مقياس: تقنيات الإعلام والاتصال

أستاذ المقياس: د. أحمد بن محمد	ميدان: علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
ماستر 1	تخصص: نشاط بدني رياضي مدرسي — وتخصص: تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية
المعامل: 1	الرصيد: 1

المحاضرة الرابعة

معوقات الاتصال

معوقات الاتصال:

معوقات الاتصال ترتبط أساسا بعناصر الاتصال ذاتها مضافا إليها عنصر هو التشويش والسياق. وفيمايلي فكرة عن أهم هذه المعوقات:

- **معوقات في المرسل:**

"وهي ناتجة عن عدة أخطاء أهمها دوافع المرسل فهي تؤثر في طبيعة المعلومات التي يقوم بإرسالها، واعتقاد المرسل أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية، وكذلك تصرفات المرسل تخدم مصالحه الشخصية، سوء فهم المرسل للمعلومات التي يرسلها، حالة المرسل الانفعالية تؤثر في شكل المعلومات، وأيضا معتقداته وقيمه تؤثر في شكل المعلومات، وحكم المرسل الشخصي والتغيير والحذف والإضافة للمعلومات التي لديه، وكذلك التحيز لطبيعة الأمور والأحداث، لذا يجب على المرسل أن يكون ملما بالرسالة ومحتواها، وله اتجاهات إيجابية نحو المستقبل للرسالة ولديه المهارات اللفظية أو غير اللفظية وكذلك يكون ملما بعناصر الاتصال"1.

عموما: يقول أحمد النواعرة في هذا الجانب الآتي: 2 "تنحصر الأخطاء التي يقع فيها المرسل في عدم التبصير بالعوامل الفردية او النفسية التي تعتمل داخله والتي تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المرسل إليه، ومن هذه العوامل: الخبرة، التعلم، الفهم، الإدراك، الشخصية، العمليات الوجدانية والعقلية، أما أهم الخطاء التي يقع فيها الراسل –المرسل– فهي:

- أن دوافع المرسل تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات التي يقوم بإرسالها إلى المستقبل.
- اعتقاد المرسل أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية.

- تصرفات المرسل تكون لمصلحته الشخصية غالبا ولا تكون لمصلحة العمل.
- سوء إدراك المرسل وفهمه للمعومات التي يرسلها، واختلاف إدراك وفهم الآخرين لها.
- الحالة الانفعالية للمرسل تؤثر في شكل المعلومات التي يقوم بإرسالها.
- قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهاته النفسية تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- عمليات الكم الشخصي والتقدير، الإضافة، الحذف، والتغيير الذي يقوم به.. للمعلومات التي لديه.
- الاعتقاد بأن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليها.
- التحيز لطبيعة الأمور والأحداث."

• معوقات في الرسالة:

وهي معوقات تتعلق بالرسالة ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها وهي تشتمل على:3

- الفهم الخاطئ لمحتواها
- انتقاء كلمات غير متداولة
- اكتضاضها بمعلومات ومصطلحات فنية
- استخدامها للجمل المركبة
- احتوائها على اختصارات غير معروفة للجميع
- عدم اشتمالها على عناصر التشويق والإثارة لطرفي الاتصال
- موضوع غير مناسب لاهتمامات وإدراك المستقبل
- الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد
- لغة الرسالة غير مفهومة.

• معوقات في المستقبل:

فحالة المستقبل الوجدانية، البدنية والفسيولوجية قد تؤثر على مدى استقباله لأي معلومات كانت، "فوجود عوائق فسيولوجية قد تحد من دقة الاستقبال للرسالة، وبالتالي فهمها من قبل المستقبل. ومن هذه العوائق ضعف النظر أو السمع، وانخفاض درجة الذكاء والآلام والجوع والعطش وما إلى ذلك من العوامل العضوية. أما العوامل النفسية فهي كذلك تلعب دورا مهما في درجة تفهم الرسالة المنقولة، فالشرود الذهني، والمشاكل الاجتماعية، والشعور بالملل، والخوف، والقلق هي من بعض العوامل النفسية التي تحد من درجة بلوغ هدف الرسالة الرئيس وتفهمه"4

وعموما يمكن ذكر بعض المعوقات التي نجدها في المستقبل في النقاط الآتية: 5

-سوء إلتقاط الرسائل:

ويدخل في هذا المضمار عدة عوامل منها التسرع في تاويل المقصود بالحديث، وعدم التروي للوصول إلى كل المعطيات اللازمة لاستكمال الصورة ووضوح الهدف، هنا يقوم المستقبل بعملية استنتاج مبنية على عناصر جزئية من الواقع يستكملها من عنده. وقد يرجع سوء إلتقاط الرسائل إلى مشكلات حسية إدراكية عند المستمع، أو يرجع إلى تشويش ذاتي كالانشغال بأمور أخرى حين محاولة الاستماع مما يجعله لا

يلتقط كل الرسالة، ويسد الثغرات التي فيها من خلال الافتراضات الذاتية، ومنها أيضا وجود عادات استماع سيئة عند المستقبل.

-إدراك إنتقائي مفرط:

حيث أنه لا يتنبه لكل الحديث، بل هو يركز على عناصر ملتقاة سلفا، وقد تكون هذه العناصر إيجابية أو سلبية، وفي الحالتين يؤدي الإدراك الانتقائي إلى سوء تفسير المقصود بالرسالة واضطراب عملية الاتصال.

-سوء إرجاع الأثر:

كي يتمكن المرسل من توصيل رسالته بشكل فعال هو بحاجة إلى الاسترشاد بردود فعل المستمع كي يتكيف معها أو على الأقل يأخذها بعين الاعتبار. وهكذا تصبح مسؤولية المستمع أن يوجه المتحدث بردود فعل، أو إرجاع أثر واضح لفظي أو غير لفظي، ولابد أن يضطرب الاتصال حين يكون إرجاع الثر غير واضح أو سيء.. وهكذا قد يجد المتحدث نفسه في حيرة من أمره لا يعرف ماذا يقول، وما هو صدى كلامه (هل استقبل؟ هل قبل؟ هل أدى الغرض المطلوب؟) وقد يتخبط المتحدث نتيجة لذلك وينخرط في تأويلات حول موقف المستمع لا تمت إلى الحقيقة بصلة. هنا تقع المسؤولية على المستمع إذا أراد لعملية الاتصال أن تنجح.

-التحيزات والأحكام المسبقة تجاه المرسل:

فالمستمع يقف موقفا مسبقا من المتحدث يعد أن صَنَّفَهُ بشكل ما، وأسقط عليه نوايا من نوع معين. فإذا حدث ذلك أصبح إدراكه لما يقوله المتحدث إنتقائيا، فهو لا يهتم إلا بما يؤيد الحكم المسبق الذي كونه. وكما هو الحال عند المرسل قد تكون التحيزات ذات صبغة ذاتية (انفعالية، عاطفية، قلق، تنافس، خوف من العدوان وإسقاطات سلبية متنوعة) أو مصلحة مادية، أو عرقية أو طائفية أو سياسية..

- **معوقات في وسيلة الاتصال:**

"وتتمثل في اختياره وسيلة اتصال لا تتناسب مع المعلومات، قعدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت، وعدم اتباع المرسل للإجراءات الرسمية في استخدام الوسيلة، والمساواة بين استخدام الوسائل المكتوبة والوسائل الشفوية يكون عائق في الوسيلة نفسها. ولتفادي كل ما سبق ينبغي أن تكون وسيلة الاتصال جذابة ومشوقة وتراعي الفروق الفردية بين المستقبلين للرسالة"6.

ويمكن ذكر بعض الأمثلة في هذا الشأن (معوقات الوسيلة) وتشمل على: 7

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر أخرى كالمرسل، المستقبل، الرسالة.
- غير مناسبة مع وقت الاتصال.
- استخدامها بشكل خاطئ.
- تقليدية غير مناسبة مع العصر الحالي.
- متقدمة لكتها غير شائعة الاستعمال.
- وجود عيوب في الوسيلة ذاتها.
- غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات.
- عدم التنوع في استخدامها.

