

تحديات التواصل

المقدمة

إن التواصل هو غريزة أساسية لجميع الكائنات الحية فيعرف بأنه أي تبادل للمعلومات بين جهتين. أصبحت تحديات التواصل الفعال أكثر وضوحاً من أي وقت مضى. غالباً ما تكون عملية التواصل مضطربة ومشوشة مما يؤدي إلى سوء الفهم وفشل التواصل. إن تحديات التواصل هي أي شيء يمنع الناس داخل مؤسستك من تلقي أو فهم الرسائل والأفكار والمعلومات. إن حواجز التواصل هي أي شيء يعيق أو يعطل المتواصلين من إيصال الرسالة الصحيحة إلى الشخص المطلوب في الوقت المحدد. لعملية التواصل حواجز متعددة فهناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل التواصل مع الآخرين في تقديم الرسالة الصحيحة في الوقت المحدد إلى المتلقي. هناك العديد من حواجز التواصل التي يمكن أن تطرأ في أي مرحلة من عملية التواصل. قد تعيق هذه الحواجز تواصلك ورسالتك التي تريد إيصالها مما سيكلفك الوقت والمال نتيجة الاضطراب وسوء الفهم الناجم عنها. يمكن أن يكون للعوائق التي تحول دون التواصل الفعال عدة أنواع مثل العوائق اللغوية والنفسية والعاطفية والجسدية والثقافية وما إلى ذلك. ولهذا فمن المهم أن يسعى المتواصل للحصول على ردود الفعل للتأكد من أن رسالتهم قد فهمت بوضوح.

التعريف

إن تحديات التواصل هي أي شيء يعيق أو يعطل المتواصلين من إيصال الرسالة الصحيحة إلى المتلقي

وقت الاستخدام

يمنعنا التعامل مع تحديات التواصل من حصول التواصل غير واضح ويسمح لنا بالتأكد من أن المتلقي قد تلقى الرسالة الصحيحة.

الشرح

عملية التواصل حواجز متعددة فهناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل التواصل مع الآخرين في تقديم الرسالة الصحيحة في الوقت المحدد إلى المتلقي. فيما يلي بعض العوائق الشائعة التي تحول دون التواصل الفعال:

حواجز اللغة

من الواضح أن اللغة والقدرة اللغوية قد تكون بمثابة عائق أمام التواصل، ومع ذلك فحتى عند التواصل بنفس اللغة قد تكون المصطلحات المستخدمة في الرسالة بمثابة حاجز إذا لم يتم فهمها بالكامل من قبل المستلمين. على سبيل المثال، فإن رسالة تتضمن الكثير من المصطلحات المتخصصة والاختصارات لن يفهمها المتلقي في حال عدم معرفته للمصطلحات المستخدمة. تقع الممرضات عادة في هذا الخطأ. يجب علينا تذكر استخدام لغة يمكن للمتلقي فهمها.

الحواجز النفسية

إن الحالة النفسية للمستقبل ستؤثر على كيفية تلقي الرسالة. فمثلاً إذا كان لدى شخص ما مخاوف شخصية، فقد تسيطر عليه أفكاره وتمنعه من تلقي الرسالة كما يجب أو كما سيستقبلها في حال عدم وجود هذه المخاوف. يعد الغضب مثال آخر على العائق النفسي للتواصل، فعندما نكون غاضبين يكون من السهل أن نقول أشياء قد نندم عليها لاحقاً، وإساءة تفسير ما يقوله الآخرون أيضاً. عادةً ما يكون الأشخاص الذين يعانون من التقدير الذاتي المنخفض أقل حزماً وبالتالي قد لا يشعرون بالراحة في التواصل - فقد يشعرون بالجل من قول ما يشعرون به حقاً أو فهم الرسائل السلبية المبطنة في الرسائل التي يسمعونها.

الحواجز الفسيولوجية

قد تنتج الحواجز الفسيولوجية عن الحالة المادية للمستقبل. فمثلاً قد لا يتمكن المستقبل الذي يعاني من ضعف السمع من استيعاب المحادثة كاملة وخاصةً إذا كانت هناك ضوضاء مزعجة في الخلفية.

الحواجز المادية

مثال على الحاجز المادي للتواصل هو المسافة الجغرافية بين المرسل والمستقبلين. إن التواصل أسهل بشكل عام عبر المسافات القصيرة حيث يتوافر المزيد من قنوات التواصل وتقل الحاجة المطلوبة للتكنولوجيا. على الرغم من أن التكنولوجيا الحديثة تعمل عادة على تقليل تأثير الحواجز المادية فإنه يجب معرفة مزايا وعيوب كل طريقة للتواصل للتمكن من استخدام الطريقة الأنسب للتغلب على الحواجز المادية.

الحواجز السلوكية

إن الحواجز السلوكية هي سلوكيات أو تصورات تمنع الناس من التواصل بشكل فعال. قد تنتج الحواجز السلوكية للتواصل من الصراعات الشخصية، سوء الإدارة، مقاومة التغيير أو نقص الحوافز. يجب أن يحاول المستقبلون الفعالون للتغلب على حواجزهم السلوكية لتسهيل عملية التواصل الفعال.

تتضمن بعض الأمثلة على العوائق الشائعة التي تحول دون التواصل الفعال ما يلي:

- استخدام المصطلحات. المصطلحات شديدة التعقيد أو غير مألوفة.
- الحواجز العاطفية والمحظورات.
- قلة الانتباه أو الاهتمام أو المشتتات أو عدم المعرفة بالمتلقي.
- اختلافات الإدراك ووجهة النظر.
- الإعاقات الجسدية كمشاكل السمع أو صعوبات النطق.
- الحواجز المادية للتواصل غير اللفظي.
- الاختلافات اللغوية وصعوبة فهم اللهجات غير المألوفة.
- التوقعات والأحكام المسبقة التي قد تؤدي إلى افتراضات أو تميط الأفكار الخاطيء. غالبًا ما يسمع الناس ما يتوقعون سماعه بدلاً من ما يقال بالفعل ويقفرون إلى استنتاجات غير صحيحة.
- الاختلافات الثقافية. تختلف معايير التفاعل الاجتماعي اختلافًا كبيرًا في الثقافات المختلفة، وكذلك الطريقة التي يتم بها التعبير عن المشاعر. فيختلف مثلاً مفهوم المساحة الشخصية بين الثقافات وبين البيئات الاجتماعية المختلفة.