المحاضرة السابعة: خصائص الاتصال ومعوقاته.

خصائص الاتصال Characteristics of communication

١-الاتصال عملية ديناميكية Dynamic Process الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يجري فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس فنغير، معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكنا. وكذلك في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف التأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم. فعملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الناس والتأثر بهم مما يمكننا أن نغير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة. فعملية الاتصال تعني التغيير.

٢-**الاتصال عملية مستمرة Continuous** الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمر إلى الأبد، فليس لها بداية أو نهاية، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها. فالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة.

٣-**الاتصال عملية دائرية Circular Process** لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص لآخر فقط. بل تسير في شكل دائري إذ يشترك الناس جمعياً في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل.

٤-**الاتصال عملية لا تعاد Unrepeatable Process** تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الزمان والوقت والجمهور المستهدف المستقبل كذلك معناها.

فرسائل الأمس الاتصالية ليست كرسائل اليوم أو الغد. فمن غير المحتمل أن ينتج الناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وحتى المعاني لا بل الحياة كلها.

٥- لا يمكن إلغاء الاتصال Communication is Irreversible

ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل في الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود كزلة اللسان والخطأ. قد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما جرى توزيعها.

٦- الاتصال عملية معقدة Communication is a Complex Process

الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة. فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب أن يجري اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل، فهناك العشرات من الأمور يتطلب أخذها بالحسبان قبل القيام بالاتصال.

معوقات الاتصال وحواجزه

يقوم الاتصال على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل. فالهدف الإنساني من ممارسة الاتصال بوساطة الرموز هو خلق معان عند المتلقي تماثل المعاني التي أرسلها المرسل إليه أو بالعكس. وكلما كان التماثل في المعاني دقيقاً، كلما كان الاتصال ناجحاً وفعالاً. لذلك يفشل الاتصال في تحقيق أهدافه، حين لا يستقبل المتلقي المعاني التي يرسلها المرسل إليه بصورة

واضحة، لسبب من الأسباب ومن أهم الأسباب التي تعيق الاتصال وتعرقل وصوله بوضوح ما يأتي:

أولاً- التباين في المستوى والإدراك ويرجع هذا إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والإدراك والخبرة، مما ينجم تباين في الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل وهذا يؤدي إلى أن المشارك في الاتصال يعجز عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها وأفكارها بصورة مناسبة.

ثانياً- الشرود وعدم الانتباه- إن تحقيق الاتصال بفعالية يستدعي من المشارك في الاتصال أو إعطاء الرسالة الانتباه والاهتمام الكافيين. لذلك، فإن عدم التركيز والشرود يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة. ويحدث هذا للأسباب الآتية منفردة أو مجتمعة.

١- تصارع المنبهات• والاهتمامات. أي عدم القدرة على التركيز بسبب الاهتمام بأكثر من أمر واحد في آن واحد.

٢- الضغوط الخارجية مثل الضوضاء وعوامل الجو المختلفة التي تؤثر على الإنسان.

٣- الضغوط الداخلية مثل القلق والمعاناة والتقلبات النفسية والمزاجية وتوكع الصحة.

• يعرف المنبه بأنه كل شيء يدركه الإنسان بواسطة الحواس التي تعد قنوات الاتصال الإنساني.

ثالثاً- الافتراض المسبق- وينجم هذا عن افتراض المرسل بأن المستقبل يستوعب الرسالة. فلا يفصّل بصورة كافية في بعض الجوانب الهامة ولا يقدم الأدلة الضرورية لتوضيح مقاصده.

رابعاً- العرض المختل- أن تقديم الرسالة بصورة منظمة ومنطقية من خلال استعمال التعابير الدقيقة بلغة سلسلة، يؤدي إلى استيعاب تلك الرسالة بصورة أفضل. أما العرض المختل غير المنظم وغير المترابط فيؤدي إلى تشويش المتلقي وعدم فهمه. لأجل هذا، فلا بد من ترتيب الأفكار وتبويبها وتقديمها بتسلسل ومنطقية والابتعاد قدر الإمكان عن التعقيدات اللغوية والجمل الطويلة.

خامساً- إغلاق قنوات الاتصال- وهذا يعني إغلاق الباب في وجه المشارك في الاتصال والحيلولة بينه وبين إبداء رأيه فيما يقدم إليه، ومنعه من محاورة المرسل بصورة متكافئة إن الفشل في إقامة علاقات اتصالية ناجحة يرجع إلى عدم فتح قنوات الاتصال بين الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية. فالاتصال يساعد على إزالة الجفوة والغموض بين الفرقاء. كما يساعد الحوار على إقامة جسور تصل بينهم لذلك، فإن الاتصال الأفقي ضروري لطرح وجهات النظر المتباينة ومناقشتها برحابة صدر مما يؤدي في النهاية إلى التغلب على الفجوات والحواجز، ويقود إلى تقريب وجهات النظر والوصول إلى الحلول المناسبة.