

جامعة الجزائر 3
كلية علوم الإعلام والاتصال
قسم الاتصال

إشكالية العنف اللفظي بين المواطن والإدارة الجزائرية

دراسة نظرية استطلاعية لعينة من مواطني بلدية

باب الوادي، القبّة، بن عكنون

2014-2012

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الإعلام والاتصال

تحت إشراف الأستاذ:

أ. د / بلقاسم بن روان

الطالبة:

دليلة فرشان

السنة الجامعية 2014 - 2015

الإهداء

إلى الروح والدي

إلى أمي قدوتي ومدرستي الأولى

إلى نزوجي ملجئي ومأواي

إلى كل عائلتي

إلى أعر الأصدقاء

كلمة شكر وتقدير

أتجه بكل تقدير واحترام إلى أستاذي الفاضل الدكتور بن مروان

بلقاسم، شاكرة له صبره علي، وحرصه الشديد على أن أنجز هذا

العمل. وأشكر تشجيعه لي للمضي نحو هد في متحدة كل الصعاب

والعراقيل. فلك أستاذي الشكر وكل الشكر والعرفان.

كما أشكر كل الأصدقاء الذين ساندوني ووقفوا معي حتى أتمكن

من إنجاز هذا العمل.

دليلة فرشان

خطة الدراسة

مقدمة

- إشكالية الدراسة
- أهمية الدراسة:
 - 1 - الأهمية العلمية
 - 2 - الأهمية العملية
- أسباب اختيار الموضوع :
 - 1 - الأسباب الذاتية
 - 2 - الأسباب الموضوعية
- تحديد المصطلحات والمفاهيم
- النماذج المفسرة للظاهرة الاتصالية
- الدراسات السابقة:
 - 1 - دراسات حول العنف اللفظي
 - 2 - دراسات حول ظاهرة العنف في المجتمع الجزائري
 - 3 - دراسات حول علاقة المواطن بالإدارة العمومية وإشكالية التواصل .

❖ الفصل الأول: الاتصال اللفظي

1-1 مفهومه، عناصره، خصائصه

1-1-1 مفهوم الاتصال اللفظي

2-1-1 عناصر الاتصال اللفظي

3-1-1 خصائص الاتصال اللفظي

2-1 الكفاءة التواصلية

1-2-1 شروط الفعل التواصلية الناجح

2-2-1 مبادئ الفعل التواصلية الناجح

3-2-1 الكفاءة التواصلية في الإدارة العمومية

❖ الفصل الثاني: المقاربات النظرية لظاهرة العنف اللفظي

1-2 ظاهرة العنف اللفظي من منظور العلوم الإنسانية

1-1-2 العنف من منظور الألسنية

2-1-2 العنف من منظور علم النفس

3-1-2 العنف من المنظور السسيولوجي

4-1-2 العنف من المنظور الانتولوجي

5-1-2 العنف من المنظور القانوني

2-2 أنماط العنف اللفظي

1-2-2 العنف اللساني (اللفظي) الذاتي

2-2-2 العنف اللساني (اللفظي) الاجتماعي

3-2-2 العنف اللساني (اللفظي) السياسي

❖ الفصل الثالث: عوامل العنف اللفظي ومظاهره في المجتمع الجزائري

1-3 عوامل العنف اللفظي ومظاهره

1-1-3 عوامل العنف اللفظي

1-1-1-3 العامل السوسيو-اقتصادي

2-1-1-3 العامل السياسي

3-1-1-3 العامل الثقافي

2-3 عوامل ومظاهر العنف اللفظي في المجتمع الجزائري

1-2-3 مرحلة الاستعمار

2-2-3 مرحلة الاستقلال

3-2-3 مرحلة ما بعد أحداث أكتوبر 1988

4-2-3 مرحلة الاحتجاجات

❖ الفصل الرابع: نماذج الاتصال بين مؤسسات الدولة والمواطن

1-4 النماذج التقنية

1-1-4 النموذج الاستراتيجي

2-1-4 النموذج السلوكي

3-1-4 النموذج التقني

2-4 النماذج التفاعلية

1-2-4 النموذج النسقي

2-2-4 النموذج النقدي

3-2-4 النموذج التحواري

❖ الفصل الخامس: صورة الإدارة المحلية والعنف اللفظي

1-5 الاتصال بين الإدارة والمواطن

1-1-5 البعد السياسي في الفعل الاتصالي بين الإدارة والمواطن

2-1-5 البعد التفاعلي بين الإدارة العمومية والسلطة

3-1-5 البعد الاجتماعي السياسي للمواطنة

2-5 الصورة الذهنية للإدارة

1-2-5 الصورة الذهنية للإدارة وإشكالية التواصل

2-2-5 الصورة الذهنية للإدارة من خلال الخطاب الرسمي

3-2-5 الصورة الذهنية للإدارة لدى المواطن

❖ الفصل السادس: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

1-6 منهج الدراسة وأدواته

1-1-6 متغيرات الدراسة

2-1-6 المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي

3-1-6 أدوات الدراسة

4-1-6 العينة المختارة

2-6 تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- 1-2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب العينة العامة
- 2-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير السن
- 3-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
- 4-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعية

مناقشة نتائج الدراسة وعرض استنتاجاتها

الخلاصة

يعتبر التواصل جوهر العلاقات الإنسانية، ومحقق تطورها. فهذه العملية، الآلية البديهية، التي يقوم بها الفرد في بحثه عن التعامل والتفاعل مع الآخرين، لا تختزل في عملية إرسال ونقل ما هو معرفي وإخباري من مرسل إلى مستقبل، بل تتعداه إلى عملية إثارة واستجابة، أي أنها ظاهرة تفاعلية تبادلية تضع الأفراد المنخرطين في فعل التواصل كموضوع أول وأساسي لهذا الفعل. إذ أن العنصر المركز لهذه الظاهرة لا يكمن في الفرد الباعث للرسالة، وإنما في العلاقة التي تنشأ بينه وبين المتحاور معه. ويعني ذلك، أن نمط الاتصال في حد ذاته هو الذي يؤثر على العلاقة الاتصالية، وحتى تكون هذه العلاقة متزنة، يشترط أن يكون هنالك توافق وتعاهد بين الأطراف المتحاوره. ولا يتأتى هذا التوافق إلا بعد أخذ ورد، أي فعل التواصل وفعل العودة أو رد الفعل.

وإذا كان الاتصال هاما في حياة الفرد العادي، فإنه لا يقل أهمية في حياة المنظمات. إذ أن للاتصال أهمية في تكوين وتعزيز التفاعل الاجتماعي الذي يحدث بين الأفراد سواء داخل المؤسسات أو خارجها. فالحياة الاجتماعية التي نعيشها هي حصيلة تفاعلات بين البشر بعضهم بعض، أو بينهم وبين المؤسسات الاجتماعية. وعلى هذا الأساس، ولأن الإدارة إحدى هذه المؤسسات الاجتماعية التي تتفاعل مع محيطها الخارجي، فلا يمكننا النظر إليها على أنها كائن قائم بحد ذاته، بل تكتسب وجودها و دلالتها بفعل التفاعل الاجتماعي الذي يجسده أفرادها من خلال العلاقات القائمة بينهم كموظفين وفاعلين فيها وبين المواطنين المتفاعلين معهم. حيث يُعد المواطن الشريك الفعلي في العملية التواصلية، إذ أنه ومن خلال هذه العلاقة القائمة بينه وبين الإدارة ينتج نوعا من التفاعلية المتبادلة بين الطرفين. وهذه العلاقة المتبادلة التي تنشأ من عملية التفاعل، هي التي تثير التواصل. من هنا كان للمواطن الدور الفعّال في إبراز وتحقيق التواصل، إذ يُعد الركيزة الأساس للعملية التواصلية المتبادلة، التي يتم من خلالها تواصل الإدارة بمحيطها الخارجي.

ومن ثم، حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز التفاعل القائم بين المواطن والإدارة باعتبارهم الأطراف الفاعلة التي تلعب مجتمعة دورا هاما في تحقيق إصلاح علاقة المواطن بالإدارة، التي لطالما شكلت محورا أساسيا للعديد من البرامج الإصلاحية، التي عرفتها ولا تزال تعرفها الإدارة الجزائرية. إلا أنه من خلال ملاحظتنا لواقع الإدارة الجزائرية، تبين لنا أنها ماتزال أبعد من أن ترتقي إلى مستوى إدارة فعّالة ومؤهلة وراشدة، يمكنها أن تلعب دورا فعّالا لمواكبة الإصلاحات التي تبنتها الدول المتقدمة في مجال تقديمها للخدمات أو في أساليب تعاملها مع المواطن / الزبون. إنها إدارة كانت ولا تزال بابا مفتوحا للنقد والتشكيك في قدراتها وفعاليتها وفي أهدافها.

إن الإشكال المطروح أمام الدولة الجزائرية بمختلف مؤسساتها، يكمن في أنها لم تقر بعد بأن صاحب السيادة هو الشعب، ذلك ما يفسر العقلية السائدة في الإدارة الجزائرية، وهي عقلية الإدارة الحاكمة وليس الإدارة الخادمة. حيث بقي مفهوم المواطن أو المواطنة والسيادة، شعارات تستلهم إلا من خلال النصوص التشريعية أو الخطابات الرسمية الموسمية، دون اللجوء إلى تفعيلها وتوثيقها على أرض الواقع. لقد أدى هذا التناقض والاختلال بين خطاب السلطة وبين ممارساتها لسلطتها، إلى تبني المواطن لخطاب معارض ومعادي في بعض الحالات، مما انعكس سلبا على علاقته بمؤسسات الدولة إلى درجة ممارسته للعنف اللفظي في تواصله معها. ذلك ما أدى بكل محاولة إصلاح لتلك العلاقة القائمة بين المواطن الجزائري ومؤسسات الدولة إلى أن يكون مصيرها الإجهاض.

ونتيجة لهذه الأوضاع والمعطيات، ولكون المواطن الجزائري لم يعد يشكل ذلك الفرد الفاقد للوعي، والجاهل لحقوقه، أو الصامت عنها، جاء اهتمامنا بدراسة ظاهرة ممارسة المواطن الجزائري للعنف اللفظي في تواصله مع الإدارة للمطالبة بحقوقه أو للتبليغ بمطالبه، محاولين في تفسيرنا للظاهرة التطرق إليها من زوايا عديدة وجوانب مختلفة، مستعينين بما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، ومن خلال أيضا، رجوعنا إلى الأحداث التاريخية التي عاشتها الجزائر وعاشها المجتمع الجزائري، وقرأتنا للظروف المحيطة التي أدت إلى تدني الوضع التخاطبي بين المواطن والإدارة إلى درجة "العنف"، ذلك أن تدني هذه العلاقة لا يمكننا فهمها بمعزل عن المؤثرات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتاريخية التي مر بها المجتمع الجزائري، وما خلفته من آثار على المواطن وتأثيرها في علاقته بالدولة أو بالمؤسسات الممثلة لسلطتها.

إن العنف اللفظي الذي يمارسه المواطن الجزائري في تخاطبه مع الإدارة هو مؤشر دال على "الرفض"، وهو إشارة إلى أن الحاجات لم تُلبَّ بشكل مناسب في الأخذ والرد الاجتماعي.

وعليه، وعلى أساس ما تم ذكره، وإيماننا منا، بأن نجاح أي عملية تقويم تعتمد أساسا على نوع وموضوعية المعايير التي تستخدم في التقييم وعلى مستوى ووعي وكفاءة المقيمين، وعلى مدى إشراك المواطن في العملية الإصلاحية، باعتباره أحد الأطراف الفاعلة في العملية الإصلاحية، عمدنا على دراسة ظاهرة العنف اللفظي لدى المواطن الجزائري في تواصله مع الإدارة مستعينين بوجهات نظره وتقييمه وردود أفعاله تجاه الإدارة حتى يتسنى لنا الإلمام، بالأسباب والعوامل وكذلك بأبعاد الظاهرة المدروسة.

وعلى هذا الاعتبار أجريت دراسة مسحية على المواطنين في الجزائر القاطنين ببلدية القبة، بلدية باب الوادي وبلدية ابن عكنون، بهدف التعرف على العلاقة بين الإستراتيجية الاتصالية التي تعتمدها إدارة للمجالس المحلية المعنية، و تفشي ظاهرة العنف لدى المواطن/ الزبون، معتمدين في ذلك على تقدير وتقييم المواطنين لدور الإدارة في تعزيز هذا السلوك لدى المواطن الجزائري. أما المنهج الذي اعتمده

فهو الوصف الذي يعقبه التحليل والتفسير على ضوء قراءتنا للمعطيات التي أمدنا بها أفراد مجتمع الدراسة.

بنيت دراستنا على خطة تم على أساسها تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول:

حاولنا من خلالها اعتمادنا على هذه الخطة التعرض إلى كل العناصر الفاعلة التي ساهمت في بروز هذه الظاهرة. حيث بدأنا دراستنا بفصل تمهيدي، تطرقنا فيه إلى تحديد إشكالية الظاهرة المدروسة، وكذا الفرضيات التي بنيت عليها هذه الدراسة التي تركز في مجملها على إثبات أن المقدر على الاتصال بالآخرين وسهولة التفاعل معهم وتفهم قيمهم ومعتقداتهم هي التي تحرك سلوكهم نحو التعامل مع الآخر بالإيجاب والتفاهم. كما تعرضنا، من جهة أخرى، إلى سرد وتبيان الدوافع والأسباب التي أدت بنا إلى اختيار موضوع الدراسة، كما عززنا دراستنا بالاستشهاد بالدراسات السابقة التي تعرضت إلى جانب معين من جوانب الظاهرة المدروسة. ثم انتقلنا إلى تحديد المصطلحات المفتاحية لموضوع الدراسة.

ثم تعرضنا في الفصل الأول إلى مفهوم وعناصر الاتصال اللفظي وخصائصه. أما في الجزء الثاني من هذا الفصل، فقد تطرقنا إلى الشروط والمبادئ التي تقوم عليها الكفاءة التواصلية، مرتكزين على إبراز شروط ومبادئ الفعل التواصلية الناجح الذي تقوم عليه الكفاءة التواصلية للإدارة. ومنه انتقلنا إلى الفصل الثاني محاولين تفسير الفعل التخاطبي اللفظي من خلال استنادنا على المقاربات المفسرة لظاهرة اللغة الملفوظة. حيث استشهدنا بأهم ما جاء به كبار المفكرين والباحثين في مجال التواصل اللفظي الذين اهتموا إما بالوظيفة "التعاملية" التي تؤديها اللغة الملفوظة أو أولئك الذين اهتموا بالوظيفة " التفاعلية" للغة المتمثلة في التعبير عن العلاقات الاجتماعية والمواقف الشخصية ومن رواد هذين الاتجاهين استعنا بطرح دي سوسير (De Saussure)، رومان جاكسون (Jacobson,R) وبما جاءت به البراغماتية أو التداولية (Pragmatique). كما حاولنا بعرضنا للمقاربات التي اهتمت بتفسير العنف والعدوان لدى الجنس البشري. حيث راح كل اتجاه إلى تبرير طرحه من خلال تزويدنا بمعطيات إما بيولوجية أو نفسية أو اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية. وقد حاولنا في دراستنا هذه الاستعانة ببعض هذه الطروحات التي قاربت في تفسيرها لظاهرة العنف، من العوامل والدوافع التي أدت إلى تفشي هذه الظاهرة في المجتمع الجزائري.

ثم تطرقنا في الفصل الثالث إلى العوامل المساعدة لبروز ظاهرة العنف داخل المجتمع. ثم ذهبنا في دراستنا إلى البحث في جذور ظاهرة تفشي العنف الذي اتسمت به علاقة المواطن الجزائري بالإدارة العمومية، وذلك من خلال رجوعنا إلى المراحل التاريخية التي تعرض فيها المجتمع الجزائري إلى هزات سياسية واجتماعية، أدت به إلى التعرض للعنف، وإلى ممارسته بدوره، للعنف المضاد ضد السلطة الحاكمة ومؤسساتها. وهذا ما ساهم في تفشي ظاهرة العنف اللفظي في المواقف التخاطبية بين المواطن الجزائري ومؤسسات الدولة العمومية باعتبارها رمزا من رموز السلطة أو النظام الحاكم.

وحتى نتضح لنا طبيعة العملية التواصلية بين الإدارة المحلية والمواطن. عمدنا على إبراز أهم النماذج التي اهتمت بتشخيص العناصر المكوّنة للفعل التواصلية، وتفسير كيفية حدوثه، البحث عن ماهية العوامل المؤثرة فيه. ذلك أن الاتصال اللفظي القائم بين المواطن والإدارة العمومية يشكل أحد أوجه التواصل السياسي. وعلى هذا الأساس تناولنا اعتمادنا على الاستعانة بهذه النماذج المفسرة للعملية التواصلية بين الحاكم أو السلطة الحاكمة والمحكومين، باعتبار آلية من آليات السلطة الحاكمة التي تستخدمها وفقا لنمط وطبيعة حكمها، موضحين بذلك مدى تداخل وتماشي كل من الفعل السياسي والفعل التواصلية وعلاقتها بالسياق العام الذي يحدث فيه. وعليه، حاولنا إظهار أبعاد إشكالية العملية التواصلية بين المواطن والحاكم وما لها من تأثير على تفشي ظاهرة العنف والعنف المضاد.

أما الفصل الخامس، فقد حاولنا التطرق فيه إلى دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للإدارة المحلية لدى المواطن الجزائري وانعكاس هذه الصورة على سلوك المواطن تجاه الإدارة المحلية. موضحين ذلك من خلال قراءتنا للبعد السياسي في الفعل الاتصالي بين الإدارة والمواطن وكذلك إلى نمط العلاقة التواصلية بين الإدارة والمواطن الجزائري وإلى واقع الممارسة الاتصالية للمواطن الجزائري في تعامله مع الإدارة العمومية المحلية. أما في الجزء الثاني لهذا الفصل فقد اعتمدنا على توضيح مساهمة الإدارة الجزائرية في بناء أو تكوين صورتها السلبية في أذهان المواطنين التي أدت إلى تفشي ظاهرة العنف الممارس من قبل المواطن ضد مؤسسات الدولة والإدارة المحلية خاصة.

وبعد هذه الفصول الخمسة، خلصت دراستنا على خاتمة تناولنا فيها أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال ما تم جمعه من معطيات، إما من خلال الدراسات السابقة، وإما من خلال قراءتنا وتفسيرنا لردود المواطن الجزائري على أسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه على عيّنة من المواطنين.

إشكالية الدراسة:

تعد إشكالية الدولة في علاقتها مع المجتمع وعلاقة هذا الأخير بمؤسساتها، من أعقد القضايا التي يطرحها الواقع السياسي في الجزائر، خاصة إذا تعلق الأمر برصد الانحرافات اللفظية (اللسانية) التي يستخدمها المواطن الجزائري في تواصله مع الإدارة العمومية الممثلة للدولة (كجهاز سلطة). حيث أضحت هذه الظاهرة، على حد تعبير الدكتور عبد الرحمن عزي « ظاهرة مدمرة، انعكست على حياة الأفراد والمؤسسات على حد سواء ». (حافظ اسماعيلي وآخرون، 2011، 22)

لقد جاءت رهانات الدول المتطورة على التواصل، حقيقية، كونه معطى ملازما للعمل السياسي. ومن هذا المنطلق، أدى التحول الذي شهدته الدول المتطورة في العقد الماضي في قضايا الإصلاح الإداري، إلى طرح تصور جديد للعلاقات القائمة بين الإدارة والمواطن، يستند في الأساس على عنصر الاتصال باعتباره من المستلزمات الضرورية لكل تفاعل إيجابي بين السلطة القائمة والمواطن، مما دفعها إلى إقامة تصورات اتصالية جديدة بين مؤسسات الدولة والمواطن ضمن تفاعل إيجابي، يضع كل طرف منهما في وضعيات متوازنة مبنية على التفاعل المتبادل و الحوار المفتوح.

وفي ظل هذا التداول العالمي الكبير لمفهوم "تقريب الإدارة من المواطن" تبنت معظم الخطابات الإصلاحية المتعلقة بالإدارة الجزائرية، هذا التداول الدولي مؤخرا. وبناء على ذلك توّلد لدينا الاهتمام بموضوع طبيعة التواصل بين الإدارة والمواطن. كونه يشكل عنصرا أساسيا ومؤشرا مهما عن جودة وفعالية الإدارة. ليس فقط بالنسبة لتحقيق أهدافها الخاصة، وإنما بمدى اندماجها في محيطها وتفاعلها معه. وعلى أساس ذلك تبدو أهمية البحث في واقع هذه العلاقة و في تجلياتها داخل المجتمع الجزائري. خاصة ونحن نتطرق إلى دراسة هذه الظاهرة في هذه المرحلة من تاريخ الجزائر، التي عرفت انزلاقا في الممارسة السياسية أدت بها إلى تكريس غياب الثقة وفقدان الشرعية وإلى حالة انفصال بين السلطة والشعب. وهو ما يمهد أو يهدد بحدوث القطيعة بين الطرفين. ولقد أثارنا قلة الدراسات التي تنقذ إلى تقدير شامل للدور الذي تلعبه اللغة في حياتنا اليومية ككائنات اجتماعية. ليزداد اهتمامنا بموضوع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن الجزائري من خلال الممارسة الواقعية للعملية الاتصالية بين الإدارة العمومية والمواطن الجزائري.

و حين فكرنا في موضوع التواصل بين الإدارة والمواطن، لم نكن حينها قد وقفنا عند الإشكال الجوهري الذي يثيرها. فقد بدت لنا إشكالات كثيرة. بدءا من انعدام الشفافية واحتكار المعلومة إلى سيادة سياسة الانغلاق في مواجهة المحيط، وتدهور علاقة المواطن بالإدارة وتزعزع ثقته بها.

انطلاقا من هذه الإشكالات أو الوضعيات التي تعكس لنا المستوى المتدني الذي يعيشه المواطن الجزائري في تعامله اليومي مع الإدارة، وتعامل هذه الأخيرة معه، ومن خلال ملاحظتنا وتعايشنا مع هذه الظواهر كمواطنة جزائرية، شكل موضوع العنف اللفظي محورا أساسيا لدراستنا. بحيث أضحي هذا النوع من

التواصل هو الشكل التعبيري الشائع لدى مختلف شرائح المجتمع وهي الممارسة الاتصالية المألوفة لدى المواطن الجزائري ووسيلته للتعبير عن آرائه واحتياجاته .

وتبرز أهمية الدراسة في أهمية الموضوع المطروح، إذ تمثل ظاهرة العنف إحدى القضايا التي أصبحت تفرض نفسها على الساحة العلمية، مما يتطلب تحليلها بشكل علمي معمق. كما زاد من اهتمامنا بموضوع الدراسة قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر، وبهذه المنهجية، وخصوصاً عندما يتعلق الأمر بتحليل حضور التواصل في الممارسة السياسية. وذلك إيماناً منا، أن توظيف التواصل في إطار مجتمعي عام للتحديث، كفيل بضمان تنمية سياسية يمكن الرهان عليها من أجل بناء وتحقيق التنمية الشاملة. ومن هذا المنطلق، نسعى من خلال هذه الدراسة، إلى حث المسؤولين السياسيين على كافة المستويات على تفعيل آليات الحوار المتبادل والمتوازي القائم على تكافؤ الفرص بين الأطراف المتحاوره، وليس بين أطراف مترتبة في علاقات هيمنة وتسلط يكون فيها المواطن الطرف المتلقي السلبي. ومن هنا فهم مطالبون للخروج من التصنع الذي يشوب العلاقة بين السلطة والمواطن، توفر صدق النية لديهم في إقامة جسور التعاون والتفاهم والتقارب سعياً لتكريس ثقافة الحوار والابتعاد عن الطروحات التصادمية التناحرية.

فإذا كان الأصل في اللغة " التربية و التهذيب، والكلمة الدالة هي القدرة على الانطلاق من المخزون القيمي لتلمس واقعا يعيشه الفرد أو المجتمع وتدفع إلى الأسمى في المعنى والحياة، وبالعكس، فإن العنف اللساني ينزل بالفرد والمجتمع إلى الدنيوي (الدوني) ويدمر ما أنجزته اللغة من ثقافة و حضارة وقيم امتدت في الزمان و المكان" (حافظ اسماعيلي علوي وآخرون، المرجع السابق، 24).

فإذا كانت اللغة في الأصل قائمة على تلقين متعلميها إتقان استخدام الكلمات والألفاظ باعتبارها تشكل مخزون المجتمع من القيم والثقافة والتاريخ. فإن العنف اللفظي أو العنف اللساني منبوذ في اللغة نفسها ... فهو ليس قيمة بل صفة منبوذة. وهي ليست صفة قائمة في حد ذاتها ولكنها رد فعل غير متوازن على قول أو فعل أو وضع أو ظاهرة تجعل المتكلم يفقد السيطرة على اللغة، فيلجأ إلى جملة من الانحرافات التي تكون من صنع الكلام " (حافظ اسماعيلي علوي وآخرون، المرجع نفسه، 16) فإذا انحرفت الكلمة عن بنيتها القيمية وتدنت في استخداماتها إلى مستوى العنف اللفظي، فإنها تصبح منبوذة.

إن تفشي هذا المشهد في المجتمع الجزائري بات يمثل مادة خام لكل تحليل علمي وأرضية خصبة لكل الدراسات والبحوث الجامعية. ذلك أن هذه الظاهرة مثلها مثل قضايا عديدة أخرى نابعة من صميم الحياة اليومية للفرد والجماعة. فالمواطن والإدارة كلاهما في تفاعل دائم ومستمر، ذلك أن "هذا الجهاز الإداري الضخم يتعامل معه جميع سكان الجزائر في احتياجاتهم للأوراق الإدارية المختلفة، أو في حل بعض مشاكلهم اليومية والعملية. وبالتالي، فإن العمل الإداري الموجود في حياة جميع أفراد المجتمع. وهذا التواجد يفرض على هؤلاء الأفراد نمطه في التنظيم والانضباط، فالنظام المدرسي والجامعي وهو نظام

إداري يأخذ الطفل الصغير ويلقنه مواقف معيّنة تؤثر على سلوكه في المجتمع، والنظام العسكري يأخذ الشاب ويلقنه مواقف معيّنة تؤثر بدورها على سلوكه في المجتمع، والنظام الإداري العام يفرض على المواطن بصفة عامة نوعاً من السلوك والممارسة تؤثر على مواقفه في المجتمع" (زهير احداون، 1992، 129). فالعلاقة القائمة بين المواطن والإدارة هي علاقة تفاعل متبادل تؤثر فيه الإدارة من خلال ممارساتها وسلوكياتها تجاه المواطن على مواقف هذا الأخير تجاهها، التي تعكس لنا المستوى المتدني في تعامله بدوره مع الإدارة المحلية، وسبب نزعات العنف التي أضحت تشوب تلك العلاقة المتبادلة بينه وبين موظفي الإدارة.

فأمام هذه الوضعية المتدنية، ومن أجل تقليص هذا الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن، باشرت السلطات الجزائرية العمومية باتخاذ جملة من التدابير لتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، من خلال وضع آليات لتطوير الإدارة، وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، كرقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عمليات تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الوادي بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجياً على كامل التراب الوطني، فالسؤال الذي يرتسم في أذهاننا هل يكفي أن نستعين بالتكنولوجيات الحديثة في الإدارة لتغيير ثقافة التواصل لدى المواطن الجزائري؟ وهل نجحت هذه الاستخدامات التقنية الحديثة في تحسين العلاقة بين السلطات المحلية والمواطن؟

فالإشكال المطروح أمام الإدارة الجزائرية يتمثل في ظاهرة تقشي الأساليب التواصلية المتدنية بين المواطن وموظفي الإدارة. مما أدى إلى تصدع علاقتهما وانشقاقها نتيجة لغياب الوعي لدى الإدارة الجزائرية بأهمية الأداء الكلامي اللائق بمقام الإدارة في تحسين العلاقة مع المواطن كرافد هام، من روافد الإصلاح الإداري. وهذا ما أدى إلى عدم ارتقائها إلى مستوى تطلعاته ومطالبه، مما دفع بالمواطن إلى اتخاذ العنف اللفظي للتعبير عن سخطه دون الأساليب الأخرى. إن تصلب لغة الموظفين مع المواطن دفعت بهذا الأخير إلى استخدامه للعنف اللفظي كأسلوب متبادل وإلى تكوين صورة سلبية لديه، تمّ على أساسها، ترسيخ قناعة لديه، أن استخدام العنف هو الأسلوب الأنجع للتعبير عن ذاته ووجوده كمواطن أمام موظفي البلدية، باعتبارهم أضعف حلقة في الإدارة، وإن كان رد فعله يهدف أكبر حلقة وأهمها في أعلى هرم السلطة.

ومن هذا المنطلق يؤكد بنفينيست (Benveniste) أن هذا الوعي " يتضمن وجود الآخر ويطرح الحوار كشرط للكلام " (Christian Baylon. 2005. 206)، لذلك يستحيل تصور تواصل بين الإدارة والمواطن دون الاعتراف بوجود هذا الأخير كطرف فاعل داخل مجتمع تخاطبي. ومن ثم، فإن أي برنامج للإصلاح الإداري يجب أن تكون مخرجاته خاضعة للتقويم من قبل المستفيد من الخدمة، أي من قبل المواطن. وهذا بالفعل ما أكده جورج ميد G. H. Mead في وصفه للشكل المتكامل للاتصال بقوله " إن المثل الأعلى للمجتمع الإنساني، هو المثل الذي يقرب الأشخاص بشكل حميمي ... وأن المبدأ

الذي اعتبرته دائما أساسيا في التنظيم الاجتماعي الإنساني يتمثل في الاتصال، الذي يعني مشاركة الآخر، وهو يتطلب بالضرورة أن يظهر الآخر في الأنا، وأن يتأمل الأنا في الآخر وأن نعي وجود الأنا بفضل الآخر" (Georg Herbert Mead .1963. 215).

وعليه، لا يمكننا الحديث عن تواصل خال من " سنن و من رسالة (نسق تخاطبي) لأن السنن والرسالة يوجدان في علاقة جدلية وثيقة، كما أن كل عملية تواصلية هي بمثابة تبادل لدلائل بين مرسل ومرسل إليه داخل مجتمع تخاطبي" (عبد الواسع الحميري. 2008. 161). ولكون اللغة الملفوظة هي نتاج جمعي، باعتبارها وسيلة للتواصل، فهي تتأثر بما يجري حولها من علاقات تنظم حياة الأفراد في المجتمع، كما يؤثر هؤلاء بدورهم فيها، وذلك من خلال الأساليب والمواقف الكلامية التي يستخدمونها. وتعتبر ظاهرة العنف اللفظي، شكلا من الاختلالات أو الانزلاقات في المواقف الكلامية، ذلك أن " الكلام هو الذي يحدد مفهوم الإنسان" (Christian Baylon .op cité. 206). ومن هذا المنطلق، استطعنا أن نكون نظرة حول خلفيات الإشكال المطروح لنلخصها في فرضيتين بنيت في مجملها على السؤال المحوري التالي: هل يمكن اعتبار ظاهرة العنف اللفظي لدى المواطن الجزائري، رد فعل لطبيعة الاتصال الذي تمارسه الإدارة في تواصلها معه؟

فالإشكالية إذن، ليست ببساطة عنف أفراد منعزلين. وإنما هي عنف بنيوي لنظم ومؤسسات ممتدة اجتماعيا في السياسة والاقتصاد والإعلام والاتصال. إنه عنف جمعي مشترك للنظام الاجتماعي القائم بنفسه، وليس عنف الجماعات الاجتماعية المتواجدة ضمن هذا المجتمع الذي يتسم بالعنف. وتتفرع من هذه الإشكالية فرضيتان :

1. غياب الكفاءة الاتصالية في الإدارة المحلية يساهم في تفشي العنف اللفظي عند المواطن.
2. الصورة الذهنية لدى المواطن عن الإدارة تساهم في تفشي العنف اللفظي.

تحديد مفاهيم الدراسة:

يقر أغلب المفكرين أنه يصعب الإجماع على قاعدة تعريفية محددة لمفهوم العنف، ويرجعون ذلك إلى كون العنف ظاهرة واسعة النطاق، ولهذا يجد الباحثون والمتخصصون أنفسهم أمام مفاهيم عديدة للعنف كالعنف الأسري، العنف المدرسي، العنف السياسي... الخ إلا أننا سنحاول التطرق إلى مجموعة من التعاريف التي حاول أصحابها من خلال تفكيكهم لعناصر هذه الظاهرة إلى تحديد طبيعة العنف وأسبابه.

- الإتصال :

- الاتصال لغة:

تعرض مفهوم الاتصال لعدة استعمالات ولاقى جملة من التفسيرات كانت بدورها موضوع جدل لدى علماء الفكر الاجتماعي وعلماء النفس والإدارة والاقتصاد. كما ساهم المؤرخون بدورهم في إيجاد بدايات الفعل الاتصالي في أقدم الحضارات البشرية. وتناول اللغويون الاتصال كظاهرة قابلة للتفكيك .

حيث استخدمت المعاجم الفرنسية والإنجليزية، في ترجمتها لكلمة "الاتصال" ،إبان القرن الرابع عشر مصطلح communication المشتق من اللاتينية، communis , communicar والذي يشير في مفهومه إلى "تقاسم شيء مع غيره" وكذلك إلى "أقام علاقة مع الغير" (ANDRE ABOURDETTE. 1992. 17)

وقد استعمل (فعل) communiquer أول مرة في اللغة الفرنسية القديمة سنة 1361 ومعناه "ربط الشيء بالشيء". كما أشارت هذه المعاجم في القرن السادس عشر إلى مصدرين جديدين communier و communion لتحصير معنى الاتصال في " شارك غيره في الرأي، في الشعور (ANDRE 18. ibid. LABOURDETTE.)

وأضافت المعاجم الإنجليزية في تفسيرها لمصطلح COMMUNICATION معنى "تبادل الآراء والأفكار والمشاعر والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو بالإشارة". (القيوتي 2001، 266). أي أن الاتصال في اللغة الإنجليزية يعني " مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو مجموعة أو جماعات (Encycloedia Britanica , vol 6 , 203,204)

ويعرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات " (فاروق ناجي محمود. 2010 ، 18). وفي سنة 1670 أضاف معجم فورتير FORTIERE مصطلحات جديدة كمرادفات لكلمة الاتصال مستخدما في ذلك كلمة "إرسال، تبليغ، نقل" (G.BATESON et autres, 1981.17) لينتقل بذلك من المفهوم العام لمصطلح الاتصال من تقاسم وتشارك "PARTAGER" ليتسع في معناه إلى تبليغ ونقل "TRANSMETTRE". ويعود الفضل في تداول مصطلح الاتصال كمصطلح علمي إلى كل من ن. وينر و ك. شانون سنة 1948.

وجاء في قاموس LE PETIT ROBERT أن "التواصل هو الإبلاغ والاطلاع و الإخبار. أي نقل خبر ما من شخص إلى آخر. أي إقامة علاقة مع شخص ما. كما يدل على الشيء الذي يتم تبليغه، والوسائل التقنية التي يتم التواصل بفضلها" (محمد عمر الطنوبي 2001. 3).

أشارت المعاجم العربية في تعريفها لمصطلح "الاتصال" إلى ان هذه الكلمة من "الوصل" "وصل" بمعنى "بَلَّغ الآخرين شيئا أو نقل إليهم شيئا (معنويا أو ماديا)" (معجم المصطلحات الإعلامية. 1994. 120). أو "ما يصل بين شيئين" (محمد الباشا. 1992. 1097).

وجاء في لسان العرب لابن منظور في باب وصل: الوصلة، الاتصال، وهو ما اتصل بالشيء، قال الليث، كل شيء اتصل بشيء فما بينهما وصلة، والجمع: وصل، والاتصال كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساس الصلة وبلوغ الغاية" (ابن منظور. 1957).

وعرفها مختار القاموس بأنها " وصل الشيء بالشيء وصلا"⁴ بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف ما أو غرض معين (سلوى عثمان الصديقي وهناك حافظ بدوي. 1999. 10) كما فسره معجم العلوم الاجتماعية على أنه "تبادل الأحوال الذاتية ونشرها بين الأفراد مثل الأفكار والعواطف والمعتقدات" (إبراهيم مذكور. 1975. 8). فعندما نقوم بعملية الاتصال، فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص، أو جماعة أخرى. أي أننا نحاول أن نشترك سويا في معلومات أو أفكار أو مواقف واحدة" (. عبد حرمي. 1982. 27).

- الاتصال اصطلاحا:

أما من ناحية المفهوم الاصطلاحي، فقد شمل مفهوم " التواصل " و"الاتصال" في مدلولهما السيميوتيفي (السيميائي)، مجموعة من المعاني لخصها كل من بايلون ومينيو في جملة من العمليات (CHRISTIAN. Baylon et ZAVIER. Mignot. 2005. 9) حصرها كالتالي:

- إما علاقة نقل (إقامة وصل أو توصيل بين جزأين)
- إما علاقة ترتبط بوسائل النقل، أي انتقال الأشياء والأشخاص بواسطة وسائل نقل.
- عملية إقامة علاقة بين الأشخاص أو الأشياء دون الحاجة إلى الانتقال وإنما عن طريق تحويل أو نقل الإشارات.

وعلى أساس ما تقدم به بايلون ومينيو من تفسير لعملية الاتصال يمكننا القول أن مصطلح الاتصال يستخدم للإشارة إلى دلالات متعددة ومختلفة، إلا أنها تقوم حول فكرة واحدة هي "ربط ما هو منفصل". كما أن المعاني التي اشتملها مفهوم الاتصال أو التواصل بين الأفراد تشير في مجملها إلى عملية " نقل معلومة موجودة في ذهننا وأن هذه المعلومات هي نتاج عناصر نفسية للمرسل الذي يبعث بالرسالة لإبلاغ الآخر. أي أننا لا يمكن أن نجرد كلمات أو عبارات الرسالة مما تحمله من عناصر أخرى متلاصقة: كالمعارف والخبرات والذكريات، الصور، الأحكام والرغبات والأحاسيس ..إلخ " (Ch. BAYLON et Z. MIGNOT. ibid. 11)

- التعريف الإجرائي للاتصال :

رغم تعدد المرادفات التي قرن استعمالها بمصطلح "الاتصال"، إلا أنه من الملاحظ أنها تشترك في مجملها على أن الاتصال لا يقتصر في معناه على تبليغ ونقل وتبادل وتقاسم ما يمكن توصيله للآخرين من الآراء والأفكار والمعارف والمشاعر بل في ما يحدثه من تفاعل بين الأطراف المشاركة في عملية التواصل. وباختصار تحمل كل من كلمة "التواصل" و "الاتصال" المشتقة منه عدة معاني فهي ليست

عملية محدودة وإنما تشمل جملة من العمليات المتداخلة والمتكاملة فيما بينها. وباختصار، إن مصطلح الاتصال ينطبق على كل ما يرتبط بإقامة علاقة. وعلى هذا الأساس، يمكننا القول، أن العنصر المشترك الذي جاءت به مختلف التعريفات لمفهوم الاتصال بين الأفراد ينصب في مجمله حول فكرة أساسية مفادها أن عملية الاتصال هي عملية تفاعلية.

- الاتصال اللفظي اصطلاحاً :

قبل تحديدنا لمفهوم الاتصال اللفظي، علينا أن نشير إلى تداخل بعض المصطلحات التي تبدو متماثلة في معناها للاتصال اللفظي، وهي اللغة Langage، اللسان Langue، والكلام parole. فاللغة هي مؤسسة أو نسق اجتماعي، تظهر من خلال السلوك اللفظي لشعب من الشعوب أو قوم معين وقد تختلف وضعياتها باختلاف الطبقات الاجتماعية، أو المستوى الثقافي ...

أما اللسان، فهو النموذج اللغوي السوي والشائع بالنسبة إلى الأغلبية العظمى من أبناء أمة واحدة، كما ذكره ابن منظور في قاموسه المعنون "لسان العرب".

في حين يشير الكلام إلى نوع من السلوك اللفظي الفردي، أي أنه يتعلق بكل ما يصدره الفرد من الأقوال التي تحمل في طياتها السمات المميزة لكل فرد.

وجاءت عند المفكرين العرب لفظة اللغة (لغة واصطلاحاً) متنسقة وشفاهية الاتصال اللغوي، حيث عرفها لسان العرب " أصلها لغوة من لغا إذا تكلم - و اللُّغَا: الصوت ... و اللُّغُو : النطق، يقال: هذه لغتهم التي يلغون بها، أي ينطقون بها " (ابن منظور. ب ت . مادة لغا) .

- التعريف الإجرائي للاتصال اللفظي :

فاللغة الملفوظة إذن، هي الوسيلة الأولية التي يتصل من خلالها أفراد المجتمع فيما بينهم.

- العنف اللفظي لغوياً:

العنف : عنف فلانا : لأمه ووبخه بالتفريغ

وعنّفه : أخذه بشدة ولم يرفق به، فهو عنيف، جمع عنف (قاموس المعتمد 2000، 250)

وجاء في لسان العرب بأنه هو: الخرق بالأمر وقلة الرفق به وعليه، يعنف عنفا وعنافة وعنفه تعنيفاً، وهو عنيف إذا لم يكن رقيقاً في ما لا يعطي على العنف. أما الأعنف كالعنيف الذي لا يحسن الركوب ليس له رفق بركوب الخيل.

وأعنف الشيء : أخذه بشدة، واعتنف الشيء: كرهه. والتعنيف : التوبيخ، والتفريح واللوم.

وعنّف : العين والنون والفاء أصل صحيح يدل على خلاف الرفق، قال الخليل العنف ضد الرفق: تقول

عنّف، يُعنّف عنفاءً، فهو عنيف إذا لم يرفق في أمر. (ابن منظور 1957، 257-258)

أشارت هذه التعاريف إلى أن العنف يحمل العديد من الدلالات كالأمر وقلة الرفق والشدة، والتوبيخ واللوم، فهي دلالات ذات أبعاد مادية ومعنوية.

أما في اللغات الأجنبية فنجد ترجمة مصطلح العنف إلى كل من الفرنسية والانجليزية يشار إليه بـ "violence" المشتقة من المصطلح اللاتيني "violentai" والتي تعني القسوة والقوة.

وقد عرف قاموس لاروس le grand Larousse العنف أنه "قوة داخلية محطمة، عنف إحصار" أي أن العنف يشير إلى قوة محطمة.

"إننا نعني بالعنف، كل إكراه فسيولوجي أو نفسي قد يؤدي إلى الترهيب، والهجرة، والألم، والمعاناة، أو إلى موت إنسان مفعم بالحياة، أو كل إقحام، متعمد أو غير متعمد، بغية تجريد الآخر من حقه، أو أي تخريب أو هدم لكل شيء ينبض بالحياة" (François Héritier, 19961, 17.18)

نجد أن مصطلح violence المستخدم في اللغة الفرنسية والمقابل لمصطلح "العنف" باللغة العربية، يحمل أبعادا دلالية لكل فعل أو سلوك يتصف باستخدام العنف بكل أشكاله، وارتبط هذا المصطلح بمفاهيم

أساسية وهي: Le viol ; La violation ; La violence

✓ Le viol : (الاعتصاب) وهو العنف الممارس على المرأة باستخدام القوة (اقتحام جسد امرأة عنوة) يحمل إذا هذا المصطلح دلالة الانتهاك، و القيام بفعل ضد الآخر.

✓ La violation: الانتهاك، كعدم الالتزام بالعهد، اختراق القوانين، تدنيس الأشياء المقدسة.

✓ La violence: - كل فعل يتسم باستخدام القوة

- سلوك انفعالي يعبر عن الغضب.

- قوة نستخدمها ضد الآخر، ضد القوانين، ضد الحرية العامة.

- قانونيا: كل إكراه يمارس على شخص باستخدام القوة ضده لإجباره على فعل ما. وهناك عنف عصبي أو نفسي، وعنّف غير مباشر.

- قيميًا: الحماس المتواصل للتعبير عن الإخلاص (كالصيام تعبيرا عن الطاعة للذات الإلهية).

وللإشارة، فإن هناك من يخلط بين التسميات، العدوان والعنف، ومنهم من يجد أنهما مفهومان مستقلان عن بعضهما البعض، وهناك من يرى أن العدوان واسع وأعم من العنف. كما نجد بصفة عامة أن صعوبة تعريف العنف أمر يعاني منه بصورة خاصة العالم الاجتماعي، يُلاحظ أن ما يسمى بالعنف يختلف من مجتمع لآخر، ومن حضارة لأخرى. ففي نظام إفريقي معين يعتبر تقديم الذبائح البشرية أمرا طبيعيا. ولا يمكن وصفه بالعنف (إلياس زحلاوي، 1999، 77) فالمفهوم العام للعنف أو العدوان يندرج في استعمال القوة والتسلط والاعتداء وإلحاق الأذى بالأشخاص أو بالمتلكات. وقد يشمل بقية الظواهر المكونة للحياة فيأخذ طابعا سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وأخلاقيا وغيرها ويتضمن أساليب مختلفة ويأخذ أشكالا متعددة. قد يأخذ طابعا سياسيا يصدر من الدولة أو الأفراد أو الجماعات أو يصدر من الأفراد والجماعات ضد الدولة (شعبان الطاهر 2001، 24-32).

لا يوجد تعريف واحد متفق عليه لمفهوم العنف، لا اجتماعيا، ولا نفسيا، ولا قانونيا. تتجه مختلف التعاريف التي تعرضت لهذا المفهوم، مهما كان توجهها العلمي، إلى أن العنف هو سلوك إنساني فردي أو جماعي يلحق أذى وأضرارا بالغير جسديا أو ماديا أو معنويا" (عبد الناصر حريز، 1996، 42-44). وعرفه عالم الاجتماع الأمريكي هـ. نيبورغ H. Neiburg "أفعال التدمير والتخريب وإلحاق الأضرار والخسائر التي توجه إلى أهداف أو ضحايا مختارة أو ظروف بيئية أو وسائل أو أدوات تكون آثارها ذات صفة سياسية من شأنها تعديل أو تقييد أو تحويل سلوك الآخرين في موقف المساواة والتي لها نتائج على النظام الاجتماعي" (عبد الناصر حريز، المرجع نفسه، 44).

العنف اللفظي اصطلاحا :

"إن العنف اللساني منبوذ في اللغة نفسها وهذا ما نجده في مختلف المعاجم العربية و غيرها. لقد ورد في القاموس المحيط أن العنف " ضد الرفق.. والعنيف من لا رفق له بركوب الخيل والشديد من القول والسير. واعتنف الأمر: أخذه بعنف، وابتدأه، واعتنفه وجهله، أو أتاه ولم يكن به علم، واعتنف المجلس: تحوّل عنه. وعنفه: لامه بعنف وشدة " حافظ اسماعيلي علوي مرجع سابق، 12). وعرف عبد الرحمن عزي بدوره " العنف اللساني، على أنه صفة " منبوذة" وهي ليست صفة قائمة بحد ذاتها ولكنها رد فعل غير متوازن على قول أو فعل أو وضع أو ظاهرة تجعل المتكلم يفقد السيطرة على اللغة، فيلجأ إلى جملة من الانحرافات التي تكون من صنع الكلام " (حافظ اسماعيلي وآخرون. المرجع نفسه 16).

التعريف الإجرائي للعنف اللفظي :

يمكننا القول أن العنف اللفظي، هو ذلك الفعل الكلامي أو الموقف اللفظي المبني على سلطة الكلام الملفوظ الموجه، أو المتبادل، بين شخص وآخر، أو بين عدة أشخاص، ويعد العنف اللفظي شكلا من أشكال العنف، كونه سلوكا عدائيا يعبر عن الكراهية أو الغضب، من خلال مخاطبة الآخر باستخدام الألفاظ المرفوضة اجتماعيا والمسببة لشخصه أو لعائلته أو لدينه.

تعريف الصورة الذهنية :

يدل المعنى اللغوي للصورة الذهنية على المحاكاة والتمثيل (حجاب محمد منير. 2007. 167). بمعنى أن الصورة الذهنية هي انطباع صورة لشيء ما في الذهن، أي استحضار ذهني لشيء أو حادث سابق. حيث تتم عملية الاستحضار الذهني لإدراك شيء أو حدث قابل للبقاء مدة زمنية طويلة يمكن الرجوع إليها عند وقوع مثير ما أو ظهور حدث سابق ". (La Rousse. 2002.)

الصورة الذهنية اصطلاحا:

انتشر مفهوم الصورة الذهنية في الخمسينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية ليعبر عن منزلة أو سمعة الفرد أو الحزب أو البلد في الحياة العامة.

ويعتبر والتر ليبمان أول من استخدم مصطلح الصورة الذهنية (الصورة الجاهزة/ال قالب الجامد) Stéréotype، موضحاً في كتابه الرأي العام، أن الإنسان يتعلم أن يعي بذهنه الجزء الأعظم من العالم الذي لا يستطيع أن يراه أبداً أو أن يلمسه أو أن يشمه أو يتذكره. فيكون بالتدريج داخل ذهنه صورة يعتمد عليها في إدراكه للعالم الذي لا يستطيع الوصول إليه... حيث تتضمن هذه الصور انطباعات ثابتة ومبسطة وملاحح بارزة منتقاة لتمثل الكل. (Walter Lippman.1992.10-23)

كما يوضح كينث بولدينغ، من جهته، في كتابه الصورة " أن الصورة الذهنية تتكون من تفاعل معرفة الإنسان بعدة عوامل منها المكان الذي يحيا فيه، وموقعه من العالم الخارجي، والعلاقات الشخصية، وروابط الأسرة والجيران والأصدقاء المحيطين به، والزمان والمعلومات التاريخية والاجتماعية التي يحصل عليها. (عاطف عدلي العبد عبيد، 2008، 286). كما يؤكد بولدينغ أن تصرف الإنسان يتماشى والصورة الذهنية التي تكونت لديه حول قضية ما أو شخص ما أو مؤسسة، وأن أي تغيير يطرأ على الصورة التي تشكلت لديه، فإنه يحدث حتماً تغييراً في سلوك هذا الفرد بدوره (Thierry Libaert 2013. 10-23)

التعريف الإجرائي :

نستنتج من ذلك أن الصورة الذهنية هي مجموعة التصورات والأحكام والانطباعات الإيجابية منها والسلبية، التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حولهم بمكوناته المختلفة، التي ترتبط بذات أو بسمعة شخص أو جماعة أو مجتمع أو مؤسسة، والتي يتحدد على أساسها موقف الفرد وسلوكه تجاه تلك الأطراف .

تعريف المواطن اصطلاحاً:

يرتبط مفهوم "المواطن" بمصطلح " المواطننة"، حيث عرّفت الموسوعة السياسية المواطنة " بأنها صفة المواطن الذي يتمتع بالحقوق ويلتزم بالواجبات التي يفرضها عليه انتماءه إلى وطنه" (عبد الوهاب الكيالي وآخرون، 1990، 373) .

أما في اللغة الفرنسية فقد ورد مصطلح المواطن « citoyen » في معجم لروس Larousse بمعنى الشخص الذي يتمتع بعضوية بلد و يستحق بالتالي ما ترتبه هذه العضوية من امتيازات.

تشير هذه التعاريف إلى أن مفهوم " المواطن " يرتبط بإقرار حقوق الفرد في المجتمع، و في ذات الوقت، بالتزامه بدوره بأداء واجباته تجاه الدولة والوطن ككل.

ويذهب باسكال براكنر Pascal Bruckner إلى التفريق بين مفهوم " المواطن " و" المستخدم" كون لفظ المواطن يتعدى في مفهومه " المستخدم" L'usager . فالمستخدم هو من ينشغل بالدفاع عن مصالحه وخصوصيته، بينما المواطن هو من يحاول تخطي هذه الحالة الفردية والابتعاد عن ظروفه الخاصة للانضمام للآخرين في إدارة الحياة العامة. بحيث يتشاركون ويتعاونون معاً. فإذن، توجد المواطنة

عندما يقبل الفرد بالتنازل عن مصالحه الخاصة، أخذاً في اعتباره الصالح المشترك أو العام، و يتم ذلك من خلال الانضمام لمجال عام يتحرك فيه جميع البشر بصورة متساوية. (Pascal Bruckner 1995 . 83.)

المواطن كمفهوم اجتماعي سياسي :

إن مفهوم " المواطن" و" المواطنة" هو مفهوم أوروبي المولد والنشأة والعقيدة. أما من حيث الممارسة فهو ليس محصوراً على الثقافة الأوروبية وإنما شائع في جميع حضارات وثقافات الأمم البشرية. " حيث تطورت المواطنة في نطاق محدود كان الإنسان البدائي يرتبط في إطاره بالمكان والعمران والإطار الاجتماعي الذي عاش في نطاقه، وحينما تبلورت دولة المدينة اليونانية والرومانية القديمة، أُضيف إلى الإطار البيئي الاجتماعي الذي ارتبط به الإنسان في المرحلة السابقة، حيث قام البعض بتطوير بعض الحقوق والامتيازات التي امتلكوها في نطاق الإطار المكاني الاجتماعي في مقابل حرمان البعض الآخر منها، استناداً إلى امتلاك هذا البعض المستأثر لمصادر القوة المتنوعة، و كنتيجة لذلك، تولدت عواطف ارتباط بالمكان عند البعض من جهة وعواطف الاغتراب من جهة أخرى، ولقد استمرت حالة المواطنة على هذا النحو حتى نهاية القرن الرابع عشر " (علي ليلة، 2005، 338).

وكانت الثورة الفرنسية هي التجلي الأيديولوجي والسياسي الذي برز من خلاله هذا المفهوم، فالثورة الفرنسية زعمت أنها تؤسس أمة جديدة، لا علاقة لها بالمرجعية البيولوجية أو الدينية، بل مرجعيتها الوحيدة هي قرار حر من المواطنين " (ماجدة رفاعة، 2005، 111).

نخلص إلى القول إلى أن مفهوم المواطن، بناء على ما سبق ذكره، هو مفهوم أوروبي بشكل خاص وغربي بشكل عام. لقد وُلد من أجل الحد من الهيمنة والدفع نحو إشراك المواطنين للمساهمة في قضايا الشأن العام.

التعريف الإجرائي للمواطن:

فالمواطن وفقاً لهذا المفهوم، يتجاوز في مدلوله فكرة المواطنة التي تقتصر على تحديد الواجبات وإقرار الحقوق، إلى إعطائه بعداً يحمل في طياته الممارسة السياسية للمواطن في إطار الدفاع عن القضايا المتعلقة بالشأن والصالح العام. وبناء على ما سبق، يمكن القول أن المواطن كمفهوم في المجتمع الغربي يعني نقلاً للحقوق من الدولة إلى الأفراد من أجل تحقيق الصالح العام من خلال المشاركة والتوافق بين مختلف فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات.

تعريف الإدارة اصطلاحاً:

" اشتق لفظ إدارة من اللفظ اللاتيني Administration، الذي يفيد : خدمة، مساعدة، الاهتمام ب. وفي القرن السابع عشر أخذ معنى التدبير. ولقد كان تطور دلالة هذا اللفظ أقل درجة، حيث إنه يكتسي اليوم معنيين:

المعنى الأول: متأثر بالتعريف الذي يفضل المظهر المؤسسي عن المكونات الأخرى، من الأشخاص العامة والبنىات التي تشكل الخدمة العمومية.

أما المعنى الثاني: فهو يناظر ضمن تعريف يفضل المظهر الوظيفي عن طريق تدبير الوظيفة. وعلى هذا الأساس، اختزلت الإدارة في صالح الأشخاص العامة والبنىات التي من خلال تحديد القوانين، تقدم وسائل وتدبير الناس والممتلكات والأموال (عبد الكريم غريب، 2006، 34)

ولقد أعطى فيبير بعدا إنسانيا للإدارة، إذ إنه يرى أن " المؤسسات الاجتماعية هي علاقات وتفاعلات بين الأفراد، وليست مؤسسات لها حياة في حد ذاتها. لا يمكن تجزئتها كما قدمها دوركايم ... الذي وصفها " بحياة في حد ذاتها" ولكنها تكتسب دلالاتها بفعل التفاعل الاجتماعي الذي يجسده الأفراد في الواقع المعيشي في المجتمع " (عزي عبد الرحمن ، 93/92 ، 200).

ويتجسد هذا التفاعل في إبراز فاعلية المواطنين والمجتمع المدني باعتبارها متغيرات للإصلاح الإداري، لأن المواطنين هم الأكثر تعاملًا مع الإدارة والأكثر معاناة من مشكلاتها والأكثر إدراكًا لمشاكلها، ولذلك هم الأكثر قدرة على الإسهام في إصلاحها.

النماذج المفسرة للظاهرة الاتصالية:

اعتمد الباحثون في تفسيرهم للعملية الاتصالية على صياغة نماذج محاولين من خلالها " تقييم العلاقات الكامنة (التي يفترض وجودها) بين المتغيرات التي تضع نظاما في شكل رمزي" (جيهان رشتي 1978، 7). والتي يتم بواسطتها تحديد العناصر المؤثرة في أفعال التواصل، من خلال تحليل ووصف أبعاد هذه العملية، وتحديد مجالاتها.

ولتفسير الظاهرة الاتصالية، باعتبارها ظاهرة اجتماعية، يرى فيبير أن ذلك " يعني إعادتها إلى الأفعال الفردية الأولية التي تولفها. ولكي نفهم فعلا ما يجب الإحاطة بالمقاصد وبصورة أعم، بدوافع الفعل والوسائل التي تتوفر لدى الفاعل أو التي يعتقد أنها تتوفر له، وكذلك التقييم الذي يقره الفاعل لهذه الوسائل المختلفة" (بودون، بوريكوف، 1986 . 422).

كما اعتبر كينج النموذج " أداة تصويرية توفر إطارا للافتراضات التي تتحدد في نطاق المتغيرات الهامة وتقتض علاقات معينة بين الأحداث التي تمت دراستها، بعبارة أخرى القدرة الفائقة على التمتع بخيال خصب لخلق مشاهد كانت مخفية عن الآخرين (بسام عبد الرحمان المشاقبة، 2011، 43)، أي أن النموذج كما عرفه بيل و هاردجراف " تمثيل نظري مبسط للعالم الحقيقي وهو ليس بحد ذاته أداة تفسيرية، ولكنه يلعب دورا هاما وموجها مباشرا لصياغة النظرية. فطبيعة النموذج تقترح لنا وجود علاقات، ولذا فإن الانتقال من النموذج إلى النظرية يتم سريعا حيث يظنه المرء في الواقع بأنه نظرية. والنموذج بوصفه تمثيلا نظريا مبسطا للعالم الحقيقي هو بناء متماثل مع الواقع المتوقع (ختام العناتي وعلي العياصرة، 2007، 155).

فالنموذج إذا هو " محاولة لإعادة خلق العلاقات التي يفترض وجودها بين الأشياء أو القوى التي ندرسها وذلك في شكل مادي أو رمزي " (جيهان رشتي، مرجع سابق، 75). وعلى هذا الأساس فإن هذه النماذج تساعدنا على:

- تفسيرنا للظاهرة المدروسة واستيعاب مكوناتها.

- توضيحنا للعلاقة بين مكوناتها مدعمة بالأدلة والحقائق العلمية الموضوعية.

- التنبؤ للوصول إلى النتائج وتعميمها.

وبناء على ما سبق ذكره، يمكننا تعريف النموذج أنه المخطط التصوري الذي تفسر على أساسه عملية الاتصال وتحدد فيه كافة العناصر المكونة لهذه العملية. وعلى هذا الأساس يعتبر النموذج الاتصالي " هو وسيلة لإيضاح وشرح الفكرة أو تحليل عناصرها، وكلما تعددت الاتجاهات الخاصة بالتحليل أو المداخل الخاصة بتقديم الفكرة تعددت النماذج التي يمكن أن تلقي في النهاية حول هدف واحد وهو دراسة الاتصال وتعريفه وشرح العملية الاتصالية والعوامل المؤثرة فيها من خلال الفكر النظري والتطبيقي لكل دراسة واتجاه في هذا المجال " (بسام عبد الرحمان المشاقبة، مرجع سابق، 43).

فالتواصل إذا، وفقاً لهذا المفهوم، هو بنية ديناميكية ووظيفية تستلزم نية التفاعل والإرسال ونية الاستقبال من خلال استعمال رموز وقوانين تم الاصطلاح عليها من قبل. فكل اتصال هو إذا تفاعل. وعلى عكس ذلك فإن انقضاء الاتصال في تجمع ما أو حشد مؤقت لا يلبث أن يتفرق كما نلاحظ في محطة الحافلات).

ولقد ارتكزت بعض النماذج في تصميمها لصيرورة عملية الاتصال على التصور الآلي، من تشخيصها للعناصر المادية المكونة للعملية، كالمرسل، المستقبل، القناة، الرموز وظروف الزمان والمكان التي تحدث فيها. في حين ركز آخرون في تفسير للعملية على التفاعل الذي تحدثه بين المرسل والمتلقي. أي أنهم حاولوا تفسير كيف تحدث هذه الظاهرة وتشخيص المؤثرات عليها. وسنحاول في دراستنا التطرق إلى بعض النماذج، منها النموذج الاستراتيجي الذي يعتمد على تسليح الفاعل السياسي بآليات التواصل والأساليب التي تمكنه من ممارسة سلطته وضمّان استمرارها. حيث يتسم هذا النموذج بأنه يسير في اتجاه واحد دون تغذية راجعة. أما النموذج النسقي فهو الذي يحدد النظام السياسي باعتباره نسقا من التفاعلات يقوم على الاعتماد المتبادل بين مكوناته، ويتمتع هذا النسق بالديناميكية، حيث إن التحولات والتعديلات تحدث بشكل يحقق توازناً بين النسق ومحيطه. في حين أن العملية الاتصالية في النموذج النقدي تشبه فيه عملية إعطاء حقنة في الجسد. حيث يقوم المرسل بصياغة أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحققها من خلال وسيلة معينة ليخضع هدفه، ويوجهه وفقاً لمصالحه وغاياته. ومن منطلق آخر ينظر النموذج السلوكي إلى العملية الاتصالية، على أنها وظيفة تأثيرية يمارسها باعث الرسالة على سلوك المتلقي محاولاً التأثير عليه. إذ أن الفاعل السياسي يجعل من فئات المجتمع أطرافاً سلبية غايتها من ذلك هو ضمان الاستقرار والحفاظ على الأوضاع الراهنة. ويذهب أصحاب النموذج التحويري إلى تفسير العملية

الاتصالية باعتبارها عملية تفاعل متبادل، تتساوى فيها فرص المتحاورين في التواصل بحرية وعقلانية. إذ يمضي التواصل في اتجاهين متبادلين التأثير والتأثر بين السلطة والجمهير، وهذا ما يؤدي إلى الإقرار العام الذي يعتبر أرقى أشكال الرأي العام. إنه النموذج الذي يسهم في إرشاد السلطة وفي إنجاح سياستها، والتقليل من فرص تعرضها للسخط والانتقاد من قبل الرأي العام. بينما يعتمد النموذج التقني على المعلومات، ويمضي في اتجاه واحد، من الفاعل السياسي الذي ينقل المعلومات بكل ما يمتلكه من آليات وأساليب التواصل والحجاج والإقناع، إلى جمهور سلبي يتلقى هذه المعلومة دون تغذية راجعة. أن هذا النموذج يتنافى في شكله مع حرية التفكير التي تعتبر إحدى قواعد النظام الديمقراطي.

الدراسات السابقة:

إن العنف ظاهرة من الظواهر القديمة التي رافقت الإنسان منذ وجوده، و اعتبرت في هذا العصر سمة من سمات المجتمعات الحديثة، وعليه، لا ينبغي النظر إليها وكأنها ظاهرة جديدة لا سابقة. ومن هذا المنطلق بنيت دراستنا على أن ظاهرة العنف في المجتمع الجزائري ليست حديثة الولادة أو المنشأ.

لقد أجمع المفكرون على أن ظاهرة العنف ظاهرة قديمة ومعقدة، عرفها المجتمع الإنساني في كافة مراحل وأطواره. وان حقيقة ارتباطها بالمجتمعات الحديثة يعود إلى أن إخضاع هذه الظاهرة للبحث والدراسة لم يكن "موضوع اهتمام كبار المفكرين في الغرب، إلا بعد القرن التاسع عشر حين اهتم جورج سوريل **Georges Sorel** بدراسة إشكالية العنف. ذلك ما يفسر الاعتقاد الرامي إلى أن ظاهرة العنف ظاهرة معاصرة" (Jean-Marie Domenach 1978, 759)

لقد أعطى تفسير سوريل لظاهرة العنف بعدا علميا جردها من نزعة التفسير الأسطوري أو الخرافي، كما أدى إعادة طرح مفهوم "العنف" الذي ارتبط في المجتمعات القديمة بمفهوم القوة، حيث "كان يستخدم في اللغة اللاتينية مصطلحا " القوة " و " العنف " كمتردفين لمفهوم واحد « Vis » الذي لم يتم الفصل بينهما إلا بعد القرن الخامس، وهذا ما يدفعنا إلى القول إن مصطلح العنف لم يكن موجودا، أو على الأقل كان في حيز التشكل " (Jean-Marie Domenach, ibid, 760)

يعد مفهوم العنف إذا من المفاهيم الحديثة التي شكلت مدخلا علميا معاصرا من مداخل التحليل والتقصي الاجتماعي والنفسي وذلك من خلال أعمال سوريل وغيره .

لقد أعطت دراسة سوريل لظاهرة العنف دفعا قويا للاهتمام بالتحليل العلمي لإشكالية العنف باعتبارها أحد ملامح الطبيعة البشرية. كما أولى كل من روسو ودوركهيم اهتماما واضحا بظاهرة العنف، حيث وظف دوركهيم هذا المفهوم في تحليل وفهم أنساق المجتمع، من خلال طرحه لإشكاليات القهر والتسلط في الحياة الاجتماعية، إذ خلص من خلال طرحه هذا إلى "أن العنف ظاهرة ثقافية أتت مع رياح التطور الاجتماعي، ومع تحول المجتمعات الإنسانية من مجتمعات بسيطة إلى مجتمعات مركبة". (علي أسعد وطفة ، 1999 ، 152).

كما اهتم بارسونز، من جانبه، بدراسة العنف الاجتماعي في إطار العلاقات النظامية التي تحددها القوانين المدونة أو المتعارف عليها. حيث يتوقع كل فرد في إطار هذه العلاقات سلوك وأخلاق الآخر، مما يساعده على تحقيق أهدافه وطموحاته. غير أن كل علاقة اجتماعية بين فرد وآخر تكون معرضة لاحتمالين. الاحتمال الأول، أن يفشل الفرد في إدراك أو توقع سلوك الطرف الآخر الذي دخل في علاقة معه. أما الاحتمال الثاني، فيتوقع أن يكون الفرد قادرا على معرفة سلوك الآخر، أي أن يتوافق توقعه لسلوك الآخر، وما سلكه فعليا هذا الأخير تجاهه. وعليه، فإن فشل الفرد في بناء توقع صحيح لسلوك الآخر قد يعيقه على تحقيق طموحاته وأهدافه، وفي هذه الحالة تتحول العلاقة بين الطرفين إلى صراع، ويصبح العنف حتمياً. (Talcott Parsons 1964, 85)

وعلى غرار ذلك، ذهب كارل ماركس إلى إنعادت العنف على أنه سمة للحالة الاجتماعية التي أفسدها الصراع حول ملكية وسائل الإنتاج. حيث أرجع التنافس بين أفراد المجتمع إلى كونه ذو أصل اجتماعي، يرتبط بملكية وسائل الإنتاج، لذلك فإن الصراع ليس صراع الجميع ضد الجميع كما ذهب هوبز وإنما هو صراع بين طبقات المجتمع. (بودون و ف. بوريكو، مرجع سابق، 394)

الجدير بالذكر، إلى أنه رغم اختلاف المفكرين في تناولهم لظاهرة العنف وفي تحديدهم لعوامل الظاهرة وأبعادها، إلا أنه لا يمكننا الرجوع والاعتماد على البعض من هذه الدراسات دون الأخرى، كونها تشكل في مجملها مرجعا لكل باحث يسعى إلى تفسير ظاهرة العنف بشتى أشكاله. وعلى هذا الأساس حاولنا ذكر بعض الدراسات التي اهتمت بدراسة العنف، ومنها ظاهرة العنف اللفظي الذي يحدث في إطار العلاقة التواصلية بين المواطن ومؤسسات الدولة العمومية والمتمثلة في البلديات .

وعليه، حاولنا في دراستنا لهذه الظاهرة الرجوع والاستعانة بما توفر لدينا من الدراسات والأدبيات السابقة التي قامت بدراسة بُعدٍ أو أكثر من أبعاد الدراسة التي نقوم بها. فهناك أدبيات تناولت ظاهرة العنف من خلال أول تشريع جرّم العنف اللفظي، كالسب والشتم والمساس بذات الحاكم وحاشيته. كما استندنا في محاولتنا لظاهرة العنف اللفظي في المجتمع الجزائري إلى الدراسات التي طرحت هذه الإشكالية في المجتمع الجزائري. وحتى نتمكن بالإلمام بموضوع دراستنا الذي حاولنا من خلاله دراسة العنف اللفظي بين المواطن والإدارة المحلية استعنا بما توصلت إليه بعض الدراسات التي اعتمدت في تحليلها للعلاقة بين المواطن والمؤسسات الرسمية ومنها الإدارة المحلية على استطلاع رأي المواطنين لقياس مدى وعيهم تجاه قضايا محددة مثل المجالس الشعبية المحلية ودورها في التنمية المحلية، كما اعتمدت أدبيات أخرى على قياس مدى وعي المواطنين بوجود الفساد على مستوى المؤسسات الرسمية الممثلة للشعب. ولقد جاء اعتمادنا على دراسات حاولت استطلاع اتجاهات المواطنين تجاه الإدارة العمومية، وموقف موظفي الإدارة العمومية من سلوك المواطنين تجاهها، إلى إبراز مدى أهمية تأثير هذه العلاقة على

الشعور بالتماسك والتضامن والرضا بين الطرفين بل بين المواطن والسلطة كون الإدارة المحلية أو الرسمية هي امتدادا للسلطة الحاكمة.

أولا: دراسات العنف اللفظي:

« Violence verbale et délit politique. 1800-1830 » تعتبر دراسة الباحثة نتالي بيتيتو (NATALIE PETITEAU) مرجعا أساسيا لدراسات العنف اللفظي، حيث حاولت من خلاله الباحثة تفسير إشكالية ممارسة المواطن للعنف اللفظي وعلاقته بالسياق السياسي الذي يحدث فيه. ولقد رجعت الباحثة في دراستها للظاهرة إلى حقبة تاريخية معينة، ويعود ذلك إلى أن هذه الفترة التاريخية صدرت فيها نصوص قانونية تجرم كل مواطن قام بالتلفظ بالكلام البذيء أو السب والشتم في حق الحاكم أو أسرته أو حاشيته أو كل ما يمثل مؤسسات السلطة. اعتمدت الباحثة على سجلات الشرطة والأحكام الصادرة عن المحاكم في حق كل من تلفظ في الأماكن العامة بما يمس ذات الحاكم ومؤسسات الدولة. ولقد أشارت الباحثة إلى أن هذه الممارسات الكلامية البذيئة كانت شائعة لدى القرويين في تواصلهم اليومي مع بعضهم البعض ولم تكن لها دلالات أو أبعاد سياسية. بينما النمط الثاني وهو محور هذه الدراسة فيتعلق بالعنف اللفظي الذي يمارسه المواطنون في الفضاء العام والذي يعتبر حدثا لغويا أو فعلا كلاميا يعبر عن موقف سيكولوجي انفعالي يُنَجَز في مقام تواصلية تفاعلية سمته البارزة التنازع والخصام، والثورة على النظام القائم آنذاك .

ولقد ركزت الباحثة في دراستها لظاهرة ممارسة المواطن الفرنسي للعنف اللفظي إبان الفترة الممتدة بين 1800 – 1830 وذلك لسببين أولهما أن فرنسا عانت من استبداد النظام الإمبراطوري لنابليون وبعده النظام الملكي لشارل العاشر، حيث تنكر كلاهما للإرادة السياسية للمواطنين وإذ حُرِمَ فيهما المواطن من حقه في الانتخاب وفي إعطاء رأيه في القضايا العامة.

ولقد لحظت الباحثة أن هذه الفترة تميّزت بشيوع استخدام المواطنين للألفاظ البذيئة في شتمهم وسيهم للحاكم وعائلته وأعوانه باستغلالهم للفضاء العام. أما السبب الثاني، فيتمثل في ذهاب القضاء، ولأول مرة، من خلال المادة 222 من القانون الجنائي المؤرخ سنة 1810 وكذلك المادة 352 من قانون الإجراءات الجنائية، إلى تجريم هذه الممارسات، كما صدرت مواد نصت على " أن كل الألفاظ العنيفة في الأماكن العامة هي جريمة يعاقب عنها فاعلها" (Natalie Petiteau,2008, 79) .

لقد اعتمدت الباحثة في جمعها للمصادر على ما تمّ تدوينه من قبل الشرطة، من عمليات التوقيف ضد كل من قام بسب أو شتم شخص الحاكم أو عائلته، و حاشيته. كما اعتمدت على القضايا التي فصلت فيها المحاكم، والتي كانت تتعلق بتجريم الأشخاص الذين تمت إدانتهم بجريمة التعرض بالسب والشتم ضد الحاكم أو المساس بعرضه، أو بكافة أفراد عائلته، أو بأتباعه كافة.

خلصت الباحثة إلى أن النظام ذهب من خلال تجريمه لكل من يتلفظ بالكلام البذيء في الفضاء العام، إلى منع كل من يستخدم هذا الفضاء للتعبير عن رأيه المناهض أو المعادي للحاكم، أو التلطف بكل ما يمس بذاته أو بعائلته أو بحاشيته، معتبرة ذلك جريمة في حق الدولة ومؤسساتها.

تبيننا لنا من خلال قراءتنا لهذه الدراسة إلى ما توصلت إليه من نتائج إلى أن التلطف بالكلام البذيء والشتم والسب ممارسات شاعت في الفضاء العام، وأن ارتباطها بشخص الحاكم وبالنظام القائم، أعطى لهذه الممارسات بعدا سياسيا. حيث سجلت الباحثة أن الحقد الهائل الذي كانت تحمله هذه الألفاظ هي تعبيراً عن سخط المواطنين على الحاكم ورفضهم لنظامه.

لقد استطاعت الباحثة من خلال طرحها لظاهرة العنف اللفظي من منظور تواصلية - وظيفية، تفسير مدى تأثير النسق السياسي على تفشي ظاهرة الممارسات الكلامية المعادية للنظام ولرموزه ومؤسساته. وتحويل الفضاء العام إلى ميدان يستخدمه المواطن للتعبير عن آرائه ووجهات نظره.

ثانياً: دراسات حول ظاهرة العنف اللفظي في المجتمع الجزائري:

- "العنف اللفظي الأسري من المنظور السوسولوجي : دراسة حالة للخلفية الأسرية والزوجية للنساء المعنفات في مركز النساء في الشدة" رسالة دكتوراه تقدمت بها الباحثة نسيمة عيساوي، قسم علم الاجتماع، بجامعة الجزائر2، 2011/2010.

بنيت هذه الدراسة على أساس إشكالية مفادها: هل للتنشئة الاجتماعية علاقة بممارسة العنف اللفظي والرمزي ضد الزوجات؟ حيث هدفت الباحثة، من خلال دراستها للخلفية الأسرية والزوجية لعينة من النساء المعنفات بمركز "نساء في شدة" ومركز "دارنا"، إلى معرفة أسباب العنف اللفظي الممارس عليهن من قبل الفاعلين للعنف، وكذا تبيان أشكال العنف اللفظي المصرح وغير المصرح به. ولقد ارتكزت الباحثة، في دراستها من منطلق أن العنف اللفظي الممارس في المحيط الأسري، مرده في الأساس بالإضافة إلى التنشئة الأسرية و الاجتماعية التي تلقاها بعض الرجال الممارسين للعنف ضد زوجاتهم وأبنائهم، فإن للظروف المعيشية والضغطات النفسية الناجمة عن المستوى المعيشي المتدني، دورا في بروز هذا الشكل من العنف، كما أرجعت الباحثة إقبال الأزواج على ممارسة العنف اللفظي على زوجاتهم مرده أيضا التصورات التي يحملها كل من الزوج والزوجة حول العلاقة الزوجية قبل الزواج وبعده.

حددت الباحثة ثلاث فرضيات أساسية، انطلقت على أساسها في البحث عن تفسير ظاهرة العنف اللفظي في المحيط الأسري في المجتمع الجزائري. حيث ذهبت الباحثة إلى الافتراض أن العنف اللفظي مرتبط بالفروق الأسرية للزوجين وتباين نمط التنشئة الاجتماعية لكل منهما، إذ إن نمط التنشئة التي تلقاها بعض الرجال في أوساطهم الاجتماعية لها علاقة بممارسة هؤلاء للعنف اللفظي ضد زوجاتهم.

كما ذهبت الباحثة إلى ربط هذه الظاهرة بالظروف المعيشية، حيث ذكرت بأن الظروف المعيشية التي يحيا فيها الزوجان تساهم على إقبال بعض الأزواج على ممارسة العنف اللفظي والرمزي ضد الزوجة.

أما الفرضية الثالثة التي وضعتها الباحثة، تقوم على وجود علاقة بين تصورات الزوجين حول العلاقة الزوجية قبل الزواج وبعده. خاصة عندما يكون هناك تنافر وتباعد في تصورات كل منهما. جاءت نتائج الدراسة مؤكدة لهذه الفرضيات. حيث توصلت الباحثة من خلال دراستها الميدانية واستجوابها لعينة من النساء المعنفات، إلى إثبات وجود علاقة بين العنف اللفظي الأسري والضغوطات الاقتصادية، كما أشارت إلى أنه مرتبط من ناحية أخرى بالتغيير الاجتماعي الذي أفرز قيما جديدة. كما خلصت الباحثة أن العنف اللفظي جزء لا يتجزأ من الحوار اليومي في المجتمع الجزائري، وذلك نتيجة لارتباطه بالتنشئة الاجتماعية، خاصة تلك التي يتلقاها الرجل في وسطه الأسري، الأمر الذي يفسر إعادة إنتاجه في الحياة الزوجية.

لقد أثبتت هذه الدراسة من خلال تطرقها لظاهرة العنف اللفظي في المحيط الأسري للمجتمع الجزائري، أن ممارسة العنف اللفظي هو نتاج لنمط معين من التنشئة الأسرية التي يتسم بها المجتمع الجزائري، حيث أثبتت هذه الدراسة أن التنشئة الأسرية والاجتماعية التي يخضع لها الفرد الجزائري ساهمت في تنمية ممارسته للعنف اللفظي داخل المحيط الأسري وضد أفراد أسرته، ولقد شكلت المرأة إحدى العناصر التي مورست في حقها هذه السلوكيات العدائية. كما أضافت الباحثة أن للعامل الاجتماعي الاقتصادي دورا بارزا في ظهور و تنامي هذه الممارسات العدائية داخل الأسرة الجزائرية.

ولقد أثبتت دراسة، اعتبرت الأولى من نوعها على مستوى المملكة العربية السعودية، حول العنف في المحيط الأسري، التي قام بإنجازها مركز رؤية للدراسات الاجتماعية، أن العنف اللفظي هو الشكل الأكثر انتشارا وممارسة في المحيط الأسري، حيث يمثل العنف اللفظي المرتبة الأولى في تقدير كافة مناطق المملكة، حيث شملت الدراسة كافة مناطق المملكة. وقد أرجع الباحثون سبب تفشي وطغيان هذا الشكل من العنف، على بقية أشكال العنف الأخرى، أن العنف اللفظي أسهل أشكال العنف ارتكابا من قبل الأفراد في المجتمع، نظرا لأنه لا يترتب عنه مشاكل كبيرة إذا ما قورنت بأشكال العنف الأخرى، التي قد تصل إلى حد المشكلات الجنائية التي يعاقب القانون مرتكبيها.

- تعد علاقة التلميذ (الطفل) بالمدرسة والمدرس علاقة خاصة و حساسة كونها تقوم، ليس فقط بإعطائه المعلومات الفكرية الجافة والمتصلبة، وإنما تكمن أهميتها أيضا في امتزاج هذه العملية بالناحية العاطفية الوجدانية التي تعد أساسية لاستمرار عملية التحصيل و النمو بطريقة سليمة وسوية. من هذا المنطلق اهتم الباحث والمعالج النفسي نصير بن حالة في دراسة ميدانية حول ظاهرة " **العنف اللفظي و أثره على النمو النفسي للطفل** - دراسة وصفية لتلاميذ تلقوا عنفا لفظيا من المدرسين - لقد جاء اهتمام الباحث بدراسة ظاهرة العنف اللفظي الذي يتعرض له الطفل من قبل المدرس، نتيجة لانتباهه أثناء قيامه بالكفالة النفسية بإحدى العيادات بالجزائر العاصمة، ارتفاعا ملحوظا لعدد الأولياء الذين يلجؤون إلى طلب المساعدة النفسية بسبب تعرض أبنائهم إلى اعتداء لفظي عنيف و أحيانا مهين من طرف المعلم. لقد شكل

هذا الواقع دافعا لدى الباحث لإجراء دراسة ميدانية طرح من خلالها إشكالية صاغها كالتالي: هل يمكن القول أن السلوكيات والتصرفات والاتجاهات العنيفة والعدوانية الصادرة عن المعلمين والمؤطرين يمكن أن تؤثر سلبيا، أي تعيق النمو العام للطفل وتسبب له اضطرابات سلوكية؟ ما هو الأثر النفسي الذي يتركه العنف اللفظي على توازن الطفل وكيف يتم هذا التأثير؟ وما هي النتائج النفسية والسلوكية التي تترتب عنه؟

كما انطلق الباحث في دراسته من فرضيتين مفادهما أن العنف اللفظي يؤثر على التلميذ الذي يتلقاه على مستويين. الأول معرفي و ذلك بإحداث اضطراب في الجهاز المعرفي مسببا خلا واضحا في التحصيل الدراسي. أما الثاني، فهو نفسي سلوكي ويتمثل في حدوث اضطراب في السلوك والتصرفات. واعتمادا على النتائج المتوصل إليها من خلال انتقاء الباحث لمجموعة من الأطفال والمراهقين الذين تقدموا لطلب الفحص النفسي، ومن خلال المقابلة العيادية التي اعتمدها الباحث لجمع أكبر قدر من المعلومات عن الظاهرة المدروسة من أجل فهم الميكانزمات الداخلية التي تتحكم فيها. توصل الباحث إلى جملة من النتائج والاستنتاجات، أهمها :

- أن العنف اللفظي ترك بصماته مباشرة على الجهاز المعرفي وتسبب في ترك اضطراب واضح فيه.
- أن العنف الصادر من المعلم يحمل ضمنيا نوايا عدوانية واتجاهات سلبية تؤثر مباشرة على توازن ونمو الطفل المتمدرس. وهذه الآثار يمكن التماسها على عدة مستويات :

أ- المستوى النفسي: حيث لاحظ الباحث لدى أفراد العينة المدروسة، انخفاضا في تقدير الذات، الشك والتردد، أحاسيس الخوف. وقد تتحول هذه الأعراض إلى أمراض نفسية مثل القيام بعمليات إرهابية.

ب- المستوى المعرفي : خلل معرفي بصفة عامة، من مظاهره، خلط أو تذبذب في المعارف، ضعف التحصيل الدراسي، صعوبة في التركيز، صعوبة الاستيعاب، صعوبة في استرجاع المعارف (اضطراب الذاكرة) .

ت-المستوى السلوكي : أول المؤشرات التي تظهر على السلوك، نذكر منها، التغيب الدراسي، الهروب المدرسي، التهور والسلوكيات العدوانية، الانضمام إلى جماعات منحرفة تستعمل عادة التدخين، الكحول، و أحيانا تصل إلى تناول المخدرات.

ث-الأثر الديناميكي العائلي : خلل في الديناميكية العائلية. بحيث قد تتحول الصراعات بين التلميذ والمعلم إلى صراعات بين الطفل والأبوين. ردود الفعل العدوانية التي لا يستطيع الطفل إخراجها تجاه المعلم قد يسقطها في وسطه العائلي.

إن أهم ما جاءت به دراسة الباحث نصير بن حالة، هو امتداد العنف الذي يتعرض إليه التلميذ داخل المدرسة ليمارسه بدوره على الآخرين، إما مع الأبوين أو عن طريق انضمامه لجماعات منحرفة تلجأ بدورها إلى العنف في تعاملها مع أطفال أو شباب آخرين.

لقد أثبتت هذه الدراسة العلاقة السببية بين الألفاظ العنيفة و التوازن النفسي المعرفي لدى التلميذ الجزائري. كما أثبت الأستاذ الباحث بوسنة محمود في دراسة ميدانية حول ظاهرة العنف في المجتمع الجزائري الموسومة "العنف والتطرف السياسي من منظور علم النفس" معطيات أولية عن السابقة الجزائرية. والتي قدمت في الملتقى الدولي حول ظاهرة الإرهاب في الجزائر . بتاريخ - 26-27-28/2002، أن الظروف الاقتصادية الصعبة التي عرفتها البلاد في النصف الثاني من الثمانينيات أدت إلى تأزم كبير في الوضعية الاجتماعية والسياسية، وانتشار حالة نفسية عند أغلبية الناس، أساسها الإحباط والخوف من المستقبل. إن أهم ما جاءت به هذه الدراسة، هو تأكيدها على أن ظاهرة تفشي العنف والإرهاب بين أوساط الجماعات الجهادية كان مرده عاملين أساسيين، وهما، العامل الاقتصادي والعامل الاجتماعي. حيث أثبت الباحث أن أغلب عناصر الجماعة المدروسة، بطالون أو ذوو دخل محدود. وأن المستوى التعليمي السائد لدى عناصر هذه التنظيمات بسيط ومحدود.

استنادا على نتائج هذه الدراسة، يمكننا القول أنها تؤكد من جانبها ، مثلما توصلت إليه الدراسة السابقة و المذكورة أعلاه، أن العامل الاقتصادي و العامل الاجتماعي متغيران أساسيان في ظهور و تنامي ظاهرة العنف بمختلف أشكاله، داخل المجتمع الجزائري.

لقد خلصت هذه الدراسات في مجملها أن العنف، بمختلف أوجهه، و من ضمنه العنف اللفظي يترك الأثر العميق على نفسية الفرد و توازنه، حيث يترك اضطرابا واضحا في سلوكه.

ثالثا : دراسات حول العلاقة بين الإدارة والمواطن وإشكالية التواصل

- "تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في الجزائر" دراسة قدمها الدكتور عبد الناصر جابي أستاذ علم الاجتماع، جامعة الجزائر.

- من خلال طرحه لإشكالية مشاركة المجتمع المدني في إصلاح الاختلالات و الانزلاقات التي صارت تتسم بها الإدارة الجزائرية وقف الباحث ، من بين نقاط عديدة، على العلاقة التفاعلية بين الموظف الممثل للسلطة و بين المواطن الطالب للخدمة. و قد توصل الباحث إلى أن الموظف - زيادة على دوره المهني - كان ولا يزال الذراع السياسي للدولة ومشاريعها المختلفة على غرار الانتخابات وحملات التحسيس... الخ. مما جعله يتأثر بالصورة التي يملكها المواطن للدولة ومؤسساتها في هذا الظرف السياسي و الاقتصادي المتغير. لتتأثر مكانة الموظف الاقتصادية والاجتماعية وحتى الرمزية في اتجاهات سلبية واضحة. ويتم الربط في الكثير من الأحيان بين استفحال الرشوة والفساد وبين هذه المكانة السلبية التي آلت إليها وضعية الموظف العمومي. مما لم يساعد قطعا على تحسن في علاقات الإدارة بالمواطن. و قد خلص الباحث أن الواقع المزري للإدارة الجزائري يتطلب إستراتيجية عقلانية وإرادة حقيقية حتى تتمكن من الارتقاء بمستوى أدائها و تحسين علاقاتها بالمواطنين. و قد ذهب البحث إلى تزويدنا باقتراحات عملية على المدى القصير:

- تعميم وتشجيع تجربة بعض المؤسسات العمومية في الانفتاح على المواطن، ليشترك أكثر في عمليات الإصلاح التي يعرفها القطاع العمومي من خلال استشارته والتعرف على تقييمه للخدمات المقدمة.
- الثقافة السياسية المترسخة للأفراد والمؤسسات لما لذلك من تبعات مباشرة على حياة الأغلبية من المواطنين في ظرف تميّز بأزمة اقتصادية مالية حادة، جعلت الجزائر عاجزة عن الوفاء بتعهداتها المالية الدولية، عرفت فيها الآلة الإنتاجية شبه شلل عام، جراء توقف استيراد المواد الأولية وتوقف للاستثمارات وازدياد حدة البطالة.
- عدة مستويات يمكن أن تفسر هذه الصعوبات التي لاقتها عملية انطلاق الإصلاحات الاقتصادية وتأخرها بالمقارنة مع الإصلاحات السياسية التي كانت الأسهل في انطلاقتها، رغم التعثر الذي عرفته في بداية التسعينيات بعد إلغاء الانتخابات التشريعية في جانفي 1992، علما بأن هذا التعثر لم يؤد قانونيا إلى إعادة النظر في التعددية رغم التضييق الكبير الملاحظ على مستوى الممارسات.
- خصوصيات تسيير النظام السياسي وثقافته التاريخية الراضة لمبدأ استقلالية الفرد والمؤسسات على غرار مؤسسات المجتمع المدني حديثة النشأة، حتى بعد الإعلان عن التعددية وانطلاق الإصلاحات، فالنقابات والجمعيات بمختلف أنواعها النشطة في القطاعات التي تم المبادرة فيها بالإصلاح كالتربية والصحة والقطاع الاقتصادي.. الخ، لازال التضييق عليها وهشاشة الموقع القانوني هما السائدان بصدها في غياب شبه كلي لتصور تدخل المواطن - الفرد..
- نوعية النظام السياسي وطريقة تسييره ونخبه، الراضة لمبدأ المبادرة السياسية والمغامرة المحسوبة، ونقص الشرعية الذي تعاني منه، مما يجعلها تعتمد، سياسة الانتظار الطويل بل والتسويق وما يمكن تسميته بالتسيير عن طريق التعفين. أي عدم التدخل عندما يكون الإصلاح ممكنا وتنظيم مشاركة المواطن والمجتمع المدني، لترك الأمور حتى تتعفن مما يسهل عملية التدخل الأحادي التي تصبح من دون تبعات سياسية على القائمين بها والداعين لها، وغياب أي محاسبة على نتائجها.
- سيطرة قوى سياسية محافظة من كل الأطياف السياسية، وطنية ودينية وسياسية... الخ، على الساحة السياسية، بعد الإعلان عن التعددية وحتى قبل ذلك فضلت الطرح الثقافي والديني ذا الصبغة الإيديولوجية على حساب الطرح السياسي والبرامجي.
- الارتباط الواضح بين الأزمة الاقتصادية، الاجتماعية والأزمة السياسية الأمنية، بكل تداعياتها المعروفة، كانهدام الأمن، تخريب الآلة الإنتاجية والمرافق العمومية، هروب رؤوس الأموال الوطنية والأجنبية، هجرة الكفاءات، حصار اقتصادي ودبلوماسي فعلي وغير معلن... الخ، شكلت هذه الوضعية جوا مساعدا على طرح قضايا المجتمع وانشغالاته وتحديد الأدوار المنوطة بالمواطن الفرد أو مؤسسات المجتمع المدني المعبرة عنه.

- سيطرة ثقافة سياسية شعبية متعودة على دور الدولة التوزيعي و الخدماتي .رأت في الإصلاحات تهديدا لها ولمصالحها" التاريخية ".ووقفت في الكثير من القضايا موقف التشكيك منها .
- "الإدارة الجزائرية ، مقارنة سوسولوجية" دراسة للأستاذ عبد الحميد قرفي، أستاذ محاضر بجامعة باجي مختار بعنابة ، الجزائر.

حاول الباحث من خلال معالجته موضوع الإدارة الجزائرية بمستوياتها المركزية و المحلية الاعتماد على التحليل السوسولوجي الذي يتطلب الكشف عن مواطن ومصادر الاختلالات، كون ذلك هو السبيل إلى التغيير والتحسين والإصلاح. وأقر الباحث بصعوبة طرح إشكالية الإدارة الجزائرية التي تعالج أهم القضايا و الموضوعات التي تطرح نفسها على أرض الواقع. كالتطرق إلى ظاهرة البيروقراطية والخدمة العمومية والحياة الديمقراطية المتمثلة في حرية التعبير والتجمع والمساهمة في تسيير شؤون الأمة والدولة.

وفي محاولة الباحث للخروج من النظرة الضيقة للمؤسسة الإدارية و اعتماد نظرة متعددة الأبعاد، ذلك لكون الإدارة كياناً اجتماعياً منظماً تعيش فيه مجموعات متعددة، وتتعايش فيه، لتؤدي وظائف تتماشى مع مكانتها، وتؤسس علاقات ممتدة مع المحيط الخارجي القريب المباشر والبعيد. ولهذا فإن إخضاع هذا الكيان الاجتماعي إلى تحليل سوسولوجي أكثر منه إلى التحليل القانوني والسياسي، حاجة ملحة لأن المعالجة العلمية والموضوعية لها نادرة، وإن التحليل السوسولوجي يسمح للباحث بتفكيك الآليات التي يتمحور حولها تنظيم الحياة الإدارية وما يتصل بها من فاعلين ومن رهانات ومصالح. وعلى هذا الأساس تبنى الباحث مقارنة ثلاثية محاولاً تهيئة عوامل الإجابة عن الأسئلة الكبرى الثلاثية : من أين؟ وكيف؟ ولماذا؟ وهذا في محاولة الباحث الإلمام بالمؤسسة الإدارية من أجل إعطاء نظرة شاملة ومنسجمة حولها معتمدا على :

- المقاربة التاريخية: التي تسمح بتتبع سيرورة نشوء وتطور المؤسسة الإدارية في الجزائر منذ نشأتها، مع اعتبار العوامل الموضوعية التي ساعدت على ذلك.
- المقاربة الوظيفية: التي تسمح بتفكيك الآليات التي تحكم سير المؤسسة من الداخل مع إبراز أدوار فاعليها و إستراتيجيتهم.
- المقاربة الفلسفية: التي تجرنا إلى الكشف عن الأسس الباطنة وعن المرجعية النظرية التي تقيّد النظرة إلى الإدارة بطريقة خاصة و باعتقادات معينة.

استطاع الباحث من خلال اعتماده هذه المقاربات المتكاملة إلى أن يبيّن أن الإدارة، وهي المؤسسة التي طرحت ولا زالت تطرح مشكلة أو مشكلات عدة في الجزائر من حيث أنها تسيطر كامل السيطرة على جميع النشاطات في المجتمع وتتحكم في كل حركات الفاعلين داخل المجتمع، كالأفراد والجماعات

والهيئات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وما يدعى " بالمجتمع المدني". ومن أهم ما قدمه الباحث من نتائج:

1- من خلال استخدامه للمقاربة التاريخية: استطاع الباحث التوصل إلى أن الإدارة الموروثة فجر الاستقلال لم تكن " إدارة استقلال" أحدثت قطيعة تقنية .

2- تتماشى والقطيعة السياسية، بل إن الاستمرارية كانت عفوية، بحيث لم يكن متوقعا التفكير في أي بديل. ولقد كان الشغل الشاغل فجر الاستقلال لممثلي القوى السياسية هو الوصول إلى السلطة والتموقع فيها. وكانت الإدارة من أهم الوسائل لبسط النفوذ و البقاء في السلطة. وهذا ما أدى بالباحث إلى القول " أن هذا النوع هو الذي عبرنا عنه بالمصدر الأول للتناقض: وهو المصدر التاريخي، بحيث أن الإدارة التي تأسست بهدف القمع والاستغلال والمراقبة أصلا، لا يمكنها أن تصبح بنفس شكلها إدارة تنمية وتطوير وتغيير وخدمة للمواطن".

3- المقاربة الوظيفية: عن معالجة المؤسسة الإدارية من منظور تسييري، يبين أن الإدارة الجزائرية ككل أو بتفرعاتها المركزية والمحلية، مؤسسة خاضعة لقوانين وقواعد التسيير العصري للتنظيمات. ومن ثم فإن هذه المؤسسة مثلها مثل أي مؤسسة أخرى لا بد عليها أن تراعي هذه القواعد ومبادئ أساسية للتسيير كي تكون فاعلة وناجعة. ولقد توصل الباحث إلى أن الإدارة الجزائرية تنسم:

أ - انعدام أي إستراتيجية أو سياسة تستند إلى الخدمة العمومية، وذلك دون شك يرجع إلى غياب فلسفة خدمتية.

ب- إن غياب الفلسفة الخدمتية في حد ذاته يعني أن البيروقراطية كفئة اجتماعية تعمل على تحقيق وصيانة مصالحها الخاصة أكثر مما تعمل على خدمة المواطن، وهو الأمر الذي يعزل المؤسسة عن المواطن ويجعلها غريبة عنه.

ج- إن طرق التسيير التقليدية و طبيعة العلاقات بين الإدارتين المركزية و المحلية، لا تدع مكانا للتخطيط، بل إن العمل التخطيطي يرتكز أساسا على الميزانية التي يعرف عنها أنها تصنف في خانة تنفيذ المخطط، والميزانية سنوية وحسب.

ح- أن الاتصال في المؤسسة الإدارية الجزائرية هو أحادي الاتجاه، إذ يقتصر عمل الإدارة الاتصالي على إصدار إعلانات وتعليمات باتجاه المواطنين، ولا تهتم بالإنصات إليهم والانتباه إلى انشغالاتهم واحتياجاتهم.

4- المقاربة الفلسفية: انطلاقا من فكرة انه لا يمكن الفصل بين المؤسسة الإدارية والدولة، حاول الباحث من خلال الرجوع إلى مفهوم الدولة عند الغربيين، ثم مقابل ذلك إبراز النموذج الخلدوني الذي يتمحور حول مفاهيم العصبية والعشيرة والحلف والولاء والملك والكسب، وغيرها. وهذا ما يفسر المعضلة التي تعيشها المنظومة الإدارية ذلك أن الهيكلية هي هيكلية متطابقة مع النموذج الغربي

للدولة، بينما الثقافة التنظيمية والممارسات تنتمي إلى دائرة النموذج الخلدوني للمجتمعات الشرقية. لذلك يرى الباحث أننا أمام حالة لا تمفصل *désarticulation* بين البنية والثقافة، بل هي حالة فصل بين البنية والثقافة *décalage entre structure et culture*، الأمر الذي يجعلنا نقر بالتناقض الثالث.

● "الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن" دراسة حالة الدائرة الإدارية لدرارية- الجزائر. رسالة ماجستير للطالبة أمير علي فاطمة الزهراء، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2011/2010.

طرحت الباحثة إشكالية تواصل الدائرة، باعتبارها منظمة إدارية تجسد من خلالها الدولة سياستها العامة، كما تلعب الدائرة دور الوسيط بين البلدية و الولاية. وبالإضافة إلى ذلك يعتبر المواطن عضوا في ذلك التنظيم الذي يمثلها فيها المنتخبون في هيئات المداولة. وعلى هذا الأساس، اهتمت هذه الدراسة بالاتصال بين طرفين اثنين، وهما المواطن والإدارة المحلية الممثلة بدائرة درارية. ومن هذا المنطلق، وبناءً على الفرضيات التي طرحتها الباحثة في محاولة منها للوصول إلى تفسير واقع الاتصال القائم بين كل الأطراف الفاعلة والمشاركة في هذه المجموعة التنظيمية. ومن أهم التساؤلات التي تطرقت إليها الباحثة وبنيت عليها دراستها:

- من يتصل مع المواطن في الإدارة (الحالة المدروسة).
 - من هم المواطنون المتصلون بالإدارة.
 - الوسائل التي يستعملها المواطن بهدف توصيل انشغالاته للإدارة.
 - الوسائل التي يستخدمها المواطنون لتلقي المعلومات التي تهمهم.
 - مدى حصول المواطن على المعلومات التي يحتاجها من الإدارة.
 - مدى مشاركة المواطن في النقاش حول حاجاته و انشغالاته.
 - ردود الإدارة على انشغالات المواطن.
 - مدى اطلاع المواطن على واجباته ودوره في المجموعة المحلية.
- خلصت الباحثة من خلال دراستها الميدانية على مستوى دائرة درارية، والتي استعانت فيها باستخدام الاستبيان على عينة من سكان المقاطعة، حاولت من خلاله استقراء العناصر التالية:
- الوضعية التي يحدث الاتصال المدروس في سياقها.
 - كيفية تدخل هذه العناصر وتوجيهها لشكل هذا الاتصال من خلال ثلاثة أبعاد:
- أ – التبادل الاتصالي.
 - ب – رجع الصدى.
 - ج - بُعد المواطنة .

و من أهم ما استنتجته الباحثة:

- غياب الاتصال كوظيفة. فإن كل من في الإدارة يتصل ما عدا الإدارة في حد ذاتها، كما توصلت الباحثة إلى أن التكفل بالتعامل مع المواطن وتوجيهه يتعلق بمسألة أمنية.
- كثيرا ما يتولى المواطن بنفسه عملية التنسيق بين مختلف هيئات الإدارة المحلية ليجد نفسه أمام تعقيدات الإدارة والعلاقات التنظيمية التي تربط مختلف وحداتها.

● "علاقة الإدارة و المواطن في الجزائر: بين الأزمة ومحاولات الإصلاح" دراسة للدكتور قاسم ميلود، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

حاول الباحث من خلال دراسته لإشكالية تأزم العلاقة بين المواطنين والإدارة، إلى التركيز على أهم الأسباب المحورية التي لعبت دورا أساسيا في عملية تدني هذه العلاقة و تأزمها. و لقد انطلق الباحث في محاولته للإجابة عن التساؤل الذي بنيت على أساسه هذه الدراسة والذي حاول من خلاله التطرق إلى معرفة: ماهية الأسباب والعوامل المختلفة التي أثرت على علاقة الإدارة مع المواطن في الجزائر؟ و كذا أي إستراتيجية إصلاحية انتهجتها الجزائر لمعالجة هذه الأزمة؟

لقد خلص الباحث إلى أن أهم الأسباب تعود إلى الأسباب التاريخية التي ترجع في الأساس إلى البناء الهيكلي الأول الإداري الجزائري وكذا إلى الخيارات الإستراتيجية التنموية التي ألقى تنفيذها على جهاز إداري غير كفاء، حيث طرح المسؤولون نمطاً إدارياً لم ينبع من أناس مختصين في التنظيم الإداري وليست لهم القدرة على تصور قدرة المؤسسات في تجسيد نفسها بنفسها بإشراك الإرادة الشعبية. وعلى أساس ذلك تساءل الباحث: لماذا يتكرر مصطلح " خدمة المواطن" في كل الخطابات السياسية في حين أن السلطة السياسية تولى الأمر إلى أناس ليست لهم القدرة على تصور طبيعة الخدمة و كفاءيات التعامل مع الجمهور. ولهذا ذهب الباحث إلى أن هذه الإستراتيجية تسببت في شيوع الأمراض التي ما فتئت تنتشر عبر كل التنظيمات الإدارية ذكرها كالتالي:

- الإهمال وسوء معاملة الجمهور.
- بروز ظاهرة المحسوبية والواسطة وأثرها على مبدأ تكافؤ الفرص.
- استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب غير الشرعي.
- طبيعة الامتيازات وندرتها، ساعد في بروز ظاهرة الرشوة.
- ويضيف الباحث إلى أن من بين العوامل والأسباب التي ساهمت في تأزم علاقة المواطن مع الإدارة ونشوء ظاهرة البيروقراطية الهجينة في الجزائر يذكرها في ما يلي :
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية أدوارها.
- نقص التأطير و عدم العناية بفكرة التكوين.
- ثبوت في أنماط التسيير وبقاء ظاهرة الروتين.

- الحالة الاجتماعية للموظف وثبوت الأجر.

توصل الباحث في اعتقاده، من خلال تحليله للأسباب التي أدت إلى الانحرافات وبروز الأمراض البيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية، مردها أن كل محاولات الإصلاح الرامية إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن اتخذت بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية التي عرفتها الجزائر، إذ إن العلاقة بين المواطن والإدارة لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة، بقدر ما يتعلق بكمية السلطة لكلا الطرفين، باعتبار أن صاحب السيادة هو الشعب. غير أن الواقع الذي التمس به الباحث من خلال دراسته يكشف في حقيقته أن مفهوم المواطنة وسيادة الشعب عبارات لا نستلهمها إلا من خلال النصوص والتشريعات الرسمية، دون الرجوع إلى تفعيلها وتوثيقها على أرض الواقع. وقد أضاف الباحث في هذا الجانب، أن عدم استقرار النظام السياسي حال عائقا أمام استقرار الإدارة الجزائرية، ومن ثم فإن الإدارة عكست النظام السياسي ولم تعكس خدمة المواطن.

لقد أوضحت هذه الدراسات في مجملها تدني العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية المحلية، وتشكل النتائج المتوصل إليها مؤشرا دالا على تصدع العلاقة القائمة بين مؤسسات الدولة الممثلة للسلطة الحاكمة وبين المواطن، كما أنها تطرح بدورها إشكالات لما أفرزته هذه العلاقة المتردية من مظاهر سلبية و من ضمنها إشكالية الاتصالية بين الإدارة و المواطن و ما نتج عنها من تفشي ظاهرة العنف اللفظي كأسلوب للتواصل المتبادل بين الطرفين .

إضافة إلى الدراسات المحلية استعنا ببعض الدراسات التي اهتمت بدورها بالبحث عن واقع العلاقة القائمة بين مؤسسات الدولة و المواطن و من ضمنها:

- "تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في المغرب"

دراسة للدكتور ندير المومني، أستاذ علم السياسة، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس- السويسي الرباط، المغرب.

ارتكزت إشكالية هذه الدراسة على أن التشاور ومشاركة المجتمع المدني، وتوسيع الولوج إلى المعلومات المتعلقة بشروط صياغة السياسات العمومية تعتبر عوامل حاسمة في تقليص فرص اللجوء إلى الأشكال الاحتجاجية

• استطلاع رأي المواطنين حول دور المجالس الشعبية المحلية في التنمية، مركز المعلومات ودعم

اتخاذ القرار في التنمية المحلية، القاهرة، فبراير 2005:

أعد هذه الدراسة مركز دعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري خلال عام 2005، حاول الباحثون من خلال هذا الاستطلاع، قياس آراء المواطنين حول دور المجالس الشعبية المحلية في التنمية، من خلال التعرف على مدى إدراكهم ومعرفتهم بهذه المجالس وتقييمهم لأدائها.

وقد تمّ اختيار مجتمع الدراسة من عيّنة طبقية لأسر مصرية من ثماني محافظات مصرية (القاهرة – الإسكندرية – الدقهلية – أسيوط – المنيا – أسوان – الإسماعيلية – دمياط) وقد بلغ حجم العينة 1000 مبحوث. وانقسمت هذه الدراسة إلى قسمين على النحو التالي :

القسم الأول:

تناول وعي المواطنين بوجود المجالس الشعبية المحلية ومدى وعي المواطنين بمهام أعضاء المجالس الشعبية المحلية.

القسم الثاني:

تناول دور المجالس الشعبية المحلية في خدمة المواطنين وتحقيق التنمية من خلال بيان مساهمة المجالس المحلية الشعبية في تنمية المجتمعات المحلية و أهم المشروعات التي قدمها أعضاء المجالس الشعبية المحلية لتنمية المجتمعات المحلية، ومقترحات المبحوثين من أجل تفعيل دور أعضاء المجالس الشعبية المحلية في تنمية المجتمعات المحلية. وانتهت الدراسة إلى أن :

- 24% ممن لديهم وعي بوجود المجالس الشعبية المحلية سبق لهم المشاركة في انتخاباتها.
- 48% تقريباً من المواطنين على وعي بوجود مجالس شعبية محلية.
- 44% ممن لديهم وعي بوجودها يعرفون على الأقل أحد أعضاء المجلس الشعبي المحلي بالمنطقة.
- 66% ممن لديهم وعي بوجوده المجالس الشعبية المحلية يعرفون بعض الأدوار التي يجب أن يقوم بها هؤلاء الأعضاء.

- 47% من المبحوثين الذين أعربوا عن قصور أداء أعضاء المجالس المحلية لأدوارهم يرون أن من أهم معوقات قيام الأعضاء بخدمة المجتمع المحلي هو قيامهم باستغلال المنصب لمصلحتهم الشخصية.
 - 40% من المبحوثين يرون أن أعضاء المجلس الشعبي المحلي استطاعوا تقديم خدمات عامة للمنطقة.
- لقد أثبتت هذه الدراسة مدى أهمية البحوث الاستطلاعية خاصة منها تلك التي تهتم بصبر رأي المواطنين حول مهام وادوار المجالس الشعبية المحلية، باعتبارها الناطق والممثل الشرعي لهم، إذ أن إدراكنا لما يحمله المواطنون من أفكار وأحكام حول ممثليهم قد يساعدنا في إدراكنا لتلك الاختلالات التي تتسبب في تصدع العلاقة بين مؤسسات الدولة وبين المواطنين الذين يطمحون دوماً في إيجاد من يتواصل معهم ويوصل مطالبهم إلى القمة.

• رأي عينة من الجمهور الخاص في نظام الإدارة المحلية. القاهرة. 2004: دراسة استطلاعية تقدمت بها الدكتوراه نجوي خليل (مشرفة) وهويدا عدلي (باحثة رئيسية). ارتكزت الدراسة على استطلاع رأي المواطنين حول أداء نظام الإدارة المحلية المصري وكيفية تفعيله. وذلك من خلال استجواب عيّنة بلغ حجمها 420 مفردة، وهم رؤساء المجالس التنفيذية والشعبية المحلية في ثلاث عشرة محافظة وفي الوحدات المحلية المختلفة (مدينة – حي – قرية).

ولقد دار السؤال المركزي لهذه الدراسة حول كيف يمكن تطوير نظام الإدارة المحلية وتفعيله بما يتواءم مع المتغيرات المستجدة محلياً ودولياً ربما يحقق الكفاءة والمشاركة معاً.

سعى الباحثان من خلال هذا الاستطلاع إلى تحليل العلاقة بين الحكومة المركزية والنظام المحلي وكذلك العلاقات بين المحليات وبعضها البعض والعلاقات بين المحليات والمجتمعات المحلية.

أوضحت الدراسة أن موضوعها ذو طبيعة تخصصية لذا استقر رأي فريق الاستطلاع بها على أن تكون عينة الاستطلاع من الجمهور الخاص المهتم بقضايا الإدارة المحلية وأبعادها المختلفة وأيضاً الإمام بكافة تفاصيلها بحكم تماسه المباشر معها.

● **نحو مجالس شعبية محلية فاعلة** دراسة استطلاعية لرؤية عينة من المواطنين في الحكم المحلي، تقدم بها ياسمين نور الدين، نور محمد علي، محمد حسن وهاجر علي لمركز "ماعت" للدراسات الحقوقية والدستورية . سنة 2010.

تعتبر المجالس الشعبية المحلية المنتخبة القناة الرئيسية لمشاركة المواطنين في الحكم المحلي، وستزداد أهمية هذه القناة بشكل خاص في ظل التوجه نحو اللامركزية وتمكين الوحدات المحلية لذا فإن هذه الدراسة تهتم بالتعرف على رؤية المواطنين للمجالس الشعبية المحلية ودورها التنموي والإصلاحات التي يجب إدخالها على المجالس الشعبية المحلية لتصبح أكثر كفاءة وفاعلية، واستهدفت الدراسة التعرف على الإصلاحات التي يجب إدخالها على النظام الحالي للمجالس الشعبية المحلية لتصبح أكثر كفاءة وفاعلية وذلك من خلال :

1- التعرف على الاجتهادات العلمية السابقة في مجالات دور المجالس الشعبية المحلية ووعي المواطنين بها .

2- التعرف على مدى وعي المواطنين بالتشريعات الحاكمة للمجالس الشعبية المحلية .

3- التعرف على رؤية المواطنين للإصلاحات التي يجب إدخالها على النظام الحالي للمجالس الشعبية المحلية .

4- (41%) من المبحوثين يرون أن المجالس الشعبية المحلية غير متواصلة مع المواطنين بينما حوالي ثلث المبحوثين (34%) يرون أنها متواصلة إلى حد ما.

5- (72%) من المبحوثين يؤيدون حضور المواطنين لاجتماعات المجالس الشعبية المحلية

6- أكثر العوامل ارتباطاً بالاطلاع على قانون الإدارة المحلية هي النوع حيث كان الرجال أكثر اطلاعا على القانون مقارنة بالنساء.

7- الحضريون أكثر ميلاً في رؤيتهم لوجود تواصل بين المجالس المحلية والمواطنين والعكس بالنسبة للريفيين، أما العلاقة بين مستوى التعليم و رؤية المبحوثين لتواصل المجالس مع المواطنين فقد أظهرت النتائج أنها عكسية.

• د. أحمد كمال القلعاوي وآخرون، اتجاهات المواطنين تجاه الحكم المحلي. 1982:

قدمت هذه الدراسة كمشروع بحث للجنة العليا الموجهة لبحوث الإدارة المحلية في دولة مصر، والتي كانت تختص برسم السياسة العامة لبحوث الحكم المحلي وتحديد أوجه التعاون مع الجامعات والهيئات المهتمة بالبحث العلمي وإقرار برامج البحوث وموازنتها ومتابعة تنفيذها وتقييم نتائجها. وحول أهداف هذه الدراسة فقد كان التركيز فيها على ثلاثة جوانب رئيسية حول أبعاد الوعي الثلاث:

1. مدى وعي المواطنين بالحكم المحلي .

2. مدى مشاركة المواطنين في الحكم المحلي.

3. تقييم المواطنين للحكم المحلي .

ولقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- حول انخفاض وعي المواطنين بالحكم المحلي :

- أن 44% من المواطنين كانت لديهم معرفة محدودة جيدة أو عامة بوجود نظام محلي، مقابل 10.4% كانت معرفتهم بوجود نظام محلي معرفة خاطئة.

2- وحول معرفة المواطنين بوجود مجلس محلي منتخب:

- حوالي 39% يعرفون بوجود مجلس محلي منتخب، بما يعني عدم إدراك وجود الحكم المحلي.

1. وحول الوعي بالشخصيات الرئيسية في الحكم المحلي :

- أن نسبة 40% من المواطنين يعرفون رئيس الوحدة المحلية التي يعيشون فيها سواء كانت قرية أو مدينة أو حي. أما نسبة من يعرفون رئيس المجلس الشعبي المحلي للوحدة المحلية التي يعيشون فيها تقل قليلاً عن نصف أفراد العينة (49.5%)، وهذه نسبة منخفضة بدرجة كبيرة بخصوص وعي المواطنين بالحكم المحلي وخصوصاً بالنسبة لشخص منتخب عن طريق المواطنين أنفسهم.

كما أكدت الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها في هذا الخصوص: أن الوعي بالشخصيات الرئيسية بالحكم المحلي هو وعي محدود.

2. المشاركة في الانتخابات المحلية:

- منخفضة جداً ولا يعود السبب إلى أمور محلية وإنما إلى أمور متعلقة بالحياة القومية.

3. الترشيح لعضوية المجالس المحلية :

- ضعيف بما يدل على أن الانتخابات المحلية ليست تنافسية ولا يعود السبب إلى عدم اهتمام المواطنين بمجتمعاتهم المحلية وإنما إلى الظروف العامة المحيطة بالمجالس وتشكيلها.

4. اتساع شريحة مناقش المسائل العامة المتعلقة بالمشكلات المحلية:

- أغلبية هذه الشريحة لا يشعرون بالحرية لمناقشة هذه المسائل مع غير أعضاء الأسرة والأصدقاء.

5. لا وجود فعلياً للأحزاب السياسية القومية على المستوى المحلي:
- نسبة المنتمين لها محدودة جداً.
6. يميل الناس إلى التعاون لحل مشكلات مجتمعهم المحلي:
- إلا أن الجزء الأعظم من نشاطهم يوجه إلى مناقشات شخصية وعامة لهذه المشكلات والاتصال بالأجهزة المعنية أما اعتمادهم على أنفسهم فمحدود جداً.
7. بالنسبة لأثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية علي الوعي السياسي للمواطنين بالنظام المحلي:
- وعي الرجال بالحكم المحلي وأهدافه والشخصيات الرئيسية بالحكم المحلي، أعلى من وعي النساء.
 - العلاقة طردية بين مستوى التعليم والوعي بالنظام المحلي .
 - زيادة الوعي في مراحل العمر الوسطى ويقل في المرحلة الأولى والمرحلة الأخيرة من العمر.
 - هناك اتجاه عام بوجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والوعي السياسي، لكن في نهايتها تميل إلى أن تكون عكسية لأن أصحاب الدخل الكبيرة معظمهم يفتقر إلى التعليم ومن أصحاب المهن الأقل في ثقافتها.
 - الموظفون وأصحاب رؤوس الأموال وأصحاب المهن الحرة هم أعلى الفئات وعياً بنظام الحكم المحلي أما الأقل فهم ربوات البيوت ثم الفلاحون ثم العمال ثم الحرفيون.
 - هناك انقسام داخل المجتمع المصري حول تمثيل المرأة في تشكيل المجالس المحلية، فبينما يوافق على ذلك 46.4% يعارضه 42% بما يدل على أن تمثل المرأة قضية خلافية في المجتمع المصري خاصة في المناطق الريفية و الصحراوية.
8. تقييم دور المجالس المحلية :
- اتخذ التقييم للمجالس المحلية خمسة أبعاد هي:
- تقييم المواطنين لتأدية عضو المجلس المحلي لواجباته:
 - 42% من العينة ترى أن أعضاء المجالس المحلية تقوم بواجباتها نسبياً ، بل أن نسبة 45.8% لا يرون أو لا يحسون بقيام الأعضاء بأداء واجباتهم .
 - تقييم المواطنين لقيام المجالس المحلية بدورها:
 - 40.8 يرون أنها لم تقم بدورها في حل المشكلات المحلية، 32.7% لا يحسون بذلك الدور، إذا 73.5% لا يرون ولا يحسون بهذا الدور.
 - تقييم المواطنين لتأثير المجالس المحلية على حياة أبناء الوحدة المحلية:
 - 58% من يرون أن المجالس المحلية غير مؤثرة أو لا يدركون لها تأثيراً على حياة المواطن بما يدل على ضعف تأثير المجالس المحلية على الحياة اليومية للمواطنين.
 - تقييم المواطنين للتحسن في أحوال المواطنين بالوحدة المحلية :

من المهم هنا أن يكون التأثير إيجابياً ، إجمالي من يرون أن المجالس المحلية تعمل على تحسين أحوال أبناء الوحدة المحلية حوالي 51.6% .

- تقييم المواطنين لتحقيق الحكم المحلي لأهدافه :

أعطى المواطنون تقييماً سلبياً لنظام الحكم المحلي المطبق في مصر حيث أن 7.6% فقط ترى أن الحكم المحلي يحقق كل الأهداف المرجوة منه.

9. وبشأن مقترحات المواطنين لتطوير النظام المحلي :

أغلبية المواطنين، 68% ليس لديهم إجابة حول الصعوبات التي تعوق الحكم المحلي عن تحقيق أهدافه بما يدل على انخفاض الوعي السياسي للمواطنين تجاه نظام الحكم المحلي، ويتمشي مع تلك النسبة أن 70.5% ليس لديهم مقترحات للتغلب على الصعوبات التي تواجه الحكم المحلي.

- " المواطنون والمجتمع المدني وإصلاح القطاع العام" دراسة ميدانية أجراها الدكتور علي ليلة سنة 1994، هذه الدراسة مع 42 حالة من المواطنين الذين يعكسون أنماط المواطنين في الشارع المصري، للتعرف على مدى إدراكهم لحدوث إصلاحات في سلوك موظفي الإدارة العامة بهدف توعية المواطنين والمواطنات للمشاركة في إصلاح القطاع العام.. توصل الباحث إلى مجموعة من الحقائق لخصها كالتالي:

1. حق المواطن أو المواطنة في المعاملة الجيدة :

حيث أوضحت المقابلات الميدانية أن ما هو سلبي فيها أكثر من الإيجابي. حيث ذكر المبحوثون أن الموظفين لا يميزون في تعاملهم مع المواطنين وإن حدث ذلك أحيانا فلأسباب اجتماعية بالأساس تتصل بالمكانة الاجتماعية والسياسية لصاحب المعاملة، وأحيانا بسبب المحسوبية والرشوة، وأن عددا محدودا من الموظفين هم الذين يقومون بهذه الممارسات المنحرفة ويستطرد المبحوثون فيما يتعلق بوجود معايير تحدد سلوك الموظف تجاه المواطنين مؤكدين غياب هذه المعايير، وأن وجدت فهي لا تنفذ، وأن نفذت فذلك يخضع لمزاج الموظف.

وبالنسبة لوجود مهل أو توقيينات معينة لانجاز المعاملات يشير المواطنون إلى وجودها محددة في التعليمات وإن كان الموظف لا يعمل بها.

- كما رأى المستجوبون أن حجم المستندات كبير لا يتناسب مع " المعاملة" المطلوبة ولا يتوازن معها . وتشير الاستجابات إلى أن موظف الإدارة العامة ما زال هو سيد الموقف أمام المواطن الخاضع لما يفعله. وأنه إذا كانت هناك معايير وأسس موضوعية تحدد أساس " المعاملات"، إلا أنها مازالت على الورق لم تنزل إلى أرض الواقع بعد.

- أنه برغم جهود الإصلاحات التي عرفتها الإدارة إلا أن الفجوة بين المواطن والموظف الإداري ما زالت قائمة وتحتاج لتقليصها إلى جهد إعلامي يعمل على تطوير وعي المواطن وإلى انضباط والتزام إداري، حتى تتأسس شراكة بينهما تدفع بالمجتمع على طريق التنمية والتحديث.

2- واجبات المواطن نحو الموظف الإداري :

تدور هذه الفقرة بالأساس حول مدى احترام المواطن للإدارة العامة ومدى احترامه للموظفين في تعامله معهم. كذلك مدى احترامه لتعليمات الوظيفة وتقيدهم بها والتزامهم.

- وجود اتجاه عام نحو التزام المواطن بواجباته نحو الإدارة العامة.

- أشارت نسبة من المبحوثين الذين تمت مقابلتهم إلى إمكانية استغلال المواطن للمحسوبية والنفوذ.

- ينخفض كذلك اهتمام المواطن بالمنشآت العامة والأدوات المادية التي تعمل في إطارها وبها الإدارة. ومن الممكن تفسير ذلك بالأمية وضعف ثقافة الحفاظ على ما هو عام بدلالة أن النقود الورقية المصرية تعد من أكثر النقود رداءة في العالم بسبب طريقة استعمالها من قبل المواطنين والكتابة غير المبررة عليها. - تأكيد المواطنين بصورة عامة على أن الإدارة العامة لا تتيح المعلومات الكافية دائما للمواطنين بما يبسر قضاء المواطنين لمعاملاتهم وفق معايير ومعلومات معلومة ومعروفة. ذلك يرجع إلى أن الإدارة العامة ما زالت لديها بقايا ثقافة سابقة تؤكد لها احتكار المعلومات التي تساعد في تأكيد مكانتها العالية فوق المواطنين .

- برغم تأسيس مختلف الوزارات لمواقع إلكترونية خاصة بها علي شبكة المعلومات الدولية، إلا أن ارتفاع نسبة الأمية في المجتمع يشكل عائقا أمام التعامل مع هذه المواقع، إضافة إلى أن ثقافة قضاء الحاجات والمعاملات من خلال شبكة المعلومات لم تصبح متجذرة بعد في الذهنية المصرية.

3- استشارة الإدارة العامة للمواطنين :

لم تعد آليات الدولة المركزية ومن ثم الإدارة العامة المركزية هي الملازمة في هذا العصر للتعامل مع المواطنين بل تولد اتجاه معاصر في الإدارة يتيح الفرصة للمواطنين مشاركة الإدارة العامة للعمل سويا في اتخاذ القرارات وتنفيذها فيما يتعلق ببعض المشكلات أو القضايا والمعاملات . ومن الطبيعي أن تكون الإدارات العامة المتقدمة قد أعدت نفسها لذلك، من خلال التأكيد على معايير الشفافية، وأيضا توفير المعلومات للمواطنين المتعاملين مع الإدارة بحيث تصبح مشاركتهم أكثر عقلانية. يضاف إلى ذلك أن إتاحة الفرصة لمشاركة المواطنين سوف يعني ضمنا تعبتهم ودفعهم باتجاه المشاركة الإيجابية لتحقيق أهداف الإدارة العامة. وفي محاولة التعرف علي مدى إتاحة الإدارة العامة الفرصة.

- "إدراك الإدارة العامة للمواطنين في مصر" دراسة مسحية أجريت على الإدارة العامة المصرية قام بها مونت بالمر، على ليلة، السيد يسن. مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام، 1994. قام الباحثون باستجابة عينة من موظفي الإدارة العامة حول الحالة العدائية بين المواطنين ورجال الإدارة .

- أن غالبية الاستجابات تتجه إلى محاولة تبرئة رجال الإدارة العامة، واعتبر الروتين الإداري

مسؤولا عن % 20,8 من أسباب العداء بين الإدارة والمواطنين.

- فإن الأسباب التي ترجع إلى المواطنين بلغت % 69,5 ، وهو ما يعني أن الإدارة الحكومية تلقي بالعبء على المواطنين كمسببين لحالة التوتر معها ، إضافة إلى أن إلقاء سبب المشكلة على عاتق المواطنين يعد في حد ذاته نوعا من العدائية التي تدرك الثقافة العامة أن تصرفات رجال الإدارة هي المسؤولة عن ذلك.

- في مقابل ذلك نجد أن الإدارة العامة بدورها تطور نظرة عدائية نحو المواطنين. إذ يدرك موظفو الإدارة العامة أن المواطنين يضمرون نظرة عدائية كامنة لها جذورها التاريخية التي لم تكن مسؤولة عنها إضافة إلى أن المواطنين يرتكبون أحيانا بعض السلوكيات التي تشيع الفوضى في الأداء الإداري. إذ يري موظفو الإدارة العامة أن بعض المواطنين يسعون في أحيان كثيرة إلى الحصول على معاملة خاصة من خلال "الواسطة" وهو ما يعني أن لدى موظفي الإدارة نظرة مدنية للمواطنين مثلما أن هناك نظرة عدائية من قبل المواطنين نحو رجال الإدارة.

- وفي محاولة التعرف عن من هو المسؤول الأساسي عن هذه النظرة العدائية المتبادلة أجابت نسبة % 75,6 من موظفي الإدارة العامة بأن المواطنين هم أساس المشكلة، في مقابل نسبة % 24,4 رأت أن الإدارة هي سبب المشكلة بالأساس وارتباطا بذلك حاولت هذه الدراسة المسحية التعرف على الأسباب المختلفة المتضمنة في موقف التفاعل بين موظفي الإدارة العامة والمواطنين، والمسؤولة عن هذه النظرة العدائية المتبادلة.

- "هل الإحصاءات و المؤشرات لغة تواصل جيدة بين المواطنين والحكومات؟" قدمت ورقة هذا البحث الذي شارك فيه الباحث محمد رمضان محمد و نهال محمود سرحان ، في مؤتمر " أثر المعلومات والنظم الإحصائية المتكاملة على التنمية الاجتماعية و الاقتصادية " لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، في سبتمبر 2008 ، بالقاهرة ، مصر

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى انتشار الوعي بالبيانات والإحصاءات الرسمية بين المواطنين، وقد قامت الدراسة في سبيل ذلك بدراسة لأهمية الإحصاءات للحكومات باعتبارها أداة للتعبير عن مردود ما تبنته من إستراتيجيات وإجراءات للنهوض بمختلف قطاعات الدولة، بجانب أن قياسات الرأي العام هي الوسيلة المعبرة من وجهة نظر الحكومة عن إنجازاتها الاقتصادية والاجتماعية.

كما تناولت الدراسة كيفية تفاعل المواطنين مع الإحصاءات والبيانات، مع مناقشة التجربة المصرية في قياس مدى ثقة المواطنين في الإحصاءات و البيانات الرسمية من خلال استطلاع للرأي. و قد استخدم الباحثان عينة طبقية من المواطنين البالغين (في الفئة العمرية 18 سنة فأكثر) حيث تم تجميع البيانات من خلال المقابلات الهاتفية خلال الفترة من 2007/12/28 إلى 2008/1/8 .

وأهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسة الاستطلاعية هي أن :
حوالي ثلثي المبحوثين (64%) يهتمون بالبيانات و الإحصاءات المنشورة، بينما لا يهتم 29% منهم بها.

1. المبحوثون من ذوي المستوى التعليمي الأعلى من ثانوي ، هم أكثر اهتماماً بالبيانات الإحصائية المنشورة: (70%) مقارنة بالمبحوثين من ذوي المستوى التعليمي الثانوي و ما يعادله (67%) والأقل من ثانوي (60%).

2. يري 35% من المبحوثين أن الحكومة هي أكثر الجهات التي تهتم بمعرفة البيانات والإحصاءات يليها وبفارق كبير النخبة والاقتصاديون والسياسيون والمستثمرون ورجال الأعمال (9%) لكل منهما ، ثم المجتمع ككل 6% ، والإعلام و المواطن العادي 4% كل منهما

3. وبلغت نسبة المواطنين الذين يثقون في البيانات التي تصدر عن الحكومة حوالي ثلثي المبحوثين (67%) سواء ثقة بشكل مطلق أو إلي حد ما، في حين بلغت نسبة من لا يثقون بها علي الإطلاق 21% من المبحوثين.

وأوضحت الدراسة أن عدم وجود نظام إحصائي وطني معني بتنظيم إنتاج ونشر البيانات قد يؤدي إلي ظهور بعض المشكلات المتعلقة بتضارب المعلومات المنشورة، وقد أشار أحد المبحوثين أنه ينبغي عدم الثقة في البيانات إلا إذا كانت صادرة عن 3 جهات على الأقل وتكون أرقامها متماثلة، وأوضحت الدراسة أن أحد أسباب عدم الثقة أيضاً أن المواطن لا يشعر بثمار إيجابية في معظم الإحصاءات المنشورة الرسمية وعدم انعكاسها على مستويات معيشتهم .

تبيّن لنا من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، أن المعلومة الرسمية هي استمرار للعملية التواصلية القائمة بين مؤسسات الدولة الممثلة للسلطة الحاكمة، وبين المواطن. حيث أظهرت هذه الدراسة أن افتقاد المواطن لهذه المعلومة أو تشكيكه فيها قد ينعكس سلبا على علاقته بمؤسسات الدولة المانحة للمعلومة، حيث يؤدي تشكيكه في معلوماتها إلى عدم الثقة بها وبالتالي التشكيك في شرعيتها.

خلاصة لما تمّ عرضه من دراسات ومساهمات حاول من خلالها كل باحث تفسير ذلك الاختلال الذي يصيب علاقة المواطن بمؤسسات الدولة المحلية الذي قد يصل إلى درجة من التصدع يظهر من خلال الممارسات العنيفة، كالعنف اللفظي الذي يتبناه المواطن كأسلوب للتواصل وكرد فعل لما يتعرض له من مشاكل، وتعبير عن فشل الدولة في توفير احتياجاته الأساسية تحقيق مطالبه التي توفر له العيش الكريم.

كما أبرزت لنا هذه الدراسات أن استطلاع رأي المواطنين حول دور المجالس المحلية ونظرتهم إلى من يمثلهم، له من الأهمية البالغة في فهم أسباب تلك الاختلالات التي تؤدي إلى تصدع العلاقة بين الطرفين.

إذ لا يمكننا فهم وتفسير العناصر والأطراف الفاعلة في تدني العملية العلائقية بين الطرفين، إلا بالرجوع إلى استطلاع رأي المواطنين باعتبارهم العنصر الأساسي الذي تسعى المؤسسة المحلية إلى كسب رضاه من خلال ما تمنحه من خدمات ومدى تلبيةها لحاجياته. بل لا يمكننا رسم سياسة رشيدة وفعّالة دون إشراك المواطن في وضع أساسياتها، إذ أن السياسة الحكيمة تقوم على التحوار والتشارك من أجل تحقيق التوافق العام.

الفصل الأول

الاتصال اللفظي

1-1: مفهوم الاتصال اللفظي، عناصره وخصائصه

1-1-1 مفهوم الاتصال اللفظي

2-1-1 عناصر الاتصال اللفظي

3-1-1 خصائص الاتصال اللفظي

2-1: الكفاءة التواصلية

4-1-1 عوامل الفعل التواصلية الناجح

5-1-1 شروط الفعل التواصلية الفعال

6-1-1 الكفاءة التواصلية في الإدارة

1-1: مفهوم الاتصال اللفظي، عناصره وخصائصه

لعل من المستحسن، قبل الشروع في تناول ظاهرة الاتصال اللفظي، أن نشير إلى جذور الدراسات التي اهتمت بظاهرة اللغة في صورتها اللفظية أو الشفاهية، ولقد أرجع أونج اهتمام المفكرين بدراسة اللغة المنطوقة أو الملفوظة، مفسرا أن " الكلام غير منفصل عن وعينا، و قد أسر لب البشر، ودفعهم إلى التأمل الجاد فيه منذ المراحل المبكرة جدا من الوعي، قبل أن توجد الكتابة بزمن طويل. وأمثال الشعوب من كل أنحاء العالم غنية بالملاحظات حول هذه الظاهرة الإنسانية المدهشة، ظاهرة اللغة، في صورتها الشفاهية الأصلية، وحول طاقاتها، وأشكال جمالها، وأخطارها. وقد استمر الافتتان نفسه بالكلام الشفهي دون فتور أو كلل لقرون طويلة حتى بعد أن شاع استخدام الكتابة. وقد ظهر هذا الافتتان في الغرب عند الإغريق القدماء في تطويرهم فن البلاغة العظيم وفي عنايتهم بصياغته، ذلك أن الفن عد على مدى ألفي سنة أكثر الموضوعات الأكاديمية شمولاً في الثقافة الغربية كلها" (والتر أونج، 1995، 85). فمنذ العقود الماضية، شكل الكلام في بعده التواصلية مجالا خصبا للعديد من البحوث والدراسات. ولقد أولى كل من أرسطو وأفلاطون اهتماما متزايدا بالقواعد المنظمة للخطابة في فن علمي ارتكزت على محور أساسي ينظر إلى الاتصال باعتباره نشاطا شفهيًا يحاول فيه المخاطب أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه عن طريق استخدامه أساليب قوية و ماهرة في صياغته للحجج والبراهين تدعيما لخطابه.

وفي العقود القليلة الماضية توالى الدراسات حول اللغة في شكلها اللفظي، وتوسعت لتشمل مجالات أخرى كعلم الاجتماع و علم النفس والآداب واللسانيات... الخ. ومن ضمن هذه الدراسات تلك التي استند عليها في تفسيرنا لظاهرة الاتصال اللفظي، ومنها الاتجاه الكلاسيكي الذي يمثله **دي سوسير de Sussure** (وكل الاتجاهات الكلاسيكية التي اعتمدت على طرحه كالبنيوية) أما الاتجاه الثاني فهو اتجاه تواصلية- تداولية. وتجدر الإشارة إلى أن هذين الاتجاهين مختلفان حيث يتجه أحدهما إلى دراسة اللغة، من خلال دراسة شكلية للنظام اللغوي وعلاقة عناصره ببعضها ببعض. أما الاتجاه الثاني فقد تجاوز هذا الطرح الذي وصف اللغة باعتبارها نظاما مجردا، لينتقل من التصنيف اللغوي القائم على النظام، إلى الفعل التواصلية والإدراكية القائم على التواصل وهذا الاهتمام المحوري لعلم اللغة انتقل من الخواص (الترتيبية والدلالية) الداخلية للنظام اللغوي إلى وظيفة اللغة في بنية معقدة للتواصل (الاجتماعي).. وقد انبعث تضمين اللغة في العلاقات الأكثر تعقيدا للنشاط التواصلية (والتفاعل الاجتماعي) من رؤية متنامية. وهي أن أنظمة العلامات اللغوية ليست هدفا ذاتيا، بل إنها ليست دائما إلا وسيلة لأغراض غير لغوية، ولذلك تتحكم فيها أيضا عوامل خارجية، و لا تشرح شرحا تاما إلا على هذا النحو " (جرهارد هلنش، 2007، 25)

وعلى هذا الأساس، ولأن اللغة هي حصيلة الموقف الاجتماعي، فإن دراسة السياق غير اللغوي في التواصل الإنساني، وتحليل العلاقة بين من يشاركون في الاتصال اللغوي، أضحت محور اهتمام الكثير من

الدراسات الحديثة خاصة تلك التي اهتمت بدراسة المؤلف في الاتصال، أي دراسة الفعل الاتصالي اليومي المؤلف، حيث " كان المنطلق في ذلك الفهم أن التواصل في جوهره يجري حواريا وأن الوحدة الأساسية للتواصل اللغوي (الكلام إنساني) هو المحادثة وليس الكلمة، ولا الجملة ولا النص، وليس الفعل الكلامي أيضا. (جر هارد هلبش، المرجع نفسه، 341)

من هنا جاء التركيز على دور الكلمة الملفوظة في التعبير، وفي تحقيق التواصل بين أفراد المجتمع. ذلك لأنها " حدث اجتماعي يحدث وينمو ويحرف ويتحسن بالنظر للمجتمع الذي ينتسب إليه. ذلك لأن الكلام مؤسس على شرعية الحياة الاجتماعية التي تعكس الفكر الجماعي" (Ferdinand Brunot.1936.417). وذلك باعتبار أن " الوظيفة الأساسية للغة هي أنها وسيلة (الاتصال) أو (التوصيل) أو (النقل) أو (التعبير) عن طريق (الرموز والإشارات والأصوات الكلامية والمكتوبة). وأن ما (توصله) اللغة أو (تنقله) أو (تعبّر عنه) هو (الأفكار) والمعاني والانفعالات، والرغبات... الخ، أو (الفكر) بوجه عام" (محمد السعران. 1963. 390). وبهذا تتجاوز اللغة في مفهومها " الإبلاغ والتدوين والاسترجاع، إلى مستوى يكون لها فيه مفعول قويا على إدراك الأفراد و الجماعات لمعنى ونوعية الحياة المشتركة وتوازنها وتطورها » (محمد السعران، المرجع نفسه ، 391).

1-1-1 مفهوم الاتصال اللفظي:

إن الأهمية التي يكتسبها التواصل اللفظي متأنية من اعتماده للغة أساسا. إذ يعد استخدام اللغة في التفاهم الإنساني موقفا حاسما في تاريخ البشرية و نقلة فاصلة ارتبطت ارتباطا وثيقا بالتطور الذي حققه الإنسان في سلمه البيولوجي . إذ بدأ استعمال اللغة كوسيلة للتواصل بين الأفراد عندما أصبح هؤلاء قادرين على صياغة كلمات ترمز إلى معانٍ مشتركة يلتقون عندها ككائنات اجتماعية، و يعتمدون على دلالاتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم وتبادل أفكارهم .

ولقد استعملت كلمة اللغة استعمالا واسعا شمل العلاقات الملفوظة والصور والإيماءات، وعلى هذا الأساس رأى فيليب بروتون **P. Breton** أنه يجب التفرقة بين الكلام (parole) والاتصال communication. كون " الكلام هو الأول والاتصال هو الثاني" فالكلام هو الهدف، والاتصال هو الوسيلة، فالكلام ليس تقنية ولا محتوى، وإنما هي تلك القدرة أو الإمكانية التي نتمتع بها كأشخاص، وتمنحنا أن تكون لنا وجهة نظر خاصة، أن نتحدث مع ذاتنا ومع الآخرين. إن الكلام هو مجموع ما لدينا قوله عن العالم، وما نقوله للعالم"

(P. Breton et David Breton. 2002. 23)

ميّز دي سوسير بين اللغة والكلام، حيث اعتبر أن الأولى ظاهرة اجتماعية مستقلة عن كل فرد وهي بمثابة المستودع الذي يأخذ منه الأفراد ما يحتاجونه، أي [مثلا حددها دي سوسير] هي " مجموع كلي من الرموز مترابط، إلى حد ما، في نسق يسمح لكل فرد بالتعبير عن فكره" . Pierre Jaccard , 1971.

(58) ، والثانية هي اللغة المنطوقة أو اللغة الحديث التي تعكس الجانب الفردي في اللغة، والتي هي الوسيلة الوحيدة المتوفرة لدراسة اللغة" (أحمد مختار عمر، 1995، 159).

والجدير بالذكر أن الذي يهتمنا في هذه الدراسة هو الكلام بوصفه نتاجا فرديا (Parole) و ليس اللغة بوصفها نظاما (Langage). مرتكزين في ذلك على ما جاء به البنيويون إذ فصلوا في تناولهم لإشكالية التواصل اللفظي " فضل البنيويون الكلام على اللسان لأن اللسان مؤسسة اجتماعية ونظام من القيم لا يستطيع الإنسان بمفرده خلقها ولا تغييرها، بينما الكلام هو فعل فردي، ويستحيل أن يكون اللسان كاملا وشاملا في كلام هذا الشخص أو ذلك مهما بلغ من المقدرة على التعبير، وامتلك من ثراء القاموس اللساني. فاللسان يتضمن القواعد والمعايير التي تبيّن مختلف الاستعمالات، وليس الكلام /الفعل الفردي هو الذي يقوم بذلك. فالعلاقة بين اللسان والكلام علاقة تبادل واعتماد، فلا يوجد لسان بدون كلام ولا يوجد كلام بدون لسان؛ فاللسان هو كنز أنشأته ممارسات الكلام للناطقين به" (نصر الدين لعياضي. 2010. 39) ويتجلى ذلك في ما أكده علماء النفس المحدثون على أن " الرموز اللغوية هي أرقى أنواع الرموز وأقدها على نقل المدركات من مجال الغموض اللاشعوري إلى حيز الوضوح الشعوري، فاللغة في نظرهم هي مجموعة الرموز التي تنتقل المعاني من إبهام الأحاسيس إلى نور الفكر. كما يرون أن الرموز المصورة لا يمكن أن تقوم مقام الألفاظ اللغوية، لأنها غامضة غير محددة، ولاشك أن أدق الرموز للتعبير عن الأفكار هي الكلمات إذا استعملت استعمالا عقلانيا واعيا (إبراهيم إمام، 1968، 198).

تعد اللغة المنطوقة أو الاتصال اللفظي، إذا أقوى أدوات الاتصال، لأنها تعكس طرق الحياة الخاصة بكل شعب، و درجة تقدمه أو تخلفه، كما تعكس الميراث الثقافي والقيم والمعتقدات، وتمثل الإدراك المشترك بين المرسل والمستقبل، فتسهل عملية الاتصال، وتشعر المستقبل بالدفء والانتماء لصاحب الرسالة. فهي وسيلة تفاهم مشتركة، وتعد من أقوى أوامر الصلة بين أبناء الشعب أو الأمة التي تتحدثها، ومن ثم فهي عامل مؤثر بشكل فعّال في الرأي العام، إذا أحسن المرسل توظيفها " (محمد علي العويني، 1988، 311)

يمكننا القول، مما سبق ذكره، إن اللغة المنطوقة أو الملفوظة، هي نسق اجتماعي، تظهر من خلال السلوك اللفظي لأفراد المجتمع حيث تختلف وضعياتها باختلاف وتباين الطبقات الاجتماعية المكوّنة للمجتمع. إلا أنه يجدر بنا أن نرفع ذلك الالتباس حول ماهية اللغة، حيث " يرى بعض العلماء أن كلمة لغة تقتصر فقط على اللغة اللفظية، في حين يذهب البعض الآخر إلى أن اللغة لا تقتصر على اللغة اللفظية وحدها. وقد بنوا رأيهم على أساس أن كل منهج يعبر به الإنسان عن فكره أو إحساس، يمكن اعتباره لغة قائمة بذاتها. وعلى أساس ذلك فإنهم يعتبرون اللغة اللفظية لغة، والصورة لغة والأجسام لغة والموسيقى لغة (سلوى عثمان الصديقي وهناك حافظ إبراهيم، مرجع سابق، 31).

لقد استند أصحاب التيار الأول الذين حصروا اللغة في اللغة اللفظية، على أساس أن اللغة الحقيقية يجب أن تقوم على ثلاثة خصائص ، أشارت إليها سلوى عثمان، في مرجعها السابق الذكر(سلوى عثمان الصديقي، المرجع نفسه ، 31،32) ، كالتالي:

✓ أن تتكوّن من ذخيرة مفردات، تحكم تركيبها وترتيبها وقواعد وأحكام خاصة تسمى قواعد اللغة من إعراب ونحو وصرف ولكل مفردة من هذه المفردات معنى أو معاني محددة. وباستطاعة الإنسان أن يكوّن من المفردات وفقا لهذه القواعد رموزا لها معاني جديدة. ويتضح ذلك أكثر في تعريف سابيير الذي اعتبر أن اللغة وسيلة لتوصيل الأفكار والانفعالات والرغبات عن طريق نظام الرموز التي يستخدمها الفرد باختياره" (عبد العزيز شرف، 2000،70) ويمكننا الإشارة في هذا الصدد، إلى أن الإنسان بتوظيفه للحروف الأبجدية المحدودة استطاع أن يشكل الملايين من الكلمات، بل ولازال مستمرا في تطويره واختراعه لكلمات تتماشى ومقتضيات عصره. ولعل أدق مثال على ذلك، تلك الذخيرة من الكلمات والمصطلحات التي ظهرت بظهور التكنولوجيا الجديدة لوسائل الإعلام والاتصال.

✓ أن لبعض المفردات نفس المعنى الذي تعبر عنه مجموعة من المفردات الأخرى. وبذلك يستطيع الإنسان أن يعبر عن معظم المعاني بطرق مختلفة، مما جعل من الممكن تعريف الرمز المفرد برموز أخرى غيره. وهذا ما نجده في المعاجم و القواميس التي نستعين بها في الأساس للتعريف برموز ما مستخدمين رموزا أخرى تحمل ذات المعنى.

✓ من الممكن أن يدل أكثر من رمز مفرد على معنى واحد معيّن .

إضافة إلى هذه الخصائص التي حاول من خلالها أصحاب هذا التيار تبرير موقفهم من التمييز بين اللغة الحقيقية التي يقصد بها اللغة اللفظية و بين تلك اللغات التي تفتقد لهذه الخصائص التي تتصف بالمحدودية والشمولية. وعلى هذا الأساس" يرى أنصار هذا التيار أن المعاني المنقولة باللغة اللفظية تفهم بتتابع وتتالي الرموز اللفظية، فتفهم معنى الجملة بقراءة كلماتها كلمة كلمة، بترتيب كتابتها أو نطقها (سلوى عثمان الصديقي، مرجع سابق، 32). فاللغة اللفظية هي إذا منظومة تؤدي وظيفتها من خلال مجموع العناصر المكوّنة لها. "بينما المعاني المنقولة بغير اللغة اللفظية كالصور تفهم بعرض الصورة ككل دفعة واحدة وإدراكها ككل دفعة واحدة." (سلوى عثمان، المرجع نفسه، 32)

وانتهى هذا الرأي إلى أن للتعبير عن المعنى طريقتين : الأولى وهي الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة الحقيقية. أما الثانية فهي الرموز غير اللفظية وهذه الرموز لا تحكمها قواعد تسلسل وتتابع مثل التي تحكم الرموز اللفظية.

بينما يستند الرأي الثاني في توضيح اللغة إلى وظيفة الرمز، فطالما أن الرمز يعبر عن معاني معيّنة فنسميها لغة، سواء كان هذا الرمز لفظا يكتب أو ينطق، وتسمى هذه اللغة اللفظية. أو كان الرمز صورة أو إشارة أو حركة تسمى هذه اللغة بالغة غير اللفظية.(سلوى عثمان، المرجع نفسه، 32).

ولقد لخصت مدرسة براغ خصائص اللغة اللفظية في كونها:

1. اللغة نظام من وسائل التعبير تستخدم بغرض التفاهم و التبادل. " و لكي تحقق هذا التواصل، فلا بد أن تكون الكلمات المستخدمة في الرسالة ذات معنى واحد عند المرسل و المستقبل. و هو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز القائم بالاتصال و متلقي الرسالة. و كلما ارتفعت نسبة الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز الواحد كلما زاد الفهم المشترك بين المرسل و المستقبل (علي عجوة، 1998، 21)
 2. اللغة حقيقة واقعة، أي أنها ظاهرة طبيعية فعلية، نموذجها مشروط بعوامل خارجية (غير لغوية) مثل المحيط الاجتماعي، السياسي، والموضوع، ولهذا لا بد من التمييز بين لغة الثقافة بوجه عام، ولغة الأعمال الأدبية، وبين لغة المجالات... وبين لغة الشارع ولغة الكتب... إلخ. (أحمد مختار عمر، مرجع سابق، 166).
- و تعتبر اللغة اللفظية ضرورة لكل مجتمع إنساني و تلخص سلوى عثمان الصديقي (مرجع سابق، 119) أهميتها في :

1. أن اللغة اللفظية هي التي تصنع الفكر وهي أساس الاتصال والتفكير والتخطيط والبحث وبدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الإنسانية إلى الصورة التي نجدها اليوم.
2. لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقله للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه و نقل للأجيال المقبلة مع تنميته وتطويره.
3. يعتبر استخدام الألفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الأفكار والاتصال وذلك عن طريق الكلام والكتابة. إذ من الممكن أن تحتوي جملة قصيرة على عدد كبير من المعاني، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد بها من معرفة ومعلومات وخبرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كما يؤدي إلى حفظ الفرد لكلمات لا يدرك معناها.

2-1-1 عناصر الاتصال اللفظي:

تعتبر عملية الاتصال اللفظي عملية دينامية مستمرة، تتركز على توافر عناصر أساسية متكاملة ومتفاعلة فيما بينها، بحيث يؤثر كل عنصر من عناصرها على باقي العناصر كما يتأثر هو الآخر بها وأهم هذه العناصر هي :

أولا : المرسل «Destinateur»

تبدأ عملية التواصل بانبثاق فكرة أو خبرة في ذهن مرسل، فهو النقطة التي تبدأ عندها عملية التواصل فهو " الطرف الذي يبادر بالاتصال، إذ يقوم بتوجيه رسالة إلى شخص أو أشخاص عديدين " (صالح خليل، 2004، 15) وهو الذي يقوم بتحويل الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز وصياغتها في شكل يسمح له بإرسالها وبعثها " بتحديد المعاني التي سترسل. و ينبغي أن يكون المرسل مقتنعا و مؤمنا ولما بمحتوى الرسالة، متمكنا من مادتها و من طرق الاتصال ووسائله، ولديه علم بخصائص المستقبلين وخلفيتهم العلمية والاجتماعية" (يوسف عبد الله ، 2001، 39) ، ويرسلها من خلال القنوات المناسبة أو

المتاحة لديه، أي أنه بعد صياغته للرسالة يستعين بوسيلة أو بأداة تحمل ما يرغب في توصيله للطرف الآخر بغرض التأثير فيه أو إحداث تغيير أو توجيهه أو إعلامه، وذلك لكونه " المحرك الأساسي، وحجر الزاوية لعملية الاتصال، يحدد أهدافه وطبيعة الرسالة ولغة الخطاب " (عبود حارث، 2009، 33) وقد تداول اللسانيون هذا العنصر في قوالب اصطلاحية متباينة مثل: " الباعث Emetteur " و "المخاطب" أو " الناقل"، أو " المتحدث ". ورغم اختلاف المصطلحات المستخدمة للتعبير عن هذا العامل فإنه طرف أول جهاز التخاطب، ويستحيل على أي تصور لوضع تخاطبي لفظي أن يستغني جزئياً أو كلياً عن المرسل (الطاهر بومزبر. 2007. 24)

ثانياً : المرسل إليه « Destinataire »

هو الطرف الثاني الذي توجه إليه الرسالة، حيث يستقبل أو يتلقى فحواها من خلال عملية الإصغاء والانتباه والمشاهدة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير مضمونها وفهم معناها " ويترجمها إلى معنى معين قد يكون مطابقاً لما قصده المرسل أو مختلف عنه" (الحموي شريف، 2006، 16) ، لكن لا يمكنه فك رموزها للنفاد إلى موضوعها، واستيعاب مدلولها إلا بفضل أنساق مشتركة بينه وبين الباعث بالرسالة. " فكل عملية تواصل هي عملية تبادل لرموز ودلالات" (G. Armado, A. Guiffet, A.) (Colin, 1975, 01) و" يتم اللبس في فهم محتوى الرسالة أو الغرض منها من جانب المستقبل مما يعوق عملية الاتصال، وعلى المستقبل التغلب على هذه المعوقات لأنه يصبح مرسلًا فيما بعد " (فهد خليل، 2008، 46) .

يشكل سلوك مستقبل الرسالة تجاه مرسلها الدليل على نجاح أو فشل الرسالة في تحقيق هدفها. فنجاح الرسالة إذا لا يقاس بعملية إرسال الرسالة، وإنما بما يقوم به المتلقي سلوكياً إزاء ما تلقاه باعتبار أن هذا الفعل يحدث أثراً يمكن أن يدفع إلى "تصحيح الفوارق بين النوايا المتوخاة من رسالة وأثرها، أي بين المقصود من إبلاغ رسالة في عملية تواصلية والأثر الفعلي الذي أحدثته لدى المتلقي

ثالثاً : الرسالة « Message »

تعتبر الرسالة الشكل الموضوعي والملموس للأفكار والمعلومات والخبرات التي يريد المرسل أن ينقلها إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف إلى تحقيقه كل عملية تواصل.

وقد تتخذ الرسالة أشكالاً مختلفة، وذلك لارتباطها الوثيق بطبيعة القناة التي تحملها في رحلتها بين المرسل والمستقبل، فمنها الرسالة الشفهية، ومنها المحررة ومنها المرئية، حيث تصنف حسب نوع الاتصال، إلى اتصال لفظي الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة، أي يكون الكلام هو الوسيلة كما في الاتصال بين شخصين، أو الاتصال داخل الجماعة أو بين الجماعات، و اتصال غير لفظي، أي عبر الرموز التي تكون صورية ولونية وحركية أو صوتية" (صالح خليل، مرجع سابق، 10)

وقد تنحرف الرسالة عن فحواها وتفشل في تحقيق هدفها، أثناء انتقالها من المرسل إلى المستقبل حيث تعترضها عوائق وحواجز ذاتية وموضوعية.

رابعاً: السياق « Contexte »

"لا تمثل الرسالة مجرد وعاء لغوي للمعلومة التي يسعى المرسل لنقلها إلى الآخر، من أجل هدف محدد يصبو إلى تحقيقه، وإنما تتضمن أيضاً عقداً ضمنياً تتحدد بطبيعة أو نمط وشرعية عملية التواصل المتبادل (أي ما يجب أن يقال، بأي صفة أو أسلوب يقال به (كيفية)، تنظيم التفاعل بين الأطراف المتواصلة...). من هذا المنطلق، يقتضي أن كل ملفوظ ترتبط، بشكل ما بديهي واختياري، باستراتيجية محدودة تهدف إلى التوافق بين الغايات التي تسعى إلى تحقيقها عملية التواصل وبين التناقضات المختلفة الوضعية /التعاقد.

(HENRI BOYER .op cité .51)

ونقصد بوضعية التواصل، السياق (الفيزيقي أو الوجداني) الذي تكون فيه الأطراف المتواصلة ويتضمن:

1 الأفراد المتواصلين (مكانتهم، سنهم، أدوارهم...).

2 نوايا التواصل.

3 العلاقات بين المتواصلين.

4 الإطار الزماني والمكاني (عبد الكريم غريب، 2006، 157)

بمعنى آخر، يمكننا أن نقول إن عملية التواصل تتأثر بالسياق، أي بالبيئة التي يحدث فيها. ويمكننا تقسيمها إلى قسمين :

أ- مظاهر مادية: و نقصد بها الإطار المكاني بكل ما يحمله من خصائص كطبيعة هذا المكان إن كان رسمياً أو غير رسمي وهندسته واتساعه.

ب- مظاهر معنوية : و تتعلق بخصائص الأطراف المتواصلة كموافقهم ومشاعرهم وحالاتهم النفسية إلخ .

وقد حدد هابرماس سلوك المتحاورين في أربعة أفعال نذكرها على النحو التالي: (J,Habermas,1978, 220,)

- الأفعال التكنولوجية: وتشتمل على الوسيلة التي يسخرها المرسل لتحقيق غايته. حيث يقوم الفاعل، المنتج للرسالة، وبعد تحديد هدفه، باختيار الوسيلة الملائمة التي تمكنه من الوصول إلى غايته.
- الأفعال القيمية: حيث يحدد القواعد الاجتماعية التي تعيش في إطارها وتخضع لأحكامها كل مجموعة أو جماعة.
- الأفعال التمثيلية: ويسعى من ورائها الفاعل إلى إعطاء صورة مرضية عن شخصه، يقبل بها الآخرون.
- الأفعال التواصلية: وتقوم على الحوار المتبادل البعيد عن التحريف والتلاعب. أي حوار ديمقراطي.

يعتبر السياق إذن من بين أهم العناصر المساعدة على التواصل باعتباره الوضع الذي تحدث فيه عملية التواصل، التي لا يمكن فهم مكوناتها الجزئية أو تفكيك رموزها إلا بالرجوع إلى الوضع الذي أنجزت فيه الرسالة، فإذا لم تظهر الرسالة داخل سياق معيّن يتوصل من خلاله المتلقي إلى قصد المرسل فقد تنحرف الرسالة عن معناها، وقد وصف **جاكسون** السياق باعتباره "العامل المفصل للرسالة" (عمر أو كان، 2000، 49)

فكل كلمة نستخدمها "ليست نظاما مجردا من الأشكال والصور المعيارية. بل هي رأي مختلف ملموس عن العالم. إنها تتضمن موقفا جاهزا من العالم. لذلك كل كلمة تفوح برائحة السياق أو مجموع السياقات التي عاشت فيها حياتها الاجتماعية" (ارمان و ميشال ماتلار، 156، 2005)

فالسباق إذا " هو الأساس أو المرجع الذي تعتمد عليه الحقيقة في توضيحها وفهمها، ولا يتضمن عند الاتصال اللغوي الكلمات فقط بل الصلات و الظروف المحيطة، والحقائق السابقة والأشخاص الذين نتحدث معهم" (محمد العبد، ب.ت. 124، 125)

فتواجد الفرد إذا مشروط بحضور الغير، بحيث لا يمكن تصور سلوك مجرد من مركباته الاجتماعية وبالتالي فإن طبيعة الفرد لا تتحدد بمعزل عن الآخر بقدر ما تتحدد داخل النسق الذي يتواجدان فيه ويساهمان في بنائه. وإذا اعتبرنا سلوك التواصل كجزء من نسق عام، تقوم عناصره بدور الفاعلين الاجتماعيين، فإن ذلك يجرنا إلى الحديث عن التأثير المتبادل بين هذه العناصر. "لأن كلمة الاتصال مصدرها إشراك الغير والتقاسم معه. ولقد استخدمت مصطلح *communauté* كثيرا في العلوم الاجتماعية ولدى الفلاسفة من حيث إن الإنسان أو الأفراد لديهم (غريزيا) شيء مشترك وأن هذا الشيء المشترك يتكوّن عن طريق التواصل" (Abraham.A.moles.1998. 25)

خامسا : السنن « code » و(الانتقاء التعبيري *le choix énonciatif*)

إذا كان "القول" هو في حد ذاته "الفعل" كما وصفه أوستين *AUSTIN .L.J*، فإن الرسالة المتبادلة بين المرسل والمستقبل، هي الوسيلة أو الأداة التي يمارس من خلالها المنتج للرسالة تأثيره على المتلقي، على أنه من المعلوم أن السياق الذي يحدث فيه السلوك التواصل، يوجد داخل أنساق اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، سياسية... إلخ وتشكل هذه الأنساق معيارا يحدد وفقها ما ينبغي أن يقال، أو ما لا يقال، ويميز كذلك بين الاستعمال المقبول والاستعمال المرفوض داخل جماعة معينة" (*Henri Boyer, op cité*) (52). هكذا تبدو عملية التواصل بين الأفراد عملية إنتاج اجتماعي وأن الكلام، و هو شكل من أشكال التواصل ليس مجرد كساء خارجي لفكر باطني غير مجسد و تمثيلي ووصفي وخبري. إنه ليس مجرد كساء أو غلاف يحيط بالأشياء، بل هو مكون للروح الاجتماعية" (عبد الواسع الحميري. مرجع سابق. 190). حيث تمثل السنن "القانون المنظم للقيم الإخبارية والهرم التسلسلي الذي ينتظم عبر نقاطه التقليدية المشتركة بين المرسل والمرسل إليه كل نمط تركيبى، فمنه ينطلق الباحث عندما يرسل رسالة

خطابية معيّنة حيث يعمل على الترميز «codage»، وإليه يعود كذلك عندما يستقبل رسالة ما فيُفكك رموزها بحثاً عن القيمة الإخبارية التي شجنت بها « décodage » (الطاهر بومزبر، مرجع سابق، 28). وقد أكد ذلك ، فرانس بواس قائلاً: "إذًا كانت الثقافة هي التي تحدد السلوك الإنساني سلوكاً تواصلياً، فإن التواصل الإنساني هو العملية المركزية والمكوّنة لكل ثقافة" (عبد الواسع حميري، المرجع نفسه، 162). فالتخاطب "على المستوى الإنساني، هو نظام ديناميكي بواسطته يستطيع الإنسان تكوين علاقات مع إنسان آخر بغية نقل و تبادل الأفكار أو المعلومات والعواطف والأحاسيس" (Arcand ,R ,op cité ,13)

ذهب دو سوسير إلى إقرار بأن النظام اللغوي ذو هيمنة على لغة كل فرد من أفراد الجماعة التي تنتمي إلى ذلك النظام، فقد جعل أداء الأفراد الذي سماه parole منبثقاً عن النظام العام الذي سماه «langage» مير شريف استيتية. 2005. 80) فالفرد إذا يتماشى حتماً مع لغة مجتمعه حتى يستطيع التواصل معهم ويحدث التفاهم بينهم.

وعلى هذا الأساس يتضح لنا أن عملية التواصل بين الأفراد هي عملية إنتاج اجتماعي، و" نظام سلوكي متكامل. يعمل على تنظيم العلاقات بين البشر وعلى ضبطها والحفاظ عليها. وبالتالي يجعل قيام هذه العلاقات بين الأفراد شيء ممكن وغير مستحيل ". (Bateson. Birwistell, Goffman, op cité.157)

سادساً: القناة «Canal»

تعتبر الرسالة الشكل الموضوعي والملموس للأفكار والمعلومات والخبرات التي يريد المرسل أن ينقلها إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف إلى تحقيقه كل عملية تواصل. وقد تتخذ الرسالة أشكالاً مختلفة، وذلك لارتباطها الوثيق بطبيعة القناة التي تحملها في رحلتها بين المرسل والمستقبل، فمنها الرسالة الشفهية، ومنها المحررة ومنها المرئية ، حيث تصنف حسب نوع الاتصال، إلى اتصال لفظي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة، أي يكون الكلام هو الوسيلة كما في الاتصال بين شخصين، أو الاتصال داخل الجماعة أو بين الجماعات. واتصال غير لفظي، أي عبر الرموز التي تكون صورية و لونية و حركية أو صوتية" (صالح خليل مرجع سابق، 10) وقد تنحرف الرسالة عن فحواها وتفشل في تحقيق هدفها، أثناء انتقالها من المرسل إلى المستقبل حيث تعترضها عوائق وحواجز ذاتية وموضوعية.

سابعاً: المسافة أو المكانة الاتصالية « distance »

يرى راشو (Râcheux) أن " الألفاظ، والتعبير، والجمل يتغير معناها وفقاً للوضعية (المكانة) التي يحتلها مستخدمها، حيث تأخذ معناها من خلال ووفقاً للوضعية أو المكانة التي تحتلها الأطراف المتخاطبة) (Christian Baylon.op cité.219). وعلى هذا الأساس أعطت نظرية أفعال اللغة

الاعتبار للفاعل كونه هو المنتج للخطاب و هذا ما أقره جون ل. اوستن **John . L . Austin** حين ذكر في كتابه المعنون " عندما تكون الكلمات أفعالا " « إن اللغة ليست وصفية فقط، بل هي أدواته، أي أنها متجهة لإنجاز بعض الأشياء. لذا يمكن أن تؤكد، أن وظيفتها الحقيقية " إنجازيه ". وعندما يكون " القول هو الفعل " فإننا نعني أن بإمكاننا أن نؤثر بالقول على الآخر، وندفعه للتصرف أو الفعل، أو أن نقوم نحن بالفعل « (ميشال ماتلار. مرجع سابق. 156)

ويعني هذا أنه حينما ينجز المرسل خطابا مزودا بالمعلومات (المحتوى) لا تشكل هذه الأخيرة في حد ذاتها الوحدة الأساسية لعملية التواصل، وإنما ما تفعله (فعل الكلام). أي ما تحدثه اللغة بصفة عامة من آثار في المتلقي وكذلك ما تمارسه من تأثير على المتكلم. وهكذا لا يمكن أن نتصور وجودا مستقلا لأحد عنصري الخطاب: الأنا والآخر. إذ أن "الأنا" يمكن أن يفهم الوضع الذي تبناه الآخر إزاءه، فيختار الاستراتيجيات المناسبة (السخرية، اللعب بما هو ضمني في اللغة... الخ). وبالتالي فإن هناك بعدا تداوليا في العلاقات القائمة بين المصرح به والضمني، تلك العلاقات التي تحدد المعنى، والتي لا يمكن فصلها عن الجانب النحوي التركيبي ولا عن الجانب الدلالي (Dictionnaire linguistique, 388.)

وقد تتحدد المكانة التي يحتلها المتخاطبون بالمسافة المكانية الفاصلة بين المتحدث والمتلقي، حيث يكون كل من المرسل والمستقبل جالسان أو واقفين وقد تتقلص المسافة بين المرسل والمستقبل فتكون قريبة جدا وهذا في حالة وجود علاقة حميمة بين الطرفين، وتكبر المسافة كلما كانت العلاقة غير شخصية ورسمية أي أنها تتحدد وفقا لطبيعة العلاقة التي تربط الطرفين بعضهما ببعض. وكما ترتبط المسافة بالمركز الوظيفي الذي يحتله كل من الطرفين كما تلعب أيضا دورا مهما في تحديد أبعاد العلاقات التي تنشأ بين أفراد المجتمع، فغالبا ما يتمتع صاحب المكانة الاجتماعية المرموقة بهيبة واحترام الآخرين.

وفي هذا الصدد، ومن خلال عنصر هام في العملية التواصلية و هو المسافة أو البعد (distance) ميّزت ك، ك أوريكيوني **C.K.Orechioni** بين صنفين من مستقبلي الرسالة الكلامية، هما: المرسل إليه مباشرة (destinataire directe) والمرسل إليه غير المباشر (destinataire indirecte). حيث تحدد المسافة ببعديها الزماني والمكاني طبيعة الخطاب ومميزاته" (الطاهر بومزبر، مرجع سابق، 26)

1-1-3 خصائص الاتصال اللفظي:

لاحظ بعض الوظيفيين أمثال **فاشيك** أنه يجب الوقوف على طبيعة الاتصال الشفهي أو اللفظي وإدراك أبرز خصائصه و ذلك بالنظر إلى التعارض القائم بين النظام المنطوق والنظام المكتوب. ومما لا شك فيه أن " لغة الحديث هي أهم وسائل الاتصال الإنساني، وأوسعها انتشارا، ومتوسط ما ينتجه الإنسان من حديث أكثر مما ينتجه من كلام مكتوب، وإيماءات، وإشارات " (ماريو باي، 1973، 62) ومن أهم خصائص الاتصال اللفظي :

- العلامة اللغوية: يشكل الصوت العلامة اللغوية التي تُستخدم في الاتصال اللفظي. وقد وصف اللغويون عملية التواصل اللفظي من خلال تعريفهم للغة، حيث عرفها هنري سويت " بأنها التعبير عن الفكر عن طريق الأصوات اللغوية (عبد العزيز شرف، 2000، 70).

- الأداء الصوتي: للكلام أو التلفظ بعدا صوتيًا يتعلق بالتنغيم أو التلوين الصوتي، وهو تلوين يصاحب نطق الكلمات. ويوضح أونج ذلك " أما في الكلام الشفاهي فلا بد أن تشمل الكلمة هذا التنغيم أو ذلك، كأن تكون الكلمة حيوية، أو مثيرة، أو هادئة، أو ساخطة، أو مدغنة، أو أيا ما كانت. فمن المحال نطق كلمة شفاهة دون أي تنغيم " (والتر أونج ، مرجع سابق، 180). للتنغيم أو التلوين الصوتي دور أساسي في توجيه الكلمة الملفوظة نحو هذا المعنى أو ذلك. إذ يتأثر معنى الكلمة الملفوظة بنبرة صوت المتكلم ، فقد تأخذ الكلمة بعينها معان مختلفة و ربما متنافرة متأثرة بالأسلوب الذي قيلت به. وهذا يحكم الكلام على صاحبه، " حيث يستوعب مدلول اللغة بكل ما له صلة بفعل الكلام بوصفه تعبيرًا عن مدلول من خلال وضع الكلمة في عملية خطابية وحالة خطابية معيّنة " (عبد الرحمن حاج صالح. 1995)، ذلك أن " التلفظ هو الفعل الذاتي في استخدام اللغة، بوصفه فعلا حيويًا في إنتاج نص ما... وهو ما يضعنا حسب باحثين آخرين، إزاء عدد لا يحصى من الخطابات الشفوية التي تمتد من الخطابات اليومية إلى الخطبة الأكثر صنعة وزخرفة " (عبد الواسع الحميري، مرجع سابق. 191) . فكل تلفظ إذن يفترض متكلمًا وسامعًا، وهدف الأول التأثير في الثاني، أي أن الاتصال اللفظي هو نسق تعبيرية يشمل أطرافًا متحاورًا، وعلاقات تفاعلية متبادلة بين تلك الأطراف .

يصف عالم الأصوات الفرنسي إيفان فوناجي Ivan Fonagy أن اللغة في مظهرها الكلامي المنجز عبارة عن تسنين مزدوج Double encodage ، أي أنها نسق تعبيرية يعبر عن نمطين من المعلومات: أولاً، معلومات لغوية أولية تجسدها العلامات اللغوية من خلال العلاقة القائمة بين الدال والمدلول؛ وثانياً، معلومات ذات طبيعة ثانوية مصاحبة ومتزامنة للمعلومات اللغوية. وقد سمي "فوناجي" هذا النوع الثاني من المعلومات: "الأساليب الصوتية" phonostyles . فهي خاصية ملازمة لكل تلفظ صوتي، تعكس الجوانب النفسية والشعورية للمتكلم المعبرة عن مواقفه الانفعالية الواعية واللاواعية والمترجمة لمشاعره وأحاسيسه. ويؤكد فوناجي وجود علاقة تحويل transformation وتحريف distorsion سيميائي ودلالي، بين هذين المستويين الاثنين أي أن الجوانب النفسية والشعورية لدى المتكلم تحدث تشويشا (أو تعديلاً) للمعلومات اللغوية التي يبثها المتكلم. مما يؤدي إلى تشخيص أعراض ما يتلفظ به المتكلم، وتبرز نواياه الدفينة الإيجابية منها والسلبية. فمن خلال أسلوبه التعبيري ونبرات صوته، ندرك الصفات الشخصية للمتكلم ومميزاته (انتماؤه العرقي، لغته أو لهجته، مهنته، مستواه العلمي والثقافي، عمره، وجنسه... إلخ) " (Fonagy,I.1983.14)

- الزوال: من مميزات هذه العلامة أنها مثلما وصفها والترج أونج "أن الصوت لا يوجد إلا عندما يكون في طريقه إلى انعدام الوجود، إنه ببساطة ليس قابلاً للعطب فحسب، بل إنه سريع الزوال بشكل جوهري. ويتم الإحساس بهذه الصفة عينها، فعندما أُلْفِظ كلمة "غداء" فإنه في الوقت الذي أصل فيه إلى مقطع "داء" يكون المقطع "غي" قد اختفى. ولا بد له أن يختفي. ليس ثمّ طريقة لإيقاف الصوت وتثبيتته، فأنا أستطيع أن أوقف آلة تصوير متحركة وأثبت "كادرا" بعينه على الشاشة ولكنني إذا أوقفت حركة الصوت فلن يكون لدي شيء سوى الصمت فحسب، لا صوت على الإطلاق" (جميل عبد المجيد حسين، 1998.4)

فمن خصائص الاتصال اللفظي إذا، أنه ظاهرة مؤقتة ذات مدى قصير وزوال سريع. حيث لا يمكن للمستمع أن يوقف تدفق إصدار الكلام في الوقت الذي يريده، ليذهب باحثاً في ذاكرته عن التأويلات والتدقيق فيها ليتأكد من مطابقتها والمعزى الذي يريد المصدر توصيله. كما أن المتخاطبين حين ينتهون من تبادل الحديث فيما بينهم ويفترقون بعد ذلك، فهم لا يحتفظون بنسخة عما تمّ قوله وتبادله من حديث. وعليه، ولإنجاح عملية التواصل، يتطلب من المخاطب، أثناء تبادل الحديث مع الآخر، التأكد أن الطرف المخاطب قد استوعب فحوى الرسالة بشكل صحيح وبصورة مطابقة للمعنى الذي يسعى المخاطب إلى توصيله.

الاستجابة الفورية: ذلك أنه في الاتصال اللفظي المباشر وجهاً لوجه، يكون كل من المرسل والمستقبل حاضراً. وعلى أساس ذلك يعتبر النظام المنطوق "من العناصر الصوتية اللسانية التي تمتلك وظيفة التحريك والإثارة التي تقتضي دائماً استجابة فورية، لا تعبر فقط عن المظهر الاتصالي الخالص" (والتر أونج، مرجع سابق، 54، 55) فلا يمكن تصور تواصل لفظي دون حضور الباث والمتلقي، ولا يمكن تصور تخاطب يشارك فيه طرفان (على الأقل) دون انتظار رد فعل كليهما.

- الحيوية: يتمتع الاتصال اللفظي بالحيوية التي تفتقر إليها الكتابة المتصفة بالجمود. ويفسر أونج ذلك بكون "القول المنطوق إنما يصدر عن شخص حقيقي حي إلى شخص أو أشخاص آخرين حقيقيين أحياء في لحظة زمنية بعينها، في موقف حقيقي يتضمن دائماً ما يتجاوز مجرد الكلمات" (والتر أونج، نفس المرجع، 6). أي أن الاتصال اللفظي يضم الملفوظ كما يضم السياق المادي والاجتماعي الذي قيل فيه، ويضم أيضاً الظروف التي سبقت الخطاب وكذا العلاقات التي يتعاطاها المتخاطبون فيما بينهم، فالذين يشاركون في الاتصال المباشر يفهمون الخطاب بشكل أفضل مقارنة بالذين لا يحضرون أثناء عملية التخاطب. وهذا يتيح للاتصال اللفظي إمكانية أكبر لإحداث تفاعل أقوى وتأثير أعمق لدى المتلقي (السامع).

- العفوية: يتصف الاتصال اللفظي بالعفوية، "لا تنقيد باستعمال الإنشاءات الرفيعة والمعقدة، وقاموسه الأساسي قائم على الكلمات ذات الوظيفة الانتباهية غرضها الاتصال شفاهياً بين المتكلم

والمستمع لخطابه معتمدا على ما يحضره من مفردات كثيرة الاستعمال لا يتكلفها وتصدر عنه بكل عفوية" (TzvetanTodorov.1972.417)

- الاستدراك: إن الخطاب المنطوق أو الملفوظ لا يمكن إعادة النظر فيه أو مراجعته دون أن يلفت انتباه السامع، كما فسره أونج، حين يتلقى هذا الأخير خطابا في اللحظة ذاتها التي يتلفظ فيها المرسل، يلتقط السامع كل ملفوظة قيلت و لهذا فإن " المنطوق الشفاهي يتلاشى بمجرد أن ينطق به، ومن ثمّ يكون على العقل أن يتحرك إلى الأمام بشكل أكثر بطناً محتفظاً قريبا من بؤرة الانتباه بالكثير مما تناوله قبلا، ذلك أن الإطناب، أي تكرار ما قيل تواء، بصياغة مختلفة يجعل كلا من المتكلم والسامع على الخط نفسه بشكل مؤكد " (والتر أونج، مرجع سابق، ص 101)

- حاسة التلقي: وتعتبر من أهم خصائص الاتصال اللفظي، و يبيّن أونج ذلك من خلال قوله أنه " لا بد للعين من مسافة تفصلها عن موضوع رؤيتها، فإذا التصق الموضوع بالعين ، فهي لن تتمكن من رؤيته، أما الأذن فعلى العكس من ذلك، تستلزم القرب، وكلما أزداد الصوت اقترابا كان سمعها أرفع . العين حاسة المسافة و الابتعاد و الانفصال. أما الأذن فحاسة المباشرة والقرب والاتصال" (والتر أونج، المرجع نفسه، 5) .

- الأداءات المصاحبة للكلام: هناك نوعان من الأداءات المصاحبة للكلام التي تسهم في تحديد معنى الرسالة و دلالتها. و هما، الأداءات الداخلية التي تتمثل في الأداءات الصوتية مثل التنغيم والإيقاع والنبر...الخ. أما النوع الثاني فيتعلق بالأداءات الخارجية، وتتعلق بالإيماءات المصاحبة للكلام وفي السياق أو المحيط الذي يجري فيه .

1-2 الكفاءة التواصلية :

الاتصال الناجح هو الذي يخلق الحوار. ولا يتحقق ذلك إلا بمنح المرسل والمستقبل فرصة التعبير والتخيل والاختراع، فهو الوسيلة التي يعبر من خلالها الفرد عن رضاه أو تأييده أو مشاركته الآخر، أو عن سخطه أو خوفه.

1-2-1 عوامل الفعل التواصلية الناجح

يوضح تودوروف (TODOROV) أن الأساليب التخاطبية تختلف حسب الوضع التخاطبي للمرسل، وطبيعة خطابه، أن " فخطاب سياسي موجه إلى كل الناس لا يتحتم فيه على رجل السياسة أن يُوظف كل الأنظمة اللسانية التي يكون فيها المستقبلون على لياقة تداولية معتبرة، والخطاب العادي يختلف عنه أيضا من حيث قيوده إذ يكون بسيطا في سُنَّه، وفي قيمته الإخبارية، ودرجة الحمولة التي تستوعبها الأبنية اللسانية المستخدمة، بينما يتعالى الخطاب الشعري وتزداد فيه التملّصات والانفلاتات من عالم الواقع أو الإطار المرجعي للنظام اللغوي المستخدم " (الطاهر بومزبر ،مرجع سابق، 25).

وعلى هذا الأساس اشترط دي سوسير توفر عوامل أثناء التخاطب لتبلغ الرسالة مبتغاهما وتحقق التوافق والتفاهم بين الأطراف المتخاطبة، ومن هذه الشروط :

- أن يكون للمرسل " القدرتان المستقبلية و المنسقة " (فردينان دي سوسير، 1995، 25) . أي أن يتمتع المرسل بالقدرة على تحويل أفكاره إلى رموز من خلال عملية الترميز « Codage » ، وإمكانيته على تفكيك الرموز « Décodage » بالعودة إلى النظام اللغوي الذي يشترك فيه مع متلقي الرسالة .

- أن يتمتع المرسل كما سماها دي سوسير بقدرة " العلامة الصوتية " (أحمد منور ، 1994 ، 86). حيث تمكن هذه القدرة المرسل على توجيه خطابه في شكله المنطوق بطريقة سليمة.

- الرغبة والإرادة في خلق حوار متبادل :

من الأولويات الأساسية التي يقوم عليها الاتصال الناجح أن تكون هناك إرادة ورغبة حقيقية في إقامة اتصال واضح وشفاف بين كافة أعضاء المجتمع. حيث تلعب العلاقة بين المرسل والمتلقي دورا أساسيا في إنجاح أو فشل عملية التلقي. إذ " يمثل الاتصال عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر لنقل رسالة أو انطباع معين، وهو نشاط إنساني معقد يتضمن متغيرات شخصية عديدة خاصة بالفرد وتفاعله مع الآخرين بكل مكوناتهم واتجاهاتهم، وهو وسيلة الفرد لنقل خبراته وآرائه ووجهات نظره للآخرين، ونقل خبراتهم ووجهات نظرهم إليه من خلال وسائل محددة كاللغة، والإشارات والإيماءات وأوضاع الجسد وغيرها. (سميرة أبو الحسن، 2005، 182) ومن ثم تلعب الحالة النفسية كل من المرسل والمتلقي دورا فعلا في مدى استعدادهما لتقبل فحوى الرسائل المتبادلة أو رفضها.

وعليه، تعتبر المعوقات النفسية للأطراف المتخاطبة، من أخطر المعوقات، كما وصفها مصطفى حجازي، ذلك لأنها أكثر خفاء. ومنها تلك التحيزات والأحكام المسبقة تجاه المرسل مثلا ، " فعندما يسقط المتلقي على المرسل نوايا من نوع معين ومن ثم فإن إدراكه لما يقوله يصبح انتقائيا، وإذا تدخلت معوقات الإرسال و الاستقبال في نفس الوقت تحول الاتصال إلى حوار طرشان أو تحول إلى مهاترات وتهجمات متبادلة أو سادة الشك والحذر. (مصطفى حجازي ، 1990 ، 97).

- الشفافية :

تعتبر من أسرار الاتصال الناجح. فمن المنطقي أننا لا نقول كل ما نود فعلا قوله إلا أن ظروف معينة تفرض علينا الحاجة إلى طرح بعض الأمور للنقاش أو تمرير بعض المعلومات. لأن احتكار المعلومات في مثل هذه المواقف قد يفقد مصداقيتنا ما دامت المعلومات في صالح الكل. " إن عدم وجود الشفافية في عملية التواصل، بين المرسل والمتلقي، يترك المجال أمام تضارب المعلومات والتناقض فيما بينها ما يؤدي إلى خلق اضطراب في استيعاب المتلقي لفحوى الرسالة الموجهة إليه، وإلى ترك المجال واسع أمام الإشاعة " (مصطفى حجازي، المرجع نفسه، 97).

- الوضوح :

علينا الأخذ بعين الاعتبار أن في المجتمع فئات وشرائح اجتماعية مختلفة فقد يفهم البعض الرسالة الموجهة إليهم دون البعض الآخر، لذا لا يمكن تجاهل الفوارق الاجتماعية والثقافية وكذا المستوى التعليمي لمختلف الفئات. ذلك أن عملية التواصل تتضمن استخدام الرموز والدلالات لنقل الرسالة. وقد يحدث أن تنحرف هذه الدلالات (المعلومات) أثناء رحلتها بين المرسل والمستقبل نتيجة لعوامل منها، القصور في طريقة التبليغ. حيث يتوقف نجاح عملية الإرسال على الطريقة التي يعتمد عليها المرسل في تقديمه للمعلومات إلى المتلقي، وفي طبيعة الوعاء أو الأداة التي يستخدمها في نقل رسالته. فاستخدام المرسل أسلوب متميز لا يتوافق والمستوى التعليمي أو الثقافي للمتلقي يعيق عملية التواصل وقد يؤدي إلى انقطاعها. ونعني بذلك " أن المحتوى المعرفي والوظيفي الذي أراده منتج النص لا يكون - حتماً - المحتوى الذي يصل إلى المتلقي في أثناء عملية التلقي، لأنه في عملية التلقي سيشارك مع عنصر آخر من عناصر منظومة التوصيل الذي هو (المتلقي). والذي يتلقى المحتوىين، المعرفي والوظيفي، وفقاً لمواصفاته الذاتية، التي تتكوّن من ثقافته ومصالحه ومن ثمّ من الممكن أن يرفض المتلقي تلقي الرسالة كاملة. إما بسبب اختلاف النظام الإشاري المستعمل في الإرسال مع النظام الإشاري الذي يتقنه المتلقي" (مؤيد عزيز، 1999، 28). فالرسالة إذا، قد تنحرف عن مدلولها أو تتعرض للتأويل الخاطئ أو سوء الفهم وذلك نتيجة للانتقاء السيئ للألفاظ والتعبيرات التي يستخدمها المرسل للإفصاح عما يرغب في توصيله. أي أن وضوح المضمون يتوقف على مدى وضوح المعاني وبساطة الألفاظ والتعبيرات المتداولة.

- السرعة :

يؤدي التماطل أو التأخر في بث المعلومات إلى فقدان قيمة المعلومة وإلى إتلافها، حيث تحل محلها الإشاعة مما يفقد المصدر أو المرسل مصداقيته وثقة الآخرين به. إن للعامل الزمني تأثيراً كبيراً على مصداقية الرسالة وفعاليتها، ولذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار طبيعة كل وسيلة. فهناك وسائل لا تحتاج إلى وقت كبير لتوصيل المعلومة من الباعث إلى المستقبل، كالهاتف مثلاً. ففي مؤسسة الخدمات الإدارية مثلاً، قد تكون التعليمات أو القرار المرسل من قبل الإدارة المشرفة غير مفهوم بشكل كلي لدى المتلقي، ما لم يتزود ببعض التفسيرات. أي أن استعمال الإدارة للمراسلة كوسيلة للاتصال بالمواطنين، قد تحقق هدفها أكثر دقة وأكبر شمولية إذا استعانت بالاتصال الشفهي عن طريق تقديم استفسارات وتوضيحات مباشرة.

- المدى البعيد:

إن الاتصال ليس عملية عفوية، فهي تقوم على مغزى وهدف معين ومخطط. فالرسالة تصاغ وفقاً للهدف الذي يرمي إلى تحقيقه المرسل. أما إذا " انطلق المتحدث في تواصله مع الطرف الآخر في حالة تقوقع على ذاته واستغراق كلي في أفكاره وأهدافه من الاتصال مفترضاً أن الطرف الآخر موافق على كل ما

يقال، أي لا يكلف نفسه عناء استجابة الطرف الآخر الصريحة أو الخفية ولا يكثرث (لقراءة ردود الفعل غير اللفظية) التي تنبئ بموقفه الحقيقي كي يكيف حديثه تبعاً لذلك، فإن هذا يجعل التواصل حواراً فردياً لا تفاعل فيه ومن ثم يضل سبيله إلى هدفه " (مصطفى حجازي . مرجع سابق. 99).

- التلقي و التبادل:

الاتصال داخل النسق يسعى إلى تحقيق تغييرات أو تطورات في سلوك الأفراد. ولهذا يعتبر الاستماع لهم جانب كبير ومهم لتحقيق التفاهم ذلك أن " كل عملية تواصلية هي بمثابة تبادل للدلائل بين مرسل ومرسل إليه داخل مجتمع تخاطبي (عبد الواسع الحميري، مرجع سابق. 161). و لكي يتمكن المرسل من توصيل رسالته بشكل فعال " هو بحاجة إلى الاسترشاد لردود فعل المستمع، كي يتكيف معها أو على الأقل يأخذها بعين الاعتبار، وهكذا تصبح مسؤولية المستمع القيام بردود فعل (أو إرجاع أثر واضح) لفظي أو غير لفظي لأن المتحدث عندما لا يصله رد فعل قد يتخبط أو ينخرط في تأويلات حول موقف المستمع لا تمت إلى الحقيقة بصلة " (مصطفى حجازي . المرجع نفسه ، 99).

وهذا يقتضي أنه في كل تفاعل (لغوي)، أي كل عملية اجتماعية، يؤثر خلالها فردان، أو أكثر على بعضهم البعض، أو تؤثر خلالها جماعات بعينها بعضها على بعض، بصفة متبادلة بواسطة أنماط مختلفة من الرسائل، فإنه يمكن للبرنامج (نظام الخطاب) الذي يسند هذا التفاعل، أن يشخص (يفرد)، ويقدم البرنامج في آن واحد، وصفة للأدوار الفردية، أو الجماعية، وللعلاقات التي أقيمت بين منجز البرنامج على اختلافهم (عبد الواسع الحميري، المرجع نفسه. 163)

1-2-2 شروط الفعل التواصلي الناجح

وضع أوستن، من جهته، شروطاً عديدة لنجاح الفعل التحقيقي في المجال التخاطبي. إذ يترتب عن عدم احترام شرط من هذه الشروط، تحويل الجملة إلى جملة غير موفقة. وواقفه في ذلك تصنيف سيرل وأضاف إليه شروطاً أخرى. " ذلك أن فاعلية الاتصال تتوقف على مدى خلو العملية الاتصالية من التأثير الذي تحدثه المعوقات التي علينا إدراكها حتى نتمكن من إقامة اتصال ناجح وفعال. ذلك لكوننا، كما يضيف مصطفى حجازي، "إننا نادراً ما نسلط الأضواء على أنفسنا لنرى القيود التي تكبل قدرتنا (التي نعترض بها عادة) على الإرسال أو الاستقبال، ولذلك لا بد من وقفة نعرض خلالها مختلف هذه الإشكالات والمعوقات. إن اكتساب الوعي والبصيرة بها هي الخطوة الأولى نحو السيطرة على عملية الاتصال وتوجيهها نحو الفعالية المبتغاة، ويمكن تصنيف هذه المعوقات في أربع فئات تدرج تحت كل منها العديد من الحالات" (مصطفى حجازي . المرجع السابق. 97).

لقد امدنا كل من أوستن و سيرل بشروط يتوقف على أساسها نجاح الفعل التخاطبي نلخصها على النحو

الآتي: (John Lyons.1980.353)

- شروط تمهيدية (Preparatory conditions):

يجب أن يكون الشخص الذي ينجز الفعل مؤهلاً للقيام به مثلاً: في حالة الإعلان عن قيام الحرب كأن يكون رئيساً أو ممثلاً لسلطة عسكرية مخولاً للقيام بذلك الإعلان. أو أن تتم في السياق المناسب. وإذا غابت هذه الشروط التمهيدية يخفق فعل الكلام.

- شروط الصدق (Sincerity conditions):

أن يتم فعل الكلام بصدق كأن يتكلم الشخص عن شيء و هو يظن أن ذلك خطأ فإنه قد قام بخرق يسمى بالكذب. و أما إذا تقدم أمام المحكمة و أدى اليمين و هو يعلم أن أقواله كاذبة فإنه يتهم بشهادة الزور. غير أنه، في بعض الحالات يضطر المتكلم إلى إخفاء عواطفه الحقيقية لأسباب المجاملة أو المواساة مثلاً بغرض عدم جرح مشاعر الغير.

-الشروط الأساسية: (Essential conditions)

أن يلتزم المتكلم من خلال القوة التحقيقية بمعتقدات و نوايا معينة و عدم الالتزام بها أو التصرف خلافا لها يعتبر تخلياً عن التزامه. إن الالتزام هنا لا يعني أن يكون الإنسان صادقاً فيما يقول أو أنه يقول الحقيقة. (هلبش، مرجع سابق ، 345)

و في إطار هذا التبادل و التفاعل الذي يتيحه التخاطب أو التحاور، اكتشف غرايس أن الناس في حواراتهم قد يقصدون فعلاً ما يقولون. و قد يتجاوز قصدهم أكثر مما يقولون ، و قد يكون ما يقولونه نقيضاً لما يقصدون فنشأت بذلك فكرة الإستلزام الحوارية و قد وضع غرايس مبادئ التعاون بين المرسل و المرسل إليه " في سياق المقاصد التخاطبية الذي يقتضي أن المتكلمين متعاونون في تسهيل التخاطب و يرى أن هذا المفهوم تحكمه مبادئ تخاطبية تواصلية و هو مبدأ عام يضم تحته أربعة مبادئ فرعية (شاهر الحسن. 2001. 169) و هي :

أ- مبدأ الكم: و يجب فيه أن يجعل المتكلم إسهامه في الحوار بالقدر المطلوب دون زيادة أو نقصان. أي أن نقول ما هو ضروري دون استطراد

ب- مبدأ الكيف: لا نقول ما لا نستطيع البرهنة على صدقه. أي أنه لا يجب التلطف إلا بما هو صحيح و ما له دليل.

ج- مبدأ الأسلوب أو الطريقة: حيث يجب فيه الوضوح و الإيجاز دون الغموض و الإبهام و الترتيب في الكلام.

د- مبدأ المناسبة: مناسبة الكلام لسياق الحال. أي أن يتناسب الكلام مع الموضوع.

لقد أعيب على غرايس وصفه للغة باعتبارها عملاً تعاونياً . و يفسر لوسركل ذلك " أن الموقف التعاوني الذي يصفه غرايس هو موقف مثالي. وهكذا نتساءل لماذا يختار موقفاً مثالياً سلمياً بدلاً من موقف مثالي

نزاعي؟ الجواب سهل لأن هدف غرايس هو إنقاذ اللغة كأداة إخبار و تواصل (لوسركل، المرجع نفسه، 427)

وعلى أساس ما سبق ذكره يمكننا القول إن الوظيفة الأساسية للغة هي الوظيفة التواصلية ، إذ أن « لاتصال هو العملية الاجتماعية التي تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعاني لتحقيق أهداف معيّنة " (أحمد محمد معتوق .مرجع سابق.29) . و إن الهدف من "الوقوف على كيفية توظيف اللغة و استخدامها في الخطابات الحيّة و المتداولة بين أفراد المجتمع، هو رفع المستوى اللغوي لتلك الخطابات" (محمود أبو المعاطي عكاشة. 2005. 5). و من ثمّ أقرّ أفلاطون أنه يتم " كسب عقول الناس بالكلمات" (حسن عماد مكايي.1998. 187)

فاللغة، إذا " كنظام من الرموز و سلوك اتصالي تنطوي على معان موضوعية إشارية صريحة، و أخرى ذاتية وجدانية ضمنية، والاتصال السليم القائم على الفهم المتبادل بين الأشخاص والجماعات يستلزم الوعي بالمعاني المختلفة الكامنة وراء الكلمات والعبارات، وتوظيف الكلمة في خدمة السلوك الاتصالي." (طلعت منصور، 1980، 131)

1-2-3 الكفاءة التواصلية في الإدارة:

تعتبر الإدارة، بمثابة نظام اجتماعي، يتفاعل مع البيئة المحيطة به ويتفاعل المجتمع معه. فالإدارة " نسق اقتصادي ، وتقني، واجتماعي وتنظيمي، يجمع أفراده من خلال مجموعة من الأدوار والمراكز والوظائف" (Barthes Lionel. 99) . وهي أيضا " مكان للصراعات والمعارضة تحدث داخل مجموعة من العلاقات الاجتماعية " (Bremon D.1989 .154) .

وعليه، ينبغي التأكيد على أن هناك تفاعلا متبادلا وترابطا بين الإدارة والعوامل البيئية المحيطة بها، بحيث لا يمكن فصلها عن بعضها البعض . ولا يمكن فهمنا للإدارة إلا من خلال فهمنا للنسق الكلي الذي تحدث فيه. ومن ثم، فإن هذه العوامل المتفاعلة تحدد بدورها كفاية الأفراد ومكانتهم وأدائهم. فالكفاية الاتصالية، إذن ليست مجرد القدرة على استيعاب نظام اللغة، بل إنها عملية فردية اجتماعية معاً، فردية حين تتعلق بالأساليب الخاصة للفرد في تعامله مع المواقف، واجتماعية حين تتعلق بالسياق العام الذي يحدث فيه الاتصال. فلا يمكننا عزل اللغة، وفهم ممارساتها بعيدا عن سياقاتها النفسية والاجتماعية وعن كيفية التعبير بها عن المعاني، والمشاعر. فالالاتصال لا يحدث في فراغ، وإنما يحدث بين أفراد، و في سياق اجتماعي معين. وعلى هذا الأساس، فإن قدرة الفرد في التواصل الفعّال، تعكس كفايته اللغوية الاجتماعية، التي أعتبرها كل من هايمز و تشومسكي أساسية يحتاجها الفرد في استخدامه اللغة عند مواقف الحياة التي يمر بها.

ولعل من أسباب عدم كفاءة الإدارة في الاتصال مع محيطها، وجود تفاوت بين طرفي الاتصال، و كذلك انعدام رؤية واضحة حول مهام ودور الإدارة العمومية تجاه المتعاملين معها، باعتبارهم مواطنين من

حقهم الاستفادة من خدمات الإدارة العمومية المانحة للخدمة، التي يقع على عاتقها تحقيق التوازن بين الطرفين ، بما يحقق مصلحة كافة الأطراف، و بمعنى آخر، ينبغي أن توفق بين ما يسمى بالنظام المقفل للمؤسسة Closed system، أي الإطار الذي تتحرك فيه المؤسسة، والنظام المفتوح Open system، أي المحيط الخارجي، ذلك أن المؤسسة العمومية لا يمكنها أن تعمل بمفردها ولا بمعزل عن المجتمع الموجودة فيه.

ويمكن أن نشير إلى ما يتطلبه الفعل الإداري من مهارات وكفاءات، نلخصها في:

أ- الكفاءة اللسانية-الاجتماعية: (Sociolinguistic Competence)

هي قدرة الفرد على استعمال اللغة وتوظيفها في تواصله مع الآخر من خلال فهمه للسياق الذي تحدث فيه عملية التواصل، و الأخذ بعين الاعتبار العلاقة بين المتحدثين، والمعارف المشتركة، والغرض التواصلية من التفاعل الحاصل (Hiep P.H 2005.2-9). فالعملية لا تتوقف إذا عند تبادل المعلومات والخبرات بين الإداري والمتعامل، وإنما تتطلب فهم الغرض والهدف من التواصل المتبادل بين الطرفين أي المتعامل أو المواطن. أي أن الإدارة عليها أن تعي أنها في خدمة الآخر، و أن تدرك أبعاد تلك الخدمة، التي لا تقف في ما تخلفه من مؤثرات اجتماعية أو اقتصادية، وإنما سياسية أيضا، إذ تتحدد بموجبها علاقة المواطن بالسلطة وبالذولة عامة .

فمن ثم، تكون فعالية الاتصال تتطلب اختيار الألفاظ و الأساليب اللغوية تتوافق مع المواقف الاتصالية التي يتفاعل فيها المتصل والمتلقي .

ب. الكفاءة الاستراتيجية:

تحتل الكفاءة الاستراتيجية مكانا خاصا في فهم عملية الاتصال، إنها القدرة على " تعلم أساليب وقواعد استخدام اللغة في المجتمع (نايف خرما وعلي حجاج 1988. 186). إذ تنبئ كل استراتيجيات الاتصال من كفاية الشخص الإستراتيجية فالمتحدثُ البليغ يمتلك ويستعمل كفاءة استراتيجية متطورة، مستخدما أنماط اللغة المناسبة لكل موقف، تحقق للتواصل استمراره. يضمن بالتالي، الحفاظ على استمرار العلاقات القائمة بين الأطراف المتخاطبة . كمعرفة كيفية المبادأة في الكلام، وإنهائه، وتعديل الحوار وإبقائه متواصلا، إذ أن المهارة في تكوين العلاقات الإيجابية تقوم على عنصر المبادرة أو المبادأة ليستجيب الآخر بالاستجابة المناسبة .

وإن جاء تأكيدنا على دور الكفاءة الاتصالية في تفعيل أداء الإدارة الخدمائية ، فإنها تتأثر أيضا بالعديد من المؤثرات التي تأتي جميعها من البيئة الاجتماعية الثقافية التي تتواجد فيها. ولقد خلص الباحثون إلى أن أهم هذه المؤثرات تتمثل في (انظر : عبد العزيز صالح. 2007. 163-171).

1-3-1 المؤثرات السكانية :

إن المرونة في التعامل الإداري لا تتحقق بدون قدرة ومهارة الإدارة العليا على دراسة وقياس التغيرات السكانية وميولها الثقافية حتى تتأقلم معها، وهو ما يسميه تريجو بالقدرة الفائقة للإدارة العليا على أن تتعرف بكفاية أكبر على البيئة الخارجية .

إذ أكد رجال الفكر الاقتصادي والإداري على وجود علاقة وثيقة بين التغيرات السكانية وبين الطلب على الخدمات الخاصة بالإدارة. بحيث، كلما زاد عدد السكان وارتفعت القدرة الشرائية لهؤلاء، كلما زاد الطلب على خدمات الإدارة . فزيادة الطلب على خدمات الإدارة وعلى تنوع مجال نشاطاتها مرده التغيرات السكانية الناتجة، خاصة، عن الزحف السكاني من المناطق التي تقل فيها فرص العمل، والتي تفتقر إلى مرافق ومؤسسات حكومية وخدمائية تلبي احتياجات المواطنين، نحو المدن الكبرى، كالعواصم والمدن الصناعية التي تنفرد بهذه الامتيازات دون المناطق الأخرى. هذه المعادلة جعلت الإدارة أمام حتمية الرفع من القدرات التنظيمية والموارد الفنية والبشرية لتتماشى و متطلبات المجتمع.

لقد أضحت تحسين وتطوير خدمات الإدارة، شرطا أساسيا لتحقيق التوافق بين الإدارة وأفراد المجتمع باعتبارهم طالبي الخدمة الإدارية.

1-3-2 مستوى التعليم :

تعتبر العوامل التعليمية من أهم المؤشرات الخارجية بالنسبة للإدارة. فالنظام التعليمي المنتهج ينعكس على كفاءة أفراد الإدارة. إذ يؤدي ارتفاع مستوى التعليم داخل المجتمع، إلى زيادة توقعات الأفراد عن ظروف وشروط العمل الإداري، وتجعلهم يطالبون بضرورة توافر هذه الشروط والتوقعات، كما يؤدي إلى زيادة التوقعات عن السلوك الأفضل والأمثل للإدارة. فالمجتمع الذي يتمتع بقدر كبير من الأفراد ذوي التعليم العالي، نجده مجتمعا يحدد الأطر الأخلاقية والسلوكية المرغوبة، التي يجب أن تعمل الإدارة في ظلها، فمثل هذا المجتمع يمكن أن يحول بين الإدارة وبين ممارستها المظلمة للأفراد.

1-3-3 المسؤولية الاجتماعية :

تدخل الإدارة في تعاقدية اجتماعية وفي مجموعة من القواعد المكتوبة وغير المكتوبة، مع المجتمع. علاقة تستند على أرضية تبادل المصالح والمناخ وفي إطار من القواعد التي يمكن فرضها واحترامها كقانون وإذا كانت الإدارة تفكر تفكيراً تعاقدياً، فهي تعمل في ظل موافقة وإشراف الحكومة، وتعتبر هذه الأخيرة المرجعية القانونية للترخيص لأداء العمل. والحكومة، بدورها، تتوقع من الإدارة مراعاة خدمة المجتمع ومصالحه، بينما تتوقع الإدارة من الحكومة توفير النظام والأمن والاستقرار داخل المجتمع .

فمكانة المجتمع في البيئة الاجتماعية الثقافية مكانة أساسية، لذلك يتوجب على الإدارة أن يكون سلوكها منسجماً ومرتبباً بمسؤوليتها الاجتماعية و بمتطلبات المجتمع. ذلك ما يُبوء الإدارة مركز الوسيط بين جماهير الناس من أجل تحقيق المصلحة العامة. ذلك ما يتطلب من الإدارة، في تخطيطها الإستراتيجي

وتحديدها لأهدافها، أن تلتزم برؤية إستراتيجية من الزاوية الجماعية، بدلا من التركيز على الزاوية الفردية.

وفي ذات السياق يتحدث نيوال **Newell** عن قيم الإدارة المحلية، فيشير إلى وجود ثلاثة اعتبارات تقليدية في الإدارة العامة تستوجب الموازنة بينها في إدارة تقديم الخدمات والمتمثلة في: القيام بالأشياء الصحيحة (الفاعلية) ، عمل الأشياء بالطريقة الصحيحة (الكفاءة)، وثالثاً تنظيم استخدام الموارد النادرة (الاقتصاد). ويضيف أنه في الوقت الحاضر هناك اعتبارا رابع يستلزم أخذه بالحسبان هو العدالة الاجتماعية. وهي تتعلق بتكافؤ الفرص لجميع أفراد وشرائح المجتمع في الحصول على الخدمات. محاولة الموازنة بين هذه الاعترافات الأربعة يستلزم تنسيق وتحليل للسياسات والنظم الإدارية (Newell.1993.109).

أعطى **Riggs** من جهته تفسيراً أكثر وضوحاً لطبيعة الإدارة العامة في الدول النامية، وذلك من خلال ارتكازه على فهم وتحليل مكونات البيئة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تتواجد فيها الإدارة، و مدى تأثيرها على السلوك الإداري داخل المنظمات العامة.

وقد خلص **ريجس** إلى أنه على الرغم من وجود تشابه بين التنظيمات الإدارية الرسمية في الدول النامية وتلك الموجودة في الدول المتطورة، إلا أن بنظرة فاحصة لهذه المؤسسات نجد أنها لا تعمل بنفس الطريقة بل أنها تقوم بوظائف اجتماعية وسياسية غير اعتيادية. ويرجع **ريجس** السبب في ذلك إلى أن نظم السوق والإدارة الجديد حل محل النظم التقليدية لكن لم يستبدلها (Riggs,1964.12). من هنا أدرك **ريجس** أنه من أهم العواقب التي تواجهها النظم الإدارية في الدول النامية ، هو ذلك التداخل القائم بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية التقليدية. حيث تتسم الإدارة العامة في تلك الدول بتفشي ظاهرة المحسوبية وخدمة الأقارب والأصحاب على حساب المصلحة العامة .

وفي ذات السياق، جاء تأكيد **كولكسار** (Kulcsar,1991,p.592) على أن تدني كفاءة الموظفين يؤدي إلى تقليل الكفاية الاقتصادية للإدارة العامة. كما يؤدي طغيان العلاقات الشخصية على الإجراءات الإدارية إلى منح حرية أكبر للبيروقراطيين لاستغلال مناصبهم في خدمة مصالحهم الخاصة، مما يؤدي إلى فشل الإدارة العامة، وفشل موظفيها في تحقيق الأهداف والمبادئ المنشودة .

الفصل الثاني

المقاربات النظرية لظاهرة العنف اللفظي

1-2 العنف اللفظي من منظور العلوم الإنسانية

1-1-2 العنف اللفظي من منظور الألسنية

2-1-2 العنف اللفظي من المنظور علم النفس

3-1-2 العنف اللفظي من المنظور الاجتماعي

4-1-2 العنف اللفظي من المنظور الاقتصادي والسياسي

5-1-2 العنف اللفظي من المنظور التكنولوجي

6-1-2 العنف اللفظي من المنظور القانوني

2-2 عوامل و مظاهر العنف اللفظي

1-2-2 العنف (اللساني) الذاتي

2-2-2 العنف (اللساني) الاجتماعي

3-2-2 العنف (اللساني) السياسي

1-2 العنف اللفظي من منظور العلوم الإنسانية

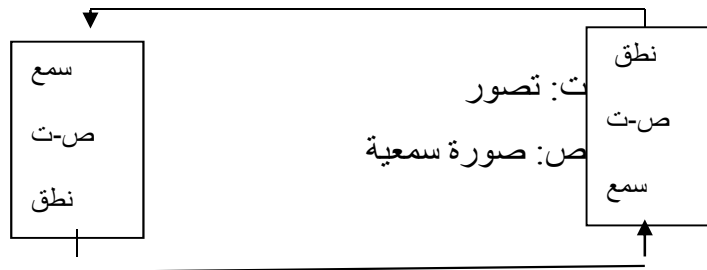
لقد عني الباحثون بدراسة اللغة المنطوقة وفقاً لاتجاهين رئيسيين: الاتجاه الشكلي، الذي اهتم بدراسة اللغة كنظام معزول عن سياق التواصل الاجتماعي، ولا يمثل هذا التوجه محور اهتماماتنا في هذه الدراسة، ولا تلك الدراسات التي اهتمت باللغة الملفوظة من منظور لساني، إنما انصب اهتمامنا بما جاء به " اللسانيون وفلاسفة اللغة وعلماء اللسانيات النفسية عامة الذين أولوا اهتماما خاصا للغة المستعملة لنقل المعلومات المتصلة بالوقائع والأقوال، حيث نرى علماء الاجتماع واللسانيات الاجتماعية قد اعتنوا خاصة باللغة المستعملة لإقامة العلاقات الاجتماعية وتثبيتها. فقد علقت الدراسات الاجتماعية والأنثروبولوجية كثيرا على ظاهرة استعمال اللغة للمجاملة، وبصفة خاصة على الاستعمال الجاري للغة عند التمهيد للمحادثات واختتامها. كما أن محللي لغة المحادثة قد أولوا عناية خاصة باللغة المستعملة لتنسيق الأدوار والعلاقات، وتضامن الأقران- أي طريقة الكلام يستخدمها الأقران أحدهم في نطاق اجتماعي معين كالمدسة أو المصنع أو الجيش- " (ج.ب. براون و ج. يول. 1997. 1، 2، 3) إنه الاتجاه التواصلية الذي يدرس اللغة من خلال التفاعل الكلامي والاهتمام الدقيق بالسياق الذي يجري فيه وهذا ما يهمننا في دراستنا للتواصل اللفظي باعتباره عملية نقل وتبادل وتفاعل تؤثر وتتأثر بالسياق الذي تحدث فيه.

هذا، وإن اختلفت هذه الاتجاهات في دراستها لظاهرة الكلام، فإنها تشترك جميعها في إطار عام وهو الوظيفة التواصلية للغة المنطوقة أو الملفوظة. ومن أبرز المفكرين (دي سوسير، جاكسون، ميد، باختين،...) الذين يعود لهم الفضل في إرساء جذور اللغة الملفوظة، والذين حاولنا الاستناد إلى طرحهم لتفسير صيرورة عملية التواصل اللفظي وإلى ظاهرة العنف اللفظي في صيرورة عملية التواصل المتبادل.

1-1-2 العنف اللفظي من منظور الألسنية :

أولاً: دي سوسير (De Saussure)

وصف دي سوسير، مؤسس اللسانيات الحديثة، التواصل اللفظي باعتباره " عملية تحدث " بين (أ) و(ب) وهما يتبادلان حديثهما فيما بينهما " (عبد الجليل مرتاض 2000. 38) موضحة في الشكل التالي:



من خلال هذا المخطط يتبين لنا أن دي سوسير ذهب بعيدا في التدقيق الموضوعي للأطراف المتخاطبة والتي مثلها ب " أ " و هو مصدر الخطاب الذي يبعث برسالته إلى الطرف الثاني في عملية التخاطب الذي أشار إليه في ب " بالمتحدث (ب) ذلك أن المتحدث (أ) عندما يرسل خطابا إلى المرسل إليه، أي المتحدث (ب) يكون هذا الأخير هو مستقبل الرسالة، بينما لحظة الرد على الرسالة التي استقبلها (تعبيرا، إضافة، تساؤلا، رفضا...) يصير المتحدث (أ) هو المستمع، والمتحاور (ب) هو المتحدث" يتضح لنا من خلال هذا الطرح كيف يتحول المتكلم إلى سامع، والسامع إلى متكلم عن طريق تبادل الأدوار. من هنا نرى أن دي سوسير قد بيّن أن التواصل عملية دينامية، تتبادل الأدوار فيها بين الأطراف المتحاوره، و ذلك انطلاقا من التصور إلى الصورة الكلامية بالنسبة للمتكلم ليتلقاها السامع ويقوم بدوره هو الآخر استجابة لما تلقاه، بنقل تصوره من صورة كلامية، بالنسبة له، إلى صورة سمعية للطرف الآخر.

ولقد بيّن وبوضوح جروولد كاتز المسار القائم بين الأطراف المتخاطبة، في حديثه عن التواصل اللغوي قائلا " أنه مسار يكون المعنى الذي يقرن به المتكلم الأصوات، هو نفس المعنى الذي يقرن به المستمع الأصوات نفسها، فقد يكون من الضروري أن نستخلص من ذلك أن متكلمي لغة طبيعية معينة يتواصلون فيما بينهم في لغتهم لأن كلا منهم يمتلك بصورة أساسية تنظيم القواعد نفسه، ويتم التواصل، لأن المتكلم يرسل رسالة عبر استعمال نفس القواعد اللغوية التي يستعملها المستمع إليه لكي يلتقطها " (عبد العزيز شرف ، مرجع سابق، ص70)

كما أكد مارتينييه من جهته طرح دي سوسير ، مبيّنا أن "إحدى وظائف اللغة، هي الاتصال، باعتبارها الوسيلة التي تسمح لمستعملها الدخول في علاقات مع بعضهم البعض، وهي التي تضمن التفاهم المتبادل بينهم(عبد الجليل مرتاض ،مرجع سابق ،80) ونتيجة لهذا التفاعل المتبادل بين المرسل والمستقبل أكد مارتينييه أن التواصل من أهم وظائف اللغة ،كونها الوسيلة التي يتفاعل من خلالها الأفراد التي تمكّنهم من إقامة علاقات متبادلة فيما بينهم. أي أن " الاتصال هو العملية الاجتماعية التي تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعاني لتحقيق أهداف معينة " (أحمد محمد معتوق. 1996. 29). كما خلص بوبر إلى أن وظائف اللغة الملفوظة يمكن تلخيصها في الوظيفة التعبيرية (لتعبير الشخص عن حالاته الداخلية)، الوظيفة الإشارية (لتبليغ الشخص المعلومات المتعلقة بحالاته الداخلية إلى الآخرين). الوظيفة الوصفية (لوصف الأشياء في المحيط الخارجي). الوظيفة الحاجية (لتقسيم الحجج وتبريرها) (عبد الهادي بن ظافر الشهري . 2004. 14)

وعلى هذا الأساس، ووفقا لطرح دي سوسير فإن " الاتصال الإنساني يشبه أي عملية دينامية أخرى، في أنه يمكن فهمه بوضوح لو نظرنا إليه على أنه نسق يتحول المرسلون فيه إلى مستقبلين كما يتحول

المستقبلون إلى مرسلين. فهو تحول متبادل و متغير" (سلوى عثمان الصديقي و هناء حافظ إبراهيم، مرجع سابق، ص 81).

وفي إطار هذا التبادل للأدوار بين المرسل والمستقبل أو بين المتكلم والسامع ، يرى دي سوسير أن الكلام فردي بينما اللغة هي نتاج جماعي لا يستطيع الفرد أن يخلقها إلا في إطار تعاقد بين أفراد المجتمع الواحد، ذلك أن الكلام هو جزء من اللغة التي يشترك فيها الأفراد المنتمون إلى مجموعة لسانية واحدة وهي تشكل الرابط الاجتماعي لهؤلاء الأفراد.

لقد انتقد فوناجي طرح دي سوسير الذي أقر أن العلامات أو الدلائل اللغوية بمثابة كيانات اعتباطية، بل هي وفقا لفوناجي بمثابة تكتلات اعتباطية ومحفزة *signes arbitraires motivés* . ذلك أن الشعور هو بحد ذاته لغة مكونة من دوال ومدلولات. وهي لغة مجازية رمزية تحيل إلى أفعال وحركات وإيماءات متنوعة تختزل التاريخ الطبيعي والثقافي للمجتمعات البشرية وتعيد صياغته وإنتاجه. (Fonagy, I. op cité.200)

من هذا المنطلق يتضح لنا أن العنف اللفظي نسق تعبيرية يعبر عن نمطين من المعلومات، فالمستوى الأول يشمل مظاهر اللغة المعرفية والثقافية والعلمية، بينما يختص المستوى الثاني بالجوانب النفسية والشعورية والانفعالية.

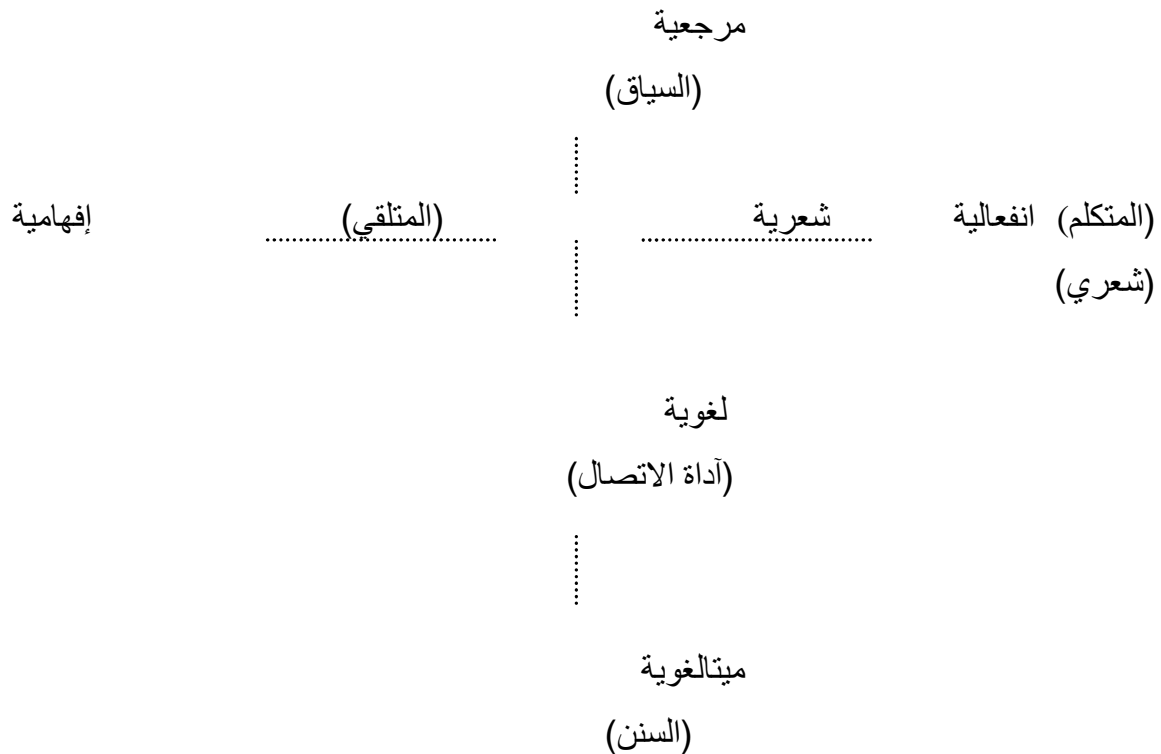
وعلى هذا الأساس ينتقد جون جاك لوسركل طرح دي سوسير، ويختلف معه في ماهية اللغة إذ يعتبرها، على خلاف دي سوسير أنها " ليست ذلك النظام المتكامل من الإشارات كما يقول دي سوسير وأتباعه، بل هي مجال عمل لقوى متناقضة متصارعة، و ليست بناء مستقرا، بل هي كيان مزعزع يحمل بذور العنف (جون جاك لوسركل، 2005، 16)

ويبرر لوسركل طرحه هذا بكون " المعنى ليس ذلك المعنى المترابط الذي نجده في المعلومات أو في حالات التواصل، بل هو ذلك المعنى المترابط/ اللامترابط الذي نجده في العواطف (جون جاك لوسركل. مرجع سابق. 41). إن تجريد اللغة من محتواها العاطفي، شكل محل ضعف طرح عالم الألسنية. وذلك مثلما يفسره لوسركل " إن المعنى العاطفي قد لا يكون مدركا تماما وعملية إيصاله تكون بالكاد مقصودة " (المرجع نفسه ، 14) .

فلا يمكن فهم الكلام منزوعا من سياقه ومن الملابس التي تحيط به ويوضح لوسركل هذا الطرح من خلال حوار أو تبادل كلامي عادي بينه وبين شخص آخر: " فانا عندما أقول لشخص ما "أعطيني قطعة الجبنة هذه" فإن اللهجة التي أتكلم بها تحدد كيف أنظر أنا المتكلم إلى المخاطب، وكيف أنظر إلى نفسي، وكيف أنظر إلى قطعة الجبنة، وكيف أنظر إلى الموقف ككل (ج ج لوسركل المرجع السابق. 15)

ثانيا: رومان جاكبسون (R. Jacobson)

على خلاف دي سوسير، تناول العالم اللغوي الروسي الأمريكي والباحث في الأدب رومان جاكبسون اللغة كظاهرة اجتماعية في مجرى عملية الاتصال والتواصل الاجتماعي موضحا ذلك في أن الاستخدام الهادف لأي نشاط تخاطبي يترتب عليه وجود وظائف محددة تقوم بها عملية الاتصال. فبالنسبة إلى جاكبسون حين يقوم المرسل بمخاطبة الآخر، فإنه في الواقع يتصرف بأسلوب مقصود يسعى من ورائه إلى بلوغ هدف معين. ومن هذا المنطلق تكلم جاكبسون عن ستة وظائف تقترن باستخدام اللغة في العملية الاتصالية والتي صاغها كالتالي : " فالانفعال مرتبط بالمتكلم (الوظيفة الانفعالية)، أما المتلقي وهو الهدف الذي يسعى الباعث بالرسالة إلى توجيهه أو إقناعه أو أمره (الوظيفة الإلهامية) ، أما الشعري فمثنواة الإرسالية (الوظيفية الشعرية) ويتحدد المرجع من خلال الإحالة على السياق الوظيفية (المرجعية) ويرتبط السنن باللغة الواصفة (الميتالغوية) ، وقد لا تتجاوز الواقعة الإبلاغية، حدود الحفاظ على حالة من التواصل، خلال التأكيد على أداة الاتصال (الوظيفة اللغوية)، وتلكم هي الوظائف الست، التي يشير إليها جاكبسون من خلال نموذج الاتصال على النحو التالي : (سعيد بنكراد، 2010، 09)



لقد أمّدتنا **جاكسون** من خلال نموذجها ، بالوظائف الأساسية للغة المنطوقة (الاتصال اللفظي) التي حددها كالتالي : (عبد الكريم غريب ، مرجع سابق .ب.442)

1/. الوظيفة التعبيرية. « La fonction expressive »

وتركز الوظيفة التعبيرية أو كما تسمى أيضا بالانفعالية « Emotive » على المرسل كونها " تهدف إلى أن تعبر بصفة مباشرة عن موقف المتكلم تجاه ما يتحدث عنه... ويتجلى ذلك في طريقة النطق مثلا أو في أدوات تعبيرية تفيد الانفعال كالتأوه، أو التعجب، أو صيحات الاستنفار..." (طاهر بومزبر . مرجع سابق .28)

وهذا يعني أن الوظيفة التعبيرية تتحقق عندما تتمحور النقطة المركزية في النشاط التواصلية حول المرسل، أي عندما يقوم المرسل بالتعبير عن وجهات نظره وعن مشاعره وانفعالاته ويظهرها للطرف الآخر ليتلقاها من جهته كرسائل ذات دلالات و معاني يدرك من خلالها غرض المرسل بها. يتضح لنا من خلال تفسير **جاكسون** للوظيفة التعبيرية للغة أن المرسل هو النقطة المركزية في النشاط التواصلية، وأن الرسائل المتبادلة بين المتخاطبين هي بمثابة الصورة الناقلة عما يختلج في ذات المرسل التي كانت مصدرا للخطاب المرسل به ، إذ أن " كل عملية تواصلية هي بمثابة تبادل للدلائل بين مرسل ومرسل إليه داخل مجتمع تخاطبي (عبد الواسع الحميري، مرجع سابق. 161) .

وبالتالي فإنه يقتضي " في كل تفاعل (لغوي)، أي كل عملية اجتماعية، أن يؤثر خلالها فردان، أو أكثر على بعضهم البعض، أو تؤثر خلالها جماعات بعينها بعضها على بعض، بصفة متبادلة بواسطة أنماط مختلفة من الرسائل" (عبد الواسع الحميري، مرجع سابق.163).

لذا ذهب **ماكس جاكوب Max Jakob** في هذا الموقف إلى القول بأن " جوهر الإنسان كامن في لغته وحساسيته" (الطاهر بومزبر، مرجع سابق، 38) ذلك أن الرسالة المتبادلة هي صورة ناقلة لجوهر المصدر الذي أرسلت منه .

كما أكد **روسي لاندني**، أن هذه الأنساق الدلالية/الخطابية لا توجد، ولن توجد بدوننا نحن الأفراد الذين نفعل في العمليات التواصلية، إلا أن العكس صحيح أيضا، إذ لا يمكن أن توجد (نحن) كأفراد ما لم تكن هناك أنساق دلالية/خطابية نكون نحن منجزياها (عبد الواسع الحميري، المرجع نفسه. 19) . ويمثل الاتصال عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر لنقل رسالة أو انطباع معين، وهو نشاط إنساني معقد يتضمن متغيرات شخصية عديدة خاصة بالفرد وتفاعله مع الآخرين بكل مكوناتهم واتجاهاتهم، وهو وسيلة الفرد لنقل آرائه ووجهات نظره للآخرين، ونقل خبراتهم ووجهات نظرهم إليه من خلال وسائل محددة كاللغة، والإشارات والإيماءات وأوضاع الجسد وغيرها (سميرة أبو الحسن. مرجع سابق.188)

فالاتصال اللفظي إذا هو " مجموعة التعبيرات والأفعال والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق

والأدلة والشواهد" (حميد الطائي وبشير العلق، 2009، 18). أما المواقف الانفعالية فتتجلى في " ضبط الميزات التعبيرية المنسجمة مع طبيعة رسالة ما في وضع خطابي معيّن، لأن الموقف الانفعالي أو خاصة في رسالة منطوقة هو الذي ينتج التلوينات التعبيرية من خلال التنوع الناجم عنه " (الطاهر بومزبر ، مرجع سابق، 37) .

وعلى هذا الأساس، يمكننا القول إن اللغة الملفوظة هي من نتاج الاحتكاك الاجتماعي وهي بذلك تساهم في توطيد العلاقات بين أفراد ومؤسسات المجتمع المعيّن. إذ أن السلوك اللغوي هو شريك السلوك الاجتماعي. إن هذه الوظيفة التي تؤديها اللغة الملفوظة في إقامة العلاقات والروابط بين أفراد المجتمع، تمنح لهؤلاء الشعور بالانتماء إلى الجماعة وبكونهم جزءاً من النسق العام، وعنصراً من عناصره .

2/. الوظيفة التأثيرية: « la fonction cognitive »

تبرز الوظيفة التأثيرية للخطاب من خلال العناصر الأسلوبية التي يوظفها المرسل في خطابه للتأثير في أحاسيس أو قناعات المتلقي. ففي هذه الحالة تتحقق الوظيفة الغائية ، و التي فسر على أساسها ، العديد من المفكرين أن " تواصل الأفراد فيما بينهم يحدث نوعاً من التعامل والتفاعل. فهو ليس مجرد صيرورة بسيطة تتحقق من خلال تواصل بين مرسل ومستقبل، وإنما ضمن صيرورة تأثير بين الفاعلين الاجتماعيين المتحاورين. ذلك ما يؤدي إلى تكوين جماعة بما تحمله من خصائص التماسك والتعاون من أجل تحقيق أهداف مشتركة قد تكون شعورية أو لا شعورية" (J.Lahosse, 2006 .145). والمميّز للخطاب ذو الطابع الإفهامي أنه يعتمد على مخاطبة الآخر للتأثير فيه وإقناعه، أو إثارته. "فاللغة ليست أداة أو وسيلة للتخاطب والتفاهم والتواصل فحسب، وإنما اللغة وسيلتنا للتأثير في العالم وتغيير السلوك الإنساني من خلال مواقف" (ج. ل. أوستين، 1991) ويتميز الخطاب ذو الأسلوب الإفهامي بخصائص نلخصها كالتالي :

- التأثير:

يرى بيرلسون وستاينر **Berelson et Steiner** أن التواصل هو " عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر، المعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصاءات بقصد الإقناع والتأثير على السلوك " (نبيل عارف الجردي، 21، 1985) فالتأثير إذن " هو المحصلة النهائية للاتصال حيث تتغيّر المعلومات والاتجاهات والسلوكيات لدى المستقبلين وتتحقق أهداف المرسل " (أبو عرقوب ، 41، 2005) - الإقناع:

يصف ريدفيلد **Redfeild** الاتصال بأنه المجال العريض لتبادل الحقائق والآراء بين الأفراد (Redfeild, ch 1953.3).

وعليه تعتبر عملية الاتصال كما وصفتها **فرجينيا ساتير Virginia Satir** " هي المظلة الكبرى التي تغطي كل ما يدور بين الأفراد من عمليات وتفاعلات، ولا يمكن ألا يوجد الاتصال بين البشر... ويهدف الاتصال إلى نقل المعلومات والإقناع والترويح عن النفس والتعبير عن المشاعر والتفاعل مع الآخرين (Virginia Satir. 1972 . 60)

- الإمتاع :

تهدف الرسالة الإمتاعية إلى إدخال النشوة في نفس المستقبل ، حيث يتحول الكلام " إلى قناة تعبره الموصفات التعاطفية، فينطفئ عندئذ الجدول المنطقي العقلاني في الخطاب و تحل محله نقات الارتياح الوجداني" (طه عبد الرحمان، 2000، 30)

- الإثارة:

يرى **إليس و كروفارد Ellis et Crawford** أن عملية الاتصال بين شخصية ذات محتوى معين تتم داخل سياق محدود، وتتضمن نقل وتلقي حقائق، وإدراك مشاعر وأحاسيس محددة كاللغة والإشارات والإيماءات، وغيرها من أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي يهدف منها من المرسل التأثير على الآخرين الاستماع له أو التجاوب والاتفاق معه ، وتحقيق ما يريده منهم . Ellis et Crawford.2000.

(28)

على أساس ما تمّ ذكره، يمكننا القول إن الاتصال اللفظي ، وفقا لهذه المفاهيم، هو بنية ديناميكية ووظيفية تستلزم نية التفاعل والإرسال ونية الاستقبال من خلال استعمال رموز وقوانين تم الاصطلاح عليها من قبل. فكل اتصال هو إذا تفاعل. و قد أشار كل من ريتشارد أركاند و نيكول بوربو إلى أن " الاتصال إذن، من شأنه تكوين علاقات التي بواسطتها توجد المؤسسات و تواصل أداء وظائفها"

(Arcand ,R ;Bourbeau,N .1998 . 13)

إن الاتصال "عملية لا يمكن أن تتحقق وأن تحدث في حد ذاتها، ولكنها تحدث كافتراض أساسي للعملية الاجتماعية، وفي مقابل ذلك تعد العملية الاجتماعية افتراضا أساسيا للاتصال الممكن" (زيدان عبد الباقي.1982. 94). إن هذا البعد الذي أعطاه **جورج ميلد G.Meld** لعملية الاتصال توضح لنا أنها عملية اجتماعية تصبح من خلالها الكائنات البشرية قادرة على التفاعل الذي لا يحدث إلا داخل نسق اجتماعي معيّن. فالعملية الاتصالية، إذا، هي ذات طبيعة حتمية للكائنات البشرية. و بناء على هذا المنطق لا يمكننا تصور قيام مجتمع دون تواصل بين أفراد.

3/. وظيفة مرجعية:

تشير هذه الوظيفة إلى أن " اللغة تقوم بوظيفة الرمز إلى تلك الموجودات و الأحداث المُبلّغة" (الطاهر بومزير، مرجع سابق، 45). فاللغة وفقا لهذا المفهوم تعبر عن الأحداث والأشياء التي نتحدث عنها من خلال استخدامنا لرموز لفظية مشتركة متعارف عليها بين أفراد جماعة واحدة أو مجتمع معيّن .

ذلك أنه " يقتضي أن الأنساق الدلالية (الخطابية) تحتوي على برامج من السلوك، وأن كل عملية اجتماعية، يشترك فيها أفراد أو جماعات، برنامجا/خطابا، من شأنه أن يحدد الوظائف التي يمارسها الأفراد والجماعات. وأن يسنن العلاقات بين هؤلاء الأفراد، أو هاته الجماعات، كما أن الإدراك الحسي للعالم المادي لدى الإنسان يعد إدراكا مبرمجا بواسطة الأنساق (الدلالة اللفظية) التي يتواصل بها أو من خلالها الإنسان مع بني جنسه، إنه على وجه الدقة، إدراك تبرمجه الثقافة (أو خطاباتها بالأحرى) (عبد الواسع الحميري، مرجع سابق. 163). فالوظيفة المرجعية لأي نشاط تخاطبي تتحقق عندما يكون اهتمام الأطراف المتخاطبة منصبا حول المضمون.

4/. وظيفة إيهامية:

"إن التفاعلات بين الأفراد، وداخل الجماعة الواحدة، لا يمكن لها إلا أن تكون مبرمجة بنظام الخطاب، لأن السلوك الإنساني (اللغوي وغير اللغوي) سلوك قابل لأن يفهم، وقابل في الوقت نفسه، لأن ينتبأ به. هكذا تبدو عملية التفاهم بين الأفراد عملية لا تتحقق إلا وفق برامج (خطابية) معينة، ويتضح من هذا، أن الإنسان لا يصبح عضوا في جماعة معينة إلا في الوقت الذي يكون فيه فاعلا داخل أنساق دلالية/خطابية مختلفة (عبد الواسع حميري، مرجع سابق. 19)

ووفقا لما سبق ذكره، يعتبر أي اتصال بمثابة وصل أو تواصل بين شخصين. حيث يقوم الأول بعملية الإرسال، وهو المرسل، كونه يباشر فعل الاتصال بترميز المعلومات لنقلها إلى الطرف الآخر بواسطة قنوات، بغية الوصول إلى الهدف الذي يريد إدراكه، و يقوم المرسل إليه بتفكيك رموز الرسالة. فكلاهما، أي المرسل والمرسل إليه، معنيان بوضع مشترك، فهما " أمام دلالات يحاولان التعبير عنها برموز وإشارات تكون مفهومة لكليهما... إلا أن لكل منهما شخصيته وتاريخه ومصالحه وموقعه أو مواقفه وأدواره وقيمه " (رجاء مكي طيارة، 130، 200)

ويفسر مصطفى عشوي عملية الاتصال اللفظي بوصفها " عملية إرسال رموز أو رسائل سواء كانت هذه الرموز شفوية أو كتابية، وتعبير الاتصال أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متعددة ومتنوعة في مختلف المواقف سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر (مصطفى عشوي. 2004. 293)

5/. وظيفة شعرية:

نتحدث عن الوظيفة الشعرية للغة، عندما نلجأ في تواصلنا مع الآخر، إلى استخدام اللغة لأغراض المتعة الخالصة، وذلك من خلال " التعبير بالصور المجسمة للأشياء، والموضوعات التي يعالجونها. غير أن الصورة هنا ليست تصويرا عقليا فقط وإنما هي تعبير عقلي و عاطفي في وقت واحد " (علي عجوة، مرجع سابق، 31).

فهي الوظيفة التي تركز على الرسالة مع عدم إهمال العناصر الثانوية الأخرى. فالوظيفة الشعرية تركز على الرسالة اللفظية مهما كان جنسها لكنها بدرجات متفاوتة، فهي لا تستقل بفن القول وحده، كما لا تقتصر عليه فقط.

6/. وظيفة ميتا لغوية أو الوصفية:

وتقوم هذه الوظيفة على تفسير المفاهيم الصعبة و المصطلحات المستخدمة في الرسالة. وتكثر الأنماط الخطابية التي تهيمن عليها الوظيفة الميتا لغوية عندما تكون الرسالة تلقينية أو تعليمية، "حيث تستخدم مثل هذه الرسائل عندما يشعر المتخاطبان أنهما بحاجة إلى التأكيد من الاستعمال الصحيح للسنن الذي يوظفان رموزه في العملية التخاطبية" (رومان جاكبسون، مرجع سابق، 31) أي أن هذه الوظيفة تجعل المتكلم قادرا على استعمال السنن بكيفية صحيحة تجعل الرسالة المرسله، لها تأويل مماثل لما في ذهن المتلقي وذهن الذي بعث بها.

أي أن اختيار وتركيب الأبنية المجسمة في رموز دلالية معينة مقننة اجتماعيا تنتقل إلى المدلول بشكل آلي باعتبار أن العلامات اللغوية تتألف من عنصرين هامين لا يفصل أحدهما عن الآخر هما الدال والمدلول. أي أن تفكيك الرموز و المتمثلة في الدوال تؤدي في ذات الوقت إلى تفكيك و إدراك الجانب الصوري لها (المدلول).

ولقد فسر ستانلي (Stanley) العملية الميتالغوية للاتصال اللفظي باعتبارها "عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملا فرديا منعزلا، حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل، وتناغم وانسجام، وفهم مشترك للرموز المتبادلة" (حميد الطائي و بشير العلاق. مرجع سابق. 18)

كما فسر مايكل ويسترون (M.Weestroun) الاتصال اللفظي كونه عملية "نقل المعاني، وتبادلها بأسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم" (حميد الطائي و بشير العلاق، نفس المرجع. 18).

لقد شمل نموذج جاكبسون جميع العناصر التي تقوم عليها عملية التواصل (المتكلم، المتلقي، الرسالة، القناة و كذا السياق الذي تحدث فيه العملية التواصلية) كما حدد جاكبسون الوظائف المنوطة بكل عنصر فيها .

ثالثا : البراغماتية أو التداولية (Pragmatique)

يتحدد المسار الفلسفي للبراغماتية أو كما يسميها البعض بالتداولية بمجموعة من الطروحات التي عالجت العلاقة بين الفكر واللغة، و بين الدلالة والتواصل، من خلال دراستها لظواهر المعاني والاستعمال اللغوي حسب المتكلم والمتلقي وعوامل أخرى متعلقة بسياق التعبير أو الكلام المؤثرة على اختيار المتكلم لعبارة ما وكيفية تأويل المتلقي لتلك العبارة. ولقد جاء مصطلح " التداولية" في اللسان العربي الحديث، الذي

تناوله طه عبد الرحمن مقابلا ل (Pragmatique) لقوله: " وقد وقع اختيارنا منذ 1970 على مصطلح التداوليات مقابلا للمصطلح الغربي (البراغماتية) ، لأنه يوفي المطلوب حقه، باعتبار دلالاته على معنيين " الاستعمال" و " التفاعل" معا، و لقي منذ ذلك الحين قبولا من لدن الدارسين الذين أخذوا يدرجونه في أبحاثهم " (طه عبد الرحمن، 2000، 27)، ذلك أن مصطلح "دول" يدل على تحوّل الشيء من مكان إلى آخر (ابن فارس، 314، 1991) و من هذا الباب يدل لفظ التداولية لغة على التناقل والتحول، وتلك حال اللغة ، متحركة من حالٍ لدى المتكلم إلى حال أخرى لدى السامع، ومتنقلة بين الناس يتداولونها بينهم. وقد تصافرت جهود عدة في صياغة المعطيات العلمية والنقدية للتداولية، ومن تلك الجهود الفلسفية(فيليب بلانشيه. 2007. 18) :

- جوتلوب فريجه (1961): مفهوم الدلالة و فلسفة التحليل.
 - لانغشو جون أوستن (1961): مفهوم العمل اللغوي و وظائف اللغة.
 - بول غرايس (1988): مفهوم التعاون في سياق المقاصد.
 - جون سيرل (1932): تحليل الأعمال اللاقولية.
 - لودفيش فيتغنشتاين (1951): طوّر رؤية منطقية لتحليل القول.
 - برتراند رسل (1970): طوّر لغة رمزية و حلّل معطياتها.
 - إرفينغ جوفمان (1982): المحادثات اليومية و تفاعلها.
- ويعود استعمال (Pragmatique) إلى تشارلز موريس Charles Morris سنة 1938 حين اعتنى بتحديد الإطار العام لعلم العلامات أو السيمائيات من خلال تمييزه بين ثلاثة فروع تميّز اللغات الشكلية منها و الطبيعية: (فرانسواز أرمينكو. 1986 . 5) :
- التركيبية Syntaxe: و تهتم بعلاقة العلامات فيما بينها.
 - الدلالة Sémantique : و تدرس علاقاتها بالواقع.
 - التداولية Pragmatique : و تهتم بعلاقة العلامات بمستعملها و استعمالها و أثارها.
- وسنقف عند التوجه التداولي من حيث هو " توجه لساني يعنى بأثر التفاعل التخاطبي المتعلق باللفظ في موقف الخطاب، وقيل إنها، أي التداولية، دراسة الآثار اللغوية التي تظهر من الخطاب، أو هي الدراسة التي تعنى باستعمال اللغة وتنتج لدراسة التلاؤم بين التعابير والسياقات المرجعية، وهناك من عرف بها بوصفها ميدانا لسانيا لدراسة كل شيء إنساني في العملية التواصلية، أو هي دراسة العلاقة بين اللغة والسياق، أو هي إيجاد قوانين كلية للاستعمال اللغوي والتعرف على القدرات الإنسانية في عملية التواصل اللغوي، وهناك من رأى أنها العلم الذي يدرس تأثير المقام في معنى الأقوال" (Joseph.)

T.Shipley.1971. 303

لقد شكل الاتصال اللفظي إذا، حال الاستعمال، أي حينما تكون اللغة المنطوقة متداولة بين مستخدميها، المحو الأساسي لاهتمام التوجه التداولي ومن مظاهر انشغالات التداولية ". ولقد بُنيت " نظرية الفعل الكلامي"، التي تعتبر أهم ما جاءت به التداولية في دراستها للظواهر اللغوية، على يد وتغنشتاين وطورها كل من جون لنغشيشاو أوستن (John Langshaw AUSTIN) و جون .ر. سيرل (John.R.SEARLE) اللذان اهتمتا بدراسة اللغة العادية أو اللغة المألوفة المستعملة يوميا محللين الظواهر اللغوية التي ينشأ عنها الفعل الكلامي. وقد اعتبر كل من أوستن و سيرل من خلال نظرية أفعال الكلام أن اللغة هي أداء أعمال مختلفة في آن واحد، وما القول إلا واحد منها. وبالتالي فإن الأفراد، أثناء تبادلهم الخطاب، يحققون أفعالا معينة من خلال استعمالهم للغة وفقا لقواعد معينة. فهما بذلك أكدوا على إضفاء الجانب الاجتماعي على الاستعمال اللغوي. لأن لأفعال الكلام خلفية اجتماعية و ليست مجرد أقوال.

ولقد طور جون أوستن نظرية " أفعال الكلام " من خلال سلسلة من المحاضرات التي ألقاها بجامعة هارفارد سنة 1955 ، وقد تم جمع الإثني عشرة محاضرة بعد وفاته و إصدارها تحت عنوان " كيف تنتج الأشياء بالكلمات" (AUSTIN JL 1970) " How to do things with words" وخلص أوستن إلى أن هناك ثلاثة مستويات من الأفعال من خلال التلفظ تتضمن: التلفظ وفعل التلفظ وأثر فعل التلفظ أو ما أسماها بالفعل الإخباري والفعل التحقيقي والفعل التأثيري (أن روبرول وجاك موشلار. 2003 . 30، 31):

1. فعل القول أو الفعل الصوتي أو اللفظي أو الفعل اللغوي أو الإخباري (acte locutionnaire): ويتمثل في التلفظ بجمل أو بإصدار أصوات ذات دلالة. وهذا الفعل يقع دائما مع كل قول. ولقد حدد أوستن ثلاثة جوانب للفعل اللفظي، و تتمثل في :

أ – الفعل الصوتي: و يتمثل في اللفظ، أي إنتاج أصوات أو قرع (Bruit).

ب – الأصوات اللغوية و التي تكون مفهومة و ذات بنية صحيحة و لها معنى.

ج – التبليغي: ويتمثل في كون الملفوظ له صورة صوتية تنتمي إلى لغة معينة وتخضع لضوابط نحوية محددة.

2. فعل متضمن في القول أو الفعل الغرضي أو الإنجازي (acte illocutionnaire) : ويتعلق بالوظيفة التي يؤديها الفعل اللفظي أو الصوتي، فغاية المتكلم التعبير عن معنى في نفسه كالأمر، والاعتراض، والموافقة، والقول، والنصح وغيرها. والفرق بين الفعل الأول والفعل الثاني هو أن الثاني قيام بفعل ضمن قول شيء في مقابل القيام بفعل هو قول شيء" (سيد هاشم الطبطباني. 1994 . 8) والفعل الخطابي هو الذي يجعل لتلك الكلمات دلالات معينة.

3. الفعل الناتج عن القول أو الفعل بواسطة القول أو الفعل التأثيري (acte perlocutionnaire) : وهو ما يتركه الفعل الإنجازي من تأثير في السامع أو المخاطب، سواء أكان التأثير تأثيرا جسديا أم فكريا، والغاية منه حمله على اتخاذ موقف، أو تغيير رأي، أو القيام بعمل ما" (جيلالي دلاش. 1992. 24). ويقصد الفعل الإنجازي الغرضي " ما يؤديه الفعل اللفظي من وظيفة في الاستعمال كالوعد والتحذير والأمر والنصح... الخ" (محمود أحمد نخلة، مرجع سابق، 46) و يتعلق بتحقيق غاية أو قصد المتكلم . فالفعل التأثيري يتضمن " الأثر أو الفعل الذي يصدر من المتلقي أو السامع، و يقصد به الأثر الذي يحدثه الفعل الإنجازي في السامع" (الجيلالي دلاش. المرجع نفسه. 25) أو المخاطب. وقد فسر أوستن حدوث هذا التأثير من خلال تأثير المتكلم في السامع على كل المستويات سواء أكان تأثيرا جسديا أم فكريا أم شعوريا. وقد صنّف أوستن الأفعال الكلامية إلى خمسة أصناف (الجيلالي دلاش، المرجع السابق ، 25) وهي :

أ – الأفعال اللغوية الدالة على الحكم: وهي أفعال الأحكام التي تعبر عن حكم يصدر من حكم. وقد يكون نهائيا أو مرحليا، وقد تكون نافذة أو غير نافذة، قد تكون تقديرية أو ظنية مثل قدر حكم على ...
ب- الأفعال اللغوية الدالة على الممارسة: أو أفعال القرارات التي تعبر عن اتخاذ قرار لصالح أو ضد شخص.

ج- الأفعال اللغوية الدالة على الوعد: أو أفعال التعهد وهي التي يتعهد فيها المرسل بفعل شيء فيلزم نفسه بها . مثل أقسم، أتعهد...

د – الأفعال اللغوية الدالة على السيرة: أو أفعال السلوك وهي التي تعمل رد فعل الآخرين كالاعتذار، والشكر، والتهنئة، والرجاء...

ه – الأفعال اللغوية الدالة على العرض: أو أفعال الإيضاح وهي التي تستعمل لتوضيح وجهة نظر أو تبين رأي، فتاتي بالحجج و البراهين مثل: الإثبات، والإنكار، والاعتراف والاستفهام. وتقوم الأفعال بضبط مكان داخل الحديث أو الحوار

مما سبق ذكره ،يمكننا القول أن ما جاء به أوستن من خلال " نظرية أفعال الكلام" هو تأكيد على أن كل لفظة منطوقة تخفي وراءها بعدا كلاميا، ولقد صنف على أساسها أوستن الأفعال الكلامية إلى خمسة أصناف نذكرها كالتالي:

1. الأفعال الإخبارية أو التقريريات (assertives) : تتمثل في وصف المتكلم الوقائع الخارجية من خلال قضايا التي " تحتل الصدق و الكذب" (سيد هاشم الطبطباني. مرجع سابق، 30) . أي أن نقل الوقائع يشترط الإخلاص وذلك بالنقل الأمين والتعبير الصادق عنها. وهدفها تطويع المتكلم، والحالة النفسية هي اليقين بالمحتوى، مهما كانت درجة القوة نحو " سيأتي غدا" (لطيف حاتم عبد الصاحب، 2013، 52)

2. التوجيهات أو الأوامر أو الطلبات (directives): وهي أفعال تستعمل للإفادة برأي أو حكم بخصوص تصرف ما و ما هو مفترض فعله و ليس ما هو عليه . والشرط العام لضرورة تحقيق هذا الصنف من الأفعال هو " أن يعبر عن فعل مستقبل للمخاطب وقدرة المخاطب على إنجاز ما طلب منه " (سيد هاشم الطبطباني. مرجع سابق. 30). حيث يقتضي فعل في المستقبل يطلب من المخاطب فعله، ويكون الهدف منها " جعل المخاطب يقوم بأمر ما، وتكون الحالة النفسية رغبة أو إدارة ويدخل في هذا الصنف الأمر والرجاء والنصح والاستفهام (لطيف حاتم، مرجع نفسه، نفس الصفحة).

3. الالتزامات أو الوعديات (commissives): تتضمن الأفعال الواعدة نية إجبار المرسل) المتكلم (على الالتزام بسلوك معين و يعتبر " المسؤول عن إحداث المطابقة هو المتكلم...وقدرته على أداء ما يلزم نفسه به " (سيد هاشم الطبطباني، المرجع نفسه، 30) فالوعد مثلا يتطلب من قائله إنجاز في المستقبل ما وعد به. و هدفها " جعل المتكلم ملتزما بإنجاز عمل ما، و حيث الحالة النفسية هي صدق النية.

4. الإعلانيات أو الإقاعيات (déclaratives): وما يميزها أن أداءها الناجح يتمثل في مطابقة محتواها العالم الخارجي. فإذا أدينا مثلا فعل إعلان الحرب أداء ناجحا فالجواب معلنة فعلا. "فالذي يصدر عنه هذا الأمر لا بد من سلطة تؤهله لذلك" (لطيف حاتم، نفس المرجع، نفس الصفحة).

5. التعبيرات أو البوحيات (expressives): وغرضها الإنجازي هو التعبير عن الموقف النفسي تعبيراً يتوفر فيه شرط الإخلاص" ويدخل فيه التهنة والشكر والاعتذار والمساواة. ويكون الهدف التعبير عن الحالة النفسية بشرط أن تكون نية صادقة نحو القول " أعذرنى" (لطيف حاتم، مرجع سابق، نفس الصفحة).

ويمكننا على أساس ما سبق ذكره، القول، إن الاتصال هو الوظيفة الأساسية للغة إذ أن "الاتصال هو العملية الاجتماعية التي تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعاني لتحقيق أهداف معينة" (أحمد محمد معتوق. 29.1996).

بحيث ينطلق المتكلم أولاً من التعبير عما في داخله (أي الوظيفة التعبيرية) ، إلى إبلاغ شخص ما بالإشارة إلى حالته(الوظيفة الإشارية) واصفاً إياها (الوصفية) في محاولة لإقناع سامعه (الوظيفة الحجاجية) .

إن وظيفة اللغة كما وضعها يسبرسن " تكمن في نوع من النشاط الإنساني، نشاط من جانب فرد يجد في إفهام نفسه لشخص آخر، ونشاط من جانب هذا الشخص الآخر بغرض فهم ما كان يجري في ذهن الشخص الأول" (عبد العزيز شرف، مرجع سابق، . 70)

ولقد أوضح كل من أوستين Austin وسيرل Searle أن تواصل أفراد المجتمع فيما بينهم " ليس مجرد تبادل للمعلومات، وإنما هو مجموع العلاقات الإنسانية التي يشكلها، وأن اللفظ (الكلام) هو في حد

ذاته فعل تنشأ بموجبه العلاقات الإنسانية ويؤثر فيها من خلال ما يحدثه من تغييرات واستجابات لكل من المرسل والمتلقي" (C.Baylon. op cité. 205)

2-1-2- العنف اللفظي من منظور علم النفس:

ينظر رواد هذه المقاربة، كالعالم الألماني **سيجموند فرويد Sigmund Freud** للسلوك العنيف على أنه وسيلة لتلبية الحاجات الأولية للإنسان، وحمائته من المشاكل التي قد تعترضه في حياته اليومية. حيث يفسر بعض مؤيدي هذا الاتجاه، العنف على أنه سلوك لا إرادي، و في نفس الوقت بدائي لا يخضع لأي رقابة مهما كان نوع هذه الرقابة سواء تمثلت في المحيط الأسري أو المجتمع أو الضمير. و يفسر فرويد ذلك بأحد الأمرين: "أما لإخفاق العقل في تطويع و تهذيب النفس، و إما لانعدام الضمير أو عجزه عن ممارسة وظيفة في السمو بالنزعات و الميلول الفطرية إلى درجة الإشباع الهادئ المشروع، و في كلتا الحالتين تنطلق النزعات الغريزية من عقالها أي من مرحلة اللاشعور إلى مرحلة الشعور لتحقيق إشباع جزئيا أو كليا لغرائزها ضاربة بذلك صفحا عن كل القيود و الضوابط الواجبة الاحترام" (اسحق إبراهيم منصور. 1978. 29).

فالعنف والعدوانية، وفقا لهذا الطرح، هي سلوكيات فطرية لأنها مورثة من الحيوانات التي كانت موجودة قبل ظهور الإنسان. إذ يرى **داروين** أن العنف يلعب دورا هاما في تطور الحيوان حيث يسمح للحيوان الأكثر قوة بالبقاء. و على هذا الأساس يعتبر العنف فطري. و يلاحظ أن نظرية **سيجموند فرويد S.Freud** هي الوجه الآخر لنظرية " الجرم بالولادة" حيث يرى فرويد أن الغرائز الفطرية هي التي تدفع الإنسان إلى السلوك العدواني. (حسن عماد مكاي، 1998، 354)

كان ل**سيجموند فرويد**، وبحوثه في النفس الإنسانية و العقل الباطن أثر ظاهر في النقاش الدائر حول طبيعة اللغة ووظيفتها في حياة الإنسان. كان **فرويد** يرى أن العقل الباطن هو منطقة مظلمة في نفس الإنسان لا يضبطها نظام وتعبث فيها الغرائز الدنيا بدون كبح . ويحاجج **فرويد** بان ما في العقل الباطن يظهر إلى العلن في حالات موصوفة كما يحصل في الأحلام و زلات اللسان و النكات. (جان جاك لوسر كل . مرجع سابق . 13).

وتعرضت نظرة **فرويد** إلى العقل الباطن لعملية إعادة تفسير وإعادة توجيه على يد تلميذه **جاك لاكان** حيث يرى أن اللغة ليست مجرد وعاء للأفكار والمعلومات، كما أنها ليست مجرد واسطة للتواصل، بل هو يرى أن ما يؤدي إلى الفشل في التواصل أيضا يحمل مغزى هاما: فإن حالات سوء التفاهم و الارتباكات والممارسات الشعرية (المعبرة عن العواطف الكامنة) وملاحم أخرى (من مثل زلات اللسان والذهول ونسيان الأسماء...) كلها تنبثق من اللغة وخلالها. وهذه الملاحم هي التي تظهر فيها آثار عمل العقل الباطن. فهو لذلك يرى أن العقل الباطن هو الذي يخرب التواصل، و لا يحصل هذا مصادفة بل بحسب

نظام بنيوي معيّن. كما يرى لاكان أن كل أشكال الخطاب لدينا، هي بمعنى زلة لسان مستمر. (لوسركل، مرجع سابق، 14) ومن ضمن هذه الحالات التي تظهر فيها آثار العقل الباطن ينبثق العنف اللفظي كملح من ملامح زلات اللسان .

وعلى هذا الأساس يذهب لوسركل إلى اعتبار أن " اللغة تفعل و تدمر، للأفضل و للأسوأ" . فهي مصدر الألم ، ليس بشكل مباشر... وإنما من خلال العنف الذي توقعه تلك الأصوات. إن عنف المشاعر والغضب ومشاعر الذنب، حالما تفسرها بالمعنى الحرفي للغة، تصبح عنفا مؤلما ذا طبيعة جسدية . (لوسركل، المرجع نفسه، 401)

ترتكز هذه النظرية على مبدأ البقاء للأقوى، إذ يرى العلماء في هذا الصدد أن العنف كرد فعل هو شرعية يقوم بها الذي يسلط عليه العداء للدفاع عن نفسه. ومن جهة أخرى يستخدم العنف وسيلة لضمان الحياة من خلال الحصول على الغذاء بعد الجهاد و الجهد من أجله.

لقد تعرضت هذه المقاربة إلى العديد من الانتقادات، ومنها أننا لا يمكننا تعميم هذا الطرح في تفسيرنا لظواهر العنف والعدوان، ذلك إذا أخذنا، على سبيل المثال، بعين الاعتبار الفروق الفردية بين بني البشر، واختلاف تصرفاتهم فإننا نلاحظ أن هناك من الأفراد من يتصرفون بطريقة سلمية تجاه القضايا والمشاكل التي تعترضهم ومنهم من صار ينادي بإقامة السلم والسلام في العالم بأسره. كما اعتبر علماء النفس أن العدوانية ليست شرا مطلقا، بل إنها طاقة حيوية على شكل توتر يمكن استغلاله وتوجيهه سواء في الاتجاه السلبي، و يروونه كعقبة أمام ارتقاء الأفراد، أو في الاتجاه الايجابي حسب الظروف.

ومن هذا المنطلق، أكد إديث ويستشوغرود **Edith Wyschogrod** على أن اللغة لها وظيفة سلمية، فهي قادرة على كبح العنف. " إن اللغة تعبير عن هذا الكبح الذاتي، وحتى عندما تكون اللغة استفزازية ، يمكن الإجابة عنها باللغة، وهذا تبادل غير فعلي في العنف. فاللغة أكثر من مرجعية وتثقيفية، بل هي " نبذ صامت للعنف" وإذا كان المثل القائل أن الإنسان ذنب تجاه أخيه الإنسان هو مظهر التعبير الوحيد عن الحياة الاجتماعية، فلن يبقى سوى الفناء المتبادل" (باربرا ويتمر ، مرجع سابق، 147)

2-1-3 العنف اللفظي من المنظور الاجتماعي:

إن الإنسان العنيف متأثر بعامل المحيط والثقافة، والعنف ذو طبيعة مزدوجة ، عنف يمارسه المجتمع يتمثل في الإكراه والإلزام والامتثال للقيم والمعايير الاجتماعية السائدة والمسيطرة ، وفي المقابل يمارس الأفراد عنفا من خلال رفضهم لذلك الإكراه الاجتماعي ويتجسد ذلك في الخروج عن القواعد والإخلال بالمعايير.

ويطرح دوركايم إشكالية العنف باعتبار " أن الجريمة هي الثمن الذي يدفعه المجتمع مقابل تمتعه بحياة اجتماعية دينامية متطورة، و مقابل تمتع الفرد بحريته. .ذلك أن الجريمة لا تأتي من ظروف استثنائية، ولكن تجد أسبابها في البنيان الثقافي للمجتمع الذي تقع فيه. وعلى ذلك لا يكون سبب الجريمة راجعا إلى

الفرد، وإنما تكون العلة في التنظيم الاجتماعي ذاته، وثقافة المجتمع الذي ترتكب فيه الجريمة. و هكذا يمكن تفسير العنف في ضوء علاقته بثقافة معينة في زمان ومكان معينين" (حسن عماد مكوي، مرجع سابق، 354).

وقد أكد الباحثون أن العنف الممارس داخل الأسرة، أي بين أفراد هذه المؤسسة الأولية " يظهر كاستجابة لمختلف أشكال الحرمان الذي يشعر به الفرد خارج المحيط الأسري" (Kellerhals .j ; Troutot P Y. 1993. 19). ولقد أثبت كل من أنيل (A.Neal) و ه.ت. جروت (H.T.Groat) وكذلك ل.روسيل (L.Roussel) أن العنف الذي يمارسه الأولياء ضد الأطفال " قد يكون تعبيراً عن الإحباط الذي يلقاه الأباء في حالة فشل الطفل في تحقيق طموحات والديه المعلّقة عليه. أما بورديو فقد اعتبر "أن الأفراد الذين يمارسون العنف هم أفراد خاضعون داخل النسق المسيطر عليهم" (P. Bourdieu ,1980, 219).

تركز هذه النظرية على عوامل أساسية بإمكانها المساهمة بدرجة مرتفعة في حدوث السلوك العنيف. إذ ينظر أنصار هذا الاتجاه إلى العنف بأنه استجابة للبناء الاجتماعي، وغريزة إنسانية فطرية تعبر عن نفسها عندما يفشل المجتمع في وضع قيود محكمة على أعضائه، بينما يرى ميرتون بأنه ما ينجم عن الأهداف المجتمعة و الوسائل المباحة لتحقيقها من قبل الأفراد ونوعية سلوكهم.

انتقد جان جاك لوسركل تفسير غرايس للمحاورة التي تقوم على مبدأ التعاون ، فإذا كان ، وفقاً للمبدأ الذي وضعه غرايس " هدف المتكلم هو تبادل المعلومات ، يجب أن يسير اللعب في لعبة الحوار على أسس منصفة (فالمشارك في الحوار ينتظر دوره للكلام، و يمتنع عن مقاطعة المتكلم في أثناء حديثه .. الخ) ، يجب أن تتوافر الرغبة في الموافقة و الحلول الوسط (فعلى المشارك أن يحترم وجهة نظر الآخر، ويمتنع عن توجيه التهديدات أو الانخراط في الإرهاب الكلامي) ، كما يجب أن يكون هناك إخلاص نية التبادل الكلامي. فعلى المشاركين أن يعوا ما يقولون و يقولون ما يعنون فعلاً." (جان جاك لوسركل، 2005، 432)

من خلال انتقاده لهذا الطرح، أكد جان جاك لوسركل أن " اللغة لا تعمل بهذه الطريقة، و إذا كان علينا أن نضفي مسحة من الكمال على الموقف فلماذا لا نطور قواعد المخاصمة للمشادات الكلامية؟ فقد لا تقول ما في نفسك، أو قد لا تعني ما تقول ، قد تكذب، طالما كانت تلك الأساليب الكلامية تناسب مصلحتك، التي هي في تأكيد موقفك على حساب الخصم، و أن تضعه في موقعه وتضع نفسك في موقعك" (جان جاك لوسركل، مرجع سابق، 432). فاللغة إذا هي أداة لتأكيد الذات والبحث عن التوافق والمكانة الاجتماعية، كما عبّر عن ذلك لوسركل في قوله " أنا أقاتل بالكلمات لأجبر خصمي على الاعتراف بي و على تبني صورتي الذاتية التي أرغب في فرضها عليه" (جان جاك لوسركل. المرجع نفسه ، 438) إن المكانة الاجتماعية هي التي تمنح القوة للمتحدث. و قد ذهب بعض الفلاسفة المعاصرون، من بينهم هيجل Hegel

وسارتر Sartre ونييتش Nietzsche، إلى التأكيد على أن العنف لا يقتصر على المساس بممتلكات الشخص، أو بجسده، وإنما يتعدى ذلك إلى المساس بشخصه أيضاً. ولقد كان هيجل أول من أشار إلى تلك العلاقة القائمة بين العنف والضمير، وعبر عن هذا الترابط بقوله " إن وجودي مرتبط بتواجد الآخر أيضاً، وبإقرار هذا الأخير بوجودي، ذلك لأن الصراع القائم في حياة البشر، هو صراع من أجل الاعتراف وتأكيد الذات " (Jean-Marie Domenach 1978 , 762) .

لم يبتعد فلاهاوت François Flahaut في كتابه La parole intermédiaire ، عن طرح لوسركل، حيث أكد من جهته، إن " كل منكم يصل إلى ذاتيته أو هويته من خلال ومن ضمن نظام من المكانة والمراتب التي تفوقه كثير، فليس هناك كلمة إلا وهي منطلقة من مكان، وليس هناك كلمة إلا وهي توضح هذا المكان للسامع، كما توضح له مكانه في المحاوراة" (جان جاك لوسركل . المرجع نفسه. 431) فالتشكيكية الاجتماعية لعناصرها من ضمن علاقات الإنتاج " إن العلاقات الاجتماعية والشخصية تشكل لعبة لا يملك احد خيار الخروج منها، وتكون علاقات القوة فيها rapport de force مشحونة بعنف ينقض باستمرار كل المحاولات لاحتوائها" (جان جاك لوسركل ، مرجع سابق ، 431) .

وقد حاول فلاهاوت توضيح هذا الطرح من خلال استناده على مشهد من مشاهد الحياة اليومية واصفاً، انه عندما ينفخ رجل الشرطة صافرته، يدخل في روعي دائماً- سواء كان ذلك صحيحاً أو لا - انه أنا الذي سيُلقي القبض عليّ . والفكرة التي يستقيها من ألتوسير، هي أن القوة الحقيقية تفعل فعلاً لا على المتلقي فقط، بل أيضاً على المرسل، وأن وظيفتها في كلتا الحالتين هي في تخصيص مكان من ضمن نظام اجتماعي من المكانة والمراتب. فعندما نقوم بفعل كلامي بإصدار أمر مثلاً، فإن المتكلم يكون أيضاً يخبر السامع (و يحاول أن يفرض عليه القبول) من هو بالنسبة إليه، وماذا يجب أن يدرك السامع من علاقة المتكلم به. وبعبارة أخرى، هناك طلب متضمن في الفعل الكلامي. وكل جملة منطوقة هي فعل كلامي بهذا المعنى، حيث انه حتى الجمل الإخبارية لديها قوة حقيقية. ويعزز لكان Lacan من جهته هذا الطرح، شارحاً أنه عندما يقول الرجل لامرأة " أنت زوجتي" فهو يحاول أن يفرض عليها كل الواجبات الملازمة لمثل هذا الوضع، أن يزعم لنفسه كل الواجبات والحقوق الملازمة للموضع المقابل، موضع الزوج. (جان جاك لوسركل، مرجع سابق، 430)

وعليه" فإن كان اللفظ الإنجازي يتضمن طاقة حقيقية صريحة، فإن التلميح، وهو لعبة لغوية مألوفة، يتضمن طاقة ضمنية لا تقل فاعلية" (جان جاك لوسركل، المرجع نفسه، ن ص). وهذا ما حاولت التعبير عنه جون ماري دومناك " إنني أعني بالعنف، استخدام القوة الظاهرة والكامنة، من أجل الحصول على غاياتي من الآخرين، سواء كانوا أفراداً أو جماعات، أولئك الذين لا يرغبون في الوصول إلى التفاهم والتوافق بحرية " (Jean-Marie Domenach op cité ,759) . فالعنف إذا هو لغة التخاطب التي يلجأ إليها المرء حين يعجز عن إسماع صوته والتعبير عن رأيه عن طريق الحوار المتبادل والمتساوي،

إذ يصبح العنف اللفظي أسلوبه في التعبير وتحقيق القدرة و تأكيد الذات. ولذلك "يصبح الفرد أداة في محاولته وعي ذاته و أفعاله في بيئة إنسانية، إنه ينتج ويستهلك التفسيرات، والتشريعات، ونقائضها، التي يُفصح عن بعضها على شكل أفعال، بوصفها افتراضات بيذاتية، يحدث كل هذا في بيئة إنسانية رمزية". (باربرا ويتمر، مرجع سابق، 39). فأهمية الكلمة لا تكمن في حروفها، وإنما تكمن فيما ترمز إليه من معنى أو توجيه شعور، أو ما تشير إليه من موقف. فما الكلمات إلا رموز يصطلح على معانيها وإشارات لمدلولات ومفاهيم منفصلة عنها، اختصر بها الإنسان طريق التعايش والتفاهم وتبادل المعارف والخبرات بينه وبين أبناء جنسه. وللعنف شكله المادي، وآخر رمزي، ويُعد هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة التي شهدت ولادتها في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال أعمال بورديو الذي وظف هذا المفهوم في تحليله و تفسيره للأنساق التربوية و الثقافية في الحياة الاجتماعية للأفراد والمجتمعات . ذلك أنه وفقا لتعبير باربرا ويتمر " يصبح الفرد أداة في محاولته وعي ذاته وأفعاله في بيئة إنسانية، إنه ينتج و يستهلك التفسيرات، والتشريعات، ونقائضها ، التي يُفصح عن بعضها على شكل أفعال، بوصفها افتراضات بيذاتية، يحدث كل هذا في بيئة إنسانية رمزية". (باربرا ويتمر، مرجع سابق، 39) .

ويتفق ج. ب. واتسون مؤسس الاتجاه السلوكي، الذي يرجع سلوك الفرد إلى تأثر هذا الأخير بالمحيط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه " فاللغة مادة اجتماعية، بمعنى أنها تخطو وتنمو وتنهض وتتراجع وتتخلف وتتدثر وفقاً للتعامل الإيجابي أو السلبي الذي تلقاه من مجتمعا " (حافظ اسماعيلي. مرجع سابق. 42). ولأن " اللغة كائن اجتماعي بالطبع" وفقا لتعريف جرجي زيدان (حافظ اسماعيلي. المرجع نفسه. ن ص)، أكد أصحاب الطرح الاجتماعي في تفسيرهم لظاهرة العنف، على تداخل العلاقة بين الذاتي (الغريزة والإنسانية) والموضوعي (الظروف التي تشكل محيطا خصبا لبروز العنف). حيث يتفق أنصار هذا الاتجاه على أن العنف سلوك يتم تعلمه من خلال عملية التفاعل ، ذلك " أن الناس يتعلمون العنف بنفس الطريقة التي يتعلمون بها أي نمط آخر من أنماط السلوك الاجتماعي" (عليا شري وآخرون، 1998، ص 325)

فالإنسان إذا يولد خيرا، منطقيا، وإذا ظهر عليه ميول سيء، فهذا يعني أنه تلقى هذه السلوكات نتيجة لعنف تلقائي من المحيط. و يفسر ألبرت باندورا **A. Bandoura** ذلك بقوله " أن العنف يعتبر سلوكا مكتسبا في الوسط الاجتماعي من خلال: (محمد المهدي، مرجع سابق، ص 165)

✓ اكتساب استجابات العنف خلال التجارب الحياتية السابقة.

✓ التدعيم الذي يلقاه الشخص حين يمارس العنف .

✓ وجود ظروف اجتماعية و بيئية خاصة تستثير العنف بشكل مباشر.

يتبين لنا من خلال آراء هذه المدرسة أنها لم ترد العنف للطبيعة البشرية، بل رأته من مسؤوليات ذلك، فهي ترى أن الفرد لا يندفع لمثل هذه السلوكيات إلا إذا تأثر ببعض العوامل المحيطة الخارجية في

المجتمع. يفسر السلوكيون السلوك العنيف عن طريق الإشراف والتعزيز أي أن الفرد يستجيب لمثير خارجي (بافلوف) كتلقية لإهانة أو كما أضاف سكينر R.F.SKINNER أن "يصدر السلوك كإجراء في البيئة فيحدث فيها تغييرات، ويتأثر بعد ذلك بما يعقبه، فإذا كان تعزيزا زاد احتمال صدوره.

ويقدم "فوناجي" تفسيراً حول العنف اللفظي، يستند فيه إلى افتراضات النظرية التطورية عند تشارلز دارون إذ يرى أن الإنسان عند الغضب: "يقوم من خلال حركة عنيفة منبعثة من عضلات القفص والبطن بنفث "السم" والهواء الفاسد من الرئتين. فعند الغضب العدوانى يرغب المرء في إفراغ ما في جعبته من مرارة وحنق وغيظ. فيحاول التخفيف من وطأة هذا الضغط النفسى والتقليص من حجمه، وذلك من خلال إبعاده لمادة سامة عالقة في صدره مكونة من حمضيات ثاني أكسيد الكربون. ويعكس هذا الوضع مبارزة متخيلة يصورها التقلص العضلي الشديد لأعضاء النطق التي تتعارك فيما بينها. ولا يكاد الضغط الهوائي تحت المزمري يهز الوترين الصوتيين داخل الحنجرة، فيولد بالتالي صوتاً مختلفاً. وهكذا تظهر التعبيرات الصوتية العنيفة في شكل جمل مقطعة الأوصال، وصوائت مقطعة، وإيقاعات مجزأة، وتنجز عبر حنق للحنجرة. ويصبح التصويت العنيف هنا بمثابة قذف لمادة مشبعة بالانهم أو "الليبيدو" libido النرجسي. (I.Fonagy. op cité.200)

دعم جون ديوي John Dewey هذا الاتجاه مؤكداً، أن السلوك العاطفي لا ينتج عن عاطفة موجودة أساساً... ليست العاطفة مجرد شعور "داخلي" مثل ألم الرأس. إن لديها مرجعية "خارجية" بالإشارة إلى وضع، أو شخص، أو أداة ما، أو حالة ما. وتصبح العواطف "هادفة" بمعنى أنها موجهة نحو أهداف في العالم. إن العواطف أكثر من مجرد "أحاسيس" حول العالم، إنها طرق لوعي أمور في العالم. (باربرا ويتمر، مرجع سابق، ص 55). ويؤكد ابن خلدون هذه النظرة، إذ اعتبر اللغة ظاهرة اجتماعية، وأن "علاقتها بالمجتمع وثيقة تتغير بتغيره و تفسد بفساد اللسان...، لأنها شديدة الصلة بالممارسة والاستعمال، أي بالظاهرة الاجتماعية في وحدتها و كليتها" (حافظ اسماعيلي، مرجع سابق. 149)

2-1-4 العنف اللفظي من المنظور الاقتصادي والسياسي:

وصف ج. سوريل G.Sorel في كتابه «Réflexions sur la violence» سنة 1908 من خلال تفسيره لظاهرة العنف من خلال الصراع القائم بين الطبقات الاجتماعية آنذاك " أن البرجوازية قامت على مبدأ احتكار السلطة، وعلى انفرادها بالحقوق المكتسبة التي منحتها شرعية فرض سيطرتها على القاعدة. إن البرجوازي ليس عنيفاً، وهو يمتلك القوة التي يخولها له القانون. إن احتكاره لهذه القوة يجعل من الشعب ضحية له. و ككل الضعفاء، فإن الشعب يطمح إلى تحطيم هذه القوة، وهذا ما يدفع به إلى استخدام العنف (François Héritier op cité,19)

من هذا المنطلق، أرجع الماركسيون أسباب تفشي ظواهر العنف و الجريمة إلى أنها "نتاج فساد النظام الرأسمالي المملوء بالتناقضات والمظالم بسبب ما يسوده من نظام طبقي بغيبض وما يترتب على هذا

الاختلاف الطبقي من تفاوت هائل في توزيع الثروات و الدخول لأفراد كل طبقة، وهذا بدوره يساهم إلى حد كبير في السعي لارتكاب الجريمة سواء ما أفراد الطبقة العاملة دفعا لما يحيق بهم من بؤس وشقاء أو من جانب أفراد الطبقة الرأسمالية حبا في تكديس الثروات وإمعانا في امتصاص دم الفقير" (اسحق إبراهيم منصور. 1987. 81)

فشعور الفرد بالحرمان من حقوقه المادية، بل والسياسية، تؤدي به إلى جنوحه للعنف كاستجابة للعنف المضاد، ذلك أن " في المجتمعات الحديثة التي تواكبها تغيّرات اقتصادية واجتماعية بطيئة على صعيد السلطة السياسية، يتبع ذلك انغلاق في الحقل السياسي ثم المواجهة العنيفة من أجل التداول على السلطة" (مركز البحث في الانثروبولوجيا الاجتماعية و الثقافية. 2008 . 78)

فالعنف في إطار هذا الاتجاه، يفسر على أساس أن الفرد ينظر للهزيمة على أنها كارثة، ويعارض لأنه خائف ويحترم السلطة من أجل تنفيذ ما يطلب منه أو للقيام بواجبه، مما يولد لدى الفرد الشعور بالاختناق، وبالتالي يؤدي هذا به إلى التصرف بطريقة عنيفة.

يعزز ج. غالتونغ J.GALTUNG هذا الطرح، من خلال نعتة لهذا الشكل من العنف بالعنف البنوي، الذي ينتج عن النظام في حد ذاته، وهو يقوم على عدم تكافؤ السلطة وبالتالي على عدم تكافؤ الفرص. أي عدم التكافؤ في توزيع السلطة للتقرير حول اقتسام الثروات، فبالنسبة لهذا الباحث يرتبط العنف البنوي باللاعلاقة الاجتماعية.

أي أن العنف بالنسبة لـ غالتونغ، هو نتيجة لعدم تكافؤ السلطة وفشل الدولة في تسيير الثروات وتمييزها بالتقصير في إشباع حاجات الأفراد ومعاملتهم بطريقة غير منصفة.

ويضيف غالتونغ أن العنف نوعان، عنف إيجابي لا يتسبب في إحداث أضرار وله أهمية في حياة الأفراد، أما العنف السلبي فنتائجه مضرّة. كما ركز الباحث في نظريته على كل من العنف المادي والعنف البنوي، وذهب في دراسته لموضوع العنف للبحث عما إذا كانت بعض الأنواع من العنف ضرورية، وكذا إذا كان هناك دور للعنف في كف ظهور سلوك عنف آخر (أي العنف البنوي الإيجابي) (Johan Galtung. 169. 172)

بقيت الكثير من الدراسات الكلاسيكية حبيسة النظرة الأبوية، باعتبار أن " السلطة لا بد لها من ممارسة العنف أحيانا لتؤكد مصداقيتها وتنفيذ استراتيجيتها وتخدم وجودها كقوة تحافظ على النظام وتضمن استقرار المجتمع) . بودون، ر. بوريكو، ف . مرجع سابق. 396) نعم تلهم السلطة الأبوية الرهبة والخوف وتدفع إلى الطاعة والخضوع سواء أمارس الأب على أطفاله حقه في الضرب أو التخجيل أو الاستهزاء أم لا. و بهذا المعنى تتطابق السلطة و العنف في شعور الأفراد الذين تربطهم بها علاقة تبعية. فإذا هي نفذت عقابا، فإنها تجسم العنف في صورته المادية، وإلا فإنها تظل حاملة تهديدها الموقوت الذي تكرسه كعنف رمزي القواعد الأخلاقية والعرفية وأشكال الخطاب والتمييز بين الأفراد في المجال

وأثناء توزيع الأدوار. أثرى كارل ماركس هذا التصور أكده من جهته أن " الدولة وسيلة قهر في يد الطبقة المسيطرة لإبقاء الطبقات المستغلة في وضعية خضوع. و هو ما يميّز بين عنف الطبقة المسيطرة التي تعيق تطور القوى التاريخية، و عنف الطبقة المقهورة (البروليتاريا) التي لا تمارس العنف لفائدة التحرير العام. ويرى في العنف المنظم جيداً، في بعض الظروف، الطريق الأكثر اختصاراً بين نقطتين" (Khan Rasheeduddin. op cité. 896 ;899)

ويرى أندري بورغينيون **André Bourguignon** " أن الإنسان تدنى إلى أقل من مستوى الحيوان" لأنه نمّ لديه صفة العنف والقتل. وهي ظواهر ليست من طبيعته البيولوجية، فالإنسان فقط، (مقارنة بالكائنات الأخرى) يقوم بالقتل الجماعي أو بالإبادة الجماعية. إن هذا الشكل من العنف ليس وليد الطبيعة، حيث يضيف بورغينيون أن السلوك العنيف ليس نتيجة لجينات يحملها الإنسان . وإنما هو وسيلته للتعبير وسلوك يسعى من ورائه إلى إشباع رغباته ويتحقق له ذلك "من خلال فرضه لسلطته، وإرادته، ولأفكاره على الآخر" (François Héritier op cité, 28)

وعلى أساس ذلك، فنّد بورغينيون طرح فرويد كون العنف الجماعي هو عنف ذو أبعاد سياسية (François Héritier .ibid.30)

ويفرق فراسوا إريتيي François Héritier، بين العنف الذي يسلكه الأفراد وبين ذلك الذي يتخذه المجتمع ، حيث لا يحمل العنف الفردي البعد الدلالي ذاته الذي يحمله العنف الجماعي، كون هذا الأخير سببه قرارات تتخذها الأقلية التي تحتكر السلطة وتفرضها على الأغلبية" (François Héritier .ibid. 30)

دعمت نظرية " الإحباط" هذا الطرح، وهي أشهر المقاربات التي حاولت تفسير السلوك العدواني. وقد قدم هذا الفرض فريق من السيكلوجيين من جامعة ييل الأمريكية سنة 1939 وهم ، جون دولارد J Dollard. ، ونيل ميلر N. Miller و لونارد دوب L. Doob وروبرت سيزر R.Sears حيث افترض هؤلاء أن الإحباط كتشريط يبني يؤدي إلى العدوان، أي أن الإحباط هو إعاقة تحقيق الهدف، يؤدي إلى استثارة دافع الهجوم على الذين تسببوا في إعاقة تحقيق الهدف وإلحاق الأذى بهم (محمد عبد الرحمان. 1998. 389 ، 470). حيث يفسر دولار العنف بأنه " كل فعل يمنع الفرد من الوصول إلى هدف كان قد حدّده" (Moser Gabriel Paris 1987. 73)

كان فرويد يعتقد في كتاباته المبكرة، أن سلوك الإنسان ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر، مما أسماه بغريزة الحياة (Eros)، وأسمى طاقة هذه الغريزة الليبيدو (Libido) و قال بأنها موجهة نحو تدعيم الحياة و نمائها. وأن العنف من هذا المنظور ينشأ من إحباط أو سد منافذ هذه الطاقة. ولكن بعد الأحداث المأساوية التي عاصرها في الحرب العالمية الأولى، كتب عن وجود غريزة أخرى هائلة هي غريزة الموت (Thanatos)، وتتطلق هذه الغريزة وتتوجه نحو التدمير وإنهاء الحياة. وذهب فرويد إلى أن

سلوك الإنسان يتحدد بالتفاعل بين هاتين الغريزتين. أما لورنز **Lorenz** فيرى أن العنف نشأ مما أسماه غريزة العراك، و التي يشترك فيها الإنسان مع باقي الكائنات، وأن العنف في الإنسان طبقاً لهذا المفهوم شيء لا يمكن تفاديه فهو سلوك حتمي. (محمد المهدي، مرجع سابق ، 164)

وبالتالي فإنه حسب هذه النظرية، نجد أن إزالة مصادر الإحباط الخارجية، تؤدي إلى التخلص من السلوك العدوانى أو التقليل منه.

ويحلل إيريك فروم بعمق مفصل، فيرى أن من أخطر نتائج انهيار الأمل عند الأفراد هو النزوع إلى الهدم وإلى العنف لأن البشر لا يستطيعون العيش بلا أمل، إذ أن من انهار أمله يكره الحياة، وبما أنه لم يعد يستطيع توليد الحياة فيجب عليه أن يهدمها وهو أمر يكون إنجازاً سهلاً، إذ يريد أن يثار لنفسه عن حياة لم يعيشها ولن يبالي بعدئذ بهدم حياة الآخرين أو بتحطيم نفسه (أيريك فروم، ت. ذوقان قرقوط. 1973. 32-33) وهو ما يحدث واقعياً في المجتمع من ظواهر أعمال التخريب والتدمير للممتلكات العمومية. ونذكر في هذا السياق أعمال روبرت جور (T.Robert..Gurr) الذي توصل من خلال تحليله للعلاقات بين أشكال العنف السياسي ومختلف المؤشرات المتعلقة بالأوضاع الاجتماعية والاقتصادية، إلى توضيح أن " حجم العنف السياسي يزيد بدرجة مطردة بزيادة حدة و سعة الحرمان النسبي الذي يعانيه أفراد جماعة اجتماعية ما" (Khan Rsheeduddin. 1978. 888)

فالفرد إذن ينتابه الشعور بالإحباط " لأنه لا يجد في بيئته ما يلزمه ويسعى إليه وهو ما يعرف بالنقص والحرمان" (محمد خضر عبد المختار. 1999 . 91). و يعتبر العنف بناء على ذلك، أسلوب الفرد للتعبير عما يشعر به من إحباط ووسيلته التي يستطيع من خلالها التنفيس عن توتراته. فالعنف الجسدي واللفظي كما يصفه برنار دوري (Bernard Doray.1979.222). هو " عملية مضادة للإحباط والانهيارات".

ومن هذا المنطلق بررت الماركسية ومن ضمنهم ف. إنجلز (F.Engles) أنه " ليس العنف الذي ينتج التحولات الاجتماعية، بل التحولات الاجتماعية هي التي تمر عبر العنف ... و أن الفعل العنيف وحده لا ينتج التغيير. بل يجب أن تكون الظروف الاجتماعية والاقتصادية مجتمعة، فكل عنف سياسي يرتكز أولاً على شروط اقتصادية" (Michaud Yves..1992. 98)

يظهر العنف، وفقاً لهذا الطرح، كمحرك للمجتمع نحو التحول والثورة لإلغاء الاستغلال واللامساواة والتفاوت بين البنيات السياسية مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية.

ويصور جون بول سارتر **J.-P. Sartre** بأسلوب واضح وسخري ظاهرة العنف التي أصبحت جزءاً من واقعنا المعاش الذي وصفه " بمجتمع قدر، ذلك أن العنف يستخدم، بطريقة سهلة وسريعة، لتحقيق ما لم يستطع الفرد أو الجماعة من تحقيقه عن طريق الإقناع، والحوار، والتفاوض" إن ظواهر من هذا النوع – تقع من جانب الأفراد، أو تمارسها المؤسسة الاجتماعية خلال محاولاتها لإخضاع أعضائها، عندما

تفشل طرائق الإقناع الأخرى - هي شاهد ومؤشر على وجود تناقضات كامنة في بناء المجتمع تضغط على الفرد، وتؤدي إلى أن ينحرف الفعل الاجتماعي عن المنظومة المعيارية التي تحكم مساره (Jean-Marie Domenach op cité ,761)

2-1-5 العنف اللفظي من المنظور الأنتولوجي :

يميل الإنسان نحو الأشياء المنسجمة والمتناسقة عن طريق حس طبيعي صحيح هو الحس الأخلاقي. إن التصرف الأخلاقي هو ذلك النظام بالأفراد، الذي يحدد لهم ما هو جيد وما هو سيء، وما هو صحيح وما هو غير صحيح. وما هي الالتزامات الأخلاقية للفرد (موسى اللوزي. 2000 . 252. التنمية الإدارية. دار وائل للنشر. عمان)

إن المرجعية التي يعتمدها الفرد لتحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ مختلفة ومتعددة. ولعل أهمها هو المصدر الديني، إضافة إلى الضمير والبيئة الأسرية والاجتماعية المحيطة به. فالفرد يستند في تقييمه للفعل الصحيح من الخاطئ، وما هو مقبول وما هو مرفوض، إلى جملة من القواعد التي يؤدي رسوخها في العقلية الذهنية الجماعية للأفراد إلى تكوين اعتقادات راسخة ومشاركة بين أفراد المجتمع ككل. كما تتحوّل هذه المعتقدات إلى قواعد وتقاليد أخلاقية تحدد تصرفات أفراد المجتمع وتؤثر في مسار سلوكهم. يُعتبر الإسلام وفقاً لما أقرّه الدستور هو دين الدولة الجزائرية. فيعد الإسلام بذلك من الثوابت ومرجعياته الأساسية التي يقوم عليها المجتمع الجزائري الذي يتميز بتنوع تركيبته من أمازيغ وعرب، ومن يهود ومسيحيين. ومن هذا المنطلق، جاء تأكيدنا على أهمية إبراز منظور الدين الإسلامي حول ظاهرة العنف اللفظي وذلك بالرجوع إلى تعاليم هذا الدين والاستناد على نصوص القرآن وقد تعرض عبد الرحمن عزي في دراسته لظاهرة عنف اللسان إلى أن " الأصل في اللغة احتواء القيمة ونقلها كما دلت على ذلك الكتب السماوية، فاللغة وعاء يحوي أسمى ما يمكن أن يتعلق به الفرد من معان. و في البداية، " كانت الكلمة". أما ما أدخله الأفراد المتحدثون من ألفاظ أو تعابير مستحدثة فذلك يعتبر لغة أخرى تم إدخالها إيجاباً أو سلباً على اللغة الأصلية تبعا لحالات فردية أو اجتماعية أو تاريخية معينة... إن اللغة قائمة على فقه الكلمة المعبرة عن القيمة، و أن الارتباط متلازم بين اللغة وقيمها، فاللغة تنشئ متعلميها على إتقان استخدام الكلمات ، و الألفاظ في سياقاتها التعبيرية، والقيمية وفق ضوابط وقواعد محددة" حافظ اسماعيلي. مرجع سابق. 13)

وضع الوحي القرآني معايير خاصة في استخدام الأفضل في مخاطبة الآخرين " ادفع بالتي هي أحسن" القرآن الكريم. (سورة العنكبوت. الآية 46). واهتم أشد الاهتمام بعفة اللسان، وطهارته عن قول القبيح من الكلام، وعن سب الغير و شتمهم أو السخرية منهم أو إنعاتهم بألقاب تسيء لشخصهم و تمس مشاعرهم فقد حرص أن يلقن المسلم آداب المعاملة لقوله تعالى: " وَإِذَا حُيِّبْتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا " (سورة النساء. الآية 86).

ويمكن الالتماس ما جاء في القرآن عن أهمية الكلام الطيب والحوار اللين عند قوله عز وجل: " أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ (24) تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (25) وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ (26) يُثَبِّتُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا بِالْقَوْلِ الثَّابِتِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَفِي الْآخِرَةِ وَيُضِلُّ اللَّهُ الظَّالِمِينَ وَيَفْعَلُ اللَّهُ مَا يَشَاءُ (27)" (سورة إبراهيم الآية: 24-27).

" إن تشبيه الكلمة الطيبة بالشجرة لديه اتجاه نفسي بعيد المدى، والشجرة ليس فقط كونها كائنا حيا، بكل ما تحمله الكلمة من معنى، إنما تتضمن أيضا الغذاء والطاقة، فهل من المعقول أن نتغذى بغذاء مسموم؟" (نصير بن حالة، مرجع سابق، 275). أي أن " الكلمة تكون دالة إذا حملت مخزونا قيميا ثابتا من جهة ودفعت الإنسان إلى ما هو أفضل من جهة أخرى. أما الكلمة التي تفتقد أو تناقض القيمة فليس لها قرار. إن الكلمة الدالة تكمن في أنها ترتفع إلى المنزلة العليا وترفع صاحبها " (حافيظ اسماعيلي . مرجع سابق .

(17)

كما حرص الإسلام على تهذيب المسلم وتلقينه آداب الجدل في قوله تعالى: " ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ" (سورة النحل، الآية 125)

كما نص القرآن على أهمية الاعتراف بالطرف الآخر، وبحقه في أن يعبر عن رأيه وأن يفسح أمامه المجال للمشاركة بوجهات نظره، خاصة بما يخص الشأن. وأن تتحلى بآداب المعاملة حين نتحاور ونتفاوض لقوله تعالى (فِيمَا رَحْمَةٍ مِنْ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (سورة آل عمران ، الآية 159)

فالأصل في المسلم أنه ليس طعانا ولا لعانا ولا سبابا ولا فاحشا ولا بذيئا. لقوله تعالى " : ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون " (صورة الحجرات.11) . والمعنى أن من فعل ذلك كان فاسقا بعد أن كان مؤمناً . وقال تبارك وتعالى : " وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا " (البقرة:83)، دعت هذه الآية بعمومها المسلم واليهودي والنصراني وغيرهم وحتى المشرك على المسلم أن يحسن خلقه وألفاظه معه. فالمسلم من صفاته وأخلاقه مثلما وصفه الرسول- صلى الله عليه وسلم- " المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده" (أخرجه الترمذي والنسائي عن أبي هريرة) . و قد جاء عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه قال: قال الرسول - صلى الله عليه وسلم- " ليس المؤمن بالطعان ولا اللعان ولا الفاحش ولا البذيء"(رواه البخاري في الأدب وأحمد و ابن حبان والحاكم) . ولقوله أيضا " إياكم والفحش فان الله تعالى لا يحب الفاحش ولا التفحش" فالإسلام لا يرفض اللفظ العنيف و البذيء ، بل يذهب إلى حد أن يحرم على المسلم التلفظ بكل ما يتعارض و آداب المعاملة و القيم الأخلاقية التي شدد عليها الإسلام في كيفية تعامل المسلم مع غيره. و راح الإسلام إلى أبعد من ذلك حيث أمر المسلم

في تعامله مع الغير، سواء مع مسلم أو غير مسلم، بالرفق واللين لقوله - صلى الله عليه وسلم - " عليك بالرفق و إياك والعنف والفحش ". وقال الرسول - عليه الصلاة و السلام- " إن في الجنة غرفا ترى ظهورها من بطونها و بطونها من ظهورها ، فقام أعرابي فقال لمن يا رسول الله ، قال" لمن أطاب الكلام" (صحيح الترمذي . 1995 . 147)

لم يقتصر الإسلام على دعوة كل مسلم إلى التحلي حسن الخلق وبالرفق في معاملته لغيره، بل أكد الإسلام على محاربة العنف والقضاء عليه وذلك من خلال منع الأسباب التي تساهم في ظهوره وتفشيته، وهي:

✓ الغضب: لقوله تعالى " وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" (سورة آل عمران. الآية 134) لقد صنّف القرآن الكاظمين الغيظ مع المحسنين. ذلك أن الأشخاص، عندما ينجرفون وراء غضبهم، يتحول شعورهم هذا إلى أقوال أو أفعال تسيء إلى الآخرين وتؤذيهم، بل تدفعهم إلى المعاملة بالمثل

✓ السخرية من الغير : لقوله تعالى : " ويل لكل همزة لمزة" ()

✓ الكذب و خلف الوعد : لقوله الله تعالى : " فأعقبهم نفاقاً في قلوبهم إلى يوم يلقونه بما أخلفوا الله ما وعدوه " الآية. عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: " آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب ، وإذا وعد أخلف، وإذا اتّمن خان". وعن ابن عمر ، قال - عليه الصلاة والسلام - : "أربع من كن فيه كان منافقاً خالصاً ومن كانت فيه خصلة منهن كانت فيه خصلة من النفاق حتى يدعها، وإذا حدث كذب، وإذا عاهد غدر، وإذا خاصم فجر.

من هنا يمكننا القول، أن الانسجام و التطابق بين ما يؤمن به الفرد من قيم أخلاقية وبين ما يعمل بما يؤمن به، لا بد أن ينطبق على الإدارة التي لا بد لها أن تدرك ما هو الفعل الصحيح وما هو خاطئ. وإدراكها هذا وحده يحدد لها الإطار الأخلاقي الذي للعمل الإداري. وإذا ألتزمت الإدارة بهذه السلوكيات الأخلاقية الصحيحة، فإن ذلك سينعكس على تكوين مجتمع فاضل وراق.

2-1-6 العنف من المنظور القانوني :

يعتبر الكلام البذيء والسب والشتم والمساس بالذات الإلهية و بأعراض الناس، من السلوكيات المنبوذة في المجتمع الجزائري. ولقد أشارت الباحثة نتالي بتيو إلى أن القضاء الفرنسي ذهب ولأول إلى تجريم ممارسة العنف اللفظي والتلفظ بالكلام البذيء وسب الغير وشتمهم في الأماكن العامة في سنة 1810، حيث نصت المادة 222 من القانون الجنائي المؤرخ سنة 1810 و كذلك المادة 352 من قانون الإجراءات الجنائية على " إن التلفظ بالكلمات العنيفة والبذيئة في الأماكن العامة هي جريمة يعاقب عليها فاعلها " (79, Natalie Petiteau, op cité) وجاء قانون العقوبات الجزائري ليدين بدوره هذه الأفعال التي لا تتماشى ومبادئ وقيم المجتمع الجزائري. وعليه شدد المشرع الجزائري على إلحاق العقوبات على كل من يرتكب مثل هذه الجرائم في حق غيره.

