المحاضرة الخامسة: معيقات الاتصال

معوّقات الاتصال تواجه عمليّة الاتصال بعض المعوقات التي تحدّ من فاعليتها، ومن هذه المعيقات ما يخص عنصر المرسل وأخرى تعنى بالمتلقي وأخرى بالرسالة والوسيلة ....إلخ.

- **المعوقات الشخصية:** هي مجموعة المؤثرات، والعوامل التي تعود إلى المرسل والمستقبل، وتُحدث فيها أثراً عكسياً، ومنطلق هذه المعوقات هو مدارك الطرفين العقلية، نتيجة وجود الفروق الفردية، التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم على الأمور، وفي عواطفهم، ومدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وعدم وجود القدرة على التعبير السليم، واختيار ألفاظ غامضّة، ومدّى توفّر الثقة بين الأفراد، حيث يؤدّي ضعف الثقة بينهم إلى عدم التعاون، وبهذا يحدث هناك حجب للمعلومات عن بعضّهم البعض، ممّا يجعل من عملية الاتصالات عملية معقّدة .قنوات الاتصال يُسبّب سوء اختيار قناة الاتصال المناسبة في إعاقة وصول الرسالة، على سبيل المثال، الرسالة التي تتعلّق بالآراء، والمشاعر، والميول يُفضّل أن تكون شفهية، ووجهاً لوجه، ومنها إظهار التقدير، أو عدم الرضا، وغيرها، وفي المقابل، الرسالة التي تحتوي التعليمات والإرشادات يُفضّل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفهيّة معاً، إذا كانت هناك تغذية فوريّة للتوضيح.
- **اللّغة والألفاظ:** تتمثل مشكلة اللّغة والألفاظ بسوء تفسير الكلمات، والتي تسبّب مشكلات عديدة عند نقل الرسالة، وهذا يحدث نتيجة لاختلاف الخلفيات الثقافية، والخبرات عند الطرفين، لذلك على المرسل أن يتأكّد من أنّ الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب، وذلك عن طريق التغذية الراجعة؛ لأنّ الكلمات الشائعة لها أكثر من تفسير.
- **معوقات بيئية:** هي مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع، الذي يعيش فيه الفرد، وتؤثر عليه، وهذه العوامل هي اللغة المستخدمة، والتفسّير لمعاني بعض الكلمات في ضوء القيم، والعادات والتقاليد، عدم كفاءة أدوات الاتصال المستخدمة .درجة الحرارة، والإضاءة وسوء التهوية، ووجود الضوضاء، جميعها عوامل تحدّ من عملية الاتصال الفاعلّة .الحيز المكاني الضيق، يعرقل الاتصال الفعّال ويؤدي للتوتر أحياناً.

- **عوائق متعلقة بالمرسل:**

- **الحالة النفسية للمرسل:** وتعد مسؤولة عن حوالي 50% من معوقات الاتصال ومشاكله وفق أحداث الدراسات في هذا المجال، وقد تبين من خلال الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة مثل التعصب، الهيجان، التوتر الإحباط التي يمر بها المرسل تؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومعناها بحيث تصل إلى المستقبل بشكل مربك للغاية بحيث أنها تزيد من قلق وارتباك المستقبل وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل.

وعليه فإن الحالة النفسية السلبية للمرسل تعد من أبرز معوقات الاتصال ومنه فإنه يتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس والتأني قبل إرسال أي نوع من الرسائل.

- **الافتراضات أو الأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل:** قد يكون المرسل أو يعتقد 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.
- **الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة:** إن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل المرسل قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها فقد تصل في وقت متأخر أو مبكر وفي كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيفا أو معدوما وفي حالات كثيرة يكون التأثير سلبيا ونتائجه وخيمة .
- **عدم كفاءة المرسل أو إفتقاره لمهارات الاتصال:** قد يكون المرسل غير ملم بشكل كاف بفنون ومهارات الاتصال مما قد يؤدي إلى تشويه الرسالة ويفقدها معناها خصوصا في الاتصال أللفضي الذي يعتمد على التعابير اللفظية أو لغة الجسد فصياغة عبارات وجمل بشكل غير دقيق قد يرسل رسائل مضللة ومنه فشل عملية الاتصال.

- **عوائق تتعلق بالرسالة:** حيث قد تتضمن الرسالة بعض الأخطاء التي تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم اليقين وأن عدم فهم المستقبل للرسالة يطلق عليها التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل :الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.
- **عوائق متعلقة بالمستقبل:** هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية وتخص المستقبل ومنها:

- الحالة السيئة للمستقبل بحيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه وعاداته وتقاليده وثقافته حتى يخاطبها وألا يحدث التشويش.
- تعالي المستقبل على المرسل بالإعراض عن الاستماع إلى رسالته أو قراءتها أو مناقشتها. يقول تعالى" قال رب إني دعوتهم ليلا ونهارا فلم يزدهم دعائي إلا فرارا".
- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي أو الثقافي أو اللغوي بين المرسل والمستقبل .
- التحيز وعدم الموضوعية في النظرة للأمور وهنا يرفض المستقبل المتميز من المرسل الاستماع إلى وجهة نظره أو الرأي الآخر مما يؤدي إلى تشويه المعنى الكلي للرسالة .

- **العوائق المتعلقة بالقناة:** يمكن إيجاز هذه المعوقات فيما يلي:

- **الاختيار الخاطئ للوسيلة :** حيث تفشل عملية الاتصال بصفة كلية عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة أو اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة أو غير متجانسة مع بعضها البعض فالمعروف أن طبيعة الرسالة ذاتها تحدد الوسيلة أو الوسائل التي ينبغي استخدامها، والتي تكون أفضل من غيرها من الوسائل في حالة كهذه فالاتصال المباشر والشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات أو لقاءات وجها لوجه حيث تكون التغذية العكسية فورية بينما الاتصال غير الشخصي يحتاج إلى وسائل أخرى مثل الإعلان أو التقارير.
- **الاستخدام الخاطئ للوسيلة:** قد تتوافر لدى الأفراد والمؤسسات وسائل اتصال متعددة تقليدية والكترونية مثلا، إلا أن المعنيين بالاتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة إما بسبب الجهل أو الإهمال أو سوء الإدارة، فالاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الاتصال قيمته ويعطي مؤثرات مضللة في

أحيان كثيرة، فليس من المنطق بشيء أن تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام الفاكس مثلا أو البريد العادي لبث رسائل عاجلة إلى جمهور مستهدف يستخدم الانترنيت والبريد الصوتي وغيرها من تقنيات الاتصال على الخط الفوري مباشرة.

- **بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة:** حيث تمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من وإلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل ويضعف الروح المعنوية، وتزداد المشكلة بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المنظمة وفي دراسة شملت 100 شركة عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال، اتضح أن المعلومات عندما تخرج من مكتب الرئيس حتى تصل إلى العاملين تكون قد اختزلت إلى **30%**

- **ازدحام واختناق قنوات وسائل الاتصال:** حيث يؤدي هذا الازدحام وبالتحديد في مجال الاتصال الالكتروني إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية، فقد لاتصل الرسالة أبدا، أو تصل لكن بشكل مشوه، وفي الاتصال التقليدي عبر البريد العادي مثلا، قد يحصل تأخير في إيصال الرسالة أو تشويه فيها إذا ما تعرضت لظروف منافية، أو لمقص الرقيب .وهكذا يعد ازدحام قنوات الاتصال عقبة حقيقية أمام الاتصال الفعال.

- **سوء أو ضعف وسيلة الاتصال:** حيث أن وسائل الاتصال الضعيفة فنيا ووظيفيا قد تؤدي إلى تشويه عملية الاتصال وإضعافها، ولهذا السبب بالذات نجد أن الاتصالات في البلدان أو الأقاليم التي لا توجد فيها بنى اتصالات تحتية جيدة، أو تكون هذه البنى التحتية قديمة أو بالية، وفي جميع الحالات، يكون الاتصال متعثرا أو مشوها.

معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:

تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية ومنه فإن معوقات التغذية العكسية تفسد العملية الاتصالية كليا ويمكن اختصار مشكلات ومعوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية فيما يلي:

- الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاهتمام بالنتائج المنتظرة. افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية.

- تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر إلى أهداف المستقبل وتطلعاته.

- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي مؤشرات عند وصول الرسالة من عدمها.

- تعالي المرسل على المستقبل وعدم استعداد المرسل للنظر أو الاستماع إلى وجهات نظر المستقبل بخصوص ما ورد في الرسالة.