1. أنواع الأزمات ومراحل تطورها:

أ. أنواع الأزمات:

إن الإدارة السليمة للأزمة تتطلب حتمية تحديد طبيعة أو نوع الأزمة ومراحل تطورها، غير أن معرفة أو تحديد نوع الأزمة ليس عملية سهلة لأن الأزمة- أي أزمة- بحكم طبيعتها تنطوي على عدة جوانب متشابكة إدارية، اقتصادية، إنسانية، وجغرافية وسياسية، وبالتالي تعدد و تتنوع التصنيفات بتعدد المعايير المستخدمة في عملية تحديد أنواع الأزمات، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الأزمات إستناداً إلى المعايير التالية:

جدول(2): أنواع الأزمات وفق معايير مختلفة

معيار(أساس) التصنيف	أنواع الأزمات
دورة حياة الأزمة	مرحلة الميلاد، مرحلة النمو، مرحلة النضج (الإنفجار)، مرحلة الإنحصار(التراجع)، مرحلة الإختفاء (الإندثار)
تكرار حدوثها	الأزمات الدورية، الأزمات غير الدورية ،أزمات منتظمة، أزمات عشوائية.
عمق الأزمة	أزمات جوهرية عميقة، أزمات هيكلية، ازمات بسيطة هامشية
شدة الأزمة	أزمات عنيفة جامحة، هادئة وضعيفة
محور الأزمة	مادية ، معنوية ،أو الإثنين معاً
نطاق حدوث الأزمة	أزمة دولية ، أزمة منظمة، أزمة محلية ، أزمة اقليمية، داخلية أو خارجية
طبيعة الأزمة	ازمة سياسة ، اقتصادية ، نفسية ، اجتماعية ؛ إدارية، طبيعية، إعلامية...

إن التصنيفات السابقة الذكر تعتمدأساساً(معياراً) واحداً في التصنيف، فيما تتوجه البحوث الحديثة إلى استخدام أكثر من معيار في تصنيف الأزمات، وقد قدم **"جيندال "(Gundel)** في عام **2005** أنموذجه الذي عبر عنه **بمصفوفة الأزمة (Crisis Matrix)** كما هو موضح في الشكل التالي، مصنفاً الأزمات إلى أربعة انواع بإعتماد معايريين لتحديد نوع الأزمة:

- **قابلية التنبؤ (Predictability) بالأزمة:** إذ تكون الأزمة قابلة للتنبؤ عندما يكون كل من المكان والزمان وأسلوب حدوثها معروفاً، ولا يتم تجاهل احتمالية الحدوث.
- **إمكانيات التأثير(Infuences possibilities) في الأزمة:** إذ يمكن التأثير في الأزمة عندما تكون الإستجابات لمواجهتها أو تقليل أضرارها معروفة وممكنة التنفيذ، وذلك عبر مواجهة أسباب الأزمة .

وفي مايلي استعراض للأنواع الأربعة للأزمة التي تظهر في المصفوفة :

الشكل رقم (2): مصفوفة الأزمات

قابلية التنبؤ بالأزمة \ قابلية التأثير في الأزمة	صعب	سهل
صعب	الأزمة غير المتوقعة -2-	الأزمة الأساسية -4-
سهل	الأزمة التقليدية -1-	الأزمة العنيفة -3-

