دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الإدارة بالأزمات
المصدر:	مجلة الدراسات الدولية
الناشر:	معهد الدراسات الدبلوماسية
المؤلف الرئيسي:	العمري، محمد مصطفى عبدالرزاق
المجلد/العدد:	ع 24
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2009
الشهر:	اكتوبر / ذو القعدة
الصفحات:	165 - 175
رقم MD:	57796
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الإدارة بالأزمات، الادارة العامة، النظم الادارية، التخطيط الاداري، السلوك الاداري، علم النفس الاداري، إدارة الاعمال، إدارة الافراد، إدارة الازمات، الاستعمار
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/57796

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

الإدارة بالأزمات

أ. محمد بن مصطفي العمري(*)

ملخص:

قد لا يعرف كثير من الناس، سواء أكانوا متعلمين أم لا عن موضوع الإدارة بالأزمات. فالإدارة بالأزمات تقوم على افتعال حدث أو شيء ما من أجل تجاوز أزمة. فالإدارة بالأزمات تقوم بالتصدي لأزمة ما أو تحقيق هدف ما بوسائل مختلفة. وقد يظن البعض أن الإدارة بالأزمات يفتعلها السياسيون، ولكن لها وجودها متعددة فكل شخص يستطيع أن يفتعل أزمة من اجل تحقيق غاياته وأهدافه.

المقدمة:

يوجد كثير من الناس –على اختلاف ثقافاتهم وتخصصاتهم–لا يعرفون عن الإدارة بالأزمات، وإذا سمعوا بها يفكرون بأنها إدارة الأزمات، فالإدارة بالأزمات تختلف اختلافاً كبيراً عن إدارة الأزمات، فالإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الازمات المقصودة والهادفة من اجل تحقيق هدف أو أهداف متعددة، ولكن الأزمة هي حدث مفاجئ أو غير مفاجئ، ولكن إذا كان غير مفاجئ فقد نتخذ التدابير المختلفة لتلافيها، ولكننا لا نستطيع حل تلك الأزمة والتغلب عليها. ولا ننسي أن الإدارة بالأزمات لا تقتصر على السياسة والاقتصاد، بل تشمل كثيراً من الجوانب، ومنها الجانب الأسري.

أهمية البحث:

يوجد كثير منا من لا يعرف ما هي إدارة الأزمات وبشكل خاص الإدارة بالأزمات، ولا يفرقون بينهما، مع العلم بأن الدراسات فيها ليست بحجم الدراسات حول إدارة الازمات.

أهداف البحث:

١- التعريف بمفهوم إدارة الأزمات.

٢- التعريف بمفهوم الإدارة بالأزمات.

٣- التعريف بموضوع الإدارة بالأزمات.

٤- بيان استخدام الدول الكبرى للإدارة بالأزمات.

(*) باحث من الأردن.

٥- التنبيه إلى كيفية افتعال الأزمات والأمور الواجبة على من يفتعل الأزمات.

مفهوم الأزمة:

هي "التهديد الخطير المتوقع وغير المتوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول التي تحد من عملية اتخاذ القرار" [١]

ما هي إدارة الأزمات:

هي علم وفن للتعامل مع الأحداث الطارئة غير المتوقعة باستخدام المنهج العلمي وأدواته المتمثلة بجمع المعلومات والبيانات، واتخاذ القرارات المناسبة في إزالة هذه الأحداث [٢]

مفهوم الإدارة بالأزمات: وردت تعريفات كثيرة، منها بأنها افتعال الأزمة للتغطية والتمويه على المشاكل الموجودة فعلاً من أجل نسيان الأزمة الموجودة والأصلية [٣]. وأيضاً هي "افتعال أزمة من أجل تحقيق هدف معين"[٤]

أهداف استخدام الإدارة بالأزمات:

١- من أجل التمويه وإخفاء المشاكل الرئيسية الموجودة، فعند استخدام أسلوب الإدارة بالأزمات فسيوجه تفكير الناس عندئذ نحو أزمات جديدة، ويقل تفكيرهم أو ينتهي بالمشاكل الرئيسية الموجودة سابقاً.

٢- من أجل تصريف السلع أو بعض الأشياء الأخرى، حيث يزيد إقبال الناس عليها.

٣- السيطرة على بعض المواقع أو الأماكن بحجة الخوف من اعتداء الآخرين عليها وحمايتها.

٤- تحويل موقف الأشخاص والجماعات من موقف هجومي للمشاكل الرئيسية الموجودة إلى موقف دفاعي.

٥- من أجل لفت نظر الرأي العام أو المستهدفين لقضية أو مشكلة ما لصعوبة الاهتمام بها في الظروف العادية.

٦- للتحول والخروج من أزمات مزمنة.

٧- من أجل عقد المؤامرات.

٨- حتى نمنع الطرف الآخر من الاستمرار في تحقيق نجاحاته [٥]

موضوع الإدارة بالأزمات:

إن عملية الإدارة بالأزمات تعمل على إيجاد أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه الفعل السلوكي والاقتصادي إلى إحداث أزمة في السوق، ومن الأمثلة على ذلك قيام بعض التجار الأثرياء بتخزين سلعة ما وإحداث أزمة في السوق على أن هذه السلعة قد توقف استيرادها لارتفاع أسعارها في بلد المنشأ، وكل ذلك من أجل زيادة البيع والأرباح، إن أسلوب الإدارة بالأزمات يستخدمه رجال

الأعمال بشكل غير مباشر لفرض مصالحهم وإرادتهم على الحكومات من أجل تستجيب لمطالبهم. ومن الأمثلة على ذلك أن أحد رجال الأعمال في أحدي الدول العربية تقدم إلى مركز للبحوث والإدارة لدراسة جدوى بناء حي سكني كامل بعيد عن المدينة فأشار عليه المركز بأن يبدأ أولاً بإنشاء طريق، وتوصيل المياه والكهرباء إلى الموقع، فعبث الرجل بلحيته وقال: "أنا موافق على كل شيء إلا الطريق والمياه والكهرباء. فسخر منه الباحثون، وذهب الرجل وبني الحي السكني، ثم ذهب إلى جميع الصحف المحلية وتحدث إليها بأنه قام ببناء هذا الحي السكني كاملاً من أجل التغلب على أزمة الإسكان، ولكن الدولة لا تريد الفراغ والانتهاء من استكمال المرافق العامة. وبعد ذلك قامت الصحف بحملة هجومية كبيرة على الحكومة تنتقدها على التقصير، وبعدها قامت الحكومة بإيصال الطريق والماء والكهرباء لذلك الحي من دون أن يتكلف ويدفع الرجل أي شيء... إن افتعال الأزمات هو نوع من سياسة المؤامرات، ويستخدم فيه أعلى درجات المكر والخداع، وممارسة كل أنواع الضغوط لتحقيق الأهداف [٦]

إن الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال وتغذية وتصعيد الأزمات واستقطاب مؤيدين لها وإجبار الكيانات والجماعات المستهدفة على الخضوع لتأثيرها، وكل هذا من أجل التخلص من الأزمات السابقة. فعلي الصعيد السياسي عندما يواجه أي نظام أزمة داخلية تهدد مصالحه بأي شكل من الأشكال فإن هذا النظام السياسي يفتعل أزمة من أجل إخراج المعارضين له والذين يهددون موقعه.... ومن الأمثلة على ذلك القضية التي أثيرت علي الرئيس الأمريكي بيل كلينتون وهي فضيحة التحرش الجنسي، فهذه القضية أثيرت لوضع الضغوط المناسبة علي الرئيس الأمريكي من قبل جماعات الضغط اليهودي من اجل إيقاف الضغط علي إسرائيل في مفاوضاتها مع الجانب الفلسطيني لإيجاد حلول تكون مقبولة [٧] إن الدول التي تواجه أزمات تلجأ أحياناً إلي افتعال أزمات جديدة، فقد تكون هذه الأزمات متتابعة ومختلفة حيث تتخذ القرارات اللازمة المؤثرة علي أهداف الدولة ومخططاتها وتسمي عندئذ تلك النوعية من القرارات بالإدارة بالأزمات، فالإدارة بالأزمات بمجملها تعد جزءاً أساسياً مكملاً لإدارة الأزمات، فالإدارة بالأزمات تركز علي الافتعال المستمر للأزمات، وعلي الرغم من ذلك تتطلب تنظيماً دقيقاً ومتابعة مستمرة ومرتبطة بالإستراتيجية العامة للدولة[٨] .أما علي الصعيد الأسري، فمثلاً شاب يريد السهر مع زملائه حتى ساعة متأخرة من الليل فيقوم بافتعال أزمة داخل المنزل، وذلك بمشاجرة أسرته بدون سبب، ومن ثم الخروج من المنزل، ويذكر أن السبب هو أسرته، وبالتالي يذهب للسهر مع زملائه، ويعود في أي وقت يرغب فيه، فإذا افتعاله للمشاجرة مكنته من الخروج للسهر مع زملائه. إن افتعال الأزمات إذا يؤدي إلى الخروج عن المألوف في معالجة الأزمات وإيجاد سلوك جديد، وبالتالي فرض سياسة الأمر الواقع [٩] أن وجود الأزمات

والضغوط المختلفة على المدراء والرؤساء والقادة ومن أجل تخفيف الأعباء والضغوط عنهم يدفعون إلى افتعال الأزمات، لذلك فالمدراء والرؤساء والقادة عندما يفتعلون الأزمات فإنهم يستطيعون أن يتفاعلوا ويتعاملوا معها ببساطة، ومن ثم تنتهي الأزمات السابقة بافتعال أزمات جديدة فالتخطيط لافتعال الأزمات هو من أجل استثمارها وتحقيق الأهداف التي كان من الصعب تحقيقها قبل ذلك [١٠].ان الإدارة بالأزمات هي إدارة وقتية مرتبطة بالحث الأزموي، وعند انتهاء الحدث تنتهي، ويكون تأثيرها شديداً وموجهاً للفئة المستهدفة ويكون صعباً، ولكنه مع مرور الزمن يتناسى [١١].

لماذا تستخدم الدول الكبرى الإدارة بالأزمات؟

تستخدم الدول الكبرى الإدارة بالأزمات من أجل تحقيق استراتيجياتها الكبرى بالسيطرة على العالم، وذلك بتدمير مصالح أعدائها وتحييد أصدقائها، وزيادة تحالفاتهم. ومن الذين استخدموا هذا الأسلوب ببراعة أدولف هتلر الذي أشعل نار الحرب العالمية الثانية ولا ننسي تكاليفها وآثارها من دون اعتبار لأي قيم أو مثل لإيجاد مبرر. حتى يكسب التأييد الشعبي ويحيد دول العالم في عزوه بولندا. ولقد بدأت الحرب العالمية الثانية مع بداية فجر اليوم الأول من سبتمبر عام ١٩٣٩م، وذلك باجتياح القوات الألمانية لبولندا. فلقد كان افتعال هتلر للأزمة في غزوه لبولندا بارعاً وذكياً فقد بين أن الغزو الألماني لبولندا هدفه الدفاع عن النفس، وأن بولندا قد خانت المعاهدات، وبهذا وصل إلى هدفه في الوصول بالموقف العالمي إلى أزمة حافة الحرب ولكن كيف تم افتعال هتلر للأزمة؟ لقد تم افتعال وصناعة الأزمة في الليلة السابقة لقيام الحرب فقد قامت قوات العاصفة الألمانية النازية بأخذ أثني عشر سجيناً بولندياً من معتقلهم بالقرب من برلين وألبسهم ملابس الجيش البولندي، وأخذهم إلى غابة على الحدود الألمانية وأطلقت النار عليهم وقد أحضرت قوات العاصفة الألمانية مراسلي الصحافة الأجنبية للمكان، وبينت لهم أن الجيش البولندي قام بغزو لألمانيا، ولكن الحرس الألماني أحبط الغزو البولندي. وفي الوقت نفسه قامت قوات العاصفة الألمانية بمهاجمة محطة إذاعة ألمانية وكانت قوات العاصفة ترتدي ملابس الجيش البولندي ومعهم أيضاً سجين بولندي وقد قامت قوات العاصفة الألمانية بإطلاق الرصاص بمختلف الاتجاهات علي العاملين في المحطة وقتلوا عدداً منهم وأجبروا السجين البولندي علي إذاعة بيان يتضمن قيام القوات البولندية بغزو لألمانيا وبعد ذلك أطلقوا الرصاص عليه وتركوه جثة هامدة، وطلبوا من احد العاملين الألمان في المحطة –وقد أصابوه إصابة بسيطة– ليتحدث لمراسلي الصحافة الأجنبية وقوات التحقيق الألمانية عما شاهده من غزو القوات البولندية ألمانيا وماذا فعلوا بالعاملين. وبعد نجاح العملية قام هتلر بزيارة الرايخستاغ (البرلمان الألماني) في الساعة العاشرة في الأول من سبتمبر وألقي كلمة قال فيها "لأول مرة يجرؤ البولنديون النظاميون على مهاجمة وطننا فقمنا منذ الساعة السادسة إلا ربعاً بالرد على النيران، ومن الآن فصاعداً

