

لمحات حول العملية الاتصال والعلاقات العامة وعلاقتها بتفعيل التنمية المحلية

أ.رمضان هجيرة

جامعة لونيبي علي-البليدة 02-

الملخص:

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا و سريعا على المستوى الاقتصادي و السياسي و الاجتماعي و التكنولوجي ، ونتيجة لعمق هذا التطور و سرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات ، وفي الوقت الراهن و في ظل التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات و المعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني ، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها و خطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات حيث شهد العالم خلال القرن الماضي ظهور تطورات على جميع الأصعدة و في كل المجالات(اقتصادية، الاجتماعية و التكنولوجية، وهذا ما أدى إلى البحث عن نموذج تنموي مستدام يقوم على ثلاث اعتبارات رئيسة هي : الاعتبارات الاقتصادية، الاجتماعية و البيئية و يهدف ذلك إلى تحقيق حاجيات الأجيال الحالية دون المساس بمتطلبات الأجيال المستقبلية.

و الملاحظ أن مشاريع التنمية الاقتصادية ، والاجتماعية في هذه الفترة تشهد تحولا كبيرا في درجة التنوع الاقتصادي والنمو المطرد السريع إلى رأس مال بشري يقود عمليات التنمية ، ذلك التقدم الاقتصادي والاجتماعي لا يمكن أن يتحقق بدون توفر القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة والتي تستطيع القيام بعمليات التخطيط والتنفيذ لبرامج التنمية ، أي أن قطاعات التنمية تحتاج إلى المهندسين والتقنيين والفنيين والإداريين الذين لديهم الإعداد اللازم المطلوب من التعليم والتدريب والخبرة في مختلف مجالات التنمية ، وتقوم رسالة الجامعات

في العصر الحاضر بدور بالغ الأهمية في حياة الأمم والشعوب على اختلاف مراحل تطورها الاقتصادي والاجتماعي ، إذ لم تعد مقتصرة على الأهداف التقليدية من حيث البحث عن المعرفة والقيام بالتدريس ، بل امتدت الرسالة لتشمل كل نواحي الحياة العلمية والتقنية والتكنولوجية ، الأمر الذي جعل من أهم واجبات الجامعات المعاصرة هو أن تتفاعل مع المجتمع لبحث حاجاته وتوفير متطلباته ، وإن من ضمن أهم متطلبات المجتمع هو الوصول إلى مراتب عالية في ابتكار التقنيات المتقدمة و التطور التقني والتكنولوجي والوعي الاجتماعي

Résumé :

Le monde est témoin à la lumière de la mondialisation profondément sophistiquée et rapidement sur le plan économique et technologique politique, sociale, et en raison de la profondeur de ce développement et de la vitesse dans le domaine de monde de la technologie de l'information a entré dans l'ère de la société de l'information, et à l'heure actuelle et à la lumière de la concurrence internationale forte est devenu la matière première information et informatique toute activité humaine, nous trouvons la plupart des pays développés sont en course avec l'autre pour élaborer des stratégies et des plans pour le développement des technologies de l'information, où le monde a été témoin au cours du siècle dernier l'émergence de développements à tous les niveaux et dans tous les domaines (technologiques économique, social, et ce est ce qui a conduit à la recherche d'un modèle de développement durables basés sur trois considérations principales: considérations économiques, sociales, environnementales, et il vise à atteindre les besoins des générations actuelles sans compromettre les besoins des générations futures.

Et a noté que les projets de développement économique et social dans cette période ont assisté à un changement majeur dans le degré de diversification économique et la croissance soutenue de l'accès rapide à capital humain conduit les processus de développement, économique et social ne peuvent être atteints sans une main-d'œuvre qualifiée et spécialisée qui peut mener à

bien la planification et la mise en œuvre des programmes qui fournissent des progrès développement, à savoir que les secteurs de développement doivent être des ingénieurs et des techniciens, des techniciens et des administrateurs qui ont configuration requis requis l'éducation, de la formation et de l'expérience dans divers domaines du développement, et le message d'universités dans le rôle crucial de l'époque présents dans les nations et les peuples vit à différents stades de développement économique et social, car il ne est plus restreinte les objectifs traditionnels en termes de recherche de la connaissance et faire enseigner, mais étendu le message à tous les aspects de la vie scientifique, technique et technologique, ce qui rendait les fonctions les plus importantes de l'université contemporaine est d'interagir avec la communauté pour discuter de leurs besoins et de fournir des exigences, mais parmi les exigences les plus importantes de la société est l'accès aux matelas haut dans la création de technologies de pointe et le développement technique et technologique et la conscience sociale.

مقدمة:

الاتصال يعتبر المحرك للعملية التفاعلية لمختلف مناحي حياة الفرد في المجتمع و في الوسط الاجتماعي الذي يحيط به و الذي تصب فيه مجالات مختلفة تؤثر و تتأثر بالفرد عينه، ونظرا لأهمية الاتصال البالغة التي لا تقتصر على اللفظ أو كلمة فقط بل على الرمز والمعنى و الحركة والإيماءة، أصبح احد المواضيع الهامة التي تستقطب الباحثين و الدارسين للبحث في ما وراء الاتصال وتأثيراته على الفرد خاصة في مجال العلوم الاجتماعية و الإنسانية. و الاتصال عنصر أساسي لتكيف وتفاعل الفرد في مجتمعه العام أو الخاص أي حياته الاجتماعية و حياته المهنية و هذا التكيف يحقق له الاستمرار و الأمن ويوفر له امتياز المشاركة في العمليات الاجتماعية من تعاون و تضامن و تآزر أو صراع ونزاع وتصادم لذا كان لابد لنا من التطرق إلى ماهية الاتصال.

1. تعريف الاتصال المؤسسي:

إن الاتصال بمفهومه الواسع هو عملية تتم بواسطتها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والإرشادات والمهارات والميول والقيم من فرد إلى آخر، أو من مجموعة من الأفراد إلى مجموعة أخرى .

والاتصال لغة جاء من الكلمة اللاتينية comunis، والتي تعني الشيء المشترك أو العام، حيث أن الأفراد يهدفون إلى الوصول إلى اتفاق عام أو فكر مشترك. وللاتصال عدة مفاهيم نذكر منها:

تعريف محمود عودة: الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها المعلومات والأفكار بين الناس داخل نسق اجتماعي معين¹ يختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه.

- يعتبر الاتصال امتدادا أو انعكاسا لجسمنا الإنساني وما يتصف به من قدرات عملية وحواس، وهو بذلك عملية إنسانية هادفة تقوم على استخدام المناسب لكافة ما يمتلكه الآن من قدرات عقلية وعاطفية واجتماعية وحركية.

- الاتصال هو عملية ذات خطوات مترابطة ومستمرة، يتم فيها التفاعل بين شخصين أو أكثر لتحقيق هدف واضح ومحدد، وهذه العملية تتم من خلال العلاقات الإنسانية².

-الاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المراسل والمستقبل في إطار بيئية اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى³.

نستخلص بأن الاتصال⁴:

☞ عملية نقل المعلومات و المهارات و اتجاهات من شخص لآخر و بين الجماعات.

☞ الاتصال عملية تبادلية فكرية ووجدانية وسلوكية الاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة في الخبرة بينهما فعملية الاتصال بين البشر عملية أساسية، نحس و نفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أفراد و جماعات ونضفي عليها و عليهم معاني معينة من خلال ذلك يتم التفاعل و يمكننا ذلك من تأثير و تأثر من خلال التعامل عن طريق الاتصال بكل أنواعه وأشكاله.

واتصال عملية تفاعل بين الطرفين تحقق المشاركة في الخبرة التفاعلية بينهما فتفاعل هو التأثير فرد على آخر برؤية معينة و تأثيرات الأفراد تحكمها ميولا تهم و اتجاهاتهم فهو خاضع للتفكير أي تأثير عقل على عقل آخر، نتيجة لموقف اجتماعي الذي هو فيه، و ما يقوي حجته و راية منطق فكر ذاته و شخصيته و خبرته و ليتم التعديل أفكار قديمة و استنتاج أخرى جديدة لابد من عرض الأفكار بكل حرية لتعدل من الجمهور المتفاعلين ليملى جانب فراغها.

كما أنه حسب التعاريف السابقة الاتصال يستهدف تحقيق الذيق و الانتشار أي العمومية عن طريق نقل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات من شخص أو جماعة أو أشخاص و جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم بنفس الدرجة و المعنى لكل أطراف المتفاعلة (الفاعلين الاجتماعيين في موقف).