أ - طبيعة التعبير

لقد عرّف المشرع الجزائري السب والشتم، على انه هو الفعل المجرم بنص المادة 297 من قانون العقوبات، التي نصت على النحو الآتي: " يعد سبا كل تعبير مشين، أو عبارة تتضمن تحقيرا، أو قدحا لا ينطوي على إسناد أية واقعة". كما تعتبر الإهانة من الجرائم العمدية، وهو الفعل المنصوص والمعاقب عليه في المادة 144 من قانون العقوبات، والتي تقتضي لقيامها توافر القصد العام وهو توافر علم الجاني بصفة الضحية، واستهدافها اعتبارا لتلك الصفة، وقصد خاص يتمثل في نية المساس بالشرف اعتبار الضحية وبالاحترام الواجب .

ب - الإسناد في السب: يميّز المشرع الجزائري بين السب والقذف، حيث يتميّز السب عن القذف بأن الثاني يتضمن إسناد واقعة محددة للمجني عليه. أما السب فهو إسناد واقعة غير محددة مثل: رمي المجني عليه بأنه لص أو مرتشي أو نصاب . واستنادا على ذلك، فإن المشرع الجزائري لا يشترط في السب، على خلاف القذف، إسناد واقعة معينة للشخص، وإنما يكفي أن تنطوي العبارة المستعملة على عنف وكلام ماجن أو بذيء، مثل سارق أو فاسق وغيرها من الكلمات والألفاظ التي من شأنها المساس بالشرف والاعتبار. ويتعين على المحكمة أن تذكر في حكمها ألفاظ السب التي تلفظ بها الجاني وإلا كان حكمها مشوبا بقصور الأسباب.

ج- تعيين الشخص المقصود بالسب: يجب أن يوجه السب إلى أشخاص معينين سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ولا يشترط تحديد شخص المجني عليه بالاسم، بل يكفي أن يكون من السهل التعرف عليه. ولا تقوم الجريمة إذا كانت ألفاظ السب عامة أو موجهة إلى أشخاص خياليين.

ولقد حدد المشرع الجزائري صفة المجني عليه، وفقا لما نصت عليه المادة 144 من قانون العقوبات، على أنه: " كل من أهان قاضيا أو موظفا أو قائدا أو ضابطا عموميا أو أحد رجال القوة العمومية بالقول أو الإشارة أو التهديد أو إرسال أو تسليم أي شيء إليه بالكتابة أو بالرسم غير العلانيين أثناء تأدية وظائفهم أو بمناسبة تأديتها، وذلك بقصد المساس بشرفهم أو اعتبارهم أو الاحترام الواجب لسלטتهم".

جاء هذا النص موضحا صفة الضحية، حدد صفة المجني عليه الذي يكون ضحية لجريمة الإهانة كما يلي:

- قاضيا.
- موظفا: وهو المعين في وظيفة دائمة الذي رسم في درجة التسلسل في الإدارات المركزية التابعة للدولة والمصالح الخارجية التابعة لهذه الإدارات والجماعات المحلية، وكذا المؤسسات والهيئات العمومية.

- ضابطا عموميا : كالموثق والمحضر.

- قائدا: كضابط الشرطة القضائية، وضابط الجيش.

- أحد رجال القوة العمومية: كأعوان الشرطة والدرك .

- عضوا محلفا إذا وقعت الإهانة في جلسة هيئة قضائية منذ تعديل قانون العقوبات بالقانون 01 / 09 أضاف المشرع إلى قائمة المحميين من الإهانة:
- رئيس الجمهورية (المادة 144 مكرر).
- البرلمان، المجالس القضائية والمحاكم، والجيش الوطني الشعبي، والهيئات العمومية بوجه عام (المادة 146 من قانون العقوبات).

د- القصد :

تتحول جنحة السب إلى جريمة السب إذا توفر فيها، شرط القصد الجنائي العام. ويتوافر القصد متى كان الجاني قد وجه عبارات السب عالما بأنها تشمل على ما يחדش شرف المجني عليه أو تمس اعتبره. وقد المشرع الجزائري بالاستفزاز كفعل مبرر للسب في المخالفة فقط، أي عندما يكون السب غير علني (المادة 463 / 02).

ولقد ذهبت الدساتير الجزائرية المتعاقبة، من جهة أخرى، إلى ضبط علاقة المواطن بالإدارة حيث وقع رئيس الجمهورية الأسبق الشاذلي بن جديد مرسوما رقم 88 - 131 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق 4 يوليو سنة 1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن والذي يستند إلى المواد 111، 114، 152 من الدستور الجزائري الذي نص في 42 مادة منه على تنظيم هذه العلاقة. ومن المواد التي نص عليها هذا الدستور والمتعلقة بتحسين علاقة الإدارة بالمواطن نذكر منها:

المادة 2: يقع على المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية وأعاونها واجب حماية حريات المواطن وحقوقه التي اعترف له بها الدستور والتشريع المعمول به.

المادة 3: يجب على الإدارة أن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته ويجب أن تكون علاقاتها بالمواطن مطبوعة في جميع الأحوال باللطف والكرامة.

المادة 5 : يترتب على كل تعسف في ممارسة السلطة، تعويض وفقا للتشريع المعمول به دون المساس بالعقوبات الجزائية والمدنية والتأديبية التي يتعرض لها المتعسف.

المادة 6: تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين. ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة.

المادة 7: يجب على الإدارة أن تمارس رقابة صارمة في جميع مستويات المراتب السلمية على سلوك أعاونها وانضباطهم. و يجب أن تتأكد دوما بأنهم يضطلعون بمهامهم في كنف احترام حقوق المواطنين احتراما دقيقا.

المادة 8: يتعين على الإدارة أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها. وينبغي، في هذا الإطار، أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام.

المادة 9 : يتعين على الإدارة أن تنشر بانتظام التعليمات والمناشير والمذكرات والآراء التي تهم علاقاتها بالمواطنين إلا إذا وردت أحكام مخالفة في التنظيم الجاري به العمل . و إذا لم يتقرر هذا النشر صراحة في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، فإنه ينجز في النشرة الرسمية للإدارة المعنية التي يتم إعدادها ونشرها وفقا لأحكام التنظيم الجاري به العمل.

المادة 10: يمكن للمواطنين أن يطلعوا على الوثائق والمعلومات الإدارية، مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به في مجال المعلومات المحفوظة والمعلومات التي يحميها السر المهني . ويتم هذا الاطلاع عن طريق الاستشارة المجانية في عين المكان و / أو تسليم نسخ منها على نفقة الطالب بشرط ألا يتسبب الاستنساخ في إفساد الوثيقة أو يضر بالمحافظة عليها. ويجب على كل مواطن يمنع من الاطلاع على هذه الوثائق أن يشعر بذلك بمقرر مبين الأسباب . وبالإضافة إلى ذلك فإن إيداع الوثائق الإدارية التي يمكن الجمهور أن يطلع عليها في دائرة المحفوظات لا يمنع إيداعها حقه في الاطلاع عليها.

المادة 11: لا يجوز للإدارة المسيرة أن تنشر أو تسلم أية وثيقة أو أي خبر، مهما يكن سندها في ذلك، إذا كانت الوثيقة والخبر يتصلان بحياة الفرد الخاصة أو يرتبطان بوضعيته الشخصية، بصرف النظر عن أحكام المادة 10 السالفة الذكر، ما لم يرخص بذلك التنظيم المعمول به أو تكن ثمة موافقة من المعنى.

المادة 12: ترتب الإدارة لكي توجه المواطنين في مساعيهم، وترشدهم إلى الإجراءات المطلوب إتباعها. ويجب عليها أن تستقبلهم أحسن استقبال. وفي هذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم.

المادة 13: يجب أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية، حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة. وبهذه الصفة يجب عليها أن تضمن للمواطن توجيهها وإعلاما صحيحين، وتساعد كل شخص معوق في إنجاز الإجراءات الإدارية.

المادة 14: يختار المأمورون الذين يكلفون بالاستقبال من بين المستخدمين المعروفين بكفاءتهم المهنية، ومعرفتهم القطاع وخصالهم الإنسانية.

المادة 15: يكون اللجوء إلى استدعاء المواطن إجراء استثنائيا. ولا يتم إلا إذا نص عليه التنظيم المعمول به نصوصا صريحا. ولا يستعمل إجراء الاستدعاء إلا إذا حتمته ضرورات مصلحة، وتعذر اللجوء إلى وسيلة أخرى غيره.

المادة 16: يجب أن يذكر في الوثيقة التي تتضمن الاستدعاء و التي يوقعها الشخص المخول قانونا ما يأتي:

- اسم المصلحة المعنية.

- اسم الموقع ولقبه ووظيفته.

- دواعي الاستدعاء والهدف منه بوضوح.

- عنوان المصلحة المعنية ورقمها الهاتفي.

- أيام الاستقبال وساعاته.

المادة 17 : يستدعى الشخص المعنى قبل ثمانى وأربعين سنة (48) على الأقل من تاريخ تسليم الوثيقة المتضمنة الاستدعاء أو استلامها. و يجب أن يكفل الاستدعاء زيادة على ذلك، حق اختيار المواطن أيام حضوره وساعاته إلى المصلحة أو الهيئة المستدعية إلا إذا كان هناك تحديد لا مناص منه يعود إلى طبيعة القضية المعنية.

المادة 18: لا يجوز أن يستدعى أحد خارج أيام العمل ولا أن يستدعى للحضور ليلا .

المادة 19: إذا تعذر الحضور على الشخص المستدعى، فإنه يمكنه أن ينيب عنه زوجه أو أحد أصوله أو فروعه. و يمكن في هذا الإطار، أن يلزم الشخص البديل، حسب طبيعة المسألة، بإثبات صلة قرابته بالمعنى أو تقديم وكالة منه، أو أسباب غياب موكله أن اقتضى الأمر .

المادة 20 : إذا كانت الوثيقة تتضمن استدعاء قاصر، و كان حضور وليه معه مطلوباً فإنه يجب أن تنص على ذلك نصاً صريحاً . والقاصر مصحوب بوليّه في جميع الحالات كلما كان مستدعى للاستماع إليه.

المادة 21: يجب على الإدارة حرصاً منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، وطرقها، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك. وعليها أن تعد مطبوعات واستمارات مقننة بسيطة في تصميمها، مختصرة ومفهومة في مضمونها، وجذابة في شكلها، وتقرأ بسهولة . ويجب عليها، زيادة على ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.

المادة 22 : يجب على الإدارة أن تحرص لتكون الأوراق التي تطلب من المواطنين محدودة العدد تقتصر على الوثائق اللازمة لدراسة الملف، دون أن تطلب على أية حال وثائق لا يطلبها صراحة التنظيم الجاري به العمل. كما يجب عليها، أن تقوم مقام المواطن كلما كان ذلك ممكناً، فتنصل مباشرة بالمصلحة أو الهيئة المعنية للحصول على المعلومات التي تراها ضرورية لدراسة الملف المعروض عليها.

المادة 23: إذا تطلبت دراسة ملف و / أو تسليم وثيقة تدخل عدة مصالح أو هيئات و يجب أن تتخذ تدابير لتنسيق الإجراءات ضمن الاحترام الدقيق للأجال المحددة و دون أن يسلط على الطالب أي إكراه كيفما كان نوعه. وإذا قدم لمصلحة أو هيئة طلب لا يدخل في اختصاصها، أمكنها قدر المستطاع أن تحول الطلب المذكور إلى المصلحة أو الهيئة المعنية مع إشعار الطالب بذلك في الوقت ذاته. وفي جميع الحالات ينبغي أن تتخذ تدابير تعجل في كل مرة أي ملف طلب في أقرب الآجال الممكنة وفي أحسن مدة تحافظ على صلاحية الوثائق التي يقدمها الطالب.

المادة 24: يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تحدد بوضوح الوثائق التي تتكون منها ملفات الخدمات التي تدخل في مجال اختصاصاتها، وتعلنها بأية وسيلة ملائمة.

وهذه الوثائق، التي يعلم بها المواطن تلزم الموظف المكلف بالخدمة في الحدود الزمانية نفسها الخاصة بنشرها.

المادة 25: يجب أن تسلم فوراً جميع الأوراق والوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلاً قانونياً معيناً. وإذا قرر التنظيم الجاري به العمل أجلاً لتسليم وثيقة ما فيجب أن تسلم هذه الوثيقة قبل يوم كامل من انقضاء الأجل المقرر على الأكثر.

إما إذا رفض تسليم الوثيقة فيجب أن يبلغ الرد المعلل لطالبتها خلال المهلة نفسها المنصوص عليها أعلاه.

المادة 26: تتخذ الإدارة أي إجراء من شأنه أن يساعد قدر الإمكان على استعمال سبل البريد والهاتف في علاقاتها بالمواطنين.

المادة 27: يجب البحث عن أنجع السبل لتنظيم المهام وتوزيع المسؤوليات وأكثرها ملائمة في مجال تسليم الوثائق والأوراق الإدارية. كما يجب أن تفوض إلى أكبر عدد من الموظفين المعيّنين قانوناً سلطة التصديق على مطابقة الوثائق لأصولها وعلى صحة توقيع الموقعين.

المادة 28: يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تراعى خاصيات مهامها فتحدد مواقيت أنسب لفتح أبوابها واستقبال المواطنين، مع الحرص على مزيد من تيسير وصول المواطن إليها عن طريق تجنبه القيام بتنقلات غير مجدية وقيود غير مفيدة.

المادة 29: يجب أن يكون الموظفون لاسيما المكلفون منهم بالشبابيك واستقبال المواطنين معروفين ومعرفي الهوية بارتداء بذلة موحدة الزى أو يحمل شارة أو أية وسيلة أخرى مناسبة.

المادة 30: يجب على الموظفين أن يؤديوا واجباتهم طبقاً للتشريع و التنظيم المعمول بهما ولا يقبل منهم أي تذرع خصوصاً فيما يأتي:

- رفض خدمة، أو تسليم عقد إداري يحق للمواطن الحصول عليهما قانوناً.
 - اعتراض سبيل الوصول إلى وثائق إدارية مسموح بالاطلاع عليها.
 - رفض إعطاء معلومات.
 - التسبب في تأخير تسليم العقود والأوراق الإدارية أو المعاملة في ذلك دون مبرر،
 - المطالبة بأوراق أو وثائق لا ينص عليها التشريع والتنظيم الجاري بهما العمل،
 - فعل ما يمس احترام المواطن وكرامته، وسمعة الإدارة.
- وكل إخلال بأحد الواجبات المنصوص عليها أعلاه عمداً يمكن أن ينجز عنه تطبيق إحدى عقوبات الدرجة الثانية على مرتكبيه. وفي حالة العود يمكن، تطبيق إحدى عقوبات من الدرجة الثالثة.

المادة 31: يجب على المواطن أن يسهم في ترسيخ سلطة الدولة، تتم من خلال احترام الموظف الذي يمثل الإدارة و يجسّمها. كما يجب على المواطن والموظف كليهما أن يحترما سلطة الدولة ويفرضا احترامها. وهما ملزمان بمراعاة القوانين والتنظيمات المعمول بها.

المادة 32: يجب على المواطن أن يتحلّى بالانضباط والحس المدني ويمتنع عن تعكير حسن سير المصلحة، ويسهر على رعاية الأماكن والأماكن العمومية.

المادة 33: يجب على المواطن أن يسهم في تحسين سير الإدارة عن طريق تقديم اقتراحات بناءة من خلال دفاتر الملاحظات والتنظيمات المفتوحة لدى كل مصلحة عمومية وعبر كل وسيلة أخرى موضوعة تحت تصرفه .

المادة 34: يجب على الإدارة أن ترد على كل الطلبات أو الرسائل أو التظلمات التي يوجهها المواطنون إليها. ولهذا الغرض، تحدث هياكل في المستويين الوطني والمحلي تكلف على الخصوص بالبت في عرائض المواطنين.

المادة 35: لا يحتج بأي قرار ذي طابع فردي على المواطن المعنى بهذا القرار، إلا إذا سبق تبليغه إليه قانونا. هذا إن لم يكن هناك نص قانوني أو تنظيمي مخالف.

المادة 36: يجب أن يبين كل قرار يدين المواطن، الإجراء و الجهة أو السلطة الإدارية التي يمكن أن يقدم إليها طعن مجاني. كما يجب أن يبين، زيادة على ذلك، إن اقتضى الأمر، أية سلطة أخرى أو وسيلة خاصة داخلية للمراقبة مفتوحة في وجه المواطن.

المادة 37: يحق للمواطن أن يحتج على الإدارة بالتعليمات، والمنشورات والمذكرات والإعلانات التي أصدرتها، وفي هذا الإطار يجب على الإدارة أن تبلغ للمواطن أي عقد أو وثيقة يكون مضمون كل منهما ضده.

المادة 38: يمكن المواطنين أن يتكلموا في جمعية طبقا للتشريع الجاري به العمل بغية الدفاع عن أهداف مشتركة أو عن منفعة عامة.

المادة 39: يمكن المواطن، زيادة على الطعن المجاني أن يتبع جميع السبل القانونية في احتجاجه على قرارات الإدارة وعقودها ومن ذلك المطالبة بالتعويض على الضرر إن اقتضى الأمر .

المادة 40: يتعرض الموظفون لعقوبات تأديبية قد تصل إلى العزل مع الحرمان من حق المعاش في حالة اعتراضهم لسبيل التدابير المتخذة لتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين. وهذا دون المساس بالعقوبات المدنية والجزائية التي يتعرضون لها طبقا للتشريع الجاري به العمل بسبب أخطائهم الشخصية .

لقد أكدت النصوص المنظمة للعلاقة بين الإدارة و المواطن على احترام المواطن وحماية حقوقه التي أقرها الدستور. وقد منح الدستور حق المواطن في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها لقضاء حاجته أو تسوية وضعيته، كما نص الدستور على حسن الاستقبال وتوفير الظروف الملائمة لمتطلباته واحتياجاته.

كما نص الدستور على الرد على كل الطلبات أو الرسائل أو الشكاوي التي يوجهها المواطن إلى الإدارة ولا يحق لهذه الأخيرة تجاهلها وعدم الرد عليها .

ورغم كل هذه النصوص المنظمة للعلاقة بين الإدارة و المواطن إلا أن النمو البيروقراطي الناتج عن الإصلاحات التي لم ترسخ ثقافة " الخدمة " لدى الإدارة التي يقدمها للمواطن بقدر ما عملت على تثبيت جذور السلطة القانونية. أدى ذلك إلى استمرار تذر المواطن من الإجراءات الشكلية المعقدة ، كما وصفها طومسون بالبيرو مرضي Bureau pathologie، والتي يلتبسها المواطن من خلال تعامله مع المصالح المعنية بفعل تضخم القانون ونقص الثقة.

ولقد وصف الدكتور سليمان حمية ، أستاذ القانون بكلية الحقوق بجامعة الجزائر 1، أن تصرفات الإدارة الجزائرية كعدم الرد على مراسلات المواطنين المتعلقة بمختلف القضايا التي تهم مشاكلهم اليومية، هو اعتداء على حق كرسه الدستور، و هو حق معاملته باحترام من قبل الإدارة، وهذا وفقا لأحكام المادة الرابعة من المرسوم الرئاسي التي تنص على أنه " يجب على الإدارة أن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته ويجب أن تكون علاقتها بالمواطن مطبوعة في جميع الأحوال باللطف والكرامة". كما تلح المادة 21 من نفس المرسوم على أن تكون الإدارة الجزائرية حريصة على تحسين نوعية الخدمة العمومية و تبسيط إجراءاتها. ويضيف الدكتور حمية، أن علة وجود الإدارة هي خدمة المواطن . وطالما أنه في مرحلة معينة تمّ إنشاء هيئة وساطة بين المواطن والإدارة سميت وساطة الجمهورية ، قصد تسهيل حل مشاكل المواطنين. ثم تخلت الدولة عن هذه المؤسسة، فإن مسئولية الإدارة إزاء المواطن هي أكبر مما كانت عليه" (يومية الخبر، الصادرة في 16 مارس 2009، ص 21)

وعلى الرغم من هذه التناقضات والإخفاقات بين ما جاء به التشريع وما أفرزه الواقع ، الذي يعبر عن عجز الدولة الجزائرية في احتواء أزمة علاقة المواطن ، إلا أنها لاتزال، في مظهرها، تنادي بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث بادرت في السنوات الأخيرة بالتصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا، والذي جاء للتأكيد على تكريس ثقافة حقوق الإنسان في الحياة العامة المنصوص عليه في المرسوم الرئاسي 12-415 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012 (للجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 68، 2012) تؤكد هذه النصوص و التشريعات في مجملها، والتي يفرض عليها التماشي والمواثيق الدولية، على ترسيخ مفهوم المواطن وليس الزبون.

2-2 عوامل ومظاهر العنف اللفظي :

من مفارقات اللغة الإنسانية أنها وسيلة للتواصل والتفاهم وأداة للعنف والخصام والجدال والتعبير عن الكره و الاستنكار أيضا. لقد وصف إيديث ويستشوغرود Edith Wyschogrod اللغة كونها لها وظيفة سلمية، فهي قادرة على كبح العنف. " إن اللغة تعبير عن هذا الكبح الذاتي، و حتى عندما تكون اللغة استفزازية ، يمكن الإجابة عنها باللغة، و هذا تبادل غير فعلي في العنف. فاللغة أكثر من مرجعية

وتثقيفية، بل هي " نبذ صامت للعنف" و إذا كان المثل القائل أن الإنسان ذئب تجاه أخيه الإنسان هو مظهر التعبير الوحيد عن الحياة الاجتماعية، فلن يبقى سوى الفناء المتبادل" (باربرا ويتمر. مرجع سابق. 147).

فاللفظ، إذن، وسيط من وسائط اللغة التعبيرية، ومرآة تفصح عن مقاصد مستعملها وتكشف عن بواطنه النفسية الواعية واللاواعية. وبواسطته تخرج إلى عالم التلطف والتواصل، فتتضح محتوياتها النفسية والدلالية العميقة والسطحية.

لذا فإن للعنف مظهرا صوتيا تحركه وتتحكم فيه عمليات نفسية عضوية. وبمعنى آخر إن التعبير الصوتي أنسب وأفضل وسيلة للتعبير عن مشاعر العنف، وبواسطته تخرج إلى عالم التلطف والتواصل، فتتضح محتوياتها النفسية والدلالية العميقة والسطحية. (A.E. Aronson. 1983.10)

فمن خلال الفعل الاتصالي الذي تقوم به اللغة الملفوظة، جاء الاهتمام بدور الكلمة في تحقيق الترابط الاجتماعي، إذ أن للكلمة قوتها الخاصة في أداء الأعمال و إنجازها، فإذا فقدت فعلها في الحياة الاجتماعية أمست عاجزة عن إنجاز الأعمال وعن تحقيق التفاهم والتوافق بين أفراد المجتمع الواحد، ذلك أن " اللغة في أصلها العام ترجع إلى الطبيعة الاجتماعية للإنسان، فالبنيات الاجتماعية وحيوية العلاقات بين الأفراد والجماعات في المجتمع هي التي تتحكم في وجود وظيفة اللغة " (لوكمان توماس. . 1987. 61).

وبوصف اللغة الملفوظة وسيلة للتواصل والتفاعل بين الأفراد، ولما كانت" المحادثة (الحديث) تشترط شريكين للتواصل، يتبادلان في أدوار المتكلم وأدوار السامع، فإن العلاقة المتبادلة بين المتكلم و السامع – من المبادرة بالموضوعات و قبولها- السمة البارزة للمحادثة" (جرهارد هلبش، مرجع سابق، 341) أي أن التواصل اللفظي يرتبط بتبادل الأدوار بين المتكلمين، بحيث يصنع المتحدث المبادرة للتواصل، ويتيح للمخاطب الفرصة لإسهام في الكلام." وبهذه الطريقة ينتج قسمان كبيران: إسهامات في الكلام أو أفعال كلامية دالة على المبادرة initiative وأخرى دالة على رد فعل reactive... والتتابعات المتفرعة إلى فرعين هي مثل: تحية- رد التحية، مخاطبة- رد لفظي، استفهام- إجابة، مجاملة- رد المجاملة، طلب/ رجاء لفعل متأخر- وعد، عرض- قبول/ رفض، نصيحة- اعتبار، لوم- تبرير اشتباه-اعتذار. (جرهارد هلبش. مرجع سابق. 341)

تعد اللغة الملفوظة في مجمل مفاهيمها الاتصالية منظومة من الاستعمالات والاستخدامات وفق إنتاج (المتكلم) ذاته، وهو ما يعنى ب (القصدية) و التي تشمل الحالات الشعورية، الاعتقادات والرغبات، والإدراكات. وتتخذ هذه الاستخدامات أشكالاً قد تتسم بالتأييد والتوافق وقد تنزاح عن مسارها وتتدنى إلى مستوى العنف. وعبر هذا التنوع الانفعالي في عملية التواصل اللفظي تتغير الأساليب اللغوية و أشكالها التي يستخدمها الفرد بتغيير الموضوع من جهة والمشاركين في الحديث أو المستمعين من جهة أخرى ذلك أن اللغة هي نتاج جمعي متشعبة الجوانب تتأثر بالسياق العام الذي تحدث فيه. وهذا ما نلاحظه من خلال

الأشكال التي يتخذها الحديث أو الحوار في مقامات و مواقف كلامية مختلفة، إذ أكدت دراسات عديدة ، ومنها دراسات برديو، أوستين، غوفمان، سيرل، أوريكتشيوني، ديكر و غيرهم، أن الشعور " بالراحة النفسية ، وبالتعاون ، والمشاركة الفعّالة، يقوم على جملة من السنن والقواعد. فإذا فقدت هذه الضوابط فعلها في العملية التواصلية، وتم الخروج عنها، فسيؤدي هذا الإخفاق إلى أن يتحول الحوار المتبادل إلى صراع يلغي فيه التعاون والتوافق، ويغيب عندها الشعور بالارتياح ويحل محله الشعور بالاستياء" (Henri Boyer. Op cité.56). العنف اللفظي إذن، هو تجاوز واختراق للقواعد والقوانين التي تنظم وضعيات تعتبر طبيعية أو عادية أو قانونية تتماشى والقيّم المنظمة للمجتمع. فالكلام البذيء والسب والشتم كلها مواقف كلامية تعكس لنا حالة التقصير والعجز في التواصل بطريقة أفضل مع الآخر. فاللغة لا تحمل في ذاتها أي مظهر من مظاهر العنف، وإنما ينتشكّل العنف في طرق استعمالها. كون اللغة " تمثل المرجعية لكل من البنية القيمية و النحوية، أما ما يشوبها من " عنف" فيعود إلى استدخلات المتكلمين " (اسماعيل، مرجع سابق، ص15).

" إن اللغة المستخدمة في الحياة اليومية عامة (أي الكلام) يشوبها الكثير من العنف، و بهذا يتم انتهاك حرمتها علانية، فاللغة مصدر القيمة، ومتى انحصرت سلطة اللغة على المتكلم، أو تمّ إفراغها من قيمها دخل المجتمع في ما يمكن تسميته بالاتصال الاعتباطي، إن مستويات العنف اللساني تختلف من فرد إلى آخر، ومن فئة اجتماعية إلى أخرى ، و من مجتمع إلى آخر، ... حيث يمتد العنف اللساني إلى مجالات شتى كالعنف الذاتي والاجتماعي والسياسي والثقافي والاقتصادي وغيره. وقد قسم الدكتور عبد الرحمن عزي في دراسته حول عنف اللسان والإعلام إلى ان هذه الظاهرة تتجلى في :

2-1-1 العنف اللساني الذاتي:

ويترتب على هذا الشكل من العنف الإلحاق بالضرر بذات المتكلم وبالأخرين، مثلما أوضح ذلك الدكتور عبد الرحمن عزي " فينفوه بكلمات لا يمكن العودة عنها إذا كان الضرر مسّ طرفا آخر في الكلام، ويشمل ذلك مثلا أن يجعل الفرد مركز اتصاله الغيبية والنميمة وقول الزور وغيره كما يتضمن ذلك أن يكثر الحديث عن نفسه ويتباهى بصفات حاضرة أو مفتعلة، كقوله " أنا العارف" و" أنا الذي بنيت وشيدت"... " (حافظ اسماعيلي، مرجع سابق، 22). ومن هذه المواقف اللفظية العنيفة التي شاع استخدامها بين موظفي الإدارة العمومية والمواطن " أنا الشيكور هنا " " أشكي لمن حبيت" و " مادير والو" و " أنا ربها هنا" ... الخ. وبقدر ما تعبر هذه الألفاظ على شيوع ثقافة الإقصاء وتغييب الآخر، بقدر ما تعبر عن اختلال فظيع في موازين القوى بين الإدارة ممثلة في موظفيها الذين يمنحون أنفسهم مرتبة أعلى من المواطنين كونهم الجهاز "المانح للخدمة" والممثل للدولة والمثبت لقوتها، وبين المواطن "الطالب للخدمة" صاحب المرتبة " الدنيا " " الزوالي" و " الحقرة" دلالات تحمل في طياتها تحقير الآخر. و.... إلى سب الذات الإلهية و سب " دين هاذ البلاد" و " رب هاذ البلاد".

2-1-2 العنف اللساني الاجتماعي :

أشار عبد الرحمن عزي إلى أن هذا النمط من العنف " يشمل أساليب تجاهل الآخر والتعدي عليه واحتقاره أو إهانته ما يفكك أو اصر المجتمع وينهك قواه ويفرغه من القيمة. (حافظ اسماعيلي، المرجع نفسه، 23). ولقد لفتت ظاهرة العنف اللفظي الممارس داخل الأسر الجزائرية اهتمام العديد من الباحثين الجزائريين، ويعود مرده إلى أنه (العنف اللفظي) أصبح " هو نمط العلاقات الوحيد داخل الأسرة، عنف الزوج على الزوجة، عنف الإخوة على الأخوات، عنف الأطفال فيما بينهم، عنف الآباء على أبنائهم. فالعنف يحل محل الكلمة، أو ببساطة يحل مكان شرح ما هو محظور، ويصبح هو المبدأ، إنه لغة التحوار في غياب حوار آخر، وهو مرتبط بأقل قدر من الإحباط، في غياب ضبط المشاعر، إنه الإجابة الفورية لعدم الشعور بالرضا، للتمت والتعصب، إنه ترجمة في أفعال ما لا يمكن ترجمته في كلمات" (Abdessalem Yahyaoui . 2000. 74)

ولقد ركز **غالتونغ** على أن الأشكال التي يتخذها العنف خارج الإطار السياسي، والذي أشار إليه بالعنف الأفقي... ينطبق أيضا على الأسرة كما ينطبق على الأنظمة السياسية، والاقتصادية، والثقافية، هذه البنات المنظمة قد تحرم بعض الأفراد من مزايا بينما يتمتع بها آخرون، فتجعل من هؤلاء الضحايا أكثر قابلية للمعاناة من غيرهم " (Elise.Boulding.1978. 848)

ولقد شكل هذا النمط من العنف داخل الأسر الجزائرية مبعثا على الاهتمام بنيت على أساسه دراسات حاول من خلالها الباحثون تفسير أسبابها. ومن ضمن هذه الدراسات الدراسة التي تقدمت بها الباحثة نسيم عيساوي بقسم علم الاجتماع بجامعة الجزائر2. وقد تناولت فيها ظاهرة العنف اللفظي الذي أضحي جزءا لا يتجزأ من الحوار اليومي في المجتمع الجزائري، و أكدت الباحثة أن مرده التنشئة الاجتماعية للفرد الأمر الذي يفسر إعادة إنتاجه في الحياة الزوجية. إن الإقرار باستئصال هذه الظاهرة داخل الأسرة الجزائرية، يحيلنا من جهة أخرى إلى الحديث عن العنف الذي تعرضت له الأسرة الجزائرية منذ الثمانينيات والتسعينيات وفي أشنع أشكاله ، كالقتل، والاختطاف، واغتصاب البنات، والتهديدات... الخ. فكم من فتاة تعرضت للاغتصاب من قبل الجماعات الإرهابية أمام مرأى والدها وإخوتها. لقد أدت هذه الممارسات المنافية لقيم وأخلاق الأسرة الجزائرية المسلمة إلى تزايد الشعور بالإحباط والتشكيك بالدولة ومؤسساتها في قدرتها على حماية الأفراد والأسر.

2-2-3 العنف اللساني السياسي :

يُعرف العنف المستخدم من طرف مؤسسات سلطة ديكتاتورية، بالعنف البنائي (violence instrumentale)، والذي تم التطرق إليه من خلال مقاربة العنف البنوي في الفصل السابق . وهو العنف الاقتصادي، الذي ينتج عنه الفقر، واللاتسامح بين أفراد المجتمع . وهو أسلوب من الأساليب المطبقة من طرف السلطة السياسية، التي تتسبب فيه هيئات حكومية. حيث تمارس الحكومات العنف على

المواطنين، أو الجماعات، أو عناصر معينة لضمان استمرارية النظام واستقراره. ولقد ضمّنه الدكتور عزي في كونه " الادعاء بامتلاك الحقيقة من دون غيرها، اتهام الآخر بأنه لا يراعي إلا مصلحته، وتجاهل الطرف الآخر، ما يسهم في التوتر وعدم ارتقاء المجتمع والدخول في الصراعات التي تبديد طاقة المجتمع وموارده" (حافظ اسماعيلي، المرجع نفس، نفس الصفحة) .إنه المشهد الذي بات يطبع واقع المجتمع الجزائري منذ عدة سنوات، والذي تنامت في ظله المقاومة "السلبية" يستخدم فيها العنف كوسيلة للتعبير عن المطالب والدفاع عن الذات على جميع الأصعدة (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية... الخ). وبات العنف النموذج المتبع والمشروع لمناهضة كافة أنواع الاضطهاد والهيمنة والتسلط التي تمارسها الدولة ضد الأكثرية فيه. إن اللجوء إلى العنف كرد فعل على عنف تمارسه الدولة هو نموذج من ممارسة العنف المشروع وهو "العنف المحرر الذي يكون فيه رد فعل على العنف القاهر"(حسن حنفي، 362)

تفسر باربرا ويتمر العنف الممارس بين السلطة والمواطنين " إن ما يميّز العنف عن الحكم، والمقدرة، والقوة، والسلطة هو سمته كأداة: فالعنف، كظاهرة، أقرب إلى المقدرة. إن وسائل العنف، مثل الأدوات الأخرى . معدة بحيث تضاعف المقدرة الطبيعية إلى أن يمكن لهذه الوسائل أن تحل محل تلك المقدرة...يعتمد العنف على الحكم والسلطة معا، فعندما تنهار السلطة، حيث يتم عصيان الأوامر، لا تتقرر مسألة الطاعة للسلطة بعلاقة أمر-طاعة، و إنما برأي أولئك الذين يتشاركون فيها، و عددهم : "فكل شيء ، يعتمد على القوة وراء العنف". (باربرا ويتمر، مرجع سابق، 90)

ولا يمكننا الحديث عن العنف اللفظي السياسي دون الرجوع إلى جذوره التي امتدت إلى ما قبل الاستقلال. ولقد قمنا بتقسيم هذه المراحل استنادا على أهم الأحداث التي تعرض لها المجتمع الجزائري والتي اتسمت بتفشي ظاهرة العنف التي مورست عليه ومارسها بدوره على غيره خاصة تجاه رموز الدولة ومؤسساتها. من خلال ما استعرضناه من عوامل طبيعية ومادية، ذاتية وموضوعية، مباشرة وغير مباشرة، يمكننا القول إن العودة إلى البيئة الطبيعية فندها واقع بعض الدول التي استطاعت أن تطوع الطبيعة لصالحها. وأن الواقع يمدنا بحجج و براهين على أن الواقع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي تتضافر وتتكامل لتكوّن مؤثرا قويا على سلوك الفرد العنيف. ولقد أكد الكثير من علماء النفس (Kapland and Sadock) " أن الإحباط هو أهم عامل منفرد يؤدي إلى العنف . ويفسرون علاقة العنف بالإحباط كالتالي:

إحباط تغييرات ← فسيولوجية ونفسية زيادة ← الاستجابة لمثيرات العنف ← سلوك عنيف (محمد المهدي، مرجع سابق، ص 164).

ولهذا يرى بعض العلماء أن العنف كاستجابة، ودفاع ذاتي خلال مراحل الأولى، فلما يكون الفرد مهددا جسديا ونفسيا بصورة مباشرة. تكون ردود أفعاله مفاجئة (Jacques Paini.op cité 77)

كما قد يكون للعنف هدف آخر، يتمثل في مهاجمة أو تهديد الآخرين، فيوجه نحو الخارج عن طريق استعمال ميكانزمات دفاعية ضد تدخلات المحيط، يترك الفرد مسافة بينه وبين كل من يحاول الاقتراب منه (S.Medhar.2004.19) أي أنه يعتبر الملجأ الوحيد للثورة ضد السخط الذي يعاني منه الفرد.

الفصل الثالث

عوامل ومظاهر العنف اللفظي

1-3 عوامل العنف اللفظي

1-1-3 العوامل السوسيو-اقتصادية

2-1-3 العامل السياسي

3-1-3 العامل الثقافي

2-3 مظاهر العنف اللفظي في المجتمع الجزائري

1-2-3 مرحلة الاستعمار

2-2-3 مرحلة ما بعد الاستقلال

3-2-3 أحداث أكتوبر 1988

4-2-3 مرحلة الاحتجاجات

1-3 عوامل العنف اللفظي:

لقد أصبح من الضروري الاهتمام بماهية السلوك العنيف والبحث في مصادره وأسبابه وعدم الوقوف عند مزاعم بعض المفكرين الذين أرجعوا سبب تفشي ظاهرة العنف إلى فطرة العنف والعدوانية التي ولد عليها الإنسان، إذ لم تثبت البحوث والدراسات بشكل قاطع حقيقة هذا الطرح، بل على العكس من ذلك أثبتت دراسات عديدة على أن الإنسان، وبالرجوع إلى بداية نشأته، في مرحلة الرضاعة أو الطفولة الأولى، لا يتصرف بعنف إلا بعد تعرضه لمثيرات عدوانية أو لأوضاع قاسية وكبيرة الخطورة. ومن هذا المنطلق أكد ج. بايني «إننا لا نولد عنيفين، بل نصبح عنيفين، ولا نولد غير عنيفين بل نصبح غير عنيفين»

(Jacques.Paini. 1989 . 14)

ومن هذا المنطلق ذهبنا قبل تحديدها لمظاهر العنف، إلى التطرق إلى بعض العوامل المؤدية إلى تفشي السلوكيات العدائية والسلبية التي يمارسها بعض الأفراد ضد بعضهم، وتمارسها بعض المؤسسات ضد الأفراد. مستندين على بعض الأدبيات التي حاولت من خلالها مجموعة من العلماء والمفكرين التعرف على العوامل التي بإمكانها أن تتسبب في قيام الفرد بسلوكيات عنيفة. لقد اختلف الباحثون حول تحديد بعض الدواعي والعوامل أو المثيرات الأساسية للعنف، إذ أرجع كل فريق منهم أسباب العنف إلى آليات وعوامل يرى أنها هي أول مسئول عنها. و" هناك ثلاثة عوامل في الحكم على عدوانية فعل ما هي التالية: تتم مراقبة الفعل، واستنتاج النية في الأذى، ثم يجري الحكم على الفعل بأنه فعل مناف للمعايير و الحكم على الفعل أو تمييزه هو تقييم لمرغوبيته كسلوك اجتماعي حالما يتم تحديده. إن العنف المدان قد يصبح "مبررا" من خلال تحميل المسؤولية لناس آخرين أو لظروف أخرى. (باربرا ويتمر. مرجع سابق. 76).

1-1-3 العامل السوسيو-اقتصادي:

اهتم العلماء والمفكرون بالتعرف على العوامل التي بإمكانها أن تتسبب في قيام الفرد بسلوكيات عنيفة، وقد اختلفت حول إمكانية ارتباط بعض الدواعي (العوامل) أو المثيرات للعنف. حيث أن أنصار الاتجاه الاجتماعي من اجتماعيين و انتروبولوجيين وعلماء النفس الاجتماعي يميلون إلى ترجيح العوامل الداخلية والخارجية على العوامل الفردية الوراثية التي تؤدي إلى توليد مظاهر العنف.

ولقد شكلت حركات الاحتجاج والعنف، التي تعبر بشكل جلي عن السخط الجماهيري ضد الطابع الطبقي لجهاز الدولة في المجتمعات الأوروبية، من أهم معالم الوعي الاجتماعي والحركة النقدية لمجتمع ما بعد الصناعة. حيث شكلت الاحتكارات و الاغتراب الكامل للجماهير عن الدولة البرجوازية، وقود الثورات الاجتماعية التي عرفتها هذه المجتمعات (الثورة الفرنسية، الحركات البروليتارية... الخ). ولقد أفضت هذه التطورات عن سيادة اتجاهين رئيسيين في الفكر النقدي، الأول يتمثل في البنيوية الماركسية الذي يرجع

الفضل فيه إلى أعمال لوي ألتوسير L.Althusser. أما الاتجاه الآخر، فيتمحور في النظرية النقدية الذي يمثله معهد فرانكفورت بزعامة ماركيز و هابرماس و فيملر.

لقد فسر دوركايم أبعاد العوامل الاجتماعية في ظهور وتطور الطابع العنيف في العلاقات القائمة بين أفراد المجتمع و بين مؤسساته، أن " نقص التنظيم الاجتماعي وعدم الانسجام بين الوظائف الاجتماعية المرتبطة بالأفراد والجماعات تسبب انقطاعاً مؤقتاً في التضامن الاجتماعي، مما يعكس حالة من اللانظامية التي تمهد للخلل الاجتماعي الذي يصيب جسم المجتمع وينتقل تدريجياً إلى أن يأخذ الطابع العنيف، حيث تكون بداية هذا الخلل بظهور مشكلات اجتماعية متفرقة ومتشعبة تتسع بطريقة كامنة، ودون أن تتمتع بإمكانية الظهور العلني والقبول الاجتماعي، لأنها تتصف بحالة من الشك و الضياع " (فريدريك معتوق. 1998.40).

بينما وجد ماركس أن العنف هو سمة للحالة الاجتماعية التي أفسدها الاستنثار بوسائل الإنتاج، فالتنافس بين الناس ذو أصل اجتماعي، يتعلق بملكية وسائل الإنتاج، لذلك فإن الصراع ليس بين الجميع ضد الجميع كما ذهب هوبز، وإنما هو صراع بين الطبقات (بودون و ف. بوريكو. مرجع سابق. 394).

والجدير بالذكر إن اهتمام ماركس قد انصب على العنف الثوري والذي يقع بين الأنظمة الاجتماعية والحضارية، وخلال تناوله للصراع ربط (ماركس) بين كل من التغيير والصراع والعنف مؤكداً الدور الإيجابي الذي يؤديه العنف في حركة التاريخ، فالصراع يشير إلى وجود خلل في البنى الاجتماعية، أما العنف فهو شرط أساسي لتجاوز هذا الخلل وإحداث التغيير فهو (مولد كل مجتمع قديم يحمل في طياته مجتمعاً جديداً كما أنه الأداة التي تحل بواسطتها الحركة الاجتماعية مكانها وتحطم أشكالاً سياسية جامدة وميتة" (فيليب برنو. 1985. 95)

وعلى أساس ما تمّ ذكره، يمكننا القول إن العنف عنصر ثنائي التركيب، ذلك لكونه استجابة لمؤثرات خارجية أفرزتها أوضاع اجتماعية و اقتصادية مزرية، وهو في ذات الوقت، وسيلة تستخدمها الفئات المحرومة لإيصال وتبليغ مطالبهم وانشغالاتهم إلى من هم في السلطة. فالعنف إذا هو " نتيجة للسخط والاستياء التي تولده السياسات العامة للدولة، وعدم الرضا الشخصي والفنوي. فإن الفوران الشعبي يفرض نفسه ليعبر عن الصراع بين مكونات النسيج الاجتماعي" (شحاتة صيام. 2009. 100). يضيف سكوت من جهته " إن ممارسة المقاومة قد يكون من شأنها أن تحقق من الاستهلاك المادي اليومي، وسلوكيات الرفض في إطار الخطاب المستتر، قد تكون الرد اليومي على الإهانات...إن الجماعات المحكومة إنما تحابه إيديولوجية مصاغة بشكل متطور مهمتها تبرير التفاوت الطبقي والعبودية والملكية واستشراء نظام الشرائح التراتبية" (إبراهيم محمود. مرجع سابق . 48).

يلجأ أفراد المجتمع لممارسة العنف للتعبير والرد على ما أصابها من تدني وضياع، أو بمعنى آخر هو التمرد على خطاب السلطة وأفعالها. إن الفشل والإخفاق الذي منيت به السياسات الاجتماعية والاقتصادية

خاصة، وعلى كافة الأصعدة عامة، أدى إلى كسر حاجز الخوف ليتعالى خطاب الاحتجاج مقابل خطاب الاستبداد. إن العنف اللفظي يحمل دلالات ومعاني ومقاصد عبّر من خلالها أفراد المجتمع عن ضيقهم النفسي والاجتماعي قبل الاقتصادي. إنها رسائل تحمل في طياتها مضامين يبعث بها إلى من هم في السلطة، ويكفي للسياسي أن يستمع إليهم وأن يبني عليه أيديولوجيته وبرنامجه السياسي يكفل له تحقيق التوافق والإجماع العام .

ولقد توصلت بعض الدراسات والبحوث إلى أن المستوى الاجتماعي يلعب دورا في خلق السلوكيات العنيفة لدى الأفراد في حالة ارتفاع معدلات بعض الظواهر أو العنث وهيمنة بعض المؤسسات الحكومية، واللامساواة بين المواطنين، حيث يرجع ميشال سرسو **M.Serceau** أن سبب قيام الأطفال والمراهقين بالعنف إلى الفقر والحالة الاجتماعية السيئة التي يتواجدون فيها " (Michel Serceau. op cité. 72).

ذلك أن تدهور الأوضاع وتدني المستوى الاقتصادي و انتشار البطالة وخفض القدرة الشرائية بين أفراد المجتمع، عوامل تؤدي إلى " ظهور كل أنواع السلوكيات السلبية غير المشروعة وتصبح الفوضى الاجتماعية هي السبب الرئيسي لانتشار العنف الهدام المدمر " Haker

ولقد توصل كل من جرتنار **Gartner** (1980) و ليدرمان ولوايزو **Loayzuo Lederman et** (1995) إلى إثبات أن هناك علاقة بين المستوى الاقتصادي للفرد والعنف، وكذلك العلاقة بين دخل الفرد والعنف. كما تبين لأوجولي و أنيو **Hauguly et Agnew** (1989) في دراسة لهما عن العوامل المؤدية إلى تفشي ظاهرة العنف داخل المجتمع الأمريكي، و خاصة الأسباب التي ساعدت على تنامي هذه الظاهرة داخل الوسط الأسري. ولقد خلص الباحثان إلى أن ضيق الحيز يؤدي إلى نشوء خلافات ونزاعات بين الأفراد وينمي السلوك العنيف لديهم ولقد استدل الباحثان ببيانات إحصائية للدلالة على العلاقة بين العامل الاجتماعي وممارسة العنف، حيث ذكر الباحثان أن 50000 أمريكي يقتل من طرف فئة الشباب، وأن نسبة الشباب الذين اقترفوا جرائم القتل هم من الطبقة الفقيرة. (Bernard. Douet. 1987. 38)

من الواضح جليا، أن الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأفراد يشكل عاملا مهما ومؤشرا ذات دلالة لا يقل أهمية عن أي عامل يتسبب في تفجير الطاقة السلبية لدى الفرد وتدفع به إلى الجنوح إلى السلوك العنيف والعدواني.

2-1-3 العامل السياسي :

هناك من يرجع العنف الاجتماعي إلى العامل السياسي، بل يعتبر هذا الأخير من أهم العوامل التي تؤثر في الفرد وفي سلوكه، لأن ممارسات النظام المتسلط المطبق على المجتمع يعمل على تكريس العنف ويدعو إلى ممارسته بطريقة لا شعورية، حيث يستثير الشعور بالقهر والاضطهاد بالظلم والحرمان لدى

أفراد المجتمع. "فالعنف المطبق من قبل الحكومة هو نموذج للعنف الاجتماعي، لأن هذه السلطة التي من المحتمل أن تحمي وتفرض القوانين، فهي كذلك، نجدها تملك سلطة التعدي والقهر والقتل (Marie José, 1997, (20). إن لنمط النظام السياسي وطبيعته وللايديولوجية التي يتبناها تأثيراً كبيراً على المحيط الاجتماعي الذي يتواجد فيه الفرد بدرجة يجعل منه مواطناً راضياً عن أوضاعه أو ساخطاً عليها. ولقد وصف جون جاك روسو ذلك من خلال قوله "أنه ليس من المعقول أن تبدي السلطة ممارستها سلطة مطلقة، كما أنه ليس من المعقول أيضاً أن يبدي الأفراد طاعتهم للسلطة بلا حدود. إن تخلي المرء عن حريته هو تخل عن صفته كإنسان، تخل عن حقوقه في الإنسانية وعن واجباته، فليس هناك تعويض ممكن لمن ينتازل عن كل شيء، إذ أن تنازلاً كهذا منافٍ لطبيعة الإنسان، وانتزاع كل حريته من إرادته هو انتزاع كل أخلاقية من أفعاله (جون جاك روسو، ت دوقان قرقوط. مرجع سابق. 42)

فالعنف في ضوء هذا الفهم، هو بمنزلة رد فعل مقاوم و طبيعي، يلجأ أفراد المجتمع إلى ممارسته ضد النظام السياسي أو ضد رموزه، لاسترجاع حقوقهم المهضومة أو للدفاع عن الظلم والضرر الملحق بهم والممارس عليهم من قبل النظام وهو ما يصنفه البعض، بالعنف الدفاعي. بل يكسب شرعيته من حقهم في استرجاع حقوقهم المسلوقة نتيجة لما تمارسه بعض الأنظمة السياسية من الضغوطات على الأفراد وقد تلجأ إلى العنف، كما قد تبالغ في استعمالها له، فهي التي تهيمن على الحقوق وتعمل على شرعية العقاب واللجوء إلى العنف، ورفض الحوار وتقييد الإعلام وأمام هذه الأوضاع تختلف ردود أفعال الجهات المتضررة أو المعتدى عليها، فإما أن تموت جوعاً أو ترد على هذه الاعتداءات. كما يتميز هذا النوع من العنف بالاضطهاد.

3-1-3 العامل الثقافي:

" إننا لا نولد عنيفين، بل نصبح عنيفين، ولا نولد غير عنيفين، بل نصبح غير عنيفين " (Jacques Paini. op cité.p14). في ضوء هذا الفهم، فإن العنف لا يرد إلى ذات الفاعل، بقدر ما يعود على الوضع الاجتماعي الذي يتواجد فيه الفرد. فالعنف باعتباره أحد أنواع السلوكيات التي لا تولد مع الطفل وإنما تنيرها فيه بعض العوامل المرتبطة بصيرورة الفعل الاجتماعي. فثقافة المجتمع هي بمثابة الإطار المرجعي للفرد الذي يوفر له صور السلوك والتفكير والتعبير عن المشاعر. ولقد أظهرت مرجريت ميد M.Mead أن التنشئة الاجتماعية هي التي تعمل على تلقين الطفل التصرف بعنف أو التخلي عنه. حيث أثبتت أن هناك مجتمعات تتسم بالعنف بينما هناك مجتمعات أخرى يتميز أفرادها بالهدوء والسلم. وقد أرجعت هذا الفارق إلى خصوصية التنشئة الاجتماعية لكل مجتمع. إذ لاحظت الباحثة أن الفرد في المجتمع البالييني باندونيسيا يعيش داخل نظام علائقي يتسم بالزامية غرس ثقافة العنف لدى الطفل وبالقصور في التعبير عن المشاعر و الأحاسيس الشخصية. بحيث لاحظت أن الطفل في هذا المجتمع يفقد للحنان حيث تتم طريقة إرضاعه بالخشونة. وهنا تُكسب الثقافة أفراد المجتمع صفة السلوك العنيف.

بينما لاحظت أن داخل النسق العائلي في المجتمع الاراباشي الطفل جد مغمور بالحنان، إذ لا يفارق أمه في أي وقت، و لا يتركه محيطه يبكي مهما كانت الظروف (Michel rail. op cité. 55)

كما توصل شافي وارد تبتون Shaffe Word.Tipton في دراسة له بعنوان: " وسائل الاتصال والتنشئة السياسية" إلى أن هناك دليلا على أن القيود الأبوية على الاتصال الشخصي، الذي يقوم به الطفل داخل المنزل، يؤثر على عملية التنشئة السياسية، وأن الأنماط الاتصالية في النموذج الديكتاتوري ترتبط ارتباطا سلبيا بالتنشئة السياسية، وتساعد على عدم حدوث النمو السياسي، بعكس النموذج الديمقراطي الذي يساعد على تقوية النمو السياسي للمراهقين" (محمود حسن إسماعيل. مرجع سابق. 37)

كما " قد تكون عملية التنشئة هي ذاتها خالقة الشخصية التسلطية و ذلك عندما يكون الوالدان صارمين في تنفيذ أو في ممارسة سلطانهما على الطفل إمعانا في إجباره على الالتزام والطاعة والإذعان، و من ثم ففي هذه الحالة تفسر الأدوار في نطاق الأسرة بلغة السيطرة والطاعة. وكثيرا ما تستخدم القوة في الحصول على الإذعان و تأكيد سلطة الوالدين، و لذلك فقد ينمو مع الطفل الشعور بالعداء للسلطة أو حب التسلط تشبها بوالديه. (محمد أحمد قطب سليم. 1214 هجري. 334)

لقد توصل لازرسفيلد وزميله بيرلوسون و جوديت سنة 1940 في دراسة لهم حول الطريقة التي تؤثر في تكوين الناس لأرائهم و في تغييرهم لهذه الآراء، أن عملية الإدلاء بالأصوات ليست عملية فردية وإنما عملية جماعية يتأثر فيها الفرد بأسرته وزملائه، حيث إن الناس الذين يعيشون في ظل ظروف اجتماعية واقتصادية مماثلة تتشابه مصالحهم واحتياجاتهم ينعكس أثر ذلك على اتجاهاتهم السياسية. (عاطف عدلي العبد. مرجع سابق. 48)

وعلى أساس ما تمّ ذكره، يمكننا القول أن للعامل الثقافي دور في تكوين الاتجاهات السياسية للفرد الايجابية أو السلبية منها، ومن هنا يمكننا القول إن ظاهرة العنف تظهر نتيجة للتفاوت الاجتماعي والاختلالات والتناقضات في نسق العلاقات التي تحكم بين أفراد المجتمع ومؤسساته، ونتيجة أيضا لانهيار منظومة القيم فيه، حيث يفقد خلالها الأفراد الاعتقاد بمصدقيه ومشروعية المعايير مما يؤدي به إلى رفضها والتمرد عليها .

بالنظر إلى واقع المجتمع الجزائري، فإن العديد من القرائن والدلائل تُشير بوضوح إلى تَفشي ظواهر اللامبالاة، الجُمُود، قَلّة الدافع للعمل، ضُعف روح المُبادرة والابتكار، انتشار ظاهرة التغيّب والتأخر والتمارض، سُوء تسيير الملفات، بُطء في معالجة القضايا، سُوء التكفل بمشاكل المواطنين وغيرها من الظواهر المرصية والسلبية الأخرى (السعيد مقدم، "أخلاقيات الوظيفة العامة"، مجلة إدارة، المجلد 7، العدد 1، 1997، ص ص 12-13) "ويبدو أن هناك علاقة قوية بين قوة وسيادة مفهوم القومية أو الأمة (أو الحس الوطني)، والالتزام بالعمل وخاصة فيما يتعلّق بالملكية العامة (والعمل جزء منها)، وأهمية الحفاظ عليها والغيرة على أداؤها"

إن هذا التقليد في الإدارات الحكومية الجزائرية، قد امتد حتى إلى بعض المؤسسات. حيث أصبح المسؤول يختار مُساعديه، على أساس العلاقات الشخصية والجهوية في التوظيف، بدلاً من الكفاءة والجدارة.

3-2 مظاهر العنف اللفظي في المجتمع الجزائري :

لا يمكننا الحديث عن العنف اللفظي السياسي دون الرجوع إلى جذوره التي امتدت إلى ما قبل الاستقلال. فلا يمكن بأي حال من الأحوال أن تنحصر أبعاد هذه الظاهرة في مجالها الإداري، بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي عاشتها الدولة الجزائرية، والمجتمع الجزائري ككل، عقب ما تعرضت له من هزات عديدة و المستمرة. وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذه المراحل استناداً على أهم الأحداث التي شكلت منعرجاً هاماً للمسار السياسي، أو الاقتصادي، أو الاجتماعي من تاريخ الجزائر.

3-2-1 مرحلة الاستعمار:

عرف المجتمع الجزائري مظاهر عديدة من العنف امتدت جذوره منذ الاحتلال الفرنسي الذي مارس عليه كل أساليب القتل والتعذيب والقمع واللامساواة والظلم والتهميش (عنف رمزي) لينتقل بعدها إلى مرحلة الثورة (عنف شرعي) كنتيجة للسخط والاستياء ضد السياسة الاستعمارية، التي أدت إلى تأجيج الصراع بين مكونات النسيج الاجتماعي للمجتمع الجزائري آنذاك. ليظهر في مقابل خطاب الاستبداد خطاب الاحتجاج والتحرر لمناهضة كافة أنواع الهيمنة والتسلط التي تمارسها الأقلية المستعمرة (بكسر الميم) ضد الأكثرية المستعمرة .

لم يقتصر العنف الذي مارسه الاستعمار ضد الشعب الجزائري على القتل والتعذيب والإبادة، وإنما امتد أيضاً إلى عنف لفظي " رمزي " فقد فيه الفرد الجزائري انتماءه إلى المجتمعات الإنسانية وحقه في الوجود و التواجد. حيث راح المستعمر بإنعائه بالبربري (بمفهوم الوحشي) والهمجي وبالإنديجين Indigènes، دلالات تحمل في طياتها معاني الإهانة والتهمك والسخرية والتزيم لكل ما يحمله هذا المجتمع من إرث تاريخي وحضاري. فلقد " عمد الاستعمار على تفكيك البنية الاجتماعية التقليدية للمجتمع الجزائري، بطريقة عنيفة من خلال اغتصاب الأراضي، والطرده التعسفي للسكان إلى المناطق القاحلة والوعرة، ثم المحاولات المتعددة للاستيعاب الديني والثقافي المتصاحب باحتقار وامتهان للثقافة الجزائرية، وهو الشيء الذي أدى إلى تأصيل نوع من العداة لدى المجتمع الجزائري تجاه الإدارة الفرنسية والذي ترافق - كما يرى فرحات عباس - بالتمرد والمقاومة المسلحة، ثم المقاومة السلبية كالعصيان ورفض التعامل مع الإدارة والاستعمار " (عنصر العياشي، 1999، 84)

لقد خلص الشعب الجزائري بعد أن تعددت به سبل المقاومة ضد السلطة الاستعمارية " بعد أن جرب المجتمع الجزائري وقواه الفاعلة التقليدية في السابق أساليب العمل المسلح في شكل الانتفاضات الريفية

المسلحة لمدة حوالي نصف قرن من الزمن من بداية الاستعمار الفرنسي للجزائر... التي انتهت لغير صالح الطرف الجزائري... وبعد ثلاثة عقود من التجربة الحزبية التعددية داخل اللعبة السياسية الاستعمارية. استخلص أن حل المسألة الوطنية والوصول إلى الاستقلال، يكمن في الرجوع إلى العنف الثوري وهذا ما حصل فعلا في أول نوفمبر 1954 " (ناصر جابي. 2012. 42 ، 46). إن إدراك الشعب الجزائري لعدم جدوى المساعي السياسية والانتفاضات الشعبية منحها " الشرعية لممارسة العنف الثوري " .

3-2-2 مرحلة ما بعد الاستقلال:

شكلت مرحلة ما بعد الاستعمار مرحلة انتقالية حمل فيها المجتمع الجزائري آمالا كبيرة في استرجاع حقوقه وتحسين أوضاعه على كافة المستويات والأصعدة إلا أن دولة الاستقلال التي قامت على أرضية ايديولوجية معكوسة وضدية للتعددية، أقصت المجتمع المدني من اللعبة السياسية ومنحت نفسها مشروعية وجودها. ففي ظل سلطة الحزب الواحد تعالت شعارات الاشتراكية التي " استطاعت أن تجمع الجزائريين حول شعاراتها التي، رغم أنها هي الأخرى تحمل أبعادا أكثر مما هو متاح، فقد تقبلها أغلب أفراد المجتمع الجزائري. هذا الأخير الذي عرف حراكا اجتماعيا من الريف إلى المدينة بحثا عن ظروف معيشية أحسن، الأمر الذي أدى إلى ظهور خلل في النسيج الاجتماعي في المدينة. حيث عرفت انتشارا لأفراد يحملون معايير وقيم أخلاقية ريفية يعيشون في ظروف تفتقد لأدنى شروط الحياة، بالإضافة إلى ذلك فإن هؤلاء القادمون من الريف لم يستطيعوا أن يتبنوا ثقافة وقيم المدينة، بل بالعكس فقد فرضوا هم أنفسهم وقيمهم ومعاييرهم عليها، مما أدى إلى تريفها. حيث أصبحت تخضع لبنية اجتماعية تقليدية قائمة على أساس أثنوية تعتمد في علاقتها على روابط الدم والعرق والمجموعات التضامنية المعزولة. وبالتالي فإن هذا الأمر أدى إلى فشل المجتمع الجزائري ككل في الانتقال من الوضعية الاجتماعية التقليدية إلى وضعية اجتماعية متحضرة تتميز بوسط مفتوح على المحيط الخارجي ذو ثقافة تعددية منفتحة على أنماط قيمية و معيارية حديثة" (عنصر العياشي، مرجع سابق، 85، 86).

" في نهاية السبعينيات، جاء النظام الجديد ليرث عن فترة بومدين نظاما اقتصاديا و اجتماعيا، يقوم على قطاع عمومي واسع كان يغذيه الربيع البترولي المتنامي باستمرار. هذا النموذج التنموي، هو الذي مكّن البلاد من تحقيق معدل من النمو بالنسبة للنتائج الداخلي الخام يقدر ب 6,9 بالمائة، في حين وصل معدل الاستثمارات رقما قياسيا بلغ 47,6 بالمائة، وتقلصت نسبة البطالة 70 إلى المائة في سنة 1964 إلى 19 بالمائة سنة 1978. وارتفع النمو السكاني ب 3,2 بالمائة، في حين تقلص معدل الوفيات من 16,3 بالمائة إلى 8,6 بالمائة. بينما ارتفع معدل الحياة من 53,5 بالمائة إلى 62,85 بالمائة. كما ارتفعت الأجور، أما كتلة الأجور الإجمالية، فقد ارتفعت من 6 مليار دج سنة 1967 إلى 14 مليار دج سنة 1978" (علي الكنز، 1990، 75.74)

لقد كان المواطنون في فترة الرئيس هواري بومدين قليلي الانتباه إلى الآثار السلبية للسياسة المنتهجة، والتي بدأت بوادرها تظهر وتتفاقم شيئاً فشيئاً لتترك بعد وفاة الرئيس بومدين " تركة تاريخية ثقيلة في الحين الذي كانت هناك تطورات هائلة نحو حياة أفضل تعتمل داخل الطبقات الشعبية" علي الكنز، المرجع نفسه، 77).

ويضيف الباحث، أن البوادر الأولى للأزمة " بدأت تتضاعف في 1985 والتي عملت وسائل الإعلام على تضخيمها عن قصد، فما هي مداخل الجزائر الخارجية تكاد لا تغطي الاستيراد، وما هي إجراءات التقشف تتخذ، و ديون جديدة تطلب، فبعد التغني بالإجراءات المتخذة منذ ندرة موارد الاستهلاك، أخذت رفوف كبريات الأسواق تتعري شيئاً فشيئاً، هذا في الوقت الذي بدأت فيه إعادة النظر في عملية التصنيع توتي ثمارها المرة (بضم الميم) من بينها شروع منحى البطالة في الارتفاع على غير عهده في العشرية الماضية" (علي الكنز، المرجع نفسه، 71)

كما يضيف الباحث عنصر العياشي أن " الاختلال في البنية التي عمّت المجتمع الجزائري منذ الاستقلال، قد رافقتها مظاهر مرضية أخرى مثل الإقصاء و التهميش، و أيضا احتكار مؤسسات المجتمع من طرف أقلية قامت بإخضاعها لمصالحها الخاصة، مع الاستعمال التعسفي للسلطات التي صاحبته أنماط سلوكية مناقضة للقيم والمعايير الأخلاقية، التي ظهرت في شكل الرشوة، والتفضيلات الإثنية والعرقية في توزيع الامتيازات دون مراعاة الجوانب الموضوعية، مما أدى إلى ظهور تفاوت اجتماعي فاقد للشرعية وغير مبرر قيميا، ويعتمد في أغلبه على مجموعة من العناصر التي هي موضع احتجاج لدى أغلبية أفراد المجتمع نظرا لارتباطها بالتشكيل السريع للثروة بطرق مشبوهة من خلال المضاربة والاختلاس وتحويل الأموال العامة. كما أضاف الباحث أن الواقع الجزائري أخذ مجموعة من المظاهر التي تكاد تكون عامة يمكن إيجازها في النقاط التالية :

✓ ظهور الشعور بالظلم و الإقصاء و التهميش و عدم المساواة و اللاتكافؤ.
 ✓ قيام تفاوت اجتماعي على أسس غير مقبولة ثقافيا غير مشروعة قانونيا.
 ✓ انعدام تثمين بعض القيم التي من شأنها أن تساهم في التطور الإيجابي للمجتمع، كالكفاءة، الفاعلية والإنجاز.

✓ ظهور فئة مثقفة ذات مستوى أكاديمي عال تحكّمها فئة محدودة التعليم.
 ✓ ظهور أزمة هوية مرتبطة بالصراع بين دعاة الأصالة ودعاة التحديث و التفتح على العلمانية.
 ✓ انشطار الواقع الثقافي على مستوى النخبة إلى فئات معرّبة وأخرى مفرنسة تتصارع من أجل البقاء والحفاظ على المكانة.

لقد أفرزت هذه الأوضاع والحقائق دلالات تعبر عن الشعور بالظلم والإقصاء والتهميش وعدم المساواة واللاتكافؤ لدى المجتمع الجزائري، وبتفشي التفضيلات الإثنية والعرقية، شاع استخدام عبارات مثلا " و

BTS " للدلالة على الجهوية والقبلية داخل الطبقة الحاكمة، التي تنتسب في غالبها إلى بعض المناطق في الشرق الجزائري، إذ يعبر حرف(B) نسبة لولاية باتنة، ويرمز لولاية تبسة (T) وسوق أهراس (S).ألفاظ وعبارات تحمل في دلالتها التذمر من المحسوبية لفئة اجتماعية ذات الانتماء العرقي الواحد . ولقد اتخذت هذه العبارة BTS في بعدها الدلالي صفة تهكمية ضد من هم في السلطة و إعتهم بالتخلف ، حيث انحدر أكثرهم من الأرياف خاصة منها الواقعة بالشرق الجزائري التي يرمز لها "بالبتياس".

وعلى أساس ما سبق ذكره، يتضح لنا أن مرحلة ما بعد الاستقلال شكلت حلقة متصلة ومتعاقبة من موجات النقد للوضع القائم لمجتمع ما بعد الاستقلال. كوَّنت مهذا لولادة مرحلة لحراك اجتماعي استخدم فيه العنف كوسيلة للتواصل بين السلطة الحاكمة وباقي فئات المجتمع.

3-2-3 أحداث أكتوبر 1988:

الألفاظ العنيفة، كما وصفها حسن حنفي، هي مجموعة من المعاني والدلالات تستقي من لغة الحياة اليومية... ليست صراخا يدفع الشباب إلى التظاهر والتحرك بل هي دلالات ومعان ومقاصد قبل أن تكون تحركات. فالشباب قوة اندفاع تحاصر وتتسلق تعبيراً عن ضيقها النفسي والاجتماعي قبل الاقتصادي ليجد له مكانا داخل القصر بدلا من بقائه خارجه. والقصر هنا لا يعنى مراكز الحكم فقط، بل يعني قلب المجتمع بدلا من التهميش خارجه (حسن حنفي. 362).

لقد شكَّلت أحداث أكتوبر 1988 وما نتج عنها من عنف سياسي داخل النسيج الاجتماعي للمجتمع الجزائري، ظاهرة خطيرة اتسعت دائرة خطورتها بالجوء إلى استخدام العنف المتبادل بين السلطة والشعب. وقد عبّر فرانز فانون Franz Fanan " إن الشعب الذي يقولون له انه لا يمكن أن يفهم غير لغة القسوة، يحزم أمره الآن، على أن يعبر عن نفسه بلغة القوة" (مصطفى حجازي، 1980، 87). فالفرد إذا يلجأ لاستخدام العنف ضد الفرد أو الجماعة أو الرمز لمصدر إعاقته وغضبه.

كما أوضح إرتييه Heritier " أن الحكومات تستخدم العنف على أساس القوة، حتى تظهر بأن العنف ما هو إلا طريقة من الطرق الممكنة للتعبير عن القوة التي تمتلكها، كما أن هذا العنف ليس هو الطريقة الوحيدة التي تمتلكها " (F Heritier. Op cité. 245). فوفقا لهذا الطرح فإن الدولة ذات مظهرين مزدوجين، الأول هو إقرار النظام ، و الآخر هو تكريس العنف. ذلك أن الدولة تمنح لذاتها من الحق والشرعية لاحتكار العنف من الأفراد لضمان الأمن لهم.

ويتضح هذا جليا، من خلال تزايد حدة العنف بين الحزب المنحل الجبهة الإسلامية لإنقاذ و بين النظام الحاكم ،سنة 1992. فبينما راح هذا الحزب إلى إعطاء لذاته الشرعية في التعبير عن وعيه بما حوله، راحت الدولة، (السلطة الحاكمة)، إلى حجم هذا الشعور، واعتبرته غير شرعي، وهو ما أدى إلى تأجيج الصراع بين الطرفين . وقد تطرق الباحث إبراهيم الدسوقي (أيمن إبراهيم الدسوقي، 2000، 63، 64) في إحدى دراساته حول الأزمة الجزائرية و التي ركز فيها على العنف الذي مارسه النظام الجزائري وما

ترتب عنه من اختلال و تصادم شكل العنف فيه الأسلوب الأوحده والوحيد للتجاوز. وقد أرجع الباحث الأزيمة في الجزائر على إنها أزمة سياسية ناتجة عن استعمال الدولة للعنف في غير موضعه. و يقدم أمثلة استمدها من مجريات الأحداث التي تركت بصمتها على كل المستويات وعبر العديد من المراحل التاريخية لتستمر إلى يومنا هذا، ومن بينها:

1. أن إلغاء الدور الثاني من الانتخابات البرلمانية التي جرى الدور الأول منها في ديسمبر 1990 وبالتالي توقيف المسار الانتخابي في جانفي 1991، يعتبر عنفا سياسيا قامت به السلطة الحاكمة في ذلك الوقت مما فجر دوامات العنف إلى يومنا هذا رغم الجهود المبذولة بعد ذلك لاحتواء الأزمة.

2. انتهاك حريتي التعبير والرأي عن طريق المضايقات المفروضة على الصحف والصحافيين، إذ تم استصدار مراسيم تكبل ممارسة حرية الرأي والتعبير مثل مرسوم مكافحة التخريب والإرهاب في سبتمبر 1992 الذي يعاقب بالحبس فترة تصل إلى 10 سنوات لكل من ينشر معلومات مغرضة وهدامة تلتمس الأعداء للجريمة. وكذلك مرسوم جوان 1994 الذي يفرض على وسائل الإعلام التقيد في تغطيتها لأحداث العنف السياسي بالمعلومات والبيانات التي تصدرها وزارة الداخلية وملاحقة الصحف والصحافيين الذين يخالفون ذلك.

3. حالة الطوارئ التي تسود البلاد منذ توقيف المسار الانتخابي سنة 1992، رغم إعادته بدون الحزب المحظور.

خلص الباحث إلى أن الصحافيين والمتقنين والنساء و القيادات العمالية مستهدفون بالعنف بأشكاله المختلفة والمتعددة سواء بالاعتقالات أو التهديد بالقتل أو الاغتيالات وذلك من قبل الجماعات الإسلامية المسلحة أو قوات الأمن الحكومية أو المؤسسة العسكرية.

وأضاف الباحث أن مجالات هذا النوع من العنف تفرعت إلى أعمال وحركات مناهضة للإدارة ومنها المظاهرات الطلابية والحركات العمالية المصحوبة في غالب الأحيان بأعمال الشغب.

لقد أضحت الدولة إذا، هي سيدة الكلام والفعل، بينما وجد الفرد الجزائري، الذي وضع لنفسه صورة المواطن المتحرر، أمام دولة ذات مظهرين، الأول هو إقرار النظام والمظهر الآخر تكريس العنف، ويتجلى ذلك بوضوح في من خلال " القوة المسيطرة التي تعمل دوما على إخضاع الآخرين لها واعتبار أن ما هو قائم هو نظام مثالي وطبيعي، ولا مفر منه، وبالتالي، فإنه على الخاضعين أن يذعنوا لكل ما هو تم ترتيبه، ذلك ما ندعوه بالممارسة المفتوحة لإكراه والتأثير... أما المرحلة الأخرى هي ما نطلق عليها بالتخويف " (شحاتة صيام. 2009. 46).

3-2-4 مرحلة الاحتجاجات:

أكد كل من بوجي و آل Puget et All " إن المجتمعات التي تفاقمت فيها ظاهرة العنف الممارس من قبل السلطة الحاكمة، هو من أصعب أشكال العنف الذي يمكن أن يمارس على الفرد، كونه يؤدي إلى تحطيم قدراته على التفكير والفعل" (1, 1989, Puget, J. et All).

إلا أن التراجع أو الفشل الذي منيت به السياسات الاجتماعية والاقتصادية للدولة وعجزها عن سد الاحتياجات الأساسية والأمنية للمواطن الجزائري، ساهم في كسر حاجز الخوف لديه وتبنيه خطاب" المقاومة" الاحتجاج كاستجابة لما يحدث في الواقع وللتعبير عن رفضه وتشكيكه في قدرة النظام السياسي على قيادة المجتمع من ناحية، وشعوره من جهة أخرى بعجزه عن تغيير أوضاعه بطرق سلمية أدى به إلى استعمال أسلوب التمرد والعصيان.

ولقد أثبتت تقارير المجلس الاجتماعي والاقتصادي وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية سنة 2002 أن أكثر من 40 بالمائة من سكان الجزائر، أي ما يعادل 12,4 مليون نسمة هم في دائرة الفقر أو على حافة الفقر. منهم حوالي 6 إلى 7 ملايين مصنفين في خانة الفقر المدقع لدولة قدر ناتجها المحلي الخام بأكثر من 55 مليار دولار عام 2001 (جريدة الخبر الجزائرية. 2002/10/28 ص 2).

وبالنظر إلى الواقع السياسي الجزائري قبيل أحداث 5 أكتوبر 1988، نجد أنه بلغ درجة عالية من الانحلال والتفكك والانهيار نتيجة لاحتكار السلطة من طرف أقلية على حساب الأغلبية. لقد ذكر الباحث ناصر جابي في إحدى دراساته حول الحركات الشعبية في الجزائر أن هذه الأخيرة "شهدت منذ 1980 كثيرا من الحركات الاجتماعية الشعبية. فقد عرفت عدة مدن جزائرية (وهران في 1982 والجزائر العاصمة في 1985، وسطيف في 1986، وغيرها) حركات احتجاجية شكلت سلسلة من الحراك الاجتماعي الذي تحول إلى سمة مميزة للمجتمع الجزائري" (ناصر جابي، 2012، 220)

ولقد أكدت الإحصائيات أن سلسلة الحراك الاجتماعي لم تتوقف بل تفاقمت في عددها وزادت في حدة عنفها. حيث كشف العقيد عثمان الطاهر، القائد الجهوي للدرك الوطني بورقلة، خلال افتتاح الملتقى الوطني الأول حول "ظاهرة قطع الطريق العمومي وآليات معالجتها" بجامعة عمار تليجي بالأغواط، أن مصالح الدرك الوطني سجلت خلال سنة 2008 حوالي 705 حالة قطع طريق على المستوى الوطني، ليرتفع العدد إلى 977 و965 حالة سنتي 2009 و2010، ثم يتضاعف إلى 2493 حالة العام 2011 أي بزيادة تفوق 160 بالمائة، فيما تم إحصاء 1086 حالة قطع طريق خلال الأربعة أشهر الأولى لسنة 2012.

كما أفاد تقرير للمديرية العامة للأمن الوطني، عقب اجتماع وزير الداخلية والجماعات المحلية دحو ولد قابلية بالولاية بمدينة قسنطينة، نشر في 3 أكتوبر في الصحف الوطنية، أن الجزائر قد شهدت وقوع 4536 حركة احتجاجية منذ مطلع سنة 2012، من بينها 3029 حركة احتجاجية عرفت أحداث عنف.

وأكد التقرير أن ولاية بجاية قد احتلت صدارة الترتيب ضمن قائمة الولايات التي عرفت حركات احتجاجية بعد تسجيلها لنسبة 10.5 بالمائة من النسبة الإجمالية للحركات الاحتجاجية، تليها ولاية عنابة بـ 9 بالمائة وولاية ميله بـ 8 بالمائة. وأوضح ذات التقرير أن أزمة السكن كانت أولى الأسباب المؤدية إلى الاحتجاج في كثير من الأحيان، واحتلت مشاكل نقص المياه الصالحة للشرب المرتبة الثانية ضمن الأسباب المؤدية للاحتجاج متنوعة بمشكل ندرة غاز البوتان الذي عرفته الجزائر مطلع سنة 2012 بعد التساقط الكثيف للثلوج في عدد من ولايات الوطن، وأضاف ذات التقرير أنه قد تم تسجيل تسع محاولات انتحار حرقا وحالاتي وفاة، بينما أحصت مصالح الأمن الوطني حوالي 240 حالة تهديد بمحاولة الانتحار حرقا.

أرجع عادل أنزارن أستاذ بقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة الجزائر3، أن عوامل ظاهرة قطع الطرقات "متباينة من دولة لأخرى" و من بين هذه العوامل "القطيعة الموجودة بين الإدارة والمواطن وغياب قنوات التواصل بينهما" لحل الانشغالات وتلبية الاحتياجات. ودعا إلى تحليل "وبشكل دقيق" مدى تأثير غياب التواصل على "تنامي" هذه الظاهرة. واعتبر نفس المحاضر أن حرية الرأي والتعبير التي هي "مقومات" الأنظمة الديمقراطية إذا استعملت بـ "تعسف" ينتج عنها مظاهر سلبية "تعيق تجسيد" التنمية المستدامة في الدولة معتبرا ظاهرة قطع الطريق العمومي شكلا من أشكال الاستعمال "التعسفي" للحرية والديمقراطية. (الملتقى الوطني الأول حول "ظاهرة قطع الطريق العمومي وآليات معالجتها" 2012/5/31.30. الأوغاط)

ويضيف الأستاذ ناصر جابي في تحليله لظاهرة الاحتجاجات في الجزائر أن "استمرار التعامل الرسمي على نفس المنهج الذي تعوّد فيه على التركيز على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية المثارة على السطح أو المحفزة مباشرة لهذه الأحداث، مثل ارتفاع أسعار السكر والزيت في حالة أحداث جانفي 2011، وهي مقاربة يساعد في تبنيتها الطابع الريعي التقليدي للدولة التي تستطيع "شراء" نوع من الأمن الاجتماعي، بفضل السيولة التي تتوفر لديها، رافضة الخوض في الأبعاد السياسية العميقة التي تحيل إليها هذه الحركات، كما يبرز الخطاب الرسمي الإعلامي والسياسي الذي يركز على خصوصيات الفاعل الرئيس في داخل هذه الحركات الاحتجاجية (الشبان وحتى المراهقون والأطفال) و يرفع عنه صفة تمثيل المجتمع، ملصقا به القابلية للتضليل والاستخدام، والقصور عن التمييز" (ناصر جابي، مرجع سابق. 222.223)

يتضح من خلال هذه الأرقام والمعطيات التي تم الاستشهاد بها، أن العنف أصبح سمة مميزة للمجتمع الجزائري في تواصله مع السلطة. حيث تؤكد تكرارية هذه الاحتجاجات " حالة التذمر العميقة التي يعيشها المجتمع الجزائري وقواه الشعبية، العاجزة حتى الآن، عن التعبير عن مشكلاتها من خلال وسائل تمثيل عصرية كالأحزاب والجمعيات والنقابات" (ناصر جابي، المرجع نفسه، 229)

من خلال هذا العرض يتضح لنا أن إشكالية العنف الموجودة في المجتمع الجزائري وانتشارها مردها عدم ترك المجال أو المنفذ لأي فئة أو مجموعة مهيمن عليها لتنهض بنفسها من جديد، إضافة إلى تراجع مخزون القيم الاجتماعية الدافعة إلى بناء اجتماعي متوازن بين مختلف الشرائح الاجتماعية.

في محاولتنا لإسقاط عوامل (متغيرات) تنامي ظاهرة العنف بصفة عامة والعنف اللفظي خاصة، على الواقع الجزائري، واستنادا على المعطيات والبيانات السالفة الذكر، يمكننا القول إن المجتمع الجزائري تعرض للعنف واستجاب له بممارسته لعنف مضاد، محاولا باستخدامه لهذه الوسيلة إيصال مطالبه أو التعبير عن رفضه أو عصيانه، والخروج بذاته من دور المتلقي السلبي إلى عنصر فاعل وفعل في العملية الاتصالية. ويؤكد آلان توران Alain Touraine قائلا: " تسير الحركة المجتمعية والديمقراطية جنبا إلى جنب، فهما أبعد ما يكون عن التفاوض أو الانفصال. فالنظام السياسي الذي لا يرى في الحركات المجتمعية إلا تعبيراً عنيفا عن طلبات مستحيلة التلبية، يفقد صفته التمثيلية كما يفقد ثقة الناخبين". ويضيف برهان غليون "أن تفتقد الديمقراطية وتنهيار أسس التعايش الاجتماعي والتماسك المدني لغياب معيار مشترك، سمي منذ عقدين منصرمين بالثقافة، وهو يسمى اليوم بالتواصل، فافتقاد الجماعات المتنافسة على الخيرات المادية والرمزية رموزا مشتركة وقنوات اتصالية متبادلة للتفاوض والتنازل، والتركيب بين النصر والهزيمة يؤدي إلى الحرب الأهلية والاقتتال المدني." (محمد سلام شكري. 2008. 30، 32)

والجدير بالذكر أيضا، إنه إذا شكلت العوامل الاجتماعية والاقتصادية الدافع الأساسي لتفشي هذه الظاهرة، خاصة في السنوات الأخيرة، فإن للعامل السياسي حظ الأسد فيها. وإن كانت محاولتنا العودة إلى الجذور التاريخية لظاهرة العنف، فإن تفشيها في الفترة الحالية أضحت تطبع شخصية الفرد الجزائري إلا أنه يجدر بنا القول أنه من القصور اعتبار هذه الظاهرة كمؤشر لتدهور وتراجع المؤسسات التنشئة الاجتماعية، وإنما اعتبارها مظهرا من مظاهر حركية المجتمع، وعلاقة تفاعل وتعبير. إنها بمثابة مؤشر قوي عن حركية وحيوية ونشاط في بنية مجتمع ما. وبناء على هذا التصور فإن لجوء المواطن الجزائري، في الممارسات اليومية، إلى التلفظ بالعبارات المخلة بالأداب والأخلاق الحميدة أو سب الذات الإلهية كأسلوب للتعبير عن رفضه أو للنقد أو للمطالبة بحقه هي مواقف كلامية تمثل في أبعادها علامة حركية في بنية المجتمع وعلاقة تفاعل وتعبير بين هذا الأخير ومؤسسات الدولة .

يرى إروين ستوب **Erwin Staub** أن تمتع الفرد بالشعور بالأمن، وحصوله على حاجياته الأساسية، وتمتعته بالإحساس بالرضا عن الواقع المعاش، هي ردود أفعال عما تلقاه من سلوك الآخر نحوه. أما إذا سلك هذا الأخير سلوكا منافيا، كاحتكاره للثروة والسلطة، واضطهاده للآخر، فإن ردود أفعال هذا الأخير لن تكون إيجابية وفقا لهذه الوضعية... ذلك لأن الشعور باللامساواة هو الذي يولد لدى الفرد السلوك

العنيف، الذي يسعى من ورائه إلى ترسيخ مبدأ العدالة في مجتمع يفتقد وجودها. (François Héritier op cité, 31.32)

ويرفض فرانسوا إريتييه من جهته فكرة أن العنف فطرة طبيعية في الإنسان، على الرغم من أن مادة الأدريينالين تدفع به إلى أن يكون عنيفا. إلا أن العنف يولد نتيجة لحاجيات ورغبات و كذلك لأحلام وأفكار القتل الجنونية لدى الحكام، إنه سلوك يُكتسب من خلال التنشئة أو التربية. (François Héritier .ibid. 30)

فإذا كان العنف هو نتاج للتنشئة ، فقد أبرز بيار بورديو، في حديثه عن العنف الرمزي، من خلال استشهاده بمقطع من رواية « Maitres anciens » لتوماس برنهارد Thomas Bernhard أن الدولة تمارس العنف من خلال مؤسسات التربية، ولقد وصف توماس في روايته هذا الوضع بدقة حين قال: " إن المدرسة هي مدرسة الدولة، فهي تحوّل الشباب إلى كائنات تابعة للدولة، أي أنهم مجرد أداة في يد الدولة. فعندما التحقت بالمدرسة التحقت بذلك بالدولة، و بما أن الدولة تدمر الأفراد، فأنا بذلك كنت التحق بمؤسسة لتدمير الأفراد... لقد أقحمتني الدولة عنوة فيها، كالأخرين جميعهم، وجعلتني منصاعا إليها، جعلتني الدولة إنسانا خاضعا لها، إنسانا منظما، مسجلا، مدربا، متحصلا على شهادة التخرج، منحرفا وكتيبا، مثل الآخرين جميعهم، عندما نرى الناس، فإننا نراهم خاضعين، خادمين للدولة، خدموها طيلة حياتهم، وبهذا فقد أمضوا حياتهم في خدمة ما هو ضد الطبيعة" (François Héritier op cité 77)

ويؤكد لويس ألتوسير Louis Althusser من جهته أن مؤسسات الدولة هي في الواقع " آليات إيديولوجية في يد الدولة" (François Héritier .ibid. 66)

أما إتيان بليبار Etienne Balibar فيرى أن " الدولة هي السبابة باستخدام العنف، لأن هذا العنف هو الذي يجر إلى وجود عنف مضاد وهو عنف موجه ضد الدولة" (François Héritier .ibid. 67). ولقد أدت الانزلاقات اللفظية التي اتسمت بها خطابات السياسة الممثلين والقائمين على الحملة الانتخابية للرئيس الجزائري عبد العزيز بوتفليقة المترشح للرئاسيات 2014، كاستخدام عبارة " الشاوية حاش نعمة ربي" أو عبارة " ينعل والدين الذين ما يحبوناش" التي اعتبرها المواطنون الجزائريون شكلا من أشكال العنف الممارس ضده، وكاستجابة لها، لجأ المواطن الجزائري بدوره (خلال مرحلة ما قبل انتخابات 17 أبريل) إلى استخدام العنف المضاد، من خلال استخدامه للسب والشتم والصخرية والاستهزاء بالآخر، بل وحتى إلى استخدامه العنف المادي الذي تجاوز الاحتجاجات السلمية، في بعض المناطق، إلى قطع الطرق في وجه هؤلاء من قاموا بهذه الانزلاقات اللفظية، والقيام بعمليات التخريب والتحطيم لممتلكات الدولة باعتبارها رمزا للنظام القائم. ومن خلال استعماله للعنف، حاول المواطن، إيصال مطالبه والتعبير عن رفضه أو عصيانه، والخروج بذاته من دور المتلقي السلبي إلى عنصر فاعل وفعل في العملية الاتصالية.

الفصل الرابع

نماذج الاتصال بين مؤسسات الدولة والمواطن

1-4 النماذج الأحادية الاتجاه

1-1-4 النموذج الاستراتيجي

2-1-4 النموذج السلوكي

3-1-4 النموذج التقني

2-4 النماذج التفاعلية

1-2-4 النموذج النسقي

2-2-4 النموذج النقدي

3-2-4 النموذج التحاوري

نماذج الاتصال بين مؤسسات الدولة والمواطن:

شكلت الظاهرة الاتصالية محورا هاما لدراسات متعددة، حاول من خلالها المفكرون في الغرب تأسيس المبنى النظري لهذه الظاهرة. وتجلى ذلك بوضوح بعد الحرب العالمية الثانية (فترة اتسمت باستخدام الحكومة الألمانية للدعاية للسيطرة على عقول الناس والترويج لفلسفتها والرفع من درجة تقبلها) فبرزت عدة نظريات ونماذج ارتكزت في تفسيرها لصيرورة العملية الاتصالية على اعتبارها علاقات مفترضة قائمة بين مجموعة عناصر تتحدد من خلال حركية العلاقات المفترضة القائمة بين هذه العناصر (مرسل، رسالة، متلقي، وسيلة...الخ). وعلى أساس هذه الافتراضات وضعت نماذج محددة لمنظومة الإرسال والتلقي بعناصرها الخمسة. وهي التي حاولنا من خلال البحث في معطياتها الوصول إلى تفسير لموضوع دراستنا وباعتبار اللغة الملفوظة إحدى هذه العناصر كونها " وسيلة الاتصال الأولى بين السلطة والجمهور، لما يتوفر بها من عوامل الإدراك المشترك. سريعة الفهم والتأثير والإقناع، وما تقوم به اللغة من أثر واضح في توجيه حياة الشعوب نحو أهداف السلطة بما تتضمنه دلالات وأفكار وأدوات تأثير، من ثم يستخدمها السياسيون في التأثير في الجمهور وإقناعه وتوجيهه نحو أهدافهم. كما تعبر اللغة عن اتجاهات السلطة، وأهدافها، وتعكس أحوال المجتمع السياسي" (محمود أبو المعاطي عكاشة، 2005، 5).

فلا يمكننا إذن تصور قيام أي تنظيم سياسي أو اجتماعي بدون هذه الأداة التواصلية التي يتعامل من خلالها الفرد مع غيره من أفراد المجتمع. وإن شكلت اللغة الملفوظة أو الكلام أدنى مستويات التواصل وابطسها، إلا أنه لا يمكننا النظر إلى ما يلفظ به على أنه مجرد أقوال وإنما للكلام خلفية اجتماعية تعكس لنا السياق العام الذي تحدث فيه عملية التواصل. حيث يوضح ب.شارودو (P.Charaudeau) أن عملية التواصل اللفظي المألوف " لا تقتصر على قدرة الفرد في إنتاج خطاب ضمن إمكانيته في التفسير أو الترميز، أو على كفاية المتلقي على فك رموز الخطاب الذي تلقاه"، وإنما فهما لهذه العملية يتطلب منا تحديدها ضمن " نسق كلي شديد التعقيد" (Henri Boyer. Op cité52.) ويفسر ب بورديو (P. Bourdieu) ذلك بقوله إن نجاحنا في إيجاد منطق لساني لأشكال التواصل الحجاجي، أو لفن الخطابة (البلاغة)، يتوقف على مدى إدراكنا للعناصر المكونة لها وفهمنها للعوامل التي تحكمها على اعتبار أن كل من الرسالة والمرسل والسياق عناصر أساسية في العملية التواصلية، وذلك أن إغفالنا للضوابط والقواعد التي تتأسس عليها هذه العملية سيؤدي بنا إلى الإخفاق لا محال" (Henri Boyer. Ibid . 52)

ومن هذا المنطلق، يمكننا القول أنه لا يمكننا فهم ظاهرة ممارسة العنف اللفظي لدى المواطن في تواصله مع الإدارة العمومية الممثلة للسلطة الحاكمة بمعزل عن السياق العام الذي تحدث فيه. إن تبعية الإدارة العمومية وتأثرها بما يطبع النسق السياسي، سلبا أو إيجابا، هي نقطة التي تتقاطع فيها السلطة الحاكمة والمواطن في إطار التعاقد الاجتماعي القائم في جوهره على التواصل السياسي صعودا ونزولا بين السلطة والمواطنين وليس مقصودنا من تناول الاتصال السياسي هنا هو التسويق السياسي والدعاية وإنما

في ترسيخه للتكامل والتفاهم والتضامن. ومن هذا المنطلق سنحاول التطرق إلى تلك الأنماط التواصلية من خلال نماذج اتصالية حاول من خلالها المفكرون تفسير صيرورة العملية الاتصالية بين السلطة وباقي فئات المجتمع كما حاولوا مدنا .

ومن ثمّ تمّ اعتمادنا على بعض النماذج نذكرها كالتالي:

أولا : النماذج الأحادية الاتجاه:

✓النموذج الاستراتيجي

✓النموذج السلوكي

✓النموذج التقني

ثانيا : النماذج التفاعلية

✓النموذج النسقي

✓النموذج النقدي

✓النموذج التحواري

1-4 النماذج الأحادية الاتجاه

1-1-4 النموذج الاستراتيجي :

لقد شكلت عملية الاتصال في مرحلة الحرب أو في مرحلة السعي من أجل الاستحواذ على السلطة، مجالاً مهماً اهتم به العديد من المفكرين الذين ارتكزوا على أطروحات ميكيافيلي الذي خلص إلى أن "الأمرء (الحكام) يهتمون باكتساب فنون الحرب وكان ذلك شاغلهم الوحيد" (. 1992. Hugues Cazenave .57).

ولقد تبنى بعض المفكرين هذا الطرح في تفسيرهم للظاهرة الاتصالية بين الحاكم والمحكوم، من خلال تحليلهم لوضعيتين تمر بهما الحياة السياسية، وهي وضعية الحرب، أي مرحلة الصراع على السلطة، ثم مرحلة الاستحواذ على السلطة. ويعدّ كلوزويتز Clausewitz العالم الاستراتيجي، من أهم المفكرين الذين اظهروا العلاقة الضيقة بين استراتيجية المخاطب الساعي للاستحواذ على عقول الآخرين واستراتيجية المحارب الساعي للاستحواذ على السلطة وممارستها مؤكداً بذلك " أن الحرب هي إحدى

الوسائل التي يستخدمها السياسيون للوصول إلى السلطة " (.56. Hugues Casenave.op cité)

إن تفسير أصحاب المقاربة الاستراتيجية لعملية التواصل القائمة بين الحكام والمواطنين ارتكزت على تبنيهم لمفاهيم استمدت من المجال العسكري، حيث وصف هؤلاء تواصل الحكام بالمواطنين، أنهم " في سعيهم للوصول إلى - الهدف- يتبنون - استراتيجية - مخطط لها بغية تحقيق الانتصار-

(F.RANGEON.1990 . 106)

أي أنه لكسب الحرب أو الاستحواذ على الحكم يحتاج الحكام للتواصل مع المحكومين لتوجيه آرائهم وفقا لما يخدم مصالح من في السلطة، وضمان تأييد الرأي العام لهم وتدعيمهم لسياساتهم.

فهذه العلاقة الضيقة بين الحرب والاستحواذ على السلطة، تبرز عنصر "الاتصال كأداة يستخدمها الساسة لتعبئة الجماهير، وكسب تأييدهم وضمان أصواتهم" (Hugues Cazenave .ibid. 56)

يبين لنا هذا الطرح، أن المرسل الوحيد والمنتج للرسالة هو الحاكم، صانع الحرب، فهو يتصل بالمحكومين بغية الاستحواذ على السلطة أو للحفاظ عليها، ويعني ذلك أن أصحاب النفوذ هم وحدهم المؤهلون للتواصل بالآخر الذي ينظر إليه وكأنه مغيب "العقل" فهو الطرف السلبي في عملية التواصل.

ومن الملاحظ أيضا، أن مناصري النموذج الاستراتيجي انطلقوا في تحليلهم لظاهرة التواصل من أنها " فعل استراتيجي. فبعيدا عن الدلائل والرسائل والشفرات التي تستخدم، التي تظهر لنا البعد النبوي للعملية، هناك جانب آخر للعملية الاتصالية لا يمكننا إغفاله، إنه البعد التداولي هذا البعد هو الذي يحدد طبيعة الرسالة وهدفها، إن كانت إعلاما أو إشهارا أو إشاعة (D.Easton. 1974).

أي أن الرسالة قد تكون خبرا يراد منه إعلام الآخرين حول قضايا معينة قد تهم الرأي العام وذلك بغية مدّهم بالحقائق والمعلومات التي تمكّنهم من فهم هذه القضايا والفصل فيها. أو أن تكون هذه الرسالة تسويقا لفكرة معينة أو لشخصية ما من أجل كسب تأييد الرأي العام و توجيهه، كما قد تكون الرسالة إشاعة لمعلومة تم إنتاجها و بثها بغية التشويه بالآخر والإطاحة به أو زرع الرعب فيه. وقد وصف سان تزو ذلك بقوله "أن الحاكم، قائد الجيش، يستعين بشبكة من الأعوان عملهم نشر معلومات مغلوبة وكاذبة في أوساط العدو بغية زعزعة استقرارهم، لأن الإشاعة (أحد أنماط التواصل) لها وقع وتأثير بالغ الأهمية، إلى درجة أن العدو يصدقها ويقوم بدوره (دون وعي) إلى نشرها على عامة الناس، فهم بمثابة الوسيط، الذي يستغله الحاكم المنتج للرسالة والباعث الوحيد، فهو الطرف الايجابي الوحيد في عملية التواصل". (Hugues Cazenave op cité. 57)

وعلى هذا الأساس، أكد كل من **Sun Tzu** و **Von Clausewitz** أن "الاتصال عنصر مهم في أداء السلطة والقائمين عليها، والذي يستحوذ على السلطة يسعى جاهدا إلى السيطرة على وسائل الاتصال والإعلام واستخدامها لكسب التأييد والدعم لسياستها وقراراتها، والتعرف على الاتجاهات السائدة في المجتمع المحلي" (سعد آل سعود، مرجع سابق. 23) فمن أجل توصيل صوتهم والتعبير عن وجهات نظرهم يستخدم الحكام كافة السبل ومختلف الوسائل والتقنيات لتحقيق أهدافهم المنشودة. وإنها في الحقيقة الأساليب ذاتها التي تركز عليها الدعاية. لأن هدفهم من التواصل بالمحكومين والدعاية لشخصية أو برنامج تسعى السلطة لتدعيمه. وعلى هذا الأساس ينظر سان تزو إلى أن مؤسسات الدولة، تشبه المؤسسة العسكرية، وإن اختلفت في طبيعة مهامها و نمط تسييرها، إلا أنها تسعى جميعها إلى " تحقيق الانتصار

على الآخر"، و مرّد هذا النجاح يتوقف على قدرة الحاكم (القائد العسكري أو مدير المؤسسة) على استخدامها للأساليب الاستراتيجية " (Frédéric le Roy.2005.188)
 يمكننا القول، إنه وفقا للتحليل الذي جاء به منظورا النموذج الاستراتيجي، تعتبر عملية التواصل السياسي، عملية استراتيجية يخطط لها من قبل من يمسك بزمام السلطة، يستخدم وفقها كل الوسائل والأساليب التلاعبية المضللة التي تمكّن الحاكم من الوصول الفعلي إلى أهدافه من خلال "تحسين صورته لدى الجمهور الناخب، والعمل من جهة أخرى، على تشويه صورة خصومه" Hugues Cazenave. Op (cité.57).

استنادا على ما جاء به أصحاب هذا الطرح، يمكننا القول، أن الإدارة العمومية تعتبر إحدى آليات السلطة، وهي أداة مُستخدمة لسياسة اتصالية، أي لاستراتيجية اتصالية، تسعى من ورائها إلى تنفيذ برامجها السياسية و التأكيد على شرعيتها وبسط رقابتها و نفوذها. فهي، أي الإدارة، هي الطرف الفاعل والفعال في العملية الاتصالية.

ومن هذا المنطلق، انتقد بعض المفكرين هذا التوجه الذي يعزز عنصر "الفاعلية" مع شرعنة كل الوسائل والأساليب التي تجعل من تواصل الحاكم بالمحكومين عملية ناجحة، بمعنى أن فاعلية هذه العملية تقاس بمدى أو درجة تحقيق الأهداف التي سطرت من أجلها، وهي بالطبع الأهداف التي يرمي إلى الوصول إليها الحاكم باعتباره الطرف الفاعل و الفعال في عملية التواصل، فهو الذي يمارس تأثيره على المتلقي بغية توجيهه وفقا لرغباته.

من هنا يتضح لنا " أن الأدوار في عملية التواصل بين الحاكم والمحكومين، غير متوازنة، مما يؤدي إلى اختلال العلاقة القائمة بين هاتين الأطراف، بل يؤدي عدم الالتزام بالمبادئ الأخلاقية وغياب الضوابط المنظمة لعلاقة الحاكم بالمحكومين إلى دحض فكرة الديمقراطية" (Hugues Cazenave. Op cité. 58)

إن ما يعاب على هذا النموذج أنه ينظر إلى المحكومين بنظرة شمولية، باعتبارهم حشودا سلبية، وليس كأفراد يتمتعون بقدرات ذهنية، يتمتعون بالاستقلالية والمسؤولية في طريقة تفكيرهم وسلوكهم.
 ومن ذلك تبرز لعبة الاستحواذ على السلطة للاستحواذ على وسائل الإعلام والاتصال واضحة في البلدان وذلك للدعاية وتجميل صورة النظام السياسي أمام الجمهور، و التأكيد على شرعيتها والبقاء على هيمنتها من خلال إعادة إنتاج إيديولوجية الهيمنة من خلال مؤسسات الدولة، ففي الدول العربية مثلا "تتجه السياسات الاتصالية كلها إلى دعم سلطة النظام القائمة وتوجهاته في المجالات المختلفة وخدمة مصالحه الحقيقية والمتصورة، على النحو الذي يخدم تماسك النظام وديمومته، مما نجم عنه أنه اصطبغ مضمون الاتصال في معظم أشكاله في بعض الأقطار بالصبغة الدعائية المباشرة، التي تعزز مصالح النظام

وأهدافه، وتعزز المصالح القطرية، وتغرس الولاء لها في عقول الجماهير" (راسم محمد الجمال. 1991. 53-54)

فالإدارة العمومية وفقا لهذا الطرح، هي أداة بيد السلطة و آلية من آلياتها التي تستخدمها لخدمة مصالحها، ومن ثم فإن علاقة الإدارة العمومية بالمواطن هي علاقة يشوبها اللاتكافؤ اللامساواة في التواصل، إنها علاقة موسمية تقوم على " تحضير " الآخر للتواصل معه إذا كان ذلك يتماشى و مصالحها، و تقوم أيضا بتغييره إذا شكل هذا الأخير عائقا لسياسيتها أو تهديدا لبقائها و استمرار سلطتها.

4-1-2 النموذج السلوكي :

تبلور النموذج السلوكي، كنتيجة لمجموعة من الأبحاث والدراسات التي اهتمت بتحليل الآثار التي خلفتها الدعاية النازية والشيوعية، خاصة تلك التي ميّزت الحرب العالمية الأولى والثانية. ولقد أرجع فرنسيس بال Francis Balles، شيوع هذا النموذج، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى الأعمال التي قدمها لاسويل " الذي وجد ضالته في التعريف الأرسطي ثلاثي الأبعاد (الحديث، المتحدث، و الجمهور) فزاد عليه عنصرين جديدين (التأثير والوسيلة) (58. op cité. Hugues Casenave) و لم يكونا بعيدين عن أرسطو، الذي حدد هدف الاتصال بأنه " البحث عن كل الوسائل الممكنة للإقناع" (محمود أبو المعاطي عكاشة. مرجع سابق. 20) وقد أبرز لاسويل من خلال أسئلته الشهيرة دور كل عنصر في العملية الاتصالية، باعتبارها "تركيبة تتضمن كل من:

- من؟ (المرسل)، يقول ماذا؟ و يقصد به (الرسالة) ذاتها أي القائم بالاتصال بكل ما يحمله من خصائص فردية أو جماعية، بأية وسيلة؟ (وسيط)، لمن؟ (المتلقي) وبأي تأثير أي (الهدف) هذا الأخير الذي يقوم على أساس معرفة خصائص وطبيعة الجمهور الذي ستوجه إليه الرسالة. (11 . 1983 Pierre Lebel) اشتمل هذا التحليل على العناصر الأساسية للعملية الاتصالية، حيث برز فيها من هو الطرف الفاعل فيها، و كذا الطرف المفعول به، بحيث اعتبر العنصر "من؟" أي "المرسل" هو الطرف الفاعل الإيجابي الوحيد في عملية التواصل، فهو المنتج للرسالة والباعث بها إلى الطرف الآخر، في حين اعتبر المتلقي عنصرا ثانويا، أي أن المستقبل للرسالة يقتصر على التلقي السلبي" (56 . 2006 Jean Lahosse))
دعم ميلر G.A.Miller من جهته هذا الطرح، حيث فسّر العملية الاتصالية باعتبارها عملية " نقل معلومة من نقطة – أ- إلى نقطة أخرى – ب-" (29. op cité Jacques Gerstlé) أي أن عملية الاتصال "تحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما ونريد إيصالها إلى شخص آخر" (يس عامر. 1986. 26)

إن فهم دور كل من المرسل للرسالة أو المستقبل لها، يدفعنا إلى القول إن العملية الاتصالية، وفقا لهذا المنظور، هي عملية إغرائية أو إقناعية، حيث فسّر د.ك. برلو D.K.Berlo ذلك قائلا : "إننا نتصل من أجل التأثير في الآخر وإحداث تغييرات في أفكاره بالطريقة التي تحقق أهدافنا" (J.Gerstlé. op cité.)

29). وعلى هذا الأساس أشار د. نيمو D.Nimmo إلى أن هذا النموذج طرح أربعة إشكاليات أساسية تشترك في مجملها في عنصر "الأثار" التي تحدثها الرسالة في المتلقي (Jacques Gerstlé.) (ibid.29).

وقد دعم كل من فلدسفيلد S.J.Fldersveld و جنوفيتز M.Jonowitz في كتابهما Political Behavior على أن ظاهرة الاتصال السياسي هي " العملية التي تقوم من خلالها مؤسسات الدولة للتأثير على السلوك الانتخابي للمواطنين" (J.Gerstlé.ibid.29) وبعبارة أخرى إن الاتصال السياسي القائم بين الحكومة والمواطنين، هو "نشاط تقوم به بعض المؤسسات المكلفة بنشر أو بث المعلومات، وتوجيه أفكار المواطنين واهتماماتهم نحو القضايا المتعلقة "بالحكومة" (Jacques Gerstlé. Ibid. 29.)

من خلال ما سبق ذكره، نرى أن النموذج السلوكي ذهب في طرحة إلى اعتبار أن "الاتصال السياسي هو عملية إرسال أحادية الاتجاه، حيث تنتقل من خلالها معلومة، من نقطة ما إلى هدف معين، بغية إحداث تأثير فيه" (Hugues Cazenave.op cité.58)

فالاتصال السياسي بهذا المعنى ، يقصد به اتصال الحكومة في اتجاه الناخبين قصد توجيه آرائهم، فهو اتصال أحادي الاتجاه، فالحاكم هو المبادر الأول وهو المنتج للرسالة والباعث بها في حين أن المواطن، المنتخب، يخضع لمؤثرات هذه الرسالة، وتكون استجابته لها غير عقلانية، خاضعة للغريزة التي خاطبها المرسل، أي أنها استجابة بافلوفية تقوم على ثنائية إشارة/استجابة (Jacques Gerstlé. Ibid.29) . إن هذه المقاربة التجريبية تم توظيفها وبصفة خاصة في " دراسة الدعاية والاستشارة الانتخابية وآثار التواصل الجماهيري والعلاقات مع الصحافة والرأي العام والسلطات العمومية. Jacques Gerstlé. (Ibid. 29)

وعلى هذا الأساس بني السلوكيون منظورهم للتواصل السياسي من منطلق أنه منظومة من السيرورات المتبادلة أو المنقولة فيما بين المؤسسات الحكومية والسلوك الانتخابي للمواطن . إلا أن فويرستر Von Foerster انتقد هذا الطرح، الذي اختصر عملية الاتصال في ثنائية منبه/استجابة، كون "هناك مجال لعملية الإرسال والاستقبال" (Jean.Lahosse. op cité. 145) أي أن الكائنات الحية لا تخضع بالضرورة إلى منبهات خارجية حتى تقوم بنشاط أو بفعل، بل هناك عوامل داخلية أيضا، أي أن هذه الكائنات تستجيب لقوى خارجية وداخلية.

يتضح لنا ، من خلال ما سبق عرضه ، أن أصحاب هذا المنظور ركزوا على الوظيفة التأثيرية التي يمارسها باعث الرسالة محاولا التأثير على سلوك المتلقي لها، حيث ذكر تود جيتلي Todd Gitlin (Hugues Cazenave. op cité. 58) أن وظيفة الاتصال السياسي تكمن في جعل المتلقي طرفا سلبيا. وأن الغاية منه هو ضمان الاستقرار والحفاظ على الأوضاع الراهنة. فهذا الطرح يركز على منظور

سلطوي، يقوم على أن الاتصال هو " تبادل المعلومات والأفكار بين الحكام والمحكومين بوسائل رسمية، أما للتمكن من السلطة أو لممارستها " (Hugues Cazenave. ibid. 58)

3-1-4 النموذج التقني :

يعتبر النموذج التقني من النماذج المهمة التي أسهمت في بناء الإطار النظري للظاهرة الاتصالية، خاصة تلك التي أولت اهتماما واسعا لدور الوسيلة الاتصالية باعتبارها العنصر الأساسي في هذه العملية. حيث ركزت هذه المقاربة على الدراسة العلائقية بين المؤسسات ووسائل الإعلام والتواصل .

وفي هذا الصدد يعتبر مارشال ماكلوهان MARSCHALL MACLUHAN من الرواد السابقين الذين طرحوا إشكالية الوظيفة التأثيرية للوسيلة. وقد تبنى ماكلوهان في طرحه، أن الوسيلة هي: "المتغير المستقل، بينما يشكل التفكير والمعلومة متغيرات تابعة " (Hugues.Cazenave. ibid .61)

ذلك لأن الوسيلة المسخرة للتأثير على المتلقي لها من القدرات والإمكانات على تشكيله وعلى "تأطير المعلومات وتنظيم التفكير"، وأن تجعل منه الإنسان الآلي المبرمج من طرف وسائل الإعلام. لقد أدى اكتشاف غوتنبرغ للطباعة سنة 1438 إلى تحول حاسم في تاريخ البشرية بحيث أدى انتشار الكتابة إلى تراجع الأمية، كما أدى تطور السكك الحديدية إلى تطور مدن جديدة. كما أدت التكنولوجيا الحديثة للاتصال، و بقط كبير، في حلول مجتمع جديد استحوذت على ذوقه وأحاسيسه ووعيه وأفكاره وسلوكياته.

إن الإمكانيات التكنولوجية المسخرة للتأثير على الجماهير، أصبحت هي العارض الأساسي للقضايا، فهي إذا، تتحكم في الخبر الإعلامي، وعليه فإن الرأي العام يحكم على القضايا والأحداث، من خلال ما تقدمه له وسائل الإعلام، وهي إذا، تتحكم أيضا، في تشكيل نظرة الفرد الكلية للظروف أو الواقع المحيط به.

لقد لخص ماكلوهان هذا الطرح في مقولته الشهيرة "الرسالة هي الوسيط (القناة)" أي أن الرسالة (المضمون) يذوب كلية في القناة، وهذه الأخيرة هي التي تمنحه القدرة على التأثير. لقد استبق ماكلوهان بطرحه لإشكالية "تأثير الوسيلة" طغيان الشكل (التقنية) على المضامين، وتلاشي المتلقي أمام سلطة الخطيب، فمع ظهور التكنولوجيا الحديثة للاتصال أضحت من يتحكم في الوسيلة يتحكم في العالم.

ولقد حدد جون بيتتر G.Bittner و كيرت ليفن K.Lewin، العالم الاجتماعي الذي يعود له الفضل في استخدام لأول مرة مفهوم حارس البوابة ، و الذي عرفه " بأنه أي شخص أو مجموعة منظمة بشكل رسمي و متصلة ومباشرة بعملية توصيل أو نقل المعلومات من فرد إلى آخر عبر وسيلة اتصال، و من ثم فقد يكون الحارس هنا منتجا سينمائيا، أو فنيا للدعاية، و مسئولا للعلاقات العامة أو مهندسا لمراقبة محطات التلفزيون، أو صحفيا، أو كاتبيا، ومذيعا، منظما أو معد برامج، أو غير ذلك من القائمين والعاملين في وسائل الاتصال الجماهيري بصورة مباشرة. ويضيف كيرت ليفين أن فهمه لوظيفة القائمين أو العاملين في وسائل الاتصال أو ما يعتبرون حراسا للبوابة، تتحدد سواء عن طريق بثهم للمادة الإعلامية

بصورة واقعية مباشرة، وعن طريق إعادة ترتيب وتنسيق المعلومات التي يتم الحصول عليها أو إعادة صياغتها و تشكيلها مرة أخرى لإعادة نشرها أو توصيلها إلى الجمهور، و ذلك في ضوء الاتجاهات والقيم والميول، ووجهات نظر الجمهور أو المرسل ذاته. وبيجاز يخلص ليفين إلى وجود ثلاث وظائف أساسية لحارس البوابة أو القائمين على عملية وسائل الاتصال الجماهيري، و التي يمكن تلخيصها بصورة موجزة كما يلي: (عبد الله محمد عبد الرحمن، 2002، 71، 72)

- تحديدي المعلومات التي يتلقاها عن طريق تحرير المعلومات .
 - زيادة كمية المعلومات حتى يتم زيادة حجم الحصيلة الإعلامية.
 - إعادة ترتيب أو إعادة تفسير المعلومات.
- وبالإضافة إلى طرح كارت ليفين ، تعد نظرية "الحقنة تحت الجلد" التي ظهرت خلال الحرب العالمية الأولى على يد لازويل من أهم المحاولات المفسرة لإشكالية تأثير وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري. ومن أهم الافتراضات التي قامت عليها: (محمود حسن إسماعيل، 2003، 246)
- ✓ أن وسائل الإعلام تقدم رسائلها إلى الأعضاء في المجتمع الجماهيري الذين يدركون تلك الرسائل بشكل متقارب.
 - ✓ أن هذه الرسائل تقدم مؤثرات أو منبهات تؤثر في مشاعر أو عواطف الأفراد وبقوة.
 - ✓ أن هذه المنبهات تقود الأفراد إلى الاستجابة بشكل متمائل إلى حد ما، و تخلق تغييرات في التفكير والأفكار بشكل متمائل عند كل الأفراد.
 - ✓ أن تأثيرات وسائل الإعلام قوية و متمائلة ومباشرة، ويرجع إلى ضعف وسائل الضبط الاجتماعي مثل التقاليد والعادات المشتركة.
 - ✓ أن الفرد يتلقى المعلومات بشكل فردي من وسائل الإعلام و بدون وسيط. وأن رد الفعل أيضا فردي ولا يعتمد على تأثير المتلقين على بعضهم.
 - ✓ وفي عام 1960 استعرض الباحث جوزيف كلابر Joseph. T. Klapper، عدد كبير من الدراسات التي تناولت تأثير وسائل الاتصال في الجماهير، و خرج بعدة تعميمات أهمها: (محمود حسن إسماعيل، 2003، 233، 232)
 - ✓ أن وسائل الاتصال عادة في السبب الكافي أو الضروري لإحداث التأثير على الجماهير ولكنها تعمل مع، ومن خلال، بعض العناصر والمؤثرات الوسيطة
 - ✓ أن طبيعة العناصر الوسيطة تجعلها تعمل على جعل وسائل الاتصال عنصرا مساعدا وليست السبب الوحيد في تدعيم أو تقوية الاتجاهات الموجودة.

✓ في الأحوال الخاصة التي تساعد وسائل الاتصال فيها على إحداث التغيير تسود حالة من الحالتين: إما أن العوامل الوسيطة لا تعمل وبذلك يصبح تأثير وسائل الاتصال مباشراً، أو أن العوامل الوسيطة تساعد هي نفسها على إحداث التغيير.

✓ كما انتهى الباحثون في مجال تأثير وسائل الاتصال الجماهيري إلى بعض النتائج العامة: (علي عجوة، 1998، 27)

✓ إن قدرة وسائل الاتصال على خلق آراء عن الموضوعات الجديدة أكبر بكثير من قدرتها على تغيير الاتجاهات القائمة.

✓ إن قدرة هذه الوسائل على التدعيم أكبر أيضاً من قدرتها على التغيير، لأن فاعلية وسائل الاتصال في حالة مهاجمة الرأي السائد أقل بكثير من فاعليتها حينما تسعى لتأييد هذا الرأي.

✓ عندما تؤدي وسائل الاتصال من خلال الحملات التي تبثها إلى حدوث تحولات عن الآراء السائدة، فإن هذا التحول يحدث عن طريق إعادة تعريف الموضوعات. فالموضوعات التي لم يفكر فيها الناس من قبل أو لم يهتموا بها كثيراً، يصبح لها أهمية جديدة حينما تركز عليها الحملة الدعائية.

✓ يحدث التحول في ظروف أخرى نتيجة لدعم اتجاه له صلة بالاتجاه الأصلي. وإن كان ثانوياً أو غير هام، مما يجعله في النهاية يسيطر و يتغلب على هذا الاتجاه. وذلك لأن الاتجاهات تتضارب في هذه الحالة، و حينما تتضارب الاتجاهات عند الفرد تضعف القوة التي تعمل على التدعيم ويصبح الفرد أكثر استعداداً للتحول و الهجوم الجانبي على الآراء السائدة ما هو إلا محاولة لبناء آراء جديدة تتصدى مباشرة للآراء السائدة.

✓ أثبتت بعض الدراسات أن الوسائل الجماهيرية لا تمارس تأثيرها على الأفراد في جميع الأحوال بشكل مباشر، وأن سريان المضمون لا يتجه إلى أفراد المجتمع كذرات منفصلة، ولكنه يصل إلى قادة الرأي في هذا المجتمع وهؤلاء يقومون بنقل هذا المضمون إلى آخرين بعد إضفاء فكرهم الخاص على الرسالة الإعلامية أو الإقناعية. وافترض هؤلاء الباحثون أن انتقال المعلومات يتم على مرحلتين، وأن تأثير الاتصال الشخصي المباشر يفوق تأثير الاتصال الجماهيري غير المباشر.

وعلى أساس ما سبق ذكره يتضح لنا جلياً، أن العلماء والمفكرين في المجال الإعلامي والسياسي قد اجمعوا على " أن وسائل الاتصال الجمعي أو الجماهيري جزء من النسق السياسي. ومن ثمّ كان تسخير الصفوة الحاكمة لهذه الوسائل لإضفاء الشرعية على نظامها السياسي للقادة، بل إن القادة السياسيين يمكنهم تحويل المجتمع إلى ذرات يستطيعون التحكم فيها من خلال استخدامهم الجمعي، بل إنهم يستمدون قوتهم من سيطرتهم على هذه الوسائل، ويمكنهم إقامة نظام ديكتاتوري بسيطرته الكاملة على الرأي العام الذي

يتدفق الاتصال إليه من الصفوة فيحدث تأثيراً قويا و سريعا" (محمود حسن إسماعيل، مرجع سابق، ص 47).

وفي هذا السياق نستشهد بكتابات اثنين من أساتذة الإعلام البارزين. حيث يشير **هارولد لازويل**، مؤلف الكتاب الشهير " أساليب الدعاية في الحرب العالمية الأولى" إلى ضرورة اضطلاع الحكومة بإدارة الرأي العام وممارسة سلطتها على آراء الأفراد مثلما تمارس سلطتها في مجالات الحياة. واعتبر أن إدارة الحكومة للرأي العام مبدأ لا مفر منه. وبخاصة في الحروب الكبيرة. كما أضاف **ادوارد بيزنز**، أحد المؤسسين الأوائل للعلاقات العامة، حين قال إذا استطعنا فهم آلية ودوافع تفكير مجموعة من الأفراد، فإنه يمكننا أن نسيطر على الجماهير طبقا لإرادتنا بدون أن يدركوا ذلك، فالتلاعب الواعي والذكي بالعوادات والآراء المنظمة للجماهير هو عنصر مهم في المجتمع الديمقراطي. وهؤلاء الذين يديرون هذه الآلية غير المنظورة في المجتمع يشكلون الحكومة غير المنظورة التي تعد هي القوة الحاكمة فعلا في الدول. إنها الأقليات الذكية التي تحتاج إلى الاستفادة من الدعاية بطريقة مثمرة و منظمة. (سعد آل سعود، مرجع سابق، ص 70)

لقد تعرض **ماكلوهان** لعدة انتقادات، واعتبرت أعماله في مجال الاتصال تفتقر للأسلوب والطرح العلمي. وقد أعاب البعض على هذا النموذج التقليدي، أنه يعتمد على المعلومات، ويمضي في اتجاه واحد دون تغذية راجعة. تنتقل فيه المعلومات من الفاعل السياسي الذي يتسلح بكل ما يملكه من آليات التواصل والحجاج والإقناع، لتصل إلى جمهور يمتص هذه المعلومات ويستجيب لها، ليكون على أساسها رأيا إيجابيا. وقد تكون المعلومة كاذبة أو ناقصة أو حتى مشوهة أو زائفة أو بعضها مصنوعاً، تتنافى مع حرية التفكير التي تعتبر الركيزة الأساسية لكل نظام ديمقراطي.

يمكننا القول على أساس ما سبق ذكره أن هذا النموذج يساهم في صنع جمهور (رأي عام) سلبي لا ينتظر إلا التلقي، ولا يبدي أي رأي مناقض للقضايا المطروحة عليه. وتتجسد صورة هذا المتلقي السلبي في طرح روع وليم الذي أعطى بعدا إيجابيا للدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في حياة الأفراد والمجتمع ككل، حيث يقر أن " وسائل الإعلام والاتصال تؤدي وظيفة التفسير والتعليق على الأخبار والموضوعات لكي تجعلها أكثر فهما، ولكي توضح المغزى من ورائها أو تصورها بطريقة واقعية لأفراد المجتمع" (سلوى عثمان، مرجع سابق، ص 45)

ويذهب **بول فاليري Paul Valery** في قوله حول ممارسة الاتصال السياسي على أنه " فن منع الجماهير من الاهتمام بالشؤون أو القضايا التي تعنيهم". (J Gerstle,op cité.p14)

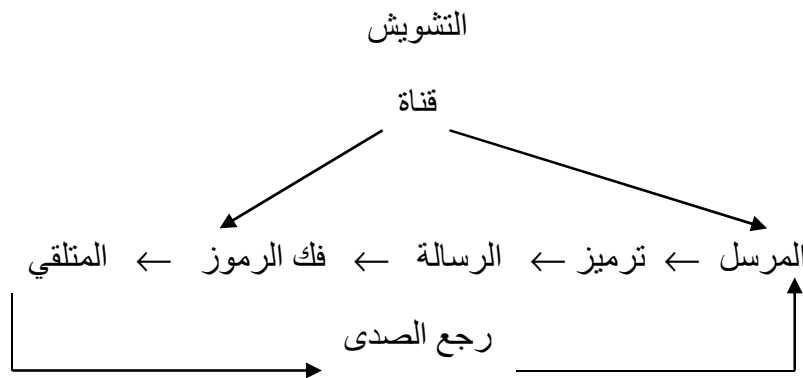
إن استرداد الحق في الكلام هو استرداداً للسلطة وإن أول مقاومة ضد الظلم هي القيام بفضحه على الساحة العامة. فالعنف اللفظي هو التعبير العلني الذي يعبر عن الاختلالات التي تشيبت تلك العلاقة بين النظام ومؤسساته

2-4 النماذج التفاعلية

1-2-4 النموذج النسقي

أفرزت الحرب العالمية الثانية العديد من الاتجاهات الفلسفية والمواقف العلمية، ولقد شكلت دراسة وينر N.Wiener لطلقات المدافع، التي استمد منها عنصر "الارتجاع"، إحدى هذه المنعرجات الحاسمة في مجال دراسات عملية الاتصال. (Michel Rail,2006) ولقد لفت وينر النظر إلى عنصر الارتجاع، كعنصر أساسي في عملية الاتصال، الذي تضمنه في كتابه الشهير المسمى سيبرنطيقا CYBERNETIQUE الذي ألفه سنة 1948، ليتجاوز من خلال هذا العنصر الجديد النموذج الخطي الأحادي الاتجاه الذي اعتمده النظرية الرياضية للمعلومات، ويعطي مفهوماً أوسع لمسار الاتصال. الذي ارتباط بـ "فن القيادة". kybernetikon (Dictionario de sociologia ,op cité. 100).

ويفسر وينر عملية الاتصال من خلال الشكل التالي: (Colette Bizouard, 2009. 4)



ونتيجة لتضافر جهود رواد السبرنطيقا، ونظرية المعلومات وعلماء البيولوجيا، ظهر ما يمكن تسميته حالياً النسقية "systemique" على يد العالم لودفيغ بيرتالانفي Ludwing Vonbartalanffy . حيث شكلت أعمال هؤلاء مهذا لتأسيس منهج قائم بذاته يقوم على رؤية موحدة في معالجة الظواهر من منظور شمولي وعلمي. فالأنساق العامة بغض النظر عن طبيعتها الفيزيائية، البيولوجية أو السوسيولوجية، تفسر وتدرس من خلال " النظر إلى الأشياء في أبعادها الكلية الشاملة، و التركيز على التفاعل بين الأجزاء بدل النظر في العلاقات السببية، ومقاربة تعقد الأنساق (الأنظمة) ككيانات أو مجموعات ديناميكية ذات علاقات متعددة ومتغيرة " (ارمان وميشال ماتلار، مرجع سابق، 2005، 74) يتضح أن النظرية العامة للأنساق تقوم على دراسة جميع الكائنات الحية كأنساق متجانسة تتكون من أنساق فرعية، وهي في نفس الوقت تشكل أجزاء لأنساق أخرى. أي أن "النظرية العامة للأنساق" تنطلق في تناولها لظاهرة معينة من قناعة أساسية، أن كل ظاهرة هي مزيج من الأنساق، لا يستقيم البحث فيه دون

استحضارها كلها في حركيتها وسكونها. حيث يفترض أصحاب هذا التيار أن دراسة ظاهرة ما (نسق ما) لا تتم إلا بمقارنتها بظاهرة أخرى (نسق آخر) بمعنى أن مكونات الظاهرة المدروسة تعكس مكونات ظاهرة أخرى. وقد فسر موران **Morin** النسق باعتباره " مجموعة خلايا، وإنما هو تلك العمليات التي تحدث بين هذه الخلايا، أي أن التفاعلات المتبادلة بين خلايا النسق هي التي تكونه " (J.Lahosse. op cité.147)، ينظر موران إلى النسق على أنه ديناميكي يقوم على علاقات متبادلة تتفاعل فيها خلايا النسق ومن هنا " قد تكون متجانسة أو متنافرة، فيمكنها أن تحافظ على استقرار أو استمرار النسق أو تؤدي إلى زعزحته واختلاله " (J.Lahosse.ibid.148).

ويمكننا القول في هذا السياق، أن أصحاب المنظور النسقي ارتكزوا في تناولهم للظاهرة الاتصالية على تجاوز التفسير الآلي للاتصال وعدم حصره في عملية تحدث بين مرسل ومستقبل فقط، بل ينبغي النظر إليها من خلال علاقة الاتصال بالنسق الاجتماعي الذي يحدث فيه وبوظيفته التي يؤديها في إطار ذلك النسق، وقد فسر المهندس عالم الرياضيات أبراهام مولز Abraham Moles الاتصال على أنه " الفعل الدافع لكائن عضوي أو نسق محدد انطلاقاً من نقطة ما، ولتكن ر (R)، للمساهمة في تجارب ومحفزات بيئة فرد آخر أو نسق يقع في مكان وزمان آخرين، وذلك باستخدام العناصر المعرفية المتقاسمة بينهما"(ارمان وميشال ما تيار. مرجع سابق. 77). أي أن فهمنا لنسق الاتصال يركز على تفسيرنا وفهمنا للعلاقة القائمة بين مختلف المتغيرات، وبإدراكنا للتفاعل المتبادل بين الاتصال (كنسق) ومحيطه الخارجي (كنسق آخر).

وعلى هذا الأساس يمكننا اعتبار الاتصال السياسي "مجموعة من العلاقات التفاعلية القائمة بين عناصر النظام السياسي" (Jacques Gerstlé. Op cité 31.) أي يمكننا تفسير الاتصال السياسي "كمجموعة من المعلومات التي تأتي من خارج النظام (كنسق)، والمتعلقة بالسياسة الداخلية أو الخارجية، أو بالمعلومات التي يمتلكها النظام حول ذاتيته" (Hugues Cazenove. Op cite 58.) بمعنى أن مختلف الأنساق المكونة للمجتمع (النظام السياسي، الاقتصادي، الثقافي...) هي في تفاعل مستمر ومتبادل، وأن تدفق المعلومات بين مختلف هذه الأنساق يعتبر عنصراً أساسياً يمنح النسق القدرة على التكيف مع المحيط الذي يتواجد فيه. أي أن الاتصال كما فسره رواد مدرسة بالو ألتو من ضمنهم كل من الانثروبولوجي غريغوري باتسون Gregory Bateson والأخصائي النفسي دون جاكسون Don Jackson و بول فاتزلوفيك Paul Watzlowick وراي بردويستل Ray Birdwhistell وادوارد هال Edward Hall وهما من الأنثروبولوجيين المعتمدين على اللسانيات، وعالم الاجتماع ادفين غوفمان، في تفسيرهم لعملية الاتصال على أنها "عملية تفاعل" (Michel Rail, op cité. 44) ، تتحقق في إطار علاقة متبادلة، بحيث يشمل التغيير طرفي هذه العلاقة في حين ينتفي التفاعل في حالة العلاقة ذات البعد الواحد أي أن التأثير في اتجاه واحد لا يمثل تفاعلاً.

وفقا لهذا الطرح فإن النظام (النسق) السياسي هو المتغير التابع وأن الاتصال (كنسق آخر) هو الوحدة الأساسية أو كما وصفه فاجن R.FAGEN "أن الاتصال هو نشاط سياسي يؤثر بطريقة آلية ومحتملة على سيرورة (النسق) النظام السياسي" (Jacques Gerstlé. Op cite. 31.).

شكلت هذه الفكرة محور أعمال مدرسة بالو ألتو التي ذهبت إلى القول أن "التواصل هو أساس كل اختلال داخل النسق، وأن الأطراف المشاركة في عملية التواصل هي التي تحدد طبيعة العلاقة التي تجمعهم داخل هذا النسق. أي أن الاتصال عملية تفاعل مستمرة ومتغيرة تؤدي إلى خلق روابط وعلاقات متعددة في المواقف بين الأفراد (Michel Rail. op cité. 47)

ولأن الاتصال ظاهرة تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي، ذهبت مدرسة بالو ألتو Ecole Palo Alto إلى رفض النموذج التقني للاسويل وأتباعه، الذي شبه التواصل القائم بين الكائنات البشرية بذلك الذي يحدث بين جهازي الحاسوب. لكوننا نحن الكائنات البشرية "نتصل فيما بيننا لا كاتصال ذرات منفصلة عن بعضها البعض وبواسطة قنوات منعزلة عنا، ولكن كأجزاء متكاملة"

(Jacques Gerstlé, op cité, 46) كما أننا نحن البشر "لا يمكننا ألا نتواصل" (Renée et Jean Simonet, 1990. 13)

يمكن القول في هذا السياق أن هذه المدرسة أعطت رؤية أكثر إنسانية للاتصال تتعدى التفسير التقني الذي جرده من طابعه الإنساني. حيث ركز كل من الأنثروبولوجي غريغوري باتسون Gregory Bateson والأخصائي النفسي دون جاكسون Jackson Don وبول فاتزلوفيك Paul Watzlowick وراي بردويستل Ray Birdwhistell وادوارد هال Edward Hall وهما من الأنثروبولوجيين المعتمدين على اللسانيات، وعالم الاجتماع ادفين غوفمان، في تفسيرهم لعملية الاتصال على أنها "عملية تفاعل" (Michel Rail, op cité. 44)

وإن هذا التفاعل يتحقق في إطار علاقة متبادلة، بحيث يشمل التغيير طرفي هذه العلاقة في حين ينتفي التفاعل في حالة العلاقة ذات البعد الواحد. أي أن التأثير في اتجاه واحد لا يمثل تفاعلا. يتجلى من ما سبق ذكره، أن مدرسة بالو ألتو تجاوزت أيضا إشكالية التواصل التي طرحها شانون ولخصها في الطريقة المثلى لتجنب حدوث اختلالات في عملية التواصل وما يترتب عنها من سوء فهم وبالتالي عدم التوافق .

وعلى هذا الأساس، انطلقت مدرسة بالو ألتو من أن التواصل أساس أي خلل يقع داخل النسق العام. ففهم و تفسير سلوك الفرد يجب دراسة نظام الاتصال داخل المجموعة التي ينتمي إليها، كون الفرد يتأثر بالمحيط الذي يعيش فيه " إن كل اتصال هو تفاعل ذو دلالة أو معنى" (Michel Rail. op cité. 47). أي أن الأطراف المشاركة في عملية التواصل، هي التي تحدد طبيعة العلاقة التي تجمعهم ببعض. فإذا لم يستطع هذا النسق تحقيق نوع من الاستقرار، فإن العلاقة لا يمكنها الاستمرار وقد تتحول هذه الوضعية،

أي وضعية التواصل، إلى وضعية الصراع نتيجة لنمط التبادل الذي تعتمده الجماعة. حيث أثبتت هذه المدرسة من أن خطاب النفي أو الإقصاء داخل أي نظام علائقي يؤدي بالأطراف المهمشة أو المقصاة إلى أن تكوّن لنفسها نظاما دفاعيا وهذا ينطبق على أي نمط من أنماط السلطة، من أبسط خلية عائلية حتى أكثرها تعقيدا كالتنظيمات السياسية والاقتصادية والدينية وغيرها .

مقاربة دوتش :

ساهم دوتش **DEUTCH**، وبقدر كبير، ببلورة نموذج حاول من خلاله أن يطور إطارا نظريا يفسر، على ضوءه عملية الاتصال السياسي. الذي اعتبره بمثابة عملية سيررنتقية **Shwartzberg. Op** (Roger cite.123)

أو كما وصفها، كل من **بارسون PARSONS** و **إستون D.EASTON** على أن "العلاقات القائمة بين النظام (كنسق) السياسي ومحيطه الخارجي، بمثابة شبكة سيررنتقية " (Roger. Shwartzberg.) (Ibid. P123)

يدعم دوتش هذا الطرح قائلا "ليس للاتصال وجود ذاتي، بل وجوده مرتبط بكل نشاط سياسي ولا يتم فهمنا لديناميكية النسق السياسي إلا من خلال فهمنا للنسق التواصل، فممارسة السلطة هي قبل كل شيء إشكالية تواصل" (Jacques Gerstlé. op cité .31.)

فالاتصال إذن هو "وظيفة سياسية وشرط أساسي لكل نظام يسعى لتحقيق أهدافه" (Hugues) (Cazenove. op cite. 58) .و بذلك ، يعتبر الاتصال كمتغير يدل على طبيعة النسق السياسي (النظام)، أو كما اعتبره كل من **باي PYE** و **جالنور Gelnor**، وهو أحد تلامذة **دوتش**، أن "بناء هياكل الاتصال التي تسمح للوصول إلى كل فرد في المجتمع وأن تطور النظام السياسي ووصوله إلى الديمقراطية يتحدد بمدى "تأثير أفراد المجتمع على قادة النظام السياسي، من خلال التعاون والمشاركة في عملية التواصل" (Jacques Gerstlé .ibid. 32)

إن المطالب والدعائم التي تصل إلى النظام السياسي تتحول إلى قرارات ، و تؤثر هذه الأخيرة بدورها، كونها مخرجات ، على المحيط الذي يظهر طبيعة استجابته لها عن طريق ميكانيزم رجع الصدى (GERSTLE) ولقد حدد الباحثان أربعة معايير استخدمت كمقاييس يتم من خلالها مقارنة الأنظمة السياسية وتصنيفها من أنظمة ديمقراطية أو شمولية، أو ما بين الدول الصناعية والبلدان السائرة في طريق النمو، والتي نذكرها كالتالي :

- 1- تجانس المعلومات السياسية.
- 2- حركية المعلومات السياسية.
- 3- حجم المعلومات السياسية.
- 4- اتجاه تدفق المعلومات السياسية..

و يضيف دوتش أن النسق (النظام السياسي) يتمتع بالديناميكية، بحيث أن التحولات والتعديلات تحدث بشكل يُحدث توازنا بين النسق ومحيطه. فهو في بحث دائم لتعزيز مواقعه من زاوية دعم وجوده السلطوي واستمرار وجوده، أي أن عملية دعم النظام وتأييده تظهر من خلال العناصر كما ذكرها دوتش كالتالي :

(Roger Shwartzenberg. op.cité. 127)

1- قيمة المعلومة :

تصبح المعلومة ذات قيمة عندما يكون هناك إخبار. أي أن المعلومة لا تحقق تواصل فقط، إنما تفتح الباب لعمليات تواصلية أخرى. وبهذا تشكل الرسائل المتضمنة تطلعات المواطنين ومطالبهم، قيمة دلالية يقوم على أساسها النظام بتحويل هذه المعلومات إلى قرارات تساعد على إحداث توازن بين النسق السياسي ومحيطه. في حين أن إذا انعدم تفاعل النظام مع هذه المعطيات وعجز عن التوصل إلى قرارات تدعم عملية التغذية الراجعة ، سينعكس ذلك على النظام نفسه وعلى استقراره و حتى استمراره.

2- الوقت المستغرق للاستجابة :

يشبه دوتش هذا العنصر من خلال قوله "هي المدة الزمنية التي تستغرق بين عملية تلقي المعلومات (المدخلات) حول موقع طائرة العدو، والوقت الذي تطلق فيه الصواريخ المضادة" كما يرى دويتش أن عدم استجابة النظام للمطالب في الوقت اللازم، يعني عدم قدرته على خلق عملية التغذية الراجعة. بحيث تعتبر عملية التغذية الراجعة (مخرجات) نتاج لتأثير (المدخلات) التي يتم على أساسها إجراء تصحيح ذاتي.

3- المكسب :

تعتبر إمكانية النظام في إحداث التعديلات أو التحولات الناتجة عن القرارات المتخذة كرد فعل لمتطلبات المواطنين و كذا قدرته على إشباعها، الآليات الأساسية التي تمكننا من فهم ليس فقط عمل النظام السياسي و طبيعته و إنما أيضا دعائم استقراره. لأن فشل النظام في الاستجابة إلى مطالب مواطنيه يعني فشل النظام في قدرته على خلق عملية التغذية الراجعة التي يحتاج لها من أجل الأستمرار و الاستقرار .

4- تحقيق الهدف:

أن تعامل النظام مع المطالب (مدخلات) له نتائج تعرف بالمخرجات، تأخذ صورة قرارات يهدف النظام من خلالها بالدرجة الأولى إلى تعزيز مواقعه ودعم وجوده وضمن استمراره، أي أن دعم النظام يظهر من خلال مواقف المواطنين اتجاه النظام. فمن خلال هذه الآلية، مدخلات ومخرجات، يحدث توازن بين (النسق) النظام ومحيطه. وقد شبه **ديفيد اوستن D.Easton** النظام ب " صندوق أسود لا يمكن التعرف على طبيعته إلا من خلال فهمنا للتفاعل المتبادل بين النظام وبين البيئة المحيطة به D.Easton (1974).

4-2-2 النموذج النقدي

يعد كل من هابرماس **J.Habermas**. وم. هورخايمر **M.Harkheimer** وكذا تيودور **Theodor**، أدورنو **W.Adorno**، وهوبرت ماركوز **H.Marcuse**، من الرواد الأوائل الذين ارتبطت أعمالهم بالنموذج النقدي، متجاوزين بذلك الطرح التقني الذي اختصر عملية التواصل، في نقل معلومة من نقطة إلى أخرى، حيث ذهب هؤلاء، ومن بينهم ماركوز إلى تفسير الظواهر، ومن ضمنها الاتصال السياسي باعتباره المجال الذي تتبادل فيه الرسائل بين الفاعلين في الساحة السياسية، موضحاً ذلك بقوله من خلال ما قدمه في كتابه "الإنسان ذو البعد الواحد" *L'Homme unidimensionnel* "إلى الكشف عن الأشكال الجديدة للهيمنة السياسية والمظاهر العقلانية لعالم يتم تطويعه تدريجياً باستثمار التكنولوجيا والعلم، تخفي وراءها عدم عقلانية نموذج تنظيمي للمجتمع، يدعي تحرير الفرد فيما هو، في الحقيقة، يعمل على استعباده. فالعقلانية التقنية، العقل الاستخدامي أو الأدائي قد اختصر الخطاب والفكر في بعد منفرد، يعمل على تناغم الشيء ووظيفته، والواقع والظاهر، والماهية والوجود، فهذا المجتمع فردي البعد، قد ألغى فضاء الفكر الناقد" (أرمان وميشال ماتلار، 2005، 93، 92)

تجاوز ماركوز، من خلال طرحه هذا، التفسير الآلي لعملية التواصل " التي لا يمكن فهمها، إلا من خلال فهمنا للشروط والظروف التي يتم فيها إنتاج الواقع الاجتماعي والسياسي " *Hugues Cazenave. op* (59. cité). هذا الواقع الذي وصفه **عشاش. ب P.Achache** أنه يتسم ب " غياب النقاش الفكري، وتساعد مكانة الفرجة، واختزال الخطاب السياسي في شعارات إعلامية، وافتقار الخطاب السياسي من المضامين الحجاجية، وطغيان الأشكال (الصورة) (H. Cazenove .ibid.60) يدفعنا للقول أن العملية الاتصالية تشبه إعطاء حقنة في الجسد. حيث يقوم المرسل بصياغة أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة ليخضع هدفه، أي المتلقي و يوجهه وفقاً لمصالحه وغاياته.

وعلى هذا الأساس تظهر وسائل الإعلام و الاتصال على أنها " تمتلك الشرعية في تحديد الواقع الاجتماعي والسياسي للمجتمع. فمن خلال تحريكها للوعي الاجتماعي نحو مختلف القضايا فإنها تعمل بذلك على الضغط على الأفراد لتشكيل آرائهم طبقاً للرأي العام السائد في المجتمع الذي يعيشون فيه. فيميلون شيئاً فشيئاً إلى تبني توجهات الأغلبية خوفاً من الانعزال على أنفسهم " *(H. Casenave. Op* _ (60. cité)

دعم هابرماس من جهته هذا الطرح، و ذلك من خلال تبنيه أطروحات أدورنو، وهوركهايمر ، حول تضليل الرأي العام، والتمائل، والتحميد، وتجزئة الجمهور. فالفرد ينزع إلى أن يكون مستهلكاً ذا سلوكيات عاطفية وهتافية احتفالية، أما الاتصال العمومي فإنه ينحل في مواقف تلقى محكومة بعزلة الفرد، موصوفة دائماً بكونها مقولبة" (أرمان وميشال ماتلار، مرجع سابق، 94).

كما أنتقد هابرماس، هذا الواقع الذي يجعل من الحاكم، المحتكر للتقنية، هو المهيم على المضامين والمنتج لها، في حين أن الرأي العام -المحكومين- هي أطرافاً سلبية خاضعة، إنه "المبدأ القائم على الإعلان والتواصل الجماعي، بنموذج تجاري "الصنع الرأي" (أرمان وميشال ماتلار، المرجع نفسه، ن ص)

فبالنسبة لهابرماس، ليس من الضروري أن نغيّر المجتمع لتحسين وضع الفرد، بل يجب أولاً وقبل كل شيء تغيير العلاقات التي هي بشكل عام غير عادلة بين الأفراد حيث نجد أحداً مهيمنا ولآخر مهيمنا عليه. ومن ضمنها العلاقة الاتصالية إذ أن "الأفعال الاتصالية تعمل على تحقيق التماسك بين أفراد المجتمع. بحيث توجه هذه الأفعال التواصلية، إما لتحقيق التفاهم أو لتحقيق النجاح" (Lucien Sfez. 1992. 9) تجاوز هابرماس، في تفسيره للفعل الاتصالي، المفهوم التقني الأحادي الاتجاه الذي لخص عملية الاتصال في كونها إرسال معلومة من طرف مرسل إلى مرسل إليه. فهي، مثلما فسرها هابرماس "ليست عملية آلية، وإنما هي عملية تفاهم، تنشأ عند القطيعة" (Lucien. SFEZ. ibid. 9). أي أنه "يكن مخرج هذا المأزق، في إعادة الاعتبار لأشكال الاتصال المختلفة ضمن فضاء عمومي يشمل أفراد كل المجتمع" (أرمان و ميشال ماتلار، المرجع نفسه، ن ص) إن التواصل في هذا المعنى يحقق نوعاً من التماسك والتفاهم والنجاح، إنها الوظائف الثلاثة الأساسية للتواصل التي تسمح للنظام بأن يظل مرناً ومفتوحاً. إنها دعوة لترسيخ مبادئ الديمقراطية باعتبارها "هي سياق تتجلى فيه الحقائق و يتم فيه إخضاع أي نزاع أو اختلاف يقع بين المتعارضين في الآراء إلى حجج محددة يكون هدفها الأساسي بلوغ الإجماع" (كارل أوتو أبل، 2005، 12)

ظل الخلاف بين الباحثين حول تأثير وسائل الإعلام على الناس، قائماً منذ أواخر ثلاثينيات القرن الماضي. ومع ظهور متغيرات جديدة على الساحة الإعلامية والسياسية، اشتد الجدل حول إشكالية حجم هذا التأثير وكيفية حدوثه. إذ ذهب البعض إلى التأكيد على أن سلطة وسائل الإعلام على الناس خارقة، وأن لها القدرة والكفاءة في التأثير على الجمهور المستهدف بدقة وفاعلية، ذلك أن "وسائل الإعلام لا تقوم بتغيير الآراء و الأفكار و إنما تعمل على تكوينها وإنتاجها" (Hugues cazenave.opcité. 60). فمن خلال التعطيم على الآراء المعارضة، والترويج لآراء معينة تعمل وسائل الإعلام على تحقيق إجماع عام حول القضايا الاجتماعية أو السياسية.

لقد انتقد الكثير من المفكرين هذا الطرح، وأعابوا على أنصار هذا النموذج، أنهم عظموا قوة تأثير وسائل الإعلام على الناس. يعتبر **تود جيلتين Todd Giltin** أحد المنتقدين وقد بنى انتقاده لهذا الطرح، على أساس انتقاده للأعمال الأمبريقية التي قامت بها مدرسة **لازرسفيلد**، معيها عليها اهتمامها المبالغ في البحث عن التغييرات التي تحدثها وسائل الإعلام في آراء و اتجاهات الأفراد، من خلال دراستها مدى تأثير المتلقي بفحوى الرسائل الإعلامية وما تحدثه هذه الأخيرة من تغييرات في اتجاهاته و آرائه، إنها

تغييرات آنية، مباشرة و قصيرة المدى. بينما الاتجاهات المستقرة (الدائمة) هي التي تحمل دلالات حول حجم وفاعلية هذا التأثير. ذلك أن وسائل الإعلام والاتصال لا تعمل في الحقيقة على تغيير الاتجاهات والآراء، وإنما هي التي تقوم بإنتاجها. وهذا ما يمكنها من تحقيق الاستقرار والإجماع " (Hugues Casenave , ibid, 60)

وعلى أساس ما سبق ذكره، لا يمكننا نفي أو تجاهل مدى تأثير وسائل الإعلام على المتلقي والدليل على ذلك استغلال السياسيين واستخدامهم لهذه الوسيلة لتسويق أفكارهم و دعم توجهاتهم إلا أنه وفي المقابل علينا الإشارة إلى بروز الانترنت التي تمثل الثورة الثالثة للمعلومات. زعزت وربما هدمت الكثير من هذه النظريات، وعلى رأسها نظرية الجمهور، ونظرية حارس البوابة، نظرية الرصاصة، أو الحقنة وكذلك نظرية ترتيب الأولويات. إن مستخدم التقنية الحديثة ليس بحاجة إلى حارس بوابة أو مَنْ يحدد الأجندة ويضع الأولويات بل أضحي في مقدور الجمهور الذي كان يخضع لتأثير الرسائل الإعلامية أن يكون فاعلا وفعالا بدوره في العملية الاتصالية، فمن خلال ما يسمى بالشبكات الاجتماعية التي يوفرها الانترنت أصبح بإمكانه أن ينتج بدوره رسائل و يبعث بها إلى جمهور واسع.

وهذا ما يجرنا إلى القول أن الطرح النقدي كان محل تشكيك بل إلى " دفع ميشال فوكو ببطلان الرؤية التي هيمنت طويلا على الفكر النقدي، و التي تعتبر الجهاز (الدولة) قائما على وحدة غير قابلة للتجزئة وذا أداء فاعل ومحكم. واقترح بدلا من ذلك التمعّن واستعاب الدولة في أبعادها الممارسية اليومية، و التمعّن في ممارساتها الهادفة إلى التكيّف والإنكفاء، ودعم الانتظام، والترقيع. وكل ذلك، بهدف استحداث روابط متماسكة جديدة، ودقة واتساق في الممارسة، أي بعبارة مختصرة " تكتيكات عامة لإدارة الذهنيات " (ارمان و ميشال ماتلار، مرجع سابق، 111)

3-2-4 النموذج التحواري:

يندرج هذا النموذج ضمن المنظور النقدي، بحيث يصف هذا النموذج حقيقة الاتصال المعاصر في الدول الصناعية بإظهار الانسلاّب (aliénation) الذي يميزه. إن رواد النموذج النقدي طرحوا نموذجا "مثاليا" المسمى بالنموذج التحواري. ينظر رواد هذا التيار إلى أن الاتصال عبارة عن تبادل للحجج بين مختلف الأفراد المكونين للمجتمع. وأن عملية الاتصال تقوم على أسس نذكرها في ما يلي :

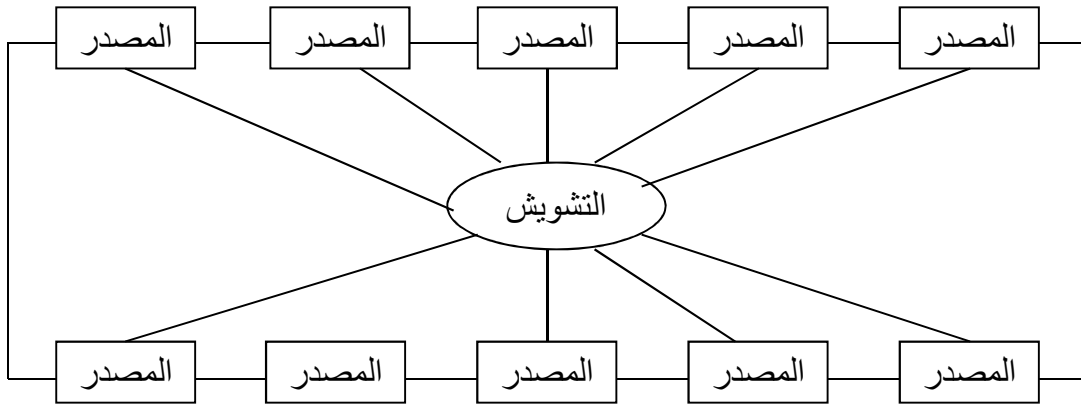
أولا : العقلانية Rationalité :

أي أن عملية الاتصال السياسي تقوم على تبادل للمعلومات تبنى على حجج عقلانية .

ثانيا: تبادل الأدوار Échange des rôles :

تقوم عملية الاتصال على تبادل الأدوار بين المرسل المنتج للرسالة و المستقبل لها. أي أنه في سياق العملية الاتصالية يمكن لكل فرد أن يكون مرسلا ومستقبلا. هذا الطرح الذي جاء به رواد النموذج التحواري يتنافى كليا ومنظور النموذج الإستراتيجي، حيث لا يفند عشاش Gilles Achache مقولة

وجود فئة من الفاعلين (السياسيين) هي المؤهلة للهيمنة ولاحتكار "الكلمة" أي انفرادها بعملية الاتصال في المجال السياسي ، فهي المنتجة للرسالة والباعثة بها وهي من خطط لها و رسم أهدافها. يعود بنا هذا الطرح إلى نموذج لاسويل وإلى أعمال شانون و_اوسجود Osgood الذين اعتبروا أن كل فرد، حين يندمج في إطار علاقة تواصل مع الآخر، يكون مصدرا للرسالة وفي ذات الوقت متلقيا لما يبعث به الآخر، حيث تكون كل الأطراف في عملية الاتصال، مرسله ومستقبله، أي أنها أطرافا فاعلة وفعالة، تمتلك جميعها القدرة على تفكيك رموز الرسالة، وتفسير فحواها وإعادة إنتاجها للرد على ما تلقته من الآخر، أي أن عملية التواصل تجاوزت_عملية دورية circularité وإنما هي عملية معكوسية réversibilité، مثلما أوضح دوفلو Deflew سنة 1966 (jean Lottisse 2006)



ثالثا المصلحة العامة Intérêt général:

يهدف الاتصال السياسي إلى تحقيق المصلحة العامة، فمن خلال تبادل الحجج تصل الأطراف المتحاوره إلى معرفة ما هو صالح للمجتمع ككل. أي أن عملية دعم وتأييد قرارات النظام تظهر من خلال المواقف العامة للمواطنين .

رابعا العالمية Universalité :

وعلى أساس ما تقدم ذكره يمكننا أن نلخص أهم ما جاء به رواد النموذج التحاوري الذي استمد العديد من سمات وخصائص النظم السياسية في القرن الثامن عشر فهابرماس، مثلا يرى أن البرجوازية في القرن الثامن عشر هي التي جاءت بـ"أسس الإشهار" حتى تتمكن من حماية مصالحها وحماية المجتمع من السلطة الحاكمة. كون القرارات التي تتخذها السلطة لا يجب أن تؤخذ في الخفاء، كما كان سابقا، ولكن أن تؤخذ في الشفافية. حيث تصبح "عمومية" وتصبح محل نقاش، وتعليق وانتقاد. إن النموذج التحاوري لا يرى أن الحوار والنقاش العام لا يقتصر على النخبة وإنما على هذه الأخيرة أن تقوم بتعبئة الجماهير وكل أفراد المجتمع على المشاركة فيها.

من خلال تحليل ظاهرة الاتصال السياسي قدم رواد النموذج التحواري صورة المجتمع المثالية الذي يتسم بخصائص طوباوية (خيالية) تتناقض وتلك التي تتسم بها المجتمعات الرأسمالية الحديثة التي شكلت محور دراسات رواد النموذج النقدي.

من أهم ما جاء به النموذج التحواري، اعتماده على متغير الاتصال كمؤشر لتصنيف المجتمعات البشرية في خانات ترمز، إما إلى النظم المستبدة، وإما إلى تلك التي تتمتع شعوبها بحقها في ممارسة التواصل من خلال عملية التحوار المتبادل والمتساوي، الذي يمنح لكل طرف في العملية الحق في التعبير عن آرائه، وكذلك حقه في معرفة ما يراه غيره .

يتبنى رواد هذا النموذج فكرة أنه من خلال الحوار الحجاجي المتبادل يمكن لأفراد المجتمع أن يصلوا إلى إيجاد نقاط مشتركة يتفقون عليها، تمكنهم من تقليص الفجوة التي تشكلها الآراء المتعارضة. هذا التوافق هو الذي يساعدهم على أن يتخذوا القرارات الصالحة. يعتبر بذلك الفضاء العمومي، نتاج لتحوار بين المواطنين الذين يمارسون حرياتهم من خلال المشاركة في القضايا العمومية. حيث أكد لويس كيري **Louis Quééré** هذا الطرح من خلال وصف الفضاء العمومي "باعتباره فضاء للتحوار، أي مكان ينتج فيه التوافق (الوفاق) حول القضايا العملية أو السياسية، من خلال مناقشة عمومية للحجج". **J. Gerstlé**. (Op cité. 35,36) فهو يؤكد على أن "الفضاء العمومي" هو شبكة تسمح لتبادل المحتويات (الرسائل) وإتخاذ المواقف أي الاتجاهات.

فعن طريق المحاجة فقط، بحسب هابرماس، يتحقق التفاهم. وبالتالي يتحقق الإجماع العام (Christian Baylon. Op cité. 208). فالتواصل بين السلطة والمواطن لا تقوم على عملية الإرسال والاستقبال، بل تتعدى هذه العملية العمودية إلى علاقة تتساوى فيها الفرص بين المتحاورين في الحرية في التواصل وفي التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم لأن أفراد فئة معينة بهذه الحقوق دون الفئات الأخرى يتناقض والديمقراطية .

فالتواصل إذا هو العملية التي تسمح للنظام بأن يظل مرنا ومفتوحا، وأن مشروعيته تكمن في الوفاق الناتج عن التحوار.

وعلى هذا الأساس، طوّر هابرماس (1981) نظريات الكفايات الاتصالية. حيث فرق بين شكلين من الفعل الاجتماعي: ذلك الذي يوجه نحو التفاهم (الفعل الاتصالي) والذي يوجه نحو النجاح (الفعل الإستراتيجي)، و قد انتقد هابرماس الفعل الاستراتيجي الذي يجعل من العملية الاتصالية عملية تلاعب وتحايل و خداع، لأن المنتج للرسالة و الباعث بها ليست له نية المشاركين، لم يوجهوا مسبقا نحو النجاح، فإنهم كانوا يسعون وراء أهدافهم (الذاتية) الفردية بشرط أن يكون هناك توافق متبادل حول برنامج عملهم على أساس تحديدهم المشترك للمواقف". إن التفاهم المتبادل يفترض الكليات المكوّنة للحوار والمتمثلة في المطالبة بالمعقولية، المطالبة بالحقيقة، المطالبة بالمصادقية، المطالبة باحترام معايير

الوضعية الاتصالية. إن التوافق يشكل وضعية اتصالية مثالية. هذه الوضعية المثالية (المتعادلة)، أي أن يكون كل متكلم له الفرصة في إنتاج أفعال كلامية مطابقة لهذه الكليات. هذه الوضعية الاتصالية هي مثال للهيمنة وتسمح لتفكير في شروط الوعي الجمعي والمتمثل في الديمقراطية. و يوضح ميلر **Mueller** ذلك من خلال اعتبار الاتصال السياسي "الحوار حول المشاكل، الرهانات، والأفكار ذات المصلحة العامة". لقد ارتكز هذا الطرح، على تفسير هابرماس الذي أعطى رؤية جديدة للعملية الاتصالية (Jacques.Gerstlé , op cité. 36).

لقد بنى هابرماس مفهومه للاتصال على أنه يكمن في "التفاهم" (Se Comprendre). إلا أنه نفى وبوضوح وجود اتصال حقيقي، حيث يرى أن هذه المؤسسات التي تسعى لإقامة تواصل مع الأطراف الأخرى، فإن أهدافها محددة ومخططة مسبقاً. مما يجعل من الاتصال هو أيضاً عملية مخططة ومحددة. أي أنه يستبعد وجود اتصال حقيقي أو متوازي بين مختلف الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية. فالأفراد الذين يعتقدون أن لديهم حرية في الإدلاء بأرائهم ووجهات نظرهم، هم في الواقع لا يعبرون إلا عن وجهات نظر المؤسسة. هؤلاء الأفراد في نظره يتكلمون لكن حديثهم مخطط أو ما ينعته بـ "Pseudo communication" اتصال مستعار، ويميز هابرماس بين نوعين من الاتصال :

1 الاتصال الموجه إلى النجاح.

2 الاتصال الموجه إلى التفاهم المتبادل.

1/ الاتصال الموجه إلى النجاح :

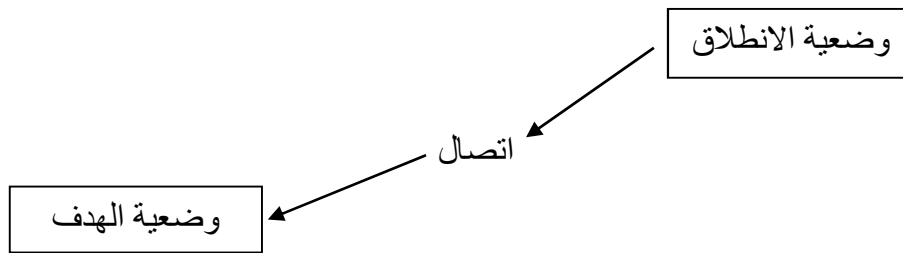
وهي نظرة مستمدة من الفكر الفيبيري، حيث يرى، أن الحاكم لديه هدف معين يسعى للوصول إليه عبر غايات محددة، فيختار الوسائل والأساليب التي تتماشى والمعطيات التي يضعها في حسبانها . Lucien (Sfez. op cité. 9)

فالأفراد الفاعلون (المسؤولون) في نظره، يركزون اهتمامهم حول الغايات والنتائج وفقاً لحساب ذاتي، أما الأطراف الأخرى ما هي إلا وسائل تستعمل من أجل الوصول إلى الغاية التي يصبو إليها الحاكم، وما محاولة اتصال القمة بالقاعدة إلا بغية ممارسة التأثير فيهم وذلك من خلال طريقتين :

1 طريقة مخططة ومباشرة : بإعطاء الأوامر والتعليمات.

2 طريقة غير مباشرة: وترتكز على عملية التأثير، ويتم ذلك بالتأثير في دوافع وقرارات الآخرين عن طريق الإغواء والمكافأة.

ولقد لخص بيار لوبيل. P. Lebel هذه العملية في مرحلتين. مرحلة الانطلاق، وهي مرحلة ما قبل التواصل والمرحلة النهائية التي تعتبر مرحلة لما بعد التواصل كما يوضحها الرسم التالي : PIERRE (LEBEL 1983. P18)



حاول لوبييل من خلال هذا الرسم المبسط تفسير دور الاتصال في عملية التأثير على المواقف والاتجاهات. حيث أعتبره من أهم الوسائل والسبل التي تساعد على اتخاذ القرارات ضمن الجماعة.

2/ الاتصال الموجه نحو التفاهم :

هو عكس ما يقوم عليه الاتصال الموجه نحو النجاح الذاتي. حيث يوجه سلوك الفاعلين لتحقيق التفاهم المتبادل دون محاولة تأثير نخبة معينة على الأغلبية. ويرى هابرماس أن تحقيق هذا التفاهم يؤدي إلى خلق جو من الترابط الوثيق بين تصرفات الأفراد، وتكون مجتمعاتهم أكثر صلابة وتماسكا من تلك التي تخضع آليا لتطبيق الأوامر والتعليمات. ويكون النجاح أكبر حين يركز على تبادل المعلومات والمقترحات أو الاعتراضات بين الحاكم والمحكومين. حيث يصبح هؤلاء أطرافا فاعلة في العملية الاتصالية. أعتبر الاتصال عنصرا أساسيا للضبط الاجتماعي (*contrôle social*) وللشرعية والذي يمارس تحت ثلاثة أشكال:

- (1) الاتصال الموجه : تتميز به الأنظمة الشمولية، التي تتسم باستخدام كل الأساليب والآليات للتلاعب بالعقول من أجل احتكار السلطة و الهيمنة عليها و شرعيتها.
- (2) الاتصال الممنوع : والمتمثل في الوضعيات غير العادلة بين الأطراف المتواصلة، حيث تتمتع فئة دون الفئات الأخرى باحتكارها للمعلومة وبحقها في التعبير الحر، إنها حقوق يختص بها أصحاب السلطة والنفوذ . فهم الفاعلون في العملية الاتصالية وهم أيضا من أقصوا باقي الأطراف من المشاركة فيها. لأن رفض التبادل والتحاور هو تأكيد ضمني لنية الضغط والعدوان.
- (3) الاتصال العمومي: وهو أشمل وأعم من الأشكال التواصالية الأخرى. حيث يستدعي مشاركة واسعة لمختلف أطراف المجتمع. إلا أنه قد يبعد عن مساره حين يستخدم من أجل الحفاظ على الاستقرار ويسعى لضمان الاستمرارية لمن هم في السلطة. أي حين يختصر الاتصال في عملية الحفاظ على رموز النظام

مثلا وصفه إيدلمان **M.Edelman** .

لقد خلص هابرماس إلى أن المواطنة " تتحقق من خلال انفتاح المجال العام للنقاش وتبادل الآراء"

(Jurgen Habermas.1978.)

ذلك أن " لا يستطيع المواطن القيام بهذه المسؤوليات دون التمتع بالحق في حرية التعبير، فحرية الإعلام وحرية الاتصال أصبحت معيارا لقياس مدى تطور المجتمع والتزامه بالقيم الحضارية حتى أصبحت حرية الإعلام لا ترتبط بالقائمين عليه فقط، بل أصبحت جزءا من حقوق المجتمع ككل" (هويدا مصطفى، 2013، 419)

إن الفضاء العمومي، هو عنصر أساسي بالنسبة لهذا النموذج باعتباره الفضاء الذي يتهيكل فيه النسق الاتصالي من خلال وجود "حوار بين المواطنين، يتمتعون بالحرية في المشاركة في الشأن العام، لإصدار قرارات، تقوم على النقاش والمحااجة" (Gilles Achache, op cité, 106)

إن أهم ما جاء به النموذج التحواري، دعوته لتحرير العقل و الفرد من كل أشكال الهيمنة والاحتكار لأن ذلك هو الشرط الكفيل لتحرير "الاتصال" من كل أشكال التلاعب والتحايل ليترك المجال إلى الحوار العقلاني الذي تتبادل فيه الحجج والبراهين في مجال عام تتساوى فيه كل الأطراف، إنها دعوة إذا إلى التواصل في جو الديمقراطية. (Hugues, op cité, 60)

نقد النموذج:

ذهب هابرماس في دعوته لقيام مجتمع يبني على أساس فكرة "قبول الآخر" ،إلى إعطاء بعد إنساني للعملية الاتصالية، أي أن الاتصال، هو دعوة "البشر إلى التفاهم ، وتوحيد الرؤى وتحقيق التفاوض" (Christian. Baylon .op cité. 208) في إطار فضاء عام يشمل كل الأطراف للمشاركة في نقاش حر، متبادل عقلائي حقيقي واقعي خال من كل احتكار للفصل في قضايا الشأن العام.

الفصل الخامس

دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للإدارة المحلية

1-5 العلاقة الاتصالية بين الإدارة والمواطن

1-1-5 البعد السياسي في الفعل الإتصالي بين المواطن والإدارة

2-1-5 البعد التفاعلي بين الإدارة العمومية والسلطة

3-1-5 البعد الاجتماعي السياسي للمواطنة

2-5 الصورة الذهنية للإدارة الجزائرية

4-1-5 الصورة الذهنية للإدارة وإشكالية التواصل

5-1-5 صورة الإدارة الجزائرية من خلال الخطاب الرسمي

6-1-5 صورة الإدارة الجزائرية لدى المواطن

1-5 العلاقة الاتصالية بين الإدارة والمواطن

لقد أصبح تحليل لغة الحياة اليومية فرعا من اللسانيات الحديث خارج قواعد اللغة الفصحى وقواعدها.... معرفة مضامين الكلمات ودلالاتها في التجارب الحية والتي تكون برنامجا سياسيا غير مباشر يكفي للسياسي أن يستمع إليه وأن يبني عليه أيديولوجيته (حسن حنفي. مرجع سابق 362). إن الاهتمام بدراسة الظاهرة الاتصالية القائمة بين المواطن والسلطة، تنظيرا وممارسة لم يبدأ إلا حديثا، رغم أن بدايته ارتبطت بالفكر اليوناني، الذي عرّف الإنسان، من خلال مقولة أرسطو الشهيرة، على أنه كائن سياسي بطبعه وأن العلاقة التي تربطه مع من يعيشون معه ويتفاعل معهم هي "شركة بين قوم يعيشون معا لتحقيق أفضل حياة ممكنة" (سعد بن سعود بن محمد بن عبد العزيز آل سعود، مرجع سابق، 37). إلا أن الفكر اليوناني انحصر في طرحه للظاهرة على البحث عن الوسائل والأساليب التي تمنح الحاكم القوة والسلطة لممارستها على المحكومين. فمن يحتكر السلطة، من حقه أيضا احتكار إعلام غيره.

أما أول محاولات التأسيس الإيستومولوجي لمفهوم الاتصال بين السلطة من جهة، من خلال مؤسساتها، والمواطن من جهة أخرى، فيمكن إرجاعها إلى منتصف القرن الماضي، عندما ظهرت دراسات اهتمت بتفسير علاقة الأنظمة الحاكمة بالسلوك الانتخابي للأفراد، وبالدور الذي يلعبه الرأي العام والمجتمع المدني وكذلك جماعات الضغط والأحزاب السياسية، في العملية السياسية. وقد ارجع فيليب ريتور ظهور المفهوم الحديث للاتصال السياسي إلى أعمال المفكرين في الولايات المتحدة من خلال النظر إلى أن "التواصل السياسي، بالمعنى الحديث، الدال على جملة الممارسات الرامية إلى إقامة روابط بين محترفي السياسة وناخبهم، وذلك باستعمال خاص للسبل التي تقدمها وسائل الإعلام (من المقال الصحفي إلى الشريط و من النشر البريدي إلى البريد الإلكتروني ومن السجال المتلفز إلى المنصة والدرشة) " (فيليب ريتور، 2008، 47)

ولقد أوضح المفكر الفرنسي كوترى **J.M.Cotteret** " أن تبادل المعلومات بين الحكام والمحكومين تتم عن طريق قنوات مهيكلة رسمية أو غير رسمية " (Jacques Gerstlé, ibid. 13) وتعتبر الإدارة العمومية إحدى هذه الآليات أو القنوات الرئيسية التي تسخرها السلطة الحاكمة لبحث المعلومات من النخب السياسية إلى الجماهير، ونقل مشاكل وأراء وانشغالات الجماهير إلى النخبة الحاكمة.

1-1-5 البعد السياسي في الفعل الاتصالي بين الإدارة والمواطن

يعتبر الاتصال بالنسبة لمختلف الأنظمة السياسية عنصر مهم لممارسة السلطة. فهما، أي الاتصال والسياسة، "عصران مترابطان لا يؤديان إلى إنتاج ظاهرة منفصلة، وإنما على العكس، فهما متداخلان دوما ومتلازما" (Jacques Gerstlé, op cité. 11)

ويضيف ب. باربر B.Barber من جهته أن "الاتصال والسياسية هما متعايشان" كون أن الواحد منهما لا يلغي الآخر بل يتشارك معه في الجوهر (J. Gerstlé, ibid . 15). فالسياسة وفقا لذلك، لا تلغي الاتصال ولا يلغي هذا الأخير، بدوره، البعد السياسي في الفعل الاتصالي.

ويفسر ألموند Almand هذه العلاقة المتداخلة بين الاتصال والسياسة، بقوله بأن كل شيء في السياسة، اتصال. فنظام الاتصال هو إحدى القنوات الرئيسية لتدفق المعلومات من النخب السياسية إلى الجماهير، وأيضا لنقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير إلى النخب (سعد آل سعود، مرجع سابق، 24) وذلك ف "النظامان -أي التواصل والسياسة- كلاهما يتأثر بالآخر ويؤثر فيه، وإن كان التأثير الذي يمارسه النظام السياسي على نظام الاتصال في البلدان النامية، بشكل خاص أكبر من تأثير الاتصال على النظام السياسي" (كمال الدين جعفر عباس، 2004، 41).

يلخص عبد العزيز آل سعود (سعد آل سعود، المرجع نفسه، 60) تسع وظائف للتواصل السياسي والتي حددها في:

• الوظيفة الإخبارية.

يعتبر البعد المعرفي للتنشئة السياسية هاما وحيويا، حيث يؤدي إلى وجود علاقة بين الفرد والنظام السياسي القائم. وعندما تفتقد تلك العلاقة، أو تضعف، ولا يجد الفرد لديه معلومات كافية عن النظام القائم، فإن الثقافة السياسية في هذه الحالة تصبح ثقافة محدودة. ولوسائل الإعلام دور هام في البعد المعرفي لعملية التنشئة السياسية، حيث ينوط بها نقل الأحداث و الأخبار من كافة المواقع، و إعلام المواطن بها، بالإضافة إلى وظيفة الشرح والتفسير والتعليق التي تساعد على الوعي السياسي. (محمود حسن إسماعيل، 1997، 26)

فالبعد المعرفي للاتصال بين السلطة الممثلة بمؤسساتها الرسمية وبين المواطن، ضروري لتطوير مهارات الفرد المعرفية التي تساعده على فهم الأحداث السياسية والحكم عليها وتقييمها. كون " وصول الحقائق والمعلومات إلى الجمهور مسألة بالغة الأهمية، فقد لوحظ أن الجمهور المطلع المتبع للأحداث يكون دائما أسرع إلى تكوين آراء محددة ذات طابع متزن، بعكس الجمهور غير المطلع البعيد عن متابعة الأحداث، فهذا الصنف الأخير من الناس يكون عادة أبطأ في تكوين رأيه، مذنبذا في اتجاهاته، فريسة للإشاعات والانحرافات، ويتصف في النهاية بالتطرف والنظرة السطحية للأمر وتغليب الانفعال الطارئ على التفكير السليم. (عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، 67)

• التنشئة السياسية.

لقد حظيت التربية السياسية والاجتماعية للنشء باهتمام فلاسفة ومفكري الساسة منذ القدم. ففي القرن السادس قبل الميلاد، أرجع الفيلسوف الصيني (كونفوشيوس) فساد الحكم إلى غياب المواطنة الصالحة بسبب عجز الأسرة عن تلقين قيم الفضيلة والحب المتبادل والمصلحة العامة. ولهذا دعا جهاز الدولة إلى

تحمل مهمة تعليم النشء ابتغاء خلق نسق اجتماعي سليم يتأتى معه قيام حكم صالح. (محمود حسن إسماعيل، 1997، 21)

وكان أول من صاغ مصطلح " التنشئة السياسية" هو هيربرت هايمان، و ذلك في كتابه 1959 المعنون " التنشئة السياسية" حيث عرف فيها التنشئة السياسية " أنها تعلم الفرد لأنماط اجتماعية عن طريق مختلف مؤسسات المجتمع التي تساعده على أن يعايش مع هذا المجتمع سلوكيا ونفسيا (محمود حسن إسماعيل، مرجع سابق، 22)

ويعتبر استخدام وسائل الاتصال عاملا مهما في التنشئة السياسية حيث تؤدي تلك الوسائل إلى تنمية الفرد سياسيا. " ولقد بدأ الاهتمام بدراسة أثير وسائل الإعلام في التنشئة السياسية منذ أن لوحظ أن التعرض للتلفزيون يبدأ مبكرا لدى الطفل، ويشغل حيزا كبيرا من الوقت الذي يقضيه في المدرسة، وبالتالي لا بد من أن يكون مصدرا مؤثرا في المعرفة السياسية لدى النشء" (سعد لآل سعود، مرجع سابق، 62) على أن التنشئة السياسية بقدر ما تؤدي إلى الاستقرار فإن الانقطاع عنها يؤدي إلى حالة من عدم الاستقرار.

• التسويق السياسي.

أي أن الاتصال هو جملة من التقنيات والأساليب المتاحة للفاعل السياسي الموجهة للرأي العام قصد إغرائه والتحكم فيه. فهو كما يصفه جيرستلي "اتصال سياسي توجيهي خطي من الفاعل السياسي إلى المواطن (الرأي العام). (Jacques Gerstlé. Op cité . 13). إنه إذا تصور تفنوقراطي لأشكال الاتصال السياسي، حيث يبرز فيه الدور الذي يلعبه كل من المرسل والقناة في حين تجاهل ديناميكية العنصر المتلقي للرسالة.

ولهذا يذهب البعض، و من بينهم كايرول Cayrol، إلى مقارنة الاتصال بالتسويق السياسي. حيث لا يختلف الاتصال السياسي في استخدامه لتقنيات وقنوات يعتمد عليها التسويق السياسي أي: التلفزيون، صبر الآراء والإشهار (Jacques Gerstlé, ibid , 11)

وهذا ما أكده فرانسوا رانجون François Rangeon بدوره، حين ذهب للقول بأن الوظيفة التي يؤديها الاتصال السياسي هي شبيهة بتلك التي يؤديها الإشهار التجاري . ذلك أن الإشهار ليس هدفه الوحيد هو تسويق منتج معين، وإنما يسعى أيضا إلى طمأنة المستهلك من خلال تزويده بالحجج التي تبرر له اختياره لهذا المنتج دون غيره" (François Rangeon et al.1991. 100)

• التأثير في اتجاهات الرأي العام.

بدأت الدراسات الخاصة بتأثير وسائل الإعلام المباشر على التنشئة السياسية في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين.

تساعد وسائل الإعلام عن طريق تزويد الجماهير بالأخبار الصحيحة والحقائق الثابتة على تكوين الرأي العام. وللاتصال السياسي تأثيراته غير المباشرة في الرأي العام عن طريق الانطباعات التي يوجد لها لدى المتلقين. فالإتصال لا يضع الأمور في بؤرة الاهتمام، وإنما قد يحكم أيضا على بعض الشخصيات والأحداث بالغموض والإبهام نتيجة إهمالها وعدم تغطيتها لاعتبارات تتعلق بظروف كل وسيلة أو بهدف الضغط أو إخفاء المعلومات لأسباب سياسية أو أيديولوجية. (سعد آل سعود، مرجع سابق، 70)

وفي هذا الشأن يرى **صامويل بيكر** " أن وسائل الإعلام تخدم النظام السياسي بطرق كثيرة ومختلفة، بعضها مباشر وبعضها غير مباشر، ففي المجتمعات الكبيرة والمركبة مثل المجتمع الأمريكي، لا يستطيع القادة الإتصال بالناس بدون استخدام وسائل الإعلام، كذلك لا يستطيع المرشح السياسي الحصول على أكبر عدد من الأصوات الانتخابية بدون استخدام وسائل الإعلام. كذلك فإن المواطن العادي لن يستطيع التعرف على القرارات الحكومية، والتشريعات، والقادة، والأوضاع السياسية والاقتصادية الداخلية والخارجية بدون استخدام وسائل الإعلام، ذلك أن وسائل الإعلام تعتبر حيوية في نشر المعلومات الجديدة من الحكومة إلى كل المواطنين. (حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، 76)

• الرقابة على الحكومة.

" ويمكن للإعلام أن يرفع طبقة الرأي العام المنقاد من كونها منقادة إلى طبقة المستنيرين. كما يرفع طبقة المستنيرين إلى طبقة الصفوة ولو بدرجة من درجاتها. وأيضا يجعل طبقة الصفوة أكثر احتكاكا بالمجتمع للتعرف على آرائه ووجهات نظره. (عبد الوهاب كحيل، 1987، 140)

• المساعدة في صنع القرارات.

إن " المشاركة في العملية السياسية هي العملية التي يلعب من خلالها الفرد دورا في الحياة السياسية لمجتمعه، وتكون له الفرصة في أن يساهم في وضع الأهداف العامة لذلك المجتمع وتحديد أفضل الوسائل لإنجازها (محمد عاطف غيث و آخرون، 1982، 523)

ويقابل المشاركة السياسية، وعلى الطرف الآخر، السلبية السياسية، التي من صورها اللامبالاة والشك السياسي في كل ما يصدر عن الآخرين من أقوال وأفعال، ويمتد هذا الشك إلى الحركة السياسية والعملية السياسية بمجملها، ثم العزلة وشعور المواطن بالغربة عن العمل السياسي والسلطة القائمة، ثم الاغتراب الذي يؤدي إلى فقدان الفرد للحماس والدافع للمشاركة السياسية (محمود حسن إسماعيل، مرجع سابق، 29)

• دعم مشروعية النظام السياسي.

تعتمد السلطة السياسية على الإتصال الجمعي في إثارة الجمهور أو تهدئته، و للدعاية للنظام السياسي وإضفاء الشرعية عليه وتبرير مواقفه (محمود حسن إسماعيل، مرجع سابق، ص 48) وينظر **ج. بورديو** (G. Burdeau) إلى العملية الاتصالية " كونه عملية تأكيد يومي على شرعية النظام القائم " (François

(Rangon. op cité.100) ذلك أن هذه العملية مثلما وصفها لوشيان باي **Lucian bye**، على أن العلاقة القائمة بين العملية الاتصالية والعملية السياسية هي علاقة جوهرية تكمن في " أن أهداف النظام السياسي في السيطرة والشرعية والمشاركة عبر انتقالها إلى المجتمع المحلي تستلزم وجود الوسائل التي تقوم بالتعبير الرمزي عن القيم والمعايير الإجرائية للنظام السياسي، وكذلك إيجاد القنوات التي تنقل مصالح ومطالب المواطنين إلى السلطة السياسية (سعد آل سعود، مرجع سابق، 24). وهذا ما يثبت أن " لا وجود لنظام بدون شرعية، فهو مطالب بان يبرر وجوده ، مسبقا أو لاحقا، ولا وجود أيضا للشرعية بدون تواصل" (François Rangon. ibid.100)

• **تأكيد الشعور بالهوية الوطنية.**

إن الشعور بالانتماء والولاء يتوقف على مدى نجاح السلطة الحاكمة في غرسها لدى الأفراد الشعور بالولاء للدولة ومؤسساتها، والإحساس بالتضامن والهوية الموحدة. كما يؤدي عجز الدولة في تحقيق الانصهار والاندماج بين كافة أفرادها إلى إحداث أزمة هوية داخل المجتمع. ويفسر لنا الأستاذ الجامعي الفرنسي "ألبرتيني" هذه الظاهرة : "بأنه من النادر أن نجد في العالم الثالث تجمعا اجتماعيا متلاحما، والناس يعيشون مُعزّلين في جماعات ضيقة خاصة، إما دينية أو لغوية أو قروية أو عصبوية أو عائلية، والعالم العقلي والاجتماعي من السكان عالم محدود، والبني الاجتماعية مُتكيفة ومُتصلبة (عبد الله طلبة. 1999. 197) فعندما لا تتجاوز انتماءاتهم الضيقة التقليدية حدود العائلة أو القبيلة فإن ضعف ولائهم

القومي قد يعزز من المحسوبة في الإدارة الجزائرية. ولقد ذهب "موريس ثوريز" **Maurice Thorez** في طرحه إلى القول أن الجزائر ليست أمة بعد، بل إنها لا زالت في مرحلة التكوين، وأن القوميات التي تتشكل منها تفوق العشرين قومية" (RACHID TLEMCANI. 1986. 53). فالعصبية القبلية و الجهوية تتغلب على مفهوم القومية الجزائرية الموحدة وهي التي تفرض علاقاتها على روابط القومية الوطنية ذلك ما عزز العمل بعلاقات القربى ما يصطلح عليه في المجتمع الجزائري ب" بني عميس " نسبة إلى ابن العم، الصداقة التي يصطلح عليها " بالمعريفة" و الجهوية " وليد البلاد". كما تتوقف مسألة الهوية على ثقة هؤلاء في تراثهم و حضارتهم، و على مدى مساهمتهم في بناء حضارتهم .

• **إدارة الصراعات السياسية**

تحتاج إدارة الأزمة (أو الصراعات) إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة، وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف(الخضيرى محسن أحمد 2002. 250)

وإن كان الاتصال القائم بين السلطة والمواطنين يحدث عبر قنوات عدة، فيمكننا حصرها في ثلاثة أنماط هي:

1/ الاتصال عبر وسائل الإعلام: قد تكون قنوات طباعة (كتاب، ملصقات...) أو إلكترونية (راديو، تلفزيون...) وتعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الصراعات أو الأزمات. ذلك نظرا لما للإعلام من أهمية كبرى في إدارة الأزمات، و لأنه عندما يُهمّش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، لذا يقترح إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة و التأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الأزمة. (الشعلان فهد أحمد. 2002. 17)

2/ الاتصال عبر المؤسسات: كالأحزاب السياسية، التي تعتبر حلقة وصل بين الحاكم والمحكوم. جماعات الضغط. على هذا الأساس فسر ليستر برايث Lister braitt الحكومة السلطة كشبكة للتواصل، التي توجه الأفعال وفقا للمعلومات التي أرسلت إليها.

3/ الاتصال غير الرسمي: هذا النوع من الاتصال عن طريق العلاقة "وجها لوجه" وهي مهمة للمجتمعات البدائية أو التقليدية، ولكن يبقى أيضا مهما بالنسبة للمجتمعات المتقدمة، حتى في زمن وسائل الإعلام الحديثة. (ROGER SHWARTZENBERG. Op cité. 123)

وأوضح دوركايم من جهته أن الاتصال المتبادل الذي يحدث بين الطبقة الحاكمة و بين كافة فئات المجتمع يحدث على مستويات ثلاثة وهي : اتصال داخل الدولة، اتصال بين الدولة والمجتمع المدني، و اتصال داخل المجتمع المدني. و يتميز النوع الأول عن بقية المستويات الأخرى ،كما ذكر مانين 1985،Manin، كونه يتوفر على عنصرين، وهما التماور والإقرار. و يرى دوركايم أن ما تصدره الدولة من قرارات لا يمكن أن تحظى بالشرعية و بالإجماع إلا إذا تمّ اتخاذها من خلال نقاش عام وعادل (E. Durkheim, 1990, 118).

ولقد أقر جيرستلي (Jacques. Gerstlé, op cité. 14.) أنه في إطار هذا التبادل الصاعد والنازل تحقق العملية الاتصالية وظائف يمكننا حصرها في أربعة عمليات أساسية:

- إطلاع و تبليغ المواطنين.
- الإنصات إلى تطلعاتهم.
- المساهمة في تحقيق العلاقات الاجتماعية.
- مساندة التغييرات السلوكية

ويلخص جيرستلي هذه الوظائف في أن "الاتصال بين الدولة والمواطنين هدفه التقاسم والتبادل" (Jacques. Gerstlé,ibid. 15)

أما فيليب ريتور PH. Riutort فقد ذهب إلى القول بأن الهدف الأساسي من هذه العملية التواصلية تتلخص في كونها "جملة من العمليات التي يقوم بها متخصصون في مجال الاتصال لتزويد السياسيين باليات تمكنهم من ممارسة سلطتهم على المحكومين (الرأي العام) " (Jacques Gerstlé, ibid. 12)

لقد اتفقت هذه الطروحات على إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال في الحياة السياسية من خلال تدعيمه لإرساء قواعد التوافق و التفاهم بين السلطة الحاكمة والمواطنين.

ولقد أوضح **لين مان Lin Man** أنه يمكن رؤية الاتصال إبان حدوثه من خلال مراحل معينة. هذه المراحل تتداخل فيما بينها بطبيعة الحال غير أن لكل منها خصائصها المتميزة ولكل منها طبيعة وبناء متميز. ويحدد **لين مان** أربع مراحل هي: (حمدي حسين، 1987. 75).

1/ المواجهة :

تعتبر المواجهة من أهم مراحل الاتصال البشري، فهي الخطوة الأولى التي يتم من خلالها الربط بين المرسل والمستقبل عن طريق تبادل ونقل المعلومات. وعلى الرغم من أن هذه المرحلة تمثل أبسط أشكال الاتصال البشري، إلا أنها من أهم المراحل التي توفر للمرسل والمستقبل إمكانات تطوير نماذج اتصالية ذات معنى.

2/ التبادل :

إن الانتقال من مرحلة المواجهة إلى التبادل، يحدث من خلال تدفق المعنى المشترك بين المرسل والمستقبل، أي أن تحمل الرسالة رموزا ذات دلالات مألوفة ومفهومة بين الطرفين. فمرحلة المواجهة تحدث حينما يقوم المستقبل بفك الرموز والتعرف على دلالات الرسالة التي بعث بها المرسل. أما مرحلة التبادل فتتضمن معاني الرموز ومفهومها لدى المشاركين في عملية التواصل. أي ما تحمله الرموز (الرسالة) من معنى لدى المتلقي. قد تتداخل هاتان المرحلتان إلا أن مرحلة المواجهة، هي جزء سابق على مرحلة التبادل وهي أيضا جزء أساسي لها. مرحلة التبادل هي التأكد من أن المعنى الذي تلقاه وفسره المستقبل الذي قصده المرسل.

3/ مرحلة التأثير :

تعتبر مرحلة التأثير السيكولوجي أو السلوكي لعملية التواصل نتاجا للمرحلتين السابقتين، حيث تنتقل عملية التواصل في هذه المرحلة إلى عملية تغير اتجاه وسلوك المتلقي بعد مشاركته في مرحلتي المواجهة والتبادل. والهدف في مرحلة التأثير ليس تغيير الاتجاهات والسلوك فحسب ولكن تغييرها في اتجاه محدد وبمقدار محدد.

4/ مرحلة التكيف والتحكم :

وهدفها التأكد من فعالية العملية الاتصالية سواء من ناحية المصدر أو المستقبل. أي التأكد من عدم حدوث فجوة اتصالية أو انقطاع اتصالي أو تشويش أثناء تواصل المرسل والمستقبل. فإذا لم يتم المرسل بتقييم ما يحدث للمعلومة والرسالة أثناء رحلتها إلى المتلقي وكيفية تلقي هذا الأخير لها، وإذا لم يكن للمتلقي وسيلة للكشف عن استجابة المصدر لردود أفعاله فلا يمكن لعملية التواصل أن تتم أو تكتمل. ونعني بهذا أن التغذية المرتدة أو رجع الصدى Feed back وهي الوسيلة التي يتعرف بها المصدر على التأثير

المقصود وغير المقصود للرسالة التي قام ببنائها إلى المستقبل. وقد يكون رجع الصدى إيجابيا أو سلبيا. أي أن يحقق الكفاءة والتأثير المقصود، أو أن ينحرف عن ما يقصده المرسل. إن ما يمكننا قوله استنادا على ما تمّ عرضه ، أن العلاقة بين السياسة و الاتصال هي علاقة جدلية دياكتيكية، تختلف دائرة التأثير بينهما باختلاف الأنظمة الحاكمة.

5-1-2 البعد التفاعلي بين الإدارة العمومية والسلطة:

لقد أدى السياق العالمي المعاصر إلى طرح أفكار وشعارات تؤكد على حقوق الإنسان والدفاع عن المواطن، كما فرضت التطورات السياسية والثقافية والاجتماعية على الصعيد العالمي ضرورة التحولات الديمقراطية في مجتمعات الجنوب . ومنه جاءت ضرورة إصلاح العلاقة بين الإدارة و المواطن. إلا أنه رغم الإصلاحات المتداعية التي تبنتها الأنظمة السياسية، في دول الجنوب، والرامية إلى تحسين هذه العلاقة، فإن هذه الأنظمة لا تزال في حد ذاتها تنظر إلى الإدارة العمومية على أنها إدارة مستخدمة لسياسة تعمل على المراقبة والتأكد أن الشرعية التي يبث عنها النظام مجسدة فعلا. تلك هي الايدولوجيا التي تقوم عليها الإدارة في الدول المتخلفة والتي جعلت منها تتميز بخصوصيات انفردت بها عن مثيلتها في الدول المتطورة. إن هذا الواقع الذي أضحت تتسم به الإدارة في الدول المتخلفة، مرده أن " الإدارة العمومية تتأثر في أدائها لوظائفها بالنظام السياسي القائم واتجاهاته المسيطرة، حيث تتأثر بمدى اتجاهاته الديمقراطية ومدى اهتمامه بتحقيق المساواة الفعلية بين المواطنين" (أنور أحمد رسلان، 1995، 51).

من خلال ذلك يتضح لنا جليا، أن الإدارة العمومية، في دول الجنوب، اشتقت هذه الخصائص المائزة، منذ نشأتها التاريخية إلى يومنا هذا، من ذلك الارتباط الوثيق والتبعية المطلقة للسلطة السياسية الحاكمة. فالمتمثل لطبيعة العلاقة القائمة بين الإدارة العمومية والنظام السياسي، يجد أن الإدارة العمومية لطالما شكلت آلية من آليات السلطة تسعى من خلالها إلى استغلالها لصالح الأنظمة السياسية حتى تتمكن من خلال هذه المؤسسة، من ممارسة سلطتها على المواطنين. ولقد أدى هذا التوجه إلى ترسيخ ثقافة إدارية تهدف من خلال تعاملها مع المواطن إلى تحقيق الانضباط وفرض سيطرتها على المواطن أكثر من توجيهها لخدمته. فالإدارة العمومية تشكل في جذورها امتدادا لطبيعة النظام القائم الذي يفتقد للديمقراطية والتداول والتشاور مع المواطنين. هذا الواقع يدفعنا إلى القول أن الإدارة العمومية، هي في واقع الأمر عبارة عن مرآة عاكسة لطبيعة النظام السياسي القائم، وهذا ما يفسر ايدولوجيتها السلطوية التي تمارسها على المواطنين، وهذا ما يفسر بدوره النظرة التي ترسخت لدى موظفي الإدارة العمومية على أنهم مانحو الخدمات وليسوا خدما لدى المواطنين. و هذا ما أقرّه هيجل حين وصف الدولة " أنها ليست نتاج تعاقد من أجل المحافظة على مصالح الإنسان. إذ يتم ذلك في المجتمع المدني. بل تتعالى الدولة عن ذلك وتتعداه. فالدولة إيثارية كونية. أي أنها تعتمد طريقة بناء علاقات مع الناس، لا على أساس المصالح الخاصة بل على أساس التضامن وإرادة العيش مع الناس في جماعة" (عبد الحميد قرفي، مرجع سابق. 132)

إذن، يمكننا القول بوجود علاقة تأثير وتأثر بين النظام السياسي والإدارة، وأن أحد أوجه هذه العلاقة يتمثل في ترسيخ مبدأ المواطنة والديمقراطية، إذ إن " توسيع و تعميق المواطنة يعتبر من ضمن الشروط الاقتصادية والاجتماعية للديمقراطية، ذلك أن توسيع المواطنة ينطوي على تقديم خدمات جيّدة للمواطن باعتبارها حقا من حقوقه، وينطوي على إشباع الحاجات الأساسية للمواطن، كما ينطوي على توفير مستويات أفضل من الصحة والتعليم لهذا المواطن، وكذلك فرص عمل لائقة. و هذه في جملتها هي شروط اقتصادية واجتماعية للديمقراطية. وكذلك، فإن تعميق الديمقراطية يؤدي إلى تعميق الشعور بالمواطنة، ذلك أن تعميق الديمقراطية يشمل توسيع الحريات و توسيع قاعدة المشاركة وقنواتها وسيادة القانون وعدالة التمثيل. وهذا من شأنه أن يعمق إحساس المواطن بالانتماء و يعظم من قدراته في العطاء ويحمّله على الالتزام أو الانضباط " (صلاح سالم زرنوقة، 2005، 330).

