

(سمات الازمة وخصائصها)

عنوان محاضرة في مادة ادارة الازمة -المرحلة الرابعه قسم
ادارة الفنادق -الاستاذ /الهام خضير عباس شبر

كلية العلوم السياحية -الجامعة المستنصرية - بغداد -العراق

اولا :سماتها

ذكر ستيف ألبرت (Steve Albert) في كتابه إدارة الأزمات ستة
سمات تميز الأزمة وهي:

المفاجأة: وتعني أن الأزمات تحدث بدون سابق إنذار، أو قرع
للأجراس بل بشكل مفاجئ؛

نقص المعلومات: وتعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه
الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصاً إذا
كانت تحدث لأول مرة؛

تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضييق
الخنق على أصحاب القرار؛

فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة
وتوقعات أصحاب القرار فتفقدهم السيطرة والتحكم بزمam الأمور؛

حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر فيعمد صاحب القرار
إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة، أو يلجأ إلى التشاجر مع
معاونيه ؛

غياب الحل الجذري السريع: الأزمات لا تعطي مهلة أو فرصة
لصاحب القرار حتى يصل إلى حل متأن، بل بسرعة لا بد من
الاختيار بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضرراً.

ثانيا :خصائصها

- تمثل الأزمة نقطة تحول جوهر ينطوي على درجة من الغموض وعدم التأكد والمخاطرة؛
- تتطلب قرارات مصيرية لمواجهةها أو لحسمها؛
- تسبب حالة عالية من التوتر العصبي والتشتت الذهني وذلك لانطوائها على عنصر المفاجآت؛
- تهدد القيم العليا أو الأهداف الرئيسة للمنظمة؛
- تتسم أحداثها بالسرعة والديناميكية والتعقيد والتداخل، وقد يفقد أحد أطراف الأزمة أو بعضهم السيطرة على مجرياتها؛
- تتطلب الأزمة معالجة خاصة، وإمكانيات ضخمة.