المحـاضرة "01"

1- النشأة التاريخية لإدارة الأزمات :

وجدت إدارة الأزمات في الممارسة منذ عصور موغلة في القدم، و كانت مظهرا من مظاهر التعامل الإنساني مع المواقف الطارئة أو الحرجة التي واجهها الإنسان منذ أن واجه الطبيعة و غيره من البشر، لكن ما نشير إليه هو أنها لم تكن معروفة حينئذ باسم – إدارة الأزمات- بل كانت لها مسميات أخرى مثل: البراعة السياسية، الحنكة السياسية، براعة القيادة، حسن الإدارة... و كانت هذه الممارسة هي المحك الحقيقي لقدرة الإنسان على مواجهة الأزمات و التعامل مع المواقف الحرجة بما تفجره من طاقات إبداعية.

إذن الأصل في إدارة الأزمات أنها ناتجة عن ما كان يعرف بالدبلوماسية لذلك فقد جعل المفكر **تشارلس رووِنر** في كتابه" فن الدبلوماسية" من الطاقات التي يبذلها الإنسان لمواجهة المواقف الحرجة إنها الأصل في نشأة الدبلوماسية.

أما اصطلاح إدارة الأزمات (Crisis Management)، فقد نشأ في الأصل في أحشاء الإدارة العامة بشكل جنيني، و لكن ما لبث أن نما بصورة أوضح في مجال العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة و الحادة مثل أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962، و أزمة الشرق الأوسط عام 1967 و أزمة البترول العالمية 1983.

لكن سرعان ما عاد اصطلاح" إدارة الأزمات" مرة أخرى ليزدهر في أحضان علم الإدارة و كان ذلك حين استخدم للتلويح بأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية، و المنظمات العامة لإنجاز مهام عاجلة أو لحل مآزق طارئة.

و لما تبلورت معالم هذا الأسلوب، ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل، يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة في الأزمات و المشاكل الطبيعية، و ذلك بتنقيح أو وضع القواعد و الأسس النظامية له ليصبح نمطا إداريا محدد الخصائص له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة المتعاقبة و المتزامنة.

- **مفهوم إدارة الأزمات.**

- تعريف إدارة الأزمات: يعد علم إدارة الأزمات احد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في عنصرنا الحاضر ، والذي شهد العديد من المتغيرات المتكاثفة سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو القومي.

وانطلاقا من المفهوم الشامل لمعنى الإدارة، يمكن تعميم تعريف إدارة الأزمات على مختلف أنواعها في كونه:" العمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة مقبولة لا تتضمن التضحية بالمصلحة أو بقيمة جوهرية". والمقصود بالنزاع هنا، أي نزاع ينشأ على أي مستوى من مستويات العلاقات الإنسانية، وفي أي مجال من مجالاتها من العلاقات الأسرية، إلى الأنماط مختلفة من العلاقات الاجتماعية إلى العلاقات الدولية.

وعلى هذا الأساس يمكن القول أن إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها. فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة، والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات.

إن إدارة الأزمات هي إدارة مادية وعينية وأخلاقية وروحية معا، وهي تعد سلوكا ومنهجا يحمل في طياته ملامح رؤية للتفاعل والتكامل مع متطلبات الحياة المعاصرة، ومع متطلبات التكيف مع القوى الحاكمة والمغامرة التي تصنع الأزمات وتتعامل بها ومعها وفيها. كما أن إدارة الأزمات علم وفن في آن واحد، فهو علم بمعنى أنه منهج له أصوله وقواعده، وهي فن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات فضلا عن الابتكار والإبداع.

ولما كان علم إدارة الأزمات هو علم إدارة توازنات القوى، ورصد تحركاتها واتجاهاتها فهو أيضا علم المستقبل وعلم التكيف مع المتغيرات وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية أو ثقافية وغيرها. وهو بذلك علم مستقل بذاته وفي الوقت نفسه على اتصال بكافة العلوم الإنسانية الأخرى يأخذ منها ويضيف لها.

و تعني إدارة الأزمات أيضا "العملية التنظيمية و الإدارية التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق رصد المتغيرات الداخلية و الخارجية المولدة للأزمات ،وتعبئة كافة الجهود والإمكانيات المتاحة للتعامل معها، و بما يحقق أقل قدر ممكن من الإضرار مع ضمان استعادة الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت ممكن و بأقل تكلفة ممكنة.