مهارات الاتصال والتواصل دعائم أساسية لفعالية العمل الجمعوي

الباحث : ساحي على ، د. بكاي رشيد
جامعة الاغواط – الجزائر

ملخص :

نهدف من خلال هده الورقة البحثية إلى بيان مختلف العمليات الاتصالية داخل وخارج العمل الجمعوي خاصة وأن الاتصال اليوم يلعب دور كبير في تعزيز العمل الجمعوي ومع التعريف بمختلف نشاطات الجمعية وكذا سهولة الوصول إلى العملاء (الفئات المستهدفة) وتحقيق رضاهم عبر إحداث التغيير الاجتماعي المقصود،خاصة امام التزايد الكبير للجمعيات من جهة وانخفاض مرودية النشاط الجمعوي من جهة أخرى ،بالإضافة إلى تركيزنا في هذا البحث على الأعضاء في العمل الجمعوي كونهم الحقلة المهمة في تحقيق الرسالة الجمعوية وهو ما يتطلب إدراكهم وتوظيفهم لمختلف المهارات الاتصالية

الكلمات المفتاحية :الاتصال الجمعوي –الجمعية –المهارة – العملاء (الفئات المستهدفة).

Synopsis :

Cette recherche a pour objectif de repérer les différentes opérations communicationnelles au sein et en dehors du travail associatif. Ce dernier, dans lequel la communication joue actuellement un rôle actuellement un rôle déterminant pour le renforcer, l'étayer, et également promouvoir ces différentes activités. Devant le nombre croissant de différentes associations d'une part et son faible rendement d'autre part nous nous intéressons aux membres du travail associatif pour leur rôle primordial dans le domaine.

***Mots clés** : communication associative - association- agents- techniques communicationelles*

مقدمة :

العمل الجمعوي قيمة سامية وظاهرة اجتماعية ليست بالجديدة على المجتمعات فهي وليدة النشأة الكونية ونشاط إنساني بثه الله في نفوس البشر وتعمل كل الديانات على تكريسه لما فيه خير للبلاد والعباد ومن زاوية أخرى تعكس السلوك الحضاري للمجتمعات ومعياريا حقيقيا على تقدمها ،ومحورا مهما في تماسك المجتمعات ونهضتها ويأتي انضمام الأفراد إلى العمل الجمعوي سعيا لنيل الأجر والثواب ونتيجة للازمات والمشاكل التي مست العالم وتعقد الحياة الاجتماعية زادت أهمية العمل الجمعوي وأصبحت شريكا ودائما للحكومات،فتحول العمل الجمعوي من الصيغة الفردية التقليدية إلى الصيغة الجماعية المنظمة .

وقد دعت الحاجة إلى ضرورة إنشاء جمعيات ومنظمات لما أصبحت تعانيه الشعوب من اضطهاد وفقر وصراعات وحروب وكوارث طبيعية وغيرها من المشكلات الخ ... أضف إلى ذلك ضعف الحكومات في أداء دورها على أكمل وجه .وهو ما أدى بالضرورة إلى خلق أشكال من الحركات الاجتماعية وفي شكل جمعيات نوادي منظمات واتحادات وغيرها من المسميات وان تعددت التسميات إلى أن هدفها واحد ووجودها في خط موازي مع الحكومة جعلها قوة فاعله مهامها مساعدة الأفراد ومعالجة مشاكلهم وتحقيق التمنية المستدامة ..

وعلى غرار البلدان الأخرى مررت بدايات العمل الجمعوي في الجزائر بوتيرة متباطئة فكان يتميز بأشكال فردية ثم عائلية وقبلية إلى أن أخذ شكله التنظيمي، مع السنوات الأولى للاستقلال لكنه لم يخرج من دائرة التضييق والحصار نتيجة لسياسة الحزب الواحد أنا ذاك ،لكن ونتيجة للتغيرات السياسية والاقتصادية التي شهدها العالم وخاصة في دول العربية جاءت مجموعة من الإصلاحات أهما إقحام تعديلات على التشريعات الجمعوية خاصة في فترة الثمانيات والتسعينيات هدفها دعم الحركة الجمعوية وسن قوانين تضمن حرية التجمع والاجتماع وحرية الرأي العام ،.

وتلعب الجمعيات واليوم دور الوسيط مع الحكومة الجزائية وإسماع صوتهم لدى السلطات العليا للبلاد بصفة منظمة ورسمية ، وهو ما نلمسه من خلال مجهودات الحكومة الجزائرية وعلى إشباع حاجات العامة للمواطنين وفي مختلف المجالات ضمانا لتحقيق الرعاية الاجتماعية والعيش الكريم فاتسع نشاط الجمعيات وازداد عددها ليشمل جميع المجالات التعليم ، الرعاية الصحية، رعاية كبار السن والمعاقين ، المعسكرات ، المراكز الاجتماعية للشباب ، الإغاثة وغيرها من الأعمال.

وبالرغم من هذا التطور الذي شهده العمل الجمعوي في الجزائر إلا أن الملاحظ أن الجمعيات مازالت تعاني من ضعف قدراتها وعلى تحقيق أهدافها بصورة فعالة تمكنها من مواكبة المستجدات على الساحتين المحلية والعالمية .

هذا وتعد الجمعيات بمثابة نظام قائم يتكون من مجموعة من اللجان يشرف عليها أعضاء الجمعيات وتقوم فعالية الجمعيات على مستوى نظمها وخدماتها للعملاء وعلى مدى استخدامها لمختلف العمليات الاتصالية التي تسمح لها بالتكيف مع مختلف الظروف ومواكبتها للتغيرات الجديدة .

ويحتل الاتصال اليوم دورها مهما في حياة الأفراد وأحد الدعائم الأساسية للنشاط الجمعوي ومن شانه أن يساعد في التخطيط الجيد وفي التوجيه الإداري للعاملين بالقطاع الجمعوي والحد من مختلف العوائق التي تحد من سيران المعلومات والأفكار وتدفقها بسهولة ويسر، لذلك لابد من النظر إلى الاتصال كأهم العناصر الضرورية في العمل الجمعوي وليس اعتباره كجزء مستقل عن النشاط الجمعوي.

ومن البديهي وجود معوقات ومشاكل تحد من النشاط الاتصالي الجمعوي ولذلك كان لزاما من الجمعيات الرفع من مستوى الأداء،وتعمد فعالية العمل الجمعوي على توظيف مختلف المهارات وهذا ما

يساعدهم في زيادة فرص التفاعل الاجتماعي و يعزز كفاءة الأعضاء والرفع من أدائهم وهو ما يسمح بنقل مختلف الرسائل الجمعوية وتحقيق أهدافها والفوز بتعاون الآخرين وإحداث التغيير المرغوب فيه عبر الإسهام في مشروعات التنمية .

ويعتمد أداء الشخصية في أي مجال من المجالات دورا مهما في الحياة الاجتماعية فيتعاظم جهود الأفراد وتبرز فعاليتهم في مختلف المهام التي توكل إليهم وفيما مدى تجسيدها على ارض الواقع ،ومهما تعددت المناصب واختلفت مسمياتها وأدوارها عبر مختلف المؤسسات والمنظمات أو الهيئات أو غيرها وسعيا منا إلى تحقيق أهداف ورسالة المهنة التي ننتمي إليها فان من الضروري أن يقدم العامل نفسه للآخرين ويشرح أفكاره عبر مختلف الأنماط الاتصالية والقنوات المتاحة لديه وهذا لا يتحقق إلا إذا تتمكن الفرد من اكتساب مهارات وأساليب اتصالية السليمة وإدراكه لمختلف المعاني والإشارات الى تجعله يحافظ على مكانته الاجتماعية وتعد الجمعية الفضاء الرحب لتبادل مثل هذه العمليات الاتصالية ، **فكيف تساهم مختلف العمليات الاتصالية في تحقيق أهداف العمل الجمعوي؟**

ومن هنا جاءت الرغبة لكتابة هذه الورقة البحثية وقد اقتضى البحث تقسيمه إلى المحاور:

المحور الأول :مدخل مفاهيمي .**المحور الثاني** : وظائف الاتصال الجمعوي.المحور الثالث: كيف تنمي مهارات الاتصال الجمعوي.**المحور الرابع** : فاعلية الأداء في الاتصال الجمعوي.

