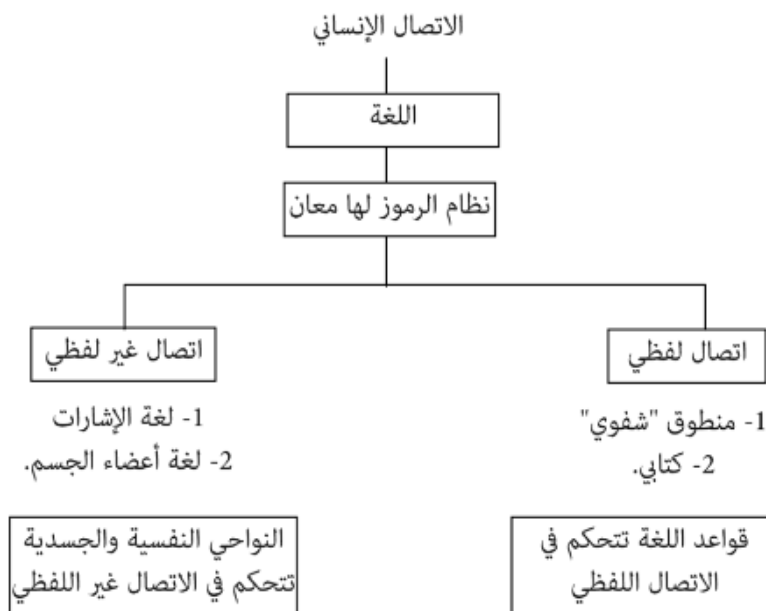


المحاضرة الثالثة: أنماط الاتصال (الاتصال اللفظي)

إن الاتصال الإنساني اتصال غير لفظي واتصال لفظي لغوي تأخذ فيه اللغة التي هي أداة الاتصال والتفاهم بين الناس الشكليين التاليين:

- اتصال لفظي.
- اتصال مكتوب. (الهاشمي، 2014، ص 76) كما هو موضح في الشكل الموالي:



الشكل رقم (1): يوضح أشكال الاتصال. (الهاشمي، 2014، ص74)

1-الاتصال اللفظي:

اللغة هي الأداة الأساسية في التواصل اللفظي بحروفها ورموزها وأصواتها ومستوياتها المختلفة، ويستخدمها الفرد في نقل الآراء والأفكار والتعبير عما يدور بداخله من انفعالات، ويترجمها في صورة لغة ينقل بها ما يشعر به اتجاه الأفراد من حوله من خلال التشارك اللغوي حتى يستطيع المرسل إيصال رسالته إلى المستقبل بصورة صحيحة. (إبراهيم، بيومي ورجب، 2024، ص709)

مادام الاتصال يعتمد على ألفاظ اللغة ورموزها التي تشير بالقطع الى أشياء محددة فانه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي أي تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة للمستقبلين مع ضرورة ادراك النقاط الثلاث التالية:

- يجب ان تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والمتلقي.
- ان تكون الرسالة مرتكزة على الخبرة المشتركة.
- ان الجماهير المختلفة ربما تحتاج الى كلمات مختلفة.

ينصح كلا من هايود وديفيد roger haywood & david dary بأهمية الالتزام عند صياغة الرسائل بما يلي:

- تجنب استخدام العبارات التي بطل استخدامها ولم تعد مفهومة ولا معروفة الا لدى القليل من الافراد.
- مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لان الحديث السهل المبسط يسهل على الافراد فهمها. (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص ص41، 42)

من المتعارف عليه ان الاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة اهلا وسهلا يمكن ان تصبح ذات مدلولات أخرى يتغير نبرة الصوت، ولا يخفى ان هذا النوع من الاتصال لا يمكن ان يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة.

لذا اصبح يقال ان الاتصال اللفظي هو جوهر عملية الاتصال وانه على ثلاثة مستويات:

- **المعنى اللغوي:** مثل كلمة تفاح وهي مكونة من أربعة حروف.
- **المعنى السائد:** هو شكل التفاحة في ذهن من حيث حجمها ولونها وطعمها ...

المعنى الدلالي: تعني ماتركه الكلمة من دلالة في ذهن الشخص فكلمة زهرة تعني زهرة ولدى اشخاص اخرين تعني الجمال والبعض الرائحة العطرة فالرسالة الاتصالية تتكون من معان مما يجعل الاتصال مفهوما بين القائمين بالاتصال، وأحيانا تعوق هذه المعاني الاتصال نظرا لاختلاف المعنى الدلالي او السائد او يرجع الى سوء تفسير معنى الرسالة وهو مايسمى بالتفسير الخاطئ للرموز الاتصالية ليصبح احد أسباب فشل العملية عملية الاتصال. (أبو السعيد وعابد، 2014، ص ص 33، 32)

على العموم فإن لغة الاتصال التعليمي التربوي تتميز بخصائص أهمها :

- أن تكون لغة سليمة ، دقيقة وموضوعية.
- أن تكون مشوقة حتى يقبل المتلقي فيها على المرسل ويتابع الرسالة حتى نهايتها.
- لغة تتطلب التماسك في الموضوع وغير قابلة للتفكك.
- لغة واضحة.
- لغة عملية متداولة.
- لغة تستثمر ما يمكن من اللفظ في توليد أكثر ما يمكن من المعاني.
- لغة لكل الناس ألفاظها بسيطة وتعبيراتها سهلة.
- لغة تتوخى إقناع العقل وإمتاع العاطفة.
- لغة فيها بيان وإجمال، شفافة وحاملة للحقائق لا تستعرض القدرات البلاغية.
- لغة مباشرة وبسيطة لا تحتاج إلى جهد للفهم والإدراك. (عميرات، 2013، ص266)

لكي يؤدي الاتصال غير اللفظي وظيفته لا بد من مراعاة مايلي:

- مستوى المستمعين واهتماماتهم.
- تحديد الفكرة والموضوع الذي سيتم مناقشته.
- تنظيم مادة العرض.
- تحديد الهدف.
- أن يبرز الفرد مشاعره في صوته ومدركاته.
- أن يتفاعل مع الجمهور .
- التحكم بصيغ المشاركة بدلا من الصيغ الدالة على الذات.
- أن يدعو المتحدث الحاضرين بأسمائهم أحسن من ألقابهم.
- تشجيع طرح الأسئلة في مختلف القضايا.
- الابتعاد عن الحديث عن النواحي الشخصية.
- المرونة وملاحظة تجاوب الآخرين.
- الصمت في بعض الأحيان فالمتحدث هو المستمع الجيد.
- منح كل عضو فرصة للمشاركة.

- تهيئة الجو المريح.
- تشجيع الخجولين على الحديث.
- تشجيع المعارضين على إبداء وجهة نظرهم
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه. (سليمان، 2014، ص 87)