**سايكولوجية الاتصال**

**الفصل الاول**

**مفهوم التواصل**

يُعرّف التواصل : عملية إرسال المعلومات واستقبالها وهو يعبّر عن عملية تبادل الآراء، والأفكار، والمشاعر، والمعلومات عبر الوسائط المتعددة، سواءً كان ذلك التبادل بين الجماعات، أو بين الأفراد.

**يعرف ايضا بانه:** نقل المعلومات أو الرسائل من شخصٍ إلى آخر، بهدف التأثير في سلوكه، ويتمّ ذلك عن طريق استخدام اللغة، أو المعاني، أو الإشارات، أو المفاهيم.

الفرق بين التواصل والاتصال اختلف العلماء حول مفهومي الاتصال والتواصل، وانقسموا في آرائهم إلى قسمين رئيسيين، هما:

يقتصر مفهوم **الاتصال** على وجود طرفٍ واحد فعال في عملية الاتصال مثل مشاهدة التلفاز والبرامج المختلفة وهي عملية ليست تشاركية، أمّا **التواصل** فهو عمليّة اتصالٍ مشتركةٍ ذهاباً وإياباً، كالتواصل بين المعلّم والطالب في الغرفة الصفيّة.

تعد سايكولوجية الاتصال عملية اجتماعية متبادلةٌ بين أطراف العملية التفاعلية، وهما المرسل، والمستقبل، ويتمّ من خلال هذه العملية التعبير عن الذات، والمشاعر، والأفكار، ونقل الانطباعات، والمعلومات، والخبرات، والتي تؤدي إلى إشاعة الفهم والتعاطف بين الأفراد، وتساعد على تحقيق الأهداف، وتطوير العلاقات.

كما يعد الاتصال عملية اجتماعية تؤدي دورا هاما وفعالا في الحياة 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.اذن الاتصال عملية 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.

**اهداف عملية 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 الاخرين.

**اهمية الاتصال:**

تنقسم أهمية عملية التواصل لعدة أقسام هي:

**البيئة المتصلة:** فالبشر كائناتٌ تحبّ العيش ضمن المجتمعات، والتي تساعد على توفير الاتصال والتعاون؛ حيث إنّ العلاقات الداعمة في حياة الإنسان تلعب دوراً مهمّاً في زيادة تقدير الإنسان لنفسه، وإعطائه شعوراً بالسعادة، كما أن التواصل في بيئة الحياة والعمل يعزّز من ازدهار الإنسان ويساعده على تحقيق ذاته.

**الانسجام:** يزدهر الإنسان في البيئة إلي تزرع روح التواصل بين أفرادها، لأن عدم التناغم بينهم يؤدي إلى خلق جوّ من الفوضى، التي تعمل على القضاء على الإبداع والتعاون؛ حيث أثبتت الدراسات أنّ عامل الانسجام يمنح الإنسان الشعور بالاهتمام، والتقدير، ويقلل من خطر الإصابة بالأمراض التي تهدد حياة الإنسان.

**العلاقات الداعمة:** تؤثر العلاقات الداعمة في المنزل أو المدرسة بشكلٍ كبيرٍ في سلوكيات الأبناء واختياراتهم، فقد أثبتت إحدى الدراسات الخاصة بصحة المراهقين أن وجود اتصال ما بين الأبناء والآباء، يساعد على تقليل مخاطر مشاركة الأبناء في السلوكيات التي تُسبب الأذى، أو التدمير، أو الإدمان، لأنّ الأبناء يحتاجون إلى الارتباط الحقيقي الذي يتميز بالاهتمام، والالتزام، والحب، والشعور بالانتماء.

**أهمية مهارات الاتصال:**

يُعدّ الاتصال بين البشر من أهمّ ضروريات الحياة؛ حيث إنّه يعمل على تفاهم الأشخاص مع بعضهم البعض، كما يساعد على تناقل الخبرات ووجهات النظر فيما بينهم، وفيما يلي نذكر أهمية استخدام مهارات الاتصال للإنسان

1. تُعدّ إحدى الوسائل للتخاطب بين الأشخاص المختلفين. تعتبر مهارات الاتصال أساس العملية التعليمية وعمليات البحث.
2. تُعد إحدى الأدوات التي تساعد على التنسيق ما بين الأعمال الإدارية والنشاطات، سواء كان ذلك في المدارس، أو المصانع، أو المؤسسات.
3. تساعد هذه المهارات على زيادة فعالية الأشخاص المشاركين في النشاطات التنموية.
4. تلعب مهارات الاتصال دوراً مهماً في التحفيز على الإخلاص في العمل وزيادة روح الالتزام لدى الأشخاص العاملين.
5. تساعد هذه المهارات على تنظيم الوقت ورفع الكفاءة فيما يتعلق في سريان المعلومات.
6. تساعد على إدارة الأعمال التنموية وتطويرها بشكل فعّال. تُعد إحدى الوسائل التي تساعد على تحقيق الأهداف.
7. تساعد على التخطيط الذهني للمعلومات.
8. تساعد على تبادل المعلومات، والآراء، والأفكار، والآراء بين الناس، كما وتزيد من فُرص النجاح والتحكّم في الظروف المحيطة بالإنسان.
9. تساعد على تعلّم مهارات وفنون الاتصال، وخصوصاً لدى الأشخاص الإيجابيين.
10. تساعد على إنجاح العلاقات الزوجية.
11. تساعد على إنجاح علاقات العمل، وخصوصاً بين العاملين ورؤسائهم أو بين العمّال.
12. تساعد على منع ظهور الخلافات التي تظهر بسبب اختلاف وجهات النظر أو سوء الفِهم.
13. تساعد على السيطرة بشكل غير تام على الأشخاص المستمعين فكرياً وجسدياً.
14. تساعد على إقناع الآخرين بوجهات النظر.

**دوافع عملية الاتصال:**

**1- دافع الانتماء**

ويعني الرغبة في وجود علاقة بين الذات والأخر تقوم على مشاعر التعاطف والمحبة وهذا الدافع يمثل ركنا هاما في تنشيط عملية الاتصال الإنسان

**2- دافع الاعتماد**

ويعني حاجة الفرد إلى إن يقوم الآخرون بمساعدته على حل مشكلاته وتهيئة الأمن النفسي له وإشباع حاجاته إلى التواصل مع أعضاء المجتمع وهذا يتم من خلال الاتصال الإنساني 0 وهدفنا هنا هو مساعدة الإفراد في المجتمع وخاصة منتسبي جامعة بغداد ممن يعانون من مشكلات اجتماعية أو نفسية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها

**3- دافع الانجاز**

هو السعي إلى مستوى متميز من الأداء والتفوق ، وما لاشك فيه أن الاتصال ينشط إذا قام على ركيزة من الانجاز الذي يوفر المجالات لتوظيف إمكانات الفرد والجماعة في علاقات اتصالية مترابطة تتوحد بالتوجه الانجازي0

**4- دافع تحقيق الذات**

أن الحاجة إلى تحقيق الذات ابرز مقومات الفعالية الاتصالية ، فالاتصال ينبغي أن يجري تنظيمه على أساس إشباع هذه الحاجة التي تمثل قمة نظام الحاجات الإنسانية وفقآ لنظرية ماسو .