



معلومات البحث

الاستلام: 2011/7/20

القبول: 2011/9/15

النشر: 2011/10/15

مفهوم الإدارة والأزمات الاجتماعية وأنواعها

صباح العرفي

قسم القرآن والسنة

الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا، ماليزيا

salorfi@hotmail.com

© 2011 Design for Scientific Renaissance All rights reserved

المقدمة

إن حياة الإنسان لا تستقيم من دون حسن الإدارة والتنظيم، ولعل الحكمة التي من أجلها أرسل الرسل وأنزل الكتب؛ لأجل تنظيم حياة الإنسان وإدارتها إلى الرقي في العبادات والمعاملات، ومن هنا يمكننا أن نعد علم إدارة الأزمات من العلوم القديمة التي نشأت مع وجود الإنسان نفسه، إلا أنها أخذت أشكالاً وأنماطاً متعددة حسب اختلاف العصور والأزمان والأنشطة الإنسانية. وعلى أية حال فإن مفهوم إدارة الأزمات علم جديد وحديث، إلا أن ممارسته قديمة جداً، فهناك من يرجع علم إدارة الأزمات إلى زمن نوح عليه السلام الذي كان يبني الفلوك استعداداً لمواجهة الطوفان، وهذا يعد نوعاً من إدارة الأزمة قبل وقوعها، وكاختزان الحبوب قبل مجيء السنوات السبع العجاف كما فعل يوسف عليه السلام¹.

كما يعد علم الإدارة حصيلة تجارب وخبرات متنامية هدفها الاستفادة من الطاقات والموارد المتاحة البشرية منها على وجه الخصوص للوصول إلى أهداف محددة بأسرع وقت ممكن، وأقل جهد مبدول، وأقل تكلفة ممكنة. فقد ازدادت أهمية علم الأزمات في عصرنا الحاضر؛ لكونه عصراً يواجه كثيراً من المتغيرات والأزمات على جميع المستويات القومية والإقليمية والدولية².

¹ عبد المجيد، قدرى علي، اتصالات الأزمة، وإدارة الأزمات (الأزربة: دار الجامعة الجديدة، ط1، 2008م)، ص135.

² الحضيبي، محمد أحمد، إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري متكامل لحل الأزمات (القاهرة: مكتبة مدبولي، ط1994م)، ص241، بتصرف.

فعلم الإدارة من أهم العلوم خاصّة في الوقت الحاضر الذي انتشرت فيه الشركات والمصانع، وكثرت فيه الأزمات بأنواعها المختلفة السياسيّة، والاقتصاديّة، والاجتماعيّة، فالإدارة تعد وسيلة من وسائل ضبط العمل وإتقانه وتوجيهه الوجهة الصحيحة، ولهذا قال الكاتب فورست في تعريف الإدارة: ((إنها فن توجيه النشاط الإنساني))³.

وهذا العلم رغم قدمه لم يحظ بالاهتمام أكاديمي إلا بعد الستينات، ولكن وجدت ممارساته في عصور قديمة، وكانت مظهرًا من مظاهر التعامل الإنساني، ولكن لم تكن تعرف بطبيعة الحال باسم إدارة الأزمات وإنما تحت مسميات أخرى مثل: (الحنكة الدبلوماسية، أو براعة القيادة)⁴، وقد ظهر هذان المفهومان بين القرنين السابع عشر، والتاسع عشر الميلاديين.

تعريف الإدارة لغة:

مهما يكن من أمر فإن تعريف الإدارة لغة هو: مصدر للفعل أدار يدير، تقول العرب: أدارُهُ عن الأمر وعليه، ودَاوَرُهُ، أي: لاَوْصَهُ، ويقال: أَدَرْتُ فلاناً على الأمر إذا حَاوَلْتُ إلزامه إياه، وأَدَرْتُهُ عن الأمر: إذا طلبت منه تركه، ومنه قول ابن عمر:

يُدِيرُونِي عَنْ سَالِمٍ وَأُدِيرُهُمْ وَجَلَدُهُ بَيْنَ الْعَيْنِ وَالْأَنْفِ سَالِمٌ⁵

وفي حديث الإسراء قال له موسى عليه السلام: ((لقد دَاوَرْتُ بني إسرائيل على أدنى من هذا فَضَعُفُوا، هو فاعَلْتُ من دَارَ بالشَّيءِ يَدُورُ به إذا طاف حوله))⁶.

³ الصويان، أحمد بن عبد الرحمن، دراسة المستقبل - مدخل تأصيلي - (مجلة البيان: تصدر من المنتدى الإسلامي، العدد 55)، ص86.

⁴ العماري، عباس رشدي، إدارة الأزمات في عالم متغير (القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر، ط1، 1414هـ/1993م)، ص18، بتصرف.

⁵ قاله عبد الله بن عمر بن الخطاب في ابنه سالم، انظر: الأسد، ناصر الدين، مصادر الشعر الجاهلي (القاهرة: دار المعارف، ط7، 1988)، ص198؛ البغدادي، أبو علي إسماعيل بن القاسم القالي (بيروت: دار الكتب العلمية، 1978)، ج1، ص16.

⁶ نجد شرح لفظ الإدارة في لسان العرب، انظر: ابن منظور، محمد بن مكرم الأفريقي المصري، لسان العرب (بيروت: دار صادر، ط1، د.ت)، ج4، ص295. والحديث الذي استدلل به ابن منظور حديث متفق عليه، انظر: الحميدي، محمد بن فتوح، الجمع بين الصحيحين البخاري ومسلم (بيروت: دار ابن حزم، الطبعة الثانية، 2002)، ج2، ص402.

تعريف الإدارة اصطلاحاً:

وأما الإدارة بمفهومها الاصطلاحي فهي يختلف معناها باختلاف الجهة التي صدرت منها، فمديرو الأزمات يعرفون الإدارة بما يناسب العمل الذي يقومون به، وهكذا علماء النفس، وعلماء الاقتصاد لهم تعريفات أخرى مختلفة عن علماء الأزمات، ولكن لا مانع من حصر بعض هذه التعريفات لأن هذه الجهات المذكورة وغيرها تتفق في معنى الإدارة بمفهومها اللغوي:

- أ- هي: "نشاط إنساني متكرر ومستمر، نجده في كل المنظمات، وعلى كل المستويات، والإدارة تمثل العنصر الحركي الأساسي، والقوة الدافعة الرئيسة، في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفي كل مظاهر النشاط الإنساني"⁷.
 - ب- هو: التعامل مع الأشياء للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة بما يحقق مصالح القائم بالإدارة.
 - ج- هي: تخطيط، وتنظيم، وتنشيط، ومراقبة الموارد المادية، والبشرية الثابتة في ظل القوانين واللوائح القائمة، والنظام السياسي السائد لتحقيق أهداف الدولة بإشباع حاجات المجتمع⁸.
 - د- وهناك تعريف آخر للإدارة بمنظور إسلامي، وهو قريب جداً إلى التعريفات التي سبقت، ويأتي تعريفها بأنها: نشاط مشروع مقصود صادر عن فرد أو جماعة في فترة زمنية معينة لتحقيق هدف مباح محدد⁹، ويلاحظ أنّ التعريف الأخير راعى الناحية الشرعية، وهي أن يكون النشاط مباحاً غير محظور شرعاً.
- وإذا أمعنا النظر لوجدنا أن هذه التعريفات كلها متقاربة، ويقصد منها إعداد الفرد وتعويده على التخطيط والتنظيم، قبل ممارسة الشيء وأثناؤه لتحقيق المراد في الوقت المناسب، والتوصل بذلك إلى أفضل نتائج ممكنة، تفيد الفرد والجماعة.