يتضح لنا جليا مما تم ذكره أن الإدارة تلعب دورا أساسيا في تفعيل دور الاتصال و توجيهه سلبا أو إيجابا، و من هذا المنطلق أقرّ روزنفالون **Rosanvallon** إلى أنه أضحي من الضروري تطوير أشكال الديمقراطية الدائمة، و ذلك سعيا لإصلاح العلاقة بين الحكام والمحكومين . ديمقراطية تقوم أساسا، على التفاعل المتبادل من أجل إعادة بناء الثقة المتبادلة بين الفاعلين " (Sylvie Bresson Gillet, Jacques Perriaut.2011.17)

ويجدر بنا أن نشير إلى أن دراسة الفعل التخاطبي في المجال الخدماتي لم يشكل موضع اهتمام المفكرين، إلا القليل منهم، كما أقرّ بذلك **ج أستون G. Aston** مضيفا " أنه يمكننا دراسة هذه المواقف الكلامية بالاستناد إلى ملاحظتنا المباشرة للممارسات الكلامية للباعه المحترفين، فهذه الممارسات التخاطبية تشكل أنموذجا يساعدنا على تفسير العملية التفاعلية التي تحدث في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي" (Filliettaz.L.2001.25-27)

ولقد اعتمد **غوفمان GOFFMAN. E** على هذا المنهج في دراسته الموسومة (1968) **Asiles** التي تعتبر مرجعا أساسيا للدراسات التي تهتم بدراسة التفاعل المتبادل للعملية الاتصالية داخل المؤسسات الخدماتية. ولقد أمدنا **غوفمان** من خلال دراسته لنشاط الخدماتي الذي تمنحه المؤسسات الاستشفائية للمواطن، تعريفا موضحا، أكد فيه على أن الخاصية الأساسية التي يتميز بها هذا النشاط تكمن في انه " يهدف أساسا إلى تلبية حاجيات الآخرين" وقد تكون الخدمة المقدمة غير ملموسة كتقديم معلومة للأخر، أو تقديم نصيحة له .. الخ. كما قد تكون الخدمة ذات طابع مادي كالتي نلتبسها في مجال الفندقية من خلال ما تقدمه من وسائل تمنح الزبون الراحة والمتعة. وعلى هذا الأساس يرتبط مفهوم " الخدمة" مهما تنوعت في شكلها في كونها تقوم على مبدأ أساسه تحقيق هدف واحد وأساسي يتمثل في " المنفعة المقدمة للأخر". لقد أدرك **غوفمان** من خلال دراسته أنه رغم الاختلاف القائم بين المؤسسات ذات النشاط التجاري التي تسعى إلى تحقيق الربح المادي، وبين تلك المؤسسات ذات الطابع الخدماتي. فإنها جميعها

تستخدم المواقف الكلامية ذاتها، حيث لاحظ أن التاجر في تواصله مع الزبون يستخدم ملفوظات نجد استخدامها وبشكل أساسي لدى الموظف في المؤسسات المانحة للخدمة. ولقد أوضح **غوفمان** ذلك من خلال استشهاده بما لاحظته من خلال العبارات التي يستخدمها التاجر عند عرضهم لمنتجاتهم، حيث سجل شيوع استخدامهم عبارة " هل بإمكانني مساعدتك " فكأن التاجر وهو يحاول بيع سلعته يعرض في ذات الوقت على الزبون خدمة، وقد لاحظ أن التعامل بهذا الأسلوب يمنح الزبون الشعور بالراحة و الرضا. ولقد أشاد **غوفمان** بشيوع هذه السلوكيات الكلامية عند التاجر في المجتمع الغربي إلى درجة أصبحت من الصفات التي تتعت بها المؤسسات المانحة للخدمة أو ذات الطابع التجاري في المجتمع الغربي وذلك ما يحقق التفاعل الإيجابي بين المؤسسة والمواطن .

من هنا يتضح لنا، أن مفهوم إدارة الخدمة العمومية بالمفهوم الحديث هي إدارة تصبو إلى تحقيق مدى شرعيتها وتقبلها من طرف المواطنين. ولقد استمدت الإدارة هذا البعد المفاهيمي خاصة من الاستراتيجيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، التي تركز أساسا على إعادة النظر في دور الدولة في المجتمع و بناء علاقات جديدة تختلف عن الأساليب التقليدية المألوفة، وتقوم الاستراتيجيات الحديثة للخدمة العامة على الأسس من ضمنها (عمار بوحوش، مرجع سابق 96، 97):

1- التركيز على الاستجابة لاحتياجات المواطنين وليس تصميم برامج رسمية من وجهة نظر مقدمي الخدمات (الإطار الحكومية). وهذا يعني إعطاء خيارات للمواطنين ، وعلى الإداريين في أجهزة الدولة أن يعملوا وفقا لاحتياجات المواطنين.

2- نقل مسؤوليات تقديم الخدمات إلى الحكومات أو الإدارات البلدية: وهذا يعني في جوهره الابتعاد عن المركزية، و إعطاء فرص للقيادات المحلية أن تشارك في عمليات التنمية وإظهار كفاءاتها بتقديم الخدمات الجيدة.

3- تحمل مسؤولية النتائج: والمقصود بذلك أن تتحمل المسؤولية كاملة بما تقوم به وما ينتج عنه، ولا تنتظر من الجهات العليا أن تحميها من غضب المتعاملين معها أو المراجعين. فلا بد من الاعتماد على النفس للتعرف على طلبات المواطنين في بيئة العمل، أو على مستوى المعالجة الصحيحة للقضايا الأساسية وتحقيق النتائج المطلوبة فالمهم كما أكد **دونالد ف كيتل** " هو العمل بطريقة ديمقراطية وبناء مجتمع مدني متجانس وإعادة صياغة علاقة الإدارة بالمواطن".

كما لخص الأستاذ عبد الحميد قرفي(مرجع سابق، 104) أهم الخصائص التي تتميز بها المؤسسات الخدمائية العمومية عن المؤسسات الاقتصادية كونها:

- أنها مرتبطة أساسا بالسلطات العمومية والحكومات، و ليست مرتبطة بالهيئات التسييرية مثل مجلس الإدارة الذي يتكون من مالكي المؤسسة الاقتصادية أو من الجمعية العامة لهؤلاء.

- أنها تقدم أساسا خدمات، دون مقابل مباشر، موجه لكل المواطنين على اختلاف انتماءاتهم وأشكال تجمعاتهم، عكس المؤسسة الاقتصادية التي تنتج وتسوق منتجا مقابل سعر محدد.
- أنها لا تسعى من وراء الخدمات التي تقدمها إلى تحقيق أرباح، ومن ثم فإن وجودها لا يتوقف على هذا العامل الذي هو حيوي في المؤسسة الاقتصادية.
- أن الميزانية مستمدة من الدولة (محصل الجباية و ضرائب المواطنين) وبذلك فهي لا تتحكم في تحديدها أصلا.

أن طبيعة الخدمة أو المنتج، تتمثل في توفير أسباب الصحة والتربية والنقل والنظافة والأمن، وما إلى ذلك من تهيئة الطرق العمومية والعمران، و كذا الخدمات الإدارية كالحالة المدنية والرخص المختلفة كالترخيص بالبناء وكذا تهيئة مناخ الاستثمار، الخ.

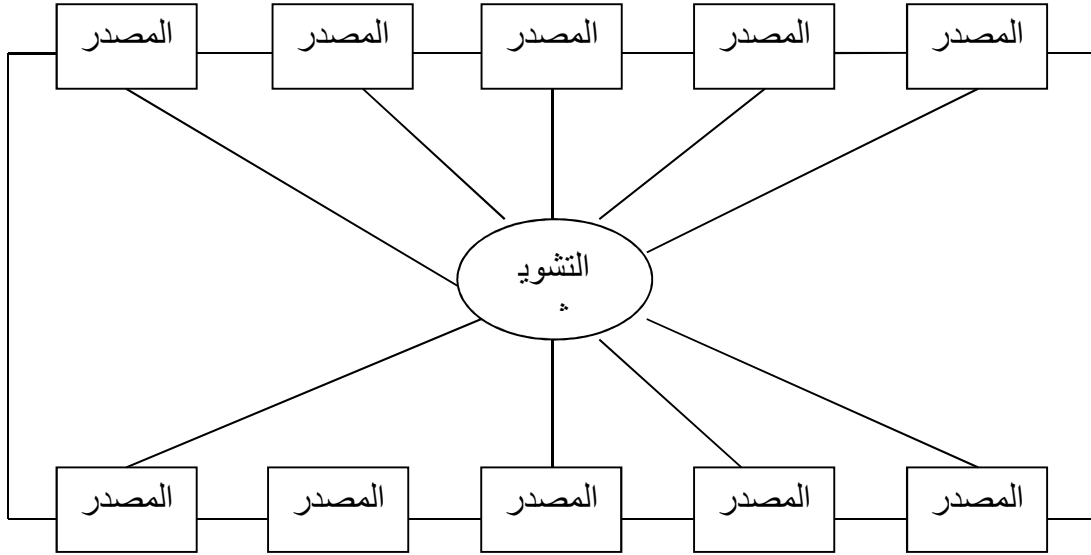
3-1-5 البعد الاجتماعي السياسي للمواطنة

مع بروز النهضة، وبالتحديد مع ظهور أفكار جون لوك و روسو، حيث ظهر في كتاباتهما مفهوم التعاقد الاجتماعي وحق الملكية، والمواطنة والمساواة التي شكلت منطلقا أدى إلى " بروز مفاهيم جديدة شكلت محور دراسات عديدة شملت عملية التأثير المتبادل بين الحاكم والمحكوم، كما أعطت هذه الدراسات أهمية للدور الذي يلعبه الرأي العام، وكذا جماعات الضغط والانتخابات والأحزاب كأطراف فاعلة في العملية السياسية، فلم تعد السياسة، وفقا لهذا المنظور " حكرًا على من يمارسون العمل السياسي فحسب، فالسياسة أصبحت سلوكا يقوم به أفراد المجتمع العاديين كما يقوم به القائم على السلطة السياسية، إلى الحد الذي دفع البعض إلى تسمية هذا العصر بعصر السياسة والتسييس" (محمد بن عبد العزيز آل سعود، مرجع سابق، 75)

كما يعود الفضل إلى جون ميلتون G.Milton صاحب النظرية الليبرالية في القرن السادس عشر الميلادي، و الذي يُعتبر من الرواد الأوائل الذين ساهموا في إحداث تحول عميق في الفكر السياسي. فمن خلال رفضه للطرح القائم على الفاعل التقليدي المحتكر للسلطة و من خلال تجاوزه للمنظور التوجيهي الخطي لعملية الاتصال، أعطى ميلتون بعدا جديدا لمفهوم الاتصال السياسي، حيث برزت على إثره مفاهيم جديدة، كالحرية والتعبير والتواصل والمشاركة السياسية التي يحتل في كنفها الاتصال مكانة مركزية .

ودعم اوسجود لازويل Osgood Lasswell سنة 1954 من جهته هذا الطرح، وذهب إلى القول: أن كل فرد يدخل في إطار علاقة تواصل، يتبوأ دور المصدر الباعث للرسالة وفي الوقت ذاته دور المتلقي للارتدادات الراجعة، بحيث تكون كل الأطراف في عملية التواصل فاعلة وقادرة على تفكيك رموز الرسالة المرسلة من قبل الآخر، ولها الإمكانية على تفسيرها وإعادة صياغتها استجابة لفحواها وإرسالها

إلى الآخر، أي أن عملية التواصل تجاوزت حركة الدوران لتنتقل إلى العملية الارتجاعية، مثلما أوضحها دو فلو de Flew سنة 1966. (jean Lottisse. 2006.4)



فمن خلال هذه التفسيرات يتضح لنا أن الاتصال القائم بين إدارة السلطة و المواطنين " هو تفاعل بين طرفين من خلال قناة معينة حول قضية معينة" (نيفين مسعد، 1994، ص175).

إن الشكل الذي تتخذه هذه العملية التفاعلية بين السلطة، بمختلف مؤسساتها الإدارية، و بين المواطن، هي عملية تمثل في الحقيقة انعكاساً لنمط النظام القائم والوعي السياسي السائد داخل المجتمع، " أما مصدر الوعي بالمواطنة فهو يتأتى كجزء من منظومة قيم تشكل بدورها الثقافة السياسية للمواطن الصالح، عبر اتخاذ جملة من القيم القياسية و المعيارية وتتمحور بشكل أساسي حول مدى الشعور بالفخر القومي، كجماعة سياسية و ليس جماعة أولية، و إلى حد يتم تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وإلى أي حد يتم تفضيل المصلحة العامة، وكذلك مدى الوعي بأنواع وأساليب حل المشاكل الخاصة والمحلية والوطنية" (كمال المنوفي. 1985. 194). إن مصدر الوعي بالمواطنة، إذا يأتي من الشعور بالانتماء لدى الفرد إلى هذا المجتمع السياسي، وكذلك بأساليب حل المشاكل الخاصة أو المحلية أو الوطنية من خلال المواجهة بين الحجج، في المجال العام المعارض، الذي يقوم على تنوع وجهات النظر الناتجة عن الحوار والجدل مما يسمح بالتعرف على دينامية التفاعلات والصراعات التي توجد في المجتمع، ذلك ما أكدته الفيلسوفة حنا أرند Hanna Arendt حين أشارت " أن الحقيقة لا تتولد إلا من خلال المواجهة والمقابلة بين الحجج الرشيدة للمعارضين، ومن هنا، تتحقق المواطنة من خلال إتاحة الفرصة للتعبير الذي يعكس التنوع والتعدد" (Philippe Breton et Serge Proulx .op cité .224.)

" فحين يكون النظام السياسي ديمقراطياً، و تسعى مؤسساته إلى تلبية مطالب أفراد المجتمع وإعطائهم حقوقهم دون تمييز، فإن وسائل الاتصال يمكنها تهيئة المناخ لتدعيم مبدأ المواطنة بما يتضمنه من حقوق وواجبات. أما إذا كان النظام السياسي ومؤسساته يسعيان إلى خدمة أفراد بعينهم، ويضعان المصالح الخاصة أمام المصالح العامة، فإن دور وسائل الاتصال يكون سلبياً، حيث يعمق الهوة بين النظام والمواطنين ويحث على اللامبالاة الاجتماعية والسلبية السياسية، مما يشكل خطراً وتهديداً لمبدأ المواطنة" (ثريا البدوي. 2005).

وعلى هذا الأساس أكد كونت على أن التنظيم الاجتماعي غير الفعّال يفشل في توفير روابط ملائمة بين الأفراد، و بالتالي فإنه يخفق في عملية تدعيم نسق الضبط الاجتماعي. وأضاف العالم الألماني **فرديناند تونيز F.Tonnis**، في تحليله طبيعة المجتمع انه يوجد نموذجان للروابط الاجتماعية داخل المجتمع، فهناك الروابط داخل المجتمع المحلي والتي تقوم بين أعضائه من خلال القرابة والصدقة والتراث والعادات والتقاليد، وقد تكون هناك عوامل أخرى تساعد على تقوية العلاقات والاتصالات مثل مواقف الأزمات. أما في المجتمع الكبير فإن الشرط الأساسي للاتصالات و العلاقات الاجتماعية فهو يتمثل في العقد **contrat**، حيث يقوم الطرفان بالاتفاق والتراضي لانجاز التزامات معينة و متبادلة. (سلوى عثمان صديقي، مرجع سابق، 90، 91)

كما أقر **جوتوا كوتن Jostua Cotten** أن الديمقراطية تتحقق حين تلتقي جميع فئات المجتمع لمناقشة قضايا الشأن العام، تتساوى فيها جميع الأطراف في حقهم في إبداء وجهات نظرهم من خلال تبادلهم للحجج والبراهين العقلانية، وهذا ما يمنح للمؤسسات صفة الشرعية" (J.Gerstle.op cit. 15)

فالتواصل المتبادل، بين الإدارة الممثلة للسلطة وبين المواطن، القائم على المجادلة والنقاش العام هو أهم الركائز التي تقوم عليها الديمقراطية التي يمارس في ظلها المواطنون حقهم في التعبير عن آرائهم حول قضايا الشأن العام. إنها القاعدة الأساسية التي يقوم عليها ظهور فضاء عام حقيقي تلتقي فيه جميع الأطراف الفاعلة من ساسة و مجتمع مدني و كافة فئات المجتمع الأخرى.

و من هذا المنطلق، يمكننا النظر إلى الاتصال القائم بين مؤسسات السلطة و المواطنين، على أنه عملية تفاعل متبادل، و أن هذا التفاعل يحدث في إطار عملية التأثير والتأثر بين الفئة الحاكمة والجمهير، وهذا ما يؤدي حسب استنتاج **يانكلوفيتش** إلى تحقيق الإقرار أو الإجماع العام الذي يعد أرقى أشكال الرأي العام.

وقد أكد **جينغراس Gingras** في كتابه المعنون (état de savoirs, enjeux et perspectives) "أن ممارسة السلطة مبنية على التبادل، وعلى توفر فضاء عام يمارس في إطاره الفاعل السياسي سلطته على الفئات الأخرى".

إلا إن لازويل **Laswell** شكك في هذا الطرح حين شبه العلاقة بين الاتصال و السياسة بالبناء الاجتماعي لهمم يتربع الحكام على قمته وهم الصفوة، و جماهير الشعب في القاعدة. وبينهما الخبراء والمتخصصون الذين يقومون بعملية الاتصال ما بين الصفوة وأفراد المجتمع، وهؤلاء قد لا يكونون محايدون عند القيام بأدوارهم. خصوصا أنهم يشكلون جزءا من مؤسسات أو أحزاب سياسية أو غيرها من الجهات التي تقوم بدور نشط في السياسة العامة ". (سعد آل سعود مرجع سابق. 23، 24)، وهو بذلك نفى حقيقة المجال العام الذي يجمع بين أطراف متوافقة أو متعارضة في نقاش و حوار يقوم على الحجج العقلانية. إنه الواقع الذي نعت به **كارل ماركس** " الدولة، باعتبارها، هي إنتاج المحتوم لمجتمع مقسم إلى طبقات غير متصالحة، و هي السلطة المنظمة للإبقاء على استغلال الطبقات المسيطر عليها. " (عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، 134)

ولقد أشار **آلان توران Alain Touraine** أن قدرة المحكومين على اختيار حكوماتهم والمشاركة في الحياة الديمقراطية تتوقف على شعورهم بأنهم مواطنون " (Alain Touraine ;1992, 421) ومن ثم، تتضح العلاقة الوثيقة بين مفهوم المواطنة و النظام السياسي والإدارة باعتبارها آلية من آلياته، بمعنى أنه كلما توجه النظام السياسي إلى ترسيخ مبادئ الديمقراطية، كلما ساعد ذلك على تحقيق و تعزيز المواطنة بأبعادها المختلفة، شعورا و ممارسة. أي أن المواطنين يعيشون في " ظل قوانين يسنونها دون قيد، واستُكمل ذلك ببعُد آخر من أبعاد المواطنة حينما حولت الدولة البشر من رعايا عليهم واجبات إلى مواطنين لهم حقوق مثلما عليهم واجبات، مؤكدة شرعية المشاركة في القضايا التي تمس الوطن والدولة والمجتمع. ومن ثم تنشأ رابطة عضوية تؤكد الارتباط القوي بين الإنسان والدولة والمجتمع (علي ليلة، مرجع سابق، ص 338)

إلا أن واقع دول الجنوب بصفة عامة ومن ضمنها الدولة الجزائرية، و هي مثلما وصفها **برتران بادى Bertrand Badie** في أن " الدول في إفريقيا وأسيا منتج استيرادي بحت، ونسخة شاحبة للأنظمة السياسية والاجتماعية الروبية المتناقضة، وهي جسم خارجي ثقيل غير فاعل و منبع للعنف " (عبد الحميد قرفي، مرجع سابق. 123، 124)

بالنسبة ل**بول ريكور Paul Ricoeur**، يوجد العنف السياسي، حيث " بدأ الأفراد ونجحوا جزئيا في التغلب على عنفهم الخاص بواسطة إخضاعه إلى حكم القانون: وهكذا فإن حكم القانون، الذي يضيف شكلا على الجسم الاجتماعي، هو أيضا عبارة عن قوة، عنف هائل يشق طريقه عبر عنفنا الخاص، ويتحدث لغة القيمة والشرف من هنا تأتي الكلمات الضخمة، التي تحرك الجماهير وتقودهم أحيانا إلى الموت. فمن خلال فن التسمية الماكر تتغلب الإرادة المشتركة على إرادتنا، ومن خلال مواءمة لغاتنا الخاصة في حكاية مجد (باربرا ويتمر، مرجع سابق، 148، 149)

ووفقاً لريكور فإن " العنف الذي يتكلم هو أصلاً عنف يحاول أن يكون محقاً، ويبدأ بنفي ذاته كعنف ... من هنا يرى ريكور أن الذين يقدّمون حجاً يناقضون أنفسهم، فإن هناك عالم الكلمات المزيفة، الذي يجعل من اللغة " صوتاً للعنف". و لا يكفي تفحص البنية التشريحية للغة، فاللغة بريئة ولا تتكلم، بل إن جدلية العنف والمعنى تُولد في الخطاب، في الكلمة المنطوقة، وفي استخدام اللغة، وفي الخطاب فقط يتواجه العنف مع المعنى. " باربرا ويتمر. المرجع نفسه: 150)

وعلى هذا الأساس، أكد ماكس ويبر إن المجتمع الغربي هو المجتمع الوحيد الذي ينفرد بخصائص العقلانية الاقتصادية والتقنية والقانونية وبالعلاقات الرسمية. ويرى أيضاً أن الرأسمالية العصرية لا يمكنها أن تعيش و تتطور إلا في أحضان دولة عصرية عقلانية، وهي العقلانية التي ينفى وجودها في المجتمعات الشرقية... مؤكداً أن أهمية السلطة الشرعية التي تركز على العقلانية و تعتمد على الأسس القانونية هي " سلطة نظام لا ذاتي" impersonnel تنتقل إلى أشخاص فقط بمثابة المناصب التي يشغلونها، وهي السلطة الشرعية القانونية التي تتطلب طاقماً إدارياً بيروقراطياً.. إنها سمة المجتمع الغربي الذي يتميز بالفصل بين المحيط العائلي والمحيط السياسي، على عكس المجتمعات التي تتميز بالنظام القبلي وشدة العلاقات السلالية و القرابات الدموية و العشائرية التي تجد صعوبة في أن توفر لنفسها الدولة . فهذه المؤسسات دون المستوى وغير فاعلة ولا تؤدي دورها بالكيفية التي تؤديها في المجتمعات الغربية. أي أن الدولة في الدول المتخلفة، تهتم بتنظيم نفسها وإيجاد الوسائل التنظيمية لتؤدي مهامها على أحسن وجه. والإدارة هي آلية تستخدمها الدولة لتنفيذ برامجها، وترسيخ سلطتها، ولتأكيد شرعيتها.

5-2 الصورة الذهنية للإدارة الجزائرية

5-2-1 الصورة الذهنية للإدارة وإشكالية التواصل

تعتبر الكلمة بصفة عامة وسيلة لنقل المعنى أو التعبير عن العواطف والآراء و الاتجاهات ... إلخ، ويرتبط مقياس نجاح الكلمة في نقل المعنى بمدى قدرتها على تصوير ما تشير إليه حول المحيط الخارجي في داخل العقل البشري . بمعنى أن نجاح الكلمة يتوقف على قدرتها على تصوير العالم ذهنياً . و لقد أوضح ذلك دي سوسير (مثلاً تمّ التعرض إليه في الفصل الأول) من خلال تفسيره لدورة الكلام أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويًا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني، أن الفعل الكلامي الذي يحدث بين طرفين هو ظاهرة ذهنية، تعقبها عملية فيزيولوجية. حيث ينقل الدماغ إلى أعضاء النطق إشارات تترجمها دلائل لسانية (الدال)، تنتقل عبر موجات صوتية من المتكلم إلى أذان المستمع التي تلتقطها ثم تبعثها بدورها إلى الدماغ لفك رموزها، عندها يقوم العقل بتكوين تصور مناسب للصورة السمعية (L' image acoustique)

ويعني ذلك أن الصورة العقلية التي تتكوّن في أذهان الناس عن المؤسسات المختلفة. وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة

والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة ولكنها في نهاية الأمر تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونه في رؤوسهم (سليمان صالح 2005. 22 - 23) وطبقا لهذه التعاريف يمكننا القول أن الصورة الذهنية للمؤسسة، هي نتاج تفاعل عناصر المعرفة والإدراك. فهي الانطباع الذي يكوّنه الفرد عن المؤسسة متأثرا بالمعلومات المخترنة عنها، وذلك عن طريق الخبرة الشخصية القائمة على الاتصال الشخصي. فالصورة الذهنية للمؤسسة مرتبطة إذا، بعملية الاتصال وطبيعته، ولهذا عرفت الصورة الذهنية للمؤسسة كونها " هي الصورة الاتصالية " (علي عجوة، مرجع سابق. 22). ويُعد الاتصال الشخصي المباشر من أبرز وسائل وأساليب الاتصال بأنواعها وأهمها . فهو وسيلة الحوار بين المتلقي والقائم بالاتصال أو الممثل للمؤسسة ، ذلك ما يشجع المتلقي على التفاعل مع الطرف الممثل للمؤسسة. وهو الذي يجعل الاتصال اللفظي المباشر مهما في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية أو السلبية لدى المواطن، إذ أنه كلما كان رأي هذه الأطراف إيجابياً حول تعامل المؤسسة معهم، كلما حرص هؤلاء المتعاملون على استمرار العلاقة وتدعيمها، أما إذا حدث العكس، فإن هذه الأطراف ستتخذ موقفا مغايرا تترجمه من خلال سلوكها السلبي تجاه المؤسسة و موظفيها.

ذلك ما أوضحه سكوت من خلال تحديده للعناصر المكوّنة للصورة الذهنية التي لخصها في كونها:

- مجموعة الصفات المعرفية التي يستطيع أن يدرك بها ذلك الشيء بطريقة عقلية.

- العنصر العاطفي المنطلق بالميل لذلك الشيء أو النفور منه.

- العنصر السلوكي المتمثل في مجموعة الاستجابات العملية تجاه ذلك الشيء التي يرى الفرد ملاءمتها له

وفقا للصفات التي أدركها في ذهنه. (محمد منير حجاب. 2008. 172)

يوضح لنا هذا التعريف، أن الصورة الذهنية للمؤسسة، أو الانطباع الذهني الذي يكونه المتعاملون معها، ترتبط في أذهان الجماهير برود الصورة الذهنية التي تكونها علاقات هذه المؤسسة بهؤلاء المتعاملين. ذلك أن مصدر هذه الانطباعات هي " التجارب المباشرة وغير المباشرة، كما ترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم بغض النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها (عاطف عدلي العبد عبيد. 1977 . 292).

ومنه، يمكننا القول أن التعامل اليومي للمواطن الجزائري مع الإدارة المحلية، و تعامل هذه الأخيرة معه،

هي العناصر المشكّلة للتجربة، التي يشكل على أساسها المواطن انطباعاته الخاصة حول هذه المؤسسة.

ذلك ما أوضحه **جفنيكيتز** من خلال تصنيفه لأشكال الصورة الذهنية للمؤسسة، معتمدا في ذلك على ما هو مائل والمأمول فيه، وهذا ما أسماه بالصورة المرآة والحالية والصورة المرجوة أو المثلى المرغوب في تبوئها، وهذا ما يوضح لنا انه على المؤسسة أن تسعى إلى تغيير انطباع المتعامل من السلب إلى الإيجاب كون الصورة الذهنية " هي عبارة عن استحضار ذهني عقلي يمكن إعادته وتعديله عن طريق العمليات

الاتصالية الناجحة" (علي عجوة، مرجع سابق،9). فالاتصال إذا، من العناصر الأكثر أهمية في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة. وقد أكدت الباحثة **سوفي دي موتون** في دراسة لها (Sophie de Menton. 1995.167) " أنه يجب الأخذ بعين الاعتبار استقبال الزبون و طريقة التعامل معه، لأنه يؤثر على صورة المؤسسة، لذا على المؤسسة أن تحاول تحسين هذا الاستقبال إلى أبعد حد ممكن من خلال:

- ✓ استقبال أي زائر للمؤسسة ببعض الحرارة مهما كان مستواه وشكله و نوع نشاطه.
- ✓ أن تكون قاعة الانتظار بعيدا نوعا ما عن مكاتب الموظفين حتى لا يأخذ انطباعا منذ البداية ويحكم على المؤسسة مسبقا وهذا ما يؤثر على طريقة تعامله معها.
- ✓ إن الوقت الذي يقضيه الزبون أو المتعامل في الانتظار داخل المؤسسة، قد يضر بصورة المؤسسة، وعليه يجب أن تستغل المؤسسة هذا الوقت في تزويد المتعامل بمعلومات حول المؤسسة من خلال المجلات أو الكتيبات التي تصدر عن المؤسسة .

فبالأسلوب الذي يعتمده الموظف في استقباله للمواطن (المتعامل) يشكل الحلقة الأولى و الأساسية التي تترتب عنها سلسلة من التفاعلات اللاحقة بين الطرفين، إذ يرتبط تبادلا لمتحاورين تتابعات. حيث يصنع المتكلم المبادرة initiative، و يتيح للمخاطب في الوقت نفسه الفرصة للإسهام في الكلام. وفي خضم هذا التبادل والتفاعل، تبرز أهمية الكلمة الطيبة التي تحمل في طياتها أساسيات التفاهم والتحاور الايجابي، فهي دعامة أساسية لتعبيد الطريق نحو الوفاق الاجتماعي باعتبارها اللبنة الأولى لإرساء مجتمع متماسك، إذ كلما انحرفت الكلمة وانزاحت عن وظيفتها إلا واتسعت دائرة العنف بين المتحاورين. بمعنى أنه كلما كان الاتصال اللفظي إيجابياً، قلت نزعات العنف، وكلما انسدت قنوات الاتصال بين المتحاورين أو تقلصت، ازدادت نزعاتهم. " (فقرة سبق ذكرها). فالعبارات التي يستخدمها الموظف في استقباله للمواطن هي بمثابة نقطة قوة أو نقطة ضعف تحسب للمؤسسة أو عليها. ذلك أن هذا الموقف يُنتج انطباعا أوليا لدى المواطن و يشكل لديه أحكاما آنية (التفسير والحكم) ليس فقط على الموظف، و إنما على المؤسسة عامة. ذلك ما يحدد سلوكه نحو المؤسسة سلبا أو إيجابا.

وقد أجمع معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل فيما يلي (علي عجوة. 2005. 185) :

1. البعد المعرفي: ويقصد به المعلومات التي تتعلق بموضوع أو قضية أو شيء ما، التي تبنى عليها الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين و عن الموضوعات والقضايا المختلفة، ومستوى دقة المعلومات التي نحصل عليها عن الآخرين تؤثر في دقة الصورة الذهنية التي نكونها عنه من والخطاء المتكوّنة لدى الأفراد حول الأشياء هي أخطاء ناتجة أساسا عن تلك المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل الإنسان عليها.

2. البعد الوجداني: وهو الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو شيء ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الفرد، و يتشكل الجانب الوجداني مع تشكل الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات وعواطف الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة سواء كانت إيجابية أو سلبية، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية تبعاً لمجموعة من العوامل أهمها مصدر المعرفة المتاحة، وطبيعة التجربة، والأسلوب الذي استخدم في التجربة ومدة قبول الفرد للشخص الذي صدرت عنه تلك المعلومات.

3. البعد السلوكي: ينعكس سلوك الإنسان وفقاً لطبيعة الصورة الذهنية المتكوّنة لديه في مختلف شؤون الحياة، إذ تصبح موجهة للسلوك بصورة لا إرادية بفعل تلك الصورة بالعقل الباطن، إذ ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد. فسلوكيات الأفراد يفترض منطقياً أنها انعكاس لاتجاهاتهم الناتجة عن الصورة الذهنية المتكوّنة لديهم حول شؤون الحياة. و تضيف شادن نصيرة في دراسة لها حول صورة الشرطة المصرية عند الجمهور، أن الصورة الذهنية هي، استجابة معيّنة ترتبط بنوعية الصورة المكوّنة، و تعبر عنها، وهو ما يسمى بالسلوك، يكون عضلياً أو نفسياً. (شادن نصير. 2003. 109)

5-2-2 صورة الإدارة الجزائرية من خلال الخطاب الرسمي :

بشكل عام لا يوجد نظام ناجح و نظام فاشل بل يوجد إدارة ناجحة وأخرى فاشلة وقد أجمعت كل المدارس الاقتصادية والإدارية على اختلاف مذاهبها، أن الإدارة فعالية تتولى قيادة أي نشاط أنساني تخطيطاً وتنظيماً وتنفيذاً وتنسيقاً مكانة مركزية وجوهرية في قيادة وتفعيل عناصره ومكوناته وتحديد مساره (عبد الرحمن تشوري. 2006 التنمية الإدارية والإصلاح الإداري الحوار المتمدن العدد 1421 جانفي 1) "إنها إدارة غير موصلة العرى بالمواطنين وبالأوضاع الحقيقية الملموسة وغير مبالية برغبات الناس الذين تشرف عليهم ولا بحاجاتهم. إدارة عملت على تكوين منطق خاص بها يعاكس أحيانا ما هو بمثابة العمود الفقري للدولة وهي تضاعف من إجراءات الإكراه وأشكال التقعر التي لا فائدة ترجى من ورائها بالنسبة لرعاياها . وهي تسبب في تمييع المسؤوليات واعتماد التعتميم في مضامير اتخاذ القرارات ...إدارة هي أميل ما تكون إلى التبذير منها إلى التسيير، إدارة متقدمة في مناهجها و لا تكاد تلم بأسباب التقدم العلمي" (خطاب رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة أمام الولاية بقصر الأمم بنادي الصنوبر موجه إلى الأمة بتاريخ 25 جوان 2006 يومية الخبر عدد 4739 الصادرة بتاريخ 26 جوان 2006 ص 3). إن أوضاع الإدارة الجزائرية تظهر بوضوح مدى الحاجة إلى تغيير نمط تفكيرها التقليدي وأن تعمل على تحديث أساليبها وترشيد دورها وتحسين طريقة تعاملها مع المواطنين بغية إيجاد شراكة حقيقية بين الإدارة والمواطن كشرط أساسي لأي إصلاح إداري حقيقي.

هذا ما نعت به رئيس الدولة، الإدارة الجزائرية. ويعلل خطر هذه الممارسات قائلا " أن الدولة مريضة معتلة، إنها مريضة في إدارتها، مريضة في ممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف بالنفوذ والسلطة، وعدم جدوى الطعون والتظلمات. مريضة بالامتيازات التي لا رقيب لها ولا حسيب ولا رادع. كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات وأبعدت القدرات وهجرت الكفاءات، ونفرت أصحاب الضمان الحية، والاستقامة وحالت بينها وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة وشوهت مفهوم الدولة وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشوه" (خطاب رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة، موجه إلى الأمة بتاريخ 1999/05/29. عن جريدة المساء ، عدد 661 الصادر في 31 ماي 1999، ص3)

وفي إطار إصلاح الإدارة المحلية ذهب رئيس الجمهورية إلى الإقرار " أن محاربة ما تفشى من ممارسات من مثل الفساد والرشوة والمحاباة والتدخلات أضحي حتمية... لوضع حد للسلوكات البيروقراطية التي تجمد المبادرات وتلحق وخيم الضرر باقتصاد البلاد والتنمية المحلية... وغياب الشفافية والتواصل الذي يتناقض والحاجة إلى إدارة ناجعة في خدمة المواطنين والإصغاء لانشغالاتهم..." (خطاب رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة أمام الولاية بقصر الأمم، بنادي الصنوبر، موجه للأمة بتاريخ 25 جوان 2006، يومية الخبر، العدد 4739، الصادر في 26 جوان 2006، ص3)

إن خطاب الرئيس كفيل باستقراء الواقع الجزائري فهو ينعتها بالإدارة بالمريضة والتي أدى تدهور حالتها إلى إحداث أزمة ثقة بينها وبين المواطن.

ولتجاوز هذا الوضع ذهب رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة خلال مجلس الوزراء المنعقد يوم 2011/05/02، إلى التأكيد على أنه "يجب لزاما تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين، وذلك بدحر البيروقراطية و بالقضاء على ما يعتور الإدارة من اختلالات وبإعادة الاعتبار للخدمة العمومية".

وصرح من جهته دحو ولد قابلية، وزير الداخلية و الجماعات المحلية، أثناء أشغال اجتماع الولاية المنعقد في 02 جوان 2011 " من العاجل إجراء تغيير في العلاقات بين الإدارة المحلية والمواطن، التي تدهورت مع الوقت، وولدت أزمة ثقة بين الطرفين".

كما أضاف من أجل تجاوز هذه القطيعة واسترجاع ثقة المواطن معلنا أنه "سوف يفتح تحقيقا على مستوى كل ولايات الوطن، لمعرفة انشغالات وتوقعات المواطنين من خدمات على مستوى الولايات، الدائرات والبلديات".

ما يمكننا قوله إزاء هذا الوضع، أنه رغم توفر الإطار التشريعي الذي يقنن علاقة الإدارة والمواطن، وعلى الرغم من الانتقاد الصريح الذي جاء به رئيس الدولة للممارسات التي يتعرض إليها المواطن من قبل الإدارة، إلا أن الوضع لا يزال على حاله وأن العلاقة بين الإدارة والمواطن لاتزال تتسم بالتصدع والاختلال.

ولقد أكد محمد طالبي، أستاذ علم اجتماع النظم بجامعة وهران، أن ضعف نجاعة الإدارة الجزائرية وسلوكها السلبي إزاء المواطنين يتناقض تناقضا صارخا مع الخطاب الرسمي الذي يريد تقريب الإدارة من المواطنين. بل إن واقعها الرديء سيجهض عملية التحديث الاجتماعي والسياسي ويصنع شروط التخلف الهيكلي في الدولة ويزرع في المواطنين اليأس ويغذي فيهم العداء للشأن العام " (يومية الخبر ، الصادرة في 16 مارس، 2009، ص 21). لقد أرجع الأستاذ محمد طالبي السلوك العدائي للمواطن تجاه الإدارة سببه السلوك السلبي لهذه الأخيرة تجاه المواطن. فسلكه العدائي هو في الحقيقة رد فعل يعبر عن " ضعف الإدارة الجزائرية وضعف فعاليتها، وهذا له تكلفة اجتماعية كبيرة، لأنه أولا يعرقل مصالح المواطنين ويزرع فيهم اليأس ويغذي العداء للشأن العام، ومن نتائج ذلك إضعاف رابطة المواطنة نفسها ويجعل المواطنين يشكلون في مخيلتهم صورة سوداء عن السلطة العمومية" (يومية الخبر ، الصادرة في 16 مارس، 2009، ص 21). إن هذا الوضع هو الذي يجعل المواطنين ينظرون إلى الإدارة العمومية بنوع من الشك والاستياء، وهذا ما أدى إلى تنامي نظرة عدائية متبادلة بين المواطن/ الزبون والمواطن/ الموظف.

ولقد أرجع رئيس اللجنة الوطنية الاستشارية لحقوق الإنسان، فاروق قسنطيني، أن الخطاب السياسي المسوق للرأي العام في شأن تقريب الإدارة من المواطن، غير واقعي، لأنه لا يلامس حقيقة ما يجري في الواقع. (يومية الخبر ، الصادرة في 16 مارس، 2009، ص 21)

وسعى إلى تحسين صورة الإدارة الجزائرية لدى المواطن، وفي محاولات عديدة لاسترجاع ثقة المواطن فيها لتأكيد شرعيتها، شرعت الدولة الجزائرية، إلى إحداث تعديلات وتبني برامج إصلاحية تهدف بموجبها إلى تطوير الإدارة العمومية وإصلاح علاقتها بالمواطن، باعتبار أن الإدارة العامة أو العمومية هي الآلية التي تعتمد عليها الدولة لتحقيق هذه الإصلاحات.

5-2-3 صورة الإدارة الجزائرية لدى المواطن

إذا كانت الصورة الذهنية هي الأساس نتاجا تتداخل فيه جهود عدة في سبيل بناء الصورة النمطية الإيجابية التي تسعى إلى تحقيقها أي مؤسسة على كافة المستويات، فإن الصورة النمطية السلبية التي تُنعت بها الإدارة الجزائرية هي بالأساس نتاج لسياسات واقعية للإدارة ذاتها التي ساهمت وبقدر كبير في إفراز تراكم هائل من الصور السلبية وفي تسويقها وترسيخها في أذهان المواطنين .

لقد ارتبطت صورة الإدارة المحلية الجزائرية بإرث مديد من القولية والتصوير النمطي السلبي، فهي صورة انبنت على خبرات تراكمية وإفرازات لمراحل تاريخية حاسمة تركت انطباعات لدى المجتمع الجزائري الذي عايشها وخضع إلى سياساتها. فقبل الاستعمار الفرنسي سنة 1830 كانت الإدارة المحلية تُعرف إبان الحكم العثماني بـ " البايك" (زهير احدادن, مرجع سابق. 129)، نسبة إلى " الباي" الذي يُعَيّن كوال على رأس العمالة، حيث كانت الجزائر آنذاك مُقسمة إلى ثلاث عمالات: قسنطينة شرقاً،

تيطري وسطاً، ووهان غرباً. والجدير بالذكر، أن مصطلح "البابلك" لا يزال حاضراً في التداول اللغوي اليومي للمجتمع الجزائري، غير أنه انحرف في مدلوله عن مفهوم حاكم العمالة، ليأخذ بعداً مفاهيمياً يدل على الأملاك العمومية التي يستغلها البعض للمصلحة الخاصة دون مراقبة أو مساءلة أو محاسبة من قبل السلطات العليا. حيث جاء في دراسة ل جيب و بوين Gibb & Bowen أن الصورة السلبية التي اتسمت بها الإدارة العثمانية مردها، استغلال السلاطين والموظفين العثمانيين مناصبهم الوظيفية لتحقيق مآرب شخصية. كما أخذت الرشوة والفساد في الانتشار. الأمر الذي أدى إلى تغيّر طبيعة الجهاز الوظيفي العثماني، من أداة في خدمة الرعية إلى آلة لتنفيذ رغبات أو أوامر الحكام (مورو بيرجر، 1959، 35-184).

ثم تلتها إدارة الاحتلال الفرنسي، الذي أقام إدارة فرنسية عنصرية حرمت المجتمع الجزائري من الاستفادة من أية خدمة اجتماعية كانت تمنح للمواطن الفرنسي. وبين هذه الفترة و التي سبقتها، لم يشهد المجتمع الجزائري أي تغيير على هذه الإدارة" بل أبقى على الأنظمة الإدارية العثمانية القائمة في مطلع القرن التاسع عشر، مادام أنها كانت تصب في تحقيق أهدافه... أما الإدارة الموروثة فجر الاستقلال لم تكن "إدارة استقلال" أحدثت قطيعة تتماشى مع القطيعة السياسية، بل إن الاستمرارية كانت عفوية، بحيث لم يكن متوقّعا التفكير في أي بديل، ولقد كان الشغل الشاغل فجر الاستقلال لممثلي القوى السياسية هو الوصول إلى السلطة والتموقع فيها، وكانت الإدارة من أهم الوسائل لبسط النفوذ والبقاء في السلطة". (قرفي، مرجع سابق، ص 162).

فَعَقَبَ تَوَلَّى الوَطَنِيِّينَ إِدَارَةَ شُؤُونِ الحُكْمِ بَعْدَ الاستِقْلَالِ، حَاوَلُوا التَّمَسُّكَ بِالنُّظْمِ والقَوَانِينِ والقَوَاعِدِ واللِوَاخِ الَّتِي وَضَعَهَا المُسْتَعْمَرُ لِفِرْضِ وإِقَامَةِ تَنْظِيمِهِ الَّذِي يَعْكَسُ فِي نِهَائِهِ الأَمْرَ، وبِشْكَلٍ جَدُّ دَقِيقٍ، قِيمَهُ الخَاصَّةُ وَأَسَالِيْبِهِ التَّنْظِيمِيَّةَ الذَاتِيَّةَ. (Michel Crozier. 1963.336-340).

وهذا ما عزز على استمرار السلوكيات البيروقراطية التي تَشَبَّعُوا بِهَا فِي فِتْرَةِ عَمَلِهِمْ مَعَ الفَرَنْسِيِّينَ قُبَيْلِ الاستِقْلَالِ، ولَقَدْ جَاءَ تَصْرِيحُ "مِيثَاقِ الجَزَائِرِ" لِلتَّأْكِيدِ عَلَى ذَلِكَ إِذْ أَقْرَأَ أَنْ: "الجهاز الإداري الجزائري هو امتداد للإدارة الفرنسية" (محمّد بومخولوف . 1991. 179).

إنه أيضا امتداد للآثار السلبية التي أفرزتها الإدارة الاستعمارية، من خلال تكريس سلوكيات الاستعلاء والتعجرف في تعامل الموظفين مع المواطنين الجزائريين، واللامبالاة والتماطل في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات مما أدى إلى " تشجيع الجزائريين على الاتجاه نحو الطرق اللاشريعة أو اللاأخلاقية: كالوساطة والرشوة. (أحمد توفيق المدني. 1956. 132)

وبعد الاستقلال ركزت السلطة على ضرورة بناء الدولة وأجهزة التسيير، ونتيجة للفراغ القانوني والوضع السياسي الذي تركه المستعمر الفرنسي، حيث غادر معظم الإطارات التي كانت تسيّر الإدارة الجزائرية

لتجد الدولة أمامها هياكل إدارية بلا روح، ومنها البلديات التي كان عددها آنذاك 1578 بلدية بالإضافة إلى 13 عمالة ولاية (Ahmed Mahiyou .1969.287)

وفي محاولة من السلطة الحاكمة في إصلاح الإدارة المحلية الجزائرية، تماشيا مع الإصلاحات التي برزت خلال العقد الماضي، خاصة في الدول المتقدمة تحولا يتمثل في إعطاء الأولوية لقضايا الإصلاح لعلاقة الإدارة العمومية بالمواطن والتركيز على مشكلة تحسين علاقة الدولة بالمواطن من خلال العمل على تلبية حاجاتهم وتقديم الخدمات لهم بأفضل شكل ممكن. فخدمة المواطن هي في النتيجة الهمّ الأساسي لكل نظام . ولقد أدت أسباب عديدة إلى دفع الدول المتقدمة إلى إحداث هذا التغيير من أهمها انتشار الأنظمة الديمقراطية والاهتمام المتزايد بقضايا حقوق الإنسان. وفي ظل هذه المغطيات ظهر بوضوح مدى الحاجة إلى تغيير الإدارة التقليدية لدورها وأسلوب تعاملها مع المواطنين بغية إيجاد شراكة بين الإدارة والمواطن كشرط أساسي لأي إصلاح إداري حقيقي.

ومن هذا المنطلق، وفي محاولة لتحسين العلاقة بين الإدارة الجزائرية والمواطن قامت الهيئة الاستشارية لحقوق الإنسان، التي خوّل لها المرسوم الرئاسي الصادر في شهر مارس سنة 2001 صلاحية تولي مهمة الوساطة بين الإدارة والمواطن، إلى إعداد تقارير سنوية خاصة بتصرفات الإدارة تجاه المواطن. إلا أن هذه الهيئة تشكو بدورها بما تتعرض إليه من تهميش وتجاهل، حيث صرح رئيس اللجنة الوطنية الاستشارية لحقوق الإنسان، فاروق قسنطيني " أن الهيئة حين تراسل الإدارات و الوزارات و الولايات ومختلف الهيئات و المصالح، باعتبارها الوسيط بين هذه الأخيرة والمواطن، لا يتم الرد على مراسلاتنا ولا يعيرونا أي اهتمام" و يضيف قائلا " أن الهيئة أعدت تقريرا خاصا بتصرفات الإدارة التي اعتبرها تعسفية ومساسا بحقوق الإنسان" (يومية الخبر الصادرة في 16 مارس، 2009، ص 21)

ومن ضمن الإجراءات التي اتخذتها الدولة لسير العمل على مستوى المؤسسات العمومية من أجل وضع حد للفوضى و تسهيل استخراج الوثائق الإدارية على المواطن. قام وزير دحو ولد قابلية وزير الداخلية والجماعات المحلية بإعطاء تعليمات منها " تطبق إجراءات لتخفيف بعض الملفات الإدارية ابتداء من شهر جوان المقبل، و مدة صلاحية الوثائق ستتغير بعد مراجعة قانون الحالة المدنية الصادر في السبعينات".

ومن الإجراءات التي تمّ أخذها "تنصيب على اثر جلسة الولاية المنعقدة في الخميس، 02 جوان 2011 خلية مكلفة بإحصاء كل النصوص القابلة للتغيير أو الإلغاء، و كذلك الحالات التي تستحق تشريعات جديدة".

وقد التمس المواطن الجزائري تنفيذ بعض الإجراءات و تطبيقها على أرض الواقع حيث تمّ الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي وذلك من الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، التي تسمح للمواطن بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط. وهي تقنية

تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية. على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الوادي بالجزائر العاصمة ، ثم تمّ تعميمها في بداية سنة 2014 على كامل التراب الوطني. كما تمّ افتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. و لقد حاولت الدولة من خلال اتخاذها لهذه الإجراءات إحداث تغيير في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطن. ولهذا بادرت في تخفيف الإجراءات، تمديد فترة صلاحية الوثائق الإدارية، تنظيم أوقات وأيام الاستقبال مع الأخذ بعين الاعتبار المستفيد من الخدمة العمومية، بمشاركة كبيرة لأعوان الإدارة. ومن خلال هذه الإجراءات.

كما شرعت الدولة في إطلاق ولأول مرة موقع "بوابة المواطن" الذي يهدف إلى تمكين المواطن من استغلال تكنولوجيا الاتصال للتواصل مع الإدارة العامة تسمح له بالحصول على جميع المعلومات والبيانات الإدارية التي يحتاجها عبر "خدمات الانترنت" التي تضعها الإدارة تحت تصرفه والتي تتضمن عدد من الخدمات الإخبارية و القوانين السارية المفعول والاستثمارات والدلائل والروابط التي تساعد المواطن في بحثه عن المعلومة. في إطار هذا النمط انتقلت الإدارة من شكلها التقليدي بوجود عدد كبير من الشبائيك إلى إدارة تعتمد على مواقع الانترنت يدخلها المواطن لطلب معلومات أو لاستخراج وثائق و هذا النمط من الإدارة الحديثة يسمى بالخدمات عن بعد (téléservices)

وعلى الرغم من هذه المحاولات التي تزعم السلطة الحاكمة من خلالها إلى تحسين صورة الإدارة الجزائرية وتحسين علاقتها بالمواطن الجزائري وكسب ثقة هذا الخير بها ، إلا إن التقارير السنوية التي تصدرها الهيئات الدولية في هذا الشأن كفيلا باستقراء واقع الإدارة الجزائرية، والتي تصنف الجزائر في مراتب أخيرة، فأخر تقرير صدر عن المنظمة الشفافية الدولية في عام 2008، منحت الجزائر الرتبة 192 من مجموع دول العالم و بنقطة 2,5/10. ونتيجة لذلك تمّ إنشاء الجمعية الجزائرية لمكافحة الفساد والتي هي فرع من منظمة الشفافية الدولية. إن أن هذه الآليات والإجراءات المصرح بها لم توفق في تغيير الواقع المتردي الذي تتخبط فيه الإدارة الجزائرية الذي يشكل سببا رئيسيا من أسباب إحباط المواطن وتدني ثقته بالدولة ومؤسساتها.

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن إحدى الخطوات الهامة التي تسعى من خلالها الدولة إلى وضع حد لأزمة الثقة الموجودة بين الإدارة والمواطن، ولكن هل كان العنصر المادي من خلال توفير الوسائل التكنولوجية لوسائل الاتصال كافية لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة دون الحرص على تغيير الذهنيات للمواطن والموظف الجزائري؟.

في ظل هذه المحاولات الإصلاحية و التحوّلات التي عرفتها الإدارة الجزائرية ، والتي أضحت ضرورة تفرضها مقتضيات السياق الدولي الذي يناشد بترشيد الإدارة العمومية ، لاتزال الإدارة الجزائرية متعثرة

و متأخرة عن هذا المنهاج، فهي إدارة عمودية التوجه، أحادية الجانب، موسوية في تواصلها، وعلى الرغم من تزايد هذه الخطابات الرسمية الرامية إلى إصلاحها، والممتطية لمبدأ الحكامة والشفافية و المكاشفة والمجاهرة ومشاركة المواطنين. وعلى الرغم أيضا من التطلع إلى إقامة إدارة رشيدة لا تزال الإدارة الجزائرية تتسم بثقافة السرية والتعتيم واحتكارها للمعلومة. إن الإدارة الجزائرية تعيش في الواقع حالة " اللاتواصل" بالمواطن.

ولقد خلص الأستاذ عبد الحميد قرفي في إحدى دراساته حول: " الإدارة الجزائرية، مقارنة سوسولوجية" إلى أن الخصائص التي تنفرد بها الإدارة العمومية في الجزائر تتمثل في :

- غياب المحاسبة، وغياب إلزامية الوصول إلى النتيجة، وغياب التسيير بالأهداف، واللامبالاة بالمستهلك للخدمة (المواطن). وأن هذا يجعل الفاعلين في المؤسسة العمومية يستقلون بسلطتهم عن متعاملهم وزبائنهم بالخارج ويقطعون بهم الصلة بهم، صلة الحوار. وتصبح السلطة لا محدودة عندهم، بغياب ما يحددها.

- وذلك ما يؤدي إلى استعمال السلطة التقديرية ثم الإفراط في اللجوء إليها، و السلطة التقديرية هي في واقع المر استثناء، لكنها تصبح شيئا فشيئا القاعدة، بحيث يشيع العمل بالاستثناء بينما يغيب العمل بالقانون لذلك يعيش المجتمع الجزائري ظاهرة غريبة تتمثل في بحث المواطن الدائم والدؤوب على "المعرفة" (هكذا نكتبها، لما يحمله المصطلح من دلالات بهذا النطق) كلما أراد قضاء حاجة أو الحصول على خدمة لدى مؤسسة ما، ومهما كانت قيمة تلك الخدمة ونوعيتها. وحتى وإن كانت حقًا من حقوقه الشرعية فهو يلجأ إلى " المعرفة" (بالبلدية، بالدائرة، الولاية، الوزارة، المديرية، المستشفى، البنك... الخ) أولا وقبل كل شيء. وهي عملية وساطة يأخذ من خلالها الوسيط مقابلا، ويكون المقابل إما رمزيا، بحيث يتمثل المقابل في الاعتراف بإسهام الوسيط ومكانته الخاصة، وقدرته و " معارفه"، أو يأخذ الوسيط مقابلا وأجرا ماديا وذلك هو موضوع الرشوة. وعملية البحث الحثيث عن " المعرفة" تثبت أيما إثبات نمط الحكم الشخصي والعلاقات العائلية والعشائرية التي تربط المواطن بالإداري، لما لها من إسهام في تأسيس وتعزيز " النظام الزبوني". (عبد الحميد قرفي، 2008، 107-108)

ولقد استنتج الباحث أن التناقض الداخلي للإدارة الجزائرية، يكمن من حيث أنها في الواقع تلعب دورا معاكسا تماما للدور الذي تأسست في أول مرة من أجله. فإن كانت أصلا مؤسسة لتقديم خدمة أو خدمات عمومية وتيسير حياة المواطنين فهي تحجب الخدمة عن المواطنين الذين يعانون من عدمها يوميا، وتعسر حياة المواطنين بوضع شبكات من الصعوبات والعراقيل أمام جميع مساعيه. (عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، 115)

ويضيف الأستاذ قرفي، انه رغم التغييرات الهيكلية التي عرفتها الإدارة عموما والإدارة المحلية خصوصا، انطلاقا من 1967 بقانون البلدية، و 1969 بقانون الولاية الذين وضعوا الإدارة في خدمة

التنمية، إلا أنها (الإدارة) استمرت في تعاطي نفس المناهج الموروثة عن فترة ما قبل الاستعمار، ونفس الطرق ونفس الإجراءات. وهي كلها تعمل في اتجاه المراقبة والقمع والتعطيل والحوار دون التغيير أو التغيير، لذلك لم تتمكن المؤسسة الإدارية من وضع نفسها في خدمة التنمية وتطوير البلاد والتأسيس للمواطنة التي تكون المرجع الأساس في العلاقات مع المواطن... فالإدارة التي تأسست بهدف القمع والاستغلال والمراقبة أصلاً، لا يمكنها أن تصبح بنفس شكلها إدارة تنمية وتطوير وتغيير وخدمة للمواطن. (عبد الحميد قرفي، المرجع نفسه 115)

إن محاولتنا إسقاط ما تم طرحه من آراء ووجهات نظر، على واقع العلاقة الاتصالية القائمة بين السلطة الممثلة في مؤسساتها ومن ضمنها الإدارة العمومية، وبين المواطن الجزائري، يتضح لنا أن الهوة بين هذين الطرفين لاتزال عريضة .

واستناداً إلى ما تم ذكره، وما أقرّه بعض رجال القانون والفلاسفة، يمكننا التأكيد على أن العنف اللفظي ، الذي يتحول في غالب الحالات إلى عنف مادي، مرده اللاتواصل، وللقضاء على هذا الاختلال الذي قد يهدد استقرار و استمرار الدولة ، فهم يناشدون بإقامة حوار متبادل بين جميع فئات المجتمع. وقد يتحقق ذلك، في رأيهم " عندما يظهر على وجه هذا الكون رجل يستخدم الحكمة (حكم راشد) أكثر من استخدامه للقوة. و يبني تواصله مع الآخر على التفاوض، والتعاقد، وإرساء النظام، وترسيخ القانون. إنه بذلك يبني دولة القانون. أما في المقابل، يرى البعض الآخر من المفكرين، أن استخدام الحوكمة ما هو إلا مخادعة يحجب من وراءها القوة، وان التواصل، ما هو إلا أسلوبه في تنمية قدراته في التصنع والتظاهر بما يخدع الغير. فالقانون لا يحمي الضعيف إلا إذا ضمن، في الأساس، من وراء تحقيقه لمصلحة الضعيف، ضمان مصلحة القوي أولاً. والدولة التي تسعى إلى تحقيق ذلك كونها تسعى إلى المحافظة على استقرارها واستمرارها. وهي بذلك ليست بدولة القانون، وإنما هي دولة العنف . فما فائدة الفرد الذي يمنحه القانون الحرية السياسية، بينما في الواقع هو محروم من حاجياته الاجتماعية الأساسية وغير قادر على تحسين وضعه المالي أو توفير قوت يومه ؟ و يتساءل فرانسوا إريتيي إزاء هذه الأوضاع، " الغريب أنه عندما يثور الفرد على هذه الأوضاع المتدنية التي يعيشها، ينظر إليه على أن استخدامه للعنف للتعبير عن سخطه وتذمره على واقع المزري، غير مقبول وغير مسموح به، أو ليس العنف الذي تمارسه الدولة في حقه، أسوأ من رد فعله هذا العنيف؟ (François Héritier op cité, 20)

إن هذا الواقع أدى بـ سوريل إلى الجزم أن القضاء على ظاهرة العنف القائم بين المواطن والحاكم في أي مجتمع يتطلب " كسر هذه الحلقة: أي القضاء على العنف المؤسسي (عنف الدولة) ، باعتباره الفاعل الأساسي الذي يُولدُ لدى الآخر العنف الثوري، والعمل على ترسيخ الديمقراطية الحقيقية، التي تلغي وجود استغلال أي إنسان لإنسان آخر " (François Héritier. ibid .20)

وعلى أساس ما ذكره سوريل، ذهب إريتيي إلى التأكيد أنه مهما ارتبط العنف باحتكار القوة، أو ارتباطه بمحاولة لإثبات الذات، فإن دولة القانون تتأسس على الحكمة (الرشيدة) بدلا من استخدامها للقوة، وترسيخها لمبدأ الحوار المتبادل. (François Héritier op cité, 21)

وبناء على ما تم ذكره، يتضح لنا انه مادامت العقلية السائدة في الإدارة الجزائرية هي عقلية الإدارة الحاكمة وليس الإدارة الخادمة، فإن أي محاولة إصلاح مصيرها الإجهاض، ذلك أن "تغير البيئة وتغير الذهنيات وتغير الأوضاع، هي العوامل الرئيسية لتغير أساليب ومناهج العمل التنظيمي. ثم إن الأجيال الجديدة تواجه مشاكل جديدة مختلفة عن المشاكل التي كانت سائدة في العقود الماضية. ولهذا فإن الحلول المقترحة للمشاكل المستجدة تختلف عن الحلول المصممة لمواجهة المشاكل التي كانت في العقود الماضية" (اللجنة العربية لدراسة قضايا الإعلام والاتصال في الوطن العربي. التقرير النهائي. 1985. 79). إن نجاح أي عملية تقويم تعتمد أساسا على نوع وموضوعية المعايير التي تستخدم في التقييم وعلى مستوى ووعي وكفاءة المقيمين وعلى مدى إشراك المواطن في العملية الإصلاحية باعتباره أحد الأطراف الفاعلة في العملية الإصلاحية. إن المقدرة على الاتصال بالآخرين وسهولة التفاعل معهم وتفهم قيمهم ومعتقداتهم هي التي تحرك سلوكهم نحو التعامل مع الآخر بالإيجاب والتفاهم.

"إن الرفض وهو إشارة إلى أن الحاجات لم تُلبَّ بشكل مناسب في الأخذ والرد الاجتماعي، يؤدي إلى زعزعة اجتماعية، ويهدد حياة الفرد و الجماعة من خلال عدم تلبية حاجات الأعضاء. وإن لم تحترم هذه المقاومة، فسوف تتأذى الثقة، وقد تتحول إلى عدم ثقة إذا ما تراكم ما يكفي من التجارب المؤلمة... و بما أن تفاوض الحاجة غير الناجح يخل بتوازن حدود التفاعلات الاجتماعية المعادية، يحاول الأعضاء تلبية حاجاتهم بشكل غير مناسب في السلوكيات المؤذية لهم، و للآخرين، و للجماعة بشكل عام. إن هذه السلوكيات تسمى " عنيفة" لأنها تهدد أو تنتهك حرمة العلاقات السليمة بين الذات والعالم الضرورية من أجل البقاء" (باربرا ويتمر، مرجع سابق. 194).

الفصل السادس

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

1-6 منهج الدراسة و أدواته

1-2-6 متغيرات الدراسة

2-2-6 المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي

3-2-6 أدوات الدراسة

4-2-6 العينة المختارة

2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية

5-2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب العينة العامة

6-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير السن

7-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

8-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعية

مناقشة نتائج الدراسة وعرض استنتاجاتها

1-6 منهج الدراسة وأدواته :

1-1-6 متغيرات الدراسة:

يشير تأمل موضوع دراستنا إلى وجود مجموعة من المتغيرات الرئيسية المتضمنة في بناء هذه الظاهرة. وفي هذا الإطار فإنه إذا كانت القضية أو المشكلة تتمثل في ظاهرة الاتصال السلبي والمنتدني القائم بين المواطن والإدارة وفي انعكاسه على طبيعة العلاقة بين مؤسسات الدولة الممثلة للسلطة الحاكمة وبين المواطن، فإن معالجة هذه الظاهرة وعلاجها لا يتم إلا بإدراكنا للعلاقة المتداخلة بين مختلف المتغيرات المشكّلة لموضوع دراستنا. ويمكن القول، في هذا السياق أن ترقية آليات الحوار وترسيخها، ثقافة تفرضها رهانات المستقبل بين السلطة والمجتمع المدني بكل فئاته، ويمكن أن تتم في مجالات وفضاءات متعددة بالتربية والتعليم والإعلام ووسائله ومن خلال أيضا الفعل السياسي... إلخ، وهي مجالات ترتبط كلها بين الأفراد من جهة، ومؤسسات الدولة من جهة أخرى، لا تميز فيها بين إنسان وآخر. وعليه فإننا نجد أن تحليل متغيرات هذه الظاهرة يكشف عن ثلاثة أنماط لها والتي نعرضها كالتالي:

1. تشكل مشكلة تدني العلاقة بين المواطن والإدارة، والمتمثلة في ممارسة المواطن للعنف اللفظي في تواصل مع الإدارة، المتغير التابع الذي يحتاج إلى فاعلية متغيرات أخرى لتصحيح أو ترشيد هذه العلاقة. وذلك بتدعيم وآليات الحوار والارتقاء بها إلى مجالات أوسع وأوسع، وهذا ما يجرنا إلى طرح ضرورة أخرى، وهي تفعيل آليات الحوار المتبادل والعدل الذي تتجاوز فيه السلطة الحاكمة النظرة الإيديولوجية الضيقة التي تلغي الآخر كطرف فعّال في العملية الاتصالية بل و السياسية أيضا. وأن يتوجه عملها الحوارية، إلى جميع مجالات الحياة، حتى تتمكن من حمل أفراد المجتمع على تجاوز حالة الصدام والصراع والعنف وترسيخ " ثقافة الحوار الراقى " بديلا " لثقافة العنف".

2. يعد الاتصال من المتغيرات المستقلة التي تلعب دورا أساسيا في إصلاح اختلالات الفعل التواصلية، ويتم ذلك من خلال تفعيل آليات التحوار المتبادل والعدل وإكساب ثقافة جديدة وحديثة يرتقي بها كل من المواطن والإدارة إلى مستوى الحوار الإيجابي والبناء.

3. المتغيرات الوسيطة، و تضم مجموعة المتغيرات التي يكون لتأثيرها دورا في تعظيم أو تقليص فاعلية المتغيرات المستقلة، حتى تتمكن في التأثير على المتغير التابع، ويدخل في نطاق هذه المتغيرات الوسيطة، طبيعة النظام السياسي، ملامح المجتمع بكل مؤسساته (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية... إلخ) ووسائله التي ينتج بها حياته، والتطورات التي أفرزتها مرحلة الاستعمار وما بعد الاستعمار.

2-1-6 المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي :

ينتمي المنهج الوصفي إلى المنهج الاستقرائي. الاستقراء كما عرفه أندري ويليت André Ouellet هو أساس الاستنباط. ذلك أن الاستقراء " في مفهومه الأول، يعني الانتقال مما هو خاص إلى ما هو عام، كما

أن لفظ استقراء يحيلنا على الألفاظ المجاورة له مثل الملاحظة والتجريب. وبصفة عامة فالاستقراء غاية توفير المبادئ التي يتبعها القياس، أي التعميمات العلمية التي تتم أيضا عن طريق الاستنباط" ويشير من جهته **Bertrand Saint-Serin** إلى أنه لا ينبغي الاعتراف بعدم وجود نمط من الاستدلال الاستقرائي يتناقض مع الاستنباط. فالعقل ينتقل، سواء عن طريق الحدس في الحالة التي يكتشف فيها فرضيات أو عن طريق الاستنباط، ويبحث عن مقارنة مفاهيمه وفرضياته انطلاقا من الأحداث الملاحظة. (عبد الكريم غريب، مرجع سابق، 109، 108)

لاختبار تساؤلات الدراسة، استندنا في بحثنا على خطوات المنهج الوصفي الذي اعتبره **سكيتس Scates** " المنهج الذي يهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس، أو عدد من الأشياء، أو مجموعة من الظروف، أو فصيلة من الأحداث، أو نظام فكري، أو أي نوع آخر من الظواهر التي يمكن أن يرغب الشخص في دراستها " (عمر محمد التومي الشيباني، 1971. 1)

أي أن المنهج الوصفي يقوم أساسا على دراسة الارتباطات بين متغيرات موضوع البحث بغية تحديد العوامل الأكثر أهمية عند تفسير الباحث للظاهرة أو المشكلة المطروحة. ما يمكنه من حصر الملاحظات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية لاكتشاف التوزيعات التكرارية والتغير النسبي بهدف التدقيق في العوامل المختلفة المؤثرة في الظاهرة.

وحتى نتمكن من إخضاع موضوع بحثنا للدراسة استندنا في تفسيرنا لخلفياته على خطوات المنهج الوصفي التالية :

✓ فحص المشكل المطروح المتمثل في واقع الاتصال بين الإدارة والمواطن وتأثير ذلك في أسلوب تواصله بها.

✓ تحديد المشكلة بدقة و تقرير التساؤلات . وقد حددنا إشكالنا في قناة التواصل و ب.

✓ تسجيل المسلمات والافتراضات التي تستند عليها التساؤلات.

✓ اختيار العينة من أفراد مناسبين. أي أولئك الذين نعتبرهم كأطراف فاعلة في الظاهرة المطروحة.

✓ القيام بملاحظات تتسم بالموضوعية مختارة بشكل دقيق منظم. ولتحقيق ذلك اعتمدنا على التحليل الكمي والكيفي لعدد من المواقف التي أمدنا بها المواطنون وذلك من خلال الاستبيان .

✓ وصف النتائج وتحليلها وتفسيرها بطريقة علمية واضحة. لأن المنهج الوصفي يهدف بالدرجة الأولى كما وصفه وايتني **Whitney** إلى : " وصف موقف، أو مجال اهتمام معين بصدق و دقة " (خير الله عصار. 1982. 42). ولتحقيق هذا اعتمدنا في دراستنا على النظريات العلمية التي

اهتمت بدراسة أسلوب الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

وإذا كان استنادنا على المنهج الوصفي ناتجا عن طبيعة الموضوع المدروس، فإننا من جهة أخرى، نسعى إلى دراسة هذا الموضوع من زاوية معيّنة وهذا وفقا لتخصصنا لنترك المجال للتخصصات الأخرى لتثري هذا الميدان بما يمكن أن تثريه .

3-1-6 أدوات الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على تطبيق أدوات البحث التالية :

1-3-1-6 الملاحظة الاستقرائية :

تعتبر الملاحظة من الدعائم الأساسية التي يقوم عليها البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية. "يؤكد العديد من الباحثين والميتودولوجيين، على أن الملاحظة هي في حد ذاتها طريقة استقرائية inductive . وحسب رأيهم، فإن الملاحظة بالمشاركة أو بدونها، ينبغي أن تقام دون فرضية بحث مسبقة، حيث ينبغي أن يبدأ الباحث تحريه عن طريق ملاحظة نسقية أو شمولية للمجال المختار، ويسجل كل شيء يلاحظه، ثم تدريجيا تجبره الظواهر المتواترة أو البارزة، مدخل عقله، مما يساهم في حصر مجال ملاحظته بخصوص المواضيع المثارة من طرف الظاهرة نفسها. وبالتدرج، في اتجاه النهاية، يتوصل الباحث إلى صياغة فرضيات، حيث تكون قيمتها معاضدة بملاحظات ومقابلات أو بأي تقنية استكشافية، التي تساعد على جمع المعطيات، التي تسمح فيما بعد، لاستكمال المراحل الأخرى للنهج العلمي (صياغة نظرية التحقق من فرضيات...) (عبد الكريم غريب، مرجع سابق، 187).

ولكوننا من المواطنين، فقد تمكنا من جمع معلوماتنا حول الظاهرة من خلال ملاحظتنا اليومية للأشكال التواصلية التي يمارسها المواطنون في تواصلهم مع موظفي الإدارة، ووتسجيلها بدقة حتى تتمكن من إدراك وتفسير الظاهرة المدروسة.

2-3-1-6 الاستمارة:

يعرف ريجون هوت Réjean Huot الاستمارة أنها " أداة قياس، يجيب من خلالها المبحوث على البيانات التي تُقدم على شكل أسئلة " (Réjean Huot, 2006.12) ، كما عرف بيشو P. Pichot الاستمارة أنها عبارة عن اختبارات Tests مكوّنة من عدد معيّن من الأسئلة، مقدمة بشكل مكتوب توجه على أفراد العيّنة، تتعلق بأرائهم و أذواقهم و تصرفاتهم . أما بالنسبة ل روشلين M Reuchlin ، فإن الاستبيان " يدل على وضعية مقننة Standarisée تصلح لإثارة سلوك معيّن ". ويصلح الاستبيان لجمع المعلومات السيكولوجية كالمقابلة فهو يسعى، دائما إلى الحصول على معطيات أو أحداث دقيقة وموضوعية بصورة تجعل التأكد منها مرة ثانية ممكنة. وبذلك ، فهو - الاستبيان - يوفر إمكانية تكميم المعطيات الكيفية، مما يسهل تحليلها ومقارنتها وتأويلها و الحكم عليها. أما محتوى الاستبيان فإنه حسب لازرسفيلد Lazarsfeld يتحدد من خلال الهدف الذي يسعى إليه البحث (عبد الكريم غريب، المرجع نفسه، 202)

3-3-1-6 بناء الاستمارة

ولقد قمنا بإعداد الاستمارة أو الاستبيان وفق بنية معينة، حيث حددنا في الجانب العلوي من الصفحة الأولى أن هذه الأسئلة تدخل في إطار عمل أكاديمي تحت إشراف جامعة الجزائر3، تجنباً للشكوك وضماناً لتعاون المستجوبين وحثهم على الصدق والصراحة والجدية في أجوبتهم .

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة المغلقة، حيث أن المجيب لا حرية له في التعبير أو الاختيار، فهو مطالب باختيار الأجوبة المحددة في الاستمارة واختيار الجواب الملائم لرأيه أو لوضعيته. كما تحمل الاستمارة أسئلة مفتوحة، التي تترك الحرية للمستجوب في الإداء بجوابه دون إجباره على إتباع أجوبة محددة. كما دونت في آخر الاستبيان أسئلة تتعلق بالأوضاع الاجتماعية والمهنية للمستجوب، كالسن والمستوى الدراسي والنوع... التي تعتبر معطيات ضرورية لتحليل ومقارنة وتأويل النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

ومن أجل الوصول إلى تشخيص ظاهرة العنف اللفظي داخل الإدارة الجزائرية، قمنا بعد تصميمنا للاستمارة، بتوزيعها على مجتمع الدراسة الذي تمّ تحديده في فئة المواطنين باعتبارهم الإطار البشري الأكثر تعاملًا مع الإدارة، ومن ثمّ هم الأكثر إدراكًا لمشاكلها والأكثر معاناة من هذه المشاكل، لذلك فهم الأكثر قدرة على تزويدنا بالمعطيات التي يمكننا من خلال قراءتنا لها وتحليلنا لمضامينها وتفسيرنا لها أن نرسم واقع الاتصال القائم بين المواطن الجزائري والإدارة.

4-3-1-6 تحكيم الاستمارة

تمثل عملية تحكيم الاستمارة من الخطوات التي على الباحث الالتزام بها . إذ تتطلب عملية إعداد الأسئلة وصياغتها إلى حنكة وتجربة، وعليه، يصبح عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة، إجراءً مهماً، يستعين به الباحث بغية ضبط وتثبيت أسئلة الاستمارة. وعملًا بهذا الإجراء قمنا بعرضها على أساتذة مختصين في سبر الآراء، نبيلة بوخبزة أستاذة التعليم العالي، أحمد فلاق أستاذ محاضر، السعيد لوصيف أستاذ التعليم العالي بالمدرسة العليا الوطنية للصحافة، لويزة فرشان أستاذة محاضرة في علم النفس الاجتماعي جامعة الجزائر 2. وذلك بغية الاستعانة بملاحظاتهم وإرشاداتهم . إذ تمّ بعدها، وعلى أساس هذه الملاحظات، إدخال بعض التعديلات على الاستمارة.

5-3-1-6 الاختبار القبلي للاستمارة

بعد اختيار الباحث للأداة التي يراها مناسبة لطبيعة الظاهرة المدروسة، يتوقف للقيام بالتجريب القبلي للأداة، وذلك بغية التأكد من مدى ملاءمتها وصدقها وصلاحياتها لجمع المعلومات. مما يمكنه، في حالة مواجهته للصعوبات، إلى تعديلها أو تكييفها. وعلى أساس ذلك قمنا باختبار الاستمارة الاستبائية من خلال توزيع عدد محدود، تمثل في 20 استمارة تم توزيعها على 20 فرد من سكان الجزائر العاصمة، بغية التأكد، من خلال إجاباتهم وما تمّ تدوينه من ملاحظات، إلى التأكد من وضوح الأسئلة وبساطتها. مع العلم

أن هذه العيّنة لا تدخل ضمن العيّنة المدروسة حيث نقوم باستبعادها " حتى يتم بذلك استبعاد آثار التدريب والخبرة " (عبد الكريم غريب، مرجع سابق، 168)

6-3-1-6 أسلوب ملء الاستمارة : الاستمارة بالمقابلة

تختلف أساليب ملء الاستمارة بتعدد العيّات المدروسة وباختلاف خصائص أفراد مجتمع البحث وبطبيعة الظاهرة المدروسة . ولقد تمّ اختيارنا للأسلوب المباشر، أي الاستبيان بالمقابلة، الذي " يتمثل في أن يمد الباحث الاستمارة لأفراد العيّنة مباشرة ويمهلهم مدة قصد تعبئتها و يتسلمها منهم بعد ذلك (عبد الكريم غريب، المرجع نفسه ، 207). حيث تطلب منا ذلك التعامل مع المواطنين الذين ترددوا على مكاتب البلديات التي تمثل مجتمع بحثنا، كما قمنا بزيارة بعض المواطنين في مساكنهم وتوزيع الاستمارة عليهم وتقديم الأسئلة بطريقة شفوية واستخدامنا للدارجة (اللهجة المحلية) عند تعاملنا مع أفراد فئة الذين يجهلون القراءة والكتابة أو أولئك الذين يجدون صعوبة في الكتابة لضعف نظرهم أو لأسباب أخرى.

4-1-6 العيّنة المختارة:

نظرا للتعقيد الذي تتسم به الظواهر الاجتماعية، صممت عدة أساليب لاختيار العناصر أو الأفراد الذين يكونون العيّنة الممثلة للمجتمع الأصلي وتمشيا و مقتضيات الإشكال المطروح والأهداف التي يسعى إليها الباحث من خلال دراسته لهذه الظاهرة. وعلى هذا الأساس، يشرع الباحث في بداية بحثه في تحديد مجتمع بحثه الذي يشمل جميع مفردات الظاهرة المدروسة، ومن خلال تحديده لهذا المجتمع يختار الباحث عيّنة وفقا لمعطيات موضوعية، تساعد على تطبيق دراسته و تُمكنه من تعميم النتائج التي تمّ التوصل إليها. وتتم عملية اختيار العيّنة كالتالي:

1-4-1-6 مجتمع الدراسة الميدانية :

يعرف مورس أنجلس مجتمع البحث على انه " مجموعة منتهية، أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات" (موريس أنجرس. 2006. 289) ذلك أن مجتمع البحث يشمل جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث باعتباره يجمع بين كل الحالات التي تحمل مجموعة من الخصائص المحددة والمشاركة. فمجتمع البحث يمثل " مجموع الوحدات (المفردات) التي يُقام حولها البحث، أو عدد الأفراد الذين تُطبق عليهم الدراسة. إذ يمكننا بعدها تعميم النتائج المتوصل إليها" (Réjean Huot. op cité.10). وعلى هذا الأساس يمثل المواطن الجزائري القاطن بإحدى البلديات التي تمّ اختيارها من ضمن مجموع البلديات، وحدة أو مفردة ويمثل مجموع المواطنين القاطنين بالجزائر العاصمة مجتمع البحث.

2-4-1-6 نوع العينة:

- العينة العمدية أو القصدية :

"يتم في هذه العينة ، اختيار أفراد أو مناطق بشكل تتداخل فيه رغبة الباحث و إرادته، وذلك اعتمادا على معطيات ومؤشرات تبرر ذلك " (عبد الكريم غريب.2012. 176)
 وحتى نتمكن من تمثيل مجتمع البحث الأصلي اعتمدنا على مؤشرات معينة منها نوعية الأحياء، الأمر الذي سيساعدنا على " تحديد الفئات التالية: أحياء راقية، أحياء راقية، أحياء متوسطة، أحياء ضعيفة، أحياء من القصدية " (عبد الكريم غريب. المرجع نفسه.173)
 وعلى هذا الأساس تمّ اختيار ثلاثة بلديات: بلدية باب الوادي باعتبارها تشمل أحياء شعبية تنتم بالاحتفاظ وضيق المساكن وهشاشتها إلى جانب نسبة كبيرة من المساكن القصدية التي تحيط بها. كما أن لهذه الأحياء الشعبية سمات خاصة في أسلوب كلامهم وسلوكاتهم التي تختلف عن الأحياء الراقية . كما تم اختيارنا لبلدية القبة، باعتبارها تضم أحياء راقية وأحياء متوسطة. أما عن بلدية ابن عكنون فيعود اختيارنا لها بصفاتها تضم أحياء راقية. ويرجع اختيارنا لمختلف هذه البلديات إلى محاولتنا للسعي إلى إدراك الفروقات المؤثرة في ممارسة العنف اللفظي بين سكان مختلف البلديات وكذلك مدى تأثير المستوى المعيشي والعلمي على هذه الممارسات .

3-4-1-6 حجم العينة :

ويجدر هنا التذكير بحجم العينة وهو 300 مفردة تقطن بولاية الجزائر العاصمة، موزعين " 100 مفردة لكل بلدية " على الشكل التالي: 300 مفردة تقطن بولاية الجزائر موزعين 100 مفردة على كل بلدية. وذلك محاولة منا للإمام بمختلف جهات الولاية، وبالتالي الإمام بمختلف المستويات المعيشية، وهكذا تكون العينة أكثر تمثيلا لمجتمع البحث.

تم تشكيل أفراد العينة بصفة غير عشوائية - أو بالأحرى بصفة قصدية " عمدية " -بمعنى من المتعاملين مع البلدية . ولقد بدأنا في عملية توزيع الاستثمارات مع بداية شهر فيفري 2014 إلى غاية نهاية شهر مارس من نفس السنة. بعد الفرز استبعدنا 13 استثمارا لعدم صلاحيتها سواء بسبب عدم استيفاء الإجابة عن كل الأسئلة أو للتناقض بين إجابات بعضها، وأعدنا توزيع غيرها من جديد.

4-4-1-6 الحدود الجغرافية لعينة الدراسة:

تماشيا مع أهداف دراستنا وإشكالياتها، تمّ الاعتماد على التقسيم الإداري لولاية الجزائر العاصمة قصد تحديد مناطق جغرافية تمكنا من توزيع الاستثمارات على عدد من المواطنين فيها ،حتى تكون النتائج أكثر مصداقية. وقد تمّ تحديد ثلاثة بلديات وهي: بلدية باب الوادي، بلدية القبة، وبلدية ابن عكنون. وفقا لأحكام المادة الثانية من المرسوم الرئاسي رقم 2000-45 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000، يتضمن تعديل المرسوم الرئاسي رقم 97-292 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام

1818 الموافق في غشت سنة 1997 الذي يحدد التنظيم الإداري لمحافظة الجزائر الكبرى . تتفرع هذه البلديات كالتالي :

من المنطقة الشمالية، بلدية باب الوادي وهي إحدى بلديات دائرة باب الوادي، التي تشمل كل من بلدية باب الوادي، واد قريش، بولوغين، راييس حميدو، القصبة. بلغ التعداد السكاني فيها، وفقا لإحصاء 2008، 64732 نسمة. وتم اختيارنا لهذه البلدية، باعتبارها تحوي أحياء شعبية تعرف الاكتظاظ ومشكل السكن وتكدس المساكن القصدية. ولهذه الأحياء الشعبية سمات خاصة في أسلوب كلامهم وسلوكاتهم التي تختلف عن الأحياء الراقية، ويتعلق ذلك، كما أوضحه بورديو، بتأثير الوسط الاجتماعي في تحديد المستوى اللغوي لكل فئة اجتماعية، والذي يكرس التفاوت التربوي بين الفئات الاجتماعية الميسورة وبين الفئات الاجتماعية التي تعاني من الحرمان والفاقة (Bourdieu P, 1998,op cité, pp. 8- 7)

وتم اختيار بلدية القبة من المنطقة الجنوبية لدائرة حسين داي، التي تضم، إلى جانب بلدية القبة بلدية الحامة، العناصر، حسين داي، المقارية. وتتسم كونها تضم أحياء راقية وأحياء متوسطة بلغ تعداد سكانها 140708 نسمة .

كما تم اختيار بلدية بن عكنون بصفتها تضم أحياء راقية، وباعتبارها إحدى بلديات دائرة بوزريعة الواقعة في المنطقة الغربية، والتي تضم بلدية بوزريعة، بني مسوس، بن عكنون والأبيار. بلغ تعداد سكان بلدية بن عكنون 18838. ونسعى من وراء ذلك إدراك الفروقات المؤثرة في ممارسة العنف اللفظي بين سكان مختلف البلديات وكذلك مدى تأثير المستوى المعيشي والعلمي على هذه الممارسات .

هناك عينة هامشية تتمثل في توزيع استمارة على عدد 15 من موظفي البلديات، يمكننا تفسير عدم تركيزنا على استجواب الموظفين، من منطلق أنهم لديهم القنوات التي يمكنهم من خلالها التعامل مع المواطنين دون اللجوء إلى العنف اللفظي كونهم مطالبون بالاستقبال الحسن والمعاملة الجيدة للمواطن باعتباره الزبون و هم من يقدمون الخدمة .

2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية

1-2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب العينة العامة:

أ- النوع أو الجنس: لم يتجاوز عدد الإناث من مجموع عينة الدراسة، ثلث عدد الذكور. وعلى هذا الأساس، تعذر علينا الاعتماد على متغير الجنس أو النوع. علما أننا أبقينا على نسبة الإناث ضمن النسبة الإجمالية لعينة الدراسة .

ب- السن: يُعد متغير السن مهما في محاولتنا للبحث عن الفئات الأكثر استخداما للعنف اللفظي ذلك أن الإنسان يتأثر بكل مرحلة من مراحل العمر فيزيولوجيا و سيكولوجيا وعلى هذا الأساس قسم هذا المتغير إلى أربعة فئات

✓ ما دون 25 سنة، وهي فئة تشمل أفراد العينة الذين لم يتجاوزوا سن 25 سنة بعد.

- ✓ فئة ما بين 26 و35، وتشمل الأفراد الذين يقع سنهم ما بين هذه النسب.
 - ✓ فئة ما بين 36 و45، أي أفراد العينة التي يتراوح سنهم بين هذه النسب.
 - ✓ فئة ما بين 46 و55، وهم أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين هذه النسب
 - ✓ فئة 56 وما فوق، أي تشمل الأفراد الذين بلغوا سن 56 فما فوق.
- ت- **المستوى الدراسي:** لا عمدنا على اختيار هذا المتغير بهدف معرفة مدى علاقة المستوى التعليمي بدرجة استخدام العنف اللفظي. وقد قمنا بتقسيم هذا المتغير إلى خمسة مستويات:
- ✓ دون المستوى: و يندرج ضمن هذه الفئة الأفراد الذين لم يكملوا تعليمهم في الطور الأول من التعليم الابتدائي، أي لم يصل مستواهم إلى نهاية مستوى التعليم الابتدائي.
 - ✓ المستوى الابتدائي والمتوسط: وهم فئة الأفراد الذين أكملوا تعليمهم الابتدائي والمتوسط و لم يلتحقوا بالطور الثالث من التعليم الثانوي.
 - ✓ المستوى الثانوي: ويندرج ضمن هذه الفئة أولئك الأفراد الذين لازالوا في الطور الثالث أو أنهم لم يتحصلوا على شهادة البكالوريا التي تسمح لهم بالانتقال إلى المستوى الجامعي.
 - ✓ المستوى الجامعي: وهم الأفراد الذين يتابعون تكوينهم على مستوى التعليم العالي أو أولئك الذين تحصلوا على شهادات جامعية .
- ث- **الوضعية المهنية:** أردنا من اختيارنا لهذا المتغير، معرفة ما إذا كانت الوضعية المهنية تلعب دورا في تفشي استخدام العنف اللفظي. وقد قسم هذا المتغير بدوره إلى ثلاثة فئات
- ✓ عاطل: ويندرج تحت هذه الفئة كل العاطلين عن العمل أو الذين ليس لديهم عمل دائم ومستقر.
 - ✓ أعمل: تضم هذه الفئة كل فرد يمارس نشاط يتقاض عليه أجرا أو يحقق من خلاله أرباحا مالية.
 - ✓ متقاعد: وهي فئة الذين انهوا نشاطهم كموظفين وعمال أحيلاوا على التقاعد وفقا للنصوص التنظيمية للوظيف العمومي المعمول بها في الجزائر.

من خلال فحصنا للبيانات، ارتسمت لدينا خصائص عينة الدراسة المتمثلة كالتالي:

الجدول رقم 1: نوع (جنس) العينة

النوع	التوزيع	التكرار	النسبة
ذكر		191	63,7
أنثى		109	36,3
المجموع =		300	100,0

الجدول رقم 2: بيانات إحصائية عن سن أفراد العينة

النسبة	التكرار	التوزيع السن
25,0	75	من 15 إلى 24
24,0	72	من 25 إلى 34
22,7	68	35 إلى 44
16,0	48	من 45 إلى 54
12,3	37	من 55 فأكثر
100,0	300	المجموع =

الجدول رقم 3: بيانات إحصائية عن المستوى التعليمي لأفراد العينة

النسبة	التكرار	التوزيع المستوى التعليمي
7,7	23	دون مستوى
27,3	82	مستوى ابتدائي أو متوسط
32,7	98	ثانوي
32,3	97	جامعي
100,0	300	المجموع =

الجدول رقم 4: بيانات إحصائية حول الوضعية الاجتماعية لأفراد العينة

النسبة	التكرار	التوزيع الوضعية الاجتماعية
56,7	170	تعمل
35,7	107	لا تعمل
7,7	23	متقاعد
100,0	300	المجموع =

2-2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب متغير السن:

استغرقت عملية توزيع استمارات الاستقصاء على مفردات العينة ثلاثة أشهر تقريبا (جانفي – فبراير - مارس 2015). وبعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة ومراجعتها، تم ترقيم الاستمارات من 01 إلى 300 وترميزها ثم إدخالها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها ، تحليلها بغية استخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " المعروف باسم (SPSS)

1-3-2-6 نمط الاتصال بين الموظف والمواطن

المبحث الأول: تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب العينة العامة

يحتوي هذا البحث على نتائج تحليلية للأسئلة التي احتوتها الاستمارة.

سنتطرق في هذا الفصل إلى تحليل الأسئلة التي احتوتها الاستمارة في علاقتها بالعينة بصفة عامة وذلك انطلاقا من استنتاج كل سؤال وما قدم من نتائج. أما في المبحث الثاني فسنعتمد في تحليلنا على ربط كل سؤال بمتغيرات الدراسة من خلال تكميم إجابات أفراد العينة و جدولتها ثم قراءتها.

المطلب الأول: نمط التواصل بين الموظف والمواطن

نحاول من خلال طرحنا للمحور الأول من الأسئلة، إلى معرفة نمط التواصل القائم بين الموظف البلدية والمواطن بالنسبة لأفراد العينة.

الجدول رقم 5: المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية وأفراد العينة

النسبة المئوية	التكرار	التكرار
		الإجابات
3,3	10	موظف البلدية
88,7	266	أنت
8,0	24	لا أحد منا
100,0	300	المجموع =

يتبين من الجدول رقم 5، أن 88.7 % من المبحوثين يبادرون بإلقاء التحية عند دخولهم على موظفي البلدية. مقابل نسبة أقل من أفراد العينة الذين بلغت نسبتهم 8 % أجابوا بعدم مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم على موظفي البلدية، وعدم مبادرة هؤلاء بدورهم بإلقاء التحية على المبحوثين .

المبادرة أو المبادرة لا تتوافر لدى جميع الأفراد. فالفرد عادة يستطيع أن يستجيب أو يرد على موقف معين لكن، ليس كل الأفراد لديهم المقدرة أو القدرة على المبادرة في تكوين العلاقة ... والبدء بالتحية يجعل

من الفرد مبادئاً ليستجيب الآخرين له بالاستجابة المناسبة (سلوى عثمان. 1999. 107). ولقد أرجع أغلبية أفراد العينة المبادرة بإلقاء التحية على الموظفين، إلى طبيعة التنشئة الاجتماعية التي تلقاها أفراد المجتمع الجزائري والتي رسخت مبدأ إفشاء السلام بين أفراد المجتمع. إذ تُعدُّ المبادرة بإلقاء التحية من قبل الوافد على المستقبل، من الآداب المتأصلة في ثقافة المجتمع الجزائري. وبما أن الثقافة تظهر على شكل سلوك وعادات وأفكار ومعارف وماديات يحملها الأفراد ويعملون بها فإن المبادرة بإلقاء التحية سمة من السمات التي تحلى بها غالبية أفراد عينة الدراسة. ذلك أن لكل ثقافة نمط في تكوين شخصية و"سلوك الأفراد في أي مجتمع، وفي جميع مجالات الحياة. فهي توجد في أنماط العيش والمأكل والملبس وطرائق وعادات أنفاق تربية الأطفال وآداب التحية وتقاليد الزواج وطقوس وعادات النظافة (ذياب مخادمة. 42). ذلك ما يفسر لنا سبب مبادرة 88.7 % من أفراد العينة ببادرون عند دخولهم إلى مقر البلدية، بإلقاء التحية على موظفيها.

الجدول رقم 6: ما تعنيه المبادرة بإلقاء التحية لدى أفراد العينة

النسبة المئوية	التكرار	التكرار الإجابات
25,7	77	احتراما للآخر
9,0	27	أنا أبدء حتى أكسب رضا الموظف و أتمكن من قضاء حاجتي دون مشاكل أو عراقيل
5,0	15	احتراما للموظف الذي يعمل على خدمتي كمواطن
46,7	140	من الأخلاق الحميدة إلقاء التحية على الغير
5,3	16	لا أحتاج إلى إلقاء التحية عليه لأنه من واجبه تقديم خدماته كونه يتقاضى أجره مقابل ذلك
1,3	4	لأن مبادرة الموظف في إلقاء التحية على المواطن من الآداب التي يجب أن يتحلى بها
7,0	21	ليس هناك سبب معين
100,0	300	المجموع =

أجاب 46.7 % من مجمع أفراد العيّنة، ان مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم مكاتب موظفي البلدية، مردها الآداب والقيّم التي يحملها الفرد الجزائري. فأهمية المبادرة بإلقاء التحية على الآخر، لا تكمن إذا، في التحية في حد ذاتها وإنما تكمن فيما ترمز إليه من معنى وشعور وكذلك إلى الانتماء الاجتماعي. فالمبادرة بإلقاء التحية على الغير سلوك وثقافة كرستهما تعاليم الدين الإسلامي، حيث ورد في الشريعة الإسلامية التأكيد باستمرار على المبادرة بإلقاء التحية على الغير وإبراز الاهتمام عند لقاء أي إنسان كان لقوله تعالى: (فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةً طَيِّبَةً) كما ورد عن (الرسول محمد عليه الصلاة و السلام) "إذا التقيتم فابدءوا السلام قبل الكلام، ومن بدأ بالكلام فلا تجيبوه" (حديث شريف). ومن قواعد السلام والتحية أن "يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، القليل على الكثير ويسلم الصغير على الكبير" (حديث شريف).

الجدول رقم 7: رأي أفراد العيّنة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم

النسبة المئوية	التكرار	التكرار الإجابات
25,7	77	الرد على التحية والابتسام
65,0	195	الرد على التحية ببرودة
9,3	28	لا يرد على التحية
100	300	المجموع =

لا قيمة للكلمة ما لم تدب فيها الحياة والحرارة. وقد تبين من خلال الجدول رقم 7 ، أن 65 % أجابوا أن موظفي البلدية يردون عليهم التحية ببرودة . وتعتبر هذه البرودة إشارة من الإشارات الجسدية والفيزيائية الدالة على معان ودلالات محددة. فحركات الوجه وتعبيرات الشفتين والعينين وإيماءات الجسد تشكل منطلق الدلالة الرمزية محملة بالدلالة والمعنى، فالحقيقة المرئية (القابلة للملاحظة بالحواس الخمس) تستحضر في الوعي حقيقة أخرى غير مرئية (مجردة) ملازمة لها وتدل " التحية ببرودة" على برودة العلاقة القائمة بين الموظف و المواطن. و قد فسّر بارسونز، أنه في إطار العلاقات النظامية التي تحدها القوانين المدونة أو المتعارف عليها، يتوقع كل شخص فيها سلوكية وأخلاقية الشخص الآخر، ومثل هذا التوقع يفهمه الشخص الذي يكون العلاقة الاجتماعية ويساعده في تحقيق أهدافه وطموحاته، لكن كل علاقة اجتماعية معرضة لاحتمالين، الاحتمال الأول هو عدم قدرة الشخص على معرفة توقع سلوك الشخص

الآخر الذي يدخل في علاقة معه، والاحتمال الثاني هو معرفة الشخص توقع سلوك الشخص الآخر، بيد أن هذا التوقع لا يساعده في تحقيق طموحاته وأهدافه، وفي هذه الحالة تتحول العلاقة إلى صراع بين الطرفين ويصبح العنف حتمياً (Talcot Parsons. 1964. 85). فالمواطن عند إلقاءه التحية على الموظف ينتظر رد فعل هذا الأخير عليه، و على أساس هذا التفاعل تتحدد العلاقة بين الطرفين كما يتحدد مسارها. ذلك ما ذهب إلى قوله مدرسة بالو ألتو أن " التواصل هو أساس كل اختلال داخل النسق. وأن الأطراف المشاركة في عملية التواصل هي التي تحدد طبيعة العلاقة التي تجمعهم داخل هذا النسق. أي أن الاتصال عملية تفاعل مستمرة و متغيرة تؤدي إلى خلق روابط وعلاقات متعددة في المواقف بين الأفراد (Michel Rail. op cité. 47) (فقرة سبق ذكرها). فالإتصال القائم بين موظف البلدية والمواطن هو "عملية تفاعل" (M. Rail, ibid. 44) و يتحقق هذا التفاعل في إطار علاقة متبادلة، بحيث يشمل التغيير طرفي هذه العلاقة. في حين ينتفي التفاعل في حالة العلاقة ذات البعد الواحد. أي أن التأثير في اتجاه واحد لا يمثل تفاعلاً.

الجدول رقم 8: رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم

النسبة المئوية	التكرار	التكرار	الإجابات
33	99		باحترام
60,7	182		بلا اهتمام
6,3	19		بتعال
300	100		المجموع =

تتطابق نتائج الجدول رقم 7 وبيانات الجدول أعلاه. إذ أثبت لنا 60.7 %، أن التعاطي مع المواطن بفتور ودرجة أدنى من الاهتمام غلب على سلوك الموظف تجاه المواطن. بدليل عدد التكرارات التي بلغت 182 مرة، وصف فيها أفراد العينة تعامل موظفي البلدية معهم ببرودة، مقابل 33 % من أفراد العينة أقرروا أن موظفي البلدية يتعاملون معهم باحترام. بينما أجابت نسبة 6.3 أنهم يشعرون بتعال موظفي البلدية عليهم. يتضح لنا من خلال قراءتنا لهذه البيانات، أن موظفي البلدية يفتقدون لمهارات الاستقبال، وأنهم لم يتلقوا أي دورة تدريبية فيما يخص كيفية معاملة العميل، واستقباله ... الخ.

الجدول رقم 9: تقييم أفراد العينة لأسلوب تعامل موظفي البلدية معهم

النسبة المئوية	التكرار	التكرار	الإجابات
6,0	18		جيد
68,3	205		مقبول
25,7	77		سيء
100,0	300		المجموع =

أن القيم هي معيار عام ضمنى أو صريح فردي أو جماعي يعتمد على الأفراد والجماعات في الحكم على السلوك الجماعي قبولاً أو رفضاً (ج. د. برنال، 1982، 163). فالقيم إذاً، هي مقاييس اجتماعية وخلقية وجمالية يقاس بها العمل ويقيم بها السلوك السوي الذي يقره المجتمع ويثمنه الأفراد، و تؤكد القواعد السلوكية والأخلاقية التي يقبلها المجتمع.

ومن هذا المنطلق، رأت نسبة 25.7 % أن سلوك موظفي تجاههم ومعاملة هؤلاء لهم سيئة ولا ترقى إلى مستوى تثمين هذا السلوك فيهم. ولذلك اعتبرت نسبة ضئيلة من أفراد العينة قدرت ب 6 %، أن تعامل موظفي البلدية جيد. في حين وصفتها نسبة 68.3 % أنها مقبولة .

الجدول رقم 10: رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية

النسبة المئوية	التكرار	التكرار	الإجابات
10,7	32		دوما
66,3	199		أحيانا
23,0	69		أبدا
100,0	300		المجموع =

تشكل اللغة الموروثة تفكير الطفل الصغير بكل ما تحتويه من دلالات ورموز، وعندما يكبر لا يستطيع أن ينتزع هذا العامل من دماغه، ولا أن ينتزع ما تثبتته الدوال من مدلولات ورثها ضمن تركة ثقيلة من الآباء والأجداد ومن ماضيه البعيد جدا(المعجم الوسيط، 1972، 372)

ويتضح لنا من خلال ما أجاب به غالبية أفراد العينة، أن موظفي البلدية لا يتحلون باللباقة في المخاطبة والكلام بنسبة 66.3% أو تنعدم لديهم هذه الخاصية مثلما أقر بها 96 فردا وبنسبة 23%. أما الذين ألتمسوا لدى موظفي البلدية اللباقة في المحادثة والمخاطبة، كنوا أقل ممن خالفوهم الرأي و كانت نسبتهم ضئيلة جدا مقارنة بالمجموعتين السابقتين حيث بلغوا 10.7% .

الجدول رقم 11: رأي أفراد العينة في توافق أسلوب المخاطبة لدى موظف البلدية بمكانته

النسبة المئوية	التكرار	التكرار	الإجابات
12,7	38		لائق
70,0	210		لائق نوعا ما
17,3	52		غير لائق
100,0	300		المجموع =

أجاب 210 فرد من المجموع الكلي لأفراد العينة، وبنسبة بلغت 70% أن أسلوب موظفي البلدية في تواصلهم مع أفراد العينة يتوافق نوعا ما بمكانتهم كموظفين في مؤسسة عمومية ممثلة لجهاز من أجهزة الدولة . بينما أقر، وبنسبة 17.3% من أفراد هذه العينة أن موظفي البلدية لا يتحلون بأسلوب يليق بمكانتهم. مقابل نسبة أقل من أفراد العينة ألتمسوا فيهم هذا التوافق. وقد يُمكننا تفسير عدم إلتماس غالبية أفراد العينة سمة الكفاءة التواصلية، التي تتطلبها مكانة الموظف إلى تكوينهم المهني ومستواهم التعليمي . وعليه يمكننا القول، إذا كان للتنشئة الاجتماعية لموظفي البلدية دورا في تدني كفاءتهم الاتصالية. فإن غياب دورات تكوينية تنمي لديهم مهارات التواصل مع المواطنين ، قد ساهمت، وبشكل كبير، في تدني كفاءتهم التواصلية . ذلك ما دفع بأغلبية أفراد إلى الحكم على كفاءة موظفي البلدية بنوع ما لائقة بمكانتهم.

الجدول رقم 12: تقييم أفراد العينة للخدمات التي يقدمها موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرار	التكرار / الإجابات
5,3	16	جيدة
78,0	234	مقبولة
16,7	50	سيئة
100,0	300	المجموع =

يُعتبر موظف البلدية مقدم الخدمة، ويُعتبر المواطن هو العميل أو الزبون الطالب للخدمة. وفي إطار هذه العلاقة تنشأ علاقة ارتباط بين الجوانب التفاعلية في تقديم الخدمة وتقييم العملاء لأداء المؤسسة. ذلك ما يفسر مرد تقييم 78% من أفراد العينة، بأن ما يقدمه موظفي البلدية من خدمات، لا ترتقي في مجملها إلى مستوى يمكن وصفها بالجيدة إلا لدى 5.3% من أفراد العينة، مقابل 16.7% حكموا على تدهورها إلى درجة تُصَف بـ " السيئة " .

الجدول رقم 13: تبرير موقف أفراد العينة في تقييمهم لخدمات البلدية

النسبة المئوية	التكرار	التكرار / الإجابات
7,3	22	الإنجاز السريع في أداء الخدمات
12,3	37	الطابع الإنساني في تعامل موظفي البلدية مع المواطنين
46,7	140	البطء و التعقيد و البيروقراطية في إنجاز أعمالهم
26,0	78	سوء معاملة بعض الموظفين للمواطنين
7,7	23	المحسوبية
100,0	300	المجموع =

تبيّن لنا جليا من الجدول رقم 13، أن اتجاه غالبية أفراد العينة تنفي الأداء السليم والسريع لدى موظفي البلدية، حيث يعاب عليهم وبنسبة 46.7%، المماثلة في تقديم الخدمة وإضاعة جهود المواطنين، زيادة إلى انتشار الكثير من الممارسات السلبية مثل سوء معاملة العميل، حيث أقر وبنسبة 26% من أفراد

العينة تعرضهم لسوء معاملة موظفي البلدية لهم. وسيادة مبدأ التعامل بالمعارف الشخصية وبعلاقات القربى، الصداقة والجهوية لإنهاء المعاملات، وفقا 7.7 % من إجابات المبحوثين . إن ما يميز إدارة البلدية هو التنظيم البيروقراطي وتدني الكفاءة الاتصالية لدى موظفيها. الجدول رقم 14: رأي أفراد العينة في وصولهم للمعلومات التي يحتاجونها.

النسبة المئوية	التكرار	التكرار	الإجابات
12,7	38		دوما
75,0	225		أحيانا
12,3	37		أبدا
100,0	300		المجموع =

يتضح أن الأجهزة الإدارية والتنظيم البيروقراطي الذي تعمل من خلاله غير قادرة على تلبية احتياجات ورغبات السكان المحليين نوعاً، وكماً، وسرعة استجابة، إذ عبرت نسبة ضئيلة من أفراد العينة قدرت ب 12.3 %، أنها تصل إلى المعلومات التي تطلبها.

الجدول رقم 15: رأي أفراد العينة حول دور التكنولوجيا في تحسين خدمات البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات	الإجابات
60,0	180		بشكل كبير
29,0	87		نوعا ما
11,0	33		لم تحدث أي تغيير
100,0	300		المجموع =

التمس، وبنسبة كبيرة بلغت 60 % من أفراد العينة، أن التقنية المعلوماتية ساعدت في تحسين الخدمات التي تقدمها البلدية. إذ قلت من عمل البيروقراطيين . بينما لاتزال نسبة 11 % غير راضية بالخدمات المقدمة رغم تحديث إدارة البلدية، إذ تطمح هذه الفئة إلى تطوير واستغلال هذه التكنولوجيا لإنهاء المعاملات أو للحصول على الخدمات إلكترونيا في أي وقت ومن أي مكان .

يمكننا القول، أن تحديث إدارة البلدية وادخال التكنولوجيا الحديثة ساعدت في إعادة صياغة العلاقة الاتصالية بينها وبين المواطنين ليس كزبائن للخدمات الحكومية فحسب ولكن أيضا كمواطنين يعيشون في مناخ من الرضا عن المؤسسة.

الجدول رقم 16: نسبة أفراد العيّنة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
52,7	158	نعم
47,3	142	لا
100,0	300	المجموع =

تشير بيانات الجدول رقم 16، أن نسبة أفراد العيّنة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية تعتبر مؤشرا عن تفشي ظاهرة العنف في علاقة موظفي البلدية بالمواطنين. إذ تجاوزت نسبتهم 52.7 %، مقابل 47.3 % من نفوا تعرضهم للعنف .

يتجلى من ما سبق ذكره، ووفقا لتفسير مدرسة ألو بالتو (M . Rail.op cité.44) أن العلاقة التفاعلية بين الأطراف المشاركة في عملية التواصل، هي التي تحدد طبيعة العلاقة التي تجمعهم ببعض. وإذا لم يستطع هذا النسق تحقيق نوع من الاستقرار، فإن العلاقة بينهم لا يمكنها الاستمرار، بل قد تتحول هذه الوضعية ، أي وضعية التواصل، إلى وضعية الصراع نتيجة لنمط التبادل الذي تعتمده الجماعة. حيث أثبتت هذه المدرسة من أن خطاب النفي أو الإقصاء داخل أي نظام علائقي يؤدي بالأطراف المهمشة أو المقصاة إلى أن تكون لنفسها نظاما دفاعيا وهذا ينطبق على أي نمط من أنماط السلطة، من أبسط خلية عائلية حتى أكثرها تعقيدا كالتنظيمات السياسية و الاقتصادية والدينية وغيرها.

كما أشار بورديو إلى أن " ما يعطي للكلمات وكلمات السر قوتها ويجعلها قادرة على حفظ النظام أو خرقه، هو الإيمان بمشروعية الكلمات ومن ينطق بها" (بيير بورديو، 60)

الجدول رقم 17: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
11	34	تجاهلت الموقف
9	28	تنازلت عن حقتك
5	16	تقدمت بشكوى إلى المسؤول
27,7	83	قابلت الإساءة بالإساءة
53,7	161	المجموع =

اختلف سلوك 35.7 % من أفراد العينة الذين أقرروا تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية، إذ لجأ ونسبة 27.7 % أنهم يردون على الإساءة أو على العنف بعنف مضاد. مقابل نسب أقل ممن يلجؤون إلى تقديم شكاوى ، أو أولئك الذين يتجاهلون الأمر، أو يتنازلون عن حقهم .

يمكن القول إن النيل من كرامة المواطن والظعن في أهليته الإنسانية يشكل طعنا في وجوده ونيله من حريته وحياته وتعسفا ينال كينونته. ذلك ما يظهره الجدول أعلاه، و تعبر عنه البيانات من تدني الوضعية بين الطرفين، إلى درجة الصراع والعدوانية المتبادلة يتخذ فيها العنف أشكالا وصيغا، قد تبدأ بالإهانة والاحتقار والإذلال، الضرب .

الجدول رقم 18: تبرير أفراد العينة للجوءهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
14,7	44	استعمال القوة يجعل الموظف يحسن معاملته معك
14,3	43	لأن مسؤولي البلدية لا يهتموا بشكاوي المواطنين
20,7	62	لأن تعرضي لسوء المعاملة يشعرني بالحقرة
4,0	12	لأن ظروفنا الاجتماعية تجعلني أغضب بسرعة
53,7	161	المجموع =

أقرت أكبر نسبة ممن تعرضوا إلى التعنيف من قبل موظفي البلدية، وبنسبة 20.7 من مجموع 53.7 %، أن تعرضهم للعنف يثير فيهم الشعور " بالحقرة " أي بالظلم مما يدفعهم بدورهم لممارسة العنف المضاد. في حين أعتبر 44 فردا من العينة أن القوة هي اللغة التي يفهمها الموظف والتي تؤدي إلى تحسين معاملته لهم . وبنسبة متقاربة عبر 43 منهم ، على عدم ثقتهم بمسؤولي البلدية، أي الفاعلين بالمؤسسة كونهم لا يلون اهتماما لدراسة شكاويهم و الرد عليهم وبالتالي حمايتهم من سوء معاملة الموظفين لهم .

الجدول رقم 19 : رأي أفراد العينة في الفترات التي تكثرت فيها سلوكيات العنف بين المواطنين وموظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
52,7	158	الدخول الاجتماعي (بداية السنة)
14,7	44	في سائر الأيام
32,7	98	شهر رمضان
100,0	300	المجموع =

جدول رقم 20 : رأي أفراد العينة في فترات اليوم التي تكثر فيها سلوكيات العنف بين المواطن وموظف البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
25,0	75	الفترة الصباحية
12,0	36	الفترة المسائية
9,3	28	منتصف النهار
53,7	161	في كل الأوقات
100,0	300	= المجموع

أظهرت بيانات الجدول رقم 19، و20، أكثر الفترات التي ترتفع فيها سلوكيات العنف بين موظفي البلدية والمواطنين. ويمكننا القول، أن ما أدل به أفراد العينة بآراء حول الفترات التي يلحظون فيها تعالي نسبة مظاهر العنف بين موظفي البلدية والمواطنين، قد تساعد مسيري البلديات في إعادة تسطير إستراتيجية أكثر فعالية تعمل على توفير جو مريح لتقديم خدمات يتماشى وتطلعات المواطنين.

الجدول رقم 21: تفضيل أفراد العينة لجنسك موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
13,3	40	نعم
18,0	54	لا
68,7	206	لا اختلاف بينهما
100,0	300	= المجموع

لم يشكل جنس موظفي البلدية عنصرا أساسيا في تفشي ظاهرة العنف اللفظي بينهم وبين العملاء من المواطنين. ذلك أن غالبية أفراد العينة، وبنسبة 68.7 % ليس لديهم أي تفضيل لجنس معين.

الجدول رقم 22: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
39,7	119	تقابل الإساءة بالإساءة
54,7	164	لا ترد عليها لأنها امرأة
5,7	17	تزيد من حدة الإساءة لأنها امرأة
100,0	300	المجموع =

لم يؤثر نوع أو جنس الموظف الذي قام بالإساءة إلى المواطن، على رد فعل هذا الأخير تجاه من أساء إليه. ذلك أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لم يؤثر فيهم جنس من عنفهم، بقدر ما أثر فيهم سلوك هذا الأخير تجاههم. إذ لاحظنا أن نسبة الذين قابلوا عنف الموظفة تجاههم، بعنف مضاد، بلغت بنسبتهم 39.7 %، وأولئك الذين يردون عليها بإساءة أحد، بنسبة 5.7 %، أي بمجموع 45.4 % مقابل 54.7 % أفادوا أنهم لا يلجؤون إلى العنف إذا كان الموظف أنثى.

يعتبر الفارق البسيط بين الأفراد الذين يواجهون عنف الموظفة ضدهم، بعنف مضاد، وبين أولئك الذين يفضلون عدم معاملة الموظفة بالمثل، مؤشرا دالاً على أنه، إذا كان لجنس الموظف دوراً في الحد من لجوء المواطن إلى تعنيف الموظف، فإنه من جهة أخرى، يظهر أن رد فعل المواطن يتأثر بسلوك الموظف أكثر من تأثره بجنسه.

الجدول رقم 23: تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
14,0	42	مسنا
29,3	88	شبابا
56,7	170	لا اختلاف بينهما
100,0	300	المجموع =

ليس لغالبية أفراد العينة تفضيلاً لسن موظف البلدية، حيث بلغت نسبة هؤلاء 56.7 %، في حين فضل 29.3 % منهم التعامل مع الشباب. وذهب وبنسبة أقل 14 % إلى تفضيلهم للتعامل مع موظف مسن .

الجدول رقم 24: رأي أفراد العينة في دور البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
16,0	48	مؤسسة تتكفل انشغالات المواطن و بتلبية احتياجاته
7,7	23	وسيط بين السلطة و المواطنين يسعى إلى التقريب بين المواطن و السلطة
6,7	20	ممثل للسلطة يعمل على استمرارية الدولة
65,3	196	مجرد إدارة لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة
4,3	13	لا أدري
100,0	300	المجموع =

من الصعب إدراك الدور الأساسي للبلدية لدى أفراد العينة، إذ، ورغم وجود ميل ضعيف بلغ 16 % ممن اعتبروها مؤسسة تتكفل انشغالات المواطن و بتلبية احتياجاته. إلا أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 65.3 % يعتبرونها مجرد إدارة تسحب منها الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية للمواطن ، أي أن غالبية أفراد العينة لا يقدرّون فيها ما تقدمه من خدمات لهم كمواطنين، أوبالدور الذي أقرته القوانين، ومنها القانون البلدي الجديد على إثر التعديل الدستوري لسنة 1989، والذي نص لهذا المرفق جملة من الصلاحيات المحددة أدرجت ضمن باب مستقل تحت عنوان " صلاحيات البلدية "والمتمثلة في: التهيئة والتنمية المحلية، التعمير والهيكل الأساسية والتجهيز، التعليم الأساسي وما قبل المدرسي، الأجهزة الاجتماعية والجماعية، السكن، حفظ الصحة والنظافة والمحيط والاستثمارات الاقتصادية.

(القانون رقم 90 - 08 لمؤرخ في 07 أبريل 1990 المتعلق بالبلدية، المادة الأولى، الباب الثالث : "صلاحيات البلدية "من المادة 84 إلى المادة 111)

وعلى الرغم من تواجد هذه النصوص المحددة لمهام البلدية، إلا أنه، ووفقاً لما جاء به الأستاذ، أن الإدارة المحلية وحدة إدارية مصغرة عن الدولة، وبغية التجسيد الأمثل للأهداف المركزية، أوكلت لها جملة من الصلاحيات. خلص الأستاذ سعيد مقدم، أن الإدارة العمومية في الجزائر تفتقر لوجود قانون يُحدد مهامها

الدائمة، ويجعلها في منأى من التأويلات والدخول في المتأهات، والحدّ من تدخلات السياسي في الجانب التنظيمي والإجرائي للإدارة، إلا بقدر ما يقتضيه تنفيذ برامج الحكومة سعيد مقدم، . 1993. 6) أي أن دور البلدية ومهامها لا تزال محل غموض وجهل لدى المواطن الجزائري . يفسر يورقان هابر ماس هذه الوضعية، قائلاً، أن أزمة السياسي (أو المؤسسات الممثلة للسلطة كالبلدية) تتجلي في فقدان الشرعية. وإن الوصول إلى شرعنة الشرعية، تتم من خلال إعادة النظر في دور الدولة التي تحولت إلي التسيير التقني البحث وأهملت البعد السياسي، كأهمية الفضاء العام، والفعل الاتصالي، وهي ذات القضايا التي ذهب إليها الآن ثورين في مؤلفه ما هي الديمقراطية إذ يري بان دور الدولة يكمن في، التنبؤ وتغيير الآراء، والمواقف، والسلوكات، و يكمن دورها أيضا، في بناء الشخصية، بل الدخول مباشرة في عالم القيم، عوض البقاء على مستوى النفعية (Jacques Commaille. 1997 87)

الجدول رقم 25: رأي أفراد العينة في مهام البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
9,7	29	توفير مناصب الشغل و التقليل من البطالة
1,3	4	ضمان السكن للمواطن
,3	1	ضمان الأمن للمواطن
5,3	16	النظافة و ترميم الطرقات
11,3	34	تقديم المساعدات الاجتماعية
7,3	22	المحافظة على استقرار الدولة
64,7	194	كلها مجتمعة
100,0	300	المجموع =

أجاب 64.7 % من أفراد العينة أن المهام التي ينبغي أن تؤديها البلدية، عديدة ومتنوعة، فزيادة على إنشاء وتسيير وتنظيم المصالح العمومية التقليدية، كإصلاح الطرق والأرصفة وجمع النفايات وتنظيف الأحياء، فإن المواطن يطمح في أن تؤدي المهام المتعلقة بالتنمية المحلية أصبحت الجماعات المحلية العاجزة شبه مشلولة عن أداء هذه المهام، وخاصة تلك المتعلقة بالتنمية المحلية والأخذ على عاتقها التكفل بتشغيل مواطنيها و توفير لهم السكن.

الجدول رقم 26: رأي أفراد العينة في الصفات الايجابية التي يتحلّى بها موظفو البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
23,7	71	احترام المواطن
12,3	37	الانضباط في العمل
12,3	37	الكفاءة المهنية
51,7	155	لا يتمتع بهذه الصفات
100,0	300	المجموع =

أجاب 51.7 % من أفراد العينة، أن موظفي البلدية لا تتوفر فيهم الكفاءة المهنية، أو التواصلية، إذ، يرى وبنسبة أقل بلغت 23.7 % من أفراد العينة، أن موظفي البلدية يتحلون بالاحترام في تعاملهم مع المواطنين، كما أجب، وبنسب متطابقة بلغت 12.3 % من الذين وصفوا موظفي البلدية بأنهم يتحلون بالانضباط ، أو بالكفاءة المهنية .

ويمكننا تفسير مرد نفي نسبة كبيرة من أفراد العينة لكفاءة موظفي البلدية، إلى المستوى التعليمي المتدني لأغلبية موظفي البلدية، وإلى النقص في تكوينهم . إذ توصلت إحصائيات المديرية العامة للوظيف العمومي (سنة 2009) إلى إظهار، أن البلديات عامة تعاني نقصا فادحا في التأطير، إذ أنه على مستوى 1541 بلدية، يوجد 24 إطارا يحمل شهادات التعليم العالي، وهناك 800 بلدية لا تتوفر على إطار جامعي واحد، لسبب نقص الموارد المالية أو لسبب بعدها وعزلته. ومقارنة مع الإدارات الأخرى يلاحظ أن إدارة البلديات هي الأسوأ من حيث التأطير .

كما أن شريحة المستويات الدنيا من التعليم لمستخدمي البلديات، هي التي تشكل أكبر الفئات من مستخدمي البلدية، حيث بلغوا 83.02%. وعلى اعتبار أن أصحاب المستويات الدنيا هم أعوان التنفيذ، فذلك ما يفسر عامل تدني الأداء. كما لاحظ المركز الوطني للدراسات التطبيقية من أجل التخطيط (CENEAP) أن العدد الأكبر من أعوان التحكم وأعوان التنفيذ لم يستفيدون من أدنى تكوين، حيث أن 90 % منهم لم يستفيدوا من دورات تكوينية. وأن 10% منهم فقط من استفاد من دورات تكوين في مجالات التقنيات الإدارية، كالعمران، المالية، الصفقات العمومية، الإعلام الآلي... الخ. وعلى غرار أعوان التنفيذ، أشار نفس التقرير إلى الدرجة المتدنية للتحكم في الوظائف من قبل الإطارات لانعدام الربط بين عنصري التكوين و التحكم في النصوص القانونية، زيادة على اعتبار أن الأشغال الروتينية تضعف من كفاءة الموظف.

الجدول رقم 27: رأي أفراد العينة في الصفات السلبية التي يُنعت بها موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
77,3	232	التماطل في خدمة المواطن
21,7	65	سوء معاملة المواطن
1	3	لا أدري
100,0	300	المجموع =

توضح لنا معطيات الجدول رقم 27، أن الأجهزة الإدارية والتنظيم البيروقراطي الذي تعمل من خلاله البلدية، غير قادر على تلبية احتياجات ورغبات السكان المحليين نوعاً، وكماً، وسرعة استجابة، ذلك ما تعكسه إجابة 232 فرد، و بنسبة 77.3 % التي أفادت أن موظفي البلدية يتسمون بالتماطل في أدائهم لمهامهم. أي أن موظفي البلدية يفتقدون للكفاءة المهنية.

الجدول رقم 28: رأي أفراد العينة في واقع خدمة رئيس و موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
14,0	42	المواطن
68,3	205	مصلحتهم الخاصة
17,7	53	في خدمة الطرفين
100,0	300	المجموع =

أجاب 68.3 % ، أن رئيس و موظفي البلدية يستغلون مناصبهم لخدمة مصالحهم الخاصة ، و هذه الأرقام تعطي تفسيراً أكثر وضوحاً لطبيعة الإدارة العامة المحلية في الجزائر التي تتسم بالاهمال في الأداء وعدم الحرص على المصلحة العامة، وتحفيز الموظف على السعي للحصول على الثروة أو المال من أجل توفير لنفسه مستوى معيشي جيد حتى ولو أدى ذلك إلى انحراف سلوكه. و لقد أكد (Riggs) كما سبق لنا ذكره في الفصل الأول ، أنه " على الرغم من وجود تشابه بين التنظيمات الإدارية الرسمية في الدول النامية وتلك الموجودة في الدول الغربية، إلا أن بنظرة فاحصة لهذه المؤسسات نجد أنها لا تعمل بنفس

الطريقة بل أنها تقوم بوظائف اجتماعية وسياسية غير اعتيادية . ويرجع السبب في ذلك أن نظم السوق والإدارة الجديد حل محل النظم التقليدية لكن لم يستبدلها (Riggs,1964,p.12). إن خصوصية الإدارة في الدول النامية ، كالجزائر ، تقوم على وجود تداخل بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية التقليدية في النظم الإدارية. حيث تطبق الإجراءات الرسمية لخدمة الأقارب والأصحاب وليس بدافع تحقيق الأهداف والكفاية الاقتصادية.

الجدول رقم 29 : رأى أفراد العينة في مدى وعي موظف البلدية بطبيعة خدمته

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات
21,3	64	الإجابات نعم
39,0	117	لا
39,7	119	لا ادري
100,0	300	المجموع =

أجاب، وبنسبة 39 % من أفراد العينة أن موظفي البلدية يجهلون أنهم في خدمة المواطن، أي أن الموظف لا يعي وفقا لهؤلاء أن مهمته الأساسية هو خدمة المواطن، والاهتمام بتلبية حاجياته. وقد يبرر تجاهل الموظف، وعدم وعيه بالمسؤولية التي أسندت إليه .

الجدول رقم 30 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات
3,3	10	الإجابات الارتياح
83,0	249	القلق
13,7	41	لا شيء من ذلك
100,0	300	المجموع =

الجدول رقم 31 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
48,3	145	البيروقراطية في إدارة البلدية
16,0	48	الرشوة و المحاباة و المعرفة التي يواجهها المواطن عند تعامله مع البلدية
14,7	44	تعالى موظفي البلدية على المواطن
4,0	12	استعمال موظفي البلدية لكلام عنيف و سبهم للمواطنين

عند بحثنا عن أهم الأسباب التي تثير الشعور بالقلق لدى أفراد العينة الذين عبروا عن قلقهم عند توجيههم إلى مقر البلدية. نلاحظ أن البيروقراطية تنصدر الأسباب الأخرى بتكرار 145 مرة وبنسبة 48.3 %، وهذه نسبة عالية. يمكننا اعتبارها من أهم العوامل التي أدت إلى تصدع العلاقة بين المواطن الجزائري وموظفي البلدية.

وعلاوة إلى البيروقراطية التي يعاني منها المتعاملون مع البلدية، يذهب وبنسبة 16 % من أفراد العينة التأكيد على أن شعورهم بالقلق، مرده تفشي ظاهرة الرشوة والمحاباة بين موظفي البلدية. كما رد، وبتكرار 43 مرة، أن تعالي موظفي يثير لديهم الشعور بالقلق. وأجاب 12 من المبحوثين أن أسلوب تعامل الموظفين معهم، أكثر الأسباب التي تثير فيهم الشعور بالقلق. ذلك أنهم يتعرضون للعنف اللفظي يمارسه في حقهم موظفي البلدية.

الجدول رقم 32 : رأي أفراد العينة في تفشي الرشوة لدى موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
5,3	16	دوما
72,7	218	أحيانا
22,0	66	أبدا
100,0	300	المجموع =

الجدول رقم 33 : نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
14,0	42	نعم
86,0	258	لا
100,0	300	المجموع =

الجدول رقم 34 : نوع الرشوة التي قدمها أفراد العينة لموظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
10,0	30	مقابل مادي
4,0	12	مقابل خدمة
14,0	42	المجموع

الجدول رقم 35 : مبادرة أفراد العينة في تقديم رشاوى إلى موظفي البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
11,0	33	الموظف
3,0	9	أنت

يتبين لنا من خلال الجداول رقم 33، 34، و35، أن 72.7 % من أفراد العينة أجابوا بعدم تقديمهم لأي رشوة إلى موظفي البلدية، مقابل 14 % أقرروا القيام بذلك. ولقد برر غالبيتهم رفضهم لهذا السلوك كونه منافيا لتعاليم الدين الإسلامي.

كما أظهرت الجداول أعلاه، أن الموظف هو الذي يبادر بطلب الرشوة مقابل التسهيل والإسراع في تقديم الخدمة. كما بينت الجداول أن الرشوة تعطى على شكل مقابل مادي أكثر من تقديم خدمة.

وما يمكننا قوله من خلال هذه المعطيات، أن الرشوة ظاهرة مرضية وأن تناميها يؤدي إلى تحطيم الروابط المتينة والسليمة التي تحافظ على تماسك النسق. وعليه تعتبر الرشوة إحدى المؤشرات الدالة على تصدع العلاقة بين موظفي البلدية والمواطن الجزائري الراض للتعامل بهذا الأسلوب المنافي لأخلاقه وتعاليم دينه، بل ولكرامته. إذ يعتبرها نوعاً من المساومة التي تجبره على الرضوخ لطالبها من أجل أن يمنحه هذا الأخير حقه. إن هذه المعادلة اللامتوازية تثير لدى المواطن الجزائري الشعور بالظلم و"الحقرة" وتحرك فيه الشعور بالعدوانية.

الجدول رقم 36 : تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية

النسبة المئوية	التكرارات	التكرارات الإجابات
10,0	30	مواطن في خدمة المواطنين
65,7	197	موظف يسعى لكسب عيشه
24,3	73	شخص يستغل منصبه لتحقيق مصالحه الخاصة
100,0	300	المجموع =

أجاب 65.7 % أن الموظف يسعى بالدرجة الأولى إلى كسب قوته، أي انه يسعى من أجل العائد المادي وذلك ما أدى إلى أن " تبرز سلوكيات تميز بالرغبة في الوظيفة من أجل العائد المادي فقط، وعدم الرغبة في أداء الوظيفة حسب مُطالباتها. ومن ثمة تكون النتيجة ما نراه من سلبيات في أداء الأعمال مُتمثلة في: التمارض والغياب المُتكرر...، والذي تُساعد العلاقات الأسرية و الجهوية وعلاقات القُربى والصدّاقة في إخفائه. ذلك أن الشخصية الريفية تَنَمَّيز بعلاقات اجتماعية شخصية، بدلاً من أن تُكون مؤسساتية. ففي هيئة من الهيئات مثلاً، يَنَجّه المرء إلى الشخص الذي يَعرفه معرفة جيّدة، بدلاً من أن يَنَجّه إلى الشخص الذي يُمثل الهيئة نفسها في العلاقات الاجتماعية " (طلبة، مرجع سابق. 205)

الجدول رقم 37 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية وأفراد العينة.

المجموع	55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
3,3	10	2,3	7	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,7	2	موظف البلدية
88,7	266	10,0	30	14,7	44	21,0	63	22,7	68	20,3	61	أنت
8,0	24	0,0	0	1,0	3	1,7	5	1,3	4	4,0	12	لا أحد منا

يبادر غالبية أفراد العينة وبنسب عالية وجد متقاربة من مختلف الفئات العمرية بإلقاء التحية على الموظف عند تواصلهم بهذا الأخير، بمجموع تكرارات 266 وبنسبة 88,7%.

في حين، وبنسب ضئيلة ومتقاربة أيضاً، ذكر أفراد العينة من الفئات العمرية التي تتراوح بين 15 سنة و 24 سنة وبين 25 سنة و 34 سنة وكذلك الذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة و 44 سنة والذين يفوق سنهم 45 إلى غاية 45 سنة أن موظفي البلدية لا يبادرون بإلقاء التحية عليهم، بينما ذكر الذين يتراوح سنهم بين 55 إلى أكثر وبنسبة 2,3% وهي أعلى نسبة مقارنة بما أكدته الفئات العمرية الأخرى، أن الموظف يبادر بإلقاء التحية عليهم. وعلى خلاف ذلك وبنسبة أكبر بلغت 4%، وكذلك بالنسبة للفئات الأخرى، ذكر أفراد العينة، الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و 24 سنة أنهم لا يبادرون بإلقاء التحية على الموظف ولا يبادر هذا الأخير بدوره بإلقاء التحية عليهم. على عكس ما تراه فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة حيث لم يذكر ولا فرد منهم أنه لا يلقي التحية على الموظف أو أن يلقي عليه هذا الأخير التحية.

من خلال هذه البيانات، يتضح لنا أن فئة المسنين الذين يفوق سنهم 54 سنة، هم أكثر الفئات التي تحظى باستقبال الموظفين لهم يتسم بالاحترام، وقد يعود ذلك إلى ثقافة الفرد الجزائري الذي أستمد قيمة احترام المسن والأكبر سناً، من ثقافة المجتمع الجزائري المتشعب بقيم الدين الإسلامي إذ، وفي الكثير من الآيات القرآنية، أكد على وجوب احترام المسن ونهى عن الإساءة إليه حتى في فترات الحروب.

الجدول رقم 38 : ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
25,7	77	4,3	13	6,0	18	2,7	8	8,3	25	4,3	13	احتراما للآخر
9,0	27	0,7	2	0,7	2	3,7	11	1,0	3	3,0	9	أبادر حتى أكسب رضاه و قضاء حاجتي دون مشاكل
5,0	15	0,7	2	0,3	1	1,7	5	2,0	6	0,3	1	احتراما للموظف الذي يعمل على خدمتي
46,7	140	6,3	19	7,0	21	12,0	36	9,3	28	12,	36	من الأخلاق الحميدة إلقاء التحية على الغير
5,3	16	0,0	0	0,7	2	1,3	4	1,0	3	2,3	7	لا ألقى التحية عليه كونه يتقاضى أجره مقابل ذلك
1,3	4	0,3	1	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,7	2	مبادرة الموظف بالتحية من الآداب يجب أن يتحلى بها
7,0	21	0,0	0	1,0	3	1,3	4	2,3	7	2,3	7	ليس هناك سببا معينا

أكد 36 من أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 24 سنة، وبنسبة 12 % أنهم يبادرون بإلقاء التحية على موظفي البلدية من باب التحلي بالأخلاق الحميدة التي تستوجب إلقاء التحية على الغير، والمستمدة من ثقافة المجتمع الجزائري المسلم.

وبنسب متطابقة أو متقاربة، أرجع الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة و 44 سنة سلوكهم إلى الأخلاق الحميدة. بينما وافقت الفئات المتبقية على أن مرد مبادرتهم على إلقاء التحية إلى الأخلاق، بنسب ضئيلة، أقلهن سجلت لدى فئة الذين يتجاوز سنهم 54 سنة، حيث جاء عدد التكرارات 19 وبنسبة 6,3 % في حين سجلنا أكبر نسبة والتي بلغت 12 % لدى فئة الذين تتراوح أعمارهم بين 15 سنة و 24 سنة، وكذلك بالنسبة للذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة و 44 سنة وبنسبة أقل لدى أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة و 34 سنة.

أما بالنسبة للذين ذكروا أن المبادرة بإلقاء التحية على موظفي البلدية، مرده الاحترام الذي يجب أن يكنه الفرد للغير وإلى الطرف الآخر، فقد سجلنا أعلى نسبة، مقارنة بمختلف الفئات المدروسة لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة بعدد تكرارات 28 وبنسبة 8,3 %، وكذلك بالنسبة للذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و 54 سنة بنسبة 6 %.

الجدول رقم 39 : رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
25,7	77	8,0	24	2,0	6	6,7	20	4,7	14	4,3	13	الرد على التحية والابتسام
65,0	195	4,0	12	13,0	39	14,0	42	17,7	53	16,3	49	الرد على التحية ببرودة
9,3	28	0,3	1	1,0	3	2,0	6	1,7	5	4,3	13	لا يرد على التحية

ترى نسبة 16,3 % و بعدد التكرارات 49 من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و24 سنة ، أن الموظف يرد على مبادرتهم بالتحية عليه ببرودة. في حين يرى، وبنسبة أقل بلغت 4,3% أن الموظف يرد عليهم التحية مبتسم. وبنسبة متطابقة يرى أفراد من هذه الفئة أن الموظف لا يرد على تحيتهم. وبنسب غير متفاوتة كثيرا، كما يظهر في الجدول، يقترب أفراد الفئات العمرية التي تتراوح بين 25 سنة و34 سنة وبين 35 سنة و44 سنة و54 سنة في آرائها حول سلوك الموظف إزاء إلقاء التحية عليه. وعلى عكس ما أكد أفراد العينة من مختلف الفئات التي ذكرناها، أكد 24 فردا من فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة إلى أن الموظف لا يرد على تحيتهم فقط وإنما تصاحب هذا الرد الابتسام. من خلال قراءتنا لهذه المعطيات يتبين لنا أن لعنصر السن دورا في ترسيخ مبدأ الاحترام المتبادل بين الموظف والمواطن، حيث لم نسجل إلا تكرارا واحدا بالنسبة للذين يفوق سنهم 54 سنة.

الجدول رقم 40 : رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
33,0	99	10,3	31	2,7	8	7,3	22	6,0	18	6,7	20	باحترام
60,7	182	1,7	5	11,7	35	14,7	44	17,0	51	15,7	47	بلا اهتمام
6,3	19	0,3	1	1,7	5	0,7	2	1,0	3	2,7	8	بتعال

وصف 6,7 % بنكرار 20 من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و24 سنة أن الموظف يستقبلهم باحترام، في حين ترى نسبة أكبر من أفراد هذه الفئة وعدد تكرارات 47 وبنسبة 15,7 % أن الموظف لا يعيرهم أي اهتمام عند استقبالهم ، كما أكدت نسبة 2,7 % أن الموظف يستقبلهم بتعال. كما أكد 15 فردا من فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و 34 سنة وبنسبة بلغت 17 %، وهي أكبر نسبة لحظناها مقارنة بنسب الفئات العمرية الأخرى، أن موظفي البلدية يستقبلونهم بلا دون أن يولوهم أي اهتمام.

لم تتعد الفئات الأخرى عن رأي هاتين. في حين بلغ أكبر عدد التكرارات ب 31 وبنسبة 10,3 بالنسبة لأفراد العينة الذين يفوق سنهم 54 سنة والذين أقرروا أن موظفي البلدية يستقبلونهم بكل الاحترام. مثلما تم تبيانته من خلال قراءتنا لمعطيات الجداول السابقة، فإن لعنصر السن دورا في تحديد طبيعة العلاقة بين الموظف والمواطن. حيث سجلنا أن فئة المسنين الذين يفوق سنهم 54 سنة هم أكثر الأفراد الذين يتمتعون باحترام موظفي البلدية لهم. ويمكننا التأكيد على ما سبق لنا ذكره، أن ثقافة المجتمع الجزائري التي تحث على احترام المسن كان لها دورا واضحا في إقامة علاقة إيجابية بين الموظف والمواطن.

الجدول رقم 41 : رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
6,0	18	3,0	9	1,0	3	1,0	3	1,0	3	0,0	0	دوما
68,3	205	8,7	26	10,7	32	16,3	49	15,3	46	17,3	52	أحيانا
25,7	77	0,7	2	4,3	13	5,3	16	7,7	23	7,7	23	أبدا

كل الفئات العمرية الأقل من 55 سنة ترى أن موظفي البلدية لا يتحلون باللباقة في الكلام حين يخاطبونهم. حيث أجاب 52 فرد ممن هم دون 24 سنة، أن موظفي البلدية لا يستخدمون أبدا عبارات اللباقة في الترحاب بهم أو في التواصل معهم كعبارة " تفضل" أو " من فضلك" ...إلخ. لم يبتعد أفراد العينة من الفئات العمرية الأخرى التي تتراوح سنهم بين 25 سنة إلى غاية 54 سنة عن رأي فئة الأقل من 24 سنة . بينما تشاطرهم فئة جد ضئيلة من الذين يفوق سنهم 54 سنة هذا الرأي. في حين سجلت أكبر نسبة للذين أكدوا أن موظفي البلدية يستخدمون دوما عبارات الترحاب وحسن المخاطبة هم فئة الذين يتجاوز سنهم 54 سنة.

يتضح لنا من خلال تحليلنا لبيانات هذا الجدول، أن فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة هم من يحظون في تواصلهم مع موظفي البلدية بحسن المخاطبة. يبرهن لنا ذلك ما تم الوصول إليه من خلال بيانات الجداول السابقة، التي أكدت في مجملها على علاقة سن المواطن بأسلوب تعامل الموظف معه.

الجدول رقم 42 : نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
52,7	158	5,7	17	8,0	24	12,0	36	10,7	32	16,3	49	نعم
47,3	142	6,7	20	8,0	24	10,7	32	13,3	40	8,7	26	لا

تشير بيانات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد العينة قد تعرضوا إلى ممارسة موظفي البلدية للعنف اللفظي ضدهم ،حيث بلغت نسبة من أقرروا ذلك ب 52,7 % . وقد سجلت أعلى نسبة من هؤلاء لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و 24 سنة بنسبة 16,3 %.

كما أكد 36 فرد من فئة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و 44 سنة أنهم تعرضوا للعنف اللفظي بنسبة 12 % . لم تتعد نسب الفئات الأخرى عن الفئتين السابقتين، إلا أن أقل نسبة سجلت لدى فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة بنسبة 5,7 % .

أما الذين نفوا تعرضهم للعنف اللفظي فقد سجلت أكبر نسبة 13,3 % لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و 34 سنة . كما اقتربت نسبة الذين نفوا تعرضهم للعنف اللفظي من نسبة الفئة السابقة أولئك الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و 44 سنة .

في حين لحظنا مقارنة بمختلف الفئات العمرية، أن أقل الأشخاص تعرضا للعنف اللفظي هم النسب فئة الذين يتجاوز سنهم 54 سنة و بنسبة 6,7 % .

يلتقي الجدول أعلاه مع الجداول السابقة، في أن أفراد العينة الذين يفوق سنهم 54 سنة، هم أقل عرضة لسوء معاملة موظفي البلدية لهم وأنهم أقل عرضة للعنف اللفظي الذي قد يمارسه موظفي البلدية في حق المواطنين.

الجدول رقم 43: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية.

المجموع	55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
21,1	34	4,3	7	1,9	3	4,3	7	3,1	5	7,5	12	تجاهلت الموقف
17,4	28	0,0	0	1,2	2	8,1	13	0,6	1	7,5	12	تنازلت عن حقتك
9,9	16	1,2	2	3,7	6	0,0	0	1,9	3	3,1	5	تقدمت بشكوى إلى المسؤول
51,6	83	5,0	8	8,1	13	9,9	16	15,5	25	13	21	قابلت الإساءة بالإساءة

أجاب وبنسبة كبيرة من أفراد العينة الذين تعرضوا إلى العنف اللفظي الذي مارسه موظفي البلدية في حقهم، أنهم قابلوا الإساءة بالإساءة، حيث بلغ عدد التكرارات 83 وبنسبة 51,6 % . وقد سجلت أعلى نسبة للأفراد الذين قابلوا الإساءة بالإساءة هم من فئة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و 24 سنة بعدد تكرارات 21 وبنسبة 13 % . مقابل 7,5 % من أفراد هذه الفئة الذين فضلوا تجاهل الأمر أو التنازل عن حقهم. بينما لجأ وبنسبة 5 % منهم إلى تقديم شكوى إلى المسؤول .

أما فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة فقد أجابت أكبر نسبة منهم ومقارنة أيضا بالفئات العمرية الأخرى، أنهم ردوا بالإساءة على إساءة الموظفين لهم بسببة 15,5%. في حين وبنسب ضئيلة جدا ومتقاربة قام أفراد من هذه الفئة بالتنازل عن حقهم أو بتجاهل الأمر أو بتقديم شكوى .

كما أكدت أكبر نسبة من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و44 سنة بنسبة 9,9 أنهم قابلوا الإساءة بالإساءة، وأن 8,1% من هذه الفئة تنازلوا عن حقهم، بينما لجأ 3,1% إلى تقديم شكوى .

وعلى عكس ذلك نسبة كبيرة من الأفراد الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و54 سنة قابلت الإساءة بالإساءة بنسبة 8,1%، مقابل نسب ضئيلة ومتقاربة لأفراد من الفئة ذاتها لجئوا إلى تقديم شكوى أو تخلوا عن حقهم وتجاهلوا الأمر .

ولم يتنازل أي واحد من أفراد العينة الذين يتجاوز سنهم 54 سنة، بينما تقاربت نسب الذين قابلوا الإساءة بالإساءة 5% وبين الذين تجاهلوا الأمر 4,3%، ولم يتقدم بشكوى إلا 1,2% منهم .

يظهر لنا هذا الجدول انه كلما زاد عمر الفرد كلما تقلصت لديه نزعة العدوانية وممارسة العنف وكلما قل سنه كلما زادت لديه نزعة الانتقام والاستجابة للعنف بالعنف المضاد.

الجدول رقم 44 : تبرير أفراد العينة للجوءهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
27,3	44	1,2	2	6,2	10	5,0	8	9,3	15	5,6	9	استعمال القوة يجعل الموظف يحسن معاملته معك
26,7	43	1,2	2	1,9	3	6,8	11	5,0	8	11,8	19	مسؤولي البلدية لا يهتموا بشكاوي المواطنين
38,5	62	5,6	9	6,8	11	8,7	14	6,2	10	11,2	18	تعرضي لسوء المعاملة يشعرنى بالحقرة
7,5	12	2,5	4	0,0	0	2,5	4	0,0	0	2,5	4	ظروفي الاجتماعية تجعلني أغضب بسرعة

يبرر 5,6 % من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و 24 سنة، وهي نسبة متقاربة مع أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 53 سنة و 44 سنة وكذلك أولئك الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و 54 سنة، أن القوة هي اللغة التي يُخاطَبون بها موظفي البلدية للرد على إساءتهم لهم ولكي يجبروهم على تحسين معاملتهم لهم كمواطنين.

في حين لجأت نسبة أقل ممن يفضلون الرد على الإساءة باستخدام القوة، لدى فئة الذين يتجاوز سنهم 54 سنة.

أما الذين ذهبوا لتبرير ردهم على الإساءة بالإساءة بسبب عدم اهتمام مسؤولي البلدية بشكاويهم ضد الموظفين، فقد سجلت أعلى نسبة 11,8 % لدى أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و 24 سنة

مقارنة بمختلف الفئات الأخرى. بينما أتخذ نفس الحجة وبنسبة أقل بلغت 5 % لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 24 سنة و35 سنة وكذلك بنسبة متقاربة لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و44 سنة . بينما سجلت أقل نسبة لدى فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة.

كما برر 11,8 %، وهي أعلى نسبة ، من أفراد العينة الأقل من 24 سنة أن معاملتهم للموظف الذي أساء لهم بالمثل، مردها أن شعورهم " بالحقرة " أي بالظلم ،يدفعه لممارسة العنف ضد موظفي البلدية الذين أساءوا لهم. كما عبر عن ذلك أفراد العينة وبنسب متقاربة نوعا ما، ولكنها مرتفعة مثلما تتضح في الجدول أعلاه والتي بلغت في مجملها 38,5 % ممن دفعهم شعورهم بالحقرة إلى لجوئهم لاستخدام العنف للتعبير عن رفضهم لما يتعرضون له من سوء معاملة موظفي البلدية لهم.

أما الذين أوعزوا سبب لجوئهم إلى الرد على من عنّفهم بعنف مماثل إلى الظروف الاجتماعية التي يعيشونها، فقد سجلت نسبة 2,5 % لدى الفئة الأقل من سنة 24. كما تطابقت هذه النسبة ونسب فئة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و44 سنة وفئة الذين يتراوح سنهم بين 55 سنة وأكثر. أما فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة و الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و54 سنة فلم نسجل وتكرار واحد.

لقد برر غالبية أفراد العينة لجوئهم على الرد على العنف الذي يتعرضون إليه، باستخدامهم لعنف مضاد، إلى عدم اهتمام مسؤولي البلدية بشكاويهم وكذا إلى أن تعرضهم لمثل هذه المعاملات تشعرهم "بالحقرة" الممارسة ضده مما يدفعهم على التعبير عن رفضهم ومعاناتهم باستخدام العنف المضاد .

الجدول رقم 45 : تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية

متغير السن	24-15		34-25		44-35		54-45		55- فأكثر		المجموع
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
نعم	2,7	8	3,3	10	3,7	11	2,7	8	1,0	3	13,3
لا	4,0	12	6,0	18	4,7	14	2,0	6	1,3	4	18,0
لا اختلاف بينهما	18,3	55	14,7	44	14,3	43	11,3	34	10	30	68,7

بنسب متقاربة و ضئيلة 13,3 % أجاب أفراد العينة أنهم يفضلون التعامل مع موظف البلدية يكون من نفس جنسهم، في حين رفضت نسبة أكبر منهم التعامل مع موظفين من نفس جنسهم حيث رفض 4 % من هم أقل من 24 سنة، كما رفض 6 % من الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة و بنسبة 4,7 % أولئك الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و44 سنة. وعبر وبنسب أقل بالمقارنة بالفئات الأخرى عبر عن عدم تفضيلهم للتعامل مع موظفين من نفس جنسهم.

في حين أفادت غالبية أفراد العينة وبنسب متقاربة أنه لا اختلاف لديهم بين الجنسين، وعليه، ليس لديهم أي تفضيل لجنس معين.

الجدول رقم 46: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
39,7	11 9	6,3	19	5,7	17	7,3	22	13,3	40	7,0	21	تقابل الإساءة بالإساءة
54,7	16 4	5,3	16	10,3	31	14,0	42	9,0	27	16,	48	لا ترد عليها لأنها امرأة
5,7	17	0,7	2	0,0	0	1,3	4	1,7	5	2,0	6	تزيد من حدة الإساءة لأنها امرأة

أكدت نسبة كبيرة 16 % من أفراد العينة الذين يقل سنهم من 24 سنة، أنهم لا يردون على الإساءة بالإساءة إذا كان من أساء لهم موظفة (أنثى). بينما بلغت نسبة الذين يردون على إساءة الموظفة لهم بالإساءة كانت نسبتهم 7 % و 2 % الذين يردون عليها بإساءة أكبر.

أما بالنسبة لفئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و 34 سنة فهم أقل تسامحا، إذ ارتفعت نسبة الذين يردون على إساءة الموظفة لهم بالإساءة بنسبة 13,3 % و 1,7 من تزيد حدة إساءتهم لها . بينما تقارب أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و 44 سنة بفئة الذين يقل سنهم عن 24 سنة، حيث أكدت نسبة 14 % أنهم لا يردون على الإساءة إذا كانت موجهة من موظفة، و ذهبت نسبة أقل 7,3 % للتأكيد أنها تقابل الإساءة بالإساءة و 1,3 % بإساءة أكبر .

كما تقارب أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و 54 سنة بنسبة 5.7 وبين أولئك الذين يفوق سنهم 54 سنة بنسبة 6,3 في أنهم يردون على الإساءة بالإساءة. إلا إن نسبة الذين يفضلون عدم الرد على الإساءة بالإساءة كانت نسبتهم أكبر لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و 54 وانخفضت بنسبة 5,3 لديهم .

لقد أثبتت لنا معطيات الجدول أعلاه، أن فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة هم أقل أفراد العينة الذين لا يقومون بالرد على الإساءة بالإساءة إذا كان من تسبب في الإساءة لهم من الجنس اللطيف. بينما فضلت نسب كبيرة

من باقي الفئات عدم الرد بالإساءة كون الموظف أنثى. ويعني ذلك أن الجيل الجديد هو أكثر تقبلا للتعامل مع المرأة الموظفة.

الجدول رقم 47 : تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية

المجموع	55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
14,0	42	1,7	5	3,7	11	3,0	9	3,3	10	2,3	7	مسنا
29,3	88	3,7	11	2,7	8	5,7	17	9,0	27	8,3	25	شابا
56,7	170	7,0	21	9,7	29	14,0	42	11,7	35	14,3	43	لا اختلاف بينهما

تقارب أفراد العينة وبنسب مرتفعة 56,7 %، من مختلف الفئات العمرية، على أنه ليس لديهم أي تفضيل بين موظف شاب أو مسن .

بينما فضلت نسبة أقل التعامل مع موظف شاب، وقد تقاربت نسبة فئة الذين يقل سنهم 24 سنة بنسبة 8,3 % وأولئك الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة 9 % وهي أعلى نسبة فضلت التعامل مع موظف شاب. في حين سجلت أقل نسبة الذين يفضلون التعامل مع موظف شاب لدى فئة الذين يتراوح سنهم 45 سنة و54 سنة 2,7 % والذين يفوق سنهم 54 سنة بنسبة 3,7 %.

وجاء تفضيل أفراد العينة التعامل مع موظف مسن بأقل نسبة بلغت في مجملها 14 %.

لا يرى غالبية أفراد العينة أن لعنصر السن دورا في تحديد سلوك الموظف تجاههم . ويعني ذلك أن الخصائص أو المزايا التي يبحث عنها المواطن في الموظف المثالي لا ترتبط بعنصر السن.

الجدول رقم 48 : رأي أفراد العينة في دور البلدية

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
16,0	48	1,7	5	0,3	1	3,3	10	5,7	17	5,0	15	مؤسسة تتكفل بتلبية انشغالات المواطن واحتياجاته
7,7	23	1,3	4	0,3	1	1,7	5	0,7	2	3,7	11	وسيط بين السلطة والمواطنين يسعى إلى التقريب بينهما
6,7	20	0,3	1	2,0	6	2,0	6	0,7	2	1,7	5	ممثل للسلطة يعمل على استمرارية الدولة
65,3	196	7,7	23	13,3	40	15,7	47	17,0	51	11,7	35	مجرد إدارة لسحب الوثائق الخاصة
4,3	13	1,3	4	0,0	0	0,0	0	0,0	0	3,0	9	لا أدري

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن الفئات التي يتجاوز سنها 45 سنة تعتبر البلدية، وبنسب ضئيلة ومتقاربة، مؤسسة تتكفل بانشغالاتهم كمواطنين وتسعى لتلبية احتياجاتهم. في حين ارتفعت هذه النسب بالنسبة للفئات الأقل سناً.

كما اعتبرت فئة لأفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 15 سنة و24 سنة وبنسبة 3,7 %، وهي أعلى مسجلة مقارنة بالأفراد في مختلف الفئات العمرية الذين يرون أن البلدية هي وسيط بين السلطة والمواطن وأنها تسعى لتحقيق التقارب بين الطرفين.

في حين أجابت الغالبية وبنسب مرتفعة وجد متقاربة من أفراد العينة وفي مختلف الفئات العمرية أن البلدية هي مجرد إدارة لسحب الوثائق الخاصة بالحالة المدنية للمواطن. رغم اختلاف السن بين أفراد العينة إلا أنهم أجمعوا بنسبة 65,3 % على أن البلدية تقتصر في خدمتها للمواطن إلا على منح الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية.

الجدول رقم 49: الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
3,3	10	0,3	1	0,3	1	0,7	2	0,7	2	1,3	4	الارتياح
83,0	24	8,7	26	15,0	45	19,7	59	20,0	60	19,7	59	القلق
	9											
13,7	41	3,3	10	0,7	2	2,3	7	3,3	10	4,0	12	لا شيء من ذلك

يشكل التردد على البلدية عنصر قلق لدى غالبية أفراد العينة في مختلف الفئات العمرية. حيث بلغت نسبة 83 % ممن عبروا عن شعورهم بالقلق عند توجيههم للبلدية لقضاء حاجياتهم. مقابل 3,3 % الذين يشعرون بالارتياح، و 13,7 % الذين لا ينتابهم أي شعور من ذلك .

وقد عبر 19,7 % من فئة الذين يقل سنهم 24 سنة عن شعورهم بالقلق مقابل 1,3 % من أفراد هذه الفئة يشعرون بالارتياح في حين عبر 4 % منهم بعدم شعوره بالقلق أو بالارتياح.

تقاربت هذه المعطيات بالنسب التي لحظناها بنسبة فئة الذين يتراوح سنهم 25 سنة و34 سنة 20 وبنسبة 19,7 من الذين يتراوح سنهم 35 سنة و 44 سنة.

كما لحظنا ارتفاع نسبة الذين يشعرون بالقلق لدى فئة الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و54 سنة 15 % منهم، مقارنة بالذين يشعرون بالارتياح 0,3 % . وبنفس التفاوت بلغت نسبة الذين يشعرون بالقلق لدى فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة 8,7 % مقابل 0,3 % من أفراد هذه الفئة يشعرون بالارتياح .

يتبين لنا مما تم تقديمه من معطيات في الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة وبمختلف فئاتهم العمرية يشعرون بالقلق عند ترددهم على البلدية وان عنصر السن لم يلعب دور في الحد من درجة الشعور بالقلق لدى المواطن .

الجدول رقم 50 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
58,2	14	8,8	22	12,9	32	15,7	39	12,9	32	8,0	20	البيروقراطية
	5											
19,3	48	1,2	3	2,8	7	5,2	13	6,4	16	3,6	9	الرشوة والمحاباة
17,7	44	0,0	0	1,6	4	1,6	4	4,0	10	10,4	26	تعالى موظفي البلدية
4,8	12	0,0	0	0,8	2	1,2	3	0,8	2	2,0	5	استعمال الموظف كلام عنيف والسب

أظهرت نتائج الجدول أعلاه أن شعور أفراد العينة الذين يقل سنهم 24 سنة وبنسبة 10,4 %، مرده تعالى الموظف عليهم، كما أرجع 8 % من أفراد هذه الفئة سبب شعورهم بالقلق عند ترددهم على البلدية إلى البيروقراطية التي تتسم بها البلدية. في حين أرجعت نسبة 3,6 % منهم إلى الرشوة والمحاباة. كما برر 2 % منهم شعورهم بالقلق بالعنف اللفظي الذي يتعرضون له من قبل موظفي البلدية.

أما فئة الذين يتراوح سنهم بين 25 سنة و34 سنة فقد أرجعت غالبيتهم بنسبة 12,9 % سبب شعورهم بالقلق إلى البيروقراطية التي يواجهونها في البلدية، مقابل 6,4 % منهم أرجعوا هذا الشعور إلى تفشي الرشوة والمحاباة. وبنسب متقاربة أرجعت نسبة أقل من أفراد العينة ذلك الشعور إلى تعال موظف البلدية وتعرضهم للسب والكلام العنيف من قبل موظفي البلدية.

وبنسب متقاربة نجد أن فئة الذين يتراوح سنهم 35 سنة و44 سنة وبين الذين يتراوح سنهم 45 سنة و54 سنة أن البيروقراطية هي السبب الأول في شعورهم بالقلق عند ترددهم على البلدية. وأن السبب الثاني مرده الرشوة و المحاباة. وأن السبب الثالث هو تعال الموظف عليهم ثم العنف اللفظي الذي يمارس عليهم من قبل موظفي البلدية.

ولم تختلف فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة في ان البيروقراطية هي أول الأسباب التي تثير لديهم الشعور بالقلق. إلا أن هذه الفئة لم يرجع ولا فرد منهم مرد هذا الشعور إلى تعال الموظف أو لتعرضهم للسب أو الكلام العنيف.

من خلال قراءتنا لمعطيات، يتبين لنا أن البيروقراطية هي السبب المشترك بين غالبية أفراد العينة الذي يثير فيهم الشعور بالقلق عند تردهم على البلدية. إلا أن من الملاحظ أيضا أن فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة لا يردون شعورهم بالقلق إلى سلوك الموظف تجاههم . أي أن أفراد العينة الذين يفوق سنهم 54 سنة يحظون بمعاملة غير تلك التي يحظى بها الأقل منهم سنا.

الجدول رقم 51: نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشواى إلى موظف البلدية.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
14,0	42	0,7	2	3,0	9	2,3	7	3,0	9	5,0	15	نعم
86,0	258	11,7	35	13,0	39	20,3	61	21,0	63	20,0	60	لا

شكلت أكبر نسبة للأفراد الذين لجئوا إلى تقديم رشوة إلى موظفي البلدية، لدى فئة الذين يقل سنهم 24 سنة 5 % . مقابل 20 % من أفراد هذه الفئة الذين لم يلجئوا إلى ذلك.

وقد لاحظنا تقلص نسبة الذين قدموا رشواى كلما زاد سن أفراد العينة . حيث قدم 3 % من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم 25 سنة و34 سنة مقابل 21 % عرضوا عن ذلك. وبنسب متقاربة لجأ 2,3 % من الذين يتراوح سنهم بين 35 سنة و44 سنة، و3 % من فئة الذين يتراوح سنهم بين 45 سنة و54 سنة إلى تقديم رشواى إلى موظفي البلدية .

في حين تقلص بنسبة كبيرة عدد الذين لم يقدموا رشواى إلى موظفي البلدية لدى فئة الذين يفوق سنهم 54 سنة حيث بلغت نسبتهم 0,7 % مقابل 11,7 منهم لم يقدم رشواى لموظفي البلدية.

يتضح لنا مما سبق ذكره من بيانات، أن فئة المسنين هم أقل الفئات لجوء إلى تقديم الرشواى إلى موظفي البلدية. على عكس فئة الذين يقل سنهم 24 سنة، ذلك أن أكبر نسبة للذين يتعاملون بالرشواى مع موظفي البلدية هممن فئة الأقل من 24 سنة.

الجدول رقم 52: تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية.

المجموع		55- فأكثر		54-45		44-35		34-25		24-15		متغير السن الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
10,0	30	0,7	2	1,7	5	2,7	8	1,3	4	3,7	11	مواطن في خدمة المواطنين
65,7	197	11,0	33	12,7	38	12,3	37	17,7	53	12,0	36	موظف يسعى لكسب عيشه
24,3	73	0,7	2	1,7	5	7,7	23	5,0	15	9,3	28	شخص يستغل منصبه للمصالحة

صنفت أكبر نسبة 12 % من فئة الذين يقل سنهم 24 سنة موظف البلدية أنه موظف يسعى لكسب قوته. في حين صنفته نسبة لا تقل أهمية، أنه شخص يستغل منصبه من أجل خدمة مصالحه الخاصة. بينما اعتبرته نسبة ضئيلة أنه مواطن مثلهم يسعى إلى خدمتهم كمواطنين.

كما اعتبرته غالبية أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 24 سنة و 34 سنة بنسبة 17,7 % أنه يسعى لكسب عيشه بالدرجة الأولى. مقابل 5 % من أفراد العينة يعتبرونه شخص يستغل منصبه لخدمة مصالحه. بينما يرى 1,3 % منهم أنه في خدمة المواطن.

في حين وصفته غالبية أفراد العينة بنسبة 12,7 % من فئة الذين يتراوح سنهم 45 سنة و 54 سنة، وبنسبة 11 % بنسبة لأفراد العينة الذين يفوق سنهم 54 سنة، على أنه موظف يسعى لكسب عيشه. أما الذين وصفوه على أنه في خدمة المواطن فقد كانت نسبهم جد ضئيلة بالنسبة للفئتين.

3-2-6 : تحليل بيانات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم 53 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية وأفراد العينة.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3,3	10	0,3	1	0,3	1	1,3	4	1,3	4	موظف البلدية
88,7	266	29,0	87	28,3	85	25,0	75	6,3	19	أنت
8,0	24	3,0	9	4,0	12	1,0	3	0,0	0	لا أحد منا

أفاد 6,3 % من ليس لديهم مستوى، أنهم من يبادرون بإلقاء التحية على موظفي البلدية. مقابل 1,3 منهم ذكروا أن موظفي البلدية هم المبادرون في حين نفي جميعهم عدم إلقاء التحية على بينهم وبين موظفي البلدية.

وبنسبة مرتفعة أيضا أدلى 25 % من ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط، أنهم يبادرون بإلقاء التحية عند دخولهم على موظفي البلدية، بينما ذكر 1,3 % منهم أن الموظف يسبقهم في إلقاء التحية عليهم . في حين ذكر 1 % من أفراد الفئة ذاتها، أنهم لا يلقون التحية على موظفي البلدية ولا يبادر هؤلاء بدورهم بإلقاء التحية عليهم.

في حين ترتفع نسبة أولئك الذين لا يبادرون بإلقاء التحية على موظفي البلدية، ولا تلقى عليهم التحية من قبل موظفي البلدية، لدى أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 4 %، مقارنة بالفئات الأقل مستوى. بينما تقاربت هذه النسبة بنسبة الذين أقرروا أنهم لا يتبادلون التحية مع موظفي البلدية، لدى فئة الجامعيين 3 %، مقابل 29 % منهم أجابوا أنهم المبادرون بإلقاء التحية على موظفي البلدية.

ملخص الجدول أعلاه، هو الإجماع بين المستويات الدراسية لأفراد العينة حول مبادرتهم عند دخولهم إلى مقر البلدية على إلقاء التحية على الموظفين. إذن رغم تفاوت المستوى التعليمي لأفراد العينة إلا أن قاسمهم المشترك هو المبادرة بإلقاء التحية عند دخولهم لمقر البلدية، وليؤكد لنا ذلك مدى تأثير ثقافة المجتمع الجزائري في غرس قيم إلقاء التحية أو إفشاء "السلام، نسبة إلى التحية التي أقرها بها الدين الإسلامي وأوصى الرسول محمد (عليه الصلاة و السلام).

الجدول رقم 54: ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
25,7	77	6,7	20	9,3	28	7,7	23	2,0	6	احتراما للآخر
9,0	27	3,0	9	2,7	8	2,3	7	1,0	3	أنا أبدء حتى أكسب رضا الموظف و قضاء حاجتي دون مشاكل أو عراقيل
5,0	15	0,7	2	2,3	7	1,7	5	0,3	1	احتراما للموظف الذي يعمل على خدمتي كمواطن
46,7	140	17,3	52	13,3	40	13,0	39	3,0	9	من الأخلاق الحميدة إلقاء التحية على الغير
5,3	16	1,0	3	2,7	8	1,3	4	0,3	1	لا ألقى التحية عليه لأنه من واجبه تقديم خدماته كونه يتقاضى أجره مقابل ذلك
1,3	4	0,7	2	0,0	0	0,3	1	0,3	1	مبادرة الموظف في إلقاء التحية من الآداب التي يجب أن يتحلى بها
7,0	21	3,0	9	2,3	7	1,0	3	0,7	2	ليس هناك سببا معينا

برر من ليس لديهم مستوى 3 %، مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم مقر البلدية، إلى الأخلاق الحميدة التي توصي بذلك. كما أجاب 2 % منهم أن مرد هذا السلوك، هو احترامهم للطرف الآخر. في حين أجاب بنسبة 1% من أفراد الفئة ذاتها، أن مرد مبادرتهم بإلقاء التحية على موظفي البلدية، هو محاولتهم لكسب رضا موظفي البلدية. و بنسب أقل ومتقاربة، فسر 0,3 سلوكهم بعدم المبادرة بإلقاء التحية على الموظف، كون من الآداب التي يجب أن يتحلى بها الموظف، المبادرة بإلقاء التحية على المواطن. كما يرى 0,7 منهم أنه ليس هناك سببا معينا لتبادل التحية بينهم كمواطنين وبين موظفي البلدية.

وتقارب أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي والجامعي في تبريرهم مبادرتهم بإلقاء التحية على موظفي البلدية، حيث ذكر 13 % من ذوي المستوى الثانوي و 13 % أيضا من ذوي المستوى الجامعي، مردها

الأخلاق الحميدة التي تملي عليهم التحلي بهذا السلوك. كما ذكرت نسبة 7,7 % من ذوي المستوى الثانوي، و 9,3 % من ذوي المستوى الجامعي، أن المبادرة بإلقاء التحية على موظفي البلدية مرده مبدأ احترامهم للغير.

وإن ردت فئة ذوي المستوى الجامعي مبادرتهم بإلقاء التحية على موظفي البلدية، إلى الأخلاق الحميدة، أو إلى احترامهم للغير بنسبة 6,7 %، فإن 3 % منهم لا تجد أي سبب يبرر ذلك السلوك يتضح لنا أن فئة ذوي المستوى الجامعي ترى أن إلقاء التحية على موظفي البلدية سلوك عفوي لا سبب معين يفسره. بينما أتفق غالبية أفراد العينة بمختلف مستوياتهم التعليمي، أن مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم مقر البلدية، مرده سببين أساسيين، أولهما الأخلاق الحميدة التي غرس فيهم ثقافة المجتمع الجزائري والتي توصي بالمبادرة بإلقاء التحية على الغير، كمبادرة الصغير لإلقاء التحية على من يكبره سناً، أو إلقاء التحية من الوافد على القائم... الخ.

الجدول رقم 55: رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم.

متغير المستوى التعليمي		دون مستوى		إبتدائي/ متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع
الإجابات		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الرد على التحية والابتسامه		4,3	13	7,7	23	9,7	29	4,0	12	25,7
الرد على التحية ببرودة		3,0	9	18,0	54	21,3	64	22,7	68	65,0
لا يرد على التحية		0,3	1	1,7	5	1,7	5	5,7	17	9,3

أجاب وبنسبة أكبر 4,3 % من ليس لديهم مستوى، أن موظفي البلدية يردون على تحيتهم بابتسامه. في حين أجاب وبنسبة أقل 3,0 % أن موظفي البلدية يردون عليهم تحيتهم ببرودة. بينما أفاد 0.3 % منهم ان موظفي البلدية لا يردون على تحيتهم.

بينما تفاوتت نسبة الذين أجابوا أن موظفي البلدية يردون على تحيتهم ببرودة، بالنسبة لذوي المستوى الابتدائي والمتوسط، حيث أفاد 18 % منهم أن موظفي البلدية يحيوهم ببرودة، مقابل 7,7 % منهم أجابوا أن الموظفين يحيونهم بابتسامه. وأن 1,7 % منهم أجابوا أن موظفي البلدية لا يردون على تحيتهم. في حين ارتفعت نسبة الذين أجابوا أن موظفي البلدية لا يردون على تحيتهم لدى ذوي المستوى الجامعي بنسبة 5 % و 22.7 % منهم يرون أن موظفي البلدية يحيونهم ببرودة. مقابل 4 % منهم، وهي أقل نسبة من مجموع أفراد فئة ذوي المستوى الجامعي التي أقرت أن موظفي البلدية يردون على تحيتهم بابتسامه.

لقد سجلت أكبر نسبة الذين أجابوا أن موظفي البلدية يردون عليهم التحية مبتسمين، لدى فئة من ليس لديهم مستوى. في حين ارتفعت نسبة الذين يشعرون ببرودة تحية موظفي البلدية لهم لدى الأفراد من المستويات التعليمية المختلفة.

الجدول رقم 56: رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
33,0	99	6,3	19	11,0	33	10,7	32	5,0	15	الإجابات
60,7	182	21,7	65	20,7	62	15,7	47	2,7	8	باحترام
6,3	19	4,3	13	1,0	3	1,0	3	0,0	0	بلا اهتمام
										بتعال

يوجد 5 % من ليس لديهم مستوى، أن موظفي البلدية يستقبلونهم باحترام. مقابل 2,7 منهم يشعرون أن موظفي البلدية لا يعيرونهم أي اهتمام. في حين لا يشعر أي من أفراد هذه الفئة بتعال الموظفين عليهم. وعكس ما تراه فئة من ليس لديهم مستوى، فقد أجابت نسبة أكبر من أفراد العينة ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط أن موظفي البلدية لا يعيرونهم أي اهتمام. مقابل 10,7 منهم يجدون أن موظفي البلدية يتعاملون معهم باحترام. و أجاب 1 % منهم بأن موظفي البلدية يتعاملون معهم بتعال. وبنسب متقاربة أجاب ذوي المستوى الثانوي، إذ أجاب غالبيتهم بنسبة 20,7 % أن موظفي البلدية يهتمون بهم، كما أجاب 1 % منهم أنهم يشعرون بتعال الموظفين عليهم. وبنسب أكبر عبر 4 % من ذوي المستوى الجامعي أن موظفي البلدية يتعاملون معهم بتعال. وان 21,7 % منهم لا يشعرون باهتمام موظفي البلدية عند تعاملهم معهم.

الجدول رقم 57: رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
10,7	32	0,7	2	4,3	13	4,3	13	1,3	4	دوما
66,3	199	21,3	64	22,0	66	18,7	56	4,3	1 3	أحيانا
23,0	69	10,3	31	6,3	19	4,3	13	2,0	6	أبدا

يرى أفراد العينة الذين ليس لديهم مستوى، بنسبة 4.3 % أن موظفي البلدية لا يستخدمون إلا أحيانا اللباقة في مخاطبتهم كمواطنين. ويرى 2 % منهم أن موظفي البلدية لا يتحلون باللباقة في الكلام. في حين يرى 1,3 % منهم، عكس ذلك.

أما بالنسبة لفئتي ذوي المستوى الثانوي ن وذوي المستوى الجامعي، فقد اقتربوا في وجهات نظرهم. إذ أجاب غالبيتهم أنهم لا يجدون لباقة المخاطبة والكلام إلا أحيانا لدى موظفي البلدية حيث أجاب عن ذلك 18,7 % من ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط، و 22 % من ذوي المستوى الثانوي.

بينما ارتفعت نسبة الذين نفوا صفة لباقة التخاطب لدى موظفي البلدية و بنسبة 10,3 %، وهي أعلى النسب المسجلة مقارنة بالفئات الأخرى. كما سجلت أقل نسبة للذين أقرروا أن موظفي البلدية يتحلون دوما باللباقة في مخاطبتهم للمواطنين، لدى الفئة ذاتها، إذ أجاب 0,7 % فقط من مجموع أفراد فئة ذوي المستوى الجامعي.

يتضح لنا من خلال قراءتنا لبيانات الجدول أعلاه، أن أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي الجامعي هم أكثر الأفراد انتقادا لأسلوب الموظفين في تواصلهم مع المواطنين، إذ يعيرون فيهم عدم استخدامهم للكلام اللبق والأسلوب اللائق للتعامل مع المواطنين.

الجدول رقم 58: نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
52,7	158	19,3	58	17,3	52	12,3	37	3,7	11	نعم
47,3	142	13,0	39	15,3	46	15,0	45	4,0	12	لا

تعرض 3,7 % من الذين ليس لديهم مستوى إلى العنف اللفظي مارسه في حقهم موظفي البلدية. بينما نفى وبنسبة متقاربة 4 % عدم تعرضهم للعنف اللفظي أثناء تواصلهم مع موظفي البلدية. كما أجاب 12,3 % من الأفراد ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط، أنهم تعرضوا إلى السب والكلام العنيف. مقابل 15 % نفوا مثل هذه السلوكيات من قبل موظفي البلدية. ومن جهتهم وبنسبة أكبر أجاب أفراد العينة من ذوي المستوى الثانوي، أنهم تعرضوا إلى السب والعنف اللفظي من قبل موظفي البلدية بنسبة 17,3 % ن في حين ترى نسبة أقل من أفراد هذه الفئة أنهم لم يتعرضوا إلى العنف اللفظي أثناء تواصلهم بموظفي البلدية. بنسب متقاربة من نسب فئة ذوي المستوى الثانوي، أجاب أفراد العينة الذين لديهم مستوى جامعي، أنهم وبنسبة 19,3 % تعرضوا إلى السب والعنف اللفظي، مقابل نسبة أقل نفت تعرضها للعنف اللفظي الممارس من قبل موظفي البلدية. يتضح لنا جليا أن العنف اللفظي الممارس ضد المواطنين يزداد بين الموظفين والأفراد ذوي المستويات التعليمية العالية، خاصة منها ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

الجدول رقم 59: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
21,1	34	8,1	13	6,2	10	4,3	7	2,5	4	تجاهلت الموقف
17,4	28	9,3	15	3,1	5	5,0	8	0,0	0	تنازلت عن حقه
9,9	16	3,1	5	1,9	3	4,3	7	0,6	1	تقدمت بشكوى إلى المسؤول
51,6	83	16,1	26	21,1	34	10,6	17	3,7	6	قابلت الإساءة بالإساءة

أفاد 3,7 % من الأفراد دون مستوى، أنهم قابلوا الإساءة التي تعرضوا إليها بالإساءة. أما 2,5 % من أفراد الفئة تجاهلوا الأمر.

كما قابلت نسبة كبيرة، 10,6 % من ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط الإساءة التي تعرضوا إليها بالإساءة. بينما وبنسب متقاربة تنازل البعض وبنسبة 5 % عن حقهم وتفادوا الإساءة لمن أساء إليهم. وتقدم جزء منهم بنسبة 4,3 % بشكوى إلى المسؤول.

أما ذوي المستوى الثانوي، فقد ارتفعت نسبة الذين يقابلون الإساءة بالإساءة ب 21,1 % مقابل فقط 6,2 % ممن تجاهلوا الأمر أو تقدموا بشكوى.

أما فئة ذوي المستوى الجامعي، فقد انخفضت نسبة الذين لم يلجئوا إلى الرد على الإساءة بالإساءة فلم يقتصر رد فعلهم على الإساءة بل ذهب جزء منهم وبنسبة 20,5 % من مجموع أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي إلى تجاهل المر أو تقديم شكوى للمسؤول.

يتضح من خلال قراءتنا لبيانات الجدول أعلاه أن ذوي المستوى الجامعي هم أقل الفئات لجوء إلى الرد على العنف الممارس ضدهم بعنف مضاد.

الجدول رقم 60 : تبرير أفراد العينة للجوءهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
27,3	44	5,0	8	13,7	22	5,6	9	3,1	5	استعمال القوة يجعل الموظف يحسن معاملته معك
26,7	43	16,1	26	4,3	7	5,6	9	0,6	1	لأن مسؤولي البلدية لا يهتموا بشكاوي المواطنين
38,5	62	11,8	19	13,7	22	11,2	18	1,9	3	لأن تعرضي لسوء المعاملة يشعرني بالحقرة
7,5	12	3,7	6	0,6	1	1,9	3	1,2	2	لأن ظروفي الاجتماعية تجعلني أغضب بسرعة

برر 3,1 % من أفراد العينة الذين ليس لديهم مستوى، أن لجوءهم للرد على الإساءة التي يتعرضون إليها من قبل موظفي البلدية بالإساءة، لاعتقادهم أن القوة تجعل من موظفي البلدية يحسنون من معاملتهم. أما الذين أرجعوا سبب ذلك السلوك إلى شعورهم "بالحقرة" يثير فيهم اللجوء إلى مواجهة العنف بالعنف المضاد.

وعلى عكس ما أفادتنا به فئة الذين ليس لديهم مستوى، أجاب وبنسبة عالية 11,2 % من فئة الذين لديهم مستوى الابتدائي والمتوسط أن ردهم على الإساءة التي يتعرضون إليها بالإساءة مردها شعورهم "بالحقرة" التي تثير فيهم أيضا الرغبة في استعمال العنف للدفاع عن حقهم.

في حين تقاربت نسبة الذين برروا سلوكهم بأن استعمالهم للقوة يجعل من موظفي البلدية يحسنون من معاملتهم والتي بلغت 13,7 % بنسبة الذين برروا أن شعورهم "بالحقرة" يدفعهم إلى السلوك العنيف.

في حين ارتفعت نسبة الذين أرجعوا مرد رد فعلهم العنيف إلى عدم اهتمام مسؤولي البلدية بشكاوهم، حيث بلغت 11,8 %، وهي أعلى نسبة التي اختارت هذا الجواب بالنسبة لباقي أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي، وكذا بالنسبة لباقي أفراد الفئات المختلفة.

الجدول رقم 61: تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
13,3	40	2,7	8	5,3	16	4,0	12	1,3	4	نعم
18,0	54	5,3	16	6,7	20	5,3	16	0,7	2	لا
68,7	206	24,3	73	20,7	62	18,0	54	5,7	17	لا اختلاف بينهما

لا يجد 5,7 % من الذين ليس لديهم مستوى، أي تفضيل لجنس موظفي البلدية. بينما أكد 1,3 % منهم أنهم يفضلون التعامل مع موظفين من جنسهم.

ولا ترى أيضا فئة المستوى الابتدائي والمتوسط، وبنسبة عالية 18 %، أي اختلاف بين الجنسين. بينما تقاربت نسبة الذين يفضلون التعامل مع موظفي البلدية من جنسهم والذين لا يحبذون التعامل مع موظفي البلدية من جنسهم.

أما أعلى نسبة التي نفت تفضيلها لأي جنس دون الآخر، فقد لحظناها لدى أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي وبنسبة 24,3 %.

الجدول رقم 62: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
39,7	119	11,0	33	13,0	39	12,0	36	3,7	11	تقابل الإساءة بالإساءة
54,7	164	19,7	59	18,0	54	13,3	40	3,7	11	لا ترد عليها لأنها امرأة
5,7	17	1,7	5	1,7	5	2,0	6	0,3	1	تزيد من حدة الإساءة لأنها امرأة

تطابقت نسبة الذين ليس لديهم مستوى 3,7 %، والذين أجابوا أنهم في حالة تعرضهم للإساءة من قبل الموظفة، يردون عليها بالمثل، وبين أولئك الذين لا يريدون الرد عليها كونها أنثى والذين بلغت نسبتهم أيضا 3,7 %.

كما تقاربت نسبة ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط الذين يقابلون الإساءة بالإساءة بنسبة 12 % وبين من يرفضون الرد على الإساءة بمثلها. في حين ذهب 2 % من أفراد الفئة ذاتها إلى الرد بحدة على الموظفة. بينما رفضت نسبة كبيرة من ذوي المستوى التعليمي الجامعي 19,7 % إلى رفضهم للرد على العنف أو الإساءة التي يتعرضون إليها من قبل الموظفة، في حين ذهب 11 % من أفراد هذه الفئة إلى الرد بالمثل. لقد أجابت نسبة كبيرة من مختلف الفئات 39,7 % ، أنها تلجأ للرد على إساءة الموظفة إليهم بالإساءة إليها بدورهم. أي أن نظرتهم لموظف البلدية لا يحدده جنسه وإنما سلوكه.

الجدول رقم 63: تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية.

مجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
14,0	42	4,0	12	4,7	14	4,3	13	1,0	3	مسنا
29,3	88	10,0	30	10,0	30	7,3	22	2,0	6	شابا
56,7	170	18,3	55	18,0	54	15,7	47	4,7	14	لا اختلاف بينهما

ارتفعت نسبة الذين لا يجدون أي تفضيل في التعامل مع موظف شاب أو مسن، إذ أجاب 4,7 % من فئة الذين ليس لديهم مستوى مقارنة بالذين فضلوا شابا بنسبة 2 %، وبنسبة أقل للذين فضلوا أن يكون الموظف مسنا.

كما أجاب غالبية أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي الابتدائي والمتوسط بنسبة 15,7 %، أن لا تفضيل لديهم لسن الموظف. وبنسبة أقل فضل منهم 7,3 % أن يكون الموظف شابا.

كما تطابقت نسب الذين لا يرون أي تفضيل لسن الموظف، بالنسبة للأفراد العينة ذوي المستوى الثانوي والمستوى الجامعي، كما تطابقت النسبة للذين يفضلون أن يكون الموظف شابا، بالنسبة لأفراد العينة من الفئتين.

الجدول رقم 64 : رأي أفراد العينة في دور البلدية

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
16,0	48	5,3	16	6,3	19	3,3	10	1,0	3	مؤسسة تتكفل انشغالات المواطن و تلبية احتياجاته
7,7	23	4,7	14	1,3	4	1,7	5	0,0	0	وسيط بين السلطة و المواطنين يسعى إلى التقريب بين المواطن و السلطة
6,7	20	2,7	8	2,7	8	1,3	4	0,0	0	ممثل للسلطة يعمل على استمرارية الدولة
65,3	196	18,3	55	21,0	63	20,3	61	5,7	1	مجرد إدارة لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة
4,3	13	1,3	4	1,3	4	0,7	2	1,0	3	لا أدري

تعتبر نسبة كبيرة، 5,7% من الأفراد الذين ليس لديهم مستوى، أن البلدية هي مجرد مؤسسة لسحب الخاصة بهم. مقابل 1% منهم يرون أنها مؤسسة تتكفل بانشغالاتهم وتلبية احتياجاتهم. في حين لا يعتبرها أفراد هذه العينة أنها ممثلة للسلطة وأنها تعمل على استمراريتها أو أنها وسيط بين السلطة و المواطن .

نسبة كبيرة أيضا من أصحاب المستوى الابتدائي والمتوسط، وكذلك بالنسبة لذوي المستوى الثانوي، والجامعي، يُنظر إلى البلدية بالدرجة الأولى، على كونها مجرد إدارة لا تتجاوز في دورها تسليم و إصدار الوثائق الإدارية التي يحتاجها المواطن.

بينما ارتفعت نسبة الذين يرون أنها مؤسسة تتكفل بانشغالات المواطن، و تسعى إلى تلبية حاجياته، لدى فئة ذوي المستوى الثانوي وذوي المستوى الجامعي.

لم يختلف غالبية أفراد العينة من مختلف المستويات التعليمية في أن البلدية لا تتعدى في إصدار الوثائق التي يحتاجها المواطن، وإنما تساهم بجزء أقل، بانشغالات المواطنين والعمل على تلبية احتياجاتهم.

الجدول رقم 65: الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
3,3	10	1,7	5	0,7	2	1,0	3	0,0	0	الارتياح
83,0	249	23,7	71	30,3	91	21,7	65	7,3	2	القلق
									2	
13,7	41	7,0	21	1,7	5	4,7	14	0,3	1	لا شيء من ذلك

أكد غالبية أفراد العينة الذين ليس لديهم مستوى أنهم يشعرون بالقلق عند ترددهم على البلدية، مقابل 0,3 % من عبروا بعدم شعورهم بالقلق أو بالارتياح.

كما أجاب وبنسبة كبيرة، أصحاب المستوى الابتدائي والمتوسط 21,7 %، أن القلق ينتابهم عند ذهابهم إلى مقر البلدية. بينما أجاب 4,7 منهم أنهم لا ينتابهم هذا الشعور، ويشعرون بالارتياح أيضا. في حين ارتفعت نسبة الشعور بالقلق لدى فئة المستوى الثانوي 30,3 %، وتقلصت لديهم نسبة الذين يشعرون بالارتياح 0,7 %، أو أولئك الذين لا ينتابهم أي شعور من ذلك 1,7 %.

أما فئة الأفراد ذوي المستوى الجامعي، فقد ارتفعت لديهم نسبة الذين لا ينتابهم أي شعور مقارنة بالفئات الأخرى، إلا أن نسبة الذين عبروا عن شعورهم بالقلق كانت أعلى بنسبة 23,7 %.

الجدول رقم 66: مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
58,2	145	12,4	31	23,3	58	16,5	41	6,0	1	البيروقراطية في إدارة البلدية
19,3	48	4,4	11	5,6	14	6,8	17	2,4	6	الرشوة و المحاباة والمعرفة التي يواجهها المواطن عند تعامله مع البلدية
17,7	44	9,6	24	5,6	14	2,4	6	0,0	0	تعالى موظفي البلدية على المواطن
4,8	12	2,4	6	2,0	5	0,4	1	0,0	0	استعمال موظفي البلدية لكلام عنيف و سبهم للمواطنين

أجاب غالبية الذين ليس لديهم مستوى 6 %، أن سبب قلقهم يعود إلى البيروقراطية التي يواجهونها في البلدية. مقابل 2,4 % أو عروا ذلك إلى تفشي الرشوة والمحاباة. وارتفعت نسبة الذين أجابوا أن مرد قلقهم يعود إلى البيروقراطية في البلدية، ب 16,5 % لدى فئة المستوى الابتدائي والمتوسط. وعلى عكس فئة من ليس لديهم مستوى، فقد أجاب 2,4 % من أفراد هذه الفئة إلى أن سبب قلقهم يعود إلى تعالي الموظفين عليهم، كما أجاب 0,4 منهم أن تعرضهم للعنف اللفظي يؤثر فيهم الشعور بالقلق عند ترددهم على مقر البلدية. في حين ارتفعت نسبة الذين أرجعوا سبب شعورهم بالقلق إلى تعالي الموظفين بنسبة 9.6 % لدى فئة الجامعيين، ومنهم أيضا من رد هذا الشعور إلى استعمال موظفي البلدية لكلام عنيف وتعرضهم للسب من قبلهم، حيث جاءت نسبتهم 2.4 %، وهي أعلى نسبة سجلت مقارنة بالفئات الأخرى.

الجدول رقم 67: نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
14,0	42	5,0	15	5,3	16	3,0	9	0,7	2	نعم
86,0	258	27,3	82	27,3	82	24,3	73	7,0	21	لا

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة الذين قدموا رشاوى لموظفي البلدية من فئة الذين ليس لديهم مستوى، هم أقل من نسبة الذين قدموا رشاوى مقارنة بالفئات الأعلى مستوى منهم. حيث بلغت نسبة الذين قدموا رشاوى، بالنسبة لذوي المستوى الابتدائي والمتوسط 3 %، لترتفع نسبتهم لدى فئة الذين لديهم مستوى ثانوي 5.3 %، والمستوى الجامعي بنسبة 5 %.

أوضحت هذه الأرقام أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي لأفراد العينة، كلما جنح هؤلاء إلى التعامل بالرشوة مع موظفي البلدية.

الجدول رقم 68: تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية.

المجموع		جامعي		ثانوي		إبتدائي/ متوسط		دون مستوى		متغير المستوى التعليمي الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
10,0	30	3,7	11	3,0	9	3,3	10	0,0	0	مواطن في خدمة المواطنين
65,7	197	17,7	53	22,7	68	17,7	53	7,7	2 3	موظف يسعى لكسب عيشه
24,3	73	11,0	33	7,0	21	6,3	19	0,0	0	شخص يستغل منصبه لتحقيق مصالحه الخاصة

صنف بالإجماع الأفراد الذين ليس لديهم مستوى، أن موظف البلدية يسعى فقط لكسب عيشه. حيث لم يجب أي فرد من أفراد هذه الفئة، أن الموظف يسعى بالدرجة الأولى إلى خدمتهم كمواطنين. في حين، صنف أصحاب المستوى الابتدائي والمتوسط 3.3 % منهم، أن موظف البلدية هو مواطن في خدمهم. كما أجاب بنفس النسبة من فئة المستوى الثانوي، وبارتفاع طفيف لدى الأفراد الجامعيين.

أما من صنف موظف البلدية على انه موظف يسعى لكسب قوته، فقد تقاربت النسب بين ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط، وكذا ذوي المستوى الثانوي و أصحاب المستوى الجامعي. غير أن، الملفت في ما تم قراءته من خلال معطيات الجدول أعلاه، أن نسبة 11 % من ذوي المستوى الجامعي اعتبرت موظف البلدية، أنه شخص يستغل منصبه لخدمة مصالحه الخاصة.

4-2-6: تحليل بيانات الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعية

الجدول رقم 69 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية وأفراد العينة.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
25,7	77	1,3	4	1,0	3	1,0	3	الإجابات
								موظف البلدية
65,0	195	6,3	19	32,0	96	50,3	151	أنت
9,3	28	0,0	0	2,7	8	5,3	16	لا أحد منا

أجمع أفراد العينة في مختلف الفئات التي تضم كل من الذين لديهم وظيفة أو عمل وبنسبة 50.3 %، أنهم المبادرون بإلقاء التحية على موظفي البلدية، و بنسبة مرتفعة أيضاً، أجاب 32 % من ليس لديهم وظيفة أنهم يبادرون عند دخولهم على موظف البلدية بإلقاء التحية عليه، كما أجاب أيضاً غالبية أفراد العينة من فئة المتقاعدين أنهم السباقون في إلقاء التحية على موظفي البلدية.

وبينما أجاب 5.3 % من فئة الموظفين، أنهم لا يتبادلون التحية بينهم وبين موظفي البلدية. وكذلك 2.7 % من ليس لديهم وظيفة، أنهم لا يلقون التحية على موظفي البلدية ولا يقوم هؤلاء بدورهم بإلقاء التحية عليهم. نفت فئة المتقاعدين عدم تبادل التحية بينهم وبين موظفي البلدية. إذ ذكرت نسبة من فئة المتقاعدين أنهم يبادرون بإلقاء التحية بنسبة 6.3 %، وأن 1.3 % من أفراد هذه الفئة يبادر موظفي البلدية بإلقاء التحية عليهم.

يمكننا القول انه وفقا لما تقدم ذكره من بيانات، فإن فئة المتقاعدين هي أكبر فئة تتبادل التحية مع موظفي البلدية مقارنة بالفئات الأخرى. ذلك أن فئة المتقاعدين تضم الأفراد الكبر سنا من باقي الفئات الأخرى.

الجدول رقم 70: ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
25,7	77	3,0	9	8,3	25	14,3	43	الإجابات احتراما للآخر
9,0	27	0,7	2	4,3	13	4,0	12	أنا أبدء حتى أكسب رضا الموظف و أتمكن من قضاء حاجتي دون مشاكل أو عراقيل
5,0	15	0,7	2	1,0	3	3,3	10	احتراما للموظف الذي يعمل على خدمتي كمواطن
46,7	14 0	3,3	1 0	15,7	47	27,7	83	من الأخلاق الحميدة إلقاء التحية على الغير
5,3	16	0,0	0	2,3	7	3,0	9	لا أحتاج إلى إلقاء التحية عليه لأنه من واجبه تقديم خدماته كونه يتقاضى أجره مقابل ذلك
1,3	4	0,0	0	0,7	2	0,7	2	لأن مبادرة الموظف في إلقاء التحية على المواطن من الآداب التي يجب أن يتحلى بها
7,0	21	0,0	0	3,3	10	3,7	11	ليس هناك سببا معينا

رد كل أفراد العينة باختلاف وضعيتهم الاجتماعية، أن مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم على موظفي البلدية، مردها الأخلاق الحميدة التي تحثهم على إلقاء التحية عند دخولهم على الغير. حيث سجلت نسبة 27.7 % لدى فئة الموظفين، و 15.7 لدى فئة الذين ليس لديهم وظيفة، و 3.3 لدى فئة المتقاعدين.

كما أجاب وبنسبة أقل لدى فئة الموظفين الذين ردوا مبادرتهم بإلقاء التحية عند دخولهم على موظفي البلدية، أنه سلوك يمليه احترامهم للآخرين. كما أكد ذلك وبنسبة 8.3 % من ليس لديهم وظيفة. و 3 % بالنسبة لفئة المتقاعدين.

وعلى عكس فئة المتقاعدين، فقد أرجعت نسبة 4 % من فئة الموظفين، و 4.3 بالنسبة لفئة الذين ليس لديهم وظيفة، أجاب هؤلاء أنهم يبادرون بالتحية حتى يتمكنون من كسب رضا الموظف وقضاء حاجياتهم دون مشاكل أو عراقيل.

كما ردت فئة من الموظفين بنسبة 3.7%، و 3.3% من ليس لديهم وظيفة، أنهم لا يرون سببا في أن يلقون التحية على موظفي البلدية.
يتضح لنا من خلال ذلك، أن مرد سلوك فئة المتقاعدين تجاه موظفي البلدية، تنشئتهم الاجتماعية المستمدة من تعاليم الدين الإسلامي ومن تقاليد وأعراف المجتمع الجزائري.
الجدول رقم 71: رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
25,7	77	4,7	14	7,0	21	14,0	42	الرد على التحية والابتسام
65,0	195	2,7	8	25,7	77	36,7	110	الرد على التحية ببرودة
9,3	28	0,3	1	3,0	9	6,0	18	لا يرد على التحية

على عكس ما أجاب به أفراد العينة من فئة الموظفين وبنسبة عالية 36.7%، و 25.7% من فئة الذين ليس لديهم وظيفة، أكد 2.7% من فئة المتقاعدين، أن موظفي البلدية يبادلونهم التحية ببرودة. حيث أجابت نسبة 4.7% من فئة المتقاعدين، و هي أعلى نسبة مقارنة بنسب الفئات الأخرى، أن موظفي البلدية يبادلونها التحية بابتسام.

كما جاءت أقل نسبة للذين أفادوا أن موظفي البلدية لا يردون على تحيتهم، لدى فئة المتقاعدين بنسبة 0.3%.

تأكيدا على ما تم ذكره في الجداول السابقة، أن فئة المتقاعدين، أكثر الفئات التي تتسم في تعامل الموظفين معها، وتعاملهم بدورهم مع موظفي البلدية بالاحترام المتبادل.

الجدول رقم 72: رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
12,7	38	5,7	17	9,7	29	17,7	53	الإجابات
70,0	210	1,7	5	22,7	68	36,3	109	باحترام
17,3	52	0,3	1	3,3	10	2,7	8	بلا اهتمام
								بتعال

تطابقت آراء غالبية أفراد العينة من فئة الموظفين بنسبة 36.3 %، وفئة الذين ليس لديهم وظيفة بنسبة 22.7 %، التي تُعبر عن شعورهم بعدم اهتمام موظفي البلدية بهم. في حين تقلصت نسبة الذين ينتابهم هذا الشعور لدى فئة المتقاعدين، حيث لم تتجاوز نسبتهم 1.7 %.

بينما أجاب غالبية أفراد العينة من فئة المتقاعدين، أنهم يحظون باهتمام موظفي البلدية. وأن نسبة ضئيلة منهم تشعر بتعال الموظفين عليهم. بينما ذكر 3.3 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة أن موظفي البلدية يتعاملون معهم بتعال. كما شاطرتهم الرأي بنسبة 2.7 % من فئة الموظفين.

تبقى فئة المتقاعدين أكثر الفئات التي تحض باحترام وحسن تعامل موظفي البلدية معها مقارنة بباقي الفئات الأخرى.

الجدول رقم 73: رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
10,7	32	2,0	6	2,3	7	6,3	19	دوما
66,3	199	5,7	17	26,3	79	34,3	103	أحيانا
23,0	69	0,0	0	7,0	21	16,0	48	أبدا

أجاب أفراد العينة بمختلف وضعياتهم الاجتماعية وبنسبة 66.3 %، أن موظفي البلدية لا يستخدم الباقة في مخاطبته إلا أحيانا.

