مهارات الاتصال في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة

د. أحمد عبد الرزاق السيد عمر

كلية إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال بجامعة المجمعة

المملكة العربية السعودية

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء والتركيز على طرق مهارات الاتصال سواء عن طريق المنظمة أم من خارجها كواحدة من أهم المهارات في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة وقد لاحظنا الأهمية الحقيقية في دور الاتصال سواء كانت المنظمة طرف فيه أم غيره في الوصول إلى تحقيق التنمية الاقتصادية بكافة أشكالها فهو ليس مجرد نقل الرسالة وإنما يتبع ذلك عمليات عدة من التأثير والإقناع والتغذية الراجعة وهذا متوقف أصلاً على المهارة في استخدام ذلك، وإن أي بحث نوعي كان لابد له من الجمع بين المنهج الاستنباطي الذي حاولنا من خلاله الإجابة على إشكالية الدراسة والمنهج الوصفي في عملية التحليل والاستنتاج والوصول إلى النتائج والتوصيات وبذلك طُبقت الطريقة العلمية التي تستخدم الطريقة الاستقرائية والاستنتاجية. وقد تم الحصول على ما يلي:

١. تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة أصبح حقيقة حتمية لا مفر منها من أجل مواكبة باقي الدول التي تتسابق في ذلك.

٢. يجب أن تنطلق العمليات في الأعمال الإدارية من منطلق التخلص من الآثار التي يتركها الاتصال على كافة المستويات (الاقتصادية -الاجتماعية - البيئية - القانونية... وغيرها).

٣. الاتصال الفعال يساهم بشكل فعال في تغيير الثقافة التنظيمية ونمط الحياة السائد في المجتمع.

٤. إن التطور التكنولوجي والذكاء الاصطناعي قد ساهم في فتح مجالات جديدة في التجارة العالمية الأمر الذي يوجب تصميم واستخدام وسائل تكنولوجية حديثة في الاتصال والتدريب على ذلك في كافة الاتجاهات التنظيمية.

وبناءً على النتائج السابقة توصلنا إلى مجموعة من التوصيات:

١. تنظيم برامج اتصالية جديدة هدفها التعريف بفوائد التنمية الاقتصادية ونشر كل ما يتعلق بها وعن دورها في تحسين جودة حياة الأفراد.

٢. إجراء البحوث والدراسات الاتصالية من قبل أصحاب التخصص في ذلك وتخصيص الميزانية المالية اللازمة لذلك.

٣. إنشاء فرق مختصة مهمتها الاتصال مع الجمهور وشرح أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة.

٤. يجب أن تحمل البرامج الاتصالية في ذلك طابع التوعية والجاذبية في تحقيق الأهداف من التنمية المستدامة وإجراء التدريب على ذلك والاستفادة من التغذية العكسية والمعلومات المرتدة في عمليات التخطيط والتنفيذ.

٥. الاستفادة من خبرة المنظمات الإقليمية والدولية على أن يتم الاعتماد أولاً على الإمكانيات والمهارات الشخصية والذاتية المتوفرة أولاً دون الانتظار على المساعدة الخارجية كليًا.

تمهيد:

إن للتنمية الاقتصادية أهداف في مجالات عدة، وللرسالة الاتصالية في نقل الصورة الحقيقية عنها تلعب دوراً هامًا في تنفيذ الخطط المتعلقة بها وإلا تصبح التنمية مصدراً لتوليد الأزمات والمشاكل وتحتاج إلى موارد ضخمة في تجاوز ذلك بدلاً من أن تكون عامل ازدهار وتقدم، ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث الذي حاول التعرض لضرورة وجود مسار اتصالي فعال يحقق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة ويلبي الطموحات والاحتياجات ويحقق النتائج المأمولة المتعلقة بذلك والنتيجة النهائية التي يجب عدم تجاهلها والتي تم التوصل إليها.

إن عدم وجود الرسالة الاتصالية الناجحة لن يحقق الأهداف المرجوة وسيؤدي إلى نتائج عكسية.

منهجية البحث:

بما أن المدخل إلى هذا البحث هو الصيغة النظرية التي ترشدنا إلى اختيار المنهج الملائم لطبيعة الموضوع للوصول إلى النتائج والتوصيات وبعد الاطلاع على العديد من المصادر المتخصصة بالبحث العلمي وأساليبه وأدواته وتطبيقاته والتي سنوردها في قائمة المراجع، استخدمنا في هذه الورقة البحثية المنهج الاستنباطي في الإجابة على إشكالية الدراسة والذي يربط فيه العقل بين المقدمات والنتائج ويبين الأشياء على أساس المنطق والتأمل الذهني فهو يبدأ بالكليات ليصل منها إلى الجزئيات والمنهج الوصفي غير التطبيقي الذي يستُخدم في المجالات الإدارية بكثافة كونه يتمتع بالميزات التالية:

١. يسمح بوصفًا شاملاً ومفصلاً للظواهر المختلفة مما يسمح للباحثين الوقوف عند تنوعها ونقاط القوة والضعف فيها.

٢. مناسبًا لدراسة تأثير السلوك أو مراقبته في البيئات الطبيعية.

٣. يولد أفكار استكشافية لمزيد من البحث مع ملاحظة أن نتائجه لها تطبيقات عملية في مختلف المجالات حيث يساعد قي وظائف الإدارة المختلفة.

٤ . يُهتم بدراسة حاضر الظواهر والاحداث

٥ . يساعد في عملية التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها .

وختاماً تم استخدام الطريقة العلمية التي تستخدم الاستقراء والاستنتاج للوصول إلى النتائج الواقعية التي يمكن أن تؤدي إلى المقترحات والحلول المناسبة .

أهداف البحث :

١ . محاولة تقديم إضافة علمية من خلال الموضوع المبحوث من خلال عرضه بشكل مختصر وجديد واستخلاص النتائج التي تظهر في الإجابة على الأسئلة المطروحة وتقديم مقترحات قابلة للتنفيذ .

٢ . التعرف على الفرق بين مصطلح التنمية المستدامة وباقي المصطلحات التي تتعلق في نفس المفهوم والتعرف على الفرق الرئيسي بين التواصل والاتصال .

٣ . التعرف على وظائف الاتصال في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة .

٤ . التعرف على وسائل الاتصال الواجب اتباعها لتحقيق أبعاد التنمية الاقتصادية المستدامة .

٥ . تفسير المشكلة الرئيسية المتعلقة بالسؤال الرئيس في البحث وهي الغوص في بعض طرق الاتصال وماهي علاقتها بالتنمية الاقتصادية المستدامة مما يمكن من إزالة الغموض حول ذلك .

٦ . محاولة الوصول إلى مقترحات من جراء هذه الدراسة التي حاولنا من خلالها عرض هذا البحث .

أسئلة البحث :

في البحوث الوصفية، تستخدم أسئلة البحث، لأنها تمثل الشيء المراد الوصول إليه كإجابة على السؤال، أما البحوث الايضاحية فتستخدم الفرضيات التي تمثل جملة تجريبية للعلاقة بين متغيرين أو أكثر استناداً إلى إحصاءات العينة .

وتقسم الدراسات البحثية الى قسمين: البحث الأساسي الذي يهدف إلى توسيع حدود المعرفة بالنسبة لظاهرة معينة أو مشكلة والبحث التطبيقي الذي هو موجه نحو حالة محددة ليساعد الإدارة في اتخاذ القرار بشأنها وحيث أن عملية الانتقال من العمومية إلى التخصيص والوسيلة المستخدمة في شرح استخدام مصطلحات البحث الرئيسية يستلزم التقسيم في أسئلة البحث إلى رئيسية وفرعية ضمن محاور تخص هذين المفهومين وتكون الأجوبة عنها صريحة وبعيدة عن الغموض ولا تحتمل التعدد في التأويل والتفسير:

١ . **ما الفرق بين الاتصال والتواصل** وماهي وظائف وأنواع الاتصال؟

٢ . **ماهي طرق الاتصال** وماهي علاقتها بالتنمية الاقتصادية المستدامة؟

٣ . **ما تعريف التنمية المستدامة** والفرق بينها وبين باقي المصطلحات؟ وماهي أبعادها وأهدافها؟

٤ . **في السؤال الرئيس للبحث** والذي يجيب عن إشكالية البحث الرئيسة **المتمثلة في الكيفية التي تسمح بإمكانية استخدام طرق الاتصال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟**

أهمية الدراسة:

تتعرض هذه الدراسة البحثية الى موضوع حديث في الأدبيات الإدارية ويُشكل ذلك خروجًا عن المنهاج التقليدي في البحث الإداري المتمثلة في استخدام مهارات الاتصالات كإحدى الوسائل الناجحة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ومن هنا أتت أهمية الدراسة والحافز لإجرائها والبحث فيها ومن الممكن تمثيل الأهمية في البحث من عدة اتجاهات في الشكل التالي:

١ . إزالة الغموض المتعلق بمشكلة البحث.

٢ . إبراز الدور الحقيقي لوسائل الاتصال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٣ . الندرة في الدراسات المتعلقة في الربط بين كلاً من التنمية المستدامة والاتصال.

٤ . الخروج بالنتائج تجيب على أسئلة البحث وتوصياته.

الإطار النظري للبحث:

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: يبحث في الاتصال والإجابة عن الأسئلة من ١–٣ من أسئلة البحث.

المحور الثاني: يبحث في التنمية والتنمية المستدامة والإجابة عن السؤال ٤ من أسئلة البحث.

المحور الثالث: يبحث في إشكالية البحث الرئيسة المتمثلة في الكيفية التي تُستخدم فيها وظائف الاتصال كوسيلة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟

المحور الأول:

في الجواب عن السؤال الأول المتعلق بالفرق بين الاتصال والتواصل، وماهي وظائف وأنواع الاتصال؟

يرى بعض علماء النفس أن الاتصال وسيلة للتأثير ومصطلح الاتصال هنا يُستخدم حين يحاول أحد الأطراف التأثير في الطرف الآخر ويشير مفهوم الاتصال أيضاً إلى تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكتابة أو الرموز أو الكلام وما يهمنا هو أن الإداريين يفضلون استخدام كلمة تواصل بدلا من اتصال لأن الاتصال communication قد يفهم أحادي الجانب، أما التواصل فيوفر تغذية راجعة من المستقبل ولا يمكن تصور نجاح العملية الإدارية دون اتصال لأن الاتصال هو التأثير ومصطلح التأثير يستخدم هنا إلى محاولة أحد الأطراف التأثير في الطرف الآخر.

