الفصـــل السابع

معوقات الاتصال والمفاهيم الخاطئـــة عنه

أولاً : معوقات الاتصال :

يقصد بمعوقات الاتصال تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر عملية الاتصال وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، سواء كان ذلك التأثير بالمنع أو التعطيل أو التأخير أو التشويه، حيث تعمل تلك المشاكل على تشويش الرسالة الاتصالية، فينعكس على عملية الاتصال بأكملها فيعوقها عن تحقيق الغرض المقصود منها بالدرجة المطلوبة .وتتعلق معوقات الاتصال بكل عنصر من عناصر عملية الاتصال، ومن ثم فإن التعرف على تلك المعوقات ومعالجتها أو التغلب عليها سيؤدي بشكل كبير إلى رفع كفاءة عملية الاتصال والوصول الى الهدف المقصود منها.

ويمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى ثلاث مجموعات هي :

1 - المعوقات مادية لعملية الاتصال :

وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الاتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الاتصالية، وهي تشمل المعوقات التالية:

أ – معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال :

وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر العملية الاتصالية(المرسل، المستقبل، الرسالة.)
- الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال وتستخدم بشكل خاطئ أو غير فعال.

•الوسيلة تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي و غير شائعة الاستخدام.

•وجود عيوب أو أوجه قصور في الوسيلة ذاتها.

•استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية عليا من كل من طرفي الاتصال.

•الوسيلة غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات وعدم التنوع في استخدامها .

ب – معوقات تتعلق بالرسالة :

وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:

•الفهم الخاطئ لمحتوى الرسالة وانتقاء الكلمات المعقدة غير المتداولة وصعبة الفهم.

•الرسالة متخمة بالمعلومات والمصطلحات الفنية والجمل المركبة.

•احتواء الرسالة على اختصارات غير معروفة للجميع.

•عدم اشتمال الرسالة على عنصر التشويق والإثارة لطرفي الاتصال.

•موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل.

•الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد.

•لغة الرسالة غير مفهومة لطرفي عملية الاتصال.

•فهم الرسالة من المرسل يختلف عن فهمها من المستقبل.

•استخدام الرسالة لكلمات غير مألوفة لطرفي عملية الاتصال و تحمل معاني وأفكار مشوشة.

•استخدام اللغة غير المباشرة.

•تشتمل الرسالة على أكثر من معنى دون تحديد أحد هذه المعاني.

•استخدم الرسالة للرموز العلمية والمصطلحات الفنية غير المناسبة لطرفي الاتصال.

ج – معوقات تتعلق ببيئة الاتصال :

وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الاتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية ومعنوية وتسبب تشويش عملية الاتصال، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- كل من المرسل والمستقبل يجهلون الأهداف المشتركة للرسالة.
- البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال.
- الظروف البيئية الطبيعية(الحرارة والتهوية والضوء والامكانيات المادية)غير مناسبة.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.
- الانفجار المعرفي الذي يميز العصر، وما صاحبه من كم هائل للمعلومات.
- البيئة الاتصالية لا تسمح إلا بالاتصال في اتجاه واحد.
- البيئة الاتصالية لا تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي الاتصال.
- اعتماد العملية الاتصالية كلية على جهاز تكنولوجي واحد فقط دون تنوع.
- قلة التنظيم في البيئة الاتصالية، وما ينتج عنه من كثرة المقاطعات أثناء عملية الاتصال.
- قلة الثبات النسبي للظروف البيئية، وتغيرها باستمرار.

ثانياً : المعوقات المعنوية لعملية الاتصال :

وتشمل كل من المعوقات التالية:

1 – معوقات تتعلق بأهداف الاتصال :

حيث إن عملية الاتصال لا تتم بدون أهداف، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- اختلاف هدف المرسل عن هدف المستقبل في العملية الاتصالية.
- الهدف من الاتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- أهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع.
- أهداف الاتصال غير منسجمة وتتعارض مع بعضها البعض.
- أهداف الاتصال غير متسقة مع مضمون الرسالة الاتصالية.

2 – **معوقات تتعلق بكيفية الاتصال :**

وهي المعوقات التي تتعلق بسير العملية الاتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- التعالي والتكبر من أحد طرفي الاتصال.
- الانشغال بأشياء خارجية عن عملية الاتصال.
- علامات القلق والتوتر المستمر أثناء عملية الاتصال.
- الاشارات المستخدمة وتعبيرات الوجه السلبية التي تصدر من أحد طرفي عملية الاتصال.
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- كيفية الجلوس أثناء عملية الاتصال.
- طريقة التحدث وكيفية إخراج الكلمات والعبارات أثناء عملية الاتصال.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.
- تحدث كل من طرفي الاتصال معا وفي نفس الوقت دون أن يستمع أي منهما للآخر.
- استخدام المجاملات المصطنعة أثناء عملية الاتصال.
- تحول العملية الاتصالية الى جدال عقيم لا فائدة منه.

3 – معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال :

وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- ضيق الوقت المتاح للعملية الاتصالية.
- طول الوقت المخصص للعملية الاتصالية.
- التوقيت غير المناسب.
- عدم مرونة وقت الاتصال، حيث الوقت محدد سلفا ولا يمكن تغييره.

4 – معوقات تتعلق بنوع العلاقة الاتصالية وكيفية سيرها :

- السخرية والتهكم والمزاح الثقيل.
- انشغالات الجانبية لأطراف الاتصال.
- المجادلة والبعد عن الموضوع الأصلي.
- التركيز على الأخطاء والعيوب لكل من الطرفين.
- التوتر النفسي لأطراف الاتصال.
- التوتر والقلق عند المقاطعة والاستفسار.
- عدم رغبة المستقبل في الاستماع والانصات.
- عدم السماح للآخرين بإدلاء آرائهم.
- الاستمرار بالنصح والإرشاد.
- البيئة الاتصالية مليئة بالمشوشات.
- التسرع في الحكم على الآخرين قبل الانتهاء من الاتصال.
- مقاطعة المرسل قبل إتمام الرسالة.
- عدم رغبة المرسل في سماع رد فعل المستقبل.
- التعالي في الحديث والتجاهل.
- عدم قناعة أي من طرفي الاتصال بعملية الاتصال او بالرسالة الاتصالية.

ثالثاً : **المعوقات الشخصية لعملية الاتصال** :

وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر الشخصية الانسانية في عملية الاتصال وهي كل من المرسل والمستقبل، وتتعلق غالبا بالخبرة والثقافة والشخصية والمعتقدات، حيث تتشابه المعوقات لكل منهما نتيجة تبادل الأدوار بينهما، ويمكن تحديد تلك المعوقات فيما يلي:

1 – معوقات تتعلق بالمرسل :

وهي المعوقات التي تتعلق بالمرسل أثناء قيامه بعملية الاتصال ، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- الترميز الخاطئ للرسالة.
- 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 لا يمكن سماعها من الطرف الأخر.
- سوء اختيار الكلمات أو الجمل والعبارات التي تعبر عن مضمون الرسالة.
- مراعاة المصلحة الشخصية للمرسل بغض النظر عن مصلحة المستقبل.
- اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن الخلفية الثقافية للمستقبل.
- التحدث بمستوى أعلى أو أقل من مستوى المستقبل.
- الحالة النفسية والانفعالية للمرسل غير المناسبة.
- اعتقاد المرسل بأن المستقبل يفهم الرسالة كما يفهمها هو.
- إغفال المرسل للحالة النفسية للمستقبل.
- استئثار المرسل بالحديث وعدم اعطائه الفرصة للمستقبل.
- الايحاءات السلبية التي يرسلها المرسل للمستقبل أثناء التواصل.
- تحدث المرسل بطريقة غير لائقة.
- استخدام كلمات توحي بالاستهزاء أو السخرية.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.

•استخدام عبارات ومصطلحات فنية غير مفهومة من المستقبل.
•اختيار المرسل لوسيلة اتصال غير مناسبة.
•الخوف من ردود أفعال المستقبل.
•قولبة الناس.

2 – معوقات تتعلق بالمستقبل :

وهي تتشابه كثيرا مع معوقات المرسل السابق ذكرها، بالإضافة إلى ما يلي:

•مقاطعة المستقبل للمرسل.
•وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
•الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.
•التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
•التفسير الخاطئ للرسالة.

•أسئلة الاستدراج التي تؤدي الى فقدان الثقة بين الطرفين.
•التهكم والسخرية مما يقوله المرسل.
•عدم التجاوب مع المرسل.
•الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.
•التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل وتصيدها.
•تحويل النظر بعيدا عن المرسل أثناء عملية الاتصال.
•تكرار مرات الخروج والاستئذان.
•عدم مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل.

ثانياً : المفاهيم الخاطئة عن الاتصال :

من هذه التصورات الخاطئة ما يلي:

1 - مقاطعة الآخرين إثبات للذات :

وهو تصور خاطئ لدى كثير من الأفراد، إذ يبادر الفرد المستمع إلى مقاطعة المتحدث قبل أن يكمل فكرته، لإثبات ذاته وحضوره والإيحاء إليه بأنه يفهم ما سيقوله قبل أن ينطق به،

ويعتبر أن الانصات إلى المتحدث إلى أن ينتهي من حديثه نوع من الضعف الاجتماعي . والحقيقة أن حسن الانصات إلى المتحدث حتى ينتهي من حديثه هو من آداب الاتصال المهمة بل ومن عوامل نجاح عملية الاتصال، حيث يقل التشويش ويزداد الفهم ويعطي رسائل ايجابية تزيد من الثقة بالنفس لكل من المرسل والمستقبل.

2 - **الاتصال دائما أفضل من عدم الاتصال** :

وهو من المفاهيم الخاطئة أيضا عن الاتصال، فليس كل الاتصال خير وليس كله شر وفي الحديث» من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت « إشارة إلى أن بعض الاتصال قد يكون شرا فالأفضل له أن لا يكون .كما أن الاتصال قد يسبب الكثير من المشكلات في بعض الحالات ومن ذلك مثلا الاتصال مع أصحاب الجرائم أو غيرهم من الخارجين على المجتمع فعدم الاتصال معهم أفضل من الاتصال بهم.

3 - **الاتصال يحل المشكلات** :

وهو من التصورات الخاطئة عن الاتصال، فتأثير الاتصال ليس ايجابيا في جميع الأحوال، بل إنه قد يكون سلبيا في أحيان كثيرة طبقا لطريقة الإلقاء وما يصاحبها من مؤثرات صوتية أو إيماءات وحركات جسمانية، فإذا ما صاحب الاتصال كلمات سخرية أو صوت مرتفع أو إيماءات سلبية تشير الى الاتهام، فإن المستقبل سيفهم الرسالة بطريقة سلبية وبالتالي سيقوم بالرد عليها بطريقة سلبية مناسبة لها، الأمر الذي قد يؤدي الى إثارة المشكلات بين طرفي الاتصال.

وبذلك لا يمكن القول ان الاتصال يحل المشكلات دائما، بل إنه قد يحل المشكلات وقد يثير المشكلات، ومن هنا كان لابد من تعلم مهارات الاتصال والتدريب عليها لتجنب إثارة المشكلات مع الآخرين.

الكلمات في الاتصال لها نفس المعنى :وهو تصور خاطئ أيضا، حيث يتصور الكثير أن استخدام المرسل لكلمات معينة في التواصل يتم فهمها من المستقبل بنفس المعنى الذي يقصده المرسل .فرغم أن الكلمات التي يستخدمها المرسل في اتصاله واحدة الى أنها تحمل معاني مختلفة، وتتوقف تلك المعاني على طريقة إلقاء المرسل، كما تتوقف على القدرات العقلية للمستقبل وخلفيته الثقافية والاجتماعية، وذلك كما يلي:

●**طريقة إلقاء المرسل** : تلعب طريقة الالقاء دورا مهما في فهم معاني الكلمات والعبارات، فيمكن للملقي ان يقول عبارة بعدة طرق ولها نفس الكلمات، إلا أنها تفهم بمعاني مختلفة .

●**فهم المستقبل :** حيث يعتمد فهم المستقبل لمعاني الكلمات على قدراته العقلية وخلفيته الثقافية والعلمية والاجتماعية، ففي المحاضرات الدراسية رغم أن المحاضر واحد، إلا أن الطلاب المستمعين جميعهم لا يفهمون ما يقوله المحاضر بنفس المعنى، وما يؤكد ذلك حينما يسأل المحاضر طلابه بعد المحاضرة عن النقاط الأساسية التي تناولتها المحاضرة فإن الطلاب لا يجيبون نفس الاجابة بل تختلف اجاباتهم رغم انهم جميعا كانوا في قاعة واحدة ويستمعون الى نفس المحاضر.

4 - **الاتصال عملية وراثية** :

وهذا تصور خاطئ، إذ يتصور البعض أن الانسان يولد ولديه مهارات الاتصال اللازمة للحياة والتعامل مع الآخرين، والحقيقة أن الانسان يولد ولديه عناصر الاتصال من الحواس المختلفة والتي اذا ما استخدمها استخداما صحيحا وتدرب على تفعيلها تكونت لديه مهارات الاتصال الفعال، فالإنسان يولد ولديه حاسة السمع والبصر واللسان، ولكنه يتعلم فيما بعد ويتدرب على كيفية الاستماع وكيفية النطق والكلام واختيار الالفاظ المناسبة واستخدام الاشارات والحركات المصاحبة للكلمات، حتى يستطيع اتقان مهارات الاتصال، وعلى ذلك فمهارات الاتصال هي مهارات مكتسبة وليست وراثية، ويحتاج الانسان الى التدريب عليها لكي يصل الى مرحلة الاتقان.