مفهوم الأزمة:

أولا: مفهوم الأزمة في اللغة:

ويقصد بالأزمة لغة الشدة أو بمعنى آخر "نقطة تحول وحالة متوفرة للانتقال" (الشعلان: 2002م)

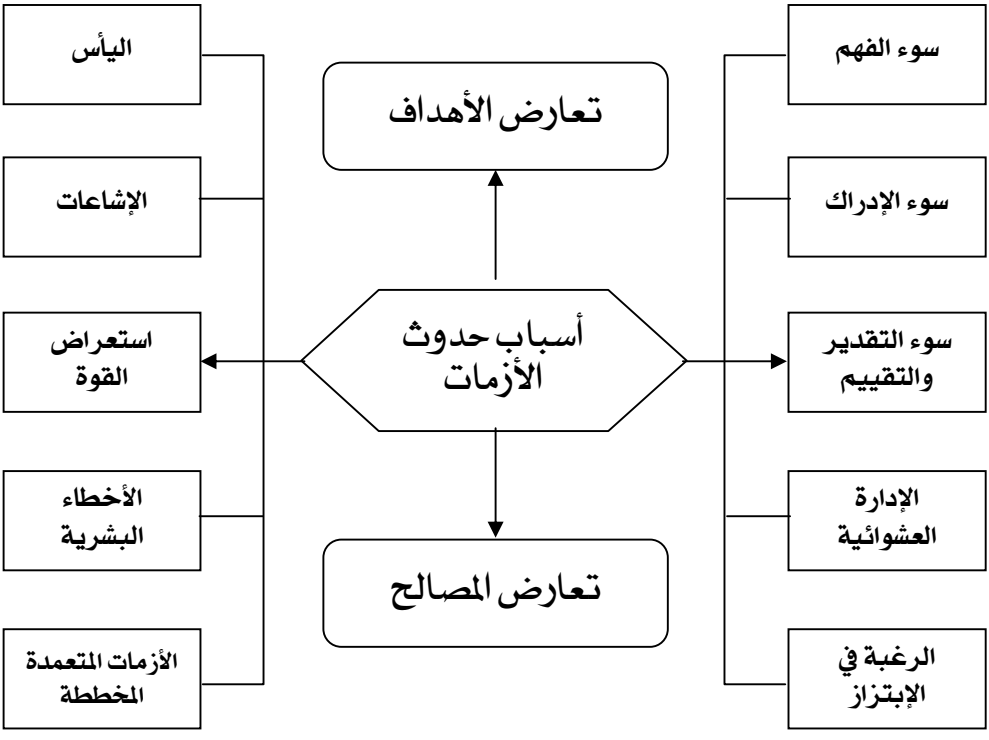
ثانيا: مفهوم الأزمة اصطلاحا:

وهناك العديد من التعريفات المتعلقة بالأزمة، منها:

- الأزمة هي خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما يهدد الافتراضات الرئيسة التي يقوم عليها النظام.
- وهناك من يعرفها بأنها نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات التي تشكل تهديدا صريحا لبقاء المنظمة أو النظام نفسه.
- ويقول آخرون: الأزمة عبارة عن موقف يتصف بصفتين أساسيتين هما:

- التهديد: وذلك حين يشعر الأطراف المشاركون في الأزمة بأنهم لن يستطيعوا المحافظة على القيم والموارد والأهداف التي تمثل أهمية كبيرة بالنسبة لهم، وأن الخسارة تزداد برغم المحاولات المستمرة لتخطي الأزمة.
- ضغط الوقت: ويتمثل في إدراك الأطراف المشاركة في الأزمة لمقدار الوقت المتاح لتقصي الحقائق واتخاذ تصرف سريع قبل تصعيد الخسائر، ويزداد شعورهم بالخطر عند التأكد من تعقد المشكلة وعدم الاستجابة للحل.

مما لا شك فيه أن لكل أزمة مقدمات تدل عليها ومظاهر تؤكد وجودها، ولكل حدث أسباب مختلفة، والشكل التالي يلخص الأسباب المحتمل لحدوث الأزمات.



شكل رقم (7-1) يوضح أسباب حدوث الأزمات

المصدر: الخضيري، محسن أحمد:" إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف ص (66).

خصائص الأزمة:

يرى بعض العلماء أن الأزمات تتسم بالخصائص التالية:

في رأي **لويس كمفورت** "L. Komfort" فإن هناك ثلاث خصائص للأزمة تؤدي إلى إعاقة التعامل معها ومعالجتها وهي:

- عامل الشك أو عدم التأكد.
- عامل التفاعل.
- عامل التشابك والتعقيد.