

1- معيقات الاتصال الإداري:

يقصد بها كل العوامل التي تعيق أو تؤخر وصول الرسالة للمستقبل، فتؤدي إلى تزييفها، تحريف محتواها أو التقليل من أهميتها فتحول دون الوصول إلى الهدف من الاتصال. لقد صنفت معيقات الاتصال إلى ثلاث أصناف هي:

المعيقات الشخصية:

- صعوبات اللغة
- البعد المكاني بين المرسل والمستقبل
- تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل
- الفروق الشخصية بين المرسل والمستقبل
- الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل
- المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها

المعيقات التنظيمية

المعيقات البيئية

2- عوامل وشروط نجاح الاتصال:

لكي تحقق عملية الاتصال الهدف المرجو منها، يجب توفر الشروط التالية:

- تحديد الهدف من عملية الاتصال؛
- تحديد مضمون الرسالة بدقة؛
- تحديد الجمهور الذي ستوجه له الرسالة (المستقبل)؛
- تحديد كيفية الوصول إلى عقل وقلب المستقبل؛
- تحديد نوع الأثر الذي ستحدثه الرسالة؛
- البساطة في الطرح والوضوح في لغة الرسالة؛
- دراسة المستقبل من ناحية (الأراء، المعتقدات...الخ)، ثم تحديد الطريقة التي يتم من خلالها نقل الرسالة؛
- تجنب الوقوع في الأخطاء، والعمل على تصحيحها فور وقوعها؛
- شمول عملية الاتصال كل المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي.