

العنوان

دور الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي  
الاحتياجات الخاصة

– دراسة ميدانية بمركز الصم والبكم بولاية برج بوعريريج نموذجاً –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذ:

بلخيري صالح

إعداد الطالبة:

بلعقون حنان

لجنة المناقشة:

1/- بلخيري صالح مشرفا

2/- سعيداني سلامي رئيسا

3/- بوقرة رضوان مناقشا

جوان 2016

## شكر وعرفان

الحمد لله الذي بشكره تدوم النعم وتزداد ، فلك الشكر ربي ولك الحمد

كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

وبعد :

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ : "بلخيري صالح" لتفضله بقبول الإشراف

على هذه المذكرة ، ولما أبداه من حسن تعامل ،

ولما قدمه من إرشادات وملحوظات كان لها الأثر الكبير في إخراج المذكرة على هذه

الصورة .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من يد المساعدة عن قريب او عن بعيد

و اخص بالذكر الاستاذ \* سعيداني سلامي \* اللذين تكرما بتقديم التوجيهات

والملاحظات النافعة ، فجزاهم الله عني خير جزاء .

## حنان

# إهداء

إذا كان الإهداء يعبر و لو جزء من الوفاء

فالإهداء إلي:

من كلله الله بالهيبه و الوقار إلي من علمني العطاء بدون انتظار إلي من احمل اسمه

بكل افتخار ارجوا من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان وقت قطافها

بعد طول انتظار

وستبقي كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد و إلى الأبد

إلي أبي العزيز محمد الزين

ملاكي في الحياة..إلي معني الحنان و التفاني ..إلي بسمه الحياة و سر الوجود

إلي من كان دعائها سر نجاحي و حنائها بلسم جراحي إلي اغلي الحبايب

أمي الغالية كريمة

إلي من اري التفاؤل بعينيه و السعادة في ضحكته الي شعله الذكاء و النور اخي ديدين.

إلي الوجه الملمع بالبراءة إلي سندي و قوتي أخواتي أحلام و منال.

إلي من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى أخواتي التي لم تلدهم أمي لي من تحلو بالإخاء و تميزوا بالوفاء و

العطاء زملائي و زميلاتي

إلي زوجي الغالي الذي طالما أمدني بالعون والتحفيز لإكمال دراستي

إلي كل هؤلاء أهدي هذا العمل ، الذي أكرمني الله باختياره وأعانني على إكماله

يعتبر الاتصال غير لفظي العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار و المعاني بين الأفراد بدون كلمات و لكن بواسطة الإشارات و الحركات التي تصدر من أجزاء جسم الإنسان كتعابير الوجه و الإيماءات والتي هي تعتبر اللغة الرمزية لذوي الاحتياجات الخاصة أي لغة الأم لديهم . فالاتصال الرمزي يعني ذلك استعمال كافة أنظمة الاتصال اليدوية و الشفوية أي القراءة على الشفاه و حركات اليدين لتسهيل عملية الاتصال و تيسيره ، و من هنا ندرك أن اللغة الرمزية تنتج من خلال قنوات بصرية و حركية لا من خلال وسيلة سمعية كاللغة العادية فهي وسيلة تواصل غير صوتية تستخدم فقط من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة ، و أن الحاجة إلى الاتصال الرمزي لهذه الشريحة جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم تصرفاتهم و نشاطاتهم حيث تستخدم حركات و تعابير الوجه كوسيلة للتخاطب في الاتصال فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات و غيرها لنقل العديد من المعاني إضافة إلى متابعة حركات الشفاه .

فاللغة الرمزية الاشارية مهمة جدا بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة لكي تتم عملية التواصل فبدون لغة إشارة لا يوجد تواصل بين الصم أي يكون هناك خلل في عملية الاتصال كما أن الاتصال الرمزي ساهم بشكل كبير في تطوير المهارات التواصل فالتواصل المستمر باللغة الاشارية استدعى تطوير اللغة الرمزية و إثراءها بإشارات جديدة لتواكب التطور الحاصل في المجتمع و العالم .