إن الاتصال الفعال هو اتصال ثنائي الاتجاه، فهو يجب ألا يقتصر على نقل المعلومات في اتجاه واحد، كما أنه لا يعني "إكساب الإحساس للأفراد" لما ينبغي أن يفعلوه أو لا يفعلوه، ودور الباحث أو العامل بالتنمية -فيما يتعلق بالاتصال- ينبغي أن يشمل الانخراط في حوار مع المجتمع المحلي وتنمية هذا الحوار لتيسير مشاركة المجتمع في التنمية، وللقيام بذلك على نحو فعال يجب أن يتم التخطيط لذلك.

إن الاتصال التنموي ليس مجالاً متجانساً إنما هو مجال واسع نجد فيه العديد من المداخل والمدارس الفكرية والأيدولوجيات، وبعضاً من المداخل الأساسية التي نقابلها في ذلك المجال هي: التعليم العام للكبار- الإرشاد- الإعلام والتوعية والاتصال- الدفاع والتأييد- الترفيه التعليمي (استخدام الترفيه من أجل التوعية)- التسويق الاجتماعي.

وبعيداً عن الاختلاف في الأيدولوجيات والمداخل المنهجية يمكن أن نركز على أن الدروس المستقاة من الخبرة في هذا المجال أوضحت أهمية التركيز على عمليات التفاعل والمشاركة أكثر من مجرد إنتاج ونشر المعلومات بشكل منفصل عن عمليات المجتمع.

إن مصطلح "الاتصال" لا يزال يعني -للكثير من الناس- وسائل الإعلام أي "أنشطة نشر المعلومات"، وهناك أيضاً ذلك النوع من الاتصال اليومي بين الناس، ولكننا نستخدم هذا المصطلح للدلالة على تيسير تبادل المعرفة بين المعنيين المختلفين بمشاكل التنمية للوصول إلى إجماع على العمل الواجب اتخاذه، وفي هذا السياق نستخدم مصطلح "الاتصال التنموي بالمشاركة".

الاتصال التنموي

على الرغم من أن مصطلح "الاتصال التنموي" يستخدم أحياناً للإشارة إلى الإسهام الكلي للاتصال في تنمية المجتمع (الاتصال في خدمة التنمية)؛ أو في أحيان أخرى لإلقاء الضوء على استخدام وسائل الإعلام لتقديم ومناقشة قضايا التنمية؛ إلا أنه بشكل عام يعني "الاستخدام المخطط لاستراتيجيات وعمليات الاتصال التي تهدف إلى تحقيق التنمية".

واعتماداً على المداخل المنهجية المختلفة فإن تعريف معنى الاتصال التنموي سوف يختلف، ومع ذلك وبعبارة عن الاختلاف في الأيديولوجيات والمداخل المنهجية يمكن أن نؤكد على أن الدروس المستفادة من الخبرة في هذا المجال أوضحت أهمية التركيز على عمليات التفاعل والمشاركة أكثر من مجرد إنتاج ونشر المعلومات بشكل منفصل عن عمليات المجتمع.

إن مفهوم الاتصال التنموي في حد ذاته قد بزغ في إطار إسهامات الاتصال والمواد الإعلامية الموجهة للتنمية في دول العالم الثالث، ففي الخمسينات والستينات قامت العديد من منظمات الإعانة مثل "اليونسكو" و"وكالة التنمية الدولية الأمريكية" بالاضطلاع بالعديد من المشروعات استخدمت خلالها الإعلام لأغراض الاتصال أو الإعلام أو التوعية من أجل تيسير التنمية، ولحق بهذا المنهج في هذا العمل العديد من المنظمات الأساسية التابعة للأمم المتحدة مثل: "الفاو" (منظمة الأغذية والزراعة) - برنامج الأمم المتحدة للتنمية - "اليونيسيف" (صندوق الأمم المتحدة لدعم الأطفال)، وهكذا تنامي دور الاتصال في إطار تنفيذ مشروعات التنمية.

واستناداً لهيئة "Clearinghouse for Development Communication" فإن تعبير "الاتصال التنموي" استخدم لأول مرة في "الفليبين" في السبعينات بواسطة البروفيسور "نورا كوبرال" (1985) للتدليل على عمليات النقل والاتصال للمعرفة الجديدة المتعلقة بالبيئات الريفية، ثم اتسعت مجالات المعرفة لتشمل كل الكيانات التي تساعد في تحسين الظروف المعيشية للأفراد المحرومين، وفي نفس تلك الفترة قام "ايرسكن تشايلدر" بتطوير "دعم الاتصال التنموي" في نظام "برنامج الأمم المتحدة للتنمية" مع الإصرار على أهمية وجود مكون للاتصال في كل مشروع من مشروعات التنمية.

2- الاتجاهات الأساسية في الاتصال التنموي

من خلال هذا المنظور الاتصال التنموي تطور اتجاهان على التوالي هما: مدخل يفضل العمل على نطاق واسع ويعتمد على وسائل الإعلام، والمدخل الآخر انصب على تنمية الاتصال على المستوى الجذري (يطلق عليه أيضاً: اتصال المجتمع) وتطوير مشروعات على نطاق محدود والاعتماد بشكل خاص على وسائل التوعية الخفيفة (شرائط الفيديو- الملصقات- عرض الشرائع... الخ). وهذان الاتجاهان -الذان يتواجدان حتى الآن جنباً إلى جنب وبدرجات متفاوتة في مجال الاتصال التنموي- يتم ربطهما لتطوير نماذج التنمية والاتصال التي اتسمت بها جهود التنمية حتى الآن، ونقدم هذين الاتجاهين والتطور في الاتصال التنموي في الملحق (1)

الاتصال التنموي بالمشاركة:

يمكن تعريف الاتصال التنموي بالمشاركة كنشاط مخطط له - يعتمد من ناحية على عمليات المشاركة- ومن ناحية أخرى على الاتصال الإعلامي والشخصي والذي يساعد الأفراد والمجموعات في المجتمع والمعنيين بمشكلة تنموية شائعة على تحليل وفهم أسبابها وتحديد الحلول الممكنة، ثم تجربة هذه الحلول (بناءً على المبادرات المحلية) وما قد يصاحب ويدعم هذه العملية. وهذا النوع من الاتصال يعني التحول من التركيز على مجرد إعلام ومحاولة إقناع الأفراد إلى التركيز على تيسير التبادل حيث يمكن للأفراد تناول مشكلة مشتركة

وطرح مبادرة مشتركة لمعالجتها وتجريب الحلول الممكنة لها، ويقوم الباحث أو العامل بالتنمية باستخدام الاتصال كوسيلة لتيسير المشاركة.

ومن هذا المنظور فإن الاتصال التنموي بالمشاركة هو أداة من أجل:

- تيسير المشاركة بين المعنيين المهتمين بمشكلات التنمية والذين يسعون إلى إيجاد حل لها.

- وفي سياق بحوث إدارة الموارد الطبيعية؛ يجب مساعدة هؤلاء المعنيين لتحديد وتنفيذ مبادرات التنمية المحلية لإدارة الموارد الطبيعية من خلال بناء التحالفات والتعاون والشراكة على مستويات مختلفة ومن خلال تيسير إتاحة المعلومات والمعرفة اللازمين لعمل ذلك.

ويتطلب ذلك من الباحثين والعاملين بالتنمية تغيير مواقفهم، وبشكل تقليدي فإن الطريقة التي يتبعها العديد من فرق البحث والعاملون بالتنمية هي تحديد مشكلة معينة في مجتمع وتجريب الحلول لها بالتعاون مع أفراد هذا المجتمع، أما جانب الاتصال فإن الاتجاه يتمثل في مجرد إعلام الأفراد وزيادة إحساسهم بالجوانب العديدة لهذه المشكلة وبالحلول التي ينبغي تنفيذها.

أما العمل بالاتصال التنموي بالمشاركة فإنه يتضمن تحديد المشكلة واكتشاف جوانبها المتعددة مع المجتمع المحلي وليس الأفراد المحليين، وهو يعنى أيضا تبادل المعرفة التقليدية والحديثة المتعلقة بالحلول الممكنة وتطوير العملية التي سيتم من خلالها تصميم نموذج التجريب على أن يتم كل ذلك بمشاركة إيجابية من جانب المستخدمين النهائيين.

قيود الاتصال التنموي بالمشاركة:

ومع ذلك فإن الاتصال في حد ذاته ليس كافياً، كما أن جهود التنمية التي يدعمها تحتاج إلى موارد مالية ومادية بل وفي كثير من الحالات قدراً من الإرادة السياسية، ومرة أخرى نؤكد على أنه عندما تكون الظروف ملائمة فإن الاتصال يراد به جمع كل هذه الظروف مع بعضها البعض ووضعها في خدمة نشاط محدد للتنمية، وعند الافتقار إلى الوسائل القوية للتنفيذ أو ليس من الواضح مدى إتاحة هذه الوسائل فمن المهم أن نعرف أن الاتصال بمفرده ليس كافياً لتحقيق وإنجاز أهداف التنمية التي تم تحديدها.

