

للمنظمة وللبيئة وللعاملين، مع العودة إلى الوضع الطبيعي بأسرع وقت وأقل تكلفة، ودراسة أسباب الأزمة لمنع حدوثها وتحسين طرق التعامل معها مستقبلاً".

ولقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها: "تعني المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة، وقدرتها على تحقيق الإيرادات، وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة، وتشمل مهمة المديرين المسؤولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل.

أما عليه فعرفها بأنها: "تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث أثارها في كافة المجالات".

وعرفتها منى شريف: "بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالأزمات المحتملة، وإعداد الموارد للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية، ودراسة أسباب الأزمة واستخلاص النتائج، لمنع حدوثها، أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.

من خلال استعراض المفاهيم المختلفة لإدارة الأزمات، نرى أنها تنطوي على عملية تحديد وتنبؤ المخاطر المحتملة، ثم إعداد الخطط لمواجهة هذه المخاطر لمجابهتها وتقليل خسائرها بأقصى درجة ممكنة، ثم تقييم القرارات والحلول الموضوعة.

المراحل الخمس لنظام إدارة الأزمات:

أولاً: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات، فمن المحتمل جداً أن تقع الأزمة، وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات خاصة بها، وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حدة، وعلى سبيل المثال فقد تكون الكتابة على جدران المصنع أو المؤسسة تعبيراً عن غضب بعض العاملين لعدم تنفيذ

الإدارة لمطالبهم المهمة، وقد لوحظ أن المديرين بالمنظمات المستهدفة للآزمات يكونوا دائماً على درجة عالية من المهارة في حجب إشارات الإنذار التي تتنبأ بوقوع الآزمات، كما أنها تهتم بمعاقة كل من يساهم في نشر الأخبار السيئة كمحاولة منهم للسيطرة على الموقف، وشعارهم في ذلك: "No news, good news"، ولكن غالباً ما يحدث العكس تماماً.

ثانياً: الاستعداد والوقاية:

يجب أن يتوافر لدى المجتمع الاستعدادات الكافية للوقاية من الآزمات، ويؤكد ذلك على أهمية إشارات الإنذار المبكر، لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه، إن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية بالمجتمع، وهناك علاقة بين التنبؤ بالآزمات وبين الاستعداد والوقاية منها، إذ تعتبر الزلازل والحرائق والسيول وانهيارات المباني القديمة أهم الكوارث التي تتعرض لها الدول، حيث انعكس ذلك على خطط الاستعداد والوقاية التي يقوم بها الدفاع المدني، بما تتضمنه من تدريب للأفراد واختيار للمعدات وما إلى ذلك، ولكن تعرض المباني الحديثة متعددة الطوابق للانهيار لم يكن يدخل في دائرة المخاطر المحتملة، فعندما تقع الأزمة لا يستطيع سوى عدد محدود جداً من الناس أن يتصرف بهدوء وبكفاءة دون أن يكون مدرباً على ذلك، ولهذا السبب فمن الضروري تصميم سيناريوهات مختلفة، وتتابع للأحداث لأزمة نتخيلها، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد معروفاً لديه تماماً.

ثالثاً: احتواء الأضرار والحد منها:

لابد أن نتفق على أنه من المستحيل منع كافة الآزمات من الوقوع، ولكن من الممكن إعداد وسائل للحد من أضرارها، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الآزمات على طبيعة الحادث الذي وقع، فعلى سبيل المثال نجد أن تسرب المواد الكيميائية يعد من أخطر الآزمات التي يمكن أن تعرض الناس والبيئة لمخاطر لا حدود لها، وإذا أخذنا تسرب الوقود من صهاريج شركات أنابيب البترول، وما يترتب عليه من تشريد العديد من الأسر وإتلاف الأراضي والمحاصيل الزراعية، وأيضاً تهديد الأرواح والممتلكات والثروة الحيوانية، فإننا ندرك أبعاد أهمية احتواء الأضرار التي تنشأ عن مثل هذه الآزمات.

رابعاً: استعادة النشاط:

تتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي تم فقدانها داخل المنظمة، وتشتمل هذه المرحلة على "إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، (جاهزة واختبرت بالفعل)، بإمكانها التعامل مع المواقف الحالية للمؤسسات والخروج بنتائج إيجابية"، والجدير بالذكر أن بعض المنظمات المستهدفة للأزمات قد ترتكب خطأً جسيماً وذلك حينما تقوم بالتركيز على العمليات الداخلية بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما يتتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث تتكاتف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.

خامساً: التعلم:

المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر من المأزق (الموقف الأزموي) الذي عاشته المؤسسة، ثم إعادة التقييم لما تم إنجازه لتخطي هذه الأزمة، حيث أن التعلم يعد أمراً حيوياً، إلا إن صعوبته تكمن في استرجاع الذكريات المؤلمة التي خلفتها الأزمة، ولكي يتعلم المرء من تجربته يجب عليه أولاً أن يكون مستعداً لتقبل القلق دون الاستسلام لمشاعر الخوف من الفشل، وأن يواجه مشكلته بشجاعة وهو يعلم أن الله سبحانه وتعالى سيرزقه الخير مهما طال الوقت.

متطلبات إدارة الأزمات:

أورد الباحثون في إدارة الأزمات عدة متطلبات منها:

1- سجل الأزمات:

أي السجل الذي توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة، ويكون بمثابة ذاكرة للمنظمة.