

مناهج تشخيص الأزمات: مقاربة نظرية Crisis Diagnostic Methods: A Theoretical Approach

نايلي خالد

جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الإعلام والاتصال، naili.khaled@univ-guelma.dz

تاريخ النشر: 2023-05-05

تاريخ القبول: 2023-04-19

تاريخ الاستلام: 2023-01-27

ملخص:

يعتبر التحديد الدقيق للمنهج ضرورة حتمية للتخطيط الجيد لإدارة الأزمات، أيا كانت طبيعة هذه الأزمات ونطاقها ومجال تأثيرها. وتحديد المنهج لا بد أن يرتبط بالتخطيط لإدارة وتسيير الأزمات، أي أن مناهج تشخيص الأزمات هي جزء من كل، وليست جوهرًا مستقلًا خارجًا عن السياق العام لإدارة الأزمة. وبالتالي جاءت هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء عن مختلف المناهج التي تشخص الأزمات بشكل دقيق، وكيف يتم تطبيقها في إدارة الأزمات، وهي (المناهج) تختلف في توظيفها من أزمة على أخرى. كما تهدف من خلال هذه الورقة العلمية، الكشف عن المنهج المناسب لتشخيص الأزمات، حيث توصلنا في الأخير، بأن المنهج المتكامل هو الأنسب لتشخيص الأزمات.

كلمات مفتاحية: المنهج؛ الأزمة؛ التشخيص؛ إدارة؛ إدارة الأزمات.

Abstract:

Accurate definition of the approach is an imperative for good crisis management planning, whatever the nature, scope and impact of these crises. Determining the approach must be linked to planning for crisis management and management, meaning that crisis diagnosis approaches are part of a whole, and not an independent core outside the general context of crisis management. Thus, this research paper came to shed light on the various approaches that accurately diagnose crises, and how they are applied in crisis management, and they (curricula) differ in their use from one crisis to another. We also aim, through this scientific paper, to reveal the appropriate approach for diagnosing crises, as we finally concluded that the integrated approach is most appropriate for diagnosing crises.

Keywords : methodical ; la crise ; diagnostic ; La gestion ; Gestion de crise.

مقدمة:

يتم من خلال التنبؤ بالأزمات المحتمل مواجهتها وأطرافها والظروف المحيطة بها، تحديد الأطقم المختلفة لإدارة الأزمة (سياسية، اقتصادية.....)، توفير وسائل القيادة والسيطرة خلال عملية الإدارة الفعلية للأزمة عند نشوبها، تحديد مجموعة الأنظمة أو القواعد الفنية المتكاملة التي تساعد أطقم إدارة الأزمات للحد من انعكاسات الأزمة والسيطرة عليها، تحديد مجموعة التوجهات والأسس الاستراتيجية والتي يجب أن يسترشد بها مختلف أطقم معالجة الأزمة في مجال اتخاذ إجراءات المنع والمواجهة. إن إدارة المؤسسة لأزمة ما تعني استخدام هذه المؤسسة لأدوات المساومة أثناء حدوث هذه الأزمة على نحو يعزز سياستها ويضعف سياسة الخصم أو على الأقل يقلل خسائرها إلى أدنى حد ممكن.

ويعتبر التحديد الدقيق للمنهج ضرورة حتمية للتخطيط الجيد لإدارة الأزمات، أيا كانت طبيعة هذه الأزمات ونطاقها ومجال تأثيرها. وتحديد المنهج لا بد أن يرتبط بالتخطيط لإدارة وتسيير الأزمات، أي أن مناهج تشخيص الأزمات هي جزء من كل، وليست جوهرًا مستقلاً خارجاً عن السياق العام لإدارة الأزمة. وبالتالي سنسلط الضوء -في مقالنا هذا- عن مختلف المناهج التي تشخص الأزمات بشكل دقيق، وكيف يتم تطبيقها في إدارة الأزمات، وهي (المناهج) تختلف في توظيفها من أزمة على أخرى.

1. تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث علمي وخاصة في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ذلك أن المنظور الأول لتصميم بحث دقيق وبعيد عن الغموض بالاهتمام بجميع الثغرات التي تمكن أن تكون به، حتى تكبح مجال الخيال والتأويل الشخصي للقارئ وتجنباً لذلك ارتأينا تحديد المفاهيم الأساسية التي يدور عليها موضوع دراستنا وهي:

1.1. مفهوم المنهج:

أن الطريقة التي يستعملها الإنسان في بلوغ أهدافه ما هي في حقيقة الأمر إلا طريقة تفكير منهجية في اختيار الوسائل المناسبة، إذ يستعمل فيها الفرد ذكائه من أجل اختيار الطرق والأساليب

المتوفرة التي تساعد على أداء الوظيفة المنوطة له من أجل بلوغ هدف محدد، لذلك فقد اختلفت الآراء في تحديد تعريف واحد للطريقة والمنهج التي يسلكه الباحثين لتحقيق أهدافهم .

