

مدخل إلى التواصل الإنساني



د. سعيد أسيل

أستاذ محاضر مؤهل

المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين، الدار البيضاء-سلا

المقر الرئيسي

المحاور:

- مقدمة
- أولا: مفهوم التواصل:
- ثانيا: أهداف التواصل
- ثالثا: عناصر أو أركان التواصل
- رابعا: أنواع التواصل.
- خامسا: وسائل التواصل
- سادسا: معوقات التواصل
- خاتمة

مقدمة:

يعتبر التواصل همزة الوصل بين الناس إذ بواسطته يتم تحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد وجماعات، وبالتالي تمثل عملية التواصل أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات استطاعت المجتمعات إحراز تقدم ملموس في طريق التطور والنمو (اجتماعيا، اقتصاديا، حضاريا.... إلخ).

إن ما يمكن أن يحقق التفاهم ويشجع على الحوار والاختلاف الإيجابي البناء، ويساهم في بلوغ الأهداف و التوجهات والخطط التي تتعلق بالعملية التواصلية هو ما يساعد على مد الجسور الحقيقية بين المتصلين.

إن الاتصالات التي نقوم بها تخضع لمفاهيم و أسس وقواعد ومعايير يجب على القائمين في المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لكي تُيسّر عملية التواصل تحقيق أهداف الناس ، فوجود نظام تواصل سليم وفعال ضرورة ملحة للأفراد والمؤسسات والمجتمع مما يتيح القيام بتحليل المواقف أو المشكلات بشكل سليم، كما يمكن من وضع حلول ملائمة ومناسبة لتلك المواقف من كل جوانبها، مع احتساب كل التوقعات والنتائج المترتبة عن تلك الحلول، لكن هذا كله يفشل إذا كان هناك خطأ في عملية التواصل، وقد يكون ذلك الخطأ مكلفا جدا وتترتب عليه نتائج سيئة بالنسبة للأفراد وللمؤسسات والمجتمع ككل.

أولا: مفهوم التواصل

يرتبط مفهوم التواصل في اللغة العربية بالصلة والاجتماع والاتفاق والتشارك والاشتراك وهو ضد القطع أو الانقطاع، يقول تعالى: "والذين يصلون ما أمر الله به أن يوصل"، وقال (صلى الله عليه وسلم) للصحابي الذي جاء يشكو إليه قائلا "يا رسول الله إن لي قرابة أصلهم يقطعونني..." فقال له عليه السلام: "ليس الواصل من إذا وصلك وصلته، ولكن الواصل ما إن قطعك وصلته..."

ولذلك جاء في لسان العرب: "اتصل الشيء بالشيء لم ينقطع... والتواصل ضد التصادم (أي التقاطع)، ووصلت الشيء وصلا و صلة، و الوصل ضد الهجران... و يقال: بينهما وصلة أي اتصال وذريعة، و الذريعة هي الوسيلة.

وورد في "المعجم العربي الأساسي": "اتصل يتصل الشخص بالشخص اتصالا، اجتمع به أو خاطبه، وتواصل يتواصل الشخصان وغيرهما، اجتمعا و اتفقا..."

ويعرف التواصل أيضا بأنه: "كل علاقة دينامية تتدخل في نشاط معين"

(Toute relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement)

و"التواصل أو الاتصال هو التبادل الشعري بين ذات المتكلم الذي ينتج نصا منظوقا ليخصص لذات متكلمة أخرى ومخاطب يلتزم الإصغاء و/ أو إجابة واضحة أو مضمرة(حسب نموذج النص المنظوق)

Dictionnaire de linguistique T.Todoror , Jhon Debois(et autres) (1973-p:96)

وتجدر الإشارة هنا إلى أن اللغة العربية تميز بين الاتصال والتواصل، عكس اللغات الأخرى، فالاتصال فعل أحادي الجانب ينطلق من مرسل إلى مرسل إليه وإن لم يشارك، بينما يستدعي التواصل وجود وحصول تفاعل (Intéraction) بين المتواصلين.

وقد عرف بعضهم عملية التواصل بأنها: "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فتُرسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل لمعرفة ما أحدثته من أثر في المستقبل"، كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التبويب، التخزين، الاسترجاع، الاستخدام).

كما يعرف خبراء العلاقات العامة التواصل باعتبار أنه "طريق مزدوج الاتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الاتصال أن يتفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغباته، يجمعهما في ذلك الصالح المشترك" (محمد فريد الصحن: العلاقات العامة: المبادئ والتطبيق الدار الجامعية، 1998 القاهرة، ص 225).

واختصارا يمكننا تقديم التعريف التالي للتواصل باعتباره: **"عملية تبادل المعلومات والأفكار والمهارات و الخطابات و الأحاسيس و المشاعر بين فردين أو مجموعة من الأفراد في إطار تفاعلي، يتحقق من خلاله فعل المشاركة، وعملية استيعاب الرسالة من قبل المتلقي، ثم تحقيق الهدف المنشود من تلك الرسالة والغاية المتوخاة لدى المرسل..."**

ثانيا: أهداف التواصل:

إن هدف التواصل الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة الفرد والجماعة والمجتمع.

وعملية التواصل في المجتمع ضرورية، من أجل تزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم وتواصلهم مع الآخرين، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات كذلك، وبشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضا عن تلك المواقف والاتجاهات والأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية

والاجتماعية للأفراد، بالإضافة إلى أن التواصل يسهّل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها. ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:

-الإخبار والإعلام،

- التعبير عن الآراء والأفكار،

-الإعداد لتقبل التغيير.

- نقل وتوضيح وتصحيح المعلومات والأداء...

من خلال استعراض هذه الأهداف، نلاحظ أنه بغياب التواصل يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالتواصل ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات، عند الأفراد والجماعات والمجتمعات. وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم إلى من نتواصل معهم وإلى الذين يهمهم التعرف عليها، وباختصار فإن حاجة الجميع للتواصل تظهر من خلال إحداث تكامل في الوظائف الإنسانية والإدارية والمؤسسية وتنسيقها.

ثالثاً: عناصر أو أركان التواصل

إن عملية التواصل عملية ديناميكية ذات اتجاهين، بمعنى أن كل فرد في عملية التواصل هو مرسل ومستقبل للمعلومات والأفكار التي تتضمنها هذه العملية، وحتى تتم عملية التواصل يجب توافر ثلاثة عناصر أساسية على الأقل وهي: المرسل والمرسل إليه، والرسالة. وهذه العناصر الثلاثة تمثل عملية التواصل بمعناها البسيط، ولكن من الناحية العملية، فإن العملية التواصلية تعتبر أكثر تعقيداً.. وتحتوي على أكثر من متغير يؤثر عليها. ويمكن تبين الإطار العام لعملية التواصل بعناصره المختلفة؛ وهي:

1- المرسل: وهو صاحب الخطاب أو الرسالة ومُصدرها الذي صاغ فيها ما عنده من أفكار أو مشاعر أو غيرها عبر أمور معينة، ليتقدم بها نحو شخص آخر هو المرسل إليه أو المتلقي الذي يمكن أن يكون شخصاً أو جماعة أو أي مصدر آخر. وتعتمد فعالية التواصل على صفات معينة في مرسل عملية التواصل كالثقة والتقرير، والقدرة على التأثير... إلخ.

وقد دلت الدراسات بأن مصادر التواصل الموثوق بها لها قدرة أكبر على التأثير على سلوك الأفراد من المصادر غير الموثوق بها، وأن محتويات الرسالة غالباً ما تفسر بالنسبة لمصدرها، وهناك أكثر من طريقة لتطوير الثقة في مصدر عملية التواصل كاختيار واسطة نقل للتواصل ذات مكانة عالية ومرموقة؛ فمثلاً المجالات العلمية أفضل وسيلة للتأكد من مكانة المعلومات المنشورة ودرجة الثقة بها، وكذلك تزيد درجة الثقة بالمصدر عندما تكون له سلطة رسمية فوق المتلقي.

2- المرسل إليه أو المتلقي:

وهو مستقبل الرسالة أو الخطاب الذي يقوم بمحاولة الفهم والتوصل إلى مضمون وغاية وهدف الرسالة بعد أن ينجز عملية التفكيك لها و حل رموزها وإعادة الترميز. إن متلقي الرسالة عادة هو شخص أو جماعة أو أي مركز آخر للتلقي يخضع لمؤثرات عديدة تؤثر على فهمه، وأهم هذه المؤثرات هو أنه يفسرها بأسلوب يعتمد على خبراته السابقة، فمثلا مذكرة الشركة التي تشير إلى زيادة متوقعة في الأجور هذا العام ربما لا تصدق إذا لم تحدث زيادات في العام السابق.

3- الرسالة (Message):

وهي المحتوى أو المضمون أو المعلومات و البيانات أو المشاعر أو الأفكار أو الملاحظات أو الاقتراحات التي يستهدف المرسل بعثها وإرسالها ونقلها إلى غيره من المخاطبين.

4- القناة (Cannal):

وهي الوسيلة التي تنقل الرسالة بين المرسل و المتلقي لتصل عبرها المعلومة أو الموضوع أو الخبر أو غيرها. وقد تكون قناة مادية فيزيائية أو غيرها. ويتطلب التواصل الفعال اختيار الوسيلة المناسبة سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية، أو حسية أو جميعها معا. واختيار الوسيلة الملائمة يسهل عملية فهم الرسالة، فمثلا المدير الذي يريد التأكد من أن الرسالة ستحفظ من قبل المرؤوسين، يقوم بإرسال مذكرة مكتوبة لتدعيم تعليماته الشفوية التي أصدرها مسبقا، واختيار الوسيلة يعتمد على طبيعة عملية التواصل وطبيعة الأفراد، وموضوع عملية التواصل ، والعلاقات بينهم، وسرعة الوسيلة وتكلفتها.

5- السّنن أو الشفرة (Code):

وهو مجموع العلامات و الإشارات و الرموز و القواعد التي يفرض أن تشكل مشتركا كليا أو جزئيا . حسب تعبير ياكبسون - يوحد و يجمع بين المرسل و المتلقي حتى يمكن فكّه وحل رموزه وتحليلها وفهمها وتأويلها للوصول إلى قصد المرسل.

إن هذه العملية تضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المتلقي، ويتم ذلك عن طريق استعمال اللغة أو الرموز الرياضية أو أي تعابير يتم الاتفاق عليها، تساعد على تسهيل وفهم مضمون الرسالة، وذلك من خلال فك رموزها لتعطي معنى كاملا ومتكاملا، وقد تؤدي عملية تحليل رموز الرسالة إلى فهم خاطئ لمحتويات الرسالة من قبل مستلميها، عندما تفسر هذه الرموز بطريقة تعطي معاني مختلفة عن المعنى المقصود بها، وكلما كان هناك تجانس وتمائل في المركز والخلفية الفكرية والحضارية

للمرسل والمتلقي وكان اتفاق على معاني الرموز، كلما كانت هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة من قبل الطرفين.

6- المرجع والسياق: Référence / Contexte

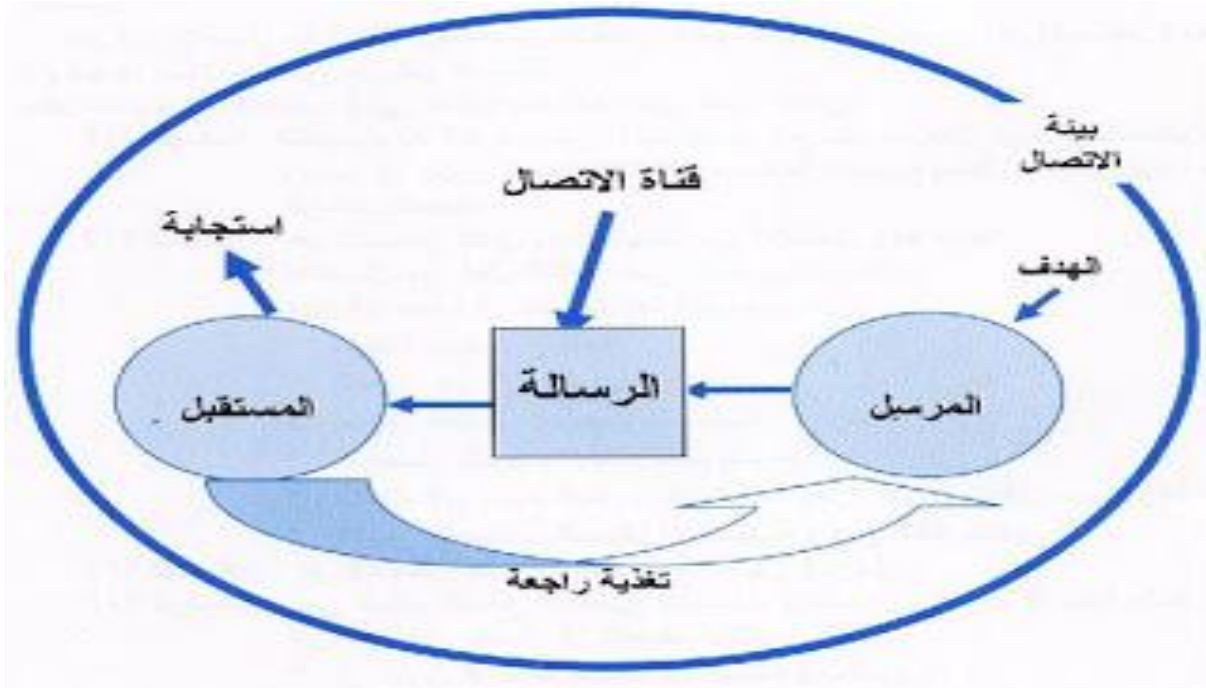
و هو العالم الخارجي الواقعي الذي نعيش فيه و يحتوينا، و هو المتضمن لكافة الموضوعات التي نتداولها أو نتحدث عنها. إنه الإطار العام الذي يؤثر العملية التواصلية كلها، ويحدد معالمها ، ويساعد في تجاوز الكثير من سوء الفهم أو التأويل الذي يمكن أن يحدث، كلما جردنا العملية التواصلية عن سياقاتها.

7- رد الفعل أو الارتجاع: (Feed back) :

إن عملية التواصل لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المتلقي، فعلى المرسل أن يتأكد من أن الرسالة قد تمّ فهمها بالشكل الصحيح. والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية رد الفعل تختلف باختلاف الموقف، فمثلا في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة.. وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال، حيث يتبين ما إذا تمت عملية التواصل بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين مدى التغيير في عملية التواصل سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة.

وعملية رد الفعل في نموذج التواصل قد تتأثر بأحد عناصر التشويش، مما يؤثر على فعالية عملية التواصل، وهو ما يفيد المدير في تحديد المشكلة في العملية التواصلية، والخطوات اللازمة للتغلب عليها.

ويمكننا تمثيل عناصر العملية التواصلية من خلال الخطاطة التالية:



مراحل عملية التواصل:

- إدراك الرسالة : يتخذ المرسل قراره بإرسال الرسالة قد ينتج ذلك عن حاجة

فكرة ، أي مؤثر آخر

- الترميز: يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة : كلمات ، رسالة

تقرير ، صورة ، الخ

- اختيار وسيلة التواصل : مكتوبة ، شفوية ، مرئية

- فك رموز الرسالة من قبل المستقبل عبر تحويلها إلى معاني مفهومة بالنسبة له

- ترجمة وتفسير وإدراك فحوى الرسالة من قبل المستقبل

- تزويد المرسل بالتغذية الراجعة من قبل المستقبل والتي تبين مدى فهمه للرسالة وتفاعله مع

مضمونها

عوامل نجاح عملية التواصل:

* عوامل تتعلق بالمرسل

- استخدام اللغة والمفردات التي تلي احتياجات الموقف
- عندما تحول رسالتك إلى رموز أحرص على جعل رسالتك مترابطة ومتسلسلة منطقيا
- اختر الوسيلة الأكثر ملاءمة للموقف
- تأكد من كون رسالتك : واضحة ، كاملة، مختصرة ، لطيفة ، صحيحة
- تجنب التجريح
- احرص على حصول عملية تغذية راجعة مع المستقبل...

*عوامل تتعلق بالمستقبل:

- أعط الرسالة الواردة إليك الاهتمام والانتباه الكافي
- كن إيجابيا وساعد المرسل على نقل رسالته
- تأكد أنك استوعبت الرسالة ، أطلب من المرسل إعادتها إذا لزم الأمر
- أعط المرسل التغذية الراجعة الكافية له
- إذا كانت الرسالة تتطلب اتخاذ إجراء ما ، نفذه بسرعة ، لا تردد بالرجوع إلى المرسل كلما احتجت إلى ذلك...

