أهداف الاتصال ووظائفه

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية التي تلعب دورا هاما وفعالا في حياة الإنسانية. لذلك فهو يعتبر الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها.

22 February 2024 | الكاتب: **د. محمد العامري** | المشاهدات: 21,834



أهداف الاتصال ووظائفه

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية التي تلعب دورا هاما وفعالا في حياة الإنسانية. لذلك فهو يعتبر الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها.

ولكن الاتصال عملية التي يتم من خلالها التفاعل بين المرسل والمستقبل، وأن لكل واحد منهم أهدافه من المشاركة في هذه العملية، هذا يعني أنه يصبح من الممكن أن نقوم في تحديد أهداف القيام بالاتصال من وجهة نظر كل واحد منهم. وبما أن الاتصال يعتبر عملية التي تحدث في المجتمع، لذا فإنه من الممكن أن نقوم بتحديد أهداف الاتصال مثلما يراها المجتمع الذي يحدث فيه الاتصال.

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغيرها أو على اتجاهاته أو مهاراته.

والاتصال في معظم الحالات يستهدف أكثر من غرض فمثلا من الممكن أن يسعى إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص لآخر، وهذا يعني القيام بوظيفة تعليمية أومن الممكن أن يسعى إلى إثارة الانفعالات وتحريك العواطف أو التحدث عن بعض

المشاعر والأحاسيس الدفينة، وعندها يؤدي وظيفة سيكولوجية. أو القيام بإذاعة ونشر معلومات على عدة أطراف في أماكن مختلفة في نفس الوقت وهذا يعني إعداد وظيفة تنظيمية.

لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بالاتصال وهي:

1- هدف توجيهي:

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

2- هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

3- هدف تعليمي:

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة، التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

4- هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا القائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

5- هدف إداري:

هذا الهدف من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة التي من الطبيعي أن يكون لها هدف أو أهداف أخرى كبيرة وعامة. لذلك فإن هذه المؤسسات والمنظمات تعمل دائما على تحقيق أهدافها، وهذه الأهداف تتحقق عندما يتجه الاتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة التنظيمية، ومن الطبيعي أن تكون مسؤولية القائمين على إدارة المؤسسات ونجاحها لأن نجاحها يعني نجاحهم في تحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

6- هدف اجتماعي:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الحقيقة نستطيع أن نقول أن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير في الآتية:

1- زيادة المعلومات الموجودة لدى المستقبل وإكسابه الخبرة والمعرفة التي لم تكن لديه من قبل.

2- محاولة خلق مفاهيم وآراء وأفكار جديدة عن الموضوعات والقضايا التي تهم المستقبل.

3- تدعيم الاتجاهات الموجودة عند المستقبل، والتي لم يكن متأكد من صحتها وأهميتها.

4- محاولة تغير الاتجاهات التي تتعارض ولا تتفق مع أغراضه وأهدافه وميوله، وهي موجودة لديه وتكون عائق في بعض الأحيان لتحقيق بعض الرغبات التي يشعر أنه بحاجة إليها.

أهداف المستقبل الاتصالية

1- محاولة فهم الأحداث والظواهر التي تحيط بنا لأنه عن طريق الاتصال يستطيع الفرد المستقبل الحصول على المعلومات التي تعطيه الفرصة لإضافة معرفة وحقائق جديدة، لم تكن موجودة أو معروفة له من قبل، وهذه المعلومات أو المعرفة تفيده في عملية التفاعل مع الآخرين في مجالات الحياة المختلفة التي يتواجد بها ويتعامل معها والتي بدونها عملية التفاعل والاستفادة

الشخصية تكون ضعيفة جدا أو غير موجودة.

2- الاتصالات التي تكون موجهة للمستقبل وهو بدوره يتعرض لها، تعمل على زيادة الخبرات اليومية الحياتية لدى المستقبل وتعلمه مهارات لم يكن يعرفها من قبل.

3- معرفة المعلومات الجديدة والحصول عليها نتيجة لعملية الاتصال التي قام بها المرسل، تساعد الفرد المستقبل في عملية اتخاذ القرارات اليومية الكثيرة، وتمكنه من التصرف الصحيح في شؤون الحياة. وعملية اتخاذ القرارات هي من العمليات الصعبة جدا والتي يجب أن نكون حذرين فيها أنها تؤثر علينا أو على الآخرين في نهاية الأمر لذا فهي تتطلب المعرفة التامة للجوانب المختلفة التي نريد القيام باتخاذ قرار فيها.

4- عملية الاتصال والاستقبال تمكن المستقبل من الاستمتاع في وقته والهروب من مشاكل الحياة خصوصا عندما تكون الرسائل التي هي موضوع الاتصال تضم الجوانب الترفيهية المسلية التي تعطي الفرد الفرصة للاستراحة والابتعاد عن الأمور الصعبة.

