

محاضرة: الاتصال المستدام في المنظمات

أولاً: مفهوم الاتصال المستدام

- الاتصال المستدام (Sustainable Communication) هو نهج استراتيجي يهدف إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، مع الحفاظ على الشفافية والمصداقية والمشاركة الفعالة. ويشمل ذلك الاتصال حول الاستدامة (البيئية والاجتماعية والحوكمة) والاتصال بطريقة مستدامة.

يعرف الاتصال المستدام (Sustainable Communication) بأنه "عملية دمج الوعي بالاستدامة في إستراتيجية اتصالية من خلال إخبار أصحاب المصلحة بأهداف وجهود الشركة في مجال الاستدامة"

- من منظور أكاديمي نقدي، يعتبر الاتصال المستدام "مجالات أكاديميين التخصصات يدرس العمليات التي يبنى ويشارك ويتفاوض من خلالها على المعاني المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية، ويشمل المقاربات الأداة الهادفة لتغيير السلوك والمنظورات التأسيسية التي تستكشف دور الاتصال في تشكيل الخطابات والهويات والممارسات المستدامة"

- يقوم الاتصال المستدام على ثلاثة أبعاد جوهرية تعرف بـ Triple Bottom Line of Communication، وهي: البعد البيئي (تقليل الأثر البيئي للعمليات التواصلية)، والبعد الاجتماعي (ضمان الشمولية والعدالة في الوصول إلى المعلومات)، والبعد الاقتصادي (تحقيق الكفاءة والفعالية في تخصيص موارد الاتصال).

ثانياً: الخصائص الرئيسية للاتصال المستدام

- تكامل المحتوى يتمثل في دمج الاستدامة في محتوى الاتصال بحيث يمكن وبدعم العمل المستدام داخل الشركة، من خلال تقييم واختيار وتنفيذ محتوى الرسائل بناءً على معايير الاستدامة.

- التكامل الشكلي يشمل اختيار وسائل النقل والقنوات الاتصالية المستدامة مثل استخدام ورق معتمد، تجنب الطباعة العشوائية، استخدام المنصات الرقمية بدلاً من الوسائل المادية المهترئة

- الشفافية والصدق الاعتراف بالتحديات والإخفاقات وليس فقط النجاحات، وتجنب "الغسل الأخضر" (Green washing) بأي ثمن .

- الأصالة (Authenticity) يجب أن يكون الاتصال مبنياً على أداء حقيقي وملحوس في مجال الاستدامة، وليس مجرد ادعاءات فارغة.

- المشاركة والتمكين الانتقال من نموذج الإرسال الخطي (مرسل-رسالة-مستقبل) إلى نماذج تفاعلية وإنشائية ترى الاتصال كعملية بناء للواقع الاجتماعي المشترك.

- البيئية التخصصية (Interdisciplinary) الاتصال المستدام يقف عند تقاطع الاتصال البيئي وعلوم الاستدامة والاتصال التنظيمي، ويتطلب فهماً متعدد التخصصات

- التعاون المعرفي (Knowledge Co-production) يركز على إنتاج المعرفة بشكل تعاوني بين الأكاديميين والممارسين وأصحاب المصلحة، وليس فقط نقل المعرفة من الخبراء إلى الجمهور
- البناء الاجتماعي للواقع يرى الاتصال كعملية تشكلى من خلالها الخطابات والهويات والممارسات المستدامة، وليس مجرد نقل لمعلومات موجودة مسبقا.

ثالثا: أهمية الاتصال المستدام في المنظمات

❖ الجوانب التنظيمية والإستراتيجية

- دعم الامتثال التنظيمي مع تزايد التشريعات مثل توجيه الإفصاح عن الاستدامة للشركات (CSRD) وتوجيه المزاем الخضراء (Green Claims Directive) ، أصبح الاتصال المستدام الشفاف والدقيق أكثر أهمية من أي وقت مضى للامتثال القانوني وتجنب العقوبات
- تعزيز الكفاءة وتخفيض التكاليف عندما تجبر الشركات على التواصل بشفافية حول أدائها البيئي (استهلاك الطاقة، النفايات، الكفاءة) ، فإنها تلجأ طبيعيا إلى تحسين أدائها الفعلي، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتخفيض التكاليف على المدى الطويل .
- بناء الثقة مع أصحاب المصلحة الشفافية في الاتصال - بما في ذلك الاعتراف بالتحديات والإخفاقات وليس فقط النجاحات - تبني الثقة مع العملاء والموظفين والمستثمرين، وتظهر الالتزام الحقيقي برحلة الاستدامة

❖ الجوانب التنافسية والسوقية

- الميزة التنافسية الشركات التي تظهر التزاما حقيقيا بالاستدامة عبر اتصالها تبرز كقادة في هذا المجال، مما يعزز سمعة العلامة التجارية والإدراك العام. ومع تزايد تفضيل المستهلكين للعلامات المستدامة، يص attracting العملاء أسهل
- جذب واستبقاء الموظفين الاتصال الداخلي الفعال حول الاستدامة يساعد في: جذب مواهب جديدة تقدر القيم المستدامة، زيادة رضا وتحفيز الموظفين الحاليين، خلق إحساس بالهدف والمعنى في العمل
- جذب المستثمرين المستثمرون يبحثون بشكل متزايد عن شركات تظهر التزاما بالاستدامة كمؤشر على الأداء المالي طويل المدى والاستقرار. الاتصال الفعال يظهر النهج الاستباقي لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية .

❖ الجوانب المجتمعية والبيئية:

- تحفيز التغيير السلوكي الاتصال المستدام يربط بين زيادة الوعي وتحفيز العمل، حيث يحول المعرفة إلى مشاركة فعلية في الحلول

- تعزيز العدالة البيئية من خلال الاتصال المستدام، يمكن للمنظمات تسليط الضوء على القضايا المتعلقة بالتوزيع غير المتكافئ للأعباء البيئية والعمل على إصلاح الثقة مع المجتمعات المهمشة.

رابعاً: الأدوات الرئيسية للاتصال المستدام

أولاً: أدوات الاتصال الداخلي المستدام

✓ منصات التواصل الرقمية التفاعلية

قد أدوات التعاون الرقمي مثل Microsoft Teams وSlack وZoom أدوات أساسية لتعزيز التعاون المستمرين الفرق، خاصة في بيئات العمل الهجينة والبعيدة. تساهم هذه المنصات في: تعزيز الشفافية في نقل المعلومات، وتسهيل التعاون عبر الوظائف المختلفة، وبناء ثقافة التواصل المفتوح.

✓ منصات إدارة المشاريع والمعرفة

تستخدم أدوات مثل Asana وTrello ومنصات مشاركة المعرفة (Knowledge-sharing platforms) لتتبع المهام وتبادل الخبرات، مما يضمن استمرارية العمل وتوفر المعلومات للجميع .

✓ أدوات الاستماع والتفاعل مع أصحاب المصلحة:

وتتضمن استطلاعات الموظفين: لقياس آراء الموظفين ومدى ارتباطهم بأهداف الاستدامة، والمقابلات مع الموظفين: خاصة الموظفين المخاطبين للعملاء لفهم توقعاتهم، واستطلاعات المستهلكين: عبر منظمات مثل Edelman's Trust Barometer وGlobeScan، وطاولات الحوار المستديرة: لجمع آراء مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة

✓ لجان الاستدامة الداخلية:

من خلال إنشاء لجان أو مجموعات عمل داخلية للاستدامة يساعد في: نشر الملكية المحلية للإستراتيجية العالمية، وبناء شبكة من "المروجين" الطبيعيين للتغيير، بالإضافة إلى تعزيز المشاركة من القاعدة إلى القمة.

✓ التقويمات الاتصالية (Communication Calendars) أداة بسيطة لجدولة الاتصالات عبر الفضاء العام، تضمن:

✓ توزيع الرسائل بشكل متساو على مدار الوقت

✓ ربط المحتوى بالمناسبات ذات الصلة (مثل اليوم العالمي للمرأة، اليوم العالمي للمناخ..... الخ

✓ التخطيط المسبق للمواضيع والمحتوى المطلوب

✓ أدوات القياس والتقييم

تشمل المؤشرات الرئيسية لقياس فعالية الاتصال المستدام: معدل الوصول: عدد الأفراد الذين تعرضوا للرسائل، ومؤشر معدل التفاعل: عدد الأشخاص الذين تفاعلوا مع المحتوى، ومؤشر معدل التحويل: عدد الأفراد الذين اتخذوا إجراءات ملموسة بناء على الرسائل

ومنصات مثل **Face book Insights** و **Twitter Analytics** التي توفر بيانات متعمقة حول تفاعل الجمهور مع المحتوى المنشور، مما يساعد في تقييم التأثير الفعلي للرسائل

ثانياً: أدوات الاتصال الخارجي المستدام

■ الشهادات البيئية

إضافة ملصقات الاستدامة وشهادات الاعتماد المستقلة للمنتجات، مما يضيف المصداقية على ادعاءات الاستدامة ويوصل القصة مباشرة للعملاء.

■ تقارير الاستدامة واللوحات الإعلامية (Dashboards)

أنظمة الإبلاغ عبر الإنترنت واللوحات الإعلامية الرقمية تمكن المنظمات من قياس والإبلاغ والتواصل حول أدائها في مجال الاستدامة بشكل شفاف ومستمر.