وظائف الاتصال الفعال:

١. المعرفية: ويقصد منها نقل المعلومات والخبرات والأفكار.

٢. الإقناعية: إقناع الرد بأداء دوره المطلوب منه عن طريق الاتصال.

٣. الثقافية: نقل التراث الثقافي من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر.

ونتابع في الإجابة عن السؤال الأول: وفق تصنيف الباحث السريع لأنواع الاتصالات التي من الضرورة التعرف عليها في معرض الإجابة على مضمون ذلك فإننا ندرج الجدول (١):

تسلسل	نوع الاتصال	الشرح
1	الاتصال الخارجي	ذلك الاتصال الذي يتم مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير كونها جزء من البيئة تؤثر فيها وتتأثر.
2	الاتصالات الرسمية	هي تلك الاتصالات التي تتم ضمن البيئة التنظيمية للمنظمة أي تعمل ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة وبتعبير أدق إدارة المنظمة هي التي تضع خطوط الاتصال وتضمن تدفق المعلومات عن طريق القنوات الرسمية ومن أشكال هذه الاتصالات: ا. صاعدة من مستوى إداري أدنى إلى الأعلى. ب. هابطة من مستوى إداري أعلى إلى الأدنى. ت. أفقية في نفس المستوى الإداري.
3	الاتصالات غير الرسمية	هي التي تتم خارج المسار الرسمي للاتصال ويمكن أن تكون داخل التنظيم أو خارجه من خلال الرحلات واللقاءات والاجتماعات غير الرسمية والحفلات ومن أمثلة هذه الاتصالات أيضًا: أ. أحاديث زملاء العمل. ب. أنظمة الشكاوى التي تتجاوز الخط الرسمي. ج. صاحب المنظمة مباشرة متجاوزا في ذلك كافة الخطوط الرسمية.

نرى أن أفضل أنواع الاتصالات التي تحقق أهداف التنمية المستدامة هي الاتصالات التي تعتمد على الاتصال الصاعد حيث من المؤكد عند سماع آراء المرؤوسين والمواطنين واقتراحاتهم وأفكارهم وشكاويهم

وتفهم مشكلاتهم سيساعد على زيادة الشرح والإيضاح في فوائدها على المجتمع ككل من خلال تطبيق أبعادها ومفاهيمها .

الجواب عن السؤال الثاني ما هي طرق الاتصال وما هي علاقتها بالتنمية المستدامة؟

جواباً عن هذا السؤال؛ طرق الاتصال وما علاقتها بالتنمية المستدامة، تم إعداد جدول (٢) :

وسيلة الاتصال	إيجابيات	سلبيات	علاقتها بالتنمية المستدامة
1-كتابية: مذكرات. تعليمات. قرارات. تقارير.	يمكن الرجوع إليها في أي وقت.	من عيوبها أنه من المحتمل أن يكون لها أكثر من تفسير ومعنى.	أن أحد الأسباب الرئيسة للفشل في تحقيق أهداف التنمية المستدامة هو أن لا تُفهم الرسالة كاملةً أو فيها نقص المعلومات.
2-شفهية: مثل الاجتماعات والهاتفية والمقابلات الشخصية.	الحصول على التغذية الراجعة.	تعرض المعلومات للتحريف نتيجة عدم التوثيق.	من أفضل الوسائل لشرح العوائد الإيجابية عن التنمية المستدامة.
3-آلية: حاصلة نتيجة التطور العلمي والتقني مثال الفاكس الحاسوب والاتصالات المرئية والصوتية.	السرعة في إيصال المعلومات.	من عيوبها لا يتم فيها المشاركة بالشكل الكامل ولا يتم الحصول على التغذية الراجعة.	تحمل في طياتها طابع الإكراه والاجبار.
4-الاتصال غير اللفظي مثال استخدام لغة الجسد في إيصال الرسالة.	استخدامها جيد في الوظائف الاشرافية.	الاختلاف بين الثقافات ولا سيما عند الانتقال إلى العالمية.	في شرح الأهداف في التنمية المستدامة فإنها تقلل من التفاعل الاجتماعي.

النتيجة : إن الاتصال الكفؤ هو الذي يوفر المعلومات في الوقت المناسب ويؤمن تغذية راجعة تساعد على معرفة ردة فعل المتلقي ويستخدم تلك الوسيلة المناسبة للاتصال حسب الواقع فالرسمية لا تناسب كل الأوقات فهناك اتصالات تتطلب الرسمية كالاجتماعات وهناك اتصالات تتطلب رسمية أقل كالمذكرات الداخلية مثلاً، وأحيانا اللجوء إلى السرعة في عملية الاتصال فتكون وسيلة الاتصال آلية .