أهداف الاتصال بالنسبة للمجتمع

1- توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمجتمع مثل القيام بإرسال الأخبار المتنوعة المحلية والعالمية. والتي لا يمكن أن يعرفها الأفراد في المجتمع إلا إذا كان اهتمام من قبل المسؤولين والقائمين على الاتصال بالقيام في إرسالها في رسائل خاصة عن طريق إحدى القنوات أو الوسائل المخصصة لذلك.

2- عملية نقل التراث الثقافي بين الأجيال ومحاولة المساعدة في تنشئة الجيل الجديد من الأطفال في المجتمع وهذا التراث لم يكن ليصل إلى الأجيال الأخرى، بدون عملية الاتصال المكتوبة التي يقوم بها أبناء الجيل المعين لتصل إلى الأجيال الأخرى القادمة.

3- مساعدة النظام الاجتماعي عن طريق تحقيق الاجتماع والاتفاق بين أفراد الشعب الواحد، والتي يحدث عن طريق عملية الإقناع أي الاعتماد في الأساس على الإقناع في السيطرة على أفراد المجتمع، وضمان قيامهم بالأدوار المطلوبة وعملية الإقناع هذه التي نقصدها نقوم بها عن طريق عملية الاتصال الجماهيري الذي يصل إلى أكبر عدد من أفراد المجتمع، وتتضمن الرسائل الموجهة للأفراد هنا مواد خاصة التي لها تأثيرا خاصا يكفل إقناع أفراد المجتمع والسيطرة عليهم.

4- الترفيه عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة عنهم وذلك بواسطة رسائل خاصة التي تتضمن جوانب الترفيه المختلفة حيث ترسل إليهم عبر قنوات خاصة في أوقات مختلفة وخصوصا في أوقات الفراغ.

يتضح لنا مما ذكر أن الاتصال له أهدافه التي يسعى لتحقيقها، أي أنه ليس مجرد عملية إرسال الرسائل واستخدام وسائل وقنوات مختلفة بل يعتبر في نهاية الأمر محاولة للتأثير والإقناع، وإن لم تحقق الأهداف فلا توجد أي فائدة أو قيمة للاتصال، ولا يمكن أن يعتبر عملية ناجحة أنه لا يقوم بإحداث التأثير اللازم، أي أن الفرد يقوم بالاتصال مع الآخرين لكي يؤثر فيهم، ويتعرض للاتصال لكي يتأثر بالآخرين، ويحدث الاتصال داخل المجتمع لكي يحقق أهدافه القريبة والبعيدة المدى.

خطة الاتصال

كل عملية اتصالية يجب أن تقوم على خطة اتصالية والتي تقوم في جوهرها على تحديد الأهداف الأساسية منذ بداية التخطيط لها، وحين تنفيذها والأهداف من الممكن أن تكون مجرد القيام بتوصيل المعلومات أو العمل على تغيير الاتجاهات أو إصدار تعليمات التي يجب الاستجابة لها، والمطالب التي يشترط أن تكون في أهداف الاتصال هي نفس المطالب، من الأهداف العامة، وذلك بما يتعلق في وضوحها وسهولة فهمها وإمكانية تحقيقها، وكون المصدر الذي يقوم في إرسالها ثقة ولديه المقدرة على اتخاذ القرار بصورة سليمة، وإن لمنفذها الكفاءة والقدرة على إنجاز ذلك.

ولكي يكون الأساس التي توضع أو تقوم عليه الخطة صحيح وقوي يجب على القائم بالاتصال القيام بعملية مهمة جدا وهي التعرف على الصفات المميزة للأفراد الذين نريد الاتصال بهم، والصفات التي نقصدها هي المستوى الثقافي والتعليمي والاجتماعي والوظيفي والاقتصادي، بالإضافة إلى الجيل والحالة الاجتماعية، ومعرفة هذه الجوانب والصفات تؤدي إلى صياغة الرسالة بصورة مناسبة، من ناحية المضمون والمستوى العلمي الذي يتفق مع صفات وقدرات المستقبل وفائدته منها.

بالإضافة إلى ما ذكر يجب أن نقوم في اختيار قنوات ووسائل الاتصال المناسبة لنقل هذه الرسالة التي نخطط لها، هل نستعمل السمع أو البصر ونقوم بتعين الأسلوب المناسب لنقل هذه الرسائل، مثل الأحاديث الشفهية أو عن طريق العرض المرئي أو الرسائل المكتوبة.

بعد قيامنا بتحديد الأسلوب يجب أن نقوم بتحديد وتعيين الوقت الملائم والمناسب للقيام بالاتصال، ومدى مناسبته واتفاقه مع استعدادات الاستجابة ممن سوف توجه إليهم الرسائل بحيث يكونون في حالة ووضع يسمح باستقبال هذه الرسائل ولديهم الاستعداد لذلك.

وخطة الاتصال التي نتحدث عنها تنتهي بالقيام في متابعة النتائج التي تنتج عنها وذلك لكي نقوم في تصحيح الأخطاء التي تظهر في شبكة الاتصالات أو في أساليب نقل الرسائل.