الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر

في تخصص علم اجتماع الاتصال

مكملة الموسومة بـ:

الاتصال الخارجي للمؤسسة ودوره في تنمية الفئات الهشة من المجتمع الخلايا الجوارية التضامنية لولاية تيارت (نموذجا)

إعداد الطالب :

شتيوي عطاءالله

إشراف الأستاذ:

دادي محمد

لجنة المناقشة:

- الأستاذ: بودواية مختار.....رئيسا
- الأستاذ: دادي محمد ..... مشرفا ومقررا
- الأستاذ: لطروش بلقاسم.....مناقشا

السنة الجامعية

2016/2017

كلمة شكر

إهداء

مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الإشكالية.....05

الفرضيات.....06

أهمية الدراسة 08

أسباب اختيار الموضوع.....08

الهدف من الدراسة 10

الدراسات السابقة.....11

تحديد المفاهيم.....14

الإطار النظري.....21

مجتمع البحث وعينة الدراسة.....22

المنهج المستعمل وأدوات جمع البيانات.....24

الفصل الثاني: الاتصال المؤسساتي ودوره في التنمية

الاتصال المؤسساتي 28

مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة.....28

أنواعه.....28

وسائله وأهدافه.....31

معوقات الاتصال الخارجي.....35

التنمية.....36

مفهوم التنمية.....36

أهداف التنمية الاجتماعية.....36

قواعد التنمية الاجتماعية.....38

العملية الاتصالية في مجال التنمية.....39
عناصر العملية الاتصالية.....40
الوظائف الاتصالية في مجال التنمية.....41

الفصل الثالث : الجانب الميداني ومناقشة نتائج الدراسة

دور الخلايا الجوارية في التنمية.....45
التحسيس والتوجيه احد محاور العمل الجواري.....46
مرافقة الفئات الهشة عن طريق الاتصال المؤسساتي.....49
المجتمع المدني كشريك في العملية التنموية.....50
دور المجتمع المدني في العملية التنموية.....51
الاستثمار في الفرد وجعله طرفا مشاركا في التنمية.....52
اللغة والإعلام الجواري وعلاقتهما بالاتصال المؤسساتي في مجال التنمية.....54
اللغة كوسيلة اتصال وأهميتها في الاتصال المؤسساتي.....56
الإعلام الجواري كمدعم للاتصال المؤسساتي.....57
نتائج الدراسة.....58
خاتمة.....60
قائمة المراجع.....62
الملاحق

كلمة شكر

قال الله تعالى:

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

سورة النمل الآية 19

نشكر الله سبحانه وتعالى على نعمه ، التي لا تعد ولا تحصى ، فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، فلله الحمد من قبل ومن بعد على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل .

أتقدم بالشكر الجزيل إلى من تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل المتواضع الأستاذ **دادي محمد** لما قدمه لي من توجيهات قيمة ومعلومات نيرة ومستمرة لإتمام بحثي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع على مساعدتهم لي وتوفيرهم الجو المناسب .

ولا يفوتني أن نتقدم بالشكر الخاص إلى جميع عمال وإطارات وكالة التنمية الاجتماعية ،وخاصة منتسبي الخلايا الجوارية التضامنية على مساعدتهم لي في إتمام هذا العمل وإخراجه إلى النور

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد .

إلى هؤلاء جميعا.....

أتقدم مرة أخرى بالشكر الجزيل وجميل العرفان، والله المستعان

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

من قال فيهم الله سبحانه وتعالى:" وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا....."

الوالدين الكريمين

إلى الزوجة الغالية ،وأبنائي (رتاج و زكرياء)

إلى أخي حمزة عبد الوهاب،وجميع أخواتي وأزواجهن .

إلى جميع أفراد العائلة الكبيرة

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

مقدمة

ارتبط الإنسان منذ القدم بالاتصال ويزداد هذا الارتباط ويتطور بتطور تكنولوجيات الاتصال ، إضافة إلى اعتماد المجتمع على تنظيم مؤسساتي لضبط الحياة اليومية وتحديد العلاقات الإنسانية ، حيث لا يمكن تصور أي عمل بدون اتصال ، سواء تعلق الأمر بالاتصال الشخصي ،الجماهيري أو المؤسساتي ، هذا الأخير الذي ينقسم إلى شقين ،

(اتصال داخلي للمؤسسة) أي بين العمل والموظفين ، والرؤساء والمرؤوسين ، و (اتصال خارجي للمؤسسة) أي بين مؤسسة وأخرى ،أو بينها وبين جمهورها الخارجي ، خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات المهتمة بالجانب الاجتماعي والتضامني ،حيث تعتمد هذه الأخيرة على عدة طرق للاتصال بالفئات الهشة من المجتمع ، بوسائل مختلفة كتنظيم أيام تحسيسية وزيارات ميدانية ولقاءات دورية ، بهدف جمع وإحصاء احتياجاتها وتنظيمها حسب الأولوية في محاولة للتكفل بها.

وتعتبر وكالة التنمية الاجتماعية إحدى تلك المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي والتضامني ، والمهتمة بالفئات الهشة من المجتمع ،وللتقرب من الفئات السكانية على المستوى المحلي ، تعتمد على الخلايا الجوارية التضامنية المكونة من فريق متعدد الاختصاصات متمثلة في : (أخصائي اجتماعي ، طبيب ، أخصائي نفساني ، مساعد اجتماعي) ، وتعتمد على برامج سنوية ، و يعد الاتصال جوهر هذه البرامج وعمودها الفقري .

و نظرا للأهمية البالغة التي يلعبها الاتصال في عمل هذه الخلايا، سأحاول من خلال هذا البحث التركيز على الوسائل والأساليب المعتمدة للتقرب من فئات مجتمعية تنتظر الكثير من القائمين على الشأن الاجتماعي والتضامني.

ومما سبق فقد انطلق بحثي من تساؤل جوهري هو : ما هو الدور الذي يؤديه الاتصال الخارجي للخلايا الجوارية التضامنية في تحقيق التنمية الاجتماعية للفئات الهشة من المجتمع ؟

ولان أي بحث لا ينطلق من فراغ ، فقد اعتمدت على دراسات سابقة رغم قلتها ، وطريقة تناولها للاتصال المؤسساتي، كما تم الاعتماد في المجال النظري على التفاعلية الرمزية ، باعتبار الظاهرة الاتصالية هي ظاهرة اجتماعية ، كما تم تحديد المفاهيم الأساسية لمشكلة البحث والمتمثلة في : (مفهوم الاتصال ، الاتصال المؤسساتي ، التنمية ومفهوم الدور) ، والقيام بتعريفات إجرائية لـ : (الفئات الهشة ، الخلايا الجوارية) ، كما تم ضبط وتحديد مجال الدراسة ، والمتمثل في الخلايا الجوارية التضامنية لولاية تيارت البالغ عددها تسعة خلايا ، وكانت العينة مكونة من خمسة عشر مبحوث من موظفي الخلايا الجوارية ، بالاعتماد على تقنيتي المقابلة والملاحظة بالمشاركة ، والمنهج الوصفي التحليلي.

وقد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، خصص الأول منها للإطار المنهجي من خلال تحديد الإشكالية،أهمية وأسباب اختيار الموضوع ، ثم الهدف من الدراسة والدراسات السابقة،وصولا إلى صياغة الفرضيات وتحديد الفرضيات والإطار النظري للموضوع واعتمادا على ما سبق تم تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة،مع ذكر المنهج المستعمل وأدوات جمع البيانات .

أما الفصل الثاني فتم تخصيصه للجانب النظري المتعلق بمتغيري الموضوع ، فبالنسبة للمتغير الأول والمتمثل في الاتصال المؤسساتي فقد قمنا بتحديد مفهومه مع التركيز على الاتصال الخارجي ،أنواعه و وسائله،أهدافه ومعوقاته، أما في الجزء الثاني من هذا الفصل

فتطرقنا إلى مفهوم التنمية، قواعدها وأهدافها، وفي آخر هذا الفصل تم الربط بين العنصرين السابقين من خلال إبراز دور الاتصال في العملية التنموية.

وبعد العمل الميداني خصص الفصل الثالث لترجمة هذا العمل وتحليليه من خلال توضيح دور الخلايا الجوارية التضامنية في التنمية من خلال العمل الجواري المعتمد على التحسيس والتوجيه،واعتماد الاتصال المؤسساتي الخارجي لمرافقة الفئات الهشة عن طريق الوسائل المتوفرة لها ،ثم ذكر دور المجتمع المدني كشريك في العملية التنموية ،وكيفية الاستثمار في الفرد وجعله هو الأخر مشاركا في تنمية نفسه ومجتمعه ،وفي آخر جزء من هذا الفصل أردنا توضيح دور اللغة والملاحظة المباشر في الاتصال الخارجي للمؤسسة ،ومدى إمكانية اعتماد الإعلام الجواري كأحد الوسائل المساعدة في التمنية.

الفصل الاول : الاطار المنهجي

1- الاشكاية

2- الفرضيات

3- أهمية الدراسة

4- أسباب اختيار الموضوع

5- الهدف من الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- تحديد المفاهيم

8- الإطار النظري

9- مجتمع البحث وعينة الدراسة

10- المنهج المستعمل وأدوات جمع البيانات

1- الإشكالية:

الاتصال هو عملية مخطط لها تستهدف تحفيز الناس وخلق دوافع عندهم من أجل تبني مواقف ، والقيام بممارسات جديدة ، وينظر للاتصال اليوم بوصفه عملية منهجية بمعنى انه يحدث عبر فترة زمنية محددة ، فما حدث في الماضي له تأثير على ما يحدث الآن ، و ما يحدث الآن سيؤثر لا محال في ما سيحدث في المستقبل)[1] (.

يعد الاتصال من بين الدعائم الأساسية للمؤسسة وذلك بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وهذا من خلال الدور الذي تقوم به في تنظيم و تسيير العلاقات الإنسانية و نشر مختلف الأفكار و المعلومات بين أعضائها ، فينتج نوع من الألفة و الثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة وجمهورها الخارجي مما يزيد التقارب و التعاون في مجال العمل و تحسين الظروف المحيطة بها.

فالعملية تتضمن هدفا مشتركا بين طرفي العملية الاتصالية، حيث يحاول المرسل أن ينجح في إيصال الرسالة ، كما يحاول المستقبل فهم الرسالة ، لتحقيق أهداف معينة ، ولعل من بين هذه الأهداف المرجوة تحقيق الانتقال من وضعية إلى أخرى ،أو ما يعرف بالتنمية الاجتماعية ، ومن خلال الاتصال الخارجي للمؤسسة ، ومن خلال الملاحظة المباشرة اليومية ، والعمل الميداني في المجال الاجتماعي والتضامني ، وفي محاولة لوصف وتحليل الظاهرة الاتصالية في شقها المؤسساتي الخارجي ، سنحاول من خلال هذا البحث الإجابة على جملة من التساؤلات المتعلقة الموضوع وهي كالتالي :

- ما هو الدور الذي يؤديه الاتصال الخارجي للخلايا الجوارية التضامنية في تحقيق التنمية الاجتماعية للفئات الهشة من المجتمع ؟
- إلى أي مدى يمكن تدعيم الاتصال الخارجي للمؤسسة بالإعلام الجواري لتحقيق التنمية الاجتماعية ؟

2- الفرضيات:

إن عملية صياغة الفرضيات تعد مرحلة منهجية ذات أهمية بالغة وهي مرتبطة بموضوع الدراسة، ويعد اختبار مدى صدقها أو خطأها من أهم المراحل المنهجية عند تخطيط البحوث ، وذلك لأن مجموعة الفروض ما هي إلا صورة دقيقة للمشكلة تعطي تفسيرا لها ، فهي حلول لمشكلة البحث ، وهي حقائق متصورة تنبع منة خيال الباحث في شكل تخمينات محسوبة تسعى لتفسير الظاهر المبحوثة من خلال برهنة أو رفض وجود

1( )الطاهر اجغيم ، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية(جامعة منتوري و باجي مختار نموذجا)،رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنمية ، إشراف د.فضيل دليو ،جامعة منتوري قسنطينة ،202،2011 ص 20.

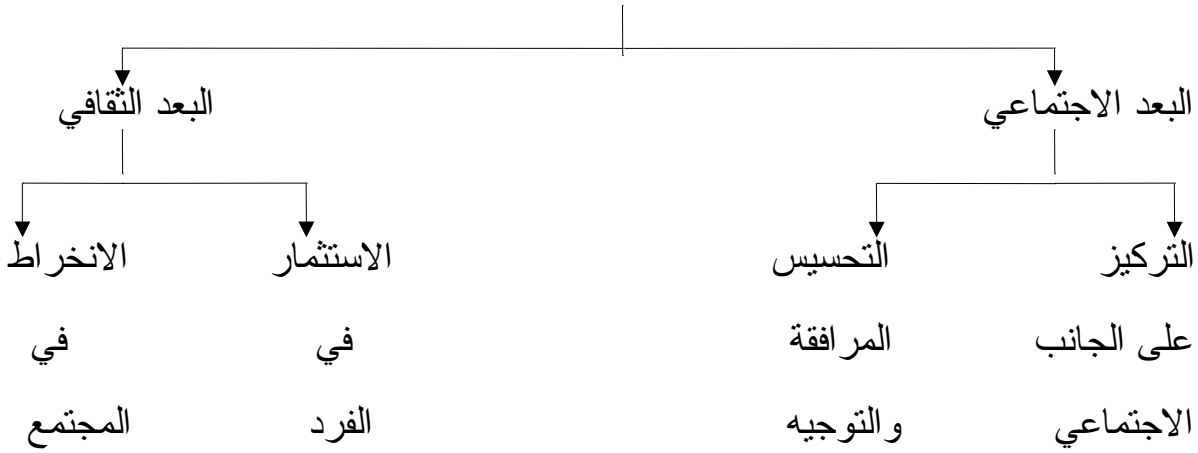
علاقة سببية يعالجها ، أو أنها تعميمات لم تثبت صحتها يحاول الباحث أن بتحقق من صدقها من خلال خطوات منهجية محددة ومقننة يقوم بإجرائها بهدف التحقق من مدى ملائمة هذا التعميم وموافقته مع الحقيقة أو بعده عنها وذلك ليتخذها سبيلا إلى فهم الظاهر وتفسيرها تفسيرا منطقيا دقيقا[1].

ومن خلال عنوان البحث يتضح لنا وجود متغيرين الأول مستقل والثاني تابع ، حيث يمثل الاتصال المؤسساتي متغيرا مستقلا أما التنمية الاجتماعية فتعتبر متغيرا تابعا ، واعتمادا على ما سبق وجب علينا صياغة فرضيات ضمن إطار الفرضيات ذات المتغيرين ، التي تتمحور حول ظاهرتين ، ونسعى منة إلى توضيح ووصف دور الاتصال المؤسساتي في التنمية ، وهذا ما يعطي لهذه الدراسة الطابع الوصفي التحليلي.

حيث يعتمد موظفو الخلايا الجوارية التضامنية في عملهم على الاتصال الشخصي سواء عن طريق المقابلات الفردية ،أو عن طريق التجمعات البؤرية (les focus groupes)، بالإضافة إلى الاعتماد على وسائل مادية متمثلة في سيارات إدارية لتسهيل عملية التنقل والاتصال المباشر مع الأفراد ، كما تستعمل لغة سهلة وبسيطة غير تلك المستعملة في استمارات التحقيقات المنزلية ، أو أثناء المقابلات ، وعليه تمت عملية صياغة الفرضيات كما يلي :

الفرضية الأولى:

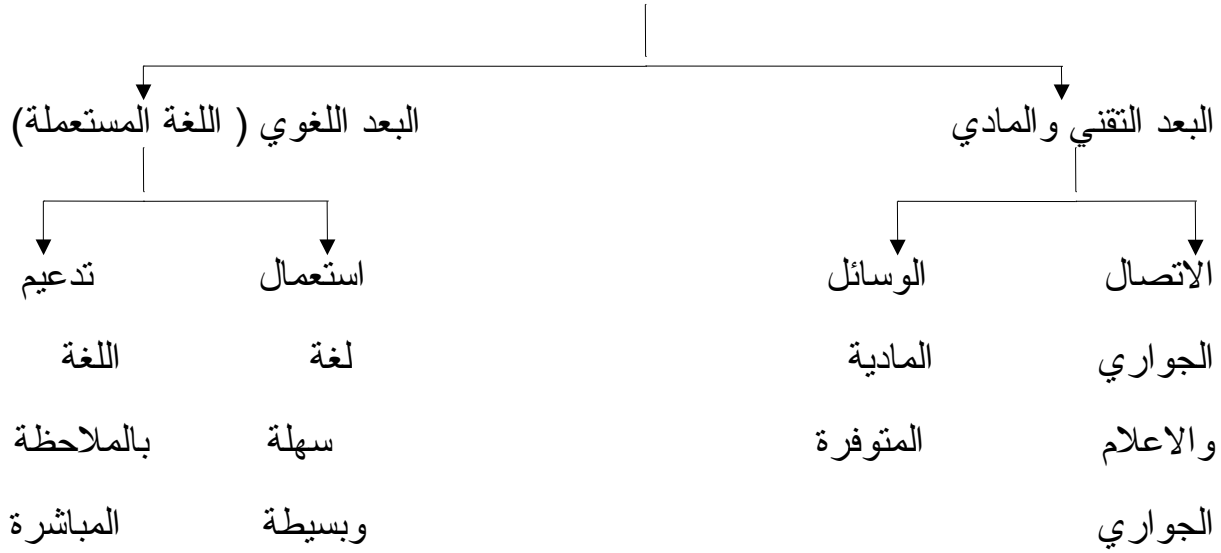
تعتمد الخلايا الجوارية التحسيس ، التوجيه والمرافقة في بعث ثقافة العمل الجمعوي والانخراط في هيئات المجتمع المدني لتحقيق التنمية.



[1]) . علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية(الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، ص 152

الفرضية الثانية :

تحتاج الخلية الجوارية التضامنية إلى الإعلام الجواري لتسهيل نشاطها.



تمت صياغة هذه الفرضيات انطلاقا من طبيعة الموضوع واعتمادا على متغيراته ،بالإضافة إلى الاعتماد على انتماء الباحث إلى الخلايا الجوارية واستعمال تقنية الملاحظة بالمشاركة.

3- أهمية الدراسة :

يعتبر الاتصال من بين أهم المواضيع، حيث لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون اتصال، مهما كان شكله رسمي أو غير رسمي كتابي أو شفوي، و يعرف اغلب الباحثين الاتصال بأنه: عملية نقل فكرة ما من شخص (مرسل) إلى شخص أخلا (مستقبل).

كما أن مدرسة الأنساق المفتوحة أولت للاتصال الرسمي وغير الرسمي أهمية كبيرة، وذلك على مستوى مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، واهتمت بتفاعل المؤسسة بمحيطها الخارجي، وخاصة في مجال تبادل التأثير بأشكاله المختلفة، والحصول على المعلومات، وانطلاقا من تحليل وظائفي فان **" كاتز"** و **"كاهن"** باعتبارهما من رواد مدرسة الأنساق المفتوحة يلحان على عدم اعتبار الاتصال عملية تحدث بين مرسل ومستقبل فقط ، بل ينبغي النظر إلى علاقة الاتصال بالنسق الاجتماعي الذي تحدث فيه وبوظيفته الخاصة التي يؤديها في إطار ذلك النسق ، إضافة إلى التأكيد على أن الاتصال متغير قد يأخذ شكل متغير مستقل يؤثر في متغيرات تابعة [1]، كما هو معتمد في موضوع الدراسة الذي نحن بصدد تناولها بالإضافة إلى أن وظائف الاتصال ترتبط أساسا بمحتوى الاتصال، ويمكن ملاحظة هذا التأثير في عدة جوانب تنظيمية وإدارية، أو سلوكية في مختلف ميادينه، مما يجرنا إلى القول بأنه وفقا لذلك فللاتصال عدة وظائف تعكس أهميته (التنظيمية، الثقافية، الاجتماعية، التنموية .....الخ.

) .عزي عبد الرحمان وآخرون ،عالم الاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1998،ص 25(1

4- أسباب اختيار الموضوع :

انطلاقا من أهمية الاتصال بصفة عامة في حياتنا اليومية ، والاتصال المؤسساتي بصفة خاصة في مختلف ميادين النشاط الاجتماعي والإنساني لدى المؤسسات والهيئات المهتمة بهذا الشأن ، حيث أن الاتصال ليس مجرد أداة تستعمل داخل المؤسسات للزيادة في التنظيم الإداري وضبط العلاقات الداخلية بين العمل والموظفين وتحسين الإنتاج ، بل هو عبارة أيضا عن اتصال خارجي أي بين المؤسسات وشركائها من منظمات وهيئات و إدارات أخرى ، وحتى بينها وبين أفراد المجتمع ، بالاعتماد على الاتصال الخارجي للمؤسسة ، حيث تعتمد على طرق وأنماط اتصالية مختلفة كالاتصال الشخصي، لاتصال الجماهيري ، والاتصال الجواري ، ولهذه الأنماط الاتصالية تأثير على العنصر البشري، باعتبار الفرد عنصر أساسي في عملية التنمية الاجتماعية .

وهذا ما جعلنا نهتم بمشكلة الاتصال المؤسساتي خاصة الخارجي عن طريق الاتصال الجواري ،وباعتبار أن اختيار أي باحث لموضوع ما للدراسة لا يتم بمحض الصدفة ، بل تتحكم فيه أسباب موضوعية وأخرى ذاتية ، وانطلاقا من الأهمية البالغة التي يكتسيها الاتصال المؤسساتي (الداخلي والخارجي)في عملية التنمية بصفة عامة ، وجب علينا ضرورة هذا الموضوع ، ويمكن تلخيص الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار الموضوع فيما يلي :

أ- الأسباب الموضوعية :

الدور المحوري والهام الذي تؤديه العملية الاتصالية في سياسة مؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية سواء على المستوى الجهوي بالفروع الجهوية الموزعة على مستوى التراب الوطني والتي يبلغ عددها إحدى عشر (11) فرعا ،أو على المستوى المحلى عن طريق الخلايا الجوارية التضامنية الموزعة على سبيل المثال بولاية تيارت على تسعة (9) خلايا ، كل حسب مجال أو إقليم تدخلها ، مهنا تبرز أهمية عملية الاتصال خاصة الخارجي عن طريق الاحتكاك المباشر بأفراد المجتمع ، قصد الإحصاء والتكفل بانشغالات كل شرائح المجتمع حسب مجال تدخل وعمل كل خلية .

بالإضافة إلى قلة أو نقص الدراسات والبحوث التي تهتم بالاتصال الخارجي للمؤسسة وتعالجه بعمق وموضوعية ، خاصة الاتصال الجواري ، هذا رغم استخدامه في العديد من المؤسسات على المستوى المحلي من أجل التحسيس أو مرافقة الفرد أو توجيهه ، أو من اجل المساعدة في تنميته، ولعل هذه الدراسة تساهم ولو بقسط بسيط في تسليط الضوء على الاتصال الخارجي والجواري ودورهما في التنمية الاجتماعية ، ومدى نجاعتهما في الوصول إلى الفئات الهشة من المجتمع ، أو الحاجة إلى تدعيمهما بوسائل أخرى كالإعلام الجواري عن طريق الإذاعة المحلية وغيرها من وسائل الإعلام المساعدة في النهوض بالمجتمع ودفع عجلة التنمية الاجتماعية .

ب-الأسباب الذاتية :

وتتمثل هذه الأسباب في أن الباحث ينتمي إلى هذه المؤسسة (وكالة التنمية الاجتماعية) وبالضبط يعمل كأخصائي اجتماعي بالخلايا الجوارية التضامنية ، حيث لاحظت من خلال العمل الميداني اعتماد الاتصال الخارجي من خلال العمل الجواري المعتمد على الخرجات والزيارات الميدانية عن طريق إجراء تحقيقات

اجتماعية ، بالإضافة إلى الاعتماد على الحملات التحسيسية والمجموعات البؤرية (Focus groupes)،في العمل الجواري ، وما أصبح يدور في ذهني من أسئلة حول مدى نجاح هذا النمط الاتصالي في الوصول إلى الفئات الهشة ، خاصة مع اتساع مجال تدخل كل خلية جوارية والذي قد يصل إلى ثمان بلديات ، وكحد أدنى ثلاث بلديات ، مع العلم أن إحداث عملية تنمية اجتماعية تتطلب تضافر جهود المؤسسة ، المجتمع المدني ، والفرد على حد سواء.

5-الهدف من الدراسة :

إن الباحث يهدف إلى أن يفسر تفسيرا صحيحا معظم أبعاد مشكلة البحث القائمة والتخفيف من آثارها تمهيدا للقضاء على العوامل والأسباب التي ساهمت في وجودها ، ومن هنا يمكن القول أننا نسعى من خلال إجراء هذا البحث إلى الكشف عن الاتصال المؤسساتي ودوره في تنمية الفئات الهشة من المجتمع ، من حيث الاعتماد على الاتصال الجواري بنسبة لمؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية ، اعتمادا على الخلايا الجوارية التضامنية المتواجدة على المستوى المحلي أي في بلديات الولاية ، مستغلة في ذلك قربها من أفراد المجتمع ، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التركيزعلى عدة جوانب منها:

- التعريف بالاتصال المؤسساتي في شقه الخارجي ، وكيفية الاعتماد على من طرف الخلايا الجوارية التضامنية .
- تحديد دور هذا النوع من الاتصال في جعل الفرد طرفا مشاركا في عملية التنمية الاجتماعية.
- محاولة التركيزعلى طبيعة العلاقة بين المؤسسة والفرد خاصة الفئات الهشة من المجتمع.
- الكشف عن المعوقات التي تحول دون القيام بعملية الاتصال المؤسساتي المعتمد من طرف الخلايا الجوارية .

وبصفة عامة يوجد هدفان رئيسيان لهذه الدراسة وهما :

- هدف وصفي : و هو وصف الظاهرة الاتصالية في المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي والتضامني متمثلة في الخلايا الجوارية التضامنية ، ودورها في تنمية الفئات الهشة من المجتمع
- هدف توجيهي: والهدف منه تقديم اقتراحات فيما يخص إمكانية الاعتماد على أنماط ووسائل أخرى إضافة إلى الاتصال الخارجي للمؤسسة تمكننا من الاتصال الدائم والناجح بفئات اجتماعية تجد صعوبة في إيصال صوتها للمؤسسة والإدارة لنقص قنوات الاتصال.

6-الدراسات السابقة :

إن البحث الاجتماعي سواء في شقه النظري أو الميداني يتأثر بعدة عوامل منها ما يتعلق بالإجراءات المنهجية ، ومنها ما يعود إلى طبيعة الدراسة والمنهج المستخدم ، ومنها

ما يرتبط بطبيعة المشكلة ، إلى جانب قيمة الدراسات السابقة، ومدى علاقتها بالموضوع وحسن توظيفها من خلال مراحل إعداد وتنفيذ البحث ، لذا يظهر جليا ما للدراسات السابقة من دور في انجاز البحوث العلمية ، وهذا بسبب أن البحث العلمي تراكمي[1]

و نظرا لندرة وجود دراسات مشابهة لموضوع البحث تم الاعتماد على بعض الدراسات من بينها:

-الدراسة الأولى:

وهي دراسة أعدها الباحث الطاهر اجغيم حول " واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية ، جامعة منتوري وباجي مختار نموذجا " ، في إطار إعداد رسالة لنيل شهادة دكتوراه الدولة تخصص علم اجتماع التنمية ، تحت إشراف الدكتور فضيل دليو ، للسنة الجامعية (2006،2005)، حيث حاول من خلال هذه الدراسة وصف طبيعة الاتصال السائد في المؤسسة الجزائرية وتحديد التأثير الذي يتركه استخدام الاتصال المؤسساتي الداخلي في نشاط الإدارة ، والمعوقات التي تحدث أو تضعف وتقلل من دور الاتصال ، بالإضافة إلى محاولة ضبط وتعيين العلاقة بين أسلوب الاتصال في المؤسسة الأكثر فعالية واللغة المستخدمة ،حيث كان مجال الدراسة (جامعتي منتوري و باجي مختار)، واهتمت هذه الدراسة بالاتصال الداخلي للمؤسسة، بينما نهتم نحن بالاتصال الخارجي للمؤسسة ، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد اهتم الباحث من خلال دراسته بالجامعة كمؤسسة تهتم بالإنتاج المعرفي لها جمهورها الداخلي والخارجي مكون من طبقة متعلمة ومثقفة متمثلة الطلبة والأساتذة والباحثين ، أما نحن فنهتم بجمهور خارجي للمؤسسة متمثل في الفئات الهشة من المجتمع ، والقائمين على الاتصال في المجال الاجتماعي والتضامني من عمال وإطارات عاملين بالخلايا الجوارية التضامنية .

وقد طرح الباحث من خلال هذا الدراسة الإشكال التالي: كيف يمكن أن يتوصل المتحدث والمستمع إلى نفس المعنى الضمني المقصود من الرسالة ؟ و بالتالي حدوث التفاهم والإقناع والانسجام في الفكر والتنفيذ الصحيح للأوامر؟

وكإجابة مؤقتة على هذا الإشكال استعمل الباحث خمسة فرضيات حسب متغيرات الموضوع متمثلة فيما يلي:

- تستعمل المؤسسة الجزائرية لغة اتصال فعالة في أدائها .
- يتصف نظام الاتصال الكتابي السائد في المؤسسة الجامعية بكونه نظاما بيروقراطيا مغلقا .
- نظام الاتصال المطبق حاليا يستجيب لمتطلبات العمليات الإدارية الأساسية في المؤسسة الجزائرية.
- إن استعمال المؤسسة الجزائرية لوسائل اتصال مناسبة جعل أدائها أكثر فعالية.
- يختلف تقدير مكونات (أفراد وفئات)الأسرة الجامعية لواقع الاتصال باختلاف انتماءاتهم الفئوية .

و قد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

( ) .الطاهر اجغيم، مرجع سبق ذكره، ص 165

جاءت معظم النتائج متوقعة من خلال الفرضيات التي تم وضعها ، لكن بعضها الآخر جاء مخالفا لتوقعات الباحث ، وهده طبيعة البحوث العلمية الميدانية ، كما تبدو بعض النتائج الجزئية عادية لا تعبر عن شيء جديد في ظاهرها لكنها تؤكد ظواهر وتشخص واقعا تعيشه المؤسسة الجزائرية خاصة فيما يتعلق بالاتصال والعمليات الإدارية الأساسية وبيروقراطية الاتصال وفعاليته في المؤسسة .

-الدراسة الثانية :

أعدها الباحث خوجة عبد الكريم ،حول إشكالية التنمية في الجزائر بعد الاستقلال (المفكر عبد الله شريط نموذجا)، وهي عبارة عن رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع التنمية ، تحت إشراف الأستاذ العلوي احمد بجامعة وهران ،للموسم الجامعي (2011-2012)، حيث حول من خلالها استعراض وإبراز دور المفكرين الجزائريين في تحليل إشكالية التنمية في الجزائر من خلال ما يلي :

ما هي مرتكزات التنمية في الجزائر؟ و ما هي مواقف بعض رموز ومفكري الجزائر في هذا المجال ؟ واهي الحلول التي تم اقتراحها أو البدائل التي نتصور أنها كفيلة بتحقيق التنمية الشاملة ؟

و اهتمت هذه الدراسة بإشكالية التنمية بصفة عامة في المجتمع الجزائري، وما يهمنا نحن هو التنمية الاجتماعية بالنسبة للفئات الهشة، واعتمدت هذه الدراسة على إجابات مؤقتة في شكل فرضيات كانت كالتالي:

- إن التنمية هي عملية تنظيمية بين أفراد المجتمع من جهة والهيئات الحكومية الرسمية من جهة أخرى.
- تهدف التنمية إلى حل المشكلات ورفع مستوى الفرد الاجتماعي، الاقتصادي، الثقافي والتربوي بالاستفادة من كامل الموارد البشرية، بينما تكون التنمية الاجتماعية حركة مصححة لتحقيق الحياة الأحسن للمجتمع ككل عن طريق المشاركة الفعالة لأفراد المجتمع.

حيث أن الباحث لم يقدم أي فرضيات ،ويعود هذا لطبيعة الموضوع وللمنهج المستعمل والمتمثل في المنهج التحليلي المقارن في إطار مقاربة سوسيولوجية ، وقد ابتعد عن الاعتماد عن المناهج الكمية مبررا ذلك بأنه ليس كل ما يقبل الإحصاء والقياس هو بالضرورة علمي ، بالإضافة إلى استشهاده بالعديد من علماء الاجتماع مثل **" اجوست كونت "** و**" ماركس "** و**"ماكس فيبر "** وغيرهم ممن اعتمد على المناهج الكيفية ولم يستخدموا المنهج التجريبي ، وكانت أفكارهم ونظرياتهم هامة .

والهدف الرئيسي لهذا البحث تمثل في محاولة النهوض بالثقافة والتنمية الوطنية من خلال استعراض رموز الثقافة، وتسليط الضوء على مساهماتهم الفكرية والعلمية أثناء مرجعاتهم النقدية لمختلف قضايا التنمية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن عملية التنمية لا تتحقق إلا من خلال الابتعاد عن التبعية ، والاعتماد على الذات ، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال إصلاح تربوي وتعليمي ، وإصلاح في المناهج والبرامج ، وذكر بعض المعوقات التي تقف في وجه العملية التنموية ، والمتمثلة حسب رأيه في المثقف والسياسي والإعلامي من خلا العجز عن التشخيص الحقيقي لأمراض المجتمع، وبالتالي العجز عن تقديم حلول جادة وعميقة تمس جوهر المشكلة.

7-تحديد المفاهيم:

مفهوم الاتصال:

هناك بعض المفاهيم العلمية تم تحديدها ولم يختلف عليها اثنان ، وهناك مفاهيم لا يزال التناول العلمي لها حديثا ، ومن ثم لم يتحدد مدلولها بعد لدى الباحثين بشكل عام ، وهناك بعض المفاهيم الأخرى بين هذه وتلك ، ومما لاشك فيه أن مفهوم الاتصال ومشتقاته من المفاهيم الحديثة التي لا تزال تحتاج إلى إسهامات متعددة من سائر المختصين والباحثين من اجل تمحيصها وضبطها حتى تصبح واضحة ومحددة علميا،لاسيما وان تحديد المفاهيم العلمية تعتبر الخطوة الأولى في أي بحث علمي اجتماعي ميداني .

ومن هنا تعددت مفاهيم الاتصال واختلفت باختلاف أهداف الذين قدموها ،وتبعا لجوانب السلوك الاتصالي ذاته ،بما ينطوي عليه من معاني مرتبطة بالفعل الاتصالي واستعمالاته كما تنوعت تعريفات مفهوم الاتصال بتنوع واختلاف ميادين استخداماته، أي كل تعريف يعكس تخصص صاحبه وميدان اهتمامه ، وتكاد تلتقي معظم تعريفات الاتصال عند عناصر مشتركة أهمها :

الاتصال: هو عبارة عن عملية إرسال واستقبال رموز أو رسائل سواء كانت هذه الرموز شفاهية أو كتابية ،لفظية أو غير لفظية ، ويعتبر الاتصال أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومتعددة في مختلف المواقف ، سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر[1].

هو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز، وهذا ما يعرف بالمشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف ، ولا يشترط أن تكون المشاركة بالاتفاق والتطابق بل المشاركة تعني هنا الأفكار والمشاعر والاتجاهات والمواقف في حالات الاتفاق ، كما في حال الاختلاف الجزئي أو الكلي [2].

---

1) .عزي عبد الرحمان وآخرون ، مرجع سبق ذكره،ص 27

2) .الطاهر اجغيم ، مرجع سبق ذكره ،ص 89

ويقول **"جورج ميد "** إن عملية الاتصال لا يمكن أن تتحقق وان تحدث في حد ذاتها ، ولكنها تحدث كافتراض أساسي للعملية الاجتماعية ، وفي مقابل ذلك تعد العملية الاجتماعية افتراضا أساسيا للاتصال الممكن[1].

ومن هنا يمكن القول أن الاتصال نتاج تفاعل بين الأفراد والمجتمعات، وبناءا على ذلك فهو يشير إلى العلاقة بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم والنوع والنشاط السائد فيه وتتكون العملية الاتصالية من العناصر التالية:

-**المستقبل**:يجب تعريف الجمهور المستهدف و طبيعة المستقبل للرسالة وخصائصه هي التي تحدد العوامل المرافقة للاتصال، فقد يكون المرسل إليه شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، أو جمهور معين، أو الرأي العام بأكمله)2[.

-**الوسيلة**: على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيرا أو تأثيرا أو فعالية على من يستقبلها ، فمنها المنطوقة ومنها المكتوبة كما يمكن النظر إلى وسائل الاتصال حسب درجة رسميتها، فهناك الرسمية وغير الرسمية[3].

-**الرسالة:** و هي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل و المستقبل، فعلى المرسل أن يعرف أن الصياغات و الرموز قد تكون لها معاني مختلفة باختلاف الناس، كما قد تحتوي على معاني ضمنية، خفية أو مترادفة[4].

-**المرسل**: فهو من يقوم بإرسال المعلومات إلى المرسل إليه ويحاول التأثير عليه من خلال اختياره للرسالة و الوسيلة ، وكذلك من خلال قبول المرسل إليه(المستقبل) للمرسل، وان النمط الجماعي للفرد وما يتضمنه من رغبات و اتجاهات تأثر تأثيرا كبيرا في عملية الاتصال، وعلى فعاليتها، ويمكن أن تقسم هذه الاتجاهات إلى ثلاث أنواع هي:

-**اتجاهات المرسل نحو نفسه**: كالمرسل الذي له اتجاهات ايجابية نحو نفسه يزيد من قدرته على توصيل أفكاره وآراءه إلى الغير.

-**اتجاهات المرسل نحو الرسالة**:فالمرسل إذا كان مؤمنا بالرسالة التي يوجهها للمستقبل فان ذلك يساعد على فعالية عملية الاتصال.

-**اتجاهات المرسل نحو المستقبل**: تتأثر عملية الاتصال تأثرا كبيرا بالاتجاهات الخاصة بالمرسل نحو المستقبل[5].

-رجع الصدى: يقوم المستقبل بناء على ما تتلقاه من معلومات وإدراكه وفهمه و تفسيره لها بالرد وهنا ينقلب المستقبل إلى المرسل لرسالة معينة[6].

---

1) .نفس المرجع ، ص 90

2) (.محمد فريد الصحن، العلاقات العامة ، المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية، جامعتي الإسكندرية وبيروت ،العربية،1988،ص 227

3) .نفس المرجع ،ص 235

4))احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للطبع والنشر التوزيع، تونس،1998،ص 26

5) .محمد فريد الصحن ، مرجع سبق ذكره،ص 236

6) .عبد العزيز شرف ،نماذج الاتصال في الإعلام وإدارة الأعمال ،الدار المصرية اللبنانية،بدون سنة نشر،ص 197

-بيئة الاتصال:يحيط بعملية الاتصال بيئة عزيز في مكوناتها، فهناك أشخاص آخرين محيطين بكل من المرسل و المستقبل، وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال، وكل هذا قد يسهل أو يعيق أو يحدث أو يضيف أو يشوش على الاتصال[1]

وعليه فان الاتصال هو عملية نقل وتبادل و الأوامر والتوجيهات مع الفهم ، وبوسائل معينة من عضو إلى أخر ، أو من عضو إلى جماعة أو العكس ، أو بين جماعتين فأكثر ضمن بناء اجتماعي أو هيكل تنظيمي ، وذلك بهدف توحيد الفكر وتحقيق التفاهم والتفاعل الايجابي وتجسيد الأهداف التي يقتضيها التنظيم الذي قد يأخذ شكل المؤسسة التي تكون بمثابة المرسل الذي يقوم بنقل رسائله للجمهور الداخلي أو الخارجي ، ومنه ماذا نقصد بالاتصال المؤسساتي ؟

إتصال المؤسسة:

هو نقل وإذاعة البيانات والمعلومات الضرورية لممارسة الوظائف المختلفة للإدارة والهدف النهائي من الاتصالات المتنوعة التي تتم في إطار الإدارة هو توجيه وتعديل أو تغيير سلوك العاملين في اتجاهات محددة ترسمها الإدارة، وهو الحصول على المعلومة ونقلها بين الفاعلين بالمؤسسة أو خارجها سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية ومهما كان اتجاهها[(2)].

مفهوم التنمية:

هي عملية ديناميكية تحدث في المجتمع وتتجلى مظاهرها في تلك السلسلة من التغييرات البنائية و الوظيفية التي تصيب مكونات المجتمع ، وتعتمد هذه العملية التي على التحكم في حجم ونوعية الموارد المادية والبشرية المتاحة للوصول بها إلى أقصى استغلال ممكن في اقصر فترة مستطاعه ،وذلك بهدف تحقيق الرفاهية الاقتصادية ،الاجتماعية المنشودة للغالبية العظمى من المجتمع[(3)].

ويتحدد مفهوم التنمية في جانبين هما :

-**الجانب الأول** : وهو علمي يتصل بالتخطيط والبرمجة وتطبيق الأساليب العلمية أو التقنية في الزراعة و الصناعة و الأخذ بالتكنولوجيا الحديثة وتحديث التعليم والصحة ، وإرساء البنية الأساسية في المجتمع .

-**الجانب الثاني** : عقائدي وإيديولوجي أو قيمي أو أخلاقي يتصل بمنطلقات بالتنمية وأهدافها ، وتوظيف نتائجها وصورة المجتمع التي تسعى برامح التنمية تحقيقهن وتصور الإنسان من حيث قيمته ودوره في المجتمع وعلاقتها به وطبيعة العلاقات الاجتماعية ، ومعايير السواء والانحراف والهدف النهائي الذي يسعى الإنسان و المجتمع إلى تحقيقه والضوابط التي يجب الالتزام بها خلال مسيرة التنفيذ والتنمية [(4)].

و بصفة عامة فان مفهوم التنمية يتضمن سلسلة من عمليات إحداث التغيير التي تستهدف نقل المجتمع من واقع اجتماعي واقتصادي معين إلى واقع أخر أفضل منه.

---

1) .احمد ماهر، مرجع سبق ذكره،ص 27

2) .صلاح الدين جوهر، إدارة المؤسسة الاجتماعية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1976، ص 123

3) طلعت مصطفى السروجي وآخرون،التنمية الاجتماعية المثال والواقع،مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعية،جامعة حلوان،2016 ،ص 16

4) نفس المرجع ، ص 17

كما أن مفهوم التنمية يعني انبثاق ونمو كل الإمكانيات والطاقة الكامنة في كيان معين بشكل كامل وشامل ومتوازن، سواء كان هذا الكيان فرد أو جماعة أو مجتمع ولقد بلور هذا التعريف عناصر أساسية أهمها:

أ-إن عملية التنمية عملية داخلية ذاتية: بمعنى كل بذورها ومقوماتها الأصلية موجودة في داخل الكيان نفسه، وأي عوامل أقوى خارج هذا الكيان لا تعدو أن تكون عوامل مساندة ثانوية.

ب-إن التنمية عملية ديناميكية مستمرة أي أنها ليست حالة ثابتة أو جامدة.

ج-إن التنمية ليست ذات طريق واحدة أو اتجاه محدد مسبقا، وإنما تتعدد طرقها. واتجاهاتها باختلاف الكيانات وباختلاف وتنوع الإمكانات الكامنة داخل كل كيان[1].

مقاربة سوسيولوجية لمفهوم التنمية : غالبا ما تمت مقاربة أسباب التنمية على عملية النمو الاقتصادي كما يرى الاقتصاديون ، وإنما يجب أن تمتد لتشمل ضرورة إحداث تغيير ثقافي عام وتغييرات محددة في البناء الاجتماعي القائم، إذ أن كليهما يؤثر في الأخر ويتأثر به[2].

وعلى هذا عرفت التنمية الاجتماعية بأنها الجهود التي ترمي إلى إحداث سلسلة من التغييرات الوظيفية والهيكلية اللازمة لنمو المجتمع، وذلك بزيادة قدرة أبنائه على استغلال الطاقة المتاحة إلى أقصى حد ممكن ليحققوا اكبر قدر من الرفاهية.

مفهوم الدور :غالبا ما ينسب مفهوم الدور بمعناه الاجتماعي العلمي إلى **"لينتون"**، مع العلم إن هذه الكلمة وردت بمعناها هذا ،عند **نيتشه** في كتابه**" العلم البهيج"**، وفي نظر علم الاجتماع يتضمن كل تنظيم لمجموعة ادوار متباينة نسبيا، و يمكن تحديد هذه الأدوار بأنها منظومات إكراه معياري ،أو عرفي يفترض بالفاعلين أن يتقيدوا بها ، ومنظومات حقوق متلازمة مع هذه الاكراهات ، وعليه فان الدور يحدد منطقة من الواجبات والاكراهات المعيارية المتصلة بكل من الأدوار .

ولمفهوم الدور أهميتان : الأولى على صعيد التحليل الاجتماعي العريض ، والثانية على صعيد التحليل المجهري ،انه مفهوم أساسي في علم اجتماع التنظيمات والأسرة، ومع ذلك لابد من الملاحظة أن الاكراهات المفروضة على أفراد تنظيم ما بحكم تعريفها لدورهم ،هي إكراهات أساسية في تحليل سلوكهم ،لكنها لا تكفي لتعيينه وتحديده[3].

وانطلاقا من هذا الدور ينبني تصور اشمل لمفهوم الدور الفردي في علم الاجتماع الذي يعرفه:" ...بانه مجموعة من الصفات والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة....."[4].

تعريف الخلايا الجوارية التضامنية:

تم إنشاء الخلايا الجوارية التضامنية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 2000-37 المؤرخ في 07 فيفري 2000، والذي يحدد كيفيات إحداثها وتنظيمها وسيرها.

---

1) . نفس المرجع ،ص 22

2) . ر.بودون،ف بوريكو،المعجم النقدي لعلم الاجتماع.ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،الطبعة الأولى،1986،ص 207

3) .خليل احمد خليل، المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع، دار الحداثة للطباعة والنشر، بيروت، ط 1، 1984، ص 89

4) .خوجة عبد الكريم ،إشكالية التنمية في الجزائر بعد الاستقلال ،رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير،جامعة وهران،2012،2011،ص 20

- تتكوّن الخلية الجوارية التضامنية من فريق متعدد الاختصاصات يضم :
- طبيب.
- أخصائي اجتماعي.
- أخصائي نفساني.
- مساعد (ة) اجتماعي (ة(.
- مهندس زراعي أو اقتصادي، و ذلك حسب منطقة تدخّل الخلية.
- سائق.
- يمكن تكوين الخلية وفقا لخصائص و احتياجات الاجتماعية لمناطق التدخل، و كذلك الأهداف التي دفعت لخلق هذه الخلايا.
- تقوم وكالة التنمية الاجتماعية بتوظيف و تنظيم العاملين بالخلية، ودعم نفقاتها و مراقبة سيرها.

-تتكفّل هذه الخلايا ب :

- تطوير كل النشاطات التي تعمل على تعزيز الفئات الضعيفة و تحسين ظروفهم المعيشية.
- المساهمة في تنفيذ العمليات الإنسانية، الاجتماعية، الطبية و النفسية، لا سيما في حالة حدوث كوارث أو حالات طارئة.
- إعداد تقرير حول الفقر و الآفات الاجتماعية.
- إعلام الفئات المؤهلة للحصول على برامج المساعدة و إجراءات التنمية الاجتماعية و التضامن الوطني، و العمل على تقريبهم من السلطات المعنية للاستفادة من هذه البرامج و الإجراءات.
- تحديد الأماكن و الأشخاص الفقيرة.
- المساهمة في تطوير و تحديث البطاقة الاجتماعية للبلدية.
- تحديد و إحصاء احتياجات الفئات الهشة.
- اقتراح إجراءات التي يمكن دمجها في برنامج التنمية المحلية.
- مرافقة الفئات المحرومة والجمعيات في تحديد وتنفيذ مشاريع التنمية المحلية بالتعاون مع السلطات المحلية.

- مساعدة الفئات الهشة من المجتمع ، و ذلك بموجب القانون.
- وضع خطة عمل، و تقرير فصلي عن العمل، و كذلك تقييم سنوي للخلية.

-نطاق تدخل الخلايا الجوارية التضامنية

تتدخل الخلايا الجوارية التضامنية على مستوى مجموعة من البلديات،و تنسَّق أنشطتها مع الإدارات المعنية بالعمل الاجتماعي على مستوى البلديات،وبإمكانها الاتصال بكل هيئة أو مؤسسة معنية بالتنمية الاجتماعية[1].

التعريف الإجرائي للفئات الهشة:

يرتبط مفهوم الفئات الهشة بمفهوم الفئات المهمشة والمستضعفة في المجتمع وتتمثل فيما يلي:

-هي الفئات التي لا تستطيع إن تنخرط في النسيج الاجتماعي لأنها لا تستفيد من الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والتي لم تتح لها الفرصة التي أتيحت لغيرها في المجتمع ولم تستفيد منها ، وهي فئات تعاني من التجاهل أو الاضطهاد.

-أو هي تلك الفئات التي تعاني من قصور في إشباع الحاجات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية والدينية ولا تستطيع تحقيق المستوى المعيشي المعقول وتفتقر إلى وجود مورد ثابت يساعدها في إشباع احتياجات أفرادها الرئيسية، ومن ثم تصبح تلك الفئات بحاجة إلى توفير نسق متكامل من الخدمات المادية والعينية لمواجهة متطلبات الحياة اليومية.

-هي تلك الفئات التي غالبًا ما تعولها امرأة وتعجز عن سد احتياجاتها الأساسية وتنتشر بها الأمراض المزمنة وصور الإعاقة المختلفة.

-كما يقصد بهذه الفئات الأسر ذوات الدخل المنخفض ويقل عن خط الفقر والأسر فيها تعولها امرأة وينطبق عليها شروط الحصول على الضمان الاجتماعي ولا تحصل عليه.

1) . الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 2000-37 المؤرخ في 07 فيفري 2000، يحدد كيفيات إحداث الخلايا الجوارية

8- الإطار النظري

إن تحديد الاتجاهات النظرية للبحث ذو أهمية بالغة من حيث وضع اطر واضحة للموضوع المدروس ،وهو ما يبرر استعمال بعض المفاهيم والاعتماد على أسس منهجية ، هذا ما يجعلنا نتطرق إلى المدارس الكبرى في علم الاجتماع بصفة عامة وعلم اجتماع الاتصال بصفة خاصة ،كما يجب الإشارة إلى علاقة بحثنا هذا بتلك المدارس والتي نذكر من بينها :

أ- **المدرسة الامبريقية :** والتي كان لها دور واضح في بحوث الاتصال في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتعتمد على المداخل الوظيفية واستعمال الأساليب الكمية وتستمد جذورها من الفكر الوصفي لدى كل من **" اجوست كونت "** و**" اميل دوركايم"** و**" ماكس فيبر "** ويركز الباحثون المنتمون لهذه المدرسة على دراسة الوسيلة الاتصالية واثر الاتصال دون الاهتمام بالسياق التي تتم في إطاره العملية الاتصالية[1] .

ب- **المدرسة النقدية :**وهي عكس المدرسة النقدية تركز على السياق الاجتماعي الذي تتم فيه العمليات الاتصالية ، ويركز المنتمون لهذه المدرسة انه لا توجد نظرية اتصال بمعزل عن النظرية الاجتماعية والتاريخية العامة التي تحدد خصوصية كل مجتمع[2] .

كما أن النظرية النقدية تكشف العلاقة الجدلية بين النظرية والواقع الاجتماعي ، وتعكس الإدراك العميق لطبيعة الحقيقة الاجتماعية ، لهذا فإنها تعد المدخل الملائم لبحوث الاتصال ، وعليه يمكن الاعتماد عليها في بحثنا هذا، ومن أهم ما توضحه النظرية النقدية هو التركيز على الممارسات سواء الايجابية أو السلبية للمجتمع والكشف عن دور الاتصال في المحافظة على المؤسسة والأنظمة المكونة للبناء الاجتماعي ، وتؤكد هذه النظرية على انه لا توجد نظريات أو مناهج عامة وعلى الباحث أن يضع في الاعتبار طبيعته النسبية [3]

التفاعلية الرمزية كإطار نظري للدراسة:

يعتبر **"جورج ميد"** من أهم مؤسسي مدرسة التفاعل الرمزي التي تعرف أيضا بمدرسة شيكاغو ، حيث أن النشاط المتبادل بين الفاعلين الاجتماعيين يعرف بصفته **"عملية"** اجتماعية ذات دلالة رمزية ، حيث يكون كل شخص قادر بواسطتها على وضع نفسه مكان الأخر ،إنها عملية رمزية مجردة من صورة واقعية إلى حد كبير ، إذ بما أنني لن أكون شخصا آخر غير أنا ، فان صيغة اخذ دور الآخر تشير إلى الرابط بين فكرة الدور وفكرة النشاط المتبادل ، هذا الأخير الذي يفهمه **"ميد"** بأنه جملة من الاستراتيجيات التي يتوافق بواسطتها الشخص و الآخر مع بعضهما البعض [4] .

وعليه فالتفاعلية الرمزية تعطي الأسبقية للمعنى الدال عن الفعل أو التفاعل الاجتماعي، فكلما زادت المعاني المشتركة بين أفراد جماعة اجتماعية معينة كلما زادت عملية التفاعل الاجتماعي بين أفرادها، وتبرير ذلك أن الإنسان قد يوثق علاقته بالأخر ، ويدخل في عملية اتصال معه فان نجح في ذلك فان حظوظ توثيق العلاقة تصبح كبيرة ،ولهذا قال الانثروبولوجي **" ادوارد سابير "** أن " السلوك عبارة عن رمز " وقبله ذهب **"اميل دوركايم "**إلى القول بان الأسلوب الوحيد لاندماج الضمائر وانصهارها هو عبارة عن رموز[5] .

---

1) .عواطف عبد الرحمان، النظرية النقدية في بحوث الاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002، ص 88

2) .نفس المرجع، ص 89

3) .نفس المرجع ،ص 90

4) .ايان كريب ،النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس،عالم المعرفة،1999،ص 117

5) .نفس المرجع ،ص 118

ويمكن تبرير الاعتماد على مقاربة (التفاعلية الرمزية) من خلال توضيح الأهمية تلعبها الرموز بالنسبة للمجتمع ومؤسساته وأنظمته المختلفة التي تشكل البناء الاجتماعي من ، والصورة البنائية من جهة أخرى .

وفي هذا السياق يرى **" غي روشيه"** أن الرموز تؤدي وظيفتين هما : وظيفة الاتصال ، و وظيفة المشاركة وهما في الحقيقة وظيفتان متداخلتان لا تنفصلان ، لأنه لا معنى للاتصال من دون مشاركة فكرية ووجدانية واجتماعية بين طرفي العملية الاتصالية .

وهنا تجدر الإشارة إلى طرفي العملية الاتصالية في الاتصال الخارجي لمؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية من خلال الخلايا الجوارية التضامنية التي تعتبر الطرف الأول في العملية الاتصالية ، أما الطرف الثاني فهو الفئات السكانية الهشة، وكلا الطرفين يعتمد على الرموز لتحقيق وظيفتي الاتصال والمشاركة في تحقيق التنمية الاجتماعية .

9- مجتمع البحث وعينة الدراسة :

إن مرحلة انتقاء عناصر مجتمع البحث التي ستمثل العينة هي مرحلة مهمة في البحث ، لهذا وعلى ضوء تعريفنا للمشكلة والمقاييس الخاصة ، ينبغي أن نحدد البحث بدقة المجتمع الذي يستهدفه البحث وان نختار بدقة وحذر المعاينة التي ستمكننا من تحديد الحجم الضروري للعينة ، يمكننا اللجوء إلى نوعين هامين من المعاينة (الاحتمالية وغير الاحتمالية)، والى ثلاثة أصناف من المعينة التي يحتوي عليها كل نوع من هذين النوعين ، وذلك حسب متطلبات البحث والتقنية المستعملة[1].

وعليه تم تحديد مجال الدراسة والمتمثلة في مجتمع بحث متكون من مجموع الخلايا الجوارية التضامنية المتواجدة على مستوى ولاية تيارت والبالغ عددها تسعة خلايا موزعة عبر تراب الولاية[2].

أما بالنسبة للعينة فقد تم اختيار عينة قصديه ، والمتمثلة في موظفو الخلايا الجوارية من

(أخصائيين اجتماعين ،ونفسانيين ، وأطباء ومساعدين اجتماعيين)،أي القائمين بالعملية الاتصالية مباشرة مع الفئات السكانية حيث بلغ عدد العينة خمسة عشر (15) مبحوث حسب الجدول التالي :

الخلية الجوارية التضامنية	العمال والموظفون
تيارت	- أخصائية اجتماعية
فرندة	- أخصائية نفسانية
قصر الشلالة	- أخصائي اجتماعي - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية
عين الذهب	- أخصائي اجتماعي
عين كرمس	- أخصائية اجتماعية - مساعدة اجتماعية
الرحوية	- أخصائية اجتماعية - طبيب

1) .موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، تدريبات عملية ،دار القصبة للنشر ،2004 ،ص 298

2) . انظر قائمة الملاحق ، ملحق رقم 02 ، جدول خاص يتوزيع الخلايا الجوارية التضامنية

حمادية	- مساعدة اجتماعية - طبيبة
الفايجة	- أخصائي اجتماعي
مغيلة	- أخصائي جتماعي - مساعدة اجتماعية
09	15

10-المنهج المستعمل وأدوات جمع البيانات :

أ-المنهج المستعمل: نحاول من خلال هذا البحث استعمال المنهج الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة، ونبرر اختيارنا لهذا المنهج أو ذاك حسب ما يناسب هدف ومجال الدراسة.

المنهج الوصفي التحليلي **:** تم الاعتماد على هذا المنهج لملائمته لطبية وموضوع بحثنا هذا الذي يكتسي الطابع الوصفي التحليلي ، بالإضافة إلى طبيعة الفرضيات التي تمت صياغتها للوصول إلى وصف وتحليل دور العملية الاتصالية في شقها المؤسساتي الخارجي في عملية التنمية الاجتماعية،وجاء الاعتماد على هذا المنهج لمبررات موضوعية وبحثية هي :

-إن موضوع البحث يتلاءم مع المنهج الوصفي التحليلي لأنه يهدف إلى وصف وتحليل دور الاتصال المؤسساتي الخارجي في عملية التنمية الاجتماعية.

-ملائمة المنهج الوصفي التحليلي للدراسات التي تهدف إلى الحصول على صورة متكاملة لمجتمع البحث المتواجد في قطاع محدود إلى جانب كونه سهل الاستخدام مقارنة بغيره من مناهج البحث .

-يمكننا هذا المنهج من الاتصال المباشر بأفراد مجتمع البحث ويفسح المجال لاستخدام المقابلة والاستطلاع والتكشف على الميدان .

ومن خصائص هذا المنهج :

-توفير الدقة في جمع البيانات عن موضوع الدراسة .

-يبعد الباحث عن الأحكام المعيارية ويلزمه بالأحكام التقريرية ويدفعه للمعالجة الكمية إلى جانب المعالجة الكيفية.

-يتوفر على درجة مقبولة من الموضوعية في التحليل والتفسير.

-يمكن الباحث من وصف وتحليل المشكلة موضوع الدراسة بشكل متكامل وكافي ضمن ميدان الدراسة وخصائص مجتمع البحث[1].

وعليه فان استخدام المنهج الوصفي بتعدي وصف الظاهرة الاتصالية إلى :

---

1) .الطاهر اجغيم، مرجع سبق ذكره،ص 113

-تحليلها: من خلال ضبط مفهومها وبيان وظائفها وعناصرها ووسائلها وأشكالها ومعوقاتها.

.تفسير : الدور الذي يؤديه الاتصال الخارجي للمؤسسة في عملية التنمية الاجتماعية

ب- أدوات جمع البيانات :

إن طبيعة موضوع الدراسة والمنهج المستخدم يحتم على الباحث استعمال أدوات معينة يستعين بها في جمع البيانات من الميدان حول أبعاد المشكلة ، وذلك لقياس متغيري المشكلة مع الإشارة إلى أن دقة البيانات الميدانية التي يتم جمعها تتوقف على حسن اختيار واستعمال الباحث لهذه الأدوات ، وبناءا على ذلك تم الاعتماد على أداتين هما الملاحظة بالمشاركة والمقابلة .

الملاحظة بالمشاركة:

إن الملاحظة بالمشاركة هي مصدر ظهور الأشكال الأخرى للملاحظة في عين المكان ، إنها تتطلب الاندماج في حياة الأشخاص محل الدراسة مع مراعاة عدم تغيير أي شيء في الوضع ، ويعتبر الانثروبولوجيون هم أول من مارس الملاحظة بالمشاركة من خلال عيشهم في وسط المجموعات البشرية بغية دراستها عن قرب ، أما علماء الاجتماع فإنهم يستعملون هذه الوسيلة للتقصي أثناء دراستهم للمسارات الفردية ضمن أوضاع معينة[1].

إن للملاحظة بالمشاركة مميزات أكثر من الملاحظة دون مشاركة لأنها لا تهدف فقط إلى تقديم عناصر عن الوضع، بل إنها تطمح كذلك إلى استخراج المعنى الذي يمنحه لها الفاعلين الاجتماعيين.

ولهذا فإننا نعتمد على الملاحظة بالمشاركة انطلاقا من انتماء الباحث إلى ذات المؤسسة والتي تعتبر مجال الدراسة، ولان الملاحظة بالمشاركة لا تكتفي فقط بالحقل المرئي، بل أنها تستنجد كذلك بوسائل أخرى مكملة مثل مقابلة المبحوثين، ولهذا كان علينا الاعتماد على المقابلة.

المقابلة:

وهي تقنية مباشرة تستعمل من اجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة ، لكن أيضا في بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على المبحوثين ، وهي أفضل طريقة لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد لاكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة ، ونتيجة لهذه الأسباب ،تستعمل المقابلة عادة إما للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيرا ،أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل إجراء اللقاءات مع عدد اكبر باستعمال تقنيات أخرى ، وإما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما والتفكير فيها قبل التحديد النهائي لمشكلة البحث [2]

---

1) . موريس أنجرس ، مرجع سبق ذكره،ص 185

2) .نفس المرجع ،ص 186

الفصل الثاني : الاتصال المؤسساتي ودوره في التنمية

1-الاتصال المؤسساتي :

1.1مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة

1.2أنواعه

1.3وسائله وأهدافه

1.4معوقات الاتصال الخارجي

2- التنمية:

2-1 مفهوم التنمية

2.2 أهداف التنمية الاجتماعية

2-3 قواعد التنمية الاجتماعية

3- دور الاتصال في التنمية

3.1العملية الاتصالية في مجال التنمية

3-2 الوظائف الاتصالية في مجال التنمية

1-الاتصال المؤسساتي :

1.1 -مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة :

الاتصال الخارجي هو حلقة الوصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها ، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ،ولها صلات مع أفراد المجتمع، ولا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن لها ثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها ،هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة وإنما يجب أن تبنى على أسس متينة وخطة مدروسة ، لذلك فالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها[1].

و هو مجموعة المعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة إلى المحيط الخارجي بهدف إمداده بالمعلومات المتنوعة تبعا لتنوع الجمهور الذي تخاطبه، وبالتالي تنوع الوسائل الموجه من طرف المؤسسة إلى الجمهور المقصود ، فالاتصال الخارجي هو اتصال جماهيري وهو شاط تقوم فيه عادة دائرة العلاقات العامة في المؤسسة وهو مرتبط بالإدارة العليا للمؤسسة .

فالاتصال الخارجي في المؤسسة هو عملية اجتماعية ذات أهداف محددة تقوم بها المؤسسة بهدف تعيين علاقاتها مع الزبائن ولتحسين صورتها ومكانتها في السوق.

إضافة إلى ما سبق ذكره نجد أن الاتصال الخارجي يعتمد كذلك على رغبات وحاجات الجمهور بالرجوع إليه وتلقي المعلومات منه ،لذلك على المؤسسة القيام بإجراءات تمكنها من المحافظة على رضا وتأييد الجمهور عن طريق النشاط الإعلامي المتخصص الموجه إلى كسب الرضا[2].

1.2 -أنواع الاتصال الخارجي :

يتضمن الاتصال الخارجي ثلاثة أنواع وتتمثل في :

أ-الاتصال الاجتماعي:

هو الإجراءات التي يتم من خلالها تبادل الفهم بين الكائنات البشرية أو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى[3].

وهو نسق معين، يدخل في إطار فردين على الأقل أولا، وثانيا قيمة أساس هذا الاتصال، وثالثا تفاعل ما مرتبط بهذه القيمة[4].

ويعتبر وسيلة لتحقيق أهداف وغايات مجتمعية عبر التأثير في سلوك الفرد وتغييره بما يتوافق مع هذه الأهداف ، كما يندرج ويتطابق الاتصال الاجتماعي مع المنحنى الديمقراطي الذي تسلكه المجتمعات الحديثة ،فلا يكاد يخلو من هيئة متخصصة في الاتصال الاجتماعي ، تتولى تخطيط ووضع برامج مختلفة لمعالجة المشاكل والآفات التي يمكن أن يكون الاتصال الاجتماعي وسيلة ناجعة في حلها[5].

---

1) .مصطفى حجازي، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة، بيروت، 1992، ص 52

2) . رضوان بلخيري،سارة جابري ، مدخل للاتصال والعلاقات، جسور للنشر والتوزيع ن الجزائر ، الطبعة الأولى ،2013،ص 59

3) .احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات الإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط 01، ص 87

4) رضوان بلخيري،سارة جابري،مرجع سبق ذكره ، ص 59

5) نفس المرجع، ص 60

ويعد الجانب الاجتماعي في المؤسسات من الجوانب التي لا يمكن إغفال أهميتها فكلما تعقد الهيكل التنظيمي للمؤسسة، كلما اتسع حجم جمهورها ،كلما زادت مسؤوليتها الاجتماعية نحو ذلك المجتمع وذلك الجمهور بحيث تراعي المؤسسة الصالح العام وتلتزم بمسؤوليتها إزاء المجتمع بصفة عامة وجمهورها بصفة خاصة.

فالاتصال الاجتماعي يسعى إلى مساعدة كل من المجتمع والتنظيم على تنمية الوعي بالاهتمامات المتبادلة والمصالح الخاصة بكليهما ومساعدة الجمهور الداخلي للمؤسسة للتغلب على كافة مظاهر الاغتراب أو سوء التكيف أو عدم الرضا الوظيفي في العمل.

ت-الاتصال الخارجي للمؤسسة :

و يعرف على انه الاتصال الذي يعمل على التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها في محيطها الداخلي والخارجي، وكذا السعي لكسب ثقة الناس فيها للإقبال على خدماتها أو تحسين قوة بيع منتجاتها[1].

هو تقديم و عرض دور المؤسسة وتثبيت صورتها وهويتها وتفسير كافة نشاطاتها بصفة اعم ،تقوم بمصاحبة سياسة المؤسسة ، فيتعلق الأمر هنا باتصال شامل و الذي لا يمكن أن تحكم فيه جديا إلا إذا تضمن انشغالات الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي ، فأهمية الاتصال المؤسساتي تكمن في توضيح وتثمين سياسته التي تحمل عدة أوجه منها :

- **الوجه الأول :** الخاص بالإستراتيجية والتي تغطي الاستراتيجيات العلائقية

  (تنافسية،نسبة النمو.....)

- **الوجه الثاني** : خاص بالأمن (تنمية علاقات امتيازيه. . . . إدماج)فالمؤسسات العمومية تتوافق مع المهمة المتعلقة بالمصلحة العامة لرصد أهدافها وإعداد برامج عمل تبعا لمهامها .

- **الوجه الثالث:** يساهم في تحليل وضعية الميدان المحيط المخصص المتعلق بالموارد المالية، التقنية والبشرية، تقييم الأعمال، التخطيط، تقييم السياسة العامة، فالاتصال يأخذ مكانة هامة للإصغاء لحاجات ولرغبات الجمهور المنتظرة من طرف المؤسسة و الإعلان للجمهور عن مجموع الخدمات المقدمة.

يعرفه **" لوصاد فاسكس "** بمجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعملية الاتصال وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتيسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها و انتظاراتها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها[2].

ج- الاتصال التجاري:

وهو جزء من الاتصال الخارجي ، يهتم بالجانب التجاري للمؤسسة ، وذلك عن طريق ما تبثه المؤسسة من رسائل ومعلومات والتي تتعلق بمنتوج أو خدمة وتقوم المؤسسة بالاتصال بجمهورها بحيث تقدر احتياجاتهم وتتعرف على أرائهم فيما يخص منتجاتها وخدماتها ، مما يسمح لها بتلبية رغباتها وأذواقها ، ويشجعها على تقديم أحسن خدمة ، وبذلك تحقق ثقة الجمهور ووفائه لها ولمنتجاتها ، مما يسمح بتحقيق أهدافها التسويقية[3].

---

1) .مصطفى حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 52

2) .رضوان بلخيري،سارة جابري،مرجع سبق ذكره ،ص 62

3) .نفس المرجع، ص 63

وقد عرفه **"بيارهود "** بأنه مجموع التقنيات والأساليب المستعملة بغرض بناء صورة المؤسسة وتتمثل هذه التقنيات في العلاقات العامة ،الإشهار ، التنشيط ، المبيعات .

فالاتصال التجاري يهتم بدراسة السوق وصناعة المنتوج وتوزيعه ، إذ لا تكتفي المؤسسة بالاتصال الشخصي للتعريف بمنتجاتها وخدماتها للمحيط الخارجي ،بل تتخذ عدة وسائل كوسائل الإعلام ، كما نجدها تستعمل فئات أخرى كترويج المبيعات ، العلاقات العامة ،التسويق المباشر ،والغاية من هذه العمليات هو التعريف بالمنتج و المنتوج ، وإثارة رغبة الشراء لدى المستهلكين عن طريق إعداد وتصميم رسائل اشهارية تجذب انتباههم وتدفعهم إلى الاقتناء باستمرار ، وتبقى الغاية الأساسية من الاتصال التجاري هو الرقي بالمؤسسة وبأهدافها التسويقية وكسب ثقة الجمهور وبذلك إرضاء جميع أطراف السوق.

1-3 وسائله وأهدافه:

-وسائل الاتصال الخارجي:

يمكن تصنيف وسائل الاتصال إلى ثلاثة أقسام:

أ-**وسائل مكتوبة:** هي التي تتمعن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المرسل إليه، وهذا متطلب كثيرا في المؤسسات كبيرة الحجم والمعقدة التنظيم ولنجاحها يجب أن تتسم بالبساطة والوضوح والدقة، ويتحقق الاتصال الكتابي بإتباع وسائل متباينة أهمهما[1]:

- **التقارير:** وهي من الوسائل التي يرفعها العاملين للمدير وتعتبر وسيلة اتصال صاعد ولابد أن تحتوي العناصر التالية:
- وظيفة المرسل إليه،المرسل ،التاريخ .
- توضيح ما إذا كان الرد مطلوبا.
- صياغة الرسالة صياغة تفصيلية، محددا بها المسؤوليات والصلاحيات أو الواجبات الخاصة .
- **المراسلات :**وتستعمل لإعلام عملاء بالذات عن معلومات خاصة بالمؤسسة كتقديم خدمة جديدة أو إجراء تخفيضات على السلع التي تنتجها المؤسسة ومواعدها .
- **الصحافة:** أثبتت العديد من الدراسات أن وسائل الإعلام المطبوعة تتفوق على الوسائل الأخرى بالنسبة للجمهور القارئ وذلك لما تتميز به من مقدرة على عرض التفاصيل الدقيقة والموضوعات الطويلة ، التي تساعد على توضيح الأمور للقراء وتهيئ لهم فرصة الدراسة المتأنية بالإضافة إلى إمكانية قراءتها في الوقت والمكان المناسبين للمرسل إليه .

ب-**وسائل الاتصال الشفوية:**هي الوسائل التي تستخدم اللغة المنطوقة أو شفوية لتوصيل الرسالة إلى المستقبل وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويسمى ذلك بالاتصال اللفظي، وتشمل الوسائل التالية[2]:

---

1) .نفس المرجع ،ص 64

2) .نفس المرجع ،ص 64

- **المناقشات :**نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول مشكلة أو موضوع تشعر الجماعة بحماس لمحاولة الخروج منها ،ويتم في المناقشة تحديد الجوانب المختلفة للمشكلة ثم يتم تحليلها ويشترك فيها جميع أفراد الجماعة محاولين تبادل اكبر قدر من الحقائق والمعلومات خلال وقت محدد ،وفي نهايتها يمكن لكل فرد أن يكون قد اكتسب أفكار جديدة وحققت تجانس أفضل داخل الجماعة.

- **المحاضرات:**عبارة عن شرح و توضيح لفظي لموضوع أو مشكلة يقوم به شخص لديه خبرة في هذا الموضوع، لأعضاء جماعة في حاجة إليه، وتعد من الوسائل اللفظية الشائعة الاستعمال في كثير من المجالات المختلفة.

- **الندوات:**عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المختصين في موضوع معين وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع، ويتناول المختصون الموضوع في جوانبه المتعددة كل منهم يتبادله من زاويته أو من جانب معين.

- **الاجتماعات:**وسيلة لفظية ستخدم في المناقشات، وتعقد على فترات أو بصورة دورية أو كلما استدعى الأمر انعقادها،وتختلف عن المحاضرات والندوات والمناظرات في أن العبء الأكبر من حيث الإعداد والدراسة والمناقشات ، تقع على عاتق الأعضاء وتختلف من حيث عدد المشتركين فيها ، فقد تكون محدودة العدد ، كاجتماع مجالس الإدارة أو مجالس الآباء والمعلمين وغير محدود العدد كالاجتماع العام للعاملين في إحدى المؤسسات[1].

- **المقابلات:**هي التفاعل اللفظي الذي يتم بين فردين في موقف مواجهة بحيث يحاول كل واحد منهما أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى الآخر والتي تدور حول خبراته.

- **المعرض :** طريقة لعرض فكرة أو التعبير عنها ، وذلك بترتيب عينات آو صور أو رسومات أو أجسام ترتيب مقصود ، وتستخدم كوسيلة فعالة لتحقيق أهداف محددة ، وقد يطلب من الأخصائي أن يشترك في إعداد معرض لإبراز نشاط المؤسسة التي يعمل بها ، لتعريف الجماهير بجهوده وخدماته .

ج- وسائل الاتصال السمعية البصرية: تعد الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال السمعي البصري، أكثر الأنواع تأثيرا وفاعلية لدى المستقبلين، حيث يلعب دورا فعالا في توصيل الرسالة واستيعابها، وقد ظهر الاتصال مع المواد السمعية البصرية كالتلفزيون، الإذاعة، الفديو والأفلام.

- **التلفزيون:** وهو اقرب وسيلة للاتصال الموجه، فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة وأحيانا اللون، ويستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة فتبدو في صورة واضحة.

- **الإذاعة :** هي الوسيلة الإعلامية الأولى التي استطاعت أن تصل إلى الجمهور في أي مكان متخطية حواجز الأمية وعواقب الانتقال في المناطق الوعرة والقيود السياسية التي تمنع بعض الوسائل الأخرى من الوصول إلى مجتمعاتها كما أن الإذاعة لا تحتاج إلى تفرغ تام للاستماع إليها ، فالآثار الاتصالية للإذاعة تصل إلى جماهير عريضة للغاية بصرف النظر عن الناحية الأمنية أو التعليمية وبصرف النظر عن صغر السن أو كبره ،فالمادة الإذاعية تصاغ في عبارات بسيطة يدرك معناها المثقف وغير المثقف .

---

1) .نفس المرجع ،ص 65

د- وسائل الاتصال التكنولوجي : وقد أدى التطور والتقدم في تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها إلى نتائج ايجابية وهامة في مجال زيادة إنتاجية وفاعلية المؤسسات العامة والخاصة، سواء كانت تعمل في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي ، أو السياسي وكان لهذا التطور الأثر الواضح في تطور التعليم بكافة أنواعه ومستوياته ، وقد لعبت التطورات الجديدة في تكنولوجيا الاتصال دورا وضحا في جعل الحياة أكثر سهولة وأكثر إقناعا ومن بين هذه التكنولوجيات الحديثة :

- **الفاكس:**عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادية ، ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة ، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به فهو إذا نقل المادة المكتوبة كما هي إلى أي مكان عن طريق ربط الهاتف بجهاز الفاكس الذي يقوم بتصويرها ثم نقلها لاسلكيا إلى جهاز آخر يقوم بتحويلها مرة أخرى إلى رموز مكتوبة .

- **الهاتف :**هو نوع من الاتصال الشخصي في مجال العلاقات العامة وتبرز أهميته في الكلمة المسموعة والمباشرة والتي يكون لها تأثير قوي على الشخص الآخر الذي يتم التحدث معه ، ومن خلال الحديث الهاتفي يمكن تبادل الرأي والمناقشة وإزالة الخلافات بسرعة وتكلفة بسيطة ويعتبر الهاتف وسيلة سريعة للاتصال بين المؤسسة وجماهيرها خاصة من العاملين والموردين والمستثمرين وغيرهم [1].

- **الإنترنت :** وهي عبارة عن شبكة معلومات الكترونية ، تدعمها وتغذيها شركات ومؤسسات كبرى ، وكانت بداية هذه الشبكات في الستينات من القرن العشرين ، و كان الأساس من إنشائها خدمة وزارة الدفاع الأمريكي ، وتعمل الانترنت على نقل المعلومات وتدفقها بصورة سريعة وبكميات هائلة من والى الأفراد والمؤسسات في جميع المجالات ، إضافة إلى البريد الالكتروني ، وقد ساعد على انتشار رخص جهاز الحاسوب ، تطور وسائل الاتصال الهاتفي ورخص الاشتراك في الشبكة [2].

-أهداف الاتصال الخارجي : إعداد برنامج للاتصالات على المستوى الخارجي للمؤسسة لابد أن يبدأ بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من وراء هذا التخطيط ، ومع ذلك يجب أن تجند المؤسسة كل الشروط المتوفرة وتركيز اهتمامها على خلق أفضل أجواء لتدعيم اتصالها الخارجي ، وبالتالي الحصول على ما تصبو إليه ، وتتمثل الأهداف الاتصالية للمؤسسة في ما يلي :

- الإعلام عن الأنشطة التي تزاولها المؤسسة وأهدافها ، ومحاربة الشائعات الضارة بها وشرح سياستها للجمهور الخارجي .
- دعم سياسة المؤسسة وتقبل جمهورها لها .
- إقامة الثقة بين المؤسسة و متعامليها باعتبارهم أساس استقرارها .
- تأسيس هوية وصورة قيادة للمؤسسة.
- توسيع مجالاتها وخدماتها.

إظهار الجهود التي تبذلها المؤسسة لتطوير أنشطتها ورفع مستوى أدائها، وعلى العموم فان أهداف العملية الاتصالية الخارجية مرتبطة بشكل مباشر مع الأهداف الخاصة للمؤسسة باعتبار الاتصال الجيد وسيلة لدعم الأهداف المرسومة وخلق آفاق جديدة ، إذ لاحظ المتعاملون مع المؤسسة اهتمامها بتحسين إمكانيات الاتصال

---

1) حسين عبد الحميد احمد رشوان العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2003،ص 278

2) .رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مرجع سبق ذكره،ص 68

معهم فإنهم بدورهم يسعون دائما إلى المعاملة بالمثل أي السعي لإنجاح الاتصال بين الطرفين إلى أقصى الحدود[1]

و تختلف أهداف ووظائف الاتصال الخارجي من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الهدف والوظيفة التي تمارسها، ومع وجود هذه الاختلافات الأساسية والجوهرية، فان هدف الاتصال الخارجي من حيث المبدأ الأساسي يستلزم تحقيقه التعاون بين المؤسسات والجمهور.

ويهدف الاتصال الخارجي للمؤسسة أيضا إلى تحقيق ما يلي :

الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المؤسسات الأخرى سواء تلك التي تتشابه معها في الإنتاج والخدمات والتي تختلف عنها في ذلك بواسطة المطبوعات والاتصالات الهاتفية وغيرها من وسائل الاتصال [2].

1.4 معوقات الاتصال الخارجي:

إن العملية الاتصالية تحيط بها ظروف يمكن أن تكون معيقة لاستقبال الجمهور للمعلومات التي تحتويها رسالة الاتصال ،كما يمكن أن تعيق استقباله لها وتركيزه عليها ، فبقدر ما تكون بيئة الاتصال خالية من العوامل المشتتة لانتباه وتركيز المتلقي ، بقدر ما توفر ظروفا صالحة للاتصال الجيد بين مرسل المعلومات (المؤسسة)، و جمهورها الخارجي[3].

في سبيل تحقيق أهداف الاتصال الخارجي تتعرض المؤسسة وهي تمارس نشاطها في محيطها الخارجي إلى مجموعة من العوائق التي تنعكس سلبا على النتائج المرغوب الوصول إليها ، فبعض المؤسسات لا تعطي أهمية للرأي العام وتضع السياسات من وجهة نظرها فقط دون محاولة التعرف على رغبات جمهور المؤسسة،ومنتهجة سياسة إعلامية تتمسك من خلالها الإدارة بالسرية و الضبابية وعدم السماح بتسرب المعلومات إلى الخارج، وقد يكون الرد على شكاوي الأفراد بطريقة تبرئ المؤسسة وتنفي عنها أي تقصير ، وهو أمر مخالف لمبدأ الصراحة والمصداقية والثقة في عمل دائرة الاتصال .

وهناك عوامل أخرى تقف في وجه العملية الاتصالية الخارجية للمؤسسة وهي كالأتي :

أ- **مدى التعرض للاتصال :** قد لاتصل الرسالة إلى هدفها لأنها لاتصل إلى الجمهور المعني بسبب ضعف أو انعدام الوسيلة كصعوبة الإرسال الإذاعي ،أو عدم قدرة الفرد على اقتناء الوسيلة الاتصالية .

ب- **طبيعة الرسالة :** قد تكون فكرة الرسالة صعبة ومعقدة ،أو مختصرة يصعب شرح جزئياتها أو طويلة للغاية مما يضطر القارئ المستعجل إلى تركها .

ج - طبيعة الجمهور:إن درجة ذكاء الجمهور واهتمامه وثقافته ربما تكون معوقا من معوقات الاتصال وقد تدخل عوامل أخرى كالسن، الجنس....، ويجب أخذها بعين الاعتبار[4].

---

1) .نفس المرجع،ص 69

2) .نفس المرجع،ص 70

3) .شادي عزالدين، البعد الاتصالي لحماية البيئة في الجزائر ، ،مذكرة لشهادة الماجستير،جامعة الجزائر،2012،2013،ص 120

4) .رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مرجع سبق ذكره،ص 70

2- التنمية:

لا جدال في أن قضية التنمية هي قضية العصر من الناحية العلمية والفكرية، وأصبحنا نعيشه من ثورات اجتماعية وعلمية وتكنولوجية ، حيث أصبح العالم المعاصر مترابطا ومتكاملا بصورة مذهلة تتزامن فيه الأحداث حيث استطاع التقدم التقني في وسائل المواصلات والاتصالات أن يهزم كل الأبعاد الزمنية والمكانية، خاصة ونحن في بدايات الألفية الثالثة ، وفي زمن الانترنت والهاتف النقال[1].

2-1 مفهوم التنمية:

اختلفت الآراء ووجهات نظر العلماء والمفكرين والباحثين حول تحديد مفهوم التنمية وترجع صعوبة الاتفاق، إلى اختلاف التوجهات الفكرية والإيديولوجية وكذلك اختلاف التخصصات للعلماء والباحثين وبالتالي استخداماتهم وتوظيفهم لهذا المفهوم في تحقيق أهداف معينة.

و فيما يلي سوف نستعرض التصورات المختلفة لمفهوم التنمية على النحو التالي:

اختلاف مفهوم التنمية وفقا لاستخداماته و توظيفه:

إن مفهوم التنمية مفهوم غامض حيث انه يتضمن ثلاث صور ذهنية متلازمة في كل جهد يبذل من اجل فقم ظاهرة التنمية والتعامل معهم وهي التنمية كظروف حياة، وكهدف يراد بلوغه وكقدرة على النمو والتغيير والتطور[2].

وهذا يعني أن الغموض قد يرتبط بتداخل استخدامات المفهوم بين وصف حالة المجتمع أو الهدف الذي يسعى إليه أو قدرته على تحقيقه ، فمن حيث وصف الحالة فقد يكون المجتمع متقدما ويتطلع للمزيد وللأفضل ، وقد يكون متخلفا ويسعى لتحقيق التنمية كسبيل للخروج من هذه الحالة ، أما من حيث كونه هدف يرتبط بمدى تحديده وفهمه ووضوحه حتى يمكن تضافر الجهود المجتمعية للأفراد والجماعات ومختلف الهيئات والقطاعات من اجل بلوغه،وكقدرة فتعني مدى وفرة الطاقات والإمكانات والكفاءات التي تمكن المجتمع من تحقيق هذا الهدف ،لذا فغموض هذا المفهوم مرتبط بمستوى الاستخدام في المقام الأول .

وقد ميز **"ساندرز "** بين المعاني النظرية المختلفة للتنمية الاجتماعية على النحو التالي[3] :

- **التنمية كعملية :** حيث يكون التركيز على التغيرات المتتابعة ، التي من خلالها ينتقل المجتمع من النمط البسيط إلى النمط الأكثر تعقيدا ، وهي بذلك تؤكد الآثار الاجتماعية والنفسية على الأفراد.
- **التنمية كمنهج:** حيث تعتبر اتجاه نحو الفعل وهي بهذا تتضمن معنى العملية مع التركيز على المرحلة النهائية، وليس على عملية التتابع فهي إذا وسيلة لتحقيق غاية.

---

1) .عبد القادر رزيق المخادمي ،الإعلام والتنمية،قضايا وطموحات،دار هومة،الجزائر 2003،ص 12

2) .طلعت مصطفى السروجي وآخرون ،مرجع سبق ذكره ،ص14

3) . نفس المرجع ، ص 15

- **التنمية كبرنامج :** حيث يكون التركيز على مجموعة من الأنشطة تمثل مضمون البرنامج الذي يصبح هدفا في حد ذاته ،فالمنهج عبارة عن مجموعة من الإجراءات يؤدي تنفيذها إلى تحقيق الأنشطة التي تكون جوهر هذا البرنامج .

- **التنمية كحركة:**حيث تحمل معنى الالتزام و تكون موجهة نحو التقدم وتصبح نوعا من التنظيم.

وتعرف التنمية بأنها عملية حضارية متكاملة تعنى بدفع كفاءة القوى المنتجة بما ينمي الثروة ويولد الفائض الاقتصادي اللازم للتوسع المضطرد في الاستثمار كما تعني التنمية بتوفير الخدمات الأساسية للأفراد المنتجين لتوفر لهم التطور التكنولوجي المطلوب[1].

وهذا التصور يؤكد الاهتمام بالجانب الاقتصادي في عمليات التنمية وما يترتب عليه من خدمات اجتماعية لهؤلاء المنتجين.

2-2- أهداف التنمية الاجتماعية:

يتحقق للمجتمع أهدافه الاجتماعية في ضوء إستراتيجية شاملة ترتكز على إيديولوجية اجتماعية واضحة عبر مراحل التخطيط الاجتماعي.

وتتحدد أهداف التنمية الاجتماعية كالأتي :

- إحداث تغييرات في البناء الاجتماعي للمجتمع ووظائفه، ويشمل هذا التغيير على أنماط العلاقات الاجتماعية ،والنظم والمعايير والقيم التي تؤثر في سلوك الأفراد وتحدد أدوارهم في مختلف التنظيمات الاجتماعية الناتجة عن التغيير والمتصلة به.

- معالجة المشكلات الاجتماعية الناتجة عن التغيير والمتصلة به.

- تزويد أفراد المجتمع بالمعرفة والمهارات والقدرات التي تساعدهم على تحسين مستويات المعيشة.

- تقديم الخدمات لأفراد المجتمع لتحسين نوعية الحياة ، وتيسير الحصول عليها.

- إتاحة الفرص لأفراد المجتمع للمشاركة الفعلية في توجيه التنمية الاجتماعية وتنفيذ برامجها وتقويم نتائجها.

- إشباع الحاجيات الاجتماعية لأفراد المجتمع بمفهومها الشامل، من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة (تعليم، صحة، إسكان، ثقافة، رعاية اجتماعية، تنشئة اجتماعية.....).

والحاجيات الاجتماعية تتحدد في :

- الحاجة إلى العمل والتملك والاستهلاك.

- الحاجة إلى العيش في مناخ اسري مستقر.

- الحاجة إلى الحماية الاجتماعية وضمان الحقوق الأساسية.

- وجود قوة تتمثل في الضبط الاجتماعي .

---

(1) .نفس المرجع ، ص 15

- الحق في التعليم والاستمتاع بصحة جيدة .
- الحاجة إلى الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة[1].

وبذلك تسبع التنمية الاجتماعية الاحتياجات الاجتماعية والنفسية والثقافية .

2-3- قواعد التنمية الاجتماعية:

ترتكز التنمية الاجتماعية على مجموعة هامة من القواعد الأساسية في تكاملها، تساهم في الوصول للأهداف المنشودة للتنمية الاجتماعية، نوضحها فيما يلي:

أ- **مشاركة أفراد المجتمع في برنامج التنمية الاجتماعية :** إن من أهم العقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المنشودة للتنمية الاجتماعية بالقدر المطلوب ، وخاصة في المجتمعات النامية هي ضعف عملية المشاركة في برامج التنمية ، ولذلك يجب العمل دوما على تدعيم المشاركة عن طريق :

- إثارة وعي أفراد المجتمع نحو تحسين نوعية الحياة والنظر إلى مستوى أفضل.
- استخدام وسائل الإقناع بالاحتياجات الجديدة المتطورة.
- التدريب على الوسائل الحديثة في الإنتاج.
- إكساب أفراد المجتمع أنماط جديدة من العادات الاقتصادية والاجتماعية .

ب- **التكامل الاجتماعي والتنسيق بين برامج التنمية:** بمعنى ضرورة الاهتمام بمواجهة احتياجات المجتمع وعلاج مشكلاته من خلال خطة متكاملة ،لجميع البرامج الاجتماعية والاقتصادية ، و هذا يؤكد مدى التساند والتكامل بين النظم الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع.

ت- **الوصول إلى نتائج ملموسة لها أثرها على المجتمع:** إن الوصول إلى نتائج سريعة وملموسة من برامج التنمية الاجتماعية مطلب ضروري وجوهري لنجاحها، باعتبار أنها وسيلة إنسانية لا غنى عنها في أي تفاعل اجتماعي.

ث- **الاعتماد على الموارد المحلية:** ترتكز برامج التنمية الاجتماعية على استثمار الموارد المحلية المتاحة في المجتمع سواء موارد مادية أو بشرية مما يقلل تكلفة البرامج.

ويضيف **" هوبهاوس L T Houbhouse"** قواعد التنمية التالية :

- تطوير وتعديل النظم القائمة في بناء المجتمع، بما يساهم في ملائمتها للأهداف المنشودة.
- التأكيد على الاهتمام بالعملية التبادلية بين برامج و مجالات التنمية .
- تنمية المهارات والخبرات لدى أفراد المجتمع للمساهمة والمشاركة في برامج التنمية.
- تدعيم الدور الذي تلعبه القيم في عملية التنمية.

---

1) .نفس المرجع، ص 36

- التعاون والتنسيق بين برامج التنمية وأيضا الأجهزة المسئولة على مختلف المستويات القومية، الإقليمية، والمحلية، أيضا التأكيد على التعاون والتنسيق بين الجهود.
- التوسيع في برامج التنمية حتى تغطي احتياجات أفراد المجتمع، أي وضع مقياس التنمية الاجتماعية يرتبط بعدد سكان المجتمع[1].

3-1-العملية الاتصالية في مجال التنمية:

إن معالجة الظاهر اتصاليا تتطلب تسخير العديد من الجهود والوسائل م اجل تحكم أفضل في الأداء الاتصالي وتحقيق النتائج المسطرة بكل كفاءة وفعالية ، وكل عمل اتصالي على غرار النشاطات والمشاريع الأخرى ، تحتاج إلى تخطيط محكم عن طريق جمع المعلومات الوافية وتحديد الهدف ن وحصر المتطلبات ، وتوضيح كيفية وأسلوب العمل ، والعملية الاتصالية في مجال التنمية تتطلب تحديد عناصرها :

-عناصر العملية الاتصالية :

-القائم بالاتصال : يتمثل المرسل في العملية الاتصالية الخاصة بقضية التنمية في السلطات الحكومية ،المؤسسات ، أصحاب المشاريع ، المستثمرين ، ومهما كان هذا المصدر يجب أن يكون مستوعبا ومقنعا وملما بموضوعه أو يستعين بخبير في مجال الاتصال حتى تتم العملية في أحسن الأحوال ، وقد يكون المرسل هو الفرد الذي يعبر عن انشغالاته الخاصة بقضية تنموية معينة من خلال شكاوي أو تقارير ،أو عملية سبر أراء تنشر في الصحف والمجلات أو تبث من خلال الإذاعة والتلفزيون وحتى الانترنت .

- الجمهور :هو المتلقي للرسالة الاتصالية التنموية والذي يجب أن نعرف معالمه بدقة ، بتحديد أبعاده واتجاهاته وانتماءاته ، ومستواه الثقافي ، وموقعه الجغرافي ، وهذا لصياغة الرسالة الاتصالية وفقا للأهداف المسطرة ، فمثلا يجب معرفة الجمهور المستهدف إن كان من الريف أو المدينة ، أو من منطقة صحراوية أو ساحلية ، وهل غالبيته من المتعلمين أو من الأميين ، وهذا لمعرفة كيفية إعداد وتوجيه الرسالة المناسبة التي يفهمها ، وان كان المستقبل يتمثل في جهات حكومية، أو مؤسساتية في إطار ما يعرف بالاتصال الصاعد فيجب تحديد مهام واختصاص كل جهة أو مسئول في قطاع معين لمخاطبته وفق اختصاصه [2].

-الوسائل الاتصالية : هي القناة التي يستخدمها المرسل من اجل توصيل أفكاره ، فهي تتنوع وتتعدد بشكل واسع ، يجب اختيارها وفق اعتبارات تناسب القائم بالاتصال وإمكاناته وطبيعة الجمهور المستهدف ، ومضمون الرسالة ، كاستعمال الإذاعة لمخاطبة الجمهور العام ، واستعمال الاتصال الشخصي مع جماعات محلية قليلة العدد ، وإقامة المعارض مع الشباب أو الطلاب في المدارس والجامعات .

-رجع الصدى : إن التغذية العكسية هي دليل على وصول الرسالة إلى المتلقي وردود أفعاله في تبني سلوكيات معينة واتخاذ مواقف حيال المشاريع التنموية ، وهي من الأهداف التي يرمي إليها المرسل ، لذا فمن المفروض فتح مجالات استقبالها عن طريق فتح المجال الاتصالي على مستوى المؤسسات ، الهيئات والمنظمات ،وهذا لخلق الشعور بالمشاركة في العملية الاتصالية والتنموية .

3-2-الوظائف الاتصالية في مجال التنمية:

---

1) . نفس المرجع ، ص 39

2) . صفرة الهام ،فندوشي ربيعة ،مداخل بعنوان الاتصال التنموي بالجزائر ، جامعة المدية ، قسم علو م الإعلام والاتصال ،ص 5

إن الاتصال من الظاهر الإنسانية المرتبطة بجميع النشاطات اليومية، وهو أيضا من الآليات الناجحة في التأثير على الأفراد، مهما حاول الإنسان الابتعاد عن هذا التأثير في شخصه يجد نفسه في احتكاك دائم مع الآخرين يتواصل معهم، كما يجد نفسه عرضة لما تقدمه وسائل الإعلام والاتصال بدرجة أخرى ، فيتلقى مضمونها لأنه حتما يستمع ويشاهد و يتابع كل ما يتم تداوله عبرها ، فيحدث التعديل أو التغيير أو التحفظ في تفكيره وسلوكه ، ولكن يكون هذا طبعا بمستويات مختلفة ترتبط بسنه وثقافته وتربيته ومحيطه، وترجع القدرة على التأثير في سلوك الأفراد أيضا إلى الاستغلال الأمثل لقدرات وسائل الاتصال ، فوسائل الاتصال الشخصية والجماهيرية تمتلك من الإمكانات ما يؤهلها للقيام بدور فعال لتوعية أوساط المجتمعات من اجل توحيد الجهود والتعاون بين السلطة العامة والأفراد بهدف تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

رؤية "ولبر شرام " لدور الاتصال في التنمية: يخرج عن الطريقة التقليدية في تصنيف والوظائف الاتصالية في مجال التنمية الشاملة ويصنفها إلى ثلاث وظائف أساسية ترمي إلى التعجيل بالتنمية وهي :

- **وظيفة الاكتشاف : و** التي يتم من خلالها الكشف عن أنماط و سلوكات اقتصادية واجتماعية جديدة غير تلك التي المألوفة، هذا ما يؤدي إلى تغيير سلوك الفرد أو على الأقل الاحتكاك بالطرق الجديدة للتنمية.

- **وظيفة سياسية:** ويلعب الإعلام دورا بارزا فيه من خلال الإبلاغ عن الرغبة في التغيير والتنمية، وشرح هذه الرغبة حتى يقع الاقتناع بها.

- **وظيفة تربوية:** وهذه الوظيفة مكملة للوظيفة الأولى فالإعلام يعطي للجمهور نماذج من التنمية للاقتداء بها،وهو بهذا يعد العدة للتغيير، لأنه يخلق في الجمهور تعطشا لمزيد من المعرفة ، للارتقاء بواسطتها وتحقيق المزيد مت التقدم والتنمية في المجتمع.

وقد أدرك **"شرام "**هذه الوظائف الأساسية و التي يمكن اعتبارها إسهاما ايجابيا للمجتمع فهو يقول ان الاتصال يخلق شعورا بالانتماء ، وهذا الشعور كفيل بتحويل الاهتمام من من المجال المحلي إلى الشؤون والاهتمامات القومية، ومن مهام الاتصال نشر وتوضيح التخطيط القومي وتعليم المهارات للأمة التي تساعد على إدخال طرق جديد للحياة[1] .

وتصنف وظائف وسائل الإعلام والاتصال في مجال التنمية حسب المعطيات التالية :

أ **- من حيث الوظائف:** تحقق وسائل الإعلام والاتصال وظائفها في المجتمعات من خلال:

-وظائف عامة:مهما تعددت الوسائل الاتصالية وتنوعت فإنها تؤدي وظائف معينة يذكر منها :

-الإخبار**:** تتمثل هذه العملية في جمع المعلومات والبيانات والصور ونقلها بعد معالجتها.

- التعليم والتكوين**:** بتلقين الخبرات للأفراد وتنمية المهارات المعرفية لديهم.

- الإقناع والتأثير**:** في أراء ومعتقدات واتجاهات الأفراد.

- تكوين الرأي العام **:** بتدعيم التوافق وبناء إجماع على بعض القضايا لدى الرأي العام

- التنشئة الاجتماعية **:** بتربية الأفراد وإعدادهم لكسب سلوكات ومعتقدات واتجاهات معينة .

---

1) .عواطف عبد الرحمان، إشكالية الإعلام التنموي في الوطن العربي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997، ص 19

- الترفيه والتسلية: بالترويح عن النفس وإنقاص التوتر لدى الأفراد.

-وظائف خاصة:

- تهيئة المناخ الملائم للتنمية بتوفير منتديات للمنافسة ووضع القرارات.
- إعلام الأفراد بكل ما يخص القضايا التنموية بجمع المعلومات المناسبة ومعالجتها ونشرها بينهم لاكتساب معطيات جديدة تساعد على اكتشاف وفهم مايدور حولهم .
- نشر المعرفة التنموية، بتلقين الفرد مجموعة من المعاني والمفاهيم والمهارات للإلمام بالمشاكل التي يعاني منها المجتمع وإدراك كيفية معالجتها.
- دعم التعليم والتدريب في المجال التنموي ونشر الأفكار المستحدثة .
- تكوين رأي عام يلتف حول مسار التنمية ، ويؤازر الجهود المبذولة من اجل تحسين الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والثقافية .
- التأثير في اتجاهات و مواقف الأفراد والجماعات لجعلهم أكثر استشعارا بالمشكلات التي تواجه عملية التنمية وأكثر استعدادا للمساهمة في حلها ،وفي هذا الشأن يمكن لوسائل الاتصال بأساليبها ورسائلها تعديل وتغيير المفاهيم والسلوكيات السلبية إلى مفاهيم وسلوكيات ايجابية.
- خلق التواصل التنموي في أوساط المجتمع الواحد من جهة، وبين الأجيال المتعاقبة من جهة أخرى بنقل القيم من جيل إلى آخر لضمان استمرار العملية التنموية[1].

ب - من حيث المتغيرات: هي مجموعة العوامل التي تؤثر على ممارسة وسائل الاتصال في مجتمعات معينة مثل :

-البعد البيئي: يشمل الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالبيئة التي تمارس من خلالها وسائل الاتصال وظائفها ، والتي وفقا لها تختلف هذه الوظائف من مجتمع لأخر بل وتختلف حتى في المجتمع الواحد من فترة زمنية لأخرى ، ويتضمن البعد البيئي المتغيرات الدولية أو العالمية وكذا مقومات السياسة الإعلامية والتنموية .

-البعد الحضري: حيث تختلف طبيعة وظائف الإعلام في المجتمعات الريفية عنها في المجتمعات الحضرية.

-البعد التنموي: يشتمل على الجوانب المختلفة للتنمية الشاملة أهمها: التنمية الروحية، التنمية الذاتية، التنمية الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية وغيرها.

إن البحث عن تصور واقعي لوظائف الاتصال في مجال التنمية يحتاج إلى دراسات واعية لتحديد الملامح الأساسية للمجتمع بكل منظوماته وكذا إمكانية تفاعله مع العملية الاتصالية باستراتيجياتها ووسائلها وأساليبها وتقنياتها .

---

(1) .صفرة الهام ،فندوشي ربيعة، مرجع سبق ذكره،ص 6

الفصل الثالث : الجانب الميداني ومناقشة نتائج الدراسة

1- دور الخلايا الجوارية في التنمية

1.1التحسيس والتوجيه احد محاور العمل الجواري

1.2مرافقة الفئات الهشة عن طريق الاتصال المؤسساتي

2-المجتمع المدني كشريك في العملية التنموية

2.1 دور المجتمع المدني في العملية التنموية

2.2الاستثمار في الفرد وجعله طرفا مشاركا في التنمية

3- اللغة والإعلام الجواري وعلاقتهما بالاتصال المؤسساتي في مجال التنمية.

3-1 اللغة كوسيلة اتصال وأهميتها في الاتصال المؤسساتي

3-2 الإعلام الجواري كمدعم للاتصال المؤسساتي

4- نتائج الدراسة

بعد التطرق إلى الإطارين المنهجي والنظري للدراسة وبعد التعريف بمتغيري الدراسة من حيث دور الاتصال الخارجي للمؤسسة في العملية التنموية من خلال الفصلين الأول والثاني، سنحاول من خلال هذا الفصل بتقديم وتعريف المؤسسة محل الدراسة ثم تحليل أهم ما جاء في المقابلات مع المبحوثين ،في ضوء الإطار النظري واعتمادا على تقنية تحليل المحتوى كأداة مساعدة للمقابلة وبالتالي تفريغ أجوبة المبحوثين في جداول لتسهيل عملية التحليل،وفي مايلي تعريف موجز للمؤسسة محل الدراسة:

إنشاء الخلايا الجوارية التضامنية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 2000-37 المؤرخ في 07 فيفري 2000، والذي يحدد كيفيات إحداثها وتنظيمها وسيرها.

- تتكوّن الخلية الجوارية التضامنية من فريق متعدد الاختصاصات يضم :
- طبيب.
- أخصائي اجتماعي.
- أخصائي نفساني.
- مساعد (ة) اجتماعي (ة(.
- مهندس زراعي أو اقتصادي، و ذلك حسب منطقة تدخّل الخلية.
- سائق.
- يمكن تكوين الخلية وفقا لخصائص و احتياجات الاجتماعية لمناطق التدخل، و كذلك الأهداف التي دفعت لخلق هذه الخلايا.
- تقوم وكالة التنمية الاجتماعية بتوظيف و تنظيم العاملين بالخلية، ودعم نفقاتها و مراقبة سيرها.

1- دور الخلايا الجوارية في التنمية:

تعتمد الخلايا الجوارية على الاتصال الشخصي وعلى المجموعات البؤرية التشاركية

(Les focus groupes) والتي تساعد الأفراد والمجموعات في المجتمع والمعنيين بتحديد احتياجاتهم الفردية والجماعية أو تلك المتعلقة بمشكلة تنموية على تحليل وفهم أسبابها وتحديد الحلول الممكنة،ثم تجربة هذه الحلول بناءً على المبادرات المحلية وما قد يصاحب ويدعم هذه العملية.

وهذا النوع من الاتصال يعني التحول من التركيز على مجرد الإعلام بمختلف البرامج الموجه لفائدة الفئات الهشة من المجتمع ،ومحاولة إقناع الأفراد بالتركيز على تسهيل تبادل الأفكار، حيث يمكن للأفراد تناول مشكلة مشتركة وطرح مبادرة مشتركة لمعالجتها وتجريب الحلول الممكنة لها، وتقوم هذه الخلايا باستخدام الاتصال كوسيلة لتسهيل المشاركة،وتعتبرها عنصرا أساسيا في تحقيق التنمية.

ومما سبق وانطلاقا البحث الميداني وبعد إجراء المقابلات مع القائمين بعملية الاتصال على مستوى الخلايا الجوارية ،وكإجابة على سؤال متعلق بدور هذه الخلايا في العملية التنموية بصفة عامة تمحورت أجوبة المبحوثين حول النقاط التالية :

- التحسيس بضرورة العمل التشاركي في مجال التنمية وهذا بين جميع المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي والتنموي وبين الفئات السكانية .

- مساعدة هؤلاء المعنيين لتحديد وتنفيذ مبادرات التنمية من خلال التعاون والشراكة على مستويات مختلفة ومن خلال توفير المعلومات، التوجيهات والمعرفة اللازمة بمختلف البرامج المتوفرة ،خاصة تلك المتوفرة على مستوى وكالة التنمية الاجتماعية ، ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن ، وهذا فيما يخص (برامج التنمية الجماعية) وغيرها من البرامج الموجهة للفئات الهشة[1].

1.1 التحسيس والتوجيه أحد محاور العمل الجواري :

يعتبر التحسيس والتوجيه احد المحاور الهامة في عمل الخلايا الجوارية التضامنية ، ويظهر ذلك من خلال برامج العمل السنوية المسطرة من طرفها والمقسمة إلى ثلاثة مراحل أولها

يبدأ بالتعرف على الظروف الاجتماعية للسكان، من خلال التقصي و الحوار في أوساط الجماعات السكانية المستهدفة، وتعمل على تعميم برامج التنمية الاجتماعية وفي هذا الإطار يتم تشجيع مساهمة الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي وكذلك القيام بالتوجيه والإعلام بمختلف البرامج المتوفرة، وبالتالي الاستفادة من المشاريع المناسبة لكل فئة، و ذلك تطبيقا للإجراء المذكور في الدليل العملي الخاص بالوكالة،و يتم توزيع مطويات على الفئات السكانية المتضمنة لمعلومات تخص مقاييس و كيفيات تمويل مشروع ما ، و في الأخير يقوم المستفيدون بملأ بطاقات تعريفية يتم إرسالها إلى اللجان المختصة التابعة للولاية و ذلك لدراستها و المصادقة عليها قصد اقتراح تأهيلها على الوكالة وفي هذا الإطار قامت الخلايا الجوارية التضامنية بما يلي :

- استهداف المناطق المعزولة والنائية.
- تحديد احتياجات الفئات المحرومة.
- مساعدة و دعم الفئات المعوزة في ميادين الصحة، التعليم، النظافة،..إلخ
- تنمية روح المساهمة لدى سكان المناطق المعزولة.

ترمي هذه المهام المختلفة إلى اليقظة الجماعية عبر تحسين الظروف المعيشية للأفراد في بيئتهم المباشرة وبالخصوص على مستوى أهم محاور التنمية الاجتماعية.

النشاطات المنجزة من طرف الخلايا الجوارية المتوزعة على مستوى ولاية تيارت:

للتذكير: تتواجد على مستوى تراب الولاية تسعة خلايا جوارية ،تنشط عبر كامل البلديات وتتكفل بمجمل الفئات السكانية وتهتم بالخصوص بالفئات المعوزة والعائلات التي تعاني من مشاكل اجتماعية والتي تستدعي تكفل خاص.

---

1) .انظر ملحق رقم 03 ،برامج وكالة التنمية الاجتماعية

- النشاطات المسطرة ضمن مخطط عمل محدد سنويا ومصادق عليه من طرف المديرية العامة للوكالة، منها المتعلقة بتشخيص وإعداد تقارير سوسيو إقتصادية للبلديات وإجراء تحقيقات أسرية على مستوى البلديات و المناطق النائية المصنفة ضمن الخريطة الاجتماعية للولاية:

عدد التحقيقات الأسرية	مناطق التدخل	البلديات المعنية	الخليــة
95	سي عبد المومن	عين بوشقيف	زعـرورة
147	سيدي علال	سيدي بختي	فرنـــدة
51	وسط البلدية	زمالة الأمير عبدالقادر	قصر الشلالة
31	وسط البلدية	الشحيمة	عين الذهب
182	وسط البلدية	الرصفة	عين كرمس
35	عين الحاج	رحوية	رحوية
60	دوار ولاد زيلن	حمادية	حمادية
74	سيدي امحمد بن يعقوب	الفايجة	الفايجة
76	وسط البلدية	مغيلة	مغيلة
751	**المجموع**		

التكفل بالأفراد والفئات المعوزة:

الوساطة الإجتماعية والمرافقة	التكفــل النفسي	التكفــل الطبي	السنة
1135	698	3153	2016

نشاطات أخرى:

- تحقيقات الأسرية لفائدة الأشخاص المستفدين من برامج الوكالة PID-DAIS-AFS
- تعيين وتحديد المشاريع الجماعية وذات المنفعة العامة -DEV-COM
- التكفل بالأشخاص المسنيين (وخاصة القاطنين بمفردهم)
- توزيع الأجهزة والكراسي المتحركة لذوي الاحتياجات الخاصة
- توزيع الألبسة والأغطية والمواد الغذائية للأشخاص المعوزين خاصة خلال موسم الشتاء بمساعدة مختلف المتدخلين
- التكفل بالأشخاص بدون مأوى
- مرافقة الأطفال المتمدرسين،المحتاجين واليتامى من خلال توزيع مختلف المساعدات
- إدماج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على التكيف داخل الوسط المدرسي.
- مرافقة الأطفال المتمدرسين للحصول على العتاد والأجهزة الخاصة مثل (الكراسي المتحركة، النظارات الطبية ، الأجهزة السمعية)

- التكفل النفسي بالأطفال الذين يعانون من اضطرابات أو مشاكل نفسية و اجتماعية (من طرف الأخصائيين النفسانيين)
.بالإضافة إلى نشاطات متعددة لفائدة المرأة نذكر أهمها:
-إحصاء المرأة الحرفية أو ذات مهارات تمكنها من إنشاء مشاريع مصغرة تمكنها من تحسين وضعيتها الاقتصادية.
- إحصاء النساء ضحايا العنف الأسري.
كما تقوم الخلايا بإنجاز نشاطات أخرى بالشراكة مع الجمعيات خاصة تلك المهتمة بالفئات المعوزة والعائلات المحرومة (نذكر منها الهلال الأحمر الجزائري وغيرها...)
- خلال شهر رمضان
- الدخول المدرسي
- الاحتفالات والمناسبات الدينية والوطنية.

1.2 مرافقة الفئات الهشة عن طريق الاتصال المؤسساتي:

تعمل الخلايا الجوارية التضامنية على تحقيق الاتصال الدائم بالفئات السكانية القاطنة بالمناطق المحرومة و التي هي في انتظار الاستجابة لحاجياتها الأولوية لاسيما من خلال انجاز المنشآت القاعدية ذات الأولوية كما أنها دائمة البحث في نفس الوقت عن وسائل لترقية الفرد ، و من هذا المنظور تقوم بعملية إحصاء الحاجيات المعبر عنها و ذلك بالاعتماد على الاتصال المباشر ، كونها قريبة من الفئات السكانية المستهدفة إذ أنها تقوم بزيارات ميدانية دورية بالإضافة إلى أنها تستقبل مطالبهم و تقوم بمرافقتهم للتكفل بانشغالاتهم لدى المصالح المختصة (المجالس الشعبية البلدية، مديريات النشاط الاجتماعي للتضامن، وكالة التنمية الاجتماعية ، إلخ ....)،غير أن كل ذلك يتطلب بالطبع استثمارا معتبرا في كل من الموارد البشرية و المادية و كذا التأطير الجواري المثالي الذي من شأنه ضمان حوار اجتماعي فعال و بناء.

و لأجل إقناع الفئات السكانية بالانضمام لهذه المقاربة التساهمية والمتمثلة في مشاريع التنمية الجماعية ، حيث تم تطوير هذا المسعى و تلقينه من طرف وكالة التنمية الاجتماعية و هذا منذ حوالي عشرين سنة، و قد تم اعتماده من طرف جميع الشركاء المعنيين مع ازدياد الطلب عليه بصفة مستمرة، الاهتمام الذي توليه له الفئات تتمثل فائدة هذا المسعى في معالجة المشاكل التي تعاني منها المناطق التي لم يتم بعد استهدافها من طرف البرامج القطاعية و المحلية و كذا القيام أولا باستهداف جيوب الفقر على مستوى المناطق الأكثر عزلة و الصعبة الوصول و هكذا فمنذ انطلاق هذا البرنامج، قام المستفيدون بإنجاز و استلام ما يصل إلى 2920 مشروع أولي خاص بمنشآت قاعدية فبالرغم من أن الأمر يتعلق بالمشاريع الصغيرة ، غير أنها من النوع المفضل من طرف الفئات السكانية نفسها و كذا ممثليهم ، لأنها في الحقيقة قادرة على الاستجابة للحاجيات الأولية المعبر عنها وعليه فإن الحوار و الاتصال بالجماعات المحلية و كذا الحركة الجمعوية ، قصد التمكن من تنفيذ هذا البرنامج هو أمر ضروري.

5-المجتمع المدني كشريك في العملية التنموية:

يسجّل العالم منذ عقود ذيوعا متزايدا لعبارة المجتمع المدني، وذلك حتى في أكثر المواقع اختلافا وتباينا إلى حدّ المفارقة، بدءا من المنظمات وصولا إلى جمعيات ذات طابع اجتماعي ، ثقافي ، وغيرها من الأنماط الناشطة في المجتمع.

ويعتبر الإرث النظري المتعلق بالمجتمع المدني واسعا فإن إرث الممارسة في هذا المضمار بقي منحصرا في مجالات ضيّقة إلى حدود عقد الثمانينات حيث سيستعيد العالم شرعية الحديث عن هذا المفهوم وينمّي من اهتمامه به والسعي إلى توظيفه في حقول شتى (حقل الفعل السياسي، الحقل الأكاديمي، الإعلامي..)، لقد بات من المعلوم أنه في سياق العولمة المقترن بمسار تملص الدولة من التزاماتها انتشر الحديث عن شرعية استعاضة المجتمع المدني عن الدولة ليحل محلها في عمليات البناء والتنمية.

ولكن مهما تكن درجة واقعية و نجاعة هذا الاختيار فإنه يبقى مؤكدا عدم خلو هذا الاختيار من خلفيات إيديولوجية وصراعات اجتماعية على طرفي نقيض ورهانات على درجة من التنوّع إلى جانب التمثلات و التوقعات وحتى المصالح الفئوية- الذاتية- لحملة كل خطاب وفاعليه الناشطين في هذا الميدان، وفي رأينا فإن السؤال المحوري الذي يطرح نفسه على المستوى السوسيولوجي هو هل أن تداول هذا المفهوم عربيا يحيل إلى "واقع اجتماعي" وإلى نمط من العلاقات الاجتماعية الفعلية القابلة للملاحظة والتي تعكس نقلة نوعية مساهمة في العملية التنموية[1].

إن المجتمع المدني يمثل المضمون الأخلاقي للدولة، وهو نمط من التنظيم يميل إلى التعدّد وفي إطاره تتحقق دينامية الخلق والتغيير في المجتمعات، ومن هنا يكون **"غرامشي "**قد أحيا المفهوم وخلع عليه مضامين من جنس التحوّلات التي يشهدها المجتمع الليبرالي أين يقوم تناقض جلي بين قيم الفردانية في إطار اقتصاد السوق وبين القيم الجماعية لأي أمة، فتقوم الرغبة في التوفيق بين النمطيْن من القيم على الهيئة التي تحدّد نمط العلاقة بين المجتمع المدني والدولة[2].

2.1 دور المجتمع المدني في العملية التنموية:

يختلف علماء الاجتماع والسياسة حول تحديد دور المجتمع المدني،هل أنّ دوره ينحصر في الدفاع عن المصلحة العامة والحريات العامة وحقوق الإنسان ومصالح الفئات الاجتماعية الهشة ، أو أنّ دور المجتمع

1) .أماني قنديل وآخرون ، الموسوعة العربية للمجتمع المدني ،مكتبة الأسرة،مصر،2008،ص 23

2) .برهان غليون،المجتمع المدني ،دور العوامل الداخلية والخارجية،ط 1،بيروت،1992،ص 736

المدني أوسع من ذلك واكبر على اعتبار أنّه موكول إليه السعي إلى التغيير في إطار من التنوّع والتعدّد والمشــــــــــــــــــــــــــــــــــــاركة الحـــ

رّ

ة حتى تحقق فئات المجتمع هدفها المنشود وهو الانتقال من وضعية إلى وضعية أخرى أفضل ، وحينها تـأتي على رأس مؤسسات هذا النمط المجتمعي الأحزابُ السياسيةُ داخل السلطة وخارجها، يتأكد في هذا السياق كذلك أنه سواء انحصر دور المجتمع المدني في مجرّد الدفاع عن الحقوق والحريات وعن مصالح الفئات الاجتماعية أم كان دورا أكبر من خلال السعي إلى تحقيق أهداف تنموية أخرى.

ومن خلال العمل الميداني للخلايا الجوارية ،والتي تعتبر المجتمع المدني شريكا في عملها بصفة عامة،من خلال مختلف الأنشطة،وبصفة خاصة الاهتمام المشترك المتمثل في تحقيق التنمية الاجتماعية للفئات الهشة،ومن خلال المقابلات التي أجريناها مع المبحوثين،وفي سؤال متعلق بدور المجتمع المدني في العملية التنموية ، اتضح أن دور المجتمع المدني خاصة الجمعيات الناشطة في المجال الاجتماعي على مستوى ولاية تيارت،لا يتعدى دورها النشاط الاجتماعي والتضامني ، متمثلا في تقديم المساعدات المادية والمعنوية في مختلف المواقف والمناسبات ، ولم يتعدى هذا الدور إلى بلوغ الدور التنموي ، من خلال المشاركة في مشاريع تنموية تعود بالنفع على تلك الفئات الهشة.

وعليه فانه ينبغي على المجتمع المدني أن يكون مخزونا للرعاية ،والحياة الثقافية و الإبداع الفكري لتعليم الناس ،ورعاية مجموعة من الأعراف الاجتماعية الايجابية ، التي تندرج تحت عنوان ما يسمى " رأس المال الاجتماعي "، ومن ثم ينظر إلى رأس المال الاجتماعي على انه بدوره عنصر حاسم في تشجيع العمل الجمعوي للصالح العام والتنمية [1].

2.2الاستثمار في الفرد وجعله طرفا مشاركا في التنمية:

إن المشاركة أساسية من أجل التنمية، حيث أنها ليست مقصورة على فكرة "الاستشارة"، ففي التنمية يجب أن تشارك المجتمعات في تحديد مشكلات التنمية الخاصة بها والسعي لحلها واتخاذ القرارات حول كيفية تنفيذ تلك الحلول.

---

1) مايكل ادواردز،المجتمع المدني ،النظرية والممارسة،المركز العربي للأبحاث والنشر،بيروت ،ط 1،2015،ص 33 (

فمفهوم المشاركة يتجاوز طلب دعم المجتمع لأحد مشاريع التنمية الذي تم تحديده من قبل المسئولين أو المجتمع المدني، فهذا النوع من المشاركة لن يثمر النتائج المرجوة على المدى البعيد وذلك لأن القرارات يتم اتخاذها خارج المجتمع.

وهناك مستويات مختلفة للمشاركة، ويمكن القول بأن المستوى الأول للمشاركة يتمثل في تحمل المسئولية لتنفيذ نشاط التنمية، ومع ذلك لا يمكن القول بأن هذه المشاركة فعالة إلا عندما يتخذ المشاركون فيها القرارات وليس فقط تنفيذ المشروع، بل بمشاركة الأفراد في الحوار وفي تحديد الإجراءات الواجب اتخاذها وفي التخطيط لها.

وعندما يكون هناك أيضاً مشاركة في متابعة وتقييم الجهد وعندما لا تسند هذه المسئولية إلى أحد، وإنما يتولاها نفس الأفراد الذين قاموا بالتخطيط ويقومون بتنفيذ العمل التنموي، عندئذ يمكن لنا القول بأن المشاركة قد وصلت لمستوى جيد وهو الإلمام بكل المبادرة.

لتسهيل مثل هذه المشاركة وإدماج الفرد فيها يجب أن تقوم الخلايا الجوارية التضامنية باعتبار الأفراد -الذين يسعون للاتصال معهم- كشركاء كاملين، وليسوا كمستمعين فقط يقومون بمخاطبتهم لنقل المعلومات.

وعليه فان الإجابة حول سؤال متعلق بكيفية الاستثمار في الفرد وجعله طرفا مشاركا في عملية التنمية من طرف الخلايا الجوارية كانت أجوبة المبحوثين كالتالي :

-الاعتماد على الحوار وتبادل الأفكار بين الجماعات المختلفة والأفراد، والفهم الجيد لطبيعة الفئات الهشة وظروفها .

-تشجيع الفرد للتفكير في الحلول الممكنة للمشاكل التنموية.

-التكثيف من التجمعات البؤرية لاقتراح الحلول التي تم تحديدها من طرف أفراد المجتمع.

-الاعتماد على استراتيجيات الاتصال الملائمة لكل جماعة من المشاركين، لخلق الوعي والتحفيز والتعليم وتنفيذ خطط التنمية.

-إتاحة الفرصة لتبادل المعلومات بين المشاركين مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف وجهات النظر ، من خلال استخدام وسائل الاتصال الملائمة للجماعات المشاركة.

-تشجيع المبادرات الفردية وتطوير التعاون المحلي والشراكة، من خلال تشجيع تنظيم الفئات السكانية في شكل (لجان أحياء)،لتكتسب الطابع القانوني والتنظيمي لتسهيل المطالبة بحقوقها وأداء واجباتها ، وبالتالي خلق حراك اجتماعي من شانه المساهمة في التغيير نحو الأفضل وتحقيق التنمية.

ومن جهة أخرى وجب على القائمين بالعملية الاتصالية من عاملين بهذه الخلايا الجوارية ما يلي :

الإصغاء الجيد

-حيث انه على العاملين بالخلايا الجوارية الإصغاء وبذلك سيكونون على وعي ودراية بوجهات نظر المشاركين ويستطيعون قيادتهم لتبادل المعلومات ووجهات النظر وأن يلعبوا دوراً حقيقياً في الاتصال.

-إدارة المناقشات.

-العامل بالخلية الجوارية بكونه مرسلا ومستقبلا في آن واحد فإنه أيضاً يعتبر "وسيطاً"، حيث يجب عليه أن يصغي لوجهات النظر المختلفة التي يتم التعبير عنها ويخلق الفرص لتبادلها ويشجع المشاركين على ذكر وجهات نظرهم وأن يكون حكيماً في استغلال الوقت المتاح مع الاحتفاظ بالمناقشة في مسارها.

-تنسيق المعلومات

-هناك وظيفة أخرى وهي "إتاحة المعلومات" في شكل يتلاءم مع خصائص المشاركين في الاتصال،فعلى سبيل المثال:المعلومات عن برامج وكالة التنمية الاجتماعية ومختلف المؤسسات المهتمة بالنشاط الاجتماعي،لن تدركها جميع فئات المجتمع باختلاف مستوياتها إلا من خلال تبسيط اللغة المستعملة .

وبالإضافة إلى الاستثمار في الفرد يجب الإشارة أيضا إلى مشاركة **"المجتمع"**، باعتباره يتكون من أفراد وجماعات لكل منها خصائصها واهتماماتها الخاصة، وغالباً ما يتم اتخاذ قرار باسم المجتمع وهو في الواقع يمثل انعكاساً لاهتمامات مجموعة واحدة فقط، ولذلك فمن المهم في مثل هذه الحالات التحديد الواضح للجماعات المختلفة في المجتمع والتي تهتم بنفس المشكلة والذين لديهم الرغبة و القدرة على التعامل معها وكذلك ضمان أن كل من هذه الجماعات يمكن لها التعبير عن وجهة نظرها.

2- اللغة والإعلام الجواري وعلاقتهما بالاتصال المؤسساتي في مجال التنمية:

شهد القرن العشرون مولد علم اللغة على أسس ومناهج وضعت خصيصا لدراسة الظاهر اللغوية، وشهدت بدايات هذا القرن ظهور مدارس اللغة ، مثل (المدرسة السلوكية والمدرسة الاجتماعية التركيبية،وعلى رأسها **دي سوسير**)، وهنا تبرز إشكالية العلاقة بين الظاهر الاتصالية ، الإعلامية واللغوية،حيث يشترك علم الاتصال وعلم اللغة في دراسة الرموز اللغوية التي ينقلها القائم بالاتصال في رسالته عبر الوسيط الاتصالي المناسب ، إلى الجمهور المستهدف فالرسالة الاتصالية تتميز بما يلي [1]:

- السهولة والبساطة
- القابلية للقراءة
- مراعاة الإطار الدلالي بين القائم بالاتصال والجمهور
- المباشرة والدقة

ومن هنا نجد الرسالة الاتصالية هي مجال الالتقاء الحيوي بين علمي الاتصال واللغة وهي علاقة تبادلية، بمعنى تأثير وتأثر كل منهما بالأخر .

والحديث عن موقع الاتصال في تعريف اللغة يدفعنا إلى الحديث عن وظائف اللغة، وبيان موقع الاتصال أيضاً منها.

---

1) .الطاهر اجغيم ،مرجع سبق ذكره،ص 381 (

اللغــة وســيلة الفــرد لقضــاء حاجــاته، وتنفيــذ مطــالبه فــي المجتمــع، وبهــا أيضــاً ينــاقش شــئونه ويستفسر،ويستوضح، وتنمو ثقافته، وتزداد خبراته نتيجة لتفاعله مع البيئة الـتي ينضـوي تحتهـا،وبواسـطة اللغة يؤثر الفرد في الآخرين، ويستثير عواطفهم، كما يؤثر في عقولهم.

أما فيما يتعلق بالمجتمع، فاللغة هي المستودع لتراثه، والرباط الذي يربط به أبناءه فيوحد كلمتهـم، ويجمـع بينهم فكرياً، وهي الجسر الذي تعبر عليـه الأجيـال مـن الماضـي إلـى الحاضـر والمسـتقبل،وأيـا مـا كـانت تعريفات اللغة فـإن الوظيفـة الاتصـالية تقـف فـي مقدمـة الوظـائف للغـة، فعنـد **"فيجوتسـكي "** ثمـة وظيفـة اتصالية اجتماعية للغة حتى في الكلام المتمركز حول الذات، وأن الراشد يفكر في المجتمع والآخرين حتى ولو كان وحيداً،وعنـد **"جـون ديـوي"** لا تعتـبر اللغـة تعـبيراً عـن المشـاعر والأفكـار فحسـب ، وإنمـا هـي بالدرجة الأولى وسيلة اتصال بين أفراد جماعة تؤلف بينهم على صعيد واحد[1].

والمواقف التي يحتاج الفرد إلى استعمال اللغة للاتصال فيهـا مواقـف كـثيرة، يجعلهـا **"هاليـداي "**فـي سـبع وظائف أساسية هي :

- الوظيفة النفعية:

ويقصد بها استخدام اللغة للحصول على الأشياء المادية مثل: الطعام، والشراب. ويلخصها فـي عبـارة "أنـا أريد"

- الوظيفة التنظيمية:

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل إصدار أوامر للآخرين، وتـوجيه سـلوكهم، ويلخصـها فـي عبـارة "افعـل كما أطلب منك".

- الوظيفة التفاعلية:

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل تبادل المشاعر، والأفكار بين الفرد والآخرين، ويلخصها في عبـارة "أنـا وأنت".

- الوظيفة الشخصية :

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل أن يعبر الفرد عن مشاعره وأفكاره ويلخصها في عبارة "إنني قادم".

-الوظيفة الاستكشافية:

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل الاستفسار عن أسباب الظواهر، والرغبة في التعلم منهـا. ويلخصـها فـي عبارة "أخبرني عن السبب".

- الوظيفة التخيلية:

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل التعبير عن تخيلات، وتصـورات مـن إبـداع الفـرد، وإن لـم تتطـابق مـع الواقع. ويلخصها في عبارة "دعنا نتظاهر أو ندعي"

---

(1) .رشدي أحمد طعيمه : الأسس المعجمية والثقافية للغة ، مكة المكرمة، معهد اللغة العربية، جامعة أم القرى، 1982،ص 119)

- الوظيفة البيانية:

ويقصد بها استخدام اللغة من أجل تمثل الأفكار والمعلومات، وتوصيلها للآخرين. ويلخصها هفي عبارة "لدي شيء أريد إبلاغك به"

3-1 اللغة كوسيلة اتصال وأهميتها في الاتصال المؤسساتي:

تعتبر اللغة ذات أهمية بوصفها عنصرا أساسيا فيما يتعلق بالاتصال المؤسساتي ،فهناك ضوابط مختلفة للاتصال في عمل المؤسسات ، وتختلف باختلاف مجال نشاط كل منها ، فالخلايا الجوارية باعتبارها إحدى تلك المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي ،تتطلب وبشكل حتمي إقامة علاقات متبادلة مع غيرها من المؤسسات ،هيئات المجتمع المدني ، والأفراد، مما ينشأ وضعا للتفاعل من خلال الاتصال اللغوي والذي يتم من خلال الاتصال المباشر بالفئات السكانية،باختلاف مستوياتهم .

وفي هذا السياق تم إدراج بعض الأسئلة على المبحوثين من خلال المقابلة المتعلقة باللغة المستعملة باعتبارها أداة للتواصل ودورها في العملية الاتصالية، وبعض العوائق المتعلقة بها.

حيث كانت أجوبة المبحوثين كالتالي:

تعتمد الخلايا الجوارية التضامنية في عملها الميداني على لغة سهلة وبسيطة غير تلك المعتمدة في الجانب الرسمي من الاتصال الداخلي للمؤسسة في جانبه الرسمي ، ويعود اعتماد تبسيط اللغة إلى طبيعة المتلقين اللذين تختلف مستوياتهم ، وعليه فان اللغة المستعملة في العمل لميداني لا تعد عائقا في العملية الاتصالية.

3-3 الإعلام الجواري كمدعم للاتصال المؤسساتي:

يعبر الإعلام الجواري عن حاجيات المجتمع وتحدياته وهو بقدر ما يقترب من مشاكله بقدر ما يحظى بثقته وقبوله، وبالتالي تقع على عاتقه مسؤولية المشاركة في توضيح مفاهيم تنموية نابعة من التحديات المرتبطة بالأفراد والاعتماد قدر المستطاع على المفاهيم المتداولة واللغة السهلة لتصبح ملائمة للواقع المحلي،وهو بذلك له وظائف متعددة، سياسية ،اقتصادية واجتماعية وثقافية وبيئية تساهم في انفتاح المجتمع على أفكار ومبادئ حديثة، كما تساهم في التحسيس والتوعية والتوجيه .

إن الإعلام الجواري هو ذلك الذي يدعو إلى التغيير من خلال التثقيف والتوعية، ومن خلال خطط وبرامج معدة بعناية وبتنسيق مع جميع المعنيين بعملية التنمية، ويعتمد على نقل المعلومة والخبر ونشر الآراء بشكل موضوعي، وإعداد التحاليل أي أن يكون إعلام مسئول عن طرح القضايا وتوجيه الرسالة وتوضيح الأهداف، بالاعتماد على مهنية عالية تتوفر لديها رؤية وإستراتيجية تنموية، وتفكير علمي وقدرة على استخدام التقنيات الحديثة.

ونظرا لدور كل من الاتصال المؤسساتي والإعلام الجواري في عملية التنمية ، وحول إمكانية اعتماد الإعلام الجواري كمدعم للاتصال المؤسساتي من خلال سؤال موجه للمبحوثين القائمين بالعملية الاتصالية بالخلايا الجوارية على المستوى المحلي ،أي بولاية تيارت عن إمكانية تدعيم عملهم على سبيل المثال بالاعتماد على الإذاعة المحلية ، فكانت أجوبة المبحوثين كما يلي :

ترى الخلايا الجوارية في هذا الفضاء الإعلامي وسيلة هامة في العملية التنموية من خلال دورها الإخباري و التحسيسي والتوعوي ، وعليه يمكن الاعتماد عليها من خلال الإعلام بدور وكالة التنمية الاجتماعية بصفة عامة والخلايا الجوارية بصفة خاصة في التنمية ، مع استغلالها من خلال البرامج التفاعلية التي لابد أن يكون موظفو الخلايا الجوارية منشطين لها، وبذلك تمكنهم من توفير الجهد والوقت من اجل الوصول إلى مناطق معزولة أو بعيدة تعاني من العزلة والتهميش.

3- نتائج الدراسة :

بناءا على ما سبق يمكن القول أن الاتصال الناجح والفعال هو الذي تستطيع من خلاله المؤسسة تحقيق أهدافها ،إن موضوع الاتصال موضوع حساس وهام ونظرا لهذه الأهمية في المؤسسات بصفة عامة،و في تلك المهتمة بالمجال الاجتماعي والتضامني بصفة خاصة وجب علينا تسليط الضوء على دور الاتصال بالخلايا الجوارية التضامنية ،من خلال عملها واهتمامها بالفئات الهشة من المجتمع ،وذلك من خلال سؤال جوهري للدراسة كان كالتالي: ما هو الدور الذي يؤديه الاتصال الخارجي للخلايا الجوارية التضامنية في تحقيق التنمية

الاجتماعية للفئات الهشة من المجتمع ؟والى أي مدى يمكن الاعتماد على الإعلام الجواري كمدعم للاتصال الجواري؟

وقد أردنا من خلال هذا السؤال الوصول إلى العديد من الأجوبة المتعلقة بالاتصال الخارجي للمؤسسة ،وطريقة استعماله ومدى ملائمته لطبيعة الجمهور الخارجي خاصة أن هذه المؤسسة تتعامل مع فئات هشة من المجتمع ، وللوصول إلى أجوبة حول سؤال الدراسة تم الاعتماد على منهج وأدوات بحث ملائمة للدراسة ،و ما سهل من البحث وجعله صعبا في آن واحد هو انتماء الباحث إلى تلك المؤسسة ،فالسهولة تكمن في التمكن من الحصول على المعلومة ،وتوفير الجهد والتكلفة المادية وغيرها من الظروف التي قد تمثل صعوبة في الدراسة للغير ، أما الصعوبة فتتمثل في المعالجة الموضوعية خاصة في تحليل المقابلات وكل ما يتعلق بالعمل الميداني للدراسة، وان كانت هذه من بين الصعوبات بصفة عامة في مجال العلوم الاجتماعية ،وقد جاء نتائج الدراسة مطابقة لفروض الدراسة والمتعلقة باعتماد الخلايا الجوارية على التحسيس، التوجيه والمرافقة في بعث ثقافة العمل الجمعوي والانخراط في هيئات المجتمع المدني لتحقيق التنمية،إلا أن المشكل يكمن في غياب جمعيات ناشطة وفاعلة في المجال الاجتماعي ، رغم وجودها المادي والقانوني حيث انه يبقى ظهورها في بعض المناسبات في شكليا لا يحقق ما ينبغ الوصول إليه من أهداف تنموية وفي ما يتعلق بحاجتها إلى الإعلام الجواري لتسهيل نشاطه،إضافة إلى الاتصال المؤسساتي، فانه يجب استغلال ما هو متاح محليا من وسائل إعلام جوارية ، كالإذاعة من خلال برامج تفاعلية ذات علاقة مباشرة مع الأفراد.

خاتمة

حاولنا من خلال هذا البحث وصف الظاهرة الاتصالية في المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي والتضامني متمثلة في الخلايا الجوارية التضامنية ، ودورها في تنمية الفئات الهشة من المجتمع ، وتقديم اقتراحات فيما يخص إمكانية الاعتماد على أنماط ووسائل أخرى إضافة إلى الاتصال الخارجي للمؤسسة تمكننا من الاتصال الدائم والناجح بفئات اجتماعية تجد صعوبة في إيصال صوتها للمؤسسة والإدارة لنقص قنوات الاتصال،

و لا بد من الإشارة أن التنمية تحتاج إلى رؤية شاملة واستراتيجيات وطنية وقطاعية وآليات للتدخل على المستويين الوطني والمحلي، وتكون مرجعيتها الأساسية العمل التشاركي المبني على وسائل اتصالية مناسبة وفعالة، بالاعتماد على تعاون وتنسيق بين الجهات الأساسية الفاعلة، لاسيما بين المؤسسة والمجتمع المدني و الأفراد والجماعات المعنية بالعملية، إن الفرد هو محور عملية التنمية وان فوائد التنمية تشمل كل شرائح المجتمع بصفة عامة والشرائح الأولى بالرعاية والتنمية بصفة خاصة من خلال الإحساس بتحسن ملموس في المجالات والأنشطة الاقتصادية ،الاجتماعية ،السياسية والثقافية ، بالإضافة إلى مواجهة التخلف والقضاء على الجهل والفقر وغيرها من أهداف التنمية.

وعلى الرغم من محاولة الخلايا الجوارية تحقيق التنمية والتي تعتبر الهدف الرئيس في عملها ، إلا أنها لا تزال تقوم بما يسمى بالنشاط الاجتماعي شانها شان هيئات المجتمع المدني الناشطة في نفس المجال ، ويتمثل هذا النشاط في تقديم المساعدات للفئات الهشة بصفة دورية أي المساهمة في تحقيق تغيير ظرفي في الظروف الاجتماعية ،هذا ما يجعل الفرد في حالة تبعية دائمة لمؤسسات الدولة ومختلف الجمعيات، وهذا ما أردنا توضيحه مما سبق ،وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال هذا البحث يمكن طرح العديد من التساؤلات المتعلقة بجميع أطراف العملية الاتصالية والتي تعد في نفس الوقت الأطراف المشاركة في العملية التنموية ، فكيف يمكن وضع خطة اتصالية وإعلامية شاملة نشرك من خلالها جميع الأطراف لتحقيق أهداف العملية الاتصالية والمتمثلة في الفهم الجيد للرسالة وبالتالي تحقيق لتنمية لتلك الفئات الهشة؟

قائمة المراجع

-المعاجم والموسوعات:

1-احمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات الإعلام**،دار الكتاب المصري ، القاهرة ، الطبعة الأولى،1994.

.أماني قنديل واخزون، **الموسوعة العربية للمجتمع المدني** ،مكتبة الأسرة،مصر ،2008

2-جيل فيريول ، **معجم مصطلحات علم الاجتماع** ،ترجمة أنسام محمد الأسعد،دار مكتبة الهلال،بيروت،الطبعة الأولى،2011.

3- سميح دغيم،**موسوعة مصطلحات العلوم الاجتماعية والسياسية في الفكر العربي والإسلامي** ،مكتبة لبنان ناشرون، بيروت لبنان ، الطبعة الاولى 2000.

-الكتب باللغة العربية:

1-احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية للطبع والنشر التوزيع، تونس،1998.

2-أيان كريب،**النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس**، ترجمة محمد حسين غلوم عالم المعرفة ، ابريل 1999.

3-برهان غليون ، **بناء المجتمع المدني** ،دور **العوامل الداخلية والخارجية، ضمن المجتمع المدني في الوطن العربي ودوره في تحقيق الديمقراطية**، بحوث ومناقشات الندوة الفكرية ،مركز دراسات الوحدة العربية، ط 1، بيروت، 1992.

4-حسين عبد الحميد احمد رشوان،**العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع** ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2003.

5-خليل احمد خليل، **المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع**، دار الحداثة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، الطبعة الأولى، 1984.

6-رضوان بلخيري ،سارة جابري ، **مدخل للاتصال والعلاقات العامة** ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 2013.

7-رشدي أحمد طعيمه : **الأسس المعجمية والثقافية للغة** ، مكة المكرمة، معهد اللغة العربية، جامعة أم القرى، 1982.

8-ريمون بودون ، فرنسوا بوريكوا، **المعجم النقدي لعلم الاجتماع**،ترجمة سليم حداد ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الأولى ،1986.

9-صلاح الدين جوهر، **إدارة المؤسسة الاجتماعية**، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1976.

10-طلعت مصطفى السروجي وآخرون ،**التنمية الاجتماعية (المثال والواقع)**،مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ،جامعة حلوان ،2001.

11-عبد القادر رزيق المخادمي،**الإعلام والتنمية،قضايا وطموحات**،دار هومة،الجزائر 2003.

12-عبد العزيز شرف، **نماذج الاتصال في الإعلام وإدارة الأعمال**، الدار المصرية اللبنانية، بدون سنة نشر.

13-عزي عبد الرحمان وآخرون ، **عالم الاتصال** ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 1998.

14-علي معمر عبد المؤمن، **البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)**، دار الكتاب الوطنية، ليبيا، الطبعة الأولى، 2008.

15-عواطف عبد الرحمان، **النظرية النقدية في بحوث الاتصال**، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002.

16-عواطف عبد الرحمان، **إشكالية الإعلام التنموي في الوطن العربي**، دار الفكر العربي، القاهرة مصر، 1997.

17-ماكس فيبر ، **مفاهيم أساسية في علم الاجتماع**، ترجمة صلاح هلال ، محمد الجوهري ،المركز الثقافي الألماني ، الطبعة الأولى ،2011.

18-مايكل ادواردز،**المجتمع المدني،النظرية والممارسة**،المركز العربي للأبحاث والنشر،بيروت ،الطبعة الأولى 1،2015.

19-محمد علي أبو العلا، **فن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق**، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.

20-محمد فريد الصحن، **العلاقات العامة ، المبادئ والتطبيق**، الدار الجامعية، جامعتي الإسكندرية وبيروت ،العربية،1988.

21-مصطفى حجازي، **الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية و الإدارية**، دار الطليعة،بيروت، 1992.

22-منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، جامعة الإسكندرية، 2001، 2002.

23-موريس أنجرس ،**منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)**،ترجمة بوزيدي صحراوي وآخرون ،دار القصبة للنشر ،2004.

-<u>الأطروحات ، الرسائل والمذكرات الجامعية:</u>

1-الطاهر اجغيم ، **واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية(جامعة منتوري وباجي مختار نموذجا)**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،درجة دكتوراه دولة في علم اجتماع التنمية، إشراف الدكتور فضيل دليو،جامعة منتوري ،قسنطينة،السنة الجامعية 2005،2006 .

2-خوجة عبد الكريم ،**إشكالية التنمية الجزائر بعد الاستقلال (المفكر عبد الله شريط نموذجا)**رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنمية، إشراف الأستاذ الدكتور العلوي احمد، جامعة وهران ، السنة الجامعية 2011،2012.

3-شادي عزالدين، **البعد الاتصالي لحماية البيئة في الجزائر الاتصال والتنسيق بين الوزارت(وزارتي البيئة والفلاحة نموذجا)**، ،مذكرة لشهادة الماجستير،تخصص اتصال بيئي، إشراف د. سبتي رشيدة ،جامعة الجزائر،2012،2013.

المجلات والجرائد الرسمية:

1-**الجريدة الرسمية**، المرسوم التنفيذي رقم 2000-37 المؤرخ في 07 فيفري 2000، يحدد كيفيات إحداث الخلايا الجوارية التضامنية وتنظيمها وسيرها.

الملاحق

- **ملحق رقم 01 :دليل المقابلة**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

– جامعة ابن خلدون – تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع الاتصال

دليل المقابلة

:عنوان البحث

الاتصال المؤسساتي الخارجي ودوره في تنمية الفئات الهشة من المجتمع

الخلايا الجوارية التضامنية لولاية تيارت (نموذجا)

إشراف الأستاذ **:إعداد الطالب:**

- دادي محمد - شتيوي عطاء الله

2016/2017

- **الهدف من البحث :**

- وصف الظاهرة الاتصالية في المؤسسات الناشطة في المجال الاجتماعي والتضامني متمثلة في الخلايا الجوارية التضامنية ، ودورها في تنمية الفئات الهشة من المجتمع

- تقديم اقتراحات فيما يخص إمكانية الاعتماد على أنماط ووسائل أخرى إضافة إلى الاتصال الخارجي للمؤسسة تمكننا من الاتصال الدائم والناجح بفئات اجتماعية تجد صعوبة في إيصال صوتها للمؤسسة والإدارة لنقص قنوات الاتصال.

- **المحور الأول** : الاعتماد على تحسيس وتوجيه ومرافقة الفئات الهشة .

1- ما هو الدور التي تؤديه الخلايا الجوارية في تحقيق التنمية الاجتماعية ؟

2- هل يمكن للتحسيس والتوجيه أن يلعب دورا في تنمية الحياة الاجتماعية للأفراد ؟

3- كيف يمكن مرافقة الفئات الهشة في تحسين ظروفها الاجتماعية ؟

- **المحور الثاني**: تشجيع العمل الجمعوي والانخراط في هيئات المجتمع المدني لتحقيق التنمية.

1- كيف يمكن أن نستثمر في الفرد ونجعله طرفا مشاركا في العملية التنموية ؟

2- ما هو دور المجتمع المدني في العملية التنموية ؟

3- كيف يمكن إدماج الفئات الهشة من المجتمع في هيئات المجتمع المدني ؟

- **المحور الثالث**: الاعتماد على الإعلام الجواري كوسيلة مساعدة للاتصال الجواري.

1- هل يمكن الاعتماد على الاتصال الجواري كنمط اتصالي قادر على تحقيق التنمية ؟

2- ما هي مزايا وعيوب هذا النوع من الاتصال ؟

3- هل تعتبر اللغة المستعملة من طرفكم عائقا في العملية الاتصالية ؟

4- هل يمكن تدعيم اللغة كأداة اتصالية بالملاحظة أثناء التحقيقات الاجتماعية الميدانية ؟

5- ما هي الوسائل التقنية والمادية المستعملة في العملية الاتصالية لدى الخلايا الجوارية

6- هل تعانون من نقص في الوسائل المادية في العملية الاتصالية ؟

7- هل يمكن الاعتماد على أنماط اتصالية أخرى ؟

8- كيف تنظرون إلى الإعلام الجواري ؟

9- هل يمكن للإعلام الجواري أن يكون مدعما لعمل الخلايا في تحقيق التنمية ؟

- **ملحق رقم 02 : جدول توضيحي لتوزيع الخلايا الجوارية التضامنية عبر ولاية تيارت**

الولاية	الخلية الجوارية التضامنية	العمال والموظفون	مجال التدخل البلديات
		- طبيبة	- تيارت

	تيارت (زعرورة)	- أخصائية اجتماعية - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- الدحموني - عين بوشقيف
	فرندة	- أخصائية اجتماعية - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- فرندة،عين الحديد،تخمارت،مدروسة،سيدي بختي،ملاكو
	قصر الشلالة	- أخصائي اجتماعي - طبيب - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- قصر الشلالة - سرغين - زمالة الأميرعبد القادر
	عين الذهب	- أخصائي نفساني - مساعدة اجتماعية	- عين الذهب - الشحيمة - النعيمة
تيارت	عين كرمس	- أخصائية اجتماعية - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- عين كرمس،مدريسة،الرصفة، سيدي عبد الرحمان،مادنة
	الرحوية	- أخصائية اجتماعية - مساعدة اجتماعية - طبيب	- الرحوية،قرطوفة،مشرع الصفا،تاقدمت،جيلالي بن عمار، واد ليلي،سيدي علي ملال ،تيدة
	حمادية	- أخصائي اجتماعية - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- حمادية ، الرشايقة ،بوقارة،مهدية،الناظورة،عين دزاريت،السبعين
	الفايجة	- أخصائي اجتماعي - أخصائية نفسانية - مساعدة اجتماعية	- الفايجة،السوقر،سيدي عبد الغني،توسنينة
	مغيلة	- أخصائي جتماعي - مساعدة اجتماعية	- مغيلة،سيدي حسني،السبت
المجموع	09	27	42

-ملحق رقم 03 : برامج وكالة التنمية الاجتماعية

برامج الإدماج المهني و الاجتماعي

1 - منحة إدماج حاملين الشهادات : PID

منحة مخصصة للجامعيين والتقنيين الساميين الباحثين لأول مرة عن منصب شغل بهدف:

- الإدماج المهني لطالبين العمل لأول مرة
- تمكين الشباب حاملين الشهادات الجدد من اقتناء خبرة مهنية
- تشجيع المستخدمين على تشغيل الجامعيين

تتم دراسة الملفات المودعة و انتقاء المستفيدين على مستوى لجنة الانتقاء الولائية التي يرأسها مدير النشاط الاجتماعي والتضامن.

شروط الانتقاء:

- أقدمية الشهادة
- الحالة العائلية
- الحالة الاجتماعية

2- منحة نشاطات الإدماج الإجتماعي :DAIS

يستفيد من هذا الجهاز الأشخاص البطالين في حالة هشاشة اجتماعية ، من دون تأهيل والمقصيين من المؤسسات التربوية الذين تتراوح أعمارهم بين 18- 59 سنة.

مدة العقد سنتين، قابلة للتجديد مرتين.

المزايا

- يتقاضى الشخص منحة شهرية قدرها 000 6 دج؛
- تغطية إجتماعية؛
- الحصول على تأهيل يساعده على الحصول على وظيفة دائمة.

انتقاء المستفيدين : تتم دراسة الملفات المودعة و انتقاء المستفيدين على مستوى لجنة الانتقاء الولائية التي يرأسها مدير النشاط الاجتماعي والتضامن.

شروط الانتقاء: أقدمية الشهادة ـ مدة البطالة ـ الحالة العائلية ـ الحالة الاجتماعية

3- أشغال المنفعة العمومية باستعمال مكثف لليد العاملة : TUP-HIMO

يهدف برنامج الأشغال ذات المنفعة العمومية أساسا الى:

- إنشاء مناصب عمل مؤقتة بشكل مكثف.
- صيانة الممتلكات العمومية
- تحسين الإطار المعيشي للمواطن و محيطه.

- تشجيع المقاولين الصغار

هذا البرنامج خاص بالمقاولين الصغار، و هم ملزمون بتشغيل مجموعة من العمال لمدة 03 أشهر مقابل أجر شهري يعادل الأجر الوطني الأدنى المضمون حيث تمثل كتلة الأجور 50-60 % من كلفة المشروع.

مجال التدخل

يتدخل هذا الجهاز في أشغال تخص القطاعات التالية:

الجماعات المحلية (المدارس الأبتدائية)؛التضامن؛ الصحة؛ الطرق؛ الغابات؛ الري البسيط.

المزايا

للمقاول : أمكانية الحصول على تأهيل يمكنه من المشاركة في المناقصات للحصول على مشاريع.

للعمال : الاستفادة من الأجر الوطني الأدنى المضمون لمدة 3 أشهر وتغطية اجتماعية لمدة سنة كاملة

4 - الجزائر البيضاء : BLANCHE ALGERIE

يسمح هذا البرنامج ب:

- إنشاء مؤسسات مصغرة متخصصة في نظافة المحيط، تهيئة و صيانة المساحات الخضراء، و ذلك لتحسين الإطار المعيشي للمواطنين؛
- خلق مناصب شغل .

يوجه هذا البرنامج:

- للأحياء الهشة التي تشهد تدهور في المحيط؛
- الأحياء و المناطق التي تعرف نسب عالية من البطالة.

المستفيدون :

- البطالين الذين لا يتجاوز سنهم 40 سنة و المقيمين في الأحياء و المناطق المستهدفة و التي تسجل نسب عالية من البطالة.

07 عمال يتم استخدامهم في كل ورشة طوال مدة العقد التي تتمثل في 3 أشهر قابلة للتجديد 3 مرات.

المقاولون مجبرون على دفع رواتب بقيمة الأجر الوطني الأدنى المضمون و إشتراكات الضمان الإجتماعي.

انتقاء المقاولين

انتقاء المقاولين يتم على مستويين : اللجنة البلدية للإشراف و التقييم؛ لجنة الإشراف الولائية.

شروط الانتقاء: الأقدمية في البطالة؛ ـ الإقامة في الحي؛ ـ المستوى التعليمي؛ ـ الحالة العائلية.

الدعم و التنمية الاجتماعية

1.المنحة الجزافية للتضامن : AFS

هـي مساعدة مباشرة تقدمها الدولة إلى الفئات الاجتماعية الهشة؛ عديمي الدخل و العاجزة عن العمل.

هدفها الأساسي هو مساعدة العائلات لمجابهة إحتياجاتهم الإجتماعية الأكثر ضرورة و ضمان تغطية إجتماعية بغية تعزيز التماسك الاجتماعي.

المستفيدين من المنحة الجزافية للتضامن :

1- أرباب العائلات أو الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم، عديمي الدخل و البالغين من العمر أكثر من 60 سنة؛

2- أرباب العائلات أو الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم بدون أي دخل، المعاقين حركيا أو ذهنيا الغير قادرين عن العمل؛

3- المرأة ربة عائلة، بدون دخل ، أقل من 60 سنة؛

4- الأشخاص المكفوفين الذين يتقاضون أجر مساوي أو أقل من الأجر الوطني الأدنى المضمون؛

5- الأشخاص البالغين أكثر من 60 سنة من العمر، الغير متواجدين بمؤسسة مختصة و الغير مستفدين من أي مدخول، المتكفل بهم من طرف عائلات ذات مدخول ضعيف؛

6- العاجزين و الذين يعانون من أمراض مستعصية العلاج البالغين أكثر من 18 سنة من العمر، المصابون بمرض مزمن معيق و الحاملين لبطاقة إعاقة، و ليس لديهم دخل؛

4-العائلات ذات الدخل الضعيف المتكفلة بشخص أو عدة أشخاص معاقين البالغ سنهم أقل من 18 سنة، عديمي الدخل و الحاملين لبطاقة إعاقة

مزايا البرنامج:

- منحة جزافية شهرية قيمتها 3000 دج إضافة إلي 120 دينار عن كل شخص متكفل به على ألا يتجاوز عددهم 03 أشخاص.
- تغطية اجتماعية تمكنه من الحصول على بطاقة الشفاء

الطعـــــن

لجنة الطعن منشأة على مستوى الدائرة، هي تقوم بفحص و دراسة كل الالتماسات و الطعون المتعلقة بمنح المنحة الجزافية للتضامن.كل شخص يشعر انه مقصى من الجهاز، يستطيع تقديم طلب طعن لهذه اللجنة.

2.بـــــرنامج التنمـــية الجـــــماعية : DEV-COM

يرتكز هذا البرنامج على مقاربة تساهمية و يهدف أساسا إلى تحديد الأقاليم و الجماعات المحرومة، بغية تحسين ظروفهم المعيشية و تلبية احتياجاتهم الأساسية من خلال انجاز مشاريع صغيرة تخص الهياكل القاعدية.

يعتمد أساسا انخراط الفئات المستفيدة في مختلف مراحل تنفيذ هذه المشاريع بداية من صياغة الفكرة إلى غاية إنجاز المشروع .

تكلفة المشاريع :

لا تتجاوز 4 000 000.00دج

التركيبة المالية للمشاريع:

90 % : ممولة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية

10% : مساهمة من طرف الجماعات المستفيدة

نوعية المشاريع : الهياكل الاجتماعية القاعدية ـ نشاطات مدرة للدخل

المستفيدين :

الجماعات المحلية

الجمعيات