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"

هناك ما يسمى بالإدارة بالأزمات والتي تعني " علم صناعة الازمة للتحكم والسيطرة على الآخرين"[1].

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.

1

- 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.

- الاستعداد الدائم.

- وجود نظام مبكر خاص برصد ومتابعة مؤشرات تدل على ازمة.

- فعالية وكفاءة نظام الاتصال الموجود في المؤسسة.

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.

- السيطرة على الازمة قبل تفاقمها.

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.

---

[1] -

[2] -

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

- 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 من خلال اغلاق المنافذ التي يمكن أن تسلكها العناصر الاساسية المكونة للازمة.

- تنفيس الازمة من خلال اعتمد ممرات للتقليل من قوة الازمة وهذا كمبدأ يعتمد للتهدئة من خلال خلال فتحات جانبية لتقليل الضغط والتوتر والاحتقان ومنع الوضع من الانفجار كمحاولة مناقشة محركي الازمة.

- بخس الازمة والتقليل من شأنها وعدم إعطائها أهمية مع الاعتراف بوجودها وأن الامر تحت السيطرة وسيتم التعامل معها ببساطة.

- عزل قوى الازمة وهي الصانعة لها أو السبب المباشر لحدوثها يتم عزلهم للقضاء على الازمة، من خلال تحديد المحركين الرئيسين وعزلهم بعدة طرق ممكنة ماديا أو نفسيا...الخ.

- إخماد الازمة بإعتماد العنف المبالغ فيه والصدام المباشر والعلني وتصفيتها نهائيا علنا وصراحة.

- تفريع الازمة من خلال خلق مسارات تتفرع عن الازمة ومحاولة التعامل مع كل منها ومفاوضتها.

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 الوفرة الوهمية: والتي تعتمد في حالة الازمات المدمرة والخطيرة من خلال ايجاد حالة من الفزع ما يحفز العوامل المساعدة لحدوث أزمة.

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.

معوقات نجاح تسيير الازمة:

هناك مجموعات من المعوقات التي تؤدي الى عرقلة عملية تسيير الازمة يمكن أن يذكر منها الآتي:

- معوقات العملية الاتصالية: وهي تتعلق بعملية تبادل المعلومات على مستوى الدخلي والخارجي للمنظمة وهي ترتبط بمدى الوعي بأهمية العملية الاتصالية في المنظمة وتتعلق بمدى توافر الوسائل المستخدمة في ذلك.

- معوقات البيئة المحيطة: وهي ترتبط بالازمات المحيطة بالمنظمة وتتعلق بمدى الوعي بكيفية المشاركة في عملية مواجهة الازمات في البيئة الخارجية اي لدى جمهورها الخارجي.

- معلومات اقتصادية: وترتبط بالقدرة المادية لمواجهة الازمات كالموارد المالية.

[1] -

- معوقات تقنية: وهي مجمل ما يمكن توظيفه في مواجهة الازمات من أجهزة وتقنيات تكنولوجية.

- معوقات تخص المعلومات: تتعلق بمدى توافر المعلومات حول الازمة وكذا حول مدى دقتها وصدقها.

- معوقات تنظيمية: وتخص تقسيم الوظائف والسلطات وكذا تفويضها.