معوقات العملية الاتصالية عند المنتخبين المحليين وتأثيرها على التنمية المحلية في المجتمع الجزائري

The Obstacles of Communication Process and Its Influence on the Development in Algerian Society

تاريخ الارسال: 2019/03/22	تاريخ القبول: 2019/06/09	تاريخ النشر: 2020/01/08

د. فلاحي كريمة
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2
karimafellahi@yahoo.fr

د. رشيدي السعيد
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2
saidrechidi@yahoo.fr

ملخص :

تعتبر المجالس الشعبية البلدية الخلايا القاعدية لأي نظام سياسي وهي اللبنة الأولى في الهيكل الهرمي للمؤسسات الإدارية كما تعد الخلية الأساسية التي عن طريقها تتحقق التنمية المحلية.

ولكن غالبا ما نجد مجموعة من المعوقات تقف حجر عثرة أمام تحقيق هذه الأخيرة، حيث يمكننا أن نعتبر غياب القنوات الاتصالية بين أفرادها أحد أهم هذه المعوقات، الشيء الذي جعلنا نطرح التساؤلات التالية:

1/ ما هي معوقات العملية الاتصالية بين المنتخبين المحليين؟.

2/ كيف تؤثر هذه المعوقات على العملية التنموية؟.

3/ ما هي سبل مواجهتها(الاقتراحات)؟.

الكلمات المفتاحية : العملية الاتصالية؛ المنتخبين؛ التنمية؛ المحلية؛ المعوقات.

Abstract:

The community council is the basic unit in any political system and it is the first unit in a pyramid structure of an administrative institution, as it is the basic unit through which the local development be realized. However; usually we find

***المؤلف المرسل : فلاحي كريمة**

lots of obstacles that hamper the realization of the local development, so; we can consider that the absence of the communication Channel between the members of the community councils is the most important obstacle. This leads me to ask the following questions:

1*what are the obstacles of the communicative process between local elected.

2*how could this obstacles could influence the development process

3*what are the ways to face this problem (suggestions).

Keywords: The communication process; elected; development; local; constraints.

مقدمة:

لم تعد التنمية في العصر الراهن مسؤولية الحكومة وحدها، بل إنها مسؤولية قطاعات عدة، مثل الدولة والقطاع العام، الأحزاب السياسية، النقابات المهنية والعمالية، القطاع الخاص ورجال الأعمال، المؤسسات غير الحكومية والجهود الأهلية المتنوعة، الجامعات ومراكز البحوث ومؤسسات التعليم المختلفة. فلقد مضى وقت طويل كانت فيه التنمية تستند فقط وفي كل أحوالها ونتائجها على مساهمة القادة والمسئولين من حكومات سياسية، وأصبح الأمل الوحيد لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة الآن معقودا على توفير فرص المشاركة داخل المجتمع بكل قطاعاته وكافة تنظيماته.

وعليه فبتطور وظيفة الدولة في شتى الميادين أصبح من غير الممكن إدارة جميع الخدمات من مركز واحد في العاصمة، فهذا يؤدي إلى تعطيل حاجات ومصالح المواطنين بسبب الروتين الإداري، فالسلطة المركزية لم تعد قادرة على القيام بكافة مهام الدولة المتدخلة في مجالات مختلفة، نظرا لازدياد وظائف ومهام الدولة، وعليه اقتضت الضرورة توزيع المهام بين السلطة المركزية وهيئات لا مركزية إقليمية.

ومن ضمنها نظام الإدارة المحلية الذي يعهد فيه بإشباع الحاجات والمصالح المحلية الخاصة بكل منطقة إلى هيئة منتخبة من أبنائها، بحيث تشكل هذه الهيئة همزة وصل بين الإدارة والمواطنين، وتكون مسئولة عن تحقيق التنمية في مجتمعها المحلي، فهي صوت المواطن داخل هذه المجالس.

وتقوم هذه المجالس المنتخبة بوظائفها من خلال الاتصال المباشر بالمواطنين، لأن شرط وجودها واستمرارها، هو التعبير الجيد عن مصلحة، آمال وطموحات غالبية سكان الإقليم المحلي، كما يجب ألا تتعارض مع المصالح العليا للدولة، ولهذا كانت عملية الاتصال ضرورية بين المنتخبين المحليين قصد تحقيق الانسجام فيما بينهم من أجل خدمة الصالح العام، كما أنها ضرورية مع بقية أفراد المجتمع المحلي، لأنهم ممثليهم في هذه المجالس.

ولكن في بعض الأحيان تعترض هذه العملية الاتصالية بعض المعوقات تحول دون تحقيق الغايات المسطرة مسبقا، وعليه فقد جاءت هذه الورقة البحثية محاولة الوقوف على أهم معوقات العملية الاتصالية لدى المنتخبين المحليين، وكيف تأثر هذه المعوقات على العملية التنموية، وما هي أهم الاقتراحات والتوصيات التي يمكن أن تزيحها.

أولا: تحديد المفاهيم

تعد المفاهيم أساس لغة التعامل الإنساني، ووسيلة الإنسان للتعبير عن أفكار وطروحاته، ولهذا تكتسي أهمية قصوى في عملية البحث، فعن طريقها يمكن للباحث أن يحصر المعلومات التي عليه جمعها، ويمكن أيضا للقارئ ومنذ البداية أن يعرف ماذا يقصد الباحث بهذا المفهوم أو ذاك. ذلك أن المفاهيم قد تفهم بأكثر من معنى، وتعطى لها تفاسير ودلالات تختلف باختلاف الأفراد والمجتمعات.

1 . مفهوم التنمية المحلية:

إن تنمية المجتمع المحلي هي أسلوب من العمل بروح الفريق في إطار بناء اجتماعي محدد يطلق عليه جماعة محلية أو جزء من مدينة بغرض التوصل إلى جذور المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والخدمية بصفة عامة التي يواجهها مكان هذه البيئة المحلية ومن ثمة تكتمل كافة الجهود المحلية للعمل على علاج هذه المشكلات بالإمكانات المتاحة والمعونة الضرورية من جانب الدولة. والتنمية المحلية بهذا الأسلوب تتكامل مع التنمية الشاملة في الهدف وهو ارتفاع مستوى معيشة المجتمع العام وإن كان أسلوب التنفيذ يختلف من مجتمع محلي إلى آخر كما يختلف أسلوب تنفيذ الخطة الشاملة التي تحتاج إلى تكتل جهود المواطنين وكذلك المنتخبين المحليين من أجل تنفيذها وتحقيق مقاصدها وأهدافها.[1] ولهذا تعني التنمية المحلية كافة العمليات المتعددة الأبعاد والتي تتضمن

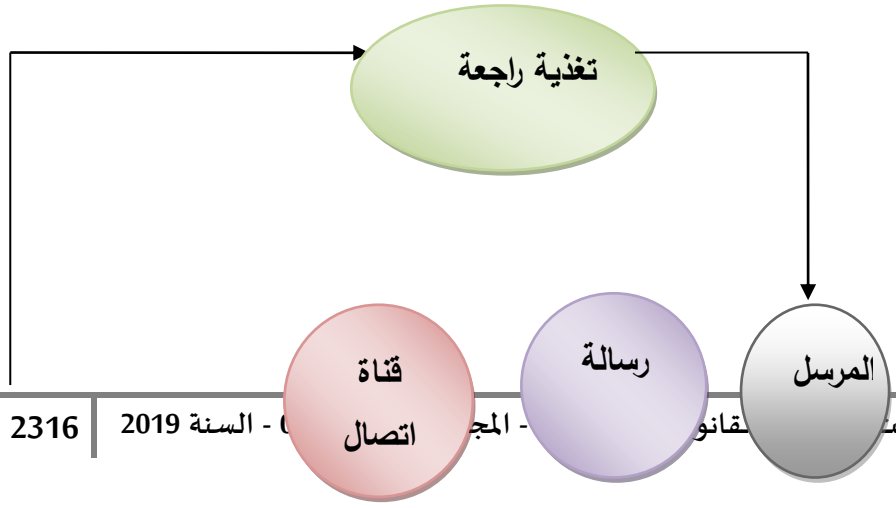
إجراءات وتغيرات جذرية في الهياكل الاجتماعية، الاقتصادية، السلوكية والثقافية وكذلك النظم الإدارية جنبا إلى جنبا، مع زيادة معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة في توزيع الدخل القومي ومحاربة البطالة، الفقر والحرمان.

فعملية التنمية ليست مرتبطة بالجانب الاقتصادي فقط بل تتعدى إلى مجالات أخرى مثل ترقية مستوى التعليم، الصحة والإسكان والخدمات الأخرى على أن تعود مكاسب التنمية على السكان بالزيادة في فرص التشغيل والرفع من المستوى المعيشي.[2] ومنه فالتنمية المحلية هي مجموعة العمليات والأنشطة المخططة التي تهدف إلى تحسين مستوى الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية... في المجتمع المحلي والتي تقوم على أساس إشراك أفراده المحليين وتوحيد جهودهم مع الجهود الحكومية بالاعتماد قدر الإمكان على طبيعة الموارد الطبيعية والطاقات البشرية المتوفرة محليا، في إطار متكامل ومتناسق مع الإستراتيجية العامة للتنمية الوطنية الشاملة.[3]

2 . مفهوم الاتصال:

وهو عبارة عن نشاط يشترك فيه طرفين أو أكثر كقوى فاعلة في الإرسال والاستقبال بدرجات متفاوتة الفاعلية سواء في النشاط الاتصالي أو ما ينتج عنه من تأثير.[4] ويعرف كذلك الاتصال على أنه عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.[5] ومهما تعددت بعد ذلك أشكال عملية الاتصال والتواصل وإمكاناتها ومجالاتها فإن عناصرها تكاد تكون ثابتة، وتتلخص عناصر عملية الاتصال والتواصل بالمرسل، الرسالة، المستقبل، قناة الاتصال والتغذية الراجعة كما يوضحها الشكل التالي.

شكل رقم: 01 يوضح عناصر عملية الاتصال والتواصل.



المصدر: إعداد شخصي.

ويمكننا أن نلخص أهمية الاتصال في النقاط التالية:

التعليم: يعمل الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها، ذلك أن نشر المعرفة يثري العقل والشخصية ويساعد في رفع مهارات الإنسان، وزيادة قدراته عبر مراحل نموه، ويمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها.

