

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



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعى البصرى  
قسم الاتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلى:.....  
الرمز:.....

مذكرة ماستر

تخصص اتصال و علاقات عامة

شعبة الإعلام والاتصال  
و السمعى البصرى

اتصال الأزمة في المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائى الجامعى-ابن باديس-قسنطينة " أزمة جويلية 2015"

تحت إشراف الأستاذة:

زعتى مريم  
أستاذ محاضر ب

مقدمة من طرف الطالبين:

- بن حمادى جهاد  
- يوسفى مريم

السنة الجامعية: 2016/2015

دورة جوان

## فهرس المحتويات:

مقدمة.....أ، ب، ج، د

### الفصل الأول : الإشكالية و الإطار المنهجي للدراسة

#### الإشكالية .ا

- 1- تحديد المشكلة .....02
- 2- فروض الدراسة.....05
- 3- أسباب اختيار الموضوع.....06
- 4- أهمية الموضوع.....07
- 5- أهداف الدراسة.....08
- 6- الدراسات السابقة.....08
- 7- منظور الدراسة .....10

#### الإطار المنهجي للدراسة .اا

- 1- منهج الدراسة .....13
- 2- عينة الدراسة ومجتمع البحث.....14
- 3- مجالات الدراسة.....21
- 4- أدوات جمع البيانات.....26

### الفصل الثاني: اتصال الأزمة وإدارتها

#### اتصال الأزمة .ا

- 1- مفهوم اتصال الأزمة.....30

- 2- دوافع الاهتمام باتصال الأزمة.....30
- 3- أهداف اتصال الأزمة.....30
- 4- استراتيجيات ومبادئ اتصال الأزمة.....31
- 5- وظائف اتصال الأزمة.....32
- 6- التخطيط الاتصالي لإدارة الأزمة.....32

## II. إدارة الأزمات

- 1- مفهوم إدارة الأزمات.....38
- 2- خصائص إدارة الأزمات.....41
- 3- مراحل إدارة الأزمات.....42
- 4- أهداف إدارة الأزمات.....43
- 5- عوامل و معوقات نجاح إدارة الأزمات.....45
- 6- الإستراتيجيات التقليدية و الحديثة لإدارة الأزمات.....46

## الفصل الثالث: المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات و عرض النتائج.

- 1- التحليل الكمي و الكيفي للبيانات.....49
- 2- النتائج العامة للدراسة.....83
- 3- النتائج في ضوء الفرضيات.....83
- 4- آفاق الدراسة.....87
- قائمة المراجع.....89

الملاحق