المحاضرة الثالثة: أهمية الاتصال في الحياة وفي علم النفس (الجزء الأول).

اهداف المحاضرة الثانية

- **يتعرف الطالب على أهمية الاتصال في الحياة.**
- **يتعرف الطالب على أهمية الاتصال في علم النفس.**

تمهيد:

إن الاتصال بين البشر عملية ضرورية للتفاهم فيما بينهم، فالاتصال وسيلة الفرد لنقل خبراته ووجهات نظره إلى الآخرين وفي الوقت نفسه يعتبر الاتصال وسيلة الآخرين في نقل خبراتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى هذا الفرد، ولولا التواصل الإنساني والاتصال بين شعب وآخر لما أمكن نقل خبرات وأفكار شعب معين إلى شعب آخر، ولا اصبحت الدول المختلفة كالجزء منفصلة عن بعضها تماما في الخبرة والثقافة.

وفيما يلى **أهمية استخدام الاتصال:**

1- حسن الاتصال يؤدى إلى فعّالية المجموعات التي تشارك في أي نشاط تنموي.

2- عملية الاتصال الفعالة تلعب دورا هاما في إحساس العاملين أو المشاركين في عملية الاتصال بملكيتهم، وذلك يحفزهم على العمل بإخلاص ويخلق لديهم روح الالتزام، وكل ذلك يجعل ثقافة العمل التنموي هي ثقافة السرعة والجودة.

3- حسن الاتصال يساعد على تنظيم وقت المشاركين في عملية الاتصال ورفع كفاءة سريان المعلومات، ولا يمكن أن تتم إدارة الوقت في مناخ يسوده ضوضاء الاتصال، وعليه يجب تنقية قنوات الاتصال مع كل الشوائب الشخصية والمؤسسية.

4- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها إدارة أي عمل تنموي وتطوير فعاليته وتحقيق أهدافه.

5- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات أو تبادلها ويجب أن يكون المستقبل للمعلومات مدربًا تدريبًا جيدًا لتحليل هذه المعلومات ومعرفة ما إذا كانت تمثل حقائق أو اراء أو مشاعر أو شائعات... إلخ.

6- رغم أن الاتصال أسلوب للتفاهم بين بني البشر إلا أن أهمية الاتصال قد وصلت في هذا العصر إلى أشدها وذلك لتنوع مصادر المعلومات ووسائل الحصول عليها وأساليب تحليلها وأهميتها في رفع عجلة التنمية.

7- إن الاتصالات بين مجموعات العمل لها هدفان محددان هما:

- **أولهما:** الحصول على معلومات أو تبادل هذه المعلومات.
- **ثانيهما:** هو بناء العلاقات حيث أن حسن الاتصال بين الناس يخلق مناخًا للثقة تنمو فيه علاقات العالمين بأي مؤسسة ويؤدى ذلك إلى إيجاد المناخ الذي ينمو فيه رأس المال الاجتماعي ليتفوق في أهميته على رأس المال المادي والثروات الطبيعية.

8- الاتصال الجيد إحدى وسائل تحقيق التنمية الشاملة في عصر ثورة المعلومات.

وتتمثل أهمية الاتصال أيضًا في أنه:

- وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.
- وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء.
- جوهر العملية التعليمية والبحثية.
- أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية في المؤسسات والمدارس والمصانع والإدارات المختلفة.
- وسيلة حتمية لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية.
- أسلوب للتعبير عن الفهم والتعاطف مع الآخرين.
- عملية تفاعلية بين الأطراف المشتركة.
- تقوى العلاقة بين الأفراد بحيث تجعلهم يتبادلوا المعلومات بشكل أكثر فعالية وجدوى.
- نقل رسالة محددة وواضحة وليس حديثًا لأجل الحديث.
- . ترتيب وتخطيط ذهني لما نريد إيصاله من معلومات.
- ترجع أهمية الاتصال إلى أن القدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، حيث أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا خطيراً.
- الاتصال مفتاح فهم الإنسان لذاته. وفهمه لغيره.
- تعلم فنون ومهارات الاتصال الايجابيين بحيث تجعل سلوكهم الإيجابي أكثر فعالية.
- التواصل الإيجابي يثري العلاقة بين الآباء وأبنائهم.
- مهارات التواصل الفعال تجعل العلاقات الاسرية ناجحة وسعيدة.

- التواصل الفعال يؤدى الى نجاح علاقات العمل سواء بين الرؤساء والعاملين، أم بين العاملين بعضهم البعض.
- ان تعلم استراتيجيات التواصل الفعال تمنع الكثير من الخلافات التي يسببها سوء فهم وجهات نظر الآخرين.
- السيطرة شبه الكاملة على المستمع جسميا وفكريا مقارنة بما يحدث في حالة الاتصال عبر الوسائل الجماهيرية فلا يمكن تجنبه أو الانصراف عنه.
- المرونة الكبيرة والمقصودة في تكييف طريقة العرض بحيث يحقق الأمر المنشود.
- الميل الواضح إلى الإقناع بوجهات النظر التي يتم عرضه وجها لوجه بواسطة أناس يعرفون ويثقفون بهم.
- بعض الناس يفشلوا في الحصول على وظائف لأنهم يفتقرون المهارات الاتصال المؤثر.
- التواصل الجيد مهم ليس فقط من الأشخاص داخل مؤسسة بل أيضًا خارج المؤسسة.
- الابتسامة الدائمة والنظر مباشرة إلى العينين والمصافحة جميعها مهارات الاتصال التي قد تعطى درجات مرتفعة عند التعامل مع العملاء.
- مفتاح النجاح في الاتصال الناجح هو الاستعداد الجيد والهدف الواضح وتفهم المستمعين والاستخدام الجيد للغة. (سناء سليمان،2014،ص41)

أهمية الاتصال بالنسبة للفرد والمجتمع:

اذا ما تحدثنا عن أهمية الاتصال بشكل عام، فان هذه الأهمية تظهر في الإجابة على السؤال لماذا نتصل بالغير...؟ خصوصا فيما يسمى بالاتصال غير المخطط والذي نقوم به جميعا في حياتنا اليومية سواء داخل الاسرة او مع الغير، او في الجماعات الصغيرة، او داخل المجتمع ككل، في هذه الحالة يصبح تكييف نموذج الدوافع والحاجات الإنساني مدخلا مناسبا لتحديد هذه الأهمية، والتي تظهر في الإجابة نحن نتصل لتلبية حاجاتنا الإنسانية، و بالنسبة للفرد يعتبر الاتصال طبيعة و ضرورة، و الفرد يدخل في العلاقات الاتصالية لأنه يرغب في بناء العلاقة ببيئته و بصفة خاصة البيئة الإنسانية المحيطة به.

ان الاتصال هو طريق بناء العلاقات، فكل يوم نعتمد على قدرتنا في الحديث والاستماع، والكتابة والقراءة، وملاحظة الرموز والإشارات وبدون هذه القدرات نفقد كثيرا من انسانيتنا.

ويمكن عرض أهمية الاتصال بالنسبة للفرد فيما يلي:

- يقوم البناء الاجتماعي داخل الجماعة او داخل المجتمع على تحديد الدور الذي يقوم به كل فرد داخل هذا البناء، وهذا ما يجعل الفرد يشعر بتقدير لذاته داخل الجماعة او المجتمع، وهذا الدور يفرض على الفرد:

يقوم البناء الاجتماعي داخل الجماعة أو داخل المجتمع على تحديد الدور الذي يقوم به كل فرد داخل هذا البناء، وهذا ما يجعل الفرد يشعر بتقديره لذاته داخل الجماعة أو المجتمع. وهذا الدور يفرض علي الفرد القيام بوظائف متعددة تختلف فيما بينها من دور الي اخر، وتحقق في النهاية التكامل الاجتماعي، وذلك لارتباط وظيفة كل فرد و دوره بالآخرين، ولا يمكن ان يقوم بهذه الوظائف التي يفرضها الدور الاجتماعي دون اتصال بالأخرين. ونادراً ما نجد دوراً اجتماعياً لا يفرض على الفرد الاتصال بالأخرين.

