



## التصحيح النموذجي لامتحان مقاييس الاتصال وتسخير الازمة

### السؤال الأول: (8 نقاط)

\_ ما هي الاستراتيجيات الاتصالية الوجданية ؟ ( مع الشرح )

ج// الاستراتيجيات الاتصالية الوجданية هي الاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة في التعامل مع الازمات، والتي تستخدم الأساليب الاقناعية العاطفية (ان) ( الاستعمالات ) وتنقسم الى:

1- استراتيجية تقليل التوتر (0.5ن) ( التخويف المعتمد وتخفيض 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، ما هما ؟ وما الفرق بينهما ؟

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

2- الاستراتيجيات غير التقليدية (ان) ( تستخدم لمواجهات الازمات في المؤسسات ذات الطابع الحديث (ان)).

### 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 بالازمة (0.5ن)، وهي شعور مفاجئ حاد ومن الأعراض الأولى لها (0.5ن)).
- الازمة الشاملة (من أنواع الازمات حسب معيار المستوى (0.5ن) ، وهي تشمل المؤسسة ككل (0.5ن)).
- استراتيجية العزل (من الاستراتيجيات التقليدية لمواجهة الازمات (0.5ن)، وذلك من خلال عزل قوى الازمة (0.5ن)).
- تشخيص الازمة (هي أولى خطوات التعامل مع الازمة (0.5ن)، وذلك من خلال تحديد نوعها وأسباب نشوئها وأطرافها (0.5ن)).
- اتصال الازمات (هو الاتصال بين المؤسسة وجمهيرها (0.5ن)، قبل وأثناء وبعد الازمة من أجل احتواها (0.5ن)).
- الازمة المتكررة (من أنواع الازمات حسب معيار معدل التكرار (0.5ن)، وهي تتكرر بشكل دوري (0.5ن)).
- مرحلة النضج ( من مراحل تطور الازمة ومن أخطرها اذا أهملت (0.5ن)، وهي مرحلة الصدام وذروة الازمة (0.5ن)).