حيث يراه أحد الباحثين على أنه " الأسلوب العلمي الذي يبني عليه البحث العلمي وبالتالي فهو الطريقة المتبعة في دراسة وتحليل موضوع معين أو مجموعة من الخطوات المتبعة في تفسير وتحليل ظاهرة ما". (مصباح. 2006. ص. 35)

إلا أن هناك العديد من التعاريف التي كان لكل منها تصور خاص حول ماهية وتقديم مفهوم للمنهج كطريقة بحث علمية تمكن الباحث من الوصول إلى النتائج التي هو بصدد البحث عنها، ومن بين المفاهيم المقدمة في هذا الشأن نذكر ما يلي، أن المنهج هو: " الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم تبعاً لاختلاف موضوعات هذه العلوم، وقسم من أقسام المنطق وليس المنهج سوى خطوات منظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة». (بوحوش. 1995. ص. 11)

كما أن كلمة منهج ليست مصطلحاً أحادي المعنى في العلم فقد نسعى إلى تجنبها ولكننا لا نستطيع تجاهلها طالما هي مستعملة. أن استعمالها عادة ما يكون مقروناً بنعت يحدد ما هو المنهج المأخوذ بعين الاعتبار. (أنجرس. 2004. ص. 98)

ولكن طبيعة الدراسة هي التي تفرض على الباحث إتباع منهج دون آخر يتلاءم وطبيعة هذه الدراسة حتى أنه توجد بعض الدراسات التي تقتضي استخدام أكثر من منهج واحد وذلك حسب تعقيدها وهناك دراسات تقتضي استخدام منهج واحد.

2.1. مفهوم التشخيص:

التشخيص (diagnostic) هي كلمة يونانية مشتقة من كلمة (diagnôsis) وتعني المعرفة (connaissance)، في أصلها تستعمل في ميدان الطب وهي تعني "تحديد وتعيين المرض من خلال أعراضه" وبصفة عامة يمكن القول أن "التشخيص هو حكم مُصدّر في وضعية ما، خلال حالة ما". (الشناوي. 2021. ص. 4) حالياً مصطلح التشخيص أصبح يستعمل في العديد من الميادين خاصة في ميدان تسيير أزمات المؤسسات. فالتشخيص هو مجموعة من التصرفات التي تؤدي إلى تحديد

الخلل ومحاولة معالجته من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة. وهو أيضا: وسيلة لتحديد المجالات التي تحتوي على مشاكل على مستوى المؤسسة.

مما سبق نستنتج بأن التشخيص هو: "عملية تحديد عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة، وتحليل خصائصها وكشف ما بها من نقاط قوة ونقاط ضعف، وكذلك تحديد عناصر البيئة الخارجية للمؤسسة وتحليل الخصائص واتجاهاتها وتقييم ما بها من فرص أو تهديدات، وتستخدمه الإدارة كأداة لتحليل الأداء من خلال مجموعة من الإجراءات".

3.1. المفهوم اللغوي للأزمة:

تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة " أزمة " إلى علم الطب الإغريقي القديم وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة أو وجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، ويترتب على هذه النقطة إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة وإما موته. (أبو فارة. 2009. ص. 21) فكما قلنا سابقا فإن مصطلح الأزمة مشتقا أصلا من الكلمة اليونانية KIPVEW وبالإنجليزية to decide بمعنى لتقرر. (جبر. 1996. ص. 66)

والأزمة في اللغة العربية مشتقة من الفعل أزم ويعني "شدة العصف بالفم وقيل بالأنياب، والأنياب هي الأوزم، والأزمة هي الشدة والقحط ويطلق على طريق بين جبلين مأزم". (قاموس لسان العرب)

أما اللغة الصينية فقد برعت إلى حد كبير في صياغة مصطلح الأزمة إذ نجد أن Jiwet وهي عبارة عن كلمتين، فالكلمة الأولى "Ji" تدل على الخطر أو التهديد. أما الثانية "wet": فتدل على الفرصة التي يمكن استثمارها، وتكمن البراعة هنا في تطور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السليمة أو السديدة. (ربحي. 2003. ص. 3)

