محاضرة: معيقات/ عوائق الاتصال

تمهيد:

تأتي هذه المحاضرة لتسلط الضوء على واحد من العناصر المهمة المرتبطة بسلامة وأهمية العملية الاتصالية والذي يتعلق بما يسمى بالعوائق أو المعيقات في الاتصال والتي تشير إلى أي عوامل أو ظروف تحد من فاعلية وسهولة التواصل بين الأفراد أو الأطراف المختلفة للعملية الاتصالية. يمكن أن تكون هذه العوائق متنوعة وتختلف في درجة تأثيرها على الاتصال وسلامة العملية الاتصال ما يجعل في الكثير من الحالات الهدف مراد تحقيقه يفشل أو ينعدم التأثير الذي يرجوه القائم بالاتصال.

تسلط هذه المحاضرة على مجموعة من العوائق الشائعة:

1. **عوائق تقنية:** يرتبط هذا العائق بشكل عام بالوسيلة أو التقنية المستخدمة في ارسال الرسالة فقد يكون هناك مشكل في الاتصال الفعال أو تشويش نتيجة ضعف إشارة الهاتف أو ضعف تدفق الانترنت، أو حتى انقطاع الكهرباء مما يؤدي إلى فشل الاتصال، كما قد تكون التقنية المستخدمة أو الجهاز معقد يصعب على طرفي الاتصال فهم آلية عمله. أي أن العائق ميكانيكي مرتبط بالتقنية. وفي كثير من الحالات الاختيار الخاطئ أو السيئ للوسيلة أو القناة من طرف المرسل يؤدي إلى خلل أو فشل في العملية الاتصالية
2. **عوائق بيئية:** يحدث أن تتعرض العملية الاتصالية لخطر التشويش والفقد بسبب مجموعة من العوائق الطبيعية الخارجة عن نطاق الانسان وحتى الآلة ولكنها تؤثر في سلامة العملية ومن ذلك تغيرات أو تقلبات المناخ كتساقط الأمطار والثلوج وحتى العواصف التي قد تؤثر على جودة الاتصالات اللاسلكية والسلكية وفقد الإشارة أو وصولها بشكل ضعيف وغير واضح، هناك أيضا نوع آخر من العوائق البيئية والمتمثل في **تلوث أو تشويش في البيئة الصوتية** من خلال وجود الضوضاء المحيطة مثل الحركة المرورية أو البيئة الصناعية يمكن أن يعيق سماع وفهم الرسائل بوضوح.
3. **عوائق ثقافية:** تتعدد العوائق الثقافية التي قد تؤثر سلبا على سلامة العملية الاتصالية سواء تعلق الأمر بعدم وضوح أو جهل اللغة كأن تكون هناك اختلافات كبيرة في مستوى اللغة بين الأفراد، أو تكون هناك ترجمة غير دقيقة للمصطلحات والأفكار، كما أن الفهم الثقافي المحدود أو عدم فهم

الثقافة الأخرى يمكن أن يؤدي إلى سوء التفاهم بين الأفراد كاختلاف في العادات والتقاليد ما يسبب تباينا في فهم الرسائل. كما قد يؤدي الاختلاف في المعتقدات الدينية إلى سوء فهم الرسالة وتقديرها

4 **عوائق شخصية**: يمكن أن ترتبط بالمرسل كما المستقبل وتؤثر بشكل كبير في سير العملية الاتصالية ويرتبط ذلك بضعف في المهارات الاجتماعية مثل عدم القدرة على بناء العلاقات الاجتماعية بسب خجل أو خوف أو عدم الانتباه والتركيز أثناء تلقي الرسالة لأسباب قد تكون مختلفة: نفسيه، اجتماعية، عاطفية... ومثال ذلك: وجود عواطف متشددة: توتر، كره، غضب، حقد.. أو الاستجابات العاطفية القوية صراخ، بكاء، فرح شديد... يمكن أن تعيق الاتصال الفعّال. إن وجود اختلافات في **الشخصية** يمكن أيضا أن تؤدي إلى تفاهم غير صحيح للمواقف والمشاعر فيعتقد المرسل مثلا أن رسالته مفهومة وواضحة مسبقا دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجودا بنفس المعنى لدى المستقبل ولهذا السبب يجب على المرسل أن يكون واعيا ومدركا لطبيعة وثقافة المستقبل. كما يعتبر أيضا اختيار توقيت خاطئ من طرف المرسل أو وصوله في وقت سيئ أو غير موافق بالنسبة للمستقبل عاملا مهما في فشل الرسالة.

خلاصة:

إن توضيح هذه الجوانب التي ترتبط بمختلف مكونات العملية الاتصالية يعكس تعقيد العوائق التي يمكن أن تواجه عملية الاتصال. فهم هذه العوائق بشكل أفضل يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة للتواصل وتعزيز التفاهم بين الأفراد والثقافات المختلفة ما يؤدي إلى تحقيق الهدف من الاتصال وضمان وجود رد فعل إيجابي وفعال.