فقد ساهم الاتصال غير اللفظي بطريقة فعالة في اكتساب التواصل لاجل فرض ذاته فهو جزء لا يتجزأ من وسائل إكساب الطفل المهارات المختلفة ، كما يحسس الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة بالاندماج و الانخراط في المجتمع في حال قدرته على التواصل و إيصال المعلومات ، فالاتصال الرمزي أصبح يشهد تطورا و تقدما بعبوره الحواجز و العوائق و تطوره حسب التطور الحاصل و حسب احتياجات عالم الصم و البكم لذلك .

ومن خلال هذه الدراسة تناولنا الجانب المنهجي وفيه الفصل الأول الإطار العام للدراسة موضوع الدراسة بدءا بطرح المشكلة ، ثم التساؤلات، ثم الأهمية و الأهداف و المنهج و تحديد المفاهيم .

أما في الإطار النظري تطرقنا فيه الى الفصل الثاني : ماهية الاتصال غير اللفظي و مميزاته و مبادئه

و في الفصل الثالث : إسهامات الاتصال غير اللفظي و الأهمية ووظائف الاتصال الرمزي و أنواعه .

أما في الفصل الرابع : تطرقنا إلى إستراتيجية وواقع و سلوكيات الاتصالغير اللفظي و أهدافه

أما بالنسبة إلى الجانب التطبيقي تناولنا فيه الفصل الخامس : بطاقة الفنية للمدرسة ، ثم التطرق نشأة المدرسة ، وأهدافها ، و شروط الالتحاق بها و الهيكل التنظيمي .

وأخيرا تناولنا في الفصل السادس تحليل الجداول حسب محاور الدراسة وصولا إلى النتائج .

# الفصل الأول الإطار

## العام للدراسة

- الاشكالية
- التسؤلات
- الفرضيات
- أسباب إختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- منهج وأدوات الدراسة
- مجتمع البحث أو العينة
- تحديد المفاهيم

### الإشكالية :

يعتبر الاتصال من العلوم الحديثة التي أصبحت تشكل عاملا أساسيا في تقوية العلاقات و في الربط بين الكائنات على اختلاف أنواعها و أن العلم الحديث يركز على ضرورة تعلم الإنسان لتقنيات الاتصال بمختلف أشكاله السمعية و البصرية و الحركية ( لغة الجسد ) وهذا ما يدل على أن الاتصال علم متشعب . فالاتصال علم و لغة و ضرورة حتمية في الوقت الحالي ومن هذا المنطلق أردنا أن نبين احد أشكال أنواع هذا الاتصال ألا و هو الاتصال غير لفظي الذي لعب دور الاتصال الفعال حيث يمكن للأشخاص التواصل بطرق عديدة مثل الإيماءات و حركات الجسد كما يمكن لجميع هذه الإشارات نقل المعلومات المهمة التي تعادل في أهميتها أهمية الكلمة في إجراء الاتصال الفعال فقد استطاع هذا النوع من الاتصال الغير لفظي أن يكون بديلا للرسالة الشفهية خاصة لدى ذوي الاحتياجات الخاصة منها ذات الصم أي الإعاقاة السمعية فقد وصل أصحاب هذه الشريحة أن يرتقوا إلى ما هو أفضل من خلال هذا النوع من الاتصال الغير لفظي .

و عليه يمكن طرح الاشكالية التالية :

ما مدى مساهمة الاتصال الغير لفظي في تطوير المهارات التواصلية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ؟

### التساؤلات الفرعية :

ليتسنى لنا الإجابة على التساؤل المحوري لإشكالية الدراسة ، تحتاج دراستنا إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي عرفها " أحمد بن مرسللي " على أنها عبارة عن أسئلة استفهامية يضعها الباحث ليشير من خلالها إلى النتائج المتوقعة في البحث على مستوى كل محور من محاور الدراسة المطروح .