4.1. المفهوم الاصطلاحي للأزمة:

كما أشرنا في البداية أن مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، ولقد تعددت المداخل المختلفة لدراسة الأزمات لذلك نجد أن كل علم يتناولها من زاوية مختلفة، لذا يتناولها كل باحث من اختصاصه وأيديولوجيته التي ينتهي إليها:

1.4.1. المفهوم الاجتماعي للأزمة:

من وجهة نظر الاجتماعيين فإن الأزمة تعرف كما يلي: "الأزمة هي توقف في الأحداث المجتمعية والمنظمة والمتوقعة، مما ينتج اضطرابا في العادات والأعراف السائدة مما يستلزم التدخل السريع من اجل التغيير وإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة". (المعايطة. 2007. ص. 283) ويمكننا أن نستشف من هذا التعريف، أن علماء الاجتماع يرجعون الأزمة إلى عدم المساواة الاجتماعية ونقص الدوافع والحوافز وزيادة الفردية أو انهيار نظام الأسرة وتدهور المجتمع.

2.4.1. مفهوم الأزمة من وجهة نظر العلوم السياسية:

أما من الناحية السياسية فتعرف كما يلي: «تعتبر الأزمة حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ القرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء أكان إداريا، سياسيا، اجتماعيا، اقتصاديا أو ثقافيا». (المعايطة. 2007. ص. 289) ويمكن أن تفهم من هذا التعريف أن علماء السياسة يعزون الأزمة إلى بعض الظواهر مثل: فشل النظام السياسي أو عدم قدرة الأحزاب السياسية على إدارة الصراعات الاجتماعية، أما الاستجابة تكون روتينية من جانب تلك المؤسسات في مواجهة تلك التحديات فتؤدي إلى أزمة تتطلب تغييرات جذرية وذلك من اجل بقاء المجتمع.

3.4.1. مفهوم الأزمة من وجهة نظر علم الاقتصاد:

ومن الناحية الاقتصادية فقد عرفت الأزمة على النحو التالي: "الانقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الاقتصادية مما يهدد سلامة الأداء المعتاد". وتعتبر الأزمة عن التناقضات القائمة بين الطبقات الاجتماعية وبين قيم التبادل. (عبوي. 2008. ص. 19) ويرجع علماء الاقتصاد الأزمة إلى معايير مختلفة على غرار التضخم، البطالة والركود----- الخ.

4.4.1. المفهوم النفسي للأزمة:

يرى علماء النفس أن الأزمة بمثابة انهيار لكيان الأفراد وشعورهم بانعدام أهميتهم ويرجعون ذلك إلى دوافع غريزية أو تأثير قوى اجتماعية غير واقعية. ونقلًا عن "نيفين عزت علي الجيش"، فقد أورد الباحث "قذري علي عبد المجيد" في كتابه "اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات" المفهوم النفسي للأزمة، وهي على النحو التالي:

"رد الفعل أو الاستجابة لأحداث معينة تتضمن درجة عالية من التهديد ويصاحب ذلك درجة مرتفعة من الألم وإن هذه الأحداث قد تكون من خارج الشخص، كما في حالة التعرض لحريق أو حادث أو من داخل الشخص كما في حالة الأزمات النفسية". (قذري. 2008. ص. 64)

5.4.1. المفهوم الإعلامي للأزمة:

وفقًا للمنظور الإعلامي تعرف الأزمة على أنها: "موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ومن جماعات أخرى كالمستهلكين، العاملين، السياسيين، النقابيين والتشريعيين".

وهي كذلك (الأزمة): "عبارة عن حادث خطير يؤثر على سبيل المثال في أمن الناس والبيئة ويؤدي إلى تهديد سمعة المنظمة كلما اتسع انتشاره عبر وسائل الإعلام". (مكاوي. 2009. ص. 49)

ومن التعريفات الإعلامية للأزمة أيضًا، نجد أنها (الأزمة) "عبارة عن نشر سيء غير متوقع Unexpted bad mal" وعادة ما يكون النشر هو المتسبب في إلحاق الضرر بالمنظمة وليس الحطام الناتج عن الأزمة". وفي المنظور الإعلامي يزداد اتساع نطاق الأزمة كلما حجت المنظمة المعلومات عن الجماهير ذات الصلة (Thierry, 2005, p.10).

5.1. إدارة الأزمات:

لقد تعددت مفاهيم إدارة الأزمات بتعدد الكتاب والباحثين، واختلاف وجهات نظرهم حول كيفية تناولهم لإدارة الأزمات، وأن كانت توجد بينها سمات مشتركة. ويمكننا عرض بعض المفاهيم لإدارة الأزمات، على النحو التالي: إدارة الأزمات هي: "نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات، من أجل

تجنب وقوعها، والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها، بهدف التحكم في النتائج، والحد من الآثار السلبية".

