

عقبات الاتصال - الانصات

عقبات الاتصال:

هنالك عدد من العقبات ما بين الأفراد، وداخل الفرد نفسه، التي تفسر لماذا أن الرسالة التي يتم فك رموزها من قبل المستلم غالباً ما تختلف عن تلك الرسالة التي أرسلها المرسل. وفيما يلي نستعرض العقبات الأكثر شيوعاً المؤثرة على عملية الاتصال⁽¹⁾:

أولاً: الغريلة:

تشير الغريلة إلى تلاعب المرسل بالمعلومات المرسلة لكي يجعلها أكثر قبولا من قبل المستلم، ويظهر ذلك مثلاً، حينما يبلغ الرؤوس رئيسه بما يعتقد أن يرغب بسماعه، فإنه يغربل المعلومات.

ثانياً: الإدراك الانتقائي:

يحدث الإدراك الانتقائي بسبب أن المستلمين في عملية الاتصال ينتقون ما يرونه أو يسمعون، اعتماداً على حاجاتهم ودوافعهم وخبراتهم وخلفياتهم وعوامل شخصية أخرى.

ثالثاً: كثرة المعلومات:

لدى الأفراد قدرات محدودة للتعامل مع البيانات، حيث تشير نتائج الدراسات، على سبيل المثال، أن أغلبنا يجد صعوبة في التعامل مع أكثر من سبعة أجزاء من المعلومات في آن واحد. وحينما تزداد المعلومات التي نتعامل معها بأكثر من طاقتنا فالنتيجة هي عبء حجم المعلومات.

رابعاً: الدفاعية:

حينما يشعر الأفراد بالتهديد، فإنهم يميلون للاستجابة بردود فعل تقلل من قابليتهم على تحقيق فهم مشترك، أي أنهم يتحولون للدفاعية.

خامساً: اللغة:

تعني الكلمات أشياء مختلفة لأفراد مختلفين، حيث أن معنى الكلمة ليس في الكلمة ذاتها، بل بطريقة استخدامها.

(1) د. العطية، ماجدة. (2003). سلوك المنظمة، ط1، دار الشروق، الأردن، ص172

ويضيف الدكتور مصطفى عطية⁽²⁾، على هذه العقبات، التالي:

سادسا: انعدام الثقة بين المرسل والمستقبل.

سابعا: توقين نقل الرسالة يكون غير مناسب.

ثامنا: عدم استخدام وسيلة اتصال مناسبة لنقل الرسالة.

الإنصات:

الإنصات ليس كالسمع. الإنصات هو ما نفعله بالأشياء التي نسمعها، إنها عملية واعية تتطلب مجهوداً ومهارة. وسوء الفهم هو السبب الرئيسي وراء مشاكل الاتصال، ولا يعدّ الفشل في الإنصات هو السبب الوحيد وراء سوء الفهم، ولكنه يتصدر قائمة الأسباب الرئيسية⁽³⁾.

أساليب الإنصات الفعال:

أولاً: قبل الاستجابة لسؤال أو تعليق أو اقتراح من شخص ما، أعد صياغة السؤال أو التعليق أو الاقتراح بأسلوبك الخاص لتوضح أنك قد فهمت كل ما قيل.

ثانياً: وجه أسئلة تتطلب إجابات مفتوحة بحق.

ثالثاً: عندما يمتلكك الإغراء على تصنيف شيء قاله الشخص الآخر على أنه خطأ، أو غير صحيح، أو غير دقيق، اطلب أولاً بعض التوضيح قبل أن تفعل هذا. ثم اترك الطرف الآخر للمحادثة يقدم كل التفاصيل الضرورية.

رابعاً: استخدم العبارات الخيرية بدلاً من توجيه الأسئلة، خلال أوقات الضغط والخلاف.

خامساً: انظر في عين الطرف الآخر، وأعطه إشارات تحمل معنى "تابع حديثك".

سادساً: دون ملاحظتك على ما يقوله الطرف الآخر، دون أن تطلب من تصريحاً بذلك⁽⁴⁾.

(2) د. عطية، مصطفى كامل. مرجع سابق، ص 201

(3) ويلسون، جون. (2002). اختبر أسلوبك الإداري. ط1، مكتبة العبيكان، السعودية، ص 82

(4) توروبوف، براندون. (2001). دليل المديرين إلى التعامل مع الآخرين، ط1، مكتبة العبيكان، السعودية، ص 47-51 بتصرف

