أدارة الأزمـــــة (Crisis Management)

فـــــــي فكـــر

السيدة زينب عليها السلام

م .م علـــي الفضـــل

خلاصة البحث

أن البحث الموسوم إدارة الأزمة في فكر السيدة زينب عليها السلام يحمل رسالة إلى كافة الكتاب والباحثين والمتخصصين في العلوم الاقتصادية والإدارية مضمونها إننا بحاجة إلى وقفة تأمل لتاريخنا الإسلامي واستخراج العلوم التي تصلح لكافة الأزمنة وبعد أن عانينا من سرقة أو استلال الكثير من ارثنا الحضاري والفكري في مختلف المجالات ونسب ذلك للغرب وللأسف لم تستفد قياداتنا الإدارية من فكر الرسول (ص) وآل بيته الأطهار المتجدد واعتقادهم بأنهم قيادات دينية فقط وموروثهم الفكري متقادم, لذلك جاءت هذه الدراسة كدليل على أن تاريخنا غني بعد تناول واقعة الطف ودور السيدة زينب (ع) فيها, نحن نهدف من هذا البحث إلى توضيح وشرح معالم الأزمة التي واجهتها السيدة زينب (ع) وإبراز أهلية السيدة زينب (ع) لإدارة الأزمة وفق العناصر الضرورية الواجب توفرها بمدير الأزمة الناجح وفق أدبيات إدارة الأزمة الحديثة, والاستفادة من ريادة وإبداع السيدة زينب (ع) في إدارة الأزمة وتحديد النظرية أو المدخل التي اعتمدتها في تلك الأزمة.

وقد تضمن البحث ثلاث مباحث ركز الأول على المنهجية العلمية والثاني خصص لشرح مفهوم وعناصر الأزمة ومحدداتها وفق أدبيات إدارة الأعمال الحديثة وتناولنا أيضا شرحا مبسطا عن النظريات الحديثة لإدارة الأزمة, أما المبحث الثالث والأخير فركز على إدارة الأزمة في فكر السيدة زينب وحاولنا فيه الربط مابين الأحداث التي مرت بالسيدة زينب (ع) والأساليب التي اتبعتها في مواجهة الأزمة التي مرت بها بعد التحليل الدقيق لمجريات الأحداث والاستعانة بخيرة المصادر التاريخية وبعض الأساتذة المحترمون الذين لهم صيتهم في هذا المجال.

وقد توصلنا في هذا البحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات كان أبرزها تحقق فرضيات البحث كافة بعد أن ثبوت أهلية زينب (ع) لمواجهة الأزمة الناتجة عن واقعة الطف في كربلاء وقد برعت عليها السلام في تصديها لها ومواجهتها بأقل الخسائر فضلا عن أدارتها بشكل مميز وملفت للنظر بمؤازرة السجاد (ع) حتى انعكست الأزمة ودارت الدوائر على مسببها وأصبح يزيد ودولته في مواجهة أزمة ووجهت ضربة قاصمة لأركان الدولة الأموية ورجالاتها.

وأخيرا ختمنا بجملة من التوصيات كان منها ضرورة الاستفادة من الإرث التاريخي والفكري الغني للأمة الإسلامية من خلال التنقيب في مناجم تاريخنا عن أروع الصور والحالات التي تستحق أن تكون نظريات في الإدارة وباقي العلوم الأخرى ومنها الصرفة والتأكيد على الاستفادة من علوم القرآن الكريم وعلوم أهل البيت عليهم السلام, وإجراء بحث مفصل ودقيق عن الدور الكبير للسيدة زينب عليها السلام في واقعة ألطف ودورها الإداري التي قامت به ولكل مرحلة مرت بها يليق ومكانتها في التاريخ, وكانت أخر التوصيات هي طرح فكرة إلغاء تسمية المدخل الحديث أو النظرية الحديثة

لإدارة الأزمـة مـن أدبيـات إدارة الأعمـال وتسـميتها بـــ(النظرية الزينبيـة لإدارة الأزمـة- Zainabia Theory for Manage Crisis).

Abstract

Research is marked by Crisis Management in the mind of Ms. Zainab peace be upon him a message to all writers, researchers and professionals in economic sciences and management content that we need to pause to ponder the history of Islam and the extraction of science that suitable for all times and after we have suffered from theft a lot of our heritage, cultural and intellectual in various fields rates for the West and unfortunately did not benefit management leadership from the mind of the Prophet (PBUH) and his purified family and a renewed belief that, they only religious leaders and intellectual heritage them obsolete.

This study was evidence that after Reaching to history and reality the role of Altaf Ms. Zainab (AS), we aim of this research is to clarify and explain the features of crisis faced by Ms. Zainab (AS) and to highlight the civil Ms. Zainab (AS) to manage the crisis according to the necessary elements to be provided by the Director of crisis according to the successful management of crisis to modern literature, and benefit from the leadership and creativity of Ms. Zainab (AS) in crisis management and to identify the theory adopted by the entrance or in the crisis.

Research has included three detectives focused on scientific methodology , Second devoted to explain the concept and elements of the crisis and according to the literature of modern business management and also dealt with a simplified explanation of modern theories crisis management, while the third part, latter focused on crisis management in the mind of Ms. Zainab and tried the link between the events that passed Ms. Zainab (AS) and the methods followed in face of the crisis that undergone a thorough analysis of events and use the best

in historical sources, some professors who have distinguished reputations in this area.

We have reached in this research to a many conclusions and recommendations has been highlighted by research hypotheses were Accepted after all that proved reversible and found to be eligible Zainab (AS) to address the crisis resulting from an incident in Karbala Altaf has mastered them in dealing with peace and response with minimal losses as well as managed distinguished and striking with support of carpet (p) until the crisis and debate reflected circles on their cause and became more and his country in the face of crisis and were dealt a severe blow to Elements of Umayyad dynasty and its men.

Finally, we ended the set of recommendations which was necessary to take advantage of historical legacy and intellectual rich Islamic nation through prospecting in mines of our finest images and situations in which deserve to be in management theories and the rest of other sciences, including pure and to emphasize the benefit of Holy Quran and Ahl al-Bayt they Sciences peace, and to explore in a detailed and careful about the great role of Ms. Zainab peace be upon her in an incident nicer and administrative role played by each stage and passed by fitting and its place in history, latest recommendations are put forward the idea of naming the abolition of entrance or modern theory of modern management for crisis to literature of business management and named (Zainabia Theory for Managing Crisis).

المقدمة (Introduction)

يعتقد بعض كتاب أدبيات إدارة الأعمال وواضعي النظريات الحديثة في العلوم الإدارية إن لهم السبق في وضع المفاهيم والأسس والخطوط العريضة لتلك النظريات في حين إن البحوث والدراسات التي تبناها العديد من كتابنا أثبتت أن بعض هذه النظريات أستلت من القران الكريم أو من روح السنة النبوية الشريفة أو من فكر آل بيت الرسول (ص) وخصوصا تلك التي تتعلق بالجوانب الإنسانية للبشرية أو إسلوب المعاملات التجارية أو سياسة الدولة المالية وغيرها , فالمتتبع لبعض ما كتب في هذا المجال يجد إن القران قد رسم سياسات للتأمين و ضوابط البيع والشراء والفوائد الربوية والكثير الذي يصعب حصره وهو ليس بغريب عن كل مسلم وأحيانا غير المسلمين , أما الرسول الأعظم (ص) فقد تضمنت أحاديثه الشريفة أسس وقواعد للكثير من المعاملات الإدارية منها والتجارية وأبرزها طرق التعامل مع الطبقة العاملة (الموارد البشرية) والتي تحمل الطابع الإنساني والمطالبة بحقوقهم وتنمية قدراتهم وبأجور مجزية لهم , أما السياسة المالية لأمير المؤمنين علي بن أبي طالب عليه السلام فتحتاج لوقفة تأمل وإنبهار للإبداع في رسم الملامح الواضحة للتكافل والضمان الاجتماعي في دولته والإسلوب الحكيم في محاربة الفساد الإداري في الوحدات الإدارية التي كانت تابعة للكوفة آنذاك, حتى وصل الأمر إلى مؤسسات ومنظمات دولية كبيرة كالأمم المتحدة إنها اعتمدت المنهج والإسلوب الإداري للإمام عليه السلام في صياغة سياستها وإستراتيجيتها ففي سنة ٢٠٠٢م إستشهد الأمين العام للأمم المتحدة (Kufi Anan) بعهد الإمام علي عليه السلام إلى مالك الأشتر (يا مالك:أن الناس إما أخ لك في الدين أو نظير لك في الخلق) لا شك إن الأمين العام للأمم المتحدة قرأ العهد مرات عديدة بحكم منصبه القانوني وتأثر به مما دفعه في السنة ذاتها أن تعلق هذه العبارة في كل فروع الأمم المتحدة في العالم ولم يقتصر الأمر على هذا فحسب بل اعتمدت اللجنة القانونية في الأمم المتحدة (عهد مالك الأشتر) كأحد مصادر التشريع الدولي , وقد برع كتابنا في تغطية الجزء اليسير من هذه الصفحات المشرقة من إرثنا الحضاري المتجدد.(الخاطر:٢٠٠٥:٩٣)

وفي كثير من الأحيان نحن كباحثين نأخذ المعلومة والنظرية والفكرة من غيرنا ونفرح بها ونتأملها وفي الواقع لو بحثنا وتقصينا عنها نجدها جزء من مكونات إرثنا الحضاري والفكري وضع لها أساس قبل ١٤٠٠ عام وبالنتيجة نحصل عليها من الغرب , اعتقد ان هذا أمر محزن ؟

لذا وقفت متأملا ابحث عن نظرية أبحثها مع خبرتي القليلة لكن بامتلاكي طرق البحث الرشيدة والرغبة في البحث والتقصي وإيماني بالقضية التي ابحث عنها وجدت نفسي اكتب عن الأزمة التي واجهت السيدة زينب عليها السلام والتي بهرت العالم في إدارتها لتلك الأزمة , لكن تحتاج إلى إثبات علمي بإسلوب أكاديمي وكما سيرد في بحثنا هذا, وقد لجئنا إلى أساتذة التاريخ من الأكاديميين في

جامعاتنا والمختصين في الحوزة العلمية لتقويم سير البحث واخص منهم بالذكر والشكر الجزيل العلامة كاظم عبود الفتلاوي صاحب الفضل الأول ومتابعته الدقيقة لمفاصل البحث والدكتور عادل عباس النصراوي والدكتور محمود الخفاجي والدكتور رضا صاحب أبو حمد والأستاذ الفاضل رضا المدني والشيخ عامر حميد البناء وأتقدم بالشكر الجزيل إلى كادر العتبة الحسينية المطهرة ومؤسسة الحكمة الثقافية على دعمهم العلمي اللامحدود واسأل الله أن يوفقني بوفاء حق هذه المرأة العظيمة .

الباحـــث

المبحث الأول

المنهجية العلمية

مشكلة البحث (Problem)

تحتاج اغلب قياداتنا الإدارية في مختلف المؤسسات الهادفة للربحية والغير هادفة للربحية ومؤسسات الدولة إلى وضع إستراتيجيات وسياسات مستقبلية لبلوغ اهادفها كليا أو جزئيا, ولصياغة تلك الإستراتيجيات والسياسات تحتاج لعملية التحليل والتقصي للبيئة الداخلية والخارجية لمؤسساتها وخبراء واستشاريين ومتخصصين لبلوغ أقصى نسبة ممكنة من تلك الأهداف , وفي كثير من الأحيان وخصوصا المؤسسات المتطورة تلجأ أيضا إلى حالات دراسية سابقة أو تجربة سابقة للاستفادة منها قدر الإمكان وهو حق مشروع بل قد يكون شيئا مميزا ان تم الاستفادة من تجارب الغير أو تجارب الماضي, وشرع الباحثون والكتاب (الغربيون على وجه الخصوص) إلى توثيق تلك التجارب والتعليق عليها وكثيرا ما أسسوا نظرياتهم عليها, وبعد هذه المقدمة البسيطة يمكن تحديد مشكلة البحث بثلاث نقاط رئيسة وهي:

١- سرقة أو استلال وتغيير الكثير من ارثنا الحضاري والفكري في مختلف العلوم ومنها العلوم الإدارية والمالية والاقتصادية وينسب الغرب ذلك أليه, وعلى سبيل المثال لا الحصر كثير من النظريات والمبرهنات في علم الرياضيات والجبر التي تبناها الغرب أصولها تعود للعالم جابر بن حيان الذي هو احد طلبة الإمام الصادق المشهورين.

٢- عدم استفادة قياداتنا الإدارية من فكر الرسول (ص) وآل بيته الأطهار المتجدد واعتقادهم بأنهم قيادات دينية فقط وموروثهم الفكري متقادم.

٣- إهمال دور السيدة زينب (ع) الإداري وخصوصا ما يتعلق بإدارة الأزمة في واقعة الطف من قبل العديد من الكتاب والباحثين.

أهداف البحث (Objective)

١- توضيح وشرح معالم الأزمة التي واجهتها السيدة زينب (ع).

٢- إبراز أهلية السيدة زينب (ع) لإدارة الأزمة وفق العناصر الضرورية الواجب توفرها بمدير الأزمة الناجح وفق أدبيات إدارة الأزمة الحديثة.

٣- الاستفادة من ريادة وإبداع السيدة زينب (ع) في إدارة الأزمة وتحديد النظرية أو المدخل التي اعتمدتها في تلك الأزمة.

أهمية البحث (Importance)

تنبع أهمية البحث من:

١- دور إرثنا التأريخي والفكر الإسلامي في إغناء وتعزيز عملية بناء سياساتنا وإستراتيجيتنا المستقبلية في مؤسساتنا كافة.

٢- استخدام الأساليب والأفكار الفريدة في فترة زمنية لم يكن لحجم ومستوى الأنشطة والمصطلحات الإدارية متطورة كما هو الحال هذه الأيام, وتلك الأساليب تعد اليوم من أرقى أدوات الإدارة الناجحة.

٣- إسلوب التعامل مع الحدث المفاجئ في ظل تفاوت الإمكانيات المادية لطرفي الأزمة (المسبب والمتلقي للازمة).

فرضيات البحث(Hypothesis)

تم تحديد فرضيات البحث بما يأتي:

الفريضة: أهلية السيدة زينب بنت علي (ع) لمواجهة أزمة كأزمة كربلاء بإعتبارها امرأة توفرت فيها كافة المؤهلات والصفات والخصائص الضرورية لإدارة الأزمة على الرغم من إنها مرأة والمرأة تسيطر عليها العاطفة أكثر من العقل, ومن جانب آخر السيدة زينب بنت علي (ع) أدارت الأزمة واستخدمت وسائلها وأدواتها بشكل مميز وملفت للانتباه.

مصادر جمع المعلومات (Information Resources)

١- مصادر ومراجع تأريخية: تم الاستعانة بالرسائل الجامعية والبحوث والكتب المتعلقة بموضوع البحث والقريبة منها.

٢- مصادر ميدانية:

- الانترنت.
- المقابلات الشخصية.

جدول رقم (١) أسماء الأشخاص الذين تم مقابلتهم ومؤهلاتهم وتخصصهم ومكان عملهم

ت	الاسم	الشهادة	التخصص	مكان العمل
١	المرحوم كاظم عبود الفتلاوي	دراسة حوزوية	مؤرخ وكاتب في علم الرجال	مكتبة الحكيم العامة
٢	السيد رضا علي خان المدني	بكالوريوس	تأريخ أسلامي	باحث ومدرس متقاعد
٣	عادل عباس النصراوي	دكتوراه	لغة عربية	جامعة الكوفة
٤	د. رضا صاحب أبو حمد	دكتوراه	اقتصاد	جامعة الكوفة
٥	د. محمود الخفاجي	دكتوراه	تراث وحضارة	الكلية الإسلامية الجامعة
٦	الشيخ عامر البناء	دراسة حوزوية (بحث خارج)	تأريخ وعقائد	الحوزة العلمية
٧	د.يوسف الطائي	دكتوراه	إدارة أعمال	جامعة الكوفة
٨	عمار زوين	ماجستير	إدارة أعمال	جامعة الكوفة
٩	أ. سنان الموسوي	ماجستير	إدارة أعمال	جامعة الكوفة
١٠	ثائر عباس النصراوي	ماجستير	فلسفة	جامعة الشيخ الطوسي

المصدر: إعداد الباحث.

المبحث الثاني

(إدارة الأزمة Crisis Management)

مفهوم"إدارة الأزمة" (Crisis Management Concept):

الأزمة هي الشدة والضيق، وهي مأخوذة من الفعل أزم يأزم، إن كلمة أزمة (Crisis) هي من أصل لاتيني وتعني نقطة الانتقال إلى الأسوأ من مرض حاد (الصحاح ، 1983 :15),ويرى كتاب آخرين أن كلمة أزمة (Crisis) في اللغة الانكليزية مشتقة من كلمة (Krisis) اليونانية وتعني نشوء موقف أو وضع جديد أو نقطة تحول أو لحظة حاسمة حرجة تتعلق بمصير كيان تنظيمي أو مجموعة أفراد أو فرد واحد (أبو شيخة:٢٠٠٩:٣١٥), والأزمة هي نقطة انعطاف في (المرض،الحياة، التأريخ... الخ) وقت الخطر أو الصعوبة أو القلق حول المستقبل, وتشير كلمة الأزمة إلى لحظة مصيرية أو زمن مهم ، كما وتشير إلى معنى التغير المفاجئ, وفي الغالب نحو الأسوأ, والأزمة حالة من الإدراك لأضطراب أو ضيق أو شدة، وهي وليدة ظرفها ووضعها الذي توجد فيه, ويلاحظ مما تقدم إن الأزمة عملية تحول يمر بها الفرد أو المجتمع ، كما تحدث الأزمة في الحالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسكانية وغيرها. (البعلبكي : 1999 ، 231) والأزمة إداريا هي ظاهرة غير مستقرة تمثل تهديداً مباشراً وصريحاً لبقاء المجموعة وهي تتميز بدرجة معينة من الخطورة وتمثل نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة تعود إلى نتائج غير مرغوب فيها تؤثر سلبا على كفاءة متخذ القرار ، ولا تستطيع الجماعة أو الفرد تحملها وهي تؤدي إلى خسائر مادية ومعنوية .

