الاتصال الجمعوي وترقية حقوق الطفل في الجزائر

–دراسة حالة الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى" –

Associative communication and the promotion of child rights in Algeria - Case Study of the Algerian Network for Defending the Rights of the Child "Nada"-

عبد الوهاب داودي*	د. العيد زغلامي
جامعة الجزائر 3– مخبر الاتصال والأمن الغذائي	جامعة الجزائر 3
daoudiabdelouahab@univ-alger3.com	lzaghlami@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/09/15 تاريخ القبول: 2020/10/12

الملخص:

نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى بيان دور الاتصال الجمعوي في الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى" وكيفية مساهمته في ترقية حقوق الطفل في الجزائر، خاصة وأن الاتصال اليوم يلعب دورا كبيرا في تفعيل العمل الجمعوي والتعريف بمختلف نشاطات الجمعية، وكذا سهولة الوصول إلى الفئات المستهدفة وتحقيق رضاهم عبر إحداث التغيير الاجتماعي المقصود، وللوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بإجراء عدة مقابلات علمية مع العديد من أعضاء شبكة "ندى"، هذا ما مكننا للوصول إلى عدة نتائج مهمة، لنقف بعدها عند أهم العوائق التي تقف أمام شبكة "ندى"، وتحول أمام تحقيقها للأدوار المنشودة، والخروج ببعض الآليات العملية لتفعيل هذه الأدوار في إطار مكمل للدولة لحماية حقوق الطفل.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الجمعوي، المجتمع المدني، الجمعية، حقوق الطفل.

Abstract:

This research paper aims to clarify the role of association communication in the Algerian Network for defending the rights of Child "Nada". In addition, how it contributes to the promotion of children's rights in Algeria. Especiallynowadays, wherecommunication plays a major role in activating and introducing the association work. As well, as ease of access to The target groups and achieve their satisfaction by bringing about the intended social change .So in order to answer to the problem of the study, we conducted several scientific interviews with many members of the "Nada" network. This enabled us to reach several important results, as well that we can stand after the most important obstacles that stand in front of the "Nada" network. And it turned towards achieving the desired roles, and coming up with some practical mechanisms to activate these roles within a complementary framework for the state to protect children's rights.

Key words: communication, association communication, civil society, association, child rights.

*المؤلف المرسل: داودي عبد الوهاب، الإيمايل: daoudiabdelouahab@univ-alger3.com

مقدمة:

تسعى الجزائر وكغيرها من البلدان، إلى فتح المجال واسعا أمام الجمعيات والمنظمات المختلفة، باعتبارها شريكا فعالا لرعاية الصالح العام، وتحقيق ما هو أفضل لمنفعة الإنسان وحماية حقوقه والتعريف بها، وهو مسار يحتل فيه الاتصال مكانة محورية، ويعد الأداة الأساسية التي تعتمدها تلك الجمعيات والمنظمات لمخاطبة كافة شرائح المجتمع وأطيافه، من أجل التحسيس والتوعية بظواهر قد تكون منتشرة في المجتمع، لكنها غير مطروحة، إما لكونها مواضيع تجلب الحياء لمن مسته، أو لكونها مسائل تعود عليها المجتمع وأصبحت ضمن حياته اليومية.

وقد شهدت حقوق الإنسان عامة وحقوق الطفل خاصة تطورا سريعا في البلدان المتقدمة، ويرجع ذلك إلى أن الاهتمام بالطفل هو الاهتمام بالمستقبل، وهو اهتمام امتد إلى معظم دول العالم ضمن الاتفاقيات المختلفة، وبالرغم من ذلك تشهد الجزائر على غرار العديد من الدول النامية، وحتى الغربية أشكالا كثيرة لانتهاك حقوق الأطفال، فنجد أطفالا تقل أعمارهم عن 14 سنة لا يتمتعون بأقل المتطلبات اللازمة للعيش، أو أدنى حقوقهم كالحق في الحياة والتعليم والغذاء والصحة والأمن وغيرها من الحقوق الأساسية التي يحتاجها الطفل لنمو سوي.

في هذا السياق، تسعى العديد من الجمعيات والمنظمات للعمل على توفير الرعاية لفئة من الأطفال الجزائريين سعيا منها للتعريف أولا بحقوقهم وضمان ظروف حياة أحسن لهم، موظفة في سبيل ذلك أساليب وطرق اتصالية متنوعة، وهذا تحديدا ما تقوم به الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى" التي تعتبر من أنشط الجمعيات في الجزائر في هذا المجال.

وسعيا منها لتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها، توظف الشبكة مختلف تقنيات ووسائل الاتصال الجمعوي للتحسيس بخطورة الانتهاكات المتعلقة بحقوق الأطفال من جهة، وترقية هذه الحقوق والتعريف بها من جهة ثانية باعتبار الجمعيات والمنظمات أو ما يعرف بالمجتمع المدني من القوى الأساسية للتوعية والتحسيس.

من هذا المنطلق، توجه اهتمامنا لدراسة موضوع الاتصال الجمعوي الذي تمارسه شبكة "ندى" كنموذج عن الجمعيات والمنظمات الاجتماعية الناشطة في الجزائر في مجال حقوق

الطفل، محاولين تسليط الضوء على المكانة التي يحتلها الاتصال الجمعوي والدور الذي يلعبه في ترقية حقوق الطفل في الجزائر، من خلال طرح التساؤل الجوهري التالي: **كيف يساهم الاتصال الجمعوي للشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى" في ترقية حقوق الطفل في الجزائر؟**

1. تساؤلات الدراسة:

للإجابة عن السؤال المحوري للدراسة، قمنا بتفكيكه إلى جملة من التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

- ما مكانة الاتصال في **الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى"** ؟ وما هي أهدافه؟
- ما هي أشكال الاتصال التي تمارسها شبكة "ندى" لترقية بحقوق الطفل في الجزائر؟
- ما هي التقنيات والوسائل التي تعتمدها شبكة "ندى" لترقية حقوق الطفل في الجزائر؟
- ما هي أهم المعوقات التي تواجه الاتصال الجمعوي في شبكة "ندى" ؟

2. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، ورغبة منا في نشر الثقافة الجمعوية في أوساط المجتمع، وكذلك معرفة مدى فعالية الاتصال الجمعوي وكيفية اعتماد شبكة "ندى" على مختلف وسائل الاتصال في نشر أفكارها والترويج لبرامجها من أجل ترقية حقوق الطفل في الجزائر، ومختلف الصعوبات التي تواجهها أثناء أدائها لمهامها من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة الكشف عن كيفية التخطيط للإستراتيجية الاتصالية التي تعتمدها شبكة "ندى" من أجل ترقية حقوق الطفل في الجزائر.
- معرفة الأساليب الاتصالية والنشاطات والبرامج المسطرة والمطبقة وطبيعة أهدافها وأغراضها، والتي توظفها شبكة "ندى" من أجل ترقية حقوق الطفل في الجزائر.
- رصد الصعوبات والعراقيل الاتصالية التي تعترض شبكة "ندى" والتي تحول دون وصولها إلى تحقيق أهدافها المسطرة، ثم اقتراح توصيات وحلول عملية مبنية وفق أسس علمية للحد أو القضاء على مشاكلها الاتصالية.

4. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.4. نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية، وهي تلك الدراسات التي تصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي تتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي، بحيث تجمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، كما أنها تدرس وتحلل الظواهر من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتصف العلاقات بين خصائص وأبعاد الظاهرة بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.

