

معوقات الاتصال في المؤسسات:

لا بد أن نشير إلى أن عملية الاتصال تواجهها بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق أهدافها وتؤثر على فاعليتها، ومن هذه المعوقات:

ويمكن تقسيم هذه المعوقات إلى:

أ- معوقات شخصية . ب- معوقات إدارية . ج- معوقات بيئية .

أ- معوقات شخصية : وتتمثل في النقاط التالية:

- 1- الحالة النفسية: فتفسير الفرد وفهمه لمضمون الرسالة يتوقف على حالته النفسية وطريقة تفكيره
- 2- الضغوط على المرؤوسين: فبعض الرؤساء يمارسون ضغوطاً على المرؤوسين، كالتهديد دائماً بالخصم من المرتب، أو الفصل من العمل، مما يسبب حاجزاً في الاتصال بينهم .
- 3- القصور في المهارات: فالاتصال الجيد يتطلب توافر مهارات معينة في كل من المرسل والمستقبل، كمهارة التحدث والكتابة والقراءة الخ .
- 4- انخفاض الاهتمام والدوافع: فهناك كثير من الرسائل لا تصل بفاعلية لأن مستقبل الرسالة يكون أقل اهتماماً باستقبالها، وهنا يواجه المرسل تحدياً يتمثل في كيفية صياغة رسالته بطريقة تجذب المستقبل، ولنعطي مثلاً على ذلك؛ فالذي يسعى للحصول على وظيفة يجب أن يؤكد توافقه مع حاجات المدير الذي يسعى لشغل الوظيفة، فيقول للمدير. خلال مقابلة الاختيار. مثلاً " لو عُينت بهذه الوظيفة ما هي أول مهمة تحب أن توكلها إليّ؟ "، لكن بعض طلاب الوظائف يصيغون رسائل لا تثير الاهتمام مثل " هل سيهني العمل خبرة جيدة لي؟ " .

ب- معوقات إدارية: وتأخذ عدة أشكال منها:

- 1- عدم تحديد الأدوار والصلاحيات والاختصاصات .
- 2- عدم وجود استقرار إداري نتيجة التغييرات المتتالية في فترات متقاربة؛ مما يؤدي إلى توتر العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة .
- 3- مرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية، بمعنى أنها تمر على أكثر من شخص، مما يجعلها أكثر عرضة للتحريف والحذف، فمثلاً قد يصدر رئيس مجلس إدارة شركة ما قراراً بزيادة المرتبات بنسبة 30 %، ونتيجة لمرور هذا القرار بأكثر من شخص مثل نائب المدير ثم المدير المالي ثم المدير التنفيذي ثم المشرف على الموظفين، حتى يصل إلى الموظفين أن المرتبات ستزيد بنسبة 80% .
- 4- سوء إدارة المعلومات داخل المؤسسة .

ج- معوقات بيئية: ويمكن أن نوجزها كما يلي:

1- استخدام ألفاظ غامضة في إيصال الرسالة، مما قد يقود إلى تفسير خاطئ للرسالة.

2- حاجز اللغة بين المرسل والمستقبل: وكمثال على ذلك: فقد كانت هناك شركة بريطانية على وشك الإفلاس عندما تلقت رسالة مكتوبة باللغة الألمانية، لكن تعذر معرفة محتويات الرسالة، وتبين بعد ذلك أن هذه الرسالة كانت تطلب شراء طلبيه ضخمة، كانت ستحول أزمة الشركة إلى انفراجة كبيرة، لكن ذلك لم يحدث لتعذر تفسير وفهم الرسالة في الوقت المناسب.

وحاولت إحدى شركات السيارات في إنجلترا تسويق سيارة جديدة لها في إسبانيا، لكن من صمم الرسالة الإعلانية لم يدرك أن الاسم الذي اختاروه للسيارة عند ترجمته للإسبانية كان معناه " لا تعمل".

3- عدم كفاءة أدوات الاتصال أو عدم مناسبتها للرسائل المنقولة: كاستخدام التحدث للتقييم بدلاً من كتابة تقرير عن ذلك

طرق تحسين اتصال المديرين:

1- نقل المعلومات بشكل دقيق وواضح بحيث لا يحتمل التأويل والتفسيرات المختلفة

2- الاستماع للمتحدثين بانتباه للتعرف على ميولهم مما يساعد على الفهم

3- تنظيم الرسالة بشكل واضح لأن ذلك يساعد على فهم الرسالة

4- الأخذ في الاعتبار الحالة النفسية للعاملين، ومراعاة الوقت المناسب للرسالة

5- الحصول على تغذية مرتدة: بأن تحصل على استجابة للرسالة من المستقبل

6- التأكد من أن التصرفات تؤيد التعليمات

7- عدم الضغط على العاملين: يجب ألا يستخدم دائماً أسلوب التهديد بالفصل أو الخصم من المرتب لتحسين الكفاءة في العمل؛ لأن ذلك سيؤثر على العلاقة معهم، فيجب أن يكون التهديد آخر الوسائل التي يستخدمها المدير.

8- أن يكون هناك نظام واضح لتحديد الأدوار والصلاحيات والاختصاصات، كذلك وجود نظام لنقل المعلومات

9- مراعاة استخدام الوسيلة المناسبة لإيصال الرسالة.

مما سبق يتبين لنا أن الاتصال يلعب دوراً محورياً في العلاقات بين الأفراد داخل العمل والمديرين لذلك يجب على المديرين وأصحاب المؤسسات أن يضعوا نصب أعينهم ضرورة التغلب على المشكلات التي من شأنها أن تؤثر على الاتصال مع الموظفين وعلى علاقتهم معهم.