

الإدارة الموقفية وفعاليتها في ظل الصعوبات التي تعترضها

أ/ جمال حدار

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة بسكرة

Résumé :

La gestion de contingence ayant une relation avec d'autres notions a savoir: gestion des crises ,la gestion des catastrophes et la gestion des situations avec les diversités de degrés de difficultés causé par le changement dans l'environnement (local, international) , politique , économique , social ,culturel ,environnemental (des évènements naturels) , technologique ...etc.

En ajoute l'inefficacité des mesures de sécurité et de prévention contre les mauvais faits ou qu'on ne peut prévenir

Le but de cette publication est d'exprimer comment la gestion de contingence sera efficace avec le changement rapide dans l'environnement dans un court moment, et l'absence d'un model pour les organisations.

المخلص :

تعتبر الإدارة الموقفية ذات علاقة بمفاهيم أخرى خاصة إدارة الأزمات وإدارة الكوارث وإدارة مختلف المواقف بتعدد درجاتها وشدتها وآثارها على الإنسان وممتلكاته، فرضتها التغيرات الحادثة في البيئة في مختلف مستوياتها "محلية، دولية وكذلك سياسية، اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، بيئية بمفهوم الظواهر الطبيعية"،تكنولوجية ..الخ، بالإضافة إلى ضعف أو قصور سبل الوقاية واستباق حدوث الظواهر الضارة، أو وجود ظواهر فوق طاقة البشر في الوقاية منها. نهدف من المقالة توضيح كيف يمكن تفعيل الإدارة الموقفية في ظل بيئة متغيرة تتسم بعدم الاستقرار بالإضافة إلى ضيق الوقت وكذا غياب نماذج للتنظيم الإداري في هذه الحالات .

يتميز نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي بالتحديات الكبرى التي تعترض الدول والمجتمعات والمنظمات باختلافها بشكل سواء فقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات مست مختلف النواحي الاجتماعية الاقتصادية، الثقافية، القيمية، البيئية، ... الخ، فإذا كانت قضايا التحرر ومكافحة الاستعمار، والسلم والحرب، ثم التنمية والتخلف هي أهم القضايا التي نالت الاهتمام الأوفر والنقاش الكبير بين الأكاديميين وفي أوساط المنظمات العامة والخاصة قبل وأثناء الحرب العالمية الثانية والسنوات القليلة بعدها، فإنه حدث تحول في هذه الاهتمامات خاصة بعد نهاية عقد الثمانينات من القرن الماضي إلى يومنا هذا في ترتيب قائمة هذه الاهتمامات .

فمجمّل الأحداث غير المسبوقة وغير المألوفة سواء من حيث النوع أو من حيث الحجم التي عرفها العالم، واتساع رقعة العولمة الجغرافية والمواضيع التي تستهدفها من الاقتصاد إلى السياسة إلى القضايا الاجتماعية والثقافية، والسعي الحثيث للربح دون مراعاة الضرورات البيئية والعناصر الأخلاقية أنتج مشكلات وأزمات وكوارث ما فتئت تتزايد وتيرة وشدة .

فمن التفجيرات الإرهابية إلى الكوارث الطبيعية إلى موجات الأوبئة العالمية غير المسبوقة، إلى حركات شبكات الإجرام المنظم، وكذا الأزمات المالية العالمية والمحلية ... الخ، كل هذه العناصر جعلت مختلف التنظيمات والأجهزة الحكومية والمؤسسات والمنظمات الخاصة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها من المنظمات عاجزة عن المواجهة والتأقلم مع الأوضاع بالأساليب الإدارية التقليدية، وبالتالي الاتجاه إلى تطوير الأساليب والمناهج للتكيف مع المواقف أو الحالات الطارئة التي تتميز بكونها جديدة وفي أحيان كثيرة تكون حالات فريدة من نوعها وغير متكررة الحدوث (سواء من حيث النوع أو من حيث الشدة نفسها) وبالتالي شكل إدارتها والتعامل معها يكون مبتكر وغير تقليدي .

سوف نحاول من خلال هذه الدراسة ليس إلى تبيان العناصر التي تؤثر في بنية وهيكل مختلف المنظمات الإدارية أثناء المواقف التي تعترضها والتي أتت بها النظريات الموقفية theories de contingences التي ظهرت في سنوات الستينات

والسبعينات والثمانينات من القرن الماضي، منتقدة مناهج الإدارة التقليدية في مواجهة التحديات الإدارية، أو الإدارة المثالية " التي تعتمد منطق الطريقة المثلى الوحيدة للتسيير " (one best way management) التي تم التشكيك فيها، ولكن لتبيان فعالية الإدارة الموقفية في مواجهة المستجدات من الأزمات والكوارث ومختلف التغيرات الحادثة في البيئة التي تعمل فيها في ظل ما يطبع الإدارة الموقفية من جهة (كونها مؤقتة تنتهي مهمتها بانتهاء آثار الموقف الذي شكلت من اجله) ومن جهة أخرى غياب نموذج مستقر لها حيث تتداخل الاختصاصات والمسؤوليات بين القائمين عليها بشكل يختلف عنه في الإدارة في الحالات العادية، وكذا الطرف غير العادي الذي يحيط بعملها المتمس بالغموض وغياب المعلومات، ومختلف المشاعر المسيطرة على الأفراد من خوف، غضب، قلق، حزن... الخ). وبالرغم من أن هناك من يعتقد " بفعالية هذا النمط من الإدارة، ومن أمثلة ذلك غرفة العمليات في شرطة النجدة، وحالات الحرب وظروف الطوارئ العامة، والكوارث الطبيعية ومقاومة الأوبئة والآفات (1) "

وعليه نطرح الإشكالية التالية، ما مدى فعالية الإدارة الموقفية في ظل الصعوبات التي تطبعها ؟ .

وعلى ضوء هذه الإشكالية نقدم الفرضيتين التاليتين:

- 1- الإدارة الموقفية تحقق المرونة والاستجابة السريعة للأحداث والمواقف الطارئة وغير المتكررة .
- 2- الإدارة الموقفية يطبعها عدم الاستمرارية وعدم التنظيم الدائم وبالتالي عدم وضوح المسؤوليات وانتشار الفوضى والظواهر السلبية في الإدارة .

أما عن المناهج فإننا نتبع المنهج التحليلي لمعرفة التأثير والترابط بين عناصر الظاهرة محل الدراسة .

نستعمل كذلك منهج (مقترب) تحليل النظم التي يعتبر الإطار الاستمولوجي الأنسب لهذا النوع من البحوث ذلك أن الإدارة الموقفية جاءت كنقد لنظرية النظم في الإدارة معتمدة تأثير البيئة الخارجية في هيكل وعمل المنظمات الإدارية .

أما عن الخطة المقترحة فنراها في العناصر التالية :

- تعريف الإدارة الموقفية
- ضرورات اعتماد الإدارة الموقفية
- فعالية الإدارة الموقفية في ظل الأوضاع غير المستقرة.
- فعالية الإدارة الموقفية في ظل عدم الصرامة التنظيمية وعدم الديمومة زمانا.
- الخاتمة.

1 -تعريف الإدارة الموقفية: يفهم من لفظ الإدارة الموقفية أنها مرتبطة بموقف معين وبالتالي فهي مؤقتة بطبيعتها حيث أنها تنشأ كرد فعل للمشكلات(2).

والمقاربة الموقفية the contingency or situational approach جوهرها هو أن المسيرين يتصرفون انطلاقا من الوضع المعطى والربط بين المتغيرات في هذا الوضع (الحالة) والحلول الإدارية المقترحة وبالتالي تشكيل المنظمة وفق ما يقتضيه الظرف(3). إن هذا التعريف يركز على عنصر المهارة والخصائص النفسية المميزة للقيادة الموقفية .

إن الإدارة الموقفية تنظر إلى المواقف على أنها حالات فريدة من نوعها وبالتالي الحلول المقترحة وطريقة التعامل تختلف من موقف إلى آخر .

