

## تصحيح امتحان مقياس الاتصال وتسيير الأزمة

1- ماهي العناصر الأساسية لإتصال الأزمات ؟ (6ن)

\* طرفا الاتصال والعلاقة التبادلية بينهما 1ن \* المعلومات والبيانات في شكل رسالة واضحة  
\* عنصر التأمين والحفاظ على سرية الرسالة \* الوسيلة الملائمة لنقل الرسالة  
\* تحديد السلوك المطلوب وفقا للسيناريو \* ابلاغ المرسل بنتاج السلوك للتأكد

2- كيف تدرّج استخدام مصطلح الأزمة عبر القرون ؟ (6ن)

\* في القرن 1161ن (استخدم من قبل الاغريق في الطب للإشارة الى نقطة التحول والقرار الحاسم للمريض 1ن)

\* في القرن 17 (استخدم في اوروبا للتعبير عن التوتر الذي كان بين الكنيسة والدولة )

\* في القرن 19 ( استخدم في عدة مجالات اقتصادية- سياسية-ثقافية-اجتماعية... )

3- حدد ما يأتي بدقة : (6ن)

\* فريق الأزمة 1ن: وهو مجموعة مكونة من اعضاء اساسيين ومعاونين 0.5ن؛ يشكل بالأساس لمعالجة الازمة؛ يختلف باختلاف المؤسسة ونوع الازمة. يتكون عادة من الادارة العليا ومسؤول في الاتصال والعلاقات العامة وآخر في الشؤون القانونية و مختص في التسويق و علم الاجتماع وعلم النفس و كذا مستشار من خارج المؤسسة 0.5ن.

\* استراتيجية الإنكار : من الاستراتيجيات التقليدية في مواجهة الازمات ،وهي تعمل على عدم الاعتراف بوجود أزمة مع التعقيم الاعلامي.

\* الكارثة : مصطلح لصيق بالأزمة ،وهي تعبر عن حالة مدمرة لها اضرار جسيمة وكبيرة.

\* جريدة المؤسسة : من وسائل الاتصال الداخلي للمؤسسة التي يفوق عدد عمالها 500موظف.

\* استراتيجية التأثير القوي : من الاستراتيجيات الوجدانية لاتصال الازمات وتعرف بالتأثير المعدي ؛وهي تعمل على مخاطبة الافراد للانضمام لرأي الاغلبية وقادة الرأي في المؤسسة.

\* أزمة جزئية :من انواع الازمات وفقا لمعيار المستوى ؛وقد تكون في فرع او قسم او مصلحة للمؤسسة.

تنظيم ورقة الإجابة (2ن)