

♣ المحور السادس - معيقات التواصل

■ الأهداف التعليمية:

يتمكن المشاركون في نهاية الجلسة من:

- التعرف على معيقات التواصل.
- التعرف على العوامل المؤثرة بنجاح التواصل وفعاليتها.
- اكتساب المهارات اللازمة لتجنب معيقات التواصل أو الإقلال منها.
- شرح المهارات اللازمة من أجل تواصل فعال:
- الكلام أمام الجماعة.
- الاستماع الفاعل (الإصغاء).
- مهارات التواصل اللفظي والجسدي.
- مساعدة الآخرين على الكلام.
- مهارات الحوار والتفاوض.

■ طرق التعليم المستخدمة:

- مجموعات عمل ومناقشة.
- عصف ذهني.

■ المواضيع الأساسية:

- معيقات التواصل:

عوامل مختلفة يمكن أن تؤثر في فعالية التواصل، قد تؤدي إلى فشله في تحقيق الأهداف المرجوة منه، وذلك بسبب:

- عدم وصول الرسالة.
- عدم وضوح الرسالة، أو نقص في الرسالة، أو خطأ فيها.
- عدم قبول الرسالة، ورفضها بشكل جزئي أو كلي من قبل الجمهور المستهدف.

- العوامل المؤثرة في نجاح التواصل أو فشله (معيقات التواصل):

يمكن أن تقسم معيقات التواصل إلى معيقات ترتبط بالمرسل، ومعيقات ترتبط بالمستقبل، ومعيقات ترتبط بالرسالة، ومعيقات ترتبط بالبيئة المحيطة:

- أولاً- معيقات ترتبط بالمرسل:

- الفروق الثقافية والتعليمية.
- الفروق الاجتماعية والاقتصادية.
- الفروق في العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات.
- عدم الاهتمام أو انعدام الرغبة في العطاء.
- عدم توفر الوقت الكافي أو المناسب.
- استخدام المصطلحات الفنية والعلمية والطبية.
- عدم التخطيط الجيد للنشاطات المنفذة.
- نقص في المعارف والمهارات اللازمة.
- ضعف في مهارات التواصل أو عدم استخدامها بشكل مناسب.
- فقدان الثقة بالنفس أو بالآخرين.
- اختلاف الرسائل والآراء مع مرور الوقت.
- عدم الرغبة في المشاركة بالمعارف والمهارات مع الآخرين.
- التحيز أو التعاطف.
- التعالي.
- أخرى.

- ثانياً- معيقات ترتبط بالمستقبل:

- انعدام الثقة بالنفس.
- الانشغال والتشتت.



- الشدة النفسية.
- الألم أو المرض أو التعب أو الملل.
- صعوبات في التعلم.
- صعوبات في التذكر.
- فقدان الثقة بالآخرين.
- الخوف من النقد.
- عدم الرغبة بالتعلم.
- عدم الرغبة في مواجهة المشكلات، أو تحدي قضايا المجتمع المحلي.
- الثقة البالغة بالنفس.
- خبرات وتجارب سابقة سلبية.
- عدم توفر الوقت الكافي أو المناسب.
- فروق اجتماعية واقتصادية وثقافية وتعليمية.
- ضعف في مهارات التواصل.
- مشكلات الجندر.
- عوائق تتعلق بالحواس، مثل نقص في السمع أو مشكلات في النطق.
- أخرى.
- **ثالثاً- معوقات ترتبط بالرسالة:**
- عدم وضوح الرسالة.
- نقص في الرسالة.
- عدم انسجام الرسالة مع العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع.
- عدم انسجام الرسالة مع الواقع العملي وقابلية التطبيق.
- وجود رسائل متناقضة ومتضاربة.
- رسالة معقدة أو مركبة.

- رابعاً- معيقات ترتبط بالبيئة المحيطة:

- اختيار غير مناسب للوقت / التوقيت./

- اختيار غير مناسب للمكان.

- اختيار غير مناسب للوسائل المستخدمة / القنوات./

- كيف يمكن تجاوز صعوبات التواصل:

- رسالة سهلة بسيطة صحيحة دقيقة ومترابطة منطقياً، مدعمة بالشواهد والأدلة والأرقام مقدمة بطريقة جذابة وواضحة.

- رسالة تنسجم في محتواها مع المستوى التعليمي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي لأفراد المجتمع المحلي.

- رسالة لا تتعارض في محتواها مع العادات والتقاليد والقيم الهامة في المجتمع المحلي.

- تأسيس علاقات إنسانية سليمة تنطوي على جو من الثقة والفهم والاحترام المتبادل بين الجميع.

- كسب ثقة الطرف الآخر، من خلال الصدق والوضوح والاهتمام والتعاطف والتأييد والاحترام المتبادل.

- خلق شعور بالمسؤولية لدى جميع الأطراف، من خلال المشاركة في النقاش واقتراح الحلول وعرض الصعوبات والتحديات وسبل تجاوزها.

- الالتزام بمهارات التواصل المختلفة من جميع الأطراف، لما لها من دور هام في نجاح التواصل وفعاليتها.

- تأمين بيئة تعليمية مناسبة زمانياً ومكانياً، تشجع على التواصل وتدعمه.

- الفروق الاجتماعية والثقافية:

- اختلاف المستوى التعليمي بين المرسل والمستقبل.

- اختلاف المستوى الاجتماعي بين المرسل والمستقبل.

- اختلاف المستوى الثقافي بين المرسل والمستقبل.

- اختلاف العمر والجنس بين المرسل والمستقبل.

- اختلاف القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل.

- اختلاف البلد أو البيئة المحلية.

- **درجة القبول:**

قد يرفض أحد الطرفين أو لا يرغب بالتواصل بسبب:

- عدم القدرة على التعلم.

- التعب أو المرض أو الألم.

- الشدة النفسية.

- الانشغال والعمل.

- انعدام الثقة بالنفس أو عدم تقدير الذات.

- عدم القناعة بفعالية التواصل وجدواه.

- **مواقف سلبية تجاه الطرف الآخر:**

- تجارب سابقة سلبية.

- فقدان الثقة بالآخرين.

- عدم المصادقية.

- التواصل السلبي من قبل الطرف الآخر.

- الخوف من مناقشة مواضيع حساسة أو معقدة.

- **قدرة محدودة على الفهم أو ذاكرة ضعيفة:**

- وجود صعوبات في التعلم.

- الخوف من المصطلحات التقنية والفنية والعلمية.

- امتلاك ذاكرة ضعيفة أو فشل في التذكر.

- **عدم كفاية الوقت والتدريب:**

- فقدان الثقة بالنفس والآخرين.

- نقص المهارات والمعارف.

- التدريب غير الكافي.
- الوقت غير الكافي.
- الانشغال بمهام أخرى.
- فقدان الدعم من الجهات ذات العلاقة.
- المقاومة من مجموعات أخرى.
- **أمور تتعلق بالرسالة:**
- اختلاف الرسائل باختلاف المرسل.
- اختلاف الرسائل للمرسل الواحد.
- تناقض آراء ومعلومات العائلة والأصدقاء والجيران مع معلومات المرسل.
- **معيقات تتعلق بالمرسل:**
- الانتقاد.
- الحكم على الآخرين.
- الإطراء.
- المقاطعة.
- الأمر.
- التهديد.
- الوعظ.
- الإفراط بالسؤال.
- الجدل
- الطمأنة.
- المعارضة.
- تجاوز المشاعر.

- تجاوز الحقائق.

- أخرى.

All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)