وبالمثل فإن الاتصال ليس حلاً لكل مشكلات التنمية، فهناك مشكلات - أو بعض جوانب المشكلات - يمكن للاتصال أن يسهم في حلها بشكل فوري، وهناك مشكلات أخرى يمكن أن يسهم الاتصال في حلها على المدى الطويل ولكن تظل هناك مشكلات أخرى لا يفيد الاتصال في حلها إطلاقاً. أخيراً فالمشاركة ليست دواءً أو عصاً سحرية، وليس من السهل تحقيق هذه المشاركة ولا هي تحقق نتائج معجزة، فهي تتطلب الكثير من الوقت والاندماج وفي بعض الأحيان وعندما يصعب تحقيقها قد يؤدي ذلك إلى الإحباط، لذا يجب على الفرد أن يكون على دراية بهذه القيود ولكن عليه أن يعرف في الوقت ذاته- أن التنمية المتواصلة لا يمكن حدوثها بدون الاتصال التنموي بالمشاركة.

تحقيق التنمية برؤية المشاركة:

إن الرؤية الأولى للتنمية كانت تعني -في أغلب الأحيان- خلق الثروة والتي ستقوم بدورها بخلق الرخاء في المجتمع ورفع مستويات معيشته، وفي نفس الوقت فإن الاتصال كان ينظر إليه على أنه عملية لنقل المعلومات، فعلى سبيل المثال وفي مجال إدارة الموارد الطبيعية؛ كان التركيز ينصب على تسليم الحزم الفنية والتي من المفترض أن تقوم بتقديم المعلومات والحلول الجاهزة التي يحتاجها الأفراد لمعالجة مشكلاتهم.

وذلك الأسلوب لم يحقق أثراً كبيراً، ولقد تعلمنا الآن أن التنمية ليست شيئاً يمكن إحضاره من الخارج، ولذا يجب على كل مجتمع أن يقوم بتحديد نموذج التنمية الخاص به في ضوء ظروفه الخاصة وثقافته وموارده وقيمه، وينطبق ذلك أيضاً على الجماعات المختلفة داخل مجتمع بعينه، ويجب على الأفراد أن يقوموا بدور فعال في هذه العملية، أما فيما يتعلق بالاتصال فهذه الرؤية للتنمية تنطوي على أن يكون التركيز على تيسير هذه المشاركة، ولقد تعلمنا أيضاً أن التنمية لا تقتصر فقط على المشكلات الاقتصادية أو السلع المادية، فالتنمية تشمل أيضاً أفكاراً عن الحرية والتوزيع العادل للدخل والانفتاح السياسي وإتاحة التعليم (معدلات التسجيل الدراسي)...الخ⁵.

إن المشاركة هي عنصر رئيسي في مهمة تحديد وتحقيق التنمية، ولكن بالرغم من هذا التطور في فهمنا للتنمية إلا أن بعض الباحثين والعاملين بالتنمية لا

يزالون يتبعون مدخل "من القمة للقاع" حيث يحددون القضية التي تطرح والمشكلة وخطة التجريب والتنفيذ...الخ، وممارسة الاتصال التنموي ينبغي إن يساعدهم على إشراك مختلف المعنيين بالتنمية في هذا العمل.

وهناك درس إضافي هو أن هناك قيود على قدرة الاتصال في تيسير التنمية، القيد الأول: إن أي فعل بطبيعته محدود بنطاق معين: فسلسلة واحدة من أنشطة الاتصال لن تؤدي إلى تغير الاتجاهات المحلية أو تنهي مشكلة التصحر أو تخرع إصلاحاً زراعياً بين عشية وضحاها.

وهناك أيضاً قيود من حيث القدرات والطاقات، ونعرض هنا بعض الأشياء التي يمكن للمجتمعات أن تقوم بها بنفسها باستخدام مواردها الخاصة وبعد ذلك نعرض حالات يجب أن يشارك فيها أفراد آخرون أو يجب أن يتوافر لها تحقيق أو تجميع ظروف معينة، وأخيراً هناك أشياء لا يمكن التحكم فيها مباشرة من خلال سياسات المجتمعات المحلية وقوانينها ولذلك يجب على العاملين بالتنمية والباحثين أن يقوموا بتقديم المساعدة للأفراد المحليين لوضع أهداف واقعية وأطر زمنية للعمل.

إن التنمية بشكل عام لا تظهر في الحال، ومع ذلك فالخطوة الأولى على طريق التنمية تكون واضحة للجميع، إنها اقتناع الأفراد بقدرتهم على تغيير الأشياء ورفضهم لأن يظلوا الضحايا الدائمين لأي موقف وأن يتولد لديهم إحساس الثقة بالنفس.

وتتسم التنمية أيضاً بأنها عملية يتم تنفيذها لتحقيقها، فتقوية قدرة المجتمع لاتخاذ المبادرات لحل مشكلات إدارة الموارد الطبيعية وتحديد وتحليل هذه المشكلات وتحديد الحلول الملائمة وتنفيذها هو التنمية، أما اتخاذ هذه الخطوات باسم المجتمعات ولكن دون مشاركتهم فلن يؤدي إلى التنمية المتواصلة.

ولم يعد ينظر إلى التنمية على أنها موجة للمتفعين ولكن هي نتيجة لمشاركة وجهد الأفراد، والمشاركة هي شرط أساسي لهذه العملية والاتصال هو العملية التي يصبح من خلالها الأفراد فاعلين حقيقيين في التنمية الخاصة بهم وليس بديلاً عن كونهم مجرد منتفعين. كل هذه الخبرة قد علمتنا أن المشاركة أساسية

من أجل التنمية، حل المنازعات المتعلقة باستغلال المياه وإدارة الأنظمة البيئية بطريقة عادلة ومستدامة تعتبر كلها تحديات يمكن مواجهتها فقط بمشاركة كل الأفراد المعنيين.

ومع ذلك فمفهوم "المشاركة" يتم استخدامه بطرق عديدة ويغطي ممارسات من كل الأنواع، وأول كل شيء أن المشاركة ليست مقصورة على فكرة "الاستشارة"، ففي التنمية يجب أن تشارك المجتمعات في تحديد مشكلات التنمية الخاصة بها والسعي لحلها واتخاذ القرارات حول كيفية تنفيذ تلك الحلول.

كما أن "المشاركة" ليست مثل "التعبئة"، فمفهوم المشاركة يتجاوز طلب دعم المجتمع لأحد مشروعات التنمية الذي تم تحديده من قبل المسؤولين أو المنظمات غير الحكومية أو الخبراء، فهذا النوع من المشاركة لن يثمر النتائج المرجوة على المدى البعيد وذلك لأن القرارات يتم اتخاذها خارج المجتمع.

وهناك مستويات مختلفة للمشاركة؛ ويمكن القول بأن المستوى الأول للمشاركة يتمثل في الاضطلاع بتحمل المسؤولية لتنفيذ نشاط التنمية، ومع ذلك لا يمكن القول بأن هذه المشاركة فعالة إلا عندما يتخذ المشاركون فيها القرارات وليس فقط تنفيذ المشروع، فعندما يشارك الأفراد في الحوار وفي تحديد الإجراءات الواجب اتخاذها وفي تخطيط المدخل الواجب اتباعه فإن تلك هي مؤشرات المشاركة الحقيقية.

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

لتيسير مثل هذه المشاركة يجب أن تقوم فرق البحث والعاملون بالتنمية بمعاملة الأفراد -الذين يسعون للاتصال معهم- كشركاء كاملين، وليسوا كمستمعين فقط يقومون بمخاطبتهم لنقل المعلومات أو لتعبئة الدعم لمجريات العمل.

ويعني ذلك أن على فرق البحث والعاملين بالتنمية أن يسعوا إلى تيسير المشاركة في المناقشة لتحديد مشكلة التنمية والعمل التنموي الذي يجب عليهم القيام به

وتخطيط استراتيجية الاتصال والإجراءات التي سيتم اتباعها في تنفيذ ومتابعة وتقييم المبادرة، وتلك هي مهمة الاتصال الفعال. ويشمل مفهوم المشاركة أيضاً مشاركة "المجتمع"، وهدفنا هو تيسير مشاركة المجتمع ولكن في الواقع لا يقتصر المجتمع المحلي على مجموعة موحدة من الأفراد ولكنه يتكون من أفراد وجماعات لكل منها خصائصها واهتماماتها الخاصة، وغالباً ما يتم اتخاذ قرار باسم المجتمع وهو في الواقع يمثل انعكاساً لاهتمامات مجموعة واحدة فقط، وعند هذه النقطة قد يصبح الاتصال ذريعة للمراوغة، ولذلك فمن المهم في مثل هذه الحالات التحديد الواضح للجماعات المختلفة في المجتمع والتي تهتم بنفس المشكلة والذين يرغبون -ولديهم القدرة- على التعامل معها وكذلك ضمان أن كل من هذه الجماعات يمكن لها التعبير عن وجهة نظرها.

