المحاضرة الثالثة : مبادئ التعامل مع الازمات

مواجية الازمة منذ نشأتها مرورا بمرحلة الحد من خطورتها وحتى التغلب عليها ، يتطلب الالتزام بعدة مبادئ أساسية تتمثل في:

أ. تحديد الاهداف والأسبقيات: يعد هذا العامل من أهم عوامل النجاح في مواجية الازمة سيما الهدف الرئيسي الذي كثيرا ما يكون غير واضح؛ فمعرفة السبب الرئيسي يمثل 50 %من معالجتها ومواجيتها، والبدء من تنسيق الاهداف وتحديد اسبقيتها، الا أن الهدف الرئيسي المتمثل في مواجهة الازمة قد يكون غير ممكن أو خارج الامكانيات والقدرات المتاحة، لدا من الواجب تجزئته. وتحديد الهدف لا يعني انتقاء عامل المخاطرة الذي قد ينطوي على بعض الاخفاقات أو النجاحات.

ب. حرية الحركة وسرعة المبادأة: هذه الخطوة هي أول خطوات تحقيق الهدف إذ تنأى بمتخذي القرار عن التأثر بالصدمات وتتيح ليم المبادأة التي تخضع الازمة لعامل رد الفعل العكسي فيمكن السيطرة عليها والحد من ضغوطها.

ت. المباغتة: تكاد المفاجأة تحقق السيطرة الكاملة على الأزمة ولفترات متلائمة، إذ أن اعلان اسلوب مواجيتها يمكن أن يسفر عن فشل الجهود المبذولة لحلها، بينما نتائج المفاجأة تتيح الحد من خطرها والقضاء عليها لتحقيق المباغتة لا بد من الكتمان الشديد في حشد القوة المكلفة بالتعامل مع الازمة، لتوصيلها إلى أقرب ما يمكن من الهدف

ث. حشد القوى وتنظيمها: امتلاك القوة من عوامل النجاح واحداث التأثير المطلوب في المحيط والعامل البشري لمواجهة الازمة وتعبئته معنويا تعبئة تمكنه من مواجية الازمة والقضاء عليها، وتضم القوة مقومات متعددة بعضها مرتبط بمكان الازمة والاخر يرتبط بزمانها والمرحلة التي بلغتها

ج. التعاون والمشاركة الفعالة: قد تعجز القدرات المتاحة عن مواجهة الازمة الناشئة سوءا كانت محمية أو دولية، فتتم الاستعانة عمليا بمساندة خارجية تضاعف الطاقات على مواجهتها، بل تساعد على اتساع الرؤية، والشمولية والتخصص وتكامل المواجهة، إضافة إلى السرعة والدقة الناجمتين عن تنوع الخبرات والمهارات والقدرات.

ح. السيطرة المستمرة على الاحداث: يزيد التلاحق السريع والمتنامي لاحداث الازمة من حدة أثارها السلبية الناتجة من استقطاب عوامل خارجية مدعمة ليا، لذلك فإن التعامل معها يتطلب التفوق في السيطرة على إحداثيا من خلال المعرفة الكاملة بتطوراتها، كما تتطلب هذه العملية التعامل مع العوامل المسببة للازمة والقوى المدعمة لها

خ. المواجية السريعة للاحداث: كان للتقدم العملي الذي شهده العالم أثر بالغ في طبيعة الازمات التي أصبحت سريعة التطور فاستدعت التصدي السريع لها ما يحتم وجود الكوادر العلمية المدربة على مواجهة الازمات، والتي يجب أن تتسم بالدقة كي لا تتزايد الازمة.

اما عن اساليب التعامل مع الازمات فهي عديدة منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث. فيم يلي شرح مختصر لكل منها:

1. **الاساليب التقليدية**: من بين الاساليب التقليدية لمواجهة الازمات ندكر:

أ. اسلوب الانكار: يقوم هذا الاسلوب على الانكار الكامل للازمة و عدم الاعتراف بوجودها فتعلن ادارة المنظمة ان الاوضاع فيها على خير ما يرام، وتؤكد ادارة المنظمة انها قد حققت انجازات كبيرة وهذه الانجازات تعود بمنافع كبيرة على جميع اصحاب المصالح.

ب. اسلوب الكبت (اسلوب تاجيل ظهور الازمة) : يركز هذا الاسلوب على التعامل مع الازمة بصورة مباشرة و التعامل معها بدرجة عالية من العنف من اجل القضاء عليها في مراحلها الاولى ، كما يجري التركيز على اضعاف قوى الازمة من خلال التخلص من قادتها و التخلص من اية قيادات جديدة قد تبرز و القضاء على كل محاولات التجدد والتي تسعى قوى الازمة الى تحقيقها.

ت. اسلوب بخس الازمة: جوهر هذا الاسلوب هو التقليل من شان الازمة و اسبابها وانعكاساتها. حيث تعترف ادارة المنظمة بالأزمة لكنها تعتبرها مجرد حدث عابر وغير مهم لا يؤثر على سير المنظمة وعلـ ى أنشطتها.

ث. اسلوب تنفيس الازمة: فكرة هذا الاسلوب هي ايجاد قضايا فرعية و جزئية تتعلق بأسباب و دوافع الأزمة و العمل على اثارتها مما يؤدي الى اشغال قوى الازمة في هذه القضايا فيؤدي ذلك الى استنزاف جانب من قوى الازمة و ربما يؤدي الى القضاء عليها.

ج. اسلوب اخماد الازمة: يعتمد هذا الاسلوب على العنف والقوة بصورة شديدة تجاه قوى الازمة ، و عند استخدام هذا الاسلوب فان ادارة المنظمة لا تلتفت كثيرا الى المشاعر و القيم الإنسانية في التعامل مع ادارتها. وهذا الاسلوب تلجا الى استخدامه كثيرا الادارات التي تتبنى الخط الدكتاتوري في ادارة منظمتها.

ح. اسلوب تفريغ الازمة: يعتمد هذا الاسلوب على تقسيم وتجزئة الازمة الى عدة ازمات فرعية ويتم ذلك بعد وقوع الصدام الاول مع قوى الازمة ككل ،فيجري بعد ذلك السعي الحثيث والسريع للتعامل مع قوى الازمة كمجموعة متفرقة ومتفرعة من القوى و يتم وضع اهداف بديلة لكل طرف من قوى الازمة .

2. **الاساليب الحديثة للتعامل مع الازمات** :

- اسلوب تشكيل فريق عمل مؤقت او دائم لتشخيص و متابعة تحرك وتطور الازمة والتعامل معها .
- اسلوب الاحتياطي التعبوي للتعامل نع الازمة.
- اسلوب المشاركة الديمقراطية لقطاعات وقوى متعددة ومتنوعة معنية بالأزمة.
- اسلوب احتواء الازمة واستيعابها وربما تجاوزها
- . اسلوب تصعيد الازمة ضمن استراتيجية معينة مدروسة و مرسومة
- اسلوب تفتيت الازمة عبر مراحل و تجزئتها
- اسلوب تدمير الازمة ذاتيا من خلال تفجيرها من الداخل
- اسلوب تحويل مسار الازمة من خلال تغيير وجهة تحركها باتجاه مناطق او مجالات مناسبة.