خامسا: وسائل التواصل:

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية التواصل. واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستمعين وطبيعة الموقف الذي يملي عليه عملية التواصل، وبشكل عام، يمكن التمييز بين الوسائل الثلاثة التالية:

1- الوسائل المكتوبة : وهي الوسائل التي يتم من خلالها نقل مادة التواصل بصورة خطية مكتوبة. وتتميز هذه الوسيلة بمجموعة من المزايا من أهمها:

- أنها مسجلة ومدونة،
- يمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية،
- نستطيع الرجوع إليها كلما احتجنا لذلك، فهي أرشيف وذاكرة المؤسسة،
- تُبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها،
- تتيح للمتلقى فرصة دراستها بإمعان،
- سرعة توصيلها إلى العاملين وباقي الموظفين ، وخصوصا في المؤسسات الكبرى،
- يمكن أن تُقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها، إما بالبريد أو بشكل شخصي،
- أقل عرضة للتحريف والتزوير...

ومن أهم عيوبها :

- تراكم الأوراق المحفوظة،
 - تأخذ صياغتها وقتا طويلا،
 - ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد .
- وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة، يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المألوفة واستعمال الخرائط والرسوم للتوضيح إضافة إلى أجهزة الانترنت لتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة.

2- الوسائل الشفهية : وهي الوسائل التي يتم من خلالها نقل مادة التواصل عن طريق الكلام . وتستعمل خصوصا في المقابلات والندوات والاجتماعات والمحاضرات وغيرها...

وتتميز هذه الوسيلة بمجموعة من المزايا من أهمها:

- أنها تتم عادة بالتواصل المباشر ما بين المرسل و المستقبل، إما وجها لوجه أو خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير
- أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها وتعديلها والاستفهام عنها، كذلك فإن اجتماع الرئيس والمرؤوس يزيد من ثقة المرؤوس، وينعكس بالتأكيد على روحه المعنوية،
- تساعد على توطيد العلاقات الإنسانية وإزالة الحواجز بين الرؤساء والمرؤوسين،
- تمتاز غالبا بالبساطة والوضوح،

- تناسب الموظفين في المستويات الإدارية الدنيا...

و من عيوب وسائل التواصل الشفهية:

- لا تعتبر وسيلة إثبات قانونيا،
 - أنها قد لا توفر الوقت الكافي للفهم والتدقيق،
 - قد تفقد الرسالة جزءا من محتوياتها بعد صدورها مباشرة،
 - كما يلاحظ أن كثيرا من الاجتماعات تستغرق أوقاتا طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر،
 - أنها لا تصلح للمؤسسات والمقاولات الكبرى...
- وقد دلت إحدى الدراسات أن (75%) من التعليمات والمهام التي يصدرها الرؤساء والمدراء في المؤسسات تتم بشكل شفهي، وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات عن غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.

3- الوسائل غير اللفظية : وهذه عادة ما تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وهيئة الوقوف، وغيرها من حركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة، تعطي دلالات مختلفة عن الرضى وعدم الرضى وعدم الموافقة واللامبالاة.....إلخ، وفي كثير من الأحيان تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصالات الكلامية لتعزيز ما يقال وتأكيده، فمثلا: قد يستعمل الشخص أو المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره قبل لحظات بشأن عدم التأخير في تطبيق الأمر الجديد في المؤسسة...

سادسا: معوقات التواصل:

تسوء عملية التواصل بتشوّه المعلومات الواردة فيها، وتباين المعاني فيما قصده المتصل عما فهمه المتلقي لأسباب كثيرة تؤثر في كل عملية من عمليات التواصل - السابقة الذكر - وكذا عند التلقي والفهم والتجاوب. ومن النادر أن يتطابق ما قصده المتصل مع ما فهمه المتصل به تماما. فالفكرة قد لا تكون واضحة في ذهن المتصل، ولا يعرف تماما الأهداف التي يريد تحقيقها...

ويقصد بمعوقات التواصل كافة المتغيرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تؤخر إرسالها أو استقبالها أو تشوّه معانيها، ومن بين معوقات التواصل نذكر ما يلي:

1- تحوير المعلومات (déformation de l'information) : يحدث التحوير والتعديل في الاتصالات، نتيجة سعي المتصل لإظهار المعلومات الواردة في الاتصالات، بحيث تكون أكثر قبولا من قبل المتصل به، فمثلا، حين يخبر المرؤوس رئيسه بمعلومة ما، فإنه يضعها بأشكال ترضي رئيسه في سماع ما يريد سماعه ولو أدى ذلك إلى تحريف المعلومات بالإضافة والحذف، وذلك للتأثير على متخذ القرار، وقد جرت العادة بأن تنقل الأخبار السارة للرئيس، بينما يحتفظ بالأخبار السيئة...

كما أن عدم الثقة والخوف والتهديد بين الأفراد كما بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من درجة الصعوبة في عملية التواصل، سواء في حالة إرسالها أو في حالة فهمها من قبل المرؤوسين، فالمرؤوس الذي كان صادقا وأخبر رئيسه بالنتائج الحقيقية ونال عقابا على ذلك سيتردد مرة أخرى بأن يكون صادقا، مما يدفعه إلى الكذب والتضليل، وهذا ضرر واضح لعملية التواصل .

2- الإدراك الانتقائي : حيث يدرك المتلقي ما يريد أن يدركه حسب حاجاته واهتماماته وخبراته وقيمه واتجاهاته..... إلخ، في تلقيه وفهمه واستجابته لفحوى الاتصال، فمثلا، قد يرى من يقرر اختيار العاملين أن طالبة العمل يجب أن تضع اهتمامات بيتها وأسرتها قبل اهتمامات العمل مما يجعله لا يقدر خبراتها ومؤهلاتها حق التقدير، أو لا يسمع لما تقوله، نظرا لتحيزه وأفكاره المسبقة وإدراكه لما يريد أن يدركه بغض النظر عن الحقيقة والواقع...

3- الحالة النفسية : تؤثر الحالة العاطفية والنفسية للمتصل به، وما يشعر به من يأس وإحباط وغضب وحزن وسعادة ومرح على قدرات تلقيه وفهمه واستجابته لموضوع التواصل، ومن الواضح أنه كلما ازدادت الحالة النفسية شدة ازدادت احتمالات التشوّه والتحريف لمعلومات التواصل ، وذلك نتيجة إعاقها للتفكير السليم والمنطقية والمحاكمة والعقلانية.

4- اللغة (Language) : حيث تعطي الكلمة الواحدة معاني كثيرة مختلفة لمختلف الأشخاص، وهي نفسها لها مدلولات مختلفة بحسب استخداماتها المحددة. وتتكون العملية التواصلية العادية أو في المؤسسات من أفراد يحوزون خلفيات وثقافات مختلفة، كما أن للاختصاصيين والمهنيين منهم لغاتهم الفنية الخاصة بهم والتي تناسب الاختصاص والمهنة . وإذا كان للمؤسسة فروع مختلفة في مناطق متباينة ضمن البلد الواحد أو البلدان الأخرى، فإن مشكلة اللغة تتفاقم، وتضيف أبعادا أخرى من التعقيد لعملية الاتصالات وتشويهها وتحريفها، كما أن المستويات التنظيمية العديدة المتباينة، ووجود مراكز ومراتب وظيفية متفاوتة، يعطي اللغة مضامين ومعاني مختلفة، فالإدارة العليا تتحدث عن التحفيز والأرباح ومعدلات الإنتاج، وقد يدركها الآخرون في المستويات التنفيذية الأدنى على أنها استغلال وجشع من قبل المالكين والإدارة.

5. معوقات أخرى: توجد عوامل أخرى كثيرة تعيق عملية الاتصالات الفعالة وتشوّه وتحرف المعلومات التي تحويها منها، وبشكل عام يمكن تحديد هذه المعوقات الأخرى التي تواجه عملية التواصل وتؤثر على فعاليتها في النقاط الآتية:

أ- عدم وجود تخطيط كاف لعملية التواصل: ففي كثير من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، وبدون تحديد الغرض من الرسالة التي ينوي إيصالها لتحديد الغرض من عملية التواصل.

ب- وجود آراء وفرضيات غير واضحة: فقد تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة، ونتيجة ذلك تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، كأن يتصل شخص بآخر، مثلاً، ويحددان موعداً للاجتماع في التاسعة صباحاً من اليوم التالي، دون أن يحددا مكان الالتقاء، على أساس أن كل واحد منهما في فكره أن مكتبه هو مكان الالتقاء، وبالتالي لا يجتمعان في اليوم التالي، وهذا يخلق فوضى وضياغ كثير من الجهد والوقت.

ج- التلاعب بالمعاني والألفاظ: وهذا قد يكون مقصوداً أو غير مقصود، بمعنى أن تترك الألفاظ مهمة، مما يفتح مجال الاجتهادات والتفسيرات المختلفة، ومثال ذلك: الذي يعلن عن خصم عن السعر السابق ولكن لا يظهر السعر السابق، كأن يقول سأخفض السعر كما كان من قبل، ولا يذكر كم كان من قبل، والسؤال هو أقل من ماذا؟.

د- عدم القدرة على التعبير وإيصال الفكرة إلى المستمع: بالرغم من تمكن الشخص المتصل من فهمها ولكنه يضعف في إيصالها، فقد يعبر عنها بكلمات ضعيفة أو غير مناسبة مما يخلق الكثير من الارتباك والغموض.

هـ- ليس العيب فقط في المتصل بل المستمع كذلك، بالرغم من أن كثيراً من الوقت يضيع في الإصغاء، إلا أن بعض الأفراد لا يصغون بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

و- كثرة التشويش الناتجة عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الاتصال التلفونية أو البرقية.

ي- عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الآخر خلال عملية التواصل، كالاتصال في زمن غير ملائم للطرف الآخر.

ن- عدم اختيار وسيلة التواصل الملائمة، كأن يكتب الفرد رسالة، بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيارة شخصية.

ك- الرقابة على الاتصال وحذف بعض الأجزاء من الرسالة، تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية التواصل. وعملية الرقابة موجودة في كل مؤسسة، وكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات إدارية مختلفة، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف أجزاء أكثر، مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها.

تعتبر المعلومات موردا مكلفا، ليس فقط عند اقتنائها ومعالجتها ولكن أيضا عند إهمالها، إذ تؤثر بدورها في التوصل إلى قرار سليم، فالإدارة تهتم بالمعلومات ليس من أجل ذاتها ولكن من أجل المنافع التي تنتج عنها، وتحدد قيمة المعلومات تبعا للنتيجة المتوقعة من القرارات التي تعتمد عليها هذه الأخيرة مقارنة بالنتائج المحققة..

وللمعلومات التي تقتضي اتصالا ثلاثة أغراض تقضيها في المؤسسة هي:

-تستخدم كمثال للموقف؛

-تمد صانع القرار بأساس احتمالي للاختيار؛

-تقلل الاختلافات بين البدائل في حل مشكلة معينة؛

-تزيد مستوى المعرفة لمستخدميها في التواصل...

هذا وبغض النظر عن خصائص مصادر وأنواع المعلومات، فإن عملية التواصل لا تتوقف عند نقل الاستراتيجية والمتابعة إلى المستوى التنفيذي بل تتعداها إلى الإبداع وتغيير صورة المؤسسة، فكثيرا ما أدى نظام الاتصالات السيئ إلى نتائج سلبية للمؤسسة كما رأينا آنفا... وللتغلب على صعوبات التواصل أو التخفيف من آثارها السيئة، يمكن تحسين المهارات الكتابية والتحليلية في عملية التواصل، وذلك بالاهتمام والتأكيد على أمور مثل: عملية الارتجاع أو رد الفعل، اللغة البسيطة، كبح جماح العواطف، والإصغاء الفعال، وتحسين الاعتبارات السلوكية من قبل المسؤولين عن عملية التواصل لمعالجة المشاكل التي تظهر قبل وقوعها...

- خاتمة

يعتبر التواصل مفتاحاً أساسياً لنجاح العلاقات، بمختلف أنواعها وتعدد اتجاهاتها؛ الأمر الذي يحتمّ الاجتهاد أكثر في اكتساب الآليات الأساسية الخادمة والمؤطرة لها. كما يدعونا للتحكم في صيغه والعمل على تجاوز المعوقات التي تحول دون نجاحه.

من هذا المنطلق اتسعت الدراسات والأبحاث لتجعل من التواصل باباً مفتوحاً على مختلف التخصصات والعلوم والممارسات من أجل الاستفادة من منجزاتها وإكساب المهارات المتفرّعة عنه حتى نضمن نجاح العمليات التواصلية والتفاعل الإيجابي الذي سيكون، حتماً، السبيلَ نحو تحقيق فعل التبادل والتعاون والانسجام والتعايش...