تسيير الازمة (إدراة الازمة):Crisis Management

تكثر التعاريف التي تخص تسيير الازمة أو ما يصطلح عليه بإدارة الازمة، حيث تعرف " نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات للأزمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الازمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الازمة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة"

تسيير الازمة هي " إدارة الازمة ذاتها للتحكم في ضغطها وفي مسارها واتجاهاتها، وهي إدارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب، وهي ادارة تقوم على التخطيط والتنظيم والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية"

وهي " العملية الادارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الازمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر على المنظمة وللبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وأخيرا دراسة أسباب الازمة للاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة"

متطلبات تسيير الازمة:

من اجل نجاح عملية تسيير الازمة يجب الاخذ بعين الاعتبار المتطلبات التالية:

- لابد من توفر المعلومات الكافية حول الازمة.
- وجود خطط مسبقة مع التدريب عليها وتقسيم الادوار.
- وجود أشخاص وكفاءات وخبراء في التعامل مع المواقف الحرجة.
- مرونة الهياكل الادارية مع وجود تنسيق بين مختلف الاطراف وسهولة النفاذ.
- ادراك بأهمية الوقت والسرعة في التعامل مع الازمة.
- مشاركة كافة الاطراف وتشجيع المبادرة ما يمكن من صناعة القرار المناسب.
- لابد من التواجد الدائم والمستمر لفريق تسيير الازمة وهذا في المكان.
- اتخاذ القرارت الآنية والمناسبة مع تبادل المعلومات وسهولة الاطلاع على كل ما يتعلق بالازمة.

- تجنب مركزية اتخاذ القرار لدى شخص واحد والسماح بتفويض ذلك لأطراف أخرى.

- توفير كافة الامكانيات المادية والبشرية.

- سهولة التعامل مع كافة الاجراءات المتخذة للتعامل مع الازمة.

أهداف تسيير الازمة:[1]

من اهداف تسيير وإدارة الأزمة الاتي:

- توفير القدرة العلمية على استقرار مصار التهديد والتنبؤ بالاخطاء واستغلال الإمكانيات المتاحة للحد من تأثيرها.

- تحديد دور الاجهزة المعنية بإدارة الازمة وقت الامان ووقت الازمة والعمل على عدم التكرار.

- توفير الامكانيات المادية للإستعداد والمواجهة وسرعة إعادة التعمير بأقل تكلفة.

- الاستعداد لمواجهة الازمة من خلال التنبؤ بالمشكلات، وتمكين الادراة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الاطراف المعنية، وتوفير نظم الاتصال الفعالة.

- التعامل الفوري مع الاحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل الموقف وتحليل نقاط القوة والضعف والاستعداد المستمر للتعامل معها.

عوامل نجاح تسيير الازمة:[2]

هناك العديد من العوامل المساعدة على نجاح عملية تسيير الازمة، نذكر منها ما يلي:

- تطوير نظام إداري مختص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها مع كفاءات مختصة.

- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءا هام من عمليات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.

- إقامة برامج تدريبية للموظفين.

- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط ادراة الازمات واختبارها في ظروف مشابهة.

---

[1] -

[2] -

- وجود نظام فعال للإنذار المبكر.

- ادراك اهمية الوقت كعنصر هام.

- انشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات.

- الاستعداد الدائم.

- القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة.

طرق تسيير الازمة:

هناك عدة طرق معتمد في تسيير الازمة منها التقليدية وغير التقليدية، يمكن الوقوف عند أهمها في الآتي:

1. الطرق التقليدية:

- إنكار الازمة من خلال التضييق على المعلومات والعمل قدر الامكان على انكار وجود أزمة من أجل السيطرة عليها.

- كبت الازمة وتأجيل ظهورها للعلن.

- تنفيس الازمة من خلال اعتمد ممرات للتقليل من قوة الازمة.

- بخس الازمة والتقليل من شأنها وعدم إعطائها أهمية.

- عزل قوى الازمة وهي الصانعة لها أو السبب المباشر لحدوثها يتم عزلهم للقضاء على الازمة.

2- طرق غير تقليدية:

طريقة فرق العمل: حيث تعتبر من أكثر الطرق شيوعا في مواجهة الازمات من خلال تشكيل فرق عمل كل فرقة تحدد لها مهام محددة في إطار فرق تسيير الازمة.

طريقة المشاركة الديمقراطية: من خلال التعامل بشفافية وافصاح مع السماح بمشاركة مختلف الاطراف في عملية صناعة القرار وابداء الآراء ووجهات النظر.

طريقة الاحتواء: بإعتماد الحوار والعمل على التفاهم قدر الامكان والاصغاء.

طريقة تدمير الازمة من الداخل ذاتيا: يمارس على الازمة ضغط كبير ومحاصرة ما يؤدي الى افقاد توازن العناصر المكونة لها، وخلق صراعات داخلية ومشاكل ومواجهات.

وهناك أيضا الطريقة العلمية في التعامل مع الازمة والذي يتمثل في اتباع ما يلي:[1]

- تقدير الموقف وتحديد أبعاد الازمة.
- جمع المعلومات لمعرفة الاسباب والعوامل المتفاعلة وتحليل الموقف
- تحديد الاولويات ووضع الخطط والإجراءات اللازمة للتعامل معها.
- فتح قنوات الاتصال مع اطراف الازمة وكل من له علاقة بها.
- التنفيذ والتدخل لمعالجة الازمة.
- المتابعة والتقييم ومحاولة اعادة الوضع لما كان عليه سابقا.

[1] -