التثقيف: يعمل الاتصال والتواصل على نشر الإبداع الفني والثقافي وحفظ التراث وتطويره، مما يؤدي إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية، وإيقاظ الخيالات والمواهب والإبداع، ونقل خبرات وأفكار ومبتكرات شعب معين إلى شعب آخر ومن جيل لآخر ومن جماعة للآخر.

التقارب الاجتماعي: يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأنباء وأخبار الآخرين في محيطه الاجتماعي والإنساني، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعي والتقارب والتفاهم للظروف وأحوال الآخرين والشعور معهم.

الحاجة إلى توكيد الذات: يتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم، فالإنسان بحاجة لأن يؤثر في غيره، وأن يحقق النجاح، وأن يعبر عما في صدره، وأن لا يبقى مجالا للتأثير بالآخرين فقط، وبالاتصال والتواصل ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا، فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.[6]

3 . مفهوم معوقات الاتصال:

لقد كُتب الكثير عن معوقات عملية الاتصال والتواصل لدرجة أنه صار من الصعب حصرها، لأن هذه المعوقات قد تحدث في أي مرحلة من مراحل الاتصال والتواصل، وفي أي وقت من أوقاته، وقد تنتج هذه المعوقات عن المرسل أو الرسالة أو المستقبل أو قناة الاتصال أو الظروف البيئية والخارجية المحيطة بالعملية، ويقصد بمعوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تؤثر سلباً على العملية أو تمنع عملية تبادل المعلومات أو المشاعر بين المرسل والمستقبل

أو تعطلها أو تؤخر وصولها أو تشوه معناها أو تقلل من كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل وبالتالي تسهم في عدم تحقق أهدافها المنشودة.[7]

ويقصد بها كذلك، كافة المؤثرات التي تعيق وتؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزييفها أو التقليل من أهميتها، فتحول دون الوصول إلى الهدف من الاتصال، وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة يمكن الإلمام ببعضها من خلال تصنيفها إلى معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية.[8]

ثانيا: دور المنتخبين المحليين في تخطيط وتنفيذ إستراتيجية التنمية المحلية

تعمل الهيئات المحلية على إشباع الحاجات المحلية وتقريبها من المواطنين ومشاركتهم في رسم سياسة مجتمعاتهم ووضع أولويات الخدمات والتنسيق بينها وتمويلها وإدارتها. فالاحتياجات تختلف من وحدة محلية إلى أخرى وأنها في تغير مستمر، وأن الهيئات المحلية أقدر من غيرها على تقدير احتياجاتها المحلية والمواءمة بينها وبين إمكانياتها وقادرة على إدخال تعديلات في التنظيم الاجتماعي والاقتصادي لتحقيق التنمية المحلية.

وعليه تعد البلدية المخطط التنموي القصير والمتوسط والطويل المدى وتصادق عليه وتسهر على تنفيذه ويجب أن يكون منسجما مع مخطط الولاية. ويحدد المجلس الشعبي الولائي مخطط الولاية الذي يعكس المدى المتوسط للبرامج والوسائل والأهداف المحددة بصفة تعاقدية بين الدولة والجماعات المحلية لضمان التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للولاية ويصادق عليه.[9]

وهناك جملة من المؤشرات التي يمكن من خلالها الكشف عن الواقع التنموي للمجتمع أو البيئة المحلية، أو يمكن اعتماد تلك المؤشرات كمقياس لمدى تحقيق التنمية: منها مؤشرات اقتصادية كنسبة الإنتاج ونوعيته أو جودته ومدى حداثة أساليب الإنتاج ومعدل النمو ونسبة الصادرات والديون ونسبة الاستثمار المحلي وغيرها، ومؤشرات سياسية وإدارية، لكننا سنتكلم هنا عن المؤشرات الاجتماعية بشكل خاص، وكيف يؤثر الاتصال (الفعال وغير الفعال) بين الأعضاء المنتخبين المحليين على العملية التنموية. وفي هذا الإطار **تشمل المؤشرات الاجتماعية للتنمية على ما يلي:**

1 . مؤشرات الوضع الأسري وتتمثل بـ:

. مدى توفر احتياجات الأسرة من غذاء صحي وملبس لائق ومسكن مناسب.

. نسبة وفيات الأمهات أثناء الولادة ووفيات الأطفال دون الخامسة.

. وضع وحقوق المرأة والطفل.[10]

وبشكل عام نجد الواقع الأسري في دول العالم الثالث عامة ومجتمعنا على وجه الخصوص متردیا أو ضعيفا بسبب قلة الإمكانات أو سوء استغلال تلك الإمكانات وسوء توزيعها، لذا فغالبا ما نجد تردي الواقع الصحي للأسرة في العالم الثالث وسوء نوعية وكمية الغذاء وعدم إشباع حاجات الأفراد من ملبس ومسكن ملائم، بالإضافة إلى تردي واقع حقوق المرأة والطفل، فهم الفئات الأكثر عرضة للعنف والتهميش والفقر والعيش غير اللائق، وعليه يمكن للمنتخبين المحليين وكهيئة ممثلة لأفراد المجتمع أن تعمل كفريق واحد من أجل تحسين هذه الأوضاع، وذلك وحسب اعتقادي لا يتأتي إلا إذا توفرت وفتحت قنوات الاتصال والحوار بين الأعضاء المنتخبون وذلك عن طريق الإصغاء والإنصات والاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها، هذا عن الاتصال الداخلي بين الأعضاء المنتخبين الذي يهدف إلى تحسين وتيسير العمل. أما عن الاتصال الخارجي والذي نقصد به اتصال المنتخبين المحليين بمختلف المؤسسات المجتمعية فيمكن أن نركز في هذا الخصوص على:

. اتصال المنتخبين المحليين بالواقع ومحاولة إجراء مسوح بعدد العوائل المتضررة (جرد العوائل المعوزة، إحصاء الأرامل، المطلقات، الأيتام، دوي الاحتياجات الخاصة...)، قصد إعداد إستراتيجية التكفل بهذه الفئات.

. إجراء حملات اتصال وتحسيس المواطنين بوجود مثل هذه الفئات ضمن محيط البلدية، قصد تضامن المواطن مع هذه الفئات.

. محاولة تقديم مساعدات معنوية ومادية لهذه الفئات، من خلال دمجها في الحياة العامة.

2 . مؤشرات السكن وتتمثل بـ:

. نوعية المسكن (مادة البناء).

. حجم المسكن مقارنة بحجم الأسرة.

. مدى توفر الوسائل والشروط الصحية من حيث دورات المياه والتهوية والرطوبة والإنارة والنظافة.

. نوعية مقتنيات المعيشة المستخدمة ومدى توافرها.[11]

حيث يشهد العالم الثالث أزمات سكن ممثلة في قلة المساكن وسوء أو رداءة بعضها كأن يكون غير لائق أو لا يتوافر على شروط السكن الصحي أو بسبب قدمه وتآكله، مع انتشار للعشوائيات خاصة في المدن الكبيرة بسبب غلاء السكن من جهة وانتشار الفقر والبطالة من جهة أخرى والتي تعيق حصول الفرد على سكن ملائم، وبسبب الهجرة الداخلية من الريف إلى المدن من جهة ثالثة. وعليه توجب على المنتخبين المحليين تكثيف جهدهم من أجل وضع استراتيجيات قصد مواجهة هذه المشكلة وذلك من خلال:

. الاتصال المباشر بالميدان قصد التشخيص الفعلي لهذه المشكلة، وليس الاكتفاء فقط بدراسة الملفات أو الاضطلاع عليها، لأن المنتخبين المحليين يعدون الرابط الأساسي(حلقة وصل) بين المواطن والبلدية.

. عدم التحيز لبعض طالبي السكن(رابطة دم، نسب، أو مصالح شخصية...)، ومحاولة ترتيب طلبات السكن بحسب أولويتها.

. تقسيم العمل بين المنتخبين المحليين، من خلال إعلام كل منتخب بالدور المنوط به، ومحاولة المعاينة والمتابعة الدورية للمشاريع السكنية، وإعلام المواطنين بكل جديد حول هذا الموضوع.

3 . مؤشرات الوضع الصحي: وتقاس بـ

. عدد المراكز الصحية وطاقاتها الاستيعابية مقارنة بحجم المجتمع.

. عدد القوى الصحية من أطباء وممرضين وصيادلة مقارنة مع حجم المجتمع.

. مدى توفير الخدمات الصحية الخاصة بالأطفال، كبار السن، النساء.

. مدى توفير الخدمات الصحية النادرة.

. مدى توفير العلاجات ونسبة استهلاك الأدوية.

. مدى توفير واستخدام أدوات ومستلزمات التعقيم.

. نسبة الميزانية العامة المخصصة للمساعدات والخدمات الطبية.[12]

فالقطاع الصحي في دول العالم الثالث لا يختلف عن غيره من القطاعات أو المجالات الخدماتية الأخرى بل يتشابه معها في معاناته من الضعف والتخلف، وذلك بسبب تردي نوعية الخدمات المقدمة، قلة المؤسسات والكوادر الصحية، قلة الأجهزة والمعدات، قلة الأدوية واللقاحات، ضعف الوعي الصحي تجاه مفاهيم وقضايا الصحة والمرض أو الوقاية

والعلاج أو ما يتعلق بشروط النظافة وحماية الفرد والبيئة من التلوث وانتشار الأمراض، نقص تكوين الهيئات والكوادر الصحية بالإضافة إلى قلة نصيب هذا القطاع من الدخل القومي. وعليه فإن مهمة المنتخبين المحليين تكمن في:

. تنظيم أيام دراسية وتحسيسية حول مواضيع تخص الصحة العامة والبيئة.

. التدخل الفوري لاحتواء ومعالجة بعض المشاكل التي تخص الصحة العامة(مثل وجود بعض المزابل العمومية القريبة من المناطق السكنية والتي تؤثر مباشرة على صحة السكان).

. تنظيم مسابقات وتقديم جوائز تقديرية لأنظف حي.

. التعاون مع قطاع الصحة ومحاولة تقريب هذا الأخير من المواطن، وذلك بإنشاء مراكز علاج متعددة، تكون قريبة من المواطن.

4- مؤشرات التعليم:

وتقاس بعدد المؤسسات التربوية والتعليمية وعدد الصفوف أو القاعات الدراسية قياسا مع عدد التلاميذ أو الطلاب.

. نسبة الاكتظاظ داخل الفصول أو القاعات الدراسية.

. عدد التلاميذ أو الطلاب لكل معلم أو أستاذ.

. توفر وسائل الإيضاح أو المساعدات التعليمية واستخدامها.

. مستوى الاهتمام بالتعليم الفني والمهني.

. قرب المؤسسة التربوية من مكان السكن.

. مدى الربط بين المؤسسات البحثية والعلمية ومؤسسات المجتمع الأخرى.

. نسبة وأعمار غير المتعلمين في المجتمع.[13]

وبما أن التعليم أحد أهم القطاعات التي تتولى مسئولية إعداد الفرد وتزويده بالمهارات والقدرات اللازمة ليكون فاعلا مشاركاً بقوة في تطوير مجتمعه، فإن ذلك لا يتحقق إلى بتوافر جملة من الشروط والإمكانات وهذا ما لا نجده يتحقق في دول العالم الثالث أو نراه في حالة ليست بالمقبولة أو المقنعة مما جعل هذا القطاع يوصف بالتأخر خاصة إذا ما قورن مع قطاعات التعليم في دول العالم المتقدم. ولتفعيل هذا القطاع فإنه من الضروري اتصال المنتخبين المحليين به، ومحاولة معاينة المشاكل التي يعاني منها هذا

القطاع، فحسب اعتقادي فالمسؤولية لا تقع على عاتق الوزارة الوصية الممثلة بمديرياتها، فالنهوض بهذا القطاع توجب الاتصال والتعاون بين الوزارة الوصية والمنتخبين المحليين من خلال:

. إنشاء مدارس جديدة، بل أكثر من ذلك المتابعة الدائمة للمنتخبين المحليين لهذه المشاريع ومعاينتها بصفة دورية، حتى تكون مطابقة للمعايير الدولية.

. إنشاء فصول لمحو الأمية وتعليم الكبار.

. القيام بزيارات تفقدية لهذا القطاع والوقوف على أهم المشكلات التي يعاني منها.

. مساعدة المدارس من خلال رفع الغلاف المالي المخصص لها وتزويدها بمختلف الوسائل العلمية والتكنولوجية قصد تسهيل عملية التدريس.

. ربط المؤسسات التعليمية بمختلف المؤسسات المجتمعية الأخرى، قصد تدريب الناشئة وتثقيفهم وإعلامهم بكل ما يدور في مجتمعهم لأنهم رجال الغد.

ثالثا: معوقات العملية الاتصالية عند المنتخبين المحليين

في الوقت الراهن لم يعد هناك مجال للشك في أهمية العملية الاتصالية عموما، والعملية الاتصالية عند المنتخبين المحليين في دعم التنمية المحلية على وجه الخصوص في المجتمع الجزائري، ولكن رغم ذلك فإن هناك العديد من الصعوبات التي يجب تلافيها، ولعل عرض أهم المعوقات يمكن من تلافيها:

1 . المعوقات الشخصية: وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثرا عكسيا، ومنها الخطأ في فهم الرسالة، الانتقاء الذاتي وتجنب بعض الرسائل، تعدد الانتماءات والانغلاق على الجماعة.[14] وذلك نظرا إلى الفروق الفردية التي تجعل الّأفراد يختلفون مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، إلى جانب فقدان الثقة مما يؤدي إلى عدم التعاون ومن ثم حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها، ومن المعوقات الشخصية التي تواجه الاتصال بين المنتخبين المحليين نجد:

أ . اللغة: تعني دراسة اللغة والتواصل في العمل وجود ميل عام لربط اللغة والتواصل مع العمليات والأنشطة والممارسات التي تشكل منظمات أو ظواهر تنظيمية.[15] وتصبح اللغة عاملا معوقا عند المنتخبين وبخاصة عندما تكون غير واضحة أو غامضة، أو عند استخدام اللغة الخاصة أو المتخصصة في مناسبتها، وقد تشكل طريقة استخدام اللغة أو طريقة

الإلقاء والنطق والتلاعب بالمعاني عائقاً أمام وصول الرسالة إلى المستقبل، وتعتبر اللغة الأجنبية واختلاف اللهجات واختلاف مدلولات الألفاظ بين البيئات المختلفة عائقاً كبيراً، ومن مشكلات اللغة أيضاً إساءة تفسيرها من قبل المستقبل، وعدم القدرة على التعبير وعدم القدرة على الكتابة أو القراءة أو التحدث عند أحد أطراف عملية الاتصال والتواصل (المرسل أو المستقبل أو كلاهما). وعلى هذا الأساس نجد متخصصون يعملون على تحليل اللغة والتواصل في العمل وذلك قصد ربط اللغة بسياقها. وترتبط الممارسات الاستطرادية بالممارسات الاجتماعية والمادية الأخرى ولا يحدث الاتصال أبداً في فراغ فبادئ ذي بدء، تعتمد طبيعة الخطاب والاتصال على السياق. وينعكس هذا في أنواع الاتصال: على سبيل المثال، الاجتماعات أو الخطابات في الأماكن العامة أو البيانات الصحفية أو الخطط الرسمية أو تحديثات Facebook أو التغريدات كلها تحدث في سياق محدد - سواء كان ملموسًا أو افتراضيًا. والسياق التاريخي والترابط هما أمران مهمان في التحليل العملي بيد أن السياق الاجتماعي له أهمية خاصة عند تحليل الآثار المترتبة على اللغة والاتصال في العمل التنظيمي ولا سيما عند المنتخبين المحليين.[16]

ب . **الحالة النفسية والشخصية:** ومن أشكالها الخوف عند أحد الأطراف من الطرف الآخر، وعدم الرغبة في الاتصال والتواصل، أو غياب الدافعية عند أحد الأطراف، ومشكلة التعصب الأعمى والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات، ومشكلة الشعور بمركب العظمة عند المرسل أو المستقبل وتباين الإدراك بينهما وشعور أحدهما بأنة يعرف كل شيء، ومشكلة الإكراه على الاتصال والتواصل، ومشكلة القصور في أجهزة الاتصال والتواصل كالنطق أو السمع، ومشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما ينقله الطرف الآخر.

ج . **ضعف الثقة بين المنتخبين:** (بسبب الاختلافات المذهبية والأيديولوجية والانتماءات السياسية)، مما يؤدي إلى انعدام التعاون فيما بينهم من أجل تحقيق التنمية وخدمة الصالح العام. إلا أن دراسة محمد خشمون قد كشفت لنا أن اختلاف التوجهات السياسية بين أعضاء المجلس الشعبي البلدي الواحد، ليس هو السبب الحقيقي وراء خلافهم وذلك بتأكيد نسبة كبيرة جدا من المبحوثين قدرت بـ 70.21٪، وهذا ما يؤكد على أن التعددية الحزبية داخل المجالس الشعبية البلدية لعبت دورا إيجابيا في الرفع من مستوى أدائها، بالرغم من كل الصعوبات التي تعاني منها هذه المجالس، سواء بسبب القانون أو بسبب

الإدارة أو بسبب ضعف التمويل المالي، حيث تؤدي تنوع التشكيلة السياسية داخل المجلس الواحد إلى خلق نوع من الرقابة الذاتية الغير معلنة على كل الأعضاء. مما يولد لديهم نوع من الحذر والتنافس... إلا أنه توجد بعض الآثار السلبية لاختلاف التشكيلة خاصة إذا لم يمتلك الأعضاء الوعي الثقافي والفكري اللازمين، حيث أرجعت مفردات الدراسة أسباب الخلاف بين المنتخبين المحليين إلى الضغوطات الحزبية والمصالح الشخصية والعشائرية والتفاوت في المستوى الثقافي، ورغبة كل عضو في إثبات وجوده.[17]

د . حجب المعلومات: حجب بعض المنتخبين المحليين المعلومات عن بعضهم البعض، وكذا حجب المعلومات عن المنتخبين المحليين من قبل القائمين على الجهاز الإداري، أو حتى من قبل الموظفين خوفا من النقد أو المحاسبة.

2 . المعوقات التنظيمية: وهي المعوقات التي ترجع إلى حالة الواقع التنظيمي للإدارة المحلية وانعكاساتها على العملية الاتصالية.

أ . الحالة التنظيمية للاتصال: وتتمثل في عدم وجود خريطة تنظيمية واضحة، قصور أنظمة الاتصال والتواصل المتوفرة لدى المؤسسة، عدم وجود نظام للمعلومات، عدم استقرار التنظيم الإداري، غموض السلطة التي تصدر الأوامر، وعدم وضوح نطاق السلطة والإشراف.

ب . قنوات الاتصال المستخدمة: ومن ذلك عدم توفر قنوات كافية ومناسبة للاتصال، عدم فعالية القنوات المستخدمة، مشكلة التشويش على القنوات المستخدمة، سوء استخدام القنوات المتوفرة، ومعوقات ناتجة عن طبيعة شبكات الاتصال المستخدمة.

ج . المعوقات الفنية: ومن المعوقات التي تقف في مرحلة أو أكثر من مراحل عملية الاتصال والتواصل، والتي تؤثر على نقل أو استلام الرسالة بكاملها وبأبعادها الفكرية كافة، وهي تتصل مباشرة بعملية إعداد الرسالة وإيصالها للمستقل، وتشمل:

أ. معوقات ظهور الرسالة كالعوامل الاقتصادية أو الرقابة.

ب . معوقات نقل الرسالة بالطرق التقليدية(عدم كفاءة الأساليب والوسائل المستخدمة في نقل الرسالة).

ج . معوقات نقل الرسالة بوسائل الاتصال الحديثة، حيث تتطلب العملية نقل الرسالة وتحويلها إلى رموز تستطيع واسطة النقل حملها بعد فك رموزها وتحويلها إلى إشارات

مستعملة، وفي هذه المرحلة تحدث معوقات كثيرة مثل انقطاع المكالمة التليفونية أو انقطاع التيار الكهربائي أو التشويش بسبب سوء الأحوال الجوية، وغير ذلك.

د . معوقات تحليل الرسالة وتخزينها واسترجاعها.

3 . الحالة الثقافية والاجتماعية: وتتمثل في بعض العادات والتقاليد أو طقوس الاتصال الواجب إتباعها، التخلف الثقافي عند أحد الأطراف، التحيز الاجتماعي والثقافي والصراع بين الطبقات الاجتماعية والثقافية، ومشكلة الرقابة على الاتصال وقنواته.

وكذلك من أهم الأسباب التي تعيق الاتصال والتواصل وتعرقل وصوله بوضوح ما يلي:[18]

. التباين في المستوى والإدراك بين المرسل والمستقبل.

. الشرود وعدم الانتباه لأسباب داخلية أو خارجية عند المستقبل.

. الافتراض المسبق عند المرسل بأن المستقبل يستوعب الرسالة، فلا يفصل له الرسالة بصورة كافية ولا يقدم له الأدلة الكافية.

. العرض المختل وغير المنظم وغير المترابط للرسالة.

. إغلاق قنوات الاتصال أمام المستقبل والحيلولة بينه وبين إبداء رأيه.

ولهذا فمن الواجب علينا تركيز تفكيرنا على التواصل ضمن المستوى العملي، حيث تتم الأمور في الواقع، وحيث يكون المنتخبون المحليون قادرون على التأثير الإيجابي والكبير. فعندما يصبح التواصل الثقافي معيارا، فعندئذ يمكن أن يكون جسرا للتغلب على الحواجز وبناء الروابط بين مختلف أصحاب المصلحة، بغض النظر عن أصلهم وخلفيتهم وتنشئتهم.[19]

4- المعوقات الاقتصادية(المالية): هي المعوقات التي تتعلق بالجوانب المالية اللازمة لتحسين الأداء، ويمكن حصرها في النقاط التالية:

أ . قلة الموارد المالية اللازمة لتأسيس أنظمة اتصال متطورة.

ب . محدودية المخصصات المالية المخصصة لشراء وصيانة تقنيات الاتصال.

ج . ارتفاع خدمة الصيانة لأجهزة وتقنيات الاتصال، ونقص الأيدي العاملة الماهرة في ذلك المجال.

د . ضعف دور الحواجز المادية والمعنوية لتشجيع المنتخبين المحليين على تطوير ومتابعة التعليم والتدريب والتنمية الذاتية.[20]

رابعا: الاقتراحات

لقد أدى ظهور المعلوماتية والإنترنيت إلى خلق نمط جديد للإدارة يعرف بالإدارة الالكترونية وذلك باستبدال الشبابيك العادية والمكاتب الخاصة إلى مواقع وبوابات الكترونية يطلق عليها أحيانا اسم بوابات الإدارة العمومية، وتحتوى هذه البوابات على مختلف الوثائق التي يستخدمها الوالج للحصول على الخدمات عن بعد دون التنقل إلى مقرات الإدارة. ويسمح هذا النمط من الإدارة بتجاوز العقبات الزمنية في أوقات الغلق والفتح والعقبات المكانية المتمثلة في المسافات بالإضافة إلى العقبات البيروقراطية.

إذ تقتضي الوضعية الحالية للإدارات العمومية والجماعات الإقليمية للقيام بالعديد من الإجراءات لتحسين نوعية الخدمات وإعادة بعث ثقة المواطن في الإدارة المحلية والمنتخبين المحليين، وتتعلق هذه الإجراءات بالهيكل من جهة والوسائل والموارد البشرية من جهة أخرى وفي هذا السياق ينبغي التأكيد على الخطوات التالية:

1- تجهيز الإدارة المحلية بالتقنيات الحديثة للإعلام والاتصال تماشيا مع عصرنة الإدارة.

2- إقامة دورات تكوينية للمنتخبين المحليين في ميدان استعمال تجهيزات الإعلام الآلي والوسائل العصرية للاتصالات.

3- إنشاء شبكة اتصال محلية لدى الجماعات الإقليمية على مستوى البلديات والولايات وربطها ببعضها البعض.

4- إنشاء مواقع على شبكة الانترنت من أجل مساعدة المواطن على الإطلاع على أعمال الإدارة والمنتخبين بصفة مباشرة دون عوائق بما يكرس مبدأ الشفافية.

5- تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات من خلال خدمات هذه المواقع(كتوفير الاستثمارات الإدارية للمواطن، عمليات سبر الآراء حول مشروع معين، الشكاوي والتنظيمات الإدارية).

وأعتقد أن كل هذه الإجراءات ستساهم في وصول المواطن إلى المستوى المطلوب الذي يمكنه من مشاركة حقيقية وعن طريق الوسائل الحديثة والاستفادة منها، كما أنه ومن الواجب على المستوى المركزي تكييف منظومة قانونية مما تتماشى مع هذه التطورات، فالغاية من هذه الإجراءات تجسيد دراسات حديثة متطورة قصد تحقيق التنمية.

الخاتمة:

وفي الأخير يمكن القول أن التنمية المحلية تبقى الهدف الأساسي الذي تسعى إليه كلا من الدولة والجماعات المحلية على حد السواء، قصد تفعيل استراتيجيات التنمية المحلية على المستوى الوطني والمحلي، من خلال إبراز دور المنتخبين المحليين باعتبارهم مسيرين وقائمين على العملية التنموية. وبإمكان الهيئات المنتخبة تجاوز مختلف الصعاب والمعوقات التي تعترضهم في تنفيذ وظائفهم، وذلك بالحرص على تطبيق الإصلاحات والأخذ بعين الاعتبار المقترحات المطروحة عليهم خاصة في مجال التنمية والتنظيم.

ويتأتي دور المنتخبين المحليين وعلى رأسهم رؤساء المجالس في التوجيه العام ومتابعة الخطط الإنمائية وتسيير أكبر للعلاقة المباشر بين قاعدة السلطة المركزية والمواطن على مستوى الإقليم المحلي، على اعتبار أن المنتخبين المحليين همزة وصل بين الدولة والمواطن، أو هي الممثل والناطق الرسمي باسم المواطن.

وعليه فإن الدور الأساسي الذي يلعبه المنتخبون المحليون قبل البدء في العملية التنموية، هو وضع خطة إنمائية تكون بدايتها سلسلة من العمليات الاتصالية، يمكننا أن نصنفها إلى نوعين: الأولى تكون داخلية، بمعنى ضرورة وجود عملية اتصالية بين الأعضاء المنتخبين المحليين، حيث تتسم هذه العملية الاتصالية بالوضوح، بساطة الرسائل الاتصالية...، أي يجب أن لا تكون هناك عراقيل أو معوقات تحول دون التواصل بين المنتخبين المحليين، واعتقد أنه شرط أساسي لتحقيق التنمية المحلية. والعملية الاتصالية الثانية هي عملية اتصالية خارجية، بمعنى ضرورة اتصال المنتخب المحلي بالمواطنين، قصد التعرف على انشغالاتهم، مشاكلهم، اقتراحاتهم المطروحة، ولما لا إشراكهم في تقديم تصور حول العملية التنموية المحلية. فحسب اعتقادي أن المنتخبين المحليين لا يمكنهم القيام بأدوارهم التنموية وتلبية احتياجات المواطنين وضمان استقرارها وتواصلها اقتصاديا واجتماعيا وصناعيا ودعم خطط العمل والبرامج المحلية لتخفيف من حدة الفقر والبطالة وتعزيز الدخل الفردي المحلي وتنظيم المساعدات المالية والبشرية لتطوير خطة شاملة دون وجود عملية اتصالية واضحة وسليمة.

كما لا يمكن للمنتخبين المحليين القيام بأدوارهم على أكمل وجه ومواكبة العصر باستخدامهم الوسائل الاتصالية التقليدية، وعليه كان من الضروري اعتمادهم على وسائل اتصالية حديثة، من أجل تسهيل وتسريع العملية الاتصالية، كاستخدام

الحواسيب، الهواتف النقالة، الانترنيت...ومنه توجب على المنتخبين المحليين أن يكونوا مكونين ومتدربين على مثل هذه الآلات، لكي يندمجوا ضمن ما يعرف بالإدارة الالكترونية.

الهوامش:

[1] . حسن عبد الباري اسماعيل، أبعاد التنمية، ط2، دار المعرفة، القاهرة، 1982، ص.99.

[2] . رمزي على سلامة، اقتصاديات التنمية، منشأة المعارف، القاهرة، 1991، ص.107.

[3] . خشمون محمد، مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية (دراسة سوسيولوجية)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، عدد33، جوان 2010، ص.343.

[4] . مكي حسن ابراهيم ومحمد بركات عبد العزيز، المدخل إلى علم الاتصال، منشورات ذات السلاسل، الكويت، 1995، ص. 33، 34.

[5] . العثيمين فهد بن سعود بن عبد العزيز، الاتصالات الإدارية(ماهيتها، أهميتها، أساليبها)، ط2، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1993، ص. 13.

[6] . أحمد خليل الدعس زياد، معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص.28.

[7] . ربحي عليان وعبد الحافظ سلامة، إدارة مراكز مصادر التعلم، ط1، اليازوري للطباعة والنشر، عمان، 2002، ص.158.

[8] . رويم فايزة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد الرابع، العدد السابع، جانفي 2012، ص.54.

[9] . مزياني فريدة، المجالس الشعبية المحلية في ظل نظام التعددية السياسية في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص.221.

[10] . عبد الطيف، رشاد احمد، تنمية المجتمع المحلي، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2007، ص. 78، 88.

[11] . عبد الطيف، رشاد احمد، تنمية المجتمع المحلي، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2007، ص. 78، 88.

[12] . عبد الطيف، رشاد احمد، تنمية المجتمع المحلي، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2007، ص. 78، 88.

[13] . عبد الطيف، رشاد احمد، تنمية المجتمع المحلي، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2007، ص. 78، 88.

[14] . الوردي زكي وآخرون، الاتصالات، البصرة، 1990، ص. 97 ـ 105.

[15] . Franc¸ois Cooren, Eero Vaara, Ann Langley, Haridimos Tsoukas, Language and Communication at Work, Discourse, Narrativity, and Organizing, Oxford University Press, United Kingdom, 2014, p.03

[16] .Franc¸ois Cooren, Eero Vaara, Ann Langley, Op.cit, p05

[17] . خشمون محمد، مرجع سابق، ص.356.

[18] سليمان موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري،مكتبة الكتاني، إربد، 1986، ص. 22،23.

[19] . Sam Yankelevitch and Claire F. Kuhl, Lean Communication, Applications for Continuous Process Improvement, Business Expert Press, LLC, New York, 2015, P.03.

[20] . مبروك عبد الله المسفر، المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنيةّ، الرياض، 2003، ص. 45،46.