وللأزمات خصائص وصفات تتوضح من خلال الأعراض التي تسببها على الجماعة أو الفرد ولكي يعد الحدث (أزمة) لابد من توافر خصائص معينة يمكن إجمالها بالاتي :

١- المفاجأة العنيفة والشديدة, وهي تهديد مباشر وصريح لكيان المجموعة أو الفرد .

٢- التشابك والتداخل في عناصرها ، وعواملها ، وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة لها .

٣- تسبب الأزمة درجة عالية من التوتر خلال مدة قصيرة وتتطلب الأزمة اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها، إذ إن القرار هو القلب النابض للازمة.

٤- يصاحب الأزمة أعراضا سلوكية كالقلق والخوف والتوتر وعدم الانتباه، وانتشار الشائعات المغرضة.

إن الوقوف على هذه الخصائص تمكن الجماعة من تفهم الأزمة ومكوناتها وأسبابها ، ومن ثم احتوائها وأضعاف القوى المسببة لها وإدارتها، وربما الإحاطة بأزمات قادمة مستقبلا.

إن إدارة الأزمات هي الوسيلة أو الكيفية في مواجهة الحالات الطارئة ، والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها ، أو إجراء التحضيرات للأزمات التي من الممكن التنبؤ بها ، كما تتضمن إدارة الأزمات كيفية تفادي حصول الأزمة وذلك باستشعار من بعد، وإعداد الإجراءات والأساليب الضرورية لمنع حدوثها ، وتفاديها ، والتخفيف من حدتها، وتتطلب إدارة الأزمة مشاركة كافة الأطراف لحلها. (أبو شيخة:٢٠٠٩:٣١٧)

نظريات إدارة الأزمة (Crisis Management Theories):

إدارة الأزمة تدرس وفق ثلاثة مداخل أو نظريات في أدبيات الفكر الإداري الحديث وهي كما يلي:

١. المدخل التقليدي : ينظر إلى الأزمة نظرة تقليدية مع تجاهل مشاكل البيئة الخارجية لينصب الاهتمام على حل المشاكل في البيئة الداخلية بطريقة غير فعالة, وتظهر الاستجابة للازمات ومعالجتها بعد ظهورها وتفاقمها وضمن جانب واحد من الجوانب لذلك فهذا المدخل اعتمد على إسلوب ضيق التفكير وغير فعال في مجابهة الأزمات.

٢. المدخل الموقفي : يقوم هذا المدخل على فلسفة مفادها عدم وجود طريقة مثلى تصلح لجميع الظروف والأوقات ، وبما إن الأزمة هي موقف غير متوقع لذلك يمكن التعامل مع موقف الأزمة بدراسة كافة العوامل والمتغيرات الخاصة والعامة والتي تسبب نشوء الأزمات مع توفر المعلومات الكاملة وبالوقت المناسب ، مع الملاحظة بأن الأزمات لا تتشابه، فما يصلح لمعالجة أزمة ما ، لا يصلح لأخرى,وليس هناك خطة مثالية أو قرار مثالي.

٣. المدخل الحديث : إن المبادئ التي جاء بها المدخل التقليدي في التعامل مع الأزمات جاء مخالفاً للمدخل الحديث لحل الأزمات التي تواجه الجماعة أو الفرد، فقد ركز المدخل الحديث على البيئتين الداخلية والخارجية والقدرة على التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها بوضع تخطيط وقائي للأزمات مع التهيؤ المسبق لها. (العبيدي، 2002 : 16)

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود عوامل بيئية خارجية وعوامل بيئية داخلية تؤثر في إدارة الأزمة وهي كما يلي:

١. حجم الأخطار أو الأضرار أو الخسائر (Dangerous, Losses).
٢. مدى السيطرة على البيئتين الداخلية والخارجية (Control).
٣. الزمن المتوفر للتصرف واتخاذ اللازم (Time).
٤. عدد الخيارات المتاحة ونوعيتها (Choices). (Meyers & Holusha , 1987 :P. 506)

إن الطريقة التي ترتبط بها هذه العوامل مع بعضها تؤثر على كيفية إدارة الأزمة والوسائل التي يجب استخدامها ,وتمر إدارة الأزمة بمجموعة من المراحل اختلف الكتاب والباحثون فيها

(الذهبي،218:2001) و(المدهون،501:1993) و (العبيدي،45:2002) لكن يمكن التطرق لأكثرها شيوعا وهي كما يأتي:

١.مرحلة الإكتشاف : وهي مرحلة إكتشاف إشارات الخطر بوقوع أزمة ، وتظهر تلك الإشارات مبكرة,وإن عدم الانتباه إلى هذه الإشارات يؤدي إلى وقوع الأزمة.

٢. مرحلة الإستعداد والوقاية :وهي مجموعة أساليب وقائية مطلوب اتخاذها في مرحلة إكتشاف الخطر، والوقاية تشمل اكتشاف نقاط الضعف والقوة من أجل إتخاذ اللازم بصددها .

٣. مرحلة إحتواء الأضرار والحد منها, يتم في ظل هذه المرحلة إعداد وسائل وأساليب تحد من الأضرار والخسائر ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد, وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمة على طبيعة الحادث الذي وقع.

٤.مرحلة إستعادة النشاط:ويتم ذلك من عدة جوانب منها محاولة استعادة المعنويات المفقودة وعادة ما ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس، إذ تتكاثف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد.

٥.مرحلة التعلم:وهي مرحلة التعلم المستمر وإعادة التنظيم لتحسين ما تم إنجازه والاستفادة من الماضي لتطوير المستقبل.

ويتعامل القادة وأصحاب القرار مع الأزمة ويتم إدارتها كل بإسلوبه الخاص إعتمادا على الخبرة والنظرية الحديثة في إسلوب التعامل مع الأزمات ويعد التعامل مع الأزمات أحد المختبرات الرئيسة التي تحدد بشكل كبير مدى علم ومعرفة وخبرة الأفراد على مواجهة الأحداث الصعبة ، وفيما يلي طرح للنظرية الحديثة (Nitroof, 2001 :P. 35) في إسلوب التعامل مع الأزمات:

١. إسلوب احتواء الأزمة: حصر الأزمة في نطاق محدد وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها .

٢ . إسلوب تصعيد الأزمة: يستخدم عندما تكون الأزمة التي يواجهها متخذ القرار غير واضحة المعالم, فيحاول القادة تصعيد الأزمة لفك التكتل وتقليل ضغط الأزمة حتى تصل إلى نقطة تعارض المصالح (الخصم إن وجد)، إذ يتفكك التكتل ويتجه كل فريق إلى إتجاه آخر وبالتالي ينتهي مفعول الأزمة.

٣. إسلوب تفريغ الأزمة من مضمونها: وهذا الإسلوب من أنجح الأساليب الحديثة في التعامل مع الأزمات، ولا شك إن كل أزمة تقوم على مضمون معين قد يكون (سياسي وإجتماعي وديني وإقتصادي وثقافي وإداري، ... الخ)، ومهمة القائد هنا محاولة تفريغ الأزمة من مضمونها وبالتالي إفقادها لهويتها ومن ثم لا يستطيع أفرادها (الخصم إن وجد) الاحتفاظ بقوة ضغط الأزمة .

٤. إسلوب تقنين الأزمة :وهو أحد أساليب التعامل مع الأزمات الشديدة والخطرة، إذ يتم دراسة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة وتحديد إطارات المصالح المتعارضة ثم ضرب وحدة التحالفات فيتم تحويل الأزمة الكبرى إلى أزمات مفتتة .