المحور الأول : مدخل مفاهيمي:

أ. **الاتصال الجمعوي :**

يعرفه **رشاد عبد اللطيف** " تلك العملية التي يتم من خلالها نقل الآراء والأفكار والمعنى والخبرات من الجمعية أو أعضاء الجمعية المكلفون بنقل هذه الآراء والأفكار والمعاني والخبرات عن طريق أساليب ووسائل اتصالية وفق ميزانيتهم إلى جمهورها من المجتمع الواسع والعريض والمختلف الفئات أو إلى جمهور مستهدف من قبل الجمعية "[1].

ب.الجمعية :

تعدد مسميات هذا المصطلح من دولة إلى أخرى وعلى الرغم من تعدد المسميات ألا أنهدف هذا القطاع واحد، فمهم من يربط تسميتها حسب القطاع فيطلق المسميات التالية :القطاع الأهلي ،القطاع الخيري،القطاع الخاص ،القطاع المعفى من الضرائب ، القطاع غير الساعي للربح ،القطاع الأهلي ،القطاع التطوعي ومنه من يعطي لها مسميات أخرى مثلا في مصر تسمى بالجمعيات الأهلية أو المنظمات الطوعية وفي شمال إفريقيا يطلق عليها تسمية الجمعيات. ويمكن تعريفها على أنها " جماعة ذات تنظيم لمدة محددة أو غير محددة تتكون من عدد من الأشخاص لا يقل عن عشرة تجمع بينهم أهداف مشتركة وينظمون أنفسهم للعمل في أي مجال من المجالات المنصوص عليها في القانون على

[1]- فتيحة أوهايبية ،**الاتصال الجمعوي** ،(الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة ، ب ن ،2012)،ص. 48.

أساس الاستقلال السياسي وعدم التدخل في السياسة ،على ألا تهدف أنشطة الجمعية لأي ربح مادي لمؤسسيها"[1] .وهنالك تعريف آخر يشير إلى "الجهود التي يبذلها الإنسان لخدمة المجتمع ،دون الحصول على فوائد مادية ،بدافع إنساني يتحمل مسؤولياته ،ويشترك في أعمال تستغرق وقتا وجهدا ،وتضحيات شخصية ،ويبذل المتطوع كل ذالك عن رغبته ،باختياره ،معتقدا بأنه يجب تأديته "[2].

ت.المهارة

هي القدرة الأدائية المتميزة لأداء عمل أو نشاط معين وهذا الأداء تتحكم فيه العديد من العوامل والمتغيرات فمن المسلم به أن المهارة تقوم على ثلاث عوامل أساسية هي : الاستعداد الفطري والعلوم المعرفية والتدريب بالممارسة "[3].ويعرفها "**احمد عبد الفتاح** " قدرة أو استطاعة الفرد أو الجماعة على أداء الوظائف المنوطة بها بكفاءة وفعالية ،وهذه المهارات قد تكون إدارية أو تنظيمية أو تكنولوجية" [4].وهنالك تعريف آخر من زاوية الخدمة الاجتماعية فيعرفها **نظال عبد اللطيف** برهم ومن "هي القدرة والرغبة في عملية المساعدة وإحداث التغيير المطلوب "[5].

المحور الثاني :وظائف الاتصال الجمعوي

إن الاتصال اليوم برزت أهميته في جميع ميادين الحياة الاجتماعية فلا يمكن أن نتصور عالم من دون اتصال،فلا يكاد أي تنظيم اجتماعي أو مؤسسة أو منظمة أن تمارس نشاطها خارج نطاق الاتصال ففعاليتها تحددها العملية الاتصالية ،والجمعيات واحدة من بين هذه التنظيمات الواجب توظيفها لكامل الأنماط الاتصالية والوسائل من اجل تفعيل برامجها والتواصل مع العملاء لتقديم خدمات ترقى إلى تطلعاتهم .ومما لاشك فيه أن الاتصال له أهمية كبيرة عند العمل مع أفراد المجتمع وهذا الأخير حصيلة الأفراد والجماعات المكونة له وكذالك المؤسسات الاجتماعية والإنتاجية التي تشكل المصدر الأساسي للحفاظ عل المجتمع ولذالك تستهدف عملية الاتصال ما يلي :

أ -تكوين العلاقة والمحافظة عليها في إطار التمنية المحلية :

حيث يرى علماء الخدمة الاجتماعية وعلماء التنمية بصفة عامة أن تنمية المجتمع هي العملية التي يكون فيها أعضاء المجتمع المحلي هو العامل الرئيسي في تحريك وتنمية المجتمع نحو تحقيق أهدافه والتي تم رصدها عن طريق أعضاء المجتمع أيضا.

---

[1]- فاطمة علي أبو الحديد،**دور المجتمع المدني في مواجهة لفقر في المناطق العشوائية**،(القاهرة :دار المعرفة،ط1 ،2015)،ص.47.

[2]- هناء حسني محمد النابلسي،**دور الشباب الجامعي في العمل التطوعي والمشاركة السياسية**،(الأردن :دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،ط1 ،2010)،ص 86.

3-السيد عبد الحميد عطية وآخرون،**الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية**،(الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث،ب ط ،2003)،ص.121.

4- أحمد عبد الفتاح ناجي،**تطوير وتحديث المنظمات التطوعية في العالم النامي**،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث،ط1 ،2014)،ص .244.

5- نضال عبد اللطيف برهم ،**الخدمات الاجتماعية** ،(الأردن :مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع،ط1، 2011)،ص،46.

ب -**توصيل الخدمات للفئات المستحقة فعلا للخدمات :**

من خلال اعتماد أساليب للاتصال التي يتم استخدامها لتحديد الجماعات التي يمكن أن تستفيد من الخدمات وكيف تم الاتصال ومن شارك في عملية الاتصال بالإضافة إلى المعايير (للموارد المتاحة – الأهداف المرجو تحقيقها – المصالح المشتركة ...الخ).

ت -**زيادة معدلات المشاركة بين الأفراد :**

المشاركة هي العمود الفقري لأي جهد تنموي يستهدف النهوض بالمجتمع والعمل على تحسين مستوى حياة المواطنين اجتماعيا واقتصاديا لذالك تعتبر المشاركة بالرأي هي من أهم صور المشاركة [1].

وعند امتلاك الأطراف الفاعلين في العمل الجمعوي خبرة ومعرفة في الحياة الاجتماعية فإنهم ينقلون تجاربهم وخبراتهم عبر الاتصال بمختلف وسائلة إلى الأفراد المتلقين وبالتالي فهم يقدمون إضافة إلى العقل الآخر وهذا النقل للأفكار والمعاني يكون ايجابي يهدف إلى تعديل السلوك الإنساني سواء بصفة جزئية أو كلية .

ويمكن للجمعيات أن يكون ليدها وظيفة إعلامية وإخبارية عبر توظيف منابر الوسائل الجماهيرية في نشر الحس الجمعوي وغرس قيم المواطنة وإشعار المواطن بالمسؤولية الاجتماعية وعبر هذه القنوات يمكن شرح مختلف البرامج للجماهير المتابعة والاستفادة من مختلف النقاشات والتحليلات وهذا ما يسهم في إدخال تعديلات نزولا عن رغبة الجماهير وتطلعاتهم.

والشيء المشترك بين مؤسسات المجتمع المدني والإعلام هو الهدف النظري القائم على أساس الرغبة في إحداث تنمية حقيقة وتغيير مجتمعي نحو الحكم الراشد الذي يحقق العدالة ويمنع الظلم عن المقهورين من خلال سياسات وعمل إعلامي قائم على المعلومة الحقيقية والدقيقة ،إضافة إلىأن مؤسسات المجتمع المدني ووسائل العلام لديها القدرة على فرض رقابة وتدخلات في عمل السلطات الثلاث التي بواسطتها يحدث التغيير[2].

ويلعب أيضا الاتصال الجمعوي دورا في تكوين الاتجاهات والآراء وإثارة الوعي بالقضايا الحياتية من خلال ما تقوم بإذاعته مختلف الجمعيات عبر عديد المنابر الاتصالية ،فلغة التفاعل الموجودة هنا تمكننا من بيان قبول الرسالة من عدمها حيث يكون الجمهور هو سيد القرار وعلى سبيل المثال :هنالك جمعيات حماية المستهلك تسهر على توعية المواطن بالأخطار الصحية وجمعيات حقوق الإنسان تنشر ما يتعلق بانتهاكات حقوق الأفراد طبقا لما تضمنه التشريعات والقوانين .

---

[1]-محمد محمود مهدلي،**الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ،بدون طبعة ،2005)،ص .28.(بالتصرف).

[2]– حسام عزالدين، **الصحافة الاستقصائية لمؤسسات المجتمع المدني الفكرة وتطبيقاتها** ،(معهد الإعلام العصري، جامعة القدس،ب ن ، 2013)،ص .12.

وعليه يمكن لهذه الآليات الاتصالية أن تكون درعا ودافعا نحو تماسك المجتمع والحفاظ على الهوية الوطنية وتعاليم الدين الإسلامي ،خاصة في ضوء العولمة وما أنتجت من مظاهر سلبية أثرت على ثقافات المجتمع وقيمه.وتمارس وسائل الإعلام والاتصال اليوم دورا مهما في المجتمع عبر إثارتها لقضايا اجتماعية واقتصادية وثقافية الخ ...، وتكون دافعا إلى التغيير الاجتماعي والتحول من الممارسة التقليدية إلى معاصرة لمختلف التطورات مع الحفاظ على التركيبة الاجتماعية الأساسية من قيم وعادات وثقافات.

وهنا يبرز دور الجمعيات فاعتبارها أحد آليات التغير الاجتماعي عبر إعداد خطط وبرامج تكون بمثابة المادة الدسمة لوسائل الإعلام ونظرا لتلاقي الأهداف بين الصحافة والجمعيات بهدف تنمية المجتمعات والنهوض باقتصاد الجزائري ، فالجمعيات تستغل كل الوسائل الاتصالية من اجل إيصال رسائلها إلى كل مكان خاصة وان قوة وسائل الإعلام تتمثل في قدرة انتشارها على حيز كبير وهذا ما لا تستطيع الطاقم الجمعوي الوصول إليه دون التنسيق مع مختلف الوسائل الإعلامية الأخرى .

ويمكن للجمعيات أن تلعب دورا نشر التعليم والقضاء على الأمية وعبر مختلف الوسائل المتوافرة لديها من تنظيم فعاليات إعلامية وتظاهرات تعليمة داخل مقر الجمعيات أو بالتعاون مع المدارس والمعاهد والهيئات التي لديها اهتمام بالجانب الأكاديمي التعليمي ،فعن طريق هذه الفعاليات يمكن استضافة أساتذة وباحثين للقيام بندوات ، أيام دراسية ،ملتقيات ...الخ ،ويتم تغطيتها من قبل وسائل الإعلام.

وتهدف هذه الفعاليات إلى نشر القيم أو إحداث التغير الاجتماعي وتزويد الأفراد بمعارف جديدة قد تعجز المؤسسات الاجتماعية الأخرى من تجسيدها ويشير **(شرام)** في هذا الصدد " أن وسائل الاتصال الجماهيرية تستطيع أن تعاون معاونة كبيرة في أنماط التعليم والتدريب فقد أثبتت فعاليتها في ظروف عديدة (...) في التكفل بقدر كبير من مهنة التعليم وأثبتت قدرتها الفائقة في مجال تعليم الكبار والتدريب على القراءة "[1]. وعلى الصعيد الديني ونظرا لأهمية الدين في تشكيل أنماط التفكير والسلوك لدى الأفراد فهنالك من الجمعيات تعمل على نشر تعاليم الدين الإسلامي من خلال البرامج والدروس التي تنظمها في الأماكن العمومية .

كما يمكن أن يعزز الاتصال الجمعوي قدرات الأفراد والإسهام في تكوين رصيد معرفي عبر إشراك الشباب في مختلف التظاهرات ،فلانتماء إلى العمل الجمعوي من شانه أن يخلق لدى الأفراد بيئة جديدة تتشارك فيها مختلف الشخصيات والنماذج الفاعلة في المجتمع بحيث يمكن للأفراد وعن طريق الاحتكاك بهم من اكتساب مجموعة من المعارف تحقق لهم الاندماج في المجتمع وتطور قدراتهم.

ويذهب فريق آخر إلى العكس من ذالك بحيث يقولون أن وسائل الإعلام وعبر مضامينها المختلفة يمكن أن تبث رسائل معادية للقيم الاجتماعية وتكرس مضامين تحريضية ومن بين هؤلاء ما أشار إليه

[1]– تيسير أحمد أبو عرجة ،**الاتصال وقضايا المجتمع**،(عمان : دارالمسيرة،ط1 ،2013)،ص26.

(ديفيد رايسمان) بقوله " أن وسائل الاتصال تؤثر على أخلاق الشباب لان بعض أنواع المضامين قد تحدث تأثيرا اكبر من اللازم على الشباب بمناظر العواطف والجنس والعنف"[1].

وبإسقاط هذا التصور على الاتصال الجمعوي لابد من إعداد المضامين التي تقدمها الجمعيات إعدادا مدروسا قبل نشره عبر وسائل الإعلام، وعلى معد الرسالة أن يكون على اطلاع واسع بأعراف وقيم المجتمع وما تعكسه الرسالة من مضامين تعود على المجتمع بالنفع والفائدة، فوظيفة الجمعيات هي إحداث التغيير الاجتماعي، فما تعكسه برامجها من مضامين ايجابية تساهم في تثبيت هذه القيم ،ويمكن القول أن الاتصال الجمعوي هو درع واقي للأفكار الهدامة والسلوكات السلبية بحيث يكون قوة فعالية الأداء الجمعوي في نشاطه الدائم والمستمر ويمكن تشبيهه بمهمة رجل الأمن في رقابته على الوطن فالجمعيات هي العين الساهرة على المجتمع للحيلولة دون تصدعه .

وتسعى الجمعيات في وظائفها الاتصالية إلى بعد آخر أكثر عمقا وتأثيرا في شخصيات العملاء إلى تفعيل الدور الترفيهي خلال برامجها السنوية على إدراج مناسبات ولقاءات ترفيه تمس المجتمع بصفة كلية أو بصفة خاصة مثل :الأطفال اليتامى ، رعاية المسنين ، ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها ، وتعد هذه البرامج الترفية بمثابة فضاءات لخلق جو يسوده الفرح والمحبة بعيدا عن التوتر الاجتماعي والنفسي ويتم اعتماد وسائل الاتصال :كالمسرح ،شاشات العرض الكبيرة ...الخ.

ومن بين وظائف الاتصال الجمعوي أيضا حماية الموروث الثقافي ونقله من جيل إلى آخر فهنالك من الجمعيات من تحمل تصنيفا ثقافي ويهدف إنشاءها إلى إحياء النشاطات الثقافية الوطنية والمحلية فمن خلال أعمالها تقيم الجمعيات نشاطات من شانها أن تعرف بالموروث المادي واللامادي (الرقص بأنواعه ،المعارض ،الفلكلور) ، لكن لابد من الاعتماد على مختلف الأساليب الاتصالية والتي من خلالها يتم التواصل مع العالم الخارجي فهذه الأساليب تعرف بالثقافة الجزائرية كما يمكن أن تكون احد الاستراتيجيات للنهوض بالقطاع السياحي كبديل اقتصادي من خلال استقطاب السياح والنهوض بالسياحة .