1) **الأزمات التقليدية Conventional crises**: تقع في المربع الأول من المصفوفة، وتكون قابلية التنبؤ بها سهلة، وإمكانية التأثير فيها معروفة ومحددة ، ويحدث هذا النوع من الأزمات بسبب استخدام الأنظمة التكنولوجية الخطرة وربما تلك المركبة بصورة خاطئة، مثل أزمات إنفجارات المصانع الكيماوية،فيما من النادر أن يتم تصنيف الكوارث الطبيعية أو الإجتماعية على أنها تقليدية، وتكون احتمالية حدوث هذه الأزمات وتكاليف الوقاية منها والخسائر المحتملة والأضرار المصاحبة تكون معروفة وسهلة التوقع والمعالجة، ويمكن إدارتها وقيادة التأثير فيها ذلك أن التدابير المضادة تكون محددة ومختبرة . وعلى الرغم من عدم تشابه الأزمات التقليدية فإنه يمكن منع وقوعها عن طريق تنفيذ نظام متكامل للجودة وإدارة الأزمة مع تهئية الوسائل والتجهيزات الكفوءة ، إضافة إلى التدريب والتنظيم الفاعل عند تنفيذ الإجراءات المرتبطة بالأزمات التقليدية.

2) **الأزمات غير المتوقعة (Unexpected crises)**: تقع في المربع الثاني من المصفوفة وهي الأزمات النادرة الحدوث، التي لايمكن التنبؤ بها مقارنة بالأزمات التقليدية كحوادث الحرائق إلا أنها حساسة للتأثير فيها، حيث يحدث هذا النوع بسبب استخدام الأنظمة التكنولوجية ذات الخصائص الشاذة أو بسبب الأنظمة الطبيعية وتنطوي على تهديد كبير بالخطر إلا أنه يمكن التأثير فيها، وعلى الرغم من عدم قابيلية إجراء وتنفيذ التدابير الوقائية بسبب عدم قابلية على التنبؤ بحدوث الأزمة، إلا أنه يمكن تقليل مخاطر الحدوث المتكرر لها عن طريق الإستعداد الجيّد من خلال تحسين تبادل المعلومات عن الأسباب قبل حدوث الأزمة.

3) **الأزمات العنيفة (Intractable crises)**: تقع في المربع الثالث، وهي أزمات يمكن توقع حدوثها إلا أنه من النادر التأثير فيها لكونها أزمات عنيدة وغير مرنة، إذ يصعب السيطرة عليها وتوجيهها كالإنفجارات التي تحصل في المفاعلات النووية، الزلازل الأرضية، حوداث الأزدحمات والتدافع في الملاعب والمناسبات، وتتخطى المخاطرة والأضرار المصاحبة لها حدود ما تسببه الأزمات غير المتوقعة كما يصعب تجاوزها على الرغم من أن الخطر الناجم عنها يكون معروفاً ومن السهل تحديده في الزمان والمجال والنوع ذلك أن الإستعداد والإستجابة والتدخل لعلاجها يكون صعباً أو أشبه بالمستحيل. والتعامل مع هكذا نوع من الأزمات يكون بإيجاد إجراءات غير تقليدية وغير معروفة تعتمد على دراسة وفحص مستمر للنظام المستخدم وحشد الجهود لمواجهة مخاطر الأزمات العنيفة.

4) **الأزمات الأساسية (Fundamental crises)**: وتمثل صنف الأزمات الأكثر خطورة وهي نادرة الحدوث ومجهولة كونها تجمع بين غياب القدرة على التنبؤ بها وإمكانيات التأثير المقيدة، مما يزودها بإحتمالية تدميرية هائلة كالهجمات الإرهابية، وتظهر بشكل سريع

ومفاجئ إلا أنها تستمر لفترات طويلة، وتمتاز بسرعة التغير وضعف الخبرة في مواجهتها، وهذا هو التحدي الذي يكاد يكون من الصعب التغلب عليه ويكون الإستعداد والإستجابة لمثل هذه الأزمات غير معروفة وغير كفوءة، بسبب إستحالة تقدير المؤشرات الضرورية للتحضير لها، وخاصة في الزمان والمكان، لذا من الصعب منع أو تحييد هذا النوع من الأزمات وتبقى الإجراءات الأكثر أهمية للتعامل معها هي الإعداد التنظيمي والنظامي الفعال وقد تشمل إجراءات مضادة غير مرغوبة ولها آثار قانونية تؤثر على سلوك الأفراد.