محاضرة: عوامل ظهور الاتصال العمومي

- **عوامل ظهور الاتصال العمومي:**

أن ممارسة الاتصال في المؤسسات والتنظيمات سواء الخاصة أو العمومية وُجد منذ أن تحددت ملامح الهياكل التنظيمية واللوائح القانونية التي تحدد المهام والوظائف المنوطة بكل قسم أو شخص داخل التنظيم، فالاتصال في هذه المؤسسات يعد دعامة أساسية يقوم عليها السير العام للأنشطة والأداء الوظيفي، لما توفره المنظومة الاتصالية من معلومات وبيانات وحقائق تنبني عليها معظم القرارات والتوجيهات والتعليمات الإدارية التي تصب في مصلحة تطوير العمل وتحسين الإنتاج، الأمر الذي يسهم في تحقيق إدارة المؤسسة للأهداف المبتغاة.

وبما أن ممارسة الاتصال العمومي يرتبط بالمؤسسات والهيئات الحكومية خاصة في ظل الأنظمة والمجتمعات الديمقراطية، التي تقوم على مبدأ احترام المواطن والإقرار بحقوقه المدنية والاجتماعية والسياسية التي تنص عليها الدساتير والمواثيق الوطنية والدولية، خاصة ما تعلق بالحق في الإعلام أو الحصول على المعلومات الضرورية التي توضح له مجريات الأحداث وتفسّر له مختلف القرارات والتعليمات، وعلية يمكن القول أن ممارسة الهيئات العمومية للاتصال العمومي انتقل من صفة " الطواعية " إلى صفة الإلزامية والحتمية نتيجة لعديد التغيرات والتطورات المجتمعية التي يشهدها المواطن سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وهو الأمر الذي جعل من تدخل وتواصل المؤسسات العمومية مع مواطنيها أمرا حتميا وضروريا، وعليه يمكن القول أن من أهم العوامل التي أدت إلى بروز " عملية "الاتصال العمومي تتمثل في: الأزمات الاجتماعية والسياسية، بروز ظاهرة الفضاء العمومي، وتطور الممارسات الإعلامية والاتصالية.

أولا: الأزمات الاجتماعية والسياسية:[1]

الأزمة عموما تشير إلى تلك الوضعية أو الحالة الحرجة التي يمر بها كيان اجتماعي أو سياسي أو مؤسسة، تحدث خلالها اختلالات عامة ومفاجئة، كما تمثل الأزمة حالة غير اعتيادية وغير مستقرة تصيب المؤسسة أو المجتمع،وتؤثر على السير العام لنشاطها الأمر الذي يحدث بعض الاختلالات الوظيفية التي من شأنها عرقلة المؤسسة للوصول إلى تحقيق أهدافها، وتتميز الأزمات بجملة من الخصائص منها المفاجأة فهي تأتي بصورة غير متوقعة في الغالب، بالإضافة إلى التعقيد والتشبيك

[1] جمال بوشاقور: دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 03، 2018، ص 78.

من حيث أسبابها والأطراف الفاعلة فيها، بالإضافة إلى ضيق الوقت أمام متخذ القرار،علاوة على شح ونقص المعلومات، وإحداثها لحالة من الخوف والقلق والتوتر والارتباك، كما تتطلب معالجتها تدابير وإجراءات استثنائية.

عرفت المجتمعات الإنسانية عبر مختلف أصقاع العالم خلال القرن العشرين 20 العديد من المشاكل والصراعات التي أدت إلى حدوث العديد من الأزمات التي مسّت مختلف المؤسسات سواء كانت عمومية أم خاصة والمجتمعات كذلك، وذلك نتيجة لاختلاف الروئ والإيديولوجيات وتضارب المصالح بن مختلف الأطراف والمؤسسات، حيث أدى تحول غالبية دول العالم إلى اعتناق النظام الرأسمالي ومباركة النظام العالمي الجديد الذي تم إقراره بُعَيد انهيار النظام الاشتراكي، إلى ظهور عديد المشاكل والصراعات ففي الجانب الاقتصادي ظهر القطاع الخاص وزاد نفوذه في السوق واحتدمت المنافسة للسيطرة على الأسواق المحلية والدولية، الأمر الذي أدى إلى تضارب المصالح ما بين القطاع الخاص والعمومي، وعلى الصعيد الاجتماعي ونتيجة لبروز ظاهرة العولمة خاصة ما تعلق بعدها الإعلامي والثقافي، فقد برز صراع ثقافي بين الدول الكبرى نتيجة محاولة كل طرف لفرض وبسط نموذجه الثقافي بما يتضمنه من قيم ومعتقدات على مختلف الشعوب والأمم، وعلى اثر ذلك فقد برزت أزمة قيم وعديد الأزمات الاجتماعية بين مجتمعات ساعية للحفاظ على هويتها وثقافتها وبين مجتمعات ساعية لفرض نموذجها والثقافي على الآخر بالرغم من الاختلاف الثقافية والعقائدية ما بينهما وذلك بالاعتماد على والوسائل والمضامين الإعلامية المنتجة والموجهة للاستهلاك العالمي. وعلى الصعيد السياسي فقد عرفت العديد من الدول والمجتمعات بروز أطراف أو جماعات تحمل أفكار ومعتقدات متطرفة تارة أو لا تتماشى مع السياسة العامة للسلطة الحاكمة تارة أخرى، علاوة على ذلك ونتيجة لاتساع دائرة الحرية التي أصبح يتمتع بها الأفراد في ظل النظم الديمقراطية فقد تنامت أدوار مؤسسات المجتمع المدني سواء على الصعيد الاجتماعي أو السياسي.