والمشاركة تمشي خطوة بخطوة مع المسؤولية، ومن المفيد هنا أن نميز أدوار ومسؤوليات مختلف المعنيين وأن نحدد إسهامات المشاركين المادية والمالية في العملية، وقد تأخذ المساهمة أشكالاً عديدة مثل: الخدمات والمواد الخام والتمويل... الخ، وبرغم احتمال صغر حجم تلك المساهمة إلا أنها ستساعد المشاركين على الإحساس بملكيتهم لنشاط الاتصال، وبدون هذا النوع من التملك فإن النشاط القائم قد تظل النظرة إليه على أنه مبادرة "شخص آخر". وتشجيع المشاركة يعتمد أيضاً على إتاحة المجال للديمقراطية والإقرار بحق التعبير عن الآراء المختلفة، وبدون الديمقراطية لن يكون هناك احترام لحقوق الإنسان الأساسية، وبدون حرية التعبير فإن قدرة الاتصال على دعم التغيير الاجتماعي تصبح محدودة للغاية، والديمقراطية تتضمن الإقرار بحقوق الآخرين في الوجود وأن يكون لهم وجهات نظرهم والتعبير عنها بحرية طالماً أنهم يقومون بذلك بصورة سلمية وبدون التحريض على الكراهية أو الاستبداد بالآخرين، وإذا لم يتوفر ذلك المناخ لن يكون للاتصال التنموي بالمشاركة الكثير من القيمة.

ومن الواضح أن الإقرار بالحق في التعبير عن الآراء المختلفة يمكن أن يخلق المشاكل في كثير من المواقف، ففي العديد من الثقافات يكون ذلك مناقضاً للتقاليد التي تقر بالتفوق -الغير قابل للنقاش- لرأي الزعيم أو مناقضاً لاقتصار

صنع القرار على كبار المجتمع، وفي مثل هذه المواقف كيف يمكن للسيدات أو للشباب أن يعبروا عن أنفسهم؟ كيف يمكن أن نتجنب العنف في المواقف التي تكون فيها وجهات النظر أو الأفعال تتناقض مع السلطات السياسية أو التقليدية أو تضع مجموعة من المجموعات ضد الأخرى؟.

وعند استخدام الاتصال يجب أن يكون الباحثون والعاملون بالتنمية على وعي بكل هذه العوامل: فيجب أن يعوا ما هو مقبول قانونياً واجتماعياً وممكن تقبله، ويجب أن يكونوا على استعداد للتعامل مع بعض المواقف التي يسود فيها إعاقة أو كبت لحرية التعبير، ولهذا عندما تتضمن التنمية تغييراً في القانون أو الطرق التي تسير بها الأشياء أو تؤدي إلى المواجهة بين الامتيازات الممنوحة للجماعات المختلفة فإن الموقف يكون دقيقاً للغاية، وفي مثل هذه المواقف يكون على الباحثين والعاملين بالتنمية التزام أخلاقي بألا يفجر عملهم صراعات يدفع المشاركون ثمنها في النهاية.

3- الإدارة المحلية والعاملون بالتنمية كفاعلين في الاتصال:

لقد ناقشنا مدى الحاجة إلى تجاوز الدور التقليدي لنقل الرسائل وإقناع الناس، فدور الباحثين في إدارة الموارد الطبيعية أو العاملين بالتنمية ليس نقل ونشر الرسائل ولكن تيسير المشاركة في التنمية المحلية.

ولتيسير هذه المشاركة وتشجيع الأفراد على تحمل مسؤولية التنمية الخاصة بهم يجب على الباحث أو العامل بالتنمية أن يقوم بالعديد من الوظائف المختلفة منها:

- تيسير الحوار وتبادل الأفكار بين الجماعات المختلفة والأفراد؛ ويفترض لذلك التفهم الجيد والمسبق للأوضاع المحلية.
- تشجيع التفكير في مشكلات التنمية المحلية والحلول الممكنة؛ وهذا يفترض التفهم الشامل والمسبق للموضوع أو تجنيد الأفراد الذين لديهم مثل هذا التفهم.
- دعم إعداد وتنفيذ الأفعال الواقعية لتنفيذ الحلول التي تم تحديدها؛ وذلك من خلال تشجيع الجماعات المعنية بتبادل وجهات النظر.

- دعم جهود بناء الوعي والتحفيز والتعليم وتنفيذ خطط التنمية بواسطة استخدام استراتيجيات الاتصال الملائمة لكل جماعة من المشاركين.
- ضمان التداول الفعال للمعلومات بين المشاركين المختلفين؛ من خلال استخدام إجراءات وقنوات الاتصال الملائمة للجماعات المشاركة.
- دعم صنع القرار؛ من خلال تيسير الإجماع فيما بين الفئات المختلفة من الفاعلين.
- تطوير التعاون المحلي والشراكة؛ من خلال تأسيس التحالفات مع الشخصيات المرجعية والوكالات والقيام بدور المتابع بين الجماعات وشركائهم.
- متابعة تطوير المبادرة؛ من خلال التأكد من أن الأفعال التي تم اتخاذها تخضع للمتابعة والتقييم.
- التأكد من أن المسؤولين أو الوكالات المرجعية في وضع يعمل على مساعدة فعاليات التنمية وعلى وعي بوجهات النظر والاحتياجات المحلية. إن تنفيذ مثل هذه العملية يتطلب مهارات عديدة كما يجب أن تشمل القدرة على العمل على مستويات مختلفة. يجب علينا تعلم كيفية تأسيس اتصال له نوعية "الحوار"؛ كيف يمكن للأفراد أن يعبروا عن أنفسهم وأن يصغوا للآخرين؟ كيف ينبغي طرح المشكلة وكيف يمكن عرض وجهات النظر المختلفة للمناقشة وكيف يمكن بناء الإجماع على سلسلة من الأفعال؟. ويجب على الإدارة المحلية والعاملين بالتنمية قبل كل شيء تعلم الإصغاء وبذلك سيكونون على وعي ودراية بوجهات نظر المشاركين ويستطيعون قيادتهم لتبادل المعلومات ووجهات النظر وأن يلعبوا دوراً حقيقياً في الاتصال. والقدرة على الإصغاء هي شئ جديد؛ ففي أذهان الكثير من الناس يعتبر الباحثون والعاملون بالتنمية من ذوي السلطة ولذلك فإن المنتظر منهم أن يتحدثوا، والدور الجديد يتطلب تغييراً في هذا الاتجاه، فلا يجب أن يقوم الباحث أو العامل بالتنمية بدور المعلم الذي يصر على أن يكون فصله هادئاً ومنتهياً، كما يجب ألا يكون محرضاً يسعى إلى إثارة وتعبئة الأفراد لدعم الأفعال التي لم يقوموا هم باختيارها وقد لا يرغبون فيها.

-تخطيط وتطوير استراتيجية للاتصال:

وبناءً على أن الاتصال هو عملية ثنائية الاتجاه مع أعضاء المجتمع المحلي؛ فإن هناك وظيفة أخرى تشمل تقديم وتنمية عملية تخطيط وتنفيذ وتقييم استراتيجية الاتصال، وسوف يتم مناقشة ذلك بالتفصيل في الجزء الثاني من هذا الدليل.

تيسير التعلم: عندما يتضمن الهدف من البحث أو العمل التنموي اكتساب المعرفة أو تطوير المهارات أو معرفة الكيفية فإن ذلك سوف يسمح للمشاركين بتنفيذ مبادرة للتنمية قاموا باختيارها بأنفسهم ويجب على الاتصال أن ييسر عملية التعلم.

وفي هذه الحالات من المهم ألا نكون مثل مدرسي المدارس، ففي تعليم الكبار نحن نعلم أن الأفراد يتعلمون بشكل أفضل من خلال مدخل غير مباشر للتعليم حيث يكون التعليم إيجابياً ويضع في الاعتبار خبراتهم ومعرفتهم ورؤيتهم للعالم من حولهم، وقد يكون من الصعب اتباع هذا المدخل إذا لم يكن الفرد قد تدرب بالشكل الملائم لذلك، وعند هذه النقطة يجب أن يبحث العاملون بالتنمية أو فرق البحث عن الشخصيات المرجعية الذين لديهم تلك القدرات والذين يمكن أن يساعدوا في تيسير التعليم واكتساب المعرفة.

إدارة المناقشات: الإدارة المحلية والعامل بالتنمية والباحث بكونه ميسر للاتصال فإنه أيضاً يعتبر "وسيطاً"؛ حيث يجب عليه أن يصغي لوجهات النظر المختلفة التي يتم التعبير عنها ويخلق الفرص لتبادلها ويشجع المشاركين على ذكر وجهات نظرهم وأن يكون حكيماً في استغلال الوقت المتاح مع الاحتفاظ بالمناقشة في مسارها.

