الفصـــل الســادس

أهـــــداف الاتصـــــــال

الأهداف التي يضعها الانسان لنفسة ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها ليتحقق له التوازن والاستقرار الداخلي والخارجي، إذ يمكن تنتج الحاجات من وجود أهداف لدى الانسان يريد تحقيقها والوصول اليها، كما أن اشباع الحاجات يمكن أن يولد لدى الفرد أهدافا جديدة يسعى لتحقيقها من خلال اشباع حاجات معينة، فالعلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة، ويؤثر كل منهما في الآخر.

وكما أن الأفراد مختلفون في احتياجاتهم، فإنهم أيضا يختلفون في أهدافهم بصفة عامة، وأهدافهم الاتصالية بصفة خاصة، إذ يسعى الأفراد من خلال علاقاتهم الاتصالية الى اشباع حاجات مختلفة ومتنوعة، والتي تتغير مع تغير مراحلهم العمرية وتنوع اهتماماتهم، وعلى ذلك فإنه من غير الممكن حصر أهداف الاتصال تماما مثل ما يصعب حصر احتياجات البشر .

غير أن تعدد وتنوع الأهداف أو الاحتياجات لا يمنع من تصنيفها في مجالات محددة بغرض الدراسة.

وانطلاقا من تصنيف الحاجات إلى مجموعات، فإنه يمكن تحديد الأهداف الاتصالية التي تلبي تلك الحاجات، حيث تنطلق أهداف الاتصال من مجموعة الحاجات الشخصية للإنسان، حيث يسعى الانسان الى التواصل مع الآخرين من أجل تلبية تلك المجموعة من الاحتياجات الشخصية، ومن هنا فإن أهداف الاتصال تكون تابعة للحاجات الانسانية ونابعة منها .

ويمكن تحديد أهداف الاتصال في المجالات المختلفة كما يلي:

اولاً : **أهداف جمالية** :

وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان، ويمكن أن نميز النواحي الجمالية الاتصالية التالية:

1 – النواحي الجمالية الشخصية: وتتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملبس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الاتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.

2 – النواحي الجمالية البيئية: وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الاتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الاتصال، حيث يكون تأثيرها كبيرا في عملية الاتصال .

3 – النواحي الجمالية الإبداعية: وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

ثانياً : **أهداف نفسية** :

ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر، ويمكن تناولها من جانبين أساسيين هما:

1 – المشاعر الإيجابية : وهي كثيرة كالحب والاحترام والتقبل والميل والانجذاب وغيرها من المشاعر، حيث يهدف التواصل الى تحقيق تلك المشاعر الايجابية للفرد وتقويتها، إذ لا يمكن تصور فرد يعيش بدونها، ولا يمكن أن تحدث تلك المشاعر بدون تواصل.

2 – المشاعر السلبية : وهي مثل الكره والاساءة والرفض والبعد والنفور وغيرها من المشاعر، حيث يهدف الاتصال الى توضيح تلك المشاعر للآخرين وتقويتها أو اضعافها حسب الموقف، فالفرد بحاجة الى تقوية جانب الكره لديه لكل شيء مؤذي أو قبيح أو غير

حسن، بينما هو في حاجة الى تقليل جانب الكره لكل فرد يرتبط به بأي نوع من العلاقات الانسانية، ولا يتم ذلك إلا من خلال الاتصال.

ثالثاً : **أهداف اقتصادية** :

يهدف الاتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني .فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم .كما يهدف الاتصال من الناحية الاقتصادية الى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً على الاتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها .ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظرته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

رابعاً : **أهداف اجتماعية** :

يهدف الاتصال الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، اذ أن الانسان بطبعة كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين .

ومن أهداف الاتصال الاجتماعية ما يلي:

1 – تقوية الصلة، حيث يهدف الاتصال الى تقوية الصلة بأفراد العائلة والأصدقاء والجيران وجماعة الرفاق لاشباع احتياجاته الاجتماعية التي لا يمكن العيش بدونها.

2 – تحقيق التعاون، حيث يهدف الاتصال الى تحقيق التعاون والانضمام الى المجموعات المختلفة والانتماء إليها واكتساب عضويتها.

3 – المحافظة على المؤسسات الاجتماعية، حيث يهدف الاتصال الى تكوين وانشاء المؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والمحافظة على بقائها واستمرارها، الامر الذي يؤدي

الى بقاء المجتمع متماسكا، فالمجتمع ما هو إلا مجموعة من الأسر يربطها رباط مشترك ويشعرون بالانتماء الى مقر اقامتهم.

4 – التعرف على آراء الآخرين، يهدف الاتصال إلى التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم في سياقها الاجتماعي، وذلك لكي يسير وفق أعراف المجتمع وآراءه وأفكاره ولا يشذ عنهم، مما يشعر الفرد بالوحدة الاجتماعية والانتماء للمجتمع.

خامساً : **أهداف معرفية** :

وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيدا، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم الا من خلال الاتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي الى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات .**ويتم تحقيق الأهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:**

الأولى بطريقة نظامية: وتسمى التعليم، وهو ما يتم في مؤسسات التعليم النظامية التي يلتحق بها الفرد كالمدارس والجامعات، حيث يتم التواصل بين طرفين المعلم والمتعلم، حيث يقوم المعلم بإكساب المتعلم المهارات والمعارف والعلوم الصحيحة والمفيدة بطريقة نظامية تم التخطيط لها مسبقا.

الثانية بطريقة غير نظامية: وتسمى المعرفة، وهو ما يتم من خلال تواصل الفرد مع غيره من أفراد المجتمع باختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومعارفهم، حيث يكون التواصل بين طرفين، احدهما هو مصدر المعلومات والآخر مستقبل للمعلومات، وهي غير خاضعة لنظام معين ولا اشراف جهة رقابية معينة وليس لها خطط معينة، فهي تتم بطريقة غير نظامية، وقد تكون المعلومات المتحصلة في هذه الحالة صحيحة وقد تكون خاطئة.

سادساً : **أهداف شخصية** :

وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب و الحاجات

الاساسية، حيث يهدف التواصل الانساني الى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للإنسان وذلك للمحافظة على بقائه في الحياة واستمرار نوعه وجنسه وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته، بالإضافة الى تحقيق الحاجات النفسية والوجدانية ومن أمثلة تلك الأهداف ما يلي:

1 – **المحافظة على الحياة :** حيث يكون التواصل من أجل تلبية الحاجة إلى الطعام والشراب، فيتواصل الانسان مع الآخرين من أجل توفير الطعام والشراب الصحي والمناسب، من خلال الشراء والبيع والبحث عنه ومعرفة خصائص الطعام الصحي وأماكن تواجده وكيفية الحصول عليه.

2 – **الحاجة الى الدواء المناسب:** وذلك في حالة المرض، حيث يتواصل الانسان مع الأطباء والمتخصصين للاستفسار عن الحالة المرضية وكيف يحصل على الدواء المناسب لها، كما يتواصل من أجل وصف الحالة المرضية التي يعاني منها وصفا دقيقا، من أجل أن يتم تشخيصها تشخيصا صحيحا من الطبيب المعالج.

3 – **الشعور بالطمأنينة :** وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف، واستنباط انطباعات الآخرين عن الفرد.

4 – **التخلص من الأمراض:** فيتواصل الانسان مع غيره للتخلص الامراض الجسمية بالذهاب الى الاطباء المتخصصين والتواصل معهم من أجل التشخيص للحالة المرضية وعلاجها .كما يتواصل الانسان مع غيره من الأفراد الآخرين للتخلص من الأمراض النفسية التي تنتج عن العزلة عن الآخرين، او القلق الناتج عن تغير الظروف التي يمر بها الانسان كالقلق من الاختبار والقلق من تغيير المكان والقلق من الانتقال الى مهنة جديدة.

5 – الحاجة إلى السكن والمأوى: والبحث عن المناسب له ولأفراد أسرته للوقاية من الظروف البيئية القاسية كالحر الشديد أو البرد الشديد أو حتى الهروب من الوحوش القاتلة، فيتواصل الانسان مع الآخرين لمعرفة مواصفات السكن الصحي والمكان الآمن للسكن.

6 – الحاجة إلى الإقناع :حيث يشعر الكثيرون بالضرورة إلى إقناع الآخرين بآرائهم، وتؤدي مهارات الاتصال دوراً أساسياً في إقناع الآخرين ودفعهم على التصرف بالشكل المطلوب .وهو ما نراه بصفة يومية من خلال الإعلانات التي نراها يومياً من التجار والمصانع التي تحث المستهلكين وتقنعهم على شراء سلعهم.

7 – التحكم في الآخرين : حيث يسعى الإنسان إلى التحكم بالآخرين وإخضاعهم لسيطرته حتى لا يستطيعون التصرف بطريقة مخالفة للمطلوب .وعادة ما يستخدم هذا النوع من الاتصال الأفراد الذين يتمتعون بموقع اجتماعي مرموق أو اتصالات بأفراد مهمين أو يمتلكون معلومات قد يخشى الطرف الآخر إفشائها.

8 – اتخاذ القرار المناسب : يلجأ الكثيرون إلى الاتصال بالآخرين بهدف البحث عن القرار المناسب في الأمور الحياتية، فقد يطلب الإنسان النصيحة بشأن الدراسة الجامعية الأمثل والوظيفة الأفضل لهم.

9 – توكيد القرارات والمواقف : عندما يتخذ الإنسان قرار معين فإنه قد يرغب لاحقاً بالمضي قدما بالقرار أو التراجع عنه، فهو قد يكون بحاجة لتوكيد القرارات أو التراجع عنها، وهنا يبرز دور الاتصال مع ذوي الخبرة والرأي والمشورة.

سابعاً : أهداف التعبير عن الذات والجدارة :

وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق واثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول الى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة، ويمكن تمييز الأهداف الاتصالية المتعلقة بالجدارة من خلال الجانبين التاليين:

1 – الاتصال الرمزي: ويتم من خلال المظهر الخارجي للفرد كالملبس وقصات الشعر والعطر وغيرها، أو استعراض الفرد لبعض المقتنيات الشخصية الثمينة كمفاتيح السيارة والمسبحة والجوال، أو طريقة الجلوس، ليعطي بذلك رسالة اتصالية للآخرين بوصوله الى درجة عالية من الجدارة وأنه استطاع أن يشبع حاجته الشخصية في تحقيق ذاته.

2 –الاتصال اللفظي: وهو ما يصدر من الشخصيات القيادية والتي تتولى المناصب الإدارية العليا كالمديرين ورؤساء الأقسام، حيث يستخدمون أثناء تواصلهم مع مرؤوسيهم بعض المصطلحات أو العبارات، وبطريقة إلقاء معينة، تشبع حاجاتهم الشخصية في تحقيق ذواتهم، وتوحي برسائل اتصالية إلى مرؤوسيهم بمستوى جدارتهم وقدراتهم التي مكنتهم من الوصول الى تلك المناصب الإدارية العليا في المؤسسة التي يديرونها.

ثامناً : أهداف أمنية :

حيث يسعى الانسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له، فكل انسان يحتاج الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الاتصال.

ويختلف مستوى الاحتياج الأمني باختلاف المراحل العمرية المختلفة للإنسان وذلك كما يلي:

1 – في مرحلة الطفولة: يكون أهم أهداف التواصل عند الطفل مع والديه هو تحقيق الأمن والأمان فهو يمسك بيد والده وينام في كنف أمه ويلعب في محيط اخوانه الذين يشعر تجاههم بالأمان، ويتجنب الطفل في هذه المرحلة الشخص الذي يهدده أمنيا.

2 – في مرحلة الرشد: يبقى نفس الهدف مع الكبير أيضا، ولكن يأخذ شكلا آخر، فيتواصل مع الأقارب ويكون علاقات حميمية مع الأصدقاء والجيران ويلجأ للبحث عن شريك حياته لزيادة تحقيق الأمان.

3 – في مرحلة الشيخوخة: يزداد الاحتياج الى عامل الأمان، حيث يحرص الفرد على التواصل مع الأبناء والأحفاد، ويزداد الارتباط بهم لتحقيق هدف الأمان.

تاسعاً : أهداف روحانية :

حيث يتواصل الانسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالإنسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحي الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الاتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها الى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبي إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

ويرى المؤمن أن هذه القوة القادرة على كل شيء هي الخالق سبحانه وتعالى فيلجأ لعبادته وتوحيده دون سواه من القوى الأرضية الأخرى المخلوقة .ولعلمه سبحانه باحتياج الانسان إليه والإلتجاء إليه (ألا يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير) .

فقد فرض عليه الصلاة لتكون صله بين العبد وخالقه، فيلجأ إليه كل يوم وفي كل الأوقات لتلبية احتياجاته الروحية، ويحيا حياة متوازنة مطمئنة .ومما يؤكد على أهمية الأهداف الروحية في التواصل الانساني ما نلاحظه من كثرة حالات الإكتئاب والأمراض النفسية والإنتحار لدى الأشخاص الذين يشعرون بنقص في تلية تلك الحاجة الروحية، أو من لديه فراغ روحي أو قصور في التواصل مع خالقه.

أن تلك الأهداف الاتصالية للفرد قد تتداخل بعضها البعض، فالهدف الجمالي قد يتداخل مع الهدف

الأمني والهدف الاجتماعي، والأهداف البيولوجية قد تتداخل مع الأهداف الاجتماعية والأهداف النفسية وهكذا فإن الأهداف من عملية الاتصال لا يمكن فصلها عن بعضها، لأنها تشبع حاجة عن الفرد وحاجات الفرد متداخلة حيث إن الانسان كل متكامل.