حول الجواب عن السؤال الثالث من البحث المتعلق بالتوضيح في التنمية والتنمية المستدامة؟ وما هي الأبعاد والمجالات في التنمية المستدامة؟

يدفعنا الفضول إلى التعرف على مفهوم التنمية بشكل واضح ولاسيما بعد أن خرجت إلى العلن عدة مفاهيم في التنمية منها : التنمية السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية . . . مما أوجب الدخول إلى

جوهر الموضوع والتعريف في موضوع التنمية على شكل جدول (٣) للسهولة، نظراً لتعدد التعريفات ووجهات النظر من قبل المختصين:

م	من حيث	علاقتها بالتنمية
1	التغيير	التنمية هي التغيير المرتبط بتقدم الوضع القائم وتحسنه نحو الأفضل فهي مجموعة من التغييرات الهيكلية والوظيفية في المجتمع التي تمكنه من الخروج من حالة الركود والتخلف إلى حالة التقدم والنمو.
2	النمو	التنمية: كلمة مشتقة من النمو من فعل نما ينمو نما الشيء ما بحيث يصبح أكثر تقدمًا.
3	الخيارات المتاحة	عملية توسيع نطاق الخيارات المتاحة أمام الفرد.
4	الجهود من قبل الأهالي	التنمية مجموعة من الوسائل والطرق التي تستخدم من أجل توحيد جهود الأهالي والسلطات العامة بهدف تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي في المجتمعات القومية والمحلية. وأنها محصلة الجهود العلمية المستخدمة لتنظيم الأنشطة المشتركة الحكومية والشعبية في مختلف المستويات.
5	الحاجات البشرية	بأنها التنمية التي تلبي احتياجات البشر في الوقت الحالي دون المساس بقدر الأجيال القادمة على تحقيق أهدافها.
6	السلوك	تقوم على تشجيع أنماط وسلوكيات معينة بهدف الإنتاج.
7	عمليات التحسين	توحيد جهود الأهالي والسلطات العامة بهدف رفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي في المجتمعات القومية والمحلية.

وهناك عدة أنواع للتنمية لابد من التعرف عليها من أجل الإحاطة بمفهوم **التنمية المستدامة** وللوقوف على ذلك أكثر فأكثر نوضح ذلك بالجدول (٤):

النوع	التعريف	الأمثلة
التنمية البيئية	تحقيق درجة من الإدراك والفهم بمشكلات البيئة والعلاقات المعقدة والمتشابكة والمتداخلة بين عناصر النظام البيئي، وتكوين اتجاهات عقلية ومبادئ للحفاظ على البيئة واستغلال مواردها بعقلانية.	المحافظة على الأراضي الزراعية ومكافحة التصحر.
التنمية البشرية	بناء القدرات البشرية لتحسين مستوى الصحة والمعرفة والمهار ة.	لأغراض الإنتاج وللنشاط في مجالات الثقافة والمجتمع والسياسة.
التنمية الإدارية	العملية التي تهدف إلى رفع كفاءة وفعالية الجهاز الإداري.	إدخال التحسينات الضرورية في سلوك العاملين أو في التنظيم الإداري أو في الوسائل والأهداف الإدارية.
التنمية الاقتصادية	تهدف إلى توفير حلول لإشكالية التخلف الاقتصادي خلال الزمن وهي تهتم بالاستخدام الأشمل للموارد.	تحسين نوعية الحياة البشرية.
التنمية الاجتماعية	الجهود التي تبذل لإحداث سلسلة من التغيرات الوظيفية والهيكلية اللازمة لنمو المجتمع.	زيادة قدرة الأفراد على استغلال الطاقات المتاحة إلى أقصى حد ممكن.

أما عن التنمية المستدامة من حيث المفهوم والأهداف والمجالات فيمكن أن يتم الاستدلال على ذلك من خلال المقارنة من حيث المكونات في مفهوم التنمية، والجدول (٥) يشرح ذلك:

مكونات التنمية	الاختلافات
التغيير	التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر مع مراعاة تلبية احتياجات الأجيال القادمة في المستقبل، وهي كعملية ديناميكية تمتاز بالاستمرار ذلك مما يسهم في تطوير برامج التنمية بشكل فعال.
التوازن	المقصود هنا التوازن بين الفقراء والأغنياء بين الجيل الحالي وجيل المستقبل بين البشرية والطبيعة.
النمو	تتركز على النمو الاقتصادي المتكامل المستدام والإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية وإتاحة نفس الفرص التنموية الحالية للأجيال القادمة، وذلك بضمان ثبات رأس المال الشامل أو زيادته المستمرة عبر الزمن.
الخيارات المتاحة	تنمية متكاملة تقوم على التنسيق والتكامل بين سياسات استخدام الموارد واتجاهات الاستثمار والاختبار وتراعي حق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية للمجال الحيوي لكوكب الأرض.
الجهود من قبل الأهالي	هي تنمية شاملة بمعنى هي تنمية تهتم بالأرض ومواردها من جهة وتهتم بالموارد البشرية.
الحاجات البشرية	تلبي احتياجات البشر في الوقت الحالي دون المساس بقدر الأجيال القادمة على تحقيق أهدافها.
السلوك	التنمية القائمة على تشجيع أنماط وسلوكيات إنتاجية ضمن حدود وإمكانية البيئة
عمليات التحسين	هي تنمية تضع تلبية احتياجات الأفراد في المقام الأول، فأولوياتها هي تلبية الحاجات الأساسية والضرورية من الغذاء والملبس والخدمات الصحية...الخ، وكل ما يتصل بتحسين نوعية حياة البشر المادية والاجتماعية.