وبجانب ما يفرضه الدور الاجتماعي من اتصال بالأخرين، فإن اتصال الفرد بمصادر المعلومات والمعرفة يدعم المكانة الاجتماعية التي ترتبط بهذا الدور

– ونظراً لان العزلة Isolation داخل المجتمع تجسد لدي الفرد الاحساس بالخوف ، فإن الاتصال بالأخرين يساعده علي الاقتراب منهم ، ودعم الاحساس بالأمن والطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعي، والذي يعمل بدوره علي دعم الاتصال بالأخرين ، ويعتبر مظهراً من مظاهر الاتصال وتعبيراً عن قوته .

–ويتأكد الاحساس بالأمن داخل الجماعة بقيام علاقات اجتماعية ايجابية بين افرادها ، تجعل الفرد يعرف الاخرين ويتبادل معهم الحاجات والافكار والآراء من خلال الاتصال المستمر في حياه الفرد اليومية .

– وتظهر اهمية الاتصال للفرد في حاجته الي المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات اليومية التي تفيد الفرد في اتخاذ قراراته اليومية .

بالإضافة الي ذلك تظهر الحاجة الي الارتفاع بمستوي المعارف والمهارات، التي تنعكس علي الاداء والانجاز اليومي . وكذلك المعارف الثقافية التي تفيد في الخروج بأحكام صائبة في الموضوعات التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية.

وتظهر اهمية الاتصال ايضاً في حاجة الفرد الي المعلومات والمعارف التي تدعم ما يتبناه من افكار وقيم ومعتقدات

– وتظهر اهمية الاتصال للفرد في كونه العملية الاساسية التي يكتسب بها الفرد خصائص وسمات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي اليه وتدعم بالتالي انتماءه إلى هذا المجتمع ، فالفرد يكتسب من خلال الاتصال قيم المجتمع ومعتقداته، وينقلها بالتالي إلى الآخرين في صورة أو أخرى ، في إطار عمليات اجتماعية

مثل التنشئة الاجتماعية. فيتحقق بالتالي التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع، والتوافق مع قيمه وعاداته ومعتقداته وتبنيها.

– وبجانب الأهمية التي يعكسها الدور الاجتماعي والمكانة الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء والتكيف الاجتماعي ، بجانب الأهمية التي يعكسها الاتصال في ذلك ، تظهر حاجة الفرد إلى تخفيف عبء الواقع اليومي والهروب من هذا الواقع إلى واقع آخر يرسمه الآخرون في كتاباتهم وأعمالهم التي تعرض في وسائل الإعلام مثل الصحف و الراديو والتلفزيون والسينما والمسرح في إطار المحتوى الترفيهي الذي يساعد على ذلك و لذلك يتم اتصال الفرد الفرد بهذه الوسائل لتحقيق هذه الوظيفة–التسلية و الترفيه–

وبجانب الوظائف السابقة التي تعكس أهمية الاتصال للفرد ، فإن أدوارا أخرى للاتصال تعكس أهميته للمجتمع لخصها لازويل في كتاباته الأولى منها:

- يوفر الاتصال للأفراد في المجتمع، والمجتمع كل المعلومات الخاصة بالبيئة والاخطار المحيطة بها، لتجنبها وحماية المجتمع من هذه الأخطار ، مما يعكس الاستقرار والأمن داخل المجتمع وبين أفراده .
- يحقق الاتصال الترابط والتقارب بين أفراد المجتمع وعناصره ، ودعم التفاعل بينهم، فيؤدى ذلك في النهاية إلى تحقيق التماسك الاجتماعي في مواجهة المواقف المختلفة

–يحقق الاتصال المحافظة على الهوية الثقافية للمجتمع ، بنقل تراثه من جيل إلى آخر ، وتعريف الاجيال الجديدة بهذا التراث الذي يعتبر أحذ المحددات الأساسية للنظام الثقافي في المجتمع .