**الإطار النفسي والاجتماعي والثقافي لعملية التواصل ومعيقاتها**

**توطئة:**

باعتبار التواصل ضرورة حياتية فإن الكائن الحي لا يستغني عنها، بل يسعى إلى البحث عن علاقات جديدة مع مختلف الشعوب والأماكن الجغرافية، كما يسعى إلى حل مشاكله من خلال التواصل والحوار، لهذه الحاجات رأينا مجالات معرفية عديدة قاربت التواصل وقدمت منظورات مختلفة بشأنه، كل من زاوية رؤيته الخاصة.

1. **إسهامات العلوم في تطوير مجال التواصل**

تتقاطع في مجال التواصل كل العلوم التي تسعى إلى تنمية مباحثها وتطوير حياة الإنسان. فإذا نظرنا من جانب نفسي، يسعى علم النفس إلى النفوذ إلى العقل الباطني للأفراد ونفسياتهم لحل بعض مشاكلهم الداخلية، التي تعيقهم في عملية التواصل، والبحث عن الحوافز التي تساعد الفرد على التواصل والاندماج في المحيط الاجتماعي.

فإذا جئنا للنظر في علم الاجتماع وجدنا أن التواصل عملية لا تنفك تحدث في إطار اجتماعي بين الأفراد الذين يوظفون كل قدراتهم الذهنية ومهاراتهم اللغوية في تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم، كما يسعى هذا العلم لابتكار طرق الإقناع وتوثيق العلاقات بين المجتمعات.

والتواصل عملية تتم لغاية تلاحق الثقافات بين الأمم، كما تحقق تطور المعرفة وثقافة الفرد من خلال القراءة والتواصل الشفهي، فالتواصل هو عصب الثقافة والقناة التي تيسر سيرورة المعرفة ونموها، فالثقافة تبقى قاصرة الامتداد في غياب حركية التواصل بين المتخاطبين، بينما تنمو وتنتشر بالتواصل والتعارف، وتطوير تقنيات هذا الأخير، هذه التقنيات والآليات هي الغايات التي تسعى إليها جل مجالات المعرفة، كل من زاوية رؤيته الخاصة. ولتحقيق هذه الغايات وجب تجنب مجموعة من المعيقات يمكن إجمالها فيما يلي:

1. **معيقات التواصل:**

تتأثر عملية التواصل بحواجز وظروف تحول دون أن تتحقق على الوجه المطلوب، ومن ثمة يتعين علينا تشخيص هذه المعيقات، والعمل على تجنبها وتجاوزها وإيجاد العلاج المناسب لها, من هذه المعيقات نذكر:

1. **معيقات شخصية:** ترتبط بالجوانب النفسية والعقلية مثل:

* الفروق في مستوى الذكاء والإدراك.
* الاتجاهات السلبية نحو الذات أو الموضوع أو المرسل.
* الانطواء أو المبالغة في الاتصال.
* قصور وضعف مهارات الاتصال(التحدث، الإصغاء، الكتابة..)
* فقدان الثقة في الآخر.

**ب- معيقات نفسية واجتماعية:** وتتعلق بـأفكار وتقاليد الفرد ومعتقداته وتصوراته، فهي تؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، مثل طبيعة الاتجاهات النفسية الاجتماعية نحو الأفراد ومواضيع الاتصال، والإدراك الاجتماعي للمواقف والأحداث. كأن يفهم المستقبل رسالة من المرسل بشكل خاطئ لاعتقاده أن ما قام بفهمه هو ما يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عنه ردات فعل غير متوقعة.

**ت- معيقات بيئية**: وتتعلق ببيئة الاتصال، وتؤدي إلى خلل في عملية الاتصال الفعال، وتؤدي إلى عدم تحقيق الغاية المرجوة منه، مثل:

* سوء الظروف المحيطة بفضاء عملية التواصل كالتهوية، الحرارة، الضوضاء، والإضاءة.
* نقص وقلة التكنولوجيا في المؤسسة.
* عدم ملاءمة المناخ التنظيمي.
* غياب التجانس والانسجام بين الأفراد المعنيين بالاتصال.
* بعد المسافة والمكان غير المناسب.
* تشويه المعلومات بقصد أو دون قصد.

**ث- معيقات تنظيمية**: تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، فهناك مؤسسات ضعيفة، أو ليس لديها هيكل تنظيمي محدد. كما تتعدد وتتداخل المهام والصلاحيات، في غياب احترام المسؤوليات مما يؤدي إلى صعوبة تحقيق الأهداف. بالإضافة إلى ذلك ضعف في العلاقات العامة، في ربط المؤسسة بمحيطها الخارجي، وصعوبة الاتصال معها، كما أن هناك مؤسسات تعتمد أسلوب اتصال باتجاه واحد فقط، ولا يوجد اتصال مباشر بين أفرادها، وهو ما يعيق نقل الرسالة وتفسيرها وفهمها من الطرفين، وسوء الفهم يتسبب في نشر أخبار كاذبة.

**ج- معيقات ثقافية:** مثل اللغة المستخدمة كالإشارات والرموز، وكذا المصطلحات المتفق عليها في لغة التخاطب داخل المجتمع الواحد.

بالإضافة إلى:

1. عامل الزمن أو وقت الاتصال ومدته.
2. غياب التحديد الدقيق لأفراد الجمهور.
3. بعد المستقبل عن مركز الاتصال.
4. استعمال وسائل اتصال غير مناسبة.
5. التشويش والضوضاء في عملية الاتصال.
6. عدم توفر المعلومات بشكل مستمر.