**معوقات الاتصال**

نحن نعيش في عالمٍ يعتمد بشكلٍ أساسي على الاتصال، سواء الاتصال بواسطة التكنولوجيا الحديثة المتطوّرة، أو الاتصال بين الأفراد داخل المجتمع وداخل بيئات العمل، حيث يحتاج كل فرد إلى أن يتصل ويتواصل مع زميله في العمل، ومع مديره، ورئيسه في أي بيئة عملٍ يكون فيها، أيضاً في العائلة الواحدة يحتاج الأب أن يتواصل مع أبنائه وأن تتواصل الأم مع أبنائها، وكذلك يتواصل الأبناء مع الوالدين ومع أصدقائهم؛ فالاتصال هو الطريقة التي يتم من خلالها تبادل ونقل المعلومات بين الأشخاص، ويستخدمونه للتعبيرعن احتياجاتهم الحياتية وعن انفعالاتهم وعواطفهم، وكذلك من أجل السيطرة على الآخرين والتأثير عليهم، باستخدام عدة وسائل مثل: الكلام، ولغة الإشارة، والكتابة.

**عناصر الاتصال**

* **المرسل**: وهو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة تعبيراً عن إحساسٍ أو انفعالٍ بداخله، أو طلباً لشيءٍ هو يرغب به.
* **المستقبل**: وهو الشخص المتلقي لهذه الرسالة، وهو المعنيّ بأن يستجيب لها سواء بالرفض أو القبول.
* **الرسالة**: وهو الشيء أو الهدف الذي تم طلبه والتعبير عنه وإرساله في الرسالة.
* **وسيلة** **الاتصال**: وهي الطريقة التي استخدمها المرسل لتوصيل ونقل رسالته إلى المستقبل.

**معوقات الاتصال**

هي التأثيرات التي تقوم بالتأثير والتشويش على عناصر الاتصال من أجل عدم قيامها بدورها في توصيل الرسالة ونقلها، أو نقلها بصورةٍ مشوشة، أو تتسبّب في تأخير وصولها مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ومن معيقات الاتصال ما يلي:

**معوقات نفسية واجتماعية:**

وهي معوقات تتعلق بأفكار وتقاليد الفرد ومعتقداته، فهي ثؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، فقد يفهم المستقبل رسالةً من المرسل بشكلٍ خاطيء لاعتقاده أن ما قام بفهمه هو ما يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عنه ردة فعل غير متوقعةٍ.

**معوقات بيئية:**

يتعلّق هذا النوع من المعيقات ببيئة الاتصال وتؤدي إلى خللٍ في عملية الاتصال الفعال، وتؤدي لعدم تحقيق الغاية المرجوة منه، مثل نقص عناصر التكنولوجيا في المؤسسة، كذلك حجم المؤسسة الكبير أو وجود تفرّعاتٍ لها فهذا أيضاً يؤخّر عملية الاتصال، كذلك التغييرات الإدارية المستمرّة التي تحدث للنظام الإداري في المؤسسة وعدم التجانس والانسجام بين أفرادها، كذلك هناك من المؤسسات التي تعتمد أسلوب اتصال باتجاهٍ واحدٍ فقط ولا يوجد أتصال مباشر بين أفرادها، فهذا يعيق نقل الرسالة ويعيق تفسيرها وفهمها من الطرفين.

**معوقات معنوية:**

تتعلق هذه المعيقات بوقت كتابة الرسالة أو الهدف منها أو طريقة الاتصال التي تمّت أثناء التعبير عنها، فمثلاً قد يكون الهدف لكتابة الرسالة غير واضح أو يختلف مفهومه بالنسبة للمرسل عنه للمستقبل، كذلك فإنّ عملية الاتصال تمت في وقتٍ غير مناسب لها، أو تمت في وقتٍ محددٍ لا يمكن تغييره، أيضاً طريقة جلوس الأفراد وأسلوب حديثهم أثناء نقل الرسالة وتعبيرات الوجه السلبية تشكل عائقاً أمام عملية الاتصال.

**معوقات تنظيمية:**

تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، فهناك بعض المؤسسات تعتمد على هيكل تنظيمي ضعيف، أو ليس لديها هيكل تنظيمي محدد داخل المؤسسة، أيضاً تعدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة يؤدّي إلى صعوبة تحديد الصلاحيات وصعوبة تحديد الهدف ممّا يؤدي إلى صعوبة الاتصال.

**معوقات لغوية:**

تتعلق باللغة المستخدمة والإشارات وكذلك المصطلحات المتفّق عليها داخل المؤسسة، وطريقة ترتيب كلٍ منها وهل تؤدي المعنى المتفق عليه أم لا.