وعرفت بأنها: "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالإحساس بالأزمات المحتملة، عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة، لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، بما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة والبيئة والعاملين. مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت، وبأقل تكلفة ممكنة، ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها، وتحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، ومحاولة الإفادة منها إلى أقصى درجة ممكنة". (أحميدي. 2010. ص. 9).

وفي مداخلته بعنوان: "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الجامعية" عرف "علي برغوث"، إدارة الأزمات بـ: "مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف يمثل تغييراً في أوضاع كانت مستقرة". (برغوث. 2006. ص. 7)

ونقلاً عن بعض الباحثين فقد أورد "قدري علي عبد المجيد" التعريف التالي لإدارة الأزمات هي: "فحص الاستراتيجيات المختلفة التي كانت تنطوي على تعيين الأطراف الأساسية المتصارعة". (قدري. 2008. ص. 139) بمعنى أن إدارة الأزمات تقوم بتحديد الأهداف لكل الأطراف، وإعداد الإدارة المناسبة لتحقيق هذا الهدف.

ونقلاً عن (Littlejohn) فقد أوردت الباحثة "منى صلاح الدين شريف" في كتابها المعنون بـ: "إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء" التعريف التالي لإدارة الأزمات: "مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المؤسسة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المؤسسات". (صلاح الدين شريف. 1998. ص. 53)

ويمكن أن نفهم من هذا التعريف، أن إدارة الأزمات تطبق بطريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المؤسسة.

أما الباحث " محمد زرمان " فقد عرف إدارة الأزمات في مداخلته بعنوان "الإعلام والأزمات" (قراءة في الإطار المفاهيمي) بـ "علم إدارة الأزمات هو علم إدارة توازنات القوى ورصد حركاتها واتجاهاتها".

وهي أيضا علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة. انه علم مستقل بذاته ولكنه متصل بكافة العلوم الإنسانية. (زرمان. 2003. ص. 10)

ويشير بعض الباحثين إلى أن إدارة الأزمات لا تقتصر على الجانب العلمي فقط، بل إنها تتطلب أيضا مهارات خاصة يبتكرها المبدعون من أصحاب المواهب المتميزة التي تحسن التعامل مع المناهج العلمية، وتعرف كيف تسقطها على الواقع لتحصل على النتائج المرجوة، وفي هذا الصدد أورد الكاتب "سيد عليوة" التعريف الآتي لإدارة الأزمات، وهي كالتالي: "إدارة الأزمات علم وفن في آن واحد". هي علم بمعنى أنها منهج له أصوله وقواعده، وهي فن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات، فضلا عن الابتكار والإبداع. بمعنى، تطبيق القواعد العلمية بما يتلاءم والظروف الضاغطة والمتقلبة، وأما المواقف المفاجئة والمتسارعة التي تفرضها الأزمة فتوقف على القدرة الخلاقة لصاحب القرار أو مدير الأزمة، ولذلك فهي من هذه الناحية "فن" يتعلق بموهبة القيادة التي لا يمكن أن تكتسب بالمعرفة أبدا، وان كانت المعرفة تصقلها وتهذبها وتعمقها. لذلك أطلق بعضهم على علم إدارة الأزمات بـ "فن إدارة الصعب"، وذلك عندما يحدث ما لا نتوقعه، والمحافظة على الهدوء خلال العاصفة.

ومن جهته، وفي هذا الصدد، يرى "إسماعيل عبد الفتاح"، أن إدارة الأزمات هي: "فن إدارة السيطرة"، أي أنها تعني محاولة السيطرة على الأحداث، وعدم السماح لها بالخروج من اليد.

