جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية
فرع علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

رقم: .....

إعداد الطالب:
عروة محمد لمين

يوم:2019/07/03

آليات بناء وتفعيل الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي(دراسة حالة وكالة التنمية الاجتماعية في ضوء نظرية الفعل التواصلي ليورغن هابرماس)

لجنة المناقشة

بخوش نجيب	أ-مح-أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيس اللجنة
حفيظي نهلة	أ-مس-أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقشا
هشام عبادة	أ-مس-أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية :2018 _ 2019م

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله و الشكر لله و الصلاة و السلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه الى يوم الدين أما بعد :

أتوجه بخالص شكري وامتناني للمولى تبارك وتعالى الذي يسر لي هذا العمل بفضله وتوفيقه وتيسيره وتسخيره لأهل الخير الذين ساهموا في انجازه

كما أتقدم بشكري وتقديري وعرفاني لأستاذي ومرجعيتي الأكاديمية ومرافقي في دراستي هذا الأستاذ القدير **هشام عبادة** الذي درسني وعلمني بأسلوب المدرب المحترف لا اسلوب التلقين العادي وأشرف على هذه الدراسة إشرافا جادا ذلل من خلاله الصعاب ووجهنا نحو افضل الطرق في البحث والدراسة .

كما أتقدم بشكر خاص لإخواني جميع اطارات وكالة التنمية الاجتماعية بسكرة الذين ساعدوني في انجاز الاطار التطبيقي والتربص الميداني بالمؤسسة وما قصروا فاتحين كل الابواب لكل ما نحتاجه لانجاز الدراسة كما ينبغي.

خالص شكري ومتناني لكل الاساتذة الذين ما بخلوا علينا طيلة مشوار الدراسة كل باسمه ومقامه ودرجته العلمية وعلى رأسهم كل من الأساتذة **حفيظي نهلة، جفال سامية ،طلحة مسعودة ، لحمر نبيل ،محمود عياد، رملي بوزيد، نجيب بخوش،** وكل من افادنا ولو بكلمة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة

شكرا لكل زملاء الدراسة وكل من ساهم في رفع المعنويات وكل من ارشدني ووجهني ونصحني لأتدرب وأتعلم من تجاربهم وخبراتهم في ميدان دراستي ومجال تخصصي وغيره

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع آليات بناء وتفعيل الإتصال الاجتماعي في المجال العمومي في ضوء نظرية الفعل التواصلي ليورغان هابرماس مستهدفة لدراسة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة الإتصال الاجتماعي من خلال بنائه وتفعيله في المجال العمومي وربط العلاقة بين المتغيرات بمتغير الفعل التواصلي وللبحث في هذه العلاقة حاولنا دراسة حالة لإحدى المؤسسات الجزائرية المختصة في المجال الاجتماعي وهي وكالة التنمية الاجتماعية بسكرة نموذجا والتي تعمل في جميع انحاء القطر الجزائري.

L'étude portait sur les mécanismes de construction et d'activation de la communication sociale dans le domaine public à la lumière de la théorie de l'action communicative de Jurgan Habermas. Elle visait à étudier la relation entre les trois variables de la communication sociale par sa construction et son activation dans le domaine public et à relier la relation entre variables par la fonction de communication variable.

Pour examiner cette relation, nous avons essayé d'étudier le cas d'une des institutions algériennes spécialisées dans le domaine social, à savoir le modèle de l'Agence pour développement social Biskra, qui opère dans tout le pays algérien.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة	أ-ب-ج
الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة	
المبحث الأول: الجانب المفاهيمي للدراسة	
1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	05
2- الدوافع العلمية لاختيار موضوع البحث	07
3- أهداف الدراسة	07
4- أهمية الدراسة	08
5- تحديد مفاهيم والمصطلحات	08
6- الدراسات السابقة عن الموضوع	15
المبحث الثاني الجانب المنهجي للدراسة	
1- منهجية الدراسة	11
2- أداة الدراسة	12
3- مجتمع البحث	13
4- عينة التحليل في الدراسة.	14
5- صعوبات البحث.	18
الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول: المنطلقات النظرية للاتصال الاجتماعي (المفهوم والتاسيس)	21
المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي ونقد الاتصال الراهن	21
المطلب الثاني: الاتصال الاجتماعي (الخصوصية والممارسة والمفهوم)	23
المطلب الثالث: الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي (حدود التقارب والتباعد)	25
المطلب الرابع: الاتصال الاجتماعي وأنواع الاتصال الأخرى في ضوء محددات مجال الممارسة	26
المبحث الثاني: المجال العمومي ونماذج تأدية الاتصال	31
المطلب الأول: مفهوم المجال العمومي وضوابطه	32
المطلب الثاني: أنواع المجال العمومي وخصائصه	35
المطلب الثالث: بناء الاتصال في المجال العام	38
المطلب الرابع: تصورات المجال العام في فكر يورغن هابرماس	39
المبحث الثالث: نظرية الفعل التواصلي لدى هابرماس في المجال العام وآليات ممارسته	41
• **المطلب الأول**: الفعل التواصلي (المفهوم والأبعاد النظرية)	41
• **المطلب الثاني**: الفاعل الاجتماعي في مقاربة الفعل التواصلي	44
• **المطلب الثالث**: الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي من وجهة نظر هابرماس	47
المطلب الرابع: ركائز الاتصال الاجتماعي وممكنات تفعيله في البيئة الاتصالية العمومية	48

فهرس المحتويات

الجانب التطبيقي لدراسة	**52**
• تفريغ البيانات الشخصية للمبحوثين	**54**
• تفريغ وتحليل بيانات المحور الأول	**60**
• تفريغ وتحليل بيانات المحور الثاني	**78**
• تفريغ وتحليل بيانات المحور الثالث	**104**
• نتائج الدراسة	**127**
• خاتمة	**130**
• مصادر ومراجع الدراسة	**132**
الملاحق العامة للدراسة.	

مقدمة

مقدمة

يشكل فكر **يورغان هابرماس** تأريقا حقيقيا لازم الدراسات الأكاديمية المعاصرة وقد تعدى استخدامها حقل الفلسفة في بدايات بزوغ أفكاره إلى ميادين وتخصصات أخرى تسابقت نحو مقاربة إشكالاتها وقضاياها من منظور نزعة هابرماس وامتداداتها إلى الدين والسياسة والاتصال والثقافة والمجتمع فأدت هذه النقلة وهذه التحولات إلى تطور ملحوظ ومتسارع في فلسفة الاتصال على وجه التحديد ومن خلالها أضحت المقاربات التحليلية والتفسيرية تتراكم لتزيد من اتساع دائرة نقاشات مكثفة حول متغير الاتصال في القرن الواحد والعشرين.

وتعد نظرية **الفعل التواصلي** خلاصة وعصارة مساهمات نظرية قبلية قام بها هابرماس بدء بالمناقشات في الفضاءات العامة أو ما يعرف بالمجال العمومي، مرورا بمبادئ وأخلاقيات المناقشة في الحقل السياسي مع الاهتمام بالمجتمع المدني وتعريجه على علاقة الدين بالمجال العمومي وإمكانيات احتوائه وتغلغله في النقاشات العامة، وفي خضم هذا التشابك الذي ميز بناء الإرهاصات الأولى للتواصل في زاوية الفعل وأهمية الفاعل، قادت القراءات النقدية التي توالت بعد هابرماس النقدي إلى وضع الاتصال من جديد تحت المراجعة احتكاما إلى آليات الحوار وتعددية الفضاءات انطلاقا من التقليدي وصولا إلى الافتراضي، وقد شملت هذه المراجعات فحص الفعل التواصلي في كل الميادين وفي مقدمتها السياسة والمجتمع لتسفر القراءات وتصورات النقاد على أن هذا الفعل ملازم لهذين الحقلين أكثر من غيرهما من الحقول، كونهما المساران الأساسيان الذي يحددان مؤشرات ومتغيرات التواصل في نماذجه الأكثر انتشارا وتفاعلا.

لكن الاتصال السياسي يبقى دائما ذا خصوصية واختلاف الأمر الذي يفرض حتميا اختلاف ممثليه وفاعليه ومؤسساته وكذا تباين مجاله العمومي الذي يحتوي حلقات نقائه ونماذج ممارسته. لكن على صعيد الحوار الاجتماعي السائد والذي يساهم الأفراد والمؤسسات الاجتماعية في بلورته تتحدد شروط أخرى عاكسة لخصائص المجتمع المدني الذي يتحكم في طبيعة القضايا والأحداث والمصالح المتبادلة داخل نسقه المنفتح على التشارك والتفاعل، والتآزر والاندماج.

في المقابل يحتاج الاتصال الاجتماعي إلى إعادة النظر فيه من خلال مراجعة آلياته وعمليات بنائه وتوجيهه ثم الإمكانيات التي تسمح باستغلال الفضاءات المناسبة له لضمان تجسيده بشكل فعال ولا يمكن

لهذه المراجعات أن تتم إلا عندما يتم تأهيل فاعلين قادرين على تحسين البرنامج الاتصالي حسب المتطلبات والمصالح العامة أو الخاصة، وانطلاقا من هذه الموازنة تمكن هابرماس من الإحاطة بكل ما يتعلق بالاتصال ممارسة و تنظيرا كما مكنته فلسفته التحليلية و النقدية من إيجاد مكامن النقص في أنماط الاتصال السائدة ثم إعادة بلورة مناهج لها لتضعها في خارطة التحول، وقد راهن في ذلك على الكادر البشري الذي يمثل دور الفاعل، عند تسليطه الضوء على إمكانات المجتمع المدني بفاعليه، وفضاءاته الموجودة أو التي يخلقها من العدم ويستغلها لبناء قضايا وأحداث وتظاهرات داخل النسق الاجتماعي، وتعد المؤسسات الاجتماعية سيما ذات الطابع الرسمي إحدى هذه الفضاءات التي تتطلب رؤية عميقة وقراءة خاصة و توصيفا شاملا لتحديد آليات ومعايير وشروط الاتصال السائد فيها بنوع الليونة وفي إطار أخلاق ومبادئ وعقل تواصلي.

وللحديث عن أبعاد الفعل التواصلي وممارسته داخل فضاء وكالة التنمية الاجتماعية بناء وتفعيلا تضمنت الدراسة تقسيما منهجيا موزعا على ثلاثة فصول رئيسية:

عني **الفصل الأول** الموسوم **بالإطار المنهجي والمفاهيمي** للدراسة باستعراض موضوع البحث وإشكاليته ودوافع اختياره كما احتوى على إيضاح البناء المنهجي وتحديد المفاهيم ومجتمع البحث والعينة المختارة، وصولا إلى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية للدراسة.

في حين شمل **الفصل الثاني** الإطار النظري للدراسة والذي تضمن خطة مكونة من ثلاث مباحث، جعل المبحث الأول بعنوان **(المنطلقات النظرية للاتصال الاجتماعي بين المفهوم والتأسيس)** تم من خلاله التركيز على مفهوم الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي وخصوصيتهما، أما المبحث الثاني معنون **(بنظرية الفعل التواصلي لدى هابرماس في المجال العام وآليات ممارسته)** وتناولنا فيه الفعل التواصلي من حيث المفهوم والأبعاد النظرية وتم التعريج على الفاعل في مقاربة الفعل التواصلي وكذا توصيف الاتصال من وجهة نظر هابرماس إضافة إلى الركائز الأساسية له.

أما المبحث الثالث والأخير في الإطار النظري فخصصناه للحديث عن المجال العمومي ونماذج تأدية الاتصال فيه من خلال تسليط الضوء على مفهوم المجال العمومي وأنواع وكيفيات بناء الاتصال في حيزه إضافة ألى أبرز التصورات الخاصة به في فكر يورغن هابرماس.

أما **الفصل الثالث فخصص للجانب التطبيقي** وتضمن بناء الاستبيان وتوزيعه على المبحوثين الموزعين على قطر ولاية بسكرة حسب الخلايا والفروع ثم تفريغ البيانات في الجداول وقراءتها كميا والانتقال بعدها إلى تقديم تحليلات وتفسيرات للبيانات الكمية مع الاستناد على الفروض التي وسمت نظرية الفعل التواصلي لهابرماس، وفي الأخير تم استخلاص نتائج البحث والتوصيات انطلاقا من مما تأسس له في الإطار المنهجي ثم خاتمة ونتائج الدراسة

الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة وموضوعها:

تفرض اتجاهات الاتصال الحديثة توجيه الاهتمام إلى كل العناصر المتحكمة في بلورة نتائج ملموسة عن الأثر الذي يخلفه الوقع الاتصالي لدى الحلقات التي تديره، وتمثل الأدوار الاتصالية التي يتم تأديتها أو تبادلها بين الأفراد معضلة من حيث تحديدها وتصنيف طابعها ومجالها الذي تؤدى ضمنه، لذلك ركزت الكثير من نظريات الاتصال على الاهتمام بالمحتوى والقائم بالاتصال وكذلك المتلقي في سياق الأفعال الاتصالية المؤداة لديهم. ناهيك عن أن ما يتم تدوريه من ممارسات اتصالية هي عملية يحكمها مجال عام أو فضاء اتصالي أو كما كان ينظر إليه بمفهوم الإطار العام للعملية الاتصالية.

فعلى صعيد الحقل السياسي الذي أولاه هابرماس حيزا كبيرا من المعالجة والتحليل يمكن تحديد وملاحظة اشتغال المجال العام بما تمليه متطلبات الأفراد في تحديد قضاياهم و مواضيعهم ومصالحهم المشتركة، في الوقت نفسه يخضع المجال العام الاجتماعي بما يتضمنه من هيئات تمثله إلى نفس شروط ومتطلبات المجال السياسي بل ويعدان الأوسع باحتوائهما على هيمنة كبيرة في الفضاءات التي تمثل توجهات الأفراد وتعاقداتهم في إطار اتصال شمولي مفتوح وعقلاني.

وقد انتقل الاتصال من اتصال ينفصل عن الفاعل إلى اتصال يرتبط به في إطار فعل مؤدى يشترط أن تتم ملاحظته والحكم عليه وتطويره ونقده داخل الفضاء الذي يمارس فيه مع إرجاع فعاليته إلى مقومات أخلاقية ومهنية وإلى جملة مبادئ مكتسبة أو موضوعة من قبل، تؤسس لأن يكون الاتصال وفق فعل فاعل غير الاتصال في أفقيته معزولا عن كفاءات وقدرات وخبرات توجهه وتزيد من قابليته في تحقيق الأهداف المرجوة.

وكما في المجال العام السياسي الذي حلله هابرماس وفق نظرية الفعل التواصلي يمكن اعتبار المجال العام الاجتماعي صنفا يمتاز بكبر الحجم أيضا وفضاء تتزايد فيه أهمية الفعل التواصلي كما تتزايد فيه أهمية الفاعل الذي يؤديه وينجزه، وحتى بالعودة إلى أدبيات وسائل الإعلام وممارسات فاعليها أثناء تأدية مهامهم نجد أن متغير الفعل الاتصالي الإعلامي محدد مهم جدا في تحقيق الغاية المقصد الاتصالي في ظل الاحتكام إلى مبادئ و أخلاقيات الحوار والمهنة والضغوط والسياسات الإعلامية وغيرها من العناصر التي تشكل حدود تحرك القائم بالاتصال الذي يضطلع بتأدية هذا الاتصال لن بمعايير مختلفة.

وعند النظر مليا في مؤسسات المجال العام الاجتماعي نجد أن ممثلياته من مؤسسات ووكالات وهيئات إدارية تؤدي اتصالا داخليا وخارجيا تحضر فيه مظاهر الفعل الاتصالي بدرجات متفاوتة حسب متغيرات عديدة تتحكم في ذلك من بينهما خبرة العاملين ومعدلات أعمارهم و مؤهلاتهم التعليمية والناصب التي

يشغلونها، ويعد هذا الفضاء الاجتماعي مجالا خصبا لمساءلة مؤشرات الفعل التواصلي و صياغات نظريته وذلك بتفحص الآليات التي ينبني عليها الاتصال الاجتماعي كأحد أهم أنواع الاتصال ثم الانتقال إلى توصيف عمليه تأديته وممارسته والتصديق على الأفعال الاتصالية التي تتم بنجاح عن تلك التي تفشل في الوصول إلى إرساء معالم اتصال اجتماعي فعال.

لذلك كانت مؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية بفروعها وخلاياها إحدى أهم الفضاءات التي تختص بممارسة الاتصال الاجتماعي وأهمها نظرا لأنها تستهدف جمهورا متعدد الخصائص والتصنيفات وتعد هذه الفئات حالات دراسة لدى الفاعل الاجتماعي في ضوء الطرائق التي يتصل بها والنماذج والخطاطات التي يبنيها كي يجسد تمكنا ن فهم الحالة الاجتماعية وبالتالي إيجاد طبيعة الاتصال المناسب لتأديتة معها.

وفي خضم هذا الجدل يمكن القول أن ما تناوله هابرماس في المجال السياسي في ضوء نظرية الفعل التواصلي يتم إسقاطه توازيا في المجال العام عبر دراسات حالة تختص بالنظر في تمايز الأفعال الاتصالية حسب طبيعة المؤسسة التي يؤدى فيها إلى التركيز على الآليات التي ينبني بها هذا الاتصال في المجال العمومي انطلاقا من تأسيسات هابرماس ثم الكشف عن دور الفاعل الاجتماعي فيها وسبل تفعليه كي يكون مهيئا ومؤهلا كفاعل اتصالي يسهم دوره في تحقيق الخصائص المعاصرة للاتصال، مع احترام الأخلاقيات الاتصالية و حدود الفضاء العام و المبادئ التي تؤطر نشاط الفاعلين، ومن خلال وكالة التنمية الاجتماعية سيكون توصيف الفعل الاتصالي و الفعل الذي يؤديه مكسبا علميا يضاف إلى النماذج التي من خلالها وصفت نظرية الفعل التواصلي.

وقد تحدد التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي: **ما علاقة نجاعة الفعل التواصلي بكفاءة الفاعل من خلال الممارسة الاتصالية في المجال العمومي؟**

من خلال الفرضيات التي تم استنباطها من كتابات يروغن هابرماس والتي ميزها البعد الضمني والتشابك يمكن القول أن الدراسة بنيت على أساس استفهامي يتجاوز العمل بالفرضيات، لكن يهدف إلى الاستعانة بها في إجراء تحليل لواقع الفعل التواصلي من خلال وكالة التنمية الاجتماعي بولاية بسكرة وعليه يمكن تحديد أبرز الاستفهامات البحثية المؤطرة لموضوع البحث كالتالي:

1. **ما واقع تأدية الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي ؟**
2. **فيم تكمن الآليات الرئيسية التي ينبني عليها الاتصال الاجتماعي؟**
3. **ما دور الفاعل الاتصالي في تجسيد الفعل التواصلي الاجتماعي وتفعيله؟**

3_ دوافع اختيار الموضوع:

تعد النظريات التي قدمها **يورغن هابرماس** مجالا بحثيا باعثا على النظر في العديد من القضايا البحثية ومن خلالها تأسست مجلة من الدوافع العلمية التي أطرت موضوع الدراسة و منهجيتها يومكن تلخيص أبرزها في ما يلي:

- ازدياد حجم اللبس والغموض الذي ميز أعمال يورغن هابرمس سيما وأن الكثير من مقاربته التحليلية ذات أهمية بالغة في تقاطع العلوم اليوم.
- أهمية البعد الاتصالي الذي صاغه هابرماس وعلاقته بالفعل التواصلي المفعل أو المغيب لدى الفاعلين السياسيين والاجتماعيين الذين اتسع المجال ليشمل غيرهم فيما بعد من دينيين و ثقافيين وفنانين وغيرهم.
- توفر المجتمع المدني ومؤسساته ذات الطابع الاجتماعي على خصوصية ومفاهيم يمكن فحصها في ضوء فكر هابرماس وأطروحاته المتعددة.
- غزارة أعمال هابرماس وأهميتها في تفسير النسق الاتصالي والممارسات التي تدور في فضائه خاصة في بعدها النقدي الذي يصنف ضمن امتدادات فكر مدرسة فرانكفورت النقدية.
- انتماء الدراسة إلى حقل المواضيع التي تسلط الضوء على الواقع الاتصالي في بعده الدينامي أين يتحقق للفاعل أن يبرز حضورا وغيابا، من خلال ممارساته وتفاعله ضمن أخلاقيات ومبادئ تؤطرها الأعراف الاجتماعية السائدة.
- قابلية المؤسسات الاجتماعية والهيئات والجمعيات والوكالات المتعددة على الاستقراء في ضوء اشتغال البعد النقدي للاتصال.
- حداثة الطرح الذي تحظى به الدراسة إذ تعد استحضارات أفكار هابرماس في الدراسات الإعلامية من المباحث القليلة جدا في حدود اطلاع الباحث (مقالات، كتب أطروحات ورسائل).

4_ أهداف الدراسة:

تشكل الأهداف العلمية لموضوع البحث العلمي منطلقا وأساسا ضابطا لمسار البحث من أوله لآخره ومن خلال الأرضية التي انبنت عليها فكرة الدراسة تمثلت الأهداف المسطرة فيم يلي:

- تسليط الضوء على أهمية نظريات وأفكار يورغن هابرماس.
- التوسع أكثر في الأعمال العلمية التي تناولت أفكار هابرماس مع التركيز على الانتقادات الموجهة له.

- تشخيص واقع الفاعل الاجتماعي من خلال أدواره الاتصالية في ضوء نظرية الفعل الاتصالي.
- التعريف بمقاصد الفعل التواصلي لدى هابرماس وربطه بكل ما يحدده على مستوى الفهم والممارسة.
- القيام بمحاولة استقراء لطبيعة الاتصال السائد في وكالة التنمية الاجتماعية بولاية بسكرة مع تقديم وجهات نظر من خلال تحليل الأوضاع والاستراتيجيات الاتصالية لدى الفاعلين بها.
- تقديم النموذج الاتصالي المثالي الذي حاول هابرماس التأكيد عليه عبر ملاحظة نقائصه في وكالة التنمية الاجتماعية كحالة خاصة توفر انعكاسا لنموذج المؤسسات الاجتماعية التي ييسرها الأفراد.

5_ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الفعل التواصلي الذي تركز عليه وما له من أبعاد على مستوى شرحه أو ملاحظته على أرض الواقع، كما يمكن اعتبار نظريات هابرماس وشخصيته من بين العناصر البالغة الأهمية لدى الدارسين الذين أضحوا يولون عناية كبيرة لأعماله ويقاربونها نظريا وتطبيقيا من زوايا مختلفة إعلامية وفلسفية واتصالية واجتماعية.

كما تشكل مؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية عنصرا مهما وفضاء اتصاليا معقدا يطرح بدوره أسباب تحقق العديد من التصورات التي وضعها هابرماس، ومن خلال ذلك تتجه الدراسة إلى مساءلة الأفعال التواصلية فيها الحكم على أنماط الحوار والنقاش فيها ضمن تأطيرات المجال العام الذي حدده.

مفاهيم الدراسة:

1- **الاتصال الاجتماعي:**_يعرف الاتصال الاجتماعي عادة بالاحتكاك المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض،فهذا الإحتكاك هو نوع من التعارف الإجتماعي .وهو الإتصال الذي يهدف إلى معالجة كافة المشاكل الإجتماعية عن طريق إستخدام جميع أنواع الرسائل الإتصالية قصد تغير الواقع السلبي نحو الأفضل. حيث يؤكد العلماء أن الاتصال الاجتماعي ضرورة اجتماعية لحياة الأفراد والجماعات داخل المجتمع واستمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلى الناشئين .

فمن دون الاتصال الاجتماعي لاتوجد حياة اجتماعية للأنه يعمل على نقل القيم والآراء من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى أولئك الوافدين عليها،.اذا يلعب الاتصال دورا مهما في بناء المجتمع، وتقوية أواصر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات المختلفة، وتوطيد أسس النسيج الاجتماعي،

سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمع ككل ومعنى ذلك، أن الاتصال الاجتماعي شرط أساسي لتكوين الجماعة والحياة الإجتماعية. فقد أكد العلماء على أن الجماعة نسق من الأفراد يتفاعل بعضهم مع بعض، ما يجعلهم مرتبطين معا بعلاقات اجتماعية، مباشرة أو غير مباشرة.[1]

ويعرف أيضا: الاتصال الاجتماعي العمومي الذي يعرف على أنه يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل أنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجدل تعديل المعارف والمواقف والآراء والسلوكات سعيا نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع[2].

المفهوم الإجرائي للاتصال الاجتماعي: هو مجمل العمليات الهادفة إلى تبادل المعارف والمعلومات بين طرفي الاتصال بغرض التأثير على الآخرين من أجل تعديل تلك المعارف والمعلومات سعيا نحو تحقيق مصلحة المجتمع في ضوء المجال العمومي.

2- الفضاء العمومي:_ قد اهتم هابرماس بالفضاء العمومي بوصفه فضاء لقضايا الشأن العام، قضايا التواصل والعالم المعيش ففيه يتم الإعلان عن المواطنة والفعل السياسي الديمقراطي المبني على الحوار وتبادل الآراء و صياغة الرأي العام المضاد للسلطة في اتجاه بناء قوة مضادة للدولة، فإذا كانت الحركات الاجتماعية الجديدة قوة مضادة في وجه السلطة بمختلف أنواعها؛ فإنها بذلك تسعى إلى بناء سلطة نقيض بمثابة حارس لقيم الكونية، والمحافظة على كينونة الفرد بوصفه كائنا اجتماعيا و سياسيا .

فالفضاء العمومي هو مساحة مفتوحة للجميع على اختلاف انتماءاتهم الطبقية و العرقية و الدينية، فالكل له الحق و القدرة على الانخراط في النقاشات الحرة النقدية العقلانية لشأن العامة، التي تتم على قاعدة ما أسماه هابرماس " بالعالم المعيش ".[3]

---

[1]- *آمال عميرات،**الاتصال الاجتماعي العمومي**؛دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1ص42.*

[2]- *المرجع نفسه ص .370.*

[3] – محمد المصباحي: "**فلسفة الحق كانط والفلسفة المعاصرة**"، مقال: عز العرب لحكيم بناني: "مفهوم الفضاء العمومي بين كانط وهابرماس" منشورات كلية الآداب . الرباط، 2007، ص94

في تعريف آخر: لهابر ماس الفضاء العمومي البورجوازي كفضاء لأشخاص خاصين مجتمعين على شكل عموم، هؤلاء الأشخاص يدافعون عن هذا الفضاء العمومي المنظم من طرف السلطة، وهم في نفس الوقت ضدها، وذلك من أجل نقاش القواعد العامة للتبادل في ميدان تبادل السلع والعمل الاجتماعي (المجال الذي بقي خاصا وأهميته ذا بعد عام)، وسيط هذا التعارض بين الفضاء العمومي والسلطة هو وسيط أصلي لا سابق تاريخيا، إنه الاستخدام العمومي للعقل[1].

المفهوم الاجرائي للمجال العمومي: هو المجال المتاح للمناقشة وإبداء الرأي، وكما يعد أيضا إطارا لمختلف القدرات الفكرية المبنية على البرهنة والإقناع من أجل تفادي الصراعات المتعلقة بالعمليات الاتصالية المختلفة.

2- **الفعل التواصلي:** يحدد هابرماس الأفعال التواصلية على النحو التالي : " هي تلك الأفعال التي تكون فيها مستويات الفعل بالنسبة للفاعلين المنتمين إلى العملية التواصلية غير مرتبطة بحاجيات السياسة، بل مرتبطة بافعال التفاهم "[2].

فلا تفاهم بدون لغة؛ وهذا ما يبرر كلام المهتمين بهابرماس عن المنعطف اللساني لديه، و الذي يشير إليه هو بنفسه. وهو ما دفعه إلى إدخال اللغة كعامل لفهم العلاقات التواصلية

فلتعزيز تصوره للفعل التواصلي من أجل فهم أفضل للعلاقات الاجتماعية داخل المجتمع ذهب إلى ان الفعل التواصلي يتميز عن غيره من الافعال الأخرى بأنه لا يسعى للبحث عن الوسائل التي تمكنه من التأثير في الغير، بل يبحث عن كيفية التوصل إلى تفاهم معه و توافق متبادل دونما إكراه أو قسر كيفما كان نوعهما.

المفهوم الإجرائي للفعل التواصلي: هو الاتفاق بين الناس القائم على اللغة باعتبارها أداة فعالة وأساسية في تحقيق الروابط الاجتماعية من أجل تحقيق المشاركة الفعالة لضمان سير الاتصالات داخل الفضاء العام.

[1] محمد نور الدين أفايه: "**الحداثة و التواصل في الفلسفة النقدية المعاصرة** . نموذج هابرماس"، إفريقيا الشرق، ط. الأولى. ص72

[2] J.Habermas, **Théorie de l'agir communicationnel**, Trad. .JM. Ferry, Paris, 1987, T.1, p.***9***

ثانيا: منهج الدراسة:

لدراسة أيّ ظاهرة في علم الاجتماع تحتاج إلى استخدام طرق قواعد تساعد الباحث فِي الإجابة على التساؤلات التي يطرحها في إشكاليته، هذا ما يُشكّل فيه ما يسمى بالمنهج، اعتماد الباحث على منهج معّين ليس بالأمر الاعتباطي أو الخاضع للصدفة، إنما طبيعة موضوع الدّراسة، وكذا خصائص المشكلة المطروحة التي يرغب الباحث في دراستها هي التي تُحدّد اختيار من منهج لآخر.

1_ تعريف المنهج:

في اللغة الفرنسية فأن كلمة "منهج "هي" **Méthode** " والتي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما. وفي البحث العلمي فإن المنهج كما عرفه موريس أنجرس(**Muris Injers**) هو"مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة " [1].

المنهج هو من الإجراءات والطرق التي يتبعها الباحث من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة في دراسته ويعرفه (**موريس أنجرس) Maurice Angers (بأنــه طريقـــة تصور وتنظيم بحث، وينص المنهج على إتباع خطوات وتصور لدراسة ما)...»**[2].

«...المنهج اصطــلاحا جاء ترجمــة للكلمــة الأجنبيــة (**Méthode**) و يعني الطريقــة أو الأسلــوب أو الكيفية التي يصل بها الباحث أو العالم إلى نتائجه، فهو وسيلة محددة توصل إلى نتائج معينة... »[3]

«... وبصورة عامة فالمنهج هو الطريقة المنظمة في التعامل مع الحقــائق و المفـــاهيم أو التصورات و المعاني، و هو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى الحقيقة أو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم و هو خطة منظمة لعدة عمليات ذهنية أو حسية بغية الوصول إلى حقيقة و البرهنة عليها.

«...و هناك تعريفات عديدة للمنهج نذكر منهـا:

- مجموعة من الأسس و القواعد والخطوات المنهجية التي يستعين بها الباحث في تنظيم النشاط الذي يقوم به من أجل التقصي عن الحقائق العلمية أو الفحص الدقيق لها.
- نسق من القواعد الواضحة و الإجراءات التي يستند إليها البحث في سبيل الوصول إلى نتائج علمية.

---

[1] *ذوقان عبيدات، وآخرون، **البحث العلمي، مفهومه، أدواته، أساليبه**، دار الفكر- عمان – ط6، 1418ه.ص66.*

[2] – موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، تر: بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبة، الجزائر.1996.ص: 36.

[3] – مجمع اللغة العربية، **المعجم الفلسفي**، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة.1983.ص 195.

- استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيفها و التحقق من صحتها عن طريق الإختبار العلمي.
- إستراتيجية أو خطة عامة يرسمها الباحث لكي يتمكن من حل مشكلة بحثه أو تحقيق هدفه...».[1]

منهج دراسة حالة:

هي طريقة لدراسة وحدة معينة مثل مجتمع محلي أو أسرة أو قبيلة أو منشأة صناعية أو خدمية دراسة تفصيلية عميقة بغية استجلاء جميع جوانبها والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها، وقد أطلق عليه الفرنسيون مصطلح المنهج المونغرافي، ويقصد به وصف موضوع مفرد باستفاضة. [2]
اعتمدنا في هذا البحث على منهج دراسة حالة و من ثم بإمكاننا دراسة الظاهرة ضمن ظروفها الطبيعية, أما عن أدوات البحث اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة والاستمارة الهدف منهم جمع المعلومات،

أدوات البحث: تعد أداة الدراسة الوسيلة التي يستخدمها الدارس أو الباحث؛ للحصول على البيانات أو المعلومات من عينة الدراسة، أو ما يطلق عليه البعض "المبحوثين"، ولذلك الأمر إجراءات متعددة ومحددات، فبعد القيام بجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث العلمي، يعمد الباحث لتصنيفها في مجموعات متشابهة، ويتم تحليلها وفقاً لطرق التحليل الإحصائي؛ للوقوف على مدى قبول أو رفض الفرضية العلمية المقدمة من جانب الباحث في بدايات منهج البحث العلمي.[3]

1-الاستبيان: مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه.ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث.[4]

وقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية الدراسة، معرفة الأهمية التي تكتسيها وكذا معرفة أهم وظائفها وكذلك نتيجة استخدام وسائلها على مستوى المؤسسة المدروسة، ومنها مؤسسة "وكالة التنمية الاجتماعية بسكرة " اعتمدنا طرح أسئلة في هذا الإطار، وقد اختلفت بين الأسئلة المغلقة المفتوحة.

---

[1] – علي معمر عبد المؤمن، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية**،(الأساسيات والتقنيات والأساليب)، دار الكتب الوطنية، بنغازي.ط:01.2008.ص 13-14.

[2]– *ذوقان عبيدات،مرجع نفسه.ص72*

[3]– *ستيفن كول ، **منهجة البحث في علم الاجتماع**، ترجمة أحد النكلاوي ، القاهرة، مكتبة نهضة الشرق 1998م.ص49.*

[4] – *رمزي أحمد عبد الحي، **البحث العلمي في الوطن العربي** ماهيته، ومنهجيته، زهراء الشرق، قاهرة، ط1، 2009م.ص73.*

2- ملاحظة بالمشاركة

إن الملاحظة بالمشاركة تقنية بحثية ينبغي أن يقوم الباحث فيها بدور المشارك في حياة أفراد الجماعة التي ينوي دراستها وأن يقوم بسائر أوجه النشاطات التي يقومون بها في فترة الدراسة ويستلزم أن يصبح عضواً منهم يعيش ظروف حياتهم ويخضع لجميع المؤثرات التي يخضعون لها حتى قال فيها "تورين" Alain Touraine "إنّ المغزى من الملاحظة بالمشاركة هو فهم الآخر من خلال تقاسم ظروف مشتركة". [1]

ويعرّف **(لاباساد)** [1]**Georges La passade** الملاحظة بالمشارِكة بقوله هي طريقة يشارك فيها الباحث في الحياة اليومية للمجموعة الاجتماعية موضوع البحث، بهدف مضاعفة المعارف. وهذه الطريقة تلغي المسافة الفاصلة بين الباحث وموضوع البحث وتحوّل الباحث من ثم إلى فاعل [**Actor-Acteur**] لا مجرد متفرّج أو عنصر محايد. [2]

وكان توظيفنا للملاحظة بالمشاركة كأداة بحثية في الدراسة ،لجمع المعلومات وزيادة تبصير الباحث بالمشكلة التي يتصدى لدراستها، حيث تعرفه على جوانب جديدة لبحثه أو تعرفه على الفروض والاستجابات البديلة لعناصر البحث، بغض النظر عن نوعية البحوث المراد إتاحة الفرصة أمام المقابل بتشكيل الجو الاجتماعي الذي يسمح بمعالجة بعض الضغوط الاجتماعية لدى المبحوث مما يسهل إمكانية الحصول على معلومات صريحة منه. تتحقق بأهداف لا يمكن أن تتحقق بأساليب أخرى .[3]

وتم إجرائها ميدانيا بالتواجد بالوكالة المعنية وبالضبط بالخلية الجوارية للتضامن بسكرة مركز والمشاركة في عدة أنشطة وحضور اجتماعات رسمية وتدوينها للاستفادة منها في تفسير وتحليل النتائج الكمية والكيفية .

مجتمع البحث والعينة:

في دراستنا المعنونة بـ "**آليات بناء وتفعيل الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي**" وعنوانها الفرعي "**دراسة حالة وكالة التنمية الاجتماعية في ضوء نظرية الفعل التواصلي ليورغن هابرماس**" ولكي تكون

---

[1] *ابراهيم العسل ، **أسس النظرية و الاساليب التطبيقية في علم الاجتماع**، بيروت :1997م.ص61.*

[2] *إبراهيم مصطفى، وآخرون، **المعجم الوسيط**، دار الدعوة.ص93.*

[3] *أحمد بدر، **أصول البحث العلمي، ومناهجه**، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م.ص52.*

الدراسة علمية وعملية ،و الوصول إلى نتائج واقعية وموضوعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا واضحا. فإن مجتمع البحث هو **وكالة التنمية الاجتماعية لولاية بسكرة.**

«...العينة هي مجموعة من جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي...»[1].

مجتمع البحث :

هو جميع الإفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث . [2] حيث انحصر مجتمع بحثنا،في إطارات وكالة التنمية الاجتماعية بولاية –بسكرة و الذي يضم 58 مفردة تم فيما بعد اعتبارها عينة في الوقت نفس على أساس المسح الشامل.

عينة البحث :

هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث، وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم الدراسة. [3]

كما أن أهمية الموضوع تتطلب فئة لها مكانتها الخاصة وأهميتها في المجتمع كونها عاملة فيه.ويمثل مجتمع بحث للدراسة الجمهور الداخلي لمؤسسة. وقد حاولنا اختيار عينة بحث ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع الأصلي في دراستنا،فمن الضروري أن تحمل العينة المختارة جميع خصائص ومميزات هذا المجتمع حيث يكون بإمكاننا تعميم النتائج المتوصل عليها على المجتمع ككل.

وقد تم اختيار العينة **(المسح الشامل)** لكل المفردات،والتي فيها يقدر الباحث الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون قيود أو شروط .

هذة العينة لا تعتبر ممثله لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر مصدر ثري للمعلومات الدراسة انطلاقا من مجتمع المؤسسة الشامل المدروس فكانت فئات العينة متنوعة بين مختلف إطارات الوكالة ، وهذا حسب التوزيع الوظيفي.وكان اختيارنا لأفراد العينة بهذا الشكل حتى نغطي جميع فئات الجمهور الداخلي للوكالة ،كما استخدمنا المسح الشامل للعينة من اجل توزيع الاستمارة على المبحوثين وفق الهيكل التنظيمي للوكالة ، وبإمكاني الوصول إلي جميع أفراد العينة لتغطية جميع المفردات المختارة للوصول إلي الأهداف المسطرة في الدراسة.

---

[1] – محمد عبيدات، **محمد أبو نصار**، **منهجية البحث العلمي**، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل.ط:02.1999.ص 84.

[2]– رجاء وحيد دويدري، ***البحث العلمي ، أساسياته النظرية، وممارسته العملية***، دار الفكر، ط1، 1421هـ.ص52.

[3] **-** أحمد بدر، ***أصول البحث العلمي، ومناهجه***، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م.

الدراسات السابقة:

تعد الأدبيات أو الدراسات السابقة مدخلا ضروريا لأي دراسة وبحث علمي فهي التأصيل النظري الذي يعتمد عليه الباحث أو ينطلق منها في تثمين رؤى بحثه وهي عبارة عادة عن الاجتهادات السابقة التي أجراها باحثون في مواضيع معينة والتي يستعين بها الباحث للإطلاع على الزوايا التي تم التطرق إليها ، ثم يجعل من هذه الدراسات أساس وقاعدة نظرية يبني عليها الخطوط العريضة لبحثه إما بأخذ زاوية معينة لم تدرس من قبل أو يقوم بإضافة إسهامات جديدة تكمل ما توصل إليه سابقوه في دراســـاتهم[1] وقد ارتكزنا في هذه الدراسة على بعض الدراسات عالجت متغيرات مثل الاتصال الاجتماعي وفلسفة التواصل واتخذت من نظريات هابرماس تأطيرا لها ويمكن تلخيصها كالتالي:

الدراسة الاولي : وهي أطروحة دكتوراه مقدمة إلى قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر أعدتها الباحثة نبيلة بوخبزة تحت إشراف الدكتور **السعيد بومعيزة** عنوانها **تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي في الحملات العمومية المتلفزة –دراسة نظرية–**

حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية استطلاعية وفق خطة عمل تضمنت مقدمة سبعة فصول وخاتمة قسمت دراستها إلى إطار منهجي تناولت من خلاله حيثيات البحث و فصول أساسية فالفصل الأول خصص للاتصال العمومي كمدخل عام للموضوع الرئيسي من خلال تقديم لمحة عن بوادر ظهوره كعلم قائم بحد ذاته ،أساسياته من مفهوم ونشأة واختلافه مع أنماط أخرى من الاتصال ونماذجه وخصائصه قصد الإحاطة بمشاكله وفك رموز أدبياته ،

وأما في الفصل الثاني فتناولت الباحثة مميزات وخصائص الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى أما الفصل الثالث تطرقت الباحثة إلى ماهية الاتصال الإقناعي وتجلياته في المجال العمومي تلاها الفصل الرابع عملت الباحثة على تبيان الفرق بين التسويق التجاري والتسويق الاجتماعي ، كما تطرقت في الفصل الخامس للتسويق الاجتماعي تناولت فيه المزيج التسويق الاجتماعي والإستراتيجية الاتصالية العمومية

أما الفصل السادس وضحت فيه الباحثة تطبيقات الاتصال العمومي في الجزائر من خلال مبحثين الاول تعلق بخصائص ممارسة الاتصال العمومي التلفزيوني في الجزائر وخصصت مبحث للجهود

[1]– هشام عبادة، **أبعاد التناص وامتداداته في الخطاب البصري**، دراسة تحليلية سيميولوجية على عينة من الأنساق البصرية الثابتة، رسالة ماجستير، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2014، ص16.

المبذولة من طرف سونلغاز في مجال مكافحة الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والشرارات الكهربائية، وفي الفصل السابع والأخير خصصته الباحثة للجانب الميداني التطبيقي الذي تم فيه استطلاع رأي الجمهور المدروس حول الرسائل الإعلامية التلفزية الخاصة بالوقاية من الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والكهرباء، وخصصت مبحثها الأخير لاستنتاجات البحث وذلك بإبراز تجليات الاتصال العمومي من خلال الحملات الإعلامية العمومية ، ثم في الأخير أدرجت خاتمة قدمت فيها نظرة عن أهمية موضوعها .

2- فئة بالأوراق البحثية:

الدراسة الأولى:

الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي عند هابرماس

هناء علالي و د/مصطفى كيحل

قسم الفلسفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة باجي مختار-عنابة

ملخص الورقة:

يراهن هابر ماس في مشروع التواصل على ضرورة تحقيق مطلب الديمقراطية التشاورية، محاولا إيجاد حلول عقلانية تداولية،، تحتكم إلى إيتيقا التواصل، وتتم من خلال الإجماع الذي يحفظ حقوق الجميع في النقاش، لتكون بذلك المناقشة سبيلا ملائما لحل الصراعات العالمية،ورفع مطالب حقوق الإنسان والتعددية الثقافية والدينية وتكريس الديمقراطية ، بفتح المجال للمناقشات وامتحان الرأي العام على الصعيد السياسي والديني، ضمن فضاء عمومي منظّم غرضه تحقيق المصلحة العامة وتوثيق عرى التواصل.

الكلمات المفاتيح :فضاء عمومي، تواصل، مناقشة، ديمقراطية تشاورية، دين.

Le rôle de l'espace public dans l'actualisation de la pensée Communicative chez Habermas

Résume

Dans le projet de la communication, Habermas s'appuie sur la nécessité de parvenir la demande de la démocratie délibérative, en essayant de le lui trouver des solutions rationnelles délibératives et intersubjectives, invoquant l'éthique de la communication, qui se base

sur un consensus préservant les droits de tous dans le débat, afin que la un moyen approprié pour résoudre les conflits mondiaux, et discussion soit

exigences des droits de l'homme; le pluralisme permettant le soulèvement des démocratie et à la communication culturel et religieux qui doit se dévouer à la publique sur le plan discussions et tester l'opinion ,en ouvrant l'espace aux politique et religieux, dans un espace public organisé pour parvenir à l'intérêt public et à une communication plus étroite

Mots-clés: Espace public, communication, discussion, démocratie délibérative, religion.

الدراسة الثانية:

الفضاء العمومي عند يورغن هابرماس:بحث في المفهوم والتحولات التاريخية.

الدكتورة:نوار ثابت./الجامعة الأردنية/قسم الفلسفة.

تاريخ التسليم(2017/10/24)/تاريخ القبول(2018/03/14).

