المحاضرة التاسعة: التعلم من الأزمة

إن الأزمة لا تتوقف بمجرد انتهاء من الازمة واخمادها، وإنما تمتد إلى مرحلة ما بعد الأزمة، وهي المرحلة يتم من خلالها علاج الآثار الناتجة عن الأزمة"، والاستفادة من دروس الأزمات لتفادي ما قد يحدث مستقبلا.

ولا شك أن كفاءة وفعالية القادة في المؤسسة تظهر في مدى الوقوف على أهمية كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات، بمعنى عدم اهتمام بمرحلة معينة من هذه المراحل يؤدي إلى نتائج سيئة في مرحلة التي تليها.

يقصد بالتقييم: التعرف على جوانب الإيجابية والسلبية، ونقاط القوة والضعف في المؤسسة وسد الثغرات وعلاجها.، **ويقصد بالتعلم** الوقوف على الدروس المستفادة من تجربة الأزمة لدى المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

إن أهم الدروس المستفادة من حدوث الأزمة ومواجهتها هي تقييم أساليب التعامل مع الأزمات التي تم اتخاذها لمواجهة الأزمة، والتي يفيدنا في عدة مجالات منها:

- الحكم على مدى سلامة الأساليب التي تم استخدامها في مواجهة الأزمات.
- الحكم على مدى قدرة فريق إدارة الأزمات في النجاح في استخدام هذه الأساليب والمهارات الخاصة في مواجهة الأزمات.
- الحكم على مدى سلامة أجهزة الإنذار المبكر ومدى فعاليته في إعطاء إشارات صادقة وسليمة عن ما سوف يحدث من أزمات.
- الحكم على مدى سلامة نظام معلومات ومصداقيته في إعطاء معلومات صحيحة ودقيقة عن الأزمات وآثارها.
- الحكم على مدى سلامة أنظمة الإتصالات المستخدمة سواء قبل وأثناء وبعد أزمة.
- الحكم على مدى فاعلية أجهزة الاعلام والاتصال في تعبئة المجتمع تجاه الأزمة وتنقسم أفراده إلى: أفراد سلبيين تجاه الأزمة، وأفراد إيجابين تجاه الأزمة.
- التفكير في انتهاج الأساليب العلمية سواء أكاديمية أو العلمية أو النفسية تجاه أفراد المجتمع، بحيث يتحولون إلى مجموعة متعاونة لمواجهة الأزمات المستقبيلية.
- تقييم كافة العناصر من خلال التغيير والتطوير وتحسين الأداء بما ينعكس على كفاءة وفاعلية الأداء في إدارة الأزمات.