التساؤلات :

- 1- هل استطاع الاتصال غير لفظي خلق جسر تواصل فكري حقيقي بين ذوي الاحتياجات الخاصة ؟
- 2- ما مدى فعالية و رقي وسيلة الاتصال التواصلية لذوي الاحتياجات الخاصة ؟
- 3- هل يعبر الأبكم و الاخرص عما يجول في فكره بدقة من خلال الإشارة ؟
- 4- هل استطاعت لغة الإشارة والرموز ان تكون وسيلة اتصال فعالة ؟

الفرضيات

- 1- مساهمة الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة ( المعوقين سمعيا) ..
- 2- مساهمة اللغة الرمزية الاشارية في تسهيل عملية التواصل .
- 3- الاتصال غير اللفظي ساهم في اكتساب افراد الصم مختلف المهارات .
- 4- ساهم الاتصال غير اللفظي في الارتقاء الى الافضل و ذلك من خلال اندماج افراد الصم و انخراطهم في المجتمع .

أسباب اختيار الموضوع

تعد مرحلة اختيار الموضوع القابل للدراسة عملية ذات أهمية بالغة و هي من أصعب المراحل التي يمر بها الباحث لأنها تؤثر على سير عملية اختيار البحث بكامله فيمكن ان تتعدد أسباب اختيار الباحث لموضوع معين فهي تكون اما من أسباب ذاتية تفرضها طبيعة تخصصه و اهتمامه و رغباته ام لأسباب يفرضها الواقع الاجتماعي و الضرورة الملحة لمواضيع تطرح نفسها و من بين

سبب اختيارنا لهذا الموضوع الهام يكمن في النقاط التالية :

### 1- الأسباب الموضوعية :

- 1- كون الموضوع ذات اهمية فهو موضوع يعالج ظاهرة حساسة من الظواهر الاجتماعية ، وهي ذوي الاحتياجات الخاصة و ذلك من خلال ابراز دور الاتصال الرمزي الذي لعبه في تشجيع و تطور المهارات التواصلية ، لدى هذه الشريحة خاصة الصماء منها فالاتصال الرمزي اي لغة الإثارة والجسد فاردنا من هنا ان نوضح كيفية مساهمة هذا النوع من الاتصال في الرفع من مستوى هذه الفئة الخاصة و كيف ساهم الاتصال الرمزي في ان يكون بديلا للرسالة الشفهية .
- 2- تأصيل قضية أن الاتصال الرمزي يوازي الاتصال الناطق من حيث الأهمية و الوجود .
- 3- فتح آفاق البحث أمام الباحثين لدراسة مثل هذه المواضيع .

### 2- الأسباب الذاتية :

- 1- الرغبة في إتمام مذكرة لسانس و التي كان عنوانها الصم و البكم خطوات نحو اثبات الذات
- 2- التعاطف مع هذه الفئة و التي همت في السير من المجتمعات .
- 3- الرغبة و الميول في دراسة هذا النوع من الظواهر الاجتماعية الإنسانية الحساسة .
- 4- نقص الوعي بأهمية الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية .
- 5- الرغبة القوية في دراسة موضوع الاتصال الرمزي ومدى تأثيره في الآخرين نظرا لأهمية ذلك في حياتنا .
- 6- السعي إلى تنمية المعارف المنهجية والنظرية والتطبيقية الخاصة بالموضوع
- 7- نقص الوعي بأهمية الإتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية .

8- أهمية الشريحة التي تمثلت في فئة هامة من المجتمع و هي ذوي الاحتياجات الخاصة .

أساسيات الدراسة :

1- أهمية الدراسة :

تمكن أهمية هذا البحث في الدراسة احدى انواع الاتصال الفعال الا و هو الاتصال الرمزي، او الغير اللفظي كما تركز الدراسة على احدى النماذج التي تبرز رفعة حقيقة نوع هذا الاتصال الفعال الا و هو الاتصال الرمزي .

كما تركز الدراسة على احدى النماذج التي تبرز فعلا حقيقة نوع هذا الاتصال في فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

كما ان هذه الدراسة تبرز ايضا دور الاتصال الرمزي في تطور المهارات تواصلية عن طريق الرموز و الاشارات و لذوي الاحتياجات الخاصة .

