المحاضرة 12: معوقات الاتصال وعوامل نجاح العملية الاتصالية

1- معوقات وصعوبات الاتصال:

1-1-معوقات خاصة بالمرسل:

في التواصل اللغوي، يُشير مصطلح "المُرسِل" إلى أعضاء النطق والحالة الذهنية والجسدية للمُتواصل لحظة التواصل.عندما يُعاني المُرسِل من خللٍ ما، فإن الإشارة الخارجة منه، والتي تصل في النهاية إلى وجهتها على شكل رسالة واردة، ستتأثر سلبًا، مما يُصعّب عملية التواصل.ومن أمثلة المُرسِل "المُختلّ" نزلات البرد.كذلك، عندما يكون الشخص مُرهقًا، على سبيل المثال، لا يستطيع التحدث بوضوح لأنه يحتاج إلى وقتٍ طويل للتنفس.أما الشخص المُنزعج أو الغاضب فلن يتمكن من تحويل الرسالة الصادرة إلى إشارة سليمة، أو بالأحرى، سيُلوّنها بحالته العاطفية.

1-2- معوقات خاصة بالملتقي:

في التواصل، يُشير مصطلح "المُستقبِل" إلى أعضاء السمع والبصر لدى الشخص الذي يُوجَّه إليه الكلام. إذا لم تكن هذه الأعضاء تعمل بشكل صحيح، فإن التواصل يتأثر سلبًا. في التواصل اللغوي، يُعدّ المُستقبِل العنصر الأكثر تأثرًا بالضوضاء في عملية التواصل. فعندما ترى شخصًا يستخدم سماعة أذن، أو يرتدي نظارات سميكة، تُدرك مشاكله في السمع أو البصر.

1-3- معوقات خاصة بالرسالة:

يشير مصطلح الرسالة الصادرة إلى الجانب الذهني للغة الذي سيحوله المرسل إلى إشارة (الجانب المادي الظاهر للغة) لاحقًا. بعبارة أخرى، الرسالة الصادرة هي الفكرة أو المفهوم أو المعلومة التي تدور في أذهاننا ونريد إيصالها. إذا لم تُعبَّر هذه الرسالة بوضوح (فك شفرتها)، وإذا كان تفكيرنا مشوشًا، وإذا لم نكن نعرف حقًا ما نريد إيصاله، أو كيف نوصله، فلن نتمكن من إيصاله.

1-4- معوقات خاصة بالوسيلة:

في التواصل اللغوي، تشير القناة أولاً إلى الوسيلة التي تُرسل الإشارة من خلالها، أي الصوت (اهتزازات جزيئات الهواء، للكلام) والضوء (موجات الضوء، للكتابة)، وكذلك إلى شكل اللغة المستخدمة، مثل الحوار، والخطاب، والمحاضرة، والمناظرة، والرسالة الخاصة، والرسالة الرسمية، والأمر القضائي، وما إلى ذلك.

القناة المستخدمة للكلام هي الصوت (الهواء). إذا كان الهواء المحيط بنا مشبعًا بأصوات أخرى، أو ضوضاء (بمعناها الأصلي)، فسيكون من الصعب سماع الكلام، وسيتأثر التواصل.

أما القناة المستخدمة للكتابة فهي الضوء. في الإضاءة الخافتة، على سبيل المثال، تقلّ القدرة على التمييز بين العلامات (الرسوم البيانية، والحروف) والخلفية (الورق)، ويتأثر التواصل.[1]

وبتعدد الوسيلة تتعدد المعوقات فإذا كانت الوسيلة تقنية تكنولوجية فإن المعوقات تتعدد حسب هذه الوسيلة.

