منظمة العمل العربية

الندوة القومية حول:

"تنمية الموارد البشرية وزيادة القابلية لتشغيل الشباب العربي"
الجزائر: 16-18- ديسمبر 2014

عنوان المداخلة:

" الاتصال المؤسساتي وقضايا التشغيل"

الأستاذ. الدكتور: بلقاسم بن روان.

جامعة الجزائر"3" كلية علوم الاعلام والاتصال.

مقدمـــــــة:

الاتصال المؤسساتي والتشغيل أي علاقة ، إن كليهما مرتبط بالسياسة التنموية للدولة فهذه الأخيرة ، يقع على عاتقها مهمة الاتصال والتواصل مع المجتمع ، بمكوناته البشرية وقطاعاته ، ومؤسساته الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية ، عبر التأسيس للاستخراجية اتصالية ، تروج فيها لسياساتها ، في مجالات الاستثمار الاقتصادي والصحة والتربية ، والثقافة والتشغيل وغيرها من القضايا المهمة والحساسة ، وهي بحاجة لتوظيف كل ما هو متاح لها من وسائل اتصال ، والدولة هي أيضا معنية ، بضمان التشغيل والتخفيف من حدة البطالة ، التي تمس شرائح واسعة من المجتمع ، وخاصة الفئات العمرية الشابة ذكورا و إناثا.

إن البطالة التي تفرزها الممارسة الرأسمالية المعتمدة على منطق السوق والعرض والطلب قد تحولت ، في ظل الاقتصاد المعولم ، إلى حتمية لا يمكن التخلص من قبضتها إلا عبر تبني سياسات تنموية عاقلة ورشيدة ، ومتدرجة وشاملة ، تنسق وتربط بين مخرجات مؤسسات التكوين " الجامعي والمهني" ، وما يحتاجه سوق العمل ، أي ما يحتاجه القطاع الاقتصادي من موارد بشرية ، متنوعة ومتخصصة تتجاوب واحتياجاته الفعلية.

السؤال البديهي ، الذي يطرح علينا هل يمكن الوصول إلى التوفيق والتنسيق بين قطاع التكوين الجامعي ، والقطاع الاقتصادي ، حسب تقديري الخاص هذه المسالة هي في غاية التعقيد ، وتطرح على بلداننا صعوبات جمة، لقد بينت الملاحظات الميدانية بأن مقارباتنا التنموية معطوبة ومشوهة ، وهي مرتبطة كلية بمنطق ومصالح القوى الاقتصادية الرأسمالية التي أوكلت لبلداننا مهمة توفير الثروات الطبيعية والطاقة ، وفي حالات محدودة اليد العاملة المتخصصة ، في ظل هذه العوائق يبقى على الدولة الوطنية ، أن تتبنى سياسة التخفيف من الأضرار بانتهاج سياسات تواصلية هدفها الاعلام والتبليغ بما هو موجود من امكانيات ، وقدرات لصالح العاطلين والطالبين للعمل ، وفي نفس الوقت تبني سياسات ترويجية تسويقية ، للقدرات والأموال التي تصرفها الدولة سنويا عبر الاليات والمؤسسات التي تساعد وتشجع الاستثمار الخاص ، وبعث المؤسسات الصغيرة وتمويل المبادرات الاستثمارية الفردية قصد تشجيع التشغيل ،غير

أنه وفي أحيان كثيرة يساء استخدام هذه الأموال ، ويتم تحريفها عن مقصدها الأول أو يستفيد منها ممن هو في غنى عنها.

قبل مناقشة كل هذه المسائل ، لابد من إبداء جملة من الملاحظات المعرفية التي ستساعدنا على موقعة طرحنا في سياقاته الدلالية الحقيقية ، ولا يبقى تحليلنا مبتورا عن محيطه المحلي والاقليمي والدولي ، إن المقاربة النسقية الشاملة والكلية هي التي تسعفنا وتسمح لنا بفهم طبيعة العلاقة بين الاتصال والتشغيل ، فكلا المفهومين " الاتصال والتشغيل" لا يمكن التحكم فيهما معرفيا إذا أغفلنا ربطهما بسياقهم العام والبحث في تمفصلاتهم ، وتفاعلهم مع مختلف الظواهر والقضايا المجتمعية الأخرى ، إننا بحاجة لطرح الأسئلة أكثر مما نحن بحاجة إلى صياغة أجوبة جاهزة، إذ الإشكال اليوم (إشكال الاتصال و التشغيل) هو بحاجة إلى صياغات دقيقة للأسئلة أكثر مما هو بحاجة إلى إجابات عامة أو ناقصة أو مبتورة عن سياقها العام:

– الملاحظة الأولى: معظم الاقتصاديات (على الأقل المتقدم منها) تتجه منذ عقدين من الزمن وأكثر باتجاه اقتصاديات مبنية على المعرفة وعلى المعلومات، وعلى البحث العلمي وعلى التطوير التكنولوجي عوض ارتكازها (كما كان الحال لعقود عديدة سابقة) على المواد الأولية والقوى العضلية والموارد المادية المباشرة وغيرها. " في هذه الحالة نحن مطالبين بإعادة النظر جذريا في منظوماتنا التعليمية والتكوينية " يكفي للتدليل على ذلك أن المضامين المعرفية والعلمية والتكنولوجية ، للعديد من السلع والخدمات المتداولة أصبحت أكثر حجما وقيمة ومساهمة ، من المواد الأولية أو الاستخراجية أو المادية ، التي كانت إلى حين عهد قريب المكون المركزي لذات السلع والخدمات.

– الملاحظة الثانية: وتتمثل في أن إحدى مظاهر التحول ، إنما تكمن في الطفرة التكنولوجية الكبرى التي عرفها العالم ، في ميادين الاتصالات والمعلومات وفورة تكنولوجيا السمعي–البصري وغيرها ، والتي أتت بما يسمى بالطرق السيارة للاتصال

والإنترنيت بأجياله المختلفة ، والبث التلفزي المباشر عبر الأقمار الصناعية وما سوى ذلك بفضل ثورة الرقمنة وأجهزة إرسال ذات السعة العالية. [1]

-الملاحظة الثالثة: تتحول المجتمعات وبصورة غير مسبوقة نحو اعتمادها المتسارع على المعلومات، ولقد وصف "توفلر" في كتابه تحول السلطة هذا الوضع بقوله:"...فالنظام المتسارع الجديد لخلق الثروة ، يعتمد على تبادل البيانات و المعلومات و المعارف،...وهو نظام موغل في الرمزية...إذ لم تكن هناك معرفة يتم تبادلها ، لا تكون هناك ثروة جديدة تخلق..."[2]. فلم يعد هناك من شيء يضمن ارتكاز واستقرار واستمرار الاقتصاد الحديث الموغل في الرمزية ، إلا من خلال قدرته على تحريك المعلومات و المعارف بين فاعليه.

من هذا المنطلق تنبع أهمية المعلومات واستخداماتها الاستراتيجية في حياة المجتمعات والأمم، نحن أمام ثنائية معلومات، مجتمع ، أو معلومات مصدرها الدولة كمؤسسة منتجة للمعلومة ومؤسسات مجتمعية وشرائح اجتماعية متلقية ومتفاعلة مع هذه المعلومة.

- الملاحظة الرابعة: أثارت ثنائية (معلومات، مجتمع ، مؤسسة) بعض المقاربات الأكاديمية أثبت أن النجاعة والقدرة التنافسية للأي تنظيم اجتماعي أو تنظيم مؤسساتي مرهون بقدرته على حسن إدارة المعلومات.

- الملاحظة الخامسة: النظرة الاستشرافية، تتبنى إخضاع وإدارة " بمعنى التسيير" المعلومات بالمجتمع والمؤسسة ، لسيرورة جديدة هي نفسها سيرورة حياة المعلومة، تبدأ بتحديد الحاجة إليها، ثم إلى جمعها ومعالجتها، ثم إلى تحليلها، وإلى توزيعها على مستحقيها ، لتحقيق أهداف المجتمع والمؤسسة، مع مراعاة الطابع القانوني و الأخلاقي في الحصول عليها ، والسؤال الذي نطرحه في هذا السياق ، هل مؤسسات الدولة في البلاد العربية تتبع هذه السيرورة عندما تريد أن تروج للاستثمار أو أن تبلغ على القدرات التشغيلية للدولة ، لصالح العاطلين عن العمل أم أن الأمر لا يتعدى القيام

---

[1] يحيى اليحياوي ، مداخلة بالندوة الفكرية "التعليم العالي والتحديات التكنولوجية: سؤال الجامعة الافتراضية العربية"، الاتحاد العام للطلبة العرب، الاتحاد العام لطلبة المغرب، الرباط، 27 يونيو 2003، جريدة العلم، 10 غشت 2003

[2] ألفن توفلر، تحول السلطة بين العنف و الثروة و المعرفة، ترجمة فتحي بن شتوان ومراجعة نبيل عثمان، الدار الجماهيرية للنشر و التوزيع و الإعلان، مصراتة، ليبيا،1992، صفحة 28.

بحملات متقطعة غير منسقة ، تفرضها ظروف سياسية أو تحت ضغط نزاعات واضطرابات مجتمعية ، ترسل بها الدولة كمسكنات لتعدي وتجاوز حالة الصراع والأزمة.

-الملاحظة السادسة: أصبح ينظر للمعلومة كعامل فاعل في أي محاولة لفهم المجتمع والمؤسسة، وهو ما أفضى إلى ميلاد مفهوم الذكاء السياسي في إدارة شؤون الرعية والذكاء الاقتصادي في إدارة المؤسسة ، هذا الذكاء هو المجسد لسيرورة التفاعل والتقاطع والربط والولاء ، بين الدولة والمجتمع وبين المؤسسة ومحيطها.

-الملاحظة السابعة: الشكل الشبكي الذي تتيحه تكنلوجيا الإعلام والاتصال تستطيع الدولة من خلاله ، القيام بدورا أكبر وأداء أحسن لعمليات التواصل مع المجتمع ، وخاصة فيما يتعلق بقضايا التشغيل.

-الملاحظة الثامنة: يهيمن على المخرجات الإعلامية العربية عامة ، تغطية النشاطات الحكومية دون الأوضاع الاجتماعية ، فالإعلام بقطاعيه الحكومي والخاص يلهث للحصول على أخبار الساسة من وزراء ومسؤولين ، ونادرا ما يهتم بالقضايا المجتمعية ومنها قضايا التشغيل والبطالة ، التي تعصف خاصة بالفئات الشبابية الحاملة للشهادات الجامعية ، أو الفئات الشبابية التي تسربت من منظومة التعليم ، في فترة مبكرة من مسارها الدراسي ، إننا بهذه الممارسة للإعلام أمام إعلام حكومي ، وبعيدين عن الإعلام العمومي الذي يقدم خدمة عمومية للمجتمع ، بمختلف انتماء ته السياسية والفكرية ، بالإضافة إلى تغطية أخبار ومخرجات الإعلام الأجنبي في علاقته بسياسة الدولة ، ويتربع على هذه المهمة الدعائية وليست الإعلامية أو التواصلية ، جهاز تقليدي في الدول العربية اسمه "وزارة الإعلام أو وزارة الإعلام والثقافة" والذي توجد داخل هيكلته إدارة خاصة ، تقوم بمهمة مراقبة وسائل الإعلام[3] ، وفي هذا السياق يؤكد عالم الاجتماع أنتوني غدنز "Anthony Giddens أن مضمون الإعلام العربي "حكومي

3-المنتدى العربي حول المرأة والإعلام في ضوء المتغيرات الراهنة: نحو إعلام عربي منصف للمرأة مراكش:18-19 فبراير 2014 " الرصد والميديا والنوع الاجتماعي: أي علاقة د .جمال زرن معهد الصحافة وعلوم الأخبار/تونس.

