

التعامل مع الأزمات



إعداد

ساره إبراهيم العقيل





يقول الله سبحانه وتعالى:

«وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ
وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ * الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ
أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ».

(سورة البقرة: ١٥٥ - ١٥٧)

مقدمة:

تعد الأزمات والكوارث الطارئة قديمة قدم حياة الإنسان ووجوده على الأرض حيث يلاحظ أن بعض الأزمات يمكن تجاوزها والسيطرة عليها واحتواؤها، في حين بعضها الآخر يصعب التخلص من آثارها النفسية والانفعالية في المستقبل وهذا يؤثر بلا ريب على مستوى كفاءته في جميع الأعمال التي يقوم بها.

أصبحت الكوارث والأزمات والصدمات النفسية تشكل جزءاً كبيراً من حياتنا اليومية، رغم عدم تقبلنا لها، وهذه الأزمات والكوارث سواء كانت طبيعية كالزلازل والبراكين والفيضانات والهزات الأرضية، أم كانت من صنع البشر كالإرهاب والحرائق أو أحداث شخصية مثل وفاة أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء.

مفهوم الأزمة لغة واصطلاحاً

• أولاً: تعريف الأزمة لغة :

عُرِّفت الأزمة في اللغة بأنها: «الشدة والقحط وأزَم الشيء أمسك عنه، والمأزم المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم وموضع الحرب أيضاً مأزم».

ويحدد قاموس Webster معنى الأزمة على أنها «فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تغيير حاسم وهجمة مبرحة من الألم أو الخلل الوظيفي».

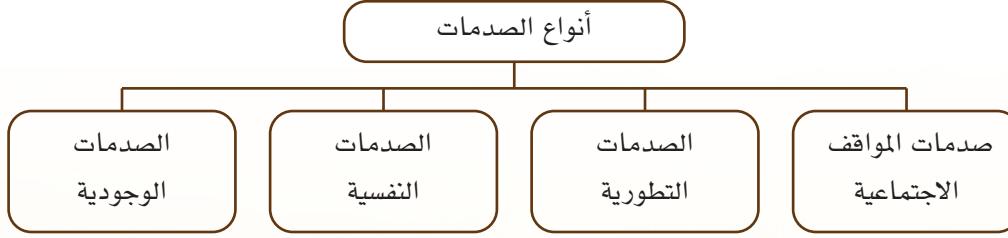
وفي قاموس Random عُرِّفت بأنها «ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغير كبير»

• ثانياً: التعريف الاصطلاحي للأزمة :

عُرِّفت الأزمة بأنها «نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على المواجهة». (الغولي: ٢٠١٥، ص٧)

وهناك من عرف الأزمة بأنها «موقف طارئ في صورة كارثة طبيعية، أو أزمة مفاجئة أو حادث غير متوقع، ويترتب على ذلك حدوث مشكلات تتطلب المواجهة الفورية وتوفير البدائل السريعة»

أنواع الصدمات التي يمكن أن تولد أزمة:



١. صدمات المواقف الاجتماعية: وتتضمن موت شخص عزيز، طلاق، فقدان عمل، نكسة مادية خطيرة، اكتشاف مرض خطير لدى الشخص نفسه أو شخص عزيز عليه، اكتشاف خيانة الزوج/الزوجة... الخ.

٢. الصدمات التطورية: وتظهر هذه الصدمات كجزء من التطور والتقدم خلال مراحل الحياة وتتضمن:

- الطفولة: ولادة أخ / أخت غير مرغوب بهما، نبذ الأصدقاء... الخ.
- المراهقة: مشكلات أكاديمية، المخدرات، ضغوط الأصدقاء بطرق قد تسبب للشخص صرعاً دائماً... الخ.
- سن الرشد: الزواج، الأبوة/ الأمومة، صراعات مع العائلة... الخ.
- الشيخوخة: التقاعد، تدهور الصحة، موت الأصدقاء، الرفض من أبنائهم الراشدين... الخ.

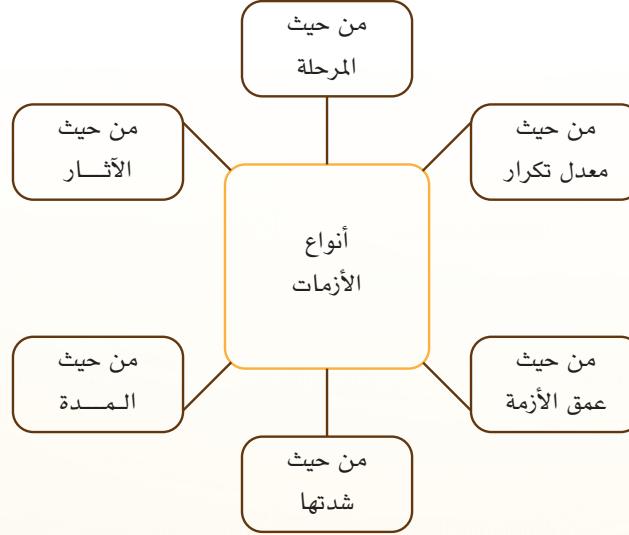
لكن هذا لا يعني أن جميع الأحداث التي أشرنا إليها تؤدي تلقائياً لحدوث أزمة لدى الأفراد، فقد تسبب مواقف معينة وغير مقلقة لبعض الأفراد أزمات لا يمكن الخروج منها، وقد يواجه بعض الأفراد مواقف شدة وضغط شديد، ولكنهم يستطيعون الخروج منها بدون مشكلات لأنهم لديهم القدرة على الاتزان النفسي في تلك المواقف.

٣. الصدمات النفسية: وهي أحداث داخلية تخلق قلقاً عظيماً بداخل الشخص، مثل الوعي بوجود اضطراب عميق في هويته الذاتية، أو إدراكه لضرورة ترك عمله أو الطلاق في سبيل إنقاذ صحته النفسية، أو تزايد غزارة الأفكار المتعلقة بالانتحار أو القتل.... الخ.

٤. الصدمات الوجودية: تنشأ عن الإدراك التدريجي أو المفاجئ لوجود فجوة أو فراغ، أو شعور الشخص بأن حياته تفقد معناها.

أما المحددات التي يمكن أن يكون لها دور في حدوث الصدمة أو الأزمة، فهي المحددات التربوية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، وجميع هذه المحددات تلعب دوراً مهماً لظهور الأزمات أو الصدمات عند الفرد. (العاسمي: ٢٠١٣، ص ٢٢)

أنواع الأزمات:



ويصنف (الغولي: ٢٠١٥) الأزمات على النحو التالي:

١. تصنيف الأزمات من حيث المرحلة التي تكون فيها الأزمة:

- الأزمة في مرحلة الميلاد: بداية ظهور مؤشرات الأزمة.
- الأزمة في مرحلة النمو: ظهرت الأزمة بشكل واضح وأصبحت أغلب عناصرها ظاهرة للعيان.

- الأزمة في مرحلة النضج: وصلت الأزمة إلى قمة نضوجها وفاعليتها وأصبحت كل مؤثراتها ظاهرة للعيان.
- الأزمة في مرحلة الانحسار: بدأت الأزمة في مرحلة الضمور التدريجي بعد زوال المؤثرات المهمة التي أدت إلى ظهورها.
- الأزمة في مرحلة الاختفاء: انتهت الأزمة واختفت الظواهر المصاحبة لها.

٢. تصنيف الأزمات من حيث معدل تكرار حدوثها:

- أزمات ذات طابع دوري متكرر الحدوث: أزمات سنوية أو موسمية.
- أزمات ذات طابع فجائي غير متكرر: ليس لها طابع زمني متحكم في ظهورها.

٣. تصنيف الأزمات من حيث عمق الأزمة:

- أزمات سطحية: غير عميقة «هامشية التأثير».
- أزمات عميقة: متغلغلة جوهرية «هيكلية التأثير»، مثل: الأزمات الطائفية.

٤. تصنيف الأزمات من حيث شدتها:

- أزمات عنيفة: جامعة ساحقة يصعب مواجهتها. مثل الثورات والانتفاضات.
- أزمات هادئة: خفيفة يسهل مواجهتها، مثل المطالبات الحقوقية والفتوية.

٥. تصنيف الأزمات من حيث المدة:

- أزمات قصيرة الأمد: يتم إخمادها بسرعة، يتم التعامل مع الأزمة في إطار زمني قصير، وتستدعي خطط تكتيكية لمواجهةها.
- أزمات متوسطة المدة: يتم التعامل معها في إطار زمني متوسط لا يتعدى بضعة أشهر.
- أزمات طويلة الأجل: تصل لسنوات أحياناً، الإطار الزمني للتعامل مع الأزمات طويل ويحتاج إلى خطط تشغيلية أو استراتيجية لمواجهةها.

٦. تصنيف الأزمات من حيث الآثار:

- أزمات ذات آثار وخسائر بشرية: أرواح بشرية سواء مدنية أو عسكرية.
- أزمات ذات آثار وخسائر مادية: الخسائر ذات بعد مادي مثل المباني، الأدوات، المعدات، الأموال.....الخ.
- أزمات ذات آثار وخسائر معنوية: الخسائر ذات تأثير معنوي ونفسي قد تنعكس في صورة حالات أمراض نفسية وحالات اكتئاب يصاب بها من يتعرض للأزمة.
- أزمات ذات آثار وخسائر مختلطة: الخسائر عبارة عن خليط من نوعين أو أكثر مما سبق.

وقد تقتصر أنواع الأزمات على نوعين أساسيين فقط وهما:



أسباب نشوء الأزمة:

١. سوء الفهم: وينشأ عادة سوء الفهم من خلال جانبين هما:

- المعلومات المبتورة.
- التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل اتضاح حقيقتها.

٢. **سوء الإدراك:** قد تتوافر المعلومات والبيانات وقد تكون الأمور كاملة غير منقوصة وممكن أن يحدث إدراك ناقص أو سوء إدراك وتحديث الأزمة.

٣. **سوء التقدير والتقييم:** يُعد سوء التقدير والتقييم من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات وعلى وجه الخصوص في المجالات العسكرية، حيث ينشأ عادة من سوء التقدير والتقييم من خلال جانبيين هما:

- المغالاة والإفراط في الثقة سواء في النفس أو في القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه.

- سوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به والتقليل من شأنه.

٤. **الإشاعات:** من أهم مصادر الأزمات بل إن الكثير من الأزمات عادة ما يكون مصدرها الوحيد هو إشاعة أطلقت بشكل معين، وتم توظيفها بشكل معين، وفي إطار مناخ وبيئة محددة يحدث أن تنفجر الأزمة.

٥. **الأخطاء البشرية:** وتتمثل تلك الأخطاء في عدم كفاءة العاملين، واختفاء الدافعية للعمل، وتراخي المشرفين، وإهمال الرؤساء...وما إلى ذلك.

٦. **تعارض الأهداف:** عندما تتعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة يكون ذلك مدعاة لحدوث أزمة بين تلك الأطراف خصوصاً إذا جمعهم عمل مشترك، فكل طرف ينظر إلى هذا العمل من زاويته، والتي قد لا تتوافق مع الطرف الآخر. (محسن: ٢٠١٥، ص٩٣)

مراحل الأزمة:



١. مرحلة النشوء:

وتتميز هذه المرحلة بغياب الرؤية الواضحة، ونقص المعلومات الكافية عن الأزمة، وتعتبر من أفضل المراحل للتخلص من الأزمة وتنفيذها، وإفقادها مرتكزات النمو ثم القضاء عليها دون أن تحقق أي خسائر تذكر.

٢. مرحلة الزيادة أو النمو:

تبدأ هذه المرحلة عند تجاهل متخذي القرار للمؤشرات التي ظهرت في المرحلة الأولى، ويزيد قوة الأزمة ويغذيها في هذه المرحلة محفزات ذاتية ظهرت مع الأزمة منذ لحظة ميلادها، ومحفزات أخرى خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها، فأضافت للأزمة قوة دفع محركة جديدة، وفي هذه المرحلة لا يستطيع متخذو القرار إنكار وجود الأزمة، أو حتى تجاهلها بسبب الضغط المتزايد في كل يوم.

٣. مرحلة القوة (النضج):

تظهر هذه المرحلة عندما يكون متخذو القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد بالرأي، حيث تزداد قوة الأزمة وتغذيها قوى المجتمع المتفاعلة معها.

٤. مرحلة الضعف (الشيخوخة):

تبدأ هذه المرحلة بعد الصدام العنيف الذي يؤدي إلى تفكك الأزمة وفقدانها جزءاً من قوتها، ثم بداية تقلصها وانحسارها.

٥. مرحلة الاضمحلال (الفناء):

في هذه المرحلة تفقد الأزمة قوتها بشكل عام، وتتلاشى مظاهرها، وينتهي الحديث عنها، وتصبح مجرد حدث تاريخي، ويبدأ بعدها تقييم الخسائر والأضرار، لبدء استعادة الكيان لعافيته واكسابه المناعة والخبرة للتعامل مع أسباب ونتائج مثل هذا النوع من الأزمات. (الغولي: ٢٠١٥، ص ٢٣)

التعامل مع الأزمات

ينبغي التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية، ولا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح وحماية الموقف من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها، ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي: أ) التخطيط. ب) التنظيم. ج) التوجيه. د) المتابعة.

أساليب وطرق التعامل مع الأزمات

• أولاً: الوسائل والأساليب التقليدية:

أ. تجاهل الأزمة:

وهي أبسط الطرق التقليدية، حيث يعلق المسؤول أو متخذ القرار الإداري، أنه لا توجد أي أزمات، وأن الأوضاع القائمة تعبر عن أفضل حال، وتجري محاولات التعطيم الإعلامي على الأزمة والإيحاء للناس أنه لا توجد أي مبررات للخوف والفرع وأن الأمور كلها تجري بصورة طبيعية وسلسة.

٢. كبت الأزمة:

وتتم عملية الكبت من خلال إغلاق كافة المنافذ التي يمكن أن تدخل منها قوى صنع الأزمة وافقادها قيادتها، وعدم السماح لهم بالتجدد الذاتي والقضاء أولاً بأول على ما يمكن أن يشكل محوراً من محاور التجدد، فهذه الطريقة تستخدم العنف في كبت أي مظهر من مظاهر الأزمة.

٣. تشكيل لجنة لبحث الأزمة:

تستخدم هذه الطريقة عندما لا تتوافر معلومات عن القوى الحقيقية التي صنعت هذه الأزمة، أو لها مصلحة في إنشائها، حيث يتم رصد هذه القوى وتشخيص كافة الجوانب التعاملية. وعادة ما تأخذ اللجان فترة طويلة من الزمن حتى ينسى الجميع الأزمة وأسبابها، فهي طريقة تسحب البساط بهدوء من تحت الأزمة فيما تكون الجوانب الإعلامية تبشر بأن اللجان المشكلة لحل الأزمة تبذل كافة الجهود لحل الأزمة والوصول إلى الحلول المناسبة لها.

٤. بخس الأزمة:

ومحور هذه الطريقة التقليل من شأن الأزمة ومن تأثيرها ومن نتائجها، ولكن يتعين أولاً الاعتراف بالأزمة كحدث تم فعلاً، ولكنّه حدث غير مهم، فهذه الطريقة تسعى إلى إظهار الأزمة في صورة هزيلة غير صورتها الحقيقة ومحاولة تجريدها من كل مظهر قوة.

٥. تنفيذ الأزمة:

يتم ذلك من خلال دراسة واسعة لقوى الضعف الخاصة بالأزمة، ومعرفة علاقات أطرافها ببعضهم البعض، والبحث عن قضايا جزئية والاستغراق في تفاصيلها حتى تخبت الأسباب الرئيسية المشكلة للأزمة وينسى الناس ما هو السبب الرئيس التي ظهرت الأزمة من أجله.

٦. طريقة تفريغ الأزمة:

يتم بموجب هذه الطريقة إفقاد تيار الأزمة قوته وحدته، حيث يتم إيجاد مسارات بديلة تتسرب إليها قوة الدفع الأزموية، ومن ثم تفقد عناصر الخطر فيها حيث يصبح تيار الأزمة الرئيسي مجزأ إلى تيارات فرعية جانبية.

٧. طريقة عزل قوى صنع الأزمة:

حيث يتم تصنيف قوى صنع الأزمة إلى قوى صانعة وأخرى مؤيدة وثالثة مهتمة بالأزمة، والبدائية بعزل القوى التي تصنع الأزمة عن بقية القوى الأخرى الأمر الذي يؤدي إلى فقدان الأزمة لقوتها المحركة.

٨. طريقة إخماد الأزمة:

وهي من الطرق بالغة العنف التي تقوم على الصدام العلني والصريح مع كافة القوى التي يضمها التيار الأزموي وتصفيته بعنف بالغ، وبدون مراعاة لأيّة مشاعر أو قيم، وهذه الطريقة لا تستخدم عادة إلا في حالة بلوغ الأزمة مرحلة خطيرة لا تنفع معها أي طريقة أو أسلوب آخر. (الغولي: ٢٠١٥، ص٤٢).

• ثانياً: الأساليب غير التقليدية:

١. طريقة فريق العمل:

وهي أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات حيث يشكل فريق يضم أكثر من خبير مختص في مجالات مختلفة بهدف تقييم كل عنصر من عناصر الأزمة ومن ثم تحديد التصرف المطلوب للتعامل معه، بهدف حل الأزمة بالشكل العلمي السليم، وقد يكون تشكيل هذا الفريق على هيئة:

- فريق مؤقت: حيث يتم تشكيل هذا الفريق بهدف التعامل مع أزمة محددة لذاتها وهو يضم الخبراء المتخصصين في المجالات المتصلة بالأزمة فقط، وتنتهي مهمة هذا الفريق بانتهاء الأزمة ويتم حله بعد ذلك.
- فريق العمل المستمر: وهنا يتم تشكيل فريق دائم للتعامل مع الأزمات من خلال أفراد مختارين بدقة وعناية تتوافر لديهم قدرات خاصة، بعضها استعداد طبيعي، وبعضها تم اكتسابه خلال عملهم وخبرتهم ويتم تأهيل هؤلاء الأفراد تأهيلاً عالياً استعداداً للتعامل مع الأزمات.

٢. طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات:

تقوم هذه الطريقة على أساس تحديد المناطق الضعيفة التي يمكن لعوامل الأزمات اختراقها ومن ثم إعداد احتياطي وقائي يمثل حاجزاً إضافياً وقائياً لمواجهة أي اختراق لأي من النقاط والحوادث المحددة.

٣. طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات:

وعند اللجوء لهذه الطريقة يتعين الإفصاح عن وجود الأزمة، وعن مداها وعن خطورتها وعن الخطوات التي اتخذت في سبيل التعامل معها وما هو مطلوب من الجميع لإنجاح خطة المواجهة ومشاركتهم فيها.

٤. طريقة احتواء الأزمة:

وتعتمد هذه الطريقة على محاصرة الأزمة أو حصرها في نطاق محدود وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها وعدم السماح لها بالتشعب وفي الوقت ذاته امتصاص واستيعاب الضغط المولد لها ومن ثم إفقادها قوته التدميرية.

٥. طريقة احتواء وتحويل مسار الأزمة:

في حالة الأزمات البالغة والتي لا يمكن وقف تصاعدها أو التعامل مع قوة الدفع المولدة لضغوطها لابد من الالتجاء إلى تحويل مسار الأزمة إلى مسارات بديلة أخرى مع محاولة احتواء الأزمة باستيعاب نتائجها والرضوخ لها، والاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجة إفرازاتها وبالشكل الذي يقلل أضرارها إلى أدنى حد ممكن. (الغولي: ٢٠١٥، ص ٤٥)

ويمكن أيضاً التعامل مع الأزمات من خلال الطرق التالية:

• الأساليب السلوكية المعرفية

وتتضمن عمليتين أساسيتين هما:

البحث عن المعلومات والتأييد الاجتماعي: «Social Support» وتتمثل هذه الاستراتيجية في: سعي الأفراد للحصول على المعلومات بغرض النصيحة، والمساعدة والفهم الجيد للموقف، ويعد ذلك عملاً موجهاً نحو المشكلة وفي المقابل يسعى الفرد إلى التأييد الاجتماعي لأسباب انفعالية، عاطفية، حيث يبحث عن الدعم الأخلاقي أو التعاطف ويعد ذلك مظهراً للتحمل الموجه نحو الانفعال.

الرجوع إلى الدين: «Turning to religion» تتضح هذه العملية في تحويل الأفراد إلى الدين والإكثار من العبادات والدعاء المتصل، حيث يصبح الدين مصدراً للدعم الروحي والانفعالي، وسلوكاً وعملاً لتجاوز الموقف الضاغط.

• المساندة الاجتماعية

إن علاقاتنا مع الآخرين يمكن أن توفر وسائل مهمة لمواجهة الأزمات، حيث وجد العلماء أن المساندة الاجتماعية تمكننا من مواجهة كافة المستويات من الضغوط والأزمات، ويجعلنا قادرين على مواجهة الضغط بشكل أفضل، فمثلاً مساعدة طالب على مواجهة الضغط النفسي الناشئ عن أداء أكاديمي، أثناء استعداده للامتحانات الدراسية، بالاعتماد على الدعم

الاجتماعي للآخرين، وذلك يعتبر أسلوباً منطقياً لمواجهة الضغط النفسي فالمساندة الاجتماعية لا تقلل من الضغط النفسي فقط ولكن تزيد قدرة الفرد على مواجهتها والتعامل معها.

• الإيمان بالله

فالإيمان بالله والتوكل عليه والمحافظة على الصلوات. والتقرب إليه بالعمل الصالح، لقوله تعالى: (وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا). (سورة الطلاق، الآية ٢) وقصة النفر الثلاثة الذين حُبسوا في الغار ليست ببعيدة عنا، فقد فرج الله عنهم هذه الكربة حين تذكر كل واحد منهم عملاً صالحاً وخالصاً لله تعالى فتوسل إلى الله تعالى به، كذلك الاستعانة بالصبر والصلاة، حيث إنهما يعينا الإنسان على مواجهة التحديات والمسؤوليات بثبات ونجاح، لقوله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ). (سورة البقرة، الآية ١٥٣)

• ممارسة التمارين الرياضية الملائمة

التمارين الرياضية لها دور هام في اختزال الموقف الضاغط لأنها تعتبر مخرجاً لطاقة جسمية كامنة، عندما لا يصرح بخروجها فإنها تسبب توتراً. وتفرغها عبر التمرين الرياضي يتيح للعقل أن يتحول إلى بعض الأشياء المفيدة بعيداً عن الإحباطات والضغوط التي أرهقت الجسم وجعلته على أهبة المواجهة. ويعتبر هذا الأسلوب أكثر فعالية في مواجهة المواقف الضاغطة، وأيضاً يشعرك التمرين بالإحساس بالنجاة، كما يبعدك ابتعاداً مؤقتاً عن البيئة التي تسبب الضغط النفسي، وتجعل التمارين الرياضية الأفراد ينامون أفضل في الليل. (بخيت: ٢٠١٣، ص١١٦)

عوامل مساعدة على نجاح التعامل مع الأزمات:



• إدراك أهمية الوقت:

عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في التعامل مع الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معها إذ إن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة.

• إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات:

إن وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات المتعلقة بكافة أنشطة المنظمة، وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها قد يساعد كثيراً في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.

• الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات:

إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات. (محسن: ٢٠١٥، ص ١٥٩)

دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمات

يشكل الإعلام خط التماس الأول للتعامل مع الأزمة لأن آنية الإعلام ودورته وتنوعه ومرونته أمور تجعله أكثر فعالية في التعامل مع الأزمة منذ مراحلها الأولى، كما أن الإعلام المعاصر أصبح يمثل الشاشة العريضة التي تكشف مختلف الصراعات والأزمات في مختلف المجالات، مما دفع المجالات المختلفة (السياسية، والاقتصادية، والدينية والثقافية... الخ) تندفع صوب الساحة الإعلامية لتشخيص واقعها ومعالجة أمورها وتقوية تأثيرها ومخاطبة جماهيرها، وهذا ما جعل الإعلام يزداد التحاماً بالقوى الفاعلة في المجتمع وفي النظام السائد التي تحدد استراتيجيات عملها ومنطلقاتها. (جاب الله: ٢٠١٦، ص ٢١٤)

إن مهمة الإعلام الأساسية في أوقات الأزمات أياً كان نوعها هي جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه، ويعتمد العمل الإعلامي على استخدام الرموز، والكلمات، والصور، وغيرها، لنقل أفكار ومعلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ومفاهيم متساوية ومتقاربة لدلالات الرموز ومضامينها، بحيث تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في

تجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة. (محسن: ٢٠١٥، ص ٢٠٠)

ولقد أنتجت العولمة كثيراً من المتغيرات على واقعنا أصاب أنماط الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية كافة، ولعل من أبرز هذه المتغيرات هو الدور البارز للإعلام بكافة أشكاله في توجيه الأحداث وصناعة القرار السياسي والانتقال السريع للقيم والثقافات بين الشعوب، فلم يعد الإعلام في واقعنا المعاصر وسيلة من وسائل الترفيه والتسلية أو مجرد وسيلة لرصد الخبر وتحليله فقط، بل أصبح أحد موجهات الفعل السياسي، وصناعة القرار على المستوى الإقليمي والدولي. (محسن: ٢٠١٥، ص ٢٠١)

ويبرز دور الإعلام في مواجهة الأزمات كالتالي:

- تولد الأزمة الإحساس بنوع من التوجس والقلق والحاجة إلى الشعور بالأمن وتزداد الحاجة إلى المعرفة، لذا تزداد الحاجة إلى وسائل الإعلام في وقت الأزمات.
- سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيفها، وتبعاً لذلك فإن التناول الإعلامي للأزمات يجب أن يمر بثلاث مراحل يلعب الإعلام دوراً محدداً في كل مرحلة وتتلخص هذه المراحل في الآتي:
 ١. مرحلة نشر المعلومات: في بداية الأزمة ليوأكب الإعلام رغبة الجماهير في المزيد من المعرفة.
 ٢. مرحلة تفسير المعلومات: وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها، مقارنتها بأزمات أخرى مماثلة.

٣. المرحلة الوقائية: وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الإعلام للجماهير طرق الوقاية، وأسلوب التعامل مع أزمات مشابهة. (محسن: ٢٠١٥)

دور الإرشاد النفسي في التعامل مع الأزمات

لا يخفى علينا أن الأزمات والظروف القاسية في ازدياد في مجتمعاتنا العربية نتيجة لعوامل كثيرة كالأزمات الاقتصادية، والاجتماعية، والحروب وما ينتج عنها من مشكلات نفسية وانفعالية، وهذا يستدعي من العاملين في مجال خدمات الصحة النفسية الإسهام في مساعدة هؤلاء الأشخاص وإعادةتهم إلى حالة التوازن النفسي والاجتماعي، واستثمار طاقاتهم إلى أقصى حد ممكن خدمة لهم ولمجتمعهم، وتركز عملية التدخل الإرشادي في الأزمات على المساعدة الفورية لوقف الألم النفسي قبل أن تسبب أضراراً خطيرة على الصحة النفسية للفرد. (العاسمي: ٢٠١٣)

وختاماً..

ينبغي على الفرد عند تعرضه للأزمة أن يغير نتائجها السلبية إلى إيجابية وأن يحول الأزمة من كونها مشكلة إلى فرصة، حيث يرى الكثير من الأشخاص أن الأزمة من أفضل الأمور التي مرت بهم في حياتهم على الإطلاق، لأنهم تعلموا الكثير عن أنفسهم وعن الحياة بشكل عام. ويرى «أكيليرا وميسيك» Akellera and Misick أن كلمة الأزمة بالصينية تتضمن الخطر والفرصة: الخطر؛ لأنها تهدد الشخص وعائلته وقد تؤدي إلى الانتحار أو الانهيار العصبي. والفرصة؛ لأن الأشخاص خلال الأزمة يصبحون أكثر تقبلاً للمؤثرات العلاجية، وهذا يساعد على أداء أدوارهم بتوازن بمستوى أعلى مما كان عليه من قبل.

المراجع

١. القرآن الكريم.
٢. بكيل قائد أحمد الغولي: الأزمات ومنهج النبي صلى الله عليه وسلم في إدارتها ودلالاته الدعوية. رسالة دكتوراه، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، أم درمان، ٢٠١٥م.
٣. حسين محمد حسين بخيت: استراتيجيات التعامل مع الأزمات والكوارث سيكولوجياً، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ٢٠١٣م.
٤. حكيمة جاب الله: التخطيط الإعلامي وإدارة الأزمات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، العدد ٧، ٢٠١٦م.
٥. رياض نايل العاسمي: دور الإرشاد النفسي في إدارة الأزمات الطارئة، مجلة علم النفس، العدد ٩٦، مصر، ٢٠١٣م.
٦. محمد خليل محمد محسن: دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات، رسالة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، ٢٠١٥م.



مركز الأبحاث الواعدة في
البحوث الاجتماعية ودراسات المرأة
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
src@pnu.edu.sa