- **التشويش:**

وهو أي مؤثر يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال أو يؤثر على إتمامها بالوجه المطلوب. "ومن بين نوعيات التشويش ما يطلق عليه إسم 'تشويش الوسيلة' وهو اصطلاح يستخدم لوصف أي شيء يتداخل مع دقة الإرسال الطبيعي للرسالة (مثل حدوث ضوضاء أثناء الإذاعة..)، ويستطيع القائم بالاتصال المحترف أن يتغلب على التشويش باستخدام وسائل جذب الانتباه، وبالاستخدام الواعي لمبدأ التكرار (تكرار الفكرة الرئيسية للرسالة للتأكد من أنها ستصل حتى لو ضاع جزء منها)... وهناك نوع آخر من التشويش يسمى 'تشويش المعاني' وهو مايحدث عن إساءة فهم الرسالة حتى مع استلامها صحيحة.. وعلى سبيل المثال قد يستخدم القائم بالاتصال ألفاظا يصعب على المستمع فهمها، أو اسماء غير معروفة لديه.. أو أن الكلمات المستخدمة تعني شيئا للقائم بالاتصال بينما تعني شيئا آخر بالنسبة للمستمع أو القارئ.. ويمكن الإقلال من تشويش المعاني إذا تحمل القائم بالاتصال مشقة تحديد مصطلحاته وضبط ألفاظه بما يتفق مع اهتمامات واحتياجات الجمهور الذي يريد الوصول إليه، ونجد في بعض الأحيان أن القارئ يفهم الكلمات الصعبة أو الغريبة لأنه يحيط بالسياق الذي ترد فيه"8.

كما يشتمل التشويش على جميع العوامل الفيزيقية السائدة أثناء عملية الاتصال مثل: "درجة الحرارة والرطوبة، وضعف الإضاءة أو شدتها، والقاعة، والمقاعد، والبعد أو القرب من مصدر الرسالة، والوقت الذي ترسل فيه الرسالة، كل هذه العوامل تقلل من مدى تفهم الشخص لغرض الرسالة وهدفها المعني بالرسالة.."9.

- **المعوقات الثقافية الاجتماعية:10**

وهذه المعوقات هي الأصعب والأكثر احتمالا لإشكال اللبس والغموض، وتتفرع هذه المعوقات عن التقاليد والأعراف الاجتماعية السائدة في مجتمع ما والمختلفة عن باقي المجتمعات.. فلو أخذنا مثالا عن ذلك المجتمع الشرقي فإننا نلاحظ فيه غلبة العلاقات الانفعالية، العاطفية، المزاجية التي تنعكس على صعيد الاتصال من خلال الإصرار على أهمية العلاقات الأولية (علاقات قرابة وعلاقات شخصية وصداقات ...إلخ) وذلك على حسب العلاقات الرسمية الوظيفية. مما يعطي للاتصالات الشفهية الوجاهية أهمية تحجب أهمية الرسائل الخطية.... ومن أهم المعوقات الثقافية الاجتماعية للاتصال نذكر:

1. التباعد الاجتماعي: ويزداد اثر هذا التباعد على عملية الاتصال مع ازدياد الفوارق اللغوية والعرقية والمذهبية والفكرية والسياسية...إلخ..

2. الانحياز الاجتماعي: وعنه ينشأ التعصب العرقي والديني والاقليمي والفئوي...إلخ.

3. طقوس الاتصال: لكل مجتمع طقوسه الخاصة بعملية الاتصال، وذلك من حيث تكون معرفة هذه الطقوس واجبة وضرورة أساسية للاتصال بهذا المجتمع (على سبيل المثال فإن البلدان الغربية توزع على رعاياها الذين يودون زيارة أحد البلدان الإسلامية كتيبات تشرح لهم كيفية التصرف وطقوس الاتصال في هذه البلدان).

4. سيمياء الاتصال: وهو علم بحد ذاته (يشبه مبدأ تحليل الشفرة) يهتم بدراسة الدلالات اللغوية للمعاني والكلمات. فلكل مجتمع شفرته الخاصة به. فحتى المجتمعات التي تتكلم نفس اللغة فإنها لا تستخدم نفس السيمياء (فكلمة بسط تعني السرور في بعض البلدان العربية في حين أنها تعني الضرب في بلدان عربية أخرى وقس عليه.