2- اهداف الدراسة :

1- معرفة مدى فعالية الاتصال غير اللفظي في تطوير القدرات لذوي الاحتياجات الخاصة

2- كيفية تأثير الرموز و الإشارات في تطوير عملية الاتصال الرمزي

3- إبراز المهارات التواصلية لهذه الشريحة

4- التعرف على تأثير لغة الاشارة في تنمية المحادثة عن طريق التواصل .

5- التعرف على إستخدامات اطفال الصم للإتصال الرمزي (الصمت ، الحركات و الإشارات ، الإيماءات

، النظرات)

6- محاولة الكشف عن حقيقة الأثر الذي تتركه الرسائل الرمزية المستعملة من طرف ذوي الاحتياجات

الخاصة على الاشخاص العاديين .

7- الانتقال بدراسة الاتصال الرمزي من ميدان السيميولوجيا إلى ميدان الدراسات الوصفية .

8- تحفيز الطلبة للخوض في مثل هذه الدراسات التي تكشف عن معاني الرسائل الاتصالية الرمزية في المجتمع.

### تمهيد

يعتبر اختيار المنهج مرحلة حاسمة من مراحل البحث، و ان اختيار المنهج الملائم للبحث لا يجب ان يتم بالصدفة او بالطريقة العشوائية بل يجب ان يتم بطريقة مقصودة من اجل ملائمة جيدة للموضوع، و تحقيق اهداف الدراسة لذلك فاننا من خلال هذا الفصل سوف نتعرض لاهم الاجراءات المنهجية للدراسة من المنهج المستخدم و عينة الدراسة و ادوات جمع البيانات، و هذا ما ستوضحه الخطوات المبينة في هذا الفصل .

مجالات الدراسة : من بين المتطلبات المنهجية في البحث العلمي تحديد مجالات الدراسة ، وهي :

- المجال المكاني : و تتعلق بالمجال المكاني التي تجري فيه الدراسة و المتمثل في مدرسة الصم و البكم ببرج بوعرييج .

- المجال الزمني : خلال السنة الدراسية (2015 - 2016)

المجال الزمني قد كان ابتداء من اوائل شهر نوفمبر عن طريق البحث في الجانب النظري ، اما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم ابتداء من 02 مارس الى غاية 27 افريل .

منهج و ادوات الدراسة :

1- منهج الدراسة :

يتميز البحث العلمي بتعدد مناهجه فالمنهج لغة هو " الطريق الواضح والمستقيم<sup>1</sup>.....الخ".

في الترتيل في قوله تعالى : [ لكل جعلنا منكم شرعه و منهاجا ]<sup>2</sup> حيث يعتبر منهج الدراسة مرحلة هامة في عملية البحث العلمي اذ يحدد كيفية جمع المعلومات و البيانات حول الموضوع المدروس .

كما ان المنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه " .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> العيسوي عبد الرحمن: مناهج البحث العلمي، المكتب العربي الحديث، مصر، 1996، ص 76.

<sup>2</sup> القرآن الكريم: سورة المائدة، الاية، 48.

كما يعتبر منهج البحث مجموعة من القواعد العامة التي تحدد نتيجة المعلومة ولاشك ان نجاح اي دراسة

يتوقف في اعتمادها على المنهج الملائم و الادوات العلمية للوصول الي نتائج الموضوعية .<sup>2</sup>

لذا فان منهج الدراسة له علاقة مباشرة بموضوع الدراسة و باشكالية البحث و انطلاقا من طبيعة دراستنا

"دور الاتصال غير اللفظي في تطور المهارات التواصلية لذوي الاحتياجات الخاصة " اعتمدنا على المنهج

المسحي ،الذي يعتبر منهج تحقيق علمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين من خلال مجموعة

الشواهد و التجارب بجمع البيانات و المعلومات المحققة للغرض العلمي المنشود .

كما يعد ايضا المنهج المسحي من ابرز المناهج العلمية المستعملة في الدراسات الاستكشافية.

كما أن منهج المسح هو أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة، بعد جمع المعلومات و

البيانات اللازمة و الكافية عنها

كما أن منهج المسح يعتبر من أفضل المناهج التي تبحث في إتجاهات الجمهور وخصائصه وكذا إحتياجاته

في بحوث الإعلام .<sup>3</sup>

و يعرف المنهج المسحي بأنه " المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة

قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها " <sup>4</sup>

<sup>1</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الاولى، ص 10.

<sup>2</sup> عبد الرحمن بن عبد الله الواصل: البحث العلمي خطواته و مراحلها و أساليبه و مناهجه، 2005، دار القلم للنشر و التوزيع، 1999، ص 50.

<sup>3</sup> مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص

<sup>4</sup> احمد بن مرسلبي: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2005، ص 285.

و من هنا استخدمنا في دراستنا ،على المنهج المسحي و ذلك انطلاقا من تحديد المكان و المجال و الناس المعنيين بالدراسة ،ألا و هم ذوي لاحتياجات الخاصة و ذلك من خلال من اجل جمع المعلومات و البيانات التي تساعد على كشف كل الجوانب الخاصة بالظاهرة للوصول إليها فمن خلال دراستنا أردنا تحليل ما مدى فعالية الاتصال الرمزي في تطوير مهارات تواصلية ، فقد استطاع هذا النوع من الاتصال إكساب مهارات فائقة ساهمت في تطور الوعي الفكري لدى هذه الفئة ومنها أردنا أن نوضح أن اللغة الرمزية ضلت وما زالت وسيلة هامة في التواصل .

## 2- اداة الدراسة " ادوات جمع البيانات " :

ان ادوات جمع البيانات،هي جملة الوائل التي تمكن الباحث من الحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدم بحثه، وهي متعددة و مختلفة و يعد اختيارها انطلاقا من طبيعة البحث و متطلباته ، و قد اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستمارة .

### أدوات الدراسة :

تعريف الاستمارة : " و هي عبارة عن مجموعة من الاسئلة التي تعد بقصد الحصول على معلومات او اراء حول ظاهرة او موقف معين و تعد من أكثر الادوات استخداما لجمع البيانات " .

و تعرف الاستمارة بانها مجموعة من الاسئلة تطرح لافراد عينة البحث و التي تعطينا اجابات قابلة للعرض و التحليل و التفسير و التركيب للوصول الى نتائج تجيب على تساؤلات الاشكالية و فرضيات البحث كما تخدم هدف البحث<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> - محمد عبيدات ، محمد ابو نصار : منهجية البحث العلمي ، ط2 ، دار وائل للنشر ،الاردن،عمان ، 1999 ،ص63 .

فالاستبيان حسب محمد عبد المجيد هو اسلوب جمع البيانات التي تستهدف الافراد المبحوثين بطريقة منهجية و مقننة لتقديم حقائق و آراء و افكار معينة في اطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة و اهدافها دون تدخل الباحث في تقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات<sup>1</sup>.

كما اعتمدنا في قياس و جمع المعلومات بنسبة كبيرة على الاستبيان ، و استعملنا استمارة متكونة من ثلاثة محاور (04) مرتبطة بجوانب الدراسة و تحتوي استمارتنا على (20) عشر سؤال و كل سؤال له علاقة بالآخر و كل هذه الاسئلة طرحت لضمان الاجابة على فرضيات البحث المقدمة .

و لقد قسمت الاستمارة الى (4) ثلاثة محاور :

**المبحث الأول :** المعلومات الشخصية للمبحوثين

**المبحث الثاني :** مساهمة الاتصال اغير لفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة (المعوقين سمعيا)

**المبحث الثالث :** مساهمة اللغة الرمزية الاشارية في تسهيل عملية التواصل

**المبحث الرابع:** الاتصال الرمزي ساهم في اكتساب افراد الصم مختلف المهارات

**مجتمع الكلي و اختيار العينة :**

لكي يكون البحث مقبولا وقابلا للإنجاز لابد من تعريف مجتمع البحث الذي نريد فحصه.

<sup>1</sup> - فاطمة عوض صابر ميرفت علي خوفاجة : اسس البحث العلمي ،مكينة و مطبعة الاشعاع الفنية ،ط1 ،مصر،2002،ص،ص،167-168

يعرف الباحثون مجتمع البحث في العلوم الإنسانية " على أنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي نركز عليها الملاحظات ".<sup>1</sup>

فهو يعتبر جزءا مماثلا لمجتمع مستهدف و يلي حاجيات الدراسة وأهدافها و يختار منها عينة البحث

كما ان البحث هو المجتمع الأكبر او مجموع المفردات التي تستهدف الباحث دراستنا لتحقيق نتائج الدراسة .

و يمثل هذا المجتمع الكل أو مجموع الأكبر المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم النتائج على كل مفرداته إلا انه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته فيتم التركيز على مجتمع المتاح او الممكن الوصول إليه و الاقتراب منه لجمع البيانات والذي يعتبر جزءا مماثلا للمجتمع المستهدف و يلي حاجات الدراسة و اهدافها و يختار منه عينة البحث .<sup>1</sup>

#### تعريف العينة :

ان اساس نجاح التعيين يقوم اولا على تحديد حجم مجتمع البحث الاصيلي و ما يحتويه من مفردات , الى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعرفا دقيقا . فالعينة عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا و سيحل من خلال هذا التعامل البيانات الاولية المطلوبة لذا قبل القدام على اختبار العينة من المجتمع الاصيلي ' لابد من ضبط العدد الحقيقي للمفردات الذي يدخل في تكوين هذه العينة في اطار التمثيل

<sup>1</sup> موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصة للنشر و التوزيع، 2004، ط 3، ص 133.

السليم للمجتمع المبحوث ، و تحقيق الاهداف البحثية المطلوبة و من هنا يتوقف تحديد حجم العينة الى عدة من الاعتبارات :<sup>1</sup>

- طبيعة التكوين الداخلي للمجتمع الاصلي من حيث تجانس او تباين و حداته.
- التوزيع الجغرافي للمفردات و هو ما يعكس تشتتها.
- كفاية المعلومات التي يوفرها اطار العينة و اختيار المفردات
- عدد المفردات التي سوف يتم دراستها و المتغيرات التي يتم وصف مجتمع البحث من خلالها
- انتقاء عدد أفراد لدراسة معينة تجعل النتائج تمثل مجتمع دراسة , فلاختيار الجديد للعينة يجعل النتائج قابلة للتعميم على المجتمع حيث نتائجها تكون صادقة بالنسبة له .<sup>2</sup>

فم خلال بحثنا هذا اخذنا عينة الممثلة في اطفال الصم و البكم بولاية برج بوعرييج كون العينة " عينة قصدية او الهدفية و التي هي العينات التي يتم انتقاء افرادها بشكل مقصود من قبل الباحث " نظرا لتوافر بعض الخصائص في اولئك الافراد دون غيرهم . كما اعتمدنا على المسح الشامل<sup>3</sup> .

حتى لا يكتنف دراستنا الغموض سنحاول التعرض إلى المفاهيم التي تخدم الدراسة ، حيث يعد تحديد المفاهيم من أهم الطرق المنهجية في تصميم البحوث العلمية ، والتي سنتطرق إليها بالتفصيل في الفصول التي تضمنتها الدراسة .

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 172-173.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 175-176.

<sup>3</sup> - محمد عبيدات ، محمد ابو نصار : منهجية البحث العلمي ، ط2 ، دار وائل للنشر ، الاردن، عمان ، 1999 ، ص96 .

### ضبط المصطلحات و تحديد المفاهيم :

حتى لا يكتنف دراستنا الغموض سنحاول التعرض إلى المفاهيم التي تُخدم الدراسة ، حيث يعد تحديد المفاهيم من أهم الطرق المنهجية في تصميم البحوث العلمية ، والتي سنتطرق إليها بالتفصيل في الفصول التي تضمنتها الدراسة .

### 1. الإتصال :

لغة : جاء في لسان العرب لابن منظور : الإتصال والوصلة : ما اتصل بالشيء ، قال الليث : كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة ، أي اتصال وذريعة ، ووصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد المهجران ، والوصل خلاف الفصل ، وفي التنزيل : "ولقد وصلنا لهم القول " أي وصلنا ذكر الأنبياء .

وجاء في الصحاح : وصلت الشيء وصلا وصلته ، ووصل إليه وصولا، أي بلغه وأوصله غيره ، وقال :  
ووصل بمعنى اتصل ، أي دعا دعوى الجاهلية ، وهو أن يقول يافلان قال تعالى : " إلا الذين يصلون إلى قوم " أي  
يتصلون وبينهما وصلته أي اتصال وذريعة .<sup>1</sup>

وذكر في المصباح المنير : وصلت إليه (أصل) وصولا... و(وصل) الخبر بلغ... (وصلت) الشيء بغيره  
(وصلا) فاتصل به ووصلته (وصلا) و(صلة) ضد هجرته  
فالإتصال في اللغة العربية يدور حول معان أربعة :

التوصل والذريعة إلى الشيء

الوصل ضد الهجران ، وخلاف الفصل والانقطاع

توصل إليه : انتهى إليه وبلغه ، وتوصل إليه : أي تطف في الوصول إليه .

أما في المعجم اللساني فنجد : أن الإتصال هو إنتقال معلومة من نقطة إلى أخرى (مكان أو شخص)،  
وعملية نقل هذه المعلومة تتم من خلال خطاب يحمل شكلا محددًا.<sup>2</sup>

إصطلاحا :

جاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الإتصال هو : إنتقال المعلومات والأفكار ، أو الاتجاهات أو العواطف  
من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والإتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي ، فهو يمكننا من نقل  
معارفنا وييسر التفاهم بين الأفراد.

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني: مدخل الى الاعلام و الاتصال (المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة)، دار جدار للكتاب العالمي، عمان،  
2008، ص 93.

<sup>2</sup> رحيمة الطيب عيساني: مرجع سابق، ص 10-13.

**الاتصال** : يعد الاتصال بمثابة رمز او اشارات يمكن استخدامها عن طريق شخص او مجموعة من الاشخاص لكي تؤثر في سلوك الشخص او الاشخاص الاخرين و ان مفهوم الاتصال يعني السلوك الذي يبدأ من الفرد و الذي يرسل المعلومات مما يؤثر بشكل مباشر في استجابتهم.<sup>1</sup>

عرفه " هوفلاندر " بأنه : عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره .

ويرى " شانون " و " ويفر " أن : الإتصال يمثل كافة الأساليب التي يؤثر بموجبها عقل في آخر باستعمال الرموز.

كما تعرفه الجمعية القومية لدراسة الإتصال بأنه : تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء ، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني.

ويرى " محمود عودة " أن : الإتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين

الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه .<sup>2</sup>

كما عرفه " كرونكت " ان :الاتصال هو انتقال الرموز ذات معنى و تبادلها بين الافراد .<sup>3</sup>

ويرى " ويلي رايس " ان : الاتصال هو انتقال الرموز ذات معنى و تبادلها بين الافراد .<sup>4</sup>

و يرى " احمد ماهر " ان : الاتصال يعني التبادل مع الاخرين و هو يعني النقل و التفاعل مع الفرد او الجماعة .

ايضا ان " الاتصال " هو العملية التي تتم من خلالها تكوين العلاقات بين اعضاء المجتمع سواء كان صغيرا

او كبيرا و تبادل الافكار و التجارب فيما بينهم .

<sup>1</sup>الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل و اساليب الاتصال الجماهيري (الاتجاهات الاجتماعية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، ص 14.

<sup>2</sup>رحيمة الطيب عيساني: مرجع سابق، ص 10-13 .

<sup>3</sup>رحيمة الطيب عيساني: مرجع سابق، ص 10-13 .

<sup>4</sup>الدسوقي عبده ابراهيم: مرجع سابق، ص 14.

كما ان " الاتصال " يعتبر من ابرز العوامل التي انشأت علاقات اجتماعية بين الافراد و ان الحاجة اليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر مكنت هؤلاء الافراد من تنظيم تصرفاتهم و نشاطاتهم فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات و الافكار و في هذا الاطار و من اجل التأثير على عادات و سلوك مختلف الشرائح المستهدفة .

### إجرائيا

الاتصال هو عبارة عن عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل الاراء و المعلومات لنقل فكرة او مهارة او توجيه لتحقيق الاهداف المرغوبