

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة - 3 -



كلية الاعلام و الاتصال و السمعى البصري
تخصص اتصال و علاقات عامة
الرقم التسلسلي.....
الرمز.....

مذكرة الماستر

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

شعبة الاعلام و الاتصال

اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية
أزمة إضراب الأساتذة للسنة الدراسية 2015/2014
-مديرية التربية لولاية بسكرة نموذجاً-

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر LMD تخصص اتصال و علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ:

بوشوشة عبد الحميد

الرتبة: أستاذ محاضر

مقدمة من طرف الطالبة:

لبعل أحلام

السنة الجامعية: 2015/2014

دورة جوان

فهرس المحتويات

مقدمة.....أب

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

- 1- الاشكالية.....4
- 2- الفرضيات.....6
- 3- أهمية الدراسة.....6
- 4- أهداف الدراسة.....7
- 5- أسباب اختار الموضوع.....7
- 6- تحديد المفاهيم.....8
- 7- المقاربة النظرية.....11
- 8- الدراسات السابقة.....13
- 9- منهج الدراسة.....15
- 10- ادوات جمع البيانات.....16

الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة

المبحث الاول: مدخل الى اتصال المؤسسة

- تمهيد.....19
- 1- عناصر الاتصال.....20
 - 1-1 المرسل.....20
 - 2-1 الرسالة.....20
 - 3-1 المستقبل.....20
 - 4-1 القناة.....21
 - 5-1 الاستجابة.....21
 - 6-1 التأثير.....21
 - 2- انواع الاتصال.....22
 - 1-2 الاتصال الشفهي.....22

- 22-2- الاتصال الرسمي و الغير رسمي.....22
- 23-2- الاتصال اللفظي و الغير لفظي.....23
- 23-2- الاتصال الشخصي و الغير شخصي.....23
- 24-2- الاتصال في اتجاه واحد و الاتصال في اتجاهين.....24
- 24-2- الاتصال داخل المؤسسة و الاتصال خارج المؤسسة.....24
- 3- وسائل الاتصال
- 1-3- وسائل الاتصال الشفوي.....25
- 2-3- وسائل الاتصال الكتابي.....25
- 3-3- وسائل الاتصال التكنولوجي.....25
- 4- الاتصال الفعال.....26
- 5- وظائف الاتصال
- 1-5- وظائف الاتصال حسب لاسويل.....29
- 2-5- وظائف الاتصال حسب لازرسفيلد و ميرتون.....30
- 3-5- وظائف الاتصال حسب ماكويل.....30
- 4-5- وظائف الاتصال حسب ليزلي مولر.....31
- 32.....32 خلاصة

المبحث الثاني: مدخل الى ماهية الازمة

- 34.....34 تمهيد
- 1- مفاهيم مشابهة لازمة
- 1-1- مفهوم المشكلة.....35
- 2-1- مفهوم الكارثة.....35
- 3-1- مفهوم الصراع و النزاع.....36
- 4-1- مفهوم الحادث.....36
- 2- خصائص الازمة
- 1-2- المفاجئة.....36
- 2-2- ضيق الوقت.....37
- 3-2- تعدد اطراف و القوى المؤثرة في الازمة.....37

- 37.....4-2- تهديد استقرار المؤسسة و مقومات البيئة.
- 37.....5-2- وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة.
- 37.....6-2- تساعد الازمة على ظهور امراض سلوكية خطيرة.
- 38.....7-2- التهديد
- 38.....3- دورة حياة الازمة
- 4- انواع الازمات و تقسيماتها
- 42.....1-4- تصنيفها وفق مرحلة التكوين.
- 42.....2-4- تصنيفها من حيث تكرار حدوثها.
- 43.....3-4- تصنيفها من حيث مقدار عمقها.
- 43.....4-4- تصنيفها من حيث التأثير.
- 43.....5-4- تصنيفها حسب درجة شدتها.
- 43.....6-4- تصنيفها حسب علاقتها بالعالم الخارجي.
- 44.....7-4- تصنيفها من حيث محورها.
- 44.....5- اسباب نشوء الازمات
- 6- مراحل ادارة الازمة
- 47.....1-6- اكتشاف اشارات الانذار المبكر
- 47.....2-6- الاستعداد و الوقاية
- 48.....3-6- احتواء الاضرار و الحد منها
- 48.....4-6- استعادة النشاط
- 48.....5-6- التعلم
- 50.....7- آثار الازمة
- 51.....خلاصة

المبحث الثالث: مدخل لادارة الازمات

53.....تمهيد

1- الاطار النظري لادارة الازمات

54.....1-1- مفاهيم حول ادارة الازمة

57.....2-1- متطلبات ادارة الازمة

- 3-1- المبادئ الاساسية و الوصايا الواجب مراعاتها.....61
- 4-1- اهداف ادارة الازمات و الادوات الاحصائية.....66
- 2- الاطار التنظيمي لادارة الازمات
- 1-2- خطوات مواجهة الازمات.....70
- 2-2- التخطيط لادارة الازمات.....73
- 3-2- اعداد استراتيجية لادارة الازمات.....76
- 4-2- انماط القادة و اساليب ادارة الازمات.....79

83.....خلاصة

المبحث الرابع: اتصال الازمة

85.....تمهيد

1- الاتصال الفعال في الازمة.....86

2- الاتصال و فاعلية القرار في ادارة الازمة.....87

3- قواعد الاتصال في الازمة.....88

4- الاتصال في مرحلة ما قبل الازمة

1-4- إعداد خلية ازمة.....89

2-4- إعداد خطة اتصالات الازمة.....92

5- الاتصال أثناء الأزمة

1-5- جمع المعلومات.....95

2-5- التعامل مع الجمهور.....96

6- الاتصال بعد الأزمة

1-6- تقييم نشاط اتصال الازمة.....98

2-6- استخلاص الدروس.....99

3-6- المعوقات الاتصالية في تسيير الازمة.....100

102.....خلاصة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

104.....تمهيد

105.....	1-2- المجال الزمني للدراسة
105.....	2-2- المجال المكاني للدراسة
105.....	2- عينة الدراسة و مجتمع البحث
106.....	3- الاستثمار
	4- الجداول و تحليل البيانات
107.....	1-4- تفرغ و تحليل البيانات الخاصة بالمحور الاول
109.....	2-4- تفرغ و تحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني
118.....	3-4- تفرغ و تحليل البيانات الخاصة بالمحور الثالث
127.....	4-4- تفرغ و تحليل البيانات الخاصة بالمحور الرابع
141.....	5- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
144.....	6- توصيات و اقتراحات
145.....	خاتمة
146.....	قائمة المراجع
150.....	الملاحق