

إستراتيجية إدارة الأزمات

الأستاذ الدكتور ايثار عبدالهادي محمد

جامعة بغداد / كلية الإدارة والأقتصاد

الملخص

تمثل الأزمة أنهياراً للهياكل المألوفة التي تمنح النظام السياسي والاجتماعي القائم شرعيته ، وتهدد القيم الجوهرية التي يرتكز عليها ، كونها موقفاً غير اعتيادياً وغير متوقعا" شديد الخطورة والسرعة ذو احداث متلاحقة ، يهدد قدرة الفرد أو المنظمة أو المجتمع على البقاء . وقد تحول مفهوم الأزمة من وجهة النظر التقليدية التي تصفها كحدث يدمر أو يؤثر في المنظمة ككل ، الى وجهة النظر الاستراتيجية ، بكونها لحظة حاسمة ونقطة تحول نحو الأفضل أو الأسوء ، لذا فإن الأزمة لا تشمل التهديد فقط إنما الفرصة للتغيير كذلك. مما يجعلها مفهوماً معقداً وغنياً وجدليا" ذو متلازمة لفظية وطرفين متضادين ينبغي التوفيق بينهما وهذا ماذهب اليه (Morin,1976) وأعتمده البحث الحالي ، متناولاً" خصائص الأزمة التي تختلف فيها عن النكبة والكارثة إضافة الى مراحلها المتعددة ذات المستويات المختلفة من الألم التي تنتج في تأثيرات متباينة في المنظمة وأدارتها مما يستوجب إجراءات متنوعة. وقد تجاوز البحث الحالي التصنيفات التقليدية للأزمة ذات الأساس الواحد مستندا" الى التصنيفات الحديثة التي أعتمدت اكثر من معيار ، ومنها تصنيف (Gundel , 2005) للأزمات في نموذج مصفوفة الأزمة ذات الأنواع الأربعة من الأزمات وهي: (الأزمات التقليدية والأزمات غير المتوقعة والأزمات العنيفة والأزمات الأساسية) باعتماد معيارين لتحديد نوع الازمة هما : قابلية التنبؤ بالأزمة وامكانية التأثير فيها . ولأن الأزمة الرئيسة ينتج عنها عدة أزمات مرافقة ينبغي ادارتها جميعاً في وقت واحد ، فقد تطرق البحث الى أهمها وهي الأزمة الإعلامية التي تتعلق بالاتصالات خلال الأزمة وترتبط بالجانب المعلوماتي ، والأزمة السايكولوجية التي ترتبط بالجانب الأنساني ويمكن التعامل معها من خلال إدارة الضحية، متناولاً" كيفية إدارة الأزمة بنجاح بجانبها الإعلامي والسايكولوجي بأن تكون الاستجابةً صحيحة وسريعة استثنائية منذ البداية في التعامل مع الأعلام والجمهور الرئيس (أصحاب المصالح) والضحايا لاستعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات وترسيخ مصداقية المنظمة . مما يقلل من حجم الضرر الذي يمكن أن يصيب سمعة المنظمة ويخفض ضغط الأعلام ومستوى التغطية الإعلامية اللازمة ويقلل من قوة الخصوم عند تحمل المسؤولية في تحديد الأضرار والتعويضات وفق معايير مهنية وأخلاقية تعكس توقعات المجتمع . كما تناول البحث صفات وشروط القيادة لمدير فريق إدارة الأزمات لا سيما من منظور أسلامي وفي مقدمتها التفكير الأبداعي بوضع سيناريوهات لحل الأزمة ، وأجادة فن الحوار ، والحماس والالتزام ، ومقاييس عالية للاخلاقيات الشخصية والرغبة في مساعدة الآخرين ، والشجاعة والأستعداد للمجازفة ، مع الواقعية والحكمة ، الى جانب الصبر والثبات بعد الأستعانة والتوكل على الله سبحانه وتعالى.

Crises management strategy

Abstract:

The crisis refers to failure of usual structures which are gives the legality to current the political & social system and threat the core values that are based on. The crisis is unusual & unexpected situation with high speed & danger that may threaten the survival of individual, organization and the society. The nation of crisis in the strategic view has become to mean opportunity to change not threat only. Morin, (1976) attempts to dialectically reconcile the opposite poles inherent in the concept of crisis. The current research relies on the dialectical conceptualization that combines threat & opportunity. The research explains the multi stages of crisis & its characteristics that are different from catastrophe and disaster. We relies on two criteria of classification of crisis (predictability & influence possibilities), so four types of crises are distinguished in crises matrix of Gundel, (2005) (Conventional, unexpected, intractable, fundamental crises). Also There are sub crises with the main crisis; the important one is the Maida Crisis which is related with the informational dimension & the Psychological Crisis which is related with the Human dimension or the victim management , we can dealing with these crises through the successful management by reacting with right response, quickly and extraordinarily with media , key public and the victims to restore confidence , rebuild relationships and credibility fixing then reducing the damage of organization reputation & media coverage when the organization commitments to compassion based on professional & ethical criteria, so created the situation is actually doing what community expects. The current research content leadership traits of the team manager of crises management in Islamic view.