إن معالجتنا لموضوع الاتصال الجمعوي ودوره في ترقية حقوق الطفل في الجزائر، يقوم بالأساس على وصف واقع حقوق الطفل في الجزائر قصد التعرف على الوضعية والكشف عن حقيقتها، ومن ثم وصف الإستراتيجية الاتصالية التي تعتمدها شبكة "ندى" كنموذج، مسلطين الضوء على الأشكال والوسائل والأدوات المعتمدة من طرف القائمين على الاتصال في الشبكة، إلى جانب أهم الأنشطة وكذا المعوقات التي تحول دور فعالية هذا الاتصال في ترقية حقوق الطفل في الجزائر.

2.4. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج المستخدم في البحث أساس كل دراسة، خاصة في الميادين الاجتماعية والنفسية والعلمية فهو يكسب البحث طابعه العلمي، والباحث هو الذي يعي ويعرف كيف يختار المنهج المناسب لموضوعه، لأن نتائج بحثه تقوم أساسا على نوعية المنهج المستعمل؛ وعليه فالمنهج المتبع في دراستنا هو دراسة الحالة ذلك لأنه يتلاءم مع طبيعة الموضوع المدروس لأنها تعتبر من الدراسات التي تلم بشتى جوانب الدراسة الميدانية وذلك ما يسمح لنا بوصف العمليات والنشاطات والاتصالات داخل الشبكة من جهة وتحليل القوانين والوثائق المعتمدة من طرف شبكة ندى من جهة أخرى.

3.4. عينة الدراسة: قام الباحثان في هذه الدراسة بالاعتماد على العينة القصدية لأنها تسمح بالاختيار بقصد معين، وتكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة، لذا فالعينة في دراستنا تمثل الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل «ندى».

4.4. أدوات جمع البيانات: لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات والوسائل التي يستخدمها الباحث في دراسته، فاعتمدنا في بحثنا هذا على مجموعة من أدوات البحث العلمي والتي تتمثل في الملاحظة بالمشاركة داخل مقر شبكة ندى قبل كل شيء ثم المقابلة العلمية التي تمت مع مجموعة من أعضاء الشبكة.

1.4.4. الملاحظة بالمشاركة: اخترنا الملاحظة بالمشاركة كأداة أساسية في الدراسة على أساس أنها تقنية مباشرة للتقصي، والتي تتطلب الاندماج في مجال الحياة اليومية للأشخاص محل البحث والدراسة، مع مراعاة عدم تغيير أي شيء في الوضع، إذ يعتبر الأنثروبولوجيون أول من مارس الملاحظة بالمشاركة من خلال عيشهم في وسط المجموعات البشرية بغية دراستها عن قرب، وعليه منذ ذلك الحين شرع الأخصائيون الآخرون في فروع مختلفة من العلوم الإنسانية في استعمال هذه التقنية للاقتراب من الواقع أكثر، لهذا مازالت هذه التقنية مفضلة أكثر من طرف الأنثروبولوجيين (أنجرس، 1994، صفحة 185)، لذلك لم نركز في هذا البحث على الملاحظة المباشرة فحسب، بل تعدى ذلك إلى الملاحظة بالمشاركة، وذلك من خلال مرافقة أعضاء شبكة "ندى" الذين تسنى لنا مرافقتهم في أعمالهم ونشاطاتهم وكذا اللقاءات التي جمعتنا معهم في كل أوقات التحقيق الميداني وتعايشنا معهم بشكل عادي وودي أيضا، للوقوف على أهم النشاطات والعلاقات العامة والخاصة معا والواقع الملموس الذي تواجهه الشبكة في مشاريعها اليومية، بحكم انتمائنا إلى الشبكة في الفترة الممتدة ما بين 25 و31 أوت 2020 كأعضاء متطوعين.

2.4.4. المقابلة: استعملنا المقابلة بنوعيها المقننة والحرة للحصول على بعض المعلومات، وذلك عن طريق مقابلة بعض أعضاء شبكة "ندى" للحصول على المعلومات الخاصة بكل ما يتعلق بالاتصال من أنواع وتقنيات وأساليب اتصالية مستخدمة في الشبكة، حيث تعتبر المقابلة من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية، لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث، فإذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بالقراءة أو الكتابة، أو أنهم يحتاجون إلى تفسير وتوضيح الأسئلة، أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية على وجوه أفراد الفئة المبحوثة، فهو يتجه مباشرة إلى المقابلة. (جيدير، 2012، صفحة 88)

3.4.4. مفاهيم الدراسة:

- **الاتصال الجمعوي:** هو تلك الروابط الاتصالية الاجتماعية الجديدة بين مختلف الناشطين في العمل الجمعوي (مناضلين، متعاطفين، مستفيدين، متبرعين) ويمكن تمييز هذا النوع من

الاتصال عن باقي الأنواع الاتصالية الأخرى، كونه اتصال علاقاتي يهدف من خلاله المشاركون في البرامج الجمعوية إلى تحقيق المصلحة العامة والارتقاء بالمجتمع". (Thierry, 2008, p. 256)

والاتصال الجمعوي من منظور ورقتنا البحثية هو تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل داخل شبكة "ندى" وخارجها، وتعتمده هذه الأخيرة في تحقيق أهدافها ومشاريعها والوصول إلى غايتها المتمثلة في ترقية حقوق الطفل الجزائري، وذلك عن طريق العديد من وسائل وتقنيات الاتصال.

❖ **الحركة الجمعوية:**

إن الحركات الاجتماعية الجديدة هي نمط من الفعاليات الاجتماعية مختلفة عن الأحزاب والنقابات، وتعبر عن مجموعات وفئات اجتماعية تجاهلتها في السابق الحركات ذات الطبيعة السياسية والطبقية، ولا تهدف هذه الحركات إلى الاستيلاء على السلطة وإنما إحداث تغييرات على مستوى القواعد الشعبية وفق تكتيكات قصيرة المدى (مصطفى، 2002، صفحة 82).

والحركة الجمعوية من منظور ورقتنا البحثية، تتمثل في أنها شكل جديد من أشكال الحركات الاجتماعية التي تعبر عن أهدافها بواسطة الجهود السلمية المنظمة والدائمة للجمعيات المحلية أو الوطنية التي تستهدف حث المواطنين على المشاركة في تحقيق التنمية وحماية حقوقهم، فتحدث ديناميكية في المجتمع كمؤشر لوعيه وحيويته، والتي من بينها شبكة "ندى".

❖ **الجمعية:**

هي مؤسسة أو منظمة تطوعية خاصة تتبنى أهدافا متنوعة، وقد تنشط في مجال واحد (رعاية المعوقين مثلا) أو عدة مجالات (الطفولة، المساعدات الخيرية والمعاقين). (قنديل، الموسوعة العربية للمجتمع المدني، 2008، صفحة 25)

أما في هذه الورقة البحثية فيعتبر الباحثان أنها جماعة ذات تنظيم، تتكون من عدد من الأشخاص تجمع بينهم أهداف مشتركة، وينظمون أنفسهم للعمل في أي مجال من المجالات المنصوص عليها في القانون، على أساس الاستقلال السياسي وعدم التدخل في السياسة، على ألا تهدف أنشطة الجمعية لأي ربح مادي لمؤسسيها، وفي دراستنا هذه نسلط الضوء على شبكة "ندى" لتمثل باقي جمعيات الوطن والتي تهتم بالدفاع عن حقوق الطفل.

❖ **حقوق الطِّفل:**

حقوق الطفل هي مجموعةٌ من الحُقوق المُتخصّصة بالطفل، والتي تُعد حقوقا فردية تتماشى مع عمره واحتياجاته وتَتناسب مع صفاته، بكونه إنسانا وفردا ذا عمرٍ صغير لا يقدر على تلبية حاجاته ورِعاية نفسه إلّا بمساعدة شخص كبيرٍ آخر. (الرحمان، 2014، صفحة 07)

أما في هذه الورقة البحثية فحقوق الطفل هي كل ما يتمتع به الطفل الجزائري من قوانين تحميه وتوفر له أحسن الظروف المعيشية منذ ولادته حتى بلوغه سن الثامنة عشر، من خلال ما منح له الدستور الجزائرية من حقوق تكفل حمايتها من الاعتداءات المعنوية والمادية، والدور الذي تلعبه الجمعيات عامة وشبكة ندى خاصة في العمل على حمايتها بأحسن الطرق، وذلك للحد من كل ما يؤدي الى التأثير في النمو السليم للطفل الجزائري.

5. واقع الاتصال في الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى":

1.5. أهداف الاتصال الجمعوي في شبكة "ندى":

للشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى"، أهداف مختلفة ومرتبطة بإستراتيجية مضبوطة بمدة زمنية معينة، وأفكار تخدم المجتمع المدني عامة ومصالح حقوق الأطفال الجزائريين خاصة.

1.1.5. الإستراتيجية الاتصالية الخاصة بشبكة ندى:

مر الاتصال في شبكة ندى بعدة مراحل، فمنذ تأسيسها لم تعرف تطورا من الجهة الاتصالية والإعلامية حتى من الفترة الممتدة من سنة 2010 إلى غاية سنة 2015، تغيرت شبكة ندى من الداخل والخارج، ومن بين نقاط الضعف التي نصح خبراء الاتصال بها والعمل عليها هو الاتصال الداخلي مع تدعيم الاتصال الخارجي، لهذا تعمل الشبكة الآن عليه لتداركه وخاصة فيما يخص زيادة فعالية الموقع الإلكتروني للشبكة وموقع الفايسبوك.

أما بالنسبة لصورة شبكة "ندى" الاتصالية والإعلامية داخل الوطن وخارجه، فهي لا تزال تعمل عليها مع مجموعة من الخبراء للخروج بقرارات جديدة، ولتحقيق الأهداف المرجوة إلى غاية 2022، من خلال تنظيم مجموعة من التدريبات للمنظمين والمتطوعين في الشبكة من أجل تحضير الأجيال القادمة لتسليمهم المشعل، حيث كان لها حضور مع وسائل الإعلام خاصة في

قضايا الطفولة، كما كان عندها حضور مميز في الدفاع عن حقوق الأطفال عن طريق وسائل الإعلام، كزيارة رئيس الشبكة للأطفال المرضى في الأعياد الدينية بمستشفى نفيسة حمود "بارني سابقا"، وبالتحديد قسم الأطفال المرضى بالسرطان، ولكن داخليا، كان من الضروري إعادة النظر وبناء الاتصال الاجتماعي باستعمال طرق وأساليب جديدة مثل الاتصال الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعية. بحيث اقترح رئيس الشبكة، السيد "عبد الرحمان عرعار" أنه سيكون للشبكة قسم متخصص في هذا الموضوع بما فيه التفكير في تأسيس راديو نت خاص بقضايا الطفولة والذي سيكون تسييره من قبل الأطفال. هذه إستراتيجية ومشاريع نقوم ببنائها في المستقبل القريب خلال سنة 2021. (مقابلة مع رئيس شبكة ندى، السيد عبد الرحمان عرعار بمقر الشبكة، يوم 25 أوت 2020، على الساعة الثانية زوالا.)

2.1.5. أهداف الاتصال الداخلي والخارجي في الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى":

- التوعية والتحسيس من خلال نشر ثقافة حقوق الطفل عبر مختلف وسائل وتقنيات الاتصال الخارجي، مثل المشاركات في البرامج الإذاعية في عدة مناسبات للتوعية والتحسيس، وفيما يخص الاتصال الداخلي مثلا تدريب المنشطين على تقنيات التعامل مع الأطفال المعنفين من قبل أخصائيي علم النفس والاجتماع في مركز CROSC.

- تحسين مشاريع الإعلام والتربية من خلال الاتصال مع الصحافة وكل الهيئات المعنية بمجال حقوق الأطفال، على غرار هيئات السلطات المحلية مثل هيئات الشرطة، ومنها الهيئات العالمية مثل اليونيسكو والاتحاد الأوروبي، وأيضا الجمعيات المحلية مثل جمعية إنصاف لولاية سطيف وجمعية النجم الثقافي لأقبو لولاية بجاية...إلخ.

- خلق فضاءات للقاء والحوار بين الأطفال وأوليائهم لإبقاء والحفاظ على الاتصال مثل المدرسة الخضراء "الإكرام"، ببن عكنون –العاصمة–.

3.1.5. الأهداف الاتصالية لمشاريع وبرامج شبكة "ندى":

❖ **أهداف الاتصال الداخلي للبرنامج الرئيسي الرقم الأخضر 3033 "نحن في الاستماع":**

✓ هو البرنامج الأساسي لشبكة "ندى"، انطلق منذ سنة 2008 بطريقة رسمية ولا يزال ركيزة مهمة بحيث يطلق عليه "متنفس الشبكة" من قبل الموظفين ورئيس شبكة "ندى"، فهو يتكون

من خلية الاستماع والتوجيه والمرافقة النفسية والقضائية والاجتماعية للوضعيات غير القانونية مثل التسول والعمل في الأماكن الخطيرة غير اللائقة مثل الأسواق والشوارع.

- ✓ تنفيذ سلسلة من الأنشطة التي تعد جزءًا من تعزيز مهارات المهنيين في وحدة الاستماع على حسب الهدف الرئيسي الذي يتمثل في تحسين جودة رعاية الأطفال من خلال تقديم دعم محدد لهم لكل موقف، اعتمادا على مهارات الاتصال والتدريب على حقوق الطفل وتقنيات الاستماع والمرافقة.

- ✓ تنظيم أيام مفتوحة لتوعية الشركاء والمؤسسات والمنظمات غير الحكومية حول البرنامج "نحن في الاستماع" 3033 مثلما قامت به الشبكة يوم 28 ماي 2019.

- ✓ بناء قدرات المهنيين لخلية الاستماع من الجهة الاتصالية لتحسين ميزة الاستماع ودعم الأطفال وعائلاتهم. (وثيقة رسمية داخلية لشبكة "ندى"، ملف الترويج الخاص بشبكة "ندى" الموجه للشركات المحلية بهدف التمويل، مراجعة الوثيقة يوم 26 أوت 2020 على الساعة العاشرة صباحا.)

- ❖ **الأهداف الاتصالية لمشروع التربية الاجتماعية والمالية للأطفال المراهقين في وضعية الاستغلال الاقتصادي وفي الأسواق الموازية:**

امتد هذا المشروع منذ سنة 2017 إلى غاية يومنا هذا، تتمثل أهدافه في ترقية حقوق الأطفال عبر تدريبات صغيرة للأطفال في المدارس وتحسيس أوليائهم عبر المطويات التي تحتوي على معلومات تحذر من خطر عمل الأطفال وتعرضهم لمجموعة من الآفات الاجتماعية، وتم الاعتماد في هذا المشروع على مواقع التواصل الاجتماعي والملصقات الحائطية.

- ❖ **الأهداف الاتصالية لمشروع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة:**

من أهم الأهداف الاتصالية لهذا المشروع، تنظيم مجموعة من الأنشطة من قبل أطفال وجهوا في خلية الاجتماع لمشروع "نحن في الاستماع' للرقم الأخضر 3033، وذلك بعد تدريبهم وتوعيتهم، ليرافعوا عن حقوقهم بأنفسهم عبر وسائل الاتصال التقليدية مثل الشعر والمسرح للتحسيس، والخطاب والإلقاء للتوعية، ووسائل الاتصال الحديثة كالملصقات والفيديوهات في

مواقع التواصل الاجتماعية (الفايسبوك، اليوتيوب والانستغرام)، وامتد هذا المشروع منذ 2018 وسينتهي مع نهاية سنة 2020.

❖ **أهداف الاتصال والإعلام لكل مشاريع شبكة "ندى":**

في كل مشروع من مشاريع شبكة "ندى"، يتم اعتماد مجموعة من وسائل الاتصال والإعلام مثل المنشورات والمطويات واللافتات، من خلال الإشارة إلى عدد الأسر التي تم تحديدها والتي لديها أطفال في سن المدرسة وغير ملتحقين بالمدرسة وبيان عدد حملات التوعية للترويج للتعليم والتثقيف، فكل وسيلة من وسائل الاتصال لها دور محدد في المشروع وهدف معين للوصول إليه. أما بالنسبة إلى الإعلام، فيتم نشر مقالات عن مشروع أطفال اللاجئين لكل مناسبة أو حدث يتم الاحتفال به كجزء من المشروع مثل الاحتفال باليوم العالمي لحقوق الأطفال في الجزائر من قبل شبكة "ندى" وذلك في كل عام، بحيث يتم تغطية أنشطتها من قبل الصحافة المكتوبة مثل جريدة المساء ووكالة الأنباء الجزائرية، وحتى الصحافة الالكترونية والراديو والتلفزيون. (مقابلة مع المكلف بالإعلام السيد: سيد أحمد عايسي بمكتب برنامج جسور PCPA، يوم 30 أوت 2020 على الساعة العاشرة صباحا.)

2.5. أشكال الاتصال المعتمدة في شبكة "ندى" للتعريف بحقوق الطفل:

لقد تبنت شبكة "ندى" ككل الجمعيات مجموعة من الأنشطة التي تضمن ديمومة الشبكة واستمرارية فروعها منذ أن أصبحت تتواجد بصفة رسمية، فتستعمل أشكال الاتصال والتي تتمثل فيما يلي:

1.2.5. الاتصال الخارجي: يستعمل الاتصال الخارجي في شبكة "ندى" يوميا بفضل مشاريعها المتعددة واختلاف جمهورها المستهدف في كل نشاط، فاتصالها الخارجي مكمل للاتصال الداخلي الذي يوجه إلى الجمهور الخارجي للجمعية، وهذا من خلال تبادل المعلومات مع الأفراد والمؤسسات خارج الجمعية، أي جهود الإدارة والموظفين خارج حدود المنشأة، بمعنى أن هذه الإدارة والموظفين وكل أعضاء شبكة "ندى" يعملون على توسيع نطاق الاتصالات، بحيث يوجد نوع من الامتداد مع المحيط الخارجي بحيث وصلت إلى المستوى الدولي، أين تعاملت فيه مع العديد من الشركاء الأوروبيين والعرب.

2.2.5. الاتصال الداخلي: إن الاتصال الداخلي في شبكة ندى يؤثر بصورة كبيرة على الاتصال الخارجي، مما لا ينعكس فقط على صورتها في محيطها الاجتماعي، بل كذلك على أنشطتها وسمعتها وخدماتها، فمن الأكيد أنه إذا تحق السلم الاجتماعي، بين موظفيها وأعضائها وفروعها فتتحسن مردودية خدماتها للمجتمع ومصداقيتها، والاتصال الداخلي موجه نحو أعضاء شبكة "ندى"، وهو للتعريف بأهداف الجمعية أي الإعلام والتحفيز والمحافظة على الجمعية لضمان مناخ اجتماعي جيد، بهدف تسهيل الاتصال والتواصل داخل الجمعية وفروعها، إذ بقدر استمرارية الحوار بين الجهات المعنية ومختلف الأرجاء، بقدر ما يتم الوصول إلى الأهداف المرتقبة وتحقيق مختلف المشاريع لحماية الأطفال الجزائريين، ويتمثل الهدف العام للاتصال الداخلي في شبكة ندى في تسيير احتياجات الأطفال الجزائريين والخدمات التي تقدمها الشبكة عبر تدريب الموظفين داخل الجمعية لحماية الأطفال وترقية حقوقهم. (مقابلة مع المكلفة بالإعلام راضية منصوري، بمركز الموارد لمنظمات المجتمع المدني CROSC، يوم 30 أوت 2020 على الساعة الواحدة زوالا)

3.2.5. الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يحدث بين مختلف الجهات الرسمية في شبكة "ندى" داخليا وخارجيا وذلك بالاعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل، ويعتمد الاتصال الرسمي على وجود نظام قائم على التخطيط لكيفية تدفق المعلومات في الجمعية، ويتم هذا الاتصال في إطار بناء تنظيمي تحكمه مجموعة من الأسس والقوانين فيحدث الاتصال بين الأعضاء والموظفين والمنظمين وفقا للوائح والتعليمات والمعايير التي يقرها نظام الجمعية، وتجدر الإشارة هنا بحيث تكون هذه الاتصالات الرسمية على حسب الهيكل الهرمي التنظيمي داخليا فيكون نظاما مرتبا بين أساليب وإجراءات نقل المعلومات والبيانات والقرارات من الرئيس إلى آخر عضو في الشبكة، أي نزولا إلى أدنى المستويات الوظيفية فيها والعكس صحيح أو بين مستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية داخل الجمعية مثل الاتصال الرسمي ما بين المكلفين بالمشاريع، أو خارجها ما بين الشبكة والجمعيات المنظمة إليها أو شركائها.

ولكي تكون الاتصالات الرسمية سارية وفعالة يجب أن تكون لها قنوات ووسائل واضحة ومعروفة لدى أعضاء الجمعية وذات فعالية وأهمية في نقل المعلومات، كما يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة، وأن تتفق اتجاهاتها مع العوامل الإنسانية المتعارف

عليها، والأمثلة على هذا النوع من الاتصال كثيرة في شبكة "ندى"، فالخطابات أو الكتابات بين الفروع والخطابات بين الرئيس والمرؤوسين، ولوحة الإعلانات والإرشادات كلها أمثلة على رسائل رسمية واتصال رسمي يحكمه القواعد والإجراءات واللوائح داخل جمعية "ندى" أو داخل المنظمات أو المؤسسات المختلفة، ومن المعروف أن شبكة الاتصال الرسمي وقنواته تكون معروفة ومحددة سلفا في أي تنظيم، (مقابلة مع رئيس شبكة ندى، السيد عبد الرحمان عرعار بمقر الشبكة، يوم 25 أوت 2020، على الساعة الثانية زوالا.) وللاتصال الرسمي ثلاث أقسام:

- **الاتصال الصاعد:** ويعني تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات أي عملية إرسال المعلومات من أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي الهرمي، أي من المرؤوسين نحو الجهات العليا متعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات، وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء، تكون في شكل شكاوى، اقتراحات، تقارير...الخ بحيث تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة في الخطط والسياسات والبرامج التعليمات التي تتبناها المؤسسة وتقوم بتنفيذها وذلك بهدف دفعهم وتوجيههم نحو العمل ويتم ذلك عن طريق الإقناع الشخصي عبر المذكرات، التقارير، الإعلانات...إلخ، وتبرز أهمية الاتصال الصاعد في تحقيق فعالية الأداء من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات كما يساعد الموظفين كذلك في التخلص من المشاكل وضغوط العمل بحيث يشعرهم بمشاركتهم في التنظيم والمسؤولية في العمل.

- **الاتصال النازل:** ويعني تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات أي عملية إرسال المعلومات من الجهات العليا إلى الجهات الدنيا على عكس الاتصال الصاعد متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين، وأساليب تطوير الأداء وقواعد الجزاء والعقاب ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء مثل الاتصال الصاعد، تكون في شكل شكاوى، اقتراحات، تقارير...الخ بحيث تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة في الخطط والسياسات والبرامج التعليمات التي تتبناها الجمعية وتقوم بتنفيذها. وبها يتمكن المرؤوس من التعرف على الحقائق المحيطة بموقف معين ومنه تفهم العلاقات بين هذه الحقائق وبها يعرف ويفهم العمل المطلوب منه أداؤه، وذلك بهدف دفعهم وتوجيههم نحو العمل ويتم ذلك عن طريق الإقناع الشخصي عبر المذكرات، التقارير، الإعلانات ووسائل أخرى مهمة، ومن وظائف الاتصال النازل في شبكة "ندى":

- تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف المختلفة لهم مما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم.
- جعل الموظف، المنظم أو المتطوع يشعر باهتمام الإدارة فيه مما يخلق الثقة في نفسية الموظف.
- تمكين المرؤوسين من متابعة التغيرات والتطورات المختلفة التي تحدث في المنظمة. (مقابلة مع نائبة رئيس الشبكة السيدة: حميدة خيرات، بمقر الشبكة، يوم 30 أوت 2020، على الساعة التاسعة صباحا.)

❖ **الاتصال الأفقي:** يعزز هذا النوع من الاتصالات في شبكة "ندى" العلاقة بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأفكار والآراء ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية رسمية، خصوصاً إذا ما ركز على تنسيق العمل، وتبادل المعلومات، وحل المشكلات والإقلال من حدة الصراعات والاحتكاكات، ودعم صلات التعاون بين العاملين ويتم هذا الاتصال عن طريق اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل. (مقابلة مع السيدة أمينة بوفنيسة المكلفة بالمشروع في شبكة "ندى"، بمقر الشبكة، يوم 31 أوت 2020، على الساعة العاشرة صباحا.)

4.2.5. الاتصال غير الرسمي: عند قيامنا بالمقابلات مع العديد من الموظفين من شبكة "ندى" وعند حضورنا لمجموعة من الأنشطة في المدرسة الخضراء مع الأطفال، عائلاتهم ومجموعة من الموظفين، تسنت لنا الفرصة لملاحظة الاتصال غير الرسمي خارج التنظيمات والأطر الرسمية والتسلسل الوظيفي الذي ترسمه الخارطة التنظيمية للمنظمة، حيث تربط أعضاء شبكة في وبعض الجهات المعنية داخليا فتربطهم صلات شخصية وعلاقات إنسانية تؤدي إلى التقارب والمشاركة والتفاعل لتبادل الآراء والاتجاهات في الأوقات الغير الرسمية بعيدا عن كل شكليات التواصل الرسمي والهيكل التنظيمي الهرمي، فيسير الاتصال غير الرسمي بالموازاة مع الاتصال الرسمي في المنظمة نظرا للطبيعة الاجتماعية الملازمة للإنسان ورغبته في تحقيق أغراضه وأهدافه الخاصة بالتعاون مع الجهات المعنية داخل الشبكة ،و تأتي أهمية الاتصالات غير الرسمية في كونها:

- تؤدي إلى تأثير أقوى من التأثير الذي ينتج عن الاتصال الرسمي وذلك نظرا لمرونتها وسرعتها وقابليتها للتصديق حتى وإن كانت تحمل معلومات غير صادقة كالإشاعات مثلا.
- تعمل على استكمال الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر وصولها عن طريق الاتصال الرسمي.
- تؤدي إلى دعم وتعزيز مكانة وقوة المسؤولين داخل المؤسسات، حيث يستمر نجاح وفعالية المسؤولين الذين يقومون ببناء شبكات اتصالية غير رسمية أكثر من غيرهم ويتمكنون خلالها من السيطرة والتحكم بسرعة في زمام الأمور، كذلك التغلب على كل التعقيدات التي يمكن أن تواجه العاملين.

ومن أمثلة الاتصال غير الرسمي في شبكة ندى ما يلي:

- ✓ ما يدور بين الزملاء في العمل من أحاديث عن مشكلاتهم وطموحاتهم واهتماماتهم وآمالهم.
- ✓ الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين وهيئة السكرتارية والتي تتناول تفريغ الشحنات الانفعالية.

وهذا النوع من الاتصال يتم بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء، الشكاوى)، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعته قياساً بالاتصالات الرسمية، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية. (مقابلة مع السيدة أمينة بوفنيسة المكلفة بالمشروع في شبكة "ندى"، بمقر الشبكة، يوم 31 أوت 2020، على الساعة العاشرة صباحا.)

3.5. تقنيات ووسائل الاتصال في شبكة "ندى" لترقية حقوق الطفل في الجزائر:

تتعدد تقنيات ووسائل الاتصال الجمعوي **في شبكة "ندى"** ، ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع: الوسائل الكتابية، الوسائل الشفوية، الوسائل الالكترونية.

1.3.5. الوسائل المكتوبة: يشمل الاتصال الكتابي في شبكة "ندى" وسائل مكتوبة عديدة تتفاوت في الأهمية وتتوقف على حجم الجمعية وعدد الأعضاء فيها والمستوى الثقافي والبيئة، وكذلك القدرة المالية، ومن أهم هذه الوسائل.

- **التقارير**: تستعمل التقارير في شبكة ندى بعد كل نشاط من قبل المكلف بنشاط المشروع أو بنشاط معين من غير إطار المشروع، دورها الأساسي هو نقل المعلومات والأفكار بطريقة منهجية معتمدة ومصادق عليها من طرف الممولين أولا ثم من طرف الشبكة ثانيا ثم تنقل وتتشارك مع الأعضاء والمتطوعين ثم بعد ذلك يتم أرشفتها، وعند كتابة التقارير يجب أن تأخذ بعين الاعتبار أن ليس هناك الوقت الكافي لقراءة ما هو مطول أو يدخل في تعقيدات، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة مع مراعاة الترتيب ليكون فعالا.

- **الكتيبات**: يتم إعداد الكتيبات في شبكة ندى عموما في إطار مشاريع مختلفة، تختلف الكتيبات باختلاف المواضيع الثانوية دون اختلاف الموضوع الرئيسي الذي يتمثل في حماية الأطفال الجزائريين من كل أنواع العنف والتطرف وترقية حقوقهم، من أنواع الكتيبات المعدة منها الكتيبات التدريبية والكتيبات الإعلامية والكتيبات لمركزية المعلومات عن الشبكة وأرشفتها.

- **الملصقات**: تستعمل الملصقات في الأحداث والمناسبات والأنشطة، فهي من الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في شبكة "ندى"، تعلق في أماكن متعددة ومختلفة على حسب الأهداف المرتقبة وعلى حسب الجمهور المستهدف ونوع النشاط والفئة المستهدفة، مثل الملصقات الحائطية المتعلقة بمشروع التربية الاجتماعية والمالية للأطفال المراهقين في وضعية الاستغلال الاقتصادي وفي الأسواق الموازية، تحتوي الملصقات على معلومات بسيطة وفعالة ومركزة تجذب الانتباه والاهتمام وتدفع الجمهور المشاهد إلى الانفعال. (مقابلة مع السيدة أمينة بوفنيسة المكلفة بالمشروع في شبكة "ندى"، بمقر الشبكة، يوم 31 أوت 2020، على الساعة العاشرة صباحا.)

2.3.5. الوسائل الشفوية: تستعمل شبكة "ندى" الوسائل الشفوية في الاتصال لتبادل الأفكار والمعلومات بأقصر الطرق وأيسرها، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد لزيادة سرعة

وصول المعلومات بهدف اتخاذ قرارات طارئة أو تنظيمية مهمة وما شابه مثل الاجتماعات، الأوامر والتعليمات، المقابلات، الزيارات...إلخ. ومن أهم هذه الوسائل:

- **الهاتف:** يعتبر الهاتف في شبكة "ندى" من الوسائل التي قد تفترض رسمية وغير رسمية اعتمادا على الجهة المتصلة وعلى نوع المعلومة المبتغى إيصالها، يستعمل كثيرا للتعامل داخليا في حالات الطوارئ ويستعمل خارجيا للتواصل مع الجمعيات المنظمة للشبكة للتأكد أحيانا من المواعيد أو المعلومات المرسلة عن طريق البريد الالكتروني عند عدم الرد.

- **الاجتماعات:** تنظم أنواع عديدة من الاجتماعات في شبكة "ندى" منها:

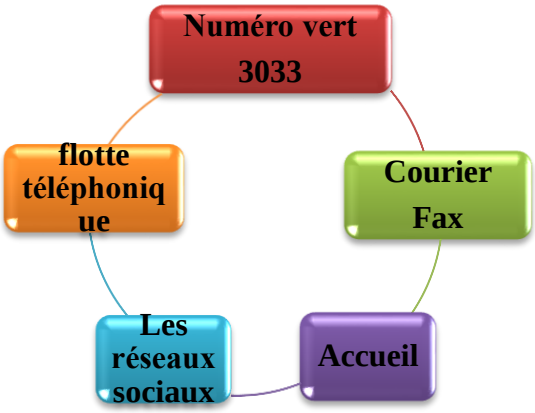
  - اجتماعات الفرق المصغرة للمشاريع التي تقام قبل وبعد الأنشطة، وعندما لا تكون هناك أنشطة تقام اجتماعات مرة كل أسبوع أو أسبوعين.
  - اجتماعات الفريق الكبير للتنظيمات، تقام مدة كل شهر أو شهرين لتنظيم الأنشطة ولتقييمها بعد التنظيم.
  - اجتماعات مع الفروع كل ستة أشهر.
  - اجتماعات مع الجمعيات المنضمة للشبكة على حسب المناسبات أو الطوارئ.
  - الاجتماعات الرسمية للجمعية كل عام لاتخاذ القرارات التي تعني التنظيم العام.

- **الأوامر والتعليمات:** أغلبية الأوامر والتعليمات في شبكة ندى تتم بطريقة رسمية خلال الاجتماعات، لكن في بعض الأحيان تتم عبر وسائل اتصالية أخرى تتوقف على متطلبات الحالة، فإذا كانت أوامر أو تعليمات تتطلب السرعة فستتم عبر الهاتف، وتكمن أهمية الأوامر والتعليمات في التنظيم الداخلي والخارجي أهمية كبيرة إذ بفضلها نحدد مهام كل عضو في كل نشاط. (مقابلة مع رئيس شبكة ندى، السيد عبد الرحمان عرعار، ووثائق رسمية داخلية معروضة في اجتماعات بشبكة ندى، وثائق داخلية خاصة بشبكة ندى (بتصرف) يوم 25 أوت 2020 على الساعة العاشرة صباحا.)

- **المقابلات:** تقتصر المقابلات في شبكة "ندى" على إجراء المقابلات مع الصحافة ومع الشركاء والممولين، تستعمل المقابلة في شبكة "ندى" مع مختلف الجهات المعنية هي إحدى وسائل الاتصال المباشرة التي تستخدمها الإدارات في مختلف المنشآت.

3.3.5. الوسائل الإلكترونية: تستعمل شبكة "ندى" الوسائل الالكترونية في الاتصال لزيادة حجم المعلومات أو بهدف الإشهار والتعريف بالجمعية وتحسين صورتها ومن وسائلها البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي،...الخ. ومن أهم هذه الوسائل:

- **الأنترنت:** تستعمل في شبكة ندى في كل معاملاتها خاصة التي تتعلق بالمواقع الالكترونية والبريد الالكتروني والحملات الإشهارية، لها دور كبير داخل وخارج شبكة ندى من الناحية الاتصالية لأن لولاها لا يمكن استعمال البريد الالكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي، وهي أساس الأرشفة الالكترونية بمساعدة الحاسوب والكمبيوتر لأنها كمصدر مهم لكل المعلومات المرتبطة أو المتعلقة بمجال أو القطاع أو نشاط الجمعية والبعض منها يقدم خدمات أخرى كإمكانية تقديم التبرعات عبر الانترنت.
- **البريد الإلكتروني:** أكثر الوسائل استعمالا في شبكة ندى للتواصل ما بين كل الجهات المعنية وما بين كل أشكال الاتصال إلا الغير رسمية، يسمح البريد الالكتروني لتسهيل الاتصالات مع الشركاء والجمعيات الأخرى خارجيا ومع المكلفين بالمشاريع والإدارة خارجيا، يسمح أيضا تتبع الرسائل الإلكترونية والحفاظ على أدلة المعلومات فهي وسيلة رسمية تساعد أيضا على إتباع تقدم المعلومات، كما يستعمل أيضا لضمان وفاء الممولين والشركاء الرسميين والمعلومات المتبادلة مع الإعلاميين والصحفيين والمشاهير، فهي تسهل الاتصال كثيرا خاصة عندما تحتوي الرسالة على توقيع إلكتروني، وهو وسيلة لإرسال الشكاوى والتقارير وكل الملفات المهمة التي يمكن حفظها وأرشفتها في الدرايف (Compte drive). (مقابلة مع المكلفة بالإعلام راضية منصوري، بمركز الموارد لمنظمات المجتمع المدني CROSC، يوم 30 أوت 2020 على الساعة الواحدة زوالا)
- **مواقع التواصل الاجتماعي:** لشبكة "ندى" مجموعة من المواقع على شبكة الأنترنت، وذلك منذ سنة 2010 بدأت بالفايسبوك (Facebook) عند ظهور أهميته في الدعاية والإشهار لمصلحة الأطفال والشبكة، ثم التويتر(Twitter) وبعدها الانستغرام (Instagram) لنشر الصور والفيديوهات القصيرة، ومع الحملات الإشهارية العديدة التي قامت بها شبكة "ندى" لخدمة أهداف الجمعية لصالح الأطفال الجزائريين كثرت الفيديوهات، مما أدى إلى فتح حساب يوتيوب لمركزية الفيديوهات وأرشفتها أوتوماتيكيا في نفس الوقت.



الشكل رقم (01): يبين الوسائل الاتصالية المستخدمة في برنامج للرقم الأخضر 3033 (إعداد الباحثين)

الجدول رقم (01): يبين عدد تدخلات شبكة "ندى" فيما يخص حالات العنف ضد الأطفال في الجزائر.

المصدر: وثائق داخلية لشبكة "ندى"

Années	Nombre d'appels enregistrés	Nombre de Cas pris en charge
2008-2009	7342	335
2009-2010	8043	391
2010-2011	9050	472
2011-2012	13563	807
2012-2013	16310	6728
2013-2014	18332	2544
2015-2016	23.276	2231
2016-2017	20 917	4891
2017-2018	22458	9297
Total	291 139	27696

يوضح هذا الجدول الموجز عشر سنوات من الخبرة في البرنامج نحن في الاستماع 3033 من خلال عرض إحصاء عدد المكالمات المسجلة وعدد الملفات المدعومة والمعالجة، فبين عامي 2008 و2009 تسجيل 7342 مكالمة بما في ذلك 335 حالة تم التكفل بها، وبعد تمديد تغطية الرقم المجاني 3033 على كل ولايات الوطن، تضاعف هذا الرقم، ففي شهر يونيو 2017 سجلت شبكة "ندى" 20917 مكالمة، وهو رقم يعكس نجاح البرنامج ومهمة شبكة "ندى" الرئيسية وهي حماية الأطفال، وأيضًا كفاءة فريق برنامج "نحن في الاستماع" وإلى شبكة ندى بشكل عام. (وثيقة رسمية لتقييم ومتابعة مشروع "نحن في الاستماع" للرقم الأخضر 3033)

كيفية تدخل الشبكة لمعالجة الحالات لبرنامج نحن في الاستماع 3033:

الشكل رقم (02): يوضح تدخلات الشبكة لمعالجة حالات برنامج "نحن في الاستماع " (إعداد الباحثين).

4.5. معيقات الاتصال الجمعوي في شبكة "ندى":

تتعدد أشكال ووسائل الاتصال وتتنوع في الجمعية إلا أن هذا الاتصال قد لا يحقق الأثر المطلوب منه في كل المواقف وبالتالي لا يحقق الأهداف المرجوة منه، حيث أن هناك جملة من المعوقات التي تحول دون ذلك، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل سير المؤسسة وتحقيق أهدافها.

1.4.5. معيقات الاتصال الرسمي في شبكة "ندى":

- عدم وجود خطط واضحة ومحددة للاتصال ومعروفة للجميع لأنها تتغير بتغيير الأنشطة والأشخاص المكلفين خاصة عندما يتعلق الأمر بأعضاء جدد أو موظفين جدد.
- عدم وجود قنوات فعالة وقادرة على نقل الرسائل عند تكاثر الأنشطة وقصر الوقت.
- عدم مراعاة اتجاه خط السلطة وأصول الاتصال الرسمي حتى لا يتجاوز أحد الآخر سواء كان الرؤساء أو المرؤوسين.
- عدم مراعاة أن تكون خطوط الاتصال صالحة دائماً ولا تنقطع.
- عدم حرص القائمون على الاتصال الرسمي على مراعاة قبول الآخرين لرسائلهم وأن يكون هذا القبول برضا وليس إذعان.

2.4.5. معيقات الاتصال الداخلي والخارجي في شبكة "ندى":

- **سوء التنظيم:** يتميز التنظيم داخليا في شبكة ندى بالتذبذب فتمر أحيانا بالعديد من الأنشطة في وقت واحد، بحيث تحدث ظاهرة الاحتفاظ بالمعلومات من كثرتها وأحيانا أخرى الخمول التام في الأنشطة، فنلاحظ أن هناك نقصا في تنظيم النشاط الجمعوي والتبادل المعلوماتي الذي هو لب الاتصال، فيقع خلل في الإدارة بين الموظفين والفروع، وهناك أيضا تشابك في المعلومات والمسؤوليات لأن الإجراءات غير محدده بدقة فلا تستطيع أن تكون العملية الاتصالية فعالة.
- **تقسيم المهام والأولويات:** ويتم في شبكة ندى بإتباع نظام التسلسل الهرمي، ودائما لا تصل المعلومة إلى آخر موظف بعذر النسيان أو كثرة المهام لموظف واحد.
- **نقص الاتصال:** استنتجنا من مقابلاتنا الميدانية مع أعضاء شبكة "ندى" أن هناك نقصا في الاتصال بين المكلفين بالمشاريع، فعند تنظيم الأنشطة لا تصل المعلومة للجميع، فغالبا ما تنظم الأنشطة لمختلف المشاريع في يوم واحد أو أسبوع واحد، وبالتالي يقع خلل في تنظيم العلاقات الإنسانية بين الموظفين ويتعب الكل بسرعة فائقة، وحتى التقارير ترسل للرئيس فقط.
- **الكم الهائل من المعلومات:** عند تنظيم عدة أنشطة في وقت واحد أو في آخر اللحظات، يقع خلل في الاتصال نظرا للكم الهائل من المعلومات المتداولة في وقت قصير، كما تمتزج

المعلومات وتختلط التعليمات حتى إذا كانت الأنشطة منظمة مسبقا لكن بدون قاعدة تنظيمية واضحة وكثرة الاجتماعات الشكلية فلن يكون الاتصال منتجا.

- **غموض الرسالة:** عند تضارب الأنشطة في الوقت وعند عدم وصول الرسالة من الأعلى إلى الأسفل أو العكس، لا تستطيع الرسالة أن تكون واضحة فيتخللها بعض الغموض مما يؤدي إلى الاختلاف في فهم وتفسير الأمور والحكم الخاطئ أو المسبق على الأشياء، هذا من جانب الاتصال الداخلي أما من جانب الاتصال الخارجي فتكون الرسالة غامضة عند عدم تناسق المعلومات المرسلة وهذا يحصل مثلا عند استجواب رئيس الشبكة بأسئلة عامة عن شبكة "ندى"، وطرح نفس الأسئلة على الموظفين فأحيانا لا تكون الأجوبة متوافقة مما يؤدي إلى غموض الرسالة أو الشك في صحتها وهذا خطير جدا في الاتصال لأنه يقلل من مصداقية الجمعية.
- **التخصص:** بما أن التخصص وهو أساس التنظيم فشبكة ندى متخصصة في حقوق الأطفال لكن لكونها شبكة تجمع بين العديد من الجمعيات ففي الكثير من الأحيان تختلط الرسالة والقناة والمرسل لتعدد الفروع ولكبر حجم الشبكة مما يضر بمصالحها، وأحيانا أخرى تخرج شبكة ندى عن تخصصها كتحدث الرئيس باسم حقوق الطفل في قضية سياسية ما في موقع التواصل الاجتماعي الرسمي الفايسبوك لشبكة "ندى".
- **حجم الجمعية:** بما أن للجمعية عدة فروع وعدة مكاتب مهما كانت متقاربة لكن لا يوجد تنسيق فيما بينها إلا بين المدرسة الخضراء وشبكة "ندى"، فكلما زاد البعد الجغرافي صعب إجراء الاتصال في الوقت المناسب والظروف الملائمة، مما يؤدي إلى خلق جو تنافسي في غير محله وتضارب مصالح الفروع فيما بينها، فيقل الاتصال حتى ما بين المشاريع.
- **التشويش:** التشويش المتعلق بالوسيلة الاتصالية أو القناة الاتصالية في شبكة ندى حاضر بقوة لتعدد الثقافات ومستويات ومجالات الدراسة، وأيضا لعدم خلق رموز اتصالية، خاصة بالشبكة وموظفيها، ويقع التشويش أيضا في تركيب الوظائف وتبديلها ما بين الموظفين دون تحليل مسبق أو أسباب واضحة أحيانا، فيسبب هذا وضعا عشوائيا فوضويا في بعض الأحيان.

❖ **تعدد المرسلين:** معوق الاتصال العويص والأكثر تأثيرا بالسلب على الاتصال في شبكة "ندى" وفروعها هو تعدد المرسلين عند توجيه الرسالة نحو جمهور مستهدف كبير، فحتى في مواقع التواصل الاجتماعي هناك تعدد في الحسابات وعدم تناسق المعلومات من حساب لآخر.

استنتاجات الدراسة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها ما يلي:

- يحتل الاتصال مكانة مهمة في شبكة "ندى"، فهي تعتمد عليه في كل مشاريعها منذ انطلاقة عملها في الجزائر، ففي مشروعها المركزي "نحن في الاستماع" للرقم الأخضر 3033، وعبر خلية الاستماع، تستقبل اتصالات الضحايا والأطفال في أوضاع خطيرة وحرجة وفي حاجة الى رعاية نفسية قانونية، تكون همزة وصل بين هذه الفئات والسلطات المعنية لمحاولة حل مشاكلهم وأخذها بعين الاعتبار، دون التخلي عنهم.

- يلعب الاتصال دورا هاما في سير الشبكة وتحقيق أهدافها في تنظيمها الداخلي مع الموظفين والمتطوعين والأخصائيين والمنشطين، وأيضا في تنظيمها الخارجي مع الشركاء الاقتصاديين أو الجمعويين والممولين على المستويين المحلي والعالمي، فبدون الاتصال لا تستطيع الشبكة الوصول الى أهدافها سواء أكانت قريبة أو بعيدة المدى.

- شبكة "ندى" تستعمل كل أشكال الاتصال في جميع الخدمات والنشاطات التي تقوم بها لترقية الحقوق وفرض تطبيقها، كل ذلك لفك القيود في العملية الاتصالية، والحصول على مردودية كبيرة من طرف الأعضاء والمتطوعين مما أدى الى إرساء جو عائلي داخل الشبكة، كما أن شبكة "ندى" تستعمل شكل من أشكال الاتصال الغائبة في الجمعيات الحقوقية الأخرى وهي المرافعة التي اكتشفنا أهميتها وكيفية استعمالها لاسترجاع حقوق الأطفال والتنديد بها.

- تستعمل الشبكة عدة وسائل للتعريف بحقوق الطفل وترقيتها والدفاع عنها، من أهمها مواقع التواصل الاجتماعي لاستقطاب فئة كبيرة من المجتمع الجزائري، مما ساعد على تقوية الحركة الجمعوية.

- من أهم المعوقات التي تعاني منها شبكة ندى والجمعيات الجزائرية على العموم عدم نجاعة الإستراتيجية الاتصالية يؤدي إلى عدم الثقة ما بين الجمعيات الصغيرة أحيانا، وحتى إلى انقطاع الاتصال بين الجمعيات وهذا يؤدي إلى خلق جو انتهازي، والمنافسة الحادة في غير محلها بنسيان الأهداف الرئيسية والتركيز على حجم الجمعية وتطويرها للوصول إلى أثر أكبر بدون قاعدة وإلى سمعة مفبركة عبر الإعلام.

خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية رصد واقع الضبابية والغموض الذي يتصف بهما موضوع الاتصال الجمعوي ودوره في ترقية حقوق الأطفال في الجزائر من خلال دراسة حالة شبكة "ندى"، والكشف عن الدور الذي تقوم به والخدمات التي تقدمها لبلوغ غاياتها وكيفية استغلال الاتصال وتفعيله في الدفاع عن حقوق الأطفال المنتهكة في الجزائر والعمل على ترقية هذه الحقوق، للوصول إلى الوعي الاجتماعي والحد من هذه الانتهاكات، كما اتضحت لنا أكثر المكانة المحورية التي يحتلها الاتصال الجمعوي داخل الشبكة وخارجها في تحسيس وتوعية المجتمع حول الظواهر الاجتماعية التي تسود المجتمع الجزائري، وهذا لحماية الأطفال المحتاجين واللاجئين وغيرهم الذين لا يتمتعون بحماية السلطات المعنية، بالإضافة إلى فهم الإستراتيجية الاتصالية المتبعة لحل مشاكل الأطفال، ومعرفة التقنيات والوسائل المستعملة في ترقية هذه الحقوق، كما سمحت لنا بالحصول على نظرة موسعة عن الفائدة من توظيف الاتصال الجمعوي داخل هذه المنظمات، بالإضافة إلى معرفة كيفية مساعدة الجمعيات لفئات المجتمع الأكثر عرضة للانتهاك قانونيا، كما نشير إلى أن الاعتماد على الاتصال الجمعوي يتطلب توفر الثقافة الاتصالية باعتبارها عماد المنظمة مهما كان مجال نشاطها وتنوعه، فكلما ترسخت في سلوك المنظمة كانت أكثر قدرة على التفاعل مع الغير، وأكثر حفاظا على صورتها ومكانتها في المجتمع مما يمكّنها من تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها وبالتالي ضمان استقرارها واستمرارها.

قائمة المراجع:

- **المؤلفات باللغة العربية:**

أماني قنديل. (2008). *الموسوعة العربية للمجتمع المدني*. القاهرة: مكتبة الأسيرة.

مانيو جيدير. (2012). *دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه*. (ترجمة: ملكة أبيض، المترجمون) المكتبة الإلكترونية.

موريس أنجرس. (1994). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية*. ط2. (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، المترجمون) الجزائر: دار القصبة للنشر.

نبيل الحسيني النجار، مدحت مصطفى راغب. (2012). *إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*. القاهرة: الشركة العربية للنشر.

يسري مصطفى. (2002). *الحركات الاجتماعية، المفهوم والواقع*. القاهرة: مركز البحوث العربية.

- **المقالات:**

مجيب الرحمان. (2014). حقوق الطفل. *مجلة أخبار العمال (باللغة البنغالية) ، السنة 03*.

- **المقابلات العلمية:**

مقابلة مع السيدة أمينة بوفنيسة المكلفة بالمشروع في شبكة "ندى"، بمقر الشبكة، يوم 31 أوت 2020.

مقابلة مع المكلف بالإعلام السيد: سيد أحمد عايسي بمكتب برنامج جسور PCPA، يوم 30 أوت 2020.

مقابلة مع المكلفة بالإعلام السيدة: راضية منصوري، بمركز الموارد لمنظمات المجتمع المدني CROSC، يوم 30 أوت 2020.

مقابلة مع رئيس شبكة ندى، السيد عبد الرحمان عرعار بمقر الشبكة، يوم 25 أوت 2020.

مقابلة مع نائبة رئيس الشبكة السيدة: حميدة خيرات، بمقر الشبكة، يوم 30 أوت 2020.

- **الوثائق الرسمية:**

وثيقة رسمية داخلية لشبكة "ندى"، حول ملف الترويج الخاص بشبكة "ندى" الموجه للشركات المحلية بهدف التمويل، مراجعة الوثيقة يوم 26 أوت 2020.

وثيقة رسمية لتقييم ومتابعة مشروع "نحن في الاستماع" للرقم الأخضر 3033.

- **المؤلفات باللغة الأجنبية:**

Ahmed SILEM Bernard LAMIZET .(1997) .*Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication* .paris :édition marketing S.A.

Libaert Thierry .(2008) .*Le plan de communication. Définir et organiser votre stratégie de communication* .paris: dunod.

Lohisse, J. (2009). *La communication de La transmission a la relation* (éd. 4eme édition). Bruxelles: de boech.