

ان الاتصال الشفوي هو اتصال يتم بين المرسل و المستقبل بواسطة اللغة المنطوقة التي تشمل كلمات وعبارات دالة على معنى مفيد وهذا الاتصال ينتج عن امران امر استقبال اللغة وامر استخدام اللغة من اهم مهاراته الاستماع و التحدث حيث ان ما يقال لايسمح بمسحه او تعديله او نسيانه وحتى ان كان لا يقصد المتحدث المعنى الذي فهمه المستمع وان امر استقبال اللغة يكون حسب المكان و موقف المستقبل و موضوع الرسالة وهيبة المرسل اما امر استخدام اللغة يكون باستعمال الالفاظ و الاساليب و الدلالة وان طرق تحسين الاتصال عند الحديث يكون عن طريق استخدام اللغة السهلة و الايقاع السهل غير الرسمي و استخدام اسم الشخص في المخاطبة على حسب نوع العلاقة واستعمال المعلومات المؤلفة و الحجج و البراهين و عدم اجهاد المستمع بالمعلومات الفنية استخدام الدعاية لتخفيف القلق مع عدم الاسراف و كذا تجنب الحكم السريع على المواقف و الاحداث و الاشخاص مراعات عامل السرعة في الحديث الابتعاد عن التهديد في المناقشة أي تنتبه وتركز، أو هو قصد السماع بغية فهم المسموع أو الاستفادة منه. وحال المرء وهو يستمع، يعني أن يُصيخ السمع لما ينطق به الآخر وأن يُحاول فهم معاني كلامه واستيعابها. و الفرق بين السمع و الاستماع و الانصات و الاصغاء فالسمع حاسة التقاط الصوت عفويا بدون قصد المستمع اما السمع استقبال الصوت مع شدة الانتباه و الاصغاء يحدث مع التركيز و تغافل القلب و المشاعر ام النصات هو شرط للاصغاء الجيد حيث يتطلع اسكان الاصوات و الغاء الضوضاء ومعايير التمييز للمستمع هي تحمل مسؤولية التوصيل الاهتمام بالرسالة فهم الرسالة اللفظية غير اللفظية التفاعل اثناء الاستماع وان طرق تنمية مهارة الاستماع ابداء الانتباه لعملية الاستماع و عدم الانشغال بالمشتتات للانتباه النظر باهتمام للمتحدث , الابتعاد عن الحديث الجانبي اثناء الاستماع وعدم مقاطعة المحاور واعطاءه فرصة للتعبير , فهم مايقوله المتحدث و الاستفسار عنه , الايصغاء بهدف الفهم و الستعاب , الضجر و الملل من الحديث , ضعف الطاقة للاستماع لدى المستمع , التربص بالمتحدث و انتقاده اما الانصات فهو السمع الى الرسائل اللفظية و التنبيه الى التعبيرات اللغوية و الحركات الجسدية مع ادراك المعاني و الخلوص الى مرتد المتحدث و السجاجة الملائمة للرسالة و انواعه هي الانصات النقدي , فهم و تفسير و تحليل و تقييم آراء و افكار و تعبيرات المرسل كما هي دون حكم مسبق عليها ومراحل النصات هي الاستماع , التفسير , الستيعاب , التذكر و السجاجة وخطوات تطوير هذه المهارة هي التهيؤ و الاستعداد وارسال اشارة للمتحدث للترحيب برسالته و تهيئة البيئة الطبيعية للانصات و ازالة كل ما يشغل و يشتت الانتباه , الالتزام داخليا بالنصات بازالة الحواجز الداخلية و تجنب افتراض الدوافع السلبية و الاستماع للاخريين و السيطرة على المشاعر , وان شروط المنصت الجيد هي النتباه الى سياق الحديث و مشاعر المتحدث , الحرص على استيضاح المعنى من خلال الاسئلة الفعالة , التوقف عن الكلام ,