مراحل الأزمة (Crisis Stages) :

لقد تعددت الآراء حول مراحل إدارة الأزمة بسبب اختلاف آراء واضعيها ،لكنها قد لا تختلف في النهاية في مضامينها الجوهرية ،فمنهم يرى أنها أشبه بالمراحل التي يمر بها الكائن البيولوجي وهي:

١- الـولادة .(Boren)

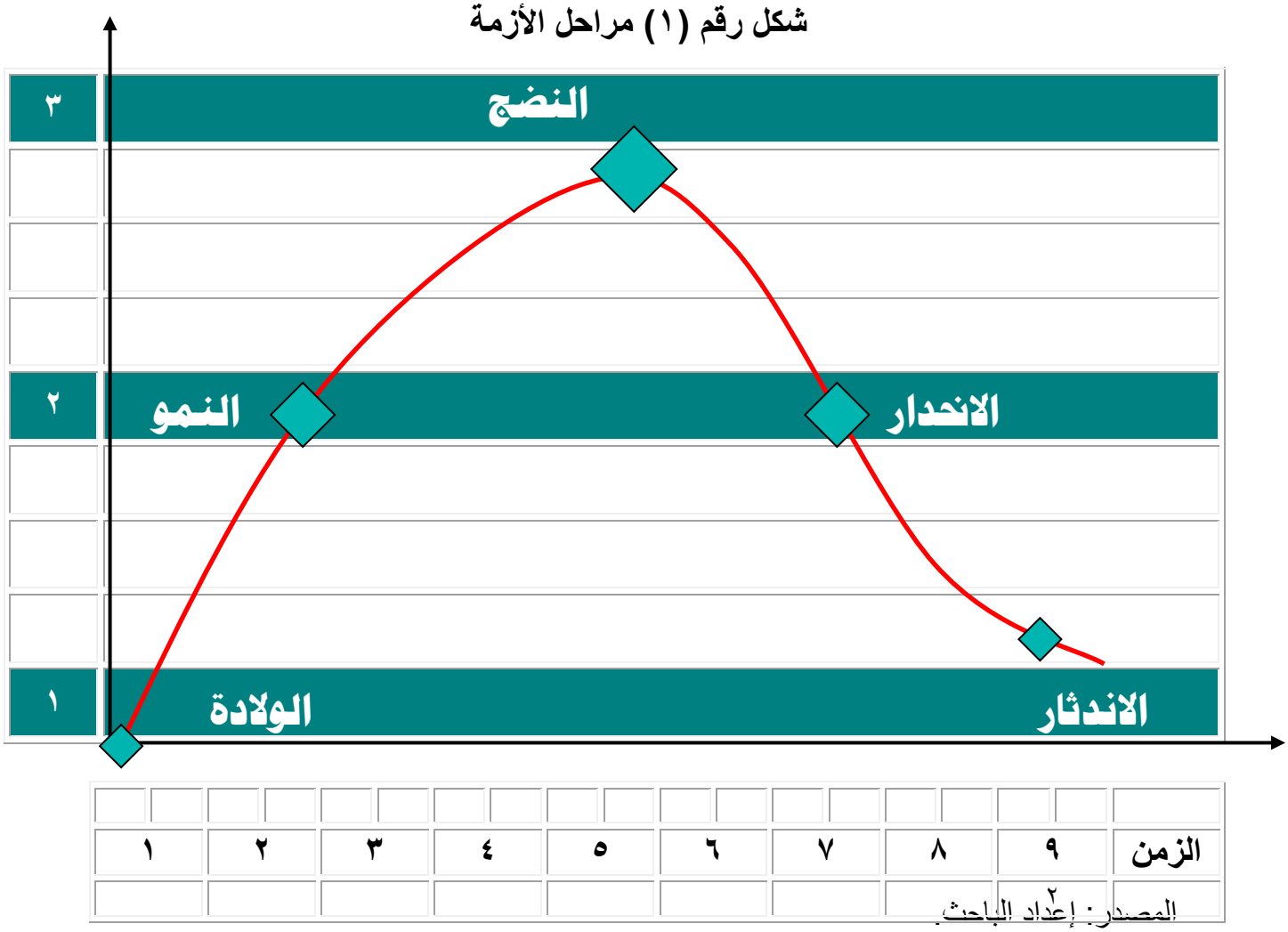
٢- النمـــو.(Growth)

٣- النضــج.(Ripeness)

٤- الانحدار.(Decline)

٥- الانـدثار.(Extinction) (أبو شيخة::٢٠٠٩: ٣١٧)

شكل رقم (١) مراحل الأزمة



المصدر: إعداد الباحث.

المبحث الثالث

(إدارة الأزمة في فكر السيدة زينب (عليها السلام))

(Crisis Management in Zainab Thinking)

أن ما مرت به السيدة الجليلة زينب بنت علي أمير المؤمنين (ع) عقيلة بني هاشم من أحداث سبقت عاشوراء وتلتها ينطبق عليها مفهوم الأزمة (Crisis) لأسباب عدة أهمها تعرض آل بيت الحسين(ع) وأصحابهم لأحداث عنيفة هددت حياتهم, كذلك واقعة الطف كانت نتيجة تعارض المصالح بين فريقين احدهما أراد للمصلحة الإلهية ان تكون هي السائدة, والآخر أراد إبراز مصلحته الشخصية والفئوية و إعلاءها وهي المصلحة الغير إلهية, فدفعت المصلحة الفاسدة أهلها إلى تخويف تلك الأسرة الطاهرة وترويعها وعملوا بها ما عملوا حتى حرفوا الحقائق وبدؤوا بتضليل الرأي العام بأن هذه المجموعة من الأطفال والنساء وذلك العليل هم من الخوارج على الخليفة الشرعي كما يدعون يزيد (عليه لعائن الله).

- ان ما يثير تساؤلنا هو كيف مرت تلك الأزمة على السيدة زينب (ع) وكيف أدارتها ؟
- هل كانت تلك الإدارة عشوائية أم مخطط لها مسبقا؟
- هل كانت السيدة زينب (ع) مؤهلة لأن تقود أزمة ؟
- هل انطبقت المفاهيم الحديثة لإدارة الأزمة على أزمة السيدة زينب (ع)؟

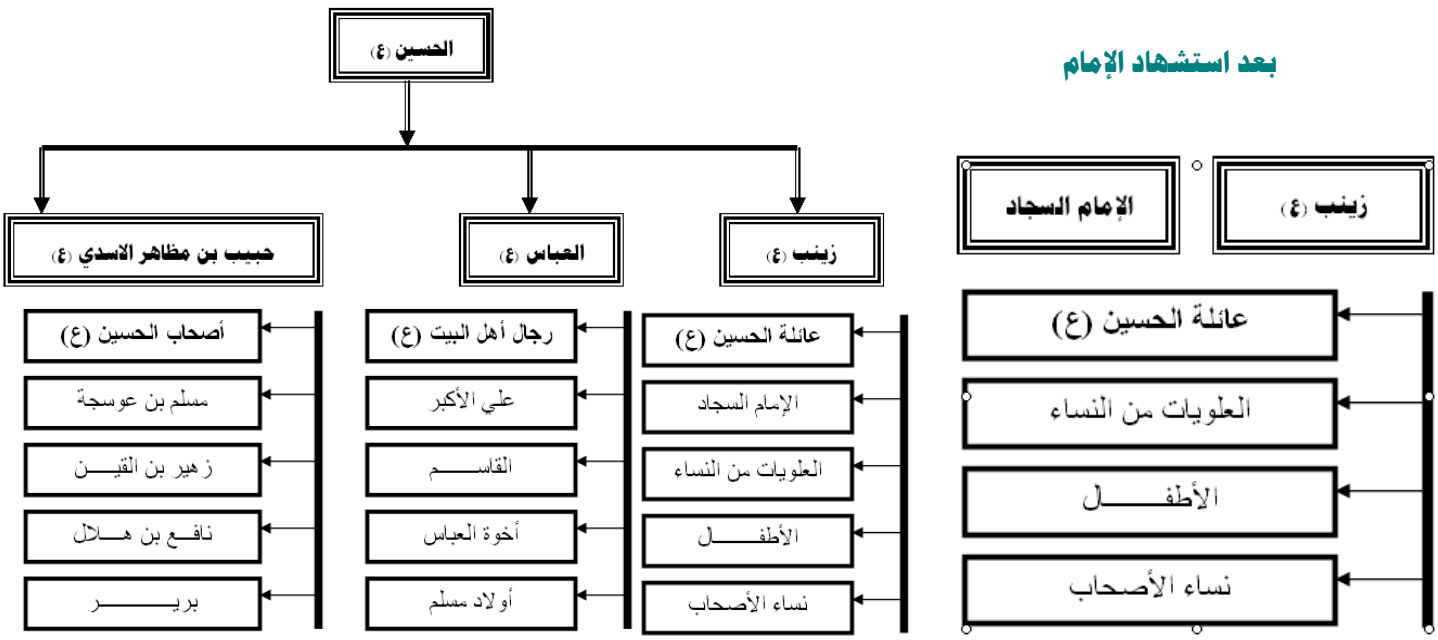
فنحن نتفق على ان من يقود الأزمة يجب أن تتوفر فيه السمات القيادية ويجب أن تكون شخصيته مميزة وعلميته عالية, وغير ذلك من السمات والقدرات, ولكي نستطيع أن نفهم كيف تعاملت هذه المرأة مع تلك الخطوب لنأخذ لمحة بسيطة جدا عن أهم ما يمكن ان ينفع هذه السيدة في أزمتها انطلاقا من العناوين التالية:

موقع السيدة زينب (ع) في الهيكل التنظيمي

(Structure Zainab & Organization):

احتلت السيدة زينب (ع) مكانة مميزة في المسيرة الحسينية قبل وبعد استشهاد الإمام ففي حياته إحتلت منصبا قياديا يتصل مباشرة بالإمام الحسين (ع) رعت من خلاله شؤون عيال آل بيت النبوة وعيال الأصحاب فضلا عن تدبر أمور السجاد (ع) الذي كان مريضا (التبريزي:١٩١٧:٩٠), أما بعد استشهاد الإمام كانت هي على رأس الهرم القيادي للركب الحسيني وبتوجيه مباشر ومؤازرة الإمام السجاد (ع) باعتباره إماما معصوما مفترض الطاعة, والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للركب الحسيني:

شكل رقم (٢) موقع السيدة زينب في الهيكل التنظيمي الحسيني



المصدر : إعداد الباحث " تم إعداد هذان المخططان بناء على ما ورد في المصادر والمراجع من روايات مسندة ومعتبرة وكل هذه المصادر والمراجع موجودة في مكتبة الباحث "

الإمكانيات العلمية (Scientific Capability):

كان الإمام زين العابدين (ع) يقول لعمته زينب (ع): ((أنت بحمد الله عالمة غير معلمة,و فهمة غير مفهمة)) وهذه دلالة على منزلتها العلمية الرفيعة, وفي فجر صباها حفظت القران الكريم والأحاديث النبوية, وقد حفظت الخطاب التاريخي الخالد الذي ألقته سيدة النساء فاطمة الزهراء عليها السلام في(الجامع النبوي) وقد روته عدة مرات للسيدات من نساء المسلمين, أما أمير المؤمنين (ع) فقد بهر بها لشدة ذكائها وفطنتها في أكثر من حادثة, وهي كانت تنوب عن أخيها الحسين (ع) في حال غيابه فيرجع إليها المسلمون في كثير من المسائل فضلا عن إن كثيرا من أهل بيت النبوة كانوا يروون عنها أمثال الإمام زين العابدين وعبد الله بن جعفر والسيدة فاطمة بنت الحسين (عليهم السلام أجمعين).

(القزويني:٢٠٠٥:٥٢) و(القرشي:٢٠٠٧:٤٧)

الصبر و التحمل (Patient & Endurance) :

تسمى السيدة زينب (ع) أم المصائب وسميت بهذا الاسم لمشاهدتها مصيبة جدها الرسول (ص) وشاهدت الأحداث المروعة التي دهمت أباها وأمها بعد وفاة جدها (ص) وعلى رأس تلك الأحداث مؤتمر السقيفة الذي كان مصدر الفتنة الكبرى التي مني بها المسلمون والطريق الذي أوصل بني أمية للحكم, وما جرى بكربلاء من نتائجها, وشاهدت العقيلة محنة أمها الزهراء (ع) ووفاتها, وشاهدت مقتل أبيها أمير المؤمنين (ع) والتزمت وصايا أبيها فقد قال لها الإمام: ((وكأني بك وبنساء أهلك سبايا بهذا البلد, أذلاء خاشعين تخافون ان يتخطفكم الناس, فصبرا صبرا, فو الذي فلق الحبة وبرأ النسمة, ما لله على ظهر الأرض ولي غيركم وغير محبيكم وشيعتكم)) وشاهدت السيدة زينب (ع) محنة أخيها الحسن (ع) ثم قتله بالسم وختمت مصائبها بالمصيبة العظمى وهي استشهاد الإمام الحسين وأهل بيته (ع) وما تلاها من نوائب,وكانت أقسى ليلة على السيدة ليلة الحادي عشر من المحرم فقد أحاطت بها جميع رزايا الدنيا ولم تشاهد خلال حياتها يوما مثله, ففي السابق كانت المصائب تأتيها بالتدريج واحدة بعد الأخرى لكن في ذلك اليوم مرت بها كل أشكال المصائب, لكنها تسلحت بالإيمان والتزمت وصايا أخيها الحسين (ع) حين قال لها: ((يا اخية إني أقسمت عليك فأبري قسمي, لا تشقي علي جيبا, ولا تخمشي علي وجها, ولا تدعي علي بالويل والثبور إذا أنا هلكت)) ومما لاشك فيه إن أية واحدة من رزايا السيدة زينب (ع) لو أبتلي بها أي إنسان مهما تسلح بالصبر وقوة النفس لضعفت قواه, وتحطمت نفسيته, ولم يتمكن من مقاومة الأحداث.

(القرشي:٢٠٠٧:٦١) و (القرشي:٢٠٠٤:١٤٧)

منطقها وشخصيتها (Pronunciation & Personality) :

قال حذيم الاسدي: (لم أر والله خفرة قط أنطق منها, كأنها تنطق وتفرغ عن لسان علي (ع), وقد أشارت إلى الناس بأن أنصتوا, فارتدت الأنفاس , وسكنت الأجراس) ثم قالت خطبتها الشهيرة في الكوفة, وبعد أن انتهت السيدة زينب (ع) من خطبتها قال حذيم: (فرأيت الناس حيارى قد ردوا أيديهم في أفواههم, وبدؤوا بالبكاء وبانت عليهم علامات الحيرة والندم). (الحسون و مشكور:٢٠٠١:٢٥٧)

أما خطبة السيدة في الشام كانت بعد ان سمعت يزيد (لعنه الله) يتمثل بأبيات ابن الزبعرى:

ليت أشياخي ببدر شهدوا ..... جزع الخزرج من وقع الأسل
لأهلوا وإستهلوا فرحـا ..... ثـم قالوا يـا يزيد لا تشل
قـد قتلنا القوم مـن ساداتهم ..... وعدلناه ببـدر فأعتـدل
لعبت هاشم بالملك فـلا ..... خبر جـاء ولا وحـي نـزل
لست مـن خندف ان لم انتقم ..... من بني أحمد ما كان فعل

(الحسون و مشكور:٢٠٠١:٤٤٨)

وألقت السيدة زينب (ع) خطبتها وجاء في نهايتها كلمات هزت يزيد (لعنه الله) ومجلسه وأرعبتهم وغلب عليهم التوتر والخوف والاندحار و شعروا إنهم في خطر كبير أوله الرأي العام وتأنيب الضمير وهزت أركان دولة يزيد (لعنه الله) فقد جاء في نهاية الخطبة:

((فكد كيدك, وأسع سعيك, وناصب جهدك, فو الله لا تمحوا ذكرنا, ولا تميت وحينا, ولا يرحض عنك عارها, وهل رأيك إلا فند , وأيامك إلا عدد, وجمعك إلا بدد, يوم ينادي المنادي إلا لعنة الله على الظالمين)).

(القزويني:٢٠٠٥:٤٦٦)

البيئة التي عاشت بها السيدة (ع) (The Environment) :

بيئة طاهرة وعيش كريم في حجر سيد الكائنات وربيبة سيدة النساء وأبوة سيد العرب وعقيلة الحسنين, البيئة التي ألهمتها الإيمان الوثيق فهي التي قالت ((اللهم تقبل منا هذا القربان)) عندما وقفت بكربلاء أمام أجساد أهل بيتها وهم صرعى, صلت صلاة الشكر إلى الله تعالى ليلة الحادي عشر من المحرم بعد أن أحاطت بها المآسي والخطوب, وهي البيئة التي ألهمتها الشجاعة والإقدام, شجاعة علي (ع) الذي قال ((لو تظاهرت العرب على قتالي لما وليت عنها)) وشجاعة الحسن والحسين عليهم السلام الذين وقفا بثبات وصلابة بوجه اعتى وأدهى نظام دموي النظام الأموي ,وشجاعة العباس (ع) الذي كان يكشف الجيوش بسيفه عن نهر الفرات.

(القرشي:٢٠٠٧:٤٦)

لقد أوكل الإمام الحسين (ع) مسؤولية كبيرة للسيدة زينب (ع) حين قرر اصطحابها والعيال في تحركه هذا لعدة أسباب أهمها ان الإمام يمتلك نظرة سياسية ثاقبة وفكرا عميقا فهو يعلم جيدا ان السيدة زينب (ع) مرت بمراحل تأهيل وتدريب على المحن والخطوب وتجاوزتها بنجاح فضلا عن القدرات والإمكانات النفسية والعلمية المتميزة التي تمتلكها, التي جعلت منها رائدة في قيادة الأزمات, فهي تبنت إدارة شؤون الركب الحسيني قبل وبعد مقتل الإمام الحسين(ع) وتبنت الجانب الإعلامي في المعركة من خلال كشف الستار عن الزيف الأموي وكشف الحقيقة للناس بعد ان عرفتهم بالدولة الأموية ودعاتها

وعرفت بأهل بيتها ومكانتهم بإسناد من الإمام زين العابدين (ع), صحيح إن الثلاثين ألفا إنتصرت على السبعين (عسكريا),لكن إنتصر إثنان (السيدة زينب والإمام السجاد) على الثلاثين ألفا إعلاميا وسياسيا وهزوا أركان الدولة الأموية والحقوا بهم الهزيمة والعار بعد أن قادت الدولة الناس إلى الجاهلية الأولى, فقد قالت الدكتورة بنت الشاطئ :(أفسدت زينب أخت الحسين على إبن زياد وبني أمية لذة النصر, وسكبت قطرات من السم الزعاف في كؤوس الظافرين), ان من المع أسباب استمرار خلود واقعة كربلاء ونشر مضامينها الإصلاحية في المجتمع هو قرار الإمام الحسين(ع) بإصطحاب عقيلة الوحي على رأس عيال آل بيت الرسول(ص) فقد قامت سلام الله عليها ببلورة الرأي العام ونشر مبادئ الإمام وأسباب نهضته, وكانت شاهد العدل على ما جرى بعد إستشهاد ذرية آل بيت النبوة في كربلاء.

