

## الحاضرة الثانية

### الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي

#### أولاً : مفهوم الاتصال اللفظي :

هو : تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين ( المرسل والمستقبل ) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها ، فالإتصال بناء على ذلك علاقة بين طرفين لنقل رسالة لها هدف معين.

ويتركز الإتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل الإتصال بغض النظر عن هدف أو طبيعة الإتصال، وبالعادة هناك اختلاف واضح بين الأشخاص وطريقة تعبيرهم عن أفكارهم ومشاعرهم من خلال الكلمات حيث تختلف الكلمات المنتقاة من شخص لآخر مما يجعل الإتصال اللفظي عملية متنوعة وصعب تكرارها .

ويشمل الإتصال اللفظي العديد من الوسائل وقنوات الإتصال المختلفة كالمقابلات الشخصية، وشبكات الفيديوكونفرانس، والرسائل المكتوبة ، وتتلقى كل من هذه الوسائل بالعديد من الإيجابيات والسلبيات وعلى المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة ومحتواها بفعالية ونجاح.

وينقسم الإتصال اللفظي الى نوعين أساسيين هما:

#### 1 - الإتصال الشفهي : وينقسم الي قسمين :

أ - الكلمات .

ب - وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات والتي يكون تأثيرها بنسبة % 83 من عملية الإتصال.

## 2 - الاتصال الكتابي .

### ومن المهارات المهمة للاتصال اللفظي ما يلي:

**1 - مهارات الاتصال الشفهي:** وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

أ - **مهارة التحدث :** وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

ب - **مهارة الاستماع :** وهي القدرة على اعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

## 2 - مهارات الاتصال الكتابي :

وهي مهارات التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة. وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة الى المستقبل .

## 3 - مهارات القراءة :

وهي مهارات التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه. إن هذه المهارات المهمة في عملية الاتصال تحتاج الى مزيد من المعرفة والتدريب لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة وتصل الرسالة الى المستقبل بنفس المعنى الذي قصده المرسل .

## **أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي :**

يمكن تقسيم الأفراد وفقا لنمط اتصالاتهم بالوسط المحيط بهم، وإدراكهم أثناء الاتصال إلى ثلاثة أنماط أساسية هي:

## 1 - نمط الشخص البصري:

وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كلامه توحى بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظلام.

### صفات الشخص البصري :

ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير.

**كيفية التعامل مع الشخص البصري :** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الإتقان والألوان متناسبة.

### 2 - نمط الشخص السمعي:

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الألفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكلام، لذا فإن كلامه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة.

**صفات الشخص السمعي :** من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متأثراً بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه للقرار ليقلل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح لأن يكون إداري ناجح.

### **كيفية التعامل مع الشخص السمعي :**

يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

### **3 – نمط الشخص الحسي:**

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطناً من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق.

### **صفات الشخص الحسي :**

من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطناً من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف، لذا فإن غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغر الأحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مرؤوسيه.

**كيفية التعامل مع الشخص الحسي :** أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

### **مقومات الاتصال اللفظي**

يقوم الاتصال اللفظي سواء كان شفهيا أو مكتوبا على مجموعة من المقومات والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الاتصال، وهي ضرورية عند إجراء عملية التواصل بين طرفي الاتصال، وتتمثل أهم مقومات عملية الاتصال فيما يلي:

#### **1- الرغبة في الاتصال :**

وهي من أهم مقومات عملية الاتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنتاج الفرد بأي نوع من المعلومات

إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فرديا أو اجتماعيا.

#### **2 - وضوح الصوت :**

ويقصد به خروج الحروف من مخرجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهاداً، كما يكون موضوع الاتصال أو مضمون الرسالة واضحاً وعند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

التكرار :ويقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالبا للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

#### **3 - التشجيع والتجاوب :**

ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الاتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالبا من المستقبل، حيث

يصدر منه بعض الكلمات او الايماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وانها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في ارساله. أما إذا كان التجاوب عن طريق رسائل سلبية فإن المرسل سيصل الى مرحلة الكف والتوقف عن الارسال، وبذلك تتهدد عملية الاتصال.

#### **4 - التغذية الراجعة :**

ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود الى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها.

#### **خصائص الاتصال اللفظي**

يعتمد الاتصال اللفظي (الشفهي والمكتوب) على استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، لذا فإن خصائصه تستمد من خصائص اللغة، من حيث الكلمات والحروف والتركيب والثقافة .  
**ومن أهم خصائص الاتصال اللفظي ما يلي:**

- 1 - يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.
- 2 - يستخدم رموزا ذات معاني.
- 3 - تتحكم فيه قواعد اللغة- أي لغة -من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- 4 - قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعث منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- 5 - أقل تأثيرا في المستقبل.
- 6 - يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.

#### **مميزات الاتصال اللفظي**

يتميز الاتصال اللفظي بعدد من المميزات التي تميزه عن غيره من انواع الاتصال الأخرى، ومن هذه المميزات ما يلي:

- 1 - أنه لا يحتاج إلى الكثير من الوقت، حيث يتم الارسال والاستقبال بطريقة فورية وأنية بين طرفي الاتصال.

- 2 - يسهل عملية الاتصال الشخصي بين طرفي الاتصال.
- 3 - يشجع على التعاون ويساعد في تكوين الصداقات.
- 4 - يتيح فرصة للأسئلة والإجابات والمحاورة والنقاش والاستفسار.
- 5 - تظهر فيه التغذية الراجعة بوضوح.

### بعض معوقات الاتصال اللفظي

توجد كثير من المعوقات التي تعوق عملية الاتصال اللفظي، وتعمل على وصول الرسالة الى المستقبل بطريقة مشوشة، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- 1 - سوء الفهم : سواء كان ذلك من المستقبل أو من المرسل.
- 2 - الشائعات : ويقصد بها العبارات التي تصل للفرد من دون التأكد مصدر ومدى صحتها.

- 3 - الاختلافات الثقافية : ويقصد بها تنوع الثقافات بين الشعوب المختلفة.
- 4 - حجب المعنى : ويقصد به استخدام التلميح وليس التصريح عند ارسال الرسالة.
- 5 - التعميم : ويعني تقليل الفروق بين الأشياء وصعوبة تصنيفها.

### ثانياً : مفهوم الاتصال الغير لفظي :

هو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية من خلال اصدار الأصوات واستخدام المؤثرات الصوتية عند نطق الكلمات، أو استخدام الكلمات المكتوبة من خلال مهارات الكتابة لتعطي معاني مختلفة للرسالة الاتصالية، ويشترك كل من المرسل والمستقبل في استخدام الاتصال اللفظي ومؤثراته المختلفة لتوضيح معاني الرسائل الاتصالية المستخدمة في الاتصال.

### أشكال وأنواع الاتصال الغير لفظي :

يمكن أن نتناول الاتصال الغير لفظي من خلال ثلاثة أشكال هي :الاتصال الشفهي، والمؤثرات الصوتية، والاتصال الكتابي، وسوف يتم توضيح هذه الأشكال الثلاثة فيما يلي:

#### 1 - التحدث :

التحدث هو من أهم وسائل الاتصال وأكثرها استخداماً، وهو إحدى الصفات المميزة للإنسان، ويتم الاتصال الشفهي عبر الكلمات والألفاظ، ويكون تأثيره فقط 7% من عملية الاتصال، فتتبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل شفاهة، حيث تخرج الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دوراً كبيراً في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة. وغالباً ما يحدث الاتصال الشفهي عندما لا يكتسب الاتصال الصفة الرسمية ويريد المرسل التعرف على رد فعل المستقبل على الرسالة.

ولا يعتبر كل صوت تحدث، لأن التحدث يتكون من ألفاظ ذات معاني وفائدة، واللفظ صوت مشتمل على بعض الحروف التي تشكل كلمات تحمل المعاني والأفكار للمستقبل. ويحدث الاتصال الشفهي في خلال المقابلات الشخصية أو المحاضرات والندوات الاجتماعية والمؤتمرات، كما يحدث من خلال الاتصالات الهاتفية أو باستخدام الأجهزة الإلكترونية الأخرى كالاتصال من خلال أجهزة الحاسوب أو من خلال شبكات الفيديوكونفرانس.

