**الوحدة الثامنة: معوقات الاتصال الإنساني**

يذكر دويدار 1999 أن هناك العديد من المعوقات الخاصة بالاتصال يوردها فيما يلي:

**1-المعوقات التنظيمية:**

تتطلب عملية الاتصال الناجحة جهازا منظما تتوزع فيه الأدوار والمهمات بشكل يتلاءم مع غايات الاتصال وينسجم مع مستوياته وبناء عليه وجب احترام النقاط التالية:

- تحديد وحدة السلطة الموجهة وتحديد صلاحيته.
- اعتماد شبكة اتصال ملائمة وتطوير هذه الشبكة باستمرار.

**2-المعوقات التقنية:**

ويقصد بها تلك المعوقات بآلات الاتصال وهي:

2-1 عدم كفاية القنوات: سواء لجهة نقص قدرتها أو لعدم تنظيمها وكفايتها.

2-2 تشويش القنوات: كمثال أعطال الخطوط الهافية أو عدم وضوح الصوت.

**3-معوقات الاتصال من قبل المُرْسِل:**

كثيرا ما تتمحور الصعوبات التي يواجهها المرسل، في إيصال رسالته للمستقبل، حول الأسباب التالية:

- عجز المرسل عن صياغة رسالة واضحة.
- تركيز تفكير المرسل حول ذاته.
- التشويش الذاتي.
- تكوين المرسل لأفكار وأحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل.
- الموقف العدائي من الطرف الآخر.
- تدخل اللاوعي في عملية الاتصال. بمعنى أنه يقوم المرسل بإسقاط دوافعه وحاجاته اللاواقعية على المستقبل، أو أن يقوم المرسل بكبت أجزاء من رسالته. أو أن يتماهى

المرسل بشخصية أخرى...الخ، وهذه التدخلات اللاواعية من شأنها أن تشوه الرسالة الأصلية وأن تعيق عملية التفاعل الطبيعي مع المرسل.

- قصور التخطيط لعملية الاتصال.
- خلل في قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال.

**4-معوقات الاتصال من قبل المستقبل:**

بعض المعوقات مشتركة بين المرسل والمستقبل. ويمكننا تلخيص المعوقات الخاصة بالمستقبل بالنقاط التالية:

- **سوء التقاط الرسالة:** الذي قد ينجم عن التسرع في تفسير الرسالة أو عن قصور حسي أو إدراكي في التقاطها. كما أن عوامل التشويش الذاتي تؤثر على حسن التقاط الرسالة.
- **الإدراك الانتقائي المفرط:** بحيث يركز المستقبل على بعض أجزاء الرسالة ويعطيها تفسيرا يتعارض مع تفسيرها الحقيقي.
- **سوء إرجاع الأثر:** ويتجلى ذلك بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدي إلى ارباك عملية الاتصال برمتها.
- **الاحكام والمواقف المسبقة:** وهي قد تدفع المستقبل إلى التعامل مع الرسالة ومرسلها بناء على اسقاطاته وتوقعاته المبنية أساسا على هذه الأحكام المسبقة. مما يوقع المستقبل في حالة من الإدراك الانتقائي المنسجم مع هذه الأحكام والتوقعات.
- **انحسار الطاقة في جهاز الاستقبال:** نعني بها عجز المستقبل عن فهم الرسالة أو بعض أجزائها بسبب قصوره الثقافي أو الذهني.
- **تباين الخبرات والإطار الذهني:** يعتبر التجانس العقلي واحدا من أهم شروط التواصل بين المرسل والمستقبل، فاضطراب هذا التجانس يؤدي إلى سوء تفسير الرسالة وبالتالي فإنه يؤدي إلى سوء الاتصال. **(دويدار،1999، ص22)**

**5-معوقات خاصة بالوسيلة:**

تتعدد الوسائل الناقلة للرسائل وتتعدد صفاتها، فما على المرسل إلا أن يختار الوسيلة المناسبة للهدف والتي تتناسب مع موضوع الرسالة وطبيعة المستقبل، فعدم تناسب الوسيلة مع محتوى الرسالة يتسبب في فشل الاتصال.

**5-معوقات في بيئة الاتصال:**

للبيئة المحيطة بنا تأثير كبير في عملية الاتصال فتجاهلها خطأ كبير يقع فيه أطراف الاتصال ما يشوش على عملية الاتصال وفيما يلي عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بها:

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة
- أحد الأطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الآخر
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه جراء سوء الاتصال
- إهمال الظروف الطبيعة والإنسانية أثناء الاتصال. **(لدرع،2019)**