

الأزمة وعلاقتها بالعلوم الأخرى

الأزمة وعلاقتها بالعلوم الاجتماعية : اضطراب أو تغيير في العادات والتقاليد مما يستلزم

التدخل السريع لإعادة التوازن ، وتكوين عادات أكثر ملائمة

مثال ذلك : أزمة هوية / ترسيخ قيم المواطنة : انتشار العنف .. الفقر البطالة

الأزمة وعلاقتها بالعلوم السياسية : حالة أو مشكلة تتعلق بالنظام السياسي تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي ويعبر عنها كذلك بتطور مفهوم الصراع أو التهديد لشيء يمكن اعتباره أزمة قائمة

الأزمة وعلاقتها بالعلوم الاقتصادية: انقطاع مفاجئ أو متوقع في النمو الاقتصادي

مثال ذلك توقع مداخل كبيرة وتحقيق مداخل ضعيفة

أسباب نشوء الأزمة :

1- سوء الفهم : وينتج سوء الفهم من خلال جانبين هامين

- معلومات مبتورة

- التسرع في اصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل تبيان حقيقتها سواءا تحت الخوف أو القلق والتوتر أو نتيجة استعجال النتائج .

2- سوء الإدراك : يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية حيث يمثل مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم والتقدير على الأمور من خلالها

- الحكم التقدير على الأمور

- تفسير المعلومات حسب الرغبة الشخصية - أو المرجعية الفكرية

3- سوء التقدير والتقييم : ويكون خاصة في المجال العسكري

- المغالاة في الثقة بالنفس

- الاستخفاف بالطرف الآخر

4- الإدارة العشوائية :

- عدم الاعتراف بالتخطيط وأهميته

- عدم احترام الهيكل التنظيمي

- عدم التوافق مع روح العصر

- سيطرة النظرة الأحادية

- قصور في الرقابة والتوجيه

5- الرغبة في الابتزاز: يستخدم من قبل جماعة المصالح أو الجماعات الضاغطة من أجل جني مكاسب غير عادلة وأسلوبهم في ذلك جعل الكيان الإداري - المدير - في سلسلة متوالية من الأزمات

6- اليأس : إحدى الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطرا على اتخاذ القرارات واليأس نوعا

- يأس جماعي

- يأس على مستوى الأفراد

7 - الإشاعات : معلومات كاذبة أو صادقة - مضخمة - الهدف منها تشويه الصورة أو السمعة وتستخدم في زمن ومناخ محدد

8- استعراض القوة :

9- الأخطاء البشرية

10 - الأزمات المتعمدة أو المخطط لها

11- تعارض الأهداف والمصالح

إدارة الأزمات

مفهوم إدارة الأزمات : هي اتخاذ إجراءات طارئة تحت ضغوط متنوعة ومتعددة وتوتر داخلي ، لحل مشاكل سببتها الأزمة إما بفعل أو تصدير من جانب آخر ، وإما بتراكم اثار سلبية الإهمال مروراً بعواقب الأزمة ، او خسائر الكوارث

- تكون إدارة الأزمات ذات **طبيعة علاجية : Réactive**

- بينما تعد إدارة القضايا ذات **طبيعة وقائية proactive**

مراحل إدارة الأزمات

حسب بيرش هي 3 مراحل رئيسية :

مرحلة ما قبل الزمة ، مرحلة الأزمة ، مرحلة ما بعد الأزمة

1- مرحلة ما قبل الزمة :

- **إكتشاف إشارات الإنذار :** الكتابات الحائطية ، الكتابة على صفحات التواصل الاجتماعي

- **مرحلة الاستعداد والوقاية :** وهي مرحلة مهمة إذا ما تم كشف إشارات الإنذار والسيطرة عليها مكننا المؤسسة من السيطرة على الأزمة قبل حدوثها ، كمت يساعد المؤسسة على رسم السيناريوا المحاكى للأزمة المتوقعة من أجل الاستعداد ومواجهة الأزمة المتوقعة .

2- مرحلة الأزمة :

- **مرحلة إحتواء الأضرار والحد منها :** تسعى المؤسسة الى القضاء على الأزمة بعد حوثها في أسرع وقت فكلما استمرت الأزمة ازدادت تعقيداتها وتشعباتها (تفاعلها مع عديد القطاعات المكونة للمجتمع)

3- مرحلة ما بعد الأزمة :

- **استعادة النشاط :** هي مرحلة مهمة في وجود المؤسسة ويتم فيها استعادة سمعة المؤسسة وثقة الجماهير المتعاملة وهي عملية صعبة وطويلة تستدعي تنفيذ عديد البرامج

- **التعلم واستعاب الدروس:** تعمل المؤسسة على تجنب أسباب الأزمات المشابهة والتعلم من الأزمة الحالية لتجنب الأزمات المشابهة - ويطلق عليها البعض الاستفادة من الزمة .

المنهج الموقفي :

المنهج الموقفي : منهج إداري تستخدمه المؤسسة لوضع الخطوات والترتيبات والاستعدادات التي يجب أن تكون جاهزة إذا ما حثت الأزمة .

- هو أسلوب يبنى على التنبؤ الجيد وتحديد الأدوار والمهام والتحرك السريع الذي يصاحب مراحل حدوث الأزمة ويختص بمعالجة هذا الظرف الطارئ الذي يتسم بالضغط وسرعة الحركة وتوالي الأحداث وتداعي الخسائر وانهيار النظام وتهديد أهدافه الأصلية التي وجد من أجل تحقيقها

أنواع إدارة الأزمات وفق المنهج الموقفي :

إدارة غائبة : الجهل التام بالمضمون والأسباب (توصيف الموقف أثناء وبعد الأزمة)

إدارة سلبية : توقع الأزمة مع عدم الاستعداد لها إطلاقا (قبل ، أثناء ، وبعد الأزمة)

إدارة فاشلة : توقع الأزمة والتراخي في الاستعداد لها توصيف الموقف (قبل ، أثناء ، وبعد الأزمة)

إدارة محاولة : التنبؤ بالأزمة والتخطيط لمعالجتها لكمن إمكانيات المؤسسة محدودة

إدارة ناجحة : التوقع والتخطيط لمواجهة الأزمة والنجاح في التعامل معها

إدارة فعالة : التنبؤ بالأزمة والتخطيط لها ومنع حدوثها

مفهوم الإدارة بالأزمات : الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال أزمات وإيجادها من العدم كوسيلة لتغطية والتموه على المشاكل القائمة التي تواجه الكيان الإداري

فنسيان أزمة ما يعمل القائمون على المؤسسة بإحداث أزمة أكبر وأشد تأثيرا بحيث تغطي على الأزمة القائمة ومنهنا يطلق البعض على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمات من أجل التحكم والسيطرة .

كيف نتعامل مع الأزمات المفتعلة : وذلك بطرح جملة من الأسئلة

كيف ظهرت هذه الأزمات وتطورت أحداثها؟

منهم الأطراف الصانعة للزمة - ظاهرين أم يعملون في الخفاء

- لماذا تم وضع الزمة في الوقت الراهن

- ما الهدف الذي تسعى لتحقيقه قوى صنع الأزمة

- ما المدى الذي ينبغي أن تتجاوزه قوة الضغط الأزموي ، وماهي الاحتياطات الموضوعة لكل منها

ويستخدم من قبل القوي لتحقيق بعض الأهداف المعلنة والخفية.

أسباب اللجوء الى افتعال الأزمات.

مواصفات الأزمات المفتعلة:

- الإعداد المبكر ، بهيئة المسرح الأزموي

- توزيع الدوار على قوى صنع الأزمة

اختيار التوقيت المناسب لتفجيرها

إيجاد المبرر الذريعة لهذا التفجير

دور الاعلام والاتصال في إدارة الأزمات :

1 - دور الاتصال في مرحلة ما قبل الأزمة

في هذه المرحلة يكون دور الاتصال عبارة عن عملية وقائية يمكن أن تجنب المؤسسة نشوب أزمات مفاجئة أو يقلل من تداعياتها الى حدها الأدنى وبالتالي يحافظ على سمعة المنظمة من التهديد أو التشويه بشعار - الوقاية خير من العلاج -

أ - خطوات التخطيط لمنع الأزمة :

هناك عديد الآراء حول خطوات التخطيط لمنع حدوث الأزمة **ويطرح يومانسكي** ثماني خطوات هي :

1- تحديد جوانب الخطر في عمليات المؤسسة: ماهي الأخطار والصعوبات التي يمكن للمؤسسة أن تواجهها .

2- تحديد جوانب الضعف في أداء المنظمة .

3- بناء سيناريوهات وخطط تنفيذية

4- تفعيل قنوات الاتصال بال جماهير الداخلية والخارجية.

5- استخدام نظم جديدة لإدارة والاتصال

6- صياغة دليل ارشادي لتعامل مع الأزمات

7- تدريب متحدثين رسميين على التعامل مع وسائل الإعلام .

8- إعداد الخطط والإجراءات بشكل دوري

ب - مكونات فريق الأزمة :

1 - الفريق الأساسي :

قائد الفريق مدير المؤسسة - المكلف بالإعلام ، المتحدثون الرسميون ، مراقب المعلومات ، منسق وسائل الإعلام ، المسؤول التنفيذي

2- الفريق المساعد : ممثل الشؤون القانونية ، مستشار نفسي ، مستشار نفسي ، مستشار اجتماعي لتعامل مع الضحايا وذويهم

ج - مشهد الإعداد الفعال لإدارة الأزمة :

إن الإعداد الناجح والفعال لإدارة الأزمة عبارة عن عملية مستمرة وليست مجرد إملاءات من خلال العمل بروح الفريق واتباع إجراءات أكثر ملائمة وفائدة للمنظمة على النحو التالي.

التدريب على الوعي بالأزمة : التفكير الدائم بأبعادها وجوانبها النفسية

طرح الأفكار بحرية : أسلوب العصف الذهني

التخطيط : خطة مكتوبة في دليل لمواجهة الأزمة

التدريب على التعامل مع وسائل الإعلام : وإجراء المقابلة الإعلامية

محاكات الأزمة (المنافسة): تساعد على تقوية جوانب الضعف وزيادة الوعي بالأزمة

التدقيق : حيث يعمل مدقق الأزمة على مفاجئة فريق الأزمة واختبار قدراتهم والوقوف على مدى جاهزية الأفراد المكلفين بغدارة الأزمة

استراتيجية الرسالة الاتصالية

تعتمد الرسالة الاتصالية أثناء الأزمة على ثلاثة أنواع من الأساليب الاتصالية لتأثير على الجماهير

الأسلوب الإقناعي : ويعتمد الخطاب الإعلامي فيه على الحجج والبراهين العلمية المنطقية ويكون موجه للجماهير النوعية (نخبة المجتمع ،) ويشكلون في العادة النسبة القليلة في المجتمع

الأسلوب العاطفي : ويعتمد الخطاب الإعلامي على مخاطبة مشاعر الجماهير العامة من خلال الاعتماد على المؤسسات الروحية ومواقع التواصل الاجتماعي . ما سميت بنظرية "باولو ألتو" "نظرية الاتصال الدائري". وأقرت هذه النظرية بأن العملية الاتصالية عملية متعددة الوظائف والمهام، والمشاركون فيها ليسوا فقط المرسل والمستقبل،

أسلوب الإكراه : ويعتمد الخطاب الإعلامي على الإكراه والإجبار والتسلط، أي ممارسة سلطة المرسل لكونه يمثل وجهات نظر السلطة السياسية؛ على المتلقي لكونه لا يستطيع أن يعبر عن وجهات نظره بسبب احتكار عملية "الإعلام" من قبل المرسل ويتم تطبيقه عادة بعد استخدام الأساليب السابقة.