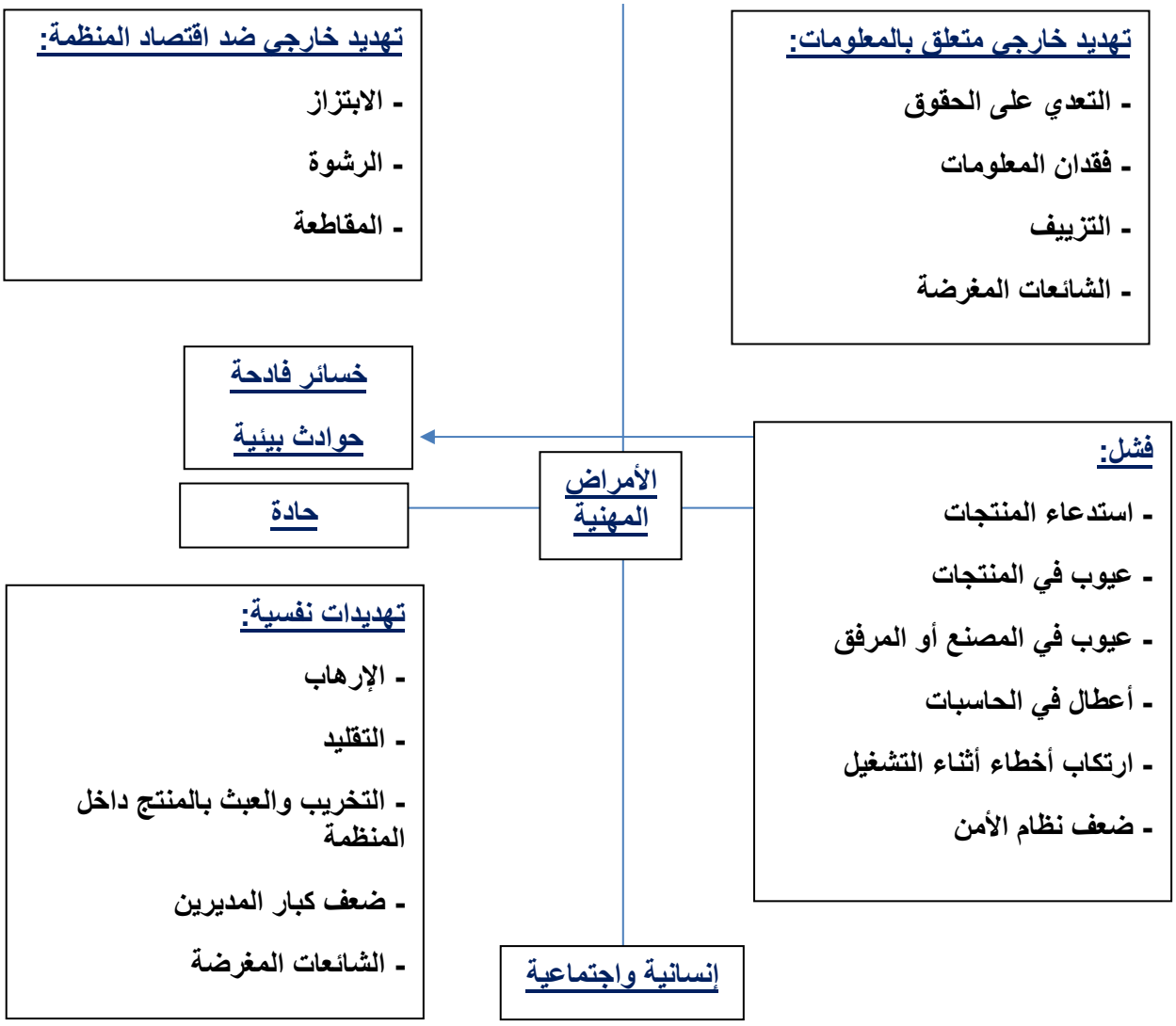
المحاضرة التاسعة+ العاشرة: فن اتخاذ القرارات في مواجهة الأزمات

❖ **تصنيف الأزمات:**

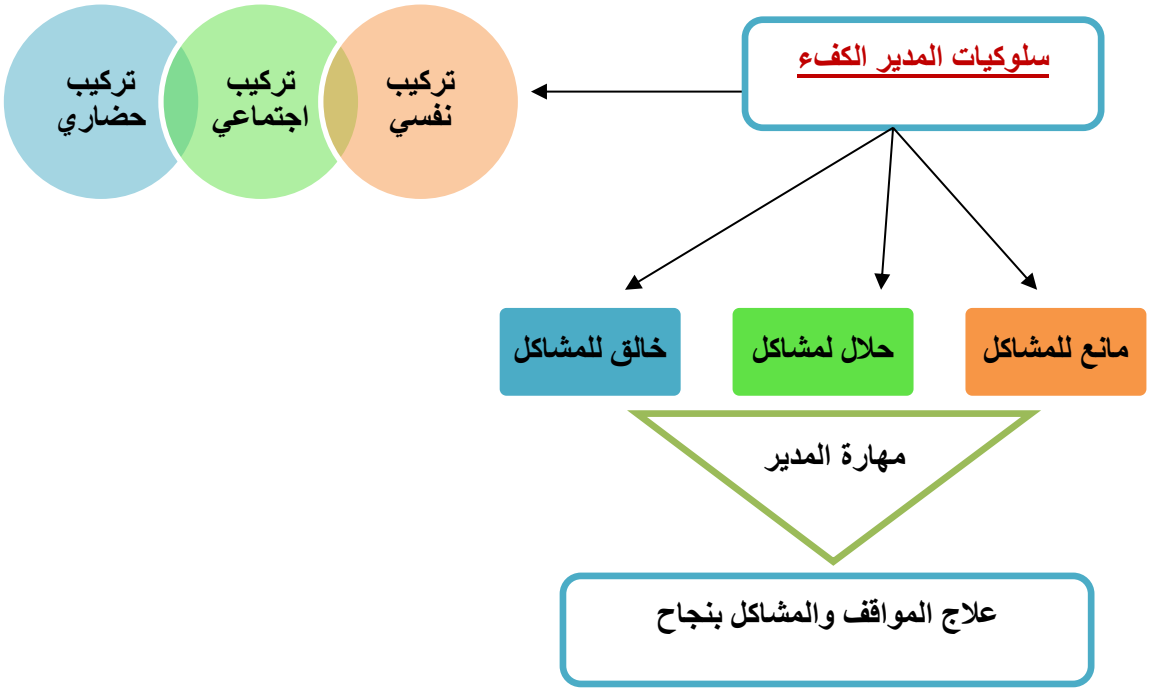


يمكننا ان نحدد تصنيف للأزمات:

هناك أزمات تأتي من التهديد الخارجية المتعلقة بالمعلومات (نبدأ بها لأن عالم اليوم هو عالم المعلومات) وتحدث الأزمات بسبب فقدان المعلومات أو تزييفها أو عدم الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية أو التعرض للشائعات المغرضة ويسمى هذا النوع من الأزمات بحروب الجيل الرابع قائم على المعلومات وإعادة تزييفها وإعادة تصنيفها بما يغذي غرض معين

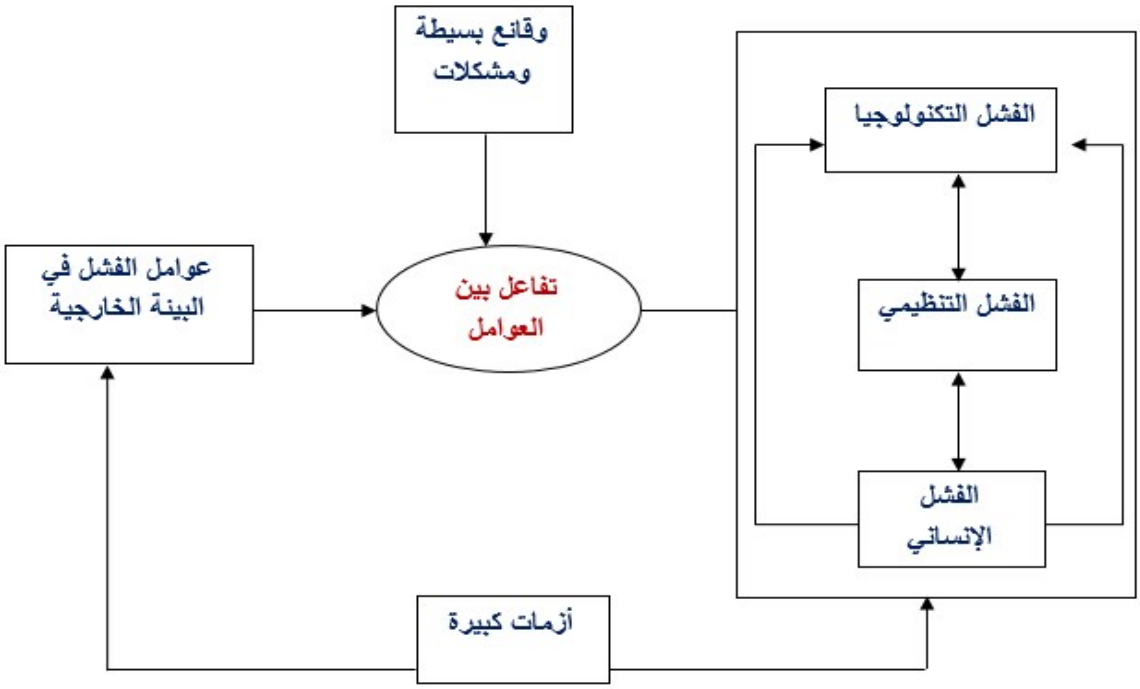
هناك أزمات تأتي من تهديدات خارجية تكون ضد اقتصاد المنظمة مثل الابتزاز بمسك أخطاء معينة على المنظمة يبز المنظمة بها ويجعلهم يرضخون لتوجيهاته التي هي ضد المنظمة، والرشوة لأصحاب النفوس الضعيفة وعمليات المقاطعة التي توقف التداول والتبادل والتعاملات الاقتصادية

هناك تهديدات نفسية مثل الارهاب والتقليد والعبث بالمنتج وضعف كبار المديرين والشائعات المغرضة
وتهديدات تأتي من الفشل مثل العيوب في المنتجات واستدعاء المنتجات وعيوب في التصنيع أو المرافق والأعطال في الحاسبات والأخطاء في التشغيل وضعف نظام الأمان
هذه الأنواع الأربعة من الأزمات اثنين منها تهديدات خارجية (اقتصادية و معلوماتية) ومنها نفسية ومنها الفشل والقاسم المشترك بينها في كل المنظمات سواء مستهدفة او مستعدة او متأزمة هو العنصر البشري لذلك تنشأ هيئات مكافحة الفساد عالمياً وينتج عن هذه الأنواع خسائر فادحة مالية وبشرية ومعنوية وينتج أيضا حوادث بيئية مثل الاضرار بالبيئة ومخاطر تهدد البيئة وأمراض مهنية الضغط والسكر وأمراض القلب والسمنة والأمراض الذهنية وأيضا تنعكس بشكل امراض اجتماعية مجتمعية وإنسانية بتفكك العلاقات وتضييع الكيانات الاجتماعية وينتشر الطلاق والاغتراب وفساد وانحراف الاطفال مما ينتج مجتمع غير صحيح



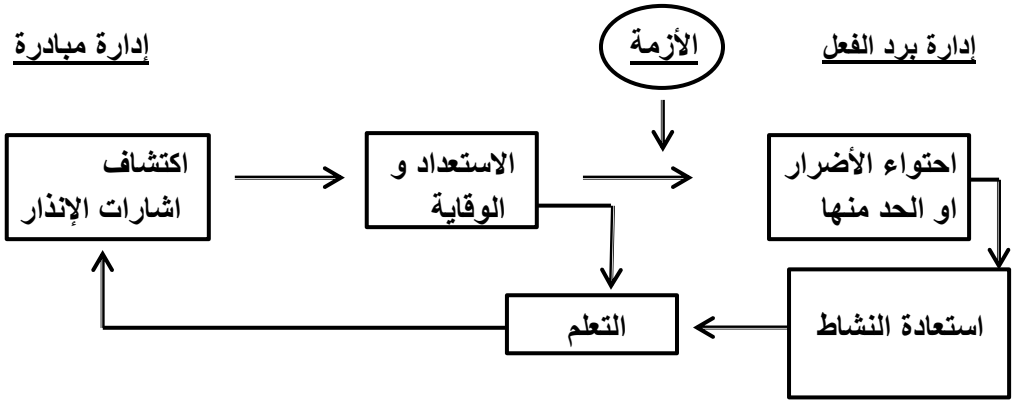
تعتمد مهارة المدير وقدرته على حل المشكلات بنجاح على التركيب النفسي والتركيب الاجتماعي والتركيب الحضاري
والسلوكيات عملية معقدة ليست محصلة متغير واحد انما تشكيلة من المتغيرات هل الانسان سليم من الناحية النفسية أو يواجه بعض الأمراض والجانب الاجتماعي من جانب ثقافة المجتمع ومن ناحية التركيب الحضاري هل نحن بصدد شخص من الظروف المتقدمة أو المتأخرة
سلوك المدير الكفء محصلة لهذه الجوانب وله دور سابق وقائي بمنع المشاكل وله دور بحل المشاكل وبعضهم يخلق المشاكل
الكفء يمنع المشاكل لأن لديه قدرة على السلوك السابق الوقائي بحيث يتلافى حدوث المشاكل وان وقعت المشاكل يسلك سلوك ايجابي موضوعي علمي لحلها
كلما انخفضت كفاءة المدير فإن سلوكياته تؤدي إلى خلق المشاكل ويسبب متاعب ومشكلات
فيسلك المدير سلوكيات متعددة: الوقاية من المشاكل- حل المشاكل –خلق المشاكل
هذه المحصلة تمكننا من الحكم على مهارة وقدرة المدير وتعامله بنجاح مع المشكلات

❖ لماذا تحدث الأزمات التنظيمية؟



تحدث الأزمات بسبب عوامل داخلية تتفاعل مع بعضها البعض (فشل التكنولوجيا- فشل التنظيمي- الفشل الإنساني)
وعوامل خارجية تتفاعل مع بعض (اقتصادية- ثقافية- اجتماعية- سياسية)
ووقائع ومشكلات كلها تؤدي لأزمات كبيرة وهي محصلة عوامل داخل المنظمة وعوامل خارج المنظمة وبعض الوقائع.
فتؤدي لحدوث الظرف المنشئ للأزمة فينجم عنها الأزمات الكبيرة

❖ مراحل إدارة الأزمة:



تبدأ مراحل إدارة الأزمة إما من ناحية إدارة المبادرة أو من ناحية الإدارة برد الفعل، فمن ناحية الإدارة المبادرة تقوم باكتشاف إشارات الإنذار فيتم الاستعداد والوقاية وتواجهها وتخرج منها بتعلم وتستمر، أما من ناحية الإدارة برد الفعل تسعى إلى احتواء الأضرار ومن ثم استعادة النشاط. إدارة الأزمات بشكل مبادر إدارة فعالة تحقق الأهداف