الاتصال العمومي والتنمية المستدامة –مقاربة نظرية-

Public Communication and Sustainable Development - A Theoretical Approach --

د/1. مهري شفيقة

[1]- جامعة محمد لمين دباغين –سطيف 2 (الجزائر) – mehrichafika@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2023/05/01؛ تاريخ المراجعة: 2023/05/20؛ تاريخ القبول: 2023/06/15

ملخص:

تناول هذا المقال مفهوم الاتصال العمومي وعلاقته بتطبيق منهج التنمية المستدامة، من خلال توضيح هذين المفهومين وتوضيح أليات التطبيق والممارسة، من خلال بناء استراتيجية اتصالية عمومية على المستوى الداخلي للمؤسسة وعلى المستوى الخارجي في إطار خدمة المصلحة العامة وتخفيض تأثيرات المؤسسات على المجتمع والبيئة والصحة العامة ، وتعزيز نشاط التوعية بتعزيز الاتصال الاجتماعي بترقية الصحة الأمن والسلامة المهنية للعاملين، وتفعيل الاتصال العمومي تجاه "الجماهير الخارجية "، بتوضيح سياساتها فيما يتعلق بتطبيق التنمية المستدامة والحفاظ على المصلحة العامة للمجتمع من منطلق الشفافية وتحسين صورة المؤسسة في إطار ممارسات اتصالية عمومية مستدامة تحافظ على حقوق الأجيال الحالية والأجيال القادمة ، نوع الدراسة هي دراسة وصفية اعتمدنا فيها على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة لنتائج هامة تتعلق بدور الاتصال العمومي في تفعيل ممارسات التنمية المستدامة في المؤسسة وحماية المصلحة العامة للمجتمع

الكلمات المفتاح : الاتصال العمومي ؛ الاتصال البيئي ؛ الاتصال المستدام، التنمية المستدامة

Abstract:

This article deals with the concept of public communication and its relationship to the application of the sustainable development approach, by clarifying these two concepts and clarifying the mechanisms of application and practice, by building a public communication strategy at the internal level of the institution and at the external level within the framework of serving the public interest and reducing the impacts of institutions on society, the environment and public health, and promoting Awareness activity by promoting social communication by promoting health, security and occupational safety for workers, activating public communication towards "external audiences", by clarifying its policies with regard to implementing sustainable development and preserving the public interest of society in terms of transparency and improving the image of the institution within the framework of sustainable public communication practices that preserve the rights of current generations And future generations, the type of study is a descriptive study in which we relied on the application of the analytical descriptive approach, and the study reached important results related to the role of public communication in activating sustainable development practices in the institution and protecting the public interest of society

Keywords: Public Communication - Sustainable Communication - Sustainable Development;

1.مقدمة:

أصبح الاتصال العمومي رهان يواجه المؤسسات بصفة عامة عمومية أو خاصة، كون الأمن الصحي والعيش في بيئة سليمة، أصبح من حقوق الإنسان المعترف بها، كونها تصنف ضمن الجيل الثالث من حقوق الإنسان. والمؤسسة بصفتها شخصية اعتبارية ذات كيان معنوي ملزمة بمراعاة هذه الحقوق، وضمان المنفعة العامة لجميع الجماهير الذين يتأثرون بسياساتها سواء داخل المؤسسة جمهور داخلي "عمال"، أو خارج المؤسسة جماهير خارجية" زبائن، مواطنين"....

فالاتصال العمومي كسياسة تطبق ضمن استراتيجية المؤسسة الاتصالية العامة ، يجب أن تخطط بأهداف نوعية وكمية لإحداث التغيير وخدمة المورد البشري بالمؤسسة ، وفي هذا الإطار تبرز آليات الاتصال الاجتماعي كمرادف للاتصال العمومي لإحداث التغيير فيما يتعلق بمواضيع الصحة ، السلامة المهنية والأمن ، والتوعية البيئية على هذا مستوى الحملات الاتصالية العمومية الموجهة للجمهور الداخلي "العمال" لأنهم هم رأسمال المؤسسة وأية أضرار تصيبهم تؤثر في تحقيق أهداف المؤسسة ، ومن ناحية أخرى تواجه المؤسسة الصناعية نمطا خاصا من الاتصال العمومي اتجاه جماهيرها الخارجية كالمواطنين الذين يتأثرون بنشاطاتها الصناعية وهو ما يتطلب رسم أهداف اتصالية لمواجهة ضغوطات ومطالب الجماهير الخارجية في الحق في الشفافية والمكاشفة حول المواضيع ذات النفع العام للمواطن بالدرجة الأولى ، وهنا تبرز فعالية الاتصال ذو الطابع النفعي العام "العمومي" حيث يعمل على تغيير صورة المؤسسة وتعزيزها ،كمؤسسة مواطنة تفعل آليات التواصل والشفافية في سياستها أمام جماهيرها ، وإشراكهم في تحقيق أهداف مستدامة من خلال خدماتها العامة التي تعتبر كجسر لإدراج المؤسسة في النسيج الاجتماعي للمجتمع ، ومن خلال التفاعل مع البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة والاستجابة لتغيراتها ومتطلباتها في ظل تنامي مفهوم التنمية المستدامة كرهان مؤسساتي، وأصبح التوجه لبناء استراتيجيات اتصالية ضرورة حتمية لتطبيق هذا التوجه المعاصر في المؤسسات اليوم.

حيث تمس أبعاد التنمية المستدامة المصلحة العامة في المجال الاقتصادي من خلال تحقيق النمو الاقتصادي وزيادة الدخل وتوفير فرص العمل ، وترشيد استخدام الموارد للأجيال الحالية والقادمة، كما تشمل الاستدامة الأبعاد الاجتماعية متجسدة في العدالة الاجتماعية وتحقيق الرفاهية الاجتماعية من تعليم وصحة وأمن وعمل وتمكين ، ويعتبر البعد البيئي من أهم أبعاد الاستدامة التي تمس المصلحة العامة والحفاظ على حياة المواطن بتوفير بيئة نظيفة ومتوازنة وخالية من المشكلات ، ونظرا لتقاطع تطبيق هذه الأبعاد بالاتصال ، يعتبر الاتصال العمومي هو أنسب شكل اتصالي عند الحديث عن تطبيق التنمية المستدامة نظرا لكونه اتصال واسع النطاق واسع الأبعاد ، ويتمحور جوهره في المصلحة العامة وهي نقطة التقاطع الأساسية مع التنمية المستدامة ، وأصبح توجه الاتصال العمومي والتنمية المستدامة من التوجهات الحديث

التي ميّزت النشاط الاتصالي المؤسساتي اليوم، استجابة لتحديات الألفية الثالثة ومتطلبات الفترة الراهنة ، في ظل نقص الموارد وأزمة البيئة التي نشهد تبعاتها من إحتباس حراري وتغير مناخي ، وكذا تأثر المصلحة العامة للمواطن من جميع النواحي الاقتصادية الاجتماعية والبيئية، خصوصا بعد أزمة كورونا التي أثرت على مجريات الحياة الإنسانية من كافة الجوانب، لذا ظهرت الحاجة الملحة لتطبيق التنمية المستدامة للحفاظ على مصلحة الأجيال الحالية والأجيال القادمة ولن

يكون التطبيق فعال دون تفعيل ممارسات الاتصال العمومي المستدام في كافة القطاعات المؤسساتية، وعليه انطلاقا من الأبعاد السالفة الذكر، يمكن طرح التساؤل الآتي :

– **ما دور الاتصال العمومي في تفعيل ممارسة التنمية المستدامة؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

- ما هو الاتصال العمومي؟
- ماهي أشكال الاتصال العمومي الموجهة لجماهير المؤسسة؟
- ما هي رهانات الاتصال والتنمية المستدامة؟
- ما هو دور الاتصال العمومي المستدام في تحقيق التنمية المستدامة؟

1–2–أهداف الدراسة:

- التعرف على مفاهيم الاتصال العمومي، التنمية المستدامة، الاتصال المستدام
- التعرف أشكال الاتصال العمومي الموجهة لجماهير المؤسسة
- التعرف على علاقة الاتصال العمومي بالتنمية المستدامة ورهاناته
- التعرف على أدوار الاتصال العمومي المستدام في تحقيق المستدامة

1–3– نوع الدراسة منهجها:

1–3–1– نوع الدراسة: تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي تهدف لوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها والوصول لنتائج بخصوصها،

1–3–2– منهج الدراسة: فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي مكننا من جمع المعلومات حول موضوع الاتصال العمومي والتنمية المستدامة من المراجع والأدبيات والتراث النظري في هذا المجال البحثي، ومحاولة فهم وتفسير العلاقة بين متغيري الاتصال العمومي والتنمية المستدامة وتحليل أشكال الممارسة وتأثيراتها على المؤسسة والمجتمع

2– الاتصال العمومي :

قبل الإشارة لمفهوم الاتصال العمومي يجب أن نشير لمفهوم الاتصال الذي يعتبر عملية تتضمن المشاركة و التفاهم حول موضوع أو فكرة، لتحقيق هدف أو برنامج، و يعرف بأنه العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار، أو المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه ".(عودة،09،08،1998).

2–1– مفهوم الاتصال العمومي:

كثيرا ما يشار إلى الاتصال العمومي على انه تبادل للمعلومات، فالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني الإقناع، أي تغيير آراء و سلوك الآخرين وكثيرا ما يستعمل كمرادف للاتصال الاجتماعي، فالاتصال يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل لصالح المجتمع برمته، فالاتصال العمومي(الاجتماعي) هو علم نقل الأفكار الجديدة من

طرف إلى طرف ثاني، وانه الركيزة الأولى للسلطة التي تستعمله من اجل تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة.(بوخبزة،73،2007)

ويعرف على أنه " مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام، إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين "مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني، والمجموعات الناشطة في المجال العام "

وهو مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومات وبين الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام بل يشمل المشاكل التي تواجه المجتمع وتخضع للنقاش العام ، وتستنهض الرأي العام داخل الدولة ، والإدارات العمومية حول مواضيع "الاقتصاد، العدالة، التعليم، الصحة ، البيئة، ...وما إلى ذلك"

(Demers,2008,201)

أما عن بعض المبادرات كميثاق الاتصال العمومي فيعتبر الاتصال العمومي وفقا لما جاء في المادة رقم2" أنه الاتصال الذي يسجل في إطار برامج إعلام الخدمات العامة، حيث يحترم القواعد السارية سواء الأخلاقية أو القانونية، بحيث يجب أن يمارس خارج ممارسات الدعاية وتزوير الحقائق من خلال احترام الشفافية في الإعلام حول المعلومات المتاحة سواء بالنسبة لصانعي السياسات أو المستخدمين ".

أما المادة رقم6 فهي تشير لأهمية الاتصال العمومي حيث يعتبر أداة إستراتيجية في الوساطة بين فاعلي الحكم والمؤسسات والإدارات، نحو تأسيس وتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين مختلف المساهمين في المجال العام (ANCP,2009,1)

والاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن وتعزيز الروابط الاجتماعية ، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن.

الفاعلين الأساسيين للاتصال العمومي هم: مختلف خدمات الاتصال في الدولة، الجماعات المحلية غير المركزية وخدماتها الاتصالية مع المواطن، المؤسسات العمومية،...الهدف الأساسي لمختلف هؤلاء الفاعلين هو جعل الجمهور على علم بكل القرارات المتخذة (gecil,Thomas,2007,3)

2-2 – الرسالة الاتصالية العمومية "المضمون":

يشير الاتصال العمومي كعملية اتصالية في رسائله مضامين اتصالية معينة تتمحور حول ثلاث فئات من المواضيع:

- الحماية الاجتماعية للمواطن.
- معلومات حول مقاييس الحقوق الجديدة.
- الإعلام عن الخدمات العامة.

وكل محور من المحاور التالية يتضمن أهداف فرعية أخرى:

"كالوقاية في مجال الصحة، الأمن المروري، البيئة وتتحقق الوقاية من خلال الاتصال العمومي الموجه لتعديل السلوكيات، وهذا هو المحور الذي سنركز عليه في الدراسة التطبيقية لهذه المداخلة من خلال ممارسات الاتصال الاجتماعي والبيئي في المؤسسة محل الدراسة.

-زيادة الوعي لدى المواطن من خلال توفير التدابير المناسبة وتشجيع استخدامها" كالسكن، العمل، التكوين..."

-تحسين المعرفة والوعي حول صورة الخدمات العامة "الاستقبال، الخدمات الاجتماعية، خدمات المؤسسات العمومية (cloude,emmannel,1995,3)

وتشمل المعلومات المتضمنة في سياسة الاتصال العمومي الأنواع الأساسية من المعلومات التي تقدمها الهيئات العمومية، والإدارات العمومية إلى وسائل الإعلام والاتصال بصفة عامة ما يلي:

-بيانات إحصائية "قوة العمل، بيانات مالية نقدية، ضريبية....."

-معلومات عن الخدمات الموجهة للمواطن "جمع النفايات، العيادات الصحية، المكتبات،....الخ

السياسات الحكومية "الضرائب، الإصلاح العسكري، والخصخصة"

-معلومات عن الأحزاب السياسية "قوائم المترشحين، البرامج، الحملات الانتخابية، (OCDE ,1996,9)

3- أشكال الاتصال العمومي في إطار تطبيق التنمية المستدامة:

3-1- الاتصال البيئي مجال جديد في الاتصال العمومي:

مع تسارع الوعي بالاحتباس الحراري وظاهرة التغير المناخي وإنهاك واستنزاف الموارد الطبيعية وبالتزامن مع ظهور التنمية المستدامة فرضت البيئة كموضوع محوري للاتصال العمومي لدى السلطات المحلية والمجتمعات الإقليمية ، التي تساءلت عن الأثار البيئية لكل مجال على كفاءتها ، بشكل سريع استولى هذا المفهوم على مجال التوعية وتحسيس المواطنين بحماية البيئة وتزويدهم بجملة مفصلة عن أعمالها ومساعيها في هذا الإطار في صالح التكريس المعياري للتنمية المستدامة حيث آن الأوان لتحمل الفاعليين العموميين والخواص للقيام بسلوكيات مسؤولة ، فالتنمية المستدامة وحماية البيئة أصبحت محتكرة من طرف صناع القرار في المجال العمومي وذلك للبحث عن شرعية لأنشطتهم ،فالاتصال أثبت أنه لا غنى عنه في تعريف وتنفيذ التنمية المستدامة من طرف الجماعات المحلية، حيث وضح المشرع مكان واضح لصناع القرار العمومي في تعليل وشرح خياراتهم وإشراك الفاعليين المعنين بالقرار عبر عمليات تشاركية.

فالاتصال يسمح بإعطاء شرعية للأنشطة والأفعال في إطار غياب إطار قانوني مقيد لدمج رهانات التنمية المستدامة من طرف المجتمعات والسلطات المحلية (- Phille Marcanglo-leos.2011,115-116 .)