وخاص" لا يحتوي في الغالب على ما يحتاجه الجمهور أو على ما يمكن أن يساعده ، في تكوين شخصية الإنسان الواعي بمشكلات وقضايا وطنه[4].

أولا: ماذا تعنى على العموم كلمة اتصال ؟

إن الاتصال يبدو اليوم كإحدى المعطيات الأساسية لنجاح أي تنظيم اجتماعي مهما كان ، فالتنظيم السياسي " بمعنى الحكومة " ينبغي أن يكون اتصالي لكي يحقق النجاح ، ولتحقيق النجاح ينبغي الانتقال بفضل الاتصال من تسيير الأفراد ، إلى تثمين الأشخاص أي الانتقال من التنظيم العمودي السلمي المبني على تدفق المعلومات من الأعلى إلى الأسفل دون رجع للصدى ، إلى التنظيم المتفاعل ، حيث يتاح لمن هم في أسفل التنظيم من ايصال هواجسهم وآرائهم عن السياسات والمشاريع وغيرها أي الانتقال من التسيّير المركزي إلى التسيير اللامركزي.

1-مفهوم الاتصال:

الفرد منا يقول: قمت باتصال هاتفي اتصلت بالهيئة الفولانية، أقيم أو اقطع الاتصال ب... نجحت في إيصال انطباعي أو أفكاري إلى الطرف الآخر أو لم أنجح في ذلك... إننا إذا جمعنا كل هذه المواضيع المتباينة تحت كلمة اتصال

نجدها تشير في آن واحد:

- للإنتاج المعاني.
- التمثلات" التصورات" الفردية والجماعية.
- نقل وإرسال المعلومات.
- التبادل الواعي للرسائل.
- الوضعيات الاجتماعية المتعددة المؤسسة للدخول في علاقة أو تقاسم موقف أو معاني. وللاتصال شروط هي:
- الاختلاف والتمايز.

---

[4]-أنتوني غيدنز عالم اجتماع إنجليزي معاصر، اشتهر بوضعه لنظرية الهيكلة سنة 1984، كما عرف بنظرته الكلايانية إلى المجتمعات المعاصرة. يعد غيدنز أحد أبرز علماء الاجتماع المعاصرين. من مؤلفاته "الطريق الثالث: تجديد الديمقراطية الاجتماعية" (1998) و"نقد معاصر للمادية التاريخية."

- حركة طرف اتجاه طرف آخر.
- الرموز واللغة المشتركة.
- التفاعل، من المهم أن يشارك الآخر.

ومن الصعوبة حصر على نحو صارم مفهوم الاتصال داخل أي تنظيم سياسي، إداري، اقتصادي، ثقافي، طالما أن هذا الأخير يحيل في الميدان إلى حقائق ومجالات فعل أو أفعال مختلفة جذريا يمكن ترتيبها بشكل مختصر في أربعة أنواع:

-العلاقات بين الأشخاص داخل التنظيم : تبدأ من قضايا الاستثمار إلى قضايا التشغيل ، إلى مشاكل التوظيف والتحفيز ، إلى علاقات السلطة وكيفية ممارستها ، إلى ردود وانطباعات الفاعلين المنتمين للتنظيم ، منتهية بالتنظيم المجالي لمكان العمل.

-توزيع ، دوران وتقاسم المعلومات ، وكيفية تبليغها للطالبين لها أو المنتظرين لهذه المعلومة التي يتوقف عليها سلوكهم ، وطبيعة القرارات التي يتبنونها ، بلورة الإجراءات العملية لنشر المعلومات و أنجع الوسائل الإعلامية الحاملة لها.

-ما يدخل في نطاق المانجمنت أي الذكاء الاتصالي العقلاني الذي يميز أو يتميز به المرسل أو المصدر، وفي حالة التشغيل ، هي كل الجهات الحكومية التي تبلغ وتتصل بمن هم في حاجة للمعلومات في ميدان التشغيل ، ويدخل هذا النوع من الاتصال في الاستراتيجية العامة للاتصال المؤسساتي ، الذي يقع على عاتق الدولة ، وهي ملزمة بالقيام به كواجب حكومي وكحق من حقوق المواطن.

-ما يدخل في نطاق الاتصال بالمتلقي وما تحمله المضامين المختلفة من رسائل ذات علاقة بالتشغيل ، وكذا طرق نشرها والترويج لها ، وهذه المهمة تقع على عاتق المؤسسات الحكومية ، وتندرج ضمن مهام ووظائف الاتصال المؤسساتي.

