

أنواع، أسباب ومراحل الازمة:

1- أنواع الازمات: تصنف الازمات الى عدة أنواع حيث نجد:

- من حيث سبب الحدث: هناك أزمات تدخلت فيها اليد البشرية أي من صنع الانسان سواء بقصد أو بدون قصد، وهناك أزمات لا دخل ليد الانسان فيها مثل الازمات الطبيعية.
- تكرار الحدث: هناك أزمات فجائية غير متكررة وهناك أزمات متكررة دورية.
- من حيث الآثار والمخلفات: أزمات مادية، أزمات بشرية، أزمات معنوية.
- حسب مدة بقاء الأزمة: طويلة المدة، قصيرة، متوسطة المدة.
- حسب الهدف من الازمة: من أجل الابتزاز، من أجل التخويف ونشر الهلع والرعب بين الناس.
- حسب الاطراف المراد استهدافها: أزمة تصيب الممتلكات المادية، أزمة تصيب شخصيات ...
- وهناك تقسيم حسب القصد: أزمة عمدية عن قصد ومفتعلة، أزمة غير قصدية.
- حسب المجال الذي أصابته: أزمة محلية، وطنية، إقليمية، دولية.
- حسب القطاع الذي مسته الازمة: أزمة اجتماعية، صحية، اقتصادية، أمنية، سياسية...
- حسب شدة التأثير: أزمة سطحية، أزمة حادة.
- حسب الاجزاء التي مستها الازمة: أزمة جزئية، أزمة عامة شاملة تصيب كافة أجزاء المنظمة.

هذه بعض انواع الازمات التي يمكن الوقوف عندها.

2- أسباب حدوث الازمات:

تتعدد الاسباب المؤدية لحدوث الازمات ويمكن أن نعدد منها الآتي:

- الاشاعات تؤدي الى حدوث الازمات خاصة مع وجود اطراف يكون في صالحها حدوث ذلك.
- سوء الفهم والادراك للموقف خاصة مع غياب المعلومات مع عدم استيعاب ما يوجد منها والي قد يؤدي الى اتخاذ قرارات غير سليمة.

- الاخطاء البشرية تعد سبب هام لحدوث الازمة مثل الاهمال غياب المتابعة، التسرع في اتخاذ القرارات وغيرها.

- تعارض المصالح لدى أطراف معينة فكل طرف يضغط ليحقق مصالحه.

- تسيير المنظمة بطريقة غير منظمة وبدون وجود استراتيجية واضحة وبدون تخطيط مسبق ما يؤدي الى عشوائية في التسيير.

- وجود اطراف تعمل على ابتزاز طرف أخرى وتهديدها من خلال خلق أزمة ما.

- التخطيط عن قصد لخلق أزمة لدى الطرف الآخر لسبب ما.

- اللامبالاة بوجود مؤشرات تدل على قرب حدوث أزمة.

- مركزية التسيير وغياب الاخذ بآراء الاطراف الاخرى وغياب المشاركة وتقسيم الادوار.

- تجاهل المؤشرات التي تدل على قرب حدوث أزمة.

- ضعف الامكانيات المادية والبشرية.

- غياب الكفاءات المدربة والمؤهلة على التعامل مع الازمات.

- غياب استراتيجية مخطط لها لكيفية التعامل مع الازمات.

- عدم الاستفادة من الاخطاء السابقة.

3- مراحل الازمة:

تختلف تصنيفات وتقسيمات مراحل الازمة، حيث يمكن أن نستعرض منها:

تمر الازمة في الغالب بثلاث مراحل وهي:

1. مرحلة ميلاد الازمة: حيث تسمى بمرحلة ما قبل الازمة أو مرحلة الانذار المبكر، وفيها تظهر مؤشرات تدل على قرب حدوث الازمة، ما يستوجب أخذها بعين الاعتبار من أجل تفادي الوقوع في الازمة.

2. مرحلة الازمة: وهي المرحلة الفعلية للأزمة، حيث تكون في اوجها، ما يفرض عملية التعامل الجدي معها من أجل القضاء عليها والسيطرة عليها قدر الامكان.

3. مرحلة ما بعد الازمة: حيث تتلاشى الازمة وتختفي وتفقد كامل قوتها.

ومن التقسيمات أيضا:

1. **مرحلة الانذار المبكر:** وهي أولى المراحل التي تحمل دلالات وإشارات تدل على قرب حدوث أزمة.

2. **مرحلة النمو والانتعاش:** وهنا تقع الأزمة بصورة فعلية حيث لا يمكن تجاهلها.

3. **مرحلة النضج:** تزداد الأزمة شدة وقوة في هذه المرحلة وتصبح أكثر خطورة وعنفاً.

4. **مرحلة الانحسار والتراجع:** حيث تفقد الأزمة قوتها وتتلاشى شيئاً فشيئاً.

5. **مرحلة الاختفاء:** يعود الوضع الطبيعي وتنتهي الأزمة وتختفي.

وهناك من يقسمها إلى أربعة مراحل تبدأ من المرحلة التحذيرية ثم النشوء وبعدها الانفجار ويليهما الانحسار

4- التأثيرات السلبية للأزمة:

- تؤدي الأزمة إلى الأضرار بسمعة المنظمة لدى جمهورها.
- تفقد المنظمة مصداقيتها لدى جمهورها.
- التأثير على أنشطة المنظمة مع توقف كلي أو جزئي لنشاطها.
- حالة الخوف والهلع الكبير لدى كل الأطراف المرتبطة بالكيان الذي أصيب بالأزمة.
- الأضرار بالمجتمع وبالمحيط الخارجي للمنظمة.
- تراجع التعامل مع المنظمة لغياب الثقة اتجاهها.