وهناك من يطلق على الإدارة الموقفية مصطلح الإدارة الظرفية circumstantial management وهناك من يمزج بين الإدارة الموقفية وبين إدارة الأزمات ،باعتبار أن الأزمة هي موقف إداري بالدرجة الأولى يواجهه متخذ القرار وعليه أن يتعامل مع أسبابه وعناصره (4)

وقد ظهرت النظريات الموقفية في الإدارة في سنوات الستينات وتطورت في سنوات السبعينات والثمانينات من القرن 20 مع أعمال burns و stalker وكذلك أعمال "لورنس" و "لارش" LAWRENCE و larsh ويذهبون جميعا إلى أن البيئة (enveronnement) تؤثر في بنية (structure) المنظمة أو الإدارة بعد إجراء دراسات تضمنت مقارنة بين مؤسسات اقتصادية مختلفة في بريطانيا ووجدوا أن بنية المنظمة وهيكلها يتأثر بالبيئة باستقرارها و بصعوباتها.

أما Joan wood ward وهي أستاذة علم الاجتماع الصناعي في جامعة لندن وترى بأن التكنولوجيا تؤثر على بنية المنظمة ودرست مقارنة مؤسسات صناعية

في بريطانيا من حيث نظام الإنتاج والتكنولوجيا المستعملة ووجدت بان هذه الأخيرة تؤثر على بنية المنظمات. ودائماً حول تأثير البيئة في المنظمات الإدارية هناك نظريات حول تأثير الإستراتيجيات على بنية المنظمة مع Alfred. D. Chandler والذي يرى أن الإستراتيجية التي يعتمدها الشخص المسير أو الطاقم المسير تؤثر على بنية المنظمات، وهناك من يرى أن النظام الاجتماعي، والثقافة (ثقافة المؤسسة) تؤثر في هيكل المنظمات وخاصة نظرية (Z) اليابانية مع "William G. Ouchi" الذي يرى بان روح الفريق وثقافة المؤسسة تؤثر على هيكلها (5)

وفي عقد التسعينات ظهرت دراسات حول مفهوم (situation de gestion)، موقف التسيير وهو اصطلاح قريب من (gestion de situation) الإدارة الموقفية المذكورة سالفاً ذلك أن شكل التسيير يتأثر بالأبعاد الزمانية والمكانية والظروف المميزة لكل حالة.

وقد تكلم (J. Girin) وميز مصطلح (situation) (موقف، موضع) ثم (situation de gestion) انطلاقاً من (03) عناصر .

- 1 المشاركة في العملية الإدارية .
 - 2 التفضاء أو الحيز المكاني حيث تدور الظواهر والأحداث الفيزيائية الموجودة .
 - 3 التحيز الزمني حيث يتحدد ببداية ونهاية ومسار الأحداث (6).
- وفي بعض المؤلفات هناك استعمال لمصطلح (إدارة رد الفعل) (7) التي تعمل في بيئة اقل استقراراً (متغيرة)، ويتم تعاملها مع المشاكل على المدى القصير والمتوسط حيث تحاول مواجهة التغير بعد حدوثه مباشرة، وعملية التأقلم معه تتم بصورة سريعة ومرتجلة، إن الألفية الثالثة تتميز بالأمن الحقيقي أو الافتراضي يضاف لها تضخم المعايير الأمنية في مختلف المجالات : البيئة، الصحة، النقل، دون الحديث عن الأمن الغذائي، علاقات الأفراد، الأمن الديموغرافي ... الخ (8). إن الأحداث الكبرى سوف تفرض متطلبات مختلفة في أوقات مختلفة وفي مؤسسات مختلفة، ومن ثم فإن الكارثة التي تم التعرف إليها من قبل مؤسسة ما ربما تمثل أزمة مستمرة أو حالة طارئة بالنسبة لمؤسسة أخرى، إن الأزمات تحدث خلال عدد من السياقات المتباينة وهذا ما يجعل عقد المقارنات من الصعوبة بمكان، على سبيل المثال : هل يمكن أن تعرض العمل والصحة والأزمات الإرهابية عرضاً تمثيلاً بنفس الطريقة (9)

