

♣ المحور الرابع - التواصل اللفظي:

■ الأهداف التعليمية:

يتمكن المشاركون في نهاية الجلسة من:

- التعرف على أشكال التواصل: التواصل اللفظي والتواصل الجسدي.

- التعرف على أشكال التواصل اللفظي: التواصل الشفوي والكتابي.

- شرح خصائص التواصل الشفوي والتواصل الكتابي.

- تحديد الطرق الأفضل لتجاوز معوقات التواصل اللفظي المختلفة.

- طرق التعليم المستخدمة:

- عصف ذهني.

- مجموعات عمل ومناقشة.

■ المواضيع الأساسية:

- التواصل اللفظي:

هو التواصل الذي يتم من خلال الكلمات، وبذلك يمكن أن يكون التواصل اللفظي توابعاً شفويّاً أو كتابياً.

- خصائص التواصل الشفوي:

- التواصل الشفوي أسرع من التواصل الكتابي.

- التواصل الشفوي تواصل ثنائي الجانب، يشترك فيه المرسل والمستقبل.

- يستغرق وقتاً وجهداً أكبر من التواصل الكتابي.

- يتعرض أحياناً للفهم الخاطئ، أو النقص في المعلومات والأفكار أو التشويه لمحتواه، أو نسيان ما تم قوله خلال التواصل.

- خصائص التواصل الكتابي:

- التواصل الكتابي أبطء من التواصل الشفوي.
 - التواصل الكتابي وحيد الجانب.
 - يستغرق وقتاً وجهداً أقل في إيصال الرسالة أو الرسائل المطلوبة.
 - أكثر إلزاماً ويمكن الرجوع له عند الحاجة.
 - أقل تعرضاً لسوء الفهم أو التغيير أو النسيان.
- استخدام التواصل الكتابي والشفوي معاً هو أكثر أشكال التواصل اللفظي فعالية، ولا بد منه في حالات معينة تنطوي على ضرورة أن تكون الرسائل دقيقة جداً أو حاسمة أو معقدة أو متعددة أو تستلزم وصولها إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور المستهدف:

- صدور قرار أو تعميم يعدل في سياسات مؤسسة ما.
- تكليف فرد أو مجموعة ما للقيام بعمل معين أو إنجاز مهمة محددة.
- تقدير أو معاقبة عامل في مؤسسة.
- غيرها.

- تجاوز صعوبات التواصل الشفوي:

- استخدام كلمات وعبارات واضحة وبسيطة.
- استخدام كلمات وعبارات مألوفة وتستخدم بشكل كبير في المجتمع.
- الابتعاد عن المصطلحات الفنية والعلمية والتقنية.

- التسلسل المنطقي في طرح الموضوع.
- إعادة الأفكار والعبارات ذات الأهمية وباستخدام الكلمات نفسها، لإتاحة الفرصة أمام الآخرين لفهم وتذكر الموضوع.
- عدم الإعادة باستخدام طرق أو عبارات أخرى قد تسبب تشوش الآخرين.
- الطلب من الآخرين إعادة شرح النقاط الأساسية التي تم طرحها، للتأكد من درجة فهم وشمولية وعدم نسيان الأفكار الأساسية (التغذية الراجعة).
- استخدام بعض الوسائل المعينة، مثل الرسوم والمخططات البيانية، التي تساعد في شرح الموضوع وتثبيتته في أذهان الآخرين.
- التكلم بهدوء وبسرعة تناسب الطرف الآخر.
- تجنب الصراخ أو الصوت المرتفع أثناء الكلام.

All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)