

6 . أنواع الأزمات

هناك أنواع كثيرة للأزمات يمكن تصنيفها فيما يلي

1 . 6 أولاً من حيث التخطيط

– الأزمات المخططة لها :

وهي الأزمات المختلقة ؛ وقد تسمى، تجوُّزاً، في بعض الأحيان، أشباه الأزمات Semi-Crises. ومصادقها حادث خليج تونكين، حيث مرَّ زورقا طوربيد، تابعان للقوات البحرية لفيتنام الشمالية، بجوار مدمرتين أمريكيتين، كانتا ترابطان فيه؛ وعلى الرغم من أن ذلك لم يسفر عن أيّ تهديد، أو خسائر للمدمرتين، إلا أن الرئيس الأمريكي، جونسون، تلقّفه، ليفتعل أزمة كبرى، تحمل الكونجرس الأمريكي على السماح له بالتدخل في فيتنام¹.

– الأزمات العفوية أو غير المخطط لها : وهي في الغالب لا دخل للإنسان بها مثل الازمات الناشئة عن الكوارث الطبيعية

2 . 6 . من حيث تعارض الأهداف : ويكون سببها

تناقض السبل (الطموحات) :

تنشأ الأزمة، في هذه الحالة، عن اختلاف طموحات منفذي القرار وأهدافهم، وتعدد توجهاتهم؛ فمنهم من يعمل على تنفيذ القرارات بسرعة؛ وآخرون يتباطئون فيه. وهو ما يُفقد متخذ القرار رؤيته لما يدور داخل الكيان الإداري، ويوقعه تحت تأثير تعارضهم. لو حاول التوفيق بين الجانبين، من خلال تغيير قراراته، لأمسى الكيان الإداري متخبطاً، مفتقداً وحدته الفكرية والعملية؛ للكيان الإداري، ما ينجم عنه أزمات غامضة، لا يمكن تحديد أسبابها؛ فتضمحل الثقة بمتخذ القرار. ومع استمرار محاولات التوفيق، تتسع دائرة عدم المصادقية، ويزداد الشك في القدرات، وتتفاقم الأزمة².

¹ عز الدين، أحمد جلال : مرجع سابق. ص18

² عبد الرحمن توفيق و آخرون : مرجع السابق. ص 45

2.6 تضارب المصالح:

يُعدّ تضارب المصالح وتباينها، من الأسباب الرئيسية لنشوء الأزمات، سواء على المستويين المحلي أو الدولي، بل على مستوى الوحدات، الاقتصادية والإدارية، كذلك فإذا تضاربت المصالح بين الكيانات، أو الأشخاص، برز الدافع إلى نشوء الأزمة؛ إذ سيعمل كل طرف على خلق الأزمات للطرف الآخر. وسيسعى كل منهما لاستمرار استفحاله وضغطها على الجانب الآخر. وعلى الرغم من أنها تضر بكلا الطرفين، إلا أن كلاً منهما، يتوَحَّى أن يكون إضرارها بالآخر أشدّ وأفدح³.

3.6 من حيث التكرار :

يُعدّ التكرار من أهم الأسس في تصنيف الأزمات. وعلى الرغم من أن حدوثها الدوري، يتيح رصد مقدماتها وتجنّبها، فإن أيّ كيان إداري، سواء كان فرداً أو مؤسسة أو دولة، لا يستطيع تلافيها، على ما يملك من أجهزة وقائية. ويمكن تقسيمها إلى:

- أزمات دورية متكررة:

لئن سمح تكرار الأزمات بتوقع حدوثها، فإنه لا يتيح التنبؤ تنبؤاً دقيقاً بمداها وحجمها وشدتها واتساع مجالها. وهي تتمثل في الأزمات الاقتصادية، المرتبطة بالدورة الشرائية، والناجمة عن الكساد، والتي قد تنجم، كذلك، عن الانتعاش، نتيجة لخلل في قوى الإنتاج⁴.

- أزمات غير دورية

وهي تتصف بالعشوائية، ولا يرتبط حدوثها بأسباب دورية؛ ولذلك، يصعب توقّعها. غير أن المتابعة الدقيقة، وملاحظة عوامل نشوئها، يساعدان على تلافيها. وتتمثل في الأزمات الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، أو تغير الظروف المناخية، مثل الأمطار والأعاصير⁵.

³ علي عجوة و آخرون : مقدمة في وسائل الاتصال ، الطبعة الأولى ، جدة ، مكتبة مصباح ، 1989 ، ص 54

⁴ عليوة، السيد " : صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة "، القاهرة، ال هيئة المصرية العامة . للكتاب، 1997، ص 97

⁵ عبد الرحمن توفيق و آخرون : مرجع سابق . ص 40

4.6 - من حيث حدتها

يمكن تقسيم الأزمات، طبقاً لمدى تغلغلها وتمكنها من الكيان، الذي أصابته، إلى نوعين أساسيين، هما:

- الأزمات السطحية :

وهي أزمات، لا تشكل خطراً؛ إذ إنها تحدث فجأة، وتنقضي بسرعة، وخاصة إذا عولجت أسبابها. وهي تنجم عن الشائعات الكاذبة، مثل الأزمات التموينية المفتعلة.

- . الأزمات العميقة:

وهي الأشد خطراً؛ إذ تكون شديدة الضرر والقسوة، لارتباطها ببنية الكيان الذي تعتره، وقد تدمره، إن أهملت مواجهتها.

5.6 - من حيث التأثير

يتفاوت تأثير بتفاوت أسبابها

- أزمات محدودة التأثير:

وهي وليدة ظروف معينة. ولا يكون لتأثيرها معالم واضحة في الكيان الذي تنتابه؛ ولذلك، فإن مواجهتها تتحقق من خلال تعديل سياساته وأساليب إدارته. وتتمثل في افتقاد سلعة تموينية معينة، مع توافر بدائلها.

- . أزمات جوهرية:

يؤثر هذا النوع من الأزمات تأثيراً واضحاً، مؤكداً، في بنية الكيان الذي يحل به؛ ما ينعكس على أدائه ويفرض قيوداً على حركته، ويساعد على حرمانه حاجاته ومطالبه الأساسية، التي لا يمكنه الاستغناء عنها. ولذلك، فإنه لا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات، أو إهمال مواجهتها؛ إذ إن استمرارها قد يسفر عن نتائج صعبة، وقد يلد أزمات أشد خطراً وتدميراً. وتتمثل تلك الأزمات في نقص المياه أو الوقود أو الغذاء⁶.

ص 200883 ، الجديدة الجامعة دار ، الازمات إدارة و الأزمة اتصالات : المجيد عبد علي . قدرى⁶

6.6 - من حيث شدة الأزمات

تراوح الأزمات بين نوعين أساسيين من الشدة والضعف، هما:

- . أزمات عنيفة:

وهي بالغة الشدة والعنف، تؤثر في الكيان الإداري، بل تكاد تدمره. ولا سبيل إلى مواجهتها، غير إفقادها للقوة الدافعة، وتفتيتها إلى أجزاء؛ حتى يمكن معالجة كل جزء على حدة.

ويتمثل هذا النوع من الأزمات في الإضرابات العمالية، والامتناع عن العمل حتى تُستجاب المطالب؛ ما يسبب خسائر ضخمة.

- . أزمات خفيفة:

يتمثل هذا النوع في الأزمات الناتجة من حوادث تخريب. وعلى الرغم من أنه قد يبدو عنيفاً، إلا أن تأثيره يكون محدوداً، ويسهل معالجته بسرعة، بعد معرفة الأسباب، والكشف الصريح عنها. وقد يُستعان عليه بالشعب، بتحويله من طرف خصم إلى طرف مشارك، وفعال، في علاج الأزمة.

6.7 - من حيث مستوى الأزمات:

أ. الأزمات الشاملة:

تصيب الدولة، وتؤثر في المجتمع كله؛ فهي أزمات شاملة، سواء في أسبابها و نتائجها، وكذلك متطلبات علاجها. ولهذا النوع من الأزمات تداعيات وأبعاد مختلفة التأثير. ويشمل الأزمات المتصلة ببنية الدولة وأدائها الاقتصادي، ونظامها السياسي، أو وضعها الأمني، الداخلي أو الخارجي؛ فضلاً عن سيادتها واستقرارها، السياسي والاجتماعي. وهذه الأزمات، تتطلب مواجهتها جهداً كبيراً، بل تتطلب معونات دعماً خارجياً.

ب. الأزمات الجزئية:

تتمثل في أزمات المشروعات أو الوحدات الإنتاجية. وينحصر تأثيرها فيها إلا أنه قد يمتد إلى المشروعات الأخرى المرتبطة بها؛ بل يطاول الدولة برمتها، إن لم يكن السيطرة عليه. وهذا النوع من الأزمات يتميز بالتنوع والتعدد، طبقاً للكيان الذي قد ينشأ فيه؛ إضافة إلى التأثيرات المتباينة للأزمات، والمتمثلة في عوامل انتشارها وترابطها وتكاملها ونشوئها واختفائها. وفي هذا النوع من الأزمات، يجب تدخل الدولة، لمواجهة الأزمة واحتوائها، إن لم يتمكن الكيان الإداري، الذي تأثر بها، من مواجهتها.

8.6 - من حيث أبعاد الأزمات

أ. أزمات عالمية، لها تأثير محلي:

غالباً ما تنجح الدول الكبرى في نقل أزماتها إلى الدول التي تدور في فلكها، فيكون تأثير تلك الأزمات فيها أشد خطراً منه في الدولة المركز، فلو ساء محصول القمح الأمريكي، مثلاً، فإن تأثيره لن يقتصر على الولايات المتحدة الأمريكية فقط، بل سيكون أشد تأثيراً في الدول، التي يعتمد عليه غذاؤها؛ إذ يمكن واشنطن أن تؤمن حاجتها إلى القمح من مخزونها الإستراتيجي، أو أن تستبدل به سلعاً أخرى؛ وهو ما يتعذر على الدول التابعة لها اللجوء إليه.

ب. أزمات محلية، لها تأثير خارجي:

يتضح مثل هذه الأزمات، كلما كانت الدول النامية مترابطة؛ إذ يمكنها ترابطها وعلاقتها التعاونية من جعل أزماتها تطاول العالم الخارجي، فتدفع الدول الكبرى إلى النهوض بمسؤولياتها تجاه تلك الأزمات. ويتحقق ذلك على مراحل، تتمثل في امتصاص ضغطها واستيعابه؛ ثم إفقادها تأثيرها الذاتي، وتحويله إلى باعث لضغوط أزمة جديدة، يمكن تصديرها إلى الخارج، ويكون ذلك استغلال ضغوط الأزمة الجديدة كرد فعل للتعامل مع الأزمة الأصلية وتحويل مسارها؛ يلي ذلك المرحلة الأخيرة، وهي جني مكاسب تحويل مسار الأزمة إلى أطراف أخرى، وإجبارها على مواجهتها. ويتمثل ذلك في ما عمدت إليه الدول المنتجة للنفط، من نقل الأزمة النفطية إلى جميع الدول المستهلكة؛ وما بادرت إليه، في الوقت نفسه، الدول الصناعية الكبرى، من نقل عبء تلك الأزمة، مرة أخرى، إلى دول العالم كافة، التي تعتمد على منتجات تلك الدول النفطية⁷.

ج. أزمات محلية فقط

وهي الأزمات، التي لا يتعدى تأثيرها حدود الدولة، بل يقتصر على قطاع محدود منها؛ ولا يمكن ترحيلها إلى الخارج؛ ولذلك، فهي تعالج في إطار محلي داخلي فقط. ويتمثل ذلك في الأزمة، التي نشأت عن انقطاع خدمات الكهرباء عن معظم مناطق جمهورية مصر العربية، في أحد أيام أبريل 1990، بسبب صاعقة، ضربت خطوط كهرباء الضغط العالي، في أحد المواقع في الوجه القبلي؛ الأمر الذي نجم عنه زيادة التحميل، فجأة، على المحطات الأخرى، فانقطع التيار عن بعضها وأبقى العديد من أنحاء الجمهورية بلا كهرباء. ولقد أسهم ذلك في أزمات

ص 63، 2003 والتوزيع والنشر للطباعة الفكر دار ، عمان ، الأزمات إدارة سيكولوجية : محمد الوهاب عبد كامل⁷

محلية للعديد من القطاعات، وخاصة بعض المستشفيات، ووسائل النقل التي تعمل بالكهرباء؛ إلا أنها بقيت محلية فقط، كما اختلفت درجات تأثيرها في القطاعات، الخدمية والإنتاجية.

9.6. من حيث محاور الأزمات

أ. أزمات مادية:

وهي التي يكون تأثيرها ملموساً، مثل: أزمة الغذاء، وأزمة السيولة النقدية، وأزمة البطالة. ويمكن التعامل معها، مادياً وطبيعياً، بطرائق ومناهج مختلفة، ومتعددة. كما يمكن التحقق من مدى نجاح آليات التعامل معها، من خلال النتائج المترتبة على محاولات مواجهتها.

ب. أزمات معنوية :

وهي التي تدور حول محور غير موضوعي، له ارتباط بذاتية الأشخاص المحيطين بها. ويتمثل هذا النوع في أزمات الثقة أو المصادقية، أو أزمات الولاء. ويلاحظ أن محور هذه الأزمات معنوي، شخصي، غير ملموس؛ ولذلك، فإن مواجهتها تتحقق بإدراك مضمونها.

ج. الأزمات المزدوجة:

يتمثل هذا النوع في المشكلات، الدولية والمحلية، مثل أزمات الرهائن، وأزمة الإرهاب أو الاغتراب. وهي ذات جانبين، أحدهما مادي، ملموس، هو الواقع المادي، الذي أحدثته أو نتجت منه، وهو الأشخاص المختطفون، أو الخسائر والأضرار المادية. والآخر معنوي، يتمثل في ردود الفعل العنيفة، المصاحبة للأعمال الإرهابية، وما تشيعه من عدم الإحساس بالأمن، والخوف من ردود الفعل الانتقامية. وهذا الشكل المزدوج من الأزمات، أصبح هو السائد، في العصر الحالي.