وللإدارة الموقفية علاقة بالكثير من المصطلحات المستعملة في الحقل الإداري وحقل التسيير والنظم السياسية الحديثة خاصة ما تعلق منها بإدارة الأزمات والكوارث، المخاطر، الصراع، المشكلات، الأحداث وغيرها... ذلك أن هناك إشكالية مصطلحات واختلاف في إدراك مختلف الظواهر من طرف المنظمات والأفراد وكذا تغير مواقعهم من نفس الحدث الذي يعني مشكلة بالنسبة لمنظمة، وكارثة بالنسبة لأخرى، ومشكلة بالنسبة لثالثة... الخ وكذلك كون هذه الأشكال من الإدارة تشترك في الكثير من الخصائص (10) والإدارة الموقفية موجودة في مرحلة من مراحل إدارة الحدث في حالات عديدة .

فالعلماء والمتخصصون دائما ما يواجههم زيادة هائلة في الأحداث الخطيرة وزيادة كبيرة في المصطلحات، فالأحداث الهامة والطوارئ والأزمات والكوارث والحوادث والمصائب والأحداث التي لا تحتمل (abominations) إنما هي أمثلة على المصطلحات التي تستخدم لوصف الأحداث التي تؤدي إلى تمزيق عالمتنا الاجتماعي وعالمتنا الطبيعي، أما ماذا تعني تلك المصطلحات، وما ينبغي أن نفعله لمواجهةها، فمزال كل ذلك يمثل مشكلة، فبدون وجود نموذج لفهم تلك الظواهر التي نصفها سوف تزداد صعوبة الاستجابة والوصول إلى نظرية محددة (11).

الإدارة الموقفية في المنظمات المعاصرة: لقد ازدادت الأزمات والكوارث والمخاطر ومختلف التغيرات العميقة في البيئية الوطنية والدولية على مختلف الأصعدة والمستويات (اقتصادية، اجتماعية، أمنية، بيئية .. الخ) ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين بشكل كبير وهناك من الأزمات ما شكل أحداث عالمية مهمة نقاط معلمية في التاريخ مثل : أزمة الصواريخ في خليج كوبا (1962)، انفجار مفاعل تشيرنوبيل النووي (1986)، انفجارات 11 سبتمبر 2001 بالولايات المتحدة الأمريكية، الزلزال و التسونامي الناجم عنه و الذي ضرب المحيط الهادي في ديسمبر 2005 مخلفا قرابة ثلث مليون قتيل .. الخ، كلها أحداث فجائية وشديدة التأثير خلفت أحداث عميقة في المناطق التي ضربتها استوجب تدخل الحكومات والمجتمع الدولي والمنظمات العامة والخاصة بشكل كثيف لإعادة الأوضاع إلى الحالة الطبيعية، وقد أصبح "قريق إدارة الأزمة" وكذا "قريق إدارة الكارثة" أو " خلية

الأزمة" ... الخ، من المصطلحات الشائعة الاستعمال ووجدت الحكومات والمنظمات العامة والخاصة من خلال الأساليب التقليدية للإدارة صعوبة في التعامل مع المستجدات ما أوجب عليها اعتماد طرق أكثر مرونة تأخذ شكل فرق "إدارة الأزمات"، "خلية لإدارة الكوارث"... الخ حتى أن بعض الدول اهتمت بالأمر وأخذته على جانب كبير من الجدية مثل روسيا التي تضم في جهازها التنفيذي على أعلى مستوى وزارة كاملة مكلفة بإدارة الطوارئ .

وقد فرضت المنظمات الموقفية نفسها على الساحة نظرا لمجموعة من الأسباب

منها :

أ. فشل منظومة الوقاية من الأزمات والكوارث ومختلف الظواهر المتممة بالتطرف والتي تهدد حياة الناس وممتلكاتهم تهديدا بليغا، أو على الأقل القصور والنقص الذي يطبع هذه المنظومة فبالرغم من الأموال الطائلة التي تصرف والتجهيزات الحديثة للرصد وشبكة المعلومات المتطورة المستخدمة من طرف الأخصائيين في مختلف المجالات والعدد الكبير من العملاء والجيوش وشركات الأمن الخاصة إلا أنهم لم يتمكنوا من الوقاية ومنع حدوث الكثير من الأزمات والأحداث المأساوية مثل تفجيرات 11 سبتمبر 2001 في الولايات المتحدة الأمريكية أو اختطاف الرهائن وخاصة في الدول والأقاليم الهشة والواقعة في مناطق الصراع أو حيث تقل سلطة الدولة أو وقوع الكوارث الطبيعية المفجعة، وبالتالي يكون التعامل مع المستجدات التي يأتي بها الموقف بمرونة وفعالية أكثر من ضرورة لأنه عند وقوع الأزمة أو الكارثة يكون السبيل الوحيد المتاح هو التعامل معها بفعالية . جـ.ازدياد الأعمال الإرهابية، ما ينجم عنها أحداث تكون في كثير من الأحيان نتائجها بشكل مأساوي كالتفجيرات الإرهابية، أو في شكل اختطاف للرهائن من طرف الحركات الإرهابية والحركات المناوئة للحكومات أو شبكات الإجرام المنظم ما يستوجب من الدول والمنظمات المعنية بهذه المواقف مرونة أكثر .

د. الكوارث التكنولوجية : نتيجة لعوامل كثيرة لعل أهمها تدخل العنصر البشري وعدم احترام معايير السلامة الصناعية(من أهمها : انفجار تشرنوبيل – تسرب النفط في خليج المكسيك ...).

هـ. الكوارث الطبيعية : حيث انه إذا كان عقد التسعينات من القرن الماضي اعتبر عقد الوقاية من الكوارث الطبيعية المعن عنه من طرف الجمعية العامة لهيئة الأمم المتحدة (12)، وما رافقه من مجهودات دولية ومحلية في هذا الشأن، فان العقد الأول من الألفية الجديدة هو عقد الكوارث الطبيعية بامتياز، نتيجة ازدياد وتيرة الكوارث الطبيعية حجما وكما والخسائر التي خلفتها (13) .

و. انتشار ظواهر غير مسبوقه من قبل مثل : موجات الأوبئة التي ضربت العالم في العقد الأول من الألفية (الجمره الخبيثة، فيروس sars الالتهاب الرئوي الحاد، أنفلونزا الطيور وأنفلونزا الخنازير ... الخ، فان كان التنبؤ بها صعب إلا انه يجب إتباع مرونة للتعامل معها لمواجهة التحدي الذي يحدثه الوباء من جهة وللحفاظ على أموال وموارد الدول من جهة أخرى ضد أطماع من يستفيد من الوضع وخاصة شركات الدواء العالية بالرغم من كون هذا الموضوع يطبعه الكثير من الغموض حيث تتلاقى المصالح الاقتصادية للشركات والدول الكبرى ومعاناة الملايين من البشر في ظل جو يطبعه الكثير من المخاوف الأمنية .

ي. انتشار الجريمة المنظمة سواء داخل الدولة أو الجريمة العابرة للحدود واستفادت من التقنيات التكنولوجية المتوفرة وخبراتها السابقة وتعاون الكثير منها ما يصعب التنبؤ بها لكن لا بد من منظمات فعالة لمواجهة خاصة في مستوى الدول وأجهزتها الأمنية .

2 - تشابك العلاقات وتداخل الفواعل في المنظمات والدول الحديثة بالإضافة إلى الحركية الكبيرة التي يعرفها العالم سواء في مجال القيم أو التغيرات الاجتماعية والاقتصادية في إطار العولمة ومظاهرها خاصة بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين وازدياد الأزمات حيث أصبحنا نعيش في مجتمع الأزمات على حد تعبير Ulrich beck (الريخ باك) .

إن اعتماد أسلوب الإدارة الموقفية في المنظمات الحديثة الهدف منه تحقيق المرونة في التعامل مع التغيرات السريعة وغير المتوقعة في أحيان كثيرة في البيئة المحيطة بالموقف وكذلك لمميزات الإدارة الموقفية ذاتها المتميزة بالمرونة والفعالية وسرعة التكيف، ويمكن توضيح خصائص المنظمات الموقفية فيما يلي :

- 1 - سرعة التكيف والاستجابة للمواقف الطارئة .
- 2 - تـمـايز الأعضاء في تلك الإدارة حسب مهارتهم وخبراتهم وليس على أساس المراتب الإدارية .
- 3 - تـزـيـد القدرة على إنشاء علاقات سريعة أثناء العمل والقدرة على نسيانها بمجرد انتهاءه ويضمحل الولاء للوظيفة ويحل محله الولاء المهني داخل هذه الإدارة .

لكن بالرغم من هذه المزايا والخصائص الجيدة، إلا أن هناك عناصر مثل :
البيئة المتحركة التي تأتي فيها المنظمة، ضيق الوقت، و كذا عدم وجود لنمط إداري قار ومستقر يرهن فعالية المنظمات الموقفية .

- **فعالية الإدارة الموقفية في ظل الأوضاع غير المستقرة :** تأتي المنظمات الموقفية في ظل أجواء غير مستقرة يطبعها تسارع في الأحداث، غموض في المعطيات أجواء من الخوف والشك كلها تجعل القائمين على الفريق المشكل لإدارة الموقف (أزمة، كارثة، حادث، ... الخ) مرونة وفعالية سواء في فهم الموقف أو التصرف حياله، يكون ذلك من خلال الدقة في استقاء المعلومات (من حيث النوعية والمصدر)، (التسيير الإعلامي الجيد للموقف) وكذلك نقل المعلومات والتنسيق بين أفراد الفريق، بالإضافة إلى التيقن من الموارد المادية والبشرية المتاحة، والحاجيات المستعجلة مع ترتيب الأولويات في التصرف مع اخذ الحيطة خاصة في مجال صد الطريق أمام المستفيدين غير الشرعيين من الأوضاع مثل المساعدات التي تقدم في مثل هذه الظروف لأن أي خطأ ربما ستتجم عنه تداعيات ضارة على مستويات عدة، وان كانت المرونة تقتضي بعض الحرية في التصرف إلا أنها لا تعني الارتجالية المطلقة من طرف القائمين على التنظيم الموقفي، فالالتزام بحد ادني من التنظيمات والقوانين واحترام الحقوق والحرريات بالإضافة إلى الرقابة على القائمين على التنظيم الموقفي أمور لا بد منها لتحقيق فعالية أكثر في تسيير آثار الموقف .

أما فعالية الإدارة الموقفية في ظل ضيق وقت : فعنصر الوقت مهم في نشاط أي منظمة خاصة إذا كان تسارع الأحداث وغموضها يجعل من التصرف

في زمن قصير تحد كبير ودائما يطرح الإشكال والتفريق بين السرعة في التصرف و التسارع أو التصرف دون إدراك أو دون استيعاب العناصر الضرورية للموقف وهذا شيء مهم، لان القرار الجيد في الوقت المناسب أكيد أن نتائجه تكون جيدة، وان كانت المنظمة الموقفية مرتبطة بالموقف (غير مستمرة بالمطلق) فانه لايد من الإبقاء على الأرشيف لنشاطها للمحاسبة إن استوجب الأمر ذلك لكي لا يستعمل عدم الاستمرار للمنظمة كمبرر للإخلال بالواجبات أو تحقيق مصالح شخصية على حساب المصالح العامة

فعالية الموقفية في ظل عدم الاستقرار الهيكلي و التنظيمي و عدم الديمومة زمانا: تتميز المنظمات الموقفية بالمرونة وعدم الصرامة التنظيمية التي تميز المنظمات الإدارية البيروقراطية والمنظمات في الحالات العادية فغالبا ما يكون فريق إدارة الموقف مشكلا للموقف فقط ويضم أعضاء سواء من داخل المنظمة أو الاستعانة بشركاء أو خبراء من خارج المنظمة وبالتالي يتم الخروج عن الشكل التقليدي للتنظيم الإداري بحيث تزل علاقات العمل المبنية على التنظيمات واللوائح والتقسيم الصارم للعمل لتحل محلها علاقات عمل مبنية على المرونة وحرية نسبية في التصرف وتجاوز العراقيل البيروقراطية، إن عدم الصرامة في فرض الضوابط التنظيمية يمكن أن ينظر إليه على انه سلاح ذو حدين فمن جهة التحرر من القيود الإدارية ومن جهة أخرى إمكانية حدوث تجاوزات أو تقصير

