

## معوقات الاتصال

يقصد بمعوقات الاتصال هي تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر الاتصال، وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، وتشمل:

### 1 - المعوقات التي تتعلق بالمرسل هي:

- تصرفات المرسل غير العقلانية وغير الموضوعية.
- انفعالات المرسل أثناء تقديم الرسالة.
- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.
- المرسل يحمل اتجاهات سلبية نحو نفسه والآخرين.
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة.
- سوء اختيار الكلمات أو الجمل.
- مراعاة المصلحة الشخصية للمرسل.
- اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن المستقبل.
- التحدث بمستوى أعلى أو أقل.
- الحالة النفسية للمرسل غير مناسبة (التوتر، القلق، الاحباط، العصبية، انفعال، ....).
- اعتقاد المرسل بأن المستقبل يفهم الرسالة كما يفهمها هو.
- اغفال الحالة النفسية للمستقبل.
- استئثار المرسل بالحديث وعدم اعطاء فرصة للمستقبل.
- التحدث بطريقة غير لائقة.

- استخدام كلمات توحى بالاستهزاء أو السخرية.
- استخدام مصطلحات وعبارات فنية غير مفهومة.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- الخوف من ردود أفعال المستقبل.

## 2 - المعوقات التي تتعلق بالمستقبل فهي:

- مقاطعة المستقبل للمرسل.
- وجود قصور في حاسة السمع للمستقبل.
- الحالة النفسية للمستقبل غير مناسبة.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- التفسير الخاطئ للرسالة.
- أسئلة الاستدراج التي تؤدي الى فقدان الثقة بين الطرفين.
- السخرية من قول المرسل.
- عدم التجاوب مع المرسل
- الانشغال عن المرسل بالجوال أو المقتنيات الشخصية.
- التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل.
- تحويل النظر بعيدا عن المرسل أثناء عملية الاتصال.
- تكرار مرات الخروج والاستئذان.
- عدم مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل.

## 3- المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال : هي التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة وتشمل على:

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر أخرى كالمرسل، المستقبل، الرسالة.
  - غير مناسبة مع وقت الاتصال.
  - استخدامها بشكل خاطئ.
  - تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.
  - متقدمة لكنها غير شائعة الاستعمال.
  - وجود عيوب في الوسيلة ذاتها.
  - استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية.
  - غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات.
  - عدم التنوع في استخدامها.
- 4 - معوقات تتعلق بالرسالة:** وهي معوقات تتعلق بالرسالة ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها وهي تشمل:
- الفهم الخاطئ لمحتواها.
  - انتقاء كلمات غير متداولة.
  - اكتظاظها بمعلومات ومصطلحات فنية.
  - استخدامها للجمل المركبة
  - احتوائها على اختصارات غير معروفة للجميع.
  - عدم اشتمالها على عناصر التشويق والاثارة لطرفي الاتصال.
  - لغة الرسالة غير مفهومة
  - تحمل معاني وأفكار مشوشة.
  - تضمينها أكثر من معنى مع عدم تحديد هذه المعاني.
  - الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد

- فهم الرسالة من المرسل يختلف عن المستقبل.

- استخدام لغة غير مباشرة

- موضوع غير مناسب لاهتمامات وادراك المستقبل.

**5 - المعوقات المتعلقة بالتغذية الراجعة:** ان معوقات التغذية الراجعة تفسد الاتصال برمته، ويمكن إيجازها في:

- افتراض المرسل بأن التغذية الراجعة أو العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الادارة الديكتاتورية التي تفرض الالتزام الحرفي بالتعليمات (الرسائل) دون أي مناقشة.

- تركيز المرسل على الحاجات والاهداف التي يسعى لبلوغها دون أدنى اهتمام بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.

- عدم اعطاء اهتمام كاف بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات على وصول الرسالة من عدمها.

- تعالي مرسل الرسالة على المستلم (النظرة الفوقية الضارة) وعدم استعداد المرسل للاستئناس بآراء المستلم أو وجهات نظره بخصوص ما ورد في الرسالة. وتحصل حالات كهذه في الادارة البيروقراطية أو الادارة الديكتاتورية التعسفية، حيث لا يكون لرأي المستهدفين بالاتصال أية قيمة تذكر.

**6- معوقات أخرى:** كما توجد هناك معوقات أخرى كالمعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال، المعوقات المتعلقة بأهداف الاتصال، والمعوقات المتعلقة بتوقيت الاتصال.

❖ **معوقات تتعلق بالبيئة الاتصالية:** وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الاتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية أو معنوية، وتسبب تشويش في عملية الاتصال وتشمل:

- كلا الطرفين يجهلان الاهداف المشتركة للرسالة

- البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال.

- البيئة الاتصالية لا تسمح الا بالاتصال في اتجاه واحد.

- الانفجار المعرفي الذي يميز العصر.

- الظروف البيئية المحيطة كالحرارة والضوء والامكانات المادية غير المناسبة.

- قلة التنظيم في البيئة الاتصالية
- قلة الثبات النسبي للظروف البيئية وتغيرها باستمرار
- البيئة الاتصالية مليئة بالمشوشات.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.

#### ❖ معوقات تتعلق بأهداف الاتصال

- الهدف من الاتصال غير واضح للطرفين أو لأحدهما.
- اختلاف هدف المرسل عن المستقبل.
- الهدف غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- الهدف يتعارض مع قيم وعرف وثقافة المجتمع.
- الأهداف غير منسجمة وتتعارض مع بعضها البعض.
- الأهداف غير متسقة مع مضمون الرسالة الاتصالية.

#### ❖ المعوقات التي تتعلق بتوقيت الاتصال: وهي تلك المعوقات التي تتعلق بتوقيت الاتصال ومدى مناسبة

لكل من الطرفين أثناء عملية الاتصال وللرسالة ذاتها وتشتمل على:

- ضيق الوقت
- طول الوقت المخصص.
- التوقيت غير مناسب.
- عدم مرونة وقت الاتصال، حيث ان الوقت محدد سلفا ولا يمكن تغييره.