وفي سبيل الرفع من فعالية الأداء الجمعوي لابد من الجمعيات أن تسهر على تشجيع الإبداع من خلال دعم الأفكار والاقتراحات الجديدة التي يقدمها الأعضاء أو عبر الاستفادة من خبراء الجمعيات الأخرى محليا أو دوليا عبر تفعيل أسلوب التشبيك التي تهدف من خلاله الجمعيات إلى تطوير العمل الجمعوي .وكذالك تطوير الاتصالات الإدارية بمختلف أنماطها أو من خلال الأطراف التي تبدي مساعدتها من حين لآخر وهؤلاء الأشخاص يقدمون اقتراحات مكتوبة وشفوية إلى رؤساء الجمعيات .

[1]– مرجع نفسه ،ص30.

المحور الثالث :كيف تنمي مهارات الاتصال الجمعوي

إن اكتساب المهارات وتعلمها من قبل الفاعلين في العمل الجمعوى يسهم في الرفع من الأداء العملي وبناء شخصية الأعضاء وفي إدارة مختلف الأزمات التي تهدد العمل الجمعوي وأهم المهارات الواجب توافرها في العمل الجمعوي نجد:

1 -تنمية مهارات التحدث والمخاطبة :

هي إحدى المهارات المهمة في التواصل الجمعوي لذا من الضروري تطوير هذه المهارة لدى الفاعلين في العمل الجموي عبر التعليم والتدريب المستر قصد الرفع من فعالية الأداء أو عبر استقطاب كفاءات في المجتمع لديها القدرة على المحاورة ،وتكمن أهمية هذه المهارة في أنها احد الركائز الضرورية في التأثير على سلوكات الأفراد عبر استخدام جمل ،عبارات ،أصوات ، اماءات من شانها أن تستميل المتلقي.

فحضورك الشخصي "يعطي الصورة الكلية الكاملة الناطقة ،والوقفة الجيدة تساعدك في التنفس الجيد والتعبير بصوتك واستخدام طاقتك الصوتتية بطريقة جيدة ... ويقلل من الحركات المشتتة للانتباه "[1].كما أن التحدث يأخذ المجال الكبير لدى الأفراد أثناء ممارستهم لنشاطاتهم داخل الجمعية أو في التواصل مع العملاء ، وحتى يتمكن الأعضاء داخل الجمعية من الرفع من كفاءة الحديث أثناء ممارستهم لأدوارهم لابد من التمكن من العناصر التالية :[2]

أولا :من الجوانب اللغوية :

1. الدراية بعلم الأصوات وعلم الإملاء Phonology and Orthography :ويتم اكتساب مهارة تعلم الأصوات من الأسرة كوحدة أولية ثم من خلال الجماعة أو المجتمع ككل بحيث يستطيع الأفراد التمييز بين الأصوات ودلالاتها ،ويتعلم الأفراد الحديث وفق السياق الاجتماعي المتواجدين فيه .ويجب على الفاعلين في العمل الجمعوي إنتاج الأصوات المميزة للغة وتتمثل في إنتاج الحروف الساكنة وحروف العلة والتنغيم المناسب للموقف من حيث سرعة الكلام أو بطئه أو ما يسمى بالإيقاع .
2. النحو Grammer:كما هو معروف أن أي لغة تتحكم فيها قواعدها من ناحية تركيب العبارات وانسجامها واشتقاق الكلمات اشتقاقا صحيحا في ضوء القواعد الحاكمة للغة حتى يتم توظيفها بصفة سليمة وواضحة في النص المكتوب والشفوي .
3. المفردات Vocabulary: يتم عملية اكتساب المفردات منذ ولادة الأفراد ويتم تلقينهم هذه المفردات عبر الولدين أو من المحيطين بهم ،ويستطيع الأفراد من تطوير واكتساب مهاراتهم من خلال الوسط الجمعوي

[1]–راتب جليل صويص وآخرون،**تقنيات ومهارات الاتصال**،(عمان :إثراء للنشر والتوزيع،ط1 ،2008)،ص 21.

[2]– ماهر شعبان عبد الباري،**مهارات التحدث العملية والأداء**،(عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،ط1، 2011)،ص 90-92.(بالتصرف).

وبذالك يستطيع المخ الإنساني من تصنيفها في حقول الدلالة وبذالك يتم التميز بين دلائها ووقت توظيفها في الرسالة الجمعوية.وهنا نشير إلى اعتماد المفردات السهلة والبسيطة بحيث يتم فهمها من قبل العملاء .

4. الخطاب (النصية)(Discourse (Textual : عملية إنتاج الخطاب يتطلب الإلمام بالجمل والعبارات والمفردات وانسجامها في النص الخطابي ويتم بعث الخطاب إلى العملاء وفق السياق الثقافي والاجتماعي

ثانيا: الجوانب الواقعية وتشمل هذه الجوانب على مايلي :

1. الوظائف Fonctions: ونشير هنا أن العمل الجمعوي يعتمد كفاءته على التنظيم وتصنيف الأدوار لذالك فكل عضو داخل العمل الجمعوي مطالب بفهم دوره والطريقة التي يتم بها الاتصال .

2. الاختلافات Variations:إن الأعضاء في العمل الجمعوي لابد عليهم من معرفة الاختلافات والمفروقات الموجودة بين المعاني بناءا على الاختلافات اللغوية الموجودة في الحديث ،حتى لا يتم تأويل المعاني بصفة قد تشوش المعنى المقصود من أطراف العملية الاتصالية .

3. المهارات التفاعلية InteractionalSkills: ونقصد هنا توظيف مختلف الأنماط الاتصالية من اجل الرفع من فعالية الأداء داخل الرسالة الجمعوية وكذالك درجة التأثير في العملاء (الفئات المستهدفة ،الأطراف المانحون) .

4. الكفاءة الثقافية CompetanceCulturale: على الأعضاء في العمل الجمعوي احترام التركيبة الاجتماعية من دين،أعراف،قيم ،معتقدات،سلوكات ...الخ، كل هذه العناصر تدخل في بناء النص الجمعويحفاظا على تماسك الجماعة والمجتمع وعدم الدخول في صراع مع البناء الاجتماعي ما قد ينجر عليه مساس باستقرار الجمعية وفقدان عاملين مهمان:الثقة والتعاون .

وبالإضافة إلى ما سبق ذكره فان على العامين بالميدان الجمعوي أثناء حديثهم مع الفئات المستهدفة استخدام روح الدعابة والفكاهة لإراحة العميل وإخراجه من الدائرة الضيقة للحوار، وهذه الدعابة والنكت لا يجب أن تلمس وتخدش مشاعر الآخرين لذالك لابد الحذر أثناء استخدام هذا الأسلوب كما يجب ضمان الجو المريح أثناء التواصل مع العملاء وجعلهم يتحدثون بكل أريحيه بعيدا عن اقحام تصرفات تشعرهم بالتهديد والخوف .

2 -مهارة الكتابة في العمل الجمعوي

ويتم هذا من خلال تدريب الأعضاء فنون التحرير وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية ويجب أن يأخذ في عين الاعتبار النقاط التالية :

- إن ما يكتب يحمل طابع مهم للعملاء وخالي من التكرار وان المضمون الرسائل الجمعوية مهم ويحمل طابع علمي مؤسس خالي من الملل .
- هل اعتماد النص الكتابي مفيد بالنسبة للهدف والمتلقي مقارنة بالوسائل الأخرى .
- أن تحمل المضامين المكتوبة تسلسل في الأفكار وعبرات بسيطة تنسجم مع البيئة المعاشة.

الأخذ بعين الاعتبار المستوى الثقافي والتعليمي للعملاء الذين يتعامل معهم المرسل الجمعوي.

3-المهارة في الإصغاء

عند حدوث اللقاء المباشر بين الفاعلين في العمل الجمعوي في بينهم عن طريق الاجتماعات الدورية أو بين الأعضاء والعملاء يتطلب اليقظة تماما لما يقال .ومهارة الاضغاء "هي تركيز الانتباه على آراء وأفكار ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسدية وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المحدث"[1]. وحتى يتسنى الإصغاء للطرف الآخر جيدا يجب توفير الجو والمكان لملائم وهذا الإجراء راجع إلى أن اغلب الحالات المستهدفة تكون لديها ظروف معيشية صعبة وتمر بنفسية يملئها القلق والتوتر والعصبية ،فأثناء الحديث نترك العميل يتكلم بأريحية من دون مقاطعته حتى يشعر بان من يخاطبه يود سماعه ويسعى جاهدا إلى إيجاد مختلف الحلول .

وفي أثناء الحديث يتم تسجيل كلام العميل في أرواق ورقية أو عبر تسجيل الصوتي أو المرئي ، قصد جمع الحقائق وتحليلها فيما بعد . كما تجدر الإشارة هنا انه أثناء بدا الحديث لابد من التركيز على الموضوع وعدم الخروج علية أو القيام بإعمال أخرى تخلق التشويش وتؤثر على العميل مثل:الإفراط في استعمال الهاتف ، دخول آخرين غير معنيين بالحوار ما يجعل العميل مرتبكا وغير قادر على العطاء أكثر، كثرة الحركة أثناء الجلوس ،ترتيب أوراق المكتب ،تناول الأكل.

4- المهارة في إدارة الاجتماعات

ومن الضروري على كل جمعية مها كانت طبيعة نشاطها من عقد اجتماعات دورية تتعلق بالجانب التسييري الداخلي (تسييرالمالي ،استغلال الموارد *،..الخ)أو بالعلاقات الخارجية مع الجهات المستهدفة (العملاء) . ومن هذا المنطق نحاول أن نوضح كيف يمكن لعملية إدارة * الاجتماعات أن ترفع من جاهزية الأعضاء في العمل الجمعوي وتحقيقهم للأهداف تماشيا مع رسالة الجمعية ومن بين عوامل نجاح الاجتماعات داخل العمل الجمعوي نجد :[2]

---

[1]-علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان ،(**مهارات الاتصال**،عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع بالتعاون مع مكتبة المجتمع العربي ،ط1، 2010)،ص . 140.

*الموارد :هي مجموعة الإمكانات المتاحة للجمعية والتي تمكنها من تنفيذ مشروعاتها تعمل على تحسين مستوى معيشة الفئات المستهدفة وتمكينهم من أداء دورهم بفعالية في تنمية المجتمع وهي تتحد في ثلاث أصناف :

1- **الموارد العينية** : **[خدمات – أراضي – مباني]** . هي الأنشطة والمساهمات الجماعية لأفراد المجتمع سواء كانت في صورة مساهمة بالأرض أو المباني أو الخامات أو المعدات للمشاركة في تنفيذ مشروعات لتنمية المجتمع .

2- **الموارد البشرية** :**[استشارات –عمالة]**. وهي الجهود التطوعية لأفراد المجتمع سواء كانت مساهمة بالمجهود أو الوقت وسواء كانت مساهمات فنية أوفي صورة عمالة في تنفيذ مشروعات تنمية المجتمع .

ج- **الموارد النقدية** :وهي الأموال والنقود السائلة التي يتبرع بها أفراد المجتمع أو يتم تجميعها منهم أو عائد المشروعات والأنشطة التنموية والتي يتم استخدامها في تنفيذ مشروعاتها تنمية المجتمع ،وكذالك المخصصات المالية الحكومية وأيضا المنح الخارجية (جهات محلية –جهات دولية).أنظر: دليل صادر عن الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بعنوان "التخطيط الاستراتيجي لمنظمات المجتمع المدني" ص 25 ،26 من موقعhttps://www.usaid.gov/

*الإدارة توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من اجل تحقيق هدف معين .أنظر:عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار:إدارة المؤسسات الاجتماعية،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث،بط،2001).

[2]- حسين جمعة :**الجمعيات والمؤسسات الأهلية** –الجهات المانحة الدولية –،المشاريع،الإدارة،(القاهرة :دار المعرفة بالتعاون مع مكتب الدراسات والاستشارات الهندسية،ب ط ، 2004)،ص 22-29 .(بالتصرف)

أ. احترام وقت الاجتماع : وهنا نشير إلى ضبط الوقت والتاريخ مسبقا في جدول الأعمال سواء الاجتماعات التي يعقدها مجلس الإدارة أو رئيس الجمعية مع الأعضاء ، ففي كثير من الأحيان يتأخر القائمون عن الاجتماع و يتجاوزون الوقت المحدد له ، لذالك لابد من الحرص على احترام الوقت وهو بدوره احترام لوقت الأعضاء فمن الممكن أن يكون لديهم انشغالات أخرى. لذالك فان الاجتماعات المطولة وغير محددة التوقيت تشعر الأعضاء بالملل وتجعلهم في حيرة من أمرهم بين المغادرة الآنية أو إتمام الجلسة مع عدم الحضور مرة أخرى وكل هذا ينعكس على فعالية الأداء الجمعوي.

ب. توفير المعلومات للأعضاء :لابد من توفر المعلومات حول الهدف من الاجتماع وجدول الأعمال حتى يتسنى للمدعوين بدعم الموضوع من تقارير ومقترحات وغيرها .ويتم تقديم المعلومات قبل وأثناء الاجتماع.

ج. تحديد الهدف من الاجتماع :قبل أي اجتماع يجب تحديد الهدف منه من خلال جعل مخطط يجسد تلك الأهداف.

د. مسؤولية عقد الاجتماع :في كثير من الأحيان تلقى المسؤولية على مجلس الإدارة أو رئيس لجمعية في تسير الاجتماعات وهنا نشير إلى ضرورة التنسيق الكامل بين مختلف الأعضاء في الاجتماع من خلال تقديم الاقتراحات والمشاكل المتعلقة بالعمل الجمعوي ومختلف البدائل لتخطيها .

هـ- رسم جدول الأعمال ويتم ذالك من خلال عناصر التالية :

- ✓ أنيكون الغرض من الاجتماع واضحا في ذهنك قبل أن تدعوا لعقده .
- ✓ ابتعد عن الموضوعات المتكررة في الاجتماعات كلما أمكن.
- ✓ راعي أن يكون المكان مناسبا للاجتماع وقم بتهيئته وتزويد التجهيزات المطلوبة .
- ✓ حدد وقتا للاجتماع ولكل بند في جدول الأعمال حسب أهميته .
- ✓ احرص على وصول جدول الأعمال إلى الأعضاء قبل الاجتماع بوقت كاف حتى يتسنى لهم فرصة الاطلاع عليه.
- ✓ ترتيب جدول الأعمال ومن الحسن البدء بالنقاط التي لا تثير الأعضاء الحاضرين أو الجهات الأخرى (عملاء ،هيئات ، مؤسسات عمومية وخاصة ...الخ).

س- تقييم الاجتماعات :من المفيد جدا في العمل الجمعوي تقييم الاجتماع في ما يتعلق بنقاط التوافق والاختلاف ففي الكثير من الأحيان تنتهي الاجتماعات بالتوتر واللقلق وعدم الرضا ،فيعمل التقيم على التماس وجهات النظر وبسط الجو المريح للحاضرين (على المستوى النفسي).

5- المهارة في التفاوض :

التفاوض يعني ذلك الحوار القائم بين شخصين أو أكثر وهو عملية اتصالية يهدف من خلالها الأطراف من تغليب رأيه عن الأخر وينتج عن ذالك اتفاق جميع الأطراف بعيدا عن الاستغراق في صراعات القوى

و التي من الممكن أن يبطئ العمل الجمعوي وكذا بلوغ أهدافه ، وتتطلب مهارة التفاوض حس الكلام والإقناع من المفاوض ومرونته أثناء الحديث ويطلب من الشخص المفاوض الإلمام بما يلي :
التفاوض مع شخص يستطيع صنع القرار– التحضير الجيد للأسئلة – التركيز الجيد مع عينين– اطلب دائما أكثر – اختيار الشخصية الأنسب للتفاوض – الهدوء والثبات أثناء التفاوض – الاحتفاظ بالأوراق الرابحة في آخر الوقت – التحلي بالمظهر الحسن.
ودليل نجاح عملية التفاوض في العمل الجمعوي هو تحصيل اكبر قدر من الفوائد أثناء عملية التفاوض ويمكن للجمعيات اعتماد أسلوب التفاوض في مناقشة القضايا الاجتماعية والاقتصادية مع الجهات الحكومية وعن طريق التفاوض يمكن حل القضايا العالقة في المجتمع .

6– المهارة في اتخاذ القرار:

إن عملية بلوغ الأهداف والتخطيط الجيد لا يمكن الوصول إليها في العمل الجمعوي من دون دراية تامة بعملية اتخاذ القرار وهذه الأخيرة هي اختيار حلول وبدائل بما يتوافق مع إمكانات المادية والبشرية للجمعية بحيث يكون اتخاذ القرار في مسالة ما يعود بالفائدة على العمل الجمعوي وان أي فشل في اتخاذ القرار يمكن أن يسبب مشاكل للجمعية ،ونخص هنا رئيس الجمعية فهذا الأخير فعالية في إدارة العمل الجمعوي تكمن في كفاءته ومهارته في اتخاذ القرار وهنالك بعض الصفات الشخصية التي تؤثر في صناعة القرار لدى رؤساء الجمعيات:[1]

- مستوى الذكاء: مستوى الذكاء العالي لدى رؤساء الجمعيات له تأثير في اتخاذ القرارات .
- التعليم والخبرة :يعتبر التعليم والخبرة والمعلومات عناصر أساسية داعمة في اتخاذ القرار بالإضافة إلى توفر الدافعية نحو التعلم وإكساب خبرات جديدة.
- التصور والإدراك والقيم والاتجاهات: تساعد هذه العناصر رؤساء الجمعيات في إدراك المواقف المختلفة والإحاطة بمختلف المشاكل .
- العوامل الدافعة والشجاعة : ينبغي على رؤساء الجمعيات أن تكون لديهم الشجاعة والثقة في النفس في اتخاذ القرار.
- الشخصية : هي احد العناصر المهمة في اتخاذ القرار فيجب على رئيس الجمعية أن يثق بإمكاناته وقدراته واستعداده الكافي لمواجهة مختلف المواقف وحسمه للأمور في الوقت المناسب .

7– المهارة في إدراك الذات

بمعني أن يقف الفرد على قدراته الخاصة والعامة ويدرك جوانب القوة والضعف في شخصيته ويقف على طاقاته ومواهبه وان يستطيع أن يكون فكرته عن ذاته من خلال نظرة الآخرين له[2].فعلى العاملين في

[1]– هاشم حمدي رضا،**تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية**،(لبنان :دار الراية للنشر والتوزيع ،ط 1،2010)، ص.131–133،(بالتصرف).

[2]– السيد عبد الحميد عطية وآخرون،**الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية**(الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث،ب ن،2003)،ص 130.

العمل الجمعوي من ممارسة أنشطة تدريبية خارج الجمعية في المنزل مثلا أو من خلال اللقاءات التي تجمعهم مع الأصدقاء وكل هذه الأنشطة تجعلهم يكتشفون قدراهم وتصحيح أخطائهم.

8- المهارة في تحصيل واستقطاب الكفاءات

المتطوعون هم المحرك الأساسي للناشط الجمعوي ،وهم القوة البشرية التي لا يمكن الاستهانة بها كما لابد من الانتقاء الجيد للأعضاء(القدرة على تحمل المسؤولية ،اتخاذ القرارات ،التخطيط ...الخ) ولذالك من الضروري إجراء اختبار لشخصية المتطوع عن طريق المقابلات الشخصية ويمكن تحصيل الكفاءات ودمجهم في العمل التطوعي من خلال :

-شبكة العلاقات الاجتماعية ومن خلال تفعيل الاتصال الشخصي فالشخص المنتمي إلى العمل الجمعوي يستطيع عبر شبكة الاتصالية من استقطاب زملائه ،والشخصيات المتواجدة في محيطه .

-عن طريق حضور الفعاليات التي تنظمها الجهات الحكومية أو المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية فهذه الفعاليات تكون غنية بالموارد البشرية .

-العلاقات الخارجية فمن خلالها تستطيع أن تبني الجمعيات علاقاتها مع العالم الخارجي بكل أطيافه وتستطيع جلب الخبرات والمهارات اللازمة للتخطيط أو تنفيذ عملياتها[1].

9- المهارة في توظيف وسائل الاعلام

من الضروري أن تطور الجمعيات استراتيجياتها الاتصالية نحو وسائل الإعلام كون هذه الأخيرة أصبحت المتحكم في عقول وعواطف الجماهير وتعلب دورا في تحديد أجندات العمل في المجتمع ،ولايمكن إغفال وسيلة عن الوسائل الأخرى بل إن فعالية العمل الاتصالي تحدد في مدى الاستغلال المناسب لكل وسيلة ودورها في نقل المضامين الجمعوية ويلعب كفاءة ومهارة المرسل الجمعوي ودرايته بمختلف الوسائل الاتصالية الإعلامية واهم الفروقات الموجودة بين كل وسيلة وظروف أداء الرسالة الجمعوية وفق سياقها الاجتماعي (الموقع ،البيئة) دورا فاعلا في اختيار الوسيلة دون أخرى .وإذا كانت لدى الجمعية مداخيل مالية جيدة فان أحسن طريقة للرفع من فعالية الرسالة الجمعوي هي توظيف مختلف الوسائل الاتصالية و الإعلامية في وقت واحد .

ويذهب **(ويلبرشرام)** إلى أن الاتصال الإنساني يعني المشاركة بين شخصين أو أكثر في المعلومات والأفكار والآراء والاعتمادات والعواطف وغيرها من الرسائل التي يرغبون في تبادلها [2]وتعمل الاتصالات المفتوحة بين جميع الأعضاء داخل الجمعيات إلى زيادة عملية التفاعل ،فهي تتيح لكل عضو إمكانية التواصل بكل حرية وتجعله أكثر ثقة بانتمائهم للعمل الجمعوي وإحساسهم بالمسؤولية الاجتماعية، بل

[1]- أحمدعبد الفتاح ناجي ،**تطوير وتحديث المنظمات التطوعية في العالم النامي** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ط1 ،2014)،ص.240.

[2]- محمد الفاتح حمدي وآخرون:**مدخل لعلوم الاتصال والإعلام** ،(الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1،2017)،ص.17.

يستطيعون تقديم كل مرة إضافة جديدة (ابتكار، إبداع، اتخاذ قرار) وهنالك مجموعة من العوامل بإمكانها أن تقدم دعما وتأثير في فعالية عملية التواصل :[1]

1. **الأدلة والمدعمات Cues and Reinforcers:** باستطاعة رئيس الجمعية أو الأخصائي الاجتماعي أن يدعم حديثة ومناقشاته مع الأعضاء بمجموعة الكلمات والإشارات والإيماءات بشكل يجعل هذه الأخيرة تعمل على دعم التفاعل وتشجيعه كما يمكن أيضا القيام ببعض السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تسهل إيجاد أنماط التفاعل .

2. **الروابط الانفعالية Emotional bonds:** وهنا يتعلق بالجوانب الإنسانية لدى الأعضاء داخل العمل الجمعوي وخارجه .فمختلف الأزمات الاجتماعية التي يتعرض لها الأعضاء مثل :وفاه ،المرض ،الفقر ...الخ ، تزيد من تلاحم الجماعة عبر مواساتهم وتقديم الدعم المعنوي لهم ومحاولة التقليل من الآثار النفسية كلها جهود إنسانية تقوى الروابط الايجابية بين الأعضاء .

الجماعة الفرعية Sub-groups: وهي مختلف الجماعات التي تتشكل داخل الجمعية نفسها نتيجة لوجود نقاط تلاقي قوية بين الجماعة وأعضائها ،ولا يجب أن ينظر رئيس الجمعية إلى هذه الجماعة محل تهديد له ،بل يمكن أن يكون على تواصل معهم ويراقب سلوكاتهم ،وفي كثير من الاحيان يعمل رئيس الجمعية على تكوين جماعات فرعية خاص إذا كان حجم الجمعية كبير ،من اجل توزيع المهام والقيام بها في أسرع زمن ممكن .ويمكن لوسائل الإعلام أن تعمل على ترسيخ العمل الجمعوي من خلال النقاط الآتية :[2]

1 -توضيح الثواب الجزيل والأجر العظيم الذي أعده الله سبحانه وتعالى لفاعلي الخير والباذلين لجهودهم وأوقاتهم في نفع العباد وهذا مهم لان رجاء المثوبة من الله تعالى سيظل المحرك الأقوى للمسلم في اتجاه التطوع والتبرع.

2 -توثيق الصلة بالجمعيات الخيرية والمنظمات والهيئات الاغاثية والتطوعية وإتاحة مساحة أسبوعية مجانية لمن يرغب منها في التحدث عن قضايا ومشكلاته وحاجاته.

3 -مقابلة المتميزين من المتطوعين وتعريف الناس بمبادراتهم وعطاء اتهم وتقديمهم للمجتمع بوصفهم عناصر خيرة وبناءة .

4 -تسليط الضوء على العقبات والمشكلات التي تقف في طريق المنظمات والهيئات الخيرية والتعاطف معها في مواجهة تلك العقبات .

5 -شيء رائع أن يكون لدينا قناة فضائية تكون مهمتها نشر ثقافة العمل التطوعي والخيري والحديث عن انجازاتها وعن الصور الجميلة والمشرقة التي أوجدتها في حياة الأمة.

---

[1]- حسين حسن سلمان وآخرون، **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع**،(لبنان :المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع،ط 1 ، 2005).ص 197.196 . (بالتصرف).

[2]- عبد الكريم بكار ،**ثقافة العمل الخيري** ،(القاهرة :دار السلام،ط1 ،2012)،ص 34،35.

وعليه فان اعتماد الجمعيات على وسائل الاتصال المختلفة من شانها أن يخرجها من الدائرة الضيقة (المقر) إلى العالم الانفتاحي ودعم جهود التطوع والتي من خلالها أيضا تستطيع الجمعية إثبات وجودها خاصة وأن المجتمع الجزائري يعيش حركية جمعوية متزايدة وان كان هذا الأمر ايجابي باعتبار أنه مؤشر للتطور والتمنية،إلا أن هذا التزايد في العدد ننظر إليه من زاوية المنافسة بين الجمعيات الأخرى وهو ما يخلق بالضرورة صعوبات في استقطاب الكفاءات وطول واستمرارية الجمعية وبقائها لمدة أطول .وكذالك في الكيفية التي يتم من خلالها جمع التبرعات والحفاظ على المانحين .

ويمكن أن نقول أن العلاقة بين الجمعيات ووسائل الإعلام ليست ذات اتجاه واحد بل أنها ذات علاقة تكاملية بحث أن وسائل الإعلام وعبر نقلها للرسائل الجمعوية تستطيع أن تنقل صورة حسنة لدى الجمهور وهي الطابع الإنساني لوسائل الإعلام وبدورها تكون وسائل الإعلام على دراية تامة بحاجيات المواطنين ما يجعلها تسعى في منحى آخر يتمثل في إيجاد حلول جادة وحقيقة ترتقي بالمستوى الاجتماعي للمواطنين .وهنالك أيضا هدف آخر لوسائل الإعلام خفي للجمعيات هي أن وسائل الإعلام وعبر احتكاكها بالجمعيات بإمكانها بناء قاعدة جماهيرية وشبكة من العلاقات تجعلها تتغلغل في المجتمع في محاولة منها للظفر بالسبق الإعلامي والسرعة في الحصول على المعلومات .

ولذلك من الواجب على الجمعيات إمداد وسائل الإعلام بإحصاءات وتقارير صحيحة غير مبالغ فيها أو تهدف إلى اديولوجيات تستغل بوابة وسائل الإعلام تحت غطاء العمل الجمعوي ومن جهة أخرى على وسائل الإعلام أن تؤمن بأخلاقيات المهنة الإعلامية وأن الهدف من نشر الرسائل الجمعوية هو خدمة الصالح العام وتعريف بنشاطات الجمعيات واهم الحالات المستهدفة والتي هي بحاجة إلى دعم المعنوي والمادي ،وكل ماسبق يصب في خانة بناء الثقة والتعاون بين الجمعيات ووسائل الإعلام.

المحور الرابع: كيف نرفع من فعالية الأداء الجمعوي؟

أن تمارس الاتصال ليس هو الهدف ،فاستطاعة أي فرد في المجتمع أن يتواصل والأهم هنا كيفية ضمان وصول الرسالة إلى العملاء وفق ما يهدف إليه المرسل الجمعوي وبأقل جهد وتكاليف وبأكبر سرعة ممكنة ومن الصعوبة في العمل الجمعوي قياس فعالية التنظيم الجمعوي فعلى سبيل المثال يمكن قياس فعالية المنظمات الربحية على مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها ولكن الأمر يختلف في العمل الجمعوى بحيث يمكن معرفة مردودية ونشاط الجمعية على مستوى وفائها وتقديمها للخدمات للعملاء وكلما استمرت على هذا المنحى ارتقى أداؤها . ويتعرض(**جون أرجنتيني**) " وبتوسع لمفهموم الأداء بالمنظمات غير ربحية ويؤكد على أن تلك النوعية من المنظمات ،تعرف نفسها من خلال حجم الأداء المحقق المقبول ،كما تعرف من خلال تقليص النقد الخارجي الموجه إليها أو من خلال التمسك

بنظم إدارية يتحقق لها الشفافية والمساءلة لكوادرها الإدارية " [1].ولكي نرفع من حجم الأداء الجمعوي يجب الإلمام بالنقاط التالية :

- وضوح الهدف بحيث يكون يتوافق مع البيئة الاجتماعية للعملاء ويلبي حاجاتهم .
- الدراية التامة بمختلف المشاكل التي تحيط بالعملاء وكذا التركيز على النواحي النفسية حتى يتسنى لنا تفهم ظروفهم والتواصل معهم بطريقة جيدة خالية من الصراع وهذا يسمح لنا أيضا بقدرتنا على التأثير والإقناع.
- بيان الرسالة ووضوحها لدى العملاء وخالية من التعقيدات والتراكيب الغامضة والتي تكون سببا في تأويل الأهداف وانحراف الرسالة عن مسارها .
- التركز على الاتصالي المواجهي (كلام ،أصوات،إشارات ،اماءات ،حركات) نظرا لقوته في التأثير وهو ما أثبته العديد من الدراسات مقارنة بالاتصال المكتوب وهذا راجع إلى حضور لغة المشاعر والأحاسيس والعواطف وهو ما يدعمه الباحث " **أحمد النواعرة**" على أن نجاح أي عملية اتصالية " لابد أن تتصل بالمخاطب عن طريق البعد العاطفي وإلا فانه لن نتواصل مع احد على الإطلاق(...)،الناس يستشعرون بالعاطفة ويبررون الفعل بما يعتقدون انه حقائق وذالك بسبب قوه العقل الأول" [2](المقصود هنا العقل العاطفي وليس العقل المفكر) وهنا تتم القراءة الفعلية لمواقف وردود أفعال من العملاء ويمكن إضفاء تعديلات على الرسائل آنيا .
- "تشجيع التغذية الراجعة وفسح المجال لاستيضاح المرؤوسين حول ما تقوم به من اتصالات" [3] ويتم ذالك من خلال تشجيع رؤساء الجمعيات لروح المبادرة ونزع رهبة الخوف وإبداء آرائهم واقتراحات تعمل على ترقية الحس الجمعوي.
- تحديد الأولويات في عملية الاتصال الجمعوي وعدم الانغماس في الأمور الثانوية وإغفال النظر عن الأهداف المعلنة في رسالة الجمعية .
- استخدام وسائل الاتصال المناسبة بما يتوافق مع المضامين الموجهة للعملاء وإمكانات الجمعيات.
- أثناء التواصل مع العملاء (الحوار،المقابلات،اجتماعات) من الضروري أن نعطي لهم الوقت الكافي في تفسير وشرح موقفهم وأرائهم دون مقاطعتهم ومع الإصغاء إليهم وفهم معاني الكلمات بدقة وتجنب الأحكام المسبقة المبنية على أحكام ذاتية وليست على حقائق وأسس علمية .
- الاهتمام بالنقاط المهمة والرئيسة التي لها علاقة بالموضوع المثار .