نصل الآن إلى تعريف التنمية المستدامة حسب مفهومنا وذلك بعد أن تعرفنا على مفهوم التنمية والفروق مما يجعلنا نتفق مع التالي في التعاريف المتعددة اوالموجودة في تعاريف الإدارة المختلفة:

١. الاستدامة هي نموذج للتفكير في المستقبل.

٢. تشير التنمية المستدامة إلى العديد من العمليات والمسارات لتحقيق عالم أفضل في الزارعة، الإنتاج والاستهلاك المستدامين، والحكم الرشيد... الخ.

٣. تلبي احتياجات الحاضر من دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتهم الخاصة.

٤. هي تنمية يعتبر البعد الزمني فيها هو الأساس، وهي تنمية طويلة المدى.

٥. تعتمد على تقدير إمكانات الحاضر ويتم التخطيط لها لأطول فترة زمنية مستقبلية.

٦ . تعمل بانتظام داخل المنظومة البيئية .

٧ . الاستفادة والتطوير لكل موارد الأرض المتاحة بشكل يجعل منها موارد دائميه تحقق التنمية بين الأجيال الحاضرة والمستقبلية التي توفر الحياة الدائمة .

أبعاد التنمية المستدامة :

يمكن أن نحدد أبعاد التنمية من خلال عدة نقاط، الجدول رقم (٦) :

الترتيب في الأبعاد	أهمية البعد
البعد البيئي	يركز البعد البيئي للتنمية المستدامة على مراعاة الحدود البيئية وتندرج أهمية البيئة من الاهتمام الدولي بتحسين المحافظة على الأنظمة البيئية التي تتطلب جهودًا عالمية موحدة تأخذ على عاتقها حماية المناطق الخضراء والمياه الدولية ومكافحة كافة أشكال التصحر.
البعد الاجتماعي	حيث يركز على تنمية الموارد البشرية على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على أن الإنسان يشكل جوهر التنمية ويسعى لتحقيق احتياجات السكان الأساسية.
البعد الاقتصادي	بالنسبة للدول الغنية السعي لتخفيض الاستهلاك للموارد، والطاقة، ومحاولة تغيير الأنماط الاستهلاكية بتغيير أسلوب الحياة، وبالنسبة للدول الفقيرة فهي تحسين المستوى المعيشي للفقراء.
البعد التكنلوجي للتنمية	أصبح من الضروري الاستفادة من تلك التكنلوجيا لتأهيل البنى التحتية للمجتمعات التي تضمن تحقيق التنمية المستدامة، ولاسيما أن استثمار التكنلوجيا في رسم المستقبل هو بمثابة توفير متطلبات الحياة الكريمة للأجيال القادمة بجميع المجالات.

بعد التدقيق في هذه الأبعاد من الممكن التوصل إلى نتيجة مفادها أن التركيز أولاً يجب أن يتم بإعطاء الأهمية في الترتيب للبعد الاقتصادي الذي يؤثر فيه البعد التكنولوجي ويأتي بعدها البعد الاجتماعي ثالثًا وأخيرًا البعد البيئي ويمكن توضيح ذلك :

أهداف التنمية المستدامة :

من الطبيعي أن يكون لكل عمل أهداف، والتعرف على هذه الأهداف سيؤدي إلى النجاح في العملية التخطيطية وللتنمية المستدامة عدة أهداف على النحو الآتي :

النوع	الهدف
بيئية	البحث في مستجدات البيئة والنظر بشكل خاص في انعكاساتها على الدول مع تبادل الآراء في شأن الاستفادة من التجارب الناجحة في مجال حماية البيئة وإدارة النفايات.
زراعية	العمل على انتشار ثقافة زراعة الأشجار ومكافحة التصحر.
الطاقة النظيفة	تحقيق متطلبات الطاقة النظيفة والعمل على انتشارها.
الديمقراطية	تنظيم الممارسات الديمقراطية وتطويرها مما يقلل الفوارق التطبيقية للمجتمع.

النوع	الهدف
الاقتصاد	تحقيق الرفاهية الاقتصادية والنظر في المستجدات الاقتصادية وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية والبشرية.
الفقر	السعي للحد من الفقر العالمي وتهدف إلى القضاء على الفقر وتحسين مستوى المعيشة
المياه	تهدف الاستدامة الاقتصادية إلى ضمان إمداد كاف من المياه وحماية كافة المسطحات المائية كما تهدف لتوفير الغذاء وضمان الاستخدام المستدام والحفاظ على الأراضي والغابات والمياه.
الموارد البشرية	إبراز أهمية الموارد البشرية وتحسين التعليم ومتطلبات الصحة وتلبية الاحتياجات البشرية وتوفير العيش الكريم في إطار العدالة والمساواة.
التكنولوجيا	البحث في القضايا الهامة المرتبطة أساسا بردم الهوية التكنولوجية بين الدول المتقدمة والمتخلفة.
الموارد الطبيعية	حماية الموارد الطبيعية
الرفاهية الاجتماعية	تحقيق الرفاهية الاجتماعية من خلال الزيادة فيها والقضاء على الفقر.

في الجواب على مشكلة البحث الرئيسة المتمثلة في الكيفية التي تُستخدم فيها أنواع الاتصالات كوسيلة لبناء ثقافة التنمية المستدامة التي تساهم بشكل فعلي في تحقيق أهدافها.

إن أهم أنواع الاتصالات التي برأينا تساعد المنظمات والمجتمع المحلي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتوفير المعلومات المناسبة عنها مثل:

١. أنظمة الشكاوى Complaints systems: هي وسيلة للتفاعل الاجتماعي لما تحمله الشكوى من معاني ومفردات يتوجب الاطلاع عليها وعدم اهمالها.

٢. أنظمة المقابلات Interviews systems: تحقق التفاعل الإيجابي بين الرؤساء والمرؤوسين إذا استخدمت: كوسيلة اقناع ولحل المشكلات ولامتصاص مشاعر العاملين وان يكون الحديث فيها واقعيًا.

٣. إدارة الاجتماعات Managing meetings: يجب على الإداريين أن يلجؤوا إلى الاجتماعات فقط لتبادل الخبرات والمعلومات وبحث المشكلات العالقة وإيجاد الحلول لها ولكي يكون الاجتماع فعالا يجب أن يتم ربط الوقت والخروج منه بنتائج إيجابية وحتى يكون الاجتماع مفيداً يجب أن يحدد الهدف من الاجتماع ومن المهم الإعلان عن بنود الاجتماع وتحديد المشاركين فيه، ودعوة المشاركين بالرأي وأسلوب الاقتراح، ويجب أن يعطى لكل بند من بنود الاجتماع الوقت الكافي

فالمهم النتائج وأن تتم قيادة الاجتماع من قبل رئيس للاجتماع يساعد في الوصول إلى قرارات محددة .

أما عن تأثيرها على أهداف التنمية المستدامة وهذا جوهر الدراسة، فإننا ندرج الجدول الآتي :

نوع وسيلة الاتصال المناسبة	التأثير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
أولًا-أنظمة الشكاوى Complaints systems:	يجب على المنظمات مهما كان طبيعة النشاط فيها عدم اهمال ما يرد في الشكاوى من كلام ومعاني ومفردات فيها والبحث والتحليل والاستنتاج في الدافع لتقديمها وجعل الاهتمام مرتكزاً على العوائق في وجه التنفيذ أمام أهداف التنمية المستدامة والمقترحات المطروحة فيها لتجاوز ذلك. وأنها في النهاية إحدى وسائل الاتصال غير المباشرة التي قد تحمل في طياتها حلول عملية لواقع التنفيذ.
ثانيًا-أنظمة المقابلات Interviews systems:	يجب ألا تتم المقابلات بشكل عشوائي وإنما يجب اتباع الآتي: 1. التخطيط للمقابلة وبشكل مسبق على أن تشمل الأسئلة المبدئية فيه (المقدمة) عن وجهات نظره والمعلومات التي يمتلكها الشخص المراد المقابلة معه حول موضوع **التنمية المستدامة** والعوائد والمنافع الإيجابية من جراء تطبيق ذلك على صعيد المجتمع ككل. 2. أن يشمل التخطيط بالدرجة الأولى الهدف من إجراء المقابلة حيث أن المقابلة بدون أهداف لا قيمة لها ويجب أن يفكر ويركز من يجري المقابلة على أن الموضوع في النهاية ليس امتحان وإنما استكشاف عملي. 3. يُفضل أن يقتصر إجراء المقابلات على أن تكون فردية وليس جماعية لتحقيق الزيادة في المعرفة العلمية. 4. الوصول نتائج مرضية تتمثل في زيادة الثقة بالنفس للمتقابل والقدرة على الإبداع والانجاز. 5. إزالة الارتباك والقلق نتيجة المعلومات المضللة وغير الصحيحة. 6. إزالة الأفكار السيئة عن أحد الأطراف التي تكون متكونة بشكل مسبق والسعي نحو تحقيق الأهداف بعد شرحها وتنظيمها.
ثالثًا- إدارة الاجتماعات سواءً في المنظمات او مع الآخرين Managing: meetings	إن إدارة الاجتماعات من أنجح الوسائل في الاتصال الشخصي عند تحقيق أهداف التنمية المستدامة وللنجاح في ذلك يجب مراعاة ما يلي: 1.التركيز على الوقت الكافي لكافة المجتمعين لكي يعبروا عن رأيهم 2.توجيه الدعوة للأشخاص الذين يقع على عاتقهم تنفيذ الأهداف في التنمية المستدامة وطرق وأساليب التنفيذ لرسم خطة التنفيذ وربطها بالوقت الزمني وفي خطوات مدروسة. 3.بدء الاجتماع بالتعريف بالفوائد التي يمكن الحصول عليها من جراء الدخول في عالم التنمية والتنمية المستدامة على صعيد المجتمع ككل ويتوجب السير قدما في مسير التنمية قبل الشروع في عرض خطة لتنمية المستدامة المقترحة وإمكانية تنفيذها وادراج ذلك على بنود الاجتماع ونرى ان السبب في ذلك هو عامل نفسي يتفوق دائما الشيء الإيجابي على السلبي في العرض ونجزم هنا ان الكثير من المجتمعين لا يملكون المعلومات الكافية عن الفوائد في هذا الأمر وينظرون اليه من وجهة نظر سلبية تتمثل في إمكانية عدم التنفيذ. 4.الثقة: المقصود بذلك الثقة في رئيس الاجتماع. 5.يجب على رئيس الاجتماع تجنب فرض رأيه وافكاره بالقوة والاكراه ونرى هنا ضرورة اتباع أساليب وتقنيات العصف الذهني الحديثة.

نتائج البحث :

بعد الاطلاع على المصادر المتخصصة بالبحث العلمي وجمع البيانات اللازمة من خلال العودة إلى الأدبيات الإدارية المختلفة المتعلقة بموضوع البحث وعلى المنهج المتبع في الدارسة سواءً كان المنهج الاستنباطي أو المنهج الوصفي غير التطبيقي واستخدام الطريقة العلمية التي تستعمل الاستقراء والاستنتاج توصلنا إلى النتائج التالية :

تسلسل	السؤال المطروح	النتيجة العلمية المستنتجة
السؤال الأول؟	ما الفرق بين الاتصال والتواصل	الاتصال قد يفهم منه انه احادي الجانب اما التواصل لا يمكن تصور نجاح العملية الإدارية بدونه.
	ماهي وظائف الاتصال؟	معرفية: في نقل المعلومات والخبرات وإقناعية: في الرد على الاتصال وثقافية: في نقل التراث الثقافي من فرد لآخر ومن مجتمع الآخر.
	ماهي أنواع الاتصال؟	تنقسم الى خارجية ورسمية وغير رسمية ويتوقف النجاح في نوع الاتصال المستخدم على نوع وطبيعة الموقف الإداري.
السؤال الثاني؟	ماهي طرق الاتصال وماهي علاقتها بالتنمية المستدامة؟	الآلية.
		الاتصال غير اللفظي.
		الكتابية.
		ويتوقف القياس في نجاح الطريقة في الاتصال بتوفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب وتأمين تغذية راجعة تساعد على معرفة ردة فعل المتلقي حتى تتحقق أهداف التنمية المستدامة.
السؤال الثالث؟	اختلاف التنمية المستدامة عن باقي الأنواع فيها؟	تختلف التنمية المستدامة من حيث الهدف عن باقي المصطلحات عند التطبيق العملي نت حيث الهدف فهناك التنمية السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية البيئية.
	ما هو الفرق بين التنمية والتنمية المستدامة؟	تختلف عن بعضها في عدة مجالات أهمها البشرية والإدارية ومن عمليات التحسين السلوك الحاجات البشرية الجهود من قبل الأهالي.....
	أبعاد التنمية المستدامة؟	لها ثلاثة أبعاد وتفيد في التخطيط للأهداف البعد البيئي للتنمية المستدامة والبعد الاجتماعي والبعد الاقتصادي.
	مجالات التنمية المستدامة؟	لها عدة مجالات تم شرحها في جدول مخصص لذلك ومنها: الرفاهية الاجتماعية- الموارد الطبيعية- التكنولوجيا- الموارد البشرية- المياه – الفقر.
مشكلة البحث الرئيسية؟	كيف تُستخدم أنواع الاتصالات كوسيلة في بناء ثقافة التنمية المستدامة والتي تساهم بشكل عملي في تحقيق أهدافها؟	أنواع الاتصالات التي تُستخدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة هي أنظمة الشكاوى وأنظمة المقابلات وأنظمة إدارة الاجتماعات ومعظمها تؤمن التفاعل الاجتماعي والإيجابي وتبادل الخبرات والمعلومات.

توصيات البحث :