وينبغي أن تؤدي المناقشات وتبادل وجهات النظر إلى قرارات حول كيفية تنفيذ الحل الذي تم اختياره، لذلك يجب أن يكون قادراً على أن يلخص المناظرة ويقوم بالتعريف بعملية اتخاذ القرار وتيسير الإجماع، وهذا ليس سهلاً في كل الأحيان؛ فقد يكون من الضروري أحياناً كشف محاولات أحد الأفراد أو الجماعات ذات المصلحة بالتأثير على القرار، وحيث أن مثل هذه الموهبة لا

يملكها كل الناس بالتساوي فمن الأفضل البحث عن وسيط داخل المجتمع المحلي لكي ينضم إلى فريق البحث.

تنسيق المعلومات: هناك وظيفة أخرى وهي "إتاحة المعلومات" في شكل يتلاءم مع خصائص المشاركين في الاتصال، فعلى سبيل المثال: المعلومات عن منع التصحر لن يكون لها نفس المدلول لدى الممرضات والفلاحين والجنود والتجار والشباب، والتقنيات الحديثة للزراعة لن يدركها أو يستوعبها فلاح أمي فقير وآخر متعلم وثري بنفس القدر.

تشجيع وتنظيم مشاركة المرأة: من المهم تشجيع السيدات لكي يقمن بالعمل كميسرات للاتصال، ففي العديد من البلاد تقوم منظمات التنمية وخدمات الإرشاد الفني بتوظيف الوكلاء أو أعضاء فريق البحث من الرجال بشكل أساسي، وهناك احتياج إلى جهد حقيقي للاستعانة بميسرات من الإناث للقيام بدور في هذه الأنشطة.

وغالباً ما نجد أن السيدات فقط لديهن القدرة على الاتصال الفعلي مع سيدات أخريات عن احتياجاتهن -وينطبق هذا أيضاً على الاحتياجات المتعلقة بإدارة الموارد الطبيعية المحلية- ولمساعدتهن لتوجيه جهودهن لإحداث التغيير، وفي الواقع نجد أن في معظم المواقف تستطيع السيدات فقط الاقتراب من السيدات الأخريات وتشجيعهن على التحدث عن آرائهن ومساعدتهن في عملية التغيير الفردي أو الاجتماعي.

يعتبر الحكم المحلي وسيلة فعالة من وسائل التنمية شأنه في ذلك شأن الوكالات العامة.. وكذلك فإن أنواع الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية متنوعة وتختلف من دولة إلى أخرى.. إن الهدف الأساسي الذي من أجله أنشئت الإدارات المحلية بمختلف أشكالها وأنماطها منذ العصور الوسطى هو تقديم الخدمات للمواطنين، والراحة في السكن، والتعليم العام، وإنشاء شبكات الصرف الصحي، والإمداد بالمياه العذبة، وشق الطرقات.... الخ....

4-العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

حدد سام بلاك للعلاقات العامة في مجال الإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين⁶:

1- تقديم معلومات مستمرة ومنتظمة عن السياسات والخطط والانجازات للجماهير وإعلامها بالتشريعات والتنظيمات والإجراءات التي تمس الحياة اليومية للمواطنين.

2- تقديم النصح لكبار المسؤولين فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمتوقعة للسياسات القادمة أو المرتقبة.

فالإدارة الناجحة لا تفرض القرارات من أعلى وإنما تستلهم قراراتها من واقع الجماهير ومشكلاتهم وهذا يتطلب تهيئة قنوات الاتصال التي تناسب من خلالها المعلومات إلى الإدارة لكي تتعرف على الآراء والاتجاهات السائدة، ولكي تقف على المشكلات التي تعاني منها الجماهير قبل أن يستفحل أثرها ويصعب تداركها. وهذا ما عاينه zechariah chafee حين قال أن الإعلام يستطيع يلعب دورا حيويا في إنجاح الإدارة لاكتشاف اثر القوة الاجتماعية الجديدة، والتعرف على مواطن القلق والتوتر قبل أن تزداد حدتها، وتقوية الشعور بالانتماء المحلي.

وفي عام 1940 كتب هارولد تشيلدس hawood l. childس أستاذ العلوم السياسية الأمريكية يقول "إن مسؤولية العلاقات العامة أن تحدد للإدارة الأعمال والسياسات التي تؤثر على المجتمع، وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال والسياسات ما يتعارض مع مصلحة الجمهور أو تعد لها بما يحقق التوافق بين مصلحة الفرد أو المنظمة ومصلحة الجماهير، ولكي يتحقق ذلك على الوجه الأكمل فليد أن يفهم رجال العلاقات العامة المبادئ الأساسية للعوامل الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية التي تحرك المجتمع في الوقت الحاضر"⁷.

ويرى روبنسون robinson أن هذه الوظيفة تتضمن:

- 1- قياس وتقييم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.
- 2- مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم و الوفاق بين المنظمة وجماهيرها وقبول هذه الجماهير لخطط المنظمة وسياساتها والأفراد العاملين بها.
- 3- تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف ومصالح واحتياجات الجماهير المختلفة التي لها صلة بها.

4- تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب رضا الجماهير وتفهمها. ولا تختلف هذه الوظائف من حيث المبدأ باختلاف المؤسسات التي تسعى لكسب تأييد الجماهير والفوز بثقتها – فسواء كانت هذه المؤسسات صناعية أو تجارية – أولاً تخضع لعامل الربح، أو يناط بها إدارة شؤون البلاد فلا بد أن تمارس هذه الوظائف لتحقيق أهداف العلاقات العامة.

مبادئ العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

يوجد مبدئين للعلاقات العامة في مجال الإدارة المحلية⁸:

1- إن أي منظمة تتعامل مع الجماهير تتعرض كثيرا لحملات كيدية من جانب المنظمات المنافسة بهدف إضعافها واجتذاب جماهيرها إلى جانب المنافسين أو حتى تحطيمها نهائياً، وإزالتها من سوق المنافسة. كما يحدث هذا في المنظمات التي تسعى إلى الربح أياً كان نوعها فهو يحدث أيضاً في المجال السياسي بين الأحزاب والحكومات لاختلاف الاتجاهات السياسية والرغبة في الوصول إلى الحكم أو تحطيم النظام القائم لتعارضه مع مصالح فئة معينة من فئات المجتمع، وكما ينبغي أن تسعى المنظمات التجارية إلى التعرف على اتجاهات الجماهير، ودراسة أوضاع المنظمات المنافسة وما تحاول أن تثبته هذه المنظمات من شائعات وحملات همس ضدها يلزم أن تقوم الإدارات المحلية أيضاً بدراسات الشائعات وحملات همس التي توجه ضدها. ويتم ذلك في أغلب الأحيان عن طريق أجهزة تحمل أسماء مختلفة. وهذا يقودنا إلى المبدأ الأول في العلاقات العامة وهو التعرف على الاتجاهات السائدة إزاء المنظمة، وأيضاً دراسة المحاولات المعادية التي ترمي إلى النيل منها أو التشكيك فيها.

2- إن أي إدارة لا بد وأن تراعي عند اتخاذ قرار معين أو إتباع سياسة جديد تأثر الجماهير التي تتعامل معها. فإذا كان من المحتمل إتباع سياسة معينة لأنه لا بديل عنها، وهذه السياسة تفرض تضحيات على الجماهير فلا بد من تهيئة الجماهير لتقبل هذه التضحيات من خلال الإقناع بمبررات السياسة الجديد وتقديم القدوة في المشاركة في تحمل ما يطلب إلى الجماهير تحملها من أعباء. وهذا هو المبدأ الثاني، تهيئة الجماهير للتغييرات المرتقبة وتقديم القدوة من جانب القيادات الداعية إلى التغيير لتحمل آثاره ونتائجه.

أهداف العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

من العرض السابق لدور العلاقات العامة في الإدارة المحلية وما يمكن أن تلعبه في تحقيق التفاهم بين جهاز الإدارة المحلية والمواطنين، نستطيع أن نبلور أهداف العلاقات العامة فيما يلي

- 1- إقناع المواطنين بالإصلاحات الجديدة التي تملها احتياجات المجتمع المحلي.
- 2- إعلام المواطنين بالخدمات والمشروعات التي يمكن أن يشارك فيها ويستفيد منها.
- 3- إمداد المواطنين بمعلومات وافية عن الابتكارات الجديدة والانجازات التي تحققها الإدارة.
- 4- نقل صورة صادقة للرأي العام للمسؤولين التنفيذيين في الإقليم المحلي.
- 5- بلورة الإحساس العام وتهيئة الجماهير لتقبل بعض التضحيات الضرورية، وهذا يتطلب إقناعهم بالحاجة إلى سن بعض القوانين ومساعدتهم على فهمها.
- 6- التوقع بالمشكلات التي يمكن حدوثها ورسم الخطط والبرامج التي تؤدي إلى مواجهتها وتلافها أو العمل على إزالة أسباب حدوثها. وهذا يجعل الأجهزة القائمة باتخاذ القرار السياسي أو التنفيذي على بينة من كل الخطوات المقبلة وتفاذي أي أخطاء أو مشكلات مرتقبة.

5-أهمية العلاقات العامة مع المجتمع المحلي:

لقد وردت أفكار عديدة حول مفهوم المجتمع المحلي وطبيعة العناصر التي يتكون منها ولكنها اتفقت جميعاً على أن المجتمع المحلي هو مجموعة الأفراد والمنظمات التي تحيط بالمنشأة حيث يقول الأستاذ W Lawrence أن مصطلح المجتمع المحلي لا يشمل جميع الأفراد والمنظمات التي تتأثر بالمنشأة وتؤثر فيها، كما أن هناك تعريفاً آخر يقول أن المجتمع المحلي لا يشمل فقط الأفراد ولكن أيضاً المنظمات والمؤسسات الموجودة في مكان محدود، وقد حدد المجتمع المحلي أيضاً على أنه مجموعة من السكان تتسم حياتهم بطابع ثقافي عام قوامه مصالح وأهداف مشتركة ومجموعة من القيم الاجتماعية المتشابهة وقواعد العرف والسلوك الجمعي والخدمات المتبادلة على نحو يبعث فيهم الشعور بالانتماء إلى

مجتمعهم المحلي والولاء له كجزء من المجتمع الكبير. وفي مثل هذا المجتمع تتوافر الصفات التالية⁹:

- بقعة جغرافية محدودة وموطن ثابت أو متنقل.
- اكتفاء ذاتي أساسه الاعتماد على موارد وتنظيم أساليب الاستثمار المحلية يربى لسكانه الحاجات والخدمات الأساسية من الحياة.

نقول علاقة المؤسسة بجماعيها مها و المجتمع المحلي لابلد و أن تكون وطيبة و عملية ضرورية يجب أن تسعى إلى تحقيقها جميع المنشآت والمؤسسات، لأنها تؤدي جميع نشاطاتها ضمن إطاره، ولأن إمكانياتها في النجاح تتحدد بمقدار تفاعلها وتكيفها معه حيث أنها تحتاج إلى دعمه وتأييده في سبيل أن تستمر و تتقدم، ولذلك فإنها يجب أن تتحمل كامل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاهه طالما هي في حاجة التفاعل و التبادل معه، حيث تستمد منه القوى العاملة أي العمال، وتتوقف قدرتها على اجتذاب هؤلاء العمال على ما تتمتع به من صورة ذهنية في المجتمع الذي تتواجد به. ويظهر مما تقدم أن المؤسسة تحتاج إلى المجتمع المحلي في مجالات عديدة، حيث تستفيد كثيراً من التسهيلات التي يوفرها لها، وعليه فإنه يترتب عليها مقابل ذلك العديد من الالتزامات إتجاهه والتي يجب أن تؤديها مقابل ما حصلت عليه من خدمات وتسهيلات حيث يمكنها أن تساهم في تطوير الخدمات الطبية والثقافية للمجتمع عن طريق دعمها المالي ومساعدتها الفنية للمراكز والمعاهد الصحية والثقافية والجمعيات، ويمكنها أن تساهم أيضاً في تطوير المجتمع المحلي عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة إضافة إلى المساهمة في تطوير الحركة الرياضية والفنية القائمة في المجتمع، وذلك عن طريق فتح النوادي وإجراء المسابقات و تطوير المقابلات الفنية والرياضية وإحياء الحفلات في المناسبات الوطنية والدينية.

إن هذه المساهمات التي تقدمها المنشآت لمجتمعها المحلي من شأنها أن تطور وتدعم و تزيد من تعاونها. ويرى الأستاذ Charles S. Steinberg أن تعزيز العلاقة القائمة بين المنشأة ومجتمعها المحلي يتطلب ما يلي¹⁰:

1. الاهتمام بالبيئة من حيث المساهمة في الحفاظ على نقائها وسلامتها.
2. تمييز وإدراك القصور الحقيقي في نشاطاتها المؤثرة في المجتمع.

3. المشاركة في البرامج الثقافية للمجتمع المحلي.
 4. معرفة واستيعاب البيئة و المحيط الاجتماعي اللذان يعيش فيهما المجتمع وتحديد المشاكل التي يعاني منها ومحاولة حلها بشتى السبل الممكنة.
 5. تلبية حاجات ورغبات ومتطلبات الموضوعية للمجتمع المحلي.
- إن الالتزام بتقديم هذه الخدمات من قبل الإدارة المحلية نحو مجتمعها المحلي وكما أشرنا أنفا سيسأهم حتماً في تطوير علاقتهما و يوطد تعاونهما، وبالمقابل فإن الاستهانة بهذه الخدمات سيؤدي إلى أن تكون الإدارة المحلية في وضع غير مرغوبة من قبل مجتمعها المحلي، وعليه فإنه من مصلحة الإدارة المحلية عدم الانزلاق إلى الهاوية لأنها ستخسر علاقتها بمجتمعها المحلي والذي تسعى جميع المؤسسات إلى الارتباط به في علاقات وطيدة.
- ومن خلال ما سلف ذكر نرى أن علاقة الإدارة المحلية بمجتمعها المحلي تدخل ضمن مسؤوليات المواطنة الأساسية وتجسيد مبدأ خدمة الشعب التي يجب أن تؤديها بكفاءة. وهذه العلاقة تؤثر على دور الهيئات والمنظمات المتواجدة في المجتمع المحلي وما يمكن أن تلعبه في التأثير على الرأي العام وذلك حول المنشأة ونشاطاتها وهذا لبلوغ الأهداف الآتية الذكر:
1. إعلام المجتمع المحلي بسياسات الإدارة المحلية ومسؤولياتها الاجتماعية والاقتصادية في تطوير مجتمعه ومشاريعها التنموية.
 2. تصحيح سوء الفهم الموجود لدى المجتمع المحلي عن طريق تقديم المعلومات الكافية كما ونوعاً.
 3. معرفة ما يفكر به المجتمع المحلي تصوراتهِ حول الإدارة المحلية .
 4. التعاون مع الهيئات العلمية والجامعات في تطوير البرامج الثقافية المقدمة لأفراد المجتمع.
 5. التعاون مع مختلف المنظمات الموجودة داخل المجتمع المحلي وذلك لتعزيز التعاون والتفاهم المشترك معها للدفع عجلة التنمية.
 6. تطوير فهم أفضل للمسائل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحلية من خلال فتح قنوات الاتصال والتواصل مع الإدارة المحلية.
- أسس إقامة العلاقات الجيدة مع المجتمع المحلي:

إن إقامة علاقة جيدة مع المجتمع المحلي مسألة تتطلب الاهتمام الكبير بها من جانب المؤسسة أو المنشأة نظراً لانعكاساتها الإيجابية على مكانتها وقدرتها على الاستمرار والتقدم ولأن غياب هذه العلاقة يشكل خطراً عليها وعلى إمكانيتها في تحقيق النجاح، وبالتالي فإن على المنشآت أن تسعى إلى بناء علاقات قائمة على أسس علمية ثابتة من شأنها أن تكفل تحقيق الفهم المشترك بينها وبين مجتمعها المحلي، ويرى الباحث أن السبيل إلى بناء مثل هذه العلاقة المنشودة يقوم على الأسس التالية:

1. إيمان المنشأة بأهمية إقامة العلاقات مع المجتمع المحلي: حيث لا يمكن أن تكون هذه العلاقة جيدة ووطيدة والمنشأة غير مقتنعة بجدوى إقامة مثل هذه العلاقة. لذلك فإن الخطوة الأولى التي تكفل لهذه العلاقة البقاء والاستمرار هي اقتناع المنشأة بأهميتها وفعاليتها. على أن هذا الموقف يعتمد على طبيعة عمل المنشأة وإمكاناتها المالية والمشاكل التي تتعرض لها¹¹.

2. السياسة: عندما تقتنع المنشأة بأهمية قيام علاقة وطيبة بمجتمعها المحلي فإنها لا بد أن تترجم هذه العلاقة إلى سياسة ملموسة تحدد ما يجب عمل في سبيل إقامة هذه العلاقة، وما لا يجب عمله وعلى أن تكون هذه السياسة متماسكة وثابتة وتأخذ بالاعتبار كافة التغيرات والتطورات التي من شأنها التأثير في علاقة المنشأة بمجتمعها المحلي¹².

