

-1.11- الإتصال و استعادة النشاط:

وهي تشمل إعداد و تنفيذ برامج جاهزة و اختبرت بالفعل و تتضمن هذه المرحلة عدة جوانب منها محاولة استعادة الأصول الملموسة و المعنوية التي فقدت و عادة ما ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس حيث تتكاثف في مواجهة خطر مجدد .

ويجب أن يتوافر للمنظمة خطط طويلة و قصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة و استعادة مستويات النشاط ، فهذه المرحلة تمثل عملية ترميم ما حدث.

و تشير بعض الدراسات إلى أن هناك ثلاث اعتبارات أساسية لتحقيق الكفاءة و الفاعلية في عملية إعادة التوازن هي:

-الرغبة و الحرص على إعادة التوازن.

-المعرفة بما ينبغي تحقيقه في مرحلة إعادة التوازن.

-القدرة على إنجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن وهو جانب يستوجب قدرات فنية و إدارية

و إمكانيات كبيرة و دعما ماليا.

وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأ جسيما بالتركيز على العمليات الداخلية و تجاهل تأثير الأزمة

على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في متأخر . ولا ينبغي في هذه المرحلة أن تتوقف الجهود الاتصالية و

الإعلامية عند إنقضاء الأزمة بل يجب أن يستمر جهاز العلاقات العامة في القيام بمجموعة من الأنشطة

الاتصالية التي تساعد على تأكيد سلامة أعمال المنظمة و تحافظ على صورتها الذهنية وتستخدم في ذلك عدة

طرق و أساليب اتصالية بعد انتهاء الأزمة مثل تنظيم الزيارات لقادة الري و رجال الإعلام و تنظيم

المهرجانات المختلفة .

و في هذه المرحلة يجب إعادة دعوة وسائل الإعلام و إخبارهم بالإجارات التي اتخذتها المنظمة لإدارة هذه الأزمة والخطوات المستقبلية الوقائية لمحاولة منع حصول أزمات مستقبلية ، و هنا الموقف الجديد ربما يكون في صالح المنظمة ولكن الأمر يتوقف على طبيعة الأزمة التي وقعت ، و المثير للعجب أن الإنجازات التي تحققتها المنظمة في مواجهة الأزمة ربما تتلاشى عند وقوع أزمة جديدة .

2.11 - دور الإتصال في مرحلة التعلم:

و تتضمن تلك المرحلة دروسا هامة تتعلمها المنظمة من خبراتها السابقة و المنظمات الأخرى التي مرت بأزمات معينة و كذلك التعلم المستمر و إعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه فيما مضى رغم أنه مؤلم حيث يثير ذكريات الماضي التي خلقتها الأزمة .

يتم أيضا دراسة و تقييم الخطة الإدارية و الإعلامية التي يتم تنفيذها و ذلك لتحديد نقاط القوة و الضعف بها ، واستخلاص الدروس المستفادة منها و هنا نستخدم البحوث لقياس رد فعل الجماهير تجاه الأنشطة الإتصالية للمنظمة بعد إنتهاء الأزمة و كذلك لقياس تأثير أحداث الأزمة على الصورة الذهنية للمنظمة ، وقياس مدى كفاءة الأساليب و الوسائل الإدارية و الإتصالية التي تم استخدامها و استخلاص الدروس من نتائجها للإستفادة منها في المستقبل من خلال التوجيه بإجارات تعديلات في القواعد أو النظم أو الهيكل الإداري أو توزيع المسؤوليات ، و بالتالي تجنب حدوث أزمات في المستقبل¹.

و يمكن للمنظمة أن تحسن من قدراتها في إدارة هذه المرحلة عن طريق ما يلي:

- مراجعة الأزمات السابقة.

-مراجعة أسلوب إدارة الأزمات بدون إلقاء اللوم على أحد.

¹ Michael Bland , communicating out of acrisis ,first published K london mac millanpress L.T.D.

-المقارنة بين الأعمال التي تمت بصورة جيدة و تلم التي تمت بطريقة غير سليمة.

-التعلم عن طريق إدارة الأزمات الأخرى المحتملة.

-عرض الدروس المستفاد منها بصورة رسمية.

-إتباع أسلوب العصف الذهني و الابتكار مع فريق إدارة الأزمات.

-استعادة و تذكر الأزمات السابقة بصورة دورية .

و تشير نتائج بعض الدراسات إلى عدم وجود توازن بين أدوار و وظائف الاتصال و الإعلام و بين المراحل المختلفة في عمر الأزمة اذ تركز جهود الاتصال و الإعلام على مرحلتين هما الاستعداد و الوقاية ، و احتواء الأضرار أو مواجهة الأزمة بينما يقل الاهتمام ببقية م ا رحل و أطوار الأزمة خاصة مرحلة استعادة النشاط و التعلم و عادة ترتبط جهود الإعلام في مرحلة الاستعداد و الوقاية بنشر المعلومات و الارتقاء بالوعي العام لدى الجمهور و تغيير السلوك و الاتجاهات و بناء المعاني و الصور و هي أمور تدخل في نطاق ما يعرف بالتأثيرات رت غير المباشرة أو بعيدة المدى للإعلام .

وفي المقابل تنصب جهود فعاليات الإعلام أثناء مواجهة الأزمة - احتواء الأضرار على إرسال التحذير وتنظيم جهود الحماية و الإرتقاء علاوة على احتواء المشاعر السلبية لدى الجمهور أو الحد منها و هي عمليات تدرج ضمن ما يعرف بالتأثيرات المباشرة أو قصيرة المدى للإعلام .

إن النظرة الإستراتيجية العامة المرتبطة بتحديد إستراتيجية العمل لإدارة الأزمة في م ا رحلها المختلفة ، قد يمتد لفترة ما بين عدة دقائق إلى عدة ساعات اعتمادا على الفترة التي إستغرقناها في تكوين تلك النظرة و سوف نحتاج إلى المراجعة الدورية كلما دخلت الأزمة في مرحلة جديدة و من خلال تلك النظرة سوف نتمكن من صياغة مدخل استراتيجي أفضل .