سنرد بالقنابل على القنابل". إن أسلوب الإدارة بالأزمات أسلوب تتبعه الحكومات او الشركات أو المنظمة أو العصابات أو الأفراد فلقد نتج عن هذا الأسلوب إسقاط حكومات، وإشعال الحروب، وقتل الآلاف، وخسارة الملايين من الدولارات [١٢]. ومن الأمثلة الأخرى حادثة خليج تونكين في فيتنام الشمالية في منتصف الستينيات من القرن العشرين حيث مر قاربان تابعان إلي فيتنام الشمالية من بين مدمرتين أمريكيتين كانتا في خليج تونكين و لم يشكلا أي تهديد أو يلحقاً أضراراً بالمدمرتين، ولكن الرئيس الأمريكي ليندون جونسون استغل ذلك الحادث العابر فجعل منه أزمة كبرى من أجل الحصول على تأييد الكونغرس الأمريكي لإطلاق يده للتدخل في فيتنام وضربها [١٣].

المراحل الأساسية للإدارة بالأزمات:

١- وضع إجراءات مناسبة للتعامل مع الأزمة وتحديدها بما يتلائم مع الإستراتيجية العامة للدولة أو الشركة أو غير ذلك.

٢- تحديد الأهداف اللازمة لتحقيق الأهداف

٣- تحديد الوحدات والأقسام التي تستطيع التعامل مع الأزمة وتحديد أنشطتها الضرورية وغير الضرورية.

٤- تحليل البيئة الخارجية والداخلية لوحدات العمل والموارد المتوفرة لها والأخطار التي قد تتعرض لها، والتعرف على مظاهر القوة والضعف.

٥- التوقع بمسار الأزمة ومستقبله.

٦- توقع الاحتمالات التي قد تعترض الأزمة، ووضع البدائل لها، واتخاذ القرار المناسب عند الحاجة

٧- مرحلة التطبيق الإستراتيجي، وذلك بوضع الإستراتيجية المناسبة، وتوفير الموارد والإمكانات لها [١٤].

مراحل افتعال الأزمة

أولاً: مرحلة الإعداد لبدء الأزمة: يجب في هذه المرحلة إحاطتها بالمناخ والبيئة التي تكفل نموها وتصاعدها من خلال استخدام الضغوط العسكرية أو الاقتصادية وغيرها، وعمل حسابات للأزمة وأثارها وبإطلاق الشائعات وتكذيبها أحياناً واتهام المسئولين الذين ستفتعل الأزمة ضدهم بأنهم مجرمون وبأنهم خطيرون علي الأمن والاستقرار والسلام.

ثانياً: مرحلة إنماء الأزمة وتصعيدها: وهي مرحلة التعبئة العامة والمكثفة، وحشد القوى المعادية ضد المستهدف، واستخدام أدوات كفرض الحصار الاقتصادي، وقطع المساعدات، وإشعار المستفيدين من المساعدات بضرورة التخلص من الأفراد الذين يعارضون سياساتها.

وأيضاً قد تستخدم وثائق ومستندات حقيقية أو مزورة، وتسريب تلك الوثائق إلى مختلف مؤسسات الإعلام، والعمل على افتعال الأحداث من أجل إيجاد مبرر ضد المستهدفين.

ثالثاً: مرحلة المواجهة العنيفة والحادة: يتم التصادم في هذه المرحلة بين الطرف المنشئ للأزمة والطرف المطلوب منه افتعال الأزمة. وحتى تنجح هذه المرحلة لابد من اختيار التوقيت المناسب، والمكان غير المناسب للخصم حتى لا يستطيع الخصم السيطرة على الأحداث في ذلك المكان، ولابد أيضاً من اختيار المجال غير المناسب، سواء أكان سياسياً أم اقتصادياً أم اجتماعياً أم غير ذلك ضد الخصم لإحداث الأزمة فيه، ويشترط أيضاً لنجاح هذه المرحلة وجود حادث معين، أو افتعال حادث مناسب.

رابعاً: مرحلة السيطرة على الخصم: وهذه المرحلة تتمثل باستغلال حالة عدم انعدام توازن الخصم والقدرة على التحكم في أمور الخصم كي يسهل تخليه عن مبادئه الأساسية وأهدافه، من ثم استبدال هذه المبادئ والأهداف بآخري كما خطط له.

خامساً: مرحلة تهيئة الأوضاع: يعمل في هذه المرحلة على تخفيف ضغط الأزمة، وإعادة الأوضاع لطبيعتها والاستجابة لبعض مطالب الطرب المستهدف، وإعطاء الفرصة كاملة للقوى المؤيدة وفي الوقت نفسه يجب علينا العمل على امتصاص غضب الجماهير؛ الاستعانة بالمفكرين والعلماء واستغلال وسائل الإعلام لذلك.

سادساً: مرحلة سلب الطرف الآخر وابتزازه: فهذه المرحلة مرحلة جمع المكاسب وفيها يتم الحصول على جميع ما خطط لأخذه من الخصم، علماً بأن المكاسب لها جانبان أحدهما سلبي، وذلك بإجبار الخصم على الامتناع عن القيام بأي عمل يهدد الطرف المستفيد من افتعال الأزمة، والآخر إيجابي من خلال اقناع الخصم بالقيام بعمل ما يقوي مصالح الطرف المستفيد من افتعال الأزمة [١٥].

العوامل التي ترتكز عليها الإدارة بالأزمات:

لكل أزمة ما يناسبها من عوامل، فالأزمات السياسية تناسبها عوامل مهينة ترتكز عليها، والاقتصادية كذلك، والعوامل التي ترتكز عليها الأزمات الاقتصادية، هي:

١- القيادة

٢- الإطار الجغرافي

٣- طريقة استخدام الموارد والقوى المتوفرة.

٤- القدرة التنافسية

٥- مدى التوافق والتطابق بين الأهداف والإمكانيات والظروف والسلوك والتصرف [١٦].

القواعد الأساسية التي يقوم عليها افتعال الأزمات:

١- إيجاد علاقة تبعية وانقياد وسيطرة على الطرف الآخر أو الكيان المستهدف، والعمل على ضمان اتساع رد الفعل إلى مدى وأبعاد غير المطلوبة.

٢- وضع مجموعة من العناصر الموالية لمفتعل الأزمة في أماكن تتولى مواقع مهمة من أجل إعاقة عمل الخصم.

٣- اختيار التوقيت المناسب، حتى يكون لافتعال الأزمة تأثير مهم ومفيد.

٤- إيجار مسار بديل

٥- افتعال الأزمة بشكل سريع ومؤثر لجمع مكاسبها وتحقيق الهدف منها، ومن ثم عقد لقاء مع قادة الخصم المستهدفين من الأزمة لبيان عدم التأثر بالأزمة، ومن أجل تحديد الروابط والعلاقات ونسيان الماضي [١٧].

شروط نجاح الإدارة بالأزمات:

أولاً: وجود تفاوت كبير في ميزان القوى تكون من صالح مدبر ومدير الأزمات، مما يضطر الطرف الآخر للاستسلام لمطالب الطرف القوي تجنباً للصراع المعروف نتيجته مسبقاً.

ثانياً: إذا لم يوجد فارق كبير في القوى بين طرفين فيجب على الطرف الأقوى –إذا كان يريد افتعال الأزمة–أن يضع خصمه في حالة يأس، وأن يعلمه بأن يخضع لمطالب الآخر، وإذا لم يرضخ فسيخسر ويتكبد خسائر بشرية ومالية فادحة.

ثالثاً: ألا يدرك الطرف الآخر أن الأول ليس جاداً في تهديده ولا توجد عنده القوة الكافية لتحقيق أحلامه، إذا أكتشف الطرف الآخر ذلك فستكون كارثة على الطرف الأول [١٨].

رابعاً: أن يراعي الطرف المفتعل للازمة الظروف الداخلية والإقليمية والدولية، وأن يكون قادراً على الحصول على مطالبه وإلا فما فائدة افتعال الأزمات لتحقيق هدف أو أهداف عدة، وبالتالي عدم الحصول على نتائج وإلحاق الخسارة بنفسه، فمثلاً أدولف هتلر افتعل عدة أزمات في الثلاثينيات من القرن العشرين، مما جعل بريطانيا والاتحاد السوفيتي السابق يقتنعا بنوايا وأهداف توسع النازية، مما أدي إلى أن تتكتل هذه الدول في وجه ألمانيا وتهزمها في الحرب العالمية الثانية[١٩].

خصائص الإدارة بالأزمات:

١- إن الإدارة بالأزمات ترتبط بالإستراتيجية العامة للدولة، فهي وسيلة لتحقيق أهدافها الداخلية والخارجية.

٢- الهدف من افتعال الأزمات هو التغطية على المشاكل والقضايا الموجودة والقائمة والأحداث الأخرى.

٣- إن عنصر الزمن والظروف لها دور في نجاح افتعال الأزمات (الإدارة بالأزمات).

٤- تتطلب الإدارة بالأزمات موقفاً فاعلاً يرتكز على الاستمرار في التخطيط والإشراف والتنفيذ والمتابعة والكفاءة والفاعلية، حيث يجب أن الإدارة بالأزمات مع المخطط الذي يوضع لها في مدة محدودة من الزمن [٢٠].

المتغيرات التي تفاجئ الإدارة بالأزمات:

إن بعضها واضح، وبعضها غير واضح وخفي، ومنها وجود الأسلحة النووية وهي أسلحة الدمار الشامل. فمثلاً الأزمات التي سبقت الحرب العالمية الأولي كانت قابلة للحل، بينما أزمة الصواريخ الكوبية كانت عبارة عن صراع عنيف يستند إلى وجود وعي ومصلحة مشتركة بعدم استخدام أسلحة الدمار الشامل [٢١]. وأضيف إلى ما سبق وجود بعض المؤثرات التي تؤثر على الإدارة بالأزمات كالوضع الاقتصادي للدولة وتعرضها إلى كوارث طبيعية، وإلي حروب، وهذه تؤثر على صانعي الأزمات، وأيضاً وجود تحالفات سياسية أو عسكرية أو اقتصادية جديدة مع أو ضد الدولة المفتعلة للأزمات، فكل ذلك يؤثر على سير الإدارة بالأزمات.

الفوائد من الإدارة بالأزمات:

١- تحقيق فائدة غير مشروعة كقيام التجار بتخزين كميات كبيرة من السلع وادعاء عدم وفرتها من أجل تحقيق أرباح كثيرة.

٢- الحصول على مكاسب معينة على المستوى السياسي كافتعال الأزمات بين دولة وأخرى مجاورة لها من أجل ترسيم الحدود والحصول على أرض من الدولة المجاورة [٢٢]. وأضيف إلى ما سبق أيضاً:

٣- الحصول على مكاسب داخلية بالبقاء في مواقع ومناصب معينة

٤- الحصول على رغبات وأهداف معينة في داخل الأسرة أو في المجتمع.

٥- تحطيم أي خصم للإنسان بطريقة غير مباشرة. الأمور الواجبة على صانع ومفتعل الأزمات: ليست الإدارة بالأزمات عملية بسيطة وليست صناعة الأزمات كصناعة

الورق، بل قد تؤدي بمفتعلها إلى طريق لا تحمد عقباه، ولذلك يجب عليه أن يأخذ بالاعتبار ما يلي:

٦- يجب أن يتحول الهدف النهائي للإدارة بالأزمات إلى صراع، حيث يطالب الرف الآخر (المستهدف) بأن يضحي بمصالحه.

٧- دراسة مجريات الأزمة ونتائجها وانعكاساتها وقدرة السيطرة عليها [٢٣].

الخلاصة

يخطط كثير من الناس بين الأزمات والكوارث والمشاكل والصدمات، وهذا من الأخطاء فلكل طبيعته، وعلى الرغم من ذلك لا يميز كثير من الناس بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات فكل منهما له مفهوم وأهداف وخصائص وقواعد أساسية وعوامل ومتغيرات ترتكز عليها، فالإدارة بالأزمات تقوم علي افتعال وصناعة الأزمات من أجل تجاوز أزمة ما أو التغطية عليها ويظن كثير من الناس الذين يدركون معنى الإدارة بالأزمات أنها تفتعل من القادة السياسيين ولكنها تتعدى ذلك إلي الاقتصاد وداخل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والأسرة، يجب علينا ألا ننسي أن الإدارة بالأزمات لها إيجابياتها في بعض الأحيان علي الذي يفتعلها، وعلي الوطن والشعب في بعض الأحيان أيضاً، ولكن في بعض الأحيان لها سلبياتها وتعود بالضرر على من يفتعلها، وعلي من حوله، كما في الجانب الأسري، فالشاب الذي يفتعل أزمة من أجل أن يسهر حتى وقت متأخر من رفاق السوء ويشرب الخمر فسيعود بالضرر علي صحته وجسمه وسلوكه وعلي أوضاع أسرته.

الهوامش

(١) محمود جاد الله: إدارة الأزمات، ط١، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨م، ص (٩)

(٢) محمد مصطفي عبد الرازق العمري، إدارة الأزمات، مجلة كلية الملك عبد العزيز الحربية، العدد (٤٣) كلية الملك عبد العزيز الحربية، الرياض ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢، ص (١٣٦).

(٣) قدري علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص (١٣٩).

(٤) محمود جاد الله: مرجع سابق، ص (١٦٨).

(٥) حسن البزاز: إدارة الأزمة. بين نقطتي الغليان والتحول، ط١، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ١٤٢٢هـ/٢٠٠١م، ص (٢٤،٢٥).

(٦) محسن أحمد الخضيري: إدارة الأزمات، منهج اقتصادي، إداري متكامل لحل الأزمات. مكتبة مدبولي رقم الإيداع ٢٤٢٢-١٩٩٠، ص (٣٥،٣٤،٢٠،٣٦).

(٧) حسن البزاز: مرجع سابق، ص (٣٤،٣٣،٢٥).

(٨) ماجد محمد شدود: إدارة والإدارة بالأزمة، ط١، الأوائل للنشر والتوزيع، دمشق، ٢٠٠٢، ص (٥٥).

(٩) حسن البزاز مرجع سابق، ص (٣٥،٣٤).

(١٠) محمود جاد الله: مرجع سابق ص (١٦٨).

(١١) محسن احمد الخضيري: مرجع سابق ص (٣٧).

(١٢) المرجع السابق، ص (٢٠-٢٣).

(١٣) محمد شدود: مرجع سابق، ص (٣٦).

(١٤) المرجع السابق ص (٦٠، ٥٩).

(١٥) محسن احمد الخضيري: مرجع سابق ص (٢٧-٣١).

(١٦) ماجد محمد شدود: مرجع سابق، ص (٥٩).

(١٧) محسن احمد الخضيري: مرجع سابق، ص (٣١،٣٢).

(١٨) قدري علي عبد المجيد: مرجع سابق، ص(١٤١،١٤٠).

(١٩) ماجد محمد شدود: مرجع سابق، ص (٦٠،٦١).

(٢٠) المرجع السابق: ص (٥٧،٥٩).

(٢١) المرجع السابق، ص (٦١)

(٢٢) قدري علي عبد المجيد: مرجع سابق، ص (١٣٩).

(٢٣) المرجع السابق، ص (١٤١).

المراجع

أولاً: الكتب

- حسن البزاز: إدارة الأزمة. بين نقطتي الغليان والتحول، ط١، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ١٤٢٢هـ/٢٠٠١م، ص (٢٤،٢٥).
- قدري علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص (١٣٩)
- د. محسن احمد الخضيرى: إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات. مكتبة مدبولي رقم الإيداع ٢٤٢٢-١٩٩٠، ص (٣٦،٣٥،٣٥،٢٠) ٥-د.محمود جاد الله: إدارة الأزمات، ط١، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨، ص (٩).

ثانياً: المجلات

- مجلة كلية الملك عبد العزيز الحربية، ع (٤٣)، مجلة تصدرها كليه الملك عبد العزيز الحربية، الرياض، الرياض، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢م.