**المحاضرة (23)**

**تكملة ادوات اساسية لأدارة الازمات**

**الاداة الثانية : امتلاك قدرات التأثير**

ان النجاح في ادارة الازمات يتطلب امتلاك ادارة مسؤولة عن التعاطي مع الازمة قدرات خاصة في التأثير تساعد ادارة الازمة في التعامل بفاعلية وايقاف تصاعدها والتخفيف من حدتها ومن هذه القدرات التأثير في المصالح الحالية اقوى الازمة فضلا من قدرات التأثير في المصالح المستقبلية لقوى الازمة .

**الاداة الثالثة : تحقيق الاتصالات الفاعلة في الازمات**

ان توافر نظام اتصالات فاعل في اثناء الازمة يعد احد العناصر الاساسية للنجاح في ادارة الازمات اذ يجب ان يكون قادرا على تحقيق الاتصال الفاعل والسريع بين المستويات الادارية المختلفة فضلا عن ضرورة امتلاك فريق ادارة الازمة مهارات الاتصال مع الاخرين الامر الذي يؤدي الى نجاح الفريق في استخدام مهارات الاتصال من خلال تعزيز ثقة الزبائن والجمهور بالمنظمة وتوفير الوقت والمال وشعور عام بالرضا والارتياح وابراز فاعلية الادارة ، فضلا عن ترسيخ السمعة الطيبة والحسنة للمنظمة .

وتتضمن عملية الاتصال تسعة عناصر :

1. الرسالة : اي يجب ان تكون قادرة على تحقيق الاقناع لدى الطرف الاخر وان تكون سهلة ومفهومة وقابلة للتصديق .
2. المرسل : وهو الطرف الذي يرسل الرسالة الى طرف اخر ويكون الطرف المكلف بأدارة الازمة.
3. المستقبل : وهو الطرف الذي يتلقى الرسالة التي يرسلها المرسل في ظل الازمة .
4. الترميز : وهو عملية وضع الافكار المطلوب توصيلها على شكل رموز
5. فك الرموز : وتعني تحليل وادراك المعاني التي تحملها هذه الرموز اي وصفها المرسل في الرسالة الموجهة الى المستقبل .
6. الوسيلة : تعني قنوات الاتصال اي يتم استخدامها والتي تنتقل من خلالها الرسالة من المرسل الى المستقبل .
7. الاستجابة : تعبر عن ردود فعل المستقبل وتجاوبه مع الرسالة
8. النقدية العكسية : وهي البيانات والمعلومات المرتبطة بعملية اتصالات الازمة .
9. الضجيج : وهو التشويش الذي يطرأ على عملية الاتصال ويؤدي الى عدم فهم الرسالة .