وبالتالي نتيجة لمختلف التحولات والظروف التي شهدتها المجتمعات العالمية خاصة الأوروبية منها فقد دعت الحاجة الملحة المؤسسات والهيئات العمومية إلى تبني الاتصال العمومي وممارسته بالتوجه للجماهير أو المواطنين لتقاسم المعلومات والأخبار معهم واطلاعهم بكل المستجدات المتعلقة بشؤونهم وشؤون مجتمعهم وكذا بغية طمأنتهم خاصة وقت الأزمات التي قد يتعرضون لها، بالإضافة إلى الحفاظ على الروابط الاجتماعية وجسور الثقة والتفاهم مع المواطنين، علاوة على الحفاظ على الاستقرار الاجتماعي والسياسي.

ثانيا: بروز فكرة المجال أو الفضاء العمومي:[2]

ظهر مفهوم الفضاء العام على يد الباحث الألماني يورغن هابرماس الذي صاغ نظرية المجال العام سنة 1962، وقد استخدمه عند تحليله للسلطة السياسية في فرنسا وبريطانيا خلال القرن 18، والمجال العام يتوسط في الواقع بين المجال الخاص الذي قد يركز على الأسرة وشؤون الأفراد الخاصة وبين الدولة الملكية القائمة على السرية، ونتيجة لغياب العلنية جاء هذا الفضاء أو الوسط لتجرى فيه المناقشات الحرة والعلنية. فبداية المجال العام عند هابرماس ارتبط بالمجال الأدبي والثقافي وبهذا المنطق فالشعب مقصى منه لعدم قدرته على مناقشة المسائل الأدبية والفنية والسياسية، فخلال القرن 18 وبعد الثورة الصناعية برزت طبقة برجوازية أصبح لها وزن اجتماعي وسياسي في المجتمع، وقد تشبعت هذه الطبقة واستنارت بأفكار فلاسفة عصر الأنوار 1715-1789 (فولتير، جون جاك روسو، دافيد هيوم، ايمانويل كانط) حيث عرفت هذه المرحلة انتشار الصالونات والمقاهي الأدبية والصحف والدوريات، كما عرفت هذه المرحلة انتشار التعليم وازدياد نسبة الوعي وظهور إنتاج أدبي غزير تمخض عنه بروز طبقة وأفراد متشبعين بالفكر الفلسفي والأدبي، وبعد الثورة الفرنسية (1789-1799) تحول المجال العمومي من أدبي إلى سياسي حيث يرى هابرماس أن " تسييس الحياة الاجتماعية بعد الثورة الفرنسية ساهم في تحول المجال العام البرجوازي إلى سلطة مضادة لسلطة الدولة...."[3]

وقد عرف هابرماس المجال العام بأنه مجتمع افتراضي أو خيالي ليس من الضروري التواجد في مكان معروف أو مميز (في أي فضاء) فهو مكون من مجموعة من الأفراد لهم سمات مشتركة مجتمعين مع بعضهم كجمهور ويقومون بوضع وتحديد احتياجات المجتمع مع الدولة ، فهو يبرز الآراء والاتجاهات من خلال السلوكيات والحوار والتي تسعى للتأكيد على الشؤون العامة للدولة وهو شكل مثالي، وأشار هابر ماس إلى أن نجاح المجال العام يعتمد على[4]: مدى الوصول والانتشار، ودرجة الحكم الذاتي (المواطنون يجب أن يكونوا أحرار)، بالإضافة إلى الفهم والثقة والوضوح في المضمون الإعلامي، ووجود سياق اجتماعي ملائم علاوة على المساواة بين الأفراد في المشاركة عبر الفضاء العام.

---

[2] جمال بوشاقور، المرجع السابق، ص 79.

[3] هواري حمزة: مواقع التواصل الاجتماعي وإشكالية الفضاء العمومي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، 2015، ص ص 227-228.

[4] حاتم علاونة: حاتم علاونة. (2012). دور مواقع التواصل الاجتماعي غي تحفيز المواطنين الاردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري. *المؤتمر العلمي السابع*. عمان: جامعة فيلادلفيا، ص04.

كما يشير الفضاء (المجال) العام إلى الفضاءات والأماكن والمؤسسات التي تحتضن المناقشات العلنية التي تدور بحرية حول القضايا التي تهم الجميع وذلك باستعمال المنطق والحجج العقلية، والواقع أن فهم ماهو عمومي يتبلور ويتحدد من خلال وضعه في مقابل الحياة الخاصة التي تشير إلى ماهو فردي وعائلي، ومن أهم السمات التي حددها هابر ماس للفضاء العام مايلي [5]:

- المجال العام حيز من حياتنا الاجتماعية يمكن من خلاله أن يتم تشكيل ما يقترب من الرأي العام

- المجال العام ينشأ من ناس خصوصيين يجتمعون معا كجمهور يتناولوا احتياجات المجتمع من الدولة .

- المجال العام هو مجموعة أشخاص يستفيدون من عقلانيتهم وتفكيرهم في مناقشة المسائل العامة.

فالمجال العام إذن هو تلك المساحات التي قيها يقوم الأعضاء بتناول ما يفضلونه ويصلون لقرار بخصوص كيف يعيشون معا ويعملون مع بشكل جماعي خلال المستقبل، كما أن هناك ثلاثة مظاهر تميز المجال العام أولها أن المشاركة فيه مفتوحة وثانيها أنه يساوي بين مواقع وأدوار الأطراف المشاركة فيه بغض النظر عن أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية ، وثالثها أن أي قضية فيه تكون قابلة للنقاش، انطلاقا مما تقدم تتضح أهمية المجال العام في كونه الفضاء الذي يستوعب الأفراد للتباحث والتشاور والمناقشة الجادة لمختلف المواضيع والقضايا المتعلقة بهم وبمجتمعهم، وبالتالي ومن منظور هابرماس فإن الممارسات الاتصالية العمومية التي تقوم بها الإدارة والمؤسسات العمومية تساهم في تشكيل عقلانية إستراتيجية تهدف إلى إنتاج الولاء والسلوكيات الاجتماعية المقبولة.

إذن فالمناقشات والحوارات التي تتم عبر الفضاءات العمومية من أجل المسائل والقضايا العامة التي تهم المجتمع والمواطنين دفعت بالمؤسسات والهيئات العمومية إلى الانخراط فيها باعتبارها طرفا هاما ومسؤولا ومؤثرا في الحياة الاجتماعية والسياسية، وذلك اعتمادا على التواصل العمومي الذي يتيح نقل المعلومات والأخبار الصحيحة والصادقة المترتبة عن الفعل العمومي وإعلام المواطن بها بكل شفافية وموضوعية وبعيدا عن أي مغالطات أو تزييف أو تضليل، الأمر الذي يتيح للمواطن المشاركة في الحياة الاجتماعية والسياسية في إطار ما تتطلبه حقوق المواطنة وما تقتضيه الممارسة الديمقراطية.

---

[5] فضيل دليو: الاتصال السياسي في الجزائر. قسنطينة: مخبر علم اجتماع الاتصال، 2010، ص ص 57-59.

ثالثا: تطور الممارسات الإعلامية والاتصالية:[6]

مكانة وأهمية وسائل الإعلام في المجتمع في صناعة وتشكيل الرأي العام، فالمؤسسات العمومية أضحت تعتمد بصفة كبيرة عليها لتوجيه الرأي العام وتنويره باعتبار أن وسائل الإعلام تمثل الجسر الرابط ما بين الجمهور ومختلف الهيئات والمؤسسات العمومية.

النمو والانتشار الواسع لوسائل الإعلام المختلفة واضطلاعها بادوار عديدة لفائدة أفراد المجتمع وعلى جميع الأصعدة (السياسي، الاقتصادي، الاجتماعي ... الخ) وخاصة المستقلة منها أي الخاصة التابعة للقطاع الخاص

إذن في ظل ما تقدمه المؤسسات الإعلامية الخاصة من خدمة عمومية للجمهور وشغلها لحيز كبير من الفضاء العمومي، وجب على المؤسسات العمومية بمختلف مجالاتها الانفتاح على المجتمع والتواصل المستمر والفاعل مع المواطن أو الجمهور من خلال إتاحة مختلف القنوات الاتصالية والإعلامية للمواطن للاستماع لانشغالاته ومطالبه ومشاكله، والسعي لتلبية رغباته واحتياجاته.

[6] جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص 80.