محاضرة رقم 1: مدخل عام حول الاتصال التنظيمي والتنمية المستدامة

أولا: تعريف الاتصال التنظيمي

يعد الاتصال التنظيمي من أكثر الحقول المعرفية تشعبا وتداخلا مع سائر العلوم الاجتماعية والإدارية . فقد انتقل مفهومه من مجرد نقل المعلومات داخل الهرمية الإدارية، إلى منظومة معقدة متعددة الأبعاد تشمل الاتصال الداخلي والخارجي، الرسمي وغير الرسمي، اللفظي وغير اللفظي، والرقمي والتقليدي.

الاتصال التنظيمي هو مجموع العمليات التواصلية المنظمة والعفوية التي تجري داخل المؤسسة وبينها وبين محيطها، بهدف تحقيق التنسيق، والتوجيه، وبناء المعنى المشترك، وإدارة الصورة المؤسسية.

يقصد بالاتصال التنظيمي (Organizational Communication)مجموع العمليات والأنماط والآليات التي تتداول من خلالها المعلومات والرسائل والمعاني داخل المنظمة وبينها وبين بيئتها الخارجية .وقد تطورت نظريات هذا المجال تطورا ملحوظا من الرؤية الكلاسيكية التي تعد الاتصا ل أداة تقنية لنقل المعلومات، وصولا إلى الرؤية الحديثة التي تنظر إليه باعتباره عملية اجتماعية بناءة تشكل هوية المنظمة وثقافتها وقيمها.

يعرف الاتصال التنظيمي بوصفه "العملية التفاعلية المنظمة التي تتدفق من خلالها الرسائل والمعلومات والمعاني داخل المنظمة وبينها وبين محيطها، بقصد تحقيق الأهداف التنظيمية والتأثير في السلوك التنظيمي (Weick, 1979؛ Putnam & Cheney, 1985). ويتضمن هذا التعريف ثلاثة عناصر جوهرية: البعد العملياتي المتمثل في التدفق والتبادل، والبعد البنيوي المتمثل في الأنماط والقنوات، والبعد الغائي المتمثل في تحقيق الأهداف التنظيمية.

تصنف أنواع الاتصال التنظيمي وفق معايير متعددة، أبرزها: معيار الاتجاه، ومعيار الطابع الرسمي، ومعيار القناة المستخدمة.

من حيث الاتجاه :يتضمن الاتصال النازل الذي يحمل التوجيهات والسياسات من الإدارة العليا نحو المستويات الأدنى، والاتصال الصاعد الذي يتيح نقل التغذية الراجعة والمقترحات والمخاوف من القاعدة نحو القمة، والاتصال الأفقي الذي يجري بين وحدات تنظيمية متكافئة، فضلا عن الاتصال القطري الذي يعبر الحدود الهرمية الرسمية.

من حيث الطابع :يميز بين الاتصال الرسمي الم أسس على القنوات والهياكل المعتمدة رسميا والاتصال غير الرسمي القائم على الشبكات الاجتماعية والتفاعلات اليومية والعلاقات الشخصية.

من حيث الوظيفة :يخدم الاتصال التنظيمي جملة من الوظائف المتشابكة، يمكن إجمالها في: وظيفة المعلومات والتنسيق، ووظيفة التحفيز والتأثير، ووظيفة الضبط والرقابة، ووظيفة الإدارة الانفعالية والدعم الاجتماعي، إضافة إلى وظيفة بناء الهوية التنظيمية وصياغة المعنى المشترك.

- **وظائف الاتصال التنظيمي:**

وظيفة الإدارة والتنسيق : توجيه سلوك الأفراد وتنسيق العمل الجماعي.

وظيفة التحفيز : إطلاع الموظفين على أهداف المنظمة وتشجيعهم على بلوغها.

وظيفة التعبير العاطفي: إتاحة الفرصة لأعضاء المنظمة للتعبير عن مشاعرهم ومواقفهم.

وظيفة المعلومات : تيسير اتخاذ القرارات من خلال توفير البيانات اللازمة.

وظيفة بناء الهوية : تشكيل الثقافة التنظيمية وترسيخ القيم المشتركة

<u>مفاهيم أساسية:</u>

- **مفهوم التنظيم**

التنظيم هو عملية أو وظيفة إدارية تهدف إلى ترتيب الموارد البشرية والمادية وتنسيقها بطريقة منهجية من أجل تحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية. كما يعرف على أنه **عملية تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف، وتقسيم العمل، وتحديد العلاقات بين الأفراد والسلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة".** كما يعرف أيضا بأنه : **" نسق من العلاقات الرسمية التي يتم من خلالها توزيع المهام والاختصاصات بين الأفراد داخل الهيكل التنظيمي".** يتميز التنظيم ب: تقسيم العمل وتحديد المهام. وجود تسلسل هرمي للسلطة، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، والتنسيق بين الأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف.

- **مفهوم المنظمة**

المنظمة هي كيان اجتماعي منظم يتكون من مجموعة من الأفراد يعملون بطريقة منسقة وفق قواعد وهيكل معين من أجل تحقيق أهداف مشتركة، كما تعرف المنظمة بأنها : **" وحدة اجتماعية تضم مجموعة من الأفراد يعملون بشكل منظم ومخطط لتحقيق أهداف محددة، تتميز المنظمة ب:**

- وجود أهداف واضحة ومحددة.
- وجود هيكل تنظيمي.
- وجود موارد بشرية ومادية.
- التفاعل مع البيئة الخارجية.

الفرق الأساسي بين التنظيم والمنظمة: التنظيم :عملية إدارية أو وظيفة من وظائف الإدارة تهتم بترتيب الأنشطة والموارد، أما **المنظمة** :كيان أو مؤسسة تتكون من أفراد وهيكل ونظام عمل لتحقيق أهداف معينة.

ثانيا :التنمية المستدامة

- **مفهوم التنمية المستدامة:**

ظهر مفهوم التنمية المستدامة بصورة رسمية في تقرير "مستقبلنا المشترك "الصادر عن لجنة برونتلاند عام 1987، الذي عرفها بأنها" :التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها ."وقد أصبح هذا المفهوم المرجعية الأساسية للسياسات التنموية العالمية، لا سيما منذ إطلاق الأمم المتحدة لخطة التنمية المستدامة 2030وأهدافها السبعة عشر عام .2015

تعد التنمية المستدامة (Sustainable Development) من أبرز المفاهيم التي شغلت الفكر الإنساني والسياسي في العقود الأخيرة، وذلك لما تحمله من تحديات بيئية واقتصادية واجتماعية تتطلب إعادة النظر في العلاقة بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة. وقد تبلورت هذه الفكرة بشكل علمي منظم عبر عقود من الجهد الدولي والبحثي، لتصبح اليوم ركيزة أساسية في الأجندة العالمية للتنمية.

تعرف التنمية المستدامة بأنها **"التنمية التي تلبي حاجات الأجيال الحاضرة دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها** .(Brundtland Commission, 1987) "وهذا التعريف الشهير الذي تضمنه تقرير لجنة الأمم المتحدة العالمية للبيئة والتنمية (WCED) عام 1987 ، والذي يعرف بأنها **"التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها. "**

وفي سياق أكاديمي أدق، تعرف بأنها عملية تطوير ،مخطط يهدف إلى تلبية الاحتياجات التنموية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للأجيال الحاضرة والمستقبلية،مع الحفاظ على النظم البيئية والإنتاجية التي يعتمد عليها النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي، وبما يضمن استدامة الموارد الطبيعية للأجيال القادمة ,.Holden et al) 2014).

- **الأبعاد الثلاثة الرئيسية للتنمية المستدامة:** تتكون التنمية المستدامة من ثلاثة أبعاد متكاملة ومترابطة:

✓ **البعد الاقتصادي(Economic Dimension)**

يهدف إلى تحقيق النمو الاقتصادي المستدام وتوزيع عادل للموارد، مع التركيز على القضاء على الفقر وتحسين مستويات المعيشة.ويشمل مؤشرات رئيسية مثل: النمو الاقتصادي المستدام (الناتج المحلي الإجمالي، الكفاءة الاستخدام الموارد، والابتكار التكنولوجي والبنية التحتية

✓ **البعد الاجتماعي(Social Dimension)**

يركز على العدالة الاجتماعية والشمول، وتحقيق الرفاه الإنساني للجميع. وتشمل: العدالة في توزيع الموارد والفرص، والحد من الفقر والجوع، والصحة العامة والتعليم الجيد، والمساواة بين الجنسين والأعمار والفئات الاجتماعية

✓ **البعد البيئي(Environmental Dimension)**

يهدف إلى حماية النظم البيئية والتنوع البيولوجي، والحفاظ على القدرة الإنتاجية للنظم البيئية لأجيال المستقبلية ويشمل: حماية التنوع البيولوجي والأنظمة الإيكولوجية، وإدارة الموارد الطبيعية المستدامة (المياه، التربة، الغابات، الثروات السمكية، ومكافحة التلوث والتغير المناخي، والانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون

التكامل بين الأبعاد: أكدت الأدبيات العلمية على أن هذه الأبعاد الثلاثة **مترابطة ومتداخلة** وليست منفصلة. فالتدهور البيئي يؤثر سلبا على التنمية الاقتصادية (مثل تدهور الموارد الطبيعية)، والتفاوت الاجتماعي يعيق النمو الاقتصادي (عن طريق عدم المساواة في الفرص). ولذلك تتطلب التنمية المستدامة **نظرة شمولية متكاملة**

- اعتمدت الأمم المتحدة **أهداف التنمية المستدامة** (Sustainable Development Goals - SDGs)في قمة عام 2015 كجزء من أجندة 2030 للتنمية المستدامة. وهي خطة عمل عالمية لإنهاء الفقر وحماية الكوكب وضمان الرخاء للجميع بحلول عام 2030.

