المحـــاضرة " 02"

❖ **مراحل إدارة الأزمات وآلياتها:**

- **مراحل إدارة الأزمة:**

لقد ظهرت عدة تقسيمات لمراحل تطور الأزمة، ومن ثم مراحل إدارتها، وذلك انطلاقا من كل مرحلة من مراحل الأزمة تتطلب مهاما وأدوارا مختلفة.

ولعل من أول تقسيمات مراحل تطور الأزمة وأوسعها انتشارا، ذلك التقسيم الذي يرى بأن الأزمة تمر في تطورها بدورة تشبه حياة الكائن الحي، بدءا بمرحلة الميلاد...وانتهاء بمرحلة الاختفاء والتي تصل إليها الأزمة عندما تفقد قوة دفعها المولدة لها من ثم تنتهي عناصرها وتتلاشى مظاهرها.

وهناك من الباحثين من استخدم معيار التطور ذاك وخلص إلى وجود أربع مراحل رئيسية للازمة وهي:

1- **مرحلة ما قبل الأزمة (المرحلة التحذيرية)**: والتي يمكن خلالها اكتشاف احتمالات وقوع الأزمة.

2- **مرحلة نشوء الأزمة**: تبدأ بفشل صانع القرار في توقع حدوث الأزمة.

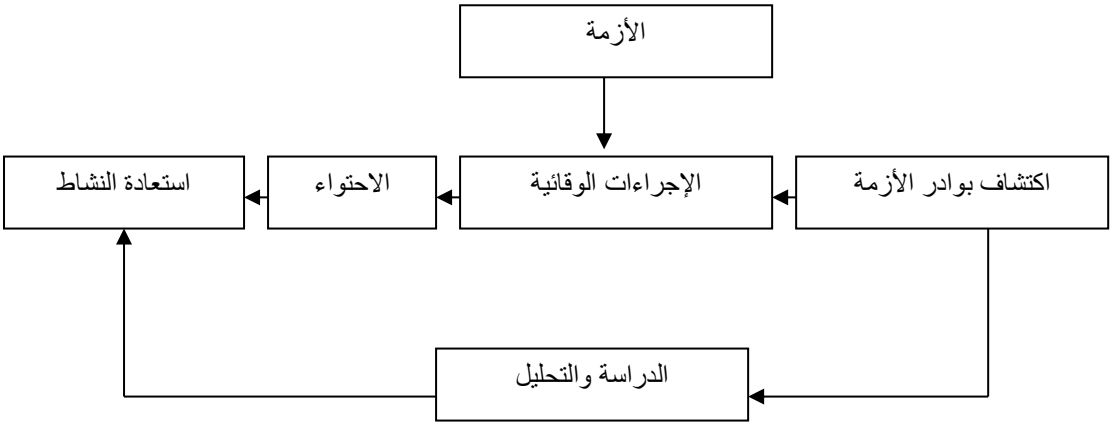
3- **مرحلة انفجار الأزمة**: تبدأ عندما يخفف صانع القرار في التعامل مع العوامل المحركة للأزمة.

4- **ما بعد الأزمة**: تتسم هذه المرحلة بتوفر قدر كبير من المعلومات، وهي تعد مرحلة تقويمية.

ويدمج كثير من الباحثين بين المرحلتين الثالثة والرابعة إلى مرحلة واحدة فيقسمون مراحل الأزمة إلى ثلاث مراحل رئيسية هي:

- مرحلة ما قبل الأزمة. (الاستعداد).
- مرحلة انفجار الأزمة. (المواجهة).
- مرحلة ما بعد الأزمة. (إعادة التوازن).

أما إدارة الأزمات: فعادة ما تمر بمراحل الإجرائية لها بعد مراحل رئيسية، ترتبط كل منها بالأخرى، وتتأثر بها، ويتوقف نجاح كل مرحلة على مدى التنظيم والاستعداد والفعالية التي تتصف بها المرحلة السابقة وتتمثل تلك المراحل فيما يلي:



« شكل رقم (03): يوضح المراحل الرئيسية لإدارة الأزمة »

1/– اكتشاف بوادر الأزمة:

وهي المرحلة التي تبرز فيها القدرة على الرصد المبكر للمتغيرات التي تنشأ من بداية الأزمة، وتظل تتراكم وتتصاعد حتى تولد الأزمة... وعملية الرصد هذه لا تكفي بل يجب أن ترتبط بالقدرة على التحليل والاستنتاج ورد الفعل.

2/– الإجراءات الوقائية:

يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادا وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويتلخص الهدف من الوقاية في اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة، ومعالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.

3/– احتواء الأضرار والحد منها:

وهي من أصعب مراحل إدارة الأزمات وأكثرها تعقيدا، حيث أنها تمثل المواجهة الحقيقية للازمة وتداعياتها، وعادة ما يتم احتواء الأزمة على مراحل متوازنة تحتاج إلى درجة عالية من سرعة رد الفعل المحسوب والخاضع للدراسة والتقدير.

وتتلخص هذه المراحل في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة.

4/– استعادة النشاط:

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن هذه المرحلة عدة جوانب منها، محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية **المفقودة**.

5/– الدراسة والتحليل (التعلم):

هذه المرحلة تفيد في معرفة مدى فاعلية المبادئ والأساس المتعارف عليها في مواجهة الأزمات أو المواقف المختلفة، ومدى الحاجة لاستنباط مبادئ عمل جديدة تتلاءم مع المتغيرات المتتابعة التي تميز عالمنا المعاصر.