



تحت ضغط الأزمة، أو تقلل الثقة في اختياراته للمنفذين للحلول.

5- عدم تناسق العمل مع الهيئات والسلطات المكلفة، أو مع المسؤولين المكلفين في منظومة صنع القرار.

6- وصول الأحداث للإعلام المرئي والمسموع الفضائي ومواقع الاتصالات لكل العالم الخارجي.

7- بدء التدخل الخارجي: ويظهر من تفاقم وضع حل للأزمة، فيخرج الحل عن نطاق المنطقة والداخل، مما يحدث تغيرات خارجية وداخلية تزيد في المؤثرات التي توسع من رقعة الأزمة.

8- عدم الكفاءة بالخبراء القائمين على الإعلام الخارجي والداخلي في الاستخدام الأمثل للموارد المعلوماتية والاقتصادية والبشرية المتاحة.

أنواع الأزمات

● تنقسم الأزمات إلى ثلاثة أنواع رئيسية: (أزمات داخلية، وأزمات خارجية، وأزمات الصراع المسلح والإرهاب الدولي).

أولاً: الأزمات الداخلية:

وهي تعتبر من أخطر الأزمات التي تواجه أي دولة ما، لأن تلك الأزمات تمس كيانها الداخلي، وتهدد أمنها القومي، وتؤدي -بطريق غير مباشر- إلى وجود ما يسمى بـ «استراتيجية الإسقاط من الداخل»، وهذه الأزمات تحدث نتيجة سعي الدول الخارجية إلى تحقيق مصالحها عن طريق غير مباشر عبر أدوات الدولة مستغلة طبيعة الظروف القائمة والمحيطة بالشعب.

وينقسم هذا النوع من الأزمات -بدوره- إلى عدة أنواع: أزمات اجتماعية- سياسية- دينية- مالية- اقتصادية- فكرية، وينشأ عنها- بسبب أخطاء التعامل معها واحتوائها بالطرق الإيجابية- نوعان من الأزمات:

- 1- أزمات ذات طابع عدائي: مثل أعمال العنف أو الإرهاب أو التخريب.
- 2- أزمات ذات طابع كارثي: أي الكوارث المفاجئة، والتي تشكل أزمات كبرى، مثل الكوارث الطبيعية التي تصيب البلد (كالفيضانات والأعاصير والزلازل والأوبئة والأمراض والحرائق في أنابيب النفط وتسربه إلى البحر حيث ينجم عنه تلوث

أصحاب القرار ويشعرون بالقلق، ويحصل الارتباك وعشوائية القرار في هذه المرحلة، لافتقارهم للخبرة، فتفقدهم الأزمة رؤية مرتكزات نموها والحلول الفورية الحديثة، من خلال تنفيذ الأزمة ومحاولة تجميدها.

ثانياً: تطور الأزمة:

وتتطور الأزمة بعد ظهورها الفوري بسبب عدم قدرة متخذي القرار على القضاء عليها من جذورها واحتوائها ومحاورة منفذيه، لذلك تكبر الأزمة بحيث لا يعود باستطاعتهم إنكار وجودها أو تجاهلها، مما يحتم على صانعي القرار التدخل الإيجابي لكبح جماح الأزمة وعدم تشعبها.

ثالثاً: تفاقم الأزمة:

ثم تقفز الأزمة إلى مرحلة شعبية كبيرة بسبب عدم إدراك القائمين على حلها لأبعاد تطورها، وتشبثهم بعدم الحوار مع المطالبين بحقوقهم وتجاهلها، وذلك يعود إلى التفرّد الأحادي بالقرار أو هيمنة سلطة على سلطة داخل الحكم أو النظام، مما يحدث شرخاً كبيراً بين المطالبين بالإصلاح مثلاً وبين هيئة صناع القرار في الدولة، وهذا من شأنه أن يخلق تعاطفاً من قوى المجتمع مع هذه المجموعات المطالبة بالتغيير الإصلاحي، ومن ثمّ تساندتهم بالوقوف إلى جانبهم في الإعلام والنزول معهم إلى الساحات للتعبير أكثر عن رأيهم وحقوقهم، مما يدفع بالأزمة إلى التفلت من يدي السلطة.

● وتوجد عدة أسباب لتطور هذا النوع من الأزمات:-

- 1- عدم صحة المعلومات والإخباريات المغلوطة لتبرير عواملها وأسبابها، وعدم الخبرة في الحكم على الأحداث.
- 2- عدم وجود هيئة مختصة بالأزمات، مما يؤدي إلى سوء التخطيط والإدارة.
- 3- سوء أداء الجهات المختصة والأمنية، خاصة من استخدام العنف الشديد تجاه المتظاهرين، مما يولد تفاقم الأزمة واشتعالها.
- 4- البلبلية في صفوف السلطات الأمنية، والقاء اللوم على بعضهم البعض، مما يخلق أزمة أمنية تُضعف صانعي القرار من اتخاذ الحل الأمثل

علم الأزمات

Crisis Management علم الأزمات: هو من العلوم التي بدأت تأخذ أهميتها الكبرى في الدول المتقدمة، وأدخل هذا العلم إلى المناهج التربوية للتدريس في المدارس عامة والجامعات المختصة بهذا العلم، واعتمدت في الكثير من المراكز التدريبية العملية البشرية للتعامل السريع مع الأزمات والكوارث وبفعالية ونجاح مؤكد، كما عملت هذه الدول الكبرى (فرنسا، ألمانيا، أمريكا، اليابان، الصين، بريطانيا، ومعظم دول الاتحاد الأوروبي) على تأمين وسائل حديثة من تقنيات متطورة وحديثة لاستدراك مثل هذه الأزمات والتعامل معها قبل استفحالها ونموها بشكل سلبي، دون السماح لأي ارتجال فردي أو سلطوي فتوي قد يخلق عقيات تزيد من حدة هذه الأزمات والكوارث، مثل الأزمات المالية (2008-2011)، حوادث سبتمبر الإرهابية في أمريكا)، من خلال إنشاء هيئة عليا مختصة بإدارة الأزمات والكوارث المفاجئة، تتعامل مباشرة مع مراكز استحدثت لتوفير المعلومات المهمة والصحيحة، وتقديمها للهيئة لدراستها وتحديد نوعيتها، وتقديمها أيضاً للخبراء المختصين بالأزمة لدراستها ووضع الخطة التنظيمية لوضع الحلول لها، حيث تبدأ أولاً بتحديد نوع الأزمة وكيفية محاصرتها والتغلب عليها، بالطرق العلمية، والاجتماعية، والسياسية، والدبلوماسية، والنفسية، والمادية، والتقنية، والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها.

وقد اعتمد الكثير من الطرق لمعالجة الأزمات- حتى ولو بصورة مفتعلة- لتدارك تطورها، إلا أن المفاجأة أثبتت بأنها من أصعب الأزمات، وخاصة إذا كانت الدولة تفتقد للإدارة اللازمة للأزمات الكبرى، مما يصعب توزيع الأدوار، ويسمح بالارتجال الذي ينسحب بالأزمة نحو الفوضى التي توصل لكارثة محققة، وكذلك فإن فقدان الم قدرات المتطورة والأليات الحديثة والموارد المالية يصعب من حلول الأزمة بالسرعة المطلوبة.

مراحل تطور الأزمة

أولاً: نشأة الأزمة:

حيث تبدأ رياح الأزمة تلوح في الأفق، إذ يفاجأ