

رابعاً: استعادة النشاط:

تتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي تم فقدانها داخل المنظمة، وتشتمل هذه المرحلة على "إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، (جاهزة واختبرت بالفعل)، بإمكانها التعامل مع المواقف الحالية للمؤسسات والخروج بنتائج إيجابية"، والجدير بالذكر أن بعض المنظمات المستهدفة للأزمات قد ترتكب خطأً جسيماً وذلك حينما تقوم بالتركيز على العمليات الداخلية بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما يتتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث تتكاتف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.

خامساً: التعلم:

المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر من المأزق (الموقف الأزموي) الذي عاشته المؤسسة، ثم إعادة التقييم لما تم إنجازه لتخطي هذه الأزمة، حيث أن التعلم يعد أمراً حيوياً، إلا إن صعوبته تكمن في استرجاع الذكريات المؤلمة التي خلفتها الأزمة، ولكي يتعلم المرء من تجربته يجب عليه أولاً أن يكون مستعداً لتقبل القلق دون الاستسلام لمشاعر الخوف من الفشل، وأن يواجه مشكلته بشجاعة وهو يعلم أن الله سبحانه وتعالى سيرزقه الخير مهما طال الوقت.

متطلبات إدارة الأزمات:

أورد الباحثون في إدارة الأزمات عدة متطلبات منها:

1- سجل الأزمات:

أي السجل الذي توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة، ويكون بمثابة ذاكرة للمنظمة.

2- فريق إدارة الأزمات:

تعد طريقة فرق العمل من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات، وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة، وحساب كل عامل بدقة، وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق، وعدم ترك الأمور للصدفة.

والجدير بالذكر أنه في دراسة لجبر بعنوان إدارة الأزمات: نظرة مقارنة بين النموذج الإسلامي والنموذج الياباني، أوضح جبر "إن المفهوم الياباني في معالجة الأزمة يقوم على أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة هم الأقدر على حلها أو توفير الحل المناسب لها، وعليه نرى أن معظم الشركات اليابانية تتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات، كما أن الشركات اليابانية تفضل دائماً استخدام الاجتماعات كوسيلة لحل الأزمات ويطلق على هذا النوع من هذه الاجتماعات بحلقات الجودة اليابانية والتي تعتبر بدورها واحدة من المهام المستخدمة في تحديد الأزمات والمشاكل وكيفية تحليلها، لذا نرى أهمية تبني المنظمات لعملية اللامركزية عند تكوينها لفرق إدارة الأزمات.

3- التنبؤ الوقائي:

يجب تبني التنبؤ الوقائي كمتطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سبّاقة، وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري، لنفاذي حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادرة والابتكار وتدريب العاملين عليها، وفي دراسة للأعرجي بعنوان إدارة الأزمات بين (الوقائية و العلاجية): دراسة مسحية في المصارف الأردنية ثبت صحة فرضية هذه الدراسة القائلة بأن: "طبيعة و مستويات الجاهزية في المنظمة تجاه الأزمات تتناسب طردياً مع واقع الاتجاهات الوقائية أو العلاجية لدى العاملين في تلك المنظمة".

ففي هذه الدراسة أثبت الأعرجي التناسب الطردي بين الحل الوقائي للأزمات والقدرة على مواجهتها بمستوى جاهزية عال، أيضاً كانت من توصيات الدراسة الحاجة لبلورة وتنفيذ برامج توعوية وقائية وعلاجية وتدريب للعاملين في المصارف في مجال إدارة الأزمات على هذه البرامج.

من جانب آخر فقد أشارت دراسة عمالية بعنوان: (إدارة الأزمات.. دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية) إلى أن النجاح في عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها:

- 1- إيجاد وتطوير نظام إداري مخصص يمكن المنظمة من تعرف المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.
- 2- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءاً مهماً من التخطيط الاستراتيجي.
- 3- ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.
- 4- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات، وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.
- 5- التأكيد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر.

مواقف عمل إدارة الأزمات:

هناك العديد من المواقف التي تواجه تلك الإدارات، ومنها ما يلي:

- إدارة الأزمات هي إدارة مستقبلية تستشرف وتوقع وتضع احتمالات تدعو للتشاؤم، مما يجعل هذا الفكر مرفوضاً لدى بعض القيادات التي تبدأ عملها بنشاط وتفاؤل.
- إدارة الأزمات لا ضرورة لها أثناء نجاح المنظمات.
- نحن في بدء النشاط ولا نتوقع حدوث أزمات بالمعنى الذي يستدعي وجود إدارة للأزمات.
- حجم المنشأة كبير وهذا الأمر يكفي لحمايتها من الأزمات المختلفة.
- قيادات المنشأة من الكفاءات المشهود لها بالنجاح منذ سنوات طويلة.
- لا بد أن تتفائل بالمستقبل ولا تأخذ الاستشراف دليلاً للاستمرار.
- النشاط نجح فيه العديد من المنشآت قبلنا.
- نحن نمشي طبقاً لخطة ذات مواصفات عالية.