(القمي الجزء الأول :٢٠٠٨:٥٥٧) و (ابن عاشور الجزء الخامس:٢٠٠٥:٢٠٥)

مداخل إدارة الأزمة وفق الرؤى الزينبية

:(Crisis Theories in Zainab Opinion)

١. المدخل التقليدي: يعتمد كليا هذا المدخل على البيئة الداخلية (عائلة الإمام الحسين (ع)) التي تحيط مباشرة بقائد ومدير عمليات الأزمة (السيدة زينب (ع)) أي يركز على نقاط القوة ونقاط الضعف ولا يأخذ بنظر الاعتبار المشاكل الخارجية المتمثلة بالبيئة الخارجية (مصدر التهديد الرئيسي ومثير الأزمة), وهذا المدخل بعيد جدا عن الواقع, لسبب رئيس وهو ان الأزمة التي واجهتها السيدة زينب (ع) هي أزمة خارجية بحتة.

٢. المدخل الموقفي: أركان هذا المدخل عنصران رئيسان, الأول حالة عدم التأكد أو عدم القدرة على التنبؤ بالأزمات, والثاني ليس بمقدور متخذ القرار ان يخطط ويتهيأ لتلافي الأزمة, أي هناك حالة من التشتت في الأفكار, وسنناقش العنصرين من منطلق الأزمة التي مرت بها السيدة زينب (ع) وكما يأتي:

أ. العنصر الأول: (حالة عدم التأكد والقدرة على التنبؤ بالأزمة) وهو لا يتفق مع الواقع والمنطق لسبب رئيس ان السيدة زينب (ع) تم إخبارها مسبقا بما سيحدث لها وما ستواجهه من أزمات وأزمة رئيسة على وجه التحديد عن طريق وصايا كل من أبيها أمير المؤمنين وأخيها الإمام الحسين (عليهم السلام) وقد ورد في هذا البحث جزء من تلك الوصايا.

ب. العنصر الثاني: (عدم القدرة على التخطيط لتلافي الأزمة) هذا العنصر لا يتفق مع ما خطط له الإمام الحسين (ع) لمجريات الأحداث التي دارت قبل استشهاده وبعده وتحديدا ما سيدور على أهل بيته بقيادة السيدة زينب والإمام زين العابدين (عليهم السلام).

إذا من خلال ما تقدم نفهم ان هذا المدخل بعيد الاحتمال أيضا لتطبيقه من قبل السيدة زينب (ع).

٣. النظرية الحديثة لإدارة الأزمة: وهي التي اعتمدتها السيدة زينب (ع) في إدارة أزمة كربلاء لمخالفة هذه النظرية للنظريات السابقة وهي تنطبق على ما جرى في كربلاء تفصيلا وقد أطلقت عليها أسم (النظرية الزينبية لإدارة الأزمة- Zainabia Theory for Managing Crisis) فأدارت السيدة زينب (ع) أزمتها الداخلية (شؤون عيالها) بعد إستشهاد الإمام (ع) أي من يوم العاشر من محرم وحتى دخولها مجلس يزيد (لعنه الله) وفق ثلاث مراحل:

أ- مرحلة العاشر من محرم: وهي اللحظات التي تلت استشهاد الإمام (ع) وهجوم الجيش على خيام آل بيت الرسول (ص), وهي لحظات عصيبة جدا على الجميع فكانت مليئة بالخوف والرعب وابرز تلك اللحظات دخول الشمر (لعنه الله) على خيمة الإمام السجاد وزينب (عليهم السلام), فتعاملت عليها السلام مع هذه الأزمة بمنتهى الحيطة والحذر حتى لملمت العيال من أطفال والنساء واطمأنت عليهم وهو أمر بالغ الصعوبة في تلك الظروف, والموقف المميز الآخر ضمن نفس المرحلة هو ذودها عن السجاد (ع) بنفسها حتى ثارت استغراب الشمر (عليه لعنة الله) فقال يا لإيثار هذا البيت, صحيح ان الله حافظهم لكنه موقف يسجل لها في حفظ سلامة الإمامة من صلب الحسين (ع).

ب- مرحلة مسير السبايا من كربلاء إلى الشام: بلغت في هذه المرحلة الأزمة الداخلية ذروتها فبعد ان كانت عقيلة بني هاشم حرة طليقة وهي تذود عن عيالها أصبحت الآن مكبلة مقيدة بالأغلال وهي بنفس الوقت مسئولة أمام الحسين (ع) وأمام نفسها عن أنامل رقيقة وبدور تخجل حتى الملائكة من رؤياها وهي مسئولة عن نسوة اكتسب الشرف منهن قيمته وهي مسئولة عن عليل تعرف البطحاء وطئته, في رحلة لم يسجل التاريخ أقسى منها, فلم تخل تلك الرحلة من الخسائر رغم يقظة السيدة زينب (ع), لكنه أمر الله حينما ودعوا الملاك الطاهر خولة بنت الحسين (ع) بعد أن مرضت وهو أمر الله في أسرة تستقبل المنايا كما تستقبل الأعياد.

ت- مرحلة ورود الشام والدخول على مجلس يزيد: وهي الأخيرة في إدارة الأزمة الداخلية (شؤون العيال) والخارجية (مواجهة أعداء الإمام الحسين (ع)), فعلى مستوى شؤون العيال تعرضت العيال من لحظة دخولهم دمشق لقسوة شديدة من سب وشتم ورمتهم الناس بالحجارة وهم مقيدون حتى دخلوا مجلس يزيد وقد أصابهم الخوف والذعر والسيدة زينب تهدئ ذلك الخوف والهول على الأطفال والنساء وهن في مجلس يديره قادة الفسق والفجور وهن مكشوفات الوجوه, وتعرض الإمام زين العابدين (ع) لخطر القتل مرة أخرى قبل ان يبدأ عليهم السلام خطبته مع عمته زينب.

والملفت للنظر في هذه النظرية هو ان السيدة زينب (ع) اكتشفت بأنها ستواجه أزمة مستقبلية ابتداء من لحظة انعقاد سقيفة بني ساعدة وبدأت تستعد لها بتنمية نقاط قوتها وتجاوز ما قد يسبب ضعفها من محن ورزايا فقد ذويها واحدا بعد الآخر بداية من جدها (ص) واحتواء تلك المحن حتى موعد وقوع الأزمة

الكبرى أزمة كربلاء, فقادة الأزمات الناجحون هم من تعرضوا لمواقف صعبة متعددة وظل صامدا صلبا ينتظر ويتوقع المزيد, ولعل أروع ما في هذه النظرية هو ان أساليبها ووسائلها في مواجهة الأزمات انطبقت بالكامل على الأساليب والوسائل التي سلكتها السيدة زينب (ع) في أزمتها بعد استشهاد الإمام الحسين (ع) كإحتواء الأزمة وتفريغها من مضمونها وتصعيد الأزمة وعكسها على مسببها, فدارت الدوائر على يزيد (لعنه الله) في مجلسه يوم وصول السبايا للشام فكان ذلك اللقاء ميدانا ومختبرا للسيدة زينب (ع) لتستعرض للجميع فن إدارة الأزمات ولتضرب أركان الدولة الأموية ضربة قاصمة من خلال خطبتها في مجلس يزيد مع ابن أخيها زين العابدين (ع) بينما كان يزيد (لعنه الله) ينتظر ان يحصد نتاج الأزمة التي افتعلها على آل بيت الرسول (ص), واجه هو وزمرته (أزمة) عارمة قضت عليه وعلى دولته تباعا وبعد فترة لا تتجاوز مدتها عدد الأصابع.

الاستنتاجات والتوصيات (Recommendations)

❖ الاستنتاجات

١. هناك كثير من المفاهيم ومنها مفهوم إدارة الأزمة قد يضن البعض أنها تصلح لظرف معين ولا تصلح لآخر أو تنمو في بيئة و لا تنمو في بيئة أخرى, فبالإمكان أن نتفق منذ البدء أن مفهوم الأزمة كوضع غير اعتيادي وكخصائص ومدخل ومراحل وإسلوب مواجهة يتشابه في كل المواضع سواء كنا نتحدث عن أزمة إدارية أم قانونية طبية كانت أم تأريخية, لكن الاختلاف يكون في شدة الأزمة وتأثيرها والقدرة في السيطرة عليها وانحسارها بأقل الخسائر وأحيانا عكسها على مسببها والأثر الذي نتجت عنه. بمعنى آخر إن مفهوم إدارة الأزمة سيتم تناوله ودراسة مضامينه وفق تعلقه بالنظام (System) بصورة عامة ووفق مدخل نظرية النظم فأي خطر يهدد مدخلات النظام أو العمليات والإجراءات مثلا سينعكس ذلك على مخرجات ذلك النظام وبغض النظر عن محتوى وأهداف وعناصر وبيئة ذلك النظام, وهذا يعني أن الأسس والمبادئ وقواعد إدارة الأزمة في منظمات الأعمال من الممكن تطبيقها على المؤسسات والمجاميع الهادفة وغير الهادفة للربحية مع اختلاف أنشطتها والتسليم باختلاف تشعباتها.

أن ما واجهته السيدة زينب عليها السلام لم يكن (مشكلة : Problem) تتطلب حلا فالمشكلة كانت قائمة أصلا متمثلة بخلاف بين فريقين, ولم تكن (كارثة : Disaster) كون الكارثة مسببها عادة ما يكون خارقا ومدمرا وتبقى الكارثة لفترة طويلة دون حسم, في حين بعد واقعة ألطف وفي مجلس يزيد تم الحسم على يد السيدة زينب عليها السلام بعد خطبتها ((فكد كيدك, وأسع سعيك, وناصب جهدك, فو الله لا تمحوا ذكرنا .....إلى آخر الخطبة)) مباشرة, إن ما مر على عقيلة بني هاشم لم يكن (صراعا : Conflict) لأن طرفي الصراع عادة ما يتسارعون على الموارد المالية والفرص المعنوية المحدودة والصراع لا يمثل تهديدا مباشرا وهو لا ينطبق على الإمام الحسين عليه السلام لأنه ليس من طلاب

السلطة و المال, أخيرا لم يكن ما واجهته السيدة عليها السلام (حادث : Accident) فجائي غير متوقع فألتاريخ نقل لنا فسق وفجور يزيد ودمويته أي أن الإمام الحسين عليه السلام كان يتوقع المزيد من الأمويين آكلي الأكباد بعد ورود خبر استشهاد مسلم بن عقيل عليه السلام.

أن ما واجهته زينب عليها السلام هو أزمة (Crisis) حقيقية لأنها واجهت تهديدا مباشرا للأرواح والدين والرسالة المحمدية والقرآن والسنة النبوية ونقطة انعطاف غيرت مسار التاريخ ورسمت طريق المستقبل على غرار الأزمات التي افتعلها النظام الأموي في عهدي الإمام علي وولده الحسن عليهما السلام.

٢. عندما تواجه مجموعة (Group) من الأفراد أو منظمة ما (Organization) ظرفا طارئا ينطبق عليه مفهوم الأزمة يتوجب اتخاذ اللازم لإدارتها بهدف السيطرة عليها وضمان انحسارها وتخفيف شدتها وأثرها, ولكي يتحقق ذلك وليتحقق ذلك يتصدى لهذه الإدارة الأكثر علمية وشجاعة في اتخاذ القرارات ومن يتعامل بحزم مع الأحداث ومن يمتاز بالعقلانية, وإذا كان هناك أكثر من شخص من يحمل هذه السمات في المجموعة ينتخب شخص واحد أو يتم تعيينه ممن هو في مستوى إداري أعلى, ويعد التعامل مع الأزمات احد المختبرات الرئيسة التي تحدد بشكل كبير مدى علم ومعرفة وخبرة من يديرها ومدير الأزمة الذي واجه اكبر عدد من الأزمات خلال حياته يكون الأجدر لممارسة هذا الدور, فبعد أن أوكل الإمام الحسين للسيدة زينب عليهما السلام مهمة قيادة الركب الحسيني بعد العاشر من محرم وبمساندة الإمام زين العابدين عليه السلام (تقاسم في الصلاحيات والمسؤوليات) بدأ الاختبار الحقيقي لعقيلة بني هاشم وبدأت تواجه الظروف الاستثنائية ولتكشف عما تسلحت به من إمكانيات فريدة وإمكانيات إلهية ومكتسبة من بيت سيدة النساء فبدأت زينب في إحكام سيطرتها من خلال لملمة شمل العيال وتهدئتهم ورعاية السجاد والمحافظة قدر الإمكان على حياتهم لخوض مراحل متقدمة من الأزمة تحتاج تماسكا وصبرا وحكمة.

ويمكن القول إن مجرد المحافظة على حياة الإمام السجاد (ع)(وهو أمر في غاية الأهمية والخطورة لعلمها بان الإمامة في ذريته) وحياة النساء والأطفال وضمان سلامتهم كان كافيا أن يكون علامة على تجاوز شدة الأزمة, لكن زينب عليها السلام لم تكتف بتجاوز الأزمة فهي كانت تطمح إلى إدارتها بشكل يليق بمكانتها وبالمسؤولية التي أوكلها الإمام الحسين (ع) لها فطبقت ما كانت تحمله من وصايا ومهام وبإسلوب فاق عقول الجهلة من بني أمية فتحركت وفق برنامج نسميه اليوم الأساليب الحديثة لإدارة الأزمة وهي كما يأتي:

- استخدمت إسلوب فرق العمل (Team Work) فوزعت المهام والواجبات بينها وبين السجاد (ع) وتارة أخرى مع باقي النساء ولم تترك السيدة شيئا للصدفة خصوصا في مرحلة التحرك من كربلاء إلى الشام, فقد استخدمت زينب (ع) خططا جبارة في مضامينها ومكلفة أحيانا من اجل هدف اكبر وكما

حصل عندما أوعزت برفع رأس الحسين (ع) في مقدمة الركب لتنشغل الناس بالنظر لرأس الحسين (ع) بدلا من النظر في وجوه حرائر رسول الله (ص) من قبل الغرباء على الرغم من الأثر السلبي لهذا القرار على النساء والأطفال, ولابد الإشارة هنا إلى الهيكل التنظيمي للركب الحسيني قبل وبعد استشهاد الأمام الحسين عليه السلام وملاحظة موقع السجاد (ع) قبل المعركة في الهيكل التنظيمي جعله تحت رعاية زينب (ع) ولسببين أنه كان مريضا حينها ورعايته موكلة للسيدة زينب (ع) ولم تكن الإمامة في عاتقه لان الحسين (ع) مازال على قيد الحياة, أما بعد استشهاد الحسين (ع) فأصبح في مستوى أداري واحد مع زينب (ع) على الرغم من مرضه لكن الإمامة انتقلت إليه وأصبح إماما مفترض الطاعة ولا يحق للسيدة زينب (ع) وحدها قيادة الركب الحسيني وهذا الوضع يفسر الخطوة الأولى لإسلوب فريق العمل (Team Work).

- استخدمت السيدة زينب (ع) أحدث الأساليب لإدارة الأزمة وفق مفاهيمنا الحديثة اليوم وهما إسلوب تصعيد الأزمة وإسلوب تفريغها من مضمونها وإسلوب عكس الأزمة على مسببها, فعلى الرغم من إن السيدة زينب (ع) مرأة وكان المجتمع آنذاك ينظر للمرأة نظرة استصغار ورواسب الجاهلية كانت باقية في تحجيم شخصية المرأة وجعلها كيان يجلب العار والمجتمع يرى أنها لا تستطيع مواجهة رجل فكيف بمواجهة طغاة الأرض, لكن زينب الكبرى لم تكن امرأة عادية فهي مثال للمرأة المسلمة المؤمنة الكاملة والمعصومة التي تسلحت بفصاحة علي (ع) وشجاعة العباس (ع) وإيمان الحسين (ع) لذا سعت زينب (ع) إلى تصعيد الأزمة في كافة مجالس الطغاة سواء في الكوفة أم الشام ولم تتردد من المواجهة الكلامية وكشف الحقائق للرأي العام من أجل التصعيد أولا وتفريغ الأزمة من مضمونها ثانيا وكشف الحقيقة الغائبة عن الرأي العام التي زيفها بني أمية حتى ضن الناس إن الحسين وأهل بيته (ع) هم من الخوارج, ولعل أروع ما استخدمته زينب وبمؤازرة السجاد (عليهما السلام) كإسلوب أخير مثل الضربة الأخيرة لدولة الأمويين هو تقنين الأزمة من أجل فك رباطها وتقليل شدتها وخطورتها من خلال ضرب تحالفات الأزمة وخلق التفكك وزعزعة صفوف يزيد هو خطبة الإمام زين العابدين عليه السلام والتي عرف بنفسه من خلالها وحملت عبارات رسمت أجمل صور البلاغة فقد قال الإمام (ع):

((..... وفضلنا بأنا منا النبي المختار ومنا الصديق ومنا الطيار ومنا أسد الله وأسد رسوله ومنا سبطا هذه الأمة ومنا مهديها, أيها الناس من عرفني فقد عرفني ومن لم يعرفني أنبأته بحسبي ونسبي, أنا بن مكة ومنى أنا بن زمزم والصفا أنا بن من حمل الركن بأطراف الردا أنا بن خير من أتزر وارتدى أنا بن خير من انتعل واحتفى أنا بن خير من طاف و سعى أنا بن خير من حج ولبى أنا بن حمل على البراق في الهوى أنا بن من اسري به من المسجد الحرام إلى المسجد الأقصى أنا بن من بلغ به جبرائيل سدرة المنتهى أنا بن من دنى فتدلى فكان قاب قوسين أو أدنى أنا بن من صلت عليه ملائكة السما أنا بن