فمنذ بداية النقاش في سنوات 2000 أخذ السؤال حول حماية البيئة يأخذ شيئا فشيئا مكانة في المشهد الإعلامي وأيضا في الفعل العمومي من جهة أخرى أكبر تحقيقات الراي العام دلت على انخراط قوي للفرنسين في للقيم البيئية أيضا أعمال jean pierre bozonnet سلطت الضوء على الفكرة المرتبطة بأكبر قصة إيكولوجية ظهرت في سنوات السبعينات في الغرب والتي تتعلق بتحولات هامة في تصورات ومفاهيم المجتمع أدمجت علاقاتهم مع الطبيعة والآن تثبت في عقول الفرنسين هذا الخطاب البيئي الكبير الذي يتميز بالوهلة الاولى بمرور خطاب المركزية البشرية التي لاتضع

الإنسان بل الطبيعة في قلب أكبر قصة في عصر ما بعد الصناعة، من ناحية ثانية يتمحور حول الوعي بهشاشة توازن الطبيعة ومحدودية الاقتصاد في مواجهة هذه الهشاشة. (Stéphanié vincent-geslin,2014,113 –)

لاحظ "هابرماس" أن حصة من المجال العام تأتي إلى الوجود في كل محادثة عندما يجتمع الأفراد بصفتهم الشخصية لتشكيل هيئة عامة ، فعندما نشارك الأخرين في النقاش والاستجواب فنحن نترجم اهتماماتنا الخاصة للجمهور في الشؤون العامة وبالتالي إنشاء مناطق للنفوذ، التي ستؤثر على كيفية رؤيتنا للأخرين وللبيئة وعلاقتنا بها ، هذه الترجمات الذاتية للشؤون العامة تقع في مجموعة المنتديات والممارسات التي تعطي أثر على أي شيء قريب للمجال العمومي البيئي ، من حيث الحديث عن البيئة المحلية في نوادي العلماء، افتتاحيات الصحف وتنبيهات على الانترنت ، والخطب، والمسيرات في الشوارع، والمهرجانات وعدد لا يحصى من المناسبات الأخرى، التي نشارك فيها بالنقاش والمحادثة أو غيرها من الأشكال الأخرى للأنشطة الرمزية في المجال العام الذي يظهر كقوة محتملة للتأثير. (Study and practice of environmental communication.2015.23)–

لأكثر من عقد من الزمان، بطريقة أكثر وضوحا منذ سنة 1980، اصبحت قضية البيئة تحتل جدول الأعمال السياسي والإعلامي اليومي، هذه الظاهرة يمكن تفسيرها على حد سواء من خلال تطور العلوم البيئية ،وزيادة الوعي العمومي ،وخاصة من خلال عمل المجموعات البيئية والجمعيات، من خلال تحول وضعية البيانات البيئية المتاحة إلى أكثر موثوقية خصوصا على الآثار السلبية للتنمية الصناعية على البيئة الفيزيائية والبيولوجية ، وعلاوة على ذلك فإن هذه العوامل المختلفة تسمح بزيادة الوعي العام لدى الناس والقلق والانشغال من المنظمات السياسية المختلفة، حيث ساعدت على تشكيل حقل جديد سياسي وأيديولوجي يفضي إلى تنفيذ استراتيجيات وتقنيات الاتصال ، خصوصا بما في ذلك تلك المتعلقة الإقناع وهيكلة والآراء لبناء شبكات تأثير وبالتالي فإن عدد معتبر من المؤسسات العامة والخاصة لديهم هو خبرة محددة في هذا المجال، فالاتصال البيئي أصبح أداة هامة للتأثير في وجهات النظر والمصالح وممارسة القرار السياسي في المجتمعات.

في أطروحتة بييرزيمور و فاوستو Pierre ZEMOR,Fausto ROTELLI حدد أن الاتصال البيئي هو جزء من الاتصال العمومي ، حيث عندما يتم وضعه في مكان ما من قبل الإدارات العمومية ، أو من قبل القوى السياسية التي يتم تفعيلها من خلال فاعلين خواص ، يمكن اعتبارهم مثل المدافعين والمروجين عن القيم الإيكولوجية، ومن ثم أيضا فهم يقومون بجزء من مجال عالم الجمعيات التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي لدى الرأي العام.

فعندما يتم ضمان الترويج للاتصال البيئي من قبل مؤسسات الدولة، نتحدث عن اتصال المصلحة العامة، والذي يهدف إلى توفير عناصر المعرفة للمواطنين فيما يتعلق بالقضايا ذات الاهتمام المشترك بهدف إقناعهم لإحداث تغيير في سلوكهم. فهناك العديد من الميزات في هذا النوع من المعلومات: فالوظيفة الأولى للمعلومات، هي وظيفة أكثر تحديدات علمية ببعض جوانب حياة الجماعات، ووظيفة الوعي بمخاطر بعض السلوكيات على حياتهم الخاصة، فالاتصال البيئي يطرح هنا مبدأ يعتبر مصدر القيم الواسعة التي يتم توزيعها للمستقبلين، ويمكن أن نميز بين الاتصال البيئي للفاعليين العموميين الذي يعتبر كسياسة، والاتصال البيئي الخاص بالفاعليين في القطاع التطوعي للجمعيات التي تعتبر في هذا الوقت كتضمان اجتماعي.

كما يمكننا التمييز بين ثلاث أصناف للاتصال البيئي:

- **الاتصال التوعوي:** الموجه لإحاطة المتلقي برسائل بجعلها توعوية حساسة فيما يتعلق بالبيئة.
- **الاتصال التربوي:** الموجه لتعليم الأشخاص حيث يطور رسائل مباشرة إلى الردع ضد بعض السلوكيات البيئية السلبية الخطرة أو من خلال اقتراح السلوكيات الإيجابية المناسبة.
- **الاتصال المباشر:** الموجه صوب الردع فيما يتعلق سلوكيات معينة، واقتراح سلوكيات بديلة أخرى أكثر إيجابية. (Mouales Hafsa et Adjtoutah Tinhinan,2014,5-6)

من بين نماذج حملات التوعية العمومية بالبيئة الإشارة لأهمية التوعية البيئية وحملات الاتصال البيئي الهادفة لرفع مستوى الوعي البيئي لدى المواطن الذي يعتبر من أهم انشغالات الاتصال العمومي الذي تجاوز مواضيع السياسة والإدارة ، إلى موضوع حماية الوسط الطبيعي للمواطن من خلال حقه في بيئة صحية وسليمة ، فالفضاء العمومي للمواطن يشمل الحيز البيئي "الفضاء الإيكولوجي"، بكل مقوماته التي تسهم في تحقيق نوعية حياة جيدة للمواطن، فتأثير البيئة على المواطن يشمل التأثير النفسي الصحي الاجتماعي، ونظرا لهذا الترابط فالوعي البيئي مرتكز أساسي من اهتمامات الاتصال العمومي الراهنة .

ففي حصة تلفزيونية "***territoire de com***" حول موضوع الفكاهة عامل ناجح للاتصال العمومي، على القناة الفرنسية المتاحة على موقع اليوتيوب ، تم من خلالها التركيز على حملات التوعية البيئية وتعزيز السلوك البيئي الإيجابي، فأسلوب الفكاهة من خلال تحقيق ميداني" تم اختيار عينة لإجراء تجربة، للتأثير في السلوكيات البيئية للمواطنين حول فرز النفايات، أحدث تأثيرا في العينة المختارة، ومن خلال وجهات نظر مختصين ومحليين فالاتصال البيئي ركن أساسي للحملات التوعوية العمومية الموجهة للمواطنين ، فالاتصال العمومي هو ذو بعد بيئي في الأساس– **(jérom caltran ,2016.vedo)**

3–2– الاتصال الاجتماعي:

يعتبر الاتصال الاجتماعي من بين العلوم التي تعتمد عليها الدول لمواجهة الآفات والمشاكل فهو يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذو قيمة في ثقافة أو حضارة البلد، ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفراده ونبذ السلوك السيئ المضر بالمجتمع.

إن الاتصال الاجتماعي لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني تغيير أراء وسلوك الغير أي الإقناع، ويتم اللجوء إلى الاتصال الاجتماعي كلما دعت الحاجة إلى البحث عن التغيير لفائدة إصلاح المجتمع ككل وتلافي نقط أو تحوير مفهوم، وقد يكون كذلك الأمر بالنسبة إلى مكافحة الأمراض، وتنمية القيم الأساسية، ومن أهداف الاتصال الاجتماعي أيضا الوقاية من الأمراض والحوادث، والتربية الصحية، وحماية البيئة. (الحديدي، 2000، ص114)

يعرف الاتصال الاجتماعي: "بأنه ذلك الاتصال الذي يهدف إلى تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي للطريق السليم، وتغيير السلوك المعاكس للطبيعة الإنسانية السليمة، فهو يبحث عن التغيير لصالح المجتمع في مجمله، عندما يستجيب لتطلعات ومصالح هذا المجتمع في مساءل تهمه مثل: مكافحة المشاكل الاجتماعية، وترويج القيم الإنسانية. (بوخبزة،1996)"

كما يعرفه كل من عبد الحميد عطية ومحمد محمود مهدي: "بأنه من بين العلوم التي تعتمد عليها الدول لمواجهة الآفات والمشاكل فهو يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذا قيمة في ثقافة أو حضارة البلد، ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به، كما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفراده ونبذ السلوك السيئ المضر بالمجتمع."(عطية، 2003،ص54)

كما يعرفه مشال لوبي: "بأنه ليس مجرد إعلام واستعلام فقط وإنما يعني أيضا تقويم أراء وسلوكيات الغير، بحيث يتم اللجوء إلى الاتصال الاجتماعي كلما دعت الحاجة للبحث عن التغيير لفائدة إصلاح المجتمع ككل، وقد يكون الأهم بالنسبة لمكافحة الأمراض، وتنمية القيم الأساسية، وهو أيضا ركيزة أساسية لتغيير الآراء إلى الأفضل وتعديل السلوكيات المعاكسة." (لوبي،2003،ص4)

ومن خلال هذه التعاريف المذكورة نستنتج أنها كلها تؤكد على مساهمة الاتصال في مواجهة مشكلات المجتمع التي تحتاج إلى حلول عاجلة، تنطلق من ركيزة أساسية ألا وهي سلوكيات واتجاهات الأفراد التي يجب تعديلها أو تغيرها، وذلك من خلال تعريضهم لمضامين اتصالية لإقناعهم بضرورة التخلي عن سلوكياتهم الحالية وتعويضها بسلوكيات أخرى أكثر وعيا.

3-3- الاتصال الصحي:

يندرج الاتصال الصحي كنوع من أنواع الاتصال ضمن إطار الاتصال الاجتماعي الذي يقوم على ضرورة توعية أفراد المجتمع بمختلف المشاكل الاجتماعية التي يمكن أن تصيبهم أو تهددهم من مثل ذلك: الجرائم، المخدرات، الأمراض والأوبئة، الزلازل والكوارث الطبيعية وغيرها " وتتضح أهمية الاتصال الاجتماعي من كونه المجال الذي يستهدف بناء الإنسان الواعي المتحضر في سلوكه، المتفهم لقضايا مجتمعه، قضيته هي قضية بناء الإنسان في ذاته وفي علاقته مع الآ خرين في الإطار الضيق، وعلاقته مع المجتمع في الإطار الواسع

. وتتضح هذه الأهمية كذلك من دوره في مواجهة كل ما يعترض المجتمع من مشكلات وأمراض اجتماعية، ومن تصديه لمهمة نشر الآراء والأفكار الجديدة والمستحدثة ذات النفع للإنسان وللمجتمع، ومن ثم مسؤوليته تجاه قضايا المساواة والعدل والتكافؤ والتضامن الاجتماعي.

ويعد الاتصال الصحي نوعا من أنواع الاتصال فهو يشير :" إلى ذلك النوع من أنواع الإعلام الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق حول المسائل الطبية والقضايا الطبية التمريضية والصحية والأحداث الصحية والطبية العارضة أو الطارئة التي يواجهها المجتمع أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الإرشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد وليس بقصد الإعلان عن سلع أو منتجات أو خدمات أو ماركات أو غيرها وذلك من أجل التوعية الصحية والتثقيف الصحي" (قارش،2015، ص39)

يعتبر الاتصال الصحي نوعا من أنواع الاتصال المتخصص في مجال معين وهو الصحة والطب، إذ يعمل على تغطية ونقل المعلومات الخاصة بالعلوم والممارسة الطبية والأمراض المختلفة، وطريقة علاجها ومختلف المشاكل الصحية التي تواجه الفرد وكيفية مواجهتها.

ويضيف قمش وآخرون أن الاعلام الصحي يتمثل في عملية نقل الرسالة الصحية إلى أفراد الجمهور وتوصيل أراء المثقف الصحي إلى عامة الناس من خلال استخدام مختلف وسائل الإعلام، كالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون والأفلام السينمائية . (القمش،2000، ص184) ، حيث أن هذه الوسائل تسمح بنقل المعلومات الصحية إلى أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع في أقل وقت ممكن، وبأقل تكلفة وتساعد المثقف الصحي بالتواصل مع عدد كبير من الناس من دون بذل جهد أكبر. (جاد الله،1975، ص449)

4- الجهات الفاعلة في الاتصال العمومي

الجهات الرئيسية المعنية التي تنشغل في الاتصال البيئي هي القوى السياسية والمؤسسات والإدارة العامة، بالإضافة إلى ممارسة الوظائف المعيارية، حيث يجب الكشف عن المعايير التي تنتج في سياق اجتماعي أوسع.، تتطلب هذه الوظائف لتحقيق الهدف من إعطاء تغطية للمعلومات التي تشمل على الإجراءات المستمدة من الإدارات العامة بهدف وضعها في الإجراءات الإدارية من خلال تقنيات مختلفة مثل الإعلانات التجارية الإفصاح واللوحات الإعلانية والأرقام الخضراء. في هذا السياق، من الواضح أن هذه الرسائل تتعلق بالقضايا التي تهم الجمهور، وبالتالي فإننا نتحدث عن الإعلان الموجه للمصلحة العامة (Mouales Hafsa et AdjtoutahTinhinan,2014,7) . وتصنف الأصوات المختلفة في الفضاء العمومي الأخضر فيما لي:

- المواطنون والفئات المجتمعية.
- جماعات حماية البيئة
- والعلماء والخطاب العلمي.
- الشركات وجماعات الضغط.
- المضادين لحماية البيئة والمناخ النقدي للتغير
- وسائل الإعلام الجديدة والصحفيين البيئيين.
- الموظفون العموميون.

هذه السبعة أصوات تشمل أيضا ادوار متعددة ومحددة أو مهنية، " كالكتاب، ضباط الصحافة، المتحدثين بإسم الجماعة، والمختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المدراء التسويقين، ومستشاري الحملات، وغيرها من الأدوار (6-1991,5 .) Myerson,G ,&,Rydin y

.5 – مفهوم التنمية المستدامة:

يعتبر مفهوم التنمية المستدامة مفهوم واسع التداول فلم يعد المشكل في غياب التعاريف، بل في تعدد ووجهة نظرها فقد عرفت" **بالتنمية المتجددة والقابلة للاستمرار** " ، التنمية التي لا تتعارض مع البيئة ، والتنمية التي تضع نهاية لعقلية لا نهائية الموارد الطبيعية وغير الطبيعية ، غير أن هذه التعاريف تفتقد للمرجعية لذا سنركز على التعاريف التي تتسم بالمرجعية .

فأشهر تعريف للتنمية المستدامة هو تعريف جروهاليم برونتلاند ، إذ يعتبر تعريفها المرجع المعتمد في أغلب الدراسات حيث عرفتها : "على أنها التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها . (corine cendron,2006,166)"

كما أن هيئة الأمم المتحدة كان لها دور في تعريف التنمية المستدامة، حيث عرفها المبدأ الثالث لمؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية الذي انعقد في ريودي جانيرو1992على :"أنها ضرورة إنجاز الحق في التنمية، حيث تتحقق بشكل متساو الحاجات التنموية والبيئية لأجيال الحاضر والمستقبل ، وأشار المؤتمر في مبدئه الرابع أن تحقيق التنمية المستدامة ينبغي أن لا يكون بمعزل عن حماية البيئة ، بل تمثل حماية البيئة جزءا لا يتجزأ من عملية التنمية ولا يمكن التفكير فيها بمعزل عنها". (دوجلاس موسشيت،13،2000) .

أما الذي رسّخ هذا المفهوم وحدد ملامحه الكبرى فهيGro Harlem Brundtland رئيسة وزراء النرويج، حيث لعبت دورا هاما في ترسيمه في تقرير مستقبلنا المشترك "الصادر عن اللجنة العالمية للتنمية والبيئة التي كانت تترأسها عام 1987، وأصبح هذا التقرير فيما بعد حاملا لاسمها في أول التعارف الرسمية للتنمية المستدامة(مبارك بوعشة ،2008، ص). فالتنمية المستدامة هي التنمية التي تهدف لتحقيق التنمية الاقتصادية مع الأخذ بعين الاعتبار حماية البيئة وتحقيق العدالة الاجتماعية، إذن فهي المحصلة النهائية للتفاعل بين هذه العناصر.

6– الاتصال العمومي والتنمية المستدامة:

أهداف الاتصال توجه الرهانات الاتصالية المتعلقة بتنفيذ التنمية المستدامة للتوعية وتحسين المعارف وترويج قيم التنمية المستدامة، التي يجب أن تبحث عن كل الوسائل لإثراء الرسالة في مصطلح الاتصال، هذه الطريقة تسمح بمعالجة المشاكل الراهنة للسير بشكل جيد، وتحقيق معادلة حل للانشغالات البيئية = صميم التنمية المستدامة.

وهذا لا يكون إلا بالاتصال. وفي هذا الإطار هناك تحد أخر يرتبط بنقل المعنى بشكل صحيح وممارسة أنشطة يمكن أن تخلق أثر التدريب المحفز سواء عن طريق الإعلان عن نجاحات التنمية المستدامة الأمر الذي يجعل الناس يتحدثون عن ممارساتها وتطبيقاتها أو عن طريق نشر المعلومات وسائل الاتصال لدعم المبادرة وتشجيع الابتكار البيئي (Solange) Tremblay,2007 ,29,30

يؤكد الأخصائيون في مجال التنمية أن الاتصال هو أحد موارد التنمية وقاعدة معلومات رئيسية لتحديد الاحتياجات الاساسية، وأداة لخلق وعي باعتباره عنصرا في سياسات الاتصال والتنمية(محمد حمدان المصالحة ،43،2003).

حيث تستطيع السياسات الإعلامية تحقيق التنمية الشاملة المستدامة عن طريق إدماج مبدأ الإعلام والاتصال في خطط التنمية وإعطائها دورا هاما عن طريق توعية أفراد المجتمع بأهمية خدمة المجتمع المحلي وأهمية العمل التطوعي كقيمة اجتماعية وتوعية الجمهور بالحفاظ على البيئة وحمايتها وترشيد استخدام المياه والطاقة و المنتجات النظيفة.(أبو إصبع ،2005،21،22)

"حيث أن الاتصال في الألفية الثالثة لم يصبح يعنى بموضوع التنمية فقط وإنما بعد أخر للتنمية أكثر عمقا، إنها التنمية المستدامة، التي تتركز على محور حماية البيئية والحافظ على توازن النظام البيئي والموارد الطبيعية للأجيال القادمة."

فالاتصال هو محرك النجاح في السياسات البيئية والتغيير البيئي نحو تحقيق معالم مجتمع مستدام، أساسه المواطنة البيئية والسلوك البيئي الإيجابي النابع عن قيم بيئية، هذه الأخيرة التي تتشكل من خلال وظائف الاتصال، الذي يعد الأداة الفاعلة في تحقيق نجاح السياسات البيئية، فالعلاقة بين البيئة والاتصال هي علاقة اساسية لنشر الوعي البيئي.

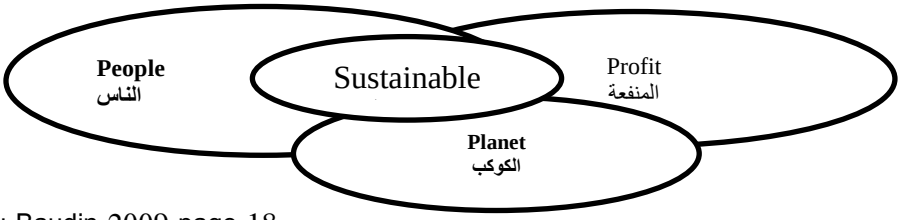
فعندما يرتبط الاتصال بقضايا البيئة ينشأ ما يسمى بالاتصال الأخضر ، الاتصال المستدام، الاتصال البيئي ، الاتصال المسؤول والذي يقصد به ذلك الاتصال الموجه نحو المسائل المرتبطة مباشرة بالتنمية المستدامة أو المتعلقة بجانب المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نحو قضايا البيئة والمجتمع بمختلف جوانبها، من خلال التثقيف، التوعية، والإبلاغ عن برامج التنمية المستدامة للأفراد أو الجماعات، كما يشكل هذا النوع من الاتصال مجازات للربط بين الجماعات و التنظيمات ضمن سيرورة اتصالية متلاحقة قوامها الحوار و التداول الاتصالي في الشؤون العامة المرتبطة بقضايا الاستدامة كالبيئة ، إدارة وتسيير الموارد الطبيعية ، والتطوير الصناعي و الاقتصادي.

و الاتصال الاستدامي أيضا هو أداة تعمل على توضيح المفاهيم الاستدامية للجمهور المتلقي من خلال إحاطته بالرسائل الإعلامية الاستدامية وتوفير كل الحقائق و المعلومات الموضوعية و الممكنة، بما يسهم في تأصيل تنمية البيئة المستديمة، وتنوير المستهدفين برأي سديد في الموضوعات و المشكلات البيئية المثارة و المطروحة.

الاتصال الاستدامي يعد " أداة من أدوات التغيير الواعي الموجه نحو بلوغ مجتمع متوازن قادر على التفاعل مع بيئته بشكل ايجابي من خلال تنمية مهارات عامة الناس و تنمية شعورهم بالمسؤولية حيال بيئتهم مما يكون سبباً في تغيير حقيقي في سلوكهم تجاه البيئة من خلال وعي علمي و إرادة حرة لتحقيق انضباط ذاتي للأفراد (بودهان ، لعرباوي، 4،2015).

وعندما يرتبط مفهوم الاتصال مع التنمية المستدامة، يظهر اتصال ذو نمط أوسع من الاتصال البيئي يسمى بالاتصال المسؤول الذي يشمل في أبعاده مختلف الجوانب الاتصالية لمفهوم التنمية المستدامة، الذي يشمل حسب المقاربة الأنجلوسكسونية 3 أبعاد تسمى ب "3P Profit، People، Planet **هي موضحة في الشكل البياني التالي:**

شكل بياني رقم 1: يوضح أبعاد التنمية المستدامة



source : (Mathieu Baudin 2009 page 18

1-6– أشكال الاتصال العمومي في إطار التنمية المستدامة :

توجد عدة مفاهيم اتصالية ترتبط بالتنمية المستدامة في هذا الإطار، كالاتصال المسؤول، الاتصال الأخضر، الاتصال المستدام، جميع هذه المفاهيم تتداخل مع مفهوم التنمية المستدامة في نقطة معينة، وفيما يلي توضيح لهذه المفاهيم :

أ–الاتصال الأخضر والتنمية المستدامة:

هو اتصال يخفض الأثار على البيئة من خلال مهن الاتصال وتصميم رسائل اتصالية خضراء مسؤولة، بتحليل الأثار المحتملة للأنشطة الاتصالية "حملات، نشريات، تنظيم تظاهرات حول البيئة، فالتوعية والتقليص من استهلاك الموارد الطبيعية "الطاقة، الورق، التغليف"، استعمال المنتجات الخضراء "حبر، مزيل الحبر، الورق القابل لإعادة التدوير."، يرتبط الاتصال الأخضر بمفهوم الصورة، وتحسينها، حيث أن له فائدة مضاعفة حيث يكون مسؤول بيئيا، ويحقق صورة طيبة عن حماية البيئة بالنسبة للمؤسسات (, les green whashing .)

ب–الاتصال الأخضر:

هو منهج موجه لتقليص الأثار البيئية المرتبطة بتحقيق عملية اتصالية يطبق في مرحلة التصميم وفق مبدأ تقليص استهلاك كل الموارد " من العتاد إلى الأجهزة إلى الطاقة ..." إذن حماية الموارد الطبيعية وتقليص وتسيير النفايات والتلوث من أهم مبادئ الاتصال الأخضر (Gilles Berhault, Alain ,chauveau,2010,5)،كما لاحظنا أعلاه أن الاتصال الأخضر يركز على البعد البيئي فقط الذي يعتبر أحد أبعاد التنمية المستدامة، بينما التنمية المستدامة كمفهوم يشمل عدة أبعاد

ج–الاتصال المسؤول:

هو أشمل من الاتصال الأخضر لأنه اتصال يخفض الأثار البيئية والاجتماعية والمجتمعية للاتصال ، فهو يقترب بشكل كبير من تحقيق مختلف أبعاد الاستدامة ، يرتبط هذا النمط الاتصالي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات، نلاحظ أن الاتصال المسؤول يركز على بعدين أساسيين من أبعاد التنمية المستدامة بينما مجال تطبيقه هو قطاع المؤسسات، "الاتصال المسؤول أيضا يتوقف على وزن كلماته ليكون واضح صادق وشفاف ويأخذ بقوة الوعي بالالتزام في الأنشطة المستدامة بحيث تكون مبثة بحجج منفذة فعليا مثل الإشهار عن المنتج البيئي يجب أن يكون كما أعلن عنه فعلا") Gilles Berhault, Alain ,chauveau,ibid ,5) إجمالا يعتبر الاتصال المستدام فهو أشمل نمط اتصالي يحقق أبعاد التنمية المستدامة الثلاثة " بعد اقتصادي ، اجتماعي، وبيئي" ومجال تطبيقه كل القطاعات وكل الأطراف الفاعلة في تحقيق التنمية المستدامة من دول ، ومؤسسات اقتصادية، وتربوية واجتماعية ، ومنظمات غير ربحية ، وأفراد ...

إذن العلاقة الألية بين الاتصال والتنمية المستدامة ليست علاقة بسيطة بعد أن تم تعريفها عام 1987 في تقرير بروتلاند عرفت الظهور الفعلي مع قمة الأرض عام 2002 لتعمم بسرعة كبيرة حيث عملت على توظيف الاتصال للانتشار لدرجة الظن أنها قطعة أثرية أو تصنيعية للاتصال خصوصا بعد استعمالها من طرف المؤسسات ، التي طالبت بصعود موضوع الاتصال البيئي مع ظهور مشكلات مواطنة المؤسسات وكيفية الاتصال ونقل المعلومة البيئية للأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة (thiery libaert)

مصطلح الأطراف ذوي العلاقة مركزي في ألية التنمية المستدامة ويتموضع بشكل واضح في أنظمة العلاقات التي تتجاوز المستهدفات التقليدية للاتصال بشكل متواصل، أيضا أستخدم المصطلح في إستراتيجيات الاتصال المؤسساتي(Michel capron et Francoise Quairel ,2004,2) . إن الحديث عن علاقة الاتصال بالتنمية المستدامة تجربة حديثة تتطلب منا كمختصين توجيه جهودنا لفهم هذه العلاقة وتطويعها نظرا لأهميتها الكبيرة في التغيير الاجتماعي نحو مجتمعات مستدامة، كخلاصة العلاقة بين الاتصال والتنمية المستدامة علاقة تكاملية تلازمية تواجهها عدة تحديات للنجاح في أنشطة الاتصال البيئي "، حيث يجب تطوير اتصال متكيف مع الجمهور المستهدف بناءا على اهتماماتهم ، وتصنيفات عملهم ومتغيرات سوسو–ديموغرافية أخرى ، أيضا إنشاء هياكل تسمح بتوزيع المعلومات ومنتجات بين الوزارات الهيئات والسكان ،واستغلال الحد الأقصى لإمكانيات وأدوات تكنولوجيا المعلومات من أجل تفعيل الاتصال البيئي المستدام ، والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة Solange ("Tremblay : P30) .

2-6– رهانات الاتصال العمومي في إطار التنمية المستدامة:

أصبح الاتصال العمومي يعنى بسياسات التنمية المستدامة لخدمة المواطن، وتحقيق الشفافية حول مستقبل الإنسان والأجيال القادمة، وهو رهان اتصالي جديد ضمن سياسات الاتصال التي تعددت واختلفت بإخلاف أهداف الاتصال مرورا بالاتصال التنموي الذي يهدف لتحقيق تغييرات اجتماعية وثقافية وعلى كافة المستويات لتنمية وتطوير المجتمع على كافة الأصعدة ، وصولا إلى ربط الاتصال بحياة ومستقبل الإنسان وحقوق الأجيال القادمة في إطار المستقبل المشترك للإنسانية.

لهذا بدأت سياسات الاتصال ترسم معالم وتطبيقات وأوجه الاستفادة من الاتصال وتطويعه لخدمة هذه الأهداف المستدامة وتحقيقها وفي هذا الإطار صدرت عدة مبادرات لربط أهداف الاتصال بالتنمية المستدامة منها الدراسة التالية:

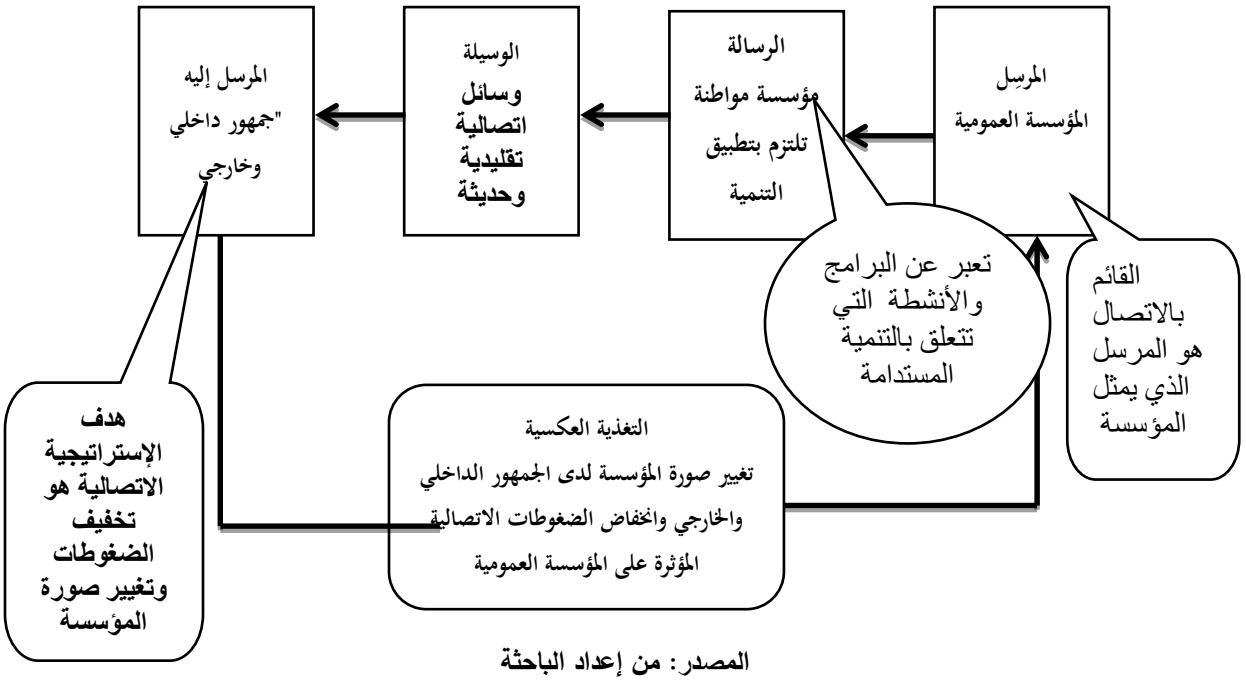
دراسة مرصد الاتصال المسؤول بفرنسا ، هي دراسة حديثة نشرت نتائجها بتاريخ 8 سبتمبر 2010، برعاية ودعم منظمة ADME ."وكالة البيئة وترشيد الطاقة " ، هذه المنظمة من أهم المنظمات الفرنسية التي تساهم في تطبيق التنمية المستدامة ودعم جهود وزارة البيئة والتنمية المستدامة الفرنسية ، لها عدة مبادرات في هذا المجال ، تنشط في مجال توعية وتحسيس المؤسسات الاقتصادية برهانات الاتصال العمومي والتنمية المستدامة ، حيث نشرت عدة أدلة إرشادية للمؤسسات الاقتصادية " تتعلق هذه الأدلة بممارسات الاتصال والتنمية المستدامة ، توضح هذه الأدلة طرق تطبيق اتصال مسؤول ، قبل مشاركة هذه المنظمة وتمويلها لهذه الدراسة نشرت دليل سنة 2007. بعنوان