تحاول الباحثة في هذه الورقة سبر أغوار الفضاء العام،برصد بنيته؛ووظيفته،وأماكن اشتغاله،و ذلك من خلال رؤية هابر ماس النظرية وتحليله لمبدأ العمومية،في الفكر والفلسفة الحديثة والذي حاول نقاشه وتحليله في القرن الثامن والتاسع عشر في المجتمع الغربي؛و بيان مكوناته في الحقل السياسي والاجتماعي،و من ثم راهنيه التفكير في فضاء عام ما بعد برجوازي/بديل.

حيث قانت الباحثة بتناول الفضاء العام،ومكوناته و تحولاته السياسية والاقتصادية كما وضحها هابر ماس في كتابه"التحولات البنيوية للفضاء العام"من خلال تحليل التحولات الفضاء العام في المجتمعات الحديثة والعوامل و العوامل التي ساهمت في ذلك.واهم المناقشات والانتقادات التي أثيرت حول الفضاء العام من قبل المفكرين والفلاسفة.

الدراسة الثالثة:

التواصل الاجتماعي وتشكل الهوية المهنية للممرضة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية– محمد بوضياف بورقلة–

أ .ا ربح رياب / جامعة ورقلة

أ .حمد بجاج /جامعة ورقلة

يساهم التواصل الاجتماعي بالمنظمة بشكل أساسي في عملية خلق مجال اجتماعي تفاعلي بين الأفراد، ليس فقط لضمان تداول المعلومات والبيانات ذات الصلة بالمجال المهني بل أيضا تداول الأفكار والمشاعر من خلال المعايشة اليومية والتي من شانها إنتاج مضامين ثقافية تساعد على خلق المجتمعية بين مختلف الفاعلين وتنمية روح الانتماء للمؤسسة .كما يساعد على تشكل الهويات المهنية للفئات المهنية المختلفة، كلّ حسب انتمائه المهني،وموقعه في التنظيم.

ولّما كان العنصر البشري يشكل فاعلا اجتماعًى ا له دو ره المركزي في تحقيق أهداف المؤسسة، بات مؤخرا مركز اهتمام النظريات المعاصرة في علم الإدارة، والعلوم الإنسانية بشكل عام .ومنه جاء انشغالنا في هذا البحث بالمؤسسة العمومية الاستشفائية) محمد بوضياف بورقلة (تحديدا على العنصر البشري المهني، ممثلاً في الممرضة، كفاعلة اجتماعية تلعب دورا مركزيا في فاعلية التنظيم والتسيير داخل المؤسسة. ولمعرفة ما إذا كان التواصل الاجتماعي يحدث بين الممرضة ومختلف الفاعلين ويستجيب لمتطلبات المهنية وبالتالي خلق تفاعل ايجابي، يساعد على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع لضغوط العمل بالمؤسسة والمجالات الاجتماعية التي تنتمي إليها بمرجعياتها الثقافية بحيث لا تتناسب مع أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئ مهنة التمريض الإنسانية؟

لمعالجة إشكالية البحث، وفق هذا الطرح اعتمدنا على مقاربة الفعل التواصلي لهبرماس **(Habermas)** التالية :

هل طبيعة التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة يتطابق مع المقتضيات المهنية والأخلاقية التي تنتج التفاعل الايجابي الذي يحقق الاعتراف المتبادل، فيكون عاملا مساعدا باعثا على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع للاعتبارات تعتمد على مضامين ثقافة المجال الاجتماعي للممرضة قد تتناقض مع البعد الإنساني الاجتماعي للمهنة، مما يعيق تشكل هوية هذه الفئة المهنية ؟.

4_ صعوبات الدراسة:

واجهتنا في هذه الدراسة الكثير من الصعوبات والعراقيل سواء في الجانب النظري أو الإجرائي التطبيقي على حد سواء و يمكن إيجاز أهمها في ما يلي:

- ✓ صعوبة الطرح الفلسفي الذي يتميز به هابرماس في كتاباته والتي تفرض نوعا من التمعن في القراء بغية فهم مقاصده الفكرية وإنزالها منزلة التخصص.
- ✓ قلة الدراسات الإعلامية التي تتناول نظريات هابرماس تناولا استنباطيا يتيح الارتكاز عليها أو الانطلاق منها.
- ✓ صعوبة جمع مؤشرات الفاعل الاجتماعي وتحديد معالم الفاء العام أو المجال العمومي الذي يؤطر ممارسات الاتصال لدى الفاعلين كما حددها هابرماس، كما واجهتني تعقيدات كثيرة بخصوص مقاربة الفعل الاتصالي لدى المبحوثين مقاربة أوسع.

- ✓ ارتباط أغلب كتابات هابرماس بالجانب السياسي كونه المجال العام الأكثر بروزا في كتاباته وبالتالي واجهت الباحث صعوبة كبيرة في تكييفها وفقا للمجال العام في الجانب الاجتماعي، رغم تداخل المجالين و تداخلهما الذي يمكن فصله.

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

اكتسبت الأعمال الفلسفية **لهاربماس** قدرة كبيرة على الإنصات للأصوات النقدية واحتواء الانتقادات في مشروعه الفلسفي قصد تطويره والدفع به إلى الأمام، فبعد إصداره للكتاب الأول الفعل **التواصلي*** الذي اشتغل فيه اعتمادا على المرجعية السوسيولوجية لتطوير نظريته، إلى حد سمي بسوسيولوجي الفلاسفة، لم يسلم هابرماس من انتقادات حادة ذهبت إلى حد القول بنهاية مسيرة الفلسفي، بحيث لن يتمكن فيلسوف فرانكفورت من إضافة عمل في مستوى أكبر من هذا من حيث التحليل والدقة، لكن هابرماس بحكم نضجه فند مثل هذه الادعاءات وذلك بإصداره لأعمال فلسفية أخرى بعد **1981** لا تقل أهمية عن نظرية الفعل التواصلي، فعبد هذا العمل اتجهت الأنظار للحديث عن أخلاقيات المناقشة التي أثارها في بعدها الاتصالي الواسع.[1]

المبحث الأول: المنطلقات النظرية للاتصال الاجتماعي (المفهوم والتأسيس)

❖ م1 مفهوم الاتصال ونقد الاتصال الراهن.

يشكل التواصل هاجسا نظريا وفكريا راهنا بل إن راهنيته لا متوقفة قياسا بأساليب وقنوات التبادل الإنساني الدائمة التجدد، ليصبح التواصل تقنية إجرائية وأساسية في فه التفاعلات البشرية وتفسير النصوص والخبرات وكل طرائق الإرسال لا سيما في زمن الثورة التكنولوجية التي باتت مصدرا للتواصل في المجتمعات المعاصرة لكل الثقافات واللغات والتجارب وعلى حد قول هابرماس: **(التواصل هو الفاعلية التي في إمكانها إعادة ربط الصلة بين أطراف هذا العلا متقطع الأوصال، الذي انقطعت صلته الحميمية بالإنسان).**[2]

ويكون الاتصال فعالا إذا تحققت المساواة في الحوار بين جميع الأطراف بالحد من الاضطراب والخلل على مستوى التواصل العادي الذي يهدف إلى التفاهم علاوة على توفير أجواء الديمقراطية التي تسمح

---

[1] – محمد عبد السلام الأشهب، **أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لهابرماس**، دار ورد الأردنية للنشر والتوزيع، ط:01، الأردن، 20113، ص149.

[2] – جان ماري فيري، **فلسفة التواصل**، تر: عمر مهيبل، منشورات الاختلاف، الجزائر، 2006، ص19.

* **الفعل:** وظفه هابرماس وربطه بالاتصال ليشير إلى تلك الممارسة القوية التي يفتقدها البعض ويملكها البعض الآخر وحسبه ليس كل اتصال يقوم على فعل ، ما لم يتوافر فاعل مؤهل لإنجازه سواء توفرت الظروف أم لم تتوفر ومن هنا يتجه الاتصال من بعده المفرغ المقتصر على دينامية روتينية إلى إستراتيجية محكمة توجهها الخبرة والقدرة والذكاء.

للجميع بالتعبير عن ذواتهم بكل حرية و صراحة، وممارسة النقد بشجاعة وجرأة وربط الأقوال التداولية بالأفعال الانجازية باستقلال تام عن القوى الضاغطة داخليا وخارجيا ووجود قواعد ومعايير مشتركة في عملية التحاور، والاحتكام إلى العقلانية في الحوار وتبادل ووجهات النظر.[1]

يعني أن مجال الاتصال المفتوح يفرض خلق مناخ ملائم لنجاح هذا الاتصال ففي الجانب الاجتماعي يتوجب على الفاعل أن يفعل مبدأ الإصغاء وتقبل الطرف الآخر وتوفير بيئة مناسبة نفسيا لإبداء الرأي في أحسن الظروف حتى يتسنى للحالات الاجتماعية التي يتواصل معها أن تتفاعل بشكل إيجابي وهذا الربط يؤكد حضور افعل الاتصالي من عدمه.

جعل هابرماس من مصطلح الفضاء العمومي مدخلا جوهريا إلى النظرية السياسية، فالسؤال الأساسي الذي طرحه في الظروف الاجتماعية التي تسمح بحوار عقلاني نقدي حول قضايا الشأن العام وهي قضايا ناقشها أشخاص يهدفون إلى اعتماد الحجج في اتخاذ القرارات بدل الاعتماد على مبادئ سلطوية، وتعتبر هذه المبادرة في الوقت ذاته بحثا عن معايير مثالية وفحصا للتاريخ الفعلي، من هذا المنطلق هل يمكن التفكير مع هابرماس في خلق فضاء عمومي كفيل بامتحان الرأي العام على الصعيد السياسي والديني؟ وهل يمكن الحديث عن المعقول والعقلانية في الديني وكيف يمكن استثماره في إطار الدولة؟ [2]

مثل هذه الأسئلة طرحت في نسق التركيبة الاجتماعية الواسعة داخل التفاعلات والممارسات والحوارات التي يقيمها الأفراد حتى وإن كانوا في دائرة الدين والسياسية ليصبح الاتصال الاجتماعي محددا مهما وديناميكيا في رسم معالم اتصال عمومي ينفتح على باقي القطاعات الأخرى و يحتويها.

أما النظرية النقدية فتعد منبعا خصبا لنشوء مبحث فلسفة التواصل عبر مدرسة فرانكفورت التي كانت تضم مجموعة أساتذة مثل **(هوركهايمر وأدورنو وهربرت ماركوز وآخرين)**، تبنت هذه المدرسة النزعة النقدية تجاه المجتمع والمؤسسات الفكرية والاجتماعية وهدفها من ذلك هو النفاذ إلى البنية الفكرية وإلى لغة التواصل والتخاطب بين الناس وربط توجهات العلم والمعرفة بالمصالح التي تحركها فالنقد بمفهومه

[1] - – أبو النور حمدي، أبو النور حسن، يروغن هابرماس، **الأخلاق والتواصل**، مرجع سابق، ص155.

[2] – هنا علالي ومصطفى كيحل، **الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي عند هابرماس**، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة برج باجي مختار، عدد: 50، عنابة، جوان 2017. ص 188.

البناء هو أداتها لتجاوز الحالة الراهنة للإنسان المعاصر التي صنعها واقع يعتد في بنيته الأساسية على التسلط في أشكاله النفسية والسياسية والاقتصادية.[1]

وقد تطورت المدرسة بطريقة مبدعة على يد ثلاث مصالح مؤسسة لها، حيث تتناظر أشكال المعرفة الثلاثة مع ثلاث قسمات رئيسية للحياة الاجتماعية وعي (العمل والتفاعل والتسلط)، وقد استبدل **هابرهاس** هذه النظرية بأخرى بديلا عنها هي نظرية للغة والاتصال.[2]

يقصد هابرماس **بالفعل التواصلي** ذلك التفاعل المصاغ بواسطة الرموز، وأنه يخضع ضرورة للمعايير المعمول بها، والتي تحدد تطلعات السلوكات المتبادلة بحيث يتعين أن تكون مفهومة ومعترفا بها ن طرف شخصين فاعلين على الأقل وهنا تتحقق التواصلية البيذاتية في أقل درجاتها ومستوياتها داخل المنظومة الكونية.[3]

وقد أمد هابرماس عن العلاقة بين الوعي والفعل والممارسة، عبر الانتقال من الاهتمام بين الذات والموضوعات إلى التفرغ بقضايا التواصل والتفاهم بين الذوات البشرية، من أجل هدم الاتصال السائد الذي يهمش الجانب العملي أي ارتباط الذوات الاجتماعية ببعضها مهما كان مجالها وعملها والتي كانت تتمحور حول ذات واحدة سائدة وموجهة للاتصال وللقرارات.[4]

❖ م2 الاتصال الاجتماعي (الخصوصية والممارسة والمفهوم).

بإدراج هابرماس لمفهوم السلطة التواصلية يكون قد وسع من دائرة السلطة الإدارية وفسح المجال لاستعمال العقل في الفضاء العمومي استعمالا نقديا، لأن السلطة التواصلية بحكم استنادها إلى الفضاء العمومي النقدي تفسح المجال للندوات القادرة على الفعل والكلام لبلورة تصوراتها الخاصة للحياة المشتركة، كما أنها تمارس تأثيرا إيجابيا لأدوار الفاعلين الاجتماعيين داخل المجتمع.[5]

---

[1] – رمضان بسطاويسي ، **علم الجمال لدى مدرسة فرانكفورت**، المؤسسة الجامعية للدراسات ، بيروت، 1989، ص07.

[2] – بوتومور توم، **مدرسة فرانكفورت**، ترجمة: سعد هجرس، دار أويا، ليبيا، ط:03، 2004، ص112.

[3] - voir: Jürgen Habermas, **la science et la technique comme idiologie,** traduit par (jean René, ladmiral, édition Gallimard, paris, 1973, p22.

[4] – نبيل محمد الصغير، **مساهمة يورغن هابرماس في تطوير التداولية قراءة نقدية في نظرية الفعل التواصلي**، جامعة تيزي وزو، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، النجف الأشرف، عدد:41، المجلد:02، السنة: بلا، ص677.

[5] – آلان تورين، **ما هي الديمقراطية؟** (حكم الأكثرية أم ضمان الأقلية)، ص40.

يرى هابرماس أن التفاعل الاجتماعي (التواصل الاجتماعي)، هو أيضا بعد أساسي من أبعاد الممارسة الإنسانية وليس إنتاج وحده، وهو ما يوضح فلسفته التي تقوم على مفهوم الاتصال أو التواصل، وعلى أسبقية اللغة وأولويتها على العمل الاجتماعي.

كما يؤكد من جهة أخرى على أن المجتمع الإنساني يعرف اضطرابا واختلالا على مستوى التفاهم والتحاور والتداول بين الذوات والمجتمعات بسبب سوء الفهم أو التفاهم لغياب قواعد الحوار من جهة أو عدم وجود أخلاقيات توجه الحوار من جهة أخرى لذا، يؤكد هابرماس أن الفهم والتواصل في الحياة البشرية يتعرض لثغرات دلالية متعددة فكثيرا ما نجد الاختلاف وعدم الفهم في المحادثات والمناقشات اليومية، وهذا يرجع إلى ألعاب اللغة، فإن إمكانية التخلص من حالة عدم الفهم أو عدم الاتفاق تفترض كما يرى هابرماس وجود أساس للمعنى يكون متفقا عليه بشكل عام (الإجماع).[1]

يعتبر الفضاء العمومي الباب الأول الذي يدخله الأفراد لممارسة الاتصال الاجتماعي، وبواسطته يتم التعبير عن شروط التواصل التي يمكن بواسطتها أن يتحقق تشكل نقاشي للرأي والإرادة لجمهور المواطنين، وهو لهذا الاعتبار مفتوح في وجه الجميع، كما يعتبر هابرماس الفضاء العمومي مجموعة الأشخاص الخواص الذين يجتمعون من أجل النقاش حول مواضيع تكتسي المصلحة العامة أو المصلحة المشتركة.[2]

وقد أفضت متطلبات الاتصال الاجتماعي المعاصر إلى إدراج مفهوم المجتمع المدني كونه نسيجا جماعاتيا تأسس في إطار فضاءات عامة منظمة للمناقشات التي تقترح حلا للمشاكل الناشئة المتعلقة بمواضيع المصلحة العامة وربما تكون هذه الفضاءات خاصة أو عامة إلا أنها ترتبط ببنيات المجتمع المدني فالنسيج الاجتماعي يشكل ركيزة تنظيمية منحدرة من الفضاء الخاص المشكل من المواطنين الذين يبحثون عن تبريرات وتأويلات لتجاربهم ومصالحهم الاجتماعية وهم بدورهم يمارسون تأثيرا في تكوين الرأي والإرادة.[3]

[1] – أبو النور حمدي، أبو النور حسن، يروغن هابرماس، **الأخلاق والتواصل**، دار التنوير للطباعة، والنشر، بيروت، ط:01، 2012، ص133.

[2] – يورغن هابرماس، **العلم والتقنية كإيديولوجيا**، تر: حسن صقر، منشورات الجمل، كولونيا، ألمانيا، 2003، ص120.

[3] – عادل البلواني، **النظرية السياسية عند هابرماس**، إفريقيا الشرق، المغرب، 2014، ص133.

❖ م3 الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي (حدود التقارب والتباعد).

يميز هابرماس في أبحاثه بين العمومية **(public)** ومفهوم المجال العمومي **(public sphère)** فالعمومية تتجلى في كون الدولة جملة من المؤسسات العمومية التي مهمتها خدمة العموم ويستعمل في حقل السياسة للإشارة إلى المؤسسات العمومية التي تخضع لسلطة الدولة التي تقوم بتسييرها خلال جملة من الضوابط القانونية والتشريعات التي تتوافق مع سلطتها وأن هذه الدوائر من خلالها يتفاعل الجمهور في إطار تواصلي.[1]

إن معالجة هابرماس لمفهوم الفضاء العمومي لا تنفصل عن مقاربته لمفهوم الرأي العام الذي يمثل مقولة تاريخية، إذ يؤكد على أن المفهومين يمكن مقاربتهما من زوايا مختلفة للعلوم الأخرى كعلم الاجتماع والتاريخ والسياسة والمؤسسات الاجتماعية أيضا.[2] **ومن هنا بالحديث عن أي طرح حول الفضاء العمومي هو بالضرورة خوض في الأبعاد العلائقية للرأي العام أو الجمهور مع الفاعلين السياسيين أو الاجتماعيين أو الدينيين وكل من له مشروعية أن ينخرط في هذا الفضاء و يتفاعل داخله.**

يتفق هابرماس مع **(ارندت حنة)** حول حضور البعد الاستيطيقي للعمومية، لأنه قبل أن يتوجه سياسيا كان يتميز بخاصية انتمائه للعالم المعيش والحي الذي أساسه في البعد الاجتماعية، كما يتفق معها من جهة التأكيد على شرط الاتفاق بين الاتيقي والسياسية هو تكون فضاء عمومي للمداولات والتواصل مع أمل أن يكون هذا الفضاء المكان الطبيعي لإنتاج الإجماع بين المواطنين وبين الفاعلين في مؤسسات الدولة ومن هنا يخضع كل اتصال إلى استعمال العقل استعمالا معياريا.[3]

يربط هابرماس المجال العام بالديمقراطية القائمة على **الفعل التواصلي** الحر الذي يقوم على الحوار والمناقشة في الفضاءات والمجالات العمومية ومن ثم فالتواصل هو التفاعل بين ذاتين قادرتين على الحوار ويلتزمان بعلاقات شخصية (بالألفاظ والكلمات والجمل)، والتواصل يتم صياغته على أساس نظري لا ينفصل عن نظرية المناقشة القائمة على التبرير **فالتواصل والتبرير** هما أساسان للفعل التواصلي، ومن ثم تنبني الحياة الاجتماعية على الفعل التواصلي ويعد الحوار والنقاش من أخلاقيات المناقشة ويعني هذا

[1] - Jürgen Habermas**, l'espace public, archéologie de la publicité**" comme dimension constitutive de la société bourgeoise, traduit de l'allemand par (Marc Launay), es Payot, paris, 1993, p14.
[2] - ibid., p 27.

* لقد ارتبطت النظرية النقدية في مجال علم الاجتماع بمعهد البحوث الاجتماعية أو بمدرسة فرانكفورت في ألمانيا.

[3] - Philipe Chaniel, **espace public**, science sociale et démocratie, qua demi, n°18, automne, 1982, p63-64.

أن الحوار داخل الفضاءات العمومية هو الذي يسهم في حل المشاكل الاجتماعية وتأسيس أخلاقيات المجتمع المعاصر في ضوء عقلانية حوارية ويؤكد المتحاورون على التنسيق بين برامج عملهم وذلك من خلال التفاعلات التي تتم بينهم والتي يؤكدها التواصل.[1]

❖ م4 الاتصال الاجتماعي وأنواع الاتصال الأخرى في ضوء محددات مجال الممارسة.

نفهم من خلال الأهمية التي يعيرها هابرماس لمسألة المشاركة الفعالة للمواطن أهمية الربط الذي ينادي بين دولة الحق والقانون الديمقراطية، الفضاءات العمومية فلا يقف النموذج الذي ينادي به هابرماس عند حدود الديمقراطية التمثيلية التي يمثلها البرلمان والذي يمثل بدوره الفضاء العمومي الأقوى بحسب **نانسي فرايزر (N. Fraser)** بل يتعدى ذلك إلى المجتمع المدني أو الفضاء العمومي الضعيف

يرتبط الاتصال الاجتماعي بالاتصال السياسي بل ويستمد قوته من قوة هذا الحقل الذي يشكل الفاعلون فيه دورا مهما في تشكيل الرأي العام، وتوجيهه، بالإضافة إلى اعتماد الحقل السياسي وطابع الاتصالي على مسائل الإعلام التي يسخرها لخدمة مدى تقدم الحوار والنقاش السياسي في بلد ما، وانطلاقا من هذا التقارب ارتبطت حلقات النقاش في البعد الاجتماعي بالجانب السياسي ارتباطا كبيرا بل وتداخلت القضايا بينهما حتى صار ل تحليل وكل خطاب يضخ في هذين المجالين لا يكاد يخلو من تضافر الفاعلين السياسيين والاجتماعيين داخله.

عدت الفضاءات العمومية مجالا لتحقيق التضامن بين المواطنين في دولة الحق والقانون الديمقراطية، ويما أن هذه الفضاءات العمومية خاضعة لسياسة تشاورية لم يتردد هابرماس في نقد النزعة السلطوية التي تتحكم فيها رغم أنها فضاء اتصالي حر له من يمثله من الفاعلين.

لأن النقد النزعة السلطوية في بلد ما معناه نقد لأدوار الفاعلين ومدى تمتعهم بهامش الحرية في إبداء الرأي و صلاحيات التصرف في مهامهم ومن شأن ذلك أن يخلق تبيانا في طبيعة النقاش المنتهج، ويمكن النظر إلى البلدان العربية كنماذج تغيب فيها العلانية السياسية والعقلانية الاجتماعية كما لا تحضر مثاليات الفضاء أو المجال العام إلا في التظاهرات الكبرى، الأمر الذي جعل بعض الفضاءات مهمشة على حساب أخرى مهتم بها أكثر من اللازم، ويمكن اعتبار أحداث ما بعد 22

[1] - Habermas**, the Theory of communication action**, translated by Thomes Carthly, bacon Press, 1984, p102.

فيفري 2019 بالجزائر حدثا بارزا تشكلت في خضمه الفضاءات الجديدة وظهر من خلاله الفاعلون عبرها أو عبر وسائل الإعلام، رغم اتصاف الحوار السياسي فيه بثنائية الاتجاه (سياسة/مجتمع) كمجالين احتلا الصدارة في صنع وترتيب اهتمامات الجمهور أو تغييرها.

وكما يتجسد اتصال اجتماعي يقوم على خلق فضاءات التواصل وتفعيل دور الأفراد في إبداء الرأي والتفاعل تجاه القضايا تتأسس في المقابل مظاهر اتصالية أخرى ينشطها الفاعلون (الأفراد) كالاتصال الديني والاتصال السياسي والاتصال الثقافي وغيرها من أنماط التحاورية العقلانية الاجتماعية، ولا تختص سمة الاتصال أو أي نمط من هذه الأنماط إلا بحسب المجال الذي يمارس فيه والقضايا التي يدور حولها جوهر الفعل التواصلي.

	البراديغمات الثلاثة للديمقراطية		
	ب- الليبرالي	ب- الجمهوري	ب- التشاورية
- نموذج العقلانية المفضلة	- الفعل الاستراتيجي أو البرجماتي	- فعل إثيقي- سياسي	- فعل أخلاقي
- البراديغم النظري	- نظرية الاختيار العقلاني	- النظرية التأويلية	- التواصلية التشاورية
- الفاعل المفضل	- الأفراد	- الجماعة	- البينذاتية التواصلية
- تشكيل الإرادة	- تجميعي agrégative	- انصهار عفوي في الجماعة (الدين المدني)	- تواصلية وإجرائية
- رؤية المجتمع	- ذرية	- كلية	- تواصلية
- الفضاء العمومي	- السوق marché	- الدولة	- الفضاء العمومي والمجتمع المدني في صيغتها التواصلية بوصفها سياسة
- رؤية السياسة	- أداتية	- غاية في ذاتها	- غاية في ذاتها
- مبدأ المشروعية	- الحقوق الذاتية	- تقرير المصير الجماعي	- تقرير مصير الجماعة القانوني للنسق السياسي
- العلاقة بين الحق والديمقراطية	- متضادة	- متضادة	- تكاملية
- العلاقة بين المساواة والحرية	==	==	==
- طبيعة الحكم	- حكم القوانين	- حكم الشعب	- ترابط بين حكم القوانين وحكم الشعب عبر الإجراءات
- طبيعة الحرية	- سلبية	- إيجابية	- إيجابية (مع تضمن اللحظات البرجمانية للحرية السلبية)
- مخاطر يجب تفاديها	- أبوية الدولة أو الديمقراطية	- قوة خاصة ، خاصة قوة الرأسمالية	- أبوية الدولة أو البيروقراطية والقوة الخاصة
- تطور الطابع العقلاني للديمقراطية	- شكي	- تفاؤلي (على أساس الفضيلة الطبيعية المؤطرة التي توطرها الدولة)	- تفاؤلي (على أساس المنطق العقلاني للإجراءات الديمقراطية)

ومن مجمل هذه الوسائل الاتصالية التي تنتشر داخل المجال الاجتماعي والتي تهدف إلى خدمة الاتصال الاجتماعي الندوات الفكرية، والملتقيات، والمقاهي، والمؤتمرات، والدورات التحسيسية، والحملات التوعوية وبرامج وسائل الإعلام المحلية والأجنبية وغيرها، وبالتالي فالفضاء العام يضم بدوره فضاءات فرعية أو جزئية ضمنه، كان قد ركز هابرماس على أهميتها وأهمية توظيفها من قبل الفاعل

الاجتماعي، وبذلك يكون الفضاء العام رقعة تزيد أو تصغر وتحكم من خلال تغير حجمها على حجم ومكانة الفعل التواصلي الذي يؤديه الأفراد داخله.

بوادر العقل التواصلي: الكفاءة التواصلية وصفها فاعلية موجهة إلى التفاهم نوعا من النشاط العقلاني بالقياس إلى غاية يجعلها تهتم بما ينتج داخل تفاعلات المجتمع بين الأفراد الذين يتواصلون من أجل تحقيق مشروع معين وكما يرى هابرماس فإن هذا النشاط العقلاني له بعد اجتماعي لأنه يظهر في سياق منطق تفاعلي يفترض علاقة تذاوتية يشترط فهم النشاط العقلاني في طبيعة التواصل أو ما يدعوه هابرماس بالعقل التواصلي حيث لا يمكن تحقيق فهم خاص إلا من خلاله جهود عقلية، فالعقل التواصلي هو الذي ينظم النشاط التواصلي ويضمن النقد المستمر لأي حقيقة وبحسب هابرماس **(العقل التواصلي هو الفاعلية التي تتجاوز الفعل المتمركز حول الذات والعقل الشمولي المنغلق الذي يدعي أنه يتضمن ككل شيء)**.[1]

لهذا العقل خصوصية تكمن في أنه يبنى على فعل يهدف إلى خلق اتفاق داخل الفضاء العام لنشاطه، وبه يتمكن الفاعل من انتزاع ذاتيته لدمجها مع الآخرين المشاركين له في نشاطه في عمل متفاعل يقوم على التفاهم والتواصل العقلي، لأن هذا الأخير بإمكانه أن ينظم النشاط الاتصالي، لينتج عن ذلك ما يدعى بالنشاط العقلي التواصلي الذي يمارسه الفنان كذات قادرة على الفعل بهدف التوجه نحو التفاهم بين الذوات الفاعلة.[2]

كما أن العقل التواصلي ينبني على عملية تذاوت (intersubjectivité) اجتماعية واسعة النطاق فلا يختص على جماعة دون أخرى ولا يلغي من دائرة الوافدين على قضاياه، ولا يحذف من خارطته الذهني الاختلافات العرقية أو الدينية أو السياسية، أو الإعلامية لأنها تسهم مجتمعة في تحديد معالم الخاص والعام في ما هو مشترك أو دون ذلك.

مبادئ وآليات الفعل التواصلي: كان لزاما على هابرماس أن يضع المبادئ والآليات التي تشتغل وفقها نظرية الفعل التواصلي، وقد حصرها فيما يأتي:

- لا ضغط ولا إكراه على الآخر (المتلقي).

[1] – أبو النور حمدي أبو النور، **يورغن هابرماس (الأخلاق والتواصل)**، دار التنوير، بيروت، 2008، ص135.
[2] – المرجع نفسه، ص135–136.

- لا يجوز تقييم مختلف آراء المتلقي.
- الاكتفاء بعرض الآراء والأفكار.
- عدم التعرض لمصداقية الآخر.
- الحوار هو المحدد لصحة ومصداقية القضايا.
- استغلال المنظور التداولي ومراعاة قواعد المعقولية والصدق والدقة والمحاججة النائية عن كل قهر وسلطة زائفة.
- التحرر من كل أشكال الضغط والقهر الخارجي.
- وجود الظروف التي تضمن الإجماع.[1]

وقد يختلف تطبيقها بين مجال ومجال وبين مؤسسة وأخرى لعدة اعتبارات مهنية أو أخرى تتعلق بالواقع الممارس مع إعطاء حظوة كبيرة للحوار أو المناقشة التي كتب عنها هابرماس في مؤلفه (إتيقا المناقشة).

[1]– نبيل محمد الصغير، مساهمة هابرماس في تطوير التداولية، مرجع سابق، ص677–678.

المبحث الثاني: المجال العمومي ونماذج تأدية الاتصال

- ✓ **المطلب الأول:** مفهوم المجال العمومي وضوابطه
- ✓ **المطلب الثاني:** أنواع المجال العمومي وخصائصه
- ✓ **المطلب الثالث:** بناء الاتصال في المجال العام
- ✓ **المطلب الرابع:** تصورات المجال العام في فكر يورغن هابرماس

المطلب الأول: مفهوم المجال العمومي وضوابطه.

-تمهيد:

حظيت فكرة المجال العام باهتمامٍ على نطاق عالمي خلال حقبة التسعينيات، خاصة بعد نشر الترجمة الإنجليزية لكتاب الفيلسوف الألماني "يورغن هابرماس": "التحول البنائي للمجال العام" لأول مرة عام 1989. وقد ارتبط الانتشار العالمي لمفهوم المجال العام بفهمه على أنه الأداة الاتصالية في الممارسة السياسية الديمقراطية، التي تؤدي إلى فتح آفاق لنشر الديمقراطية في شرق أوروبا وفي شمال إفريقيا والشرق الأوسط. وارتبطت المناقشات حول المجال العام بإعادة إحياء فكرة المجتمع المدني.

في السنوات الأخيرة، أصبح مصطلح "المجال العام" **Public Sphère** للمفكر والفيلسوف الألماني "هابرماس"من أكثر المفاهيم تداولاً في مجال الدراسات الإعلامية، حيث يُعد ركيزة من ركائز المجتمعات الديمقراطية. ويفترض "هابرماس" أن فكرة التواصل هي ترجمة حقيقية للديمقراطية، بوصفها التشكيل الحر للإرادة الشعبية، التي تترجم عبر وسائل التواصل المختلفة التي تقود إلى الحوار من دون إكراه وتسلط، وعبر التفاهم المستمر بين (الأنا والآخر) من دون اللجوء إلى العنف، وهو ما يعمل على تكوين "مجال عام" يعتبره "هابرماس" مفتاح الديمقراطية الذي يكون دائرة التوسط بين المجتمع المدني والدولة، ويجمع الأفراد في رأي عام يسمح بتبادل عقلاني للآراء ووجهات النظر، ويوحدهم في رأي عام مفتوح يكون وسيلة للضغط لإعادة بناء ديمقراطية الجماهير التي تختلف عن الديمقراطية الكلاسيكية.

وتؤكد نظرية "المجال العام" التي يطرحها "هابرماس" على ضرورة بناء "مجتمع حواري"، يوجهه مبدأ قبول الآخر المختلف. فالتواصل وإن كان ينطلق من إستراتيجية تأكيد الذات، والتأثير في الآخر، إلا أنه يهدف في العمق إلى بناء ما يسميه "هابرماس" "المجال العام" للعلاقات القائمة على الاختلاف والحوار وسيادة روح الديمقراطية والتسامح. ويمكن تحقيق ذلك من خلال "توافق" تتم بلورته من خلال المناقشة

بين جميع الأفراد بهدف تحقيق "المواطنة الديمقراطية". ويؤكد "هابرماس" أن هذا الأمر يسمح بخلق علاقات تشاورية تشكل مستوى أرقى من الديمقراطية (البرلمانية)، لأنها ستؤدي إلى تبادلات أوسع يتم فيها إعادة الاعتبار إلى الذات الفاعلة في فضاء المجتمع.

ويتناول البحث المعاصر لنظرية "المجال العام" عددًا من القضايا المهمة، مثل: اتساع المشاركة السياسية، ووجود مجالات عامة متعددة ومتداخلة، وقضايا حقوق الإنسان، والتحول الديمقراطي، وتدفق رؤوس الأموال والاستثمارات، وتأثير وسائل الاتصال الحديثة.

1-مفهوم المجال العمومي وحدوده: يعكس مفهوم المجال العام فكرة وجود مستوى من الفعل الاجتماعي ومن الاتصال بين الدولة والمجتمع المدني، يشكل فضاء اجتماعيا يتفاعل فيه الأفراد العاديون ويتعاونون. ووفقا لما ذهب إليه هابرماس فان الفاعلين في المجال العام الحديث ينتمون أساسا إلى الطبقات الوسطى المتعلمة والى البرجوازية.

إن المجال العام يعبر عن المصالح والمشاعر المتجذرة في المجال الخاص وفي المجتمع المدني عبر منتديات جماعية: حلقات نقاش في المقاهي، والصالونات الأدبية، والنوادي، والروابط التي قد تصل بنا الى تشكيلات حزبية جنينية. اما دور المجال العام فهو إضفاء قدر من الاتساق على المشاعر المتفرقة، واضفاء قوة جمعية على الادعاءات المتناثرة. وهو يرسل رسالة إلى الحكام تتعلق بالإرادة الجمعية للفاعلين الاجتماعيين المستقلين، ومن ثم فقد اعتبر المجال لعام مدرسة للديمقراطية: خاصة في مراحل التشكل التي تسبق تكوين مؤسسات ديمقراطية كاملة، ويمكن للحكومة التي تستمد شرعيتها من أساس غير ديمقراطي ان تكبح تطور المجال العام، ولكنها لا تستطيع أن تفعل ذلك إلا في حدود معينة: ووفقا لكلمات هابرماس (فان قوة المجال العام هي التي تسود في النهاية، حتى بعد أن تفشل الثورات الديمقراطية الليبرالية). [1]

يعرف يورغن هابرماس الفضاء العمومي على أنه"**فضاء للوساطة يقوم فيه الأفراد الخواص بالاستخدام العمومي(للعقل بغية بناء توافق سياسي)**. [2]

---

[1] Jürgen Habermas, ***l'espace public, archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise***, traduit de l'allemand par, Marc B de Launay, ed Payot, Paris, 1993, p 14.

[2] عبد السلام حيدوري، **الفضاء العام ومطلب حقوق الإنسان**، هابرماس، نموذجا، دار نهي، صفاقس، 2000 ، ص45 .

تعرف حنا ارندت" الفضاء العمومي"بأنه فضاء التمثيل الذي يفترض حضور الجمهور الذي بإمكانه إعطاء أحكام إزاء القضايا ذات الشأن العام من خلال عنصر التجلي والأحكام والمواقف فإذا غاب إبداء الموقف (والتفاعل يفتقد المركز الأول أي مشهد الظهور قيمته وأهميته) فتعتبر أن الفضاء العمومي هو ذلك المكان أين تجد– " **richard Sennett**" إما مدرسة شيكاغو الممثلة بالإشارات والرموز بتصرف الأفراد الذين يقومون بتأويلها من أجل بناء علاقات تبادلية بينهم. [1]

يرى هابرماس أنّ المجال العام قد خُلِقَ إلى حدٍّ بعيد لأغراض تتعلق بتناول مسألة الدولة وتلك الضروب من القضايا العامة التي يمكن أن تتوجه إليها أو تتعلق بها سياسة الدولة. فالمجال العام يقوم على:

(1) تصوّر للخير العام بوصفه ممّيزاً عن المصلحة الخاصة.

(2) مؤسسات اجتماعية، مثل الملكية الخاصة، تمكّن الأفراد من المشاركة في المجال العام مشاركة مستقلة.

(3)أشكال من الحياة الخاصة، خاصةً العائلة، تُعِدُّ الأفراد لأن يتصرّفوا كذوات عقلانية– نقدية مستقلة في المجال العام. [2]

لقد نظّر هابرماس إلى المجال العام الحديث على انه يشكل قطيعة مع التراث، بما في ذلك صور التراث الدينية، ومن ثم فهو فضاء علماني، ولكن البحوث الحديثة قد أوضحت إسهام حركات الإصلاح الديني في بزوغ المجال العام في أوربا، وأكثر من هذا فان بزوغ المجال العام الحديث قد ساهم هو نفسه في الإصلاح الديني، فقد كان مفهوم المجال العام مفهوما مثمرا في تقديم فهم للتحديات والوعود المتعلقة بالحكم الديمقراطي بطرق عديدة. ومن المنظور المعياري فان فكرة المجال العام تحمل في جوهرها الوعد بإمكانية التحرر من خلال الاتصال والتدبر العقلي والتفاوضي، فثمة توقع بوجود قدر من العقلانية والانفتاح على الصالح العام يثري البحث في نظرية هابرماس حول المجال العام.

فالفكرة الرئيسية هنا تنحصر في القول بأننا إذا أردنا أن نصنع شرعية لعملية اتخاذ القرار فان كل أولئك الذين يتأثرون بهذا القرار يحتاجون إلى أن يكونوا قادرين على المشاركة في العملية عبر مناقشة هذه القرارات علانية. فعبر التدبر العقلي العام يمكن تحديد صور المعاناة الاجتماعية كما يمكن خلق فرص

[1] عبد السلام حيدوري، الفضاء العام ومطلب حقوق الإنسان، مرجع سابق، ص63 .

[2] عبد السلام الأشهب، **أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لدى هابرماس**، الأردنية للنشر والتوزيع، ط1 ،2013،ص164.

سياسية للفعل الجمعي، وتطوير اطر جمعية رمزية ونظامية لبلورة المطالب. ومن هنا يقال ان المجال العام يقدم الالية المركزية للتنظيم الذاتي الديمقراطي للمجتمع، ومن هذه الآلية تتولد الشرعية، ويحتفظ أولو القوة بأماكنهم. [1]

يحدد "هابرماس" مفهوم المجال من خلال مجموعة متنوعة من الطرق، حيث يشير إلي أن المجال العام يظهر إلي الوجود من خلال كل حوار يتجمع فيه الأفراد الخصوصيين لتشكيل هيئة عامة دون اعتبار للفروق الاجتماعية التي تكون بينهم. [2]

ويمكن من خلال قراءة رؤية هابرماس للمجال العام أن نستخلص عدداً من السمات التي حددها، وذلك على النحو التالي:

- –المجال العام حيز من حياتنا الاجتماعية، يمكن من خلاله أن يتم تشكيل ما يقترب من الرأي العام.
- –المجال العام ينشأ من ناس خصوصيين، يجتمعون معاً كجمهور ليتناولوا احتياجات المجتمع من الدولة.
- –المجال العام هو مجموعة أشخاص يستفيدون من عقلانيتهم وتفكيرهم في مناقشة المسائل العامة. [3]

ولقد كان هدف "هابرماس" من استخدام مفهوم المجال العام، الذي هو من اختراع الفيلسوف الألماني " **كانط** "، هو توصيف الواقع الذي شهدته بعض المجتمعات الأوربية، وهذا ما يؤكده "هابرماس" نفسه، حينما أشار إلي أن جذور المجال العام ترجع إلي العديد من المؤسسات الاجتماعية في المجتمع الأوربي خلال فترة القرن الثامن عشر، ففي إنجلترا ظهر في المجلات والصحف والمقاهي.

وفي فرنسا ظهر في الصالونات الباريسية بعد منتصف القرن، وفي ألمانيا احتل شكلاً متواضعاً في نوادي القراءة، ولقد تطور هذا المجال العام بعد منتصف القرن الثامن عشر ليناقش الأمور والقضايا السياسية التي كانت في الماضي أمور خاصة بالدولة، وبإدخال القضايا السياسية في دائرة الحوار النقدي وقف المجال العام ضد الدولة وفي مواجهتها، ولكونه مجال المنطق والعقل – الحيز الوحيد للمناقشة والقرار الذي لا يفسده تفاوتات القوة الاجتماعية والسياسية – فإنه عكس سلطة كان على الدولة إدراكها. [4]

---

[1] ***عبد السلام الأشهب، أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لدى هابرماس ، مرجع سابق، ص 165.***

[2] ***عبد السلام الأشهب، مرجع نفسه، ص167 .***

[3] Jürgen Habermas, **Public Sphère** : An Encyclopédie Artiele: Translated by Sara Lennox, New Germant Critique, No. 3, Autun 1974, P. 49-

[4] يورغن هابرماس، **هابرماس ومفهوم الفضاء العمومي**، ترجمة نور الدين علوش، مجلة الاختلاف الالكترونية.

ولقد كانت النتيجة التاريخية للحوارات النقدية التي تضمنها المجال العام، الدخول إلي الديمقراطية النيابية ومع تحقق ذلك استطاع المواطنون أن يكونوا خارج الدولة كناقدين ومراقبين لها، وداخل الدولة في شكل النواب التشريعيين.

المطلب الثاني: نماذج المجال العمومي وخصائصه:

2-1-نماذج المجال العام:

يرى "هابرماس" أنه مع انتشار التعليم، وتطور الرأسمالية، وظهور وسائل الإعلام الجماهيرية، وتطور الإعلان؛ تحولت الفضاءات العمومية المختلفة التي تُكّون المجال العام إلى فضاء للتأثير السياسي وللتسويق والبحث عن الهيمنة والولاء، فتحول الاتصال من وسيلة لتحقيق التفاهم والتوافق والبحث المشترك عن الحقيقة إلى اتصال يسعى إلى تكريس الهيمنة. [1] ويَعتبر "هابرماس" -في هذا الإطار- وسائل الإعلام أنها تستقطب جمهور المشاهدين والمستمعين، ولكنها تسلبهم -في الوقت ذاته- تلك المسافة التحررية، أي إمكانية الكلام والحجاج والنقض، مما يؤدي إلى اندثار استعمال جمهور القراء والمتلقّين للعقل لصالح الآراء حول الأذواق والميول التي يتبادلها المستهلكون. وهكذا يفقد المجال العام جوهره بما أنه وسيلة لإدارة الحياة العامة. [2]

ويرى الباحث التونسي المعروف "الصادق الحمامي"، في كتابه "الميديا الجديدة: الإبستيمولوجيا، والإشكاليات، والسياقات"، أن المجال العام في عالمنا العربي تطور وفق هذه النماذج:

1- نموذج الحلبة:

تكّون هذا النموذج مع ظهور المطبعة والكتاب والصحافة المطبوعة التي تشكلت حولها نخب جديدة تتمايز عن النخب التقليدية (الفقهاء) التي ارتبطت بمؤسسة المسجد باعتبارها مؤسسة متعددة الأدوار (دينية، تعليمية، تربوية). وكانت الصحافة في تلك الفترة صحافة رأي تحمل مشروعًا حضاريًّا وفكريًّا، وساهمت في ظهور لغة جديدة وأنماط جديدة من النقاشات والجدل الفكري، وقد اعتبرها البعض أداة تنوير. ويمكن القول إن الصحافة كانت النواة الأولى لنشأة المجال العام العربي، وأنها تمثل حلبة الجدال

---

http://membres.multimania.fr/tomate/pdf/habermas.pdf

[1] Steven Michael Schneider, **Expanding The Public Sphere Through Computer – Mediated Communication**, Doctor, Massachusetts Institute of Technology, Canada, 1997, P.17.

[2] Harlod mah, **Phantasies of the Public Sphere ; Rethinking the Habermas of Historians,** the Journal of Modern History, Vol. 72, No. 1, Mar. 2000, P. 157.

الفكري، حيث المثقفون هم الفاعلون الأساسيون في المجال العام، وتحول الفيلسوف إلى كاتب يتوجه إلى الجمهور العريض. بمعنى آخر، إنه عصر تَشَكّل فيه المثقف العربي.

2- نموذج المجال السلطوي:

تشكل هذا النموذج تدريجيًّا مع بناء الدولة الحديثة، أي دولة ما بعد الاستقلال، حتى بداية التسعينيات، ومع تكون وسائل إعلام جماهيري (الإذاعة والتليفزيون) خاضعة لإدارة سلطوية. وقد تحول الإعلام في هذه المرحلة من حلبة كانت تحتضن المواجهات السياسية والفكرية إلى مشهدٍ تستخدمه الدولة لإبراز سلطتها وهيمنتها، فاستحوذت الدولة والزعيم السياسي على التليفزيون، وأصبح الصحفي موظفًا تابعًا للدولة بعد أن كان مثقفًا حرًّا يتحدث باسم المجتمع. كما اشتغل الإعلام على نموذج عمودي سلطوي غير تفاعلي يعمل على استعراض السلطة وإبراز نفوذها وقوتها وتأكيد قيمة الولاء السياسي، مع حجب تنوع الأفكار، وتقديم الصوت الواحد وهو صوت النظام الحاكم. [1]

3- نموذج المجال العام الوطني متعدد الفضاءات:

تَشَكّل هذا النموذج مع بداية حقبة التسعينيات مع ظهور الإنترنت والقنوات الفضائية التي أضعفت قدرة الدولة على السيطرة على المجال العام، وعلى تحديد ما يشاهده الجمهور. ومع ثورة تكنولوجيا الاتصال انهارت قدرة الأنظمة على السيطرة على الإعلام، واتسع المجال العام عموديًّا وأفقيًّا من خلال ظهور شخصيات وأفكار وأحداث سياسية وقضايا يومية واجتماعية كانت محجوبة لسنوات عن المجال العام التقليدي. وبهذا أصبح المجال العام يتكون من فضاءات تشكلها وسائل الإعلام التقليدية (صحافة، إذاعة، تليفزيون)، والميديا الجديدة (الإنترنت وفضاءاته المتعددة).

والمتأمل للمشهد الاتصالي العربي اليوم سرعان ما يكتشف أنه من الصعب طرح إشكالية المجال العام دون الأخذ بعين الاعتبار التطور التاريخي للثقافة العربية. فمفهوم "المجال العام" ظهر في المجتمعات الغربية على يد "هابرماس" مرتبطًا بظهور الحداثة التي تؤكد على (مكانة العقل، استقلالية الفرد، تغير أشكال الشرعية)، ونتيجة تراكم خبرات حضارية متعاقبة. [2]

2-3-خصائص المجال العام:

[1] Jürgen Habermas**, the postnational constellation**, political essays, translate, mats Pansy, mit, Cambridge, Massachusetts, 2001, p 71.

[2] Jürgen Habermas, the postnational constellation, political essays, -Ibid, p 73

وحدد هابرماس ثلاث سمات أساسية لتعريف المجال العام هى: أن المجال العام يتشكل من خلال المناقشات حول قضية أو موضوع ما، كما أنه يتيح مساحة من الحرية بما يسمح للأفراد الذين تم استبعادهم من المشاركة فى تلك المناقشات والتعبير عن الرأى، كما أن القضايا المطروحة عبر المجال العام يتم مناقشتها بـ ُناءً على أهميتها بصرف النظر عن المكانة الاجتماعية للفرد المشارك [1] .

والمجال العام كما طرحه هيسبك Huspek 2007)) يكتسب مجموعة من المزايا :الأولى التماثل بين الأفراد بصرف النظر عن القوة المختلفة، والتباينات الاجتماعية، وأهداف مؤسساتية لها نفس أهداف جماعة المصالح، والثانية الرغبة المستمرة لتحفيز الآخرين بعضهم لبعض على المشاركة بالوسائل العقلية لا بوسائل الإجبار والإكراه, والثالثة جهود تحفيز الأفراد بعضهم لبعض للمشاركة حتى يتجه إلى الحوار بعنصر إرادة وبحرية وشفافية، ويرتبط المجال العام الواقعي في تشكيله بمجموعة من القيم على رأسها قيم الشفافية والعقلانية والعمل الجماعى، والمجال العام يتطلب هوية جماعية لها صفة التجانس إلى حد كبير، والمبرر الأساسي هنا لهذه الهوية الجماعية والتجانس الالتفاف حول المشكلات والأهداف المشتركة [2] .

وقد أوضح هابرماس خلال الشكل التالى أن المجال العام هو: المجال الذي يفصل ما بين الدولة والمجتمع، فهو منبثق من المجال الخاص، ومن هنا يجب التفرقة بين المجال العام والخاص، فالمجال العام يتكون من مجموعة من الأفراد الخصوصيين، أما المجال الخاص مصطلح يـ ُعبر عن الأسرة والأفراد والمجتمع المدني فى معناه الضيق، فهو يعنى عالم التبادل والعمل الاجتماعي، فى حين أن مجال السلطة العامة يتعلق بالدولة والطبقة الحاكمة، ومع تطور المجال العام السياسى عبر آلية الرأي العام جعل الدولة بصيرة بحاجات المجتمع [3].

[1] علي عبود المحمداوي، **الدين في المجتمعات المعاصرة رؤية الفيلسوف الألماني هابرماس**، ضمن موقع ***http://www.mominoun.com***

[2] علي عبود المحمداوي،مرجع نفسه.

[3] هابرماس تشارلز تايلور وآخرون، قوة الفضاء العام، ترجمة :مفلاح رحيم، قراة في الكتاب ، موقع الكتروني سابق.

3-المطلب الثالث: بناء الاتصال في المجال العام:

-معايير تشكل الاتصال في المجال العام:

وفقاً للنظرية فالاتصال العام يجب أن يقوم بناءً على الحوار، والتقييم، والسعى للوصول لأعلى درجة من التمكين، لإدراج الأفراد من مختلف الجهات الفاعلة، كممثلين لمجتمع مدنى يحظى بأهمية خاصة تتمتع بالاستقلال الذاتى.

وأشار هابرماس أن بناء الاتصال في المجال العام يعتمد على:

- مدى الوصول والانتشار (قريبة من فكرة العالمية).
- درجة الحكم الذاتي (يجب أن يكون المواطنون أحراراً، ويتخلصون من السيطرة والهيمنة والإجبار).
- رفض الهيراركيه (فكل فرد يشارك على قدم المساواة).
- أن يكون دور القانون واضح وفعال.
- المساواة فى المشاركة.
- وجود سياق اجتماعي ملائم.
- الفهم والثقة والوضوح في المضمون الإعلامي [1]

كما يؤكد أن الاتصال في المجال العام يقوم على مفهومين أساسيين هما:

– مفهوم عدم انفصال الفرد عن الجماعة:فذات الفرد فى المجال العام غير منفصلة عن الجماعة التى يستطيع الإندماج معها عبر الشبكة، فالفرد العقلانى المستقل هو لُب فكرة المجال العام.

– تشتت الخطاب:فالخطاب المُقدم عبر ساحات النقاش حول المجال العام يتميز بقدر من التجزؤ، وأحيانا التشتت، ويمكن أن يعتمد على مقولات وأُطروحات لا ترتبط ببعضها البعض ليعبر بشكل واضح عن فكر ما بعد الحداثة الذي يعلى من قيمة الفرد في مواجهة المؤسسة. [2]

[1] يورغن هابرماس، **هابرماس ومفهوم الفضاء العمومي**، ترجمة نور الدين علوش، مجلة الاختلاف الالكترونية http://membres.multimania.fr/tomate/pdf/habermas.pdf

[2] يورغن هابرماس، هابرماس ومفهوم الفضاء العمومي،مرجع سابق.

4-المطلب الرابع: تصورات المجال العام في فكر يورغن هابرماس.

يأتي انشغال هابرماس بإعادة الاعتبار لأعمال اجتماعية فلسفية طالها نقد مبرح: **ماكس فيبر، فيلهلم ديلثي، جورج لوكاش، سيغموند فرويد،** ومن المعاصرين **جان بياجيه، وشتيفن تولمين.** على هذا الأساس عادة ما يصدر النقد الروتيني لأعمال هابرماس من جهة مفكري ما بعد الحداثة، وما بعد البنيوية، وكذلك الحركة الأنثوية. ولعل أقسى حكم صدر ضده كان حكم إدوارد سعيد الذي اعتبر هابرماس ناطقاً باسم الموقف الفلسفي المعارض للسياسة، أو المتجاوز لها بمعنى الحياد.

أوضح هابرماس في عمله المبكر (التحول الهيكلي في المجال العام) أن التصور البرجوازي للديموقراطية ما هو إلا ترجمة لعلاقات البيع والشراء في عالم السياسة، شارحاً أنه، كما في السوق، تنشأ بالضرورة تحت هذه الشروط احتكارات للرأي تحت سيطرة الفئات المهيمنة. في مؤلفه (المعرفة والمنفعة البشرية) ميز هابرماس بين المنافع التقنية التي تدفع البحث الامبريقي التحليلي، وبين المنافع العملية التي تدفع العلوم الانسانية والتي اعتبرها مناط (العقل الاتصالي) كما فرز مجالاً ثالثاً لمنافع التحرير التي تدفع البحث الفلسفي المختص بكشف ميكانيزمات عرقلة تكون (الإجماع) المضاد أو المعارض بواسطة قوى مختلفة اجتماعية كانت أم نفسية. [1]

هابرماس نفسه يعتبر أن انجازه الفكري الأساسي هو تطوير مفهوم ونظرية (العقل الاتصالي) التي تتميز عن التراث العقلاني الأوروبي بموضعة العقلانية في هيكل الاتصال اللغوي بين الأفراد، وليس في هيكل كوني الفاعل فيه هو الإنسان العارف. بهذه القراءة يحسب هابرماس نفسه في صف تراث كانط والتنوير الأوروبي عموماً، وعلى مستوى آخر في صف الاشتراكية الديموقراطية، إذا جاز التعبير، وذلك بتركيزه على إمكانية (تحول) العالم والوصول إلى مجتمع أكثر انسانية وعدلاً ومساواة عبر تحقيق الإمكانيات العقلانية للبشرية.

هابرماس والمجال العام:

أكثر بحوث هابرماس اكتمالاً في شأن المجال العام هي مؤلفه (التحول الهيكلي في المجال العام)، كما يعود إيماء إلى ذات النقاش في الجزء الثاني من (نظرية الفعل الاتصالي). يميز هابرماس بين ما يدعوه (العالم الحياتي) وبين (النظام). مع أن هذا التمييز يمكن مقارنته بالتقابل بين (المجال الخاص)

[1] هابرماس تشارلز تايلور وآخرون، **قوة الفضاء العام**، ترجمة مفلاح رحيم، قراءة في الكتاب مركز نماء للبحوث والدراسات، ضمن موقع: **nama-center.com/ActivitieDatials.aspx?Id 409**

و(المجال العام) إلا أنهما لا يتماثلان. من جهة يخضع العقل في العالم الحديث لجملة إملاءات تقوم بوظيفتها بحسب عقلانية الغاية والوسيلة، ومثال ذلك النموذجي السوق. ومن جهة أخرى تخضع الأفعال البشرية لإملاء القيم والمثل التي يتم تمريرها عبر الاتصال البشري ويتم تبنيها اجتماعياً لتشكل نسيج العالم الحياتي. [1]

هابرماس ونظرية الاتصال:

مساهمة هابرماس الأبرز في (نظرية الاتصال) هي تطوير الجهاز النظري التفصيلي الذي جاء وصفه في الجزء الثاني من (نظرية الفعل الاتصالي). تشغل (القوة) موقعاً مفتاحياً في تصور هابرماس للعقل الاتصالي، وبالاستناد إلى ذلك يحاول مقاربة القضايا التالية: مفهوم ذو معنى للعقل الاتصالي؛ مفهوم للنظام الاجتماعي؛ نظرية ملائمة للعقلانية؛ تشخيص المجتمع الحاضر. يعرف هابرماس (العقل الاتصالي) بأنه عملية دائرية للفاعل فيها دوران: الفاعل المدشن المتحكم في مواقفه عبر فعالية هو عنها مسؤول؛ والمفعول به المتأثر بالإزاحات من حوله باعتباره نتاج مجموعات ينتمي إليها ويتوقف تماسكها الاجتماعي على خاصة التضامن الجمعي، وباعتباره خاضع لعمليات الإدماج الاجتماعي التي من خلالها نشأ وفيها ترعرع. ولعل ما ينتهي إليه المبحث هو وجود لحظة (عقلانية اتصالية) غير قابلة للاهلاك في صلب التشكيل الاجتماعي لحياة الإنسان.

ومن خلال اطلاعي على عدة صفحات عبر موقع الجوجل لنظرية الفعل الاتصالي أجد أن مفهوم هذه النظرية انبثق عودة كل الأشياء إلى العقل خلال التمحيص والإدراك المنطقي وتأثر هابرماس بالفلاسفة أفلاطون وأرسطو (صاحب نظرية العقل) وكانط الذي يعتمد الأشياء سواء كانت فنية أو غيرها يعود الى العقل . وتأثر بمدرسة فرانكفورت إلى أن جاء بنظرية (الفعل الاتصالي) وهي جزء من نظرية (عقل الاتصال) والتي وضعها على أساس كل شئ يعتمد على العقل ومن خلال العقل يتم الحكم على الاشياء. [2]

[1]– هابرماس تشارلز تايلور وآخرون،مرجع سابق.

[2]– الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي /هابرماس عند هناء علالي و د .مصطفى كيحل، قسم الفلسفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باجي مختار–عنابة ص188–190.

المبحث الثالث: نظرية الفعل التواصلي لدى هابرماس في المجال العام وآليات ممارسته

- **المطلب الأول:**الفعل التواصلي (المفهوم والأبعاد النظرية)
- **المطلب الثاني:** الفاعل الاجتماعي في مقاربة الفعل التواصلي
- **المطلب الثالث:** الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي من وجهة نظر هابرماس
- **المطلب الرابع:** ركائز الاتصال الاجتماعي وممكنات تفعيله في البيئة الاتصالية العمومية

المطلب1: الفعل التواصلي (المفهوم والأبعاد النظرية)

تمهيد:

أصبح مفهوم التواصل من المفاهيم المركزية المتداولة في الفلسفة المعاصرة. إذ لم يعد الاهتمام بالتواصل منحصرا في المجال التداولي المرتبط بتبادل المعلومات وتقنيات تبليغها و إيصالها، بل أصبح يشكل نظرية علمية وفلسفية مستقلة بذاتها. وتعد مرجعية هابرماس الفلسفية دليلا على هذا التحول. إنها مرجعية استفادت من نظريات العلوم الاجتماعية التي كانت سباقة إلى التمهيد لذلك التحول عندما ركزت على أن الأنا أو الهوية الذاتية هي حصيلة تفاعل رمزي مع الآخرين.

لا ينبغي الاعتقاد من عنوان هذه الورقة أن هابرماس يتناول مسألة التواصل كما لو كانت موضوعا فلسفيا، بالمعنى الحرفي للكلمة. بل يتناولها من منظور السوسيولوجيا أو علم الاجتماع، بوصفها فعلا اجتماعيا، لا فعلا له صلة كلية بالوعي الإنساني. و بهذا المعنى يصح القول : إن هابرماس ينتصر للنظرية الاجتماعية على حساب فلسفة الوعي. اذ ثمة فرق بين تناول التواصل من منظور الفاعل للتواصل، و بين تناوله كما لو كان فعل حوار أو تحاور تتدخل فيه أطراف متعددة.

و بهذا الخصوص يعترف هابرماس بفضل علماء الاجتماع في بلورة هذا المنظور الجديد للتواصل قائلا: "إن تحول المنظور الذي انتقل من الفعل الغائي إلى الفعل التواصلي بدأ مع ميد ودوركهام. فهؤلاء إلى جانب ماكس فيبر ينتمون إلى جيل المؤسسين للسوسيولوجيا الحديثة" [1] .

بهذا الخصوص، يحمل على نظريات اجتماعية يتهم تناولها للفعل التواصلي بالقصور والأحادية الجانب، ويقصد هنا: النظرية الوظيفية...فطرق تناول مسألة التواصل لدى هده النظرية و شبيهاتها، لا

[1] J.Habermas, **Théorie de l'agir communicationnel**, Trad .JM. Ferry, Paris, 1987, T.1, p.9

تقدم، حسب هابرماس، رؤية واضحة لأنها ظلت سجينة التصور الفلسفي الأرسطي لمفهوم الفعل الغائي، أو الموجه بغاية، والذي يشكل إحدى دعامات الفلسفية الأرسطية.

يحدد هابرماس الأفعال التواصلية على النحو التالي: " **هي تلك الأفعال التي تكون فيها مستويات الفعل بالنسبة للفاعلين المنتمين إلى العملية التواصلية غير مرتبطة بحاجيات السياسة، بل مرتبطة بأفعال التفاهم** " [1].

ولا تفاهم بدون لغة؛ وهذا ما يبرر كلام المهتمين بهابرماس عن المنعطف اللساني لديه، والذي يشير إليه هو بنفسه. وهو ما دفعه إلى إدخال اللغة كعامل لفهم العلاقات التواصلية. فلتعزيز تصوره للفعل التواصلي من اجل فهم أفضل للعلاقات الاجتماعية داخل المجتمع ذهب إلى أن الفعل التواصلي يتميز عن غيره من الأفعال الأخرى بأنه لا يسعى للبحث عن الوسائل التي تمكنه من التأثير في الغير، بل يبحث عن كيفية التوصل إلى تفاهم معه وتوافق متبادل دونما إكراه أو قسر كيفما كان نوعهما.

إذا كان التفاهم الغاية القصوى للفعل التواصلي، فانه لا يمكن تصوره بين الإطراف المتحاورة إلا بشروط من أهمها عدم تأثير طرف على آخر لان دلك لو حصل يؤدي حتما إلى فشل

التواصل يقول هابرماس :" **إن نشاط التفاهم المتبادل يخضع لشرط أساس به يحقق المعنيون مشروعا لا تفاقهم المشترك...فهم يسعون لتفادي خطرين: يتمثل أولهما في فشل التفاهم المتبادل وسوء الفهم؛ بينما يتمثل الثاني في فشل مشروع الفعل والإخفاق التام. فتنحية الخطر الأول شرط لابد منه لتلافي الثاني**". [2]، لنظرية الفعل التواصلي لهابرماس أبعاد وامتدادات داخل الحقل الاجتماعي والسياسي والأخلاقي.

-**البعد الاجتماعي:** لتجاوز الفعل الأداتي، أبدع هابرماس مفهوم الفعل التواصلي لمحاولة تنمية البعد الموضوعي والإنساني للعقل. إنه فاعلية يتجاوز العقل المتمركز حول الذات والعقل الشمولي المنغلق، والعقل ألأداتي الوضعي الذي يفتت ويجزئ الواقع. فالعقل لم يعد جوهرا سواء أكان الجوهر ذاتا أو موضوعا، بل فاعلية ؛ فالفعل التواصلي صاغه هابرماس لمحاولة بلورة إجماع يعبر عن المساواة داخل

[1] Ibid, p.10
[2] J.Habermas, **La science et la technique comme idiologie**, Paris, 1973 ;Trad .J .Ladmiral,p160.

فضاء عمومي ينتزع فيه الفرد جانبا من ذاتيته ويدمجها في مجهود جماعي قائم على التواصل والتفاهم، وهذا التفاهم لا يمكن تحقيقه إلا من خلال اتفاق مؤسس على أساس عقلاني. [1]

كما جاء الفعل التواصلي لتجاوز العلاقات الاجتماعية القائمة على الإكراه والهيمنة (الفعل الاستراتيجي) لبلورة علاقات اجتماعية سليمة، قائمة على الحوار والنقاش في أفق تحقيق إجماع .

-**البعد الأخلاقي:** فبعد أفول الأخلاق الدينية والتقليدية في الغرب، جاءت أخلاقيات النقاش لتطرح البديل؛ فإخضاع الآراء والقناعات والاختيارات للنقاش شرط لتحقيق الموضوعية والنزاهة والاتفاق، وبذلك يصبح في الآن شرطا لاجتناب العنف اللفظي والمادي والحروب والاستبداد.

ليست أخلاقيات النقاش مذهبا ولا نسقا من القيم والمعايير، بل هي كما يقول ابل إجرائية تراسندنتالية تجمع شروط مناقشة أطروحات ومبادئ عملية في المجال الأخلاقي والسياسي بحثا عن امتحان مشروعيتها ومعقوليتها وصلاحيتها. [2] وتجدر الإشارة إلى أن لأخلاقيات المناقشة أربعة افتراضات أساسية:

أولا: ضرورة توفرها على المعقولية التي يتم إنجازها بفعل جملة مركبة تركيبا صحيحا، تحترم قواعد اللغة المستعملة.

ثانيا: يتعلق الأمر بحقيقة مضمون القول التي تضمن وظيفيا وصف حالة واقعة مجردة وغير مستوحاة من الخيال. [3]

ثالثا: يتعلق الأمر بمصداقية التلفظ، باعتبارها وظيفة لإقامة علاقة مستقيمة ما بين الأشخاص، ويتكفل هذا الادعاء بموضوع تطابق الفعل اللغوي مع مقتضيات مخطط معياري سابق معترف به من طرف المجتمع.

رابعا: يتعلق الأمر بصدقية ما يقال بالقدر الذي يسمح به للمتحدث بالتعبير عن نوايا محددة، وبطريقة صادقة بعيدة عن الكذب والتضليل.

---

[1] محمد نور الدين افايه: "**الحداثة و التواصل في الفلسفة النقدية المعاصرة** . نموذج هابرماس"، إفريقيا الشرق، ط. الأولى. ص94.

[2]- محمد نور الدين افايه: "الحداثة و التواصل في الفلسفة النقدية المعاصرة . نموذج هابرماس"،مرجع سابق،ص96.

[3]- مصطفى حنفي: هابرماس والإرث السياسي الكانطي، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية الرباط، عدد رقم 156 : ص 35.

تنحدر هذه المبادئ الأربعة من "الحالة المثالية للكلام"، وللشروط الصافية لخطاب يتوخى احترام معايير الصدق الصارمة، أو ما يطلق عليه جماعة التواصل غير المحدودة عند هابرماس، وهي صورة المجتمع الذي يتواصل فيه أعضاؤه بطريقة سليمة. ويمكن إجمالا اعتبارها شروطا لا يستقيم من دونها تواصل عقلاني بين المتحدثين. [1]

-**البعد السياسي:** لتجاوز أزمات العالم المعاصر ونواقص الديمقراطية التمثيلية، يسعى هابرماس إلى " تأسيس ديمقراطية على أسس جماعية مثالية للتواصل، خالية من أية هيمنة أو سيطرة، ما عدا أفضل حجة. كما أنه يطرح مفهوم التشاور الذي يعتبره جوهريا في ديمقراطيته التشاورية، لأنه في التشاور يعطي للآخرين الحق في الكلام والنقد ورفع ادعاءات الصلاحية وتقديم اقتراحات جديدة بخصوص القضايا المطروحة للنقاش في الفضاء العمومي، وفي ظل هذه الصيرورة الخطابية المؤسسة على النقاش، يتشكل الرأي العام والإرادة السياسية للمواطنين في المجتمع الديمقراطي، لأن الهدف الأسمى للديمقراطية التشاورية ليس الدفاع عن المصالح الشخصية لأعضاء الجماعة؛ وإنما هو الدفاع عن المصالح العامة. هذه الأخيرة كل واحد مطالب بالدفاع عنها، انطلاقا من وجهة نظره الخاصة، وذلك لإقناع المواطنين برأيه بالاعتماد على وسيلة المناقشة الحجاجية. [2]

-المطلب الثاني: الفاعل الاجتماعي في مقاربة الفعل التواصلي.

اعتمدت بعض النماذج النظرية في تعقب تطورات "المجال العام" انطلاقاً من الوسيط الاتصالي باعتباره ناظماً للاتصال، فقد تطور المجال العام في المجتمعات الغربية وفقاً لخمسة نماذج، هي: نموذج صحافة الرأي، ونموذج "الصحافة التجارية"، ونموذج "الإعلام الجماهيري" (الإذاعة والتليفزيون)، ونموذج "العلاقات العامة الشاملة"، ونموذج "الميديا الجديدة ووسائل الاتصال الحديثة".

ففي أوائل القرن الثامن عشر، كانت الصحافة تحت وصاية مؤسسات الدولة، ثم بدأت في الانفصال عنها، واستأثر بها مجموعة من رجال الأعمال والمثقفين ورجال الفكر حتى غدت صحافة مستقلة عن الدولة ورقابتها. وقد تم ذلك بعد نجاح الصحف المكتوبة (صحافة الرأي) في استقطاب الرأي العام بالنقد الذي تمارسه في العديد من القضايا إثر توسع الفضاء العام. وقد ذهب "هابرماس" في تتبعه لتطور الصحافة إلى الإقرار بأنها أصبحت بالفعل الجهاز النقدي، وبشكل ما "السلطة الرابعة" لعموم الناس الذين

[1]- المرجع نفسه، ،ص36.

[2] محمد نور الدين افايه: "الحداثة و التواصل في الفلسفة النقدية المعاصرة . نموذج هابرماس"،مرجع سابق،ص98.

يستعملون السياسة في تفكيرهم، حتى إن تطور "الفضاء العام"أصبح يُقاس بحالة النقاش والمداولة التي تتم بين الصحافة والسلطة.

ويرى "هابرماس" أنه مع التحولات التي شهدها المجال العام، بدأت الوظيفة التجارية تتخذ مكانها في هذا "المجال العام"، وهدفها ترويج الثقافة الاستهلاكية التي تقوم على تمثيل مصالح خاصة لبعض الفئات. وبدأت سطوة "الإعلان" وفق استراتيجيات محكمة للاستحواذ على الرأي العام، والترويج لسلع ومؤسسات، وحتى شخصيات سياسية معينة. [1]

وظهر ما يُعرف بالعلاقات العامة ومخاطبة الرأي العام بخطاب عاطفي انفعالي دون الاعتماد على التفكير النقدي العقلاني. [2]

ومع ظهور شبكة الإنترنت، تغيرت البيئة الاتصالية، وفتحت مجالًا كبيرًا للبحث عن المعلومات وتبادلها، وأصبحت منتدى رئيسيًّا لتبادل الحوارات والنقاشات وطرح الموضوعات المختلفة، فقد أصبحت وسيلة اتصال مختلفة واستثنائية، حيث منحت شبكة الإنترنت الفرصة للكثير من الناس للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم حول أي موضوع.

وأصبح بمقدور أي شخص إصدار صفحة خاصة به، أو الاشتراك بأي منتدى إلكتروني حواري على الإنترنت، أو حتى من خلال غرف المحادثة في الإنترنت، من أجل تسجيل مواقفه وآرائه السياسية وغير السياسية. وهذه الأساليب الجديدة للتواصل هي عبارة عن فرص حقيقية لزيادة درجة الحرية، وبخاصة حرية التعبير.

وقد ساعد تطورُ شبكة الإنترنت على ظهور مجال عام اجتماعي جديد يترجم أفكار "هابرماس" إلى حدٍّ كبير، حيث يمارس فيه الكتَّاب والمواطنون حريتهم في مناقشة القضايا العامة، وهو ما يُعرف بالمجال العام الإلكتروني **Electronique Public Sphère.** [3]

ويعتبر العديد من الباحثين أن الإنترنت أداة تشجيع للمواطنين للمشاركة والاهتمام بالقضايا العامة، والتعبير عن الرأي، وقيام ما يُسمى بالحكم الجيد أو الصالح **Governance**. فبينما تميل وسائل

[1] يورغن هابرماس ومدرسة فرانكفورت – **النظرية النقدية التواصلية**، حسن مصدق، المركز الثقافي العربي،الدار البيضاء،2005 ص83**.**

[2] يورغن هابرماس ومدرسة فرانكفورت – النظرية النقدية التواصلية،مرجع سابق ص83.

[3] محمد نور الدين أفاية، في النظرية النقدي ة :المشروع الفلسفي لهابرماز، الفكر العربي .المعاصر، العدد78-79 ص63.

الاتصال الجماهيري والأحزاب السياسية إلى تعزيز الوضع القائم وما يرتبط به من أنماط تدفق المعلومات؛ فإن الإنترنت من شأنه التخلص من الطرق التقليدية لبناء الأجندة القائمة والمرتبطة بالأوضاع القائمة والدفاع عنها، فالإنترنت يوفر أداة بالغة السرعة والسهولة في تحقيق اتصالات فعالة خلال العملية السياسية رأسيًّا من أعلى إلى أسفل وبالعكس، وأفقيًّا من خلال عملية تفاعل ديناميكية ذات اتجاهين.

ولعل أبرز من دافع عن أطروحة دور الإنترنت في توسيع المجال العام أو تحقيقه بالشكل الذي تصوره "هابرماس"، هو "بيير ليفي" **Pierre Levy** في كتابه "الديمقراطية السيبرانية".

حيث يقول "ليفي" في كتابه إن "المواطن السيبراني" يكتشف في الشبكة كمًّا هائلًا من الأفكار كما عبّر عنها أصحابها، وليس كما نقلها الصحفي الذي غالبًا ما يكون مجبرًا على تبسيطها أو تشويهها، إما لضيق الوقت أو لعدم الكفاءة. وبناء على ذلك، يعتبر "ليفي" أن ميزة الإنترنت، مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى (صحافة، إذاعة، تليفزيون)، تتمثل في تمكين كل راغب في التعبير عن أفكاره ومشاعره دون المرور عن طريق سلطة الصحفي، فالصحفيون أو من يقف وراءهم في وسائل الإعلام الكلاسيكية يقررون –حسب مصالحهم واحتياجاتهم– ما ومن الذي يعبر الحاجز بين الخاص والعام. ونتيجة لذلك، يعتبر "ليفي" أن المجال العام يتوسع ويتنوع وينعقد بشكل فريد. كما يعتبر أن هذا التحول في الفضاء المعلوماتي هو أحد أهم الأسس للديمقراطية السيبرانية. [1]

وعلى جانب آخر، يشكك "جوردان جراهام" **Gordan Graham** في قدرة الإنترنت على التغيير وتعزيز الديمقراطية. ويرى أنه إذا كان لدى الإنترنت المقدرة في كسر الحواجز، ونشر المعلومات على نطاق واسع، فهذا يزيد من الآراء المنشورة، وبالتالي فإن أي رأي سيضيع بين زحمة الآراء، وبالتالي سيصعب على أي شخص –وقتئذ– التأثير على العملية الديمقراطية.ووفقاً لتحليل "جراهام" فإن انتشار الإنترنت وما يترتب عليه من تخفيض الحواجز أمام عملية نشر المعلومات والآراء الفردية سيؤدي إلى المزيد من إضعاف قدرة الرأي الفردي على التأثير في عملية صناعة القرار، أو صناعة الأحداث السياسية، بسبب التزاحم الشديد بين الآراء الفردية.

ويرى "جراهام" أن هذا يدعم ما يسميه "التفكيك" Fragmentation داخل المجتمع، وما يطلق عليه الانقسام المعلوماتي، ما يؤدي إلى تعظيم الدور السياسي للفئات الاجتماعية المثقفة والغنية، دون أن يؤدي

[1] - J. Habermas**, le discours philosophique de la modernité**, Gallimard, Paris,1988, p(369-397).

بالضرورة إلى التأثير الملحوظ على الفئات الاجتماعية الفقيرة، فضلًا عن خروج الفئات التي لا تزال تعاني الأمية في الدول النامية (أمية القراءة والكتابة، وأمية الكمبيوتر) من معادلة التوظيف السياسي للإنترنت. [1]

-المطلب الثالث: الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي من وجهة نظر هابرماس.

يُعدّ تفكير **هابرماس** في الفضاء العمومي توثيقًا لمشروع التواصل في المجال السياسي، وهو تفكير في أشكال الممارسة الإنسانية وأهدافها وأشكال الاندماج الاجتماعي في الحياة العمومية، والتفكير في الديمقراطية والوسائط التي تربط بين الأفراد داخل الفضاء العمومي في ضوء إشكال العلاقة بين الدولة والمجتمع .ولقد صاغ مفهوم الفضاء العمومي في أول أعماله عام 1962 في مؤلفه" **الفضاء العمومي، أركيولوجيا الدعاية باعتبارها مكونا أساسيا للمجتمع البرجوازي** "في أولى اهتماماته المبكرة بالفلسفة السياسية، في إطار تاريخي ظرفي زماني متعلق بالمناخ السياسي لألمانيا بعد الحرب العالمية الثانية،

لهذا فإن إسهامات **هابرماس** برؤيته النقدية وإسهاماته الأكاديمية حول قضايا الفضاء العام والديمقراطية والشرعية والسيادة، وحقوق الإنسان، دليل على وعيه المبكر بالسياسة .كما أن مبادرته الراهنة حول عودة الديني ومحاولة عقلنة الدين والحديث عنه في إطار دولة الديمقراطية، نوع من التفكير في المسألة العلمانية الغربية من داخل تجربتها الحضارية، ومن زوايا نظر متعددة، يؤدي لا محالة إلى فتح أفق جديد في فهم العلاقة الأحادية بين العلمانية والدين، إذ يعد تجاوزا لحالات الجمود، وإعادة الحوار حول موقع الدين في المجال العام.جعل **هابرماس** من مصطلح الفضاء العمومي مدخلا جوهريا للاتصال الاجتماعي.

حيث أكد هابرماس على مفهوم الاتصال الاجتماعي الذي اعتبره عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي من خلال الرسائل المرسلة ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشيوع والمشاركة والعمومية، فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية، لأن الاتصال نشاط يستهدف العمومية أو الشيوع والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات

[1] - Ibid., p.401

من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو مجموعات باستخدام الرموز ذات المعاني المحددة والمفهومة لنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.

وبهذا فالاتصال هو كل أساس تفاعل إعلامي ثقافي حيث ينتج عنه نقل المعارف والمعلومات، ييسر التفاهم بين الأفراد والجماعات، فهو النشاط الذي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو لتغيير حياته الاجتماعية، لذلك فعملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق الخبرة مع المرسل وينصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها، أو على اتجاهاته أو عل مهاراته. وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح على تسميته بالاتصال الاجتماعي أو الاتصال العمومي أو الاتصال الاجتماعي العمومى الذي يعرف على أنه يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل أنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجدل تعديل المعارف والمواقف والآراء والسلوكات سعيا نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع. [1]

المطلب الرابع: ركائز الاتصال الاجتماعي وممكنات تفعيله في البيئة الاتصالية العمومية.

1-الاتصالات الشخصية: تعد من أهم وأبرز الوسائل المستخدمة في الاتصال الاجتماعي لكونها ذات أثر كبير ومباشر في عملية الاتصال ،فضلاً عن كونها وسيلة ذات اتجاهين يمكن من خلالها قياس رد الفعل أو مستوى الإجابة لما يتم عرضه من أفكار أو توجهات أو حوار هادف.

ا- **. الزيارة:** هي نوع مع من الأحداث الخاصة التي تعدها المنظمة لأعمال بهدف شرح الطريقة التي تعمل بها ولعرض ما لديها من إمكانيات والأنشطة التي تقدمها للجمهور.

ومن إمكانات مختلفة مثل هذه الزيارات تتم في مناسبات معينة إلا أن الكثير من المنظمات تقوم بهذا النشاط بشك يومي باعتباره جزءا من النشاط الدائم والمستمر للمنظمة.

[1] أمال عميرات، اتصال اجتماعي عمومي أو الإعلام والاتصال القيمي،مرجع سابق،ص 386.

. **ب–الدعوة:** هي نوع آخر من الأحداث الخاصة التي تتطلب من إدارة العلاقات العامة إعدادها وتهيئتها في تقديم أنواع مختلفة من الطعام والشراب.

ج–. تنظيم الحفلات: تنظيم الحفلات يدخل في اختصاص إدارة العلاقات العامة ويمثل نوع من الاتصال المباشر مع الجماهير سواء كانت هذه الحفلات للعاملين داخل المنشأة وقد الحفلات لأغراض التكريم أو لاستقبال الزوار الأجانب وهذه الحفلات يجب إعدادها بالمستوى المناسب لشخصية ومكانة هؤلاء الزوار.

د–. الخطب الرسمية: تعتبر الخطب الرسمية في . حالة وجود متحدثين مؤثرين . أسرع الوسائل لنقل المعلومات إلى جماهير العلاقات العامة المكونة من جماعات صغيرة، كما أنه يمكن تحديد مضمون الخطبة ليلائم كل جمهور على حدا إذا دعت الضرورة لذلك.

وسائل الاتصال المكتوبة: هي الاتصال هي تلك الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة لتوصيل رسالتها إلى الجمهور عن طريق الكتابة سواء بالنشر في الصحافة أو عن طريق طبع العديد من النشرات والدوريات والكتيبات ومنها:

الملصقات: هي وسيلة إعلامية مقروءة قد تأخذ شكل لافتة كبيرة من القماش أو الورق أو الخشب أو المعدن تعلق في أماكن عامة في الشوارع الرئيسية أو على مركبات النقل العام ومحطات السكك الحديدية، ويمكن أن تأخذ الملصقات شكل صور فوتوغرافية أو كتابة فقط أو رسوم ضعيفة.

. **النشرات:** قد تستخدم النشرات كوسيلة اتصال موجهة للجمهور الداخلي والخارجي، ومن أهم أنواعها النشرات الإخبارية التي تعد للتوزيع على وسائل الاتصال الجماهيرية، وينبغي أن يتوافر لهذا النوع من النشرات كل المعايير والقواعد الصحفية التي تجعلها صالحة للنشر، ومن أنواعها أيضا ذلك النوع الذي يستخدم لبث رسائل اتصالية عاجلة أو تتسم بالخصوصية إلى فئات محددة من الجماهير الداخلية والخارجية.

. **التقرير السنوي:** هو تقرير الإدارة لمن يعمل لديها وهو تقرير موجه بشكل عان إلى المساهمين، إلا أنه قد يوجه إلى فئات أخرى من الجماهير أن العلاقة بالمؤسسة مثل أعضاء النقابات أو الجمعيات التعاونية...

ج . وسائل الاتصال المسموعة والمرئية: هذه الوسائل تنقسم إلى:

. الإذاعة: يمكن لرجال العلاقات العامة الاستفادة من هذه الوسيلة للاتصال بالمواطنين عن طريق إذاعة الأخبار والمعلومات والبرامج الخاصة والندوات الإذاعية.

. **التلفزيون:** أصبح التلفزيون في السنوات الأخيرة من أوسع وسائل الاتصال وربما أكثرها جاذبية لدى الجمهور لجمعها بين الصوت والصورة والسر في اتساع هذه الوسيلة أنها تخاطب العديد من الطبقات وعلى مختلف مستويات العمر وعلى مدى زمني كبير.

الإطار التطبيقي للدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة

I. البيانات الشخصية

II. المحور الاول : واقع تأدية و ممارسة الاتصال الاجتماعي

III. المحور الثاني : الركائز و الآليات التي يتأسس عليها الاتصال الاجتماعي

IV. المحور الثالث : دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي و تطويره

V. نتائج الدراسة التطبيقية

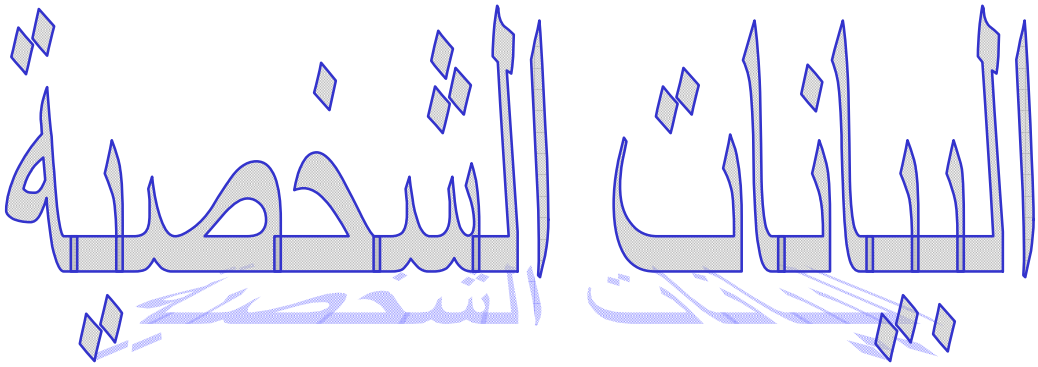
VI. مقترحات

تمهيد:

بعد ضبط الاطار المنهجي للدراسة والتطرق في الاطار النظري لمتغيراتها محاولين البحث في آليات بناء وتفعيل الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي وكذا بعد التعرف على مجتمع البحث ممثلا في وكالة التنمية الاجتماعية بولاية بسكرة ومن خلال عينة قصدية (مسح شامل) نكون قد هيئنا الأرضية لدراستنا الميدانية وإطارها التطبيقي الذي سيجيب عن تساؤلات الدراسة ويتحقق من مدى صدق صياغات الفروض التي وضعها **يورغن هابرماس**.

ولأن التكامل بين الاطارين النظري و التطبيقي مطلوب ، إذ يكمل احدهما الاخر فإننا حرصنا على التطرق الى متغيرات الدراسة و المامها بالعناية والتفصيل بدء بطبيعة ممارسة وتأدية الاتصال الاجتماعي في الوكالة وإسهامه في أداء وتحقيق مهامها وصولا الى التعرف وبدقة على الحالة التي اخترنا دراستها ممثلة في اطارات وكالة التنمية الاجتماعية على مستوى ولاية بسكرة و توزيع الاستمارات على مفردات العينة الممثلة لمجتمع البحث وهي 58 مفردة بما يمثل نسبة 100% اذ سنعالج الموضوع من خلال خطة الاطار التطبيقي التالية:

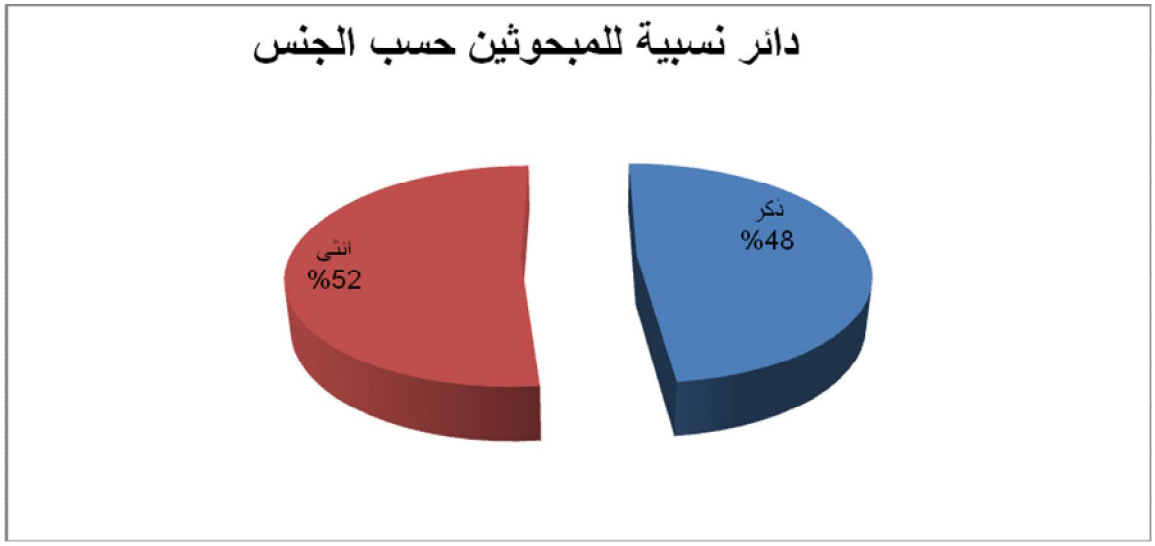
I. البيانات الشخصية
II. **المحور الاول** : واقع تأدية و ممارسة الاتصال الاجتماعي
III. **المحور الثاني** : الركائز والآليات التي يتأسس عليها الاتصال الاجتماعي
IV. **المحور الثالث** : دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي و تطويره
V. نتائج الدراسة التطبيقية
VI. مقترحات


البيانات الشخصية

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الاستمارة (**الاستبيان**) الموزعة على عينة الدراسة الممثلة لمجتمع البحث تم إجراء تفريغ المعطيات الكمية في الجداول ومن ثم القيام بقراءتها ثم تحليلها في ضوء نظرية الفعل التواصلي **ليورغن هابرماس** من خلال دراسة حالة وكالة التنمية الاجتماعية وقد شملت الخطوات المتعلقة بإجراء وتنفيذ تقنية الاستبانة التعامل مع نمطين من الأسئلة (مفتوحة ومغلقة)، حيث تم تكميم المغلقة بعد تحويله من بيانات نوعية إلى كمية وكذلك تم تكميم الأسئلة المفتوحة بعد تفيئة إجابات المبحوثين وتصنيفها ضمن خيارات تمت تقريبها من بعضها على أساس التشابه في المعنى والمقاصد، وعليه فكل البيانات التي تم التحصل عليها وتحليلها تم فيها مراعاة عدم إهمال أي إجابة.

الإجابة / المتغيرات	التكرار	نسبة
ذكر	28	48,28%
انثى	30	51,72%
المجموع	58	100,00%

الجنس (النوع) جدول رقم 1 يوضح جنس المبحوثين



دائرة نسبية رقم (1) للمبحوثين حسب الجنس

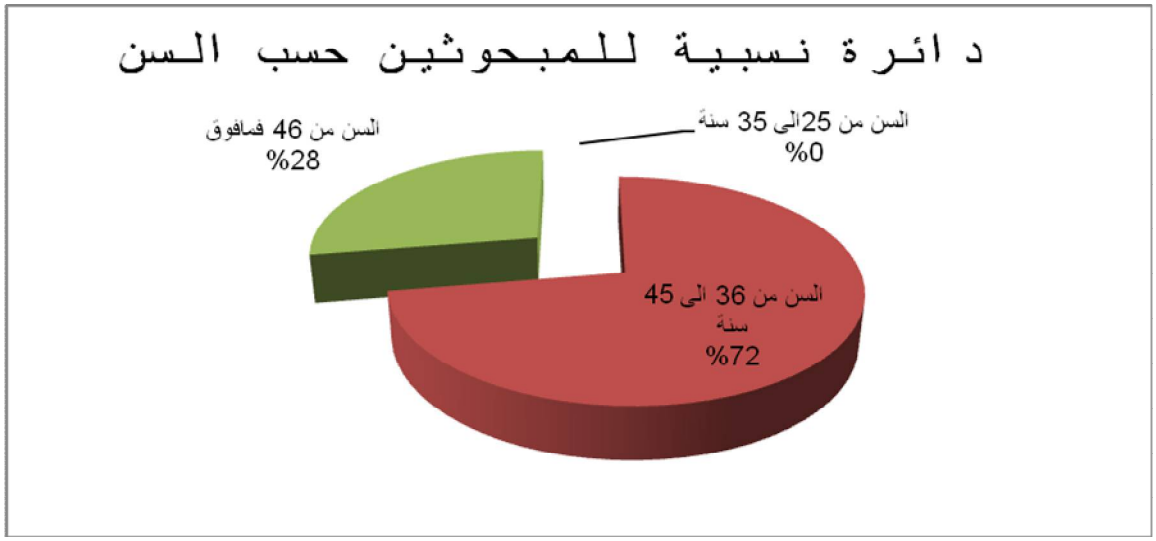
من خلال النسب الاحصائية المتحصل عليها في الجدول رقم 1 والذي يحدد لنا متغير الجنس لإطارات وكالة التنمية الاجتماعية بولاية بسكرة(عينة الدراسة) نوعا ما متقاربة ففئة الاناث بنسبة

52,72 % بتكرار 30 وحدة من مجموع المبحوثين مقابل 42,28 % بتكرار 28 وحدة من مجموع المبحوثين والذي هو 58 وحدة.

1- العمر (السن) :

جدول رقم 2 يوضح سن المبحوثين

الإجابة / المتغيرات	التكرار	نسبة
السن من 25 الى 35 سنة	0	0,00%
السن من 36 الى 45 سنة	42	72,41%
السن من 46 فمافوق	16	27,59%
المجموع	58	100,00%



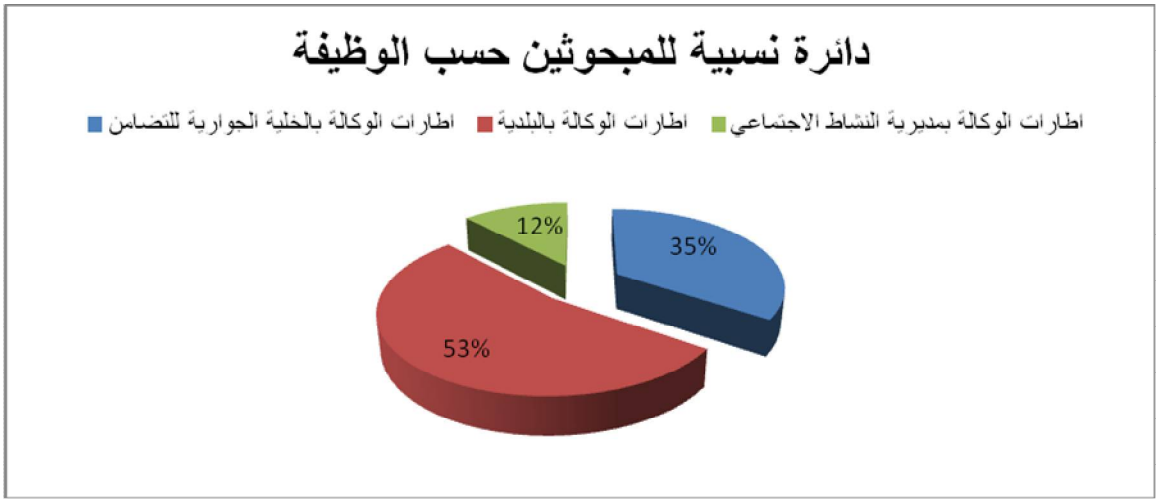
دائرة نسبية رقم (2) للمبحوثين حسب السن

من خلال النسب الاحصائية المتحصل عليها في الجدول اعلاه رقم 2 و الذي يحدد لنا متغير السن لدى المبحوثين يتضح لنا ان اعلى نسبة سجلت هي 72,41 % تتراوح اعمارهم ما بين 36 الى 45 سنة و نسبة 27,59 % الذين تفوق اعمارهم 46 سنة ،و نسبة 00 % في فئة الذين تتراوح اعمارهم ما بين 25 الى 35 سنة

2- الوظيفة :

جدول رقم 3 يوضح وظيفة المبحوثين

الإجابة / المتغيرات	التكرار	نسبة
إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن	20	34,48%
إطارات الوكالة بالبلدية	31	53,45%
إطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	7	12,07%
المجموع	58	100,00%



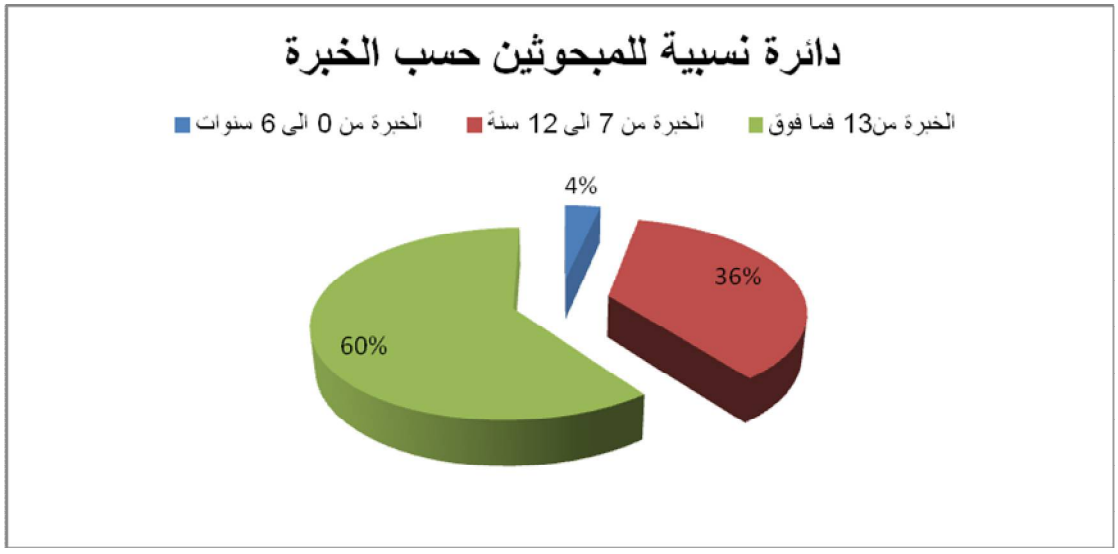
دائرة نسبية رقم (3) للمبحوثين حسب الوظيفة

من خلال الجدول رقم 3 المبين اعلاه و الذي يحدد لنا متغير الوظيفة بالنسبة لعينة الدراسة يتضح لنا ان اعلى نسبة 53,45 % بتكرار 31 وحدة من مجموع المبحوثين يمثلون إطار الوكالة بالبلدية أي في كل بلدية هناك ممثل عن الوكالة ماعدا على مستوى بلديتي زريبة الواد و الشعيبة الأول بسبب الوفاة و الثاني بسبب توقف عن العمل لتليها نسبة 34,48 % بتكرار 20 وحدة من مجموع المبحوثين يمثلون إطار الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن مقسمون على 6 خلايا جوارية ، و نسبة 12,07 % بتكرار 7 وحدات تمثل فئة اطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي

3- الخبرة :

الإجابة / المتغيرات	التكرار	نسبة
الخبرة من 0 الى 6 سنوات	2	3,45%
الخبرة من 7 الى 12 سنة	21	36,21%
الخبرة من13 فما فوق	35	60,34%
المجموع	58	100,00%

جدول رقم 4 يوضح خبرة المبحوثين



دائرة نسبية رقم (4) للمبحوثين حسب الخبرة

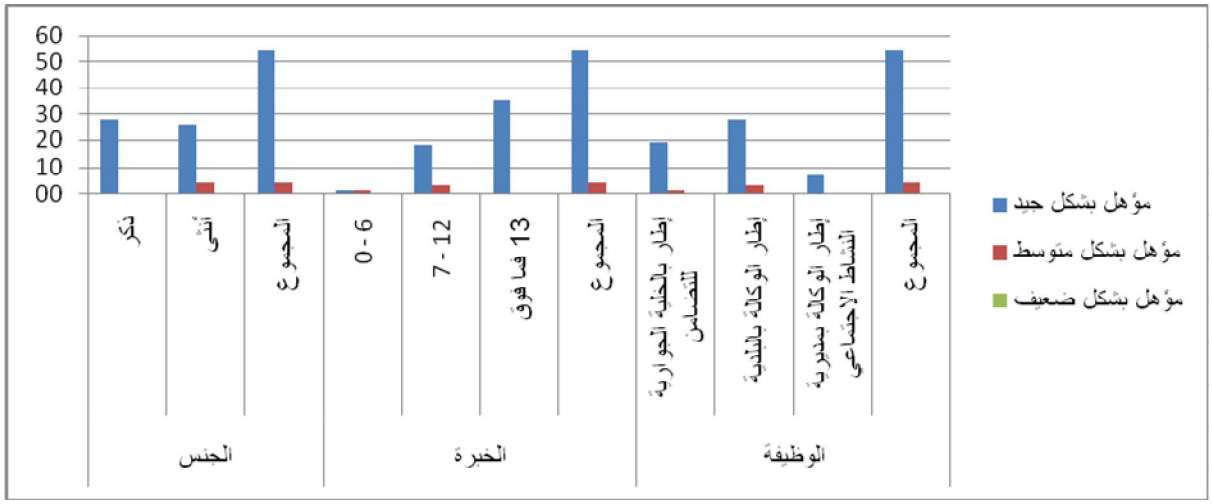
من خلال النسب الاحصائية المتحصل عليها في الجدول اعلاه رقم 4 و الذي يحدد لنا متغير الخبرة بالنسبة لعينة الدراسة اتضح لنا ان اعلى نسبة 60,34 % بتكرار 35 وحدة ممن خبرتهم تفوق 13 سنة و في المرتبة الثانية نسبة 36,21 % من خبرتهم تتراوح بين 7 الى 12 سنة و سجلت نسبة فئة ممن خبرتهم اقل من 6 سنوات نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 3,45 % بتكرار 2 وحدة من مجموع المبحوثين

المحور الأول

واقع تأدية و ممارسة الاتصال الإجتماعي

جدول رقم 5 يوضح نسبة اعتقاد ان الفاعل الاجتماعي مؤهل لتأدية الاتصال في المجال العمومي

المتغيرات	الإجابة	مؤهل بشكل جيد		مؤهل بشكل متوسط		مؤهل بشكل ضعيف		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	26	%44,83	04	%6,90	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	54	%93,10	04	%6,90	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	0 – 6	01	%1,72	01	%1,72	00	%0,00	02	%3,45
	7 – 12	18	%31,03	03	%5,17	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	54	%93,10	04	%6,90	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	19	%32,76	01	%1,72	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	28	%48,28	03	%5,17	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	54	%93,10	04	%6,90	00	%0,00	58	%100,00



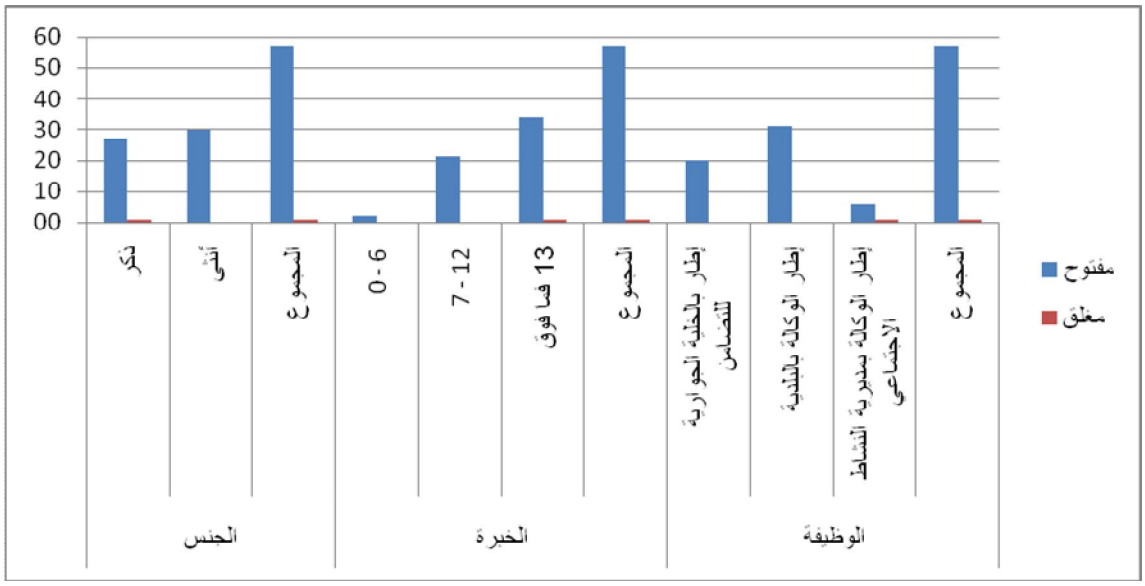
رسم بياني رقم (5) يوضح نسبة اعتقاد ان الفاعل الاجتماعي مؤهل لتأدية الاتصال في المجال العمومي

- يمكن تفسير المعطيات الكمية المبينة في الجدول على أنها بيانات تقدم تفسيرا لعلاقة الفاعل الاجتماعي كمتغير مستقل ذو ارتباط مختلف التباين مع تأدية الاتصال في المجال العمومي , فحسب **هابرماس** فان عملية التأهيل التي تميز الفاعل تحتكم أولى معايير و مبادئ مكتسبة تضبطها ممارسات داخل النسق الاتصالي لذلك فان هذه العلاقة من خلال متغير الجنس حددت

حسب توجهات مبحوثين في غالبها ضمن خيار (أن الفاعل في نظرهم مؤهل بشكل جيد) و هذا الاعتبار تأسس نظرا للأنشطة والوظائف والمهام المتعددة التي يضطلع بتأديتها الفاعلان في الوكالة و قد تكافأت نسب الإجابات بين الجنسين وهذا ما يؤكد على أن العلاقة التي طرحها **هابرماس** في الحقل السياسي يمكن إسقاطها في الحقل الاجتماعي غير أن وعي المبحوثين بخصائص الفاعل يتباين و ما طرحه **هابرماس** لأنه على مستوى تأدية الاتصال حسب ملاحظة غياب لعديد مؤشرات الفاعل من حيث التأهيل وليس من حيث التأدية في حين نسبة ضئيلة من المبحوثين اختارت الإجابات المتبقية و هي غير دالة في العلاقة بين (الفاعل و تأهيله لتأدية وممارسة الاتصال الاجتماعي في المجال العمومي) .أما وفقا لمتغير الخبرة المهنية لدى المبحوثين , اختار المبحوثين على الترتيب (أكثر من 13- ومن 7 إلى 12).المرتبة الأولى و الثانية بأغلب التكرارات في إجابة (مؤهل بشكل جيد) و يقرن الفاعل الاتصالي بضرورة امتلاك خبرة كشرط واجب توفره ليتأهل في لعب دوره داخل المجال العمومي الاتصالي و هذا ما تأكد في أخلاقيات التواصل لدى **هابرماس**.

جدول رقم 6 يوضح طبيعة الاتصال الممارس لدى موظفي الوكالة

المتغيرات	الإجابة	مفتوح		مغلق		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	27	%46,55	01	%1,72	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	57	%98,28	01	%1,72	58	%100,00
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	34	%58,62	01	%1,72	35	%60,34
	المجموع	57	%98,28	01	%1,72	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	06	%10,34	01	%1,72	07	%12,07
	المجموع	57	%98,28	01	%1,72	58	%100,00



رسم بياني رقم (6) يوضح طبيعة الاتصال الممارس لدى موظفي الوكالة

يبين الجدول رقم 6 أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون ان الاتصال الممارس لدى موظفي وكالة التنمية الاجتماعية مفتوح بنسبة **98,28 %** في حين كانت نسبة من عبر عنهم بالمغلق تكاد منعدمة بنسبة **1,72%** من مجموع المبحوثين،

- **حسب متغير الجنس،** تبين لنا أن النسب متقاربة بين الجنسين تصب في خيار الاتصال المفتوح حيث وردت نسبة الاناث 51,72 % بتكرار 30 من مجموع افراد العينة و نسبة الذكور 46,55 % بتكرار 27 من مجموع افراد العينة

ونرى نسبة جد ضئيلة قدرت بـ 1,72 % بتكرار 1 من مجموع افراد العينة و من جنس ذكر عبرت على ان الاتصال مغلق على مستوى الوكالة

- **بالنسبة لمتغير الخبرة:** كانت أعلى نسبة لفئة من 13 فما فوق بنسبة 58,62 % بتقدير 34 من مجموع المبحوثين يعتبرون أن الاتصال مفتوح بالوكالة مقابل 1,72 % أي بتكرار 1 من مجموع المبحوثين من الذين اعتبروه مغلقا لتليها فئة من 7 إلى 12 سنة بنسبة 36,21 % الذين اعتبروه الاتصال مفتوح مقابل 0 % من الذين اعتبروه مغلقا , لتحتل فئة من 0 إلى 6 سنوات المرتبة الأخيرة بنسبة 3,45 % ممن اعتبروه مفتوحا مقابل 0 % اعتبروه مغلقا كما نلاحظ في متغير الوظيفة أن خيار الاتصال مفتوح كان لدى اغلبية المبحوثين بمختلف وظائفهم فكانت بنسبة علية لدى اطارات الوكالة بالبلدية بنسبة 53,45 % مقابل 0 % مغلق و في الدرج الثانية إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن بنسبة 34,48 % مقابل 0 % مغلق ليعبر عنها اطارات الوكالة بمديرية النشا ط الاجتماعي بدرج ثالثة بنسبة 10,34 % و 1,72 % مغلق

يمكن تفسير النتائج الكمية لهذا الجدول على ان المبحوثين يرون ان الاتصال الممارس لدى موظفي الوكالة **مفتوح،** ويرجع هذا لطبيعة الجمهور المتعامل معه وكذا الحرية التامة للموظف للتشاور والتحاور والإقناع بتغيير السلوك و تحسين الظروف الاجتماعية بشتى الوسائل والوسائط الاعلامية في بيئة تتلاءم بكلا الطرفين (الفاعل والجمهور) ، فالمجال العام يتحقق بحرية تواصل الافراد عبر الفضاء الاعلامي الذي لابد ان يكون منفصلا عن الحكومة والذي يفسح مجالا لفئة المهمشين من اجل حرية الحديث عن القضايا السياسية والاجتماعية ويتطلب ذلك عدة شروط تتعلق بما يلي :

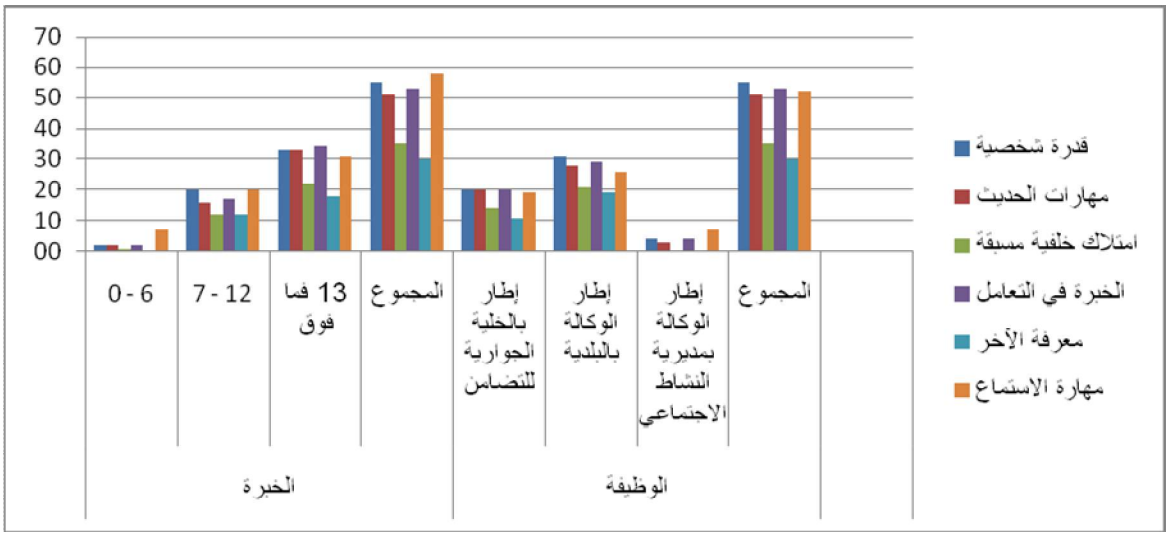
ملكية وسائل الاعلام , التنوع الاعلامي وحرية التعبير.

في هذا السياق تتأكد طروحات هابرماس المؤكدة على ضرورة توفر فضاءات مفتوحة لممارسة الاتصال ليس فقط في الحقل السياسي بل يتعدى ذلك إلى الانفتاح على حقول ومجالات أخرى يتقدمها الفضاء الاجتماعي كونه أكبر هذه الحقول احتواء للظاهرة الاتصالية التي تعزز مفاهيم اشتغال الفعل التواصلي وفق شروط الانفتاح وليس **الانغلاق** الذي نقده **هابرماس** بشدة مع تقديم البدائل

الاتصالية التي تستمد قوتها من الفلسفة التواصلية ونظريات التداولية، ناهيك عن أن الاتصال المفتوح تأسس ليدحض مظاهر احتكار الممارسات الاتصالية المقتصرة على ممثلين غير فاعلين.

جدول رقم 7 يوضح مهارات ممارسة الاتصال الاجتماعي مع الفئات الاجتماعية الخاصة

الإجابة / المتغيرات		قدرة شخصية		مهارات الحديث		امتلاك خلفية مسبقة		الخبرة في التعامل		معرفة الآخر		مهارة الاستماع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	02	%3,45	01	%1,72	02	3,45 %	00	%0,00	07	12,07 %
	12 - 7	20	34,48 %	16	27,59 %	12	%20,69	17	29,31 %	12	20,69 %	20	34,48 %
	13 فما فوق	33	56,90 %	33	56,90 %	22	%37,93	34	58,62 %	18	31,03 %	31	53,45 %
	المجموع	55	94,83 %	51	87,93 %	35	%60,34	53	91,38 %	30	51,72 %	58	100,00 %
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	34,48 %	20	34,48 %	14	%24,14	20	34,48 %	11	18,97 %	19	32,76 %
	إطار الوكالة بالبلدية	31	53,45 %	28	48,28 %	21	%36,21	29	50,00 %	19	32,76 %	26	44,83 %
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	04	%6,90	03	%5,17	00	%0,00	04	6,90 %	00	%0,00	07	12,07 %
	المجموع	55	94,83 %	51	87,93 %	35	%60,34	53	91,38 %	30	51,72 %	52	89,66 %



رسم بياني رقم (7) يوضح مهارات ممارسة الاتصال الاجتماعي مع الفئات الاجتماعية الخاص

من خلال الجدول رقم 7 المبين اعلاه نرى ان اجابات المبحوثين كانت بنسب مختلفة نوعا ما فكانت لكل عامل او مقترح نسبة معينة تبين **مدى اهمية ممارسة الاتصال الاجتماعي مع جمهور الوكالة**

- **من حيث الخبرة :**

كان مقترح القدرة الشخصية بنسبة 94,83 % بتكرار 55 من مجموع المبحوثين يرون ان له اهمية و دور جد فعال في تأدية الاتصال لتليه في المرتبة الثانية خبرة التعامل بنسبة 91,38 % لتليها مقترح مهارة الاستماع بنسبة 89,66 % و بعدها مقترح مهارة الحديث بنسبة 87,93 % ثم مقترح امتلاك خلفية مسبقة بنسبة 60,34 % و في الاخير كان مقترح معرفة الاخر بنسبة 51,72 %
يتضح لنا في هذا الجدول من خلال متغير الخبرة في فئة 13 فما فوق اختاروا مقترح الخبرة في التعامل بأعلى نسبة قدرت بـ 58,62 % و كانت اقل نسبة معرفة الاخر بنسبة 31,03 %
ليس له دور كبير في تأدية و ممارسة الاتصال و في فئة من 7 الى 12 سنة كانت اكبر نسبة لمقترح القدرة الشخصية و كذا مهارة الاستماع بنسبة 34,48% اما فئة من 0 الى 6 سنوات فكانت اعلى نسبة 3,45% بتكرار 2 من المبحوثين اختاروا القدرة الشخصية , مهارات الحديث و كذا الخبرة في التعامل وكادت تنعدم في الخيارات الاخرى

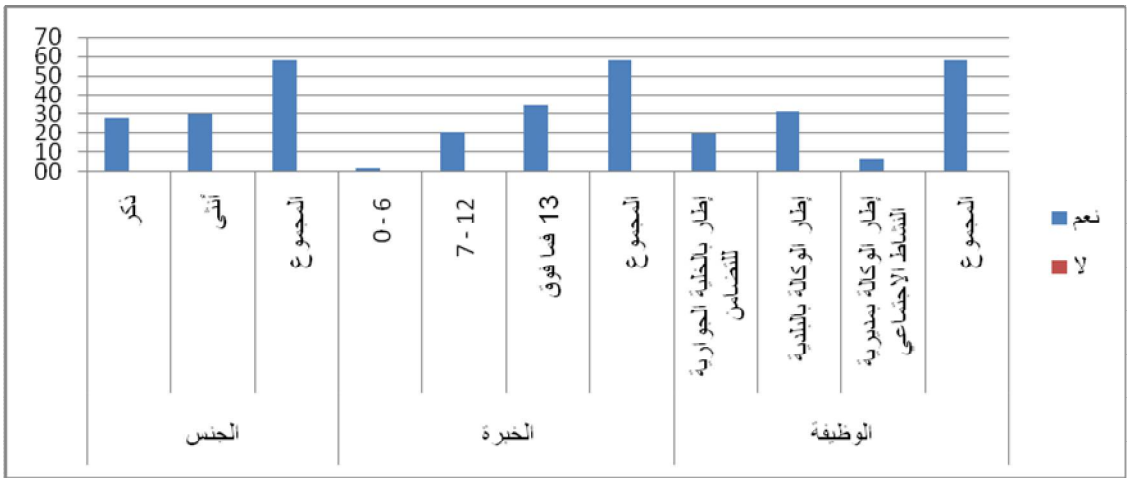
- **من حيث الوظيفة :**

بخصوص متغير الوظيفة فإطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن اختاروا بنسبة 34,48% في كل من مقترح القدرة الشخصية , مهارات الحديث , و الخبرة في التعامل اما اطارات الوكالة بالبلدية كان خيار القدرة الشخصية بنسبة 53,45% ليليه خيار الخبرة في التعامل بنسبة 50% و اعتبروه ان خيار معرفة الاخر غير مهم بنسبة 32,76 % بالنسبة لإطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي كذلك كان الخيار على القدرة الشخصية و كذا الخبر في التعامل بنسبة 6,90 % و بنسبة 5,17 % لخيار مهارات الحديث و انعدمت كليا في المقترحات الاخرى
من خلال القراءة الكمية لهذا ا لجدول يتضح لنا ان معظم الموظفين عبروا على القدرة الشخصية والخبرة في التعامل كخياران أساسيان لتأدية الاتصال مع الحالات الاجتماعية و كذا مهارات الحديث والاستماع لكن اهمية عنصر امتلاك خلفية مسبقة ومعرفة الاخر الذين كانا بنسبة ضئيلة وهذا ما يتجلى في فكر هابرماس الذي يعتبر الكفاءة المهنية للفاعل لها علاقة بنجاح الفعل التواصلي في المجال العام الذي يحتكم الى اخلاقيات وممارسات ومبادئ والتي تتجلى نوعا ما في إجابات

المبحوثين، يمكن تفسير ترتيب خيارات المبحوثين إلى الأهمية التي يتم إيلاؤها لعامل الكفاءة الاتصالية التي ترجمه المبحوثون بالقدرة الشخصية، والذي يحتكم وجوبا إلى امتلاك خبرة بالمجال الاتصالي والعناصر الفاعلة في توسيع دائرته ونطاقه، مما يسمح للفاعل في ضوء تدابير الفعل بأن يتجه إلى الحفاظ على مهاراته الخاصة في بلورة وتجسيد اتصال اجتماعي تماشيا مع كيفياته التي يؤدى بها أو استراتيجياته التي يمارس بها

جدول رقم 8 يوضح رؤية المبحوثين لمدى تجسيد الاتصال الاجتماعي لمهام الوكالة:

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 – 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00



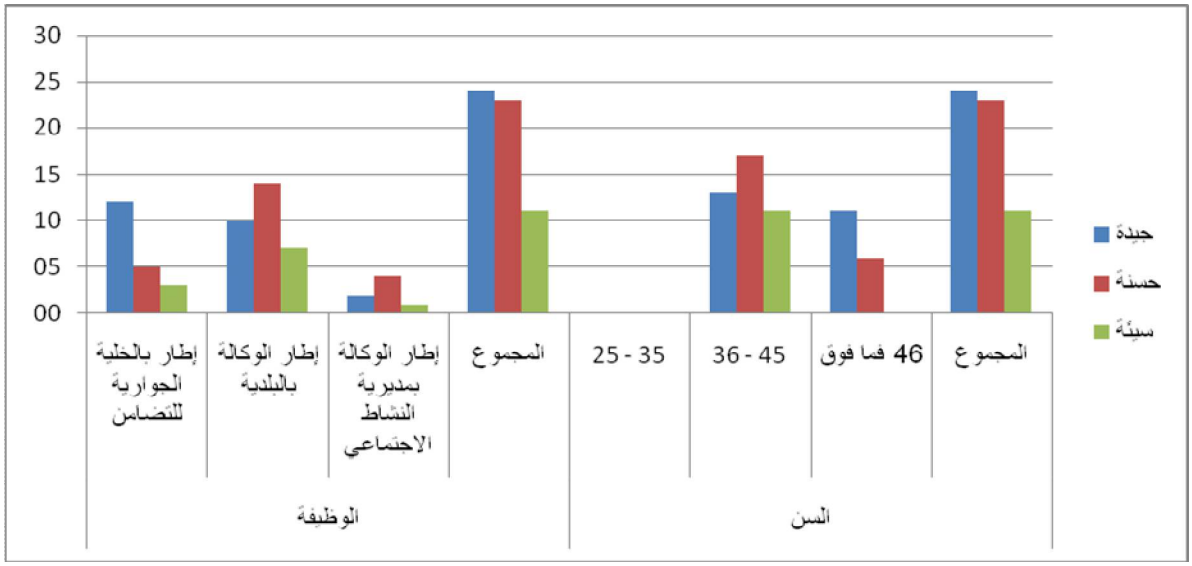
رسم بياني رقم (8) يوضح رؤية المبحوثين لمدى تجسيد الاتصال الاجتماعي لمهام الوكالة

اجاب جل المبحوثين على خيار نعم اي انهم يروا بان **الاتصال الاجتماعي يجسد و يحقق مهامهم** و من خلال الملاحظة والمشاركة بنشاطهم فهم يقومون بأعمال تتوافق والمفهوم الحقيقي للاتصال الاجتماعي والذي عرف بأنه لا يعني الاعلام والاستعلام فقط ,وإنما يعني الاقناع اي تغيير آراء وسلوك الاخرين ويكون الاعتماد على الاتصال الاجتماعي كلما دعت الحاجة الى البحث عن التعبير لفائدة إصلاح المجتمع ككل, ويجب عليه التطرق الى تطلعات ومصالح المجتمع في مسائل تهمه مثل معالجة المشاكل الاجتماعية وترسيخ القيم الانسانية وهذه من ابرز مهام و وظائف

المبحوثين في وكالة التنمية الاجتماعية، فكلما اتسعت رقعة تحقق مؤشرات الاتصال الاجتماعي في مؤسسة ما زادت حظوظها في تحقيق أهدافها ومهامها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الخاصية لا تتأتى إلا بتظافر فاعلين يعملون باستمرار على عكس وترسيخ المبادئ الاتصالية المثالية التي تعزز من موقع مؤسستهم وتقدمها.

جدول رقم (9) يوضح أراء المبحوثين تجاه بيئة الاتصال بينهم

المتغيرات	الإجابة	جيدة		حسنة		سيئة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	12	%20,69	05	%8,62	03	%5,17	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	10	%17,24	14	%24,14	07	%12,07	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	02	%3,45	04	%6,90	01	%1,72	07	%12,07
	المجموع	24	%41,38	23	%39,66	11	%18,97	58	%100,00
السن	35 – 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 – 36	13	%22,41	17	%29,31	11	%18,97	41	%70,69
	46 فما فوق	11	%18,97	06	%10,34	00	%0,00	17	%29,31
	المجموع	24	%41,38	23	%39,66	11	%18,97	58	%100,00



رسم بياني رقم (9) يوضح أراء المبحوثين تجاه بيئة الاتصال بينهم

تدل بيانات الجدول **رقم (9)** المبين أعلاه على أن 41,38 % من المبحوثين أجابوا بان بيئة الاتصال بين الموظفين جيدة و تليها نسبة 39,66 % بإجابة حسنة كما عبر المبحوثون بنسبة 18,97 % ان بيئة الاتصال بين الموظفين سيئة .

- **بالنسبة للوظيفة** فقد عبر إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن بنسبة 20,69 % بتكرار 12 من مجموع المبحوثين ان بيئة الاتصال بينهم جيدة وبنسبة 8,62 % بتكرار 5 من

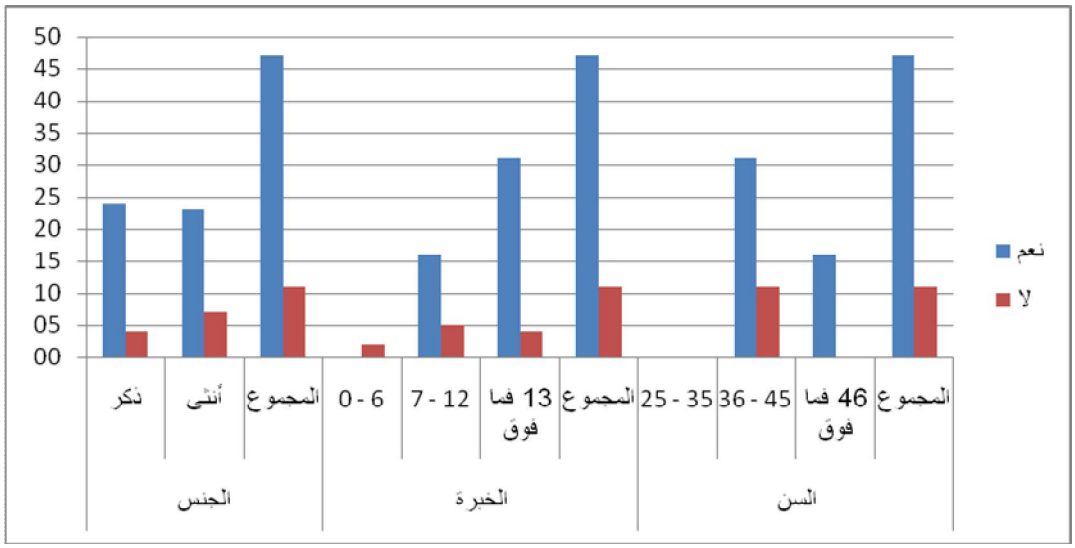
مجموع المبحوثين انها بيئة حسنة و من خلال الملاحظة يرجع هذا لاستقلاليتهم في العمل سواء المقر او الوسائل المستعملة خاصة بهم اي لهم استقلالية تامة

فما يخص اطارات الوكالة بالبلدية وكذلك الاطارات بمديرية النشاط الاجتماعي كانت النسبة الاعلى في اختياراتهم ان بيئة الاتصال بين الموظفين حسنة بنسبة 24,14 % و 6,90 % على التوالي لكن نجد نسبة الاجابات بان بيئة الاتصال سيئة كذلك تتجلى عندهم خاصة عند اطارات الوكالة بالبلديات وهذا يرجع الى عدم وجود استقلالية في العمل وخاصة من الجانب الاداري واللوجيستيكي كذا لديه عدة ادارات هم تحت وصايتها منها البلدية المتواجد بها كذلك مديرية النشاط الاجتماعي وكذا الوكالة في حد ذاتها ما يرهق العامل

- **بالنسبة لمتغير السن** ففئة من 25 الى 35 سنة منعدمة بالوكالة اصلا وفئة من 36 الى 45 فكانت النسبة متقاربة نوعا ما 29,31 % اجابوا بان بيئة الاتصال بين الموظفين حسنة و 22, % اجابوا انها جيدة وبنسبة 18,97 % أجابوا انها سيئة وفئة 46 فما فوق جلهم عبروا على ان بيئة الاتصال بين الموظفين جيدة بنسبة 18,97 % بتكرار 11 من مجموع المبحوثين
- **اعتبر بورغان هابرماس** ان المجال العمومي يجب ان يكون بحرية التواصل لابد ان يكون منفصلا عن الحكومة، فالفضاءات العمومية بالنسبة له تحولت الى فضاء للتأثير والولاء والبحث عن الهيمنة ومن هنا يمكننا استخلاص ان من له استقلالية في النشاط وتوفر الامكانيات الخاصة له الحق في التصرف فيها بدون عراقيل يؤدي دوره الاتصالي بكل فعالية.
- تعكس إجابات المبحوثين إذن تمتعهم بهامش حرية في فاعلية الأدوار المنوطة بهم، لذلك تشكل البيئة الاتصالية التي يتفاعلون داخلها نسقا من التفاعلات ذات الطابع الإيجابي الذي يسم بدوره سمعة الاتصال فيما بينهم.

جدول رقم (10) يوضح الوعي الفردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	24	%41,38	04	%6,90	28	%48,28
	أنثى	23	%39,66	07	%12,07	30	%51,72
	المجموع	47	%81,03	11	%18,97	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	00	%0,00	02	%3,45	02	%3,45
	12 – 7	16	%27,59	05	%8,62	21	%36,21
	13 فما فوق	31	%53,45	04	%6,90	35	%60,34
	المجموع	47	%81,03	11	%18,97	58	%100,00
السن	35 – 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 – 36	31	%53,45	11	%18,97	42	%72,41
	46 فما فوق	16	%27,59	00	%0,00	16	%27,59
	المجموع	47	%81,03	11	%18,97	58	%100,00



رسم بياني رقم (10) يوضح الوعي الفردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين

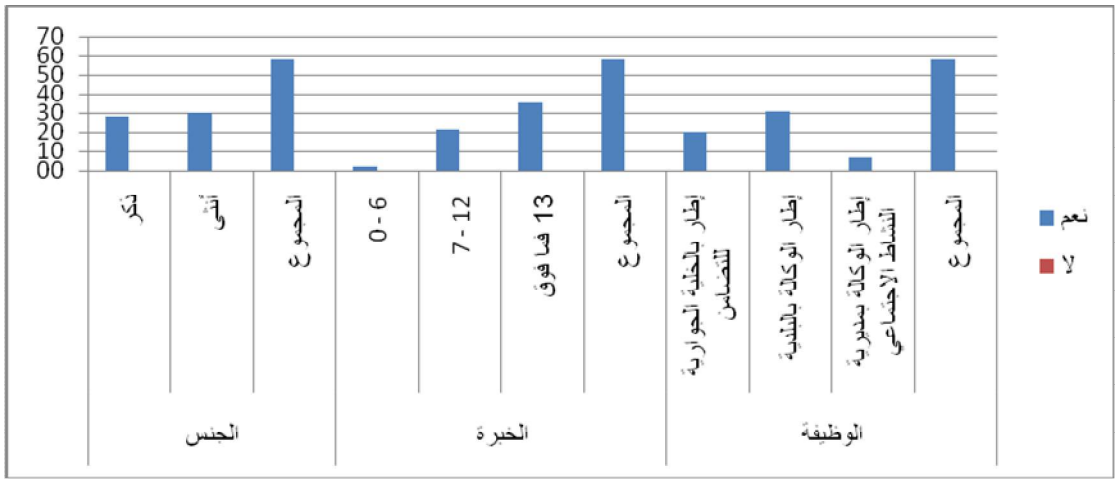
من خلال النتائج الإحصائية في الجدول و التي تبحث عن وجود وعي فردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين سجلت أعلى نسبة 81,03 % أجابوا بنعم في حين

يرون ما نسبته 18,97 % عكس ذلك وكانت إجابتهم بلا ولهذا التفاوت والفارق بين الذين يرون انه هناك وجود وعي فردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين والذين يرون عكس ذلك يجعلنا نبحث عن أسباب ذلك وإيجاد تفسيرات منطقية لهذه النسب المتفق عليها .

- **من حيث الجنس** نرى تقارب النسب بين الجنسين فالذكور كانت الأكبر بنسب41 ,38 % بتكرار 24 من مجموع المبحوثين أما الإناث كانت اقل بنسبة 66 ,39 % .
- **من حيث الخبرة** نلاحظ انه كلما كانت خبرة المبحوثين اكبر كلما كان وجود وعي فردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين اكبر وكلما نقصت فان وجود وعي فردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين نقص و هذا ما تبين في الجدول أعلاه فالفئة من ذوي الخبرة الأكثر من 13 سنة بنسب 53,45 % بنعم و ما نسبتهم 6,90 % فقط أجابوا بلا , كذلك اتضح في الفئة الوسطى من 7-12 سنة و كانت الإجابة بنعم بنسبة 27,59 % و 8,62 % بلا فتعكس تماما عند فئة من خبرتهم اقل من 6 سنوات إذ لاحظنا إجابة 3,45 % بلا وانعدام كلي لمن أجابوا بنعم.

جدول رقم (11) يوضح هل تعي و تفهم كيف نمارس الاتصال الاجتماعي

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00



رسم بياني رقم (11) يوضح هل تعي و تفهم كيف نمارس الاتصال الاجتماعي

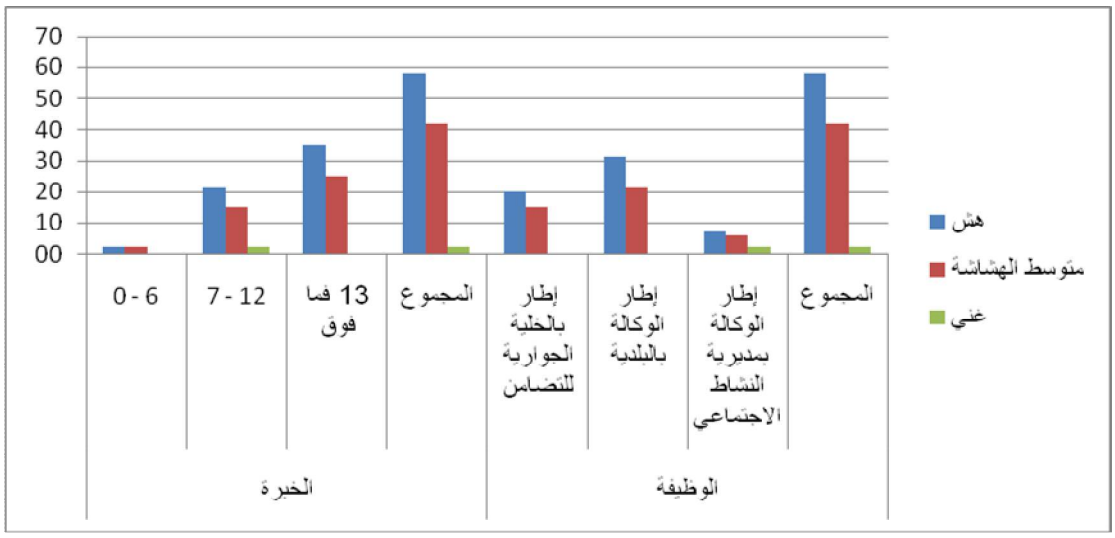
من خلال النتائج الإحصائية في الجدول رقم (11) و التي تجيب عن وعي و فهم كيفية ممارسة الاتصال الاجتماعي فكانت جل الإجابات بنعم بنسبة 100 % و يمكن تفسير هذه النسب من خلال الملاحظة بالمشاركة

إذ نلاحظ أنها إجابة بنسبة 100 % تعبر عن اعتبارات شخصية غير علمية و ربطوا إجاباتهم بنشاطاتهم التي يقومون بها و التي تهدف إلى تغيير سلوك المجتمع و تحسين مستواهم الاجتماعي

يعني أن هناك بعض الموظفين لا يعون الاتصال بشروطه بل ممارسته المألوفة و مداوم عليها وفق برامج مسطرة و العمل بها بجدية مطلقة و هذا لصالح الفئة المتعامل معها.

جدول رقم (12) يوضح جمهور المؤسسة المستهدفة

المتغيرات	الإجابة	هش		متوسط الهشاشة		غني	
		ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	02	%3,45	00	%0,00
	12 - 7	21	%36,21	15	%25,86	02	%3,45
	13 فما فوق	35	%60,34	25	%43,10	00	%0,00
	المجموع	58	%100,00	42	%72,41	02	%3,45
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	15	%25,86	00	%0,00
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	21	%36,21	00	%0,00
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	06	%10,34	02	%3,45
	المجموع	58	%100,00	42	%72,41	02	%3,45



رسم بياني رقم (12) يوضح جمهور المؤسسة المستهدفة

من خلال النتائج الإحصائية في الجدول رقم (12) و التي تبحث عن جمهور المؤسسة المستهدف و هو سؤال متعدد الخيارات يسمح للمبحوث بالاختيار أكثر من خيار نلاحظ أن أعلى نسب سجلت هي التي اختارها 100 % من إطارات الوكالة (المبحوثين) أي جمهور الوكالة المستهدف هو جمهور هش في حين حاز خيار الثاني جمهور متوسط الهشاشة نسبة 72,41 % و سجلت أدنى القيم لخيار جمهور غني بنسبة 3,45 % .

- **من حيث الوظيفة**

نرى كذلك أن جميع إطارات الوكالة بمختلف وظائفهم اختاروا الخيار الأول أي أن جمهور المؤسسة جمهور هش و حاز هذا الخيار نسبة 100 % من مجموع المبحوثين و في مختلف وظائفهم .
حيث كانت نسبة 53,44 % من إطارات الوكالة بالبلدية اختاروا الاقتراح الأول ليليه الخيار الثاني جمهور متوسط الهشاشة بنسبة 36,21 % من مجموع المبحوثين و لم يشر الخيار الثالث نهائيا أي 00 % غني .

أما إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن فكان خيارهم كذلك جمهور هش بنسبة 34,48 ثم جمهور متوسط الهشاشة (الخيار الثاني) بنسبة 25,68 % و لم يختاروا الجمهور الغني.
أما بالنسبة لإطارات الوكالة لمديرية النشاط الاجتماعي اختاروا الخيار الأول بنسبة 12,07 % من مجموع المبحوثين تلتها 10,34 % من الخيار الثاني لنجد هنا فقط من هذه الفئة من اختاروا جمهور المؤسسة غني وذلك بنسبة 3,45 % بتكرار 2 من مجموع المبحوثين وهذا عن الوظيفة المقدمة والنشاط الموكل لهم (من خلال الملاحظة بالمشاركة) .

من خلال هذه النسب يمكن تفسير أن جمهور الوكالة جمهور هش بدرجة أولى ثم يليه جمهور متوسط الهشاشة ويرجع هذا لأهم البرامج المقدمة لتحسين الظروف الاجتماعية وتغيير وجهات نظرهم وإقناعهم بتغيير سلوكهم سواء كانت من خلال الظواهر الاجتماعية .

من هنا يمكن أن نقول انه هناك جمهور محدد لهذه الوكالة يفرض حقيقة استخدام الاتصال الاجتماعي وفق شروطه من كفاءة ومهارة للفاعل الاجتماعي لكي يتحقق فعل تواصلي ناجح .

- **من حيث الخبرة**

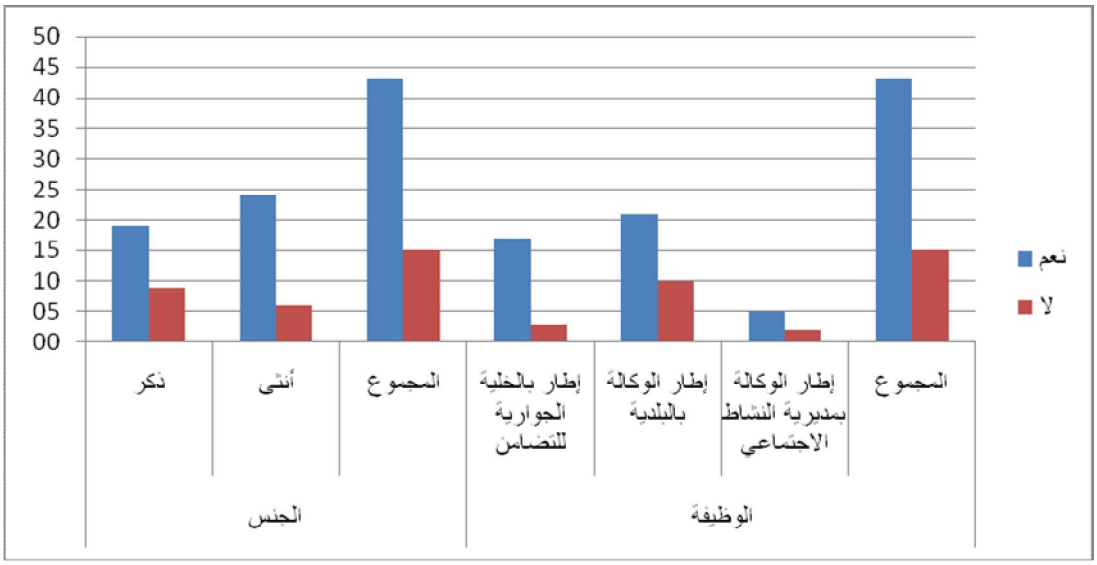
نلاحظ أن جميع المبحوثين بمختلف الخبرات أجابوا عن مجتمع المؤسسة انه مجتمع هش بنسبة 100 % أما بالنسبة لخيار متوسط الهشاشة فكانت نسبة مختلفة فالذين خبرتهم أكثر من 13 سنة 43,10 % من مجموع المبحوثين اختار جمهور متوسط الهشاشة في حين 00 % من جمهور غني , أما بالنسبة للذين خبرتهم من 7-12 اختاروا كثاني خيار لهم كذلك جمهور متوسط الهشاشة بنسبة 25,86 % و 3,45 % جمهور غني لتكون فئة من 0-6 آخر فئة حيث اختارت فئة جمهور متوسط الهشاشة بنسبة 3,45 % ولم تختر خيار جمهور غني أي نسبة 00 %

تحليل الركائز و الآليات التي يتأسس عليها الاتصال الإجتماعي

وتفسير المعطيات الكمية لأسئلة المحور الثاني

جدول رقم (13) يوضح اهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة لدى المبحوثين:

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	19	%32,76	09	%15,52	28	%48,28
	أنثى	24	%41,38	06	%10,34	30	%51,72
	المجموع	43	%74,14	15	%25,86	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	17	%29,31	03	%5,17	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	21	%36,21	10	%17,24	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	05	%8,62	02	%3,45	07	%12,07
	المجموع	43	%74,14	15	%25,86	58	%100,00



رسم بياني رقم (13) يوضح اهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة لدى المبحوثين

من خلال النتائج الإحصائية في الجدول رقم (13) و التي تبحث عن الاهتمام و الحظوة بأهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى وكالة التنمية الاجتماعية نجد أن نسبتهم 74,14 % قد أجابوا بنعم في حين اختار25,86 % و هذه النسب التي اختار فيها ما يقارب ثلث أرباع المبحوثين الخيار الايجابي بنعم و هذا ما يعكس اهتمام الوكالة بالاتصال الاجتماعي على وجه الخصوص.

- **من حيث الجنس**

نلاحظ أن 25,86 % الذين يرون بان الوكالة لا تهتم بالاتصال الاجتماعي ينتمون إلى الفئتين فنسبة 15,52% من فئة الذكور و بنسبة 10,34 % من فئة الإناث .

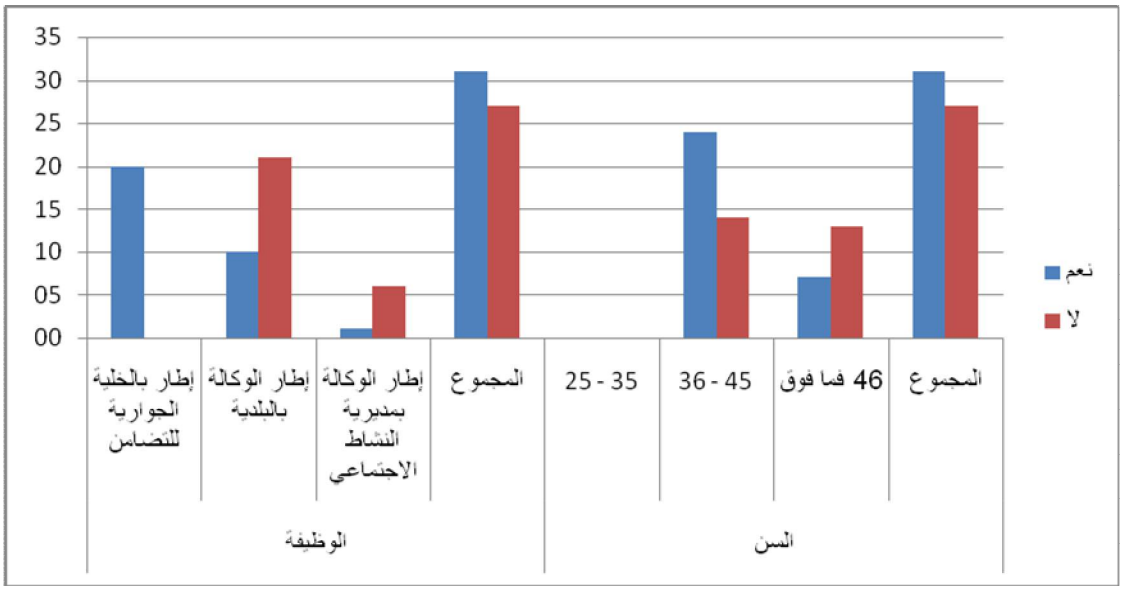
- **من حيث الوظيفة**

نلاحظ أن الذين يرون أن الوكالة لا تهتم بأهمية الاتصال الاجتماعي هم 17,24 % من إطارات الوكالة بالبلدية 5,17 % من إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن و نسبة 3,45 % من فئة إطارات بمديرية النشاط الاجتماعي . في حين بقية الإطارات من الفئات الثلاثة تم خيار نعم بنسبة 74,14 % و هنا قد تتضح الرؤية كون إطارات الوكالة بالبلدية هم من اختاروا عدم اهتمام الوكالة بالاتصال الاجتماعي .

ومن خلال كل ما سبق قراءة للنسب الإحصائية وبمقارنة النسب المئوية المتباعدة نوعا ما يمكن القول من أن الغالبية من إطارات الوكالة ونسبتهم 74,14 % ترى اهتمام الوكالة بالاتصال الاجتماعي وأهميته نظرا لنشاطاتهم وبرامجهم وكل ما يعمل على تطوير المجتمع سلوكيا و اجتماعيا.

جدول رقم (14) يوضح استخدام الوسائل من عدمه في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	10	%17,24	21	%36,21	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	01	%1,72	06	%10,34	07	%12,07
	المجموع	31	%53,45	27	%46,55	58	%100,00
السن	25 – 35	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	36 – 45	24	%41,38	14	%24,14	38	%65,52
	46 فما فوق	07	%12,07	13	%22,41	20	%34,48
	المجموع	31	%53,45	27	%46,55	58	%100,00



رسم بياني رقم (14) يوضح استخدام الوسائل من عدمه في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية

من خلال الاحصائيات في الجدول رقم (14) والتي تجيب عن وجود وسائل تستخدم في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية نلاحظ ان النسب كانت متقاربة نوعا ما بين الايجاب و السلب حيث اختار المبحوثين بنسبة 53,45 % نعم في حين اجاب ما نسبته 46,55 % , و هذا ما يجعلنا نبحث وفق متغيري الوظيفة و السن لتفسير هذا التقارب في النسب ومعرفة اسباب اختلاف آراء المبحوثين

- **من خلال الوظيفة** تبين لنا ان اعلى نسبة والاجابة بنعم سجلت في فئة اطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن بنسبة 34,48% بتكرار 20 من مجموع المبحوثين و قابلتها انعدام الاجابة بلا ان اطارات الخلايا توفر لهم الوكالة جميع او اهم الوسائل (من مقر خاص مستقل وسائل النقل و وسائل اتصالية...) مما يتيح للفاعل الاجتماعي القيام بالنشاط الاتصالي في مجاله بأريحية ويمكننا بهذا الوصول الى هدف الاتصال الاجتماعي و جمهوره.

فيما نلاحظ اعلى نسبة اجابة بالسلب اختارت بـ 36,21 % منفي فئة اطارات الوكالة بالبلديات فيما اجاب ما نسبته 17,24 % بنعم وفي الفئة الثالثة اطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي بنسبة 10,34 % بلا و 1,72 % بنعم

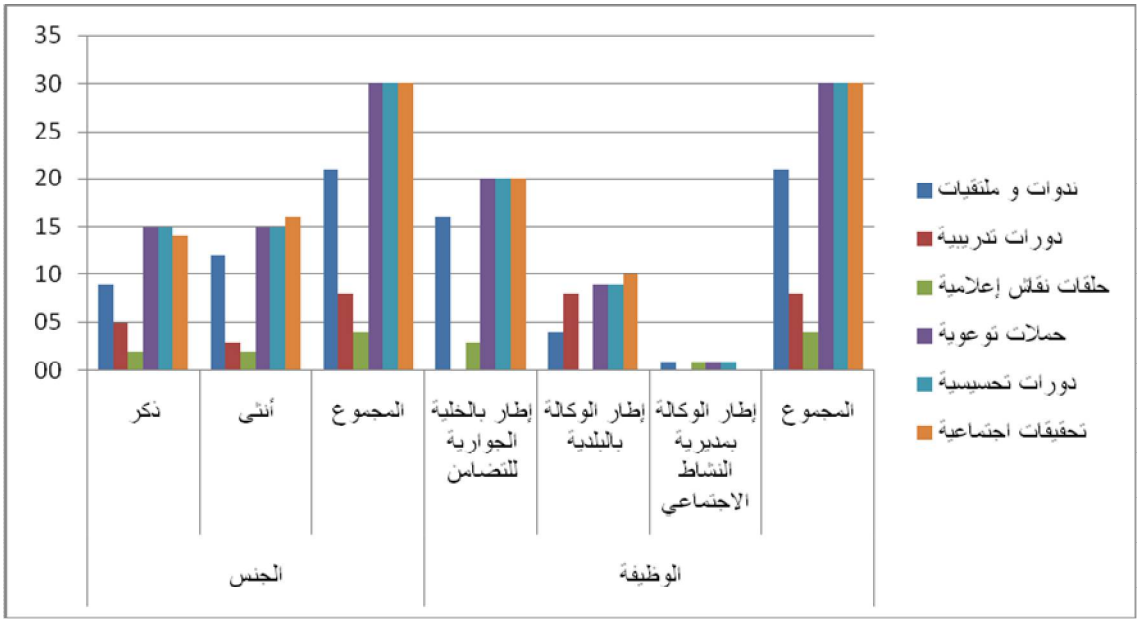
- **من حيث السن :**

نلاحظ ان اعلى النسب مسجلة هي 41,38 % من الفئة العمرية الثانية من 36 الى 45 سنة ممن يقرون بتواجد الوسائل لاستخدامها في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية في حين 24,14 % منهم يرون عكس ذلك وعلى نفس الخطى يرى المبحوثين من فئة 46 سنة فما فوق 12,07 % اجابوا بنعم و 22,41 % اجابوا العكس ان في هذه الفئة من اجابوا بلا اكثر ممن اجابوا بنعم يمكن ان نفسر هذا بمعرفتهم اكبر بوسائل حديثة، أو يرجع كما ذكر سابقا الى الوظيفة ومكانها.

من خلال النتائج الإحصائية يمكن تفسيرها بأن : في حين اطارات الوكالة بكل من البلدية ومديرية النشاط الاجتماعي توفير الوسائل مشترك بين الوكالة والإدارة التي يعملون بها لذا نجد نقص الوسائل عندهم ومن هنا تكون بيئة العمل نوعا ما غير ملائمة بالنسبة للفئتين مما يؤثر على الفعل التواصلي الذي من بين شروطه بيئة ملائمة من حيث امتلاك الوسائل المساعدة على تفعيل الاتصال وما لها من انعكاس ايجابي على آداء مؤسسة وكالة التنمية ككل سواء بخلاياها الجوارية أو إطارتها بالبلديات أو مديريات النشاط الاجتماعي.

جدول رقم (15) يوضح الوسائل المستعملة في النشاط الاتصالي للموظفين مع الفئات الاجتماعية

المتغيرات	الإجابة	ندوات و ملتقيات		دورات تدريبية		حلقات نقاش إعلامية		حملات توعوية		دورات تحسيسية		تحقيقات اجتماعية	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	09	15,52 %	05	%8,62	02	3,45 %	15	25,86 %	15	25,86 %	14	24,14 %
	أنثى	12	20,69 %	03	%5,17	02	3,45 %	15	25,86 %	15	25,86 %	16	27,59 %
	المجموع	21	36,21 %	08	13,79 %	04	6,90 %	30	51,72 %	30	51,72 %	30	51,72 %
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	16	27,59 %	00	%0,00	03	5,17 %	20	34,48 %	20	34,48 %	20	34,48 %
	إطار الوكالة بالبلدية	04	%6,90	08	13,79 %	00	0,00 %	09	15,52 %	09	15,52 %	10	17,24 %
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	01	%1,72	00	%0,00	01	1,72 %	01	%1,72	01	%1,72	00	0,00 %
	المجموع	21	36,21 %	08	13,79 %	04	6,90 %	30	51,72 %	30	51,72 %	30	51,72 %



رسم بياني رقم (15) يوضح الوسائل المستعملة في النشاط الاتصالي للموظفين مع الفئات الاجتماعية

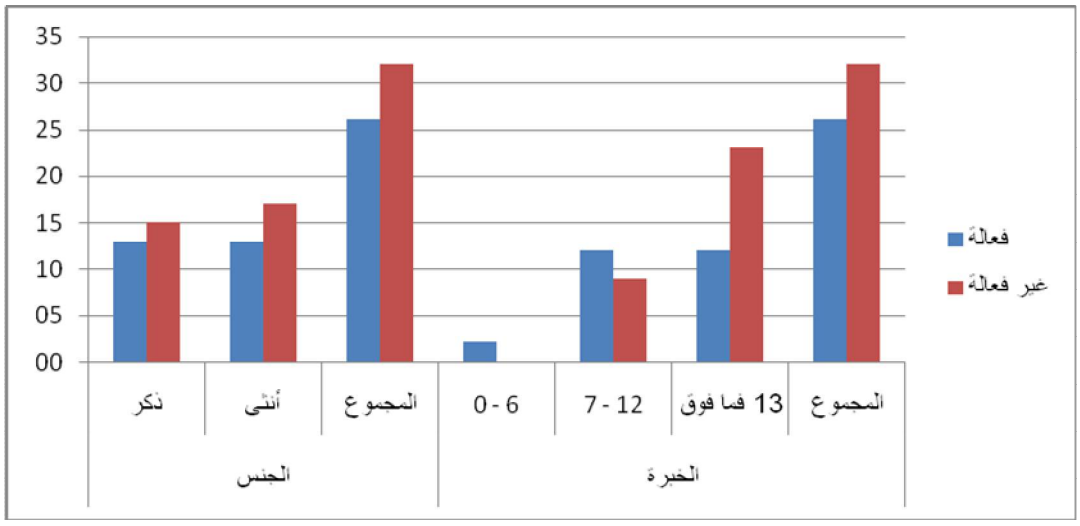
من خلال النتائج الاحصائية في الجدول رقم (15) و التي تبحث حول نوعية الوسائل المستخدمة في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية و التي اجاب عنها 53,45 % من اجمالي حجم العينة بصفتهم اختاروا الاجابة بنعم في الجدول السابق رقم 14 ولأن السؤال في الاستمارة الاستبيانية متعدد الخيارات يسمح بالاختيار لأكثر من خيار، فإن المبحوثين اختاروا من بين الخيارات ما تظهره نتائج الجدول والتي تراوحت ما بين الاجماع على استخدام بعض الوسائل المستخدمة بشكل مطلق واخرى تستخدم بنسب ضئيلة جدا.

وعليه نلاحظ ان كل من **الحملات التوعوية** , **الدورات التحسيسية والتحقيقات الاجتماعية** والأسرية قد تم اختيارها بنسبة 51,72 % من مجموع المبحوثين ما يؤكد وجودها فعليا لدى الوكالة وهي من اعلى القيم الموجودة في الجدول ,تليها الاختيارات الاخرى التي أشير لها بنسبة 36,21 % من المبحوثين حول **الندوات والملتقيات** تليها بالترتيب **دورات تدريبية وحلقات نقاش** بنسب ضعيفة 13,79 % و 6,90 %.

- **من حيث الوظيفة** : من خلال النسب الاحصائية للجدول لاحظنا نسب ضعيفة جدا بالنسبة لإطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي كانت بين المنعدمة و 1,72 % وذلك لطبيعة نشاطهم فهم من خلال ملاحظتنا انهم يعتمدون استقبال المواطنين (اتصال شخصي) يعمل على ايجاد حلول فورية آتية في ما يتوفر وبرامج الوكالة.
- ترجع تقديرات المبحوثين إلى أفضلية الوسائل التي احتلت أكثر نسبة إلى اعتبارات عدة أبرزها ان بناء الاتصال مع الفئات الاجتماعية يعود إلى طبيعة الوسائل المستخدمة ومدى نجاعتها في رسم أهداف الغاية الاتصالية التي أكد **هابرماس** على أهميتها حين قارن بين الوسائل المستخدمة لدى السياسيين في إعداد حملاتهم الانتخابية وبين الذين لا يملكون طرقا فعالة في التحضير وقد أرجع القصور في التفاعل مع الرأي العام لديهم إلى افتقار في الوسائل المتاحة، شأنهم شأن المؤسسات المصغرة التي يديرها مسيرون اجتماعيون أو فاعلون يستوجب فيهم تحصيل غاياتهم الاتصالية مع فئاتهم التي يحددونها كمواضيع للاتصال ومن ثمة نجاح الرؤية أو **النموذج الاتصالي** بنجاح وسائله الموظفة فيه.

جدول رقم (16) يوضح فعالية الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة

المتغيرات	الإجابة	فعالة		غير فعالة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	13	%22,41	15	%25,86	28	%48,28
	أنثى	13	%22,41	17	%29,31	30	%51,72
	المجموع	26	%44,83	32	%55,17	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 – 7	12	%20,69	09	%15,52	21	%36,21
	13 فما فوق	12	%20,69	23	%39,66	35	%60,34
	المجموع	26	%44,83	32	%55,17	58	%100,00



رسم بياني رقم (16) يوضح فعالية الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة

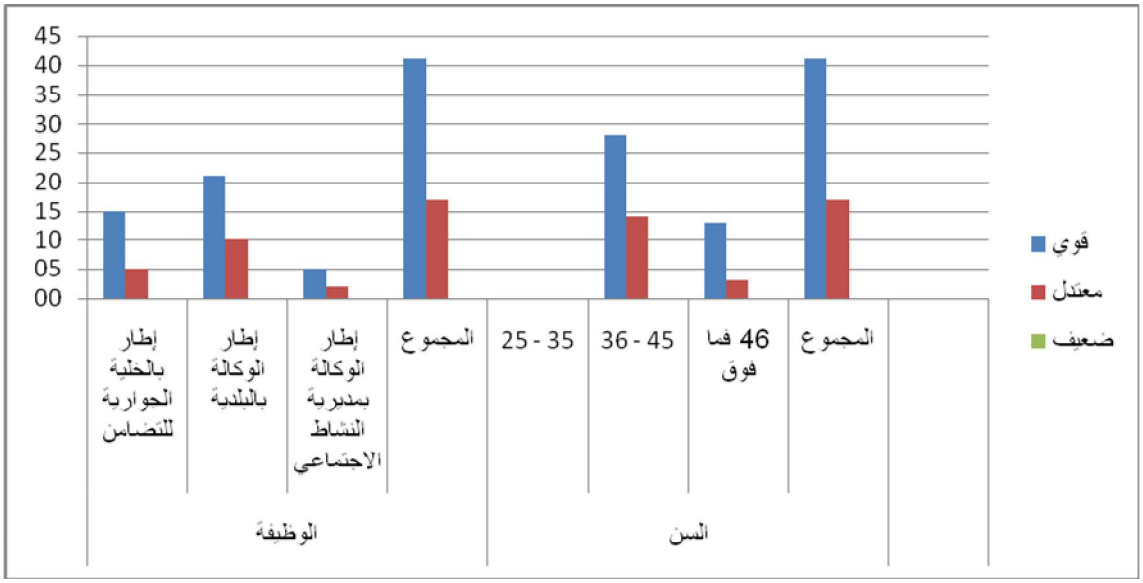
من خلال نتائج الجدول رقم.(16) و التي تجيب عن فعالية الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة لتفعيل الاتصال الاجتماعي اذ لاحظنا ان القيم متقاربة نوعا ما بين من اجابوا انها فعالة بنسبة 55,17% و غير فعالة بنسبة 44,83 %

- **من حيث الجنس** نلاحظ اكبر نسبة 29,3 % من فئة الاناث اجابت بفعالة لتليها نسبة الذكور بنسبة 25,86 % من مجموع المبحوثين فيما تساوى الجنسين في اختيار غير فعالة بنسبة 22,41 % لكلا الجنسين من مجموع المبحوثين

- **من حيث الخبرة** سجلت اعلى نسبة 39,66 % عن فئة 46 فما فوق اختارت الاجابة الاولى ان الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة لتفعيل لاتصال الاجتماعي فعالة و كانت ادنى نسبة عند اطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي بـ 00 % كما سجلت نسبة 20,69 % من يرونها فعالة في فئة من 7 الى 12 سنة في حين 15,52 % يرون العكس من نفس الفئة.
- ترتبط الطرق الاتصالية المتخذة على مستوى الوكالة حسب أراء المبحوثين بالوسائل الموظفة في عملية الاتصال ككل، لأنها تتيح بطريقة أو بأخرى الكيفيات التي بها يتصرف الفاعل مع الواقع وبالتالي حسن التصرف معه بأساليب أو نماذج اتصالية كرستها ذوات بذكاء، وحسب **هابرماس** فإن الأساليب المنتهجة في مؤسسة ما هي المحدد الرئيسي الذي يفعل أو لا يفعل الاتصال الاجتماعي ويوسعه، عبر أجراة دور الفاعل ومنحه الصلاحيات للتصرف في الوسائل وبالتالي إمكانية ابتكار طرق جديدة أو تطوير طرق قديمة، أو تعديل طرق لازالت تتسم بطابع الفعالية الاتصالية وهكذا يتبلور الاتصال الاجتماعي وتتشكل ملامحه.

جدول رقم (17) يوضح قوة الاتصال الشخصي في الوكالة حسب المبحوثين:

المتغيرات	الإجابة	قوي		معتدل		ضعيف		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	15	%25,86	05	%8,62	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	21	%36,21	10	%17,24	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	05	%8,62	02	%3,45	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	41	%70,69	17	%29,31	00	%0,00	58	%100,00
السن	35 - 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 - 36	28	%48,28	14	%24,14	00	%0,00	42	%72,41
	46 فما فوق	13	%22,41	03	%5,17	00	%0,00	16	%27,59
	المجموع	41	%70,69	17	%29,31	00	%0,00	58	%100,00



رسم بياني رقم (17) يوضح قوة الاتصال الشخصي في الوكالة حسب المبحوثين

من خلال النتائج الاحصائية في الجدول رقم (17) والتي عن شكل حضور قوة الاتصال الشخصي في الوكالة نجد ان من نسبتهم 70,69 % قد أجابوا بقوي في حين اختار 29,31 % بشكل معتدل وانعدمت تماما اختيار الاجابة الثالثة التي تعبر عن شكل ضعيف للاتصال الشخصي

- **من حيث السن** فالفئة الاولى منعدمة تماما من 25 الى 35 سنة اما الفئة الثانية من 36 الى 45 سنة كانت الاكبر من حيث الخيارات فنسبة 48,28 % اتصال شخصي قوي و نسبة

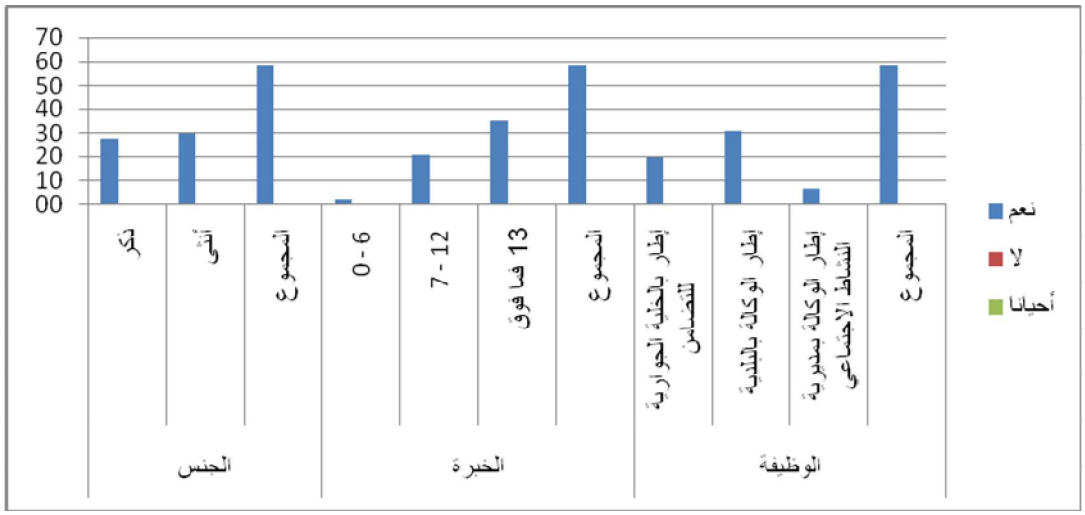
24,14 % اختاروا مقترح معتدل ، اما فئة من 46 سنة فما فوق كذلك كان اختيارهم للاتصال الشخصي بنسبة 22,41 % قوي و 5,17 % اتصال معتدل

- **حسب الوظيفة** سجلت اعلى نسبة 36,21 % من مجموع المبحوثين يرون ان الاتصال الشخصي قوي وبنسبة17,24 % معتدل هم من اطارات الوكالة بالبلديات وهذا يرجع الى انتشارهم على مستوى بلديات الولاية مما يتيح لهم مقابلة جميع جمهور الوكالة ومن خلال المقابلة يرون انه هناك اتصال شخصي يحاول معرفة احتياجات المواطن ومد يد العون فيما تسمح به برامج الوكالة لتليها نسبة 25,86 % من يرون قوي عند اطارات الوكالة بالخلية وبنسبة 8,62 % معتدل ويرجع هذا لقلة انتشار الخلايا وكذلك يرتبط بتنوع نشاطاتهم والتي تعتمد على نماذج مختلفة من الاتصال اما بخصوص اطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي كانت نسبة 8,62 % من اجابوا انه قوي في حين اجابوا 3,45 % بأنه معتدل.

من خلال النتائج الكمية يمكن تفسير النتائج على انه كلما كان المستخدم قريب من المواطن كان الاتصال الشخصي اكبر ، وكلما بعد قل الاتصال الشخصي و يمكن تغييره بنوع اخر من الاتصال.

جدول رقم (18) يوضح وجود تنسيق و اتفاقيات بين الوكالة و مؤسسات اخرى.

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		أحيانا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	0 - 6	02	%3,45	00	%0,00	00	%0,00	02	%3,45
	7 - 12	21	%36,21	00	%0,00	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00



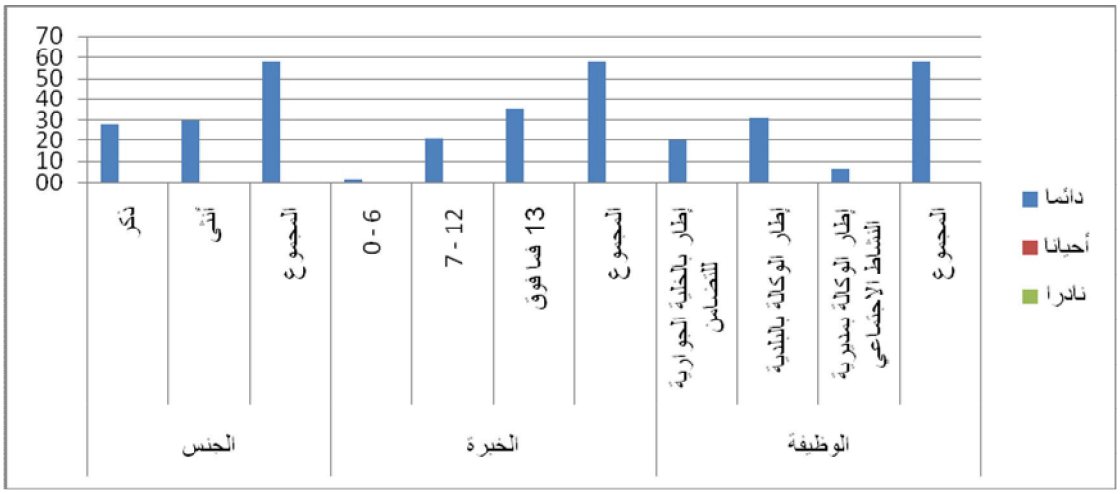
رسم بياني رقم (18) يوضح وجود تنسيق و اتفاقيات بين الوكالة و مؤسسات اخرى

من خلال النتائج الظاهر في الجدول أعلاه رقم (18) اتضح لنا أن 100 % أي جميع وحدات العينة أجابوا بان هناك اتفاقيات وتنسيق بين الوكالة و مؤسسات أخرى و 00 % ممن أجابوا بلا وكذا أحيانا

تعد مسألة الاتفاقيات في العمل المؤسسي ركيزة أساسية مساعدة تعمل على توفير المناخ الملائم لنجاح تبادل المصالح والتي تخدم بدورها الفئات المستهدفة أو الجمهور المستهدف داخل دائرة الاتصال الاجتماعي.

جدول رقم (19) يوضح مساهمة الاتفاقيات في تطوير الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة

المتغيرات	الإجابة	دائما		أحيانا		نادرا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	00	%0,00	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	21	%36,21	00	%0,00	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00



رسم بياني رقم (19) يوضح مساهمة الاتفاقيات في تطوير الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه رقم (19) والتي تبحث في رؤية المبحوثين ان مثل هذه الاتفاقيات يخدم تطور الاتصال لإطارات وكالة التنمية الاجتماعية فأجابوا بنسبة 100 % دائما و 00 %احيانا و 0 0 % نادرا اي على حد اعتبارهم

فالمبحوثون يرون أن الاتفاقيات تخدم تطور الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة فمن خلال ملاحظتنا انه لديهم عدة انشطة متمثلة في دورات تحسيسية و حملات توعوية دورية تخص العديد من الفئات كالمساجين و كذا اطفال المؤسسات التربوية المؤسسات الصحية وهذا من خلال اتفاقيات بين الوكالة و وزارة العدل مثلا كذلك بينها و وزارة التربية والتعليم وبينها و وزارة الصحة، وهذا ما يفسح المجال لتطور الاتصال الاجتماعي من خلال توفير المجال العام وفق مبادئ وأخلاقيات التي يمكن للفاعل الاجتماعي القيام بفعل التواصل على ما يرام وفق اسس و شروط الاتصال الاجتماعي

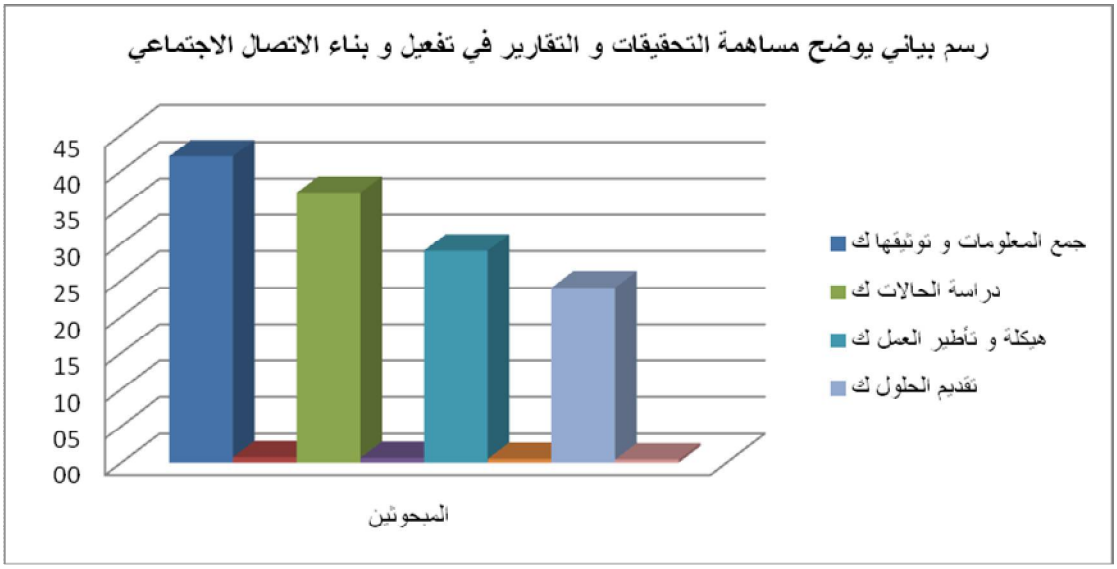
كذلك هناك تنسيق بين الوكالة وإدارات محلية كصندوق الضمان الاجتماعي للأجراء وغير الأجراء، صندوق المعاشات، وذلك للتأكد من الحالات التي تتقدم بطلب مساعدات او الاستفادة من برامج الوكالة.

هناك كذلك اتفاقيات بينها والوكالات الأخرى(وكالة القرض المصغر ، وكالة دعم تشغيل الشباب وهذا يساعد اطارات الوكالة في تحقيق متطلبات جمهورها إن رأت أحقيته ومؤهلاته للاستفادة من برامج الوكالتين السابقتين ولذلك يعمل اطارات الوكالة على اقناع جمهورها بتغيير سلوكه ومرافقته لتحسين مستواه الاجتماعي

من هنا نستخلص ان الاتفاقيات تعمل على تسهيل مهام اطارات الوكالة و التي هي في حقيقة الامر نشاطها يعتمد على الاتصال الاجتماعي لذا فالاتفاقيات تعمل على تطويره و الوصول الى ما يرغب الفاعل بالاتصال الاجتماعي تحقيقه

جدول رقم (20) يوضح مساهمة التحقيقات و التقارير في تفعيل و بناء الاتصال الاجتماعي

الإجابة المتغيرات	جمع المعلومات و توثيقها		دراسة الحالات		هيكلة و تأطير العمل		تقديم الحلول	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المبحوثين	42	%72,41	37	%63,79	29	%50,00	24	%41,38



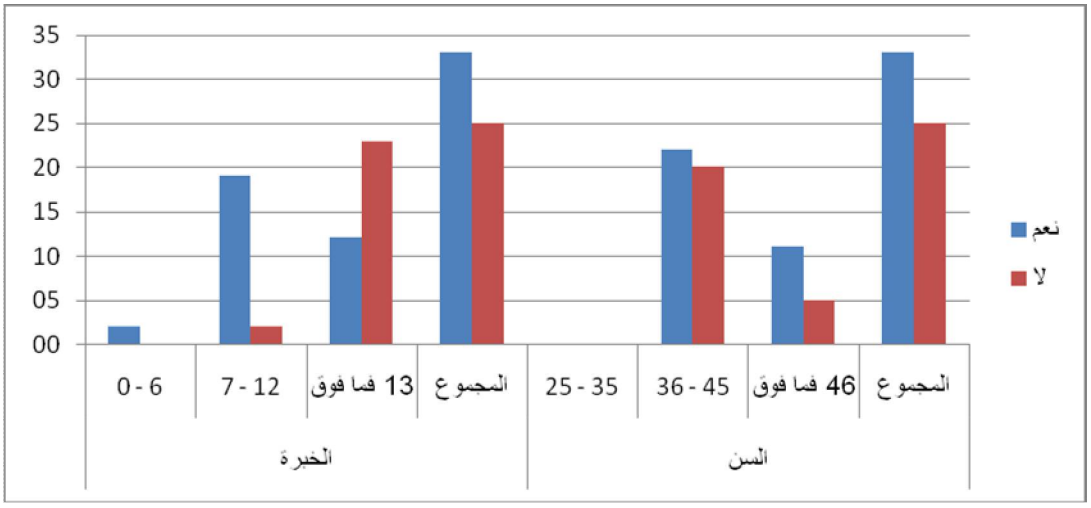
رسم بياني رقم (20) يوضح مساهمة التحقيقات و التقارير في تفعيل و بناء الاتصال الاجتماعي

من خلال البيانات الإحصائية في جدول الممثل أعلاه والتي تبحث عن مدى مساهمة التحقيقات الإجتماعية في بناء اتصال اجتماعي فقد كان تكميمها وفق ما أجاب عنه المبحوثين من خلال أربع مقترحات وكانت نسبة 72,41 % من الإجابات ممن يرون أن التحقيقات والتقارير تساعد في بناء الاتصال الاجتماعي من خلال جمع المعلومات وتوثيقها ،ونسبة 37 % دراسات الحالات ، ونسبة 50 % يرون أنها تعمل على هيكلة وتأطير العمل و41,38 % يرونها تعمل على تقديم الحلول فمن خلال البيانات الإحصائية ومن خلال تحليل مجمل الإجابات الإستبيان يمكن القول أن للتقارير والتحقيقات الإجتماعية دورا مهم في بناء الاتصال الاجتماعي ، فمن خلالها يمكن أولا دراسة الحالات وتتم تصنيفها حسب حاجاتها ومتطلباتها ثم تليها جمع المعلومات وتوثيقها من خلال التقارير بعد انجاز التحقيقات ومن خلال توثيقها يبدأ الفاعل الإجتماعي بهيكلة وتأطير أعماله ووضع برنامج مسطر لتقديم الحلول وفق كل حالة أو مجموعة من الحالات وهذا ما يراه المبحوثين أن التحقيقات الإجتماعية والتقارير هي الركيزة الأولى للوصول إلى النتائج المرجوة وهذا ما نراه في الاتصال

الاجتماعي إذ يهدف إلى تغيير سلوكات الأفراد وحالاتهم الإجتماعية إلى وسط لائق يخدم المصلحة العامة

جدول رقم (21) يوضح مشاركة الوكالة في الحملات التوعوية حول الاتصال الاجتماعي

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	19	%32,76	02	%3,45	21	%36,21
	13 فما فوق	12	%20,69	23	%39,66	35	%60,34
	المجموع	33	%56,90	25	%43,10	58	%100,00
السن	35 - 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 - 36	22	%37,93	20	%34,48	42	%72,41
	46 فما فوق	11	%18,97	05	%8,62	16	%27,59
	المجموع	33	%56,90	25	%43,10	58	%100,00



رسم بياني رقم (21) يوضح مشاركة الوكالة في الحملات التوعوية حول الاتصال الاجتماعي

من خلال النتائج الاحصائية المبينة في الجدول رقم (21) والتي تجيب عن القيام الوكالة بتنظيم أو المشاركة في حملات توعوية حول الاتصال الاجتماعي فكانت نسبة 56,90 % أجابوا بنعم في حين أجاب 43,10 بلامن مجموع المبحوثين

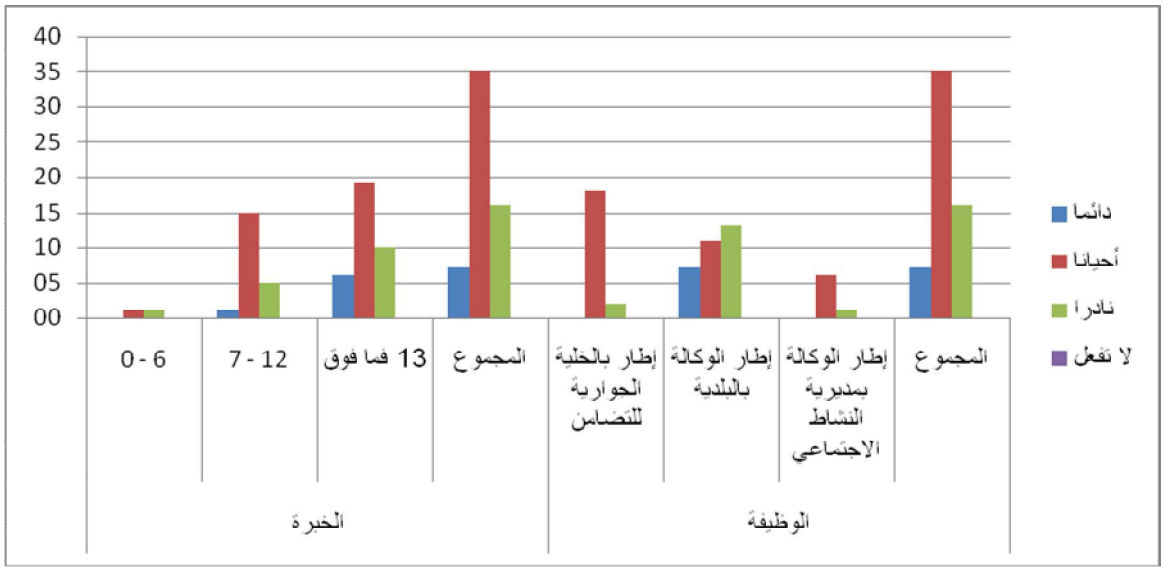
- **من حيث الخبرة** فنلاحظ نسبة 3,45 % من مجموع المبحوثين أجابوا بنعم ما يقابلها 00 % من المبحوثين أجابوا بلا في فئة الذين تقل خبرتهم عن 6 سنوات ، أما بالنسبة لفئة من

7 الى 12 سنة فكانت نسبة 32,76 % أجابوا بنعم مقابل 3,45 % أجابوا بلا فقط وهذا ما لاحظنا عكسه في فئة أكثر من 13 سنة من الخبرة حيث أجابوا بنعم بنسبة 20,69 % أما نسبة لا فكانت نوعا ما مرتفعة بالنسبة لهم قدرت بـ 39,66 %

- **من حيث السن** فلاحظنا نسبة 37,93 % أجابوا بنعم في فئة الذين سنهم ما بين 36 الى 45 سنة و 34,48 % أجابوا بلا وكذا فئة من 46 سنة فما فوق فكانت النسبة 18,97 % أجابوا بنعم في حين 8,62 % أجابوا بلا
- من خلال النتائج الممثلة في النتائج الكمية يمكن تفسيرها والملاحظة أن من لديهم خبرة أكثر من 13 سنة لا يعتمدون على الحملات التوعوية بل يركزون على الاتصال الشخصي من خلال المقابلة (تحقيقات اجتماعية ، مقابلات طبية ، مقابلات نفسية) تكون أحسن من استعمال الحملات التوعوية ومنهم أقل خبرة والذين أقروا نسبة عالية أنهم يعتمدون على الحملات التوعوية وذلك لأهميتها وشمولها لجمهور أكثر بكثير من جمهور المقابلات الشخصية

جدول رقم (22) يوضح استعانة الوكالة بالوسائط الاعلامية لتوسيع نشاطها الاتصالي

المتغيرات	الإجابة	دائما		أحيانا		نادرا		لا تفعل		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 - 0	00	0,00 %	01	1,72 %	01	%1,72	00	0,00 %	02	3,45 %
	12 - 7	01	1,72 %	15	25,86 %	05	%8,62	00	0,00 %	21	36,21 %
	13 فما فوق	06	10,34 %	19	32,76 %	10	17,24 %	00	0,00 %	35	60,34 %
	المجموع	07	12,07 %	35	60,34 %	16	27,59 %	00	0,00 %	58	100,0 %0
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	00	0,00 %	18	31,03 %	02	%3,45	00	0,00 %	20	34,48 %
	إطار الوكالة بالبلدية	07	12,07 %	11	18,97 %	13	22,41 %	00	0,00 %	31	53,45 %
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	00	0,00 %	06	10,34 %	01	%1,72	00	0,00 %	07	12,07 %
	المجموع	07	12,07 %	35	60,34 %	16	27,59 %	00	0,00 %	58	100,0 %0



رسم بياني رقم (22) يوضح استعانة الوكالة بالوسائط الاعلامية لتوسيع نشاطها الاتصالي

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (22) أعلاه نلاحظ أن نسبة 60,34 % من المبحوثين يرون ان اللجوء الى الوسائط الاعلامية أحيانا لتكون الإجابة بنادرا بنسبة 27,59 % لتليها نسبة 12,07 % تعبر عن خيار دائما و تنعدم الإجابة أي بـ 00 % في خيار لا تفعل

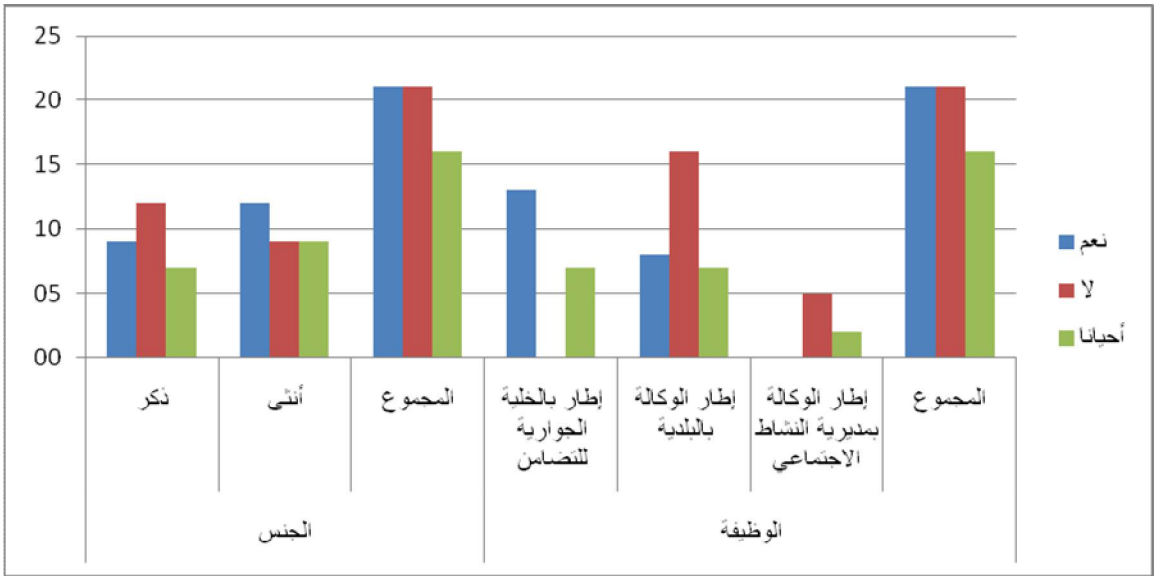
- **من حيث الخبرة** سجلت اعلى نسبة 32,76 % في فئة ما فوق 13 سنة خيار احيانا فيما سجلت ادنى نسبة 00 % في خيار لا تفعل ، أما بالنسبة لفئة من 7 الى 12 سنة سجلت

اعلى نسبة لفئة اقل من 6 سنوات فكانت النسبة متماثل لكل من احيانا و نادرا 1,72 % و 00 % في باقي الخيارات

- **من حيث الوظيفة** فسجلت اعلى نسبة 31,03 لخيار احيانا في فئة إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن ، و 3,45 % من اختاروا خيار نادرا فيما كانت 00 % في باقي الخيارات ، و كانت نسبة 18,97 % من المبحوثين اختاروا خيار احيانا في فئة اطارات الوكالة بالبلدية ما يقابله 22,41 % نادرا ، و 12,07 % لخيار دائما اما اطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي فكانت نسبة 10,34 % من مجتمع البحث اختار خيار احيانا و نسبة 1,72 % اختاروا نادر أو انعدمت النسب في باقي الخيارات
- من هنا نلاحظ ان الوكالة تلجأ الى الوسائط الاعلامية احيانا لتوسيع تأديتها و ممارساتها وباعتبار الفئة التي ترى أن الوسائط الاعلامية نادرا ما تستعمل يرجح ان يعود سبب هذا الى ان الجمهور المستهدف بالنسبة لهم محلي ويمكن لهم التواصل بشكل شخصي و في كلا الحالتين تصل الوكالة الى هدفها بمس عدد اكبر من جمهورها المستهدف وإعطاءه ما هو بحاجة اليه من برامج الوكالة سواء كانت معنوية تعمل على تغيير تحسين السلوك والممارسات او مادية لتحسين الظروف المعيشية

جدول رقم (23) يوضح الاستعانة بالجمعيات اثناء ممارسة الاتصال الاجتماعي

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		أحيانا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	09	%15,52	12	%20,69	07	%12,07	28	%48,28
	أنثى	12	%20,69	09	%15,52	09	%15,52	30	%51,72
	المجموع	21	%36,21	21	%36,21	16	%27,59	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	13	%22,41	00	%0,00	07	%12,07	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	08	%13,79	16	%27,59	07	%12,07	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	00	%0,00	05	%8,62	02	%3,45	07	%12,07
	المجموع	21	%36,21	21	%36,21	16	%27,59	58	%100,00



رسم بياني رقم (23) يوضح الاستعانة بالجمعيات اثناء ممارسة الاتصال الاجتماعي

من خلال النتائج الاحصائية المبينة في الجدول رقم (23) اعلاه للإجابة حول استعانة اطارات الوكالة بالجمعيات اثناء ممارستهم الاتصال الاجتماعي فكانت اجابتهم متساوية بين من اجابوا بنعم و من اجابوا بلا بنسبة 36,21 % فيما كانت اقل بقليل ممن اجابوا بخيار احيانا

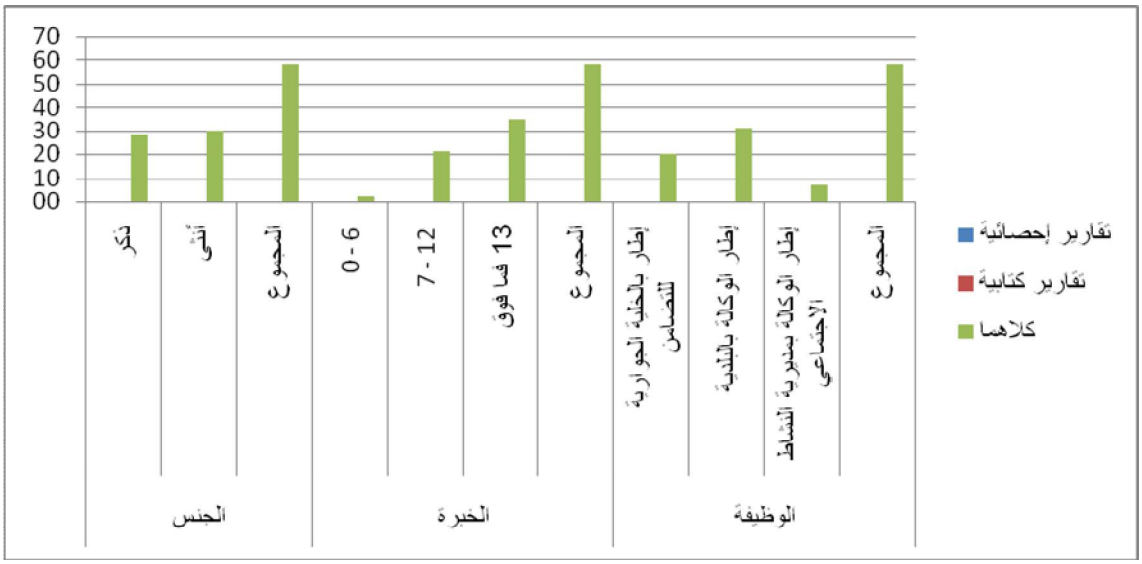
- **من حيث الجنس** كانت نسب مختلفة فكانت اعلى نسبة 20,69 % ممن اختاروا نعم بالنسبة للإناث و 15,52 % من اختارن خيار لا و 15,52 اخترن احيانا، اما بالنسبة للذكور فاختاروا 20,69 % لا ، 15,52 % نعم ،12,07 % احيانا

- **بالنسب لمتغير الوظيفة** نلاحظ نسبة 27,59 % ممن اختاروا عدم الاستعانة بالجمعيات في فئة اطارات الوكالة بالبلدية في حين نسبة 13,79 % من مجموع المبحوثين يستعينون بالجمعيات اثناء ممارستهم للاتصال الاجتماعي و نسبة 12,07 % يستعينون بها أحيانا ، أما بالنسبة لإطارات الوكالة بالخلية فنسبة 22,41 % يستعينون بها ،و نسبة 12,07 % يستعينون بها أحيانا و انعدمت الاجابة في خيار لا ،بالنسبة لإطارات الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي 8,62 % اجابوا بلا من مجموع المبحوثين و 3,45 % ممن يستعينون بالجمعيات احيانا و 00 % لخيار نعم
- من خلال النتائج الاحصائية تبين لنا ان إطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن يستعينون بالجمعيات اثناء ممارستهم للاتصال الاجتماعي ومنهم من يستعين بها أحيانا في نفس الفئة الوظيفية وهذا لما تلعبه الجمعيات خاصة منها ذات الطابع الاجتماعي من دور في حصر ووساطة بين الوكالة و جمهورها المستهدف فالجمعية هنا يمكن ان تكون وسيط بين الجمهور والوكالة ، اما ما لاحظنا عند الفئتين المتبقيتين فهم لا يستعينون بالجمعيات في نشاطهم الاتصالي و ذلك لان دور الوسيط يكون لإطارات الخلية الجوارية للتضامن

من هنا يمكن استنتاج ان للجمعيات دور في خلق مجال واسع وبيئة يمكن للفاعل الاجتماعي ان يؤدي الفعل التواصلي ناجح، و هذا ما يعني ان للجمعيات خاصة ذات طابع اجتماعي دور كبير في مساعدة الوكالة و إمكانية الاستعانة بها في تحقيق اتصال اجتماعي ناجح

جدول رقم (24) يوضح نوعية التقارير التي تعتمد عليها الوكالة في برنامجها الاتصالي العام

المتغيرات	الإجابة	تقارير إحصائية		تقارير كتابية		كلاهما		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	00	%0,00	00	%0,00	28	%48,28	28	%48,28
	أنثى	00	%0,00	00	%0,00	30	%51,72	30	%51,72
	المجموع	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00	58	%100,00
الخبرة	6 - 0	00	%0,00	00	%0,00	02	%3,45	02	%3,45
	12 - 7	00	%0,00	00	%0,00	21	%36,21	21	%36,21
	13 فما فوق	00	%0,00	00	%0,00	35	%60,34	35	%60,34
	المجموع	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	00	%0,00	00	%0,00	20	%34,48	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	00	%0,00	00	%0,00	31	%53,45	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	00	%0,00	00	%0,00	07	%12,07	07	%12,07
	المجموع	00	%0,00	00	%0,00	58	%100,00	58	%100,00



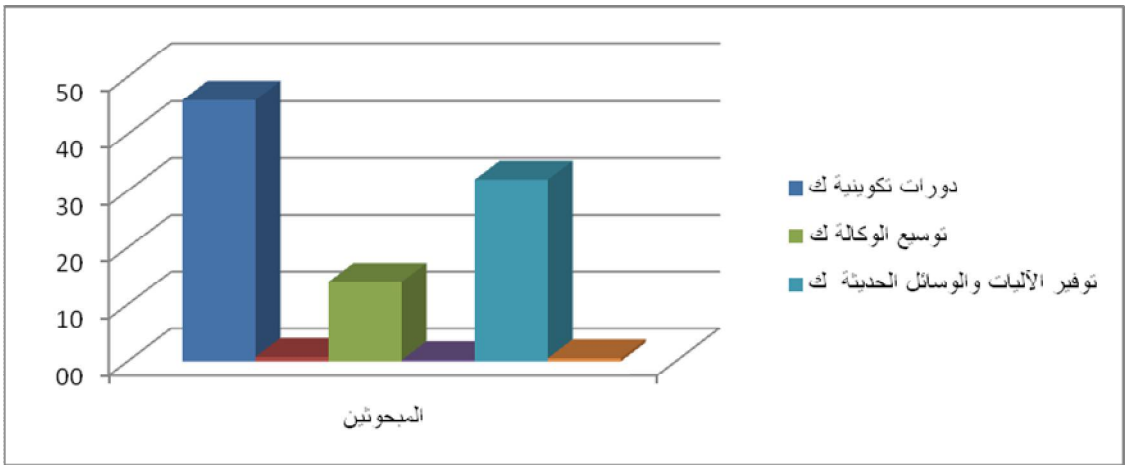
رسم بياني رقم (24) يوضح نوعية التقارير التي تعتمد عليها الوكالة في برنامجها الاتصالي العام

من خلال الجدول رقم (24) المبين أعلاه و الذي يبحث في التقارير المعتمدة من طرف إطارات الوكالة تبين لنا نسبة 100 % أنها تعتمد كلا النوعين من التقارير سواءا إحصائية أو كتابية و هذا من خلال إجابة المبحوثين على خيار كلاهما بنسبة 100 % ، و هذا حسب طبيعة الوكالة فهي

تعتمد تقارير دورية (أسبوعية ، شهرية ، ثلاثية ، وسنوية) و تكون إحصائية ،و تعتمد تقارير كتابية والتي نرى اعتمادها يكون خاصة في وصف الحالات والظواهر وكل ما يخصها من تحقيقات التي تعرف بالحالة الاجتماعية وهذا لتوضيح الصورة بشكل جيد

جدول (25) يوضح اقتراحات لأجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة

المتغيرات / الإجابة	دورات تكوينية		توسيع الوكالة		توفير الآليات والوسائل الحديثة	
	ك	%	ك	%	ك	%
المبحوثين	46	%79,31	14	%24,14	32	%55,17



رسم بياني رقم (25) يوضح اقتراحات لأجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة

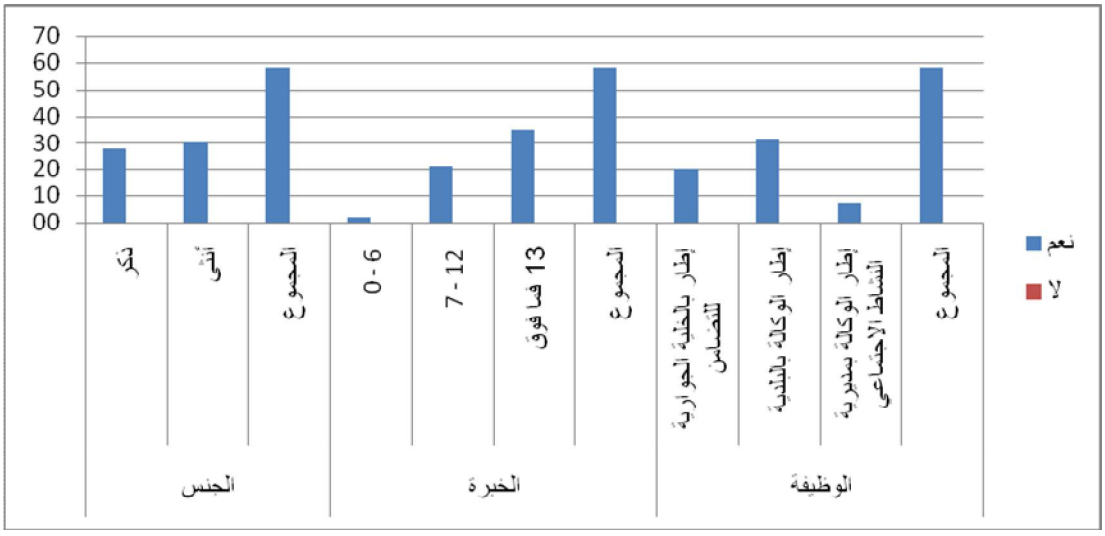
جدول يوضح اقتراحات المبحوثين لأجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة ن من خلال الإحصائيات البيانية المبينة في الجدول أعلاه والذي يوضح اقتراحات المبحوثين لأجل تحسين الاتصال الإجتماعي على مستوى الوكالة وكان هذا السؤال مفتوح عملنا على تكميمه بجمع الإجابات وصبها في ثلاث محاور تشمل جميع الإجابات فتحصلنا على نسبة 79,31 % ممن اقترحوا دورات تكوينية وهذا يفسر على أن الفاعلين الاجتماعيين ومن خلال الملاحظة فهم يقومون بالاتصال الاجتماعي وفقا لخبرتهم ولنشاطاتهم لذا فهم يقترحون لتكون هذه التأدية بشكل جيد يجب توفير تكوين خاص لهذا المجال حتى يمكنهم تقديم الأفضل لتليه نسبة 55,17 % من المبحوثين ممن اقترحوا توفير الآليات والوسائل الحديثة باعتبارها تسهل وتساهم في إنجاح نشاطهم في وقت أقل ليكون الخيار الثالث بنسبة 24,14 % وتضمن اقتراح توسيع نشاط الوكالة وتكييفه على مستوى الوكالة وخاصة الخلايا الجوارية للتضامن لما لا تكون كل بلدية بخلية جوارية لمس أكبر جمهور ممكن وتحقق الهدف الحقيقي للوكالة وهو مكافحة التهميش وتحسين الظروف الاجتماعية وتغيير السلوكات والسلبية

المحور الثالث

دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي

جدول رقم (26) يوضح قدرة الاطارات في انجاز مهام وكالتهم و تمثيلها عمليا بشكل ايجابي

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00



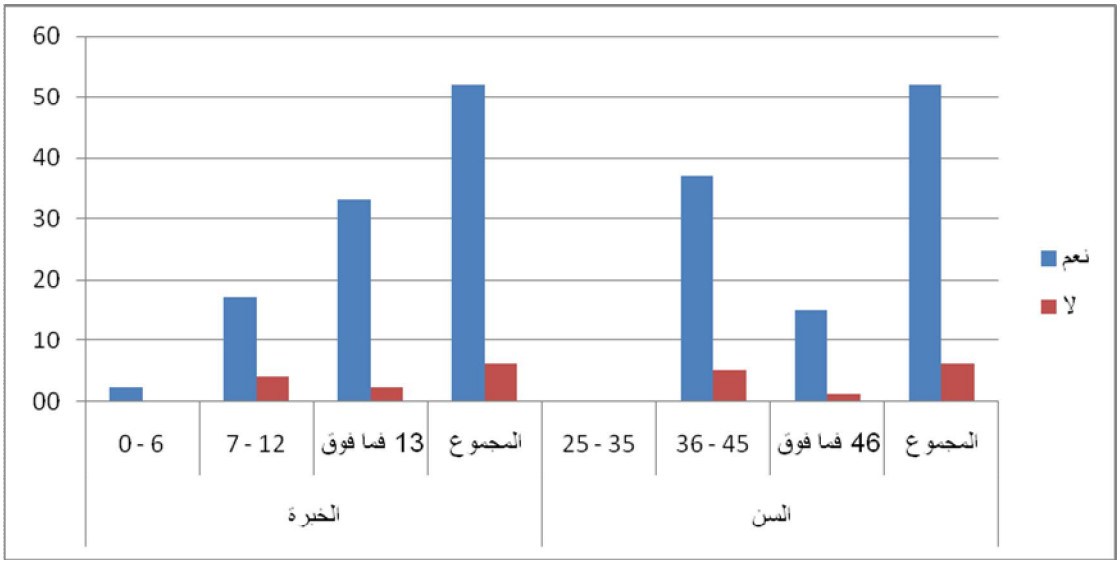
رسم بياني رقم (26) يوضح قدرة الاطارات في انجاز مهام وكالتهم و تمثيلها عمليا بشكل ايجابي

من خلال النتائج الاحصائية المبينة في الجدول رقم (26) نلاحظ أن هناك اجماع لدى إجمالي العينة الممثلة بـ 58 مبحوثا بنسبة 100 % يعتقدون على انهم قادرون على انجاز مهام الوكالة و تمثيلها عمليا بشكل ايجابي

فمن خلال الملاحظة بالمشاركة وممارسة نشاطي في الوكالة لأكثر من 10 سنوات فالفاعل الاجتماعي يقوم بمهام الوكالة بشكل ايجابي خاصة وان معظمهم يحضون بخبرة تفوق السبع سنوات فمن حيث التأدية فهم يؤدون وظائفهم على احسن ما يرام لكن من حيث التأهيل فنرى ان جلهم مؤهل في اختصاص عمله وليست لديه مؤهلات علمية لتأدية الفعل التواصلي بشكل عام والاتصال الاجتماعي بشكل خاص.

جدول رقم (27) يوضح حاجة الاطارات الى تكوين في الاتصال الاجتماعي

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	17	%29,31	04	%6,90	21	%36,21
	13 فما فوق	33	%56,90	02	%3,45	35	%60,34
	المجموع	52	%89,66	06	%10,34	58	%100,00
السن	35 - 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 - 36	37	%63,79	05	%8,62	42	%72,41
	46 فما فوق	15	%25,86	01	%1,72	16	%27,59
	المجموع	52	%89,66	06	%10,34	58	%100,00



رسم بياني رقم (27) يوضح حاجة الاطارات إلى تكوين في الاتصال الاجتماعي

من خلال النسب الاحصائية المبينة في الجدول رقم (27) و التي تبحث عن حاجة إطارات الوكالة الى تكوين في الاتصال الاجتماعي فكانت اعلى نسبة 89,66 % بتكرار 52 من مجموع المبحوثين يرون بأنهم بحاجة لتكوين و نسبة ضئيلة جدا يرون انهم ليسوا بحاجة الى تكوين

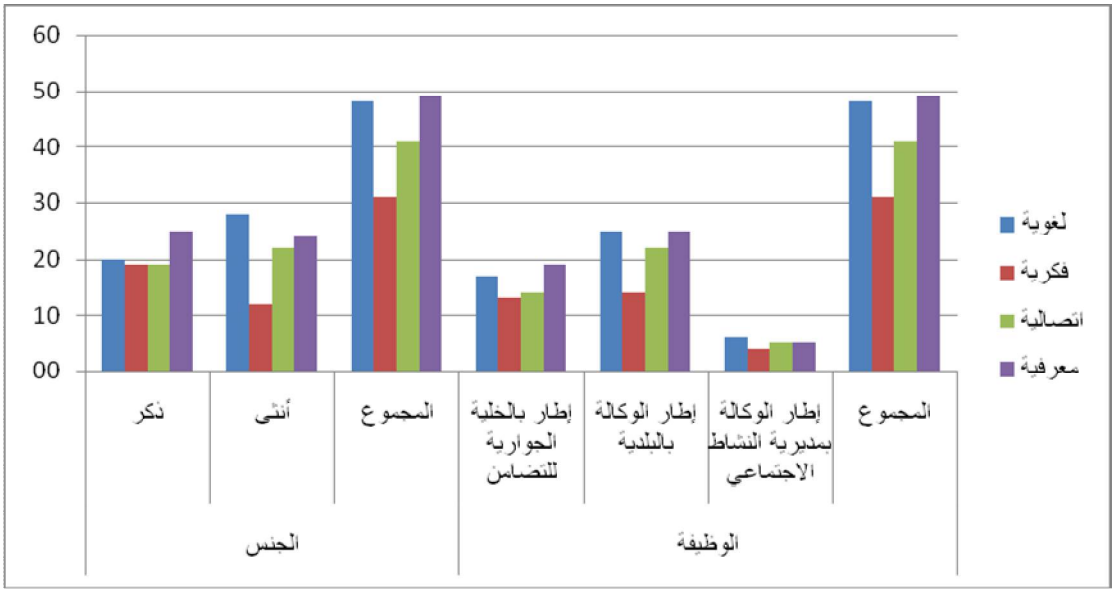
- **من حيث الخبرة** نرى نسبة 56,90 % من فئة الذين خبرتهم تفوق 13 سنة يرون انهم بحاجة للتكوين، ونسبة ضعيفة جدا 3,45 % بتكرار 2 مفردة من مجموع المبحوثين ممن يرون انهم ليسوا بحاجة الى التكوين في الاتصال الاجتماعي، فيما اتضح في فئة من خبرتهم من 7 الى

12 سنة نسبة 29,31 % ممن اجابوا بنعم و 6,90 % ممن أجابوا بلا ، وكانت أدنى النسب في فئة اقل من 6 سنوات 3,45 ممن اجابوا بنعم مقابل 00 % ممن اجابوا بلا

- **من حيث السن** فكانت نسبة 63,79 % من اختاروا الخيار نعم و8,26 % اختاروا خيار لا في الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة ونسبة 25,86 % أجابوا بنعم و10,34 % ممن أجابوا بلا في الفئة العمرية 46 فما فوق
- فمن خلال هذه النتائج الكمية يمكن تفسير ها على ان الموظفين هم بحاجة الى مؤهلات علمية وكذا تكوين خاص بالاتصال الاجتماعي وهذا لكي تتضح لهم طرق ومبادئ وأخلاقيات تأدية الفعل التواصلي والفاعل موجود لكن يؤدي في مهامه من غير مؤهلات علمية بل مؤهلات مكتسبة من خلال خبرته.

جدول رقم (28) يوضح المقومات التي يمتلكها الموظفين في مجال عملهم

الإجابة / المتغيرات		لغوية		فكرية		اتصالية		معرفية	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	20	%34,48	19	%32,76	19	%32,76	25	%43,10
	أنثى	28	%48,28	12	%20,69	22	%37,93	24	%41,38
	المجموع	48	%82,76	31	%53,45	41	%70,69	49	%84,48
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	17	%29,31	13	%22,41	14	%24,14	19	%32,76
	إطار الوكالة بالبلدية	25	%43,10	14	%24,14	22	%37,93	25	%43,10
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	06	%10,34	04	%6,90	05	%8,62	05	%8,62
	المجموع	48	%82,76	31	%53,45	41	%70,69	49	%84,48



رسم بياني رقم (28) يوضح المقومات التي يمتلكها الموظفين في مجال عملهم

من خلال النتائج الاحصائية المبينة في الجدول رقم (28) أعلاه والتي تبحث المقومات التي يمتلكها إطارات الوكالة في مجال عملهم ولان السؤال في الاستمارة الإستبيانية متعدد الخيارات يسمح بالإختيار أكثر من خيار وعليه نلاحظ اعلى نسبة سجلت 84,48 % ممن اختاروا مقومات معرفية تليها نسبة 82,76 % ممن اختاروا مقومات لغوية ثم نسبة 70,69 % ممن اختاروا مقومات اتصالية وكانت في المرتبة الأخيرة المقومات الفكرية بنسبة 53,45 %

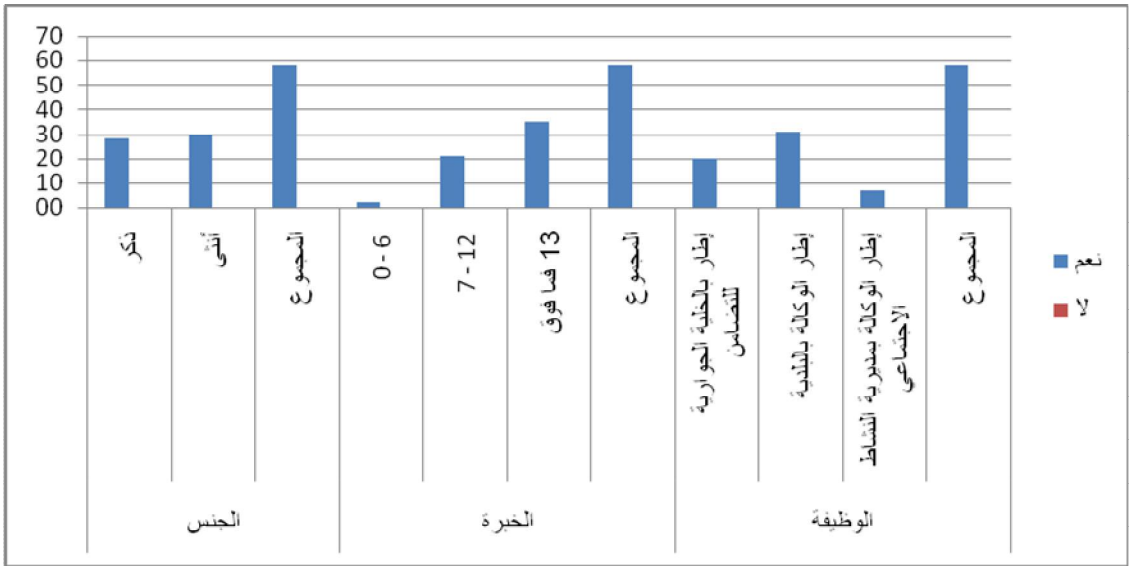
- **من حيث الجنس** نلاحظ ان أكبر نسبة سجلت لدى الإناث في خيار مقومات لغوية بنسبة 48,28 % وكانت أدنى نسبة بالنسبة لهم 20,69 % في خيار مقومات فكرية ، اما بالنسبة

للذكور اختاروا المقومات المعرفية بنسبة 41,38 % في حين كانت النسب متساوية بالتقريب بالنسة للخيارات المتبقية

- **من حيث الوظيفة** سجلت فئة إطارات الوكالة بالبلدية أكبر نسبة 43,10 % مقومات لغوية ومعرفية تليها نسبة 37,93 % مقومات اتصالية ثم نسبة 24,14 % مقومات فكرية ، في حين احتلت مقومات معرفية الصدارة بنسبة 32,76 % بالنسبة لإطارات الوكالة بالخلية الجوارية للتضامن وكانت أدنى نسبة لهم 22,41 % في خيار مقومات فكرية ، أما إطارات الوكالة بمديرية النشاط الإجتماعي 10,34 % ممن اختاروا مقومات لغوية و8,62 % ممن اختاروا مقومات اتصالية ومعرفية و6,90 % ممن اختاروا مقومات فكرية
- من خلال النتائج الاحصائية نلاحظ ان المبحوثين اعتبروا بأن لهم مقومات يمتلكونها في مجال عملهم و بنسب جد عالية سواء معرفية لغوية أو اتصالية وكذا فكرية وهذا يدل على وجود فعل تواصلي بمقوماته ، فهابرماس يعتبر أن العقل هو المنظم للنشاط التواصلي وهذا ما يمكن تأويله الى كفاءة الفاعل الاجتماعي بالوكالة فكريا ومعرفيا هي منظم الفعل التواصلي في حد ذاته فهابرماس يرى كذلك أن اللغة على أنها من الفعل التواصلي في حد ذاته لأنها تمكنت من إحداث قطعية مع الأطروحات التقليدية في العلوم الاجتماعية والمتعلقة بالوعي والفعل والممارسة

جدول رقم (29) يوضح اتقان مهارات الاتصال مع الفئات الاجتماعية المختلفة التي يواجهونها

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00



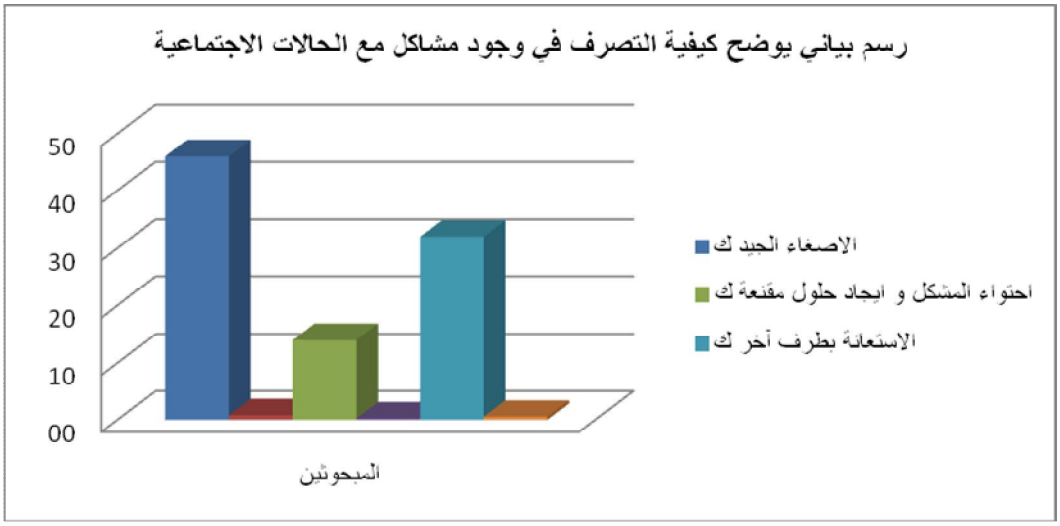
رسم بياني رقم (29) يوضح إتقان مهارات الاتصال مع الفئات الاجتماعية المختلفة التي يواجهونها

من خلال النتائج الاحصائية المبينة في الجدول رقم (29) أعلاه والتي تبحث عن اتقان المبحوثين لمهارات الاتصال مع الفئات التي تواجهها ، فكانت جل الإجابات تدل على أنهم يتقنون هذه المهارات بنسبة 100 % بتكرار 58 مبحوث.

من خلال النتائج الكمية والمعبرة عن اتقان المبحوثين لمهارات الاتصال يمكن تفسير ما لاحظته بأن الإطارات اكتسبوا أخلاقيات ومبادئ وممارسات يقومون بها لتحقيق الفعل التواصلي بالوكالة من خلال خبرتهم في ممارسة وظائفهم ونشاطاتهم مع جمهورهم المستهدف

جدول رقم (30) يوضح طريقة تصرف المبحوثين في حين تصادفهم مشاكل مع الحالات الاجتماعية

المتغيرات / الإجابة	الاصغاء الجيد		احتواء المشكل و ايجاد حلول مقنعة		الاستعانة بطرف آخر	
	ك	%	ك	%	ك	%
المبحوثين	46	%79,31	14	%24,14	32	%55,17



رسم بياني رقم (30) يوضح طريقة تصرف المبحوثين في حين تصادفهم مشاكل مع الحالات الاجتماعية

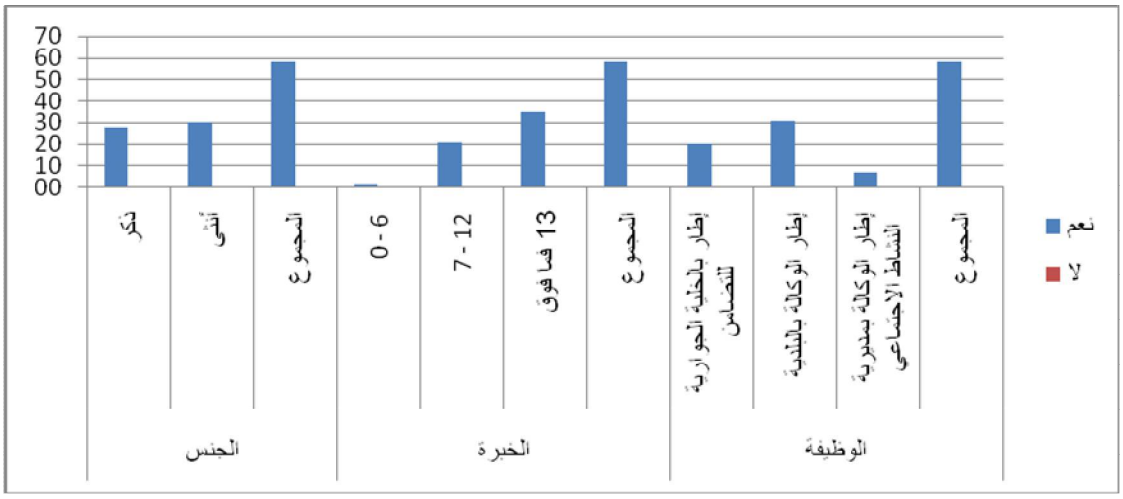
من خلال الجدول رقم (30) تبين لنا أن هذا السؤال مفتوح وتم تكميمه من خلال إجابات المبحوثين ضمن ثلاث خيارات التي مجمل إجاباتهم تمحورت حولها ، فكانت نسبة 79,31 % ممن اختاروا طريقة الاصغاء الجيد تليها نسبة 55,17 % ممن اختاروا الاستعانة بطرق أخرى ونسبة 24,14 % احتواء المشكل وإيجاد حلول مقنعة

من خلال هذه النسب نرى أن المبحوثين ركزوا على مهارة مهمة من مهارات الاتصال وهي مهارة الاستماع فالاستماع مهارة أساسية في بناء الاتصال من خلال معرفة ما يطلبه ويحتاجه الجمهور بالتدقيق ومن هنا يمكن للفاعل الاجتماعي تقديم حلول تتوافق وما سمعه وحلله من متطلبات جمهوره ، أما من ناحية الاستعانة بطرف آخر والتي أتت كإختيار ثاني عندما تتعدى متطلبات الجمهور برامج وتخصصات إطارات الوكالة يمكن مرافقتهم أو توجيههم للجهة الوصية ومن هنا يتجلى الخيار الثالث

وهو إحتواء المشكل وإيجاد حلول أي أن الفاعل يعمل دائما على إيجاد الحلول على مستواه وإن تعدى ذلك وظائفه أو تخصصه يعمل على المرافقة كما ذكر من قبل هذا ما عملت عليه الوكالة في توفير عدة إتفاقيات وتنسيق بين الإدارات التي تعمل على خدمة المواطن إجتماعيا لمساعدته على تحسين مستواه المعيشي لائق بمواطن كريم.

جدول رقم (31) يوضح هل سبق لك وأن قمت بحوار مع حالة اجتماعية صعبة

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	30	%51,72	00	%0,00	30	%51,72
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 – 7	21	%36,21	00	%0,00	21	%36,21
	13 فما فوق	35	%60,34	00	%0,00	35	%60,34
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	20	%34,48	00	%0,00	20	%34,48
	إطار الوكالة بالبلدية	31	%53,45	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	07	%12,07	00	%0,00	07	%12,07
	المجموع	58	%100,00	00	%0,00	58	%100,00



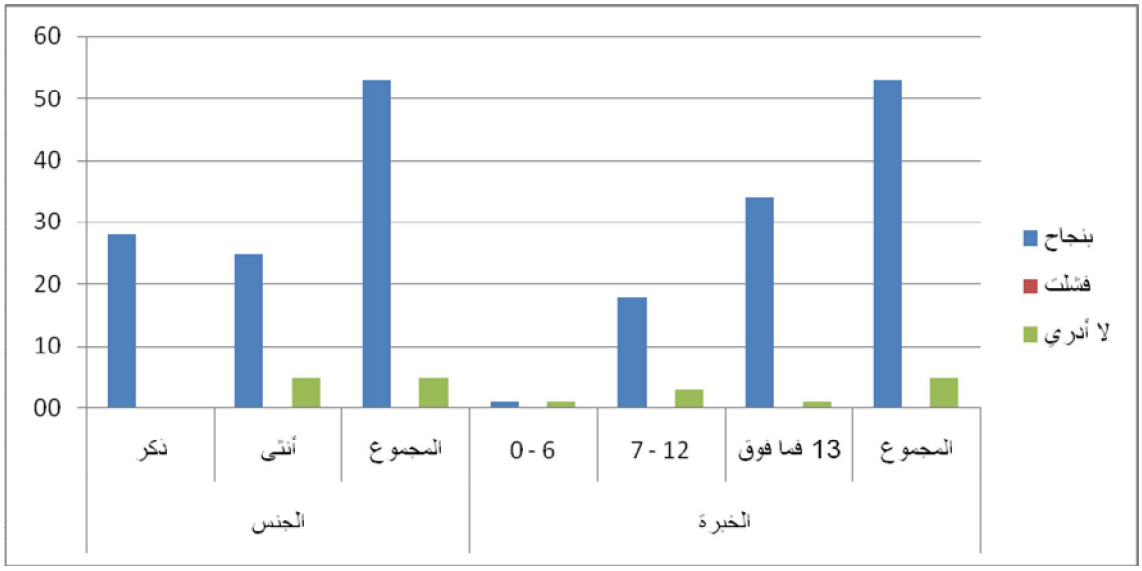
رسم بياني رقم (31) يوضح هل سبق لك وأن قمت بحوار مع حالة اجتماعية صعبة

من خلال بيانات الجدول رقم (31) المبين أعلاه والذي يبحث عن قيام أفراد العينة بحوار مع حالة اجتماعية صعبة وجدنا أن جميع المبحوثين أجابوا بنعم وهذا طبعا لخصوصية مهام الوكالة في حد ذاتها إذ أنها تقدم برامج مساعدة للفئة هذه بالذات من (أرامل ، مطلقات ، مسنين ، معاقين ، الأمهات

العازبات ، أبناء الدولة ، مرضى مزمنين بدون دخل مادي ، أشخاص بدون مأوى ...) تقريبا جميع الحالات صعبة

جدول رقم (32) يوضح كيفية تأدية الموظف لدوره الاتصالي مع الحالة الصعبة

المتغيرات	الإجابة	بنجاح		فشلت		لا أدري		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	28	%48,28	00	%0,00	00	%0,00	28	%48,28
	أنثى	25	%43,10	00	%0,00	05	%8,62	30	%51,72
	المجموع	53	%91,38	00	%0,00	05	%8,62	58	%100,00
الخبرة	6 – 0	01	%1,72	00	%0,00	01	%1,72	02	%3,45
	12 – 7	18	%31,03	00	%0,00	03	%5,17	21	%36,21
	13 فما فوق	34	%58,62	00	%0,00	01	%1,72	35	%60,34
	المجموع	53	%91,38	00	%0,00	05	%8,62	58	%100,00



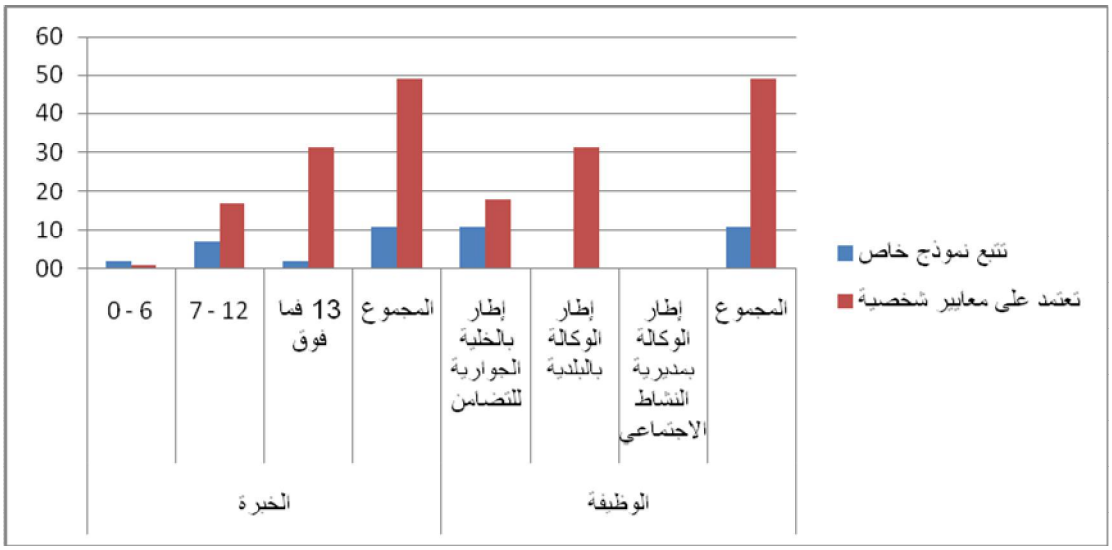
رسم بياني رقم (32) يوضح كيفية تأدية الموظف لدوره الاتصالي مع الحالة الصعبة

من خلال الإحصائيات في الجدول رقم (32) المبين أعلاه والتي تبحث عن كيفية أداء ودور الفاعل الاتصالي والتي أجاب عنها 100 % من المبحوثين في الجدول السابق رقم (31) ، نلاحظ أن 91,38 % أجابوا بأنهم أدوا دورهم اتصاليا بنجاح بتكرار 53 مفردة من مجموع العينة و8,62 % بتكرار 5 من مجموع العينة لا تدري هل نجحت أم فشلت أما بخصوص مقترح فشلت فكانت الخيارات منعدمة بـ 00 %

- **من خلال الجنس** فالذكور أجابوا بنسبة 48,28 % من مجموع المبحوثين بناجح و00 % بخيار فاشل ولا أدري ، في حين الإناث أجبن بـ 43,10 % بناجح و8,62 لا و00 % لا أدري
- **من خلال الخبرة** كانت النسب كبيرة في خيار ناجح حيث سجلت أعلى نسبة 58,62 % في فئة التي خبرتهم تفوق 13 سنة وانعدمت الإجابات في الخيار الثاني (فاشل) فيما كانت نسبة جد ضئيلة في الخيار الأخير (لا أدري)بنسبة 1,72 % عند الذين خبرتهم أقل من 6 سنوات والذين تفوق 13 سنة و5,17 % عند الذين خبرتهم من 7 الى 12 سنة
- من خلال الإجابات الكمية للمبحوثين يمكن تفسير أن الموظفين أغلبهم توصلوا الى تأدية دورهم اتصاليا بنجاح مع الحالات الاجتماعية الصعبة ومن خلال الملاحظة بالمشاركة يؤكد أنه أي إطار يعمل على اقناع جمهوره ويرجع نجاح المبحوثين اتصاليا بمدى خبرتهم وكذا برامج الوكالة والتي تتوافق ومتطلبات جمهورها

جدول رقم (33) يوضح طريقة القيام بالتحقيقات الاجتماعية

المتغيرات	الإجابة	تتبع نموذج خاص		تعتمد على معايير شخصية	
		ك	%	ك	%
الخبرة	6 – 0	02	%3,45	01	%1,72
	12 – 7	07	%12,07	17	%29,31
	13 فما فوق	02	%3,45	31	%53,45
	المجموع	11	%18,97	49	%84,48
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	11	%18,97	18	%31,03
	إطار الوكالة بالبلدية	00	%0,00	31	%53,45
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	00	%0,00	00	%0,00
	المجموع	11	%18,97	49	%84,48



رسم بياني رقم (33) يوضح طريقة القيام بالتحقيقات الاجتماعية

من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول رقم (33) أعلاه والتي تبحث طريقة القيام بتحقيقات الإجتماعية كانت بنسبة 84,48 بتكرار 49 مفردة من مجموع المبحوثين ممن يرون أنهم يعتمدون على معايير شخصية عند القيام بالتحقيقات ونسبة 18,97 % بتكرار 11 مفردة من مجموع المبحوثين ممن يعتمدون على نموذج خاص ، للإشارة هناك من المبحوثين من يعتمد على الطريقتين وسمحت لهم الإجابة على أكثر من خيار

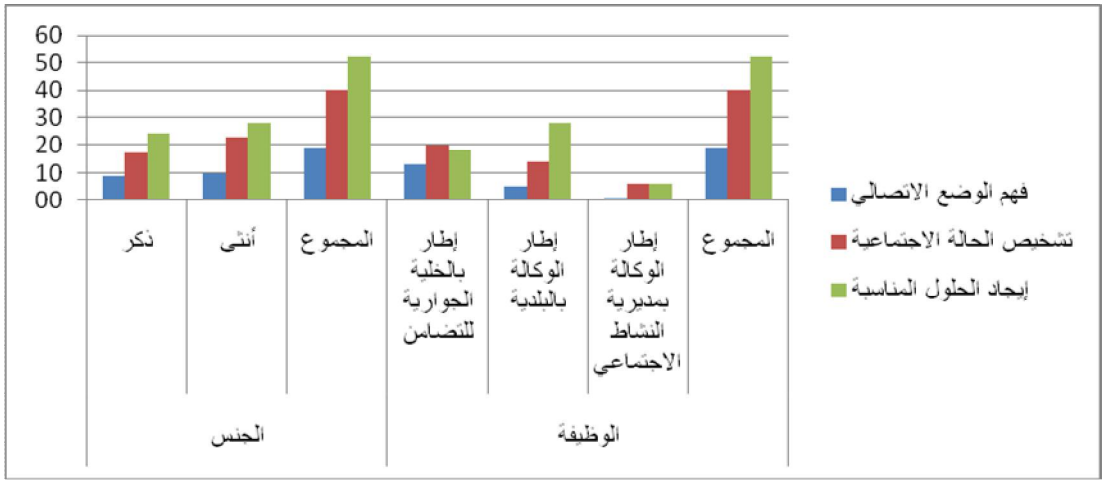
- **من خلال الخبرة** نجد نسبة 53,45 % من المبحوثين في فئة من خبرتهم أكثر من 13 سنة يعتمدون على معايير شخصية في حين 3,45 % من نفس الفئة يعتمدون على نموذج خاص

، وفئة من 7 الى 12 سنة نسبة 29,31 % يعتمدون على المعايير الشخصية في حين 12,07 % يعتمدون على نموذج خاص ، أما فئة أقل من 6 سنوات فكانت العكس 3,45 % من مجموع المبحوثين يعتمدون على نموذج خاص فيما تبين أن واحد يعتمد عليهما الإثنين وبنسبة 1,72 %

- **من خلال الوظيفة** نلاحظ أن 18,97 % من اختاروا نموذج خاص من إطارات الخلايا بنسبة 31,03 % ممن يعتمدون على معايير شخصية ، كذا إطارات الوكالة بالبلدية يعتمدون على معايير شخصية بنسبة 53,45 % في حين أن نفس الفئة لا تعتمد نهائيا النموذج الخاص وا لذي يلفت الانتباه أن إطارات الوكالة بمديرية النشاط الإجتماعي كانت إجاباتهم منعدمة في كلا الخيارين
- تفسير ذلك على أن الوكالة لا ترغم أو تحدد نوعية التحقيق ولا تحصره ضمن نموذج خاص الذي يعرقل مهامه ويحصر في حيز ضيق لا يسمح للفاعل الإجتماعي تأدية مهامه بكل موضوعية وحرية ، لذا فالمبحوثين وبنسبة جد عالية يعتمدون على معايير شخصية لهم حرية الإختيار في التحقيق ما يمكنهم الوصول الى نتائج تحقيقات تساعدهم على القيام بالفعل التواصلي من خلال إيجاد الحلول لجمهورهم سواء كانت معنوية كتغيير السلوك أو حتى الجانب المادي من خلال توفير برامج الوكالة وتحديد مستحقاتها من أفراد المجتمع.

جدول رقم (34) يوضح مساعدة الاندماج الاجتماعي الفاعل اثناء تواصله

المتغيرات	الإجابة	فهم الوضع الاتصالي		تشخيص الحالة الاجتماعية		إيجاد الحلول المناسبة	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	ذكر	09	%15,52	17	%29,31	24	%41,38
	أنثى	10	%17,24	23	%39,66	28	%48,28
	المجموع	19	%32,76	40	%68,97	52	%89,66
الوظيفة	إطار بالخلية الجوارية للتضامن	13	%22,41	20	%34,48	18	%31,03
	إطار الوكالة بالبلدية	05	%8,62	14	%24,14	28	%48,28
	إطار الوكالة بمديرية النشاط الاجتماعي	01	%1,72	06	%10,34	06	%10,34
	المجموع	19	%32,76	40	%68,97	52	%89,66



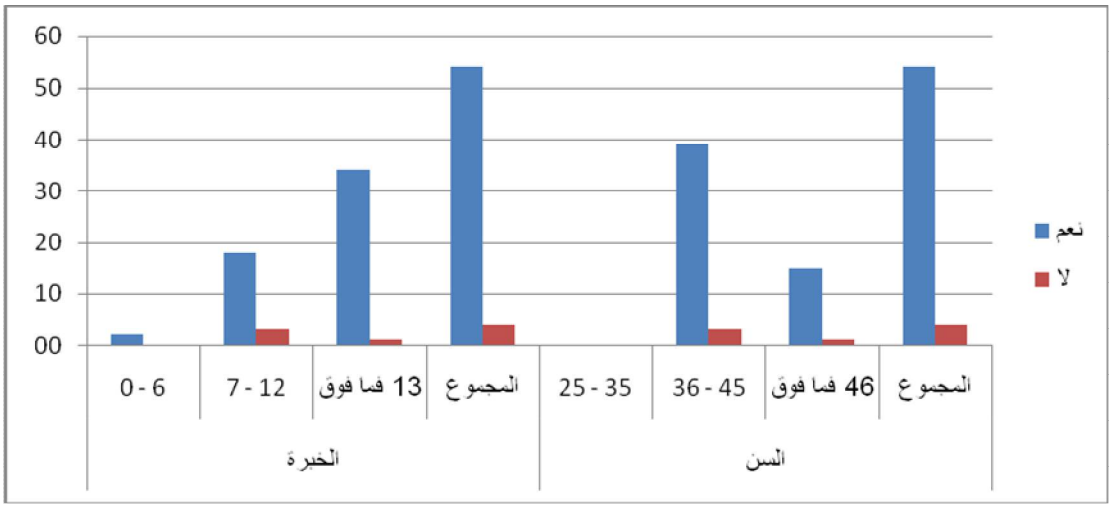
رسم بياني رقم (34) يوضح مساعدة الاندماج الاجتماعي الفاعل اثناء تواصله

من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه رقم (34) والذي يوضح مساعدة الإندماج الإجتماعي الفاعل أثناء تواصله ولأن السؤال يسمح للمبحوثين بإجابة بأكثر من إختيار وعليه نلاحظ نسبة 89,66 % يرون أن الإندماج الاجتماعي يساعد الفاعل الاجتماعي أثناء الفعل التواصلي في إيجاد حلول مناسبة و 97، 68 % ممن يرون أنه يساعد في تشخيص الحالة الاجتماعية و بنسبة أقل 32,76 % يرون أنه يساعد في تشخيص الحالة الإجتماعية وبنسبة أقل 32,76 % يرون أنه الإندماج يساعد في فهم الوضع الاتصالي

- **من حيث الجنس** فالإناث بنسبة 48,28 % أجبن على المقترح الثالث ، 39,66 % أجبن عن الثاني ، و17,24 % أجبن عن الأول ، في حين الذكور كانت النسب متقاربة والإناث بـ 41,38 % الخيار الثالث ، 29,31% الخيار الثاني و15,52 % الخيار الأول
- **من حيث الوظيفة** فأعلى نسبة سجلت عند إطارات الوكالة بالبلدية 48,28 % خيار رقم 3 (إيجاد الحلول المناسبة) 24,14 % الخيار الثاني ، 8,62 % الخيار الأول ، بالنسبة لإطارات الوكالة بالخلية 34,48 %الخيار الثاني ، 31,03 الخيار الثالث ، والخيار الأول بنسبة 22,41 % فيما يخص إطارات الوكالة بمديرية النشاط الإجتماعي كانت النسب متساوية 10,34 % للخيار الثاني و الثالث ، ونسبة جد ضعيفة 1,72 % للخيار الأول
- من خلال النتائج الكمية المبينة أعلاه يمكننا تفسير على أن الإندماج الإجتماعي أو المعايشة مع الجمهور المستهدف تؤدي إلى إيجاد الحلول المناسبة بكل حالة ما تستحقه في مكانها ووقتها المناسب وهذا بعد تشخيص دقيق للحالة ، فالمندمج إجتماعيا يمكن له فهم وتشخيص الحالات من خلال إندماجه والتغلغل وسطهم معرفة مشاكلهم وأولويات حاجياتهم ، معرفة طرق التدخل حسب عاداتهم و تقاليدهم ومن هنا وهذا ما يفسر الفهم الدقيق للوضع الإتصالي

جدول رقم (35) يوضح دور الفاعل في تغيير سلوك الافراد

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الخبرة	6 - 0	02	%3,45	00	%0,00	02	%3,45
	12 - 7	18	%31,03	03	%5,17	21	%36,21
	13 فما فوق	34	%58,62	01	%1,72	35	%60,34
	المجموع	54	%93,10	04	%6,90	58	%100,00
السن	35 - 25	00	%0,00	00	%0,00	00	%0,00
	45 - 36	39	%67,24	03	%5,17	42	%72,41
	46 فما فوق	15	%25,86	01	%1,72	16	%27,59
	المجموع	54	%93,10	04	%6,90	58	%100,00



رسم بياني رقم (35) يوضح دور الفاعل في تغيير سلوك الأفراد

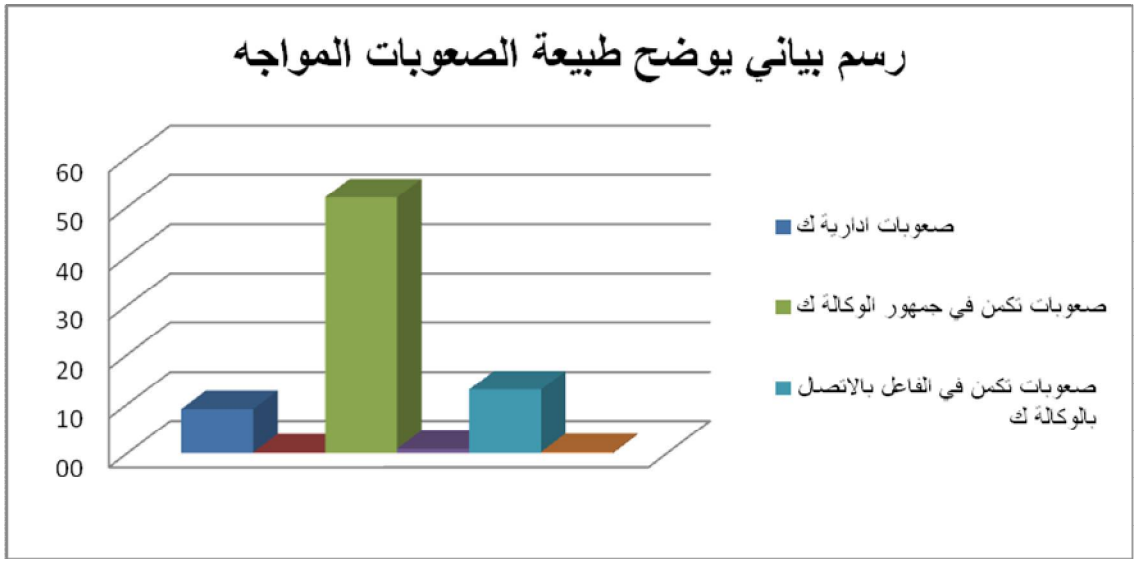
من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه رقم (35) والذي يبحث من خلال المبحوثين عن تأدية الفاعل لدوره أساسي في تغيير سلوك الأفراد أم لا ، فنسبة 93,10 % أجابوا بنعم بتكرار 54 من مجموع المبحوثين و 6,90 % ممن أجابوا بلا بتكرار 4 من مجموع المبحوثين

- **من حيث الخبرة** كانت أعلى نسبة 58,62 % في فئة أكثر من 13 سنة أجابوا بنعم في حين نسبة 1,72 % أجابوا بلا
- **من حيث السن** فكانت أعلى نسبة ممن أجابوا بنعم في فئة من 36 إلى 45 سنة بنسبة 67,24 % في حين أدنى نسبة سجلت في فئة أكثر من 46 % أجابوا بلا بنسبة 1,72 %

- من خلال الإحصائيات الكمية والتي تجلت من خلال أجوبة المبحوثين بنسبة جد مرتفعة أن الفاعل يؤدي دورا أساسيا في تغيير سلوك الأفراد ، يعني أن المبحوثين نظرا لما حققوه من نتائج في إقناع جمهور والتأثير في فكر الأشخاص أو عملهم من فعل اتصالي يسعى من خلالها الفاعل الإجتماعي للحصول على استجابة معينة ومنشودة من قبل المتلقي ، كذلك يرى المبحوثين أنهم وصلوا إلى أهدافهم المتمثلة في تغيير اتجاهات وسلوك ومعتقدات من خلال رسائل اتصالية تم من خلالها دفع الفرد نحو تغيير الظروف الإجتماعية وكذا سلوكات أفراد جمهوره المستهدف بمحددات يرغبها الفاعل الإجتماعي ، لذا فالمبحوثين ربطوا دور تأديتهم أساسيا في تغيير سلوك الأفراد من خلال نتائجهم الايجابية المحققة من طرفهم تجاه جمهورهم المستهدف

جدول (36) يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين في اقناع جمهوره

المتغيرات / الإجابة	صعوبات ادارية		صعوبات تكمن في جمهور الوكالة		صعوبات لدى الفاعل بالاتصال بالوكالة	
	ك	%	ك	%	ك	%
المبحوثين	09	%15,52	52	%89,66	13	%22,41



رسم بياني (36) يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين في إقناع جمهوره

من خلال الجدول رقم (36) المبين أعلاه و بعد تكميم الإجابات المفتوحة إلى ثلاثة خيارات اتضحت لنا نسبة 89,66 % صعوبات تكمن في جمهور الوكالة ، 22,41 % صعوبات لدى الفاعل بالاتصال في الوكالة ، وما نسبته 15,52 % صعوبات إدارية

من خلال النسب الإحصائية وكذا الإجابات المفتوحة يمكن تفسير الصعوبات بمختلف أنواعها فالمبحوثين يرون أن الصعوبات التي تكمن في جمهوره المستهدف من عدم وعي ، مستوى تعليمي ضعيف ، درجة استيعاب غير موجودة وخاصة العادات و التقاليد ، كذلك يرون مشكل مع كبار السن في إقناعهم وهناك فئة خاصة ممن يصعب إقناعهم ممن لهم النظرة السيئة المسبقة عن أي إدارة بصفة عامة كذلك الجمهور المتعامل معه يميل إلى الإقناع الملموس (المادي) لا بالأسلوب المعنوي أما بالنسبة للصعوبات لدى الفاعلين بالاتصال (المبحوثين) لاحظت أن أكبر مشكلة تخصهم هي مشكلة اللغة مع الفئات الخاصة (صم البكم) وهذه الفئة من فئات جمهور الوكالة المستهدفة ، أما

بخصوص الصعوبات الإدارية فيرى المبحوثين أنهم يجدون وبنسب ضئيلة صعوبات مع الإدارة ويتجلى ذلك في عنصرين

1. التأخير في حصص البرامج المقدمة من طرف الوكالة
2. هناك إطارات الوكالة بالبلدية وإطارات الوكالة بمديرية النشاط الإجتماعي لديهم بعض الضغوطات لأنهم إطارات الوكالة لكن تحت وصاية الإدارة التي يتواجدون بها خاصة من الجانب الإداري لا يخص نشاطاتهم في الوكالة

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من خلال استعراض مادتها النظرية والتطبيقية ويمكن تلخيص أبرزها في ما يلي:

1. لا يمكن دراسة أو توصيف الفعل الاتصالي بمعزل عن أدوار الفاعلين الذين ترجع لهم المهام الأساسية بتفعيله أو الإبقاء عليه ضمن نماذج الاتصالية السطحية، أو بمعزل عن مجال يؤطره.
2. يعد الفعل الاتصالي حسب هابرماس الحلقة الأهم في الممارسات الاتصالية داخل الفضاءات العامة وبدونه لا يمكن الحديث عن اتصال اجتماعي أو سياسي أو ديني.
3. يطرح الفعل التواصلي مشكلة قابليات الاتصال في الحقل السياسي والاجتماعي إذا ما لم تتوافر أرضيات للحوار ورؤى فلسفية تؤطر العلاقة التي تجمع الفاعل بالجمهور المستهدف.
4. يستوجب الفعل التواصلي نشوء مجال عمومي حر ومفتوح يسمح بإقامة الحوار وتبادل الآراء وتكريس مبدأ الإنصات وتقبل الآخر ضمن المصالح المشتركة العامة.
5. هناك اختلاف ملموس بين عمليات بناء الاتصال الاجتماعي وبين تفعليه في الواقع، فلا تتحقق الثانية إذا لم تتوافر الأولى والعكس، يحدث ضمن علاقة إطرادية تلازمية.
6. من ضمن شروط نجاح الفعل الاتصالي والفاعلين هو امتلاك القاعدة الأخلاقية وجملة المبادئ التي من شأنها أن تدفع به إلا النجاح سيما في بعده الاجتماعي المعقد.
7. تعد وكالة التنمية الاجتماعية نموذجا من نماذج مؤسسات المجال العام داخل المجتمع المدني، توفرت على العديد من مؤشرات الفعل التواصلي وتضمنت فاعلين أمكن النظر في مؤهلاتهم وقدراتهم حسب الفروض التي أسسها هابرماس.
8. إن بناء وتفعيل الاتصال الاجتماعي داخل تركيبة المجال العمومي هي من أعقد أصعب العمليات والمهام التي قد يصطدم بها الفاعلون لما تتضمنه هذه العمليات من متطلبات كالكفاءة والمعايشة والاندماج، والتفاعل والخبرة والتكوين، والوعي والليونة والمرونة.
9. لا بد للفاعل من امتلاك مهارات خاصة وأساليب اتصالية تخضع للتطوير باستمرار حتى يتماشى مع متغيرات النسق الاتصالي داخل التركيبة الاجتماعية وتحولات الأحداث والأشخاص الذين يتعامل معهم (الجمهور المستهدف).

توصيات الدراسة

أولت الدراسة أهمية كبيرة بجملة من التوصيات المهمة التي نعتقد أنها قد تفيد في تسليط الضوء على مواضيع أخرى في السياق والإشكال نفسه ويمكن إبرازها كالآتي:

1- إجراء دراسات وتوسيع الاهتمام بفكر يورغن هابرماس خاصة في الدراسات الاتصالية.
2- محاولة إسقاط فرضات نظرية الفعل التواصلي في زاويا أخرى ضمن المجال العام وربطها بمتغيرات متحركة تؤسس لتفسير الظاهرة الاتصالية.
3- الاهتمام بالتقاطعات الموجودة بين الفلسفة والإعلام والاتصال بالبحث في القضايا ذات النقاط المشتركة.
4- السعي إلى أجرأة تناولات الفكر النقدي في علوم الإعلام والاتصال.
5- توسيع الاهتمام بقضايا الاتصال الاجتماعي داخل المجال العمومي.
6- التركيز على الفاعل الاتصالي بالموازاة مع الفعل التواصلي حسب ما أكد هابرماس.

خاتمة الدراسة

خاتمة

شكلت إسهامات يورغن هابرماس إضافة وتدعيما لأبحاث الاتصال على الصعيدين الفلسفي والابستيمولوجي، كما تعد نظرية الفعل التواصلي من أهم النظريات التي تحتاج إلى مقاربتها في حقل علوم الإعلام والاتصال، لما تمليه من مؤشرات بالغة الأهمية تتواجد في كل عناصر العملية الاتصالية، ومن جهة أخرى يعد الفضاء العمومي أو المجال العام حسب اختلاف مسمياته الركيزة الأساسية التي راهن عليها منظرو القرن الواحد والعشرين وفي مقدمتهم هابرماس من حيث استغلاله لبناء وتفعيل السبل الكفيلة بإنجاح وتحقيق المقاصد الاتصالية في ضوء أدوار الفاعلين الذين تخول لهم مهام تأديته الوظائف الاتصالية.

في هذا السياق تجدر الإشارة إلى أن الاتصال الاجتماعي حقل شاسع يتضافر مع بقية الحقول ويتفاعل معها تأثيرا وتأثرا، في حين تبقى الأطر التي تصف اشتغاله مرهونة بمدى فاعلية التخطيط له، وكذا بمدى قدرة وتأهيل الكادر البشري داخل المؤسسات وكل النماذج التي تمثل هذا النوع من الاتصال.

ورغم ما وجه لنظرية الفعل التواصلي من انتقادات إلا أنها تعد إحدى أهم النظريات التي راجعت ميكانيزم الاتصال وأعادت تقديمه مع ربطه بكل العوامل والمؤثرات الخارجية التي تسهم في تكوينه أو بنائه على نحو أفضى في أبحاث الآونة الأخيرة إلى زيادة الالتفاف حول الطروحات التي صاغها الألماني هابرماس وتبقى نظريته في ظل هذا السجال القائم من أكفئ النظريات قدرة على تمطيط الظاهرة الاتصالية في أبعادها المختلفة والذهاب بالبعد الاتصالي إلى دوائره الموسعة وقد سلطت الدراسة الضوء على أهمية تصورات الفكر النقدي لهابرماس من خلال كتاباته عبر إنزالها منزلة الفحص والاستقراء في نموذج وكالة التنمية كإحدى أبرز أنواع المؤسسات الممثلة لفضاء الاتصال الاجتماعي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولا: القواميس والمعاجم:

1. *ابراهيم العسل ، **أسس النظرية و الاساليب التطبيقية في علم الاجتماع**، بيروت :1997م.ص61*

1. *إبراهيم مصطفى، وآخرون، **المعجم الوسيط**، دار الدعوة.ص93*

2. أبو النور حمدي، أبو النور حسن، يروغن هابرماس، **الأخلاق والتواصل**، دار التنوير للطباعة، والنشر، بيروت، ط:01، 2012، ص133.

2. *أحمد بدر، **أصول البحث العلمي، ومناهجه**، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م.ص52*

3. *أحمد بدر، **أصول البحث العلمي، ومناهجه**، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م*

4.آلان تورين، **ما هي الديمقراطية؟** (حكم الأكثرية أم ضمان الأقلية)، ص40.

5. *آمال عميرات،الاتصال الاجتماعي العمومي؛دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1ص42*

6. بوتومور توم، **مدرسة فرانكفورت**، ترجمة: سعد هجرس، دار أويا، ليبيا، ط:03، 2004، ص112.

ثانيا: الكتب باللغة العربية:

7. جان ماري فيري، **فلسفة التواصل**، تر: عمر مهيبل، منشورات الاختلاف، الجزائر، 2006،

8. *ذوقان عبيدات، وآخرون، البحث العلمي، مفهومه، أدواته، أساليبه، دار الفكر- عمان – ط6، 1418هـ.ص66*

9. *رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي ، أساسياته النظرية، وممارسته العملية**، دار الفكر، ط1، 1421هـ.ص52*

10. *رمزي أحمد عبد الحي، **البحث العلمي في الوطن العربي** ماهيته، ومنهجيته، زهراء الشرق، قاهرة، ط1، 2009م.ص73*

11. رمضان بسطاويسي ، **علم الجمال لدى مدرسة فرانكفورت**، المؤسسة الجامعية للدراسات بيروت، 1989

12. *ستيفن كول ، **منهجة البحث في علم الاجتماع**، ترجمة أحد النكلاوي ، القاهرة، مكتبة نهضة الشرق 1998م.ص49*

13. عادل البلواني، **النظرية السياسية عند هابرماس**، إفريقيا الشرق، المغرب، 2014

14. عبد السلام الأشهب، **أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لدى هابرماس**، الأردنية للنشر والتوزيع، ط1 ،

15. عبد السلام حيدوري، **الفضاء العام ومطلب حقوق الإنسان**، هابرماس، نموذجا، دار نهي، صفاقس،

16. علي معمر عبد المؤمن، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية**،(الأساسيات والتقنيات والأساليب)، دار الكتب الوطنية، بنغازي.ط:01.2008.ص 13-14.

17. علي معمر عبد المؤمن، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية**،(الأساسيات والتقنيات والأساليب)، دار الكتب الوطنية، بنغازي.ط:01.2008.ص 13-14.

3. مجمع اللغة العربية، **المعجم الفلسفي**، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة.1983

18. محمد المصباحي: "**فلسفة الحق كانط والفلسفة المعاصرة**"، مقال: عز العرب لحكيم بناني: "مفهوم الفضاء العمومي بين كانط وهابرماس" منشورات كلية الآداب . الرباط، 2007، ص94

19. محمد عبد السلام الأشهب، **أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لهابرماس**، دار ورد الأردنية للنشر والتوزيع، ط:01، الأردن، 20113.

20. محمد عبيدات، **محمد أبو نصار**، **منهجية البحث العلمي**، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل.ط:02.1999.ص 84.

21. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، **منهجية البحث العلمي**، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل.ط:02. 1999.

22. مصطفى حنفي: هابرماس والإرث السياسي الكانطي، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية الرباط، عدد رقم 156 : ص 35.

23. موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة، الجزائر.1996.

24. نبيل محمد الصغير، **مساهمة يورغن هابرماس في تطوير التداولية قراءة نقدية في نظرية الفعل التواصلي**، جامعة تيزي وزو، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، النجف الأشرف، عدد:41، المجلد:02، السنة: بلا، ص677.

25. هنا علالي ومصطفى كيحل، **الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي عند هابرماس**، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة برج باجي مختار، عدد: 50، عنابة، جوان 2017. ص 188.

26. يورغن هابرماس ومدرسة فرانكفورت – **النظرية النقدية التواصلية**، حسن مصدق، المركز الثقافي العربي،الدار البيضاء،2005 ص83

27. يورغن هابرماس، **العلم والتقنية كإديولوجيا**، تر: حسن صقر، منشورات الجمل، كولونيا، ألمانيا، 2003،

28. يورغن هابرماس، **هابرماس ومفهوم الفضاء العمومي**، ترجمة نور الدين علوش، مجلة الاختلاف الالكترونية.

خامسا: الرسائل والأطاريح الجامعية:

1. هشام عبادة، **أبعاد التناص وامتداداته في الخطاب البصري**، دراسة تحليلية سيميولوجية على عينة من الأنساق البصرية الثابتة، رسالة ماجستير، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2014، ص16.

أولا: المراجع باللغة الفرنسية

1) J. Habermas**, le discours philosophique de la modernité**, Gallimard, Paris,1988.
2) J.Habermas, **La science et la technique comme idiologie**, Paris, 1973 ;Trad. .J .Ladmiral

3) Jürgen Habermas**, l'espace public, archéologie de la publicité**" comme dimension constitutive de la société bourgeoise, traduit de l'allemand par (Marc Launay), es Payot, paris, 1993.
4) Philipe Chaniel, **espace public**, science sociale et démocratie, qua demi, n°18, automne, 1982, voir: Jürgen Habermas, **la science et la technique comme idiologie,** traduit par (jean René, ladmiral, édition Gallimard, paris, 1973.

خامسا: المراجع باللغة الانجليزية

1. Habermas**, the Theory of communication action**, translated by Thomes Carthly, bacon Press, 1984,
2. Harold Mah, **Phantasies of the Public Sphère ; Rethinking the Habermas of Historians**, the Journal of Modern History, Vol. 72, No. 1, Mar. 2000,
3. Jürgen Habermas, **Public Sphère** : An Encyclopédie Article: Translated by Sara Lennox, New Germant Critique, No. 3, Autun 1974,
4. Jürgen Habermas**, the postnational constellation**, political essays, translate, mats Pansy, mit, Cambridge, Massachusetts, 2001.
5. Steven Michael Schneider, **Expanding The Public Sphere Through Computer – Mediated Communication**, Doctor, Massachusetts Institute of Technology, Canada, 1997.

المواقع الالكترونية:

4. http://membres.multimania.fr/tomate/pdf/habermas.pdf
5. علي عبود المحمداوي، **الدين في المجتمعات المعاصرة رؤية الفيلسوف الألماني هابرماس،** ضمن موق
6. هابرماس تشارلز تايلور وآخرون، **قوة الفضاء العام**، ترجمة مفلاح رحيم، قراءة في الكتاب مركز نماء للبحوث والدراسات، ضمن موقع:-**nama center.com/ActivitieDatials.aspx?Id 409**

الملاحق العامة للدراسة

البيـانـات الشخـصيـة :

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

السن: من 25 الـــــــى 35 سنـــة ☐

من 36 الـــــــى 45 سنـــة ☐

من 46 فـــــــما فـــــوق ☐

الوظيفة : اطــار الوكالـة بالخلية الجواريـة للتضــامن ☐

اطـــــار الوكـــــالـــــة بالبلــديـــة ☐

اطـار الوكالـة بمديرية النشاط الاجتماعـي ☐

الخبرة : من 0 الـــــــى 06 سنوات ☐

من 07 الـــــــى 12 سنـــة ☐

من 13 فمـــــــا فـــوق ☐

المحور الأول : واقع تأدية و ممارسة الاتصال الاجتماعي

1) هل تعتقد أن الفاعل الاجتماعي مؤهل لتأدية الاتصال في المجال العمومي ؟

بشكل جيد ☐ بشكل ضعيف ☐ مؤهل بشكل متوسط ☐

---

2) ما رأيك في طبيعة الاتصال الممارس لدى موظفي وكالة التنمية الاجتماعية

مـفتـوح ☐ مـغـــلـق ☐

---

3) هل تعتقد أن تأدية و ممارسة الاتصال مع الفئات الاجتماعية الخاصة يرجع الى

قدرة الشخصية ☐ مهارات الحديث ☐ امتلاك خلفية مسبقة ☐

الخبرة في التعامل معرفة الآخر مهارة الاستماع

---

4) هل ترى أن الاتصال الاجتماعي يجسد و يحقق مهام الوكالة ؟

نعم لا احيانا

---

5) ما رأيك في بيئة الاتصال بين الموظفين ؟

جيدة حسنة سيئة

---

6) هل يوجد وعي فردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين ؟

نعم لا

---

7) هل تعي و تفهم كيف نمارس الاتصال الاجتماعي ؟

نعم لا

---

8) ما هو جمهور المؤسسة المستهدف ؟

جمهور هش جمهور متوسط الهشاشة جمهور غني

المحور الثاني : الركائز و الآليات التي يتأسس عليها الاتصال الاجتماعي

1) هل هناك اهتمام و حظوة بأهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة ؟

نعم ☐ لا ☐

---

2) هل هناك وسائل تستخدمها في نشاطك الاتصالي مع الفئات الاجتماعية

نعم ☐ لا ☐

---

3) إذا كانت الإجابة نعم فما هي :

ندوات و ملتقيات ☐ دورات تدريبية ☐ حلقات نقاش إعلامية ☐

حملات توعية ☐ دورات تحسيسية ☐ التحقيقات الاجتماعية و الاسرية ☐

---

4) ما رأيك في الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى وكالتك لتفعيل الاتصال الاجتماعي ؟

طـــرق فعـــالة ☐ طرق غير فعـالة ☐

---

5) تحضر قوة الاتصال الشخصي في الوكالة بشكل ؟

قـــوي ☐ معتـــدل ☐ ضـــــعيف ☐

---

6) هل يوجد تنسيق و اتفاقيات بين الوكالة و مؤسسات أخرى ؟

نعم ☐ لا ☐ احيـــــانا ☐

7) هل ترى أن مثل هذه الاتفاقيات يخدم تطور الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة ؟

دائمـــا أحيـــانا نـــــادرا

---

8) كيف تساهم التقارير و التحقيقات المنجزة في بناء اتصال اجتماعي جيد ؟

.....

.....

.....

---

9) هل تقوم الوكالة بتنظيم او المشاركة في حملات توعوية حول الاتصال الاجتماعي ؟

نعم لا

---

10) هل تلجا الوكالة إلى توظيف الوسائط الإعلامية لتوسيع نشاطها الاتصالي ؟

دائما أحيـــانا نـــــادرا

لا تفعل

---

11) هل تتم الاستعانة بالجمعيات أثناء ممارسة الاتصال الاجتماعي ؟

نعم لا احيـــانا

---

12) ما هي التقارير التي تعتمدها الوكالة في برنامجها الاتصالي العام ؟

إحصائية كتابية كلاهما

---

13) ماذا يمكن أن تقترح لآجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى وكالتك ؟

.....

.....

المحور الثالث:دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي وتطويره

1) هل تعتقد انك قادر على انجاز مهام وكالتك وتمثيلها عمليا بشكل ايجابي ؟

نعم ☐ لا ☐

---

2) هل ترى انك في حاجة الى تكوينك في الاتصال الاجتماعي ؟

نعم ☐ لا ☐

---

3) ما المقومات التي تمتلكها في مجال عملك ؟

لغويـة ☐ فكريـة ☐ اتصـــالية ☐

معرفية ☐

---

4) هل تتقن مهارات الاتصال مع الفئات المختلفة التي تواجهها؟

نعم ☐ لا ☐

---

5) حين تصادفك مشاكل مع الحالات الاجتماعية كيف تتصرف معها ؟

.....

.....

.....

---

6) هل سبق لك و ان قمت بحوار مع حالة اجتماعية صعبة

نعم ☐ لا ☐

---

7) كيف اديت دورك اتصاليا؟

بنجاح ☐ فشلت ☐ لا ادري ☐

8) عند قيامك بالتحقيقات الاجتماعية

تتبــع نـــموذج خـــــاص ☐ تعتمد على معايير شخصية ☐

---

9) فيما يساعد الاندماج الاجتماعي الفاعل اثناء تواصله؟

فهـم الــوضع الاتصـــــالي ☐ تشخيص الحالة الاجتماعية ☐

ايجاد الحلول المناسبة لكل حالة ☐

---

10) في نظرك هل يؤدي الفاعل دورا أساسيا في تغيير سلوك الأفراد؟

نعم ☐ لا ☐

---

11) ما طبيعة الصعوبات التي تواجهك في إقناعك لجمهورك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

فهرس الجداول

البيانات الشخصية		
جدول رقم 1	يوضح جنس المبحوثين	**ص 55**
جدول رقم 2	يوضح سن المبحوثين	**ص57**
جدول رقم 3	يوضح وظيفة المبحوثين	**ص58**
جدول رقم 4	يوضح خبرة المبحوثين	**ص59**
المحور الاول : واقع تأدية و ممارسة الاتصال الاجتماعي		
جدول رقم 5	يوضح مدى تأهيل الفاعل الاجتماعي لتأدية الاتصال في المجال العمومي	**ص61**
جدول رقم 6	يوضح طبيعة الاتصال الممارس لدى موظفي الوكالة	**ص63**
جدول رقم 7	يوضح مهارات ممارسة الاتصال الاجتماعي مع الفئات الاجتماعية الخاصة	**ص65**
جدول رقم 8	يوضح رؤية المبخوثين لمدى تجسيد الاتصال الاجتماعي لمهام الوكالة	**ص68**
جدول رقم 9	يوضح آراء المبحوثين تجاه بيئة الاتصال بينهم	**ص70**
جدول رقم 10	يوضح الوعي الفردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين	**ص72**
جدول رقم 11	يوضح هل تعي و تفهم كيف نمارس الاتصال الاجتماعي	**ص74**
جدول رقم 12	يوضح جمهور المؤسسة المستهدفة	**ص76**
المحور الثاني : الركائز و الآليات التي يتأسس عليها الاتصال الاجتماعي		
جدول رقم 13	يوضح اهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة لدى المبحوثين	**ص79**
جدول رقم 14	يوضح استخدام الوسائل من عدمه في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية	**ص81**
جدول رقم 15	يوضح الوسائل المستعملة في النشاط الاتصالي للموظفين مع الفئات الاجتماعية	**ص83**
جدول رقم 16	يوضح فعالية الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة	**ص85**
جدول رقم 17	يوضح قوة الاتصال الشخصي في الوكالة حسب المبحوثين	**ص87**
جدول رقم 18	يوضح وجود تنسيق و اتفاقيات بين الوكالة و مؤسسات اخرى	**ص89**

جدول رقم 19	يوضح مساهمة الاتفاقيات في تطوير الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة	ص91
جدول رقم 20	يوضح مساهمة التحقيقات و التقارير في تفعيل و بناء الاتصال الاجتماعي	ص93
جدول رقم 21	يوضح مشاركة الوكالة في الحملات التوعوية حول الاتصال الاجتماعي	ص94
جدول رقم 22	يوضح لجوء الوكالة الى توظيف الوسائط الاعلامية لتوسيع نشاطها الاتصالي	ص96
جدول رقم 23	يوضح استعانة اطارات الوكالة بالجمعيات أثناء ممارسة الاتصال الاجتماعي	ص98
جدول رقم 24	التقارير المعتمدة من طرف الوكالة في برنامجها الاتصالي العام	ص100
جدول رقم 25	يوضح اقتراحات لأجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة	ص102
المحور الثالث : دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي و تطويره		
جدول رقم 26	يوضح قدرة الاطارات في انجاز مهام الوكالة و تمثيلها عمليا بشكل ايجابي	ص105
جدول رقم 27	يوضح حاجة الاطارات الى تكوين في الاتصال الاجتماعي	ص107
جدول رقم 28	جدول رقم 28 يوضح المقومات التي يمتلكها الموظفين في مجال عملهم	ص109
جدول رقم 29	يوضح اتقان مهارات الاتصال مع الفئات الاجتماعية المختلفة التي يواجهونها	ص111
جدول رقم 30	يوضح طريقة تصرف المبحوثين حين تصادفهم مشاكل مع الحالات الاجتماعية	ص113
جدول رقم 31	يوضح هل سبق لك وأن قمت بحوار مع حالة اجتماعية صعبة	ص115
جدول رقم 32	يوضح كيفية تأدية الموظف لدوره الاتصالي مع الحالة الصعبة	ص116
جدول رقم 33	يوضح طريقة القيام بالتحقيقات الاجتماعية	ص118
جدول رقم 34	يوضح مساعدة الاندماج الاجتماعي الفاعل اثناء تواصله	ص120
جدول رقم 35	يوضح دور الفاعل في تغيير سلوك الافراد	ص122
جدول رقم 36	يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين في اقناع جمهوره	ص124

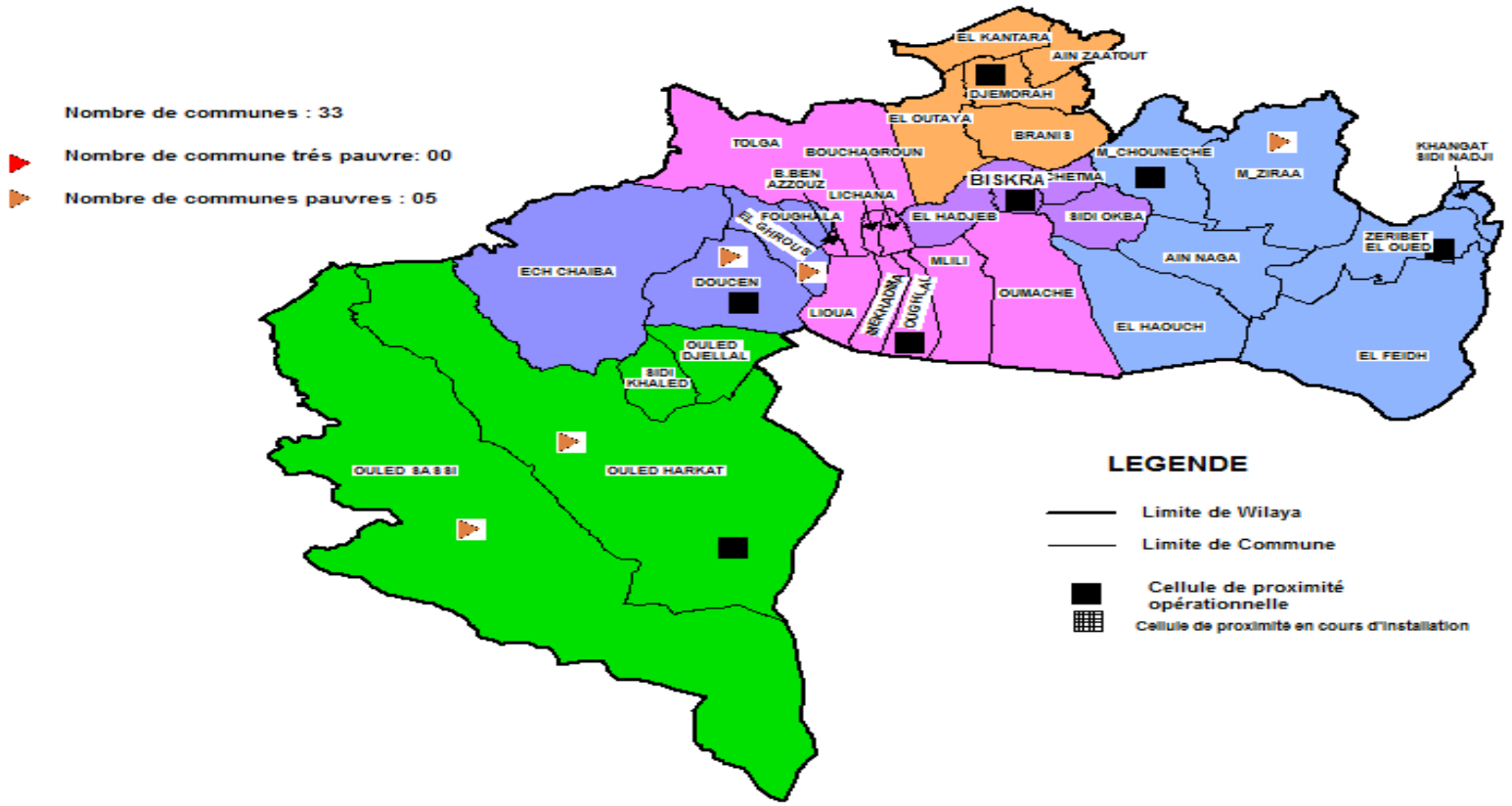
فهرس الرسوم البيانية

البيانات الشخصية		
دائرة نسبية رقم 1	يوضح جنس المبحوثين	ص 59
دائرة نسبية رقم 2	يوضح سن المبحوثين	
دائرة نسبية رقم 3	يوضح وظيفة المبحوثين	
دائرة نسبية رقم 4	يوضح خبرة المبحوثين	
المحور الاول : واقع تأدية و ممارسة الاتصال الاجتماعي		
رسم بياني رقم 5	يوضح مدى تأهيل الفاعل الاجتماعي لتأدية الاتصال في المجال العمومي	
رسم بياني رقم 6	يوضح طبيعة الاتصال الممارس لدى موظفي الوكالة	
رسم بياني رقم 7	يوضح مهارات ممارسة الاتصال الاجتماعي مع الفئات الاجتماعية الخاصة	
رسم بياني رقم 8	يوضح رؤية المبخوثين لمدى تجسيد الاتصال الاجتماعي لمهام الوكالة	
رسم بياني رقم 9	يوضح آراء المبحوثين تجاه بيئة الاتصال بينهم	
رسم بياني رقم 10	يوضح الوعي الفردي بضرورة الاتصال الاجتماعي كممارسة على مستوى الموظفين	
رسم بياني رقم 11	يوضح هل تعي و تفهم كيف نمارس الاتصال الاجتماعي	
رسم بياني رقم 12	يوضح جمهور المؤسسة المستهدفة	
المحور الثاني : الركائز و الآليات التي يتأسس عليها الاتصال الاجتماعي		
رسم بياني رقم 13	يوضح اهمية الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة لدى المبحوثين	
رسم بياني رقم 14	يوضح استخدام الوسائل من عدمه في النشاط الاتصالي مع الفئات الاجتماعية	
رسم بياني رقم 15	يوضح الوسائل المستعملة في النشاط الاتصالي للموظفين مع الفئات الاجتماعية	
رسم بياني رقم 16	يوضح فعالية الطرق الاتصالية المتاحة على مستوى الوكالة	

رسم بياني رقم 17	يوضح قوة الاتصال الشخصي في الوكالة حسب المبحوثين	
رسم بياني رقم 18	يوضح وجود تنسيق و اتفاقيات بين الوكالة و مؤسسات اخرى	
رسم بياني رقم 19	يوضح مساهمة الاتفاقيات في تطوير الاتصال الاجتماعي لإطارات الوكالة	
رسم بياني رقم 20	يوضح مساهمة التحقيقات و التقارير في تفعيل و بناء الاتصال الاجتماعي	
رسم بياني رقم 21	يوضح مشاركة الوكالة في الحملات التوعوية حول الاتصال الاجتماعي	
رسم بياني رقم 22	يوضح لجوء الوكالة الى توظيف الوسائط الاعلامية لتوسيع نشاطها الاتصالي	
رسم بياني رقم 23	يوضح استعانة اطارات الوكالة بالجمعيات أثناء ممارسة الاتصال الاجتماعي	
رسم بياني رقم 24	التقارير المعتمدة من طرف الوكالة في برنامجها الاتصالي العام	
رسم بياني رقم 25	يوضح اقتراحات لأجل تحسين الاتصال الاجتماعي على مستوى الوكالة	
المحور الثالث : دور الفاعل في خلق الاتصال الاجتماعي و تطويره		
رسم بياني رقم 26	يوضح قدرة الاطارات في انجاز مهام الوكالة و تمثيلها عمليا بشكل ايجابي	
رسم بياني رقم 27	يوضح حاجة الاطارات الى تكوين في الاتصال الاجتماعي	
رسم بياني رقم 28	جدول رقم 28 يوضح المقومات التي يمتلكها الموظفين في مجال عملهم	
رسم بياني رقم 29	يوضح اتقان مهارات الاتصال مع الفئات الاجتماعية المختلفة التي يواجهونها	
رسم بياني رقم 30	يوضح طريقة تصرف المبحوثين حين تصادفهم مشاكل مع الحالات الاجتماعية	
رسم بياني رقم 31	يوضح هل سبق لك وأن قمت بحوار مع حالة اجتماعية صعبة	
رسم بياني رقم 32	يوضح كيفية تأدية الموظف لدوره الاتصالي مع الحالة الصعبة	
رسم بياني رقم 33	يوضح طريقة القيام بالتحقيقات الاجتماعية	
رسم بياني رقم 34	يوضح مساعدة الاندماج الاجتماعي الفاعل اثناء تواصله	
رسم بياني رقم 35	يوضح دور الفاعل في تغيير سلوك الافراد	
رسم بياني رقم 36	يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين في اقناع جمهوره	

Wilaya de Biskra

LOCALISATION DES CELLULES DE PROXIMITE DE SOLIDARITE



خريطة توضح توزيع الخلايا الجوارية للتضامن على مستوى ولاية بسكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة
وكالة التنمية الإجتماعية
الفرع الجهوي باتنة

DEV COM

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

التنمية الجماعية

أهداف البرنامج:

يهدف برنامج التنمية الجماعية إلى تحسين الظروف المعيشية للفئات السكانية المحرومة بإشراكها في الأطوار المختلفة من إنجاز مشاريع إجتماعية وإقتصادية صممت لإحتياجاتها الأولوية.

الفئات المستفيدة:

يعتمد هذا البرنامج على مسعى تساهمي و يرمي أساسا إلى استهداف المناطق المهمشة والفئات الأكثر حرمانا من السكان (سكان الريف والبطالين والأشخاص دون مستوى تعليمي ... إلخ)، تحديد الإحتياجات الأولوية والمشاريع بالمشاركة الإجبارية للمستفيدين بفرض مساهمتهم المالية ودعوتهم أوممثليهم للمشاركة في متابعة إنجاز المشروع وإستلامه وكذلك المشاركة في إستغلاله.

PID

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

برنامج إدماج حاملي الشهادات

ماذا يقصد ببرنامج إدماج حاملي الشهادات ؟

هو برنامج يهدف إلى إدماج الاجتماعي للشباب الجامعيين أو التقنيين السامين في نشاطات حسب الاختصاص.

شروطه :

- ثبوت الجنسية الجزائرية .
- أن يتراوح سن المستفيد ما بين 19 و 35 سنة .
- أن يكون المستفيد بدون أجر .
- تقديم الشهادات و الكفاءات المتحصل عليها.

تكوين الملف :

- استمارة تملأ من طرف الطالب.
- نسخة من بطاقة الهوية.
- نسخة عن الشهادة المتحصل عليه.
- شهادة عائلية بالنسبة للمتزوجين.
- شهادة الإقامة.

مزايا هذا البرنامج :

- مدة الإدماج سنة قابلة للتجديد.
- منحة شهرية تمنح للمستفيد من البرنامج.
- التغطية الاجتماعية

TUP HIMO

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

الأشغال العمومية
ذات الإستعمال المكثف لليد العاملة

ماذا يعني هذا البرنامج ؟

يستهدف هذا البرنامج البطالين غير المؤهلين وخاصة طالبي أول منصب شغل الذين يجدون صعوبات لإيجاد منصب شغل في سوق العمل، عبر بساطة الأشغال المطلوبة في هذا البرنامج والتي لا تتطلب أي تكوين خاص ولا تجربة مسبقة في مجال أشغال صيانة الطرقات، الغابات و العقار الحضري وكذلك الأشغال الصغيرة في الفلاحة والري .

إجـــراءاتـــه :

- تضمن مصالح البلدية تحديد المشاريع .
- تمنح هذه المشاريع على أساس الإجراءات المتضمنة في قانون الصفقات العمومية .
- تكون محل إعلان عن مناقصة عن طريق النشر على مستوى كل بلدية و ولاية .
- يشارك الشاب في المناقصة بصفته مقاول صغير خاص . لإنجاز أشغال صغيرة .
- يقوم بتوظيف عماله من بين البطالين القاطنين على مستوى بلديته :

- يوظفهم ثلاثة أشهر على الأقل .
- يضمن لهم أجرة شهرية معادلة للأجر الوطني القاعدي المضمون .
- التغطية الإجتماعية.

AFS

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

المنحة الجزافية للتضامن

المنحة الجزافية للتضامن عبارة عن إعانة مباشرة تدفع للفئات المعوزة وغير القادرة على العمل.

يهدف هذا البرنامج أساسا ضمان إعانة وحماية إجتماعية للفئات الإجتماعية المعوزة المذكورة أعلاه.

الفئات المستفيدة :

- أرباب العائلات أو الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم بدون دخل والبالغين أكثر من 60 سنة،
- أرباب العائلات أو الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم بدون دخل، المعاقين حركيا أو ذهنيا غير القادرين على العمل،
- النساء ربات العائلات بدون دخل،
- الأشخاص الذين تتجاوز أعمارهم ستون (60) سنة غير المقيمين في مركز مختص، بدون دخل والذين تتكفل بهم عائلة ذات دخل ضعيف،
- المعاقون والأشخاص المصابون بأمراض مزمنة الذين يتجاوز سنهم ثمانية عشرة (18) سنة بدون موارد والحائزين على بطاقة معاق،
- العائلات ذوي الدخل الضعيف المتكفلة بشخص معاق أو أكثر والذين يبلغ سنهم أكثر من ثمانية عشرة (18) سنة معدومي الدخل.

مزايا البرنامج :

المنحة الجزافية للتضامن هي اعانة تدفع شهريا لكل مستفيد مع مبلغ إضافي عن كل شخص تحت كفالة المستفيد، على ألا يتجاوز عددهم ثلاثة 03 أشخاص. ويتمتع المستفيدين من هذه المنحة بالتغطية الإجتماعية.

يتم تسجيل الطلبات على مستوى المكتب البلدي للنشاط الإجتماعي بموجب طلب المعني و/أو بمبادرة من هذا المكتب. أما القبول فيقرر من طرف اللجنة البلدية للقبول لكل من الفئات الثلاثة الأولى واللجنة الطبية الولائية فيما يخص الفئات الأربع الأخيرة من المواطنين. يتم الدفع شهريا بمكاتب البريد المتواجدة على مستوى مقر إقامة المستفيد.

DAIS

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

جهاز نشاط الإدماج الاجتماعي

إلى ماذا يهدف هذا الجهاز؟

يهدف جهاز النشاط الإدماج الاجتماعي إلى توفير منصب شغل للأشخاص منعدمي الدخل، في حالة حرمان اجتماعي، عبر نشاطات ذات المنفعة العامة.

شروط القبول :

- الجنسية الجزائرية،
- عدم الاستفادة من أي نشاط أو عمل،
- عدم الاستفادة من أي دخل،
- السن يتراوح ما بين 18 و 40 سنة.

تكوين الملف :

- استمارة تملأ من طرف المعني ،
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية ،
- بطاقة عائلية للأشخاص المتزوجين ،
- شهادة الإقامة.

مزايا البرنامج :

- الإدماج المهني لمدة سنة قابلة للتجديد ،
- منح تعويض شهري ،
- التغطية الاجتماعية ،
- إمكانية الاستفادة من التكوين في المهام المسندةللمستفيد.

CPS

Algeria ADS
وكالة التنمية الإجتماعية
Agence de Développement Social

الخلايا الجوارية التضامنية

ما هي الخلية الجوارية التضامنية :

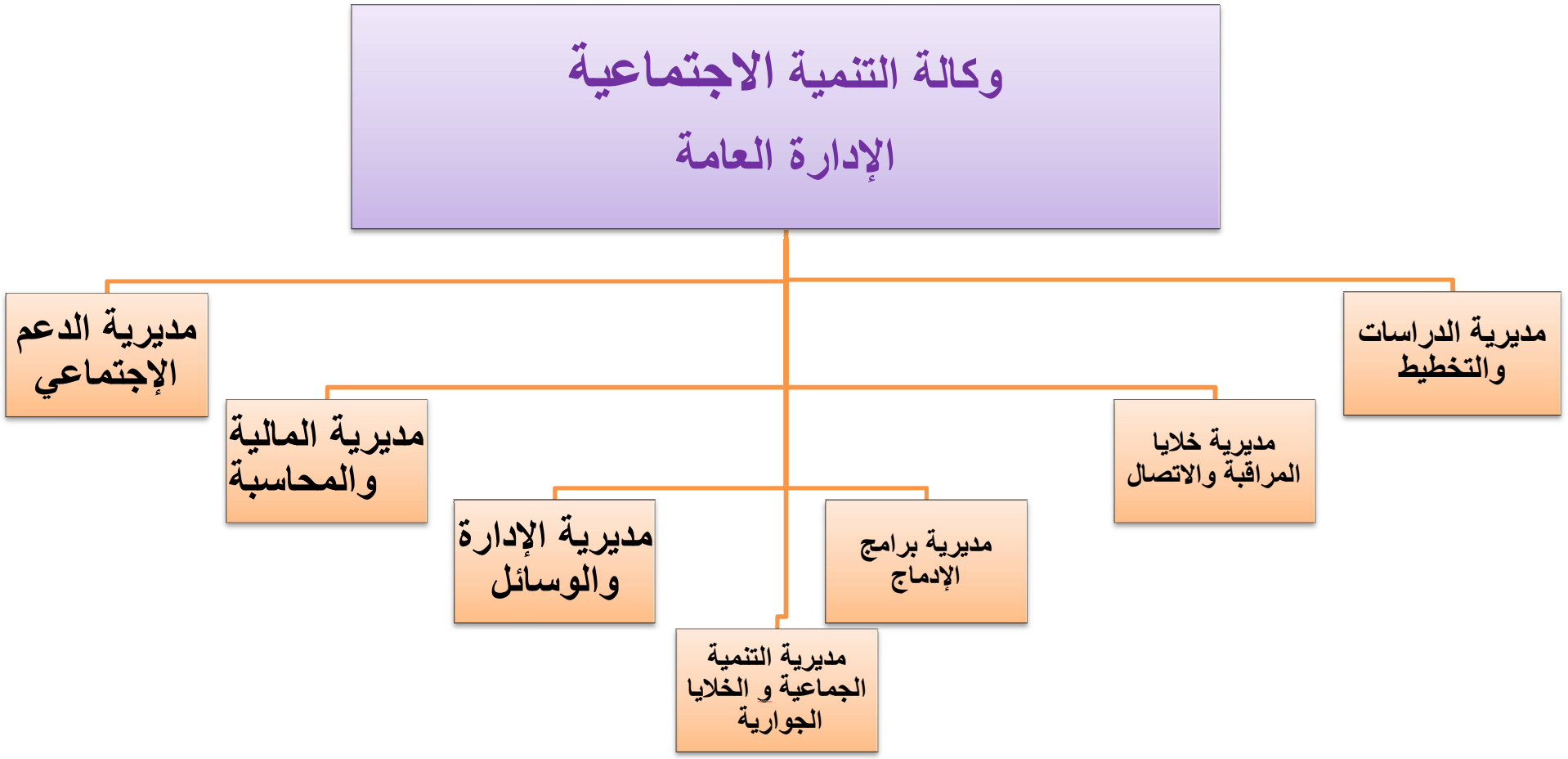
فرقة متنقلة تنشط و تساهم في مكافحة بؤر الفقر عبركافة ولايات الوطن.
يتمثل هذا النشاط في تدخل مشترك ما بين نشاطات الدعم من جهة والدراسات والتحقيقات التي تنجز من جهة أخرى بالنسبة لكل خلية جوارية، من قبل فرقة متعددة التخصصات تتضمن أخصائيين (طبيب وأخصائي إجتماعي وأخصائي نفساني ومرشدة إجتماعية).

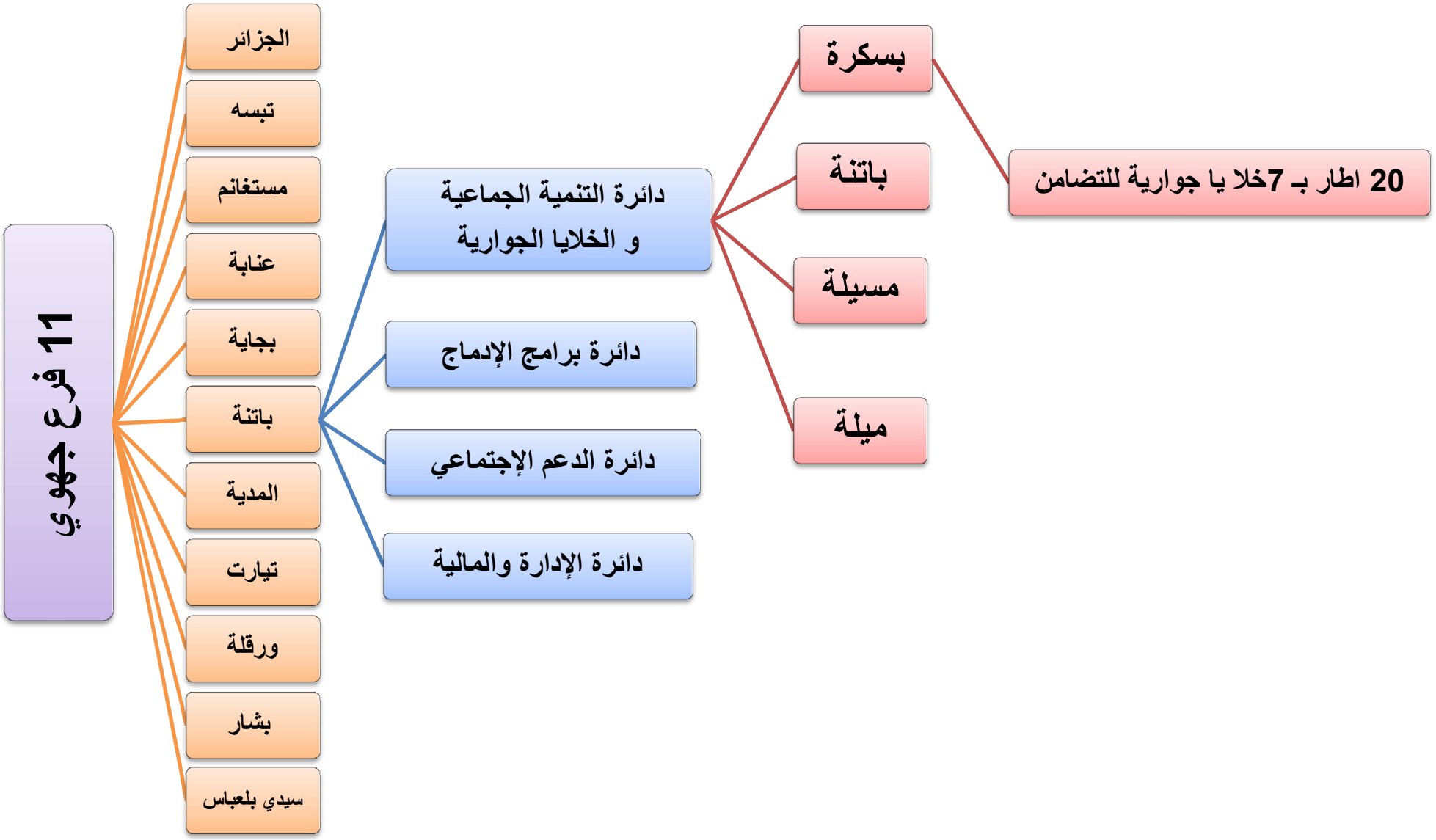
أهدافها :

يهدف النشاط الإجتماعي الذي تقوم به الخلية إلى تحديد بؤر الفقر والتهميش وكذا تقييم الإحتياجات الإجتماعية والإقتصادية وتوجيه وإرشاد الفئات السكانية المعوزة نحو السبل والطرق التي يمكن من خلالها تلبية متطلباتها الحيوية بوضعهم في إتصال مباشر مع مختلف المرافق والسلطات العمومية.

و يتم هذا النشاط الاجتماعي بشكل متجانس يسعى لإنجاز مشروع جماعي يعمل على تحسين الإطار المعيشي للسكان المحرومين.

ترمي هذه المهام المختلفة إلى اليقظة الجماعية عبر تحسين الظروف المعيشية للمواطن في بيئته المباشرة وبالخصوص على مستوى أهم محاور التنمية الاجتماعية كالصحة و التربية والبيئة والتشغيل.


وكالة التنمية الاجتماعية
الإدارة العامة
مديرية الدراسات والتخطيط
مديرية خلايا المراقبة والاتصال
مديرية برامج الإدماج
مديرية التنمية الجماعية و الخلايا الجوارية
مديرية الإدارة والوسائل
مديرية المالية والمحاسبة
مديرية الدعم الإجتماعي


11 فرع جهوي
الجزائر
تبسه
مستغانم
عنابة
بجاية
باتنة
المدية
تيارت
ورقلة
بشار
سيدي بلعباس
دائرة التنمية الجماعية و الخلايا الجوارية
دائرة برامج الإدماج
دائرة الدعم الإجتماعي
دائرة الإدارة والمالية
بسكرة
باتنة
مسيلة
ميلة
20 اطار بـ 7خلا يا جوارية للتضامن

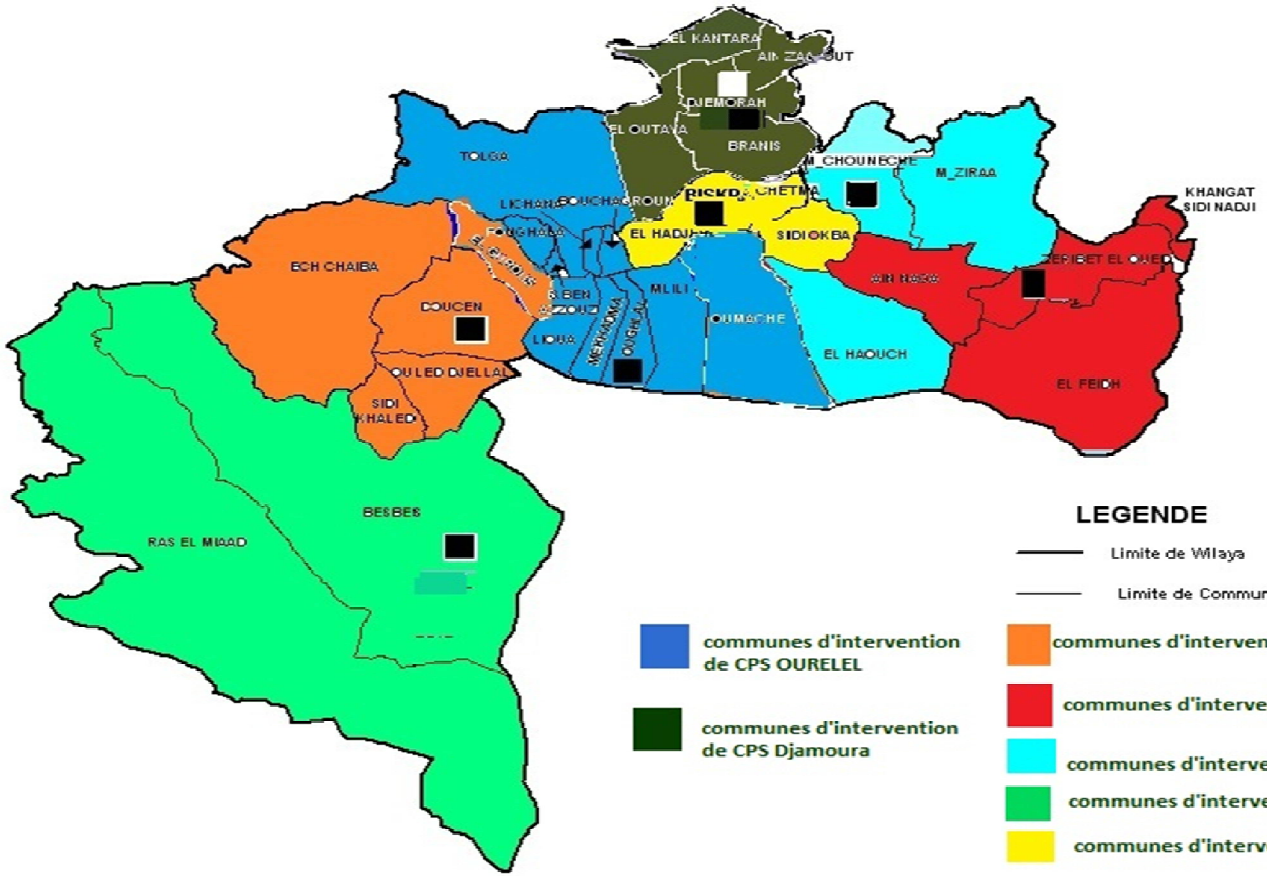
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Solidarité Nationale et de la Famille

Agence de Développement Social

WILAYA : BISKRA

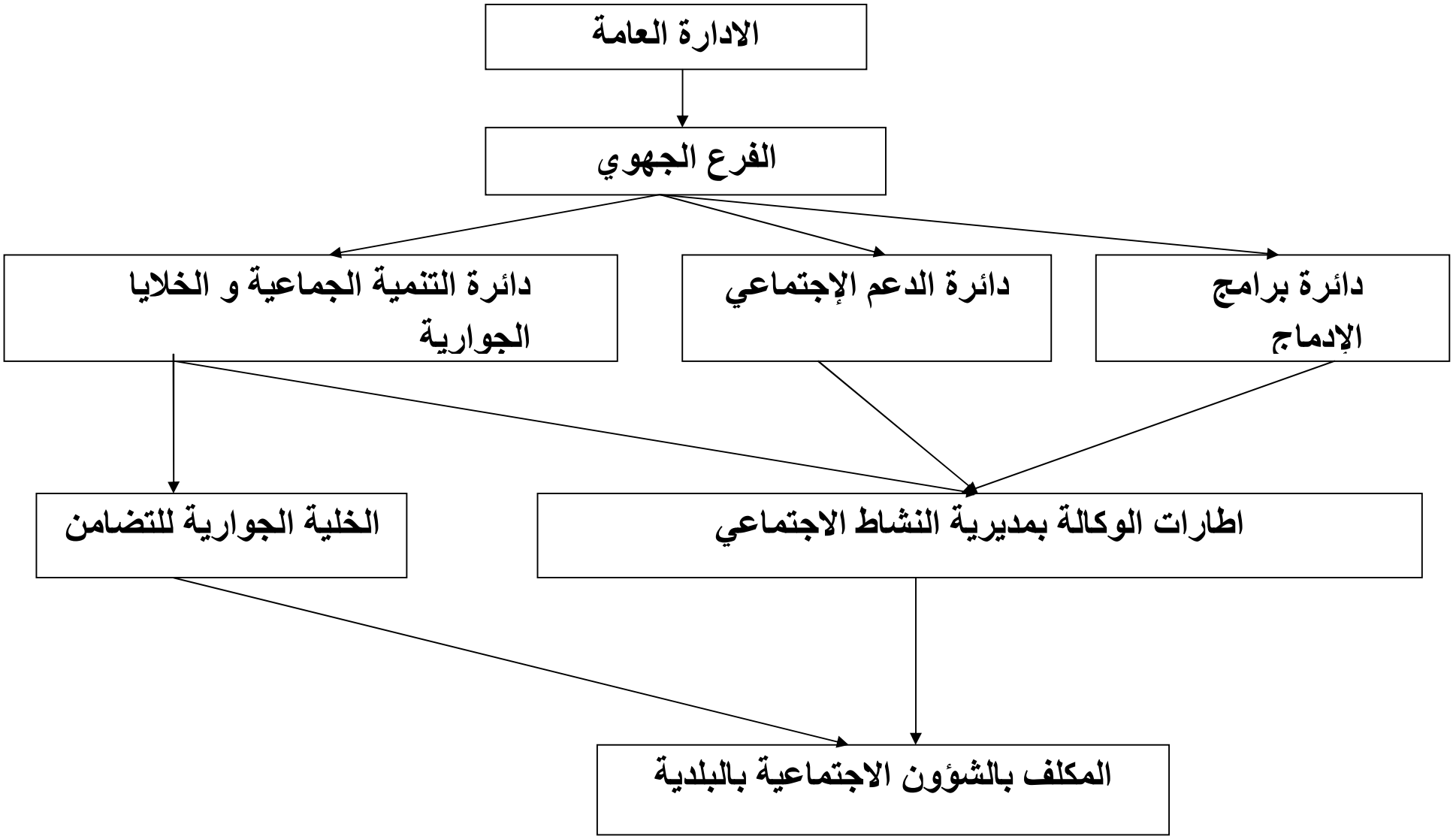
LOCALISATION DES CELLULES DE PROXIMITE DE SOLIDARITE

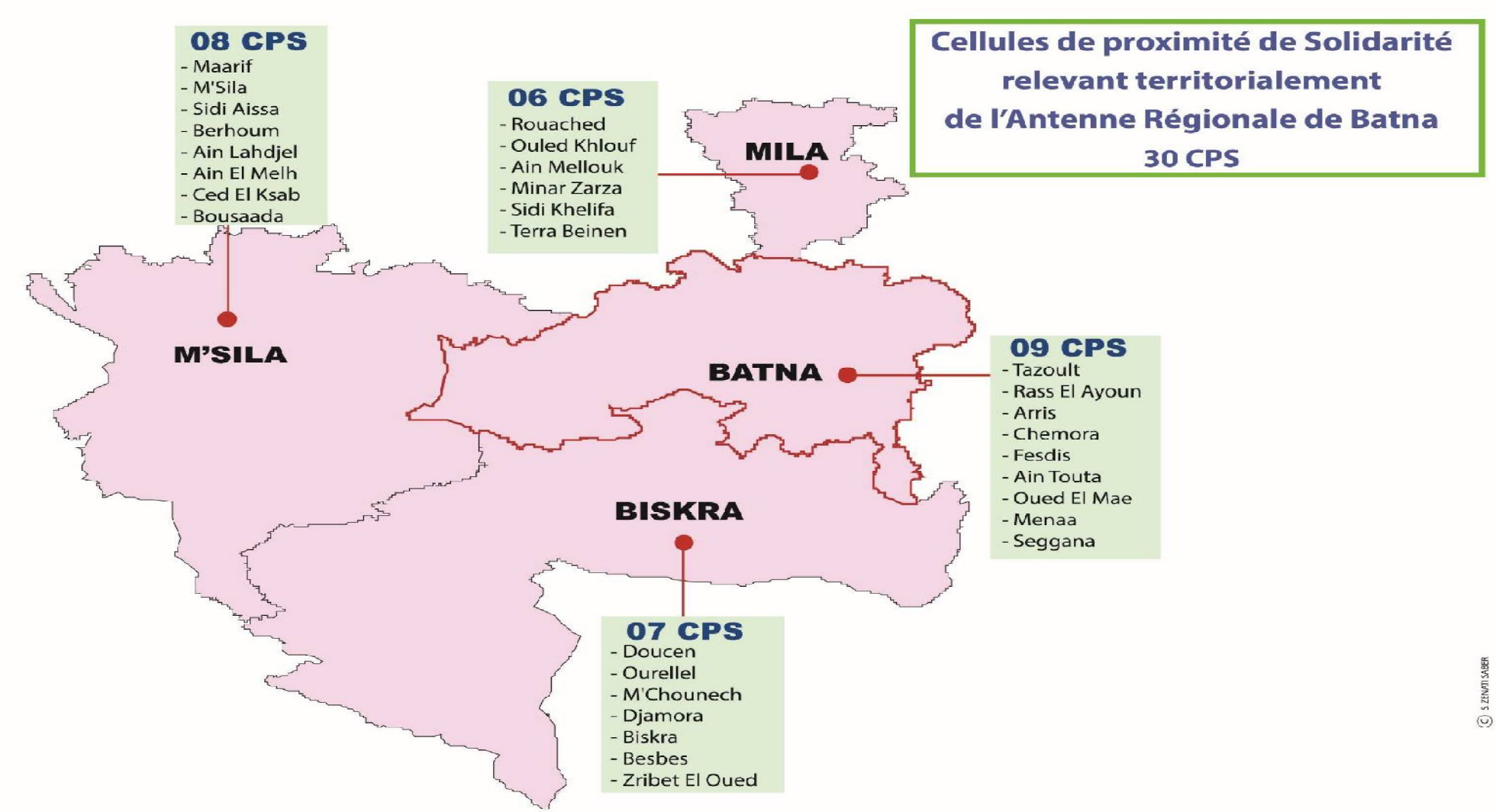


LEGENDE

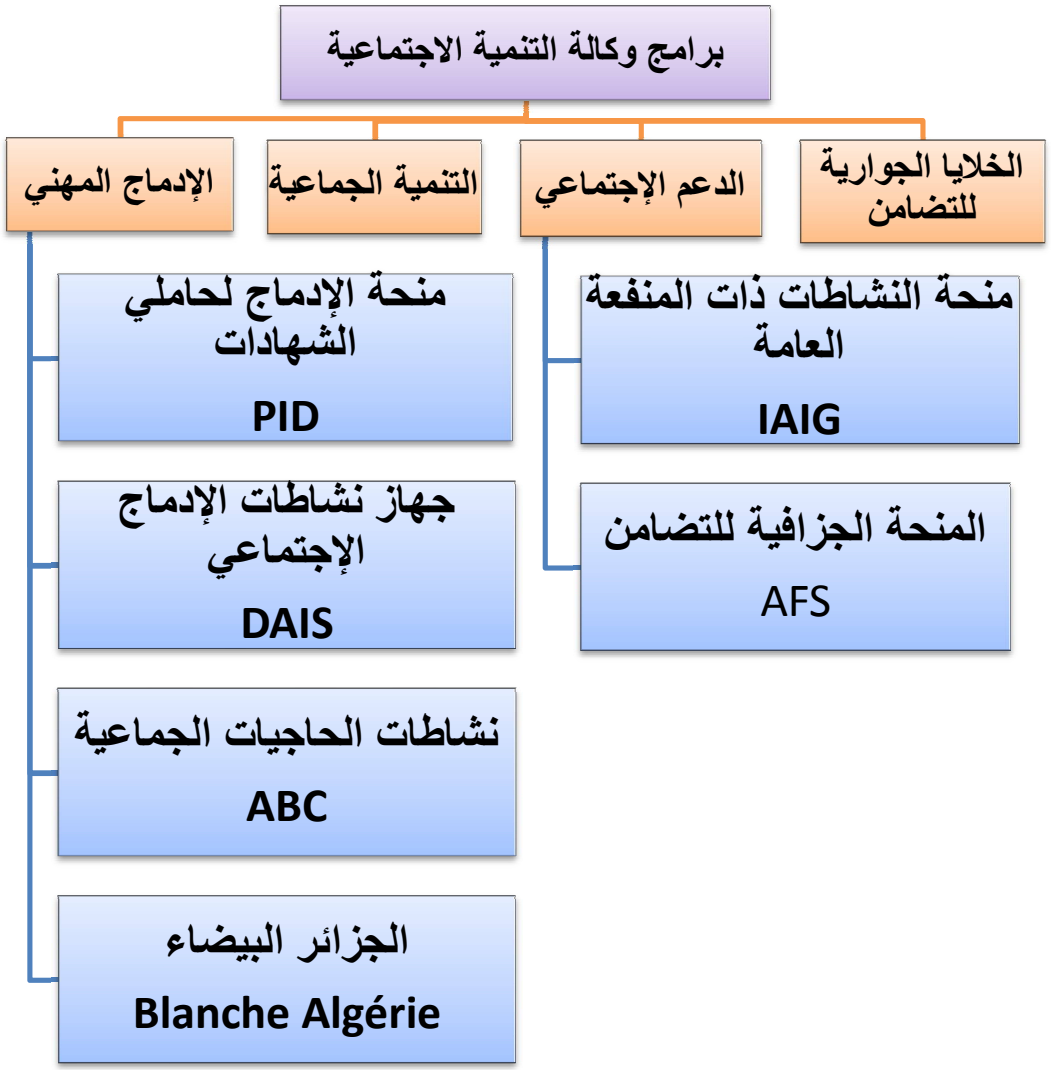
- Limite de Wilaya
- Limite de Commune
- communes d'intervention de CPS OURELEL
- communes d'intervention de CPS Djamoura
- communes d'intervention de CPS Doucen
- communes d'intervention de CPS Zeribet el wed
- communes d'intervention de CPS M'chouneche
- communes d'intervention de CPS Besbes
- communes d'intervention de CPS Biskra

الهيكل التنظيمي والوظيفي لوكالة التنمية الاجتماعية





خريطة تبين الولايات التابعة للفرع الجهوي باتنة



مخطط يوضح برامج وكالة التنمية الاجتماعية

التعريف بمؤسسة وكالة التنمية الاجتماعية

النشأة: وكالة التنمية الاجتماعية هي هيئة عمومية ذات طابع خاص تتمتع باستقلالية إدارية ومالية تضمن لها مرونة و شفافية في تسيير برامجها.

أنشأت الوكالة سنة 1996, بموجب المرسوم التنفيذي رقم 232/96 المؤرخ في 29 جوان 1996, قصد التخفيف من حدة الانعكاسات السلبية الناتجة عن مخطط التعديل الهيكلي على الفئات الاجتماعية الضعيفة ويتمثل هدفها الأساسي في مكافحة الفقر والبطالة والتهميش الذي يمس الفئات الاجتماعية المحرومة، وتنشط وكالة التنمية الاجتماعية تحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة بحيث تخضع مختلف نشاطاتها للمتابعة الميدانية من طرف الوزارة.

المهام: تتمثل مهام وكالة التنمية الاجتماعية المحددة بموجب قانون تأسيسها, في ترقية و اختيار و تمويل عن طريق المساعدات والإعانات أو أي وسيلة أخرى ملائمة:

- النشاطات و المشاريع الموجهة لصالح الفئات الاجتماعية المحرومة والهشة.
- كل مشروع اشغال او خدمات ذات المنفعة العمومية والاجتماعية والاقتصادية المتضمن الاستعمال المكثف لليد العاملة المبادر به من طرف الجماعات المحلية, المجموعات السكانية او اي هيئة عمومية او خاصة قصد ترقية و تنمية التشغيل.
- النشاطات التي تساهم في تطوير المؤسسات المصغرة.

كما انها مكلفة بالبحث وجلب وجمع كل أنواع المساعدات المالية والتبرعات والهبات, سواء كانت ذات طابع وطني او اجنبي او متعدد الاطراف من اجل تحقيق مشاريعها التنموية الاجتماعية .

التنظيم :تتواجد وكالة التنمية الاجتماعية على المستوى الوطني من خلال مقرها المركزي و من خلال هيئات تابعة لها, والتي تتمثل فيما يلي:

1/ على المستوى المركزي :

- مديرية عامة.
- 06 مديريات مركزية:
- مديرية المالية و المحاسبة.

- مديرية الادارة و الوسائل.
- مديرية الدعم الاجتماعي.
- مديرية التنمية الجماعية والخلايا الجوارية
- مديرية برامج التشغيل والادماج.
- مديرية الدراسات والتخطيط.
- خلية التدقيق الداخلي وخلية الاتصال.

2/ **على المستوى الجهوي** : تضم احدى عشر فرع جهوي الجزائر، عنابة ، بجاية ، ورقلة ،بشار ، تيارت ، مستغانم ،سيدي بلعباس ، باتنة ، تبسة ، المدية

تعريف الخلية الجوارية للتضامن: في إطار مكافحة الفقر والتهميش أنشأت الخلايا الجوارية للتضامن التابعة لوكالة التنمية الاجتماعية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 37-2000 المؤرخ في 02 ذي القعدة عام 1420 الموافق لـ 07 فبراير سنة 2000 يحدد كيفيات إحداث الخلايا الجوارية و التضامنية وتنظيمها و سيرها.

الخلية الجوارية للتضامن فرقة متعددة الاختصاصات متنقلة تضم طبيب, مختص في علم الجتماع, مختص في علم النفس, مساعد اجتماعي ومهندس مختص في الفلاحة او اقتصادي حسب منطقة عمل الخلايا الجوارية للتضامن وتتوفر الخلية على سيارة وسائق يعمل الفريق على تفعيل العمل الجواري والتقرب أكثر من الفئات المحرومة المهمشة تقوم الخلايا الجوارية بنشاطات الدعم من جهة و الدراسات و التحقيقات من جهة أخرى منها:

- تحديد مناطق وجيوب الفقر.
- تحديد احتياجات الفئات السكانية المحرومة و احصائها
- اعلام الفئات السكانية المعنية بمختلف برامج وكالة التنمية الاجتماعية ومختلف المنح التي تمنحها الدولة
- انجاز التحقيقات وإعداد التقارير الخاصة حول الفقر والآفات الاجتماعية
- المساهمة في تنفيذ نشاطات ذات طابع إنساني واجتماعي وطبي ونفساني لا سيما في حالات الكوارث والنكبات

- تنمية كل نشاط يرمي الى التكفل بالفئات السكانية المحرومة و ترقيتها و تحسين ظروف معيشتها

مرافقة الفئات السكانية المحرومة و الحركة الجمعوية بالاتصال مع السلطات المحلية في تحديد و انجاز مشاريع التنمية المحلية