

الاتصال وتسيير الازمات

تعتبر الازمة من أكثر ما يتم تداوله في مختلف القطاعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها من القطاعات، كظاهرة مرتبطة بالحياة الانسانية، تصيب مختلف القطاعات والمنظمات، كما ازدادت من حيث تكرار حدوثها خاصة مع تعقد الحياة وتشابك العلاقات والمصالح واتساع المجتمعات وتطورها، كل ذلك أدى الى ضرورة التعامل معها من أجل العودة الى الوضع الطبيعي والسيطرة عليها وهذا من خلال مجموعة من الاجراءات وهذا في إطار ما يسمى بإدارة الازمة أو تسيير الازمة.

تعريف الازمة (Crisis):

تعرف الازمة بأنها " نقطة تحول مفاجئ يؤدي الى أوضاع غير مستقرة، مما يهدد المصالح والبنية الاساسية، وتحدث عنها نتائج غير مرغوب بها، وكل ذلك في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار موحد للمواجهة، تكون فيه لاطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على المواجهة"

" حالة غير اعتيادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي الى توقف حركة العمل او هبوطها الى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الاهداف المطلوبة من قبل المنظمة في الوقت المحدد"

" نقطة تحول في اوضاع غير مستقرة يمكن أن تقود الى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الاطراف المعنية غير مستعدة او غير قادرة على احتوائها ودرء مخاطرها"

" نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات او حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام، وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء المنظمة"

" موقف سلبي يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع من وسائل الاعلام المحلية والعالمية"

الازمة والبعض المفاهيم المشابهة:

من اجل الاقتراب أكثر من مفهوم الازمة يمكن تحديد مفاهيم تتشابه الى حد ما مع هذا المفهوم، ومن بين هذه المفاهيم ما يلي:

1. الكارثة : حالة مدمرة ينجب عنها خسائر فادحة في الارواح والممتلكات بالنسبة لمجموعة من الافراد وقد تكون طبيعية أو من صنع الانسان، ويتطلب مواجهتها جهد الدولة أو الجهود الاقليمية أو الدولية وفقا لحجم الكارثة ومدى الخسائر عنها"

أيضا هي حادثة مفاجئة مأساوية تربك الحياة اليومية بكل بالغ وتوقع العديد من الخسائر المادية والبشرية وتحطم الموارد المحلية وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة"

وعليه فإن الكارثة تخلف دمارا واسعا وضحايا، وكثيرا ما يهتم بها الرأي العام، وكذلك وسائل الاعلام، وتقع بشكل مفاجئ، كما تتميز بالشيوع والعلانية واتساع نطاقها، يمكن أن يؤدي تفاقم الازمة وتطورها الى كارثة، كما يمكن أن تؤدي الكارثة الى أزمات.

2. المشكلة: " حالات تتعقد فيها عوامل متشابكة تتصف بالغموض ويحتاج حلها الى معرفة أسبابها وتحليل عناصرها وظروفها"

" وهي عائق يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه"، واستمرار المشكلة لمدة طويلة مع تراكمها يؤدي الى حدوث أزمة، وكذلك تكرار حدوثها وبقائها دون حل، فقد تكون مرحلة من مراحلها الاولى او يمك أن تؤدي الى حدوث أزمة

3. الحادث: " الحادث هو شيء مفاجئ غير متوقع تم بشكل سريع وانقضى أثره فور وقوعه"، يمكن أن يسبب الحادث بعض الخسائر المادية والبشرية، ومن الممكن احتوائه بسرعة دون أن يتسرب الى أطراف أخرى كوسائل الاعلام، وتسربه مع التداول السلبي يمكن أن يضر بسمعة المنظمة ا يؤدي الى أزمة بالنسبة لها.

خصائص المميّزة للأزمة:

تنقسم الأزمة بعدد من الخصائص المميّزة لها وهي:

- تقع فجأة وبسرعة.
- ضيق الوقت في التعامل معها.
- الغموض وعدم وضوح الرؤية ما يصعب من عملية اتخاذ القرار المناسب.
- نقص المعلومات وعدم توفرها في الوقت المناسب ما يصعب عملية اتخاذ القرارات.
- صعوبة التنبأ بتطور الازمة.
- درجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- العمل في جو من الريبة والشك.
- ضغط الوقت والحاجة الى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة.
- التهديد الشديد للمصالح مثل انهيار الكيان الاداري أو سمعة زكامة متخذي القرار.

- التداخل والتعدد في الاسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة والمهتمة وغير المهتمة.

- صعوبة السيطرة على الازمة في بداياتها.

- وقوع خسائر مادية وبشرية ونفسية.

- الحالة من الخوف والذعر لدى الاطراف التي لها علاقة بالكيان الذي أصيب بالازمة.

- اهتمام مختلف الاطراف بالازمة خاصة وسائل الاعلام ما يفرض التعامل معها من أجل تفادي التناول السلبي للوضع.