ويعرفها أيضا بـ "علم وفن كل الصراعات"، والتي تعني إمكانية التعامل مع أية حالة غير اعتيادية تهدد أهداف ونشاط محور الأزمة. (عبد الفتاح. 2001. ص. 20)

ويخلص أحد الباحثين، جوهر علم إدارة الأزمات في أنه يستند إلى ثلاثة أسس رئيسية، وهي كالاتي:

- منع وقوع الأزمة عن طريق التنبؤ بها قبل حدوثها كلما أمكن.
- مواجهة الأزمة بفاعلية عند حدوثها.
- تحليل الأزمة بعد حدوثها، والاستفادة منها في منع الأزمات المشابهة المستقبلية". (زрман. 2003. ص. 12)

2. مناهج تشخيص الأزمات:

1.2. أسس التشخيص الدقيق للأزمات:

إن جوهر النجاح في إدارة الأزمات يكمن في القدرة على التشخيص السليم للأزمات، وبدون هذا التشخيص الدقيق والسليم فإن المؤسسة لن تجد النجاح في إدارة الأزمات والتعامل والتعاطي معها بفاعلية. وهناك مجموعة من الأسس التي ينبغي مراعاتها لتحقيق التشخيص الدقيق والسليم للأزمات، وأهم هذه الأسس، نجد:

- المعرفة الكافية.
- الإدراك الصحيح.
- الممارسة الفعلية في حقل إدارة الأزمات.
- توفير البيانات والمعلومات الكافية واللازمة في الوقت المناسب والمكان المناسب.
- التركيز على معرفة الأسباب الحقيقية للأزمة.
- التركيز على معرفة العناصر والعوامل التي دعمت الأزمة وساعدت على نموها.
- تحديد كيفية معالجة الأزمة/ الأزمات.
- تحديد توقيت ومكان معالجة الأزمة / الأزمات.
- تحديد الطرف المسؤول عن التعامل مع الأزمة والتعاطي معها.

- تحديد طبيعة البيانات والمعلومات اللازمة لإدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية.
- تحديد طبيعة الاتصالات وأدوات المساندة المطلوبة لإدارة الأزمة بنجاح.
- بناء السيناريوهات الممكنة للتعامل مع الأزمة وإدارتها ووقف تناميها. (مكاوي. 2009. ص. 127)

- كما يجب على المؤسسات الرائدة في مجال إدارة الأزمات، بتصميم مواقع داخل الشبكة الالكترونية، هذه المواقع تستهدف الجماهير المتعلقة بالأزمة ويطلق على هذه المواقع تسمية *Dark Web Sites* (طالب. صوالحية. 2022. ص. 48)

2.2. المناهج المستخدمة في التشخيص الدقيق للأزمات:

إن مهمة التشخيص الدقيق لا تنصرف فقط إلى معرفة أسباب وبواعث نشوء الأزمة، وكذا العوامل التي ساعدت عليها، ولكن من الضروري تحديد كيفية معالجتها؟ ومتى وأين تتم معالجة الأزمة؟ ومن يتولى أمر التعامل معها؟ وما تحتاجه عملية إدارة الأزمة من معلومات واتصالات وأدوات مساندة؟ وهناك مجموعة من المناهج التي تستخدم في تشخيص الأزمات وأهم هذه المناهج:

1.2.2. المنهج التاريخي:

يعمل هذا المنهج وفقا لنظرية أن أي أزمة من الأزمات لا تنشأ فجأة، وأنها ليست وليدة اللحظة التي حدثت، ولكنها ناتج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة تاريخيا، ومن هنا فإن أي تعامل مع الأزمة يجب أن يبني أساسا على معرفة كاملة بالماضي التاريخي للأزمة وكيفية تطورها، فالتعمق في تشخيص الأزمة، وردها إلى أصولها التاريخية هو المقدمة الضرورية لطرح تصورات المعالجة، ووفقا لهذا المنهج فإن المؤسسة تتمكن عند استخدام هذا المنهج من:

- تقسيم الأزمة إلى مراحل زمنية.
- تشخيص وتوصيف التطورات والتتابعات المرتبطة بالأزمة.
- وضع كل هذه السيناريوهات اللازمة لإدارتها بكفاءة وفاعلية. (كموش. 2008. ص. 90)

وكل العوامل التي تم الإشارة إليها تعتبر هامة وكفيلة بتوضيح الرؤيا أمام متخذ القرار.

2.2.2. منهج النظم:

يعبر منهج النظم على أن هناك مجموعة من الأجزاء تعمل مع بعضها البعض في توافق وتناسق، وتؤدي مجموعة من العمليات المتكاملة بتناغم لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة وينظر للأزمة وفق هذا المنهج على أنها نظام متكامل، والنظام يحتوي على أربعة عناصر، ويمكننا أن نقدم توضيح لكل عنصر من العناصر الأربعة المذكورة وهي:

أولاً/ مدخلات الأزمة: إن أي نظام له مجموعة من المدخلات التي يعتمد عليها، ومن ثم فإن تحديد هذه المدخلات ومعرفتها يساعد بشكل كامل على تحديد أين يقع بواعث الأزمة، أو أين تكمن مواقع الضعف والقصور في هذا النظام.

