الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التلعيم العالي والبحث العلمي

جامعة بوضياف المسيلة

جامعة محمد بوضياف – المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي : ...../ 2020

مهارات الاتصال لدى الأخصائي النفسي في مراكز رعاية الاطفال المتوحدين دراسة ميدانية بالمركز البيداغوجي النفسي – المسيلة –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس شعبة : علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

الطلبة

– سماح رباحي

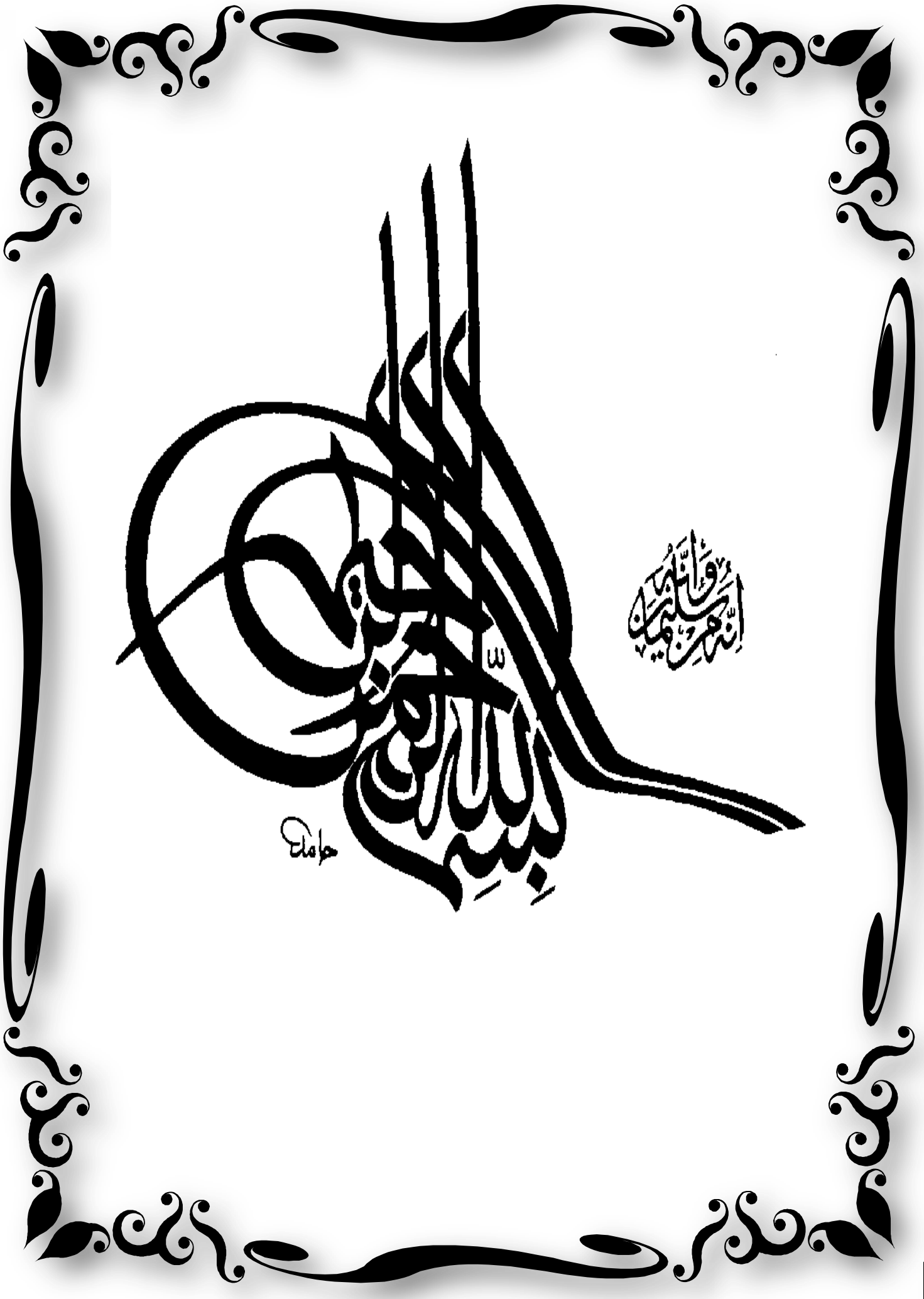
– دلال بوعافية

– زميت مروة

إشراف الأستاذ :

د بوعلاقة فاطمة الزهراء

السنة الجامعية : **2020/2019**


بسم الله الرحمن الرحيم
إنه من سليمان وإنه

شكر وعرفان

الشكر لله من قبل ومن بعد ثم شكرنا وتقديرنا للدكتورة بوعلاقة فاطمة

التي أشرفت على هذه المذكرة والتي لم تبخل علينا بسديدها و توجيهاتها

وإرشاداتها فإليها نزجي خالص شكرنا وعظيم تقديرنا.

كما لا يفوتنا أن نتوجه بالشكر إلى اللجنة المناقشة وإلى كل من دعمنا في انجاز

هذا البحث المتواضع ولو بكلمة.

الطالبات

الإهداء

إلي سندي في الحياة التي تعبت معي طيلة مشواري الدراسي

نبع الحنان أمـي

إلي الساهر علي راحتي إلي من تحمل الشقاء من اجل الوصول إلي هذا المقام

روح الرعاية أبـي

إلي الإخوة والأصدقاء

إلي كل من كانت عقولهم مشغولة بي وقلوبهم مشدودة إلي وبالهم تبحث عن راحتي

إلي أعمامي وعماتي أخوالي وخالاتي أبنائهم وبناتهم
إلي كل الأقارب وجميع أصدقائي في حياتي الخاصة وأصدقائي في الدراسة

إلى من فارقنا الحياة جدتي

إلى من حفظهم الله ورعاهم وأطال في عمرهم جدي

الطالبات

ملخص الدراسة :

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مهارات الاتصال لدى الأخصائي النفسي في مراكز رعاية الاطفال المتوحدين دراسة ميدانية بالمركز البيداغوجي النفسي ، أي مهارات التواصل لدى الاخصائي النفسي مع المصابين بالاضطراب التوحدي ، وكذلك التعرف على مهام ودور الاخصائي النفسي في المراكز البيداجية لأطفال التوحد بالمسيلة .

وللتحقق من هذه الاهداف تم الحديث عن المفاهيم الأساسية لمهرات الاتصال والأخصائي النفسي اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين في ذلك استبيان حول دور الأخصائي النفسي ، وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

- دور مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفسي في معالجة اضطراب التوحد لدى الاطفال المتوحدين.
- أهمية مهارات الاتصال من أجل التواصل مع الاطفال المتوحدين .
- حاجة الاطفال المتوحدين للتكفل النفسي .

الكلمات المفتاحية : مهارات الاتصال ، الاخصائي النفسي، التوحد ، التكفل..

Study summary

The aim of this study is to identify the communication skills of a psychologist in autistic child care centers, a field study in the pedagogical psychological center, As well as getting acquainted with the tasks and role of the psychologist in pedagogical centers for children with autism in Masila.

In order to achieve these goals, we talked about the basic concepts of communication skills and the psychologist , We came to the following results :

- The role of communication skills of a psychologist in treating autism disorder in autistic children.
- The importance of communication skills in order to communicate with autistic children.
- The need for autistic children for psychological support.

key words: communication skills, Psychologist, autism, support ..

الفهرس

قائمة المحتويات

شكر وعرفان	
إهداء	
الفهرس	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	أ – ج
الجانب المنهجي	
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	**الصفحة**
1 – 1 – إشكالية الدراسة	3
1 – 2 – أهمية الدراسة	4
1 – 3 – أهداف الدراسة	4
1 – 4 – تحديد المفاهيم	4
1 – 5 – المفاهيم والكلمات الدالة في الدراسة	5
1 – 6 – الدراسات السابقة	7
1 – 7 – مناقشة وتحليل الدراسات السابقة	10
الجانب النظري	
الفصل الأول :	**الصفحة**

تمهيد	10
*مهارات الاتصال	11
1تعريف المهارة	11
2أنواع المهارات	12
3خطوات وأساليب تعليم اكتساب مهارة	13
4تعريف الاتصال	17
5عناصر الاتصال	19
6الاخصائي النفساني	44
7مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفساني	47
الفصل الثالث : سيكولوجية الطفل المتوحد	**الصفحة**
تمهيد	**51**
1 تعريف التوحد.	52
2 أعراض التوحد.	54
3 أسباب التوحد.	57
4 مستويات التوحد.	59
5 لمحة عن الدراسات التي فسرت التوحد.	60
6 سبل التكفل.	61

7 خلاصة الفصل	71
الخاتمة	
قائمة المصادر و المراجع	
قائمة الملاحق	
–	

مقدمة:

يعتبر الأطفال أجيال المستقبل والمرآة العاكسة للمجتمع، وعليه يقاس هدف تقدم المجتمع ورقيه بمدى اهتماماه بأطفال والعناية بهم ودراسة مشكلاتهم والعمل على حلها .

وجاء في قوله تعالى "{ ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج ولا على المريض حرج} الفتح 17، وتشاء حكمة الله تعالى أن يولد بعض الأطفال يعانون من إعاقات صحية . ومن خلال هذا المنطلق نجد لزاما على المجتمع أن يوفر لهؤلاء الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة إمكانية النمو الشامل، مما يساعد على إعدادهم لحياة شخصية واجتماعية واقتصادية ناجحة يؤدي فيها كل منهم دوره في خدمة المجتمع مهما كان حجم انسجامه ، أما إهمال هذه الفئة فيؤدي إلى تفاقم مشكلاتهم وتضاعف إعاقتهم ويصبحون عالة على أسرهم ومجتمعهم ، حسين ، 2013، ص105)

ويعتبر التوحد من أكثر الاضطرابات النمائية غموضا لعدم الوصول إلى أسبابه الحقيقية ، كذلك شدة وغرابة الأنماط السلوكية غير التكيفية التي تميزه ، كاشتغال الطفل بذاته وانسجامه الشديد، وانعزاله الشديد، مع تغمسه في أشياء غير مهمة وعجز مهاراته الاجتماعية وقصور تواصله اللفظي وغير اللفظي الذي يحول بينه وبين التفاعل الاجتماعي البناء على المحيطين به (يحي، 2000).

ومن هذا الأخير تمحورت دراستنا في معرفة مهارات التواصل لدى الاخصائي النفسي مع المصابين بالاضطراب التوحدي، وكذلك التعرف على مهام ودور الأخصائي النفسي في المراكز البيداغوجية لأطفال التوحد بالمسيلة .

وعليه فقد قسمنا دراستنا إلى جانبين اثنين ، جانب نظري وجانب تطبيقي ويتضمن الجانب النظري الفصول التالية :

الفصل التمهيدي : تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة ، وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة ، فرضيات الدراسة ، تحديد المفاهيم الأولية ، والدراسات السابقة .

الفصل الأول: والذي خصصناه للتعريف بمفاهيم المهارة والاتصال جاء فيه : تعريف المهارة ، أنواع المهارة ، خطواتها ، تعريف الاتصال ، عناصره ، الاخصائي النفسي ، مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفسي .

الفصل الثاني : جاء فيه تعريف التوحد ، أعراضه ، أسبابه ، مستوياته ، لمحة عن الدراسات السابقة التي تناولت بالتفسير والتحليل التوحد وسبل التكفل .

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

1 – إشكالية الدراسة :

تعد إعاقة التوحد من أكثر الاعاقات صعوبة وشدة وذلك من حيث تأثيرها على سلوك الفرد الذي يعاني منها وقابلية التعليم أو التدريس أو الاعداد المهني أو تحقيق أي قدرة من القدرة على التعلم، أو تحقيق درجة ولو بسيطة من الاستقلال الاجتماعي والاقتصادي أو القدرة على حماية الذات الإبدرجية محدودة ولعدد محدود من الأطفال كما أنه يعوق قدرات الفرد بصفة حادة وخاصة في مجالات اللغة والعادات والعلاقات الاجتماعية والتواصل، إذ تقل وسيلة التفاهم والتفاعل بين هذا الطفل وبين المحيطين به، بل يمتد هذا النفس ليشمل العلاقة بينه وبين البيئة المادية أيضا، وتبدأ حاجة الفرد للتواصل منذ الميلاد حيث يبدأ الرضيع بالتواصل مع الأم أثناء عملية الرضاعة، فالطفل في هذا الموقف لا يطلب حليب الأم فقط وإنما يرغب في وجودها بجانبه، ولنا أن نتخيل لو أن انسانا آليا قام بتزويد الطفل بكل حاجاته الجسمية لكان ذلك بمثابة بذور الشخصية غير السوية عند الطفل وكأن وظيفة التواصل لا تقتصر على اشباع الحاجات البيولوجية للطفل فقط ، لبل تمتد لتشمل الحاجات النفسية والاجتماعية أيضا وذلك من قبيل الحاجة للأمن والأمان والعطف (كامل ، 1944).
يوجد في الجزائر أكثر من 8000 مصاب بالتوحد حسب البحث الذي قامت به الدكتورة أسماء أوصديق وتختلف حالات التوحد من طفل لآخر، ووجدت أنه في كل 10000 وِلادة يوجد ما بين 1إلى 5 حالات توحد، ومقابل كل 4إلى 5 ذكور فتاة حيث يمس الذكور أكثر من الاناث .

وعلى هذا الأساس تم التكفل بالطفل التوحدي بتقديم أهم مهارات التواصل من طرف الاخصائي النفسي في مراكز رعاية الاطفال التوحديين .

في ضوء هذه الاعتبارات يمكن ان نلخص مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية :

- ما هو دور مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفسي في معالجة اضطراب التوحد لدى الأطفال المتوحدين في مصلحة المركز النفسي البيداغوجي ؟

- ما هو دور الاخصائي النفسي في مساندة الاطفال المتوحدين لدى عينة من الاطفال الملحقة بالمركز النفسي البيداغوجي ؟.

أهمية الدراسة :

الأهمية :

1 . الحاجة إلى مهارات الاتصال من أجل التواصل مع الاطفال المتوحدين .

2 . توضيح أهمية الأخصائي النفسي في التخفيف من شدة الاضطراب من خلال مهارات الاتصال .

3 . بيان أهمية توفر مراكز الرعاية للأطفال المتوحدين .

4 . حاجة الأطفال المتوحدين للتكفل النفسي في تحقيق التواصل مع الاخرين.

أهداف الدراسة :

1 معرفة دور مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفسي في معالجة والتكيف مع اضطراب التوحد لدى الأطفال التوحد في ملحقة المركز النفسي البيداغوجي .

2 معرفة الدور الاخصائي في مساعدة الأطفال المتوحدين لدى عينة من الأطفال في الملحقة المركز النفسي البيداغوجي .

فرضيات الدراسة :

1 هناك الدور للمهارات للاتصال لدى الاخصائي النفسي في الملحقة المركز النفسي البيداغوجي .

2 . هناك دور للأخصائي النفسي في مساعدة الأطفال المتوحدين في الملحقة المركز النفسي البيداغوجي .

تحديد المفاهيم :

تعتبر المفاهيم وتعريفها الاجرائية من ألزم الأمور في البحث العلمي حيث على الباحث أن يحدد بشكل وثيق البعد الاجرائي للمفاهيم المستخدمة سواء على مستوى مشكلة البحث أو التساؤلات بما يسمح بتقريب الواقع من المفاهيم التي هي غير قابلة للقياس .

وعليه سنعرض أهم المفاهيم التي نراها أساسية في الدراسة كالتالي :

المهارة :

المهارة لغة :

المهارة في اللغة العربية تعني" الحذق في الشيء" الماهر" الحاذق بكل عمل وجمع مه ر ، ويقال مَهِ رَ الشيء ومهر في ، وبه أي أحكمه واصر به حاذق فهو ماهر وفي الحديث النبوي الشريف مثل ماهر بالرقم مثل صفرة الماهر هنا حاذق للقراءة ، (جمال أبو الفضل ، محمد بن مكرم ، ابن منظور ، 1997 ، ص104)، وهي اختيار واع للمعرفة وثيقة صلة بالمسؤوليات المهنية المطلوبة من الممارس العام على إدماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية وبلورتها ثم التعبير عنها لنشاط مهني مناسب تبعا لطبيعة الموقف (محمد سيد فهمي ، 2008، ص162)

. إجرائيا :

المهارة هي جوهرة الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل بذل أكبر قدر ممكن من الجهد البسيط، أو هي قدرة سالبة على الانجاز سواء كانت بشكل منفرد، أو داخل فرق أو ضد خصم بأداة أو بدونها .

الاتصال :

لغة :

الاتصال في اللغة العربية من مادة جاء وصل، يقال وصلت الشيء بالشيء وصلا ولصلة ووصل إليه وصول أي بلغ أو صلة بغيره ووصل بمعنى اتصل أي دعا دعوى الجاهلية، قال سبحانه وتعالى في محكم التنزيل :" إلا الذين يَصلون غلى قوم بينكم وبينهم ميثاق} ، أي تصلون وبينهم وصلة أي: اتصال وذريعة والاتصال والوصلة ما اتصل بالشيء فيما بينها وصلة والوصول خلاف الفصل، قال الله عز وجل "{ ولقد وصلناهم القول"} القصص 51، أي وصف ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضي بعضه ببعض لعلهم يعتبرون، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع ووصل وتوصل إليه انتهى إليه وبلّغه .

اصطلاحا :

يعتبر المدلول اللغوي القريب من المفهوم الاصطلاحي سواء في المعنى الكلاسيكي لكلمة اتصل الذي يجعل المستقبل مجرد من الارادة عند عملية التلقي أو من خلال التعاريف الحديثة التي تؤكد على التفاعل بين أطراف الاتصال إذا أنها تعتبر الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صورة ذهنية في العالم وهم يتبادلون هذه الصورة الذهنية عن طريق الرموز " فضيل " دليو وآخرون ، 2003، ، ص108"

ويعرف أيضا بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي الرسالة ومرسل الرسالة في مضامين إعلامية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد قضية ومعينة أو معنى مجرد أو واقع معين (فضيل دليو، 2003، ص18)

إجرائيا :

فالاتصال هو عملية مستمرة وديناميكية تهدف غلى نقل وتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين الأفراد والجماعات ، أي بين المرسل والمستقبل عن طريق وسيلة كتابي أو شفوية للتأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة وذلك باتخاذ القرارات السليمة .

الاخصائي النفساني :

هو الشخص الحاصل على الأقل الدرجة ليسانس أو الماجستير في علم النفس العيادي ويعمل في المراكز الاستشفائية .

التوحد:

لغة : توحد يتوحد ، توحد بالشيء أي تفرد به .

التوحد كلمة مترجمة عن اليونانية وتعني العزلة أو الانعزال .

اصطلاحا :

يمكن تعريف التوحد على أنه إعاقة متعلقة بالنمو وعادة ما تظهر خلال السنوات الثلاث الأولى من عمر الطفل وهي ناتجة عن اضطراب في الجهاز النفسي مما يؤثر على وظائف المخ .

