

المحاضرة الثامنة

عوائق التواصل

Communication Barriers

مقدمة:

- في بعض الأحيان قد ينظر أو يسمع بشكل مختلف إلى نفس الشيء بسبب السياق الذي يتم تقديمه
- نحن بحاجة للاستماع بعناية شديدة إلى ما يطلب منا القيام به وعدم وضع افتراضات كثيرة تتعلق بما يريده الشخص. إذا لم تكن متأكدًا من الأفضل طلب توضيح التعليمات للتأكد من أنك تقوم بما يطلب منك بالضبط.
- لا يوجد عقليين متماثلين فكل فرد يمتلك مرشح عقلي (filter) يشبه المنخل. يقوم المرشح العقلي بنقل المعلومات من خلاله ويقرر كمية المعلومات التي يجب إرسالها أو استلامها.
- والآن سنبين ما هي عوائق التواصل!

أولاً: الإدراك

Perception

- هناك دائماً أكثر من طريقة لرؤية بعض الصور، وكذلك يوجد أكثر من طريقة لرؤية بعض المواضيع، ويكون كل منها صحيح، فإدراكنا لموضوع معين بطريقة ما لا يعني أن هذا الإدراك هو الإدراك الوحيد والصحيح!

ثانياً: اللغة

Language

- أفضل طريقة لتجنب سوء التواصل هو التحدث بلغة بسيطة وتجنب اللغة المعقدة، الاختصارات أو العامية.

ثالثاً: التجربة السابقة

Past experience

- "لقد تجاهل رئيسك فكرتك في الاجتماع الأخير"
قد لا تطرح فكرة أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير لأنك قمت بالاستعداد للموقف مع توقع معين.

- لا تدع تجربتك السابقة تؤثر سلباً على تواصلك مع الآخرين، على العكس حاول أن تستفيد منها. حاول معرفة ما الخطأ الذي حدث وعاود المحاولة بطرق مختلفة وبسلوك مختلف.

رابعاً: الإجحاف

Prejudice

الإجحاف: الإجحاف هو تعميم حالة فردية مع نوع من الأشخاص على كافة الأشخاص من هذا النوع، مثلاً:
× الرجال في مكان العمل أكثر نشاطاً من النساء

فأنت تحتاج لأن تتم رؤيتك لما أنت عليه لذلك عامل الآخرين بنفس الطريقة

خامساً: العوائق العاطفية

Emotional barrier

- شعورك تجاه يوم معين أو شخص معين قد يؤثر في عملية التواصل.
- قد تكون مريضاً أو لديك ضغوطاً معينة في يوم ما، من الممكن إخبار الطرف الآخر بذلك لمنع حدوث خلل في التواصل بسبب وضعك العاطفي غير المستقر.
- عند التواصل مع شخص يعجبك، غالباً ما يبدو عليك ذلك ولسوء الحظ، كذلك هو الأمر عندما تتواصل مع شخص لا يعجبك.

سادساً: البيئة

Environment

تتضمن العوائق المادية الخواص المادية للبيئة التي تتم فيها عملية التواصل.
بعض الامثلة عن العوائق المادية: فقدان الخصوصية (مكان عام)، الضجة، الفاصل الزجاجي الذي يفصل بين المريض والطبيب، حرارة الغرفة (الهواء الساخن قد يسبب النعاس).

سابعاً: العائق الزمني

Time Barriers

اختيار الوقت غير الملائم للبدء بالتواصل قد يسبب فشل التواصل. حيث أن كلا الطرفين يجب أن يكونا جاهزين للبدء بالتواصل في لحظة من الزمن.

Culture

- تزود الثقافة الناس بطرائق للفهم، رؤية الأمور، السماع وتفسير الكلمات.
- لكل ثقافة قواعدها المسموح بها من حيث السلوك الملائم والذي يؤثر في التواصل الشفهي وغير الشفهي.
- بالعموم، الأوروبيون الشماليون والأمريكيون هم أقل راحة في الملامسة مقارنة بالأوروبيون الجنوبيون، الهنود، والشرق أوسطيون.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان