**المحور الثاني: نظرية التواصل اللفظي**

1. **تعريف:** هو عمليةنقل أو توصيل أو تبادل الأفكار أو المعلومات أو المشاعر بالكلام أو الكتابة أو الإشارة بين مرسل ومستقبل ويرتكز على:وضوح الصوت، التكرار، التشجيع، والتجاوب.
2. **التواصل اللفظي:**
3. **لغويا**: الاتصال اللفظي يشمل التلفظ بالكلمات والتلفظ هو تموجات هوائية مصدرها في الغالب الحنجرة وما يشملها من أعضاء الصوت.
4. **اصطلاحا**: أحد المهارات التي يتمكن بها المرسل من إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة بواسطة الكلمات مع القدرة على فعل ذلك. والمهارة اللفظية هي القدرة على إبداء الرأي من خلال الكلمات المنطوقة، حيث يعبر الفرد عن حاجاته وأفكاره وتساؤلاته بطريقة يمكن أن يفهمها بسهولة الشخص المستقبل، ولكن يوجد لتلك الكلمات قواعد يجب اتباعها للحصول على نتائج أفضل، وعدم انزعاج الطرف المستقبل من تلك الكلمات، ومن المهارات اللفظية نذكر:
* **مهارة طرح السؤال**: تهدف إلى جمع المعلومات من الطرف الآخر، وكل ماكان السؤال مستفزا كلما كان أكثر تشويقا، والسؤال يكون مباشرا أو غير مباشر، مغلق أو مفتوح، واختيار السؤال يكون حسب الموقف.
* **مهارة الحديث المؤثر الشرح**

تتطلب استماعا جيدا، وتوظيف الخبرات الحياتية وأساليب الإيضاح بالأمثلة، كما تتطلب معرفة ما استجد من معلومات حول موضوع الحوار، مع امتلاك اللغة المناسبة للقيام بهذه المهارة.

* 1. **شروط الاتصال اللفظي**: من متطلبات الاتصال اللفظي نذكر:
* الاستماع الجيد للمتحدث.
* تقبل الرأي الآخر وعدم إطلاق الأحكام المطلقة.
* التركيز على الهدف الرئيسي، أي الفكرة المراد إيصالها للمتلقي.
* تجنب المعيقات الخارجية كالضوضاء.
* الموضوعية وتجنب التفكير بالأسئلة التي ستطرح بينهما.
* عدم التوسع في الحديث على حساب أفراد آخرين، أي أخذ حصتهم من الكلام.
* وضع التحيزات جانبا، أي المعيقات التي تجعل التواصل غير ناجح كالدين، العرق، الطبقة الاجتماعية.
	1. **معيقات الاتصال اللفظي:**
* استخدام مصطلحات معقدة ولغة غير مفهومة غامضة.
* الحساسية تجاه نوع من الموضوعات يجنب بعض الناس التواصل كالسياسة وغيرها.
* قلة التركيز والانتباه مع المتحدث.
* الاختلافات في وجهات النظر.
* الاختلافات اللغوية وصعوبة فهم لغة الآخر.
* غالبا ما يكون الاتصال الالكتروني أقل جودة من التواصل وجها لوجه.
1. **الاتصال الكتابي:**

يقصد به إرسال رسائل أو أوامر أو تعليمات كتابية من خلال الرسائل بأنواعها، أو التقارير أو غيرها، والتواصل الكتابي من أنجح طرق الاتصال، خاصة بالنسبة للمراسلات الرسمية، حيث يمكن الرجوع إليها في المستقبل، كما أنه وسيلة من وسائل الإثبات في القانون.

**3-1 من متطلبات الاتصال الكتابي:**

* لغة واضحة خالية من التعقيد.
* الإيجاز لقصد إبصال الرسالة دون إطناب.
* أن تكون الرسالة كاملة دون نقص.
* انتقاء الألفاظ والعبارات المهذبة.
* صحة المعلومات الواردة في الرسالة.

 **3-2 من معيقات الاتصال الكتابي:**

* استغراق الوقت الطويل في الإرسال.
* مكلفة من الناحية المادية، فهناك رسائل تحتاج إلى دفع الرسوم البريدية.
* لا يمكن الحفاظ فيها على السرية التامة كالاتصال اللفظي.
* ليس فيها فسحة من الوقت للتوضيح الفوري في حالة سوء الفهم.
* أقل مرونة ولايمكن تغييرها.
* ليست فعالة في حالة الطوارئ.