الدراسات السابقة :

الدراسات الأجنبية والعربية التي تتحدث عن التوحد:

- أجرى طنطاوي(2012م) دراسة حددت للتعرف على فاعلية برنامج لتنمية مهارات التواصل غير اللفظي والسلوك الاجتماعي لدى الأطفال التوحديين محدودي اللغة وذلك لمعرفة أثر البرنامج على كل منهما وتكونت الدراسة الحالية قصديا من 06 أطفال تراوحت أعمارهم مابين (6 –8) سنوات ، وقد تم توزيعهم على مجموعتين ؛ مجموعة ضابطة تكونت من ثلاث أطفال ومجموعة تجريبية تكونت من ثلاث أطفال ، ولمعالجة هذه الدراسة تم استخدام ثلاث أدوات : استمارة دراسة لحالة الأطفال التوحديين ، مقياس تقييم التوحد في الطفولة ، وقائمة تقدير مهارات التواصل غير اللفظي لأطفال التوحد محدودي اللغة ، وبالتالي تم التوصل إلى النتائج التالية :

1 . توجد فروق دالة إحصائيا في مهارات التواصل غير اللفظي بين أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة على الاختبار لصالح أفراد المجموعة التجريبية .

2 . توجد فروق دالة إحصائيا في السلوك الاجتماعي الغير مناسب بين أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة على الاختبار البعدي لصالح أفراد المجموعة التجريبية .

دراسة بيومي (2008م) : تهدف الدراسة إلى تقديم برنامج تدريبي لتنمية بعض مهارات العناية بالذات لدى الطفال التوحديين بمدينة العريش، وقياس مدى فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات العناية بالذات لدى الأطفال التوحديين، وتم استخدام المنهج التدريبي، وتكونت العينة من (12) طفل من الأطفال التوحديين الذين تتروح أعمارهم الزمني (09–

12) سنة، وقد تم تقسيمها إلى مجموعتين؛ أحدهما مثلت المجموعة الضابطة (06) أطفال منهم ثلاث ذكور وثلاث إناث ، والأخرى مثلت المجموعة التجريبية (06) أطفال منهم (3ذكور و03 إناث) .

وتكونت أدوات الدراسة من مقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة (اعداد عبد العزيز الشخص ، 2006) ، ومقياس ستانفورد بينيه للذكاء الصورة الرابعة (تعريب لويس كامل مليكة ، 1998) واستمارة لمعرفة أنواع المعززات المحببة للطفل التوحدي (اعداد الباحثة) واستمارة لجمع البيانات الشخصية (اعداد الباحثة) ، ومقياس مهارات العناية بالذات للطفل التوحدي (اعداد الباحثة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1 . توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مهارات العناية بالذات ومجموع الأبعاد في القياسين القبلي والبعدي وذلك لصالح القياس البعدي .

2 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي على أبعاد مقياس مهارات العناية بالذات ومجموع الأبعاد وذلك لصالح المجموعة التجريبية .

- دراسة اسكوتلاند (scotland ،2000)

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر برامج التدخل المبكر في تحسين مهارات التواصل في مرحلة ما قبل اللغة وخفض أنماط السلوك الاجتماعي غير المناسبة كالإثارة الذاتية لدى عينة من أطفال التوحد غير الناطقين الذين بلغ عددهم (87 طفلا) ممن هم أقل من (10سنوات)، وذلك عن طريق استخدام أسلوب التقييم والتركيب والتدخل المبكر ، والتدخل المكثف ومن ثم بناء أداة لتقييم التحسن الذي يحرزه الأطفال في قدرتهم على التواصل بمتابعة أدائهم على أنشطة البرنامج التي تضمنت مواقف الحياة اليومية للتواصل، كالتواصل الجسدي والتعاون واللعب والاستماع، والاستيعاب اللفظي، وقد أسفرت النتائج على أهمية

التدخل المبكر في تطوير مهارات التواصل ما قبل اللغة إضافة غلى تحسن قدرة الأطفال على التواصل بأنشطة الحياة اليومية .

- دراسة داغستاني (2011م)

استخدمت جداول الأنشطة المصورة مدخلا لاكتساب بعض المهارات الحياتية لدى أطفال الروضة التوحديين وقد هدفت الدراسة إلى اقتراح برنامج قائم على جدول الانشطة المصورة موجهة لأطفال الروضة لاكتسابهم بعض المهارات الحياتية اليومية، ومعرفة مدى فاعلية البرنامج المقترح، وقد اختيرت الدراسة من مجموعة من الأطفال التوحديين مركز والدة الأمير بن فهد للتوحد بمدينة الرياض، وتكونت عينة الدراسة النهائية من أربعة أطفال كمجموعة تجريبية تتراوح اعمارهم بين (4 – 6)سنوات، استخدمت الباحثة مقياس " جيليام لتشخيص التوحد " ومقياس المهارات الحياتية من اعداد الباحثة .

اشارت نتائج الدراسة إلى فاعلية البرنامج المقترح في اكتساب أطفال الروضة التوحديين بعض المهارات الحياتية وإلى تحسين في السلوكيات النمطية والمهارات الاجتماعية في حياتهم .

- دراسة (1999) عنوان الدراسة تجارب علاجية لعلاج الأطفال التوحديين .

تهدف الدراسة غلى التعرف على أفضل الطرق لعلاج الاضطراب التوحدي والمشاكل التي يتعرض لها المعالجون وما هو رأي المعالجين في طرق وأساليب العلاج المختلفة مع الأطفال التوحديين، وقد أوضحت النتائج أن أربعة طرق حققت نتائج إيجابية دالة وهي :

- العلاج باللعب – العلاج بالعمل – العلاج السري – العلاج بالتكافل الحسي .

كما اتضح أن اشتراك في البرنامج العلاجي لأطفالهم كان له أثر إيجابي فعلا كما أن تقييم الطفل لابد أن يكون داخل المنزل والمدرسة ونستخلص من الدراسة السابقة مدى فاعلية العلاج باللعب مع الأطفال التوحديين لكونهما تتناسب مع طبيعة وميول هؤلاء الأطفال مع تأكيد اهمية اشتراك الوالدين في اللعب مع أطفالهم .

التعقيب على الدراسات السابقة :

* وجود تشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في متغير التوحد .

* ركزت أغلب الدراسات على ذلك المنهج التجريبي في دراسة النواحي التواصلية واللغوية وأثرها في تنمية السلوك والتفاعل الاجتماعي لدى الأطفال المتوحدين التي احتوت على برامج تدريبية وسلوكية لتطوير مهاراتهم التواصلية ومهارات الحياة اليومية مثل دراسة الطنطاوي 2012 ، ودراسة بيومي 2008 .

* تشابه بعض الدراسات في نوع العينة ومجتمع الدراسة حيث طبقت الدراسات أداة الدراسة على أعينة من أطفال التوحد .

* اختلاف أهداف الدراسات السابقة والدراسة الحالية التي تهدف إلى معرفة دور الاخصائي النفسي في مساعدة الأطفال المتوحدين .

* الكثير من الدراسات ثنائية في اختيار الفئات العمرية ما بين (6 – 13) مثل دراسة الطنطاوي "2012" وبيومي "2008م" ، أما هدفت كل منها إلى تنمية مهارة التواصل ،أما دراسة اسكوتلاند "2000" فقد اختلفت في كونها تهدف إلى معرفة برامج التدخل المبكر في تحسين مهارات التواصل في مرحلة ما قبل اللغة .

* طبقت الدراسات في بيئات مختلفة .

* بعض الدراسات تؤكد على ضرورة البرامج الموجهة للأطفال التوحديين وضرورة اشتراك الوالدين مثل دراسة داغستاني 2011م .

الجانب النظري

الفصل الأول : مهارات الاتصال والاخصائي النفسي

تمهيد

* مهارات الاتصال

1 تعريف المهارة

2 أنواع المهارات

3 خطوات وأساليب تعليم اكتساب مهارة

4 تعريف الاتصال

5 عناصر الاتصال

6 الاخصائي النفساني

7 مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفساني

تمهيد :

الاتصال من الظواهر الاجتماعية التي تحدث بين الاشخاص في مختلف مجالات وميادين وجودهم بالإضافة إلى وجوده أيضا بين الأنواع الأخرى من الكائنات الحية ويتميز في كل الحالات بوجود عدد من العناصر أهمها انتقال المعلومات بين الطرفين لهدف معين ، الاتصال لا يعتبر علم فقط ولكن فن أيضا يعتمد على مهارات حيث أن اكتساب الاتصال الصحيح قائم على عملية اكساب الخبرة والمهارة وتزيد من فعاليته وتحقيق الأهداف التي يسعى إليها هؤلاء الذين يستخدمون الاتصال في عملهم كالأخصائي النفساني الذي يمثل عنصرا مهما وله دور كبير في المستشفيات الذي يتطلب بكل تأكيد اكتساب مهارات الاتصال حتى يتمكن من التواصل مع العميل بكل راحة ويستطيع أن يقدم مساعدة وتخفيف من شدة الاضطراب العميل، وأيضا بالتشخيص الصحيح وتقديم العلاج المناسب وكل هذا قائم على مهارات الاتصال التي يجب على الاخصائي أن تكون متوفرة لديه .

لأن مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفساني تجعل منه شخصا ناجحا في عمله ويؤديه بكل احترافية ودقة ومسؤولية فالاتصال بين الاخصائي والعميل ليس سهلا إلا إدا كان الاخصائي يمتلك مهارات الاتصال الذكية لأنها مهمة وضرورية في حياته العملية .

المهارة :

1 تعريف المهارة :

من المعروف أن التعريف وسيلة لتحديد حدود المفهوم ومكوناته وسنحاول فيما يلي الوقوف على العديد من التعريفات التي طرحها الباحثون للمهارة بصفة في محاولة عرضنا تعريف شامل وعام :

– المهارة هي القدرة على القيام بأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التمكن في الأداء مع الظروف المتغيرة (فيصل محمود الغرابية ، 2009، ص209)

– المهارة هي خطوة أو العملية المعرفية (الذهنية) أو الأدائية الوجدانية (الاتجاهية) والعلاقة البينية التي يمارسها الفرد من خلال قيامه بأداء أجد الاتجاهية والعلاقة البينية التي يمارسها الفرد من خلال قيامه بواجبات عمله (سامي محمد ختاتنة ، أحمد عبد اللطيف أبو أسد ، 2010، ص06)

– المهارة تعني أيضا القدرة على أداء معين أو مجموعة من الأعمال بشكل متناسق تعمل فيه مجموعة من عضلات الجسم كاستجابة لمثير خارجي ، بحيث يشكل هذا العمل نمط مميز يهدف إلى احداث تغير مطلوب مع الاقتصاد في الجهد والوقت ما يستخدم من موارد(سمير البدري، 2005، ص06).

– المهارة تعرفها " سهيلة الفتلاوي" بأنها " ضرب من الأداء تعلم الفرد أن يقوم به بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كانت هذه أداء عقليا أو اجتماعيا أو حركيا (سهيلة الفتلاوي، 2009، ص25)

– ويعرفها أيضا علاء محمد القافي ، بكر محمد جمدان ، بأمها عملية مستمرة تتضمن قيام طرف بتحويل أفكار ومعلومات معينة رسائل شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال (علاء محمد القافي، بكر محمد حمدان ، 2010، ص147)

كما يستخدم مصطلح المهارة ليشير إلى نمط نظامي ومتناسق من نشاط عقلي أو الجسمي أو الاثنين معا، يتضمن كلا من العمليات المستقبلة receptator (الحواس التي تستقبل المثيرات) والعمليات المؤثرة efecetor (العضلات أو الغدد أو الاثنين معا التي تزود بالاستجابة)

- والمهارة أيضا تعرف أنها" قد تكون إدراكية ، حركية ، يدوية فكرية أو اجتماعية ، وغيرها وذلك وفقا للنطاق أو الجانب الحسي (سعد، 2012، ص.ص.74-75)
- تعرف مهارة على انها تشير إلى الأداء المتميز والمستوى الرفيع في كافة مجالات الحياة، وهو بذلك يشمل كافة الأداءات الناجعة للتوصل إلى أهداف سبق تحديدها شريطة أن يتميز هذا الأداء بالإتقان والدقة (محمد حسين علاوي، 1313هـ ،ص. 11)

أنواع المهارة :

القسم الأول: تقسيم المهارات حسب طبيعتها :

المهارات الفكرية: وهي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع الفكري، ويقل فيها الطابع اليدوي والعضلي وهذا النوع من المهارات يتطلب في الغالب إعداد خاص وفترة طويلة .

المهارات اليدوية: وهي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع التي تتصل بأدلة العمال الماهرين ويقل فيها الطابع الفكري، (نصيف فهمي منقريوس ، 2009، ص74)

والنظري وهذه المهارات يمكن أن تكسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر حسب طبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من مهارات.

القسم الثاني : تقسيم المهارات حسب شموليتها

مهارات عامة : وهي المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتي ما تكون فكرية ونظرية والتي يمكن أن تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أداء العملية مع

بعض التكيف اللازم لتلائم احتياجات عمل أو عمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة .

المهارة المتخصصة : وهي تلك المهارات التي توفر معلومات متخصصة نظرية وعلمية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها وهذه المهارات قد يصعب تكييفه لتلائمه مع احتياجات المهارات المطلوبة (نصيف فهمي منقريوس ، 1313، ص74)

ثالثا خطوات اكتساب المهارة :

يمكن اكتساب المهارة من خلال الخطوات التالية :

تحديد الغرض من المهارة : يتم تحديد الغرض من عملية الاتصال سواء أهداف خاصة بالفرد المؤسسة أو المجتمع ، وبناء على الأهداف تحدد المهارة التي يجب اكتسابها للأخصائي أو القائم بعملية اتصال كأن تهدف عملية الاتصال إلى توجيه أباء المعوقين ذهنيا إلى كيفية التعامل مع الابناء ولكي يتحقق هذا الهدف لا بد للأخصائي القائم بعملية الاتصال ان يكتسب المهارة في الحوار والمهارة في التواصل مع الآخرين .

تجميع البيانات والمعلومات : يتم تجميع المعلومات عن المهارة من جوانبها المختلفة سواء الاجتماعية او النفسية والعملية ، حيث أن لكل مهارة أساس معرفي وقواعد توجه الممارسة ويتم ذلك بالقراءة عن المهارة في المراجع العلمية والدراسات والبحوث المختلفة عن المهارة (نجلاء محمد صالح / 2002، ص119) .

تحديد مجالات ممارسة المهنية: يجب على القائم بالاتصال تحديد المجال الذي يمارس فيه عملية الاتصال وهناك العديد من المجالات الممارسة المهمة لخدمة ومنها المجال التعليمي ، والمجال الصحي ...وغيرها من المجالات ، حيث تختلف مهارات الاتصال التي يكتسبها القائم بالاتصال وفق مجال الممارسة .

تحديد اجراءات المهارة :

معروف ما يجب عمله في كل خطوة غلى أن تكتسب المهارة فكل مهارة تتضمن مجموعة من الخطوات اللازم التعرف عليها قبل التدريب على ممارستها فالخطوة اللازمة لمهارة المقابلة تختلف عن خطوات اكتساب مهارة الملاحظة أو الحوار ...وغيرها .(نجلاء محمد الصالح ، 1012، ص120) .

التدريب على استخدام المهارة : يقوم المدرب بتدريب القائم بالاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتساب المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها.

ممارسة المهارة : يقوم ممارس المهارة المعني أو القائم بالاتصال بتطبيق المهارة التي قام بالتدريب عليها، حيث أن جمع المعلومات عن المهارة والتدريب عليها لا يكفي لاكتساب المهارة وقيم الممارسة تحت إشراف المدرب لتصحيح جوانب الخطأ .

تقويم استخدام المهارة : خلال هذه الخطوة يتم تقويم المهارة وإجراء تعديلات عليها سواء في مضمون المهارة أو الوسائل المستخدمة فيها بحيث يتم تحقيق الهدف .

التأكد من تطبيق النظريات والحقائق من خلال استخدام المهارة :

مهارات الاتصال تنتج من خلال عمليات متداخلة وهي الاختيار الواعي للبناء المعرفي والمعلومات الخاصة بالمهارة ثم التفاعل بين هذه المعرفة مع البناء القيمي للممارسة ثم تحديد نسب المهارات التي تسمح للممارس بالتدخل المهني للقيام بعملية الاتصال الناجحة (نجلاء محمد صالح ، 2012، ص121) .

أساليب تعليم المهارات :

تتحدد أساليب تعليم المهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ونفسية ومنها مهارات الاتصال المختلفة كالمهارة في الملاحظة والمهارة في التفاعل والتواصل والمهارة في المقابلة في تكوين العلاقات ...وغيرها، وتتحدد هذه الأساليب فيما يلي:

1- **التعليم باستخدام المهارات:** ويقوم المدرب بعرض الجوانب المختلفة للمهارة بالإضافة إلى عرض بعض النماذج التطبيقية كاستخدام مهارة ويقوم بتشجيع المدربين على ممارسة المهارة في قاعات المحاضرات .

2- **استخدام القاعات التدريبية المتخصصة :**

ويتم إعداد قاعات تستخدم عليها المهارات المتنوعة كأن يتوفر على بعض أجهزة ووسائل اتصال سعية بصرية كما تضم مقاعد هذه القاعات على شكل دائري يسمح لكل متدرب أن يرى الأخر ويرى المدرب في نفس الوقت ومن ثم تصلح للتدريب على مهارة المناقشة الجماعية ومهارات إدارة الاجتماعات (نجلاء محمد صالح ، 2012، 122)

3- **التعليم باستخدام نماذج واقعية :**

يقوم المدرب بعرض النماذج معينة تمت ممارستها نفسيا على المتدربين وذلك بالتعرف على الخطوات التي استخدمت في ممارستها .

إعداد برنامج معني للتدرب على المهارة :

يقوم المدرب بالتعاون مع المتدربين بإعداد برنامج تدريبي يشمل على المهارة .. التي يسعى إلى اكتسابها لهم وخلال هذا الأسلوب يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرنامج (نجلاء محمد صالح ، 2012، 123)

التخطيط: يتم في مرحلة التخطيط ما يلي:

- تحديد نوعية المهارة الأدائية المستهدفة

- تحليل المهارة بالتفصيل وتسجيل العمليات الخاصة بها وتسلسلها
- اختيار طرق التدريب المناسبة لتعلم المهارة .
- تحديد أساليب تقييم المهارة المتعلمة وإعداد وسائل التقييم المناسبة

التدريب : يتم تقديم المهارة بطريقة نمذجة أو البيان العملي وسرد التعليمية المنطقية، والتوضيحات اللازمة من أجل جودة الأداء وتركيز الانتباه على النقاط الأساسية والاجراء الأكثر صعوبة (تغريب عمران وآخرون، 2001، ص18)

إتاحة فرصة للتدريب على المهارة إما ككل أو على أجزاء مع توجيه الارشادات اللازمة ، وذلك من خلال معمل مهد إعداد يتلاءم مع طبيعة المهارات المطلوب التدريب عليها .

التقييم يتم التقييم أثناء مراحل التدريب وفي نهاية التدريب، وذلك من خلال تقديم التعزيز الفوري الذي يتناسب مع الأداء أثناء التدريب من خلال الحكم على الأداء النهائي ومدى إجادته أو تقييمه في ضوء المعايير المناسبة، بما في ذلك سرعة الأداء ودقته، وقلة الرجوع إلى التعليمات ، ويراعي تدريب المتعلم على تقييم ذاته وتقييم زملائه (تغريب عمران وآخرون ، 2001، ص19)

ويرى جابر عبد الحميد أن تعليم المهارة يتطلب دفع المتعلم لعمل أشياء وينبغي أن يساهم المعلم في مايلي:

- عرض بيان عملي بالمهارة على المتعلمين في صورة دورة كاملة من العمليات .
- تجزئة المهارة إلى أعمال فرعية متصلة ولكنها متمايزة مع عرضها على النمو المثالي .
- إتاحة فرصة التدريب المستمر على الأعمال الفرعية حتى تتعلم المهارة باتقان وبما يساعد على تثبيت التعلم .

- التأكد من أن الأعمال الفرعية قذ تم جمعاه في سلسلة مكتسبة وتقديماه ، وأن يتم تعلم المهارة الكاملة عن طريق الممارسة تعلما مهنيا.

- من الأساليب الناجحة لتعلم مهارة " تعليم الاقران " وذلك بإتاحة الفرصة للمتعلم الذي أجاد اكتساب مهارة لأن يعلم زميلة المهارة بطريقة صحيحة وفي نفس الوقت يتابع المعلم ما يحدث حتى يضمن صحو ودقة التعلم (غريب عمران وآخرون ، 2001، ص21.)

تعريف الاتصال :

إثر اختلاف مجالات استعمال مصطلح الاتصال كان لا بد من انتقاء التعاريف التي تخدم حيثيات هذه الدراسة في تشكل نسق مفاهيمي يوضح ماترمي إليه الدراسة التي تناولت قبل ذلك هناك ملاحظة يجب إليها ففي تصفح الدراسات والكتب نجد أن هناك من يستعمل مصطلح الاتصال ومنها من يستعمل مصطلح التواصل، والراجح من الأمر إثبات لما ود في المعاجم فإن الاتصال والتواصل في اللغة العربية بمعنى الواحد وهو كل شيء اتصل بشيء آخر فما بينهما وصل، وصلة ، فالوصل يعني الاتصال والصلة تعني التواصل(زياد أحمد الدعس، 2009، ص13) .

بشكل عام الاتصال هو " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل النفس الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمنا (فضيل دليو، 2003، ص15) .

وبشكل أرفع الاتصال" عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب"(ابراهيم أبو عرقوب، 2011،ص18) يشير هذا التعريف غلى مصطلح مهم في عملية الاتصال وهو التبادل بمعنى المشاركة أو التشارك فالاتصال عملية

يستطيع بواسطتها طرفان أن يشتركان في فكرة أو مفهوم أو الاحساس...فعملية الاتصال تستمر على أساس الشخص الطرف الذي يعطي وجهة نظرة ينتظر من الطرف الآخر ليرد عليه لما لديه من وجهات نظر(محمد متولي قنديل ورمضان مسعد بدوي، 2004، ص94) المقصود بالمشاركة هو أخذ العطاء كما أن الاتصال" هو التقاء العقول وأحداث مجموعة من الرموز المشتركة في عقول المشتركين في الاتصال (ابراهيم أبو عرقوب ، 2001، ص19).

وهناك من يرد بأن الاتصال مجرد عملية لنقل معلومات، وإنما هو فن نقل المعلومات وحتى الآراء والاتجاهات من شخص لآخر والمقصود بالفن هو الفن ذو المعنى المهاري، وهو أيضا القدرة على تطبيق والمهارة في الممارسة (محمد محمود مهدلي، 2005).

وهذا التعريف يشير إلى ضرورة توافر مهارات الاتصال أثناء القيام بهذه العملية وهو ماتهتم بتناوله الدراسة الحالية، وعلى ذلك يمكن أن نرجع القول بأن الاتصال في العلاقات الانسانية أي بين الأفراد بعضهم ببعض، هو عملية تفاعلية وتبادلية بمعنى تبادل الرسائل الاتصالية حيث تتشكل من العلاقات الانسانية وبذلك يحافظ المجتمع على تماسكه وترابطه ليصبح بذلك مجتمع فعالا .

فالاتصال هدفه التأثر والتأثير في الآخرين والجانب المهاري في الاتصال يدعم هذا الهدف ويساعد الاطراف المتصلة على التفاهم والتقبل وحتى الاستمتاع بعملية الاتصال بعيدة عن التهادم والنفور.

وهناك من الأمر من يستحق فكرة في هذا المجال فالعديد من التعاريف الواردة عن الاتصال تتجه إلى تعريفه على نحو أنه عملية انتقال المعلومات من المصدر المرسل إلى مستقبل على شكل إشارات (مرمزة ذات رمزو) حيث يقوم المستقبل بتحليل تلك الرموز لفهم محواها، لكن من مفهوم مبسط يبدوا آليا، فعملية الاتصال لابد أن ننظر إليها بجوانب

اخرى، خاصة إذا أردنا أن نحلل العملية الاتصالية، فمحتوى الرسالة قد يحمل معنى الأمر أو الطلب أو تهديد أو أن تكون مجرد حديث عادي .

كل ما سبق يمكن اعتباره عوامل لابد من أخذها بعين الاعتبار أثناء تحليل العملية الاتصالية وعلى ذلك لا يمكن اعتبار الاتصال مجرد أخذ ورد للرسائل الاتصالية لأن هذه العوامل تجعل من العملية الاتصالية تلك تختلف عن العملية الاخرى وهكذا .

عناصر عملية الاتصال :

تتعدد مراحل عملية الاتصال وتتوزع هذه المراحل بين المرسل والمستقبل فالمرسل فهي سبيل المثال (1) يحدد هدف الاتصال(2) يختار الفكرة (3) ويختار وسيلة الاتصال والتعبير(4) يصيغ رسالته(5) يرسل رسالته .

باختصار يمكن عملية الاتصال ان تكون كالتالي :

1: **هدف** : يجب أن يوجد هدف يحدد دوافع عملية الاتصال

2: **مرسل** : وهو باعث أو مصدر الرسالة للمستقبل.

مستقبل : وهو من يتلقى الرسالة من المرسل .

4: **رسالة** : هو المعنى أو المعلومات أو الأفكار أو آراء أو قرارات التي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل وقد يعبر عن الرسالة بالاتصالات اللفظية سواء شفهية أو كتابية

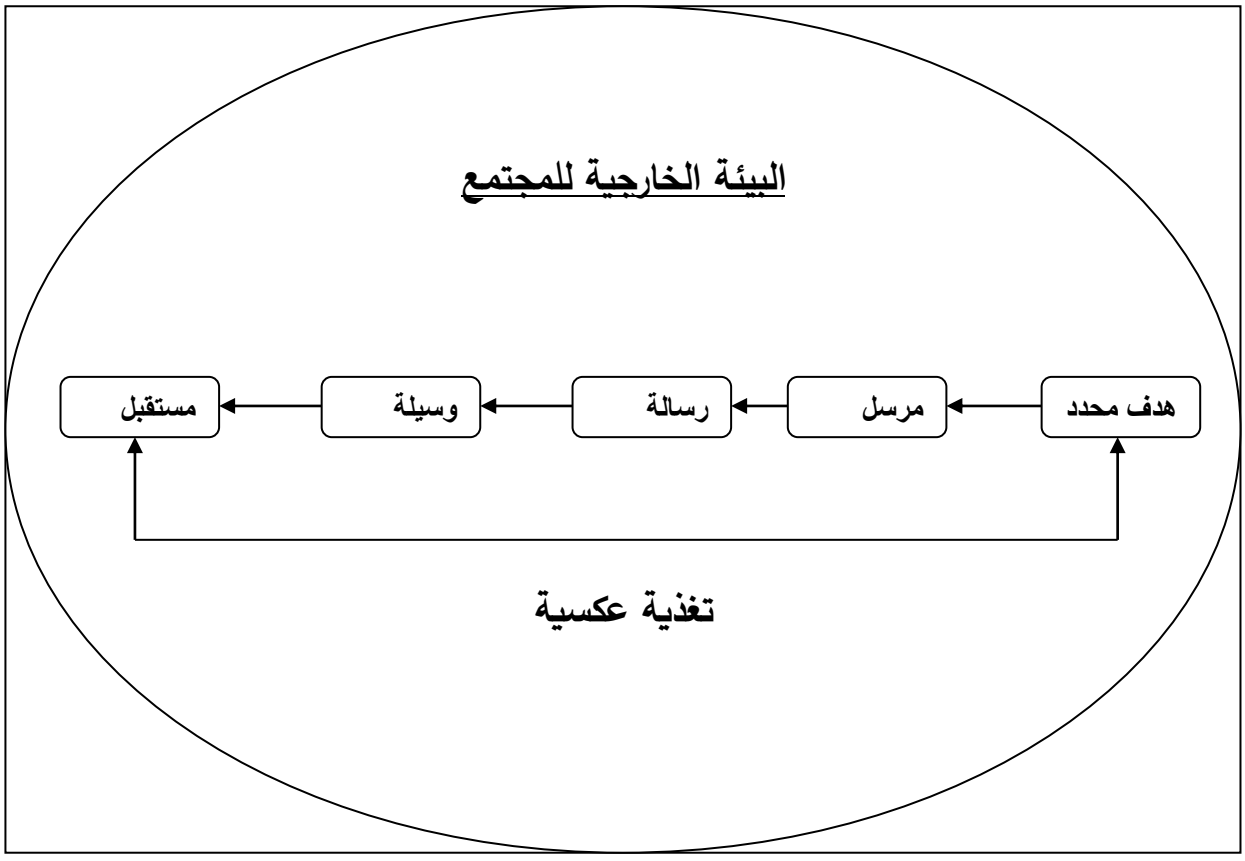
5 : وسيلة : وهي الأداة أو القان أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية الاتصال (مثل المقابلات والاجتماعات والزيارات والاتصالات الأفقية والتقارير...)

6 : التغذية العكسية أو المرنة أو ارجاع الأثر : وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته ، وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة

سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام الوسيلة اتصال اخرى حت يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية اتصال وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل وأن المستقبل يفهم الرسالة .

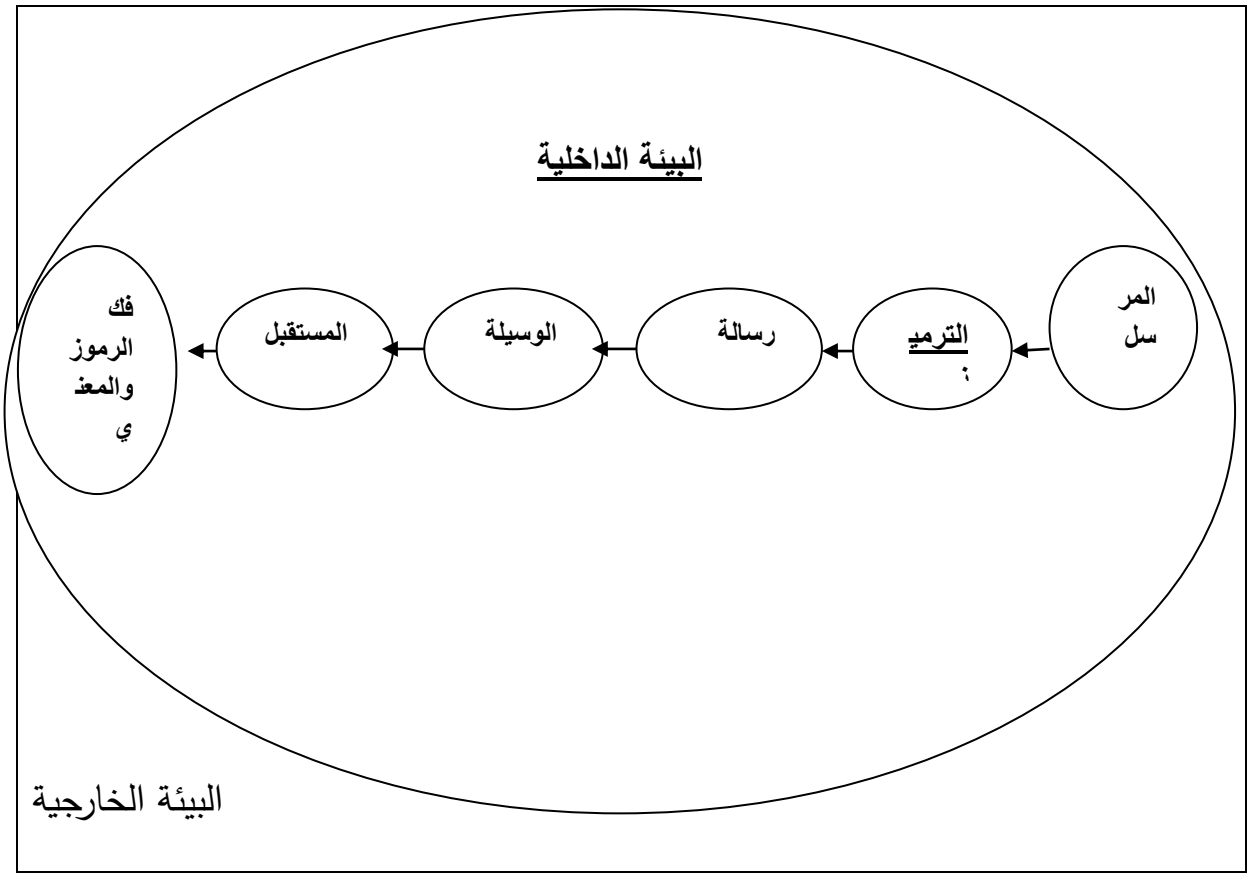
7 : مصادر التشويش : التشويش أو الضوضاء أو الضجة : التي قد تصدر عن البيئة الداخلية (المنظمة) أو البيئة الخارجية (المجتمع) لها تأثير سلبي على جميع عناصر الاتصال السابق ذكرها، ويؤدي هذا التشويش أو الضوضاء أو الضجة غلى تقليل الانتباه والتركيز والانصات لدى كل من المرسل والمستقبل وإلى تحريف المعني وتقللي الوضوح والدقة في الاتصال (مدحت محمد أبو نصر ، 2015 ، ص24)

مخططات عناصر الاتصال :



الشكل رقم 01

وهناك من يحدد عناصر الاتصال بشكل آخر كما هو موضح في الشكل الثاني من خلال إعطاء القيمة أكثر لعملية الترميز CODINGمن جانب المرسل ، وعملية فك الرموز والمعني DECODING من جانب المستقبل.



الشكل 02

كما يقسمها أحمد ماهر كالآتي :

المعلومات أو الأفكار المطلوب نقلها : وهي تمثل المحور أو موضوع الاتصال

أطراف الاتصال: وهي تتكون من عدة أفراد؛ مرسل لديه المعلومات وقد يعاونه آخرون في عملية الصياغة أو الترميز والاعداد والكتابة وغيرها، وهناك مستقبل يحتاج إلى معلومات أو أنه قد يستخدمها ويعاونه أفراد في عملية فك رموز الرسالة أو اعدادها للقراءة والاستماع وغيرها .

الصياغة : وهي تعني تحويل المعاني والأفكار إلى رموز في شكل كلمات أو حروف أو أرقام وتعبيرات وجه حركة جسم وغيرها

الرسالة : وهي الصورة النهائية التي يأخذها مجموعة الصياغات .

الوسيلة : وهي الوسيط المستخدم لنقل الرسالة وهي إما رسائل فورية كالحديث ، المقابلة والاجتماع أو رسائل مكتوبة كالخطابات والمذكرات .

قنوات الاتصال : وهي صفة الاتجاه الذي تأخذه وتسير فيه الوسيلة فهل هو من الأعلى إلى الأسفل أو من الأسفل إلى الاعلى ، أم على نفس المستوى .

بيئة الاتصال : وهي العناصر المحيطة بعملية الاتصال مثل العوامل الخاصة بتصميم الوظيفة ومقدرا السلطة الناتجة والاضاءة والحرارة وظروف العمل والضوضاء وغيرها .

التشويش : تعاني كل عمليات الاتصال من احتمال التشويش على المعاني والأفكار ونقل المعلومات واستقبالها مما يقلل من فاعلية الاتصال (أحمد ماهر، 1998، ص24)

من خلال التصنيفات يتضح لنا أن هناك تشابه في بعض العناصر واختلاف في أخرى ، وهذا راجع إلى نظرة كل مؤلف إلى أهم العناصر التي تحتوي الاتصال .

خصائص الاتصال:

ان عملية الاتصال في الأصل جد حساسة ومعقدة ، وهذا مايجعلها تتميز بمجموعة من الخصائص التي تتمثل في :

1 الاتصال عملية لها صفة تلقائية : وجد الانسان على الارض وهو في محاولة دائما لتكوين العلاقات مع الآخرين ولذلك فقد أوجد اللغة والاشارات ليتمكن من تحقيق ذلك فهو بذلك مدفوع إلى الاتصال بغيره قصد استمرار حياته الاجتماعية (هناء بدوي، 2003، ص50)

2 الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار : يعتبر الاتصال من الظواهر المنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات كما يمارس في مختلف المنظمات المحلية والدولية .

3 الاتصال يشكل نظاما متكاملا : يتكون الاتصال من وحادت متداخلة وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ووسائل وبيئة اتصالية ، وإذا غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فغن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب (شعبان فرج ، 2008، ص21) .

4 الاتصال له طبعة تاريخية : وهذا راجع لكونه يمر بالعديد من المراحل التي تتخللها تطورات سواء في طرق الاتصال أو في الوسائل المستخدمة .

5 الاتصال تفاعلي وآني ومتغير : فالاتصال يبنى على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه يمكن ان يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر وصول الرسالة ليقوم بالاستجابة عليه (محفوظ أحمد جودت، 2008، ص21)

6 الاتصال ذو أبعاد متعددة: فالاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني فكل الرسائل فيها على الأقل بعدين من المعاني معنى ظاهر ومعنى باطن تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة الحديث والتوكيد على بعض مقاطع الكلام ، فالاتصال

يؤدي لنا وظائف متعددة ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها (حسن محمود ابراهيم حسان ، 2007، ص275)

شروط الاتصال :

بما أن الاتصال عملية تفاعلية تم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات فإنه لنجاح هذه العملية لا بد من توفر شروط

1 الوضوح :

بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحا ولا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل أكبر قدر من الفائدة

2 البساطة :

بمعنى يتم الاتصال بشكل مبسط خال من التعقيد بحيث يتسنى للرسالة أو المعلومات أن تصل إلى المتلقي في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون .

3 سلامة الوسيلة :

بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة تشير إلى مطلوب وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تتسنى بصورة مغايرة لما يهدف إليها الاتصال .

4 عدم التعارض : بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال .

الايجاز : إي الابتعاد عن تطويل الاسهاب الذي يخل بالمعنى مما يصيب بالفتور .

التكامل : أي شمولية الرسالة لكافة جوانب موضوع من ناحية الكم والكيف

الملائمة : بمعنى يكون الاتصال ملائما من حيث طبيعة المتلقي ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ (مصطفى عبد السميع محمد ، 2005، ص80)

أنواع الاتصال :

توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ،وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسين من الاتصالات (العثيمين، 1414، ص24)

اتصالات الرسمية :

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية وقد تكون خارجية، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاث أنواع على النحو التالي:

2 الاتصالات العمومية : وتنقسم إلى

اتصالات صاعدة : وهي الاتصالات الصادرة من العاملين إلى المدير وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعيقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظة والآراء ، ولات تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة الى التطوير وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق الصناديق المقترحات وغيرها .

اتصالات نازلة : وهي اتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى الأسفل ، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات وتتم عادة بالعديد من الصيغ امألوفة في الاتصال .

اتصالات أفقية : وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد والجماعات في المستويات المتقابلة، ويعزز هذه النوع الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الادارية المختلفة خصوصا ماركز، على تنسيق العمل ، وتبادل المعلومات ، وحل مشكلات للإقلال من حدة الصعوبات والاحتكاكات .

