

## • **الخوف:**

إن فعالية الاتصال تقل نتيجة الخوف الذي يعتري المرسل من جراء بعض المعلومات الواجب إرسالها، وهذا يظهر حليا في الاتصال الصاعد، بحيث يميل بعض مديري المدارس إلى عدم إرسال بعض المعلومات لرؤسائهم المباشرين خوفا من قيام الإدارة العليا بتفسير ذلك بضعف الإدارة أو عدم تحملها للمسؤولية، خاصة إذا تعلق الأمر بالشكاوي والاتجاهات السلبية للعاملين اتجاه الإدارة، و يرجع ذلك إلى انعدام الثقة المتبادلة بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة والتي ينشأ عنها الخوف في كثير من الأحيان (فتحي عبد الرسول محمد، 2008: 138)

## • **عدم التعبير عن الرأي بوضوح أو سوء اختيار الرأي:**

خاصة إذا تعلق الأمر بالرسائل الموجهة إلى المدير حيث يسعى المرؤوس إلى إرضاء رئيسه، فيلجأ إلى البعد عن المعلومات التي تغضبه، ويستخدم بعض الأساليب التعبيرية كاستخدام الكلمات المطاطية التي تحمل أكثر من معنى، وإهماله تسجيل كل التفاصيل التي تساعد على فهم ووضوح المعنى أمام المستقبل، واقتصاره فقط على الحقائق المحددة، بالإضافة إلى استخدام الجمل المركبة والطويلة التي تحول دون فهم كل المحتوى بوضوح، والبعد عن توضيح المعاني والأخطاء الإملائية والحسابية (ص: 138)

## • **ضعف المستقبل في الإصغاء:**

يستهلك المستقبل معظم وقته في الإصغاء، رغم ذلك يوجد بعض الأفراد لا يستطيعون الإصغاء بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث مما يترتب عليه إعاقة عملية الاتصال (ص: 138)

### ب - معوقات تتعلق بالعمل:

يتحدث الكثير من الباحثين عن المشاكل التي تتعلق بالعمل وتعيق فعالية عملية الاتصال والتي من بينها مايلي:

#### • عدم وجود سياسة واضحة للاتصالات:

لا ينبغي لرجل الإدارة العليا أن يكون هو الوحيد الواعي لأهمية الاتصالات فقط بل يجب أن ينشر هذا المفهوم في شكل سياسة مكتوبة واضحة ومبسطة، تؤكد للعاملين أن الإدارة تهتم بالجوانب المختلفة للاتصالات في المؤسسة (أميرة علي

محمد، 2008: 138)