محاضرة – مدخل عام مفاهيمي للأزمة – تابع

1. خصائص مصطلح " الأزمة ":

من خلال العرض المبسط الذي ورد سابقا للتعاريف ومفهوم الأزمة فإننا يمكن تمييز خصائص معينة للأزمة، أهمها:

1- التداخل في عناصرها والتشابك والتعقيد في أسبابها والقوى المؤيدة والمعارضة لها؛

2- عنصر المفاجأة الذي تحدثه والتركيز الذي تحظى به لدى المؤسسات والأفراد؛

3- قلة البيانات المتوفرة عنها وعدم الدقة فيها؛

4- إنها تمثل نقطة تحول رئيسية وأساسية لأحداث متسارعة ومتشابكة؛

5- يصاحبها صدمة وتوتر بدرجة عالية خاصة في بدايتها مم ا يسبب في الضعف في إمكانية التأثير الفعال فيها.

6- التسارع المفاجئ في أحداثها يؤدي إلى درجة عالية من الشك في إمكانية القدرة على طرح بدائل لمواجهتها في حالة من ندرة المعلومات وتحت ضغط نفسي عال.

7- تمثل مواجهتها واجبا مصيريا لما تسببه من تهديد لحياة الناس وممتلكاتهم وما تسببه من تغيرات في البيئة.

8- بما أنها حالة خارجة عن السياقات التقليدية فإن معالجتها تتطلب حالات استثنائية خارجة عن السياقات التنظيمية المألوفة وتتطلب ابتكار وسائل ومعالجات خاصة لتجاوز الظروف الجديدة المترتبة على التغيراتالمفاجئة.

9- تتطلب حالة من التنسيق والتحكم في الطاقات والإمكانيات وحسن توظيفها بدرجة عالية من وسائل الاتصالات الفعالة.

إن الخصائص التي تتسم بها الأزمة توضح ضخامة التحديات التي تستوجب من إدارة الأزمات أن تواجهها وأن تتعامل معها، فهي مع ما تتطلب من تخطيط وإعداد للتعامل وا لتفاعل الإيجابي مع أحداث يصعب أو يتعذر أحيانا التنبؤ بأبعادها وتوقيتاتها بشكل دقيق فإنها تتطلب من إدارة الأزمات أيضا أن توجد وسائل وأنظمة فعالة لامتصاص وتخفيف الآثار الناجمة عن تأثير الأزمة.

2. عناصر الأزمة (The Elements Of Crisis)

- **عنصر المفاجأة " the element of surprise "** إذ أن الأزمة تنشأ وتنفجر في وقت مفاجئ، يصعب أحياناً توقعها، ما يزيد من صعوبة مواجهتها، تتطلب اتخاذ قرار محدد وسريع، وبالإمكانات المتاحة للسيطرة عليها وتدراك آثارها المستقبلية؛
- **عنصر التهديد" a threat"** تتضمن الأزمة تهديداً للأهداف والمصالح في الحاضر، وهو ما يعني أن الأزمة من الجسامة والخطورة التي تؤهلها لذلك؛

- **الوقت الضيق"a short time** ": إن مواجهة الأزمة يتم في أضيق وقت وبإمكانيات محدودة ، تقتضي طبيعة الأزمة مواجهتها في الحال أي من دون الحصول على الوقت الكافي المقرر في الأصل لمواجهته.

3. المفاهيم المقاربة لمفهوم الأزمة:

يختلط مفهوم الأزمة بغيره من المفاهيم المرتبطة به، ومرد ذلك إلى تداخل بعض هذه المفاهيم (الحادث،الصدمة، المشكلة، الكارثة، الصراع، التهديد، النزاع ...) مع مفهوم الأزمة نظراً للتقارب الشديد، حيث تشترك جميعها في سمة أساسية وهي الحاجة إلى المواجهة وإلى الإدارة. وفيمايلي أبرزها:

1- الحادث(Accedent): هو أمر فجائي ينقضي أثره فور وقوعه، فلا يتسم بالإستمرارية، ولا بالإمتداد، وإذا نجمت عنه أزمة فإنها لا تمثله في الحقيقية، وإنما هي إحدى نتائجه، وقد تمتد فترة بعد نشوؤها والتعامل معها. مثلا يمكننا الحديث عن حادث سير بطريقة معزولة تنقضي بانقضاء الحادث، أو يمكن الحديث عن أزمة حوادث السير كظاهرة عامة تتسم بالاستمرارية والامتداد.

2- الصدمة(Shock): هي الشعور المفاجئ الحاد، الناتج عن حادث غير متوقّع، وهو يجمع بين الغضب والذهول والخوف، ويكون هذا الإحساس سريعاً وطارئاً يختفي ويزول بسرعة، وبعد أن يتم إدراك الصدمة وامتصاصها يدرك صناع القرار أن هناك أزمة، ومن ثم تكون الصدمة هي أحد عوارض الأزمات وإحدى نتائجها، ولذلك فهي لا تمثل إلا إطار خارجياً عاماً يغلف أسباب الأزمة، ويتطلب التعامل معها استيعاب تأثيرها، في أقل وقت ممكن، حتى يمكن الوصول إلى جوهر ما نجم عنها، وهو ما يخالف التعامل مع الأزمة والذي يركز على مواجهة جوهرها.

3- الصراع (Conflict): يُعد مفهوم الصراع أكثر المفاهيم قرباً لمفهوم الأزمة فكثير من الأزمات، التي تجسد تصارع إرادتين، وتضاد مصالحهما، إلا أن تأثيره ربما لا يبلغ مستوى تأثيرها، الذي قد يصل إلى درجة التدمير، كما أن الصراع يمكن تحديد أبعاده، إتجاهاته، أطرافه وأهدافه، التي يستحيل تحديدها في الأزمة، وتتصف العلاقة الصراعية دائماً بالاستمرارية وهو ما يختلف عن الأزمة التي تنتهي بعد تحقيق نتائجها السلبية أو التمكن من مواجهتها.

4- الخلاف(Dispute): هو يمثل التعارض والتضاد وعدم التطابق، سواء في الشكل أو في الظروف والمضمون. وقد يكون أحد المظاهر والأسباب الرئيسية للأزمة، أو وجهاً من وجوه التعبير عنها أو باعثاً على نشوئها واستمرارها، ولكنه لا يعبر عنها تماماً.

1) الكارثة (disaster): يختلف مفهوم الأزمة عن مفهوم الكارثة التي ترتبط بموقف مفاجئ يُحدث أضراراً بشرية ومادية فادحة، ويتطلب إمكانيات وقدرات قومية أو إقليمية أو دولية لمواجهة تداعياتها وعلاج أضرارها في وقت محدد، والكارثة هي حادث جسيم وقع

بفعل الطبيعة أو الإنسان إرادياً أو غير إرادياً، يُسبب خسائر بشرية مادية كبرى تتعدى قدرات المجتمع وموارده الذاتية للتعامل معها. وعليه فالكارثة هي الأزمة ذات النهاية التعيسة (It's a Crisis With a bad Ending). وعموما يمكن أن نلخص أهم الفروقات بين مفهومي الأزمة والكارثة على النحو التالي:

- الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها والكبيرة، المحلية والخارجية، أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات؛
- في الأزمات نحاول اتخاذ قرارات لحل تلك الأزمات، وربما ننجح وربما نخفق، أما في الكارثة فإن الجهد غالبا ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل معها.

5- المشكلة(Problem): هي باعث رئيس يؤدي إلى حالة تستوجب البحث والتحليل والتفسير، وهي الحالة تكون في الأغلب حالة غير مرغوب فيها، وعليه قد تكون المشكلة سبباً لوقوع الأزمة، ولكن ليس كل مشكلة تؤدي بالضرورة إلى أزمة، والأزمات في حقيقة الأمر مشكلات جوهرية وقوية وحادة يتم الشعور تجاهها بالإنفعال، واستمرار هذه المشكلات يهدد الكيان ويقضي على أهدافه ورسالته ورؤيته. فالأزمة عادة ما تكون أحد الظواهر الناجمة عن المشكلة، فكل أزمة هي في حد ذاتها مشكلة، ولكن ليست كل مشكلة أزمة. وهناك من يميز بين الأزمة والمشكلة وفقاً معيار الزمن، حيث:

- **الأزمة:** حالة (ظرف موقف) لا يمكن للشخص من احتمالها لأكثر من مدة زمنية معينة؛
- **المشكلة**: هي الحالة التي يمكن من إحتمالها لأكثر من مرة واحدة، وقد يتصدى إلى معالجتها حتى وإن حدثت مرة أخرى.