2-عوامل نجاح العملية الاتصالية:

2-1- عوامل خاصة بالمرسل والمتلقي:

يوصي ستونر وآخرون (1998) بأنه للتغلب على اختلاف وجهات النظر، الذي يُعدّ أحد مشاكل هذه العملية، من الضروري أن يؤكد المتلقي للمرسل فهمه للرسالة. كما يمكن مطالبة المتلقين بطرح أسئلة حول أي لبس في الرسالة. وينبغي إيلاء اهتمام جاد للطرق البديلة لصياغة الرسائل لتهدئة المتلقين ومراعاة الظروف. ويمكن أن تكون إعادة الصياغة البسيطة مفيدة جدًا للمتلقي. وسيتم تفسير الرسائل وفهمها بشكل أفضل إذا كانت هناك تناقضات قليلة أو معدومة في التواصل اللفظي وغير اللفظي. فالأفعال غير اللفظية، أو عوامل مثل مكان وكيفية وقوفنا أثناء التواصل، ونوع الملابس التي نرتديها، وملامح وجوهنا، قد تؤثر على الرسائل المرسلة وتفسير الرسائل المستلمة. كما أن حركة العينين والجسم أثناء التواصل قد تؤثر أيضًا على عملية التواصل. وبمجرد تحديد التناقضات، يجب تجنبها لأنها قد تُضعف الفهم أو تُعطي معنى مختلفًا تمامًا عن المعنى المقصود. من المشكلات الأخرى التي قد تؤثر على التواصل المؤسسي والرسائل المرسلة انعدام الثقة من جانب المُرسِل أو المُستقبِل. فدرجة قبول المُستقبِل للرسالة تعتمد بشكل كبير على ثقته بالمُرسِل. ويلعب تاريخ علاقة العمل دورًا هامًا في تحديد الثقة أو انعدامها؛ فإذا كان تاريخ علاقة العمل جيدًا، يقل انعدام الثقة، أما إذا كان سيئًا، فيزداد. ويُقال إن تحقيق التواصل الفعال يعتمد بشكل كبير على عملية التواصل نفسها، فهي التي تُوصل الأفكار المُتبادلة. فإذا كانت العملية معيبة، يتأثر المعنى ويصعب الفهم. أما إذا كانت العملية جيدة، فإنها تُوصل الرسالة بشكل صحيح. ويرى سانشيز (2013) أن عملية التواصل تتكون من أربعة عناصر: ترميز الفكرة، واختيار الوسيلة والطريقة، وفك ترميز الفكرة، والتغذية الراجعة. ومع ذلك، فإن أهم عنصرين في عملية التواصل هما المُرسِل والمُستقبِل، فبدون أي منهما، لا يمكن أن توجد رسالة. ثم تأتي الوسيلة في المرتبة التالية من حيث الأهمية[2]

[1] Jovanović, Mladen. "Obstacles to communication, enhacement of communication, criteria for successful communication." FACTA UNIVERSITATIS-Linguistics and Literature 2, no. 06 (1999): p 42 - 46

[2]) Eke, Gift J. "Effective communication processes: A peanacea for organizations' success." IOSR Journal of Business and Management 22, no. 8 (2020):p 44.

2-2-عوامل خاصة بالرسالة:

ولنجاحها وجب مراجعة والاهتمام بمجموعة من العناصر أهمها:

- محتوى الرسالة: وهي ما تحتويه الرسالة وما تتطلبه في عملية ارسالها.
- معالجة الرسالة: وهي الأسلوب الذي يختاره المتصل لنقل الرسالة إلى المستقبل.
- الترميز: وهو مجموعة العناصر التي يتم تشكيلها بحيث تكون ذات معنى لشخص ما.[1]

- عوامل خاصة بالوسيلة: كلما توفر عدد من الوسائل امام المرسل كلما ازدادت الفرصة امامه لاستخدام الوسلة المناسبة لرسالته، والتي تتناسب مع الهدف المقصود، وصياغة الرسالة ومع طبيعة المستقبل وخصائصه.
- فاختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وادراك مضمونها وبالتالي نجاح الاتصال والوسيلة الجيدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بأمانة ودقة ووضوح.

[1] طلعت حكيم، فتحي مصطفى الشرقاوي، علم النفس الإعلامي، مكتبة الانجلومصرية، مصر، 2018، ص 32