

## محاضرة 10: عوائق العملية الاتصالية:

يعوق العملية الاتصالية جملة من الحواجز التي تحد من فاعلية الاتصال ومن أهمها

- الاختلاف في خلفية المشاركين ضمن عملية الاتصال.
- توقيت عرض أو تقديم الرسالة.
- الاختلاف في مستويات التعليم (بين المرسل والمتلقي).
- الاختلاف في درجة الاهتمام بالرسالة.
- الاختلاف في مستوى الذكاء (بين المرسل والمرسل إليه).
- الاختلاف في مستويات اللغة والمصطلحات (الرصيد المعرفي والعلمي).
- الاختلاف في بعض المتغيرات (العمر - الجنس - الطبقة).
- قلة المهارة الاتصالية لدى المتصل أو المتلقي.
- قلة رجع الصدى والتفاعل أو انعدامهما.
- التظاهر بفهم المعلومات.
- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في الاتصال.
- الإفراط في استخدام الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل.
- اختلاف البيئة والثقافة والعادات والتقاليد والتخصصات.
- عدم مراعاة العوامل النفسية لدى المشتركين في عملية الاتصال.

وفي ما يلي نعرض لمجموعة من العوامل المتعلقة بكل عنصر من عناصر العملية الاتصالية:

### 1 عوامل متعلقة بالمرسل:

- الحالة النفسية للمرسل حيال المتلقي (الموقف attitude).

- تعالي أو تكبر المرسل على المتلقي (غياب التواضع).
- عدم مخاطبة المتلقي بلغته.
- عدم الفصاحة في الكلام.
- إخفاء النوايا.
- غياب الصراحة بين المرسل والمتلقي.

## 2- عوامل متعلقة بالرسالة:

- تشويش المعنى الناتج عن استخدام عبارات وكلمات لها أكثر من معنى (التشويش الدلالي: قد تكون الرسالة واضحة صوتيا بشكل منطوق ولكن غير مفهومة ضمنيا في مدلولاتها).
- الحشو الزائد للمعلومات يؤدي إلى تشتيت فكر المتلقي (الحشو والتطويل).
- نقص المعلومات الواردة في الرسالة (ترك فراغات - لغة مرمزة أو مشفرة).
- عدم إرسال الرسالة في الوقت المناسب (تجاهل المتلقي).
- مثال 1: قد يطلب المتلقي معلومات لكن المرسل يتماطل في إرسالها.
- مثال 2: رسالة تصل متأخرة يطلب فيها المرسل منك الحضور غدا على الساعة 10 صباحا مثلا.
- عدم وجود ترابط منطقي في الرسالة (تشويش في الأفكار).
- الفكرة الرئيسية صعبة الفهم.
- الرقابة على المحتوى من قبل المرسل أي الغربلية gate keeping
- صعوبة التحقق من صحة الفكرة.

## 3- عوائق متعلقة بالمتلقي:

- تعالي المتلقي على المرسل.
- الحالة النفسية للمتلقي.

- الفهم الخاطئ للمعاني.
- التحيز وعدم الموضوعية في النظرة للأمور.
- الشك في المرسل.

#### 4- عوائق متعلقة بالوسيلة:

- تشويش مادي يعيق الرسالة (التشويش الميكانيكي) مثال: تعطل المذياع - تشويش الصورة التلفزيونية - انقطاع الكهرباء....
- كل وسيلة تبث الرسائل التي تتماشى وسياستها المسطرة (كل مؤسسة إعلامية لديها سياسة إخبارية خاصة بها وتعرف بالخط الافتتاحي، تجعلها تتطرق لأحداث وقضايا دون غيرها، وهذه السياسة يرسمها مالك المؤسسة ويسهر على تنفيذ خطواتها المحررون).

#### 5- عوائق متعلقة برفع الصدى:

- قد يكون رفع الصدى (التفاعل) سلبيا أي إجابة عكسية لما ينتظر المرسل.

#### 6- عوائق خارجية:

- نقص الإضاءة.
- انقطاع الكهرباء.
- انعدام التدفئة والمكيفات.
- انعدام مكبر الصوت.
- ضيق الفضاء الاتصالي (اكتظاظ).