3. معرفة المجتمع المحلي: إن وضع برنامج ناجح عن العلاقات مع المجتمع المحلي يتطلب دراسة وفهماً كاملاً لذلك المجتمع كأن يتم التعرف على مشاكله وأسباب تدمره وكذلك تطلعاته ورغباته، إضافة إلى معرفة الحالة الاقتصادية السائدة في المجتمع والتطورات الحاصلة على معدل الدخل الفردي واتجاهات التنمية الاقتصادية ومصادر القوة في اقتصاد المجتمع المحلي. كما يجب التعرف على الأوضاع السياسية القائمة وانعكاسات هذه الأوضاع على المجالات الاقتصادية والاجتماعية وأخيراً يجب التعرف على قادة الرأي والذين يشكل التأثير فيهم خطوة مهمة على طريق التأثير في بقية أفراد المجتمع المحلي¹³.

4. العمل: إن وضع سياسة عامة لإقامة علاقات وطيبة مع المجتمع المحلي دون ترجمتها إلى الواقع يشكل عبئاً لا طائل تحته، إن الغاية الحقيقية في وضع مثل

هذه السياسة هي ترشيد الفعاليات الهادفة إلى بناء مثل هذه العلاقات. و عليه فإن على المنشأة المباشرة في العمليات التي تعزز أواصر التفاهم والتعاون بينها وبين مجتمعها المحلي كأن تسأهم في تمويل البرامج الثقافية والصحية والرياضية والفنية لأفراد ذلك المجتمع، وكذلك العمل على حفظ البيئة من التلوث والضوضاء، وصيانة جمال المدينة التي تقع فيها مصانع المنشأة، وكذلك توفير العمل للعاطلين من أبناء المجتمع المحلي وذلك انسجاماً مع المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المنشأة¹⁴.

5. الاتصالات ذات الاتجاهين: لا يمكن للعلاقة القائمة بين المنشأة والمجتمع المحلي أن تنمو وتزدهر إلا بوجود نظام فعال للاتصالات يتيح لكل منهما التعرف على وجهة نظر الطرف الآخر لأن وجود مثل هذه الاتصالات كفيل بإزالة سوء الفهم الذي يحصل لهما وبالتالي يتحقق الفهم المتبادل الذي يشكل القاعدة الأساسية لبناء علاقات جيدة.

طرق الاتصال بالمجتمع المحلي في الإدارة المحلية:

يتم الاتصال بالمجتمع المحلي من خلال وسائل عديدة منها الاتصال الشخصي عن طريق الاجتماعات التي يعقدها المسؤولون بالمنظمة مع قادة المجتمع للتعرف على ما يشغل أذهان أفراد المجتمع ومطالبهم واتجاهاتهم وميولهم. وفي ذات الوقت لإعطاء هؤلاء القادة صورة كاملة عن حقيقة موقف المنظمة وحاضرها ومستقبلها، وقد يكون الاتصال بطريق غير مباشر من خلال وسائل الإعلام المختلفة كالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون والمعارض وغيرها¹⁵.

كذلك يمكن تنظيم زيارات خاصة لأفراد المجتمع وبصفة خاصة القادة منهم، لمقر المنظمة ليقفوا عن قرب على منجزات المنظمة ويلمسوا مدى تقدمها ومدى إسهامها في خدمة المجتمع المحلي وتطويره، ويطلق على قادة الرأي Opinion Leaders ممن لهم نفوذ وتأثير على الرأي العام للمجتمع مثل رؤساء النقابات والهيئات الاجتماعية ورجال الدين والصحفيين والكتاب ورجال السياسة والاقتصاد والأعمال وغيرهم¹⁶.

كذلك من المفيد في هذا المجال تشجيع مساهمة العاملين في شؤون المجتمع كالنواحي الرياضية والاجتماعية، فهي وسائل مباشرة لجعل أفراد المجتمع على دراية بالمنظمة ومكانها في المجتمع.

كذلك يمكن إعداد شريط فيديو عن إنجازات المنظمة وسياساتها وإعارته للمنظمات المختلفة في المجتمع.

ومن صور دعم علاقة المنظمة بالمجتمع وضع سياسة تتبع في حالة الأزمات والحوادث والطوارئ مثل حدوث حريق أو انفجار أو سرقة أو إصابة خطيرة أو غيرها، وتحدد هذه السياسة الإجراءات التي تتبع في مثل هذه المواقف وكذلك تحدد المسؤولية عنها، وتتضمن هذه السياسات أعمالاً خاصة بالعلاقات العامة في المجالات التالية¹⁷:

تنسيق كافة الاتصالات مع الهيئات الخارجية.

- ممارسة الاتصال المباشر مع وسائل الإعلام أثناء وبعد فترة الأزمة.
- إجراء متابعة دقيقة للتحقق من أن تصرفات المنظمة وسياساتها و التزاماتها قد تم نشرها وقبولها من المجتمع.
- وجود رجال العلاقات العامة بصفة دائمة في مسرح الأحداث وبسرعة.
- العمل على إحاطة أفراد المجتمع علماً بأن المنظمة تهتم اهتماماً كبيراً بالمصابين وبأسرهم في حالة وقوع حوادث أو إصابات.
- دراسة تاريخ كل أزمة أو إصابة أو حادث لإعداد خطط للطوارئ المستقبلية.

كذلك يعتبر مدخل الرعاية Sponsorship من صور دعم علاقة المنظمة بالمجتمع حيث تقوم المنظمة برعاية برامج إذاعية أو تلفزيونية معينة أو رعاية أحداث رياضية أو اجتماعية أو ثقافية، وذلك بهدف تقديم المنظمة إلى المجتمع وتنمية علاقاتها مع أفراد المجتمع والسعي للحصول على قبول المجتمع ومساندته للمنظمة، فضلاً عن تأكيد نهوض المنظمة بمسؤولياتها الاجتماعية وهذه كلها مداخل أساسية للعلاقات العامة الجيدة مع المجتمع.

ومن صور الرعاية في المجالات المختلفة الصور التالية¹⁸:

- رعاية مسابقات الرياضية مثال ذلك سباق السيارات أو سباق القوارب أو سباق الخيول أو كرة القدم أو السباحة أو غير ذلك من ألوان الرياضة التي ترعاها المنظمة وعكس اهتمامها بالشباب من ناحية صحته البدنية والنفسية وتنظيم الانتفاع بوقت فراغه.
- تقديم دعم مالي لمنظمات تعليمية كالجوامع والمعاهد العليا والمدارس لشراء ما تحتاجه من أجهزة ومعدات فنية.
- تقديم دعم مالي لمنظمات ثقافية كالمكتبات العامة والمتاحف والهيئات المشتغلة بالثقافة والتوعية الدينية للمواطنين والمؤسسات التي تقوم بتقديم مختلف الفنون الهادفة والآداب المحلية والعالمية وغيرها.
- رعاية بحوث طبية أو اجتماعية.
- تخصيص منح مالية للطلبة غير القادرين مادياً.
- تخصيص جوائز ومكافآت للطلبة المتفوقين.
- رعاية إقامة المعارض سواء معارض عامة أو تجارية.
- تخصيص دعم مالي لأغراض خيرية عامة.
- رعاية إصدار مطبوعات إرشادية مثال ذلك خرائط الطرق ولوحات إرشادية لمستخدمي الطرق السريعة والنشرات الرياضية وغيرها.
- رعاية أحداث محلية مثل المهرجانات والبرامج التلفزيونية ومعارض الزهور والحفلات الرياضية وغيرها.
- رعاية مسابقات مهنية للمشتغلين بتخصصات مهنية كالأطباء والمهندسين وغيرهم وتخصيص منح ومكافآت مالية لهذا الغرض.
- رعاية دراسة وبحث قضايا الرأي العام سواء كانت قضايا اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها.
- رعاية مسابقات لتطوير الذوق والحس الفني والجمالي مثال ذلك تنسيق الحدائق الخاصة وتصميم المباني وغيرها.
- رعاية برنامج لتشجير وتخضير الأراضي في وسط وحول المدن.
- تقديم جوائز في برامج ثقافية أو اجتماعية أو رياضية

-العلاقات العامة و المجتمع المحلي:

وتهدف العلاقات العامة في المجتمع المحلي إلى¹⁹ :

- تزويد المجتمع بأخبار المؤسسة و سياساتها الداخلية و الخارجية .
- تصحيح المعلومات و تحسين صورة المؤسسة.
- السعي للحفاظ علي العلاقة الجيدة مع المجتمع المحلي أولاً لإرضاء طلباته و حاجاته و لتحقيق أهداف المؤسسة.
- دعم البرامج الثقافية والصحية و الاجتماعية و التاريخية بإقامة ملتقيات و ندوات و معارض و أيام إعلامية.
- الترويج والإشهار بالمؤسسة مهما كان نشاطها.
- التحقيق في الشكاوى و الرد علي تساؤلات المواطنين.

التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة:

التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة : "هو عملية وضع الأهداف الإستراتيجية و الإجرائية بشكل قابل للقياس بما يخدم هدفين:

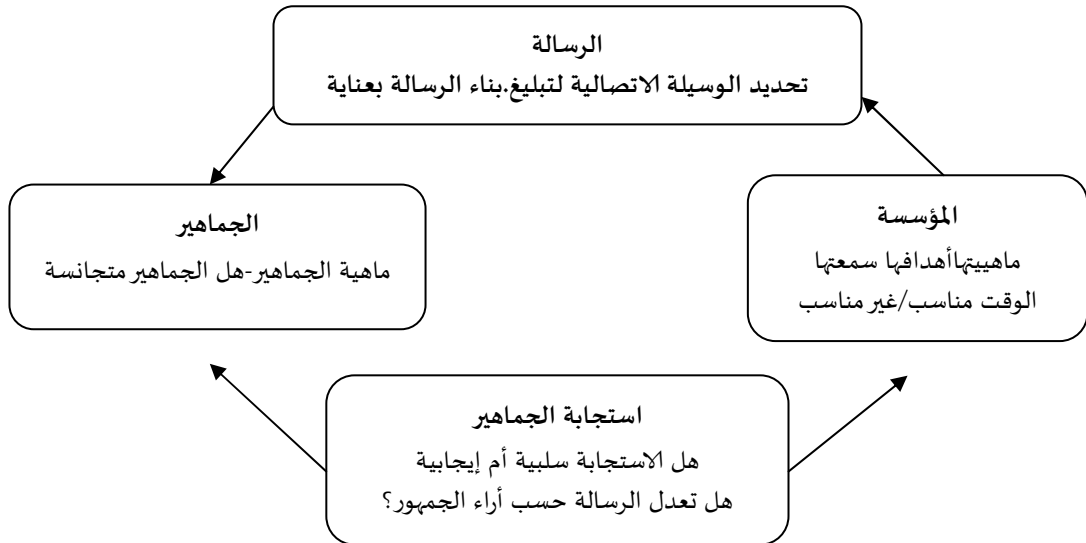
- 1-الاختيار الفعال للأهداف.
- 2-جعل برامج العلاقات العامة قابلة للتعديل و التقويم..."²⁰ و بالتالي إستراتيجية العلاقات العامة تقوم علي بعض الخطوط منها:
- صياغة مهمة المؤسسة.
- إبراز المشكلة أو الموضوع المراد التعامل معه في إطار العلاقات العامة.
- تحليل ظروف المنظمة.
- تحرير و صياغة الأهداف الإستراتيجية للعلاقات العامة .
- تنفيذ الإستراتيجية و متابعة للتنفيذ و تقييم النتائج.
- حصر النتائج و تحليلها و مقارنتها مع وضعية المؤسسة و أهدافها الحالية و المستقبلية.

إستراتيجية الاتصال في العلاقات العامة:

و السؤال الأساسي هنا كيف هو كيف تدار العملية الاتصالية بما يحقق أهداف المؤسسة؟، وهذا سبب عدم اهتمام المؤسسات بالعملية الاتصالية و رجع الصدى المتولد عنها، والاقتصار على طرح الرسالة للجماهير فقط دون متابعة ما وراء الرسالة و الاتصال الفعال يبدأ منذ التفكير في تقديم الرسالة الاتصالية و صياغتها لجلب انتباه الجماهير في فهمونها و تسجيل ردود الفعل و دراستها²¹.

ويجب على البرنامج الاتصالي للعلاقات إن يكون مرتبط بالخطط الإستراتيجية للأهداف المؤسسة لتتماشى مع متطلبات الجماهير، ومع سلوكياتهم و هذا لحفظ سمعة المؤسسة مما يجعلها منبعثة من إدارة الجماهير تتبادل معها المصالح و الاحتياجات، وهذا ما جعل الاتصال محور مركزي في إدارة العلاقات العامة، وهو التنفيذ الاستراتيجي للخطط المحددة مسبقا²².

وفي هذا السياق يرى أرجنتي و فورمان AGENTI ET FORMAN أن الإستراتيجية الفعالة للعلاقات العامة هي إقامة نموذج يجمع بين التخطيط و التنفيذ و الاتصال، وركزا في هذا الإطار على التكامل بين أهداف الخطة و أهداف الاتصال، واعتبرا الجمهور محور البرنامج الاتصالي كما يوضح الشكل التالي:



المصدر: راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي. المرجع السابق ، ص 216

الخلاصة

التنمية هي ذلك التغير الاجتماعي الذي يكون إما تغيرا ماديا من أجل رفع من المردود الاقتصادي و الأداء التكنولوجي في المجتمع، أو تغيرا معنويا يهدف إلى إحداث موجة من التغيرات التي تستهدف معتقدات و أفكار وأراء الناس و اتجاهاتهم.

فالتغير الاجتماعي هو عملية ناتجة عن قصد ليس محض الصدفة فهو يهدف إلى إحداث تحول في القيم والأسس التي تحكم سير مجتمع من المجتمعات أو في نوع من أنواع العلاقات التي تربط بين أفراد هذا المجتمع أو الجماعات التي يؤثر فيه ونظام من الأنظمة الاجتماعية السائدة فيه.

مما سبق نتوصل إلى أن غاية التنمية هي الإنسان فربما تبحث دوما على السبل إلى تغير عاداته و تقاليده التي لا تتوافق مع التنمية، وتحقيق له مستوى اقتصادي و معيشي رفيع، وهذا ما يدل على أن التنمية الاقتصادية لا تتحقق ألا إذا تحققت التنمية الاجتماعية ، فالتنمية الاقتصادية تحتاج إلى وجود تغير على الوضع الاجتماعي.

ونلاحظ أنه يوجد في كل مشكلة اقتصادية عدة مشكلات اجتماعية، فإن تحقيق تنمية اقتصادية يعني وجوب حل وتجاوز للعقبات التي تضعها المشكلات الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية بحاجة إلى تجنيد القوى البشرية من تحقيق ضمان مشاركتها الفعالة في التنمية.

إن رغبة الجماهير و طموحها اللا محدود في الحصول على حياة أفضل هو يشهد تغيرا دائما و هذا ما يستوجب وجود اهتمام بالغ في استعمال وسائل الإعلام و الاتصال خلال فترة هذا التغير التنموي استعمالا يكون متوافق مع خصوصية هذا التغير، لهذا تجد المجتمعات النامية نفسها في صعوبة فيما

يخص العمل على تطوير مجتمعاتها خلال فترة زمنية قصيرة جدا من أجل
اللاحاق بالركب التطوري الذي تعيش في كنفه المجتمعات المتطورة.

قائمة المراجع:

- 1- محمود عودة ،أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي .الإسكندرية، مصر، دار المعرفة الجامعية، 1998، ص05.
- 2- أحمد محمد عليق ،عبد الناصف يوسف شومان وآخرون ، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية.الإسكندرية ،مصر، المكتب الجامعي الحديث ،ص15.
- 3- قاسمي ناصر ، الاتصال في المؤسسة دراسة ميدانية وتطبيقية .الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2001، ص07.
- 4- خبري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث. الإسكندرية ،المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، د س ، د ط، ص10.
- 5- مركز البحوث للتنمية الدولية،مركز خدمات التنمية،من نشر المعلومات إلى مشاركة المجتمع دليل الميسر للاتصال التنموي بالمشاركة.د.س،د.ط.ص01.
- 6- على عجوى، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. القاهرة، مصر،عالم الكتب، 2001، ص150.
- 7- المرجع نفسه، ص151.
- 8- المرجع نفسه، ص ص151-152.
- 9- مركز التميز للمنظمات غير الحكومية، العلاقات العامة مع المجتمع المحلي.عدد (20)، 2 أغسطس 2003، info@ngoce.org، ص01.
- 10- مركز التميز للمنظمات غير الحكومية، العلاقات العامة مع المجتمع المحلي.عدد (20)، 2 أغسطس 2003، info@ngoce.org، ص02.
- 11- محمود يوسف مصطفى عبده،مقدمة في لعلاقات العامة.القاهرة ،مصر ،جامعة القاهرة ، 2004 ، ص 14.
- 12- نفس المرجع، ص14.
- 13- نفس المرجع ، ص 15.
- 14- نفس المرجع ، ص 15.
- 15- صالح ليري،مدخل إلى العلاقات العامة.الكويت،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط 1، 2005، ص 130.
- 16- نفس المرجع ،ص92.
- 17- نفس المرجع ، ص 132.

- 18- - مركز التميز للمنظمات غير الحكومية، العلاقات العامة مع المجتمع المحلي. عدد(20)، 2 أغسطس 2003، info@ngoce.org، ص04.
- 19- محفوظ أحمد عودة، إدارة العلاقات العامة مفاهيم و ممارسات مؤسسة. د ب ، وهران للنشر والتوزيع، 1997 ص197.
- 20- راسم محمد الجمال و خيرت معوض عباد ، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي. مصر، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2005، ص114.
- 21- نفس المرجع ، ص115.
- 22- نفس المرجع ، ص216.