اتصالات المقابلة أو المحورية : وهي اتصالات بين المدراء وجماعة العمل في في فترات غير تابعة لهم تنظيميا ، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية المختلف التقسيمات .

ثانيا : الاتصالات غير الرسمية

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والاجراءات الرسمية ، إنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية ، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعة قياسية عن الاتصالات الرسمية ، وتتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية (الشماع وحمود ، 1420هـ، ص229) .

تتنوع أنواع الاتصال وأساليبه، ولكنها تشترك في هدف وهو توصيل الرسالة ويمكن الاشارة إلى البعض أنواع الاتصال الأخرى

1 الاعلام : وهو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي عام صائب، وأهم ما يميز وظيفة الاعلام هو الصدق حيث يهدف إلى تقديم حقائق مجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية (حارث عبود ، 2009، ص30)

2 الدعاية : هي الحدود المخططة أو المحاولة المقصودة التي يقوم بها الفرد أو جماعة تستهدف تشكيل اتجاهات جماعات أخرى أو التحكم فيها وذلك باستخدام وسائل الاتصال(مصطفى عبد السميع، 2005، ص77)

3 الاعلان : هو رسالة مدفوعة مقابل لها بواسطة ممول معين لعرض أفكار وسلع والخدمات وترويجها، وهذه الرسالة تكون أخبارا أو مدلولات أو ترفيه (حارث عبود ، 2009، ص31).

العلاقات العامة : وهي هندسة تدبير التساهم والرضي ويميل هذا التعريف إلى أن يجعل من رجل العلاقة العامة عملا للرأي العام وداعية في الوقت نفسه (حراث عبود ، 2009، ص32) .

الاتصال التعليمي: هو عملية تفاعلية مشتركة بالرمز و اللفظية بين المرسل والمستقبل من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة .

<u>أهداف الاتصال</u> :

إن لعملية الاتصال مجموعة متعددة من الأهداف تمحورت أساسا حول مايلي:

- يعرف للاتصال أعضاء الجماعة او فريق العمل بما يقوم البعض منهم من أعمال كي يقتدو بها أو يمتنعوا عناه .
- نقل التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين .
- توفير المعلومات باختلاف أنواعها إلى الرؤساء لكي يستعينوا بها في عملية اتخاذ القرارات .
- نقل آراء ووجهات نظر أعضاء الجماعة بصفة عامة فيما يتعلق بنشاط المنشاة أو او المنظمة وتكوين الصورة لذهنية الطيبة لدى المهتمين بالأمر (حارث عبود .2009، ص37.).

وقدم عبد المعطي محمد عساف تصنيف لأهداف العملية الاتصالية كما يلي:

- هدف توجيهي : يمكن أن يتحقق حينما تتجه عملية الاتصال إلى اكتساب المستقبل بأمور اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة .
- هدف تثقيفي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمورهم تهمهم قصد مساعدتهم في فهم الواقع وزيادة معارفهم حول ما يدور من أحداث .
- هدف تعليمي : ويتحقق حينما يتجه الاتصال نحو اكتساب المستقبل خبرات جديدة .
- هدف إداري : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين ميزة العمل وتوسيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في الهيئة الواسعة أو المؤسسة (عبد المعطي عساف ، 2004، ص77) .

أهمية الاتصال :

ترجع أهمية الاتصال إلى دوره الفعال في تمكين القائم بالاتصال من نقل الأفكار ومشاعره ، واتجاهاته بفعالية وصورة ملائمة وبمرونة كافية للمستقبل ، مما يترتب عليه نجاعة في تحقيق الهدف من الاتصال من خلال تعريف التأثير في المستقبل، لذلك يعد الأفراد الذين يجدون مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي أكثر فعالية في علاقتهم مع الآخرين وتوجهاتهم ، مما ينعكس بشكل إيجابي على مسيرتهم في الحياة (عبد الرحمن ابراهيم الشاعر ، 2004، ص158) .

كما أن تحسين أنماط الاتصال داخل المنظمات الانتاجية يؤثر بفعالية في درجة نجاح المنظمة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ، وينعكس بشكل إيجابي على زيادة الانتاجية نتيجة وجود قنوات الاتصال مفتوحة بين الرؤساء و المرؤوسين ، مما يترتب عليه ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وزيادة إقبالهم على العمل وتعديل اتجاهاتهم بصورة إيجابية ومشاركتهم في التغيير والتطوير للأفضل وبالتالي يساهم في زيادة درجات الولاء والنتماء للمنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها (مليكة عويس كامل، 1989، ص365)

ويبرز القاسم أهمية الاتصال فيما يلي:

الحاجة للارتباط بنظم المعلومات والانترنت وعدم امكانية عزل الأجهزة عن الشبكات المحلية والشبكات واسعة النطاق لتوفير المعلومات لمن يحتاجها .

اعتماد مختلف المنظمات على فعالية الاتصالات .

تتيح فرصة لاختراق الحدود المكانية وبذلك تساعد على تحديد الأخطار والتحكم بها ومتابعة المجرمين (أحمد سمير حسن ، 1984، ص49)

أما النمر وآخرون فيعزون أهمية الاتصال إلى مايلي:

– مساعدة المدير على التوجيه للعاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة من خلال توجيه سلوكياتهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الاهداف التنظيمية على الأقل، وهو مايحتاج غلى الاتصال المستمر للتوجيه والتنسيق وتنظيم الأعمال ومتابعتها .

– التنسيق بين عمل الأقسام والادارات وضمان تدفق العمل بانتظام بين التقسيمات الادارية المختلفة ودفع النشاطات الحيوية في أطراف المنظمة، فبدوناه تبقى القرارات والمعلومات في حالة جمود ، وتتوقف العلمية الإدارية تماما.

– ترتكز النشاطات الإدارية المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ القرارات وتنسيق وإشراف ورقابة وتقويم الاتصالات (مسعود محمد النمر وآخرون ، 2006، ص376)

أما في منظورنا فإن أهمية الاتصال تكمن في تعدد الأدوار التي يقوم بها فهو لا يقتصر على الدور الارشادي والوقائي لعلاج المشكلات الادارية بل يمتد أثر يشمل الدور العلاجي من خلال مكافحة الانحرافات السلوكية والفساد الاداري ، وترسيخ القيم لتهيئة بيئة إدارية صالحة للإبداع والابتكار .

معوقات الاتصال :

هناك توافق ومواقف عديدة للاتصال مع الاخرين نذكر منها على سبيل المثال :

- التعالي عند الحديث
- السيطرة على الحديث

- استخدام مصطلحات أو تعبيرات غير مناسبة
- استخدام عبارات النقد اللاذعة باستمرار
- محدودية الاتصال غير اللفظي
- عدم متابعة المرسل بالنظر إليه
- الادراك الانتقائي
- قصور اهتمام المرسل
- اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة
- عدم الانصات من جانب المسل أو المستقبل
- المقاطعة المستمرة عند الحديث .
- التسرع في الحكم أو التعليق على كلام المرسل
- التحكم والسخرية
- الأحاديث الجانبية
- المجادلة خارج الموضوع
- ضعف القدرة اللغوية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معا
- الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل (مدحت محمد أبو نصر ، 2015، ص46).

تعريف مهارات الاتصال :

تعرف مهارات الاتصال من حيث المنظور الاجتماعي بأنها قدرة الفرد على التفاعل الاجتماعي الفعال مع الآخرين في سياق معين .

أما على مستوى تفاعل الأفراد فهي قدرة الفرد على التفاعل الملائم والفعال الذي يظهر من خلال أداء الفرد أو من خلال وصف ملاحظة الاخرين لهذا الأداء .

إذ في أداء الفرد في الاتصال ينعكس على مشاعر الفرد وعلى مساعي الاخرين (محمد بن سعيد القحطاني ، 2013) .

أنواع مهارات الاتصال :

1 مهارات الاستماع :

تعريف : الاستماع : عملية استماع لكل من الرموز المنطوقة والاشارات الشفهية والمرئية المتضمنة في الموقف الاتصال المواجهي بين المرسل والمستقبل (محمد منير حجاب ، 2006، ص21)

وهو عملية ذهنية واعية مقصودة ترى إلى تحقيق عرض معين يسعى إليه السامع تشترك فيها الأذن والدماغ إذ تستقبل الأذن الأصوات وتنتقل الاحساسات الناجمة عنها إلى الدماغ أين يتم تحليلها وترجمتها إلى دلالاتها المعنوية (محسن علي عطية ، 2008، ص218)

وايضا هي الاتجاه نحو الاخرين ونحو مايحاولون التعبير عنه بحيث أنه يتضمن الاستجابات البناءة التي تساعد المتحدث في التعبير عن أفكاره ومشاعره ، فالمستمع الجديد من يحاول أن يسمع كل شيء ولا يقتصر إنصافه على ما يرغب في استماعه هو فقط (إيمان محمود أبو شنب، 2013،)

وحسب الدراسة الحالية ، فمهارة الاستماع تعني قدرة الفرد المستقبلة على تلقي الرسالة أثناء تواصله مع المرسل بفاعلية بحيث يكون محتوى الرسالة أثناء تواصله مع المرسل بفاعلية بحيث يكون محتوى الرسالة هنا لفظيا (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2009) ، إضافة إلى المحتوى اللفظي للرسالة لابد من اللقاء المباشر بين طرفي عملية الاتصال لأن الاستعمال الفعال هو الاستماع للأقوال والأفعال إي الحركات التي تصدر من المتحدث أثناء عملية الاتصال .

أهمية مهارة الاتصال :

قبل الشروع في الحديث عن أهمية مهارة الاتصال لا بد إلى الاشارة إلى أمر فاده أن هذه المهارة تعد مهارة محورية ومنطلق الاكتساب بقية المهارات فمن يملك مهارة الاستماع من الممكن له أن يمتلك مهارة فهم الآخرين ومهارة إدارة العواصف لذا لابد من الامعان في الحديث عن أهمية المهارة وكذا الجوانب المرتبطة بها (راشد محمد أبو حواوين ، 2006) .

أما عن أهمية الدراسة فهي تتمثل في :

– أن الاستماع يعد سلوكا حضاريا ، ناهيك عن حث القرآن والسنة النبوية على الاستماع في كثير من المواضع .

– يعد الاستماع من أكثر الأساليب شيوعا وفق ما أشارت إليه الدراسات، حيث أن الانسان يقضي 45 من تواصله في الاستماع .

– الاستماع في المجال التعليمي يستخدم في المحال التعليمي أكبر من طرف طلاب الجامعة يحققون باستخدام هذه المهارة نتائج مضاعفة مقارنة عما يحققونه باستخدام مهارة أخرى .

– الاستماع الجيد أساس إبداء الرأي الموضوعي .

– الاستماع مقوم من مقومات نجاح كل من يرغب في التأثير على الآخرين .

ثالثا : عناصر عملية الاستماع

لأن الاستماع لا يتم إلا بوجود متحدث يعد المرسل للرسالة الاتصالية كان لابد من التطرق إلى العناصر الفاعلة في حدوث الاتصال حتى تتضح بذلك سيرورته ، وهي تشتمل على كل من : المستمع (المستقبل) ، المتحدث (المرسل) الرسالة ، الوسيلة ، الادراك وأخيرا التغذية الراجعة ، وبما أن الدراسات الحالية تهتم بمهارات الاتصال فإن هذه العناصر كفيلة بأن نحكم وجودها على أن عملية الاتصال قد تمت فعلا .

تنمية مهارة الاستماع :

لكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الاستماع لا بد له أن يتمرن على كل من

1– الانتباه للمتحدث : ويعني ذلك توجيه السمع والعقل والجسد نحو المتحدث .

2– حسن استخدام الصمت : الصمت عامل مساعد على تركيز الانتباه .

3– الاهتمام بالتعابير غير اللفظية : تحديد اللغة غير اللفظية التي ترافق اللغة اللفظية .

4– استخدام لغة الجسد المناسبة للموقف التواصلي .

* من الممكن أيضا أن يستخدم المستمع لغة العيون تعبيرا عن فهمه أو عدم فهمه للرسالة أو تعبيرا عن اعجابه من عدمه بما يقود المتحدث كما يمكن استعمالها تعبير على الموافقة على رأي من عدمه (محمد منير حجاب ، 2006)

5- لابد من طرح السؤال عند الحاجة .

- تجنب مقاطعة المتحدث لتصحيح أخطائه
- سرعة الفهم ودقته .
- فهم معاني المفردات ضمن سياق الحديث بربطها بما وراءها ومابعدها من كلام (عدنان حسن الأحمدي ، 2009)

* كلما كانت الحصيلة اللغوية عند المستمع عالية كانت عملية الاستماع أكثر نجاحا وسهولة ، لأن المستمع قد يتواصل معه متحدثون من مختلف الفئات العمرية والمستويات العلمية والخلفية الثقافية (محسن علي عطية ، 2008) .

ثانيا : مهارة الحديث

التحدث مع الاخرين عملية يمارسها الانسان منذ صغره في أشكال وصور مختلفة ولذلك فإن التحدث قد يمكن تعلمه

مفهوم مهارة الحديث : تعتبر مهارة هامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدر كبير من التعامل على صورة مقابلات أو التحدث معهم في الهاتف ، وبالرغم من القدرة على الحديث متوافرة لدى الغالبية العظمى من البشر، بغض النظر عن السند أو المستوى الثقافي والاجتماعي إلا أن هناك القدرة على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفرروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدثون إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الآثار الذي يتركه الحديث على الاخرين (شريف الحمدي ، 2007، ص41).

* لا تقل مهارة الحديث عن أهمية الاتصال الانصات خاصة وأن الفرد يتولى باستمرار الحديث عن العمل والمشكلات المرتبطة له وبالتالي يجب أن يقوم الفرد بتنمية أخطاء

الخاصة بالحديث ، علاوة على توجيه الاسئلة إلى المستمع بطريقة التي تساعد في توصيل رسالته بشكل فعلا (حميد الطائي بشير علاق ، 2009، ص104).

* وتعرف أيضا على أنها القدرة على اخراج الافكار والمعاني في صورة لفظية أو كلمات أو جمل ...إلخ، بهدف إيصال ما يرغب أن يعبر عنه بطريقة تجعل من متلقي يدرك معنى الرسالة ويتقبلها (عبد الله تلي ، 2005)

* وأيضا القدرة على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الاتصال اللفظي (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2009، ص45)

- الاتصال الناجح الفعال مع الاخرين يحتاج إلى لباقة في الحديث واللباقة في مخاطبة الناس ، فتحتاج إلى صفات نذكر منها:

1. وضوح الفكرة لدى المتحدث .
2. اختيار وسيلة الاتصال المناسبة (مثل المكالمة الهاتفية أو ارسال خطاب ..)
3. البساطة في الحديث .
4. الاختصار في الكلام .
5. خفض الصوت عند الحديث
6. انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة .
7. الانصات إلى الاخرين عندما يتحدثون .

أدوات تقييم المتحدث :

هناك أدوات عديدة يمكن البناء عليها تقييم المتحدث ، نذكر منها :

1. جذب الانتباه .2. لغة الجسم .3. التواصل البصري.4. نعمة الصوت .5. المحتوى .6. الثقة بالنفس .7. الملخص . (مدحت محمد أبو نصر ، 2009، ص154)

تنمية مهارة التحدث :

1- التوقف عن الكلام بين الفكرة والاخرى لتكون فرصة للمستمع يبدي فيها رأيه .

2- الانتباه لملامح المستمع إن كانت تبدو عليه فهم الرسالة من درجة اهتمامه بها .

3- حسن استخدام نبرة الصوت التي تتناسب مع الفاصلة بين المتحدث والمستمع.

4- استخدام الألفاظ التي تحمل المعاني الواضحة بعيدا عن المصطلحات الفنية والتي تحمل أكثر من معنى أو استعمال اللغة الاجنبية .

5- مراعاة الالة النفسية والمزاجية للمستمع .

6- الاستناد على الادلة والبراهين .

7- القدرة على التعبير الحركي ، إذ تم الحديث عن تعابير الوجه ولغة العيون بشكل أدق فإنه من الخطأ أن يصرف المتحدث نظره إلى غير المستمع ويظل على ذلك الحال طول الوقت، بل على المتحدث استعمال لغة العيون فهما يوفران جو يتسم بالود والمحبة ، كما أن لهما دورا في جعل المستمع على اتفاق مع رأيك، فلغة العيون توفر الفرصة للسيطرة والتحكم على الموقف الاتصالي فهي تعكس مشاعر المتحدث من إعجاب أو غضب أو تهديد أو ارتياح ...إلخ.

8- حسن ترتيب الافكار وصياغتها .

9- القدرة على تحديد المشكلات .

10- حسن استخدام السكوت بمعنى معرفة الوقت المناسب للسكوت الذي يعد إجابة في حد ذاته ، كما أشار إلى ذلك الميداني في قوله " هكذا كقولهم ترك للجواب جواب " .

11- لا بد من مراعاة الخلفية الثقافية للمستمع، ومرحلته العمرية بانتقاء العبارات المناسبة .

12- التحدث بوتيرة تمكن المستمع العادي من متابعة الحديث ، فلاهي سريعة ولا بطيئة تثقل كاهل المستمع .

13- تجنب في الاغراق في التفاصيل التي لا علاقة لها بالموضع (شريف حمود، 2006)

ثالثا: مهارة إدارة العواطف :

التعريف : هي القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية ، بما في ذلك القدرة على كسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية ، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية (ابراهيم بن جامع ، 2009، 2010، ص48)

إذن فالقدرة على التحكم في الانفعالات السلبية له انعكاساته الايجابية على جميع النواحي حسب الفرد .

وفي الدراسة الحالية يقصد بهذه المهارة القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والقدرة على التعامل مع الاخرين (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2009)

2 تنمية مهارة إدارة العواطف :

- السيطرة على أعصاب الشخص السريع الغضب يقع ضحية سوء فهم ما يقصد الطرف الآخر لقوله .
- تجنب نقد المتحدث لأن الامر سيضعه في الجانب الدفاعي فيفقد المتحدث هدوءه واتزانه وبالتالي يفقد السيطرة على انفعالاته .
- تجنب الميل لإطلاق الأحكام القطعية على الافراد لأن ذلك يؤدي إلى التفاعل الصراعي المنبثق من تلك الاحكام .
- تجنب التسرع في الاستنتاج فهو عادة سيئة مرتبطة بشعور الفرد باعتزازه بذاته وقد يرتبط بشعور الفرد بالحساسية الزائدة اتجاه بعض المواضيع .
- التعود على الاسترخاء ودلك بأخذ النفس العميق والاحتفاظ به لفتره ثم إخراجه بالزفير أو بطريقة التعمق ، فهذا يساعد المتحدث على التخلص من التوتر والشد العضلي قبل التحدث وأثناءه (محمد منير حجاب ، 2006) .

رابعا : مهارة إدارة الاجتماعات

مفهوم إدارة الاجتماعات :

تعتبر إدارة الاجتماعات أحذ مهارات الاتصال الهامة في مختلف المؤسسات والمنشآت على اختلاف أنواعها ، تتمثل الاجتماعات في لقاء عدد من الافراد في مكان واحد وزمن محدد لمناقشة أو دراسة أو بحث موضوع ما بهدف الوصول إلى نتائج معينة تخدم موضوع وتحقق الهدف من الاجتماع (محمد سيد فهمي ، 2011، ص206).

