استخدام منهج علمي وعملي في ادارة اي ازمة، ويتطلب مراعاة مجموعة من الخطوات في التعامل مع الازمة" وهي:

- تقدير الموقف

- تحليل الموقف

- التخطيط العلمي للتدخل في الازمة

- التدخل في الازمة

* المصدر: ادارة الازمات، مدخل متكامل / الدكتور يوسف احمد ابو فاره.