3- أهداف الاتصال:

تتلخص أهداف الاتصال بشكل عام في ثلاثة محاور أساسية يمكن إدراجها كما يلي:

3-1- الجانب المعرفي: إن المعلومات التي يكتسبها الفرد ويتم تخزينها هي من يتحكم في طريقة تفكيره وتصرفاته حين مصادفته لمواضيع مختلفة أو حين اتخاذه لقراراته لهذا يحاول القائم بالاتصال في كل عملية اتصالية تمرير العديد من المعلومات إلى المتلقي لتسهيل عملية التأثير فيه خاصة إن كان القائم بالاتصال ملما بالموضوع من كل جوانبه وحيثياته، ويتم ذلك من (أمال باي، 2019، 109):

أ- تزويد المتلقي بالمعلومات الصحيحة والصادقة.

ب- تزويد المتلقي بمعلومات جديدة لم يطلع عليها من قبل.

ج- تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار ومدركات سابقة خاطئة ترسخت في ذهن المتلقي.

3-2- الجانب الوجداني " الاتجاهي" : ويعني اكتساب الفرد اتجاهات مرغوب فيها نحو الموضوع الذي تحمله الرسالة الاتصالية، ويهدف القائم بالاتصال إلى التأثير في اتجاهات المتلقي من خلال ما يلي(أمال باي، 2019، 109):

أ- دعم وتعزيز الاتجاه الموجود لدى المتلقي.

ب- تعديل اتجاهاته الحالية.

ج- تغيير اتجاهات المتلقي.

3-3- الجانب السلوكي: يتعلق الأمر هنا بالأداء أو الفعل الذي يقوم به الفرد انطلاقا من مكتسباته المعرفية القبلية والصور الذهنية المختزنة التي تكونت لديه سابقا والتي تتحول أو تترجم في شكل أفعال وسلوكيات ايجابية أو سلبية موافقة أو معارضة لمحتوى الاتصال. (أمال باي، 2019، 109)

كما للاتصال أهدافا أخرى على المستوى الاجتماعي، النفسي، أهداف ترفيهية، تثقيفية، سياسية ....

فالهدف من الاتصال على **المستوى الاجتماعي:** يكمن في بناء الصلات والعلاقات الاجتماعية وتفعيل التعاون والتماسك الاجتماعي و الانتماء إلى جماعات ...

كما أن الهدف من الاتصال على مستوى **الجانب النفسي:** هو الترويح عن النفس بمشاركة الأشخاص الأخبار السارة او المحزنة، تكوين الصداقات، العلاقات، تبادل المشاعر ....

كما للاتصال هدف **ترفيهي** يمكن في التنفيس عن الفرد والهروب من ضغوطات الحياة من خلال الترفيه عن نفسه وذلك من خلال مختلف العمليات الاتصالية التي يشارك فيها.

للاتصال كذلك هدف **ثقافي** فالاتصال يهدف للمحافظة على هوية المجتمع وتراثه الثقافي من خلال نقل التراث الثقافي من جيل لآخر وتعريف الأجيال الجديدة به.

ويمكن للاتصال أن بكون له هدف **سياسي** حيث يشارك الفرد في مختلف التجمعات السياسية والأحزاب فينخرط فيها حسب توجهاته.

كما للاتصال **أهدافا تعليمية:** حيث يهدف هذا النوع من الاتصال القائم بين المعلم والمتعلمين إلى تزويدهم بالمعارف المختلفة وتنمية مدركاتهم المعرفية وتوجيههم وإقناعهم وتصويب معارفهم واكسابهم مهارات جديدة وفق علاقة أساسها التفاعل والاستماع إلى انشغالات وأفكار المتعلمين فيناقشها المعلم ويصوبها ويثمنها كما يمكن أن تنشأ علاقات انسانية اجتماعية بين الطرفين، حيث أثبتت العديد من الدراسات أن الدافعية التعليمية ترتفع لدى الطلاب الذين تجمعهم علاقات ايجابية مع اساتذتهم. (سناء محمد سليمان،2014، 134)

وللاتصال أهداف أخرى **تربوية** تتمثل في تلقين الفرد القيم والأخلاق والسلوك السوي.. ، كما يمكن للاتصال أن تكون له أهداف **إدارية** تتمثل في تنظيم وتسهيل وتيسير العمل وتقسيم المهام وغيرها من الأهداف....التي يمكن شرحها كمايلي:

- **التخطيط:** يهدف الاتصال إلى جمع وتوفير المعلومات ونقلها من وإلى مراكز اتخاذ القرار.
- **التنظيم:** يسعى الاتصال إلى تنظيم الموارد البشرية وقيادتها وتقسيم المهام وتحديد الأدوار والصلاحيات.
- **التنسيق:** يقرب الاتصال الأفكار ويوحد نمط العمل ويخلق الاندماج ويربط مختلف أجزاء المؤسسة.
- **التنفيذ والمتابعة:** يهدف الاتصال إلى تنفيذ الخطط في مواعيدها والرقابة على الأداء الصيح وتسجيل الانحرافات.

وتنقسم ـأهداف الاتصال الإدارية وفقا لنوع الاتصال إلى ما يلي:

- **أهداف الاتصال الداخلي:**

– **<u>الأهداف الإدارية للاتصال الصاعد</u>؛** تتجلى أهداف الاتصال الإداري الصاعد فيما يلي:

- **تحفيز الأداء:** حيث أن اهتمام الإدارة بانشغالات الموظفين يسهم في تعزيز روح الانتماء لديهم ويقلق من مخاوفهم ويعزز ثقتهم.
- **المشاركة في اتخاذ القرارات.**
- **تسهيل حل المشكلات:** يضمن الاتصال توفير قاعدة بيانات حول مختلف العراقيل والمشاكل التي تواجه المؤسسة وطاقمها ويسهل من عملية إيجاد حلول لها من خلال مختلف القنوات الاتصالية المسنتخدمة في نقل انشغالات الموظفين.

<u>**- الأهداف الإدارية للاتصال النازل:**</u>

- **توصيل المعلومات** بطريقة صحيحة وواضحة يمكن إدراكها وتنفيذها.

- **تفسير السياسات:** من بين أهداف الاتصال النازل محاولته لتفسير السياسات والتعليمات والإجراءات الجديدة مما يقلل من الغموض ويزيد من فعالية تنفيذ الأهداف المسطرة.

- **توجيه وتدريب العاملين وشرح المهام والقرارات المتخذة.**

- **تقديم النصح والتوجيه** : من خلال السعي نحو ارشاد الموظفين ومساعدتهم على تجاوز العراقيل التي يمكن أن توجههم.

- <u>**الأهداف الإدارية للاتصال الأفقي:**</u>

- التنسيق بين مختلف المصالح والوظائف.

- تحسين التعاون بين اقسام المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المشتركة.

- تبادل المعارف والخبرات.

تعزيز العلاقات الإيجابية

- **أهداف الاتصال الخارجي:**

- **كسب ثقة العملاء.**
- **كسب تأييد المجتمع وجذب شرائح جديدة.**
- **تنمية العلاقة مع وسائل الإعلام.**

- تحقيق سمعة طيبة وصورة حسنة.
- تعزيز علاقة المؤسسة مع محيطها الخارجي ومختلف الجهات الفاعلة فيه.

• لتحقيق جل هذه الأهداف لابد من توفر متطلبات:

- جوانب تنظيمية (هيكل تنظيمي، فرق عمل، مسارات وحلقات واضحة)
- تقنيات تكنولوجية ملائمة لبيئة العمل (إدخال وسائل متطورة مواكبة لبيئة العمل)
- متطلبات لغوية (بساطة وضوح ودقة).
- متطلبات إنسانية واجتماعية (الأمانة، القيم الثقافية والاجتماعية، الحياد..)