تكتسب الاجتماعات أهمية متزايدة في دنيا الاعمال فممن خلال الاجتماعات مع العملاء يتم التفاوض بشأن الصفقات وإتمام الاتفاقات مع هؤلاء العملاء ومن خلال الاجتماعات أيضا يتم التفاوض مع موردي السلع والخدمات للحصول على أفضل العروض وأحسن المواصفات كما أن الاجتماعات مع فريق العمل داخل الشركة لكون لها دور الكبير في عقد جلسات الغصب الذهني (حسن جلول ، 2010، ص36) .

من إدارة الاجتماعات :

يواجه رئيس الاجتماعات تحديات مختلفة أثناء جلسات الاجتماع لأنه يعمل مع أفراد لكل منهم طبيعته الخاصة وخصائصه واتجاهاته وطموحاته وإرادته، وأفكار أو قدرته... والمتعامل معم جميعا يحتاج إلى فن مهارة عالية تخلق التفاعل الايجابي المطلوب بما يخدم هدف الاجتماع ويؤدي إلى الوصول إلى نتائج واضحة .

وتتطلب مهارة السيطرة على الاجتماعات ثلاث مقومات :

- التعرف على أنماط البشرية المختلفة المشاركة في الاجتماعات بهدف توفير القدرة اللازمة على إدارتها وحسن التفاعل والتعامل معها بما يحقق هدف الاجتماع (محمد سيد فهمي، 2011، ص207).
- التعرف على بعض النظريات التي تساعد على مزيد من التفاعل ، وذلك بهدف اكتساب مهارة إدارة المواقف بشكل كامل عام مما يحتويه من ظروف وعوامل مادية ومعنوي وبشرية سواء كانت داخلية أو خارجية بما يصب في النهاية في اتجاه تحقيق الهدف .

- كيفية السيطرة على الاجتماع من خلال القدرة والمهارة الادارية والتدريب المستمر والعقل للعناصر الايجابية في الشخصية التي تدعم هذه القدرة وتلك من خلال المعرفة والحماس والممارسة (محمد سيد فهمي ، 2011، ص207).

أنواع الاجتماعات : رغم أن أنواع الاجتماعات يصعب حصرها تحديدا نظرا لما يتميز به من تعدد وتنوع إلا أنه يمكننا وضع تصور عام لأنواعها على النحو التالي من حيث :

1 أنواع الاجتماعات من حيث الشكل : ويمكن تقسيم هذا النوع إلى اتجاهات تسودها شكليات وبروتوكولات معينة، وهي الاجتماعات الخاصة بالنواحي السياسية ، خاصة ما يرتبط منها بالمشاركة الاجنبية حيث يجب مراعاة البروتوكول الدولي ، واجتماعات غير شكلية وهي التي لا تسودها أو لا تراعي فيها شكليات محددة على وجه الخصوص، وإنما قدر بسيط منها وهو ما يغلب على الاجتماعات المحلية ويتجدد ذلك وفق لمستوى المشاركين في هذه الاجتماعات (هالة منصور، ص303، 304).

2 أنواع الاجتماعات من حيث الزمن : يمكننا تقسيم هذا النوع من الاجتماعات من حيث الزمن إلى اجتماعات دورية وهي التي تعقد في مواعيد ثابتة ومحددة على مدار العام واجتماعات غير دورية هي التي تعقد في مواعيد غير ثابتة أو غير دورية .

أنواع الاجتماعات من حيث المستوى : وتنقسم هذه الاجتماعات إلى اجتماعات المستوى العالي مثل ذلك الاجتماعات التي يحضرها رئيس الدولة واجتماعات على مستوى الدولة ، ويحضرها الرئيس ومجلس الوزراء أو الاجتماعات على مستو المؤسسات أو الهيئات أو المنشأة وأخيرا الاجتماعات المغلقة وهي التي تقتصر على مستوى واحد.

3 أنواع الاجتماعات من حيث الهدف : ومنها الاجتماعات الموجهة والاجتماعات التفاوضية واجتماعات المتابعة .

تحديد أهداف الاجتماع :

لا تنعقد الاجتماعات من فراغ أو لمجرد الانعقاد وإنما تعقد الاجتماعات لغرض محدد أو تسعى لتحقيقه ، ويكون هو الوسيلة المثلى لتحقيق هذا الهدف وعلى النحو المأمول أو

المرجو ، وينقسم المشاركون في الاجتماعات إلى مشاركون بصفتهم الشخصية نظرا لاهتمامهم بالموضوع المثار داخل الاجتماع حيث يقدرون مدى استفادتهم من المشاركة فيه حيث يتصف دائما بالحماس للمشاركة الايجابية الفعالة والمشاركون مكلفون بالحضور بحكم وظائفهم أو تابعية الاجتماع للمنشأة التي يعملون بها وفي بعض الاحيان تكون المشاركة هنا قاصرة على الحضور دون حماس يذكر من جانبهم باعتبارهم مفروضة عليهم

خامسا مهارات التقديم العرض :

من معززات تأثير الرسالة اللفظية مهارة تقديمها أو إلقاءها من حيث يسهم الفرد في كفاءة عملية الاتصال العقلي عندما يمتلك القدرة والجرأة وصفاء الذهن والاتصال بالذات ومعرفة الاخرين ومهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة فإنها كذلك مهارة مكتسبة تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورا مهما في درجة اكتسابها(عبد الرحمن الشاعر ، 2012، ص41)

مهارة العرض التقديم من المهارات الاساسية في عملية التفاعل والاتصال لتعليم والاشراف وغيره من العمليات التي تركز على التعامل مع الفئات التربوية والاجتماعية والنفسية المختلفة .

معاير تقديم عرض ناجحًا: ولكي تقدم عرضا ناجحا بكل المعايير يجب مراعاة توفير الجوانب الاساسية التالية (لطيف فهمي منقريوس، 2004، ص126) .

أولا : العناصر الاساسية لمهارة العرض – التقديم :

تحديد الاهداف من العرض الذي تقوم به ترتبط الاهداف التي تسعى إليها أو افكار المكونة لدينا مدى فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الافكار وهي ارتباط الافراد الذين نتعامل معهم بتلك الافكار وهل تحقق ما تسعى إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الافراد وهناك موضوعات العديدة التي نقدمها ونعرضها على الاخرين، لا تحقق النجاح المرغوب فيه وذلك بسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكن واضحا متسلسلا في عرضه وحتى يكون الهدف المحدد مرتبطا بالموضوعات التي تعرضها يجب مراعاة ما يلي:

- مدى وضوح الافكار وربطها بالأهداف التي تسعى إليها .

- الفهم الدقيق في التقصي للموقف الذي يرتبط بما تسعى إليه الاهداف .
- تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول غليه من خلال الموضوعات التي تعرضها على من تعامل معهم أو تشرف عليهم .
- ربط الميدان من الأفكار التي تكونت لدينا وكيفية تحقيقها التي تسعى إليها(لطيف فهمي منقريوس، 2004، ص126) .

العنصر الثاني : تقديم وتحديد الاحتياجات والاهتمامات

إن مهارة عرض وتقديم أي موضوع أو قرار معين للفئة المستهدفة يتطلب بالضرورة الحصول على معلومات كافية ومهمة من الافكار عن الفئات المستهدفة بالغرض الذي تقوم به ومن الضروري أن تكون المعلومات التي تحصل عليها من الفئة المستهدفة تتضمن مايلي :

- المستويات الاجتماعية الاقتصادية والثقافية للفئة المستهدفة التي يتم العرض وحضورها
- علاقة الفئة المستهدفة بما يقدمه من موضوع أو القرار حتى يصلون إلى خدمات مرتبطة أو من يعرض الموضوع يشرف على منهم في العمل(تصنيف فهمي مقريوس ، 2004، ص127)
- التعرف على المجالات التي يشتركون فيها ومتطلبات تلك المشاركة سواء من الناحية الانسانية أو كذلك من الناحية المهنية .

العنصر الثالث : النماذج التوضيحية لموضوع العرض المقدم للفئة المستهدفة بفعل استخدام نماذج معينة لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التي يتم عرضها .

التدريب على التقديم العرض :

يتم وضع قائمة المراجعة التالية لاستخدامها أثناء التدريب ، هذه القائمة سوف تساعد على تقديم عروض أكثر استرخاء ، ثقة ، عمل ، حماس .

1. راجع في ذهنك العرض لمراجعة أفكارك بترقب.

2. ابداء في التدريب على تقديم العرض وافقا وحاول أن تجد غرفة للتدريب مشابهة غلى حد الغرفة التي سوف تقدم فيها العرض الفعل .

3. قدم عرضا تجريبيا يشمل كل الافكار باستخدام كل وسائل الايضاح مع الجمهور بدلا من التركيز على الملاحظات (ستيف ماندیل ، ترجمة عبد المالك ماهر،2002، ص31).

4. التدريب على الاجابة المتوقعة من الجمهور.

5. قدم عرضا متكاملا مرة أخرى مع تسجيل العرض بواسطة الكاميرا فيديو إن أمكن أو استعن بصديق لمعرف ردة الفعل وفي الأخير قد عرضا أو اثنين بشكل نهائي(ستيف ماندیل ، ترجمة عبد المالك ماهر،2002، ص32) .

سادسا مهارة الاقناع :

التعريف : الاقناع هو القدرة على التأثير في الاخرين لتحقيق التجاوب منهم فالإقناع عملية تهدف منها حول طرف آخر (شخص ، جماعة ، ...) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين .

أي أن الاقناع هو محاولة الترغيب عن طريق العقل والمنطق والمعرفة لجعل الاخرين يقبلون تغيير آرائهم أو سلوكاتهم .

أي أن الاقناع هو وسيلة لتحقيق هدف معين قد يكون تغيير معلومة أو اتجاه سلوك لدى طرف آخر .

والاقناع أحد المهارات اللازمة لأي فرد وتعتمد بالأساس على مهارات الاتصال وتستخدم في المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية والاجتماعات وجلسات التفاوض وبرامج التوعية والارشاد والحديث مع القيادات والمسؤولين .

ومن الاقوال المعروفة : أنت لكي تحقق النجاح حسب المهم ما تعتقده أنت بقدر ماتستطيع أن تجل الطرف الاخر يدرك ذلك وفي كل يوم يواجه من موقف واحد على الاقل، يجب أن تحاول فيه إقناع شخص ما بأن يفعل ما يريد في حياتنا في المنزل أو العمل ومع الاخرين وحتى تستطيع أن تقنع الاخرين عليك أن تراعي الاعتبارات التالية :

- ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر .
- دراسة الطرف الاخر والتعرف على نمطه وشخصيته .
- معرفة موقف الطرف الاخر من موضوع الاقناع .
- الانصات للطرف الاخر .
- توجيه الحديث للعقل والعاطفة معا.
- تقديم الحجج الاقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه .
- الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة .
- (الصدق أقصر الطرق للاقناع (مدحت محمد أبو النصر ، 2015، ص164)

سادسا مهارة السؤال :

السؤال أداة إيجابية للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية وفي مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية وللحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين (حسن عبد العرزيز، 2008، ص05)

- **التعبير اللفظي** : سواء كان شفهي منطوق أو مكتوب .
- **التعبير غير اللفظي:** خلال ارتفاع وانخفاض الاحبال الصوتية بعض الكلمات وللسؤال أهمية كبيرة في كثير من مجالات التعليم والمختلفة وفي مجال الاتصال والاسري في المجالات الاعلامية .

2 وظائف السؤال : على ضوء دراسات اللغويين وعلماء الاجتماع والتي تعد المقدمات التي استخلصت منها العلماء المعاصرون الوظائف المختلفة للسؤال والاستفهام فإن هناط وظائف كثيرة للسؤال فمنها إقناع الاخرين الحصول على المعلومات أو تلقين الافكار وتكوين الاراء والاستطلاع على الحقائق ...

تاسعا : مهارة القراءة

وهي الاتصال بنص المكتوب لفهم محتواه وهي عملية فكرية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي والفيزيولوجي للانسان إضافة إلى حاسة البصر، وأداة النطق والحالة النفسية وهي تقوم على أربع أبعاد : التعرف والنطق، الفهم ، النقد الموازنة ، حل المشكلات (بيترج ، لتومسون، 1996، ص91)

أهمية القراءة :

وتحقق القراءة التوصيل بين أفراد المجتمع الواحد خلال الوقوف على أفكار الاخرين، واتجاهاتهم ويتعرف الافراد من خلالها على التراث الثقافي للمجتمع وهي وسيلة لاتصال المجتمعات مع بعضها البعض وهي تعمل على تنمية الافراد وتزويدهم بالمعاف البشرية لمسايرة التقدم العالمي .

المهارات اللازمة للقراءة :

تتدخل في أداء هذه العملية حواس الفرد وقدراته وخبراته ومعارفه وذكائه ومجموعة أخرى من القدرات التي ينبغي توفرها لدى القراء ليتمكن من القراءة الجيدة ومنها :

- القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وإدراك النقائص الاولية المهمة .
- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة .
- القدرة على القراءة والتنبؤ بالنتائج .
- القدرة على التميز بين أجزاء وفصول وتعريفات المادة المقروءة .
- القدرة على نقد المادة المقروءة .

أنواع القراءة :

- القراءة الصامتة : وتكون سريعة وهي للاستخدام الطبعي للقراءة الذاتية .
- القراءة الجهرية : وتكون بطيئة لكنها ضرورية للتواصل مع الاخرين (بيترج ، لتومسون، 1996، ص91)

الاخصائي النفسي العيادي :

يعرف ساراسون Sara sone الاخصائي النفسي العيادي بأنه " الحاصل على درجة علمية عالية غالبا ما تكون الدكتوراه، ومتخصص في السلوك غير العادي ، وهو مدرب على تشخيص وعلاج اضطرابات الشخصية والاضطرابات النفسية الاخرى الغير مرغوب فيها ويقوم أيضا بعمل البحوث والدراسات النفسية .

يعرف هولمز Holmes الاخصائي النفسي بأنه الشخص الحاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس الاكفسكي ، ويكون أيضا حاصلا على تدريب كافي في المجال الاكلنكي بحيث يصبح قادرا على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية (فهد الربيعة ، 2005، ص09à

يعرف حامد زهران : الاخصائي النفسي بأنه الشخص الذي يتخرج من أحد أقسام علم النفس بالجامعة ويختص باقيسا وإجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام (حامد عبد السلام زهران ، 2005، ص24)

سمات الاخصائي النفساني :

على الاخصائي النفسي أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات والسمات تجعله ناجحا في أدائه .

حسب اللجنة الامريكية الجماعية بالتدريب:

- الرغبة في المعاونة ومساعدتهم.
- القدرة العليمة والاكاديمية الممتازة .
- القدرة على تكوين علاقات طبية ومؤثرة مع الاخرين .
- القدرة على ضبط النفس .
- الاحساس بالقيم الاخلاقية والقيم المثل العليا .
- الحساسية التعقيدات الدوافع ، التحمل ، الصبر .
- حب الاستطلاع (لويس مليكة ، 1997، ص13).

حسب كارل روجرز :

يشير كارل وجرز إلى سمات يجب أن تتوفر في الاخصائي النفساني:

- أن يكون شديد الحساسية للعلاقات الخارجية والاجتماعية .
- أن يتصف بالروح الموضوعية واتجاهه انفعالي غير متحيز.
- أن يعرف نفسه ودوافعه وأن يدرك قصره وعجزه الانفعالي .
- أن تكون له القدرة على الفهم السلوك الانساني .
- أن تكون لديه صفة احترام الفرد والرغبة في تقبله كما هو . (هنري شايرل، ترجمة فؤاد شاهين ، 2001، ص89)

الاخصائي النفساني :

للأخصائي النفساني الإكلينيكي الكثير من الأدوار والتي منها ماهو أساسي ومنها الفرعي ، وقد حدد جولد نبرج الادوار التي يقوم بها الاخصائي النفسي على النحو التالي:

- عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الالكلينيكية من أجل تشخيص الحالة .
- عمل البحوث النفسية على نمو الشخصية ووظائفها وأسباب المرض النفسي وغيرها.
- الارشاد النفسي للأفراد والازواج والاسر والجماعات .
- اختبار وتدريب الجماعات غير المهنية كالمساعدين في مجال الصحة النفسية والجماعات التطوعية والاشراف عليهم .
- تقديم الاستشارات النفسية في المستشفيات والمؤسسات العلاجية .

ويحدد جوليان روترز الادوار التالية :

1. قياس الذكاء والقدرات العامة وهذا النشاط لا يتضمن مجرد قياس القدر الحالية للفرد بل يتضمن أيضا تقدير امكانيات كفاءة وأثر المشكلات أو الظروف للأخرين .

2. قياس الشخصية ووظائفها وتقويمها ، وما يتضمنه من تشخيص وما يمكن أت يطبق عليه سلوك المشكل أو شاذ أو الغير توافقي (فالح العتيبي، 2011، ص14).

دور الاخصائي النفساني في عملية الفحص :

يمثل الاخصائي النفساني الواجهة المباشرة التي يلتقي بها المجتمع في تعامله مع علم النفس ، ويلعب الاخصائي الدور الرئيسي في زيادة ثقة المجتمع بدوره ، ويستطيع الاخصائي باستخدام الاختبارات والمقياس النفسية المختلفة أن يقدم تقييما لمدى واسع من الوظائف والقدرات ومظاهر السلوك وخصائص خصال الشخصية مثل الذكاء والتفكير والانتباه والادراك والذاكرة بمختلف مستوياتها وأنواعها واللغة والكلام والاداء النفسي والحركي والاستنباط والمرونة والتصلب والمثابرة والنشاط الزائد والقلق والاكتئاب والمعتقدات والقيم .

وتوجد دراسات كثيرة تعكس مايمكن أن يقوم به الاخصائي النفسي في مجال الاضطرابات السلوكية (فالح العتيبي، 2011، ص19).

والفحص الدقيق هو حجر الزاوية لتشخيص المواقف والعلاج الناجح، ويجب أن تكون عملية الفحص واضحة تمام للأخصائي من حيث أهميتها وهدفها وشروطها ومصادر المعلومات والبيانات .

هدف الفحص :

هو فهم الشخصية العميل والوقوف على نواحي قوته ونواحي ضعفه وتحديد اضطرابات الشخصية التي تؤثر على توافقه والاجتماعي وعلاقته بالاخرين وفهم حياته الحاضرة والماضية وعلاقتهما بمشكلاته (حامد عبد السلام زهران ، 2005، ص157).

مهارات الاخصائي النفساني :

إن نجاح الاخصائي في إقامة التواصل بينه وبين العميل هو الذي يسمح للأخير بأن يتواصل مع نفسه وهكذا فإن نجاح العملية كلها يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين الاخصائي والعميل نفسه ، ولذا لابد أن تتوفر لدى الاخصائي النفساني عدة مهارات لضمان العملية العلاجية بأفضل وأسرع وقت ممكن ولكي تسير في إطارها الصحيح وتعطي نتائج إيجابية .

مهارات الاتصال الاساسية للأخصائي النفساني :

1. **الاتصال البصري :**

الاتصال البصري الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التي لا معنى لها ولكنها المحفوفة بالانتباه والاهتمام والانصات والتعاطف والحرص على المساعدة والتي تعطي للعميل الثقة في الاخصائي .

2. **لغة الجسم :**

إن وضع لغة الجسم وتوجهها يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعل لأنها توصل إليه الرسالة تتضمن اهتمام الاخصائي به .

3. **النغمة الصوتية :**

والنغمة جانب من الحوانب المعبر عن الاهتمام حيث أن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادر على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكشف الاخصائي من خلالها العميل فالصوت العالي الجاف مع الايقاع البطيء ينقل انخفاش الثقة بالنفس وبالتالي تؤثر على إدراك العميل

4. **الصمت :**

الصمت أيضا من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد وتعكس الاهتمام بالعميل وعلى الاخصائي أن يميز أنواع الصمت وأن يقرأ صمت العميل، ماذا يعني؟ وعلى مايدل؟ لأنه قد يدل على عدم الثقة أو الجهل أو الارهاق .

5. **ملاحظة العميل:**

توفر ملاحظة العميل من الاخصائي مصدر المعلومات الصامتة وقد حدد باندلر وجريندر مفاتيح أو علامة لملاحظة العميل :

– تغيير لون الجلد وحجم الفاه وتوتر العضلة والتنفس وهذه العلامات من الصعب إخفائها لأنها عملية فيزيولوجية أي ردود أفعال لا إرادية

– ملاحظة التناقض بين السلوك اللفظي والسلوك الغير لفظي عند العميل .

6. **دلالات الالفاظ :** يجب الانتباه إلى الالفاظ التي تتكرر من العميل وعلى الاخصائي أن يتفهم دلالاتها .

7. **توجيه الاسئلة :** وهي الوسيلة لمعرفة من لايعرف عن العميل بشكل أكثر دقة ويجب أن تكون الاسئلة هادفة ومدروسة

8. **مهارة التشجيع :** إن مهارة التشجيع قد تستخدم للحصول على معلومات بطرق يشعر العميل أنها أقل اقتحاما له ، وعلامات التشجيع التي يستخدمها الاخصائي

وهانك هارات على الاخصائي أن يتقنها ويجب مراعاتها إجرائيا وهي :

1. **اختبرا المقياس :**

نظرا لكثيرر وتنوع المقاييس النفسية فإنه لابد من اختيار أنسب مقياس ينطبق حسب الهدف الذي يراد قياسه ، والذي يتناسب مع عمر المبحوث ومستوى ثقافته.

2. **استعداد الاخصائي :**

يتطلب إجراء المقاييس النفسية تدريب الاخصائي على المقاييس فهي تحتاج إلى خبرة ومرونة

3. **تهيئة الظروف الغير يقينة :**

كدرجة الحرارة ومستوى التهوية والاضاءة ومن القواعد الهامة التي يتعين مراعاتها أن يكون التطبيق في الصباح حيث يكون الجو أكثر نقاء .

4. **تعليمات المقياس :**

يجب أن يكون ملما بتلك المعلومات وتطبيقها حرفيا دون تغيير ولا بد من أن تتضمن العبارات والهدف من المقياس .

5. **مراعاة ظروف المفحوص :**

يجب تسجيل سلوك المفحوص أثناء الاستجابة هل يبدو عليه الاضطراب مثلا أو القلق و الحيرة ...إلخ (حسن عبد المعطي ، 1997، ص124 125).

خاتمة :

أردنا من خلال هذا الفصل تقديما ملما لكل من تعريف مهارة وأنواع المهارات ثم تطرقنا إلى الاتصال وعناصر الاتصال وخصائص الاتصال وشروط الاتصال وأنواع الاتصال ومعوقات التي تحد من عمل الاتصال ثم التعريف بالأخصائي النفساني العيادي وسماته وذروة في العلاج والفحص ومهارات الاخصائي النفساني

الفصل الثالث: سيكولوجية الطفل المتوحد

تمهيد

1 تعريف التوحد .

2 أعراض التوحد .

3 أسباب التوحد .

4 مستويات التوحد .

5 لمحة عن بعض الدراسات التي فسرت التوحد .

6 سبل التكفل .

7 خلاصة الفصل .

تمهيد:

يعتبر التوحد من بين الاضطرابات النفسانية التي تصيب الطفل خلال المراحل العمرية الثلاث من عمره بحيث تعيق مساره النمائي وتعرقل تواصله الاجتماعي واللغوي وتكبح خياله الابداعي أثناء اللعب فينطوي نحو ذاته ويعيش في قوقعته الخاصة به بحيث لا يتسنى لأحد تجاوزها .

فالتوحد هو اضطراب معمق تظهر عليه سلوكات نمطية ومتكررة إذ يتشابه مع اضطرابات أخرى ونأخذ على سبيل المثال الخرس النفسي والفصام وهم يحتاج غلى صبر وعناية كبيرة من الوالدين والمربين والمختصين في هذا المجال .

1- تعريف التوحد :

لغة :

توحّد ب يتوحّد ، فهو متوحد والمفعول متوحِّد للمتعدي ، توحّد برأيه ولم يعبأ بآراء الآخرين : إِنْفَرَدَ بِهِ تَوَحّدَ الرّجُلُ : بقي وحده .

التوحد مصطلح يعبر عن الذات وعدم القدرة على التوجه للآخرين والتواصل وهو مصطلح من أصل إغريقي (autos) أي (soi même) والذي يعني الذاتي والكلمة تعبر في نفس الوقت على الأعراض أو مجموعة المظاهر التي يمكن أن تجدها في مختلف الأعراض الخاصة بمرض التوحديين (maladie autistique) وفي اللغة اللاتينية كلمة توحد (Autisme) تعني الانغلاق أو الانعزال الطفل إلى ذاته .

واللفظ مشتق مكون من مقطعين الأول (aut) : يعني الذات (self) والثاني (LSM) وتعني الحالة (state) والكل يعني حالة الذات (خليل إيهاب محمد ، 2009، ص31) .

اشتقت كلمة autism من أصل الكلمة اليونانية autos و التي تعني الذات self و aism وتعني حالة ، وبذلك يشير المصطلح إلى حالة الذات ولقد أطلق عليه اسم التوحدي أو الذاتي أو الا جتراري أو الأوتيستيك، أو الانطوائية أو الانغلاق على الذات أو ذهان الطفولة المبكرة أو فصام الطفولة أو الفصام الذروي أو الذاتي التركيب، أو الاسهاب في التخيل هروبا من الواقع ، ولقد أطلق عليهم أيضا الأوتيرم .

2- اصطلاحا :

وحدد مصطلح التوحد autisme في معجم علم النفس بأنه المتجه نحو الذات ، أما في موسوعة علم النفس فحدد autistique بأنه التوحد أو الاجتراري أو الذواتي ، أما الدكتورعلى كمال فقد حدد في كتابه النفس وانفعالاتها وأمراضها وعلاجها ال autisme بالانكفاء

2-1 . تعريف بول موسن وجون كونجر وجيروم كاجان سنة 1955:

" التوحد اضطراب عقلي خطير، يصيب صغار الاطفال ، ويتميز بالاستغراق في الخيال إلى حد الابتعاد عن الاهتمام بالواقع، وإلى حد العجز عن استخدام اللغة في التفاهم والتواصل الفكري (طارق عامر ، 2008، ص20)

2-2 تعريف الجمعية الامريكية للتوحد 1999: " تؤكد على أن التوحدية هي نوع من الاضطرابات التطورية والتي تظهر خلال الثلاث سنوات الأولى من عمر الطفل وتكون نتاج الاضطرابات الميرولوجية ، تؤثر على وظائف المخ وبالتالي تؤثر على مختلف نواحي النمو ، فيجعل الاتصال الاجتماعي صعب عند هؤلاء الاطفال الذين يستجيبون دائما إلى الاشياء أكثر من الاستجابة إلى الاشخاص ويكررون حركات جسمانية أو مقاطع من الكلمات بطريقة آلية متكررة (سهى أحمد أمين نصر، الاتصال اللغوي للطفل التوحدي، 2002، ص16-19) .

تعريف اجرائيا:

التوحد هو اضطراب في التطور العصبي الذي يعتمد تشخيصه على الخصائص السلوكية والتنموية لا يوجد سبب واحد معروف على الرغم من أن النظريات كثيرة وتتركز الابحاث الحالية على العوامل الجينية والبيئية ، يؤثر التوحد في المقالم الأول على قدرة الشخص على التواصل بطرق فعالة ومفهومة ، هذه العقبات تعوق تعبير المراد عن الرغبات والاحتياجات والأفكار، هذا لا يسعه إلا أن يؤثر على جودة التفاعلات الاجتماعية، قد تختلف مظاهر التوحد من طفل إلى آخر وفي نفس الطفل مع مرور الوقت .

التوحد هو ظاهرة تنموية، وهذا لا يعني أنه لا يبدأ في الرحم، وله تأثير على التواصل والتنمية واحدة من مستويات متعددة في مختلف مراحل العمر، يتبع التوحد طرقا مميزة ونمطية في التفكير والحركة والتفاعل والمعالجة الحسية والاداراكية .

- هو اضطراب في النمو العصبي للانسان يؤثر بشكل شديد على تطور وظائف العقل في ثلاث مجالات أساسية : التواصل واللغة أو المهارات الاجتماعية ، والقدرة على التخيل، ويظهر ذلك عادة خلال السنوات الأولى من عمر الطفل .

أعراض التوحد :

تتمثل أعراض التوحد في جملة من النقاط سنوجزها وهي كالآتي :

- الصمت الدائم
- الصراخ الدائم والمستمر بدون مسببات.
- الضحك من غير سبب.
- انعدام التواصل البصري.
- تدوير الاجسام واللعب بها.
- ضعف في العلاقات الاجتماعية (عدم اقامة علاقات اجتماعية مع الاخرين) .
- ضعف التواصل اللغوي (لفظي وغير لفظي) .
- علاقة غير طبيعية بالاشياء والاحداث .
- تكرار السلوكات النمطية .
- اللعب الانفرادي والنمطي .
- الانطواء حول الذات .
- البرود العاطفي والانفعالي.
- الاندماج الطويل في تصرفات نمطية متكررة واهتمامات غريبة بأشياء تافهة (وحيدة برابح، 2017/2016، ص55) .

وحسب الجمعية الامريكية للتوحد حددت الأعراض الأساسية التي تظهر على الأطفال التوحديون عي :

أ) نقص الاتصال: communication ويعني ضعف وبطء في تطور اللغة واستعمال كلمات لسبب لها علاقة بالمعنى المراد توصيله.

ب) التفاعلات الاجتماعية: بحيث يقضي الأطفال التوحديون وقتا أطول لوحدهم أكثر من وجودهم مع الآخرين، ولديهم اهتمامات قليلة في تكوين الصداقات، وليس لديهم ردود أفعال، واساليب تواصل بالعيون مع الاخرين وابتساماتهم .

ت) اضطرابات السلوك : التوحديون تصرفاتهم عدوانية نحو الذات، واحساساتهم بالأشخاص من حولهم قليلة.

ج) الادراك: حيث تصنف استجاباتهم للمثيرات الحسية إما بالبرود أو بالحماسية الفائقة بشكل لا يتناسب مع شدة أو نقاهة المثير أو التنبيه، فقد تكون الاستجابة أقل أو أكثر حدة استجابة الطفل السوي في حالة المثيرات مثل الأصوات، أو الضوء(الرزيقات ابراهيم عبد الله فرج،2004،ص49).

أسباب التوحد :

إلى حد الآن لم تتوصل البحوث العلمية إلى معرفة السبب الرئيسي الذي يعود إليه اضطراب التوحد، حيث توجد عدة أسباب يرجع إليها حدوثه ، سواء كانت نفسية ، بيولوجية ن وراثية، جينية، أو كيماوية حيوية.

ورغم تعدد الأسباب واختلافها، فإن البحوث لا تزال مستمرة لأجل الكشف عن السبب الرئيسي الذي يعود إليه هذا الاضطراب، وتتمثل الأسباب التي توصل العلماء إلى كشفها لحد الن فيما يلي:

3 . 1 :النفسية

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الظروف النفسية غير الملائمة هي السبب في ذلك وقد أشار كانر kanner في نظرية " البرود والفتور العاطفي من قبل الآباء "، بأنهم يميلون إلى عدم إظهار العاطفة وأنهم رافضون وسلبيون تجاه أطفالهم وبرادون عاطفيا إلأى إظهار التفاعل بينهم وبين أطفالهم بصورة لا تسمح للطفل بالاتصال مع والديه بأي شكل من الأشكال (جمال مثقال قاسم، 2000) .

لقد أشار بيتلهان bettelhanإلى أن سبب التوحد قد يعود إلى نقص في تعزيز الوالدين للتطور الطبيعي لذخيرة استجابات الطفل (سعيد حسني العزة ، 2002، ص61) والذي قد ينسلخ من الواقع ويعاني التوحد، حيث أن هذا الأخير يأخذ اهتمام الوالدين وخاصة الأم، فيتصرف عن الطفل الأول لمقابلة احتياجات الطفل الجديد، فيشعر الطفل الول بالغيرة

والحرمان لعدم اهتمام الأم به مثلما اهتمت به قبل ميلاد الطفل الجديد (ماجدة علي العمارة، 2005، ص26)

كما يرى أولجرمان (olgerman1980)بأن الفشل في تكوين علاقة عاطفية بين الطفل وأبويه قد يكون أحد أسباب اضطراب التوحد، فالطفل يعاني من التود مع هجر الأم له أو طول فترة غيابها عنه، قد يرجع الاضطراب إلى رفض الأم والطفل بإقامة علاقة عاطفية بينهما .

وقد يعود الاضطراب إلى إصابة بالانفصام، أو لسبب معاناتها من مرض عاطفي واضح، أو تكون متعلقة طفوليا بوالديها لدرجة أنها لا تستطيع القيام بدورها، وقد يكون التعارض بين دوري الأب والأم سببا في اضطراب الطفل ، فعندما تظهر الأم أقل احساسا بالانوثة عن الوضع الطبيعي، أو يبدو أقل احساسا بالأبوة عن الوضع الطبيعي، نجد أن الطفل لا يستطيع تكوين علاقة مع الأم والأب ، كما أن العلاقة غير السعيدة بين الأب والأم والتي تعتبر مسؤولية عن ضعف العلاقة بين الأم والطفل، قد تكون سببا في الاعاقة ، وفي بعض الاحيان تكون متحفظة في علاقتها مع الطفل بسبب غيرة الأب من هذه العلاقة التي تشعره بأن الطفل قد أخذ كل اهتماماتها ووقتها، وهذا يؤدي للجمود العاطفي بين الأم والأب، مايجعل هذا الأخير منعزلا، وهذا مايؤدي به للتوحد (نفس المرجع، 2005).

ومنه نستنتج أن اضطراب التوحد يمكن أن يعود لعوامل نفسية ، ولكن هناك دراسا أخرى تؤكد أن اضطراب التواحد قد يعود لأسباب جينية وراثية .

3. 2 الوراثية الجينية factor genetie :

هناك فريق من الباحثين ممن يؤكدون دور وتأثير الجانب الوراثي الجيني على إصابة الطفل باضطراب التوحد بحيث تقوم المورثات (الجينات) بنقل الكثير من الخصائص البشرية من الوالدين إلى طفلهم كاللون، الطول، الشكل، ..إلخ، إضافة للكثير من الاضطرابات الحيوية، وقد توصل العلم الحديث لمعرفة البعض منها، ومعرفة مكانها في الكروموزومات لكن حتى الآن لم يتم معرفة أي موروث (جين) يكون سببا لحدوث هذا الاضطراب.

وأن نتائج الفحوصات التي أجريت على الأطفال التوحديين تشير إلى وجود كروموزوم اكس(×) الهش الذي يظهر في شكل صورة معقدة في نسبة تتراوح بين (5 –6) من الحالات، وقد يظهر ذلك في الأولاد أكثر من البنات خاصة في الأطفال المصابين بالتوحد المصحوب بتخلف عقلي، كما أن التصلب الذي ينقل بواسطة الجين المسيطر يكون ذو صلة بإعاقة التوحد في نسبة تصل إلى حوالي (5) من الحلات تقريبا (ماجدة علي عمارة ، 2005، ص27) .

وعليه فإن العديد من الدراسات أشارت إلى الأسباب الجينية والتي ركزت على دراسة الكروموزومات خصوصا في حالة ولادة التوائم المتطابقة والتوائم المتشابهة ، حيث أجريت ثلاث 03 دراسات في مجال التوأم ، اثنتان تم اجرائهما في بريطانيا والثالثة في اسكندنافيا، وخلصت الدراسة غلى أن معدل حدوث حالة التوحد في التوأ/ من نفس الخلية المتطابقة يتراوح بين 36–91 ، في حين اختلفت هذه النتيجة في التوأم من خليتان منفصلتان (المتشابهة) حيث تراوحت بين الصر والعشرة بالمئة إضافة إلى الدراسة التي قام بها كل من جود وماندال JUDD ETMANDAL حيث أشارت هذه الدراسة إلى أن نسبة حدوث هذا الاضطراب في التوائم المتطابقة تكاد تكون مئة في المئة في حال إصابة أحدهما باضطراب التوحد والسبب في ذلك يعود إلى التطابق الوراثي الكبير للجينات والكروموزومات في حالة التوأم المتطابقة وبالتالي فإن احتمالية تعرضهم لهذا الاضطراب هي أكثر من التوأم (جمال مثقال قاسم، 2000)

3.3 البيولوجية somatic factor :

إن مختلف العوامل البيولوجية التي يرجع إليها اضطراب التوحد ، تتتمثل في كل الاصابات التي يتعرض لها الدماغ في مختلف مراحل نموه، وأهم هذه الظروف تلك التي ترتبط بالشكل المنحى ويعود لأسباب عديدة حيث أن العوامل المرتبطة بالجينات تلعب دورا هاما في حدوث الشلل دون أن يكون لها المسؤولية الكاملة لحدوثه .

4 .3 الكيميائية الحيوية :

تلعب الاضطرابات الحيوية دورا كبيرا في حدوث اضطرابات التوحد وإن كان العلماء غير متأكدين من كيفية حدوثه مع أهمية ودور الأسباب الاخرى، فالكيمياء الحيوية تلعب دورا مهما في عمل الجسم البشري، وإن كنا لا نعرف إلا البعض منها ويتكون المخ والأعصاب من مجوعة من الخلايا المتخصصة التي تستطيع أن تنقل الاشارات العصبية من الاعضاء إلى الدماغ وبالعكس، من خلال ما يسمى بالمواصلات العصبية، transmetteur neuro وهي مواد كيميائية بتركيز مختلف من وقت لآخر حسب عملها في الحالة الطبيعية،

3. 5 خلل في الجهاز العصبي المركزي:

لقد وجه نحو هذا المجال اهتمام كبير، وهذا يعود لظهور التوحد خلال الشهر الأولى من حياة الطفل، ولتأثيره المنشر في كل مظاهر التطور واستمراره طول الحياة بوجود قصور وظيفي في الجهاز العصبي المركزي.

كما حاول بعض الباحثين تفسير التوحد على أنه قصور في المجال الدهليزي من الدماغ للاعتقاد بأن هذه المنطقة مسؤولة عن تشكيل التفاعل بين الوظائف الحسية والوظائف الحركية، وتختلف إصابات الجهاز العصبي في درجتها من البسيطة إلى الشديدة مما يؤدي إلى تأثيرات متباينة على الجهاز العصبي، كما أنها قد تؤدي إلى اضطرابات معينة(السمع – البصر) ، والبعض قد تظهر عليهم أعراض التوحد، ولكن تتبع الأسباب السابقة أظهر أن الكثير من الأطفال قد تم نموهم بشكل طبيعي لذلك لا نستطيع الجزم بأن هذه الاسباب قد تؤدي إلى التوحد(أسامة محمد البطانية، 2007) .

3. 6 أسباب ماقبل الولادة واثنائها:

أشارت الدراسات والبحوث في هذا الجانب أن الاضطرابات التكوينية وصعوبات الولادة قد تكون إحدى الأسباب التي تؤذي إلى حالات التوحد.

