

معوقات الاتصال

قد تعيق عملية الاتصال عدة معوقات تحول دون تحقيق الهدف من العملية الاتصالية ، ويمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى الأقسام التالية :

1. المعوقات النفسية الجسدية : وتعد من أبرز العوامل تأثيرا على الاتصال ، كمعاناة الشخص من اضطراب الحواس ، فمثلا اضطراب حاسة السمع أو البصر تعيق بشكل مباشر الاتصال ، أو قد تكون هنا اضطرابات في الإدراك أو أيضا يمكن ذكر الحالة المزاجية لما لها من تأثير على بالغ على الاتصال (سليمان ، 2014 ، ص 152).

إذن حالات الانفعال العابرة تؤثر على الاتصال بين الأشخاص و الجماعات ، فكثير من الصراعات تحدث بسبب حالات القلق و الانفعال مما يعيق حقا التواصل .

2. معوقات الاتصال من قبل المرسل : و يمكن حصر المعوقات التي تتعلق بالمرسل في النقاط التالية .

- تدخل اللاوعي في عملية الاتصال ، فإسقاط الفرد لدوافعه اللاشعورية أو كبته جزء من رسالته إضافة إلى الآليات الدفاعية الأخرى قد تشوه الرسالة الأصلية الموجهة للمستقبل
- قصور التخطيط لعملية الاتصال .
- التشويش الذاتي .

- تكوين المرسل الأفكار و أحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل (سليمان ، 2014 ، ص 152).

معوقات للاتصال من قبل المستقبل : و يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

سوء التقاط الرسالة : و ينتج عن التسرع في تفسير الرسالة أو عن قصور حسي أو اداركي في التقاطها

- الإدراك الانتقائي المفرط : حيث يركز على الرسالة و أجزائها البسيطة دون النظر اليها ككل متكامل. (سليمان ، 2014 ، ص 153)

- التغذية الراجعة السلبية : و يتمثل في عدم إعطاء ردود الفعل الدالة على فهمه للرسالة من قبل المرسل .

معوقات بيئية : وهي المعوقات التي تتعلق بالمشوشات أو قصور الأداء في الوسائل المسؤولة عن توصيل الرسالة ، فمثلا قد يستخدم المرسل أنظمة تشغيل لا تتوافق مع

أنظمة التشغيل الحديثة (المسيهيج ، 2024 ، ص27) من جهة أخرى يمكن القول أن الظروف الفيزيائية باعتبارها جزء من العوامل البيئية يمكنها أن تؤثر على الاتصال ، فإذا أخذنا على سبيل مثال محاضرة مدرسة بجانب مصنع به ضجيج الآلات و الأفراد يؤثر على الاتصال بين المدرس وطلابه

معوقات تنظيمية : و هذه الحالة خاصة ، حيث أنها تتعلق بمدى أحقية المرسل بإرسال رسالة الى المستقبل من عدمه ، ففي بعض المستويات التنظيمية لا يحق للمرسل أن يرسل مباشرة رسالة قبل مروره بتسلسل وظيفي معين يتوافق و السلم الهرمي الإداري للمسؤوليات و المسؤولين . (المسيهيج ، 2024 ، ص27) .

يمكن أن يشمل الاتصال أكثر من معيق ، و التي يجب الانتباه إليها لتدراكها قصد نجاح عملية الاتصال الإنساني ، والتي يمكن تفاديها من خلال مهارات التواصل و التي سنتطرق إليها في المحاضرة اللاحقة