**المحاضرة الثالثة**

**خصائص الأزمة ودوائر الأزمات**

تتصف الأزمات بالخصائص الأتية :

1-وجود نقص واضح في البيانات والمعلومات اللازمة أثناء وقوع الأزمة.

2-تؤدي الأزمة الى أحداث مفاجأة كبيرة وعنيفة عند وقوعها تجذب أنتباه جميع الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة .

3-تتسم بدرجة عالية من التعقيد والتداخل في العناصر والمسببات ودرجة عالية من التناقض بين أصحاب المصالح .

4- وجود حالة رعب وهوف في المنظمة وهذا ناجم عن عدم القدرة على تقدير مايحمله المستقبل للمنظمة .

5-محدودية المده الزمنية للأزمة فهي لا تمتد الى فترة طويلة ةإذا إمتدت فهي لا تصبح أزمة.

6-وجود حالة من الحيرة والضعف في المنظمة وعدم قدرة صناع القرار من التعاطي مع الأزمة والتعامل معها.

7-نظرآ لأنعدام التوازن لدى أصحاب القرار يصبحون تحت سيطرة الأخرين من المتخصصين وغير المتخصصين وهذا يؤدي الى أرتباك واضح في أتخاذ القرارات.

8-ظهور بعض القوى التي تدعم الأزمة وتؤيد كل ما يقود الى تفاقمها منهم اصحاب المصالح المعطلة وأصحاب مشكلات سابقة لم تعالج.

9-تتعرض في الأزمة مصالح المنظمة الى التهديد وضغوط كبيرة من أطراف متعددة وتلحق الأذى بأحداف المنظمة وأستقرارها .

10-تؤدي الأزمة الى ظهور أعراض سلوكية مرضية في غاية الخطورة مثل التفكك الأجتماعي ، عدم الأنتماء ، التخريب ، التظاهرات والغضب.

أما دوائر الأزمات (خطوط الأزمات) تتباين وتتفاوت من حيث درجة حدتها وقوتها وشدتها . إذ إن هناك خمسة مستويات رئيسية تعبر عن هذه الدرجة :

1-المستوى الأول: مستوى الدائرة البيضاء ويمثل أدنى مستويات الأزمة وأقلها شده وأدناها خطورةز

2-المستوى الثاني:مستوى الدائرة الخضراء ويمثل هذا المستوى موقفآ طبيعيآ وحالة عادية لسير الأمور في المنظمة .

3-المستوى الثالث:مستوى الدائرة الزرقاء ويعبر هذا المستوى عن بدايات الخطر الحقيقي وبوادره ويشير الى أن هناك أزمة حقيقية في بداية التكوين .

4-المستوى الرابع :مستوى الدائرة الحمراء يمثل هذا المستوى البداية الفعلية للأزمة إذ تبدأ في هذا المستوى الضغوط الأزموية بالتزايد والتفاعل ويتطلب هنا مضاعفة الجهود للتصدي لها .

5-المستوى الخامس:مستوى الدائرة السوداء يمثل هذا المستوى الأخطر والأسوأ في مستويات الأزمة تكون الأزمة بهذا المستوى بلغت أقصى درجات شدتها وفقدت الأدارة السيطرة على الأحداث.