"**Le Guide de l'éco communication Pour une communication plus responsable**"

استهدفت هذه الدراسة التعرف على توجهات الاتصال المسؤول في المؤسسات الاقتصادية الفرنسية، ومدى تطبيق الاتصال حول التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية في هذه المؤسسات، حيث تناولت التعرف على طرق تبني المؤسسات لهذا المنهج، ومختلف وسائل الاتصال والأنشطة التي تستعملها، وكذا أهداف المؤسسات من تطبيق هذا التوجه شملت الدراسة 122 مؤسسة اقتصادية فرنسية من مختلف المجالات، من القطاع الخاص والعام؛ و**من أبرز النتائج الرئيسة للدراسة:**

- الاتصال حول التنمية المستدامة كرهان والمسؤولية الاجتماعية والبيئية أصبح يشكل تزايدا مستمرا لدى المؤسسات الاقتصادية الفرنسية، التي أصبحت واعية بأهمية تبني وإدماج إستراتيجيات التنمية المستدامة في سياسات المؤسسات الاقتصادية، فحسب نتائج هذه الدراسة فنسبة **80 %** من هذه المؤسسات أعلنت توجهها لإدماج التنمية المستدامة في نشاطاتها، بتطويرها منتجات وخدمات تدمج رهانات التنمية المستدامة إبتداءا من سنة 2008 تجاه جماهيرها.
- وبالنسبة لوسائل الاتصال فمن أهم وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المؤسسات لبناء صورتها المواطنة، الوسائل والتقنيات الرقمية، بالإضافة لاستخدام أساليب العلاقات العامة، حيث أن 75% من المؤسسات تستعمل هذه الوسائل .(مهري،2012،22)

الشكل رقم (2):عناصر عملية الاتصال المؤسساتي العمومي ورهان التنمية المستدامة في إطار إستراتيجية الاتصال



المصدر: من إعداد الباحثة

3-6- الاتصال العمومي المستدام وسبل تفعيل التنمية المستدامة:

يكون تحقيق اتصال مستدام في المؤسسة من خلال التوفيق بين طموحات المستهلكين والأخذ بالحسبان أصحاب المصالح المرتبطين بالمؤسسة، وتكون إجراءات تفعيل الاتصال المستدام مع المستهلكين على النحو التالي:

1-3-6– تحقيق الاتصال باتجاه المستهلك:

أصبح المستهلك اليوم يطالب أكثر فأكثر بمعلومات حول الأداء المستدام للعروض المقترحة من طرف المؤسسات خاصة المعلومات المتعلقة بإمكانية التتبع والأثر الإيكولوجي للمنتجات التي يقتنيها وذلك من خلال العناصر التالية:

- نشر المعلومات حول المنتج "كالمواد الأولية التي تدخل في تركيبة المنتج، الشروط البيئية للإنتاج، الأثر على ظاهرة الاحتباس الحراري، الشروط الاجتماعية للإنتاج، وتقاسم السعر بين المنتجين والموزعين"
- تشجيع سلوكيات الاستهلاك المستدام بعيدا عن المزايدات يمكن للاتصال أن يذكرنا بعدة قضايا جوهرية للتنمية المستدامة كمكافحة التلوث واحترام حقوق الإنسان وكمثال عن هذا نجد الحملة الإعلانية حول le chat eco efficacité التي تدعو المستهلك إلى تبني أفعال محترمة للبيئة وذلك بتشجيعه على تقليل الكميات المستعملة منه أو إعادة رسكلة الحاويات المستعملة يمكن لبعض العلامات الملتزمة بمسار التنمية المستدامة أن تدعم الشعور بالانتماء إلى قطاع المستهلكين المسؤولين اجتماعيا وذلك بالتوفيق بين الإعلان والحراك المدني " مثل إعلانات المنتجات الطبيعية"
- اعتماد وسائط اتصال مستدام بشكل متناسق تقوم المؤسسة المنخرطة في التنمية المستدامة باختيار وسائط اتصالية مستدامة لتنقل رسائلها المسؤولة اجتماعيا "كأن تكون الوسائط غير مضرة بالبيئة ومحترمة للجانب الجمالي، وتجنب طباعة الورق لما لها من تأثير سلبي على البيئة

2-3-6–تحقيق الاتصال باتجاه أصحاب المصالح:

إن الطلب على التنمية المستدامة هو طلب متزايد في حين أن ثقة الأفراد في المؤسسات تتناقص فيجب على المؤسسة الملتزمة بمسار التنمية المستدامة أن تكون لها سياسة اتصال تهدف من ورائها إلى التقليل من حدة هذا الأثر من خلال الاتصال بخصوص:

- الاتصال بخصوص أصالة التزام المؤسسة تقوم المؤسسة بشكل صريح وعلني بإعلان استراتيجيتها والتزاماتها والوسائل المسخرة لتحقيق ذلك والإنجازات المحققة في مسارها للتنمية المستدامة من خلال:
- إعلان استراتيجية للتنمية المستدامة وطريقة عمل المؤسسة وميثاقها من خلال الانخراط في مبادرة أكثر شمولية
- جعل التقرير السنوي المفصل الخاص بالتنمية المستدامة متاحا للجميع من خلال نشر نتائج أداء التنمية المستدامة
- إجراء مراجعة وتدقيق للممارسات المستدامة عن طريق مرصد مستقل أو أي هيئة أخرى والآن النتائج
- الدفع إلى الانخراط في قيم المؤسسة: بعيدا عن الاتصال حول الالتزام المستدام تستطيع المؤسسة ان تضع حيز التطبيق مشروع رمزي يمثل موضوع استراتيجية اتصالية متقنة توحد المؤسسة حول أهدافها

- تعزيز مشروعية المؤسسة عن طريق التحالفات: يحتاج هذا الأسلوب على الدقة في اختيار الشركاء كالمنظمات غير حكومية، مبدئيا يجب أن تكون قيم المؤسسة والشريك من جهة في توافق تام وأن يتم تجسيدها من خلال أفعال ملموسة على المدى الطويل ، مثل ما تقوم به بعض المؤسسات مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة في مجال تمدرس التلاميذ من خلال مشروع " طريق التربية مفتوح للجميع" (عيشوش، 2017، 85-86)

7– خاتمة:

اتضح من خلال هذه الدراسة النظرية العلاقة بين للاتصال العمومي وتطبيق التنمية المستدامة بالمؤسسات ، حيث استنتجنا مدى ارتباط الاتصال كأهم الإجراءات التي تفعل التزام المؤسسة الاقتصادية بتطبيق منهج التنمية المستدامة لمواجهة ضغوطات ومطالب مختلف الأطراف الذين يؤثرون ويتأثرون بسياسة المؤسسة العمومية ، فكما لاحظنا من خلال ثنايا الدراسة أن الاتصال العمومي هو المرتكز الوحيد لتفعيل ممارسة وتطبيق التنمية المستدامة من خلال الحفاظ على المصلحة العامة وتحقيق التوافق بين مطالب كل من يتواجد بمحيط المؤسسة ، والتحول إلى مؤسسة مواطنة قوية تتفهم مطالب البيئة وتتواصل بشفافية وبوضوح حول سياستها التصنيعية والخدماتية ، فتبني منهج التنمية المستدامة كسياسة مؤسساتية ، يتطلب استراتيجية للاتصال المستدام ترسمها المؤسسة لتحقيق أهدافها ، فممارسات الاتصال العمومي بمختلف أشكاله من اتصال صحي ، ووقائي يكون بالتزام المؤسسة بمحاور الصحة الأمن السلامة المهنية داخل المؤسسة بتوفير البيئة الآمنة الملائمة للعمل، ومحور البيئة الخارجية الصحية والسليمة الملائمة للعيش بدون أمراض ، وممارسات الاتصال البيئي والمسؤول لتخفيض الاثار البيئية للمجتمع كلها أشكال للاتصال العمومي تحقق المصلحة العامة وتحقق التفاهم والتقارب والحوار في بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية ، ولعل ثمار نجاح هذه السياسة الاتصالية تتمثل في تطبيق الاتصال العمومي وتطويعه مع رهان التنمية المستدامة الذي لا يعتبر فقط رهان مؤسساتي بل رهان اتصالي إستراتيجي، فالدراسة الحالية كشفت على ما يلي:

- أن أساس التنمية المستدامة هي تطبيق متكامل لأبعادها الثلاثة الشق الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي، بشكل متناغم ويكون ذلك باشتراك جميع الفاعلين في الفضاء العمومي أو ما يصطلح عليه في الدراسات الاقتصادية أصحاب المصالح فالتنمية المستدامة منهج تشاركي يسهم في إرسائه العديد من الفاعلين
- ينتج عن ممارسة الاتصال العمومي في مجال التنمية المستدامة أثار على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والصحي، حيث تتعد أشكال الاتصال العمومي وتتسع باتساع مجالات المصلحة العامة.
- ممارسة الاتصال العمومي عندما ترتبط بتطبيق منهج التنمية المستدامة ينتج عنها اتصال مستدام كمنهج اتصالي شامل الأبعاد ومتعدد الأطراف وتتعدد ممارساته على مستوى المؤسسة تجاه المستهلكين وتجاه المجتمع وأصحاب المصالح.
- ممارسة الاتصال العمومي في مجال التنمية المستدامة ترفع تحديات التنمية فكثيرا ما يهمل الاهتمام بهذا الجانب، وهو ما يتطلب انتاج استراتيجيات اتصالية مستدامة ترسي مبادئ الاتصال المسؤول
- الاتصال العمومي هو أداة موضوعية يقوم عليها الحوار بين المؤسسات المجتمع وأصحاب المصالح ومنظمات المجتمع المدني في فضاء عمومي متناسق الأهداف وتشاركي لخدمة المصلحة العامة للأجيال الحالية والأجيال القادمة

8.قائمة المراجع:

باللغة العربية:

1. بودهان ياميين." هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة". مجلة العلوم الإنسانية، بجاية،العدد 29. 2006
2. موسشيث، دوجلاس، مبادئ التنمية المستدامة د.ط، (الأردن، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2000)
3. محمد حمدان المصالحة، الاتصال السياسي مقترب نظري، تطبيقي، ط2، (عمان: دار وائل،2003)
4. صالح خليل أبو إصبع، إستراتيجيات الاتصال وسياساته وتأثيراته، ط1، (الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع,2005)
5. بودهان ياميين، لعرباوي نصير، سياسات الاتصال الاستدامي في الجزائر، مقاربة لتكريس المواطنة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي، المواطنة والتنمية، بجامعة سطيف. 2015
6. بوعشة، مبارك، التنمية المستدامة، مقاربة اقتصادية في إشكالية المفاهيم، المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة فرحات عباس. (2008)
7. القمش مصطفى وآخرون، مبادئ الصحة العامة، د.ط، (الأردن: دار الفجر للنشر والتوزيع،2000)
8. فوزي علي جاد الله، الصحة العامة والرعاية الصحية، (مصر: دار المعارف للنشر والتوزيع، 1975)
9. محمد قارش، مختار جلولي." أساليب الاتصال الصحي في الجزائر". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. العدد2. 2005.
10. عيشوش أعمر، بوكساني رشيد : دور التنمية المستدامة في ترقية الاتصال ، مجلة معارف، العدد23، ديسمبر 2017.
11. – توفيق الجديدي،" الإعلام، الاتصال ومشاكل البيئة". الدورية المغربية لبحوث الاتصال. العدد12، 2000
12. عطية عبد الحميد، مهدي محمد محمود." الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، د.ط، (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، 2003).
13. ميشال لوبي، الاتصال الاجتماعي، ترجمة صالح بن حليمة، دط، (تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003)
14. مهري شفيقة. الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3 ، 2012
15. عودة محمود، أساليب الاتصال التغير الاجتماعي، دط. (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1998)
16. بوخبزة نبيلة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال،كلية العلوم السياسية والإعلامية، جامعة الجزائر.2007.

17. بوخبزة، نبيلة ، الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر ، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر، 1996

18. Corinne Gendron ,(2006), le développement durable comme compromis ,(Québec),
19. François Demers . la communication publique, un concept pour repositionner la journalisme contemporain, lés cahiers du journalisme,N^{0}18- ,2008
20. OCDE .pour une communication efficace entre les services publics et les media ,document SIGMA. (N^{0}9), (1996),
21. « ANCP »(2009) association national de communication publique ,charte déontologique de communication publique ,marseille,clup.cap.com.
22. . Phille Marcanglo-leos (2011)**la communication durable un nouvel enjeu pour les collectivités territoriales** ?, revu ligicom,(n°47) ,(2011)
23. Stéphanié vincent-geslin .l**es alter mobilités :une mise en pratique de valض\eurs écologiques**, revue , Norois, (n°.231), (2014),
24. Mouales Hafsa et Adjtoutah Tinhinan (2014:) **La communication publique comme une stratégie de défense *de* l'environnement et d' éducation civique** ,cas de la direction de l'environnement de la wilaya de Bejaïa, intervention présente dans le 2emecolloque national « les politiques de communication publique dans l'Algérie » ,université de Sétif,
25. Myerson,G ,&,Rydin y,(1991) **the language of environment** , A new rehetoric.london: university :college London press.(London)
26. -Solange Tremblay (,2007): développement durable et communication au-dela des Mots , pour un véritable engagement , presse de l' université du québec, (canada),
27. Mathieu Baudin ,(2009), le développement durable ? nouvelle idéologie du xxI^{e} siecle ?edition ,(paris) : l'Harmattan ,
28. -.jérom caltran (2016) -Pourquoi l'humour est-il si peu présent dans la communication publique, vidéo diffusé sur le site ,http://www.youtube.com/watch?v=YAVUlowpw6I ,date 15-3-2021 ,t15.30.