المراحل التاريخية التي مرّ بها مفهوم الإدارة:

إن علم الإدارة وإن كان وليد الستينات بهذه التسمية، إلا أن ممارساته كانت موجودة في العصور القديمة كما بيّنا، وفي هذا البحث سأقوم بعرض مراحل الإدارة على مدار تاريخنا الإسلامي، وذلك على النحو الآتي:

⁷ السلمي، علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة: دار غريب للطباعة، دط، دت)، ص 7.

⁸ الأشعري، أحمد بن داود المزجاحي، مقدمة في الإدارة الإسلامية (جده: ط 1، 1421هـ/2000م)، ص 42-43.

⁹ المرجع السابق.

1. **المرحلة الأولى:** عصر النبوة: وهذه المرحلة بدأت مع هجرة - صلى الله عليه وسلم - من مكة إلى المدينة بتاريخ: 1هـ الموافق: 622م، وانتهت تلك المرحلة بوفاة النبي صلى الله عليه وسلم بتاريخ: 11هـ، الموافق: 632م.

أما ملامح تلك المرحلة في الإدارة فتتركز فيما يأتي:

- تحقيق الأمن في المجتمع المدني.
- صلة الأمة برها جلّ وعلا، وتمثل ذلك في بنائه للمسجد.
- صلة الأمة ببعضها بعضاً (المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار).
- صلة الأمة بالأجانب عنها ممن لا يدينون دينها، وتتمثل في (الوثيقة بين المسلمين واليهود).
- إدارة موارد الدولة، وتوزيعها لمستحقيها، والتي تتمثل في الزكاة، والصدقات، والجزية، وغيرها.
- إدارة المعارك والحروب، والسرايا التي يتولاها القائد الأعلى عادة، وهو النبي المصطفى صلى الله عليه وسلم أو مَنْ يقوم بهذه المهمة.

- إدارة الأمور الخارجية، كبعثه - صلى الله عليه وسلم - إلى الملوك والسلاطين يدعوهم إلى الإسلام، وعلى وجه العموم فإن الإدارة في تلك المرحلة كانت في بداية نضوجها، وتمثلت في أشياء كثيرة، كالرقابة الذاتية، والرقابة الإدارية، والرقابة الشعبية، ولعل المتمعن في قوله تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾¹⁰، يجد ملامح الإدارة والإشارة إليها، فكان هناك أعمالاً مرتبة وأهدافاً واضحة كلفت بها جهة معينة لتقوم بها تحت إدارة رئيس تلك المجموعة ومراقبته¹¹.

2. **المرحلة الثانية:** عصر الخلفاء الراشدين: وقد بدأت تلك المرحلة بتاريخ: 11هـ الموافق: 632م، إلى 40هـ، الموافق: 660م، وكلنا يعلم كيف ظهرت قواعد الإدارة في تلك المرحلة بشكل ملموس، وبدأت ملامحها تظهر وتنجلي للملأ، فلو أخذنا مدة خليفة رسول الله الأول أبي بكر الصديق - رضي الله عنه -، لوجدنا أنه واجه أزمة فكرية أصابت بعض الناس في مدة خلافته - رضي الله عنه -، كأزمة المتنبئين، وأزمة مانعي الزكاة والمرتدين، ولقد أدار الخليفة أبو بكر الصديق هذه الأزمات بالحكمة خلال مدة وجيزة من خلافته، وقد استطاع أن يقضي

¹⁰ التوبة: 105.

¹¹ الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد، **فقه السيرة**، خرّج أحاديثه محمد بن ناصر الألباني (القاهرة: دار الشروق، ط2000م)، ص135-143. بتصرف.

على تلك الفتن، وثبت الله به قواعد الإسلام، وكذلك إدارة أزمة المجاعة والتي سموها (بعام الرمادة)¹² في خلافة عمر بن الخطاب رضي الله عنه، وإدارة أزمة القراء التي قادها الخليفة عثمان بن عفان رضي الله عنه، وأثبت جدارته فيها، ولولا الله ثم هو لافترقت الأمة في كتاب ربها ولكن الله سلم، وإدارة أزمة الخوارج التي خاضها خليفة المسلمين علي بن أبي طالب رضي الله عنه، وقد أظهر الله به الحق، ودحض الباطل الذي كان يعتقده الخوارج¹³.

3. المرحلة الثالثة: العصر الأموي: وقد بدأ بتاريخ 41هـ الموافق: 661م، وانتهى في عام 132هـ، الموافق: 749م، وفيه تطورت الإدارة في تلك المرحلة على المستويين الداخلي والخارجي، ولو أخذنا مدة حكم عمر بن عبد العزيز، والتي استمرت عامين ونصف فقط، لرأينا تطوراً هائلاً في الإدارة، والتي تركزت في إصلاح أوضاع المسلمين على المستويين المعيشي والتعليمي، فضلاً عن قدرة تلك الدولة في إدارة شؤونها الخارجية التي تركزت في الفتوحات، والربط التجاري مع العالم الخارجي¹⁴.

4. المرحلة الرابعة: الإدارة في العصر العباسي: والذي بدأ مع سقوط دولة الأمويين عام 132هـ، الموافق: 749م، وانتهى عام 656هـ، الموافق: 1258م بعد استيلاء التتار على بغداد، وقد ظهرت قوة تلك الدولة في تطوير الإدارة خاصة فيما يخص جانب التعليم والترجمة، مما قاد إلى تطور البلاد، وازدهار ميدانها التعليمي، ولم تهمل تلك الدولة تطوير إدارتها الخارجية، والتي كانت متمثلة في الفتوحات، والتجارة، ولا ننس الأندلس (أسبانيا) التي زاد تحضرها في تلك المرحلة بفضل الإدارة الناجحة التي كانت تنعم بها¹⁵.

5. المرحلة الخامسة والأخيرة: هي العصر العثماني: وقد بدأت تلك سنة: 1343هـ، الموافق: 1924م، ولقد بلغت القيادة الإدارية في تلك المرحلة ذروتها، من خلال اتساع رقعة الدولة العثمانية، حيث اضطرت الدولة إلى تقسيم أمورها إدارياً وعسكرياً إلى (ولايات، أو باشويات كثيرة العدد) وصل تعدادها إلى اثني وثلاثين ولاية، وهذا كان في أواخر القرن السابع عشر.

¹² وعام الرمادة كانت سنة جدد وقحط في عهد عمر بن الخطاب، وقيل سمي بهذا الاسم؛ لأن الناس لما أجدبوا صارت ألوانهم كلون الرماد. انظر: البرهان فوري، علاء الدين علي بن حسام الدين المتقي الهندي، كنز العمال في سنن الأقوال والأفعال، تحقيق: بكري حياني - صفوة السقا (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط5، 1401هـ/1981م)، ج5، ص477. بتصرف.

¹³ الخضري، محمد، إتمام الوفاء في سيرة الخلفاء (بيروت: المكتبة الثقافية، ط1402هـ/1982م)، ص19-27-28-55-143-170. بتصرف.

¹⁴ القرماني، أحمد بن يوسف، أخبار الدول وآثار الأول في التاريخ، تحقيق: د. أحمد خطيط، د. فهمي سعد (بيروت: عالم الكتب، ط2، 1412هـ/1992م)، ج2، ص39-43.

¹⁵ المرجع السابق، ص69.

وقد كان يتم تعيين الوالي ليكون رئيساً للجهاز الإداري في الولاية، وهو المسؤول عن ضمان الولاء للسلطان والانقياد له، وتأمين العدل، والأمن للمواطنين.

وتعدّ التنظيمات المالية في العصر العثماني من أهم مرتكزات الدولة في الشؤون المالية، وتُسمى بـ(الدفترارية) ويرأسها (الدفتردار)، وهو الموظف الوحيد في الإدارة الذي له حقّ تقديم العرائض بنفسه إلى السلطان، وهكذا استمرت تلك الدولة في تطوير شؤونها الإدارية، والاجتماعية، والعسكرية، إلى أن سقطت على يد كمال أتاتورك سنة 1924م¹⁶، وهذا باختصار عرض لتطور مراحل الإدارة في التاريخ الإسلامي.

ثانياً: مفهوم الأزمة لغة واصطلاحاً

تُعدّ الأزمة مرحلة متقدمة من مراحل الصراع الحياتي، وإذا أطلقت كلمة الصراع في أي مظهر من مظاهره، فإنها تنصرف إلى مشكلة قد تكون من صنع الإنسان نفسه، أو من غيره من المخلوقات، وقد تقع بقدر من ربه جل وعلا وهو الذي يُصطلح عليه بـ(الأزمات الطبيعية).

ومنذ أن خُلِقَ الإنسان وهو يصارع الأزمات بشكل متنوع، بدءاً من داخل نفسه التي تحتوي على الخير والشر، وانتهاءً بالصراعات الدولية، وقد ظهرت الأزمات بشكل عميق في أغوار النفس البشرية، منذ أن استكبر الشيطان على آدم عليه السلام وأخرجه من الجنة، ومنذ أن قَتَلَ قاييل أخاه هابيل؛ ليكون أول مؤسس للأزمات؛ لأنه أول مَنْ قَتَلَ أحداً له، فالأزمات موجودة مع وجود الإنسان في هذه الحياة، وسيظل يصارعها بأنواعها الاجتماعية، والسياسية، والعسكرية بل حتى الدينية إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

فعلى ضوء ما تقدم يتّضح لنا أن تعريف الأزمة هو ما يأتي:

تعريف الأزمة لغة: من أزم: والأزم شدّة العَضِّ بالقَمِّ كلّه، وقيل بالأنثياب والأنثاب هي: الأوازم، وقيل: هو أن يَعْضَّهُ ثم يكرّر عليه ولا يُرسله، يقال: إن الشدّة إذا تتابعت انفجرت، وإذا توالّت تَوَلّت، وفي حديث مجاهد: [أن قُرَيْشاً أصابَتْهم أزمّة شديدة وكان أبو طالب ذا عيال]¹⁷، وأزم عليهم العام والدهر: اشتدّ قَحْطُهُ وقيل اشتدّ قَلَّ خَيْرُهُ، وسنة أزمّة وأزوم وأزومة¹⁸، والأزمة: الشدّة، وجمعها: إزم، كبدره وبدر، وأزم كتمرة وتمر، وكما قال أبو خراش¹⁹:

¹⁶ ياغي، إسماعيل أحمد، الدولة العثمانية في التاريخ الإسلامي الحديث (الرياض: مكتبة العبيكان، ج2، 1998م)، ص83-85.

¹⁷ ابن هشام، أبو محمد، عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري السيرة النبوية لابن هشام، تحقيق طه عبد الرؤوف سعد (بيروت: دار الجيل، ط1411 د.ط)، ج2، ص85.

¹⁸ ابن منظور، لسان العرب، ج12، ص60.

جَزَى اللَّهُ خَيْرًا خَالِدًا مِنْ مَكَايِي - عَلَى كُلِّ حَالٍ مِنْ رَحَاءٍ وَمِنْ أَرْمٍ

ويعرفها قاموس جامعة أكسفورد للغة الإنجليزية على أنها: (نقطة تحول في مرض، حياة، تاريخ... وهي وقت الصعاب والخطر والقلق على المستقبل، وأهمية اتخاذ قرار محدد)²⁰.

وتُعرَّف الأزمة اصطلاحاً على أنها: ((حدث يسبب تغييراً في الحياة العادية للمجتمع، والوقت الذي يستغرق حدوث الأزمة إلى عودة الحياة الطبيعية يسمى وقت الاسترجاع))²¹.

تعريف الأزمة الاجتماعية:

إن هناك مفاهيم كثيرة للأزمة، وضعها الباحثون بناء على فهمهم للأزمة، منها تصنيف (منى صلاح الدين شريف 1998م)، حيث قسمت تلك المفاهيم إلى أربع مجموعات²²، وهي كالآتي:

1. تعريف (Mituooff and Pauchant 1992) حيث قالاً بأن الأزمة هي: "حالة تمزق تؤثر على النظام كله، وتحدد افتراضاته الأساسية، ومعتقداته الداخلية، وجوهر وجوده"²³، وهو ركز على التهديد الناتج عن الأزمة.

2. تعريف (Biebu 1988) حيث عرّف الأزمة بقوله: "إنها نقطة تحول من أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة، إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على احتوائها ودرء لأخطارها"²⁴، وهو ركز على نتائج الأزمة السلبية.

3. تعريفات ركزت على الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة ومن أهمها تعريف: Pauchant and Douville (1993) اللذين قالاً: بأن الأزمة هي مواقف مربكة تواجه المنظمة أو النظام كله، وتتحدى الافتراضات الأساسية المتعارف عليها²⁵.

¹⁹ المرسي، أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده، المحكم والمحيط الأعظم، تحقيق: عبد الحميد هندراوي (بيروت: دار الكتب العلمية، ط2000م، د.ط.، ج9، ص84).

²⁰ شريف، منى صلاح الدين، إدارة الأزمات وسيلة للبقاء (القاهرة: دار البيان للنشر، ط1، 1998م)، ص49.

²¹ الشيخ، سوسن سالم إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام (القاهرة: دار النشر للجامعات، ط1، 1424هـ/2003م)، ص13.

²² عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، ص135.

²³ المرجع السابق.

²⁴ الشيخ، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، ص13 فما بعد؛ وانظر المرجع السابق.

²⁵ المرجع السابق؛ وانظر: شريف، إدارة الأزمات وسيلة للبقاء، ص49 فما بعد.

4. وتعريف ركز على الجانب الإيجابي والسلبي للأزمة، ومن أهمها تعريف (الحملاني 1993م)، للأزمة على أنها: ((عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسة التي يقوم عليها هذا النظام)).²⁶

وعلى ضوء ما تقدم يمكن تعريف مفهوم الأزمة الاجتماعية على أنها²⁷:
مظهر من مظاهر الصراع الإنساني، في مجال من المجالات، ومستوى من المستويات، ابتداءً من الصراع النفسي الذي يفقد فيه الإنسان توازنه عند ذروة احتدامه، -وغالباً ما يفشل في تلك المعركة عندما تتبع النفس هواها-، وعلى كل فالصراع مستمر بين الإنسان وشرار المخلوقات على وجه هذه الأرض (الشيطان وإخوانه)، وأن الصراع أيضاً مستمر بين الإنسان وأخيه الإنسان داخل مجتمعه بأنواعه المختلفة، وبمستويات متنوعة، تشارك فيها الأسرة، ثم القبيلة، ثم العشيرة، ثم الدولة، ثم بينها وبين دولة أخرى، ثم بين الدين ودين آخر، فهذه كلها أزمات تصارع الإنسان، وتحدد كيان حياته.

أنواع الأزمات الاجتماعية:

تتعدد أنواع الأزمات بتعدد مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، وكلها لها تأثير مباشر في هدم كيان الحياة والمجتمع. ويقسم العلماء الأزمات الاجتماعية وفقاً للمنظور الآتي:
أولاً: تنقسم الأزمة الاجتماعية وفقاً لمصدرها إلى ما يأتي²⁸:

1. الأزمات الاجتماعية التي تقع بفعل الإنسان، والتي تتمثل في التهديد والغزو العسكري، وعمليات الإرهاب، وتلوث البيئة الذي تسببه المصانع، والإهمال الذي يؤدي إلى الكوارث، والحرائق الكبرى للمدن، وحوادث السيارات والطائرات وغيرها. فهذه كلها لها صلة مباشرة بفعل الإنسان.
2. الأزمات بفعل الطبيعة: وهي التي لا دخل للإنسان فيها مثل البراكين، والزلازل، والأعاصير، والفيضانات، وغيرها.
3. أما النوع الثالث فقد أضافه الشيخ العبودي²⁹، ويقصد به الأزمات الناجمة عن سلوك غير معلوم مصدره، فهناك بعض مظاهر السلوك غير معلوم حتى الآن مصدرها، كظهور أجسام غريبة وأطباق طائرة يعتقد بعضهم في قدومها من الفضاء الخارجي، ومنها أيضاً انتشار الحرائق في مناطق معينة دون معرفة السبب الحقيقي.

²⁶ الشيخ، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، ص 16.

²⁷ العماري، إدارة الأزمات في عالم متغير، ص 13. بتصرف.

²⁸ عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، ص 103.

ومن أمثلة الأزمات الاجتماعية:

1. أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات، كأزمة الغلاء التي أصابت الأمة منذ عام 2008م وقد تضرر منها البلاد والعباد.
2. أزمات ترتبط بالأفراد، ويمكن أن تمثل لها بجدثة الإفك، إلا أن بعض الأزمات الفردية يمكن أن تكبر وتنتشر شرارها إلى المجتمع، بل إلى العالم بأسره.
3. أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس، والتي تسببها عادة الشركات والمصانع، وعالمنا اليوم يواجه أزمة بيئية خطيرة، مما ينبغي القيام للتصدي لها.
4. أزمات تنشأ نتيجة حوادث أو تصرفات غير رشيدة داخل منظمات الأعمال أو خارجها، كأزمة الحروب والإرهاب التي بدأت نتيجة لتفجير برج التجارة العالمية في نيويورك.
5. أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمات.
6. أزمات ترتبط بالاقتصاد أو النظام والحياة الاقتصادية، وتتمثل في الأزمة الاقتصادية التي يواجهها العالم اليوم، والتي تسببت في انهيار الشركات والبنوك، وفقدان الوظائف.
7. الأزمة الفكرية: وهي من أخطر الأزمات لصلتها ببعض الأزمات الخارجية، فلو أخذنا كمثال أزمة الخوارج الذين قاتلهم الخليفة (علي بن أبي طالب رضي الله عنه) كانت عبارة عن فكرة وهي تكفير مرتكب الكبيرة، ولكن انظر كيف استطاعت تلك الجماعة تحويل هذه الأفكار إلى أفعال، وبما أن كل فعل له نتيجة، كانت نتيجة هذه الأفكار الخبيثة نشوب القتال بين المسلمين فقتل عدد كبير من الصحابة وغيرهم، ويُعدُّ العصر الحاضر عصر الأزمات الفكرية، التي تضرُّ بالبلاد والعباد خاصةً المجتمع المسلم، والله المستعان³⁰.

الخاتمة

لقد أثبت علم إدارة الأزمات جدارته في حلول المشاكل بأنواعها سواء قبل وقوعها أو أثنائها أو حتى بعدها، فلذلك جعله الإسلام من أولوياته، ولعل المراحل الإدارية التي مرَّ بها في العصر النبوي مروراً بالعصر الأموي، والعباسي، والمماليك، وانتهاءً بالعصر العثماني شاهد على ما أقول، فتعلم فن الإدارة بالأزمات يكاد يكون من

²⁹ العبودي، محسن محمد، نحو استراتيجية عملية في مجال إدارة الأزمات (القاهرة: دار النهضة العربية، 1995م د.ط)، ص 24-25.

³⁰ ابن تيمية، تقي الدين أبو العباس أحمد ابن عبدالحليم الحراني، مجموع الفتاوى، تحقيق: أنور الباز - عامر الجزار (مصر المنصورة، دار الوفاء، ط 3، 2005)، ج 1، ص 5270.

الفروض الكفائية في عالمنا اليوم، الذي يعاني صنوف من الأزمات الداخلية والخارجية أضعفت بها سياسات الدول، واقتصادها، فالاهتمام بعلم إدارة الأزمات وتطبيقاته في واقعنا المعيشي، واستخلاص النية لله عند القيام به سيرتقي بأمتنا إلى التقدم والازدهار، فكم من دولة فقيرة تقدمت على كثير من الدول الغنية بفضل من الله ثم بمهارتها الإدارية التي أفرضتها على نفسها، والله الهادي إلى سواء السبيل.

المصادر والمراجع

1. الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي، مقدمة في الإدارة الإسلامية (جده: ط1، 1421هـ/2000م).
2. الألباني، محمد ناصر الدين بن الحاج نوح، سلسلة الأحاديث الضعيفة والموضوعة وأثرها السيئ في الأمة (الرياض: دار المعارف، ط1، 1412 هـ / 1992م).
3. الخضري، محمد، إتمام الوفاء في سيرة الخلفاء (بيروت: المكتبة الثقافية، ط 1402هـ/1982م)، ص19-27-28-55-143-170. بتصرف.
4. الخضيرى، محمد أحمد، إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري متكامل لحل الأزمات (القاهرة: مكتبة مدبولي، ط1994م).
5. البرهان فوري، علاء الدين علي بن حسام الدين المتقي الهندي، كنز العمال في سنن الأقوال والأفعال، تحقيق: بكري حياني - صفوة السقا (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط5، 1401هـ/1981م).
6. ابن تيمية، تقي الدين أبو العباس أحمد ابن عبدالحليم الحراني، مجموع الفتاوى، تحقيق: أنور الباز - عامر الجزائر (مصر المنصورة، دار الوفاء، ط3 2005).
7. السلمي، علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة: دار غريب للطباعة، دط، دت).
8. شريف، منى صلاح الدين، إدارة الأزمات وسيلة للبقاء (القاهرة: دار البيان للنشر، ط1، 1998م).
9. الشيخ، سوسن سالم، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام (القاهرة: دار النشر للجامعات، ط1، 1424هـ/2003م).
10. الصويان، أحمد بن عبد الرحمن، دراسة المستقبل - مدخل تأصيلي - (مجلة البيان: تصدر من المنتدى الإسلامي، العدد 55)،
11. عبد المجيد، قدرى علي، اتصالات الأزمة، وإدارة الأزمات (الأزاريطة: دار الجامعة الجديدة، ط1، 2008م).
12. العبودي، محسن محمد، نحو استراتيجية عملية في مجال إدارة الأزمات (القاهرة: دار النهضة العربية، 1995م د.ط).
13. العماري، عباس رشدي، إدارة الأزمات في عالم متغير (القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر، ط1، 1414هـ/1993م).
14. الغزالي، محمد، فقه السيرة، خرّج أحاديثه محمد بن ناصر الألباني (القاهرة: دار الشروق، ط2000م).

15. القرماني، أحمد بن يوسف، أخبار الدول وآثار الأول في التاريخ، تحقيق: د. أحمد خطيط، د. فهمي سعد (بيروت: عالم الكتب، ط2، 1412هـ/1992م).
16. المرسي، أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده، المحكم والمحيط الأعظم، تحقيق: عبد الحميد هنداوي (بيروت: دار الكتب العلمية، ط2000م، د.ط.).
17. ابن منظور، محمد بن مكرم الأفريقي المصري، لسان العرب (بيروت: دار صادر، ط1، د.ت.).
18. ابن هشام، أبو محمد، عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، السيرة النبوية لابن هشام، تحقيق: طه عبد الرؤوف سعد (بيروت: دار الجيل، ط1411 د.ط.).
19. ياغي، إسماعيل أحمد، الدولة العثمانية في التاريخ الإسلامي الحديث (الرياض: مكتبة العبيكان، ج2، 1998م).