2-الإعلام والاتصال:

هناك فرق جوهري بين الإعلام والاتصال ، وقد أثبتت الملاحظات الميدانية والمتابعة اليومية للمضامين الإعلامية الحكومية التي تتعرض لقضايا التشغيل ، استخدامها الخاطئ للمفهومين " الاعلام والاتصال " ، باعتبارهما مترادفين ولهما نفس الدلالة ، في حين أن الفرق بينهما كبير ، وهو يعكس الطبيعة السياسية للنظام الاجتماعي ، ففي

حالة الاعلام الحكومة ، تقدم معلومات ولكن لا يعنيها رد فعل مستقبل المعلومة ، إذن بهذه الممارسة السياسية هي حكومة لا تستمع ، ولا تتبني آليات الاستماع والإصغاء للمجتمع أو للفئة المعنية بالمعلومة ، أما في حالة الاتصال فيعني ذلك أن الحكومة ، تقدم المعلومة وتنتظر رد فعل مستخدم المعلومة ، الذي بتجاوبه يمكنها من تعديل سلوكها الإتصالي ، ونوعية وكمية المعلومات المعروضة ، في هذه الحالة نحن أمام نظام اجتماعي ، له قدرة على الاستماع والإصغاء ، ولا يخاف من الرأي المعارض والمخالف أو المطالب بالتعديل إنه نظام اجتماعي وسياسي ، أسس للآليات الحوار بين الفرقاء الاجتماعين ، والسؤال الواجب طرحه في هذا السياق ، كيف تمر وتعبر مجتمعاتنا ، من حالة الحق في الاعلام إلى حالة الحق في الاتصال ، ونؤسس لدولة تستمع وتتجاوب مع قضايا المجتمع وعلى رأسها قضية التشغيل ، والتخفيف من آفة البطالة ، وكنتيجة أولية يمكن قبولها في سياق هذا الطرح أنه لا إعلام بدون اتصال ، وفي الواقع فإن الاتصال ما هو في حقيقة الأمر إلا امتدادا للإعلام ، فالإعلام محتوى والاتصال علاقة، إن الخلط بين المفهومين يحدث لدينا عطبا معرفيا على المستوى النظري والأكاديمي ، و كذلك على مستوى الممارسة اليومية للفعل الإعلامي ، وهذا ما يجب التأكيد عليه والتنبيه إليه ، وخاصة بالنسبة للقائم بالاتصال المؤسساتي ، في المستويات الحكومية المعنية بالتشغيل.

3-المعلومة وإدارة التشغيل[5]:

الإدارة الجيدة للمعلومات والتحكم فيها ، يسهم في الإدارة الجيدة لملف التشغيل من لدن الإدارات العمومية المعنية بقضايا التشغيل ، وبلغة الرياضيات، نجد أن العلاقة بين فعالية ومصداقية الإدارة العمومية و المعلومة ، هي عبارة عن علاقة متعدية يتوسطها القرار وخاصة القرار السياسي، حيث أن القرار الرشيد والعاقل ضروري للنشاط السليم للإدارة ، فهو أساسي لوجودها واستمرارها ، لكنه يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومة الصحيحة و المناسبة التي تعمل الإدارة على جمعها عبر مختلف آليات الاتصال المؤسساتي مثل "التحقيقات ، استطلاعات الرأي ، المقابلات وغيرها" ، ثم معالجتها

[5] Magali Boursier, Gestion administrative : organisation, information communication et optimisation des tâches, La documentation française, Paris, 2006, p.24

وتسهيل الحصول عليها من قبل الطالبين لها، و عليه يمكن القول أن نشاط وديمومة الإدارة العمومية المعنية بإشكالية التشغيل ، إنما يرتكزان على المعلومة ، و جودة تدفقها وعمليا تعتبر المعلومة في "الإدارة المسؤولة عن ملف التشغيل" ، معطى معرفي ، يحتمل أن :

1- يتم ترميزها من أجل الحفظ "الأرشفة" قصد التأسيس لتراكم معلوماتي ومعرفي متخصص في التشغيل.

2- تتم معالجتها للاستغلال في العمل اليومي عند معالجة ملفات التشغيل.

3- يتم توصيلها ، كأن تكون محل نقل و إبلاغ ، واتصال ، وتأثير في العلاقات العامة مع المحيط الخارجي ، و بهذا المعنى المعرفي نجد أن المعلومة مرتبطة بمجموعة من المعارف المتنوعة ، لها دور أساسي في جميع مراحل اتخاذ القرار، ونجد للمعلومة ثلاث وظائف مرتبطة بعملية اتخاذ القرارات، وهي:

-قبل اتخاذ القرار: من حيث حداثتها، دقتها، ملاءمتها، صحتها.

-بالموازاة مع القرار: نقله للفاعلين بحيث يكون مفهوما، مقبولا، مطبقا ، وهنا يصبح القرار في حد ذاته عبارة عن معلومة أو رسالة للاتصال أي مادة جديدة للاتصال.

-أثناء المتابعة: فالمعلومة هنا، تسمح بالقياس القبلي لفعالية القرار.

4-مهارات القائم بالاتصال في مجال التشغيل[6]:

-مهارات التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ، ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد ، واختيار الوقت المناسب للحديث ، ومعرفة أثره على الآخرين.

-مهارات الكتابة: وهي تدريب القائم بالاتصال على الكتابة الموضوعية الدقيقة ، وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية ، وهذا يتطلب تطوير التفكير ، وزيادة حصيلة معلوماته اللغوية ، وترقيه أسلوبه في الكتابة.

-مهارة القراءة: القدرة على قراءة الأحداث المجتمعية ، والخروج بالنتائج الصحيحة التي تبنى عليها الرسائل المستقبلية ، وهذا يكون عبر استخدام آلية "اليقظة الصحفية" [7]

---

[6] Merino (Muriel), l'obligation d'informer dans l'action administrative, presses universitaires d'Aix-Marseille, Marseille, 2006.