---

[1]– أحمدعبد الفتاح ناجي ،**تطوير وتحديث المنظمات التطوعية في العالم النامي** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ط1 ،2014)،ص 54.

[2]– أحمد النواعرة،**الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**،(الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1، 2010)،ص. 191.

[3]–هاشم حمدي رضاينفس المرجع ،ص.99.

- تنظيم الدورات التدريبية للأعضاء قصد توعيتهم برسالة الجمعية وهيكلها التنظيمي وكذا مختلف نشاطاتها وتزويدهم بمختلف التشريعات ،ويتيح التدريب للأعضاء من الكشف عن أرائهم ومواقفهم اتجاه الجمعية ويعمل التدريب أيضا على تزويد الأعضاء بمختلف المهارات من خلال: الورشات ،الندوات ،الدورات ،الاجتماعات ...الخ.
- التحفيز والاهتمام بالفعالين في الميدان الجمعوي من خلال تكريمهم تارة بالجوائز أو الشكر في أعداد مجلة الجمعية ،تنظيمها للرحلات ،تنظيم مأدبة عشاء أو ترقيتهم في مهامهم وهذا ما يعطيهم إحساسا بالانتماء ويضاعف مجهوداتهم .

ويضيف الباحث " **محمد الصيرفي** " في هذا الصدد انه يمكن رفع درجة وفعالية الاتصالات داخل المنظمات (الجمعيات) من خلال توافر الشروط التالية :[1]

إنسانية واجتماعية	تكنولوجية	لغوية	تنظيمية
• تشجيع النقد . • الإصغاء الجيد. • عدم التحيز. • الأمانة. • القيم الثقافية.	•القنوات المناسبة. •تدريب الأفراد. •التنظيم غير رسمي . •فرق العمل. •التغذية العكسية.	• الدقة . • البساطة. • الوضوح	• الوسائل الحديثة • الملائمة لطبيعة العمل.

خاتمة :

إن نجاح أي جمعية مهما كانت طبيعتها ومجالاتها وبقائها واستمرارها وعطائها على المدى البعيد لا يكون محل الصدفة أو الحظ العارض ،ولكن ضمان نجاحها يكون ضمن استغلال القدرات المالية والموارد البشرية واستغلالها أحسن استغلال مع الحرص على تطوير مهاراتها من خلال التدريب والاطلاع الواسع لمختلف العلوم والاحتكاك المتواصل بأصحاب الخبرة ،لأنه كلما تعددت المهارات لدى الجمعيات أدى ذالك إلى زيادة فعاليتها وتحقيق رضا العملاء ويكون ذالك من خلال دحر كل الاتجاهات السالبة الموجودة بين العاملين في الفضاء الجموي عبر تفعيل الاتصالات الأفقية والأخذ بآراء الأعضاء وإشراكهم في صناعة القرار.

[1]– محمد الصرفي،**الاتصالات الإدارية**،(الإسكندرية :مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع،بن،2006)،ص 13.

وتكثيف الاتصالات غير الرسمية احد الاستراتيجيات الفاعلية في كسب اكبر عدد ممكن من الوافدين وكذا ضمان موارد جديدة أخرى خارج (الرعاية ،جمع التبرعات من رجال الأعمال، تنظيم المعارض والمزادات، تنظيم دورات رياضية)،خاصة وأننا اليوم نعيش قفزة نوعية ومتزايدة في عدد الجمعيات وان كان هذا مؤشرا مهما على التطور ،لكن قد يصعب على الجمعيات خاصة ذات الاعتماد الجديد الحفاظ على بقائها في ظل التنافس الشديد فالكل يهدف إلى استقطاب الكفاءات وتحصيل اكبر عدد من المانحين واثبات وجود الجمعية في الساحة الوطنية ولما لا الدولية أيضا .

الهوامش :

1. أحمد النواعرة:**الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**،(الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1، 2010).
2. أحمد عبد الفتاح ناجي: **تطوير وتحديث المنظمات التطوعية في العالم النامي** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ط1 ،2014).
3. السيد عبد الحميد عطية ومحمد محمود مهدلي: **الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث، ب ن،2003).
4. تيسير أحمد أبو عرجة :**الاتصال وقضايا المجتمع** ،(عمان : دارالمسيرة،ط1 ،2013).
5. حسام عزالدين، **الصحافة الاستقصائية لمؤسسات المجتمع المدني الفكرة وتطبيقاتها** ،(معهد الإعلام العصري، جامعة القدس،ب ن ، 2013) .
6. حسين حسن سلمان وآخرون : **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع** ،(لبنان :المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1 ، 2005).
7. حسين جمعة: **الجمعيات والمؤسسات الأهلية**– الجهات المانحة الدولية – ،المشاريع ،الإدارة ،(القاهرة : دار المعرفة بالتعاون مع مكتب الدراسات والاستشارات الهندسية ،بدون طبعة ،2004 .
8. راتب جليل صويص وغالب جليل صويص :**تقنيات ومهارات الاتصال** ،(عمان :إثراء للنشر والتوزيع ،ط1 ،2008).
9. علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان ،**مهارات الاتصال** ،(عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع بالتعاون مع مكتبة المجتمع العربي ،ط1، 2010).
10. عبد الكريم بكار :**ثقافة العمل الخيري** ،(القاهرة :دار السلام،ط1 ،2012).
11. عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار: **ادارة المؤسسات الاجتماعية** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ب ط ،2001).
12. فاطمة علي أبو الحديد :**دور المجتمع المدني في مواجهة الفقر في المناطق العشوائية** ،(القاهرة :دار المعرفة ،ط1 ،2015).
13. فتيحة أوهايبية:**الاتصال الجمعوي** ،(الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة ، ب ن ،2012).
14. محمد الفاتح حمدي وفضة عباسي بصلي: **مدخل لعلوم الاتصال والإعلام** ،(الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1،2017).

15. ماهر شعبان عبد الباري: **مهارات التحدث العملية والأداء** ،(عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،ط 1، 2011).
16. محمدالصرفي :**الاتصالاتالإدارية**،(الإسكندرية :مؤسسةحورسالدوليةللنشروالتوزيع،بن،2006).
17. محمد محمود مهدلي : **الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ،بدون طبعة ،2005).
18. نضال عبد اللطيف برهم :**الخدمات الاجتماعية** ،(الأردن :مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع،ط1، 2011).
19. هناء حسني محمد النابلسي :**دور الشباب الجامعي في العمل التطوعي والمشاركة السياسية** ،(الأردن :دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،ط1 ،2010).
20. هاشم حمدي رضا :**تمنية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية** ،(لبنان :دار الراية للنشر والتوزيع ،ط1 ،2010) .