ثانياً/ نظام تشغيل الأزمة: ويمثل العمليات والأنشطة التي يتم إجراؤها على مجموعة مدخلات النظام طبقاً لقواعد وإجراءات محددة تفرز نتائجها، والنظام التشغيل الخاص بالأزمة حركية ديناميكية حاکمة.

ثالثاً/ مخرجات نظام التشغيل: وهذه المخرجات الخاصة بنظام التشغيل تنصرف إلى ما أفرزه نظام الأزمة من نتائج وآثار ومظاهر أمكن الإحساس بها.

رابعاً/ التغذية المرتدة: وهي عملية رقابية وقائية وقائية يوجد لها النظام التشغيلي للتأكد من أن جميع عملياته تتم وفقاً لما هو محدد. (ألهدمي. 2008. ص. 65)

3.2.2. المنهج الوصفي التحليلي:

إن المنهج الوصفي التحليلي يشخص الأزمة كما هي الآن، ويصفها ويحللها، ويحدد أبعادها وملاحظها ومظاهرها، كما يشخص ويصف ويحلل أسبابها وبواعثها ونتائجها وإفرازاتها انعكاساتها على المنظمة وعلى بيئتها الداخلية والخارجية.

ويوفر المنهج الوصفي التحليلي وصفا كاملاً وشاملاً ومتكاملاً للأزمة وطبيعتها ودرجة قوتها وأسبابها ونتائجها وآثارها المتعددة والجهات الداعمة لها، والجهات التي تواجهها وتعارضها وتعمل

عل كبحها كما أن هذا المنهج يحدد ويقدم التكاليف المتوقعة لإدارة هذه الأزمة، والعوائد التي يمكن أن تتحقق عندما تنجح المنظمة في إدارتها بنجاح. (أبو فارة. 2009. ص. 131) كما يقوم هذا المنهج على تشخيص الأزمة وفقا للمرحلة التي وصلت إليها، وكما هي عليه الآن وذلك من حيث:

- تحديد مظاهرها وملامحها العامة.
- النتائج التي أفرزتها.
- تأثيرها على هيكل الكيان الإداري الذي حدثت فيه. (خضور. 1999. ص. 11)

4.2.2. منهج دراسة الحالة:

يقوم هذا المنهج على دراسة كل أزمة على حدى، حيث لكل أزمة خصائصها وعواملها ومظاهرها المستقلة التي تميزها عن غيرها. كما أن هناك اختلاف وتباين في المكان والزمان والعوامل والأسباب الدافعة والمساعدة والأهداف والقيم والسلوك والتصرف. ويقوم منهج الحالة على دراسة شاملة ودقيقة للأزمة من جميع جوانبها ومتابعة مسارات تطورها وتحديد نتائجها وانعكاساتها في الإطار المحلي والدولي والإقليمي. ويركز منهج الحالة على دراسة الأزمة من المظاهر التالية:

- طبيعة العلاقات ونوعيتها التي سادت خلال نشأة الأزمة والتي رافقت تطوراتها المختلفة.
- الحجم الذي وصلت إليه خلال تطورها وتفاعلاتها وهو ما يطلق عليه (حجم ظاهرة الأزمة)، أو النتائج المحددة التي أفرزتها
- العوامل والأسباب المباشرة وغير المباشرة التي أدت إلى الأزمة وتلك التي أسهمت في تطورها واستمرارها. (عبوي. 2008. ص. 85)

5.2.2. المنهج البيئي:

يرى هذا المنهج، أن الأزمة وليدة البيئة التي نشأت فيها، وتفاعلت معها. ويقوم هذا المنهج عند تشخيص الأزمة بتحليل القوى البيئية المؤثرة في صنع الأزمة، وفي نموها واتساع نطاقها (عادل. 2011. ص. 114). ولا بد من الإشارة إلى أن عناصر البيئة تقسم إلى ثلاثة مجموعات هي:

المجموعة الأولى: تتمثل في القوى التي يمكن التحكم فيها كل التحكم.

المجموعة الثانية: وتتمثل في القوى التي يمكن التحكم فيها أو السيطرة عليها.

المجموعة الثالثة: وتتمثل في القوى التي لا يمكن التحكم فيها وفي قوة عنفها، ولكن يمكن توجيهها والسيطرة عليها. (العبودي. 2008. ص. 92)

6.2.2. المنهج المقارن لتشخيص الأزمات:

يقوم هذا المنهج على أساس دراسة الأزمات السابقة، ومقارنتها موضوعيا بالأزمات التي نواجهها في الوقت الحاضر، لمعرفة أوجه الاختلاف والتشابه، ومن ثم تحديد طرق العلاج. وتقوم المقارنة على:

- أسس مقارنة زمنية تاريخية.
- أسس مقارنة مكانية جغرافية.
- أسس مقارنة خاصة بالنشاط الذي حدثت فيه الأزمة.
- أسس المقارنة من حيث الحجم وشدة الأزمة. (عادل. 2011. ص. 114)

غير أنه ليس بالضرورة أن تعقد المقارنة بين الأزمات المتشابهة فقط، ففي كثير من الأحيان يمكن الاستفادة من عقد مقارنة بين أزمات مختلفة في الموضوع أو المكان أو الحجم (أو غير ذلك) ولكن المقارنة تساعد المؤسسة في الاستفادة من فلسفة إدارة الأزمات، والتعاطي معها بنجاح. (أبو فارة. 2009. ص. 134)

3.2. تحليل النتائج:

يرى العديد من الباحثين والمختصين في إدارة الأزمات، أن كل المناهج سألقة الذكر مهمة في تشخيص وتقصي الأزمات. إلا أنها تبقى قاصرة في تعامل مع بعض الأزمات. ولهذا أكدوا على ضرورة توظيف منهج متكامل في تشخيص الأزمات، يتسم هذا المنهج بأنه أكثر فاعلية في إدارة الأزمات، وذلك من خلال استخدامه لجميع المناهج السابقة (المذكورة أعلاه) فهو:

- يصف ويشخص الحالة المعروضة التي وصلت إليها الأزمة.
- يتبع الأزمة تاريخيا.
- يدرس الأزمة في ضوء الدراسات المقارنة التي تمت في الماضي وفي البلدان الأخرى.
- يضيف إليها دراسة الأزمة كنظام. (خضور. 1999. ص. 12)

ويقوم هذا المنهج بإجراء المقارنات اللازمة بين الأزمات مما يساعد في تحقيق الإدارة الفاعلة للأزمة، وهذا المنهج يصف الأزمة ويحللها ويشخصها ويظهرها كما هي وصولا إلى وضع كل ما يكفل إدارة ومعالجة هذه الأزمة بالكفاءة والفاعلية. وإن استخدام منهج الدراسات المتكاملة يتيح المنظمة تحقيق ثلاثة (03) مزايا:

أولا/ الشمولية في دراسة الأزمة وتحليلها:

فهذا المنهج يعتمد أسلوب الدراسة الشاملة في دراسة الأزمة وتحليلها وتشخيصها، ويوفر البيانات والمعلومات والمعرفة التي تغطي جزئيات هذه الأزمة بشمولية كبيرة، كما أن هذا المنهج يحلل الأزمة باستخدام التحليل المنطقي، وهذا يجعله قادرا على تحديد الأسباب الحقيقية التي تقف وراء نشوء هذه الأزمة، واستكشاف ومعرفة العوامل التي تقود إلى نموها وتصاعدها.

ثانيا/ التوازن والاتساق في تشخيص الأزمة:

يساعد هذا المنهج إدارة المنظمة في استخدام الأدوات المناسبة لدراسة الأزمة (مثل أدوات التحليل الإحصائي وأدوات التحليل القياسي وأدوات التحليل الرياضي). ويكون ذلك من خلال دراسة وفهم وتحليل الأزمة في الإطار العام والخاص وهذا يتيح لإدارة المنظمة الحصول على البيانات والمعلومات والمعرفة الدقيقة والتفصيلية عن الأزمة وموضوعها وشدتها وعمقها.

ثالثا/ العمق في دراسة الأزمة:

إن استخدام هذا المنهج يحقق للمؤسسة عمقا في دراسة الأزمة، فهو يتناول الأزمة من خلال تطورها التاريخي، كما يتبع تطوراتها بدقة في إطارها العام والخاص. (العبودي. 2008. ص. 96)

كما يركز المنهج المتكامل على دراسة الأزمة في ثلاث مستويات أساسية هي:

- مستوى جوهر الأزمة (قلب الأزمة): وهو المستوى الأكثر عنفا وأكثر شدة وأكثر توترا، وهو المستوى الأكثر تأثرا بوقوع الأزمة، وهذا المستوى يتطلب الجهود الأكبر من طاقم إدارة الأزمة عند إدارتها ومعالجتها.
- مستوى جسد الأزمة: وهو المستوى القريب من جوهر الأزمة، والذي تمتد إليه تأثيرات مستوى جوهر الأزمة، وهو يتطلب إدارة فاعلة وناجحة حتى لا تتفاقم فيه نتائج الأزمة، وبذلك يصبح قلبا جديدا للأزمة.
- مستوى محيط الأزمة: إن محيط الأزمة هو ذلك المستوى القريب من جسد الأزمة، والذي تنتقل إليه نتائج الأزمة وأثارها من هذا الجسد، وهو يتطلب اهتماما من إدارة الأزمة حتى لا تنعكس الآثار الواقعة عليه بصورة سلبية على المنظمة، وهو ما سيحدث فعلا لو تم إهمال إدارة الأزمة في هذا المستوى (مستوى محيط الأزمة). (أبو فارة. 2009. ص. 135)

ولذلك، فإن نجاح إدارة المؤسسة في إدارة الأزمة في مستوياتها المختلفة، يتطلب أن يكون لها رؤية ثابتة لهذه المستويات الثلاث، بحيث تكون على إدراك كامل بتفاعلات الأزمة مع كل منها.

خاتمة:

في الأخير، يمكننا القول، بأن الهدف الأساسي من مناهج تشخيص الأزمات هو الوصول دائما وأبدا إلى أفضل النتائج الممكنة وبأقل الخسائر، وبالتالي فإن استحالة الخسائر أمر غير وارد، وهذا الأساس فإن استخدام مناهج التشخيص الدقيق والسليم للأزمات مبني على اعتبار أن الأزمة قد وقعت بالفعل، ومن ثم فإن خسائرها قد ظهرت ويستحيل إعادة الأمر إلى نصابه مرة أخرى، ويكون تقليل الخسائر وتحجيم انتشارها هو الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه مناهج التشخيص الدقيق والسليم للأزمات.

قائمة المصادر والمراجع:

1. أديب خضور. (1999). الإعلام والأزمات. دار الأيام للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
2. إسماعيل عبد الفتاح. (2001). إدارة الصراع والأزمات الدولية. العربي للنشر والتوزيع. القاهرة.
3. حسن عماد مكايوي. (2005). الإعلام ومعالجة الأزمات. الدار المصرية اللبنانية. القاهرة.
4. ربيعي عبد القادر الجدلي. (2003). إدارة الأزمات (إطار نظري). القاهرة.
5. عامر مصباح. (2006). منهجية المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية. رعاية.
6. عبد العزيز عطا الله المعايطه. (2007). الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر. دار الحامد. عمان.
7. عبوي زيد منير. (2008). إدارة الأزمات. دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. عمان.
8. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات. (1995). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
9. قدرتي علي عبد المجيد. (2008). اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات. دار الجامعة الجديدة. القاهرة.
10. ماجد سلام ألهدمي وجاسم محمد. (2008). مبادئ إدارة الأزمات (الاستراتيجية والحلول). زهران للنشر. عمان.
11. محمد زرمان. (2003). الإعلام والأزمات (قراءة في الإطار المفاهيمي).
12. منى صلاح الدين شريف. (1998). إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء. دار البيان للنشر. القاهرة.
13. موريس انجرس. ترجمة بوزيد صحراوي. كمال بوشرف. سعيد سبعون. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الجزائر. دار القصبة للنشر.
14. يوسف أحمد أبو فارة. (2009). إدارة الأزمات (مدخل متكامل). إثناء للنشر والتوزيع. عمان.
15. جبر محمد صدام. (1996). المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات. المجلة العربية للمعلومات. تونس.
16. طالب ابتسام. صوالحية زهرة. مهارة القائم بالعلاقات العامة على الواب 2.0 في إدارة السمعة الإلكترونية للمؤسسات. مجلة أفق فكرية. المجلد 10. العدد 2. 2022. ص 48. عبر الرابط الإلكتروني التالي:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/202919>
17. علي برغوث. (2006). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الجامعية. المؤتمر السنوي السابع (07) لإدارة الأزمات والكوارث. جامعة عين الشمس. كلية التجارة.
18. سليمان حميدي الحميدي. (2010). فاعلية الاتصالات في إدارة الأزمات الأمنية بأجهزة وزارة الداخلية برياض. رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
19. كموش مراد. (2008). العلاقات العامة وإدارة الأزمة (دراسة تجريبية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج). مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر "يوسف بن خذه".
20. محمد محروس الشناوي. العملية الإرشادية. أطلع عليه بتاريخ: 2022/05/31، الساعة 22.07، من خلال الرابط التالي:
<https://almaktaba.org/book/10553/13835/>
21. Thierry Libaert. (2005) *La Communication de Crise*. Deuxième édition. DUNOD. Paris.