التوصيات	الخطة المقترحة
1.زيادة الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في التواصل مع الجمهور.	نشر ثقافة الاهتمام بهذه المواقع وبيان النواحي الإيجابية فيها من خلال عقد الندوات والورش والاجتماعات التعريفية والعمل على تقديم برامج هادفة في التعريف بوسائل التواصل الاجتماعي حيث تكون المادة الإعلامية ومضمونها هادف مفاهيم التنمية المستدامة.
2.الإهتمام في تكنولوجيات الإعلام والاتصال كونها تتيح فرصا كبيرة لتسريع التقدم على مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة. 3.تحسين حياة الأفراد بشكل جذري.	إبراز المكانة الكبيرة التي تحتلها تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تسهيل تنقل المعلومات وفي ترقية تبادل المعارف والتعاون التقني والتعزيز في بناء القدرات من خلال الأعمدة الثلاثة للتنمية المستدامة المتمثلة في النمو الاقتصادي والاندماج الاجتماعي والبيئة المستدامة بناء بنية تحتية تقنية محلية تحدد أنواع التكنولوجيا الممكن نقلها ُ وتحديث نظام التعليم ورفع مستواه والعمل على تحقيق نقلة نوعية تسهم في إعداد أجيال جديدة من العلماء والباحثين قادرة على التعامل بكفاءة مع مستجدات العلم والتكنولوجيا.
4.تفعيل دور الجامعات والمدارس ودور التعليم والمراكز البحثية والمؤسسات غير الحكومية في نشر ثقافة التنمية المستدامة فيها.	تصميم برامج اتصالية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة بكافة موضوعاتها يجب أن تحمل في ذلك طابع التوعية والجاذبية في تحقيق الأهداف من التنمية المستدامة واجراء التدريب على ذلك والاستفادة من التغذية العكسية في عمليات التخطيط والتنفيذ.
5.ابتكار أساليب جديدة في طرح مواضيع التنمية المستدامة.	الاعتماد على التواصل من خلال أساليب جديدة توفر تغطية شاملة تتابع الحملات الحكومية، والعالمية في التنمية المستدامة وتنظيم برامج اتصالية جديدة هدفها التعريف بفوائد بالتنمية المستدامة ونشر كل ما يتعلق بها وعن دورها في تحسين حياة الأفراد بشكل كامل.
6.إنشاء فرق مختصة في كل وزارة حكومية والمنظمات غير الحكومية.	تختص هذه الفرق بالتنمية المستدامة وخصوصا في المجال الصحي والبيئي والاستهلاكي وتكون مهمتها الاتصال مع الجمهور وشرح أهداف التنمية المستدامة.
7.الاستفادة من خبرة المنظمات الإقليمية والدولية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	يجب التخطيط في ذلك على أن يتم الاعتماد أولًا على الإمكانيات والمهارات الشخصية والذاتية المتوفرة أولًا دون الانتظار على المساعدة الخارجية كليا.
8.إجراء البحث والتطوير في الدراسات الاتصالية والتنمية المستدامة والتطبيق العملي.	يجب ان يتم ذلك من قبل أصحاب الاختصاص في ذلك وتخصيص الميزانية المالية اللازمة لذلك. على ان يكون ذلك بشكل مستمر ومنتظم أي ان لا يكون عشوائيًا وان يتم إجراء التطوير على الدراسات حسب التطورات الحاصلة بالبيئة المحيطة والتي تُحدث بسرعة.

أولاً–المراجع العربية :

١. د. عمر وصفي عقيلي وآخرون، ٢٠٠٤، السلوك التنظيمي، منشورات جامعة حلب، سوريا، الصفحات ٣٢٥–٣٥٦.

٢. د. فاطمة بدر ود معاذ الصباغ، ٢٠٢٠، أساسيات الإدارة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا الصفحات: ١٦٢-١٦٧.

٣. عمر محمد درة ، ٢٠٠٩، مدخل الى الإدارة، منشورات جامعة ابلا للعلوم السياحية والفندقية، حلب، سوريا ص ٤٨-٦٢.

٤. أ. د. فتحي محمد أحمد، ٢٠١٤، منهج البحث في إدارة الأعمال إرشادات عامة للباحثين المبتدئين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، ص ٢٣-٢٥.

٥. الأستاذ الدكتور أحمد عبد الرزاق السيد عمر، ٢٠٢٥، إدارة الموارد البشرية مهارات واستراتيجيات، فهرسة مكتبة الملك فهد اثناء النشر، السعودية ص ٥٦-٧٩.

٦. الأستاذ الدكتور أحمد عبد الرزاق السيد عمر، ٢٠٢٥، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، فهرسة مكتبة الملك فهد اثناء النشر، السعودية ص: ٦٩-٨١.

٧. فرج محمد صوان، ٢٠١٧، البحث العلمي المفاهيم العمليات، ابن النديم للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر ص ٤١.

٨. ايمان عبد الله الكحلوت، ٢٠١٢، فن التعامل ومهارات الاتصال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

٩. غازي فرحان أبو زيتون، ٢٠١٥، اتصالات الأعمال-مفاهيم ومهارات الاتصال الشفوي والكتابي، دار الحامد للنشر- الاردن

١٠. ايمان الكحلوت، ٢٠٢٤، فن التعامل مهارات الاتصال الفعال، دار الوراق للنشر- الأردن.

ثانياً-المراجع الأجنبية:

11. Jean marc Decaudin: La communication interne- strategies et techniques, 2017,4e edition, France.
12. The Sustainable Development Goals Report 2025, UN, P:4-26.
13. ASDA Stores Limited. (2012). Green is Normal: Sustainability Study p302.
14. Expert group meeting on innovation and technology for achieving the 2030 Development Agenda, UN House, Beirut, 5-7 December 2017, United Nations Economic and Social Commission for Western Asia, p1-5.
15. Tracey Strange-Anne Bayley, Sustainable Development Linking Economy, Society, Environment, OECD, P20-29.
16. The Government of the Republic of the Union of Myanmar Ministry of Planning and Finance Myanmar Sustainable Development Plan (2018 – 2030), 2018, p9.