6- الغمة: غم عليه الشيء أي خفي أو سترت رؤيته وغمة الأمر أي كربه، ويقال غم وغمة أي كرب وكربة، وقد سمى **المقريزي** الأزمة غمة لأنها تجعل من داهمته في ظروف غير مؤكدة يصعب الخروج منها فهي تخفي نتائجها وتخفي أسلوب الخروج منها، ويعد هذا المصطلح في الفكر الإسلامي أكثر واقعية وملائمة فهة أكثر مطابقة للمعنى.

7- الجائحة: وجمعها جوائح (بالإنجليزية: (Pandemic) هي وباء ينتشر بين البشر في مساحة كبيرة مثل قارة مثلا أو قد تتسع لتضم كافة أرجاء العالم. ويسمى الانتشار الواسع لمرض بين الحيوانات جارفة. الوباء المستوطن واسع الانتشار المستقر من حيث معرفة عدد الأفراد الذين يمرضون بسببه لا يعتبر جائحة. وعليه يستبعد من جائحة الانفلونزا النزلات الموسمية المتكررة للبرد. ظهر عبر التاريخ العديد من الجوائح مثل الجدري والسُلّ. ويعتبر الطاعون الأسود أحد أكثر الجوائح تدميرًا؛ إذ قتل ما يزيد عن 20 مليون شخصًا في عام 1350م. ويشتهر من الجوائح الحديثة فيروس نقص المناعة المكتسبة والإنفلونزا الإسبانية وجائحة إنفلونزا الخنازير2009، وفيروس الإنفلونزا أ H1N1 و فيروس كورونا COVID-19.

الجائحة هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدُوليَّة، مؤثرًا -كالمعتاد- على عدد كبير من الأفراد .قد تحدث الجوائح لتؤثر على البيئة والكائنات الزراعية من ماشية ومحاصيل زراعية والأسماك والأشجار وغير ذلك.

أشار القرآن إلى الأزمات بعبارات مختلفة مثل الإمتحان، البلاء، العبر، الإختبار، الشدة، وغيرها.

أما فقهاء الإسلام فقد أطلقوا على الأزمة تسمية الجائحة مع إختلاف بعض الفقهاء في مدى شمولية الجائحة للظواهر التي تصنف ضمن الأزمات. وبدءاً تعرف الجائحة بأنها الآفة التي تهلك الثمار والأموال وتستأصلهم وكل مصيبة عظيمة وفتنة مبيرة. كما عرفوها أيضاً كل ظاهرة مفسدة من مطر أو برد أو جراد أو ريح أو حريق.

وفي الحديث الموضوع (اشتدي ازمة تنفرجي) ومعنى الحديث هو طلب الفرج يعني يا أزمة أبلغي النهاية في الشدة حتى تنفرجي وليس المراد به أمر الشدة قال تعال " فإن مع العسر يسرا".

فقد قيل إن الشدة إذا تتابعت انفرجت وإذا توالت تولت، وقد تدل الأزمة أو ما يشتق منها على معاني أخرى فترد الأزم بمعنى الإمساك والإمتناع والصمت وترك الأكل، وإلا تدخل طعاما على طعام، فذكر عن عمر بن الخطاب أنه سأل الحارث بن كلدة (ما الدواء؟) فقال: الأزَم ويعني الحمية وكان الحارث بن كلدة طبيب العرب.

وعلى ذكر ماسبق فإن تعدد معاني الأزمة لا يعني عدم وجود تعريف عمومي للأزمة فقد عرفت بأنها مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء فهي بذلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما". أو هي ظرف إنتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوؤها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير". ولا تنشأ الزمة مجزأة وليست وليدة اللحظة لكنها تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهورها، سواء كانت كوارث طبيعية أم مشاكل بشرية بصرف النظر حجمها وشكلها.

إن الأزمة وليدة الظرف والمحيط الذي تنشأ منه فمن الصعوبة بمكان حصر الأزمة بتعريف شمولي واحد يتفق مع كل الظروف والأحوال التي تنشأ فيه لذا نجد أن تعريفها يتعرض للتغيير بمرور الزمن فتظهر بين كل حين تعريف جديد في حين قد يندثر آخر أو تتغير بعض مدلولاته تبعاً لتطور العصور وتغير العوامل المؤثرة في نشوء الأزمة.

والأزمات تنوعت بحسب المسبب لها والعوامل المؤثرة في نشؤها كالأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والمرضية وغيرها، وتتسم الأزمات بطابع المفاجأة في بعض منها وقد تأخذ الشكل التدريجي في حالات أخرى فتنشأ عن تراكم ظروف معينة تتطور لتصبح في النهاية أزمة يعاني منها المجتمع.