في حين أجابوا وينسب أقل أولئك الذين يجدون أن موظفي البلدية يتحلون باللباقة أثناء مخاطبتهم بينما اختلف أفراد العينة في درجة نفيهم لهذه الخاصية في موظفي البلدية. حيث أكدت نسبة كبيرة من فئة

الموظفين عدم تحلي موظفي البلدية باللباقة في مخاطبتهم. كما وافقهم 7 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة باختيارهم إجابة " أبدا" للدلالة على أنهم لم يُخاطبوا قط من قبل موظفي البلدية بأسلوب لائق. الجدول رقم 74: نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
52,7	158	3,7	11	18,0	54	31,0	93	نعم
47,3	142	4,0	12	17,7	53	25,7	77	لا

أفادت أكبر نسبة من فئة الموظفين 31 %، أنهم تعرضوا إلى تعنيف لفظي من قبل موظفي البلدية. كما أكد 18 % من أفراد العينة الذين ليس لديهم وظيفة، أنهم تعرضوا بدورهم للعنف اللفظي. في حين تضاءلت هذه النسبة لدى فئة المتقاعدين بنسبة 3.7 % وارتفعت نسبة الأفراد الذين نفوا تعرضهم للعنف اللفظي داخل هذه الفئة.

على عكس ما أقرت به فئة المتقاعدين فإن نسب الذين نفوا تعرضهم للتعنيف اللفظي الذي مارسه ضدهم موظفي البلدية، جاءت أقل من نسبة الذين أكدوا تعرضهم للعنف لدى فئة الموظفين بنسبة 25.7 % و 17.7 % لدى فئة الذين ليس لديهم وظيفة.

الجدول رقم 75: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
21,1	34	2,5	4	7,5	12	11,2	18	تجاهلت الموقف
17,4	28	0,0	0	7,5	12	9,9	16	تنازلت عن حقتك
9,9	16	1,2	2	3,1	5	5,6	9	تقدمت بشكوى إلى المسؤول
51,6	83	3,1	5	16,1	26	32,3	52	قابلت الإساءة بالإساءة

ذهبت غالبية أفراد العينة بنسبة 51.6 % إلى الإقرار أنهم يواجهون إساءة موظفي البلدية لهم، بالإساءة. كما ذهبت نسبة أقل من مختلف الفئات إلى مواجهة الإساءة بالتخلي عن حقهم أو بتجاهل الأمر. غير أن فئة المتقاعدين لم ترض بالتخلي عن حقها مثلما لجأت إليه نسبة 9.9 % من فئة الموظفين، و7.5 من فئة الذين ليس لديهم وظيفة. أو إلى تقديم شكوى كما فضل 5.6 % من أفراد فئة الموظفين، و3.1 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة.

الجدول رقم 76: تبرير أفراد العينة للجوئهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
27,3	44	1,2	2	5,0	8	21,1	34	استعمال القوة يجعل الموظف يحسن معاملته معك
26,7	43	1,2	2	10,6	17	14,9	24	لأن مسؤولي البلدية لا يهتموا بشكاوي المواطنين
38,5	62	3,7	6	16,8	27	18,0	29	لأن تعرضي لسوء المعاملة يشعرني بالحقرة
7,5	12	0,6	1	1,9	3	5,0	8	لأن ظروفي الاجتماعية تجعلني أغضب بسرعة

بررت نسبة كبيرة 21.1 % من فئة الموظفين لجوئها إلى الرد على الإساءة بالإساءة، إلى أن استعمال القوة يجعل موظفي البلدية يحسنون من معاملتهم لهم. بينما أجابت نسبة 18 % من أفراد هذه الفئة إلى أن

تعرضهم للإساءة يشعروهم "بالحقرة" وبالتالي يحرك فيهم السلوك العنيف. كما ذهب وبنسبة 14.9 % من فئة الموظفين إلى أن مرد مواجهتهم للإساءة بالإساءة كون مسؤولي البلدية لا يعيرون أهمية لشكاويهم. وأرجعت نسبة 5 % منهم السبب إلى ظروفهم الاجتماعية التي تجعلهم سريع الغضب. بينما عبرت نفس النسبة من فئة الذين ليس لديهم وظيفة، إلى أن القوة هي وسيلتهم في تحسين علاقة الموظفين بهم.

في حين ذهبت نسبة الغالبية من فئة الذين ليس لديهم وظيفة إلى أن شعورهم بالحقرة هو السبب الأول في تدفعهم لممارسة العنف ضد من يسيء إليهم. كما ذهبت نسبة منهم 10.6 إلى تبرير سلوكهم بدافع أن مسؤولي البلدية لا يهتمون بما يقدمونه من شكاوى.

كما أرجعت نسبة الأغلبية لدى فئة المتقاعدين إلى أن ردهم على الإساءة التي يتعرضون إليها من قبل موظفي البلدية، مردها شعورهم بالحقرة التي تمارس ضدهم.

ارجع أفراد العينة بمختلف وضعياتهم الاجتماعية، مرد مقابلتهم للإساءة التي يمارسها في حقهم موظفي البلدية بالإساءة، إلى ثلاثة أسباب رئيسية. شكلت القوة كأداة لتحسين معاملة موظفي البلدية لهم السبب الأول لدى فئة الموظفين. في حين شكل الشعور بالحقرة السبب الأول لدى كل من فئة الذين ليس لديهم وظيفة، أو لدى فئة المتقاعدين. كما جاء عدم اهتمام مسؤولي البلدية بشكاويهم من الأسباب التي تثير فيهم سلوكهم العنيف.

الجدول رقم 77: تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
13,3	40	1,3	4	5,7	17	6,3	19	نعم
18,0	54	1,0	3	7,3	22	9,7	29	لا
68,7	206	5,3	16	22,7	68	40,7	122	لا اختلاف بينهما

لم يختلف غالبية أفراد العينة من مختلف الفئات الاجتماعية، في عدم تفضيلهم لجنس الموظف يفضلون التعامل معه دون الآخر.

في حين ارتفعت بقليل نسبة الذين لديهم تفضيل في التعامل مع موظفين من نفس جنسهم لدى فئة المتقاعدين بنسبة 1.3 %، مقارنة بنسبة الذين لا يفضلون ذلك من الفئة ذاتها والتي بلغت نسبتهم 1 %.

الجدول رقم 78: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
39,7	119	3,7	11	14,3	43	21,7	6	تقابل الإساءة بالإساءة
							5	
54,7	164	3,3	10	19,3	58	32,0	9	لا ترد عليها لأنها امرأة
							6	
5,7	17	0,7	2	2,0	6	3,0	9	تزيد من حدة الإساءة لأنها امرأة

أجابت نسبة كبيرة من فئة الموظفين 32 %، و19.3 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة، أنهم يفضلون عدم الرد على الإساءة بالإساءة إذا كان من أساء إليهم أنثى. في حين أجاب 21.7 % من فئة الموظفين أنهم يردون الإساءة بالإساءة دون الأخذ بالاعتبار جنس من أساء إليهم. بينما تقاربت نسب الذين رفضوا الرد على الإساءة، بسبب جنس الموظف بنسبة 3.3 % لدى فئة المتقاعدين، وبنسبة أكبر بقليل أكد 3.7 % من أفراد هذه الفئة لا يعيرون اهتمام لجنس من أساء إليهم.

الجدول رقم 79: تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية الإجابات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
14,0	42	1,3	4	7,0	21	5,7	17	مسنا
29,3	88	2,0	6	11,3	34	16,0	48	شابا
56,7	170	4,3	13	17,3	52	35,0	105	لا اختلاف بينهما

ما عدا فئة المتقاعدين الذين فضلوا التعامل مع موظف شابا أكثر من تفضيلهم للتعامل مع موظف مسن. اقتربت كل الفئات الأخرى وبالغالبية على عدم تفضيلهم بين موظف مسن وموظف شاب. كما فضل أفراد فئة الموظفين، و كذا فئة الذين ليس لديهم وظيفة، أن يكون موظف البلدية شابا. أكثر ممن فضلوا أن يكون الموظف مسنا.

الجدول رقم 80: رأي أفراد العينة في دور البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
16,0	48	2,0	6	3,3	10	10,7	32	مؤسسة تتكفل بتلبية انشغالات المواطن واحتياجاته
7,7	23	0,0	0	5,0	15	2,7	8	وسيط بين السلطة و المواطنين يسعى إلى التقريب بين المواطن والسلطة
6,7	20	0,0	0	2,0	6	4,7	14	ممثل للسلطة يعمل على استمرارية الدولة
65,3	196	5,0	15	23,3	70	37,0	111	مجرد إدارة لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة
4,3	13	0,7	2	2,0	6	1,7	5	لا أدري

يظهر لنا الجدول أعلاه، أن أفراد العينة باختلاف وضعياتهم الاجتماعية 65.3 %، يعتقدون أن البلدية هي مجرد إدارة تسحب منها الوثائق الخاصة بهم.

وبينما صنفت نسبة 10.7 % من فئة الموظفين، البلدية بأنها مؤسسة تتكفل بانشغالات المواطنين وتلبية احتياجاتهم. مقابل 4.7 % اعتبروها ممثلة للسلطة تسعى بالدرجة الأولى للحفاظ على استمرار الدولة. بينما صنفتها 5 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة بأنها وسيط بين السلطة والمواطنين وتعمل على التقريب بين المواطن والسلطة. وصنفتها 3.3 % من أفراد هذه العينة أنها مؤسسة تتكفل بانشغالات المواطنين وتلبية احتياجاتهم.

في حين لم يصنفها المتقاعدون إلا في كونها مجرد إدارة لسحب الوثائق 5 % و بنسبة 2 % كونها مؤسسة تتكفل بانشغالات المواطنين.

الجدول رقم 81 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
3,3	10	0,7	2	0,3	1	2,3	7	الارتياح
83,0	249	5,3	16	30,0	90	47,7	143	القلق
13,7	41	1,7	5	5,3	16	6,7	20	لا شيء من ذلك

إن العلاقة القائمة بين المواطن والإدارة تعبر عن الشعور بالقلق وعدم الارتياح بين المواطن الطالب للخدمة وبين مانحها. إذ عبّر أفراد العينة وباختلاف وضعيتهم الاجتماعية عن شعورهم بالقلق عند ترددهم على البلدية، ومن ثمّ يمكننا القول أن العنف اللفظي الذي ينتهجه المواطن ضد موظفي البلدية، ليس حدثاً عابراً أو استثنائياً، بل أصبح يندرج في وضع مألوف من التوترات والمجابجات لأن العلاقة القائمة بين الطرفين لا تتماشى وحق المواطنة وأسسها.

الجدول رقم 82: مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
58,2	145	5,2	13	17,3	43	35,7	89	البيروقراطية في إدارة البلدية
19,3	48	1,2	3	9,2	23	8,8	22	الرشوة و المحاباة و المعرفة التي يواجهها المواطن عند تعامله مع البلدية
17,7	44	0,0	0	8,8	22	8,8	22	تعالى موظفي البلدية على المواطن
4,8	12	0,0	0	1,2	3	3,6	9	استعمال موظفي البلدية لكلام عنيف و سبهم للمواطنين

ملخص الجدول 80 و 81، هو الاتفاق على غالبية أفراد العينة بمختلف وضعيتهم الاجتماعية بنسبة 83 %، ينتابهم الشعور بالقلق عند ترددهم على البلدية.

كما أجمع غالبيتهم أن البيروقراطية التي يواجهونها في البلدية هي السبب الأول الذي يثير فيهم هذا الشعور.

وارجع بنسب متطابقة، أفراد العينة من فئة الموظفين، مرد شعورهم بالقلق، إلى الرشوة والمحابة بنسبة 8.8 %، و8.8 % إلى تعال موظف البلدية عليهم. في حين برر 3.6 % هذا الشعور بالعنف اللفظي الذي يمارسه موظفي البلدية ضدهم.

وبنسب متقاربة برر أفراد العينة من ليس لديهم وظيفة سبب قلقهم، تفشي الرشوة والمحابة وكذلك تعالي موظفي البلدية عليهم.

الجدول رقم 83: نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشواى إلى موظف البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
14,0	42	1,0	3	4,7	14	8,3	25	نعم
86,0	258	6,7	20	31,0	93	48,3	145	لا

أفاد 14 % من أفراد العينة من مختلف الفئات الاجتماعية، أنهم قدموا لموظفي البلدية رشواى لقضاء حاجياتهم. تعتبر هذه النسبة مؤشرا دال على استغلال بعض موظفي البلدية لمنصبهم لابتزاز المواطنين باختلاف أوضاعهم الاجتماعية.

الجدول رقم 84: تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية.

المجموع		متقاعد		لا تعمل		تعمل		متغير الوضعية الاجتماعية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإجابات
10,0	30	1,3	4	2,3	7	6,3	19	مواطن في خدمة المواطنين
65,7	197	5,7	17	22,7	68	37,3	112	موظف يسعى لكسب عيشه
24,3	73	0,7	2	10,7	32	13,0	39	شخص يستغل منصبه لتحقيق مصالحه الخاصة

يرى أفراد العينة من مختلف الفئات بنسبة 65.7 %، أن موظف البلدية هو بالدرجة الأولى موظف يسعى لكسب قوته.

في حين صنفه 13 % من فئة الموظفين، و10.7 % من فئة الذين ليس لديهم وظيفة، على أنه شخص يستغل منصبه لتحقيق بالدرجة الأولى مصالحه الخاصة. بينما نسبة ضئيلة من أفراد الفئتين اعتبرته مواطنا يسعى لخدمة باقي المواطنين. ارتفعت نسبة من يشاطر هذا الوصف لدى فئة المتقاعدين، حيث

جاءت نسبة من يعتبرونه شخصا يسعى لخدمة مصالحه الخاصة، أقل ممن اعتبروه مواطنا يسعى لخدمتهم كمواطنين

مناقشة نتائج الدراسة وعرض استنتاجاتها:

يُعتبر العنف اللفظي شاهدا ومؤشرا على فشل طرائق التواصل، وأساليب التعامل بين الأطراف المنخرطة في فعل التواصل. إذ تعكس ظاهرة العنف اللفظي تلك التناقضات الكامنة في بناء المجتمع، بل وفي بناء كيان الدولة ككل. إذ يعتبر انتهاجه من قبل المواطن ضد مؤسسات الدولة انزلاق علائقي يؤدي إلى زعزعة اجتماعية، ويهدد حياة الفرد والجماعة. وإن لم تحترم هذه المقاومة، فسوف تتأذى الثقة، وقد تتحول إلى عدم ثقة إذا ما تراكم ما يكفي من التجارب المؤلمة...وبما أن تفاوض الحاجة غير الناجح يخل بتوازن حدود التفاعلات الاجتماعية المعادية، يحاول الأعضاء تلبية حاجاتهم بشكل غير مناسب في السلوكيات المؤذية لهم، وللآخرين، وللجماعة بشكل عام. إن هذه السلوكيات التي تسمى "عنيفة" لأنها تهدد أو تنتهك حرمة العلاقات السليمة بين الذات والعالم ضرورية من أجل البقاء" (باربرا ويتمر، فقرة سبق ذكرها)

من هذا المنظور، بنيت هذه الدراسة، التي حاولنا من خلالها، إظهار علاقة تدني الكفاءة التواصلية لدى موظفي البلديات، باعتبارهم ممثلين لمؤسسة عمومية ولجهاز من أجهزة الدولة، بالعنف اللفظي، الذي يتخذه المواطنون كمنهج في تواصلهم معهم. وفي المضمرة، ولفهم طبيعة التفاعل الاجتماعي القائم بين أفراد المجتمع الجزائري ومؤسساته، حاولنا إبراز التفاعل القائم بين متغيرات الدراسة، التي تلعب مجتمعة، دورا هاما في تحديد مسار العلاقات بين الطرفين. ومن آثار، أو تجليات هذه الوضعية، وكما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية، يتبين لنا، أن علاقة المواطن الجزائري بالإدارة المحلية (الممثلة من قبل موظفيها)، تتصف بجملة من المفارقات والاختلالات، التي تعكس دورها التناقضات الكامنة في النسق ككل. ذلك أن السياق الاقتصادي الاجتماعي والثقافي، والسياسي، هو الذي يعمل على رسم العلاقة مع الآخر، وبالتالي على تحديد العلاقات بين أفراد المجتمع وبين مؤسساته. ومن أبرز العوامل التي ساهمت في تفشي ظاهرة العنف اللفظي لدى المواطن الجزائري أثناء تعامله مع إحدى مؤسسات الدولة الجزائرية، نذكر منها:

أ- العامل السياسي والاقتصادي:

صدر أول ميثاق للبلدية بموجب المرسوم رقم 18 المؤرخ في 63 / 05، الذي مهد لسن قانون للبلدية. اعتبرت البلدية، وفقا لأول قانون البلديات بعد الاستقلال رقم 67-24 المؤرخ في 18 جانفي 1967، كمؤسسة قاعدية تركز عليها الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، تساهم في بعث الديمقراطية المحلية، خاصة من خلال مجلس شعبي منتخب. فهي بمثابة الهيئة الأساسية للتنظيم الإداري للدولة، وأن الهدف من وجودها، هو إشباع الحاجات العامة. ثم تلاه قانون الولاية في 1969. وبعد صدور دستور 1976، الذي كرس مبدأ السيادة للشعب، التي يمارسها عن طريق الانتخاب أو الاستفتاء. وكرس البلدية كجماعة إقليمية أساسية وقاعدية تضطلع بالمهام السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية

الثقافية، وفقا لما نصت عليه المواد 118 / 3 و 122 من دستور 1976 الصادر في 24/11/1976 (ج ر رقم 94). (ALI Tehami 1979 ; 49 - 50).

كما أكد على أهمية هذا المرفق دستور 1989 المعدل، حيث نص في مادته (15) : على أن "الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية، البلدية هي الجماعة القاعدية " وعرفها القانون البلدي لسنة 1990 في مادته الأولى، أن "البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوجد بموجب القانون" (القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 07 أبريل 1990 المتعلق بالبلدية، المادة الأولى ، الباب الثالث) .

رغم تأكيد التشريعات القانونية على أن المجالس المحلية أو البلدية تعتبر مؤسسة تضطلع بمهام تسعى في مجملها إلى خدمة المواطن. غير أن ما توصلنا إليه من نتائج، يعبر عن غياب هذه الفلسفة على أرض الواقع. مما يفسر لنا لماذا عبّر غالبية أفراد العينة المدروسة عن تدني العلاقة بينهم كمواطنين وبين موظفي البلديات الممثلين لمؤسسة عمومية ولجهاز من أجهزة الدولة الجزائرية. حيث أقر 60 % أن موظفي البلدية لا يتعاملون معهم باحترام، كما عبر 83 % عن شعورهم بالقلق عند تردهم على مقر البلدية. وأجاب 52.7 % أنهم يتعرضون للتعنيف من قبل موظفي البلديات يمكننا القول من خلال قراءتنا لهذه البيانات، أن للعامل السياسي والاجتماعي دورا في تأزم العلاقة بين الموظف والمواطن. إذ، وكما أوضحه الأستاذ بوتفنوشت، أن الشعور بالظلم لدى المواطن، ينجم عن خلل في ميزان القوى، حيث يجد الضعيف نفسه مكرها على طاعة القوي، وحيث يعمل القوي على إلغاء الضعيف والسيطرة عليه. ووفقا لهذه المعادلة يولد الصراع. و يصبح العنف اللفظي هو سلوك دفاعي لصد عنف و عدوان خارجي. (بوتفنوشت مصطفى. 1984. 43).

يتضح لنا، أن هذه الوضعية ساهمت في بناء علاقات تتسم بالصراع بين الطرفين، مما أدى إلى تبني المواطن للعنف كمنهج لإعادة بناء هذه العلاقة، من أجل تحقيق التوازن الذي يضمن له احترام حقوقه. ذلك ما أكده جون بول سارتر **J.-P. Sartre** أن للعامل السياسي دورا في تفشي العنف داخل المجتمع، كون المجتمع يسعى لاستخدام العنف ليحقق، بطريقة سهلة وسريعة، ما لم يستطع الفرد أو الجماعة من تحقيقه عن طريق الإقناع، والحوار، والتفاوض" (فقرة سابق ذكرها). فطبيعة النظام السياسي، تحدد بدورها نمط العلاقات القائمة بين مختلف عناصر المجتمع. ذلك ما حاولنا تبياناه من خلال دراستنا مستنديين على طرح هابرماس، الذي أرجع فشل الأطراف المتواصلة في تحقيق التفاهم داخل المجتمع، إلى اختلال ميزان القوى بين تلك الأطراف. إذ أكد أن " الأفعال الاتصالية تعمل على تحقيق التماسك بين أفراد المجتمع. وعليه، فإن الأفعال التواصلية توجه إما لتحقيق التفاهم، أو لتحقيق النجاح " (9. 1992. Lucien Sfez). وتعتبر المبادرة في التواصل مع الآخر، " كالمبادرة بالتحية، الابتسامة للآخر، من المهارات في تكوين العلاقة، لتبدأ مرحلة أخرى أكثر عمقا وتركيزا، ثم تصل إلى مرحلة الارتباط

الرسمي أو غير الرسمي، حتى يتحقق الهدف لكل من طرفي العلاقة من تكوين العلاقة، لتبدأ مرحلة جديدة، وهي مرحلة الإيجابي، دون أن تكون هناك معوقات" (سلوى عثمان، نفس المرجع. 107-108). فمن أجل تحقيق تماسك المجتمع، لا بد إذا، من بناء علاقات جديدة، تقوم على إعادة التوازن في مدارات القوة، ومن ضمنها العلاقات التواصلية. ففشل الفرد (أو المؤسسة) في تحقيق التفاهم مع الآخر، يعكس عدم قدرته، أو قلة كفاءته في التواصل. ذلك أن العلاقات التواصلية الناجحة، هي التي تعمل على إلغاء الهوة بين الفرد والآخر، وبالتالي بين أفراد المجتمع ومؤسساته. من هذا المنظور، يتبين لنا، إن اتساع الهوة بين أطراف المجتمع وتفشي القيم العدائية بين مختلف عناصره، مرده اختلال العلاقات وتصدها. وعليه يمكننا القول أن العلاقة الاتصالية المتدنية بين المواطن ومؤسسة الدولة كالبديّة تساهم وبشكل كبير في إسقاط التوازن في المجتمع الجزائري وبالتالي في إحداث الخلل بين كافة عناصره.

ومن المظاهر السلبية التي تتصف بها إدارة البلدية، والتي أكدت نسبة معتبرة من أفراد عينة الدراسة، عن وجودها داخل إدارة البلدية، تفشي الرشوة، إذ يدفع المواطن من أجل الوصول إلى التمتع بحقوقهم وتلبية مطالبه، إلى التعاطي بالرشوة، إما بتقديم مقابل مادي، أو منح خدمات.

لقد أثبتت لنا نتائج الدراسة الميدانية، أن الرشوة أضحت من أخطر ظواهر المرضية التي تعاني منها المؤسسة العمومية، وأن تناميها أدى إلى تحطيم الروابط المتينة والسليمة التي تحافظ على تماسك النسق. وعليه تعتبر الرشوة إحدى المؤشرات الدالة على تصدع العلاقة بين موظفي البلدية والمواطن الجزائري الراض للتعامل بهذا الأسلوب المنافي لأخلاقه وتعاليم دينه، بل ولكرامته. إذ يعتبرها نوعاً من المساومة التي تجبره على الرضوخ لطالبها من أجل أن يمنحه هذا الأخير حقه. إن هذه المعادلة اللامتوازية تثير لدى المواطن الجزائري الشعور بالظلم و"الحقرة" وتحرك فيه الشعور بالعدوانية.

ب- العامل الاجتماعي :

أجاب 210 فرد من المجموع الكلي لأفراد العينة، وبنسبة بلغت 70 %، أن أسلوب موظفي البلدية في تواصلهم مع أفراد العينة يتوافق نوعاً ما بمكانتهم كموظفين في مؤسسة عمومية ممثلة لجهاز من أجهزة الدولة. بينما أقر، وبنسبة 17.3 % من أفراد هذه العينة أن موظفي البلدية لا يتحلون بأسلوب يليق بمكانتهم. مقابل نسبة أقل من أفراد العينة ألتمسوا فيهم هذا التوافق. وقد يُمكننا تفسير عدم إلتماس غالبية أفراد العينة سمة الكفاءة التواصلية، التي تتطلبها مكانة الموظف إلى التنشئة الاجتماعية، إذ أكد بورديو أن تدني الكفاءة اللغوية لدى أفراد المجتمع، هوننتاج الوسط الاجتماعي الذي يؤثر في تحديد المستوى اللغوي لكل فئة اجتماعية (Bourdieu Pierre. 1998, 8-7)

كما يؤثر التكوين المهني وتدني مستواهم التعليمي في نمط العلاقة التي تنشأ بين الموظف والمواطن. إذ تؤكد إحصائيات المديرية العامة للتوظيف العمومي (سنة 2009)، أن البلديات عامة تعاني نقصاً فادحاً في التأطير، إذ أنه على مستوى 1541 بلدية، يوجد 24 إطاراً يحمل شهادات التعليم العالي، وهناك 800

بلدية لا تتوفر على إطار جامعي واحد، لسبب نقص الموارد المالية أو لسبب بعدها وعزلته. ومقارنة مع الإدارات الأخرى يلاحظ أن إدارة البلديات هي الأسوأ من حيث التأطير.

كما أن شريحة المستويات الدنيا من التعليم لمستخدمي البلديات، هي التي تشكل أكبر الفئات من مستخدمي البلدية، حيث بلغوا 83.02%. وعلى اعتبار أن أصحاب المستويات الدنيا هم أعوان التنفيذ، فذلك ما يفسر عامل تدني الأداء. حيث تتكون تركيبة مستخدمي البلديات من ثلاثة أصناف الإطارات : وهم جملة الموظفين الحاملين لشهادات جامعية عالية أو ما يعادلها من شهادات الكفاءة، والذين لهم القدرة على التصور، فهم النصوص وتفسيرها. أعوان التحكم : وهم الموظفون المؤهلون الحاملون لدرجات المعاونين (الإداريين) كتاب إداريين وملحقين إداريين (وتقنيين سامين. أعوان التنفيذ : وهم الأعوان الذين يمارسون نشاطات جزئية لا تتطلب أية كفاءة وهي في بعض الأحيان مجرد تمهين على المدى القصير.

ولقد لاحظ المركز الوطني للدراسات التطبيقية من أجل التخطيط (CENEAP) أن العدد الأكبر من أعوان التحكم وأعوان التنفيذ لم يستفيدوا من أدنى تكوين، حيث أن 90 % منهم لم يستفيدوا من دورات تكوينية. وأن 10% منهم فقط من استفاد من دورات تكوين في مجالات التقنيات الإدارية، كالعمران، المالية، الصفقات العمومية، الإعلام الآلي... الخ. وعلى غرار أعوان التنفيذ، أشار نفس التقرير إلى الدرجة المتدنية للتحكم في الوظائف من قبل الإطارات لانعدام الربط بين عنصر التكوين والتحكم في النصوص القانونية، زيادة على اعتبار أن الأشغال الروتينية تضعف من كفاءة الموظف. كما أرجع بورديو تدني الكفاءة اللغوية لدى أفراد المجتمع، إلى أن الوسط الاجتماعي هو الذي يؤثر في تحديد المستوى اللغوي لكل فئة اجتماعية. (Bourdieu Pierre. 1998, 8-7)

وعليه يمكننا القول، إذا كان للتنشئة الاجتماعية لموظفي البلدية دورا في تدني كفاءتهم الاتصالية، فإن غياب دورات تكوينية تنمي لديهم مهارات التواصل مع المواطنين، قد ساهمت، وبشكل كبير، في تدني كفاءتهم التواصلية. ذلك ما دفع بأغلبية أفراد إلى الحكم على كفاءة موظفي البلدية بنوع ما لانقاة بمكانتهم. كما أجابت أكبر نسبة 51.7 % من أفراد العينة، أن موظفي البلدية لا تتوفر فيهم الكفاءة المهنية، كونهم لا يحترمون المواطنين ويفتقدون للانضباط و للكفاءة المهنية.

كما أظهرت هذه الدراسة، ومن خلال إجابة 65.7 % من أفراد العينة، أن موظف البلدية يسعى بالدرجة الأولى إلى كسب قوته، أي انه يسعى من أجل العائد المادي و ذلك ما أدى إلى أن " تبرز سلوكيات تميز بالرغبة في الوظيفة من أجل العائد المادي فقط، وعدم الرغبة في أداء الوظيفة حسب مُتطلباتها. ومن ثمة تكون النتيجة ما نراه من سلبيات في أداء الأعمال مُتمثلة في: التمارض والغياب المُتكرر...، والذي تُساعد العلاقات الأسرية و الجهوية وعلاقات القُربى والصدقة في إخفائه. ذلك أن الشخصية الريفية تميز بعلاقات اجتماعية شخصية، بدلاً من أن تكون مؤسساتية. ففي هيئة من الهيئات مثلاً، يتجه المرء إلى الشخص الذي يعرفه معرفة جيدة، بدلاً من أن يتجه إلى الشخص الذي يُمثل الهيئة نفسها في العلاقات

الاجتماعية" (طلبة، مرجع سابق. 205). لقد نجم عن هذه الوضعية ظاهرة مرضية كانت لها تداعيات سياسية، اقتصادية واجتماعية، إذ أكدت نسبة كبيرة من أفراد العينة، لجوئهم إلى الرشوة في تعاملهم مع موظفي البلدية.

العامل الثقافي:

أكد دوركهايم أن العنف ظاهرة ثقافية أنتت مع رياح التطور الاجتماعي، ومع تحول المجتمعات الإنسانية من مجتمعات بسيطة إلى مجتمعات مركبة (علي أسعد وطفة، مرجع سابق. 152)

لقد دعمت نتائج الدراسة ما توصل إليه دوركهايم في أثناء بحثه حول إشكالية القهر والتسلط في الحياة الاجتماعية، إذ أكد وبنسبة كبيرة ومن فئات مختلف لأفراد العينة، أن مرد مبادرتهم بإلقاء التحية على موظفي البلدية، وعدم ردهم على إساءة الموظفين إليهم بالمثل، وعدم لجوئهم للتعامل معهم بالرشوة، إلى تعاليم الدين الإسلامي، وإتباعهم لوصايا الرسول محمد (عليه الصلاة والسلام). ولقد أكد الباحث بوتفوشنت في دراسة له حول خصائص العائلة الجزائرية، أن المجتمع الجزائري " يهتم بالقيم الدينية ويوليها الاحترام الكبير، فالإسلام أنار الطريق أمام الآباء والأبناء وبيّن لهم الخطأ والصواب والخير والشر، وبذلك يعتبر خير مرجع للقيم يستند إليه الفرد من أجل النجاح في الحياة الاجتماعية". بوتفوشنت مصطفى، مرجع سابق . 1984. 43.

وبالتالي فإنه في غياب الكفاءة التواصلية والمهنية لدى موظفي البلديات، كان للعامل الديني دورا في إنتاج علاقات إيجابية، تتبادل ضمنها الأطراف المتواصلة الاحترام وحسن المعاملة. ويفسر لنا ذلك، سبب شعور فئة المسنين باحترام الموظفين لهم، مقارنة بباقي أفراد فئات العينة. كما عبرت نفس الفئة وبأكبر نسبة بالنسبة، أنها تحظى بالاستقبال الجيد، كما أنها تحظى أيضا، بحسن معاملة الموظفين لهم. وعليه يمكننا القول، أن العلاقة الايجابية السوية التي تتصف بها علاقة الموظفين بالمسنين، مردها تكريس المجتمع الجزائري لمبدأ احترام المسن وتبجيله.

يمكننا القول، أن مرجعية العنف بين المواطن ومؤسسات الدولة عامة، ومن ضمنها الإدارة المحلية، تكمن في العوامل البنائية التكوينية للمجتمع الجزائري، وإلى الخصوصية التاريخية التي عايش فيها المجتمع الجزائري حقا من العنف الممارس في حقه. مما جعل من خاصية التراكم، أن تجعل من العنف، ظاهرة عامة وتلقائية ترتسم في صور يومية لمظاهر العنف، نلتمسها من خلال تفاقم السلوك العنيف والعذواني في الشوارع، وداخل الأسر. بل لتنتقل إلى مؤسسات رسمية كالمدرسة و أجهزة الدولة.

إشكالية التواصل بين المواطن الإدارة الجزائرية:

بناء على ما سبق ذكره، يمكننا القول أن طرحنا لإشكال التواصل بين المواطن والإدارة مرده، أن الإدارة الجزائرية لا تزال تنتظر إلى الاتصال كعنصر ثانوي، رغم الإصلاحات التي عرفتها، ورغم التداعيات الرامية إلى تطلعها إلى إدارة حديثة، وإقرارها إدخال التقنيات الحديثة لوسائل الاتصال بهدف تحسين

خدماتها، والرفع من جودتها، والتقرب من المواطن، و تقريبه إليها إلا أن هذا المشروع التكنولوجي، لم يرق بدوره إلى تطلعات المواطنين، كونه لم ينجح في إقرار الموازين بين الاعتبارات المادية وتطبيقها مع الاعتبارات السلوكية. هذا التفاوت ظهر من خلال النظرة التقليدية لمفهوم الاتصال التي عززت اللاتكافؤ والاحتكار والأحادية في عملية التواصل بين الإدارة والمواطن، بل إلى تغييب المواطن وإلغائه كعنصر أساسي في بنية التواصل.

ذلك، ورغم توفر الإطار القانوني، المرسوم 88.31 المؤرخ في 04 يوليو 1988 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن، إلا أن تفشي ظاهرة العنف اللفظي في المواقف الكلامية بين المواطن والإدارة يعكس لنا وبوضوح ذلك الاختلال والاهتزاز الذي تتسم به هذه العلاقة. وفي خضم هذا التبادل والتفاعل، بين الطرفين تبرز أهمية الكلمة الطيبة التي تحمل في طياتها أساسيات التفاهم والتحاور الإيجابي فهي دعامة أساسية لتعبيد الطريق نحو الوفاق الاجتماعي باعتبارها اللبنة الأولى لإرساء مجتمع متماسك، إذ كلما انحرفت الكلمة وانزاحت عن وظيفتها إلا واتسعت دائرة العنف بين المتحاورين. بمعنى أنه كلما كان الاتصال اللفظي إيجابياً، قلت نزعات العنف، وكلما انسدت قنوات الاتصال بين المتحاورين أو تقلصت، ازدادت نزعاتهم. وإزاء هذه الأوضاع المرضية التي تعاني منها مؤسسات الدولة، وأمام هذا الواقع الذي أضح يهدد كيان الدولة، جاءت بعض المحاولات، وخاصة في السنوات الأخيرة، لمعالجة هذه الظاهرة المرضية، كإنشاء سنة 2014 مرصد للخدمة العمومية تتمثل مهمته الأساسية في اقتراح إصلاحات تسعى إلى تحديث الإدارة وتحسين العلاقات مع المتعاملين معها. حيث صرّح في هذا السياق الوزير محمد بن غازي على أمواج القناة الثالثة للإذاعة الوطنية يوم 27 من شهر أكتوبر سنة 2013، أن الحكومة تسعى من خلال هذا المرصد إلى " إشراك المجتمع المدني، لاسيما مستعملي الخدمة العمومية في إصلاح هذه الخدمة. كما نرغب في المضي بعيداً من خلال إنشاء مرصد للخدمة العمومية." كما أكد على أن "هناك إرادة صريحة وحقيقية للحكومة في تغيير صورة الإدارة لدى المواطنين الذين يعانون من السلوكات السلبية لموظفي الخدمة العمومية".

من الواضح، أن الحكومة الجزائرية قد أدركت مدى تدني علاقة المؤسسات الرسمية بالمواطن الجزائري وما ينجم عليها من تداعيات قد تهدد تماسك المجتمع الجزائري وتهدد استمرارية مؤسساته. إلا أن الواقع يثبت لنا أنه رغم تلك الإصلاحات والمحاولات والتطلعات في إقامة إدارة رشيدة، إلا أن الإدارة الجزائرية العمومية لا تزال تعيش حالة " اللاتواصل " بالمواطن. ولقد فسر البرتيني مرد هذا العجز أو الفشل قائلاً: " إن بلدان العالم الثالث بحاجة إلى قيادة سياسية، قادرة على أن تجعل شعوبها ترضي باسم المصلحة القومية العليا، اتخاذ مواقف التشكيك إزاء السلوكيات القديمة والسلبية والجُمود القديم وأشكال التّضامن القديمة " (عبد الله طلبة. 1999. 197).

من خلال قراءتنا لنتائج الدراسة الميدانية تبين لنا، أن المجتمع الجزائري مازال في حالة صراع يحتكم بداخله، فمن خلال إحصائنا لعدد الاحتجاجات، تبين لنا أن المجتمع الجزائري لا يحتاج إلى الحفاظ على توازن النسق، مثلما اقره رواد الاتجاه النسقي، بل إن المجتمع الجزائري يريد زعزعة وإحداث تحولات عميقة في بنيته. وعلى هذا الأساس لا يمكننا التسليم بهذا المنهج الذي ينظر إلى العلاقة القائمة بين النظام والمواطن على أساس عملية تبادل المعلومات وتنفيذها. وإنما السمة المائزة للعلاقة الاتصالية القائمة بين نظام السلطة عبر مؤسساته وبين المواطن الجزائري

وإذا أردنا إنجاح تلك المساعي الرامية إلى تحسين العلاقة بين المواطن والنظام و بمؤسساته، علينا أن نوفر الجو الديمقراطي المطعم بالقيم الإنسانية، وأن نغيّر الذهنيات لتصبح الإدارة العمومية خادمة للشعب وليست مستخدمة لخدمة مصالح فئة ما، وأن يعزز مبدأ المواطنة لدى المواطن، شعورا وممارسة، ولا يتحقق هذا الشعور وهذا الوعي لدى المواطن خارج التفاعل الاجتماعي وخارج التواصل، ذلك أن التواصل ليس صيرورة لسلسلة من الأفعال، أو وحدة لجملة من العناصر، وإنما هو حاصل لتفاعل كل العناصر المكوّنة للعملية الاتصالي التي تحدثها أو تحدث فيها. إننا في حاجة إلى توفير شروط الفعل التواصل السياسي، الذي حدده جيل أشاش في ثلاثة عناصر "أفراد عقلانيون، وأحرار، ومتساوون" إننا إذن، أمام طرح يستدعي توفير مبدأ المساواة في الفرص والاستدلال بالعقل والحجج لتحقيق التوافق ومن هذا المنظور توجهت المؤسسات، في الدول النامية، إلى الاعتماد وانتهاج ما يسمى بالمؤسسة الموجهة بالعمل، الذي أصبح نقطة ارتكاز تدور حوله كافة الاستراتيجيات، التي تهدف من خلالها المؤسسات إلى تحقيق تفاعل جيد مع العملاء، من أجل كسب اتجاهاتهم، و ضمان رضاهم وولائهم للمؤسسة مقدمة الخدمة (جمال الدين محمد . د، ت.15).

الخلاصة

الخلاصة

مما لا شك فيه أن ظاهرة العنف اللفظي في المجتمع الجزائري، لا يمكن فهمها على نحو صحيح إذا درسناها بمعزل عن السياق الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي، كونها انساقا للممارسة تمنح بنى دلالية للفعل الفردي والجماعي الذي يحدث فيها ومن خلالها.

ومن ثم تجاوزنا في دراستنا لظاهرة العنف اللفظي داخل المجتمع الجزائري، النظر إلى السلوكات العنيفة والمشينة التي يتبناها المواطن في تواصله مع موظفي البلدية على أساس أنها استثنائية أو عارضة، وإنما اعتبرت تلك الأفعال والممارسات على أنها تعكس لنا ديناميكية العلاقات الاجتماعية والسياسية والصراعية التي يتفاعل من خلالها المجتمع الجزائري.

إن إشكالية العنف اللفظي الذي ينتهجه المواطن الجزائري في تواصله مع الإدارة المحلية الممثلة لسلطة الدولة، هي تعبير عن استجابات لأزمات قيمية واجتماعية، وسياسية، واقتصادية، متعاقبة ومتصلة الحلقات، امتدت جذورها إلى ما قبل الاستقلال.

وعليه تتجلى أهمية دراسة العنف اللفظي في كونه يبرز وبحدة فشل الدولة في تحويل قيم المواطنة، والاعتراف بالآخر، والخدمة العمومية... إلى حقائق يلتمسها المواطن في واقعه المعيشي، بل ويمارسها بدوره في الوضع المألوف. وإذا اعتبرت الممارسات الكلامية البذيئة والعنيفة حدثا لغويا أو فعلا كلاميا، فهي تعبر أيضا وبشدة عن موقف سيكولوجي انفعالي يُنجز في مقام تواصل تفاعلي سيمته البارزة التنازع والتصارع.

لقد بيّنت لنا نتائج الدراسة أن العنف اللفظي الذي ينتهجه المواطن هو امتداد للعنف الذي يتعرض إليه. كما أن عدم استقرار النظام السياسي حال عائقا أمام استقرار الإدارة الجزائرية، ومن ثم فإن الإدارة عكست النظام السياسي ولم تعكس خدمة المواطن. مما ساهم في تزايد الأسباب التي أدت إلى الانحرافات وبروز الأمراض البيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية. ولقد أدى بدوره فشل كل محاولات الإصلاح الرامية إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن إلى اتساع دائرة التصارع والتصادم، ذلك أن هذه المحاولات اتخذت في مجملها بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية التي عرفتها الجزائر، إذ إن العلاقة بين المواطن والإدارة لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة، بقدر ما يتعلق بكمية السلطة لكلا الطرفين، باعتبار أن صاحب السيادة هو الشعب. غير أن الواقع الذي التمسناه من خلال نتائج الدراسة كشفت في حقيقتها أن مفهوم المواطنة وسيادة الشعب عبارات لا نستلهمها إلا من خلال النصوص والتشريعات الرسمية، دون الرجوع إلى تفعيلها و توثيقها على أرض الواقع. إذ ظهر لنا جليا من خلال استبيان رأي لأفراد عينة الدراسة أن الإدارة المحلية تعتبر التواصل مع المواطن فعل تلقائي وعامل ثانوي، ذلك ما يفسر عدم وجود استراتيجية رشيدة تضمن فعالية هذه العملية. و بما كان عدم الإدراك لأهمية التواصل سببا أساسيا من الأسباب الذي جعل الجهود المبذولة

قليلة جدا لتحسين علاقة المواطن بالإدارة. ولقد التمس من خلال قراءتنا لنتائج الدراسة أن محاولة الإدارة اعتماد التكنولوجيا الحديثة لتحسين خدماتها قد انعكس بالإيجاب على شعور بالرضا لدى المواطنين أفراد العينة المدروسة. إن نجاح هذه المحاولة يدعو إلى المزيد من التخطيط المحكم ، واقتراح خطوات عملية مباشرة كتسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين صورة الإدارة في المجتمع، والارتقاء بوظيفتي الاستقبال والإرشاد، وترسيخ الأخلاق الحميدة وفن التعامل مع الآخر .

تشكل النتائج المتوصل إليها مؤشرا دالا على تصدع العلاقة القائمة بين مؤسسات الدولة الممثلة للسلطة الحاكمة وبين المواطن، و أحد دلالات عجز السلطة عن اشباع حاجات ومطالب المواطنين، وعجزها على الارتقاء إلى طموحاتهم. كما تطرح هذه الدراسة بدورها إشكالات لما أفرزته هذه العلاقة المتردية من مظاهر سلبية ومن ضمنها إشكالية الاتصالية بين الإدارة والمواطن وما نتج عنها من تفشي ظاهرة العنف اللفظي كأسلوب للتواصل المتبادل بين الطرفين. لقد جاءت نتائج دراستنا كتأكيد لما أقرّه المفكر دوتش عند قوله " ليس للاتصال وجود ذاتي، بل وجوده مرتبط بكل نشاط سياسي. ولا يتم فهمنا لديناميكية النسق السياسي، إلا من خلال فهمنا للنسق التواصلي. فممارسة السلطة هي قبل كل شيء إشكالية تواصل " (J . Gersslé.loc. citée.31)

قائمة المراجع

قائمة المراجع

I الكتب العربية و المعرّبة :

1. أبو عرقوب إبراهيم أحمد (2005): الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. عمان.
2. أحمد توفيق المدني (1956): هذه هي الجزائر. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة .
3. أحمد مختار عمر (1995): محاضرات في علم اللغة الحديث. جامعة القاهرة. الطبعة الأولى. عالم الكتب. القاهرة.
4. ارمان وميشال ماتلار(2005): تاريخ نظريات الاتصال. ترجمة نصر الدين لعياضي والصادق رابح. الطبعة الثالثة. المنظمة العربية للترجمة. بيروت.
5. أنور أحمد رسلان (1995) : أصول الإدارة العامة. دار النهضة العربية. القاهرة
6. الخضيرى محسن أحمد (2002): إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف. الطبعة الثانية . مجموعة النيل العربية. القاهرة .
7. الشعلان فهد أحمد (2002): إدارة الأزمات: الأسس- المراحل- الآليات. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
8. القريوتي محمد قاسم (2001): مبادئ الإدارة : النظريات والعمليات والوظائف. دار وائل للطباعة والنشر. عمان
9. الطاهر بومزبر(2007):التواصل اللساني والشعرية، مقارنة تحليلية لنظرية رومان جاكسون. الطبعة الأولى. منشورات الاختلاف. الدار العربية للعلوم ناشرون.
10. أيريك ،فروم (1973): ثورة الأمل. ترجمة ذوقان قرقوط. منشورات دار الآداب. بيروت .
11. إبراهيم إمام (1968): العلاقات العامة والمجتمع. الطبعة الثانية. مكتب الأنجلو مصرية. القاهرة.
12. إبراهيم البيومي غانم (ب ت) : الحركة الإسلامية المسلحة في الجزائر. المركز القومي للبحوث الاجتماعي والجنائية. القاهرة
13. إبراهيم محمود (2002): جماليات الصمت في أصل المخفي والمكبوت. الطبعة الأولى مركز الإنماء الحضاري. دمشق .
14. أن روبول و جاك موشلار(2003): التداولية اليوم. الطبعة الأولى. ترجمة سيف الدين دغفوس ومحمد الشيباني . المنظمة العربية للترجمة، بيروت .
15. اسحق إبراهيم منصور (1987): موجز في علم الإجرام و علم العقاب. ديوان المطبوعات الجزائرية. الجزائر

16. بري فيو (1985): العنف والوضع الإنساني، في كتاب المجتمع والعنف: مجموعة من الاختصاصيين، ترجمة إلياس زحلاوي. المؤسسة الجامعية للنشر. بيروت، ص 148-149.
17. بس عامر (1986): الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها. دار المريخ. الرياض.
18. بسام عبد الرحمان المشاقبة (2011): نظريات الإعلام . دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان.
19. بوتفوشت مصطفى (1984): العائلة الجزائرية ، التطور والخصائص الحديثة، ترجمة دمري أحمد ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.
20. بيير بورديو (2007): الرمز والسلطة . ترجمة عبد السلام بن عبد العالي، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء.
21. توماس لوكرمان (1987): علم اجتماع اللغة. الطبعة السادسة. ترجمة أبو بكر باقادر. النادي الأدبي للثقافة، جدة.
22. جان جاك لوسركل (2005):عنف اللغة . الطبعة الأولى. ترجمة محمد بدوي. المنظمة العربية للترجمة. المعهد العالي العربي للترجمة. الدار العربية للعلوم. المركز الثقافي العربي.
23. ج. ب. براون و ج. يول (1997): تحليل الخطاب. ترجمة محمد لطفي الزليطني ومدير التركي. النشر العلمي والمطابع . الرياض.
24. جرهارد هلنش (2007): تطور علم اللغة منذ 1970. الطبعة الأولى. ترجمة سعيد حسن بحيري. مكتبة زهراء الشرق. القاهرة.
25. ج. د. برنال (1982): العلم في التاريخ، ترجمة فاروق عبد القادر، الطبعة 1، المجلد الرابع، المؤسسة العربية للدراسات، بيروت.
26. ج ل أوستين (1991): نظرية أفعال الكلام العامة، كيف ننجز الأشياء بالكلام. ترجمة عبد القادر قينيني. إفريقيا الشرق.
27. جمال الدين محمد مرسي ومصطفى محمود أبو بكر (د، ت): دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع. دار الجامعة. الإسكندرية.
28. جيلالي دلاش (1992): مدخل إلى اللسانيات التداولية. ترجمة محمد يحياتن. ديوان المطبوعات الجزائرية. الجزائر.
29. جليل وديع شكور (1997): العنف و الجريمة. الطبعة الأولى. الدار العربية للعلوم. بيروت.
30. جيهان رشتى (1978): الأسس العلمية لنظرية الإعلام. دار الفكر العربي. القاهرة.
31. جون سيرل (2006): العقل واللغة والمجتمع. ترجمة : سعيد الغانمي. منشورات الاختلاف.
32. حافيظ اسماعيلي وآخرون (2011) : اللسان العربي وإشكالية التلقي. مركز دراسات الوحدة العربية. الطبعة الثانية. سلسلة كتب المستقبل العربي. بيروت

33. حسن حنفي (2000) : الفلسفة في الوطن العربي في مائة عام. الطبعة الأولى. مركز دراسات الوحدة العربية. الجمعية الفلسفية المصرية.
34. حسن عماد مكاي وليلى حسين السيد (1998): الاتصال ونظرياته المعاصرة. الدار المصرية اللبنانية.
35. حمدي حسين (1987): مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الاتصال- دار الفكر العربي. القاهرة.
36. حميد الطائي وبشير العلق (2009) : أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان.
37. ختام العناتي وعلي العياصرة (2007): الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي، بين النظرية والتطبيق. الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان.
38. خير الله عصار (1982): محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
39. راسم محمد الجمال (1991): الاتصال والإعلام في الوطن العربي. مركز دراسات الوحدة . بيروت
40. رجاء مكي طبارة (2000): دراسة نظرية وعملية لتقنيات وميادين علم النفس الاجتماعي. الطبعة الأولى . بيسان للنشر والتوزيع. بيروت.
41. زيدان عبد الباقي (1982): وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارة الإعلامية. دار الكتب المصرية.
42. سعيد بنگراد (2010) : استراتيجيات التواصل الإشهاري. دار الحوار. دمشق.
43. سلوى عثمان الصديقي و هناء حافظ بدوي (1999): أبعاد العملية الاتصالية، رؤية عملية وواقعية. المكتب الجامعي الحديث. الأزاريطة.
44. سليمان صالح (2005) : وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية. الطبعة الأولى. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت
45. سمير شريف استينية (2005): اللسانيات، المجال – الوظيفة – المنهج. الطبعة الأولى عالم الكتب الحديث.
46. سيد هاشم الطبطباني (1994): نظرية الأفعال الكلامية بين فلاسفة اللغة المعاصرين والبلاغيين العرب. مطبوعات جامعة الكويت.
47. شادن نصير (2003): صورة الشرطة عند الجمهور - الصورة الذهنية والرأي العام. الطبعة الرابعة. ايتراك للنشر والتوزيع. القاهرة.

48. شاهر الحسن(2001) :علم الدلالة السمائيكية و البراغماتية في اللغة العربية. الطبعة الأولى. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
49. شحاتة صيام (2009): ثقافة الاحتجاج من الصمت إلى العصيان. العربية للنشر والتوزيع. القاهرة.
50. شعبان الطاهر(2001): علم الاجتماع السياسي. الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع.
51. صالح خليل، أبو إصبع (1998): العلاقات العامة والاتصال الإنساني. الطبعة الأولى. دار الشروق. القاهرة.
52. صحيح الترمذي (1995): تحقيق هشام سمير البخاري. الجزء السابع. دار إحياء التراث، بيروت.
53. صمويل هانتنتغتون (1993): الموجة الثالثة التحول الديمقراطي في أواخر القرن العشرين. ترجمة عبد الوهاب علوب. دار سعاد الصباح. الكويت.
54. طه عبد الرحمان(2000): في أصول الحوار وتجديد علم الكلام. المركز الثقافي العربي. الدار البيضاء.
55. عاطف عدلي العبد (2007): الأسس النظرية والنماذج التطبيقية. الجزء الأول. دار الفكر العربي. القاهرة.
56. عاطف عدلي العبد عبيد(1977): مدخل إلى الاتصال والرأي العام-الأسس النظرية والإسهامات العربية-. دار الفكر العربي. القاهرة.
57. عاطف عدلي العبد عبيد (2008): مدخل إلى الاتصال والرأي العام. دار الفكر العربي. القاهرة.
58. عبد الجليل مرتاض (2000): اللغة والتواصل. دار هومة. الجزائر.
59. عبد الحميد قرفي (2008): مقارنة سوسيولوجية. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة.
60. عبد العزيز آل سعود (2006): الاتصال السياسي في وسائل الإعلام وتأثيره في المجتمع السعودي. منشورات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض.
61. عبد العزيز شرف (2000): علم الإعلام اللغوي. الشركة المصرية العالمية للنشر، لوجمان.
62. عبد الكريم غريب (2012): منهج البحث العلمي في علوم التربية والعلوم الإنسانية الطبعة الأولى. منشورات عالم التربية. المملكة المغربية.
63. عبد الهادي بن ظافر الشهري(2004): استراتيجيات الخطاب. الطبعة الأولى. دار الكتاب الجديد المتحدة. بنغازي.
64. عبد الواسع الحميري(2008): الخطاب و النص، العلاقة، السلطة. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

65. عبد الوهاب كحيل(1987) : الرأي العام والسياسات الإعلامية. الطبعة الثانية. مكتبة المدينة. القاهرة.
66. عزي عبد الرحمن (1993/1992): دراسات إعلامية. جامعة الجزائر، مركز الطباعة لجامعة الجزائر.
67. عبد الناصر حريز (1996): الإرهاب السياسي . دراسة تحليلية. مكتبة مدبولي.
68. عبد حرمي (1982): الاتصال الجماهيري بين الإعلام والدعاية والتنمية. الطبعة الأولى. وكالة المطبوعات. الكويت.
69. عليا شكري و آخرون (1998): المرأة والمجتمع، وجهة نظر علم الاجتماع. دار المعرفة الجامعية، مصر.
70. علي الكنز (1998): المجتمع المدني في البلدان المغاربية. منشورات دار تويقال. الدار البيضاء.
71. علي حرب(2011): ثورات القوة الناعمة في العالم العربي: نحو تفكك الديكتاتوريات والأصوليات. مطابع الدار العربية للعلوم. بيروت. لبنان.
72. علي عجوة (2005): العلاقات العامة و الصورة الذهنية. عالم الكتب. القاهرة
73. علي عجوة، و مجموعة من المؤلفين (1998): مقدمة في وسائل الاتصال . الطبعة الأولى مكتبة مصباح. المملكة العربية السعودية.
74. علي ليلة (2005): بناء النظرية الاجتماعية. الطبعة الثانية. المكتبة المصرية للطباعة والنشر. الإسكندرية. مصر.
75. عمار بوحوش (2006): نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. دار الغرب الإسلامي. بيروت
76. عمر أوكان (2000): اللغة والخطاب. إفريقيا الشرق. الدار البيضاء.
77. عمر محمد التومي الشيباني (1971): مناهج البحث الاجتماعي. المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع والإعلان .
78. عنصر العياشي(1999): نحو علم اجتماع نقدي : دراسات نظرية وتطبيقية. سلسلة المعرفة. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
79. فاروق ناجي محمود (2010): استراتيجيات الاتصال مع الآخر. الطبعة الأولى. دار النفائس للنشر و التوزيع. دار الفجر للنشر و التوزيع. عمان.
80. فرانسواز أرمينكو (1986): المقاربة التداولية. ترجمة: سعيد علوش، مركز الإنماء القومي. بيروت.

81. فردينان دي سوسير (1995): دروس في الألسنية العامة. تعريب صالح القرمادي ، محمد الشاوش و محمد عجينة . الدار العربية للكتاب . طرابلس.
82. فيليب برنو (1985): العنف و علم الاجتماع، في المجتمع والعنف. تأليف فريق من الاختصاصيين، ترجمة الأب الياس زحلاوي. الطبعة الثانية. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر. بيروت.
83. فيليب بلانشيه (2007) : التداولية من أوستن إلى غوفمان. الطبعة الأولى. ترجمة صابر الحباشة. اللاذقية.
84. فيليب ريتور (2008): سوسيولوجيا التواصل السياسي. تعريب خليل أحمد خليل. دار الفاربي. بيروت.
85. فهد خليل زايد (2009) : الاتصال الفعّال. الطبعة الأولى. دار النفائس للنشر والتوزيع. عمان.
86. كمال الدين جعفر عباس (2004) : الاتصال السياسي. الدار العربية للعلوم-ناشرون المكتب الإسلامي للطباعة والنشر.
87. كمال المنوفي (1985): نظريات النظم السياسية. الطبعة الأولى. مكتبة مطبوعات الكويت. كارل أوكو أيل (2005): التفكير مع هابرماس ضد هابرماس. الطبعة الأولى. ترجمة عمر مهيب. الدار العربية للعلوم . منشورات الاختلاف . الجزائر
88. ماريو باي (1973): أسس علم اللغة. الطبعة الثامنة. ترجمة أحمد مختار عمر. جامعة طرابلس. كلية التربية. عالم الكتب. عمان.
89. محمد أحمد قطب سليم. (1214 هجري.): المجتمع والثقافة والشخصية. دراسة في علم الاجتماع. السلطان
90. محمد العبد (ب ت): اللغة والإبداع الأدبي. دار الفكر للدراسات والنشر والتوزيع.
91. محمد السعران (1963): اللغة والمجتمع، رأي و منهج. الطبعة الثالثة. دار المعارف.
92. محمد المهدي (2007): علم النفس السياسي، رؤية مصرية عربية. الطبعة الأولى. مكتبة الأنجلو المصرية .
93. محمّد بومخلوف (1991): اليد العاملة الريفية في الصناعات الجزائرية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
94. محمد خضر عبد المختار(1999): الاغتراب والتطرق نحو العنف. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. الفجالة .
95. محمد سعيد فرج(1993) : الطفولة والثقافة والمجتمع. دار المعارف. الإسكندرية.
96. محمد سلام شكري (2008): المجتمع المدني بين الواقع والإيديولوجيا (الكائن والممكن في المجال العربي). عالم الفكر.

97. محمد عبد الرحمان عيسوي (1998): سيكولوجية جنوح الأحداث. الطبعة الأولى. منشأة المعارف. الإسكندرية.
98. محمد عبد الحميد (2000): البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. عالم الكتب. القاهرة .
99. محمد علي العويني (1988) : العلوم السياسية ، دراسة في الأصول والنظريات والتطبيق. الطبعة الأولى. عالم الكتب.
100. محمد عمر الطنوبي (2001) : نظريات الاتصال. الطبعة الأولى. مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية. الإسكندرية.
101. محمد منير حجاب(2008) : الاتصال الفعّال للعلاقات العامة. دار الفجر. القاهرة.
102. محمود أبو المعاطي عكاشة (2005): لغة الخطاب السياسي، دراسة لغوية تطبيقية في ضوء نظرية الاتصال. دار النشر للجامعات. القاهرة.
103. محمود احمد نخلة (2002) : أفاق جديدة في البحث اللغوي المعاصر. الطبعة الأولى. دار المعرفة الجامعية. القاهرة.
104. محمود حسن إسماعيل(2003): مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير. الدار العالمية للنشر والتوزيع. الهرم.
105. مصطفى حجازي (1990): الاتصال الفعّال في العلاقات الإنسانية والإدارة. الطبعة الأولى. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع. بيروت.
106. مصطفى عشوي (1992): أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي. المؤسسة الوطنية للكتاب. الجزائر.
107. مصطفى عشوي(2004): مدخل إلى علم النفس المعاصر. الطبعة الثانية. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
108. موريس أنجرس (2006): منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الطبعة الأولى. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. دار القصة للنشر و التوزيع . الجزائر.
109. ناصر جابي (2012): لماذا تأخر الربيع في الجزائر. منشورات الشهاب، الجزائر.
110. نبيل عارف الجردي (1985) : مدخل إلى علم الاتصال . دار القلم. دبي.

II المعاجم :

111. إبراهيم مذكور (1972): المعجم الوسيط. الطبعة الثانية، تصدير مجمع اللغة العربية، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة .
112. ابن فارس (1991): مقياس اللغة . الطبعة الثانية، الجزء الثاني. تحليل وضبط عبد السلام محمد هارون. دار الجيل.
113. ابن منظور جمال الدين محمد ابن مكرم الأنصاري (1994) : لسان العرب. الطبعة الأولى . دار صادر. بيروت .
114. ابن منظور.(ب ت): لسان العرب . تحقيق عبد الله علي الكبير وآخرين. دار المعرفة.
115. بودون، ر. بوريكو(1986) : المعجم النقدي لعلم الاجتماع. الطبعة الأولى . ترجمة حداد سليم. ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر
116. جرجي شاهين عطية (2000): قاموس المعتمد. دار صادر للطباعة والنشر..
117. جماعة من اللغويين العرب، تنسيق د. علي القاسمي، تحرير د. أحمد مختار عمر، مراجعة د. تمام حسّان عمرو، د. حسين نصّار، أ. نديم مرعشلي، تقديم د. محيي الدّين صابر (1988) : المعجم العربي الأساسي . إصدار المنظمة العربية للتربية والثقافية والعلوم. توزيع لاروس.
118. عبد الكريم غريب (2006) : المنهل التربوي.معجم موسوعي في المصطلحات والمفاهيم البيداغوجية والديداكتيكية والسيكولوجية. الطبعة الأولى. الجزء الثاني منشورات عالم التربية. الدار البيضاء.
119. عبد الوهاب الكيالي وآخرون(1990): موسوعة سياسية. الجزء الأول. المؤسسة العربية للدراسات و النشر. بيروت.
120. فرديريك معتوق (1998) : معجم العلوم الاجتماعية. أكاديمية انترناشيونال.
121. كرم شلبي (1994): معجم المصطلحات الإعلامية. دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع.
122. محمد الباشا (1992): الكافي معجم حديث. شركة المطبوعات للتوزيع والنشر. بيروت.
123. مورو بيرجر(1959): البيروقراطية والمجتمع في مصر الحديثة: دراسات عن موظفي الحكومة. ترجمة رمزي محمّد توفيق. مكتبة النهضة المصرية . القاهرة.
124. نخبة من الأساتذة المصريين والعرب المتخصصين (1975) : معجم العلوم الاجتماعية . مراجعة إبراهيم مذكور. الهيئة المصرية العامة للكتاب
125. نيفين مسعد (1994) :معجم المصطلحات السياسية. الطبعة الأولى. إعداد مجموعة من الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية و السياسية. مصر.

III المقالات و الدراسات في الدوريات:

126. أحمد محمد معتوق (1996): الحصيلة اللغوية : أهميتها، مصادرها، وسائل تنميتها. عالم المعرفة. العدد 212
127. أحمد كمال القلعاوي و آخرون (1982): اتجاهات المواطنين تجاه الحكم المحلي
128. قدمت هذه الدراسة كمشروع بحث للجنة العليا الموجهة لبحوث الإدارة المحلية في دولة مصر.
129. أحمد منور (1994): مفهوم الخطاب الشعري عند رومان جاكبسون من خلال كتابه : مقالات في اللسنة العامة . مجلة اللغة و الأدب، جامعة الجزائر، العدد الثاني.
130. باربرا ويتمر (2007) : الأنماط المعرفية للعنف. ترجمة ممدوح يوسف عمران. عالم المعرفة. العدد 337 مارس ، تصدر عن المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
131. حسن حنفي : الظاهريات أم بعد الحداثة. مجلة أوراق فلسفية . عدد 79 . مكتبة مدبولي . القاهرة
132. ذياب مخادمة: الثقافة العربية والعولمة. مجلة النص الجديد . المملكة العربية السعودية . العدد 9.
133. سعيد مقدم (1993): واقع ومقتضيات تنمية الإدارة العمومية في الجزائر. مجلة إدارة، المجلد 3، العدد 2. الجزائر
134. سميرة أبو الحسن عبد السلام (2005) : أنماط التواصل مع الوالدين وعلاقتها بالتوافق الأسري . مجلة كلية التربية - الجزء الرابع . العدد التاسع و العشرين . جامعة عين شمس - جمهورية مصر العربية .
135. صلاح سالم زرنوقة (2005): دائرة انتقال السلطة. دراسة نظرية. أبريل .مجلة الديمقراطية . دورية سياسية فصلية محكمة. مؤسسة الأهرام، شارع الجلاء، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
136. طلعت منصور (1980): سيكولوجية الاتصال. عالم الفكر، المجلد 11. العدد 2/ سبتمبر، الكويت، وزارة الإعلام
137. عبد الجليل مرتاض (2002) : التحليل اللساني للخطاب الشفوي. مجلة الأثر. العدد الأول. جامعة ورقلة. الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية .
138. عبد الرحمن حاج صالح (1995): التحليل العلمي للنصوص: بين علم الأسلوب وعلم الدلالة و البلاغة العربية. مجلة المبرز، العدد السادس، جويلية، ديسمبر ، الجزائر
139. عبد الله طلبة (1999): ظاهرة التسيب في إدارات الدول النامية. مجلة الفكر السياسي، العدد 6، ربيع
140. علي ليلة (1994): المواطنون والمجتمع المدني وإصلاح القطاع العام. دراسة ميدانية مصر.
141. قاسم ميلود : علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر: بين الأزمة ومحاولات الإصلاح. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

142. لطيف حاتم عبد الصاحب الراملي (2013): الكلام عملا – مقارنة تداولية- مجلة القادسية للعلوم الإنسانية المجلد السادس عشر. العدد 1.
143. مركز البحث في الانثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية (2008). وهران . الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية
144. مؤيد عزيز (1999): نحو تأسيس نظرية تلقّي قرآنية. مجلة آفاق الثقافة والتراث العدد الخامس والعشرون والسادس والعشرون. جويليا. مجلة تصدر عن دائرة البحث العلمي والدراسات. بمركز جمعة الماجد للثقافة و التراث. دبي، الإمارات العربية المتحدة
145. نصر الدين لعياضي (2010): السيميائيات وإستراتيجية بناء المعنى . الباحث الاجتماعي . عدد 10 سبتمبر. كلية الاتصال، جامعة الشارقة .
146. نصير بن حالة (2014): العنف اللفظي وأثره على النمو النفسي للطفل – دراسة وصفية لتلاميذ تلقوا عنفا لفظيا من المدرسين- مجلة دراسات في العلوم الإنسانية و الاجتماعية. تصدر عن جامعة الجزائر2 . العدد 23/ جوان .
147. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في التنمية المحلية (2005) : استطلاع رأي المواطنين حول دور المجالس الشعبية المحلية في التنمية. القاهرة.
148. مونت بالمر، على ليلة، السيد يسن (1994) : إدراك الإدارة العامة للمواطنين في مصر" دراسة مسحية أجريت على الإدارة العامة المصرية قام بها. مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام. مصر
149. نجوي خليل ، هويدا عدلي(2004) : رأي عينة من الجمهور الخاص في نظام الإدارة المحلية . القاهرة .
150. ندير المومني تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في المغرب". كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس .السويسي .الرباط. المغرب
151. والتر أونج (1994): الشفاهية والكتابية. سلسلة عالم المعرفة. يصدرها المجلس الوطني للثقافة . الكويت .
152. ياسمين نور الدين، نور محمد علي، محمد حسن و هاجر علي (2010):نحو مجالس شعبية محلية فاعلة" دراسة استطلاعية لرؤية عينة من المواطنين في الحكم المحلي. مركز "ماعت" للدراسات الحقوقية والدستورية .

IV ملتقيات ومؤتمرات:

153. ثريا البدوي(2005):الإعلام و الإصلاح السياسي في مصر: دراسة مسحية و فنومنولوجية مقارنة بين النخبة والجمهور. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، " مستقبل وسائل الإعلام العربية، القاهرة، جامعة القاهرة
154. جميل عبد المجيد حسين (1998): الاتصال الشفهي والبلاغة العربية. مؤتمر النقد الأدبي السابع ، استراتيجيات التلقي في النقد الأدبي، 20- 22 / جويليا ، المملكة العربية الأردنية الهاشمية، جامعة اليرموك، كلية الآداب.
155. زهير إحدادن (1992): العلاقة العكسية بين التسيير والثقافة. أعمال الملتقى الدولي الثقافة و التسيير المنعقد بالجزائر، 28-29 نوفمبر. جامعة الجزائر
156. عادل أنزارن (2012): ظاهرة قطع الطريق العمومي وآليات معالجتها . الملتقى الوطني الأول. 31.30/ ماي . جامعة الأغواط. الجزائر.
157. عبد الناصر جابي: تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في الجزائر . جامعة الجزائر
158. محمد رمضان محمد و نهال محمود سرحان (2008) : هل الإحصاءات والمؤشرات لغة تواصل جيدة بين المواطنين والحكومات؟ . مؤتمر " أثر المعلومات و النظم الإحصائية المتكاملة على التنمية الاجتماعية و الاقتصادية " مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار ،في سبتمبر 2008 ، بالقاهرة ، مصر
159. هويدا مصطفى (2013) : دور الإعلام قبل وأثناء وبعد الأزمات. مؤتمر الكويت الثاني للإدارة الإعلامية للآزمات والطوارئ 29 مايو
160. المراسيم:
161. المرسوم 88.31 المؤرخ في 04 يوليو 1988
162. التقارير :
163. اللجنة العلمية لدراسة قضايا الإعلام والاتصال في الوطن العربي. التقرير النهائي 1985
164. الجرائد :
165. جريدة الخبر الجزائرية. 2002/10/28
166. جريدة الخبر الجزائرية 2006 /6/26 العدد 4739.

رسائل جامعية :

167. نسيمة عيساوي (2012) : العنف اللفظي الأسرى من المنظور السوسيولوجي : دراسة حالة للخلفية الأسرية والزوجية لبعض النساء المعنفات. رسالة الدكتوراه. قسم علم الاجتماع. جامعة الجزائر 2. تاريخ المناقشة . 2012. 05.05.
168. (2011) : العنف اللغوي "اللفظي" للطلبة الجامعيين : دراسة لعينة من طلبة جامعة الجزائر 2. رسالة ماجستير مناقشة 07.07.2011 جامعة الجزائر 2 قسم علم الاجتماع
169. أمير علي فاطمة الزهراء (2011) : الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن- دراسة حالة الدائرة الإدارية لدرارية- الجزائر. رسالة ماجستير . كلية علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2011/2010

المراجع باللغات الأجنبية:

1. ADESALAM YAHYAOUI et collaborateurs (2000): La violence, passage à l'acte et situation de rupture ; éd : la Pensée Sauvage, Grenoble.
2. ABRAHAM .A .MOLES (1998):Théories structurelles de la communication et société . Misson. Paris.
3. AHMED MAHIOU (1969): Les collectivités locales en Algérie –A.A.N
4. ALAIN TOURAINE (1992):Critique de la modernité ,Paris. Librairie Arthème Fayard.
5. A ELLIS et TED CRAWFARD (2000): Marking intimate connections : seven guidelines for great relationships and better communication, Impact ;publishers, INC. Californie
6. A.E. ARONSON (1983):Les troubles cliniques de la voix. Masson.
7. ANDRE LABOURDETTE (1992):Théorie des organisations ;sociologie d'aujourd'hui ,puf. Paris
8. BENOIT GOUTIER (1997): Recherche sociale de la problématique à la collecte des données. Presse de l'université du Québec. Canada.
9. BERNARD DOUET (1987): Discipline et punitions à l'école. Paris. PUF .
10. CHARLES REDFEILD, K REDFEILD (1953): Communication in Management. the university of Chicago, press
11. CHRISTIAN BAYLON et ZAVIER MIGNOT (2005): Communication. Les outils et les formes de la communication : une présentation méthodique et illustrée. ARMAND COLIN.2ème Edition.
12. COLETTE BIZOUARD (2009): Vivre la communication. Éditeur Chronique Sociale .8ème édition .
13. DAVID.EASTON (1974): Analyse du système politique .Armand Colin.1974
14. EMILE (DURKHEIM (1990) : L'évolution pédagogique en France . introduction de Maurice Halbwachs. Paris: Presses universitaires de France,

15. FERDINAND BRUNOT (1936): La pensée et la langue . 3eme édition .Paris Marseet.
16. FREDERIC LE ROY (2005): Responsabilité sociale de l'entreprise et pilotage des performances. Éditions EMS. management et société .Paris
17. FRANCOIS HERITIER (1996): De la Violence. éd Odile Jacob. Collection « OPUS », septembre, Paris
18. FRANCOIS RANGEON et al (1991) : La communication politique et légitimité. PUF-CURAPP. Paris.
19. GABRIEL MOSER (1987): L'Agression. coll : Que-sais-je ? 1 éd, P.U.F, Paris,
20. G.Bateson, R. Birdwhistell, E.Goffman, E.T.Hall, D.Jackson, SChefle. S. Sigman P.Watzlawick(1981) : La Nouvelle Communication. Traduction D.Bansard A.Cardoen, M.C.Cchirierie J.P.Simon et Y.Winkin. Édition du seuil.
21. GILLE .AMADO, ANDRE.GUITTET(1975):La dynamique des communications dans les groupes. Edition d'organisation. Paris.
22. GEORG HERBERT MEAD (1963): L'esprit, le soi et la société. PUF. Paris.
23. Hiep, P. H. (2005): "Imported" communicative language teaching implications for local teachers. English Teaching Forum, 43(2), 2-9.
24. HENRI BOYER (1991): Elements de sociolinguistique; langue, communication et société . avec la collaboration de Gloria Bayo. Dunod. Imprimerie Gauthier-Villars. Paris.
25. HERBERT PAUL GRICE (1979): Logique et conversation. Communications n° 30, Seuil .traduction Française par Frédéric Berthet et Michel Bozon
26. HUGUES CAZENAVE (1992): Les modèles de la communication, Cahiers Français, n° 258 « la communication Oct-Dec.

27. IVAN FONAGY (1983) : La vive voix : essais de psycho-phonétique
Volume 20 de Langages et sociétés. l'Université du Michigan. Collection
Langages et sociétés. Payot.
28. JACQUES COMMAILLE (1997) : les nouveaux enjeux de la question
sociale, édition Hachette, Paris.
29. JACQUES GERSTLE (2008) :La communication politique .ARMAND
COLIN. 2éme édition. Paris
30. JACQUES PAINI (1989) :
31. JEAN KELLERHALS , P.Y TROUTOT, E LAZEG (1993) :
Microsociologie de la famille . coll :que-sais-je ? 2éme édition.PUF.Paris.
32. JEAN LAHOSSE (2006) : Communication de la transmission à la
réalisation, 2eme édition, Bruxelles, culture et communication
33. JOHN LANGSHAW AUSTIN. (1970). Quand dire c'est faire. traduction et
introduction de Gilles LANE. Les éditions du Seuil .Paris .
34. JOHN LYONS (1980) : Sémantique linguistique. traduit par Jaques
DURAND et DOMINIQUE BOULONNAIS. Librairie Larousse. Paris .
35. JUDITH LAZAR (1992) : La science de la communication. Que sais je ?
PUF. France. Paris.
36. JÜRGEN HABÈRMAS (1978) : L'espace public. trad. Marc B. de Launay,
Payot. Paris
37. LOUIS QUERE (1982) : Aux origines de la communication moderne. Des
mémoires équivoques. Aubier .Paris.
38. LUCIEN SFEZ (1992) :Critique de la communication, Seuil.Paris.
39. MADELENE GRAWITZ (1999) : Méthode des sciences sociales. Édition
DALLAZ .Paris.
40. MAURICE ANGERS SABOURIN (1997) : Initiation pratique à la
méthodologie des sciences Humaines, collection techniques de recherches
.Casbah .Université d'Alger .
41. Michel Crozier (1963) : Le phénomène bureaucratique . édition Seuil. Paris

42. MICHEL RAIL (2006): un concept scientifique, information et communication . Quinbette. Janvier-février
43. Michel Serceau.2000
44. PASCAL BRUCKNER (1995): La tentation de l'innocence ; édition Grasset. Paris
45. PATRICK CHARAUDEAU. DOMINIQUE MAINGUENAU (2002) : Dictionnaire d'analyse de discours, Edition du seuil, Paris.
46. PHILIPPE BRETON et SERGE PROULX (2002) : L'Explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle. La Découverte ; Montréal : Boréal,
47. PIERRE BOURDIEU (1980) : Le sens pratique. édition de minuit. Paris
48. PIERRE BOURDIEU (1998): La Domination masculine, Seuil. Paris
49. PIERRE JACCARD (1971) : Introduction aux sciences sociales. Édouard Privat. Éditeur. Toulouse
50. PUGET.J et autres (1989) : Violence d'état et psychanalyse. collection inconscient et culture. Dunod. Bordas. Paris.
51. RODOLPHE GHIGLIONE, BENJAMIN MATALON (1985) : Les enquêtes sociologiques. édition Armand Collin. collection U. Paris.
52. THIERRY LIBAERT (2013) : Le plan de la communication ,définir et organiser votre communication. Édition Dunod. 4ème édition .Paris
53. RACHID TLEMCANI (1986) : State and Revolution in Algeria. London Zed Books.
54. RICHARD ARCAND et NICOLE BOURBEAU (1998) : la communication efficace, De l'intention aux moyens d'expression .De Boeck Supérieur ; Belgique.
55. ROGER GERARD SHWARTZENBERG (1998). sociologie politique. Montchrestien .5e édition.
56. SLIMANE MEDHAR (1997) : La violence sociale en Algérie. Édition Thala. Alger.

57. SOPHIE DE MENTON (1995): L'image New look de votre entreprise. Édition Chihab. Alger
58. SYLVIE BRESSON GILLET, JACQUES PERRIAUT (2011): La communication et citoyenneté: l'équivoque du débat public. Harmattan. Paris .
59. YVES MICHAUD (1992): La violence. Collection que-sais-je ?. 3ème édition.PUF. France..
60. VIRGINIA SATIR (1972): Peoplemaking. Science and Behavior Books l'Université du Michigan.
61. WALTER LIPPMAN (1992): Public opinion. Harcourt Brace. New York.
62. ENCYCLOPEDIES :
63. JOSEPH. T.SHPLEY (1971): Dictionary of word literary terms .Allen & Unwin; end Revised edition (March. 4)
64. TZVETAN TODOROV. (1972):Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage. Ed seuil. Paris
65. MARK BEVIR (2007): Encyclopedia of governance. London. Sage Publications
66. Encycloedia Britanica , vol 6 ,pp 203,204(
67. REVUES
68. BERNARD DORAY, MARC STRAUSS , CAROLA PAOLA (1979): clinique institutionnelle , Analytica n°15 cahiers de recherche du champ freudien, Éditions Lyse. Diffusion Seuil.
69. ELISE .BOULDING (1978): Les femmes et la violence sociale. Revue internationale. trimestrielle publiée par l'Unesco, Paris Vol. XX X, n° 4
70. JEAN-MARIE DOMENACH (1978):L'ubiquité de la violence. La violence revue internationale des sciences sociales. Revue trimestrielle publiée par l'Unesco, Paris Vol. X X X
71. JOHAN GALTUNG (1969): Violence, Peace and peace Research. Journal of peace research, vol 6.

72. NACIB YUCEF (1994) :La violence. Confluence méditerranée. – comprendre l’Algérie- édition Harmattan. N 11.
73. NATALIE PETITEAU (2008) :Violence verbale et délit politique. 1800-1830 .Revue d’histoire du XIXe siècle, n° 36, /1
74. KHAN RSHEEDUDDIN (1978) : La violence et le développement socio-économique. revue internationales des sciences sociales. La violence. UNESCO. n° 4 vol xxx. Paris.

MEMOIRES :

75. N GALLANT(2005) : Le small talk dans les interactions de service . Mémoire de maitrise, université Laval .France.
76. Colloques :
77. LAURENT FILLIETTAZ (2001) :communication and the entreprise. communication présentée au colloque .Lisbonne.25-27octobre.
78. Rapport :
79. CENEAP : Evaluation des besoins en formation des collectivités locales, Rapport étape n°02, Nov 1999, P 27, document interne.

فهرس المحتويات

فهرست المحتويات

د	مقدمة
11	إشكالية الدراسة
14	تحديد مفاهيم الدراسة
22	النماذج المفسرة للظاهرة الاتصالية
24	الدراسات السابقة
26	دراسات العنف اللفظي
27	دراسات حول ظاهرة العنف اللفظي في المجتمع الجزائري
30	دراسات حول العلاقة بين الإدارة و المواطن و إشكالية التواصل

الفصل الأول : الاتصال اللفظي

46	1-1 مفهوم الاتصال اللفظي، عناصره و خصائصه
47	1-1-1 مفهوم الاتصال اللفظي
50	2-1-1 عناصر الاتصال اللفظي
55	3-1-1 خصائص الاتصال اللفظي
58	2-1 الكفاءة التواصلية
58	1-2-1 عوامل الفعل التواصلية الناجح
61	2-2-1 شروط الفعل التواصلية الفعال
63	3-2-1 الكفاءة التواصلية في الإدارة العمومية
65	1-3-1 المؤثرات السكانية
65	2-3-1 مستوى التعليم
65	3-3-1 المسؤولية الاجتماعية

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لظاهرة العنف اللفظي

68	1-2 العنف اللفظي من منظور العلوم الإنسانية
68	1-1-2 العنف اللفظي من منظور الأسنية
68	أولاً: دي سوسير
71	ثانياً: رومان جاكسون
76	ثالثاً: البراغماتية أو التداولية
81	2-1-2 العنف اللفظي من المنظور علم النفس
82	3-1-2 العنف اللفظي من المنظور الاجتماعي

86	4-1-2 العنف اللفظي من المنظور الاقتصادي و السياسي
90	5-1-2 العنف اللفظي من المنظور الانتولوجي
92	6-1-2 العنف اللفظي من المنظور القانوني
99	2-2 عوامل ومظاهر العنف اللفظي
101	1-2-2 العنف (اللساني) الذاتي
102	2-2-2 العنف (اللساني) الاجتماعي
102	3-2-2 العنف (اللساني) السياسي

الفصل الثالث :عوامل ومظاهر العنف اللفظي

106	1-3 عوامل العنف اللفظي
106	1-1-3 العامل السوسيو- اقتصادي
108	2-1-3 العامل السياسي
109	3-1-3 العامل الثقافي
111	2-3 مظاهر العنف اللفظي في المجتمع الجزائري
111	1-2-3 مرحلة الاستعمار
112	2-2-3 مرحلة ما بعد الاستقلال
114	3-2-3 أحداث أكتوبر 1988
116	4-2-3 مرحلة الاحتجاجات

الفصل الرابع : نماذج الاتصال بين مؤسسات الدولة والمواطن

121	نماذج الاتصال
122	1-4 النماذج الحادية الاتجاه
122	1-1-4 النموذج الاستراتيجي
125	2-1-4 النموذج السلوكي
127	3-1-4 النموذج التقني
131	2-4 النماذج التفاعلية
131	1-2-4 النموذج النسقي
136	2-2-4 النموذج النقدي
138	3-2-4 النموذج التحواري

الفصل الخامس : دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للإدارة المحلية

- 145 1-5 العلاقة الاتصالية بين الإدارة و المواطن
- 145 1-1-5 البعد السياسي في الفعل الاتصالي بين الإدارة المواطن
- 152 2-1-5 البعد التفاعلي بين الإدارة العمومية و السلطة
- 155 3-1-5 البعد الاجتماعي السياسي للمواطنة
- 159 2-5 الصورة الذهنية للإدارة الجزائرية
- 159 1-2-5 الصورة الذهنية للإدارة وإشكالية التواصل
- 162 2-2-5 صورة الإدارة الجزائرية من خلال الخطاب الرسمي
- 264 3-2-5 صورة الإدارة الجزائرية لدى المواطن الجزائري

الفصل السادس : تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- 172 1-6 منهج الدراسة و أدواته
- 172 1-1-6 متغيرات الدراسة
- 172 2-1-6 المنهج المسحي بشقيه الوصفي و التحليلي
- 174 3-1-6 أدوات الدراسة
- 176 4-1-6 العينة المختارة
- 178 2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية
- 178 1-2-6 تحليل بيانات الدراسة الميدانية حسب العينة العامة
- 181 2-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير السن
- 217 3-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
- 232 4-2-6 تحليل بيانات الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعية
- 244 مناقشة نتائج الدراسة و عرض استنتاجاتها
- 252 الخلاصة
- 255 المراجع

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

الملاحق

فهرست الجداول

فهرست الجداول

179	الجدول رقم 1: نوع العينة
180	الجدول رقم 2: بيانات إحصائية عن سن أفراد العينة
180	الجدول رقم 3: بيانات إحصائية عن المستوى التعليمي لأفراد العينة
180	الجدول رقم 4: بيانات إحصائية حول الوضعية الاجتماعية لأفراد العينة
181	الجدول رقم 5: المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية و أفراد العينة
182	الجدول رقم 6: ما تعنيه المبادرة بإلقاء التحية لدى أفراد العينة
183	الجدول رقم 7: رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم
184	الجدول رقم 8: رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم
185	الجدول رقم 9: تقييم أفراد العينة لأسلوب تعامل موظفي البلدية معهم
185	الجدول رقم 10: رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية
186	الجدول رقم 11: رأي أفراد العينة في توافق أسلوب المخاطبة لدى موظف البلدية بمكانته
187	الجدول رقم 12: تقييم أفراد العينة للخدمات التي يقدمها موظفي البلدية
187	الجدول رقم 13: تبرير موقف أفراد العينة في تقييمهم لخدمات البلدية
188	الجدول رقم 14: رأي أفراد العينة في وصولهم للمعلومات التي يحتاجونها
188	الجدول رقم 15: رأي أفراد العينة حول دور التكنولوجيا في تحسين خدمات البلدية
189	الجدول رقم 16: نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية
190	الجدول رقم 17: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية
191	الجدول رقم 18: تبرير أفراد العينة للجوئهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد
191	الجدول رقم 19 : رأي أفراد العينة في الفترات التي تكثر فيها سلوكيات العنف بين المواطنين و موظفي البلدية
192	جدول رقم 20 : رأي أفراد العينة في فترات اليوم التي تكثر فيها سلوكيات العنف بين المواطنين و موظف البلدية
192	الجدول رقم 21: تفضيل أفراد العينة لجنسك موظفي البلدية
193	الجدول رقم 22: رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة
193	الجدول رقم 23 : تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية
194	الجدول رقم 24: رأي أفراد العينة في دور البلدية
195	الجدول رقم 25: رأي أفراد العينة في مهام البلدية

196	الجدول رقم 26: رأي أفراد العينة في الصفات الايجابية التي يتحلّى بها موظفو البلدية
197	الجدول رقم 27: رأي أفراد العينة في الصفات السلبية التي يُنعت بها موظفي البلدية
197	الجدول رقم 28: رأي أفراد العينة في واقع خدمة رئيس و موظفي البلدية
198	الجدول رقم 29 : رأى أفراد العينة في مدى وعي موظف البلدية بطبيعة خدمته
198	الجدول رقم 30 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية
199	الجدول رقم 31 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة
199	الجدول رقم 32 : رأي أفراد العينة في تفشي الرشوة لدى موظفي البلدية
200	الجدول رقم 33 : نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية
200	الجدول رقم 34 : نوع الرشوة التي قدمها أفراد العينة لموظفي البلدية
200	الجدول رقم 35 : مبادرة أفراد العينة في تقديم رشاوى إلى موظفي البلدية
201	الجدول رقم 36 : تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية
202	الجدول رقم 37 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية و أفراد العينة
203	الجدول رقم 38 : ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة
204	الجدول رقم 39 : رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم
205	الجدول رقم 40 : رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم
206	الجدول رقم 41 : رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية
206	الجدول رقم 42 : نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية
207	الجدول رقم 43 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية
209	الجدول رقم 44 : تبرير أفراد العينة للجوئهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد
210	الجدول رقم 45 : تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية
211	الجدول رقم 46 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة
212	الجدول رقم 47 : تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية
213	الجدول رقم 48 : رأي أفراد العينة في دور البلدية
214	الجدول رقم 49 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند ترددهم على البلدية
215	الجدول رقم 50 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة
216	الجدول رقم 51 : نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية
217	الجدول رقم 52 : تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية
217	الجدول رقم 53 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية و أفراد العينة

219	الجدول رقم 54 : ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة
220	الجدول رقم 55 : رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم
221	الجدول رقم 56 : رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم
222	الجدول رقم 57 : رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية
223	الجدول رقم 58 : نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية
224	الجدول رقم 59 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية
225	الجدول رقم 60 : تبرير أفراد العينة للجوئهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد
226	الجدول رقم 61 : تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية
226	الجدول رقم 62 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة
227	الجدول رقم 63 : تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية
228	الجدول رقم 64 : رأي أفراد العينة في دور البلدية
229	الجدول رقم 65 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند تردهم على البلدية.
230	الجدول رقم 66 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العينة
231	الجدول رقم 67 : نسبة أفراد العينة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية
231	الجدول رقم 68 : تصنيف أفراد العينة لموظف البلدية
232	الجدول رقم 69 : المبادرة بإلقاء التحية بين موظفي البلدية و أفراد العينة
233	الجدول رقم 70 : ما تعنيه التحية لدى أفراد العينة
234	الجدول رقم 71 : رأي أفراد العينة في أسلوب رد موظف البلدية على تحيتهم.
235	الجدول رقم 72 : رأي أفراد العينة في أسلوب استقبال الموظف البلدية لهم
235	الجدول رقم 73 : رأي أفراد العينة في لباقة المخاطبة لدى موظف البلدية
236	الجدول رقم 74 : نسبة أفراد العينة الذين تعرضوا للتعنيف من قبل موظفي البلدية
237	الجدول رقم 75 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للتعنيف من قبل موظفي البلدية
237	الجدول رقم 76 : تبرير أفراد العينة للجوئهم إلى الرد على العنف بعنف مضاد
238	الجدول رقم 77 : تفضيل أفراد العينة لجنس موظفي البلدية
239	الجدول رقم 78 : رد فعل أفراد العينة تجاه تعرضهم للإساءة من موظفة
239	الجدول رقم 79 : تفضيل أفراد العينة لسن موظفي البلدية.
240	الجدول رقم 80 : رأي أفراد العينة في دور البلدية .
241	الجدول رقم 81 : الشعور الذي ينتاب أفراد العينة عند تردهم على البلدية

241	الجدول رقم 82 : مرد الشعور بالقلق لدى أفراد العيّنة
242	الجدول رقم 83 : نسبة أفراد العيّنة الذين قدموا رشاوى إلى موظف البلدية
242	الجدول رقم 84: تصنيف أفراد العيّنة لموظف البلدية

الملاحق

الاستمارة:

في إطار القيام بدراسة أكاديمية لإعداد رسالة الدكتوراه، حول أسباب تفشي ظاهرة استخدام المواطن الجزائري للعنف اللفظي، من شتم وسب أثناء تواصله مع موظفي البلدية، وسعيا منا لمحاولة تفسير أسباب هذه الظاهرة، أعدنا هذه الاستمارة ملتصقين منكم، كونكم مواطنون تتعاملون مع البلدية، إما لاستخراج بعض الوثائق الرسمية أو للمطالبة ببعض الحقوق كالسكن ..إلخ . تزويدنا بأرائكم وملاحظاتكم وفقا للأسئلة المرفقة طيه .

وعليه فإن إجاباتكم على أسئلتنا المدونة في هذه الاستمارة ستكون بمثابة المعطيات التي تبنى عليها دراستنا. ولذلك نشكر لكم مشاركتكم في تحقيق هذه الدراسة كما نشكر لكم عونكم لنا على إنجاز رسالتنا.

ملاحظة: ضع علامة (X) في الجواب الذي تراه مناسباً.

المحور الأول: نمط التواصل في الإدارة المحلية الجزائرية:

1. عند دخولك إلى البلدية، من يبدأ عادة بإلقاء التحية على الآخر ؟

موظف البلدية أنت لا أحد منا

في كل الحالات لماذا؟:

✓ احتراماً للآخر

✓ أنا أبدأ حتى أكسب رضا الموظف و أتمكن من قضاء حاجتي دون مشاكل أو عراقيل

✓ احتراماً للموظف الذي يعمل على خدمتي كمواطن

✓ من الأخلاق الحميدة إلقاء التحية على الغير

✓ لا أحتاج إلى إلقاء التحية عليه لأنه من واجبه تقديم خدماته كونه يتقاضى أجره مقابل ذلك

✓ لأن مبادرة الموظف في إلقاء التحية على المواطن من الأداب التي يجب أن يتحلى بها

أسباب أخرى اذكرها.....

.....

2. أثناء تردّدك على البلدية كيف يستقبلك الموظف ؟

باحترام باللامبالاة بتعال

أسباب أخرى اذكرها.....

.....

3. ما هو تقييمك لأسلوب تعامل موظفي البلدية مع المواطنين؟
 جيد مقبول سيئ سيئ جدا
4. هل يستخدم الموظف حين يخاطبك مثل هذه العبارات " من فضلك " " تفضل " "شكرا" ؟
 دوما أحيانا أبدا
5. عندما يخاطبك موظف البلدية هل تجد أن أسلوبه في الكلام:
 لائق غير لائق باستحقار تكبر
- ✓ اشرح كيف ذلك

المحور الثاني: تقييم المواطن لخدمات الإدارة المحلية

6. كيف تقيّم الخدمات التي يقدمها موظفي البلدية للمواطن
 جيّدة مقبولة سيئة سيئة جدا
7. في كل الحالات أذكر لماذا ، هل يعود ذلك إلى ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)
 ✓ الإنجاز السريع في أداء الخدمات
 ✓ الطابع الإنساني في تعامل موظفي البلدية مع المواطنين
 ✓ البطء و التعقيد و البيروقراطية في إنجاز أعمالهم
 ✓ سوء معاملة بعض الموظفين للمواطنين
 ✓ المحسوبية
 ✓ أخرى حددها

8. هل يأخذ الموظف الوقت ليزودك بالمعلومات التي تحتاجها؟
 نعم لا
9. هل استعمال التكنولوجيا الحديثة قلّلت من الضغوطات على المواطن ؟
 نعم لا لا أدري
10. هل سبق و أن أساء موظف البلدية معاملتك ؟
 نعم لا
11. ما الذي تقوم به عادة في مثل هاته المواقف ؟
 تتجاهل الموقف تتنازل من حقك تشتكيه إلى المسؤول
 تقابل الإساءة بالإساءة تقابل الإساءة بإساءة أكبر التهديد
12. في حالة إذا قمت بسببه أو ضربه هل لأنك ترى أن؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- ✓ استعمال القوة يجعل الموظف يحسن معاملته معك
- ✓ لأن مسؤولي البلدية لا يهتموا بشكاوي المواطنين
- ✓ لأن سوء معاملتي يشعرني بالحقرة
- ✓ لأن ظروف في الاجتماعية تجعلني أغضب بسرعة

✓ أسباب أخرى أذكرها.....

13. في رأيك متى تزداد مشاهد العنف بين المواطن و الموظف؟

- مع قروب الدخول الاجتماعي في سائر الأيام في نهاية السنة

أخرى حددها.....

14. ما هي الفترات في اليوم التي تكثر فيها مشاهد العنف بين المواطن و الموظف؟

- الفترة الصباحية الفترة المسائية منتصف النهار في كل الفترات

المحور الثالث: التعامل مع موظف من الجنس و فئة مغايرة

15. إذا كان من أساء إليك موظفة (من جنس آخر) هل :

- ✓ تقابل الإساءة بالإساءة
- ✓ لا ترد عليها لأنها امرأة
- ✓ تزيد من حدة الإساءة لأنها امرأة

16. في كل الحالات لماذا؟.....

.....

17. هل تفضل التعامل مع موظف يكون من نفس جنسك؟

- نعم لا لا اختلاف بينهما

18. هل تفضل أن يكون الموظف ؟

- مسنا شابا لا اختلاف بينهما

المحور الرابع: صورة الإدارة لدى المواطن

19. ماذا تمثل لديك البلدية ؟ هل هي؟

- ✓ ممثل لفئات الشعب ينقل انشغالات و مشاكل المواطنين إلى السلطات العليا
- ✓ وسيط بين السلطة و المواطنين يسعى إلى التقريب بين المواطن و السلطة
- ✓ ممثل للسلطة يعمل على استمرارية الدولة
- ✓ مجرد إدارة لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة
- ✓ لا أدري

✓ آخر اذكرها.....

20. ما هي الأدوار الأساسية للبلدية؟ (رتبها حسب الأهمية)
- ✓ التكفل بمشاكل المواطنين (البطالة، السكن، المساعدات الاجتماعية ...)
- ✓ نقل انشغالات المواطنين إلى السلطات المعنية
- ✓ التنمية المحلية
- ✓ المحافظة على استقرار الدولة
21. في رأيك ما هي القيم التي تتصف بها البلدية؟
- ✓ احترام حقوق المواطن
- ✓ النزاهة
- ✓ الشفافية
- ✓ لا قيم لها
22. هل ترى أن رئيس و موظفي البلدية هم في خدمة
- ✓ المواطن مصلحتهم الخاصة لا أعرف
- ✓ أخرى أذكرها.....

علاقة الصورة الذهنية للإدارة المحلية بالعنف اللفظي لدى المواطن

23. كيف تقيّم علاقة موظفي البلدية بالمواطنين؟
- ✓ جيّدة حسنة سيئة جد سيئة لا أدري
24. ما هو الشعور الذي يبتابك و أنت تتجه إلى البلدية لقضاء حاجة ما ؟
- الارتياح القلق لا شيء من ذلك
25. إذا كنت تشعر بالقلق هل بسبب ؟
- ✓ البيروقراطية في إدارة البلدية
- ✓ الرشوة و المحاباة و المعرفة التي يواجهها المواطن عند تعامله مع البلدية
- ✓ تعالي موظفي البلدية على المواطن
- ✓ استعمال موظفي البلدية لكلام عنيف و سبهم للمواطنين
- ✓ أسباب أخرى أذكرها.....
-
-

26. ما هي النقائص التي تراها في البلدية؟ أذكرها

.....
.....
.....
.....

27. ما هي الاقتراحات التي يمكنك تقديمها لتحسين العلاقة بين المواطن و الإدارة الجزائرية.

.....
.....
.....
.....

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: من 15 إلى 24 من 25 إلى 34 من 35 إلى 44 من 45 إلى 54 من 55 إلى ما فوق
- المستوى التعليمي: دون مستوى دون المستوى الثانوي ثانوي جامعي
- الوضعية المهنية: موظف عاطل متقاعد