

## أنواع الأزمات

إن فهمك للأزمة، وطريقة تعاملك معها يعتمد على درجة معرفتك بنوع وطبيعة هذه الأزمة. وفي هذا الصدد يمكن التمييز بين أنواع مختلفة للأزمات كالآتي:

- أزمات مادية، أو معنوية. (الثقة)
- أزمات بسيطة، أو عنيفة.
- أزمات جزئية، أو عامة.
- أزمات وحيدة، أو متكررة.
- أزمات شخصية أو طبيعية

### أسباب الأزمات من وجهة نظر إدارية

- المعلومات الخاطئة أو الناقصة: عندما تكون المعلومات غير دقيقة فإن الاستنتاجات تكون خاطئة فتصبح القرارات أيضا خاطئة وغير سليمة مما يؤدي إلي ظهور أزمات
- التفسير الخاطئ للأمور: إن الخلل في عملية التقدير والتقييم للأمور والاعتماد يجعل القرارات غير واقعية ويؤدي إلى الأزمة
- الضغوط: هناك ضغوط داخلية وخارجية تقود إلى الأزمة
- ضعف المهارات القيادية: فالقيادة فن وعلم وموهبة وذكاء وعلى المدير أن يلعب دوره بمهارة فائقة أن يقلع عن أسلوب الإدارة بالتهديد والوعيد والتعنيف حيث لم يعد هذا الأسلوب ذو أثر.
- الجمود والتكرار: بعض مدرائنا والعاملين عندنا يختارون طريق الجمود والتكرار في أداء العمل لأنه الطريق الذي يعود بنا سالمين وهناك كثير من الناس يضيعون حياتهم منتظرين انفراج المشكلات وفي هذه الحالة تتراكم المشكلات وتكون مقدمة لحدوث الأزمة
- الشائعات: تؤثر الشائعات بشكل كبير على الروح المعنوية وتشيع نوعا من عدم الثقة إن هذه الأسباب ليست هي الوحيدة بل يوجد غيرها حسب طبيعة الأزمة لكن يجب تلافي هذه الأسباب لتجنب المزيد من الأزمات.

### مراحل إدارة الأزمات

- اكتشاف إشارات الإنذار وتعني تشخيص المؤشرات والأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما.
- الاستعداد والوقاية وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها.
- احتواء الأضرار وتعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة و انتشارها.
- استعادة النشاط وهي العمليات التي يقوم بها الجهاز الإداري لغرض استعادة توازنه ومقدرته على ممارسة أعماله الاعتيادية كما كان من قبل.

- التعلم وهو المرحلة الأخيرة وهي بلورة ووضع الضوابط لمنع تكرار الأزمة وبناء خبرات من الدروس السابقة لضمان مستوى عالي من الجاهزية في المستقبل.

### متطلبات إدارة الأزمات

- سجل للأزمات توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة و يكون بمثابة ذاكرة للمنظمة.
- فريق إدارة الأزمات
- التخطيط كمتطلب أساسي
- وسائل علمية للتعامل مثل المحاكاة و السيناريو
- نظام اتصالات داخلي و خارجي
- التنبؤ الوقائي