

المحاضرة الثالثة: معوقات الاتصالات

• معوقات الاتصالات بين الأفراد

هناك معوقات عديدة تواجه عملية الاتصالات بين الأفراد بالمنظمات ونوضح فيما يلي:-

○ أولاً: المعوقات النفسية:

(1) معوقات خاصة بالمرسل:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة: أهمها عدم وضوح الهدف من الرسالة فيصيغها التشويش والتrepid أو عدم الاستعداد للرسالة.
- عدم قدرة المرسل على قياس مدى قابلية المجتمع على الاستيعاب في غضون بفائض من المعلومات يتوجه معها على المستمع ولا يستطيع المتابعة لكل ما يقال.
- ★ وتتلخص معوقات الاتصال بين الأفراد:
 - (1) صعوبة التفاعل مع الآخرين وإقامة الصلات معهم.
 - (2) التمركز حول الذات لدرجة تفقد المرسل إحساسه بمصالح الآخرين.
 - (3) التعصب... حيث يتم الاستجابة لآخرين على أساس علاقات مبنية على معتقدات خاطئة عند الأشخاص المتعصبين.
 - (4) المسایرة المبالغ فيها حيث يسعى البعض الحصول على رضا الآخرين على حساب الاتجاهات الشخصية.
 - (5) التمرد... حيث تظهر النزعة إلى التمرد ضد كل أشكال السلطة فتحول الشخص للهجوم والاحتجاج الدائم ضد كل عمليات الاتصال.
 - (6) ميل البعض التلقائي إلى إقامة علاقة تنافس بدل علاقة التعاون.
 - (7) التحيزات والأحكام المسبقة تجاه المستمع.
 - (8) الخداع بالتعود على استثمار العلاقة مع الآخرين لتحقيق منافع خاصة بالاعتماد على الخداع والنفاق.
 - (9) القصور في مهارات التحدث.. حيث يقوم الفرد باستيفاء كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المحتوى ولكنه يفشل في استخدام حركاته وصوته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكيهم له.
 - (10) المبالغة في الإتصال... حيث يقوم الفرد بتكرار الاتصال بالآخرين عدة مرات في كل شيء وفي الموضوع الواحد مما يفقد عملية الاتصال أهميتها وتأثيرها.

(2) معوقات خاصة بالمستقبل:

- عملية الاتصال ثنائية لا تستقيم إلا بتفاعل المتحدث والمستمع في نفس الوقت هو نجاح الاتصال تتوقف على مسؤولية كل منهما والمشكلة قد تكون في الطرفين معاً أو في إحداهمما لذلك تكون من ناحية المستقبل هناك عوامل عديدة تعيق الاستيعاب وأهمها:-
- (1) التسرع في تأويل المقصود بالحديث وعدم التروي للوصول إلى كل المعطيات الازمة لاستكمال الصورة وضع الهدف.
- (2) تشويش ذاتي كالانشغال بأمور أخرى حين محاولة الاستماع مما يجعله لا يلتفت كل رسالة.
- (3) وجود عادات إستماع سيئة عند المستقبل.
- (4) سوء إرجاع الأثر.
- (5) التحيز والأحكام المسبقة تجاه المرسل.

ثانياً: مشكلات معاني اللغة:

- * يقع الكثير من الأفراد في خطأ اعتقاده بأن الآخرين يدركون معاني كلماته بنفس الطريقة التي يدركها هو وغالباً ما يكون هنالك درجات من الاختلاف في فهم الآخرين وإدراكهم للمعاني ولاختلاف في إدراك معاني الكلمات لا يأتي من الاختلاف في المستوى العلمي فقط ولكنه يرتبط أيضاً بالجامعة والبيئة التي ينتمي إليها الفرد ولمواجهة مشكلات معاني اللغة يفضل دائماً استخدام الكلمات الواضحة السهلة المعاني وشرح الصعب منها بما يضمن وصول المعنى المطلوب.

ثالثاً: المعوقات التنظيمية:

- 1) معوقات ناشئة عن حالة التنظيم الرسمي.
- 2) المركزية/ طول خط السلطة/ شكل شبكة الاتصالات.
- 3) معوقات ناشئة عن التنظيم غير الرسمي.
- 4) معوقات ناشئة عن سوء استعمال أدوات الاتصال.

رابعاً: معوقات نابعة من قنوات الاتصال: (الفاكس: عدم السرية- انتشار الشائعات)

1. قناة غير كافية:

- ◊ شبكات تلفونية وما تعانيه من أعطال وتقادم.
- ◊ صعوبات الحصول على تلكس أو فاكس.
- ◊ بطء البريد وضياعه.
- ◊ المواصلات والانقلال المكاني.

2. قناة مشوشة:

- ◊ انقطاع الخط وتداخل الخطوط.
- ◊ تداخل محطات الإذاعة.
- ◊ ضوضاء عالية تحيط بالإطار المكاني.
- ◊ كثرة المكالمات للمدير.
- ◊ كثرة التفصيات في المذكرات والتقارير والإطالة في التفصيات الثانوية.
- ◊ قنوات غير ملائمة.

خامساً: معوقات إجتماعية:

هي أكثر جوانب الاتصال حساسية وغموض منها:-

- 1) معوقات إجتماعية داخلية.
- 2) غلبة العلاقات الأولية على العلاقات الرسمية الوظيفية.
- 3) حصول المواطن على حقوقه بمدى بعده أو قربه من الموظف الذي يؤدي الخدمة.
- 4) تأثير الزمن على عمليات الاتصال وانعكاساتها على عدم الدقة وقلة التخطيط وهدر الوقت وتكرار المعلومات بشكل مطول يشوش على المحتوى الوظيفي.

○ سادساً: معوقات فنية:

▪ تستخدم المنظمات العديد من الآلات والمعدات والأجهزة البسيطة والمتقدمة والمعقدة لزيادة كفاءة عمليات الإتصال بالسرعة والدقة المطلوبة وقد استطاعت أجهزة الاتصال الحديثة أن تجعل من العالم قرية صغيرة بحيث يمكن متابعة الأحداث أو ما يدور في مناطق بعيدة في نفس اللحظة واستطاعت أجهزة الإتصال الحديثة أن تحقق الاتصال بالأفراد في أي مكان وفي أي وقت تكون هناك الحاجة للاتصال بهم كما قدمت أجهزة الكمبيوتر خدمات عظيمة في تخزين واسترجاع المعلومات بل وتحليلها واستنتاج المؤشرات وتقديم النتائج.

• معوقات الاتصالات بين الجماعات

○ معوقات الاتصال الثقافية بين الجماعات:

(1) **التباعد الاجتماعي:** من المعوقات الأكثر شيوعا أمام الاتصال فالغربي مصدر حذر دوما يعني أنا لا أعرف ما إذا يمكن أن يصيّبنا من خير أو شر ونحن أميل تلقائيا إلى توقيع الشر في هذه الحالات لذلك يظل الإنسان دفاعيا كثوما لا يتواصل إلا بقدر محدود ويحيط العملية بعدد كبير من الاحتياطات مما يؤدي إلى عرقلتها وانحصارها.

(2) **التحيزات الاجتماعية:** وتبرز دائما عند الجماعات الغربية في اتجاه سلبي وتؤدي إلى تفشي الفرقية والاختلاف ويقوم على أساس ديني أو عرقي وتكون العلاقة من النوع العدائي.

(3) **طقوس الاتصال:** لكل جماعة إنسانية طقوس خاصة وأساليب محددة لضبط عمليات التفاعل والتواصل بين مختلف الفئات التي يكونها التفاعل بين الأجيال.

○ معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب الاقتصادي للعمل:

(1) عدم وضع سياسة محددة بالنسبة للأجور والمرتبات.

(2) عدم الانسجام والثبات على المبدأ في تطبيق سياسات الأجور.

(3) عدم وجود نظام لقياس الإنتاجية.

(4) عدم وجود سياسات بالنسبة للعلاوات الدورية والعلاوات التشجيعية.

(5) سوء نظام الاتصال بين الأفراد.

○ معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب الاجتماعي للعمل:

(1) عدم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

(2) عدم اتفاق نوعية العمل من الخلفية العلمية والخبرات العملية.

(3) عدم تنمية قدرات الأفراد من خلال المعرفة والمهارات.

(4) المشكلات المرتبطة بتسيير جهود الأفراد.

(5) المشكلات المرتبطة بتقييم الأداء.

○ معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب البيئي:

(1) عدم ملائمة المكان من حيث الحجم وطريقة إعداده مفتوح أو مغلق.

(2) عدم ملائمة درجة الحرارة والتهوية والإضاءة.

(3) إهمال الأثر السيء لوجود ضوضاء تؤثر على جز العمل.

(4) سوء قنوات الاتصال بين المنظمة والجهات الخارجية.

5) القيود والضغوط التي تفوضها اللوائح والقوانين المستحدثة إلى أن يتعود عليها العاملون.

○ معوقات مرتبطة بالنواحي الإدارية :

- 1) عدم تحديد الأهداف بوضوح ودقة منذ البداية.
- 2) عدم التخطيط لتنفيذ الهدف المرسوم من منطلق الكفاية والفعالية بالنسبة للموارد المتاحة.
- 3) تقييم المخرجات باعتبارها المنتج النهائي أو الهدف الذي قصد تحقيقه مع إجراء التحليلات الازمة لتصحيح المسار لأخذ المتغيرات والعوامل المستجدة بالنسبة للمدخلات أو المخرجات.

• مهارات الإقناع ومعالجة الرفض أو الاعتراض

❖ اعتراضات الآخرين وكيفية مواجهتها

1. الاعتراضات طبقاً لمدى المصداقية

- (1) اعتراضات حقيقة تستند إلى مبررات منطقية موضوعية وشكلية.
- (2) اعتراضات وهمية يبديها الآخرين ولا يستندون إلى أسانيد واقعية حقيقة وإنما يبنون اعتراضاتهم على اختلافات وهمية لتبرير اعتراضاتهم أو على معلومات غير صحيحة.

2. الاعتراضات الوعائية والخافية

- (1) اعتراضات واعية: في ظل هذه الاعتراضات الوعائية يقوم الفرد الذي تتعامل معه بالإفصاح عن اعتراضه بغض النظر عن كونه حقيقي أو غير حقيقي.
- (2) اعتراضات خافية: تحت مظلة هذا نوع من الاعتراضات يستند تم تعامل معه إلى شعار(أنا أعرف وإنك لا تعرف) وهنا نجد أن الاعتراضات الخافية تظل مخبأة داخل الفرد الذي تتعامل معه ولا يكشف عن الآخرين على أساس أنها تخصه وحده.

3. الاعتراضات العميماء

وهي تلك الاعتراضات المبنية على أساس من الفلسفة القائلة "إنت تعرف وأنا لا أعرف" حيث ينظر لهذا الاعتراض على أنه السلوك الإنساني المعروف للطرف الذي يتعامل مع الآخرين.

4. الاعتراضات المجهولة

وهي الاعتراضات التي تشغل جانباً من السلوكيات الإتصالية المرتبطة بالمنطقة المجهولة "غير المعلومة" لكل من طرفي عملية التعامل.

★ مدخلات علاج اعتراضات الآخرين

- 1) المدخل الأول: الوقاية خير من العلاج
- 2) المدخل الثاني: الوقت كفيل بحل المشكلات
- 3) المدخل الثالث: حل منتصف الطريق
- 4) المدخل الرابع: الإيجاب..... ولكن

• معوقات الاتصال بالأ الآخرين

كثيراً ما تصدر منا أقوال أو أفعال تؤدي إلى عزوف الطرف الآخر عن الإتصال أو تردده أو حمله على اتخاذ موقف دفاعي في الحديث معنا.

وبالرغم من صعوبة التخلص نهائياً من معوقات الاتصال هذه إلا أن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتسير عملية الإتصال وزيادة فعاليتها وتحقيقاً لهذا الهدف إننا نستعرض فيما يلي أشد هذه المعوقات ضرراً وأكثر حدوثاً في الحياة العملية.

- 1) التسرع في التقييم أو التعليق.
- 2) إستخدام العبارات التقريرية والتخصصية.
- 3) مقاطعة الآخرين.
- 4) الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام.
- 5) الاستئثار بالحديث.
- 6) أسئلة الاستدراج.
- 7) التهكم والسخرية.
- 8) التركيز على الأخطاء.
- 9) المجادلة.
- (10) وممارسة بعض العادات المعوقة.

• أسئلة المحاضرة

- 1) ما هي معوقات الاتصال بين الأفراد؟
- 2) اذكر ما تعرفه عن المعوقات النفسية للاتصال؟
- 3) ما هي معوقات الاتصال بين الجماعات؟
- 4) اذكر ما هي اعترافات الآخرين؟
- 5) كيف يمكن أن نواجه اعترافات الآخرين؟
- 6) اذكر ثلاثة عناصر من معوقات الاتصال بالأ الآخرين مع الشرح؟

▷ لينك بوت قناة هادف 

https://t.me/Hadef_bot