

## خصائص العملية الاتصالية

يتميز الاتصال بأنه:

- 1- **الاتصال عملية حتمية:** ظاهرة حيوية لا غنى عنها، فالفرد يتصل بشكل دائم وهو بحاجة الى القيام بهذه العملية في حياته اليومية بشكل مستمر سواء كان ذلك مقصودا (أي هادف وواعي)، او غير مقصود (أي عفوي، دون وجود نية او رغبة مسبقة او هدف).
- 2- **الاتصال عملية ديناميكية:** الفعل الاتصالي فعل متغير ومستمر، يتكون من عناصر تتفاعل فيما بينها لإحداثه. وتعتمد العملية الاتصالية على مدى التناسق والانسجام والتفاعل والحيوية والحركية المستمرة بين مكوناتها.
- 3- **الاتصال عملية تفاعلية:** تقوم على أساس التبادل بين أطرافها بحيث يؤثر كل طرف في الآخر ويتأثر به في الوقت نفسه من خلال التغذية الراجعة، فهو عملية اخذ وعطاء وتفاعل ومشاركة.
- 4- **الاتصال عملية رمزية:** سلوك رمزي محمل بالدلالات والمعاني للتعبير عن افكارنا ومشاعرنا.
- 5- **الاتصال عملية معقدة:** أي انها عملية تتألف من مستويات عديدة (المستوى الفردي، الثنائي، الجمعي، والجماهيري)، وتأخذ اشكالا كثيرة وتمر بعدة مراحل متداخلة حتى تكتمل. كما تتدخل فيها عوامل عديدة لإتمامها (المكان، الزمان، الثقافة...)، كل هذه العوامل تتفاعل مع بعضها لتشكل الحدث أو الفعل الاتصالي.
- 6- **الاتصال عملية يتعذر ارجاعها وتكرارها:** كل موقف تفاعلي نختبره ونمر عليه في حياتنا يعد تجربة فريدة في ابعادها النفسية والعاطفية والفكرية والسلوكية وهذه التجربة لن تعاد ولن تتكرر بالطريقة نفسها.

## معيقات العملية الاتصالية

نعني بعوائق الاتصال كافة العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر في الحدث الاتصالي ومجرياته فتتسبب في إعاقة عملية التواصل بين الأطراف المتصلة، او تؤخر وصول رسائلهم الى بعضهم، او تمنع هذا الوصول، وان وصل فإنها تعمل على تشويه معانيه او تحريف دلالاته. وهذه المعوقات موجودة في كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.

- 1- **العوائق المادية:** هي العوائق الخارجة عن إرادة أطراف التواصل، وتعرف عادة بالتشويش، اذ تتدخل هذه العوامل لتحول دون تبادل كل من المرسل والمتلقي رسائلهما بوضوح ويسر كالضجيج، الأصوات المرتفعة، الضوضاء بشكل عام، قد يتعلق أيضا بطبيعة المكان الذي تحدث فيه العملية الاتصالية، فقد يكون كبيرا جدا او ضيقا، او ضعيف الانارة او التهوية، او مزدحما او باردا جدا او حارا...الخ.
- 2- **العوائق الدلالية:** هي العوائق التي تطرأ على معاني الكلمات ودلالات الرموز خاصة تلك التي تحمل أكثر من معنى فيصعب على المتلقي استخلاص المعنى الذي يقصده المرسل. والمشكلات الدلالية امر طبيعي نظرا للتباين اللغوي والثقافي والاجتماعي والتعليمي والطبقي والاقتصادي بين الافراد.
- 3- **غموض المعاني:** قد يختار المرسل كلمات غير واضحة أو مبهمة أو صعبة بهدف ابهار المتلقي بثقافته اللغوية.
- 4- **التشويش النفسي:** أي الحالة النفسية التي يكون عليها المرسل والمتلقي اثناء الاتصال كالغضب، الحزن، الإحباط، الفرح الشديد...الخ.
- 5- **التميط الاجتماعي:** تقوم الصور النمطية التي نحملها في اذهاننا عن الآخرين، سواء كانت إيجابية او سلبية، بإعاقة التواصل.
- 6- **الأطر المرجعية:** هي التي توجه تفاعل الافراد، كالدين، الانتماء السياسي او المذهبي او القومي. وتؤثر هذه الأطر كذلك على احكامنا على سلوكيات الآخرين وآرائهم ومواقفهم، فإن بدر من أحدهم سلوك او موقف مخالف لهذه الأطر فإننا نميل الى تشويه هذا السلوك أو الموقف.
- 7- **الحساسية المفرطة:** تتسم بعض الشخصيات بسمات او خصائص شخصية مفرطة الحساسية كالخجل، سرعة البكاء، الخوف الزائد عن الحد. فالخجل مثلا يتأثر صاحبه بشكل مبالغ فيه بمجرد سماعه لكلمة لا تعجبه فيستجيب بطريقة غير متوقعة كالبكاء او الانسحاب من الموقف الاتصالي، او التلعثم في الكلام او احمرار الوجه او الارتجاف...الخ.
- 8- **ايماءات الجسد غير اللائقة:** قد تكون غير مناسبة للموقف الاتصالي، او قد يساء فهمها.
- 9- **التسرع في الاستنتاجات والحكم على الآخرين قبل انتهاء كلامهم،** او قبل الإلمام بقدر معقول من المعلومات عنهم وعما يقولونه، إضافة الى مقاطعة المتحدث، اصدار التعليقات الجانبية اثناء الحديث، وتشتت الانتباه والتركيز.