



التصحيح النموذجي لامتحان مقياس الاتصال وتسيير الازمة

السؤال الأول: (8 نقاط)

_ ماهي الاستراتيجيات الاتصالية الوجدانية ؟ (مع الشرح)

ج// الاستراتيجيات الاتصالية الوجدانية هي الاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة في التعامل مع الازمات، والتي تستخدم الأساليب الاقناعية العاطفية (1ن) (الاستمالات) وتنقسم الى:
1- استراتيجية تقليل التوتر (0.5ن) (التخفيف المعتدل وتخفيف الضغط (0.5ن)) 2- استراتيجية التأثير القوي (0.5ن) (الدعوة الى الانضمام الى الأغلبية (0.5ن)) 3- الاستراتيجية التراجعية (0.5ن) (المؤسسة تتراجع عن مسؤوليتها (0.5ن)) 4- استراتيجية التبرير (0.5ن) (التوضيح وتقليل الأضرار (0.5ن)).
5. استراتيجية الاعتذار (0.5ن) (الندم وطلب الصفح والتجاوز (0.5ن)) 6- استراتيجية التعاطف والمعاناة (0.5ن) (الاقناع بالخسائر من أجل التعاطف (0.5ن)) 7- استراتيجية الاعتراف (0.5ن) (تحمل المسؤولية بشجاعة (0.5ن)).

السؤال الثاني: (4 نقاط)

_ تقسم استراتيجيات مواجهة الازمات عموما إلى صنفين، ماهما ؟ وما الفرق بينهما ؟

ج// 1- الاستراتيجيات التقليدية (1ن) (تستخدم لمواجهة الازمات في المؤسسات ذات الطابع الكلاسيكي التقليدي (1ن)).

2- الاستراتيجيات غير التقليدية (1ن) (تستخدم لمواجهة الازمات في المؤسسات ذات الطابع الحديث (1ن)).

السؤال الثالث: (8 نقاط)

_ حدد ما يأتي بدقة:

- المتحدث الاعلامي (هو المتحدث الرسمي (0.5ن) باسم المؤسسة أمام وسائل الاعلام (0.5ن)).

- الصدمة (من المفاهيم المرتبطة بالآزمة (0.5ن)، وهي شعور مفاجئ حاد ومن الأعراض الأولى لها (0.5ن)).
- الآزمة الشاملة (من أنواع الآزمات حسب معيار المستوى (0.5ن)، وهي تشمل المؤسسة ككل (0.5ن)).
- استراتيجية العزل (من الاستراتيجيات التقليدية لمواجهة الآزمات (0.5ن)، وذلك من خلال عزل قوى الآزمة (0.5ن)).
- تشخيص الآزمة (هي أولى خطوات التعامل مع الآزمة (0.5ن)، وذلك من خلال تحديد نوعها وأسباب نشوئها وأطرافها (0.5ن)).
- اتصال الآزمات (هو الاتصال بين المؤسسة و جماهيرها (0.5ن)، قبل وأثناء وبعد الآزمة من أجل احتوائها (0.5ن)).
- الآزمة المتكررة (من أنواع الآزمات حسب معيار معدل التكرار (0.5ن)، وهي تتكرر بشكل دوري (0.5ن)).
- مرحلة النضج (من مراحل تطور الآزمة ومن أخطرها إذا أهملت (0.5ن)، وهي مرحلة الصدام وذروة الآزمة (0.5ن)).