من أوحى إليه الجليل ما أوحى أنا بن محمد المصطفى أنا بن علي المرتضى أنا بن من ضرب خراطيم الخلق حتى قالوا لا اله إلا الله ..... إلى آخر الخطبة))

وتذكر الروايات أن مجلس يزيد انهار تماما بعد خطبة الإمام (ع) وهلع يزيد وبدأ يصرخ من شدة الخوف وإدراكه مدى فداحة وكبر ما انزله بالإمام الحسين (ع) وعائلته الأمر الذي أدى إلى انقلاب الرأي العام ضده حتى بدأ يزيد بالتحايل على السجاد (ع) كي يكسب رضاه ووده وهي محاولة عقيمة, ومن غرائب الأمور أن أول مجلس عزاء أقيم للحسين (ع) كان في بيت يزيد نفسه أقيم من قبل زوجة يزيد التي كانت من الموالين لأهل البيت وهي حالة فريدة من نوعها في التأريخ أن يقام مجلس عزاء للمقتول في بيت القاتل.

- تم رفض فرضيات البحث كافة بعد أن ثبت عكسها وثبوت أهلية زينب (ع) لمواجهة الأزمة الناتجة عن واقعة ألطف في كربلاء وقد برعت عليها السلام في تصديها لها ومواجهتها بأقل الخسائر فضلا عن إدارتها بشكل مميز وملفت للنظر بمؤازرة السجاد (ع) حتى انعكست الأزمة ودارت الدوائر على مسببها وأصبح يزيد ودولته في مواجهة أزمة ووجهت ضربة قاصمة لأركان الدولة الأموية ورجالاتها.

❖ التوصيات

- قال رسول الله (ص): ((تركت فيكم الثقلين كتاب الله وعترتي أهل بيتي ما أن تمسكتم بهما لن تضلوا بعدي أبدا)) وفي حديث آخر له (ص): ((أنا مدينة العلم وعلي بابها)) صدق رسول الله, لذا كان الأجدر بنا أولا أن نستفيد من هذا الإرث من لدن الصادق الأمين وثانيا نبحث في التأريخ بأمانة وان لا نمجد الطلبة مع احترامنا الشديد لهم ونترك الأساتذة خلفنا فمجدنا ((ابن النفيس وابن سينا وابن الهيثم وجابر بن حيان ..... وغيرهم)) ولم نلتفت لدور أمير المؤمنين وجعفر الصادق وعلي بن موسى الرضا وباقي الأئمة عليهم السلام أجمعين في علوم الرياضيات والكيمياء والطب وغيرها من العلوم واكتفينا بزيارتهم فقط دون البحث في علومهم, لذلك من الضروري الاستفادة من الإرث التأريخي والفكري الغني للأمة الإسلامية من خلال التنقيب في مناجم تأريخنا عن أروع الصور والحالات التي تستحق أن تكون نظريات في الإدارة وباقي العلوم الأخرى ومنها الصرفة والتأكيد على الاستفادة من علوم القرآن الكريم وعلوم أهل البيت عليهم السلام.
- إجراء بحث مفصل ودقيق عن الدور الكبير للسيدة زينب عليها السلام في واقعة ألطف ودورها الإداري التي قامت به ولكل مرحلة مرت بها يليق ومكانتها في التاريخ. تنطوي تحتها الأزمة الإدارية.
- الاستفادة من الأسلوب والمنهج العلمي للسيدة زينب بنت علي (ع) في التدبير و الإعداد لإدارة ناجحة للازمة العامة والتي

- إلغاء تسمية المدخل الحديث أو النظرية الحديثة لإدارة الأزمة من أدبيات إدارة الأعمال وتسميتها بـــ(النظرية الزينبية لإدارة الأزمة- Zainabia Theory for Manage Crisis).

أخيرا يرغب الباحث بإجراء استفتاء حول موضوع البحث لضمان استفادة القارئ وهو بمثابة تصويت مبدأي على النتائج التي توصلنا إليها وان زينب بنت علي عليها السلام كانت رائدة في إدارة الأزمة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ❖ لقد واجهت زينب (ع) أزمات كثيرة خلال حياتها وكانت أعظمها وأكثرها شدة ما واجهته في واقعة ألطف.
- ❖ كانت زينب (ع) تتمتع بقدرات علمية وشخصية وإلمام يؤهلها لإدارة أي أزمة وبغض النظر عن حجمها.
- ❖ أدارت زينب (ع) أزمات واقعة ألطف بشكل ملفت للنظر وبسيطرة تامة وحققت نتائج كبيرة تستحق الوقوف عندها والتمعن بمضامينها.
- ❖ لقد تركت لنا زينب (ع) إرثا علميا وفكريا ثقيل الوزن يصلح لكل الأزمان ولكل العلوم وجدير أن يكون مرجعا يستفاد منه لبناء المجتمع العالمي كما هو الحال في مرجعية الحسين الثورية للمسلمين وغير المسلمين فقد قال المهاتما غاندي ((تعلمت من الحسين أن أكون مظلوما فأنتصر)).
- ❖ تغيير عبارة النظرية الحديثة لإدارة الأزمة من أدبيات إدارة الأعمال واستبدالها بالنظرية الزينبية لإدارة الأزمة.

الرجاء إذا كنت تؤيد كل فقرة في الاستفتاء أعلاه ضع علامة صح داخل المربع أمام كل فقرة من الاستفتاء وإذا كنت لا تؤيد اترك المربع فارغا.

المراجع و المصادر (Resources)

العربية:

١. القرآن الكريم.

٢. الحديث الشريف.

٣. نهج البلاغة.

٤. الخاطر , حسن سعيد " الأمير " مؤسسة التاريخ العربي , ط١ , لبنان , ٢٠٠٥م.

٥. الرازي , أبو بكر " المختار الصحاح " دار الرسالة للنشر , الكويت , ١٩٨٣م.

٦. أبو شيخة , نادر احمد "مدخل إلى إدارة الوقت " دار المسيرة للنشر والتوزيع , ط١ , الأردن , ٢٠٠٩م.

٧. البعلبكي ، منير ، "قاموس المورد" قاموس انكليزي – عربي ، دار العلم للملايين , لبنان , ١٩٩٩م.

٨. العبيدي ، نماء " الأساليب القيادية لإدارة الأزمات " رسالة ماجستير غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد , ٢٠٠٢م .

٩. الذهبي ، جاسم محمد ، " التطوير الإداري مداخل ونظريات ، عمليات واستراتيجيات" دار الكتب للطباعة والنشر, العراق , ٢٠٠١م.

١٠. المدهون ، موسى " إدارة الأزمات – مفهومها – أسبابها – أنواعها " المركز الدولي للنظم والعلوم الإدارية ,الأردن , ١٩٩٣م.

١١. التبريزي , ميرزا محمود " مثير الأحزان " المطبعة المرتضوية في النجف الأشرف, العراق , ١٩١٧م.

١٢. القزويني , محمد كاظم " زينب الكبرى عليها السلام من المهد إلى اللحد " دار المرتضى للنشر , ط١ , لبنان , ٢٠٠٥م.

١٣. القرشي , باقر شريف " السيدة زينب رائدة الجهاد في الإسلام " مكتبة الإمام الحسن العامة , ط٥ , العراق , ٢٠٠٧م.

١٤. القرشي , باقر شريف " نفحات من سيرة أئمة أهل البيت " المؤسسة الإعلامية للبحوث والمعلومات , ط١ , إيران , ٢٠٠٤م.

١٥. الحسون, محمد – مشكور , أمر علي " إعلام النساء المؤمنات " دار الأسرة للطباعة والنشر , ط٢ , إيران , ٢٠٠١م.

١٦. القمي , عباس " منتهى الآمال " الأميرة للطباعة والنشر , ط١ ,ج١, لبنان , ٢٠٠٨م.

١٧. ابن عاشور, المجمع العلمي لأهل البيت " إعلام الهداية " الأميرة للطباعة والنشر , ط١ , لبنان ,ج٥, ٢٠٠٥م.

١٨. بحر العلوم , السيد الحسين " الثورة الحسينية جذورها ومعطياتها " دار الزهراء للطباعة والنشر , ط١ , ج١ , لبنان , ٢٠٠٠م.

١٩. بحر العلوم , السيد الحسين " الثورة الحسينية بجذورها ومعطياتها " دار الزهراء للطباعة والنشر , ط١ , ج٢ , لبنان , ٢٠٠٠م.

الأجنبية:

1. Meyers & Holusha ""Organizational crises Management " op. Cit , p 207 – 207 USA, 1987.

2. Nitroof , I. "Managing corporate crisis" , book review , vol. 35 , no.3 (Internet), 2001 .