الأهداف الـ17 بالتفصيل

الهدف 1: القضاء على الفقر

- القضاء على الفقر المدقع (أقل من 1.25 دولار يوميا(
- تقليل نسبة الفقر بنسبة النصف
- تطبيق أنظمة الحماية الاجتماعية للجميع
- ضمان تكافؤ الفرص والوصول إلى الموارد الاقتصادية

الهدف 2: القضاء على الجوع

- القضاء على الجوع وتحقيق الأمن الغذائي
- تحسين التغذية وتعزيز الزراعة المستدامة
- مضاعفة إنتاجية المزارعين الصغار
- ضمان استدامة نظم إنتاج الغذاء

الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية

- تقليل وفيات الأمهات والأطفال

- القضاء على الأوبئة الملا ريا، الإيدز، السل
- ضمان الوصول إلى الرعاية الصحية الشاملة
- مكافحة الأمراض غير المعدية

الهدف 4: التعليم الجيد

- ضمان التعليم الابتدائي والثانوي المجاني للجميع
- القضاء على الأمية
- تعزيز المهارات التقنية والمهنية
- بناء مدارس آمنة وشاملة

الهدف 5: المساواة بين الجنسين

- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد النساء والفتيات
- القضاء على العنف القائم على النوع الاجتماعي
- ضمان المشاركة الكاملة والفعالة للمرأة في القيادة
- ضمان الوصول إلى الصحة الإنجابية والجنسية

الهدف 6: المياه النظيفة والصرف الصحي

- ضمان الوصول الشامل والمنصف إلى المياه الصالحة للشرب
- تحسين جودة المياه وتقليل التلوث
- زيادة كفاءة استخدام المياه
- حماية النظم الإيكولوجية المائية

الهدف 7: الطاقة النظيفة بأسعار معقولة

- ضمان الوصول الشامل إلى خدمات الطاقة بأسعار معقولة
- زيادة حصة الطاقة المتجددة بشكل كبير
- مضاعفة معدل تحسين كفاءة الطاقة العالمية
- تعزيز البنية التحتية للطاقة النظيفة

الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي

- الحفاظ على النمو الاقتصادي المستدام
- تعزيز الإنتاجية الاقتصادية
- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- القضاء على العمل الجبري والاتجار بالبشر
- تحقيق التوظيف الكامل والمنتج

الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية

- بناء بنية تحتية مرنة ومستدامة
- تعزيز التصنيع الشامل والمستدام
- زيادة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تشجيع الابتكار والبحث العلمي

الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة

- تسريع نمو دخل الفقراء بنسبة أعلى من المتوسط
- تمكين الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للجميع
- ضمان المساواة في الفرص وعدم التمييز
- تنظيم الهجرة الآمنة والمنظمة

الهدف 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة

- ضمان الوصول إلى مساكن آمنة وبأسعار معقولة
- توفير نظم نقل عام شاملة ومستدامة
- تقليل الآثار البيئية السلبية للمدن
- حماية التراث الثقافي والطبيعي

الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان

- تنفيذ الإطار العشري للبرامج الاستهلاكية والإنتاجية المستدامة
- تحقيق الإدارة المستدامة للموارد الطبيعية
- تقليل الهدر الغذائي والنفايات
- تشجيع الشركات على الممارسات المستدامة

الهدف 13: العمل المناخي

- تعزيز المرونة والقدرة على التكيف مع المخاطر المناخية
- دمج التدابير المتعلقة بالتغير المناخي في السياسات الوطنية
- تحسين التعليم والتوعية بالتغير المناخي
- تنفيذ الالتزامات بموجب اتفاقية باريس

الهدف 14: الحياة تحت الماء

- منع وتقليل تلوث المحيطات بشكل كبير
- إدارة وحماية النظم الإيكولوجية البحرية والساحلية
- معالجة آثار المحيطات الحمضية
- تنظيم الصيد الجائر والصيد غير القانوني

الهدف 15: الحياة في البر

- حماية النظم الإيكولوجية البرية واستعادتها
- وقف فقدان التنوع البيولوجي
- مكافحة التصحر واستعادة الأراضي المتدهورة
- ضمان التشارك العادل والمنصف في فوائد التنوع البيولوجي

الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية

- الحد على جميع أشكال العنف والوفيات المرتبطة به
- القضاء على الاستغلال والاتجار بالبشر
- تطوير مؤسسات فعالة وشفافة ومسؤولة
- ضمان الوصول إلى العدالة للجميع
- بناء مؤسسات شاملة وفعالة

الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

- تعزيز التمويل والاستثمار والتجارة
- تعزيز مشاركة الدول النامية في المنتديات العالمية
- تشجيع الشراكات متعددة الأطراف
- تعزيز بناء القدرات في الدول النامية