حيث تتيح هذه الصور من الاتصالات التفاعل المباشر بين طرفي الاتصال في نفس الوقت، وهي الصورة المثالية في عملية الاتصال التي تتوفر فيها التغذية الراجعة بصورة مباشرة، كما تعتبر هذه الطريقة أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار بين طرفي الاتصال بالإضافة إلى سهولتها.

### مفهوم التحدث:

هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال."

### عناصر عملية التحدث:

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسية هي:

1 - **الطلاقة**: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلثم.

2 - **الإنسياب**: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.

3 - **صحة التعبير**: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات الوصف الموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.

4 - **سلامة الأداء**: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

### فوائد اتقان مهارة التحدث:

لإتقان عملية التحدث فوائد كثيرة تعود على المتحدث بالدرجة الأولى، بالإضافة الى الطرف الآخر في عملية الاتصال، ومن فوائد اتقان مهارة التحدث ما يلي:

1 - **تحسين العلاقات**: حيث يعد التحدث وسيلة فعالة لبناء علاقات وجسور التواصل مع الآخرين، مما يعزز عملية التواصل مع الأفراد وزيادة العلاقات الاجتماعية وتحسينها، وهو أمر مهم في حياة الأفراد.

2 - **تفعيل الاداء**: حيث تعمل مهارات الاتصال على تفعيل دور الفرد في وظيفته من خلال التحدث والاستماع الجيد مع الزملاء في العمل، فمعظم مؤسسات الاعمال تفضل توظيف من يجيد مهارات التحدث والاستماع.

3 - **زيادة الخبرات**: حيث يعمل التحدث إلى الآخرين على تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال، كما يؤدي الى زيادة الخبرات الاجتماعية في التعامل مع الأفراد من خلال معرفة أنماطهم المختلفة، حيث إن لكل فرد طريقته في التعامل، كما يعمل التحدث على زيادة إدراكات الفرد وتنمية قدراته العقلية.

4 - فهم الآخرون لما أقول: حيث تساعد اتقان مهارة التحدث على أن يفهم الآخرون ما أقوله بوضوح، وتقليل مواطن سوء الفهم التي قد تحدث بسبب التحدث، سواء كان ذلك في الحياة المهنية أو الحياة العامة، وهنا تأتي أهمية مهارة الالتقاء والتحدث واستخدام المؤثرات الصوتية.

5 - فهم ما يقوله الآخرون: وذلك من خلال اتقان مهارة الاصغاء والتجاوب مع

المتحدث من خلا التركيز فيما يقال دون التطرق الى موضوعات أخرى أو سوء الفهم.

6 - زيادة الثقة بالنفس: حيث تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يجد من يستمع اليه باهتمام

ويناقشه في وجهات نظره، كما تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يشعر بأنه يقود دفة الحوار بين

الطرفين، مما يؤدي الى زيادة وتقوية علاقات الاتصال مع الاخرين والتعارف على عدد

أكثر من الأفراد.

### مراحل عملية التحدث :

عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة

إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالإنصات .

### ويمكن توضيح أهم مراحل عملية التحدث فيما يلي:

1 - مرحلة الاستثارة :وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ

الاستثارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون

داخلي وهو الشعور والإحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء

الحروف والكلمات طبقا للمعاني الراسخة في العمق الفكري .وفي هذه المرحلة يتم استدعاء

أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات.

2 - مرحلة التفكير : وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم

الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والابقاء على

الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع

لل كلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل النمائية الاولى من حياته، فيبدا في ربط الأحداث سويا واستخراج الكلمات المناسبة معها.

**3 - مرحلة الصياغة :** وهي المرحلة الثالثة من مراحل التحدث، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم ايضا في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابه والتكرار للأحداث. فاللغة أي لغة محكومة بعدد محدد من الحروف وهو عدد بسيط، لكن التفكير العقلي يجعل اللغة لا نهائية الكلمات، من خلال اعادة ترتيب الحروف والكلمات وإعادة صياغتها حسب الموقف، وهي من أصعب العمليات العقلية وتحتاج إلى تمرين وتدريب لسهولة استدعاء الحروف وتكوين الكلمات المناسبة، وهنا تبرز براعة الكتاب والأدباء.

**4 - مرحلة النطق :** وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر منعا من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارها المواقف الاتصالية.

### **العمليات العقلية للتحدث :**

عندما يتحدث الانسان فإن العقل يقوم بترجمة ما به من الأفكار إلى كلمات وذلك في نطاق العقل الباطن وهو ما يسمى بالتركيب العميق للكلمات، ثم يقوم المتكلم باختصار هذا التركيب العميق إلى صورة عبارات تخرج عن طريق اللسان وهو ما يسمى بالتركيب السطحي للكلمات، وعند انتقال الكلمات من التركيب العميق إلى التركيب السطحي فإن العقل يقوم بعمل ثلاثة أشياء على مستوى اللاوعي هي:

1 - **الحذف** :حيث يقوم العقل بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في التركيب العميق وفي نفس الوقت يقوم بحذف كم هائل من المعلومات، فعندما يقول مثلا» :محمد مصاب في حادث» ، فالواقع أنه يقصد أن محمد خرج من بيته للذهاب إلى عمله واستقل سيارته التي هي لونها كذا ومن نوع كذا واتجه إلى مقر عمله الساعة كذا، وأثناء توقفه في إحدى إشارات المرور اصطدمت بسيارته سيارة أخرى كانت مسرعة سببت له حادث انتقل بعده إلى المستشفى وهو الآن مصاب هناك ويتلقى العلاج.فهذه

القصة كلها تم حذفها في التركيب العميق وخرجت إلى التركيب السطحي في صورة العبارة القصيرة سالفة الذكر ، والمستمع بدوره يستطيع فهم هذه القصة من خلال سياق الحديث، ويستقر عن بعض المعلومات التي لم تتضح له.

2 - **التشويه** :حيث يقدم نسخة مبسطة من المعلومات، مما يؤدي إلى تشوه المعنى لعدم تكامله بالنسبة للمستمع، فيقول مثلا: أعتقد أن الأمر واضح تماما بالنسبة لك ، والواقع أنه واضح بالنسبة للمتحدث ( المرسل ) وليس للمستقبل.

3 - **التعميم** :حيث يرى المتكلم أن التلغظ بكل الاستثناءات والشروط الممكنة أمر ممل، فيستخدم التعميم فيقول مثلا : كل الأطفال يلعبون بالكرة ، وذلك بدلا من القول إن محمد يلعب بالكرة، وأحمد يلعب بالكرة، وأسامة يلعب بالكرة، وهكذا يعدد معظم الأطفال الذين يلعبون بالكرة.

**شروط التحدث الجيد** : يشترط للإتصال الشفهي أو التحدث الجيد توفر الشروط التالية:

أ - رغبة طرفي الاتصال في التحدث وإقامة العلاقة الاتصالية ،وتفهم طبيعة المستقبل وظروفه ورغباته وميوله وعدم المقاطعة أثناء الاتصال واتقان مهارة الإنصات.

ب - استخدام الوقفات في الوقت المناسب و البعد عن الجدال واستخدام العبارات الجذابة لاستمالة المستقبل و وضوح ومناسبة الصوت واستخدام المؤثرات الصوتية.

ج - استخدام لغة الجسد المصاحبة مع الاتصال اللفظي واختيار الوقت المناسب .

د - قراءة انطباعات المستقبل، وتعديل الرسالة بناء عليها و تجنب استخدام عبارات الاتهام أو الإساءة والتقليل من استخدام العبارات التي تحمل معنى القطع والتأكيد.

### المهارات اللازمة للتحدث :

يتطلب الاتصال الشفهي أو التحدث العديد من المهارات اللازمة التي يجب توفرها في كل من المرسل والمستقبل، وذلك للوصول إلى أكبر قدر من استيعاب الرسالة الاتصالية وتحقيق هدف الاتصال، ومن أهم تلك المهارات ما يلي:

1 - **النطق الصحيح**: ويكون النطق الصحيح للحروف والكلمات سببا في فهم المعنى

المطلوب من الاتصال والتحدث، فللكل حرف من حروف اللغة مخرجه الطبيعي من الفم والأنف، وخروج الحرف من غير مخرجه الطبيعي يؤدي الى تغيير وتشويه المعنى للحرف والتالي فهم الكلمات على غير معناها.

2 - **ترتيب الكلمات**: حيث لكل لغة قواعدها في ترتيب كلماتها وتتوعها الى حروف وأفعال وأسماء، ولكل منهم قواعده في الاستخدام، ويكون الترتيب الصحيح سببا في فهم الرسالة الاتصالية فهما صحيحا، فلكل كلمة حروفها والتي تكون بترتيب معين فإذا تغير ترتيب الحروف تغيرت الكلمة وتغير المعنى المقصود. وهكذا فإن الترتيب الصحيح للكلمات له تأثيره على التحدث.

3 - **تسلسل للأفكار**: حيث يقبل العقل للأفكار المنطقية والتي تتمشى مع الترتيب

الطبيعي للأفكار الانسانية، فيقبل العقل أن الطفل يولد لا يستطيع المشي ويبدا بالحبو ثم الوقوف ثم المشي، ولا يقبل العقل أن الطفل يولد ماشيا ثم يحبو بعد مشيه، وعلى ذلك فإن الترتيب غير المنطقي للأفكار من شأنه الاخلال بالمعنى المقصود من الرسالة مما يجعل عملية التحدث غير ذات معنى.

الجدية: ويقصد بها أن يكون المتحدث جادا ومهتما في حديثه بعيدا عن الهزل، فالهزل من الأسباب التي تضعف العلاقة بين المتحدث والمستمع، وتجعل المستمع يشعر بهزلية الحديث، ويرغب في انهاء الاتصال.

4 - **مراعاة القواعد اللغوية:** لكل لغة قواعدها في التحدث والكتابة، ففي اللغة العربية لا تدخل حروف الجر على الأفعال بل تدخل على الأسماء فقط، كما أن الفعل يتبعه فاعل، أما في الإنجليزية فالفاعل يأتي قبل الفعل، فإذا كانت اللغة لا تراعي القواعد الخاصة بها فإن التحدث يفقد معناه ويصبح التواصل عملية صعبة وشاقة، ومن القواعد المهمة المكملة لكل لغة قواعد الإعراب والحركات التي تغير طريقة نطق الكلمة وإن كانت لها نفس المعنى، وذلك كرفع الفاعل ونصب المفعول وجر المضاف إليه وهكذا.

5 - **تنوع المفردات:** ويقصد به تنوع استخدام المفردات اللغوية من حيث الكلمات ومرادفاتها ومعانيها، حيث لكل كلمة عدد من المترادفات، ولكل مترادف استخدامه الأنسب في اللغة، فمثلاً قعد وجلس مترادفان في اللغة العربية، لكن لكل منهما استخداماته الأكثر مناسبة.

6 - **فن الإلقاء والخطابة:** وهو من المهارات المهمة لعملية التحدث، ويقصد بها التنوع الصوتي من حيث القوة والضعف واستخدام المؤثرات الصوتية وتنوع الأسلوب بين الحماسي والعاطفي، والقصة والمثال والالقاء، وغيرها من الأساليب المستخدمة في التحدث بما يناسب تنوع واختلاف المستمع.

7 - **إثارة الاهتمام:** ويقصد به استخدام المتحدث لأساليب من شأنها إثارة اهتمامات المستمع مثل السؤال والقصة والفكاهة والأمثال والحوار وغيرها من الأساليب التي تجعل المستمع أكثر تجاوباً مع المتحدث.

8 - **تفعيل لغة الجسد:** ويقصد بها تفعيل استخدام الإيماءات الإيجابية والإشارات الدالة على التفاعل وحركات الأيدي والذراعين، وكذلك القرب المكاني من المستمع والابتسامات ونظرات الأعين، حيث يعمل استخدام لغة الجسد بفعالية على زيادة مهارة التحدث عند الفرد المتحدث.

9 - **التجاوب مع المستمع:** وهو من المهارات المهمة في عملية التحدث، ويقصد بها الانتباه لانطباعات واستجابات المستمع وشواغله أثناء عملية التحدث، والاستجابة لها من

حيث مواصلة الحديث أو تنويعه أو تغيير الأسلوب أو التوقف عن الحديث نهائياً. ويجب على المتحدث الانتباه إلى الأمور التي تشغل المستمع سواء كانت أمور شخصية كصراخ ابنائه وحالته الصحية، أو اجتماعية كثقافة المجتمع وتقاليد، أو بيئية كالحرارة والضوء والمقاعد غير المريحة، ويضعها في الاعتبار أثناء الحديث.

### ثانياً : المؤثرات الصوتية :

يقصد بالمؤثرات الصوتية تنوع المرسل لطبقات الصوت أثناء عملية الاتصال، وتغيير درجة شدة الصوت، أو التشديد على بعض الحروف والكلمات أو تكرارها، وكذلك تغيير معدل سرعة الكلام والتوقف قبل أو بعد الكلمات المهمة، وغيرها من المؤثرات الصوتية التي تعطي للرسالة معاني متعددة، حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة 38 %.

والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الاتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث، كما في حالة التحدث عبر الهاتف، إذ يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة .

ويحتاج المرسل إلى مهارة فائقة وتدريب باستمرار لإتقان تلك المهارة واستخدامها بكفاءة، حيث يكون لتلك المؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

### أشكال المؤثرات الصوتية :

ومن المؤثرات الصوتية الأكثر استخداماً في عملية التحدث ما يلي. :

أ - **التكلم ببطء** : ويقصد به أن يتكلم المتحدث بسرعة مناسبة للجمهور بحث يمكن للمستمع متابعة أفكاره وإستيعاب معناها دون أن يفقد بعض الجمل أو الكلمات. ويمكن

استخدام هذا المؤثر عند تناول الموضوعات المهمة أو الموضوعات التي تحمل معاني جديدة أو مصطلحات فنية أو علمية.

**ب - تغيير شدة الصوت:** ويقصد بها تغيير الصوت من حيث القوة، فيستخدم الصوت القوي الجهوري مع بعض الكلمات، ويستخدم الصوت الضعيف أو الهمس مع كلمات أخرى، ويستخدم التشديد على بعض الكلمات عند عرض كلمات مهمة داخل النسق.

**ج - تكرار الكلمات:** ويقصد به إعادة ذكر بعض الكلمات أو الجمل، وذلك لجذب الانتباه الى أهميتها، والتأكيد على الفكرة التي تحملها.

**د - التشديد على الكلمات المهمة :** وذلك بنطق الكلمات المهمة بطريقة أكثر وضوحا من باقي الكلمات الأخرى، وذلك ادعى لجذب انتباه المستمع.

**هـ - تنوع نبرات الصوت:** ويقصد به تنوع الصوت من حيث حدة الصوت فينوع بين الصوت الغليظ والصوت الحاد، حيث تستطيع نبرات الصوت نقل العواطف والأحاسيس من خلال طبقات نبرات المختلفة، بينما التحدث بنبرة صوتية واحدة طوال فترة الحديث فإنه يبعث على الملل من جانب المستمع، وعلى المتحدث أن يختار نبرة الصوت الملائمة للكلمات التي يتحدث بها.

**و - تغيير مستوى الصوت :** ويقصد به تغيير الصوت من حيث الدرجة كالارتفاع أو الانخفاض، إذ يجب أن ينوع المتحدث من درجة صوته فيستخدم مع بعض العبارات أو الكلمات الصوت المرتفع، ويخفض الصوت مع بعض الكلمات الأخرى، لأن الصوت الرتيب يساعد على تسرب الملل الى نفس المستمع.

**ز - تغيير سرعة الكلام:** ويقصد بها معدل نطق الحروف والكلمات بالنسبة للزمن، فبعض العبارات يمكن أن يذكرها بسرعة من حيث نطقها، بينما يبطن من سرعة ذكر الكلمات الأخرى كالمصطلحات الفنية أو الكلمات الجديدة، من أجل أن يعطي فرصة للمستمع في أن يفكر ويستوعب ما يقال، ويلفت نظره الى أهميتها.

ح - **التوقف اللحظي**: ويقصد به توقف المتحدث عن الحديث للحظة معينة للفت الانتباه الى الكلمات التي تقال قبل أو بعد هذا التوقف، وتوضيح أهميتها وقيمتها.

ط - **خفض الصوت**: وهي مهارة تستخدم عند الحديث عن بعض الأشياء المهمة جدا أو غير المهمة، حيث يؤدي خفض الصوت إلى زيادة الانتباه من المستمع للكلمات التي تقال.

ى - **اتجاه الصوت**: ويقصد به مستوى الطاقة الصوتية عند نهاية الكلمة أو بعد فترة من بداية الحديث، فعندما يكون مستوى الطاقة الصوتية لأعلى فإن الفرد يكون متحمسا للحديث، وعندما تكون الطاقة الصوتية متجهة لأسفل فإن الفرد يكون بدرجة كبيرة من الهدوء الذي يقترب من المودة والحميمية، أو الرغبة في انهاء الحديث.

ك - **الكلمات المستخدمة**: حيث استخدام الكلمات الجيدة الايجابية يعد من المهارات الأساسية لاستمرار عملية التحدث ككلمات الإطراء والثناء والشكر، بينما استخدام الكلمات السلبية كالأهانات والاستهزاء فمن شأنه أن يهدد استمرار عملية الاتصال.

### **طرق إتقان مهارة الاتصال الغير لفظي:**

لكي ينجح المرسل في عملية التحدث، ويكو تحدثه فعال، يجب عليه إتقان مهارة

التحدث، ويكون ذلك الإتقان بالتدريب على ما يلي:

1 - استخدام التنوع الصوتي والمؤثرات الصوتية، وعدم التطبع بنبرة صوتية واحدة و خفض حدة الصوت، والتكلم بدرجة صوتية مناسبة.

2 - الوقوف على مسافة مناسبة من المستمع و استخدام اللمس بالأيدي في الوقت المناسب.

3 - تجنب استخدام أصبع الإشارة في الحديث، لأنه يشعر المستمع بالاتهام وعدم التسرع في الحديث.

4 - جمع المعلومات المسبقة عن آراء المستقبلين في موضوع الاتصال و إعداد موضوع الاتصال إعدادا جيدا، وتحديد أهم العناصر التي سيتناولها ومراعاة تسلسل الأفكار أثناء الحديث.

5 - اختيار الألفاظ والعبارات المعبرة عن المعنى المقصود و عدم استخدام ألفاظ التعميم عند التحدث.

6 - تكرار كلمات الشكر والثناء، وتجنب كلمات الاتهام أو الإساءة و الاهتمام بعملية الاتصال ذاتها ومراعاة الصدق في الحديث وتجنب الأخطاء النحوية و نطق الحروف من مخارجها الصحيحة والبعد عن الهزل والدعابة المفتعلة.

### مميزات وعيوب التعبير الشفهي:

للتعبير الشفهي في عملية الاتصال العديد من المميزات، كما أنه لا يخلو من العيوب التي تؤثر على كفاءة عملية الاتصال ، ويمكن تحديد أهم مميزات وعيوب التعبير الشفهي فيما يلي:

### مميزات التعبير الشفهي:

- 1 - التغذية الراجعة الفورية والقدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.
- 2 - وضوح الهدف من الاتصال و تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- 3 - مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل و التفاعل في العملية الاتصالية و استخدام الفكاهة والدعابة .
- 4 - السرية والأمانة في الأداء وسرعة إيصال الرسالة إلى المستقبل.
- 5 - استخدام لغة الجسد أثناء التواصل و استخدام المؤثرات الصوتية.

### عيوب التعبير الشفهي:

- 1 - تحديد الوقت فلا يمكن تغييره و لا يمكن اعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- 2 - لا يمكن إلغاء الرسالة الاتصالية.
- 3 - المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.
- 4 - المجادلات العقيمة.
- 5 - تغيير الهدف من الاتصال طبقا لأسلوب الحوار.