وحسب أسامة محمد البطانية وآخرون فإن العوامل الولادية التي تساهم في الاصابة بالتوحد هي :

- الالتهابات الفيروسية .
- اضطرابات عملية الايض .
- متلازمة التشوهات الولادية .

وعليه فإن كل تلك الدراسات السابقة وغيرها لم يتم إيجاد عامل مشترك واحد يمكن أن يعود إليه حدوث اضطراب التوحد .

فأسباب ما قبل الولادة أو أثنائها قد تؤدي لحدوث اضطراب لدى الطفل، سواء كانت مختلف الأمراض أو الاصابات التي تتعرض لها الأم أو الالتهابات الفيروسية إضافة إلى مختلف التشوهات بأنواعها المتعددة .

ورغم الغموض الذي يسود الاسباب المؤدية لاضطراب التوحد وعدم معرفة السبب الرئيسي له، إلا أننا نثول أن اضطراب التوحد يعود لجملة من العوامل المختلفة والمتنوة التي سبق ذكرها من أسباب نفسية وعضوية، وراثية، جينية، التي اجتمعت وأدت لوجود اضطراب التوحد لدى الطفل الذي يظهر لديه في شكل مجموعة من الاعراض وقد يعود بالنسبة أكبر لأحد هذه العوامل ولكنه غير معروف لحد اليوم .

مستويات التوحد :

بما أن كل الأطفال المصابين بالتوحد لا يظهرون الخصائص نفسها أو خصائي متشابعه مع نفس الشدة فقد اتجه الباحثون إلى ابحث عن طرق لتصيف التوحد ، ونتيجة لذلك فقط ظهر عدد من الاتجاهات في تصنيف الاطفال المتوحدين فعلى سبيل المثال اقترح البعض تصنيفات مختلفة اعتمادا على المستوى الوظيفي الذكائي والعمر عند الاصابة، وعدد الاعراض، وشدّتها، ويرى البعض الاخر أن الاعراض المختلفة يمكن أن تكون نتيجة الانماط المختلفة الواضحة لنشاط الدماغ .

مراي كولمان mary colman (مديرة العيادة الطبية للبحوث دماغ الاطفال في واشنطن) اقترحت نظام تصنيفي للأطفال المصابين بالتوحد ويضعهم في ثلاث مجموعات أساسية

ويبين عملها أن التوحد ليس متأزمة منفردة كما أكد كاتر candar بل إنه مكون من ثلاث تصنيفات فرعية كما يلي:

النوع الأول type

المتلازمة التوحدية الكلاسيكية يظهر الاطفال في هذه المجموعة أعراضا مبكرة ولكن لاتظهر عليهم إعاقة عصبية ملحوظة كما تقول كولمان فإن الاطفال في هذه المجموعة يبدؤون بالتحسن تدريجيا مابين سن الخامسة إلى السابعة (ابراهيم عبد اللعة الرزيقات، 2004، ص48) .

النوع الثاني type 2

متلازمة الطفولة الفصامية بأعراض توحدية : يشبه أطفال هذه المجموعة النوع الأول ولكن العمر عند الاصابة يتأخر شهر تقل كولمان بأن الاطفال الفئة الثانية يظهرون أعراضا نفسية أخرى إضافة إلى المتلازمة التوحدية الكلاسيكية التي عرفها كانر .

النوع الثالث type3

المتلازمة التوحدية المعاقة عصبيا : يظهر لدى أطفال المجموعة الثالثة مرض دماغي عضوي متضمن إضطرابات ايضية ومتلازمات فيروسية مثل الحصبة ومتلازمة الحرمان الحسي (الصم والعمى) (ابراهيم عبد الله فرج الرزيقات ، 2004، ص48).

أما ستيفن وكورفي 1991، فقد اقترحوا نمطا تصنيفيا من أربع مجموعات كما يلي:

1- المجموعة الشاذة :

يظهر أفراد هذه المجموعة العدد أقل من الخصائص التوحدية والمستوى الاعلى من الذكاء .

2- المجموعة التوحدية البسيطة :

يظهر أفراد هذه المجموعة مشكلات اجتماعية ، وحاجة قوية للأشياء والأدوات لتكون روتينية كما يعاني أفراد هذه المجموعة أيضا تخلفا عقليا بسيطا والتزاما باللغة الوظيفية

3- المجموعة التوحدية المتوسطة :

ويمتاز أفراد هذه المجموعة بالخصائص التالية ؛ استجابات اجتماعية محدودة وأنماط شديدة عن السلوكات النطية، (شل التأرجح والتلويح باليد) لغة وظيفية محددة وتخلف عقلي .

4- المجموعة التوحدية الشديدة :

أفراد هذه المجموعة معزولين اجتماعيا ولا توجد لديهم مهارات تواصلية وظيفية وتخلف عقلي على مستوى ملحوظ (ابراهيم عبد الله فرج الرزيقات ، 2004، ص49) .

5- متلازمة سافانت :

مع الفئة المعروفة بالتوحديون الموهوبون قدراتهم ومواهبهم غير عادية البعث مثب ريموند في فيلم رجل المطر rain man يمكن أن يتذكر التواريخ واليوم التاريخي الهام في الاسبوع أو إعادة الارقام كل الاشخاص الفائزين في بطاقة اليانصيب للسنة الماضية ، البعض لديه قدرات رائعة موسيقية وفنية (ابراهيم عبد الله فرج الرزيقات ، 2004، ص50) .

<u>سبل التكفل :</u>

أ – التكفل متعدد التخصصات للطفل التوحدي داخل المركز :

أما في هذا النوع من التكفل وتقديم الخدمات الذي يتم في المراكز وتحت إشراف فريق متعدد التخصصات فإن يكون كل مركز فريق عمل يمارس مهامه في إطار نوع من التفاعل والتكاملية، وهذا هو التكفل قيد الدراسة والذي يمثل منحى أو توجه أو توجه حيث في مجال التربية الخاصة بصفة عامة وفي مجال رعاية التوحديين بصفة أخص وفيه يتم التكفل في مجالات متعددة كالتكفل الطبي والنفسي والاجتماعي الارطفوني والتربوي عبر مجموعة من المراحل (قحطان أحمد الطاهر، 2008، ص43) .

ب- التكفل متعدد التخصصات للطفل التوحدي خارج المراكز:

أما في هذا النوع من التكفل بالطفل التوحدي يكون الفريق المشرف أو القائم على عملية التكفل وتقديم الخدمات يكون التخططات ولكن ليس من مؤسسة أو مركز واحد إنما تشترك

كثير المؤسسات جميعا لتقديم الخدمات والرعاية ومنها المؤسسات الاجتماعية للمراكز الصحية والمؤسسة التعليمية ولكن تختلف في مابينها بنوع الخدمات التي تقدمها .

مراحل تطبيق منحى التكفل متعدد التخصصات بالطفل التوحدي

مرحلة الأولى، (مرحلة الكشف المبكر والتشخيص متعدد الأبعاد (الأوجه) .

وتمر هذه المرحلة بمجموعة من الخطوات العلمية والخدماتية والتي توضحها في مايلي:

1 الاكتشاف المبكر للاضطراب: في هذه المرحلة يكون للأسرة دور كبير وفاعل في الكشف عن الطفل من ذوي الاحتياجات الخاصة بصفة عامة، وطفل التوحد بصفة خاصة، فالوالدين هم الأكثر قدرة على اكتشاف حالة طفلهم كما تعد مرحلة أولى تتوارى فيها الشكوك حول الاختلافات المتباينة في تطور الطفل مقارنة بالآخرين، نجد أن الأهل يلاحظوا ويكتشفوا أن طفلهم لا يمر بمراحل النمو الطبيعية وهناك علامات استفهام كثيرة عنه، وتبدأ رحلة البحث، لذلك تعتبر الأسرة هي العضو الأول من الفريق المتعدد التخصصات الذي يقوم بالإشراف على عملية الكشف المبكر للاضطراب في هذه المرحلة، وتتم عملية الاكتشاف المكر من طرف الاسر لا بد من توفر مجموعة من المذمات والتي تساعد أسر الاطفال التوحديين على اكتشاف الاصابة مبكرا وتتمثل هذه الخدمات في مايلي :

بما أن الاسرة تؤثر على النمو النفسي للطفل (السوي وغير السوي)) وتؤثر في تكوين شخصيته وظيفيا وديناميا فهي تؤثر في نموه الجسمي ونموه العقلي والاجتماعي والانفعالي فالاسرة المثقفة الواعية تعتبر أرضا خصبة للنمو السوي (أسامة فاروق مصطفى، 2011، ص26) .

2 التشخيص متعدد الابعاد (الأوجه) أو التكاملي:

إن الخطأ في تشخيص التوحد من الأمور الواردة نظرا لتعقيد هذا الاضطراب، وقلة عدد الأشخاص التوهلين لتشخيص بشكل علمي ومهني صحيح، ويحتاج تشخيص هذه الاعاقة إلى ملاحظة ورؤية لسلوك الطفل ومهارة التواصل لديه، ومقارنتها بالمستويات الطبيعية

المعتادة من النمو والتطور، ومن هنا تتشكل ضرورة وجود" فريق متعدد التخصصات العلمية"، يتم التشخيص بشكل دقيق وسليم.

ويضم ها الفريق أخصائي في الاعصاب، وأخصائي نفسي، أخصائي لغة وأمراض النطق، أخصائي تربية خاصة، أخصائي اجتماعي، أخصائي علاج وظيفي ، طبيب أطفال، (أبو مغلي سمير وسلامة عبد الحافظ، 2002،)

كما تعتبر عملية تشخيص التوحد الأساس في الحكم على الأطفال على أن لديهم توحد وعملية التشخيص ليست بللعملية السهلة للحكم على الطفل من هان لابد من مراعاة مايلي قبل عملية التشخيص:

- أن يقوم بعملية التشخيص إفراد لديهم المعرفة والخبرة في استخدام الأداة المناسبة والمعرفة بحالة التوحد .
- أن تتم عملية التشخيص من خلال " فريق تشخيص التخصصات"
- أن تشمل عملية التشخيص مجالات نمائية ووظيفية متعددة .

(عصام النمو، 2008، ص201 202)

ويتم تنفيذ تقييم شامل متعدد التخصصات للأطفال الذين دلت نتائج المبكر لهم، بأن لديهم احتمالية عالية بالإصابة بالتوحد، يتم في هذه الخطوة، يتم في هذه الخطوة العمل على قياس وتشخيص أكبر قدر ممكن من المجالات النمائية الوظيفية وتشخيص أكبر قدم ممكن من المجالات النمائية لدى الطفل، وذلك بالاعتماد على التشخيص التكاملي الذي يشمل الجوانب التالية :

التشخيص الطبي: يهدف إجراء جملة من الفحوصات الطبية والتي تهدف إلى فهم حالة الطفل بصورة أوضح وتأكيد إعطاء تشخيص دقيق للتوحد، ويمكن إجراء الفحوصات التالية:

- الفحوصات الخاصة بالسمع وآلية عمل الآذن، وكذلك فحوصات البصر للتأكد من سلامتها، صور الدماغ المقطعية وصور الرنين المغناطيسي للتأكد من بنية الدماغ، بالاضافة إلى الفحوصات الخاصة بسلامة آلية التمثيل الغذائي وعمليات الأيض وكذلك

فاعلية المقامة للتأكد من عدم وجود أية مشكلات فيها، واي نوع من أنواع الحساسية لدى الطفل، وكذلك الفحوصات المخبرية لفحص البول والدم والبراز .

التشخيص النمائي: ويهدف ها النوع إلى التشخيص إلى :

– تقييم المظاهر النمائية للطفل ساء كانت مهارات السابقة أو الحالية .

– التعرف على مدى وجود حالة من التأثر النمائي عن النمو الطبيعي أم لا .

– ومن الطفل على هيئة جملة من نقاط القوة والضعف وفقا لجملة من الاعمار النمائية والزمنية .

– تقييم مختلف المعادلات النمائية كالمجال الاجتماعي ومجال التواصل بشقيه اللفظي وغير اللفظي والمجال الانفعالي والوجداني والمجال المعرفي ومجال المهارات الاستقلالية والعناية بالات وتم عملية التقييم أو التشخيص النمائي بتوظيف مايلي :

* دراسة حالة .

* الأدوات والمقاييس النمائية .

التشخيص النفسي : وفيه يقوم الاخصائي النفسي باستخدام أدوات قياسية لتقييم حالة الطفل من حيث الوظائف المعرفية والادراكية والانفعالية ، كما أن له دور أساسي في التقويم فيما يتعلق بجميع مجالات التطور وادراك السلوك، ويتم ذلك من خلال إجراء الاختبارات النفسية واجراء المقابلات مع الاباء من أجل التوصل إلى التشخيص المناسب وتحديد مستوى الاداء .

التشخيص الارطفوني: (النطق والتخاطب) : وفيه يقوم الاخصائي الارطفوني أو كما يسمى بأخصائي تخاطب بالتعامل مع صعوبات النطق ومصاعب البلع ومشكلة الحبال الصوتية وما إلى ذلك ، بالاضافة إلى تقويم وعلاج التأخر اللغوي بشكل عام ، وتطبيق بعض البرامج التي تهدف إلى تنمية مهارات التواصل كبرنامج بيكس، والبورد ميكر...

التشخيص التربوي: يمكن القيام بالتقييم التربوي من خلال استخدام التقييم الرسمي واستخدام أدوات قياسية والتقييم غير الرسمي باستخدام الملاحظة بالاستخدام المباشر ومناقشة الوالدين

، من هذا التقييم هو تقدير قدرات الطفل في مهارات قبل الاكاديمية ، ومهارات القراءة والحساب ومهارات الحياة اليومية كالأكل واللبس ودخول الحاما ، تقييم أساليب التعلم ومشكلاتها وطرق حل المشكلات .

التشخيص الاجتماعي: ويتولى هه العملية أخصائي اجتماعي مسؤولية مقابلة الوالدين وجمع تقارير الفحوصات الطبية والنفسية والحصول على المعلومات من مراحل تطرو الطفل التوحيدي وتاريخه الصحي والتعليمي إن وجد من الوالدين، ويقوم كلك بكتابة تقرير يوضح من خلاله جمع المعلومات التي تم الحصول عليها واستنتاجها (محمد عدنان عليوات ، 2007، ص26).

ضوابط التشخيص متعدد التخصصات وفريق العمل :

هناك عدد من الاختبرات والضوابط المتعلقة بتشخيص وقياس التوحد التي يتوجب على الشخص مراعاتها في عملية التشخيص متعدد التخصصات وهي على النحو التالي :

– يجب الاعتماد على أكثر من تخصص لاجراء تلك المهمة من خلال فريق التشخيص المتعدد التخصصات .

– أن يشمل اجراءات التشخيص للأطفال التوحديين على مجالات نمائية ووظيفية متعددة .

– يجب تبني النموذج النمائي في القياس والتشخيص حيث تفسر الدرجات المحصل عليها في ضوء مستواهم النمائي الادراكي ، ومن أجل الحصول على تفسير وظيفي واقعي .

– أن يتم استخدام أفضل وسائل التشخيص والقياس للأداء الوظيفي للطفل التوحدي .

– أن تشترك أسرة الطفل التوحدي في إجراءات التشخيص وتقيم طفلها وأن يتم دعمها وتشجيعها بملاحظة الطفل وتقييمه جنبا إلى جنب مع المعنيين المختصي .

– أن يشتمل التقرير النهائي للتشخيص والتقييم على النتائج التو توصل إليها كل عضو من أعضاء فريق التشخيص المتعدد التخصصات بتفاصيلها .

– أن حقق التواصل والمباشر المستمرة بين أعضاء فريق التشخيص متعدد الاختصاصات (محمد عدنان عليوات، 2007، ص28).

التشخيص متعدد المستويات :

يقدم على تطبيق عملية القياس والتشخيص فريق متعدد التخصصات يهتم بجمع العيدي من المعلومات الشخصية من مصادر مختلفة وبالتحديد فإن الطبعة الخامسة من الدليل الاحصائي psmv قد اهتمت بضرورة تشخيص الاطفال قيد عملية التشخيص دقيق ومتعدد المستويات وذلك وفقا للمستويات الثلالث الآتي :

أ) المستوى الأول : المحكات الشخصية : يتضمن المستوى الأول من عملية التشخيص التأكد من مدى انطباق معايير (محكات) التشخيص والتي تتضمن جملة من الاعراض السلوكية الموزعة على بعدين بدلا من ثلاثة أبعاد أساسيين هما : بعد التواصل والتفاعل الاجتماعي ، وبعد السلوكيات النمطية والاهتمامات الضيقة والمحدودة حيث تشترط المعايير الجديدة انطباق الاعراض التشخيصية الثلاثة ضمن بعد التواصل والتفاعل الاجتماعي وانطباق اثنين على الاقل من الاعراض التشخيصية ضمن بعد السلوكيات النمطية ، ليكون بذلك مجموع الاعراض التي تؤدي بطباقاتها إلى تشخيص الطفل باضطراب طيف التوحد هو خمسة أعراض من أصل سبعة متضمنة في المعايير التشخيصية ،كما أن الشخصية في هذا المستوى لا تشترط مدى عمريا محددا لظهور الاعراض التشخيصية ، وإنما تشترط ظهور هه الاعراض أو اكتمال ظهورها خلال مرحلة الطفولة المبكر (عمر 8 سنوات) .

المستوى الثاني : محكات التحديد: توجب المعايير التشخيصية للطبعة الخامسة من الدليل في مستواها الثاني على الفاحصين ضرورة تحديد ما إذا كان الاضطراب مصحوبا باضطرابات أخرى مصاحبة له دون أن تكون هي المسببة لظهور الاعراض السلوكية التي استخدمت لتشخيص اضطراب طيف التوحد كما أن المعايير الجديدة تشترط في المتشخص المعرفة التامة بالمحكات والمعايير التشخيصية الخاصة بهذه الفئات المتقاطعة كما وردت في الطبعة الخامسة من الدليل التشخيصي .

المستوى الثالث محكات تحديد مستوى الشدة : تهتم المعايير التشخيصية الواردة في dsmv بعملية الربط ما بين التشخيص واتخاذ القرارات التربوية المتعلقة بتحديد مستوى شدة الدعم

والمراد تقديمه للطفل المشخص باضطراب طيف التوحد وفقا لمستوى شدة الاعراض السلوكية لديه .

المرحلة الثانية : مرحلة تقديم الرعاية والخدمات العلاجية :

وتبقى دائما تقديم الراعية والخدمات العلاجية في إطار متعدد التخصصات وبالتالي فالمسؤول الأول في الفريق على تقديم الرعاية هو الاسرة باعتبارها البيئة الاولى التي يظهر فيها الاضطراب كما يحتاج التدخل العلاجي للتوحد إلى فريق عمل كبير لتطبيق البرنامج كاملا ويشمل في فريق العمل في المقالم الأول:

- الأسرة والمحيطين بالطفل فالفهم الواعي والتعاون الجيد مع الاخصائيين ضروري لصالح الطفل والاسرة .
- الطبيب النفسي أو طبيب الأطفال .
- مركز متخصص لعلاج التوحد حيث يجد الاخصائي النفسي والاجتماعي ، أخصائي التخاطب ، أخصائي العلاج الوظيفي وتنمية الحاوس، أخصائي التربية الخاصة والتعليم الاكاديمي وماقبل الاكاديمي ، أخصائي التربية الرياضية...وغيرهم ، ثم يتفاعل متكامل يبطبق برنامج معهم فرديا واحدا لواحد بشكل مستمر في بيئة منظمة لعدد ساعات العمل تتروح بين 25إلى 40ساعة أسبوعيا مع استخدام وسائل تعليمة مبسطة ومتنوعة ومتدرجة الصعوبة حيث يجب أن يشمل البرنامج في المقام الأول على : تعديل السلوك ، تنمية القدرات والمهارات ، تخاطب، تنمية مهارات التواصل ، تنمية مهارات رعاية الذات والاعتماد على النفس اللعب التفاعلي والتفاعل الاجتماعي ، الفنون من رسم وموسيقى الاعداد والتأهيل المهني، الرياضة البدنية المعدلة وبرنامج تنمية الحواس والعلاج الوظيفي النفس الحركي والسيكو دراما الرحلات الترفيهية، الارشاد الاسري .

الرعاية اللاسرية للطفل التوحدي :

أثبتت الدراسات الحديثة أن التدخل المبكر مع الاطفال التوحديين يعطي نتائج ملموسة وواضحة في تقدم وتطور قدراتهم الخاصة ، كما أنه يسهم في توفير العديد من الخدمات التربوية، بالإضافة إلى أن برامج التدخل المبكر تسهم في تدريب الطفل التوحدي على الاستقلالية الفردية وتنمية قدرته على التمييز بين الاشياء ، لذلك فإن رعاية الاسرة للطفل التوحدي وحنان وعطف والديه يمثلان الجهد الاساسي في نجاح برامج رعاية الاطفال التوحديين ويمكن تحديد دور الاسرة في رعاية الطفل التوحدي فيما يلي:

- الكشف المبكر للاضطراب من خلال ملاحظة أعراض الاضطراب على الطفل.
- التحدث معه مطولا لتنمية التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- منع حدوث السلوكيات غير السوية كالعزلة وإيذاء الذات وذلك بمعرفة الاسباب والعمل على إزالتها .
- تكليفه بمهام منزلية بسيطة كالمهارات الاستقلالية (عبد الفتاح عبد المجيد الشريف، 2011، ص23).

كما أن تفهم الاسرة يقود إلى التقبل والتقبل يقود إلى بذل الاسرة مزيد من الجهود في تربية ولدها وتدريبه... وعمل الوالدين في البيت مع طفلهم التوحدي كجزء من البرنامج العلاجي يدعم مايقوم به المدرب العلاجي ويعجل بتحسن الطفل ... ويؤكد العلماء غلى أهمية الأسرة وأثرها العميق في ارتقاء شخصية الطفل التوحدي وعلى أهمية دور كل فرد من أفراد الاسرة في عملية النمو النفسي والاجتماعي والعقلي للطفل خاصة في سنواته الأولى... كما أن الاخوة يلعبون دورا كبيرا في تدريب أخوتهم التوحيديين على التفاعل الاجتماعي والحوار (طارق عامر ، 2008، ص175 -176).

العلاجات الطبية :

شاع في الدوائر الطبية سحر هرمون السكرتين والذي يفرزه الجهاز الهضمي في عملية الهضم واستخدم الدواء المضخ عند باقبال مذهل رغم تكلفته الغالية ، هناك رأيين حول

استخدام السكرتين لعلاج التوحد ، هناك الرأي المبني على أساس أقوال بعض الاباء الامريكان الذي استخدموا ووجدوا تحسنا ملحوظا في سلوك أطفالهم ، ويشجع عدد قليل من الباحثين في مجال التوحد على استخدام مثل هذا العلاج ، وهناك آراء بعض العلماء الذين يشككون في فعالية هذا الهرمون ولعل آخر دراسة حول هذا كانت تلك التي نشرت في مجلة new engelemenmidl والتي لم تجد أثرا إيجابيا للسكريتين بل هناك بعض العلماء الذين يحذرون من استخدامه واحتمال ظهور مضاعفات أو أرعاض جانبية له ، خاصة أنه لم تجرى عليها البحوث الميدانية على الحيوانات أولا ثم على الانسان التي تختم قوانين مراقبة انتاج العقاقير الامريكية اجراءها قبل أن يصبح باستخدامه .

إن الجدل لمازال مستمرا خاصة مع وجود روايات من قبل بعض الاباء حول تحسن سلوك أبنائهم فضلا عن وجود بعض الدراسات التي تؤيد استخدام السكرتين لكناه لم تنتشر بعد في المجلات العلمية المعروفة وساتخدمت المضادات الحيوية كأسلوب لعلاج أطفال التوحد (سوسن شاكر الحلي ، 2007، ص89- 90).

العلاجات النفسية للطفل التوحدي :

وتهدف إلى تطوير علاقة الطفل التوحدي ومحيطه وتمن نوعان : علاج تحليل وعلاج نفسي يفلح الطفل بالاستراتيجيات الادراكية التي تساعد على فهم أحاسيسه والسيطرة على انفعالاته ومخاوفه، ويقوم بالإسراف على هذا النوع من الخدمة اخصائي نفسي عيادي مؤهل لممارسة مهامه في إطار التكفل متعدد التخصصات، حيث يكون أحد أعضاء الفريق متعدد التخصصات .

الطرق التربوية لعلاج التوحد :

التدخل التربوي مكون من تدخل فردي مع الطفل وأوقات النشاطات الجماعية بالاجمال تتدرج في إطار نشاطات الحياة اليويمة ،وهي عبارة عن مجموعة من البرامج التربوية كبرنامج " تيتش ولوفاس " الهادفة إلى تعديل السلوك للطفل التوحدي (محمد ميقاني وآخرون ، 2006، ص8 .9).

التدخل العلاجي الارطفوني:

ويتناول العلاج التواصلي الذي يهدف إلى تأمين صوت السكينة والاستعداد والمبادلة تشجعه على اكتشاف محيطه وعلى الطلب والتواصل مع الاخر .

ويستفيد الطفل من العلاج الفردي كما يمكن أن يجتمع مع باقي الاطفال المشاركين في نشاطات تعليمية وأخرى من الحياة اليومية ، ويشرف على هذا النوع من التدخل أخصائي أرطوفوني اللغة واتخاطب ، وهناك برامج تستخدم كبرنامج بيكس للتواصل ويسير هذا البرنامج استخدام الصور كبديل عن الكلام ولذلك فهو مناسب للشخص الذاتوي الذي يعاني من عجز لغوي حيث يتم بدء التواصل عن طريق تبادل صور تمثل ما يرغب به مع الشخص الاخر وينبغي على هذا الاخر أن يتجاوب مع الطفل ويساعده على تنفيذ رغباته ويستخدم الطفل في هذا البرنامج رموزا أو صورا وظيفية رمزية في التواصل (محمد ميقاني وآخرون، 2006، ص10).

خلاصة الفصل :

نستخلص مما سبق أن التوحد يعتبر من الاضطرابات النمائية يظهر في الطفولة وهو يعرقل التواصل الاجتماعي حيث يوجد للطفل قصور لغوي وبصري، هذه الاعراض إذا وجدت في الطفل فهذا يعني أنه توحدي إلا أن سببه لم يحدد إلا الآن وتبقى الأسباب النفسية والاجتماعية الوراثية مجرد اقتراحات وليست أسباب واضحة لا غير .

الجزء التطبيقي

تمهيد:

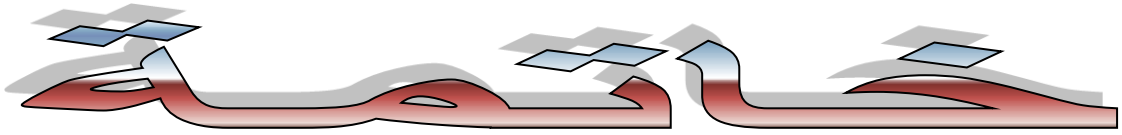
يمكن وصف البحث العلمي على أنه مغامرة شاقة مليئة بالنشاطات والمجازفات، التي تجري وقائعها بين أحضان العلم ، هذه المغامرة تستدعي الصبر ، الموضوعية ، الجهد المتواصل، التنظيم ، التخيل الخصب، والفطنة الحادة ، قابلية التحكم الجيد في الظروف الجديدة ...، إلى غير ذلك من هذه العناصر الضرورية لنجاح البحث.

غير أننا نعتذر عن إتمام الجزء التطبيقي نظرا لظروف مرض الكوفيد 19 " الكورونا"

حيث كنا سنتطرق في هذا البحث إلى المعالجة الاحصائية الوصفية للمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، وكل ما يتعلق بها من عرض وتحليل للنتائج وبعد ذلك الاستنتاج لكي نتوصل في النهاية إلى الاستنتاجات العامة، ونخرج بخاتمة البحث مع جملة من الاقتراحات والفروض المستقبلية .

هدفنا في دراستا إلى مدى نجاح مهارات الاتصال التي يستخدمها الاخصائي النفسي مع الاطفال المتوحدين .

كما سوف نلقي في هذا البحث المنهج الوصفي وتصميم استبيان مع الاخصائي النفسي في المركز البيداغوجي المسيلة .



خاتمة :

نحن كباحثين وأصحاب التخصص نستطيع رفع مستوى الوعي لدى المجتمع عن طريق وسائل الاعلام والبرامج والندوات والمحاضرات ، ووضع خطط تدريبية وعلاجية وتربوية للتواصل مع الاطفال المتوحدين .

يمكن الاستفادة من التصرف على بعض الخصائص النفسية والاجتماعية لأطفال التوحد في وضع برامج تعليمية لهذه الفئة من الأطفال .

من خلال مايميز الطفل المتوحد عن غيره يمكن التغلب على هذا الاضطراب متخذين عدة وسائل للتواصل وسبل التكفل الجديدة التي تمكننا من الحصول على انجع النتائج لندفع بهذه

الفئة إلى الاحتكاك بأقرانهم العاديين لأن الاطفال هم المرآة العاكسة للمجتمع ويمثلون المستقبل.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

باللغة العربية:

1. ابراهيم محمود عبد الصمد ،الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية الامكانات والنشآت في المجال الرياضي، ط1، دار النشر الوافاء، الاسكندرية، 2004.
2. أحمد سمير حسن، الاعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة ، مصر، 1984.
3. أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ، الدر الجامعية للنشر الطبع التوزيع، عمان الاردن ، الاردن ، 1998 .
4. اداغر لامية : دراسة الفهم اللغة الشفهية لدى الطفل المصاب بالتوحد بعد إخضاعه لاعادة التربية الصوتية، جامعة الجزائر، 2012.
5. أسامة فاروق مصطفى، السيد كامل الشربين ، التوحد الاسباب التشخيص ، العلاج ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الاردن ، 2011.
6. أسامة محمد البطانية،عبد الناصر زياد الجرح،علم النفس الطفل غير العادي، ط1، دار المسير، عمان ، الأردن ، 2007.
7. بشير : العلاقة الادارية الحديثة نظريات ومفاهيم ، ط1 دار البازوري العملية للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2004 .
8. بيتر : حل، تومسون : مدخل إلى نظريات التدريب ، مركز التنمية الاقليمية ، ط1، 1996 .
9. تغريب عمران وآخرون، المهارات الحياتية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر، 2001
10. جمال أبو الفضل ، محمد بن مكرم، ابن منظور، 1997
11. جمال مثقال قاسم،ماجدة السيد عبيد، الاضطرابات السلوكية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2000

12. جيسان أحمد مصطفى : التوحد سلسلة الطبية، العدد 28، جامعة المصرية، 2008.

13. حارث عبود: الاتصال التربوي ، ط1، دار النشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2009.

14. حسن محمود ابراهيم حسان: الادارة التربوية ، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع الاردن، 2007 .

15. حسين جلوب: مهارات الاتصال (الاتصال مع الاخرين) ، دار كنوز المعرفة العليمة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010.

16. حميد الطائي بشير علاق : أساسيات الاتصال نماذج ومهارات ، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2009.

17. خليل إيهاب محمد ، 2009

18. خليلي إيمان محمد ، التوحد والاعاقة العقلية (دراسة سيكولوجية طبية) مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة ، مصر، 2009.

19. خولة أحمد يحي : اضطرابات السلوكية والانفعالية ، ط1 ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان ، 2001.

20. الرزيقات ابراهيم عبد الله الفرج: التوحد الخصائص والعلاج ، وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004.

21. رسلان العي: متلازمة الصبغي خ، الصيدلة ، دمشق، 2008.

22. رفعت محمد بهجت: الاطفال التوحديوين، دار الباروزي، عمان ، 2007.

23. رومي عبدات، الاطفال التوحديون ودور الاسرة في البرامج العلاجية .

24. سامي محمد ختاتنة ، أحمد عبد اللطيف أبو أسد: علم النفس الاعلامي ، دار الميسر ، الأردن ، 2010

25. ستيف ماندیل ترجمة عبد الهادي، دار المعرفة للتنمية البشرية، توزيع دار الناشر الدولي، الرياض، السعودية ، 2002.

26. سعود حسن النمر واخرون: الادارة العامة الاسس والوظائف، ط6، مطابع الفرزدق ، الرياض السعودية ، 2006.
27. سمير البدري، مصطلحات تربوية ونفسية، دار الثقافة للنسر والتوزيع، عمان ، الاردن ، 2005
28. سهى أحمد أمين نصر: الاتصال اللغوي للطفل التوحدي، دار الفكر للنشر والتوزيع 2002.
29. سهى أحمد أمين نصر، الاتصال اللغوي للطفل التوحدي، 2002
30. سهيلة الفتلاوي: الكفاءات التدريسية (المفهوم، التدريب، الأداء)، دار الشروق للنشر، عمان، الأردن 2009 .
31. سوسن شاكر الحلبي: التوحد الطفولي أسبابه خصائصه تشخيص علاجه ،إصدارات شبكة العلوم النفسية العربية ، العدد6، 2007.
32. شريف الحمودي: مهارات الاتصال، ريان العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007.
33. شعبان فرج : الاتصالات الادارية: ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن 2008 .
34. صادق سعيد: مهارات الاتصال: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، ط2، 1436هـ .
35. طارق عامر: الطفل التوحدي، دار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
36. عبد الرحمن ابراهيم الشاعر: تقنية المعلومات والاتصال، دار تثقيف للنشر والتوزيع، الرياض ، السعودية، 2004.
37. عبد الفتاح عبد المجيد الشريف: التربية الخاصة وبرامجها الخاصة، مكتبة الانجلو المصري، القاهة، 2011.

38. عصام النمو: القياس والتقويم في التربية الخاصة، دار البازروي العلمية للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن، 2008.
39. علاء محمد القافي، بكر محمد حمدان: مهارات الاتصال، ط1 ، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، مكتبة والتوزيع، عمان الأردن ، 2010
40. علي اسماعيل سعد، مهارات الاتصال في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية ، طبع نشر توزيع، الاسكندرية، مصر، 2013.
41. فاتح العتيبي : دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي من نظر العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، الرياض، 2011،
42. فكري لطيف متولي، استراتيجية التدريس بذوي اضطراب الوتيم، ط1 ، مكتبة الرشيد ،2015.
43. فيصل محمود الغرابية ،مهارات العمل الاجتماعي، دار وائل، الاردن، 2009
44. قحطان احمد الطاهر: التوحد ، ط1، وائل للنشر، عمان الأردن ، 2009.
45. قحطان أحمد الظاهر، التوحد (اسباب التشخيص، العلاج) ، ط1، دار المسيرة ، عمان ، 2010.
46. قحطان أحمد الظاهر، مدخل إلى التربية الخاصة ، ط2، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن، 2008.
47. لويس كامل مليكة ، علم النفس الاكليكي ، ط5، المصرية للكتاب ، القاهرة ، 1992.
48. ماجدة علي العمارة، إعاقة التوحد بين التشخيص والتشخيص الفارقي، مكتبة زهراء، مصر 2005 .
49. محفوظ أحمد جودت: العلاقات العامة ، ط1 دار زهران للتوزيع ، الأردن، 2008

50. محمد أحمد خطاب : فعالية برنامج علاجي باللعب اخفض درجة بعض الاضطرابات السلوكية لدى عينة من الاطفال المتوحدين، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004.

51. محمد سيد فهمي ،مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، الاسكندرية ، مصر، 2011.

52. محمد عبد العزيز العقيل: حقيقة مهارات الاتصال، ط1، 2008.

53. محمد عبد الفتاح الجابري: التوجهات الحديثة في تشخيص اضطرابات طيف التوحد في ظل المحكات الجديد، ورقة همل مقدمة للملتقى الأول التربية ، الخاصة ، الرؤى والتطلعات المستقبلية، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية، 2014.

54. محمد عدنان عليوات، الاطفال التوحديون ،دار البازوري العليمة للنشر والتوزيع، عامن الاردن، 2007.

55. محمد ميقاني وآخرون: أنا وفريق التاهيل الشامل لطفل التوحد، الجمعية اللبنانية للأوتيزم، 2006.

56. مدحت محمد أبو نصر ،مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين ، ط3، مجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر، 2015

57. مصطفى عبد السميع محمد : مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، ط2، دار الفكر العربي، الأردن ، 2005 .

58. مصطفى نوري القمش ، خليل عبد الرحمن المعايلة، الاضطرابات السلومية والانفعالية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2007.

59. نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2012

60. نصيف فهمي منقريوس ،العملية الاشرافية بين معايير بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، عمان، الاردن 2009

61. هالة منصور : الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهارته، المكتبة الجامعية ، الاسكندرية، مصر.

62. هناء بدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2003 .

63. هنري شايرول : الادمان في سن المراهقة ، ترجمة فؤاد شاهين ، ط1 عويدات للنشر والطباعة، بيروت ، 2001.

64. وحيدة برابح: الخصائص الحركية للعب لدى الأطفال المصابين بالتوحد ، مكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2017/2016.

الملاحق :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): رُهيبت مريمة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 201144110

والصادرة بتاريخ: 2017-02-27

عن دائرة: بوسعادة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:
مهارات الإتصال لدى الأخصائي النفسي في مراكز رعاية الأطفال المتوحدين
مذكرة التخرج

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

نظرا لصحة إمضاء السيدة
المواطنة رهيبت مريمة
الساكن بوسعادة
الموضوع علم
بوسعادة في 03 ديسمبر 2020

التاريخ: 2020-09-03

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): رياحي سماح

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200967185/11998095011310003

والصادرة بتاريخ: 2017/01/25 المسيلة

عن دائرة: حمقرة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الانسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:

معاناة الأطفال لدى الاخصائي النفسي في مراكز رعاية الأطفال المتوحدين دراسة ميدانية بالمركز البيداغوجي النفسي مذكرة التخرج

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 03 ديسمبر 2020

إمضاء المعني

تعهد وصادق على إمضاء السيد: المعني
برهن ضده
03 ديسمبر 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): بوعافية دلال

الصفة: طالب، ~~أستاذ باحث~~، باحث دائم: طالب

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200321147

والصادرة بتاريخ: 2016/04/24

عن دائرة: المسيلة ولاية المسيلة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، ~~مذكرة ماستر~~، ~~مذكرة ماجستير~~، ~~أطروحة دكتوراه~~)، عنوانها:

مهارات الاتصال لدى الاخصائي النفسي المركز رعاية الأطفال التوحديين

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 10 سبتمبر 2020

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
شهد وصودق على إمضاء السيد: بوعافية دلال
المقيم بـ: المسيلة
يوم: 10 سبتمبر 2020
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبتفويض من ممثله
عون الإدارة المختص
السيد/ الغربي محمد