عدم الاستقرار التنظيمي وعدم وضوح المسؤوليات بين أفراد فريق الإدارة الموقفية ربما يؤدي إلى تنازع للاختصاصات وربما في أحيان أخرى إلى إهمال وتقصير بقصد أو بدون قصد، وهي أمور من شأنها تعقيد الموقف فمثلا في كثير من الأحيان عند حدوث كارثة أو أزمة تكون هناك شح وندرة حادة في الأخبار ما يؤدي إلى انتشار الإشاعات أو إصدار تصريحات من أطراف مختلفة في التنظيم ربما تؤدي إلى التناقض بين تصريح وآخر (عدم وجود مصدر واحد للمعلومات بشكل واضح وتنظيم مع الإجابة على كل التساؤلات لان الغموض هو البيئة الخصبة لانتشار الإشاعة والأخبار المفزعة) .

الخاتمة :

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص مجموعة من النتائج :

الإدارة الموقفية ضرورية في المنظمات والأجهزة الحكومية والخاصة الحديثة نظرا للتغيرات المتسارعة التي تحدث في البيئة المحيطة بالمنظمات في مختلف مستوياتها ومواضيعها من الداخلية، الخارجية، البيئية، الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية... الخ

تتوقف فعالية الإدارة الموقفية في المنظمة في فهم وتقديم حلول ناجعة لمختلف المواقف أخذا بعين الاعتبار عنصر الوقت ومختلف الضغوط المحيطة بالعمل .

إن البيئة المميزة لعمل الإدارة الموقفية المشحونة بالضغط والقلق وغياب المعلومات وتسارع الأحداث بالإضافة إلى ما يطبع الإدارة الموقفية من ميزات أهمها غياب نموذج قار للإدارة الموقفية وتوزيع دقيق للمسؤوليات والاختصاصات بين فريق إدارة الموقف ربما من أهم التحديات الخاصة بالإدارة الموقفية بتغلب القائد الإداري والقائم على المنظمة عليها ربما يحل إشكالات عديدة .

الهوامش:

- (1) السيد عليوة، إدارة المخاطر والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، ط2، مصر : دار الأمين للنشر والتوزيع، 2002، ص20 .
- (2) السيد عليوة، مرجع سابق، ص20 .
- (2) Harold koontz , the management theory , jungle revisited , academy of management review vol05, N° :2 1980,p 180 .
- (3) (الخضيري محسن أحمد، إدارة الأزمات : منهج إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، (القاهرة : مكتبة مدبولي، ب.ت.ن).ص،ص 66،)
- (4) G. lecrivain , des ressources en mangement des organisations et en marketing : management . com. P 02-04
- (5) nathalie rault – croset , la dimension territoriale des situations de gestion , revue française de gestion 2008/04,p 184 .
- (6) محمد بن يوسف النمران العطيات، إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير، ط 1، الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع، 2006، ص59 .
- (7) ادوارد ب، بورودزيكيس، إدارة المخاطر والأزمات والأمن، تر: احمد المغربي، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008، ص106 .
- (8) عن تعريف هذه الظواهر انظر : الخضيري محسن أحمد، إدارة الأزمات : منهج إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، (القاهرة : مكتبة مدبولي، ب.ت.ن).ص،ص 66،62
- (9) ادوارد ب- بورودزيكيس، مرجع سابق، ص104 .
- (10) انظر القرار 44236 المعتمد من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة 1990 .
- (11) حدث في العقد العديد من الكوارث الطبيعية : تسونامي، ديسمبر 2005 ،حريق روسيا، زلزال الجزائر، فيضانات باب الوادي في الجزائر ... الخ
- (12) السيد عليوة، مرجع سابق، ص20