جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي–
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية

السنة الجامعية: 2025 – 2026
المستوى: ماستر 01
التخصص: الاتصال التنظيمي
الأستاذ: بومشعل يوسف

الإجابة النموذجية في مقياس الاتصال التنظيمي والتنمية المستدامة.

الجواب الأول: كيفية مساهمة الاتصال البيئي المسؤول في التنمية المستدامة (05 نقاط)

الاتصال البيئي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمعتقدات حول القضايا البيئية بين الأفراد والجماعات، بهدف زيادة الوعي وتغيير السلوك نحو الاستدامة، وتتم مساهمته في التنمية المستدامة من خلال القيام بمجموعة من الوظائف:

- **وظيفة التوعية** : تحويل المعطيات العلمية المعقدة إلى خطاب مفهوم للعموم، مما يولد الإلزام الأخلاقي اللازم للتحول نحو أنماط الاستهلاك المستدام.

- **وظيفة بناء السياسات** : الاتصال البيئي الفعال ينتج ضغط مؤسسيا ينعكس في صياغة التشريعات البيئية والاتفاقيات الدولية كاتفاقية باريس للمناخ.

- **وظيفة تغيير السلوك** : الأفراد الذين يتعرضون لاتصال بيئي ممنهج يبدون ميلا أعلى نحو الأنماط الاستهلاكية المستدامة، وفق ما تثبته دراسات الهوية البيئية.(*Environmental Identity*)

- **وظيفة التمكين المجتمعي** : تمكن المجتمعات المحلية من المشاركة الفاعلة في إدارة مواردها الطبيعية عبر ما يعرف بـ"الاتصال للتنمية"

السؤال الثاني: (05 نقاط) العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح عملية الاتصال المستدام.

- الوضوح في الأهداف :(Clarity of Intent) تحديد ما تعنيه الاستدامة للمنظمة تحديدا وتحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس.
- الجوهرية :(Materiality) أن تتحدث المنظمة عن الأشياء التي **تؤثر فعلا** على عملها وقراراتها ومستقبلها، لا أن تختار فقط ما يجعلها تبدو بصورة جيدة أمام الجمهور.
- التوثيق :(Substantiation) دعم كل ادعاء ببيانات وأدلة موثوقة وإتاحتها للجمهور.

- الاتساق :(Consistency) التواصل المنتظم والمتسق عبر قنوات متعددة مع الموازنة بين الإنجازات والتحديات.
- التعدد والسرد :(Multi-Channel Storytelling) تحويل تقرير الاستدامة إلى محتوى متنوع يناسب مختلف الجمهور والمنصات.

الجواب الثالث: شرح أهمية الاتصال المستدام خاصة على مستوى الجوانب التنافسية والسوقية (05 نقاط)

- **إبراز 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، يصبح جذب 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 .

الجواب الرابع: (05 نقاط) شرح إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة

تعتبر إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة جوهر عمل العلاقات العامة. فبرامج التنمية المستدامة تتطلب تعاونا وثيقا بين الحكومات، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، والمجتمعات المحلية . وتلعب العلاقات العامة دور المنسق الذي يبني جسور الثقة والحوار بين هذه الأطراف، ويضمن أن تكون أهداف المشاريع التنموية متوافقة مع احتياجات وتوقعات المجتمع، مما يقلل من احتمالية النزاعات ويزيد من فرص النجاح، ويتم ذلك من خلال:

- التحديد والتصنيف أي تحديد جميع الأطراف المؤثرة أو المتأثرة بالمشروع، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها.

- ضبط الأولويات أي ترتيب الأطراف حسب مستوى تأثيرهم واهتمامهم بالمنظمة، لمعرفة من يستحق الاهتمام الأكبر.

- التواصل المستمر والمشاركة والتخصيص من خلال بناء خطة تواصل مخصصة لكل فئة: اجتماعات منتظمة، تقارير دورية، وقنوات تواصل مناسبة. القاعدة الذهبية هي التواصل الاستباقي قبل أن تنشأ المشكلات.

- التقييم والتكيف من خلال العمل على توثيق كل تفاعل، قياس مستوى الرضا، و التنبه لمؤشرات التوتر أو الانفصال في العلاقة.