**معوقات الاتصال :**

**1-        معوقات متعلقة بالمرسل:**

تتمثل في:

* **·** قصور المرسل و عدم قدرته على صياغة الرسالة بوضوح.
* **·** صعوبة تفاعله مع الآخرين.
* **·** إصدار الأحكام المسبقة تجاه المستقبل.
* **·** عدم قدرته على تخطيط الاتصال.
* **·** عدم الاكتراث بالنتيجة أو بالأثر المنتظر من عملية الاتصال
* **2-        معوقات متعلقة بالرسالة:**

قد تتضمن الرسالة التي تم إرسالها بعض الأخطاء بعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع، وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلة على درجة من عدم التيقن يطلق عليه التشويش، مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة، والتي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة

**3-        معوقات متعلقة بالمستقبل:**

هناك بعض المعوقات المتعلقة بالمستقبل منها:

* **·** سوء التقاط الرسائل كالتسرع في التأويل المقصود بالحديث.
* **·**عدم الانتباه للحديث ككل والتركيز على عناصر منتقاة، مما يؤدي إلى سوء تفسير المقصود بالرسالة.
* **·**إصدار الأحكام المسبقة تجاه المرسل، واتخاذ المواقف السلبية تجاه الرسائل الواردة إليه

**4-        معوقات متعلقة بالوسيلة:**

تتمثل المعوقات التي تعترضها في:

* **·**الاختيار الخاطئ للوسيلة، حيث تفشل عملية الاتصال برمتها عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة، أو غير متكاملة أو غير متجانسة.
* **·**الاستخدام الخاطئ للوسيلة، حيث قد تتوافر لدى الأفراد أو المؤسسات وسائل اتصال متعددة، تقليدية،وإلكترونية مثلا ويتم استخدامها بأسلوب سيئ إما بسبب الجهل، أو الإهمال أو سوء الإدارة.
* **·**بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة.
* **·**ازدحام واختناق قنوات الاتصال.
* **·**سوء وضعف وسيلة الاتصال التي تؤدي إلى تشويه عملية الاتصال أو إضعافها.

**5-        معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:**

يمكن إيجازها في:

* **·** الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال، وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها.
* **·**افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الإدارات الديكتاتورية التي تفترض الالتزام الحرفي بالتعليمات دون أي مناقشة.
* **·**ضعف بنى الاتصال التحتية، أو سوء تصميمها بحيث تكون باتجاه واحد وليس اتجاهين.
* **·**تعالي مرسل الرسالة على المستقبل وعدم الاستئناس بأراءه، وتحصل هذه الحالات في الإدارة البيروقراطية أو الديكتاتورية التعسفية

كما يمكن تلخيص معوقات الاتصال في النقاط التالية:

* **·**التباين في الإدراك والمستوى بين المرسل والمستقبل.
* **·**الشرود وعدم الانتباه الذي يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة.
* **·**الافتراض المسبق وينجم هذا عن افتراض المرسل بأن المستقبل يستوعب الرسالة، فلا يفصل بصورة كافية في بعض الجوانب المهمة، ولا يقدم الأدلة الضرورية لتوضيح مقاصده.
* **·**العرض المختل للرسالة أي بصورة غير منظمة وغير مترابطة، فيؤدي ذلك إلى تشويش المتلقي وعدم فهمه أو إفهامه.
* **·**إغلاق قنوات الاتصال عن طريق منع المشارك في الاتصال من محاورة المرسل بصورة متكافئة، فالحوار يساعد على إقامة جسور تصل بينهما.
* **·**العقبات الإدارية الناتجة عن ضعف الهياكل التنظيمية أو جمودها، ما يضعف عملية التدفق السليم للرسائل.

هناك عدة معوقات أخرى تتعلق باتجاهات الاتصال الرسمي (صاعد، نازل، أفقي)، و يحاول كل من المرسل أو المستقبل تجنبها، أو المحاولة من تخفيف تأثيرها على عملية الاتصالات الرسمية داخل المؤسسة .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاتجاه الرأسي الهابط** | **الاتجاه الرأسي الصاعد** | **الاتجاه الأفقي** |
| -    كثرة الأوامر. | -    خوف المرؤوس من رئيسه. | -    تداخل الاختصاصات والصلاحيات بين الإدارات. |
| -    تعارض في الأوامر. | -    رفع المعلومات السارة فقط و حجز الأخرى عن الإدارة العليا. | -    اختلاف التخصصات الوظيفية. |
| -    عدم وضوح الأوامر. | -    غالبا لا يصدق الرئيس صراحة المرؤوس. | -    حدوث بعض المشاكل الإدارية. |
| -    استخدام السلطة. | -    قلة قنوات الاتصال المتوفرة. | -    عدم الرغبة في مشاركة المعلومات. |
| -    حجز بعض المعلومات وعدم تمريرها إلى المستوى الأدنى. | -    صعوبة في الاتصال. | -    قلة الاستخدام تؤثر على عملية التنسيق المطلوبة. |
| -    عدم الاهتمام بالمستويات الدنيا. | -    عدم الثقة في المستويات العليا. | -    مضيعة للوقت عندما يساء استخدامه. |

**جدول رقم (02) يوضح معوقات الاتصال قي المؤسسة حسب الاتجاهات.**