[7] La veille médiatique consiste en une surveillance d'un sujet donné sur les médias et leurs productions liées à l'actualité.
Elle peut être le cas échéant rétrospective pour augmenter la profondeur de vue et décrypter un événement médiatisé.
Elle peut être orientée voire mixée avec d'autres veilles (comme la veille concurrentielle qui pourra déborder sur une veille "média" de la concurrence et être incorporée dans la veille concurrentielle. Dans les pays anglo-saxons, on traduit ce terme par "media monitoring"
La veille médiatique "اليقظة الإعلامية" "أنظر ترجمة هذه الفقرة في قائمة المراجع"

« La veille médiatique » التي هي عبارة عن مصلحة إدارية متكاملة ، يعمل بها مختصون في الإعلام والاتصال والاقتصاد والاجتماع ، تقوم بتصفح وقراءة كل ما تكتبه وسائل الاعلام ، والقيام بحوصلة عامة ، وانتقاء مايعني المؤسسات الحكومية من معلومات متعلقة بالتشغيل.

-مهارة الإنصات: تطوير هذه المهارة لدى القائم بالاتصال ، حتى تتحول لديه كسلوك مهني ، ومسألة الإنصات هي الأخرى إشكال كبير ، ومع الوقت تحولت إلى ذهنية وسلوك مجتمعي يعيق بدرجة كبيرة سيرورة الاتصال ، فالمسؤول والمدير وحتى الوزير والحاكم لا يسمع إلا لنفسة ، أو لبطانة المصالح التي تحاصره ، ولا تريه وتعلمه إلا بما ترى ، وما يندرج في مصالحها الضيقة ، وفي المقابل نجد المجتمع بفئاته المختلفة وخاصة فئة الشباب المتعلم ، فقدت الثقة في مؤسسات الدولة ، ويصعب إقناعها أو التواصل معها ، كونها ترفض أن تصدق ما يقال لها ، وتعتبر أن إعلام السلطة هو إعلام مضلل ومراوغ.

– مهارة التفكير : وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال ، وتعني فيما تعني المعرفة والدراية العلمية بالكيفيات التي يقرأ بها جمهور وسائل الإعلام الرسائل ، وكيفيات الاستجابة لها والرد عليها ، إن الجمهور بطبيعته غير متجانس في تركيبته وانتماءاته ، وعلى القائم بالاتصال أن يأخذ هذه المسألة في عين الاعتبار عند تواصله مع المجتمع ، إن قضايا التشغيل لا تطرح بنفس الحدة والصعوبة عند النساء كما تطرح عند الرجال ، ولا تطرح بنفس الطريقة عند الجامعين كما تطرح عند من لا يحملون شهادات ، أو عند الذين لهم أسر وتم تسريحهم من مناصب شغلهم لضرورات اقتضتها الأوضاع الاقتصادية للمؤسسة المشغلة.

–زيادة مهارة القائم بالاتصال في استخدام وسائل الإعلام: ويقتضي التعامل مع وسائل الإعلام بالدرجة الأولى ، تنمية ملكة التفكير النقدي ، وكذلك فهم آلية عمل وسائل الإعلام " كيف تعمل " من خلال التكوين على شؤون الإنتاج التعرف ، وعلى التقنيات الموظفة والمستخدمة في الإبداع التي تخلق الأثر الحقيقي على المتلقي ، التساؤل حول الأثر والتضليل الممارس من قبل وسائل الإعلام ، كأجهزة ايديولوجية ، إن الوصول إلى هذا المستوى وهذا القدر من المعرفة ، يتطلب تنمية وتطوير التفكير النقدي لدى القائم

بالاتصال ، أي تطوير مهارات التحليل والتفسير والفهم ، والقدرة على تقييم المحتوى ومقارنته بغيره من المحتويات ، حتى يصل القائم بالاتصال لقناعات عاقلة واعية يوظفها في تواصله مع الفئات الاجتماعية المعنية بالتشغيل.

-تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات: وذلك لتقليل من الشائعات، التي تزدهر في ظل نقص المعلومات، وفي حالة الأزمة.

-تقييم نتائج الاتصال: وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال وهذا التقييم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصال المؤسساتي مستقبلا.

5-رسالة التشغيل الناجحة

الرسالة الاتصالية في مجال التشغيل ، هي جوهر العملية الاتصالية في مجال الاتصال المؤسساتي ، وحلقة الوصل بين المرسل "الحكومة" والمستقبل "الفئات الاجتماعية الباحثة عن فرص للعمل" ، فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدونها، ولا بد من توفر بعض الخصائص في الرسالة الاتصالية ، حتى تفي بالغرض المطلوب ، ومن خصائصها أن تكون رسالة التشغيل:

- غير متحيزة: لا لبس فيها وأن تقول الحقيقة ، حتى تنفذ إلى القلب والعقل، وتؤدي إلى تغير في معلومات واتجاهات وسلوك مستقبل الرسالة.

-صحيحة: سلامة لغة الرسالة الاتصالية ، واختيار الكلمات الصحيحة ، ووضعها في جمل صحيحة وفقرات معبرة.

-واضحة: أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحاً ، بحيث لا يكون هناك أدنى امكانية لسوء الفهم، وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملة وعبارة من عبارات الرسالة ، حتى تكون مفهومة لدى المستقبل.

- كاملة: أن تعطي الرسالة معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب عن جميع أسئلته ، وتوضح الهدف الاتصالي ، وهذا يتطلب من المرسل أن يحلل جمهوره ويعرف سماتهم ، الديمغرافية والاجتماعية حق المعرفة.

-التكرار: على القائم بالاتصال أن يعي بأن المتلقي للرسالة، قد لا يفهم رسالته من أول مرة لذا يتطلب الأمر أحيانا تكرار رسالته أكثر من مرة، حتى يعطي صورة كاملة عن الهدف المرغوب من الاتصال.

– مختصرة: على القائم بالاتصال أن يوجز، ويكون الإيجاز بحذف المعلومات التي لا تسهم في تحقيق هدف الاتصال، وتجنب الحشو الزائد والإطناب.

–لطيفة: يجب على القائم بالاتصال أن يستخدم الكلمات الطيبة، التي تضفي جواً من التقدير والمحبة على سياق الاتصال.

–ملموسة: على القائم بالاتصال أن يستخدم مضمونا واقعيا وكلمات محسوسة عند تواصله باعتبارها أكثر تحديداً للمعنى من الكلمات المجردة.[8]

ثانيا: الرصد كآلية اتصالية لقضايا التشغيل:

الدولة لها إمكانية توظيف مؤسسات الرصد "في حالة وجودها أو التفكير في بعثها " كآلية اتصالية لقضايا التشغيل ، حتى تكون أكثر دراية بواقع التشغيل وتقاطعاته مع بقية القطاعات ، الاقتصادية والتربوية والتعليمية ، وتجلياته وتداخله ، مع ظواهر وأنساق مجتمعية أخرى ، ولكن بمجموعة من الشروط يستوجب على كل راصد ، أن يلتزم بها ويمكن اختصارها في العناصر الآتية:

1–وضوح أهداف الرصد: أي أن نعرف لماذا نقوم بهذا الرصد ، ومن هي الفئات الاجتماعية المراد رصدها والتي ثمة حاجة للتكفل بقضاياها في مجال التشغيل ، أو بعبارة أدق من هي الفئات التي تعاني من البطالة ، وباحثة عن العمل " الفئات العمرية – الجنس – المستويات التعليمية – الخبرات المهنية – الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية – انتماءات حضرية أم ريفية.

2–المقاربة العلمية للرصد: تلازم وتناسق الإشكالية البحثية للرصد " التشغيل " مع المنهجية المتبعة ، الاستبيان وسبر الآراء لرصد الاحتياجات وتحديد المعنيين بالتشغيل ، تحليل المضمون لتحليل ردود أفعال المعنيين بالرصد ، وفي هذه الحالة العاطلين عن العمل هم المعنين بالتحليل وبضرورات معرفة آراءهم ، حاجاتهم ، رغباتهم ، انطباعاتهم عن السياسات الحكومية ، في حقلي الاستثمار والتشغيل ، المقابلة للتعرف السريع والاني عن جدوى الإجراءات المنتهجة ، من لدن الحكومة ، للتخفيف من حدة البطالة وفتح افاق التشغيل أمام طالبيه.

---

[8]- بلقاسم بن روان ، دروس في الاتصال التنظيمي ، كلية علوم الأعلام والاتصال ، جامعة الجزائر "3" ، السنة الجامعية 2013، السنة الثالثة طلبة المدرسة العليا للقضاء.

3-إستقلالية الرصد: الاستقلالية النسبية لرصد أوضاع التشغيل عن الجهات الحكومية حتى لا يكون رصد تحت الطلب ، يخفي الحقائق ويزين الواجهة ، ويعمي بصيرة الحكومة عن الرؤية الحقيقية لمشكلة التشغيل ، ويتحول رصد التشغيل إلى سياسة تضليلية للرأي العام الوطني ، وحجة زائفة بالأرقام تقدمها الحكومة للهيئات الدولية، " مكتب العمل الدولي – منظمة العمل العربية" ، لتلميع صورتها، فكثيرا ما تتدخل الحكومة في منهجية الفريق العامل ، الذي كلف بمهمة رصد قضايا التشغيل وتعمل جاهدة بمختلف سبل الترغيب والترهيب ، على تطويع أجندة الفريق العامل وتحريف مقاربته عن مسارها العلمي والموضوعي ، بهدف المحافظة عن الأوضاع السائدة ، وماتخفيه وتحجبه من امتيازات للقابعين في مواقع السلطة.

4-تعدد مضامين الرسائل: على الرصد أن يتابع تعدد مضامين الرسائل الواردة من المجتمع، ويأخذها بالجدية التي تستحقها باعتبارها مؤشرا عن الأوضاع المجتمعية في مجال التشغيل ، كما على الراصد أن يتابع تنوع آراء الفئات الاجتماعية التي غالبا ما توظف وسائل الاعلام التقليدية من ، تلفزيون وراديو وصحافة مكتوبة ، وشبكات التواصل الاجتماعي التي تتيح لها حرية أكثر ، للتعبير وبدون قيود عن انشغالاتها وهواجسها ، إن استغلال هذه الآراء والمعلومات ، تفيد كثيرا الحكومات التي لها رغبة في معرفة قضايا المجتمع ، والاطلاع عليها وبناء سياساتها التنموية ، انطلاقا من معلومات دقيقة.

5-الكفاءات العلمية والرصد: للكفاءات المشرفة على الرصد أهمية قصوى في الوصول إلى نتائج علمية مفيدة نظريا وعمليا ، لذا من الضروري أن تكون التركيبة البشرية للفريق المشرف على الرصد تضم ، خبراء في الإعلام والاتصال وعلم الاجتماع وعلم النفس ، وخبراء في الاقتصاد والحاسوب ، وأن لا يدار رصد التشغيل من قبل إداريين يتعاملون معه كبقية الملفات الروتينية التي تتم معالجتها بطرق بيروقراطية.

6-شفافية الرصد: شفافية التعامل مع نتائج الرصد لقضايا التشغيل ، والعمل على تسويقها والترويج لها ، لكونها لا تقتضي ولا تتطلب ممارسة سرية ، وعليه وفي إطار الاتصال المؤسساتي والتواصل الدائم مع المجتمع ، يستدعى الأمر والحاجة إلى ضرورة تخصيص جزء من ميزانية رصد قضايا التشغيل ، لتسويق نتائجه وعرضها لوسائل

الإعلام وللرأي العام والمسؤولين ، ويتم ذلك عبر ندوات صحفية، بيانات، مطويات، كتب، مؤتمرات، لقاءات صحفية.[9]

ثالثا: مؤشرات الأزمة في علاقاتها بالتشغيل:

المجتمعات العربية تعيش أوضاعا اقتصادية ، واجتماعية ، وسياسية في غاية التعقيد، أوضاع تهدد حاضرها ومستقبل الأجيال القادمة ، أوضاع يصعب تخطيها إذا استمرت الدول العربية بنفس المقاربات التنموية ، التي تتجاهل الإنسان ولا تتحدث إليه ولا تتحدث معه ، وتتجاهله عندما تفكر وتخطط ، وتنفذ المشاريع ، الاقتصادية والاستثمارية التي تعني حاضره ومستقبله ، ولا توظف تقنيات التسويق والتواصل لما تقوم به من جهد تنموي ، معتقدة بأن المواطن لا تعنيه معرفة التفاصيل ومناقشتها ، بل تعنيه النتائج ، إن هذا النوع من التفكير أصبح غير فاعل وغير مجدي وغير مقبول ، ولا يتماشى وذهنية الأجيال الحالية التي تقضي معظم وقتها ، ملتصقة بأجهزة الاتصال وشبكات التواصل الاجتماعي ، وعليه وحتى تكون هناك جدوى حقيقية من كل هذه المشاريع ، دولنا مطالبة بإعادة تموقع جديد ، وإعادة النظر في طرق تواصلها واستراتيجياتها الاعلامية حتى تسطيع ، أن تواجه العديد من القضايا الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية التي تواجهها ولها انعكاساتها السلبية والخطيرة ، على السلم والاستقرار الاجتماعي ، في ظل أوضاع إقليمية ودولية معادية تتبنى زرع الفتن والخلافات في أوطاننا ، بهدف مزيد من الهيمنة ومزيد من الاستغلال والإذلال لبلداننا ولمواطنينا. إننا في حاجة إلى وعي وانتفاضة و في نفس الوقت إلى هبة أخلاقية ، لمواجهة خطورة ثالوث البطالة ، والفقر ، والفساد بكل تجلياته السياسية والاجتماعية ، وأيضا مواجهة الزواج الحرام للمال الفاسد بالسياسة ، إن تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2009 يؤكد" بأن البلدان العربية ستحتاج بحلول سنة 2020 إلى 51

---

[9]– مرجع سبق ذكره ، الرصد والميديا والنوع الاجتماعي: أي علاقة د .جمال زرن .

–مشروع الرصد الإعلامي العالمي: من الذي يصنع الأخبار؟ راجع التقرير الكامل لمشروع الرصد الإعلامي العالمي لعام 2010 http://www.whomakesthenews.org/

مليون فرصة عمل جديدة ، والسؤال البديهي هل دولنا جاهزة لتحقيق ذلك ، مع أنها و لحد الساعة في خططها التنموية المحتشمة تتبنى نفس المقاربات التي:

-تركز على المقاربات الماكرو اقتصادية.

-تفتقر لسياسة تجعل من الفرد محور اهتمامها " لقد فشلت الدول العربية مجتمعة فشلا ذريعا في بناء الإنسان" ، الدول الرأسمالية الغربية رغم ظلمها واستغلالها الفاضح ، ولكنها جعلت من الإنسان ، محورا للتنمية ، فاستطاعت عبر نظامها الرأسمالي المعولم بناء الفرد الانسان ، أي بناء المواطن الذي يطالب بحقوقه بصورة قانونية وبدون عنف ولا خوف من استبداد الحاكم ، وفي نفس الوقت يلتزم بأداء واجباته تجاه مجتمعه دون رقيب ، إلا رقيب الضمير.

-سوء استعمال وتقدير الثروات.

-ضعف في البنى الاقتصادية.

-الأرقام المعلنة عن انتشار ظاهرة البطالة في العالم وفي الدول العربية تثير المخاوف، فهناك ، مليار عاطل في الدول الفقيرة ، بينهم أكثر من 16 مليون عربي.

-مليون ونصف المليون شخص ينضمون إلى طابور العاطلين عن العمل سنوياً في الدول العربية، و الأمية وتدني المستوى التعليمي ، وضعف الأداء الاقتصادي وسوء سياسات التنمية الاقتصادية ، وعدم مواكبة السياسة التعليمية والتدريبية لمتطلبات سوق العمل هي الأسباب الرئيسة لهذه الأوضاع.

وحسب البنك الدولي تبدو الآفاق متوسطة الأجل ، لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قاتمة على وجه الخصوص ، بالنظر لتأثير الأزمات التي تجتاح المنطقة، حيث ألحقت الضرر بأكثر من عشرة ملايين مواطن ، وتقدر دراسة تحليلية للأثر أجراها البنك الدولي "أن الصراعات والتوترات الإقليمية في مصر وتونس وسوريا واليمن وليبيا، بما لها من آثار غير مباشرة على لبنان والأردن، قد كلفت المنطقة زهاء 168 مليار دولار في السنوات 2011 – 2013 ، أو ما يعادل 19 في المائة من إجمالي ناتجها المحلي مجتمعة ".[10]

---

[10] http://www.albankaldawli.org/ar/region/mena/overview المجلة الإلكترونية للبنك الدولي " الشرق الأوسط وشمال افريقيا عرض عام" 01/10/ 2014

أما التقرير الثاني لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، بعنوان "تحديات التنمية في الدول العربية 2011".[11] ، فيرى بأن الدول العربية تحتاج إلى نموذج جديد للتنمية ، لا ينظر فيه للاستقرار من منظور أمني محض، ولا ينظر فيه إلى التقدم من منظور منفعة السلع والخدمات، بل من منظور القدرات الجوهرية ، التي يتمكن من خلالها الفرد أن يعيش حياة كريمة يشعر فيها بدوره الحقيقي ، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال نموذج الدولة التنموية، التي لا تعتمد على الريع، ولا على إنتاج مجموعة من السلع الأولية، أو تلك السلع والخدمات ذات القيمة المضافة المتواضعة. كما أن الدولة التنموية في حاجة إلى رقابة حقيقية ومساءلة ، ويرصد التقرير تحديات التنمية في المنطقة العربية من خلال مجموعة من المؤشرات نذكر منها:

-اعتماد المنطقة على النفط في أدائها التنموي، وهو ما جعل مشروعها التنموي عرضة لتذبذبات سوق النفط، فضلا عن الطبيعة الريعية التي اتسم بها الأداء التنموي في الدول العربية، سواء في الدول الخليجية أو الدول متنوعة الدخل أو الأقل نموا.

-لا يزال معدل البطالة بالدول العربية أعلى من المناطق النامية الأخرى، وبخاصة بين الشباب والنساء .

-يرجع التحسن في معدلات البطالة في دول المنطقة لقبول القوى العاملة لفرص عمل بأعداد كبيرة بالقطاع غير الرسمي والذي يتسم بظروف عمل غير لائقة وغير إنسانية .

– في مجال العمل الدول العربية مطالبة في عام 2030 وبدون الدول الخليجية بتوفير 92 مليون فرصة عمل، أي أنها تحتاج إلى حجم استثمارات سنوي يقدر بنحو 220 مليار دولار، وهو ما يعادل نسبة 50% من ناتجها المحلي.

المراجع

1-يحيى اليحياوي ، مداخلة بالندوة الفكرية "التعليم العالي والتحديات التكنولوجية: سؤال الجامعة الافتراضية العربية"، الاتحاد العام للطلبة العرب، الاتحاد العام لطلبة المغرب، الرباط، 27 يونيو 2003، جريدة العلم، 10 غشت 2003.

[11] تحديات التنمية في الدول العربية 2011 عرض: عبد الحفيظ الصاوي
http://www.aljazeera.net/knowledgegate/books

2-ألفن توفلر، تحول السلطة بين العنف و الثروة و المعرفة، ترجمة فتحي بن شتوان ومراجعة نبيل عثمان، الدار الجماهيرية للنشر و التوزيع و الإعلان، مصراتة، ليبيا ،1992 .

3-المنتدى العربي حول المرأة والإعلام في ضوء المتغيرات الراهنة: نحو إعلام عربي منصف للمرأة ، مراكش:18-19 فبراير 2014 " الرصد والميديا والنوع الاجتماعي: أي علاقة د جمال زرن معهد الصحافة وعلوم الأخبار/تونس.

4-أنتوني غيدنز عالم اجتماع إنجليزي معاصر، اشتهر بوضعه لنظرية الهيكلة سنة 1984، كما عرف بنظرته الكلايانية إلى المجتمعات المعاصرة. يعد غيدنز أحد أبرز علماء الاجتماع المعاصرين. من مؤلفاته "الطريق الثالث: تجديد الديمقراطية الاجتماعية" (1998) و"نقد معاصر للمادية التاريخية".

5- Magali Boursier, Gestion administrative : organisation, information communication et optimisation des tâches, La documentation française, Paris, 2006.

6-Merino (Muriel), l'obligation d'informer dans l"action administrative, presses universitaires d'Aix-Marseille, Marseille, 200

7-الترجمة: "اليقظة الإعلامية" تتمثل في مراقبة ما تنشره وسائل الإعلام من مواضيع لها علاقة بالأحداث الجارية وقد تكون في شكل ملخصات قصد تعميق الفهم أو عبارة عن تفكيك لحدث شمله اهتمام وسائل الإعلام ، وقد يتم توجيه اليقظة الإعلامية ودمجها مع آليات أخرى لليقظة تدخل معها في عملية تنافس.

8-بلقاسم بن روان ، دروس في الاتصال التنظيمي ، كلية علوم الأعلام والاتصال ، جامعة الجزائر "3"، السنة الجامعية 2013 ، السنة الثالثة طلبة المدرسة العليا للقضاء.

9-مشروع الرصد الإعلامي العالمي: من الذي يصنع الأخبار؟ راجع التقرير الكامل لمشروع الرصد الإعلامي العالمي لعام 2010. http://www.whomakesthenews.org/ .

10- المجلة http://www.albankaldawli.org/ar/region/mena/overview الإلكترونية للبنك الدولي " الشرق الأوسط وشمال افريقيا عرض عام" 01/10/ 2014

11- بن روان (بلقاسم)، تنظيم البلدية : محاضرة في مقياس علم اجتماع التنظيمات ، المدرسة الوطنية للإدارة بالجزائر، 2013/09/11.

12- http://www.aljazeera.net/knowledgegate/books

عبد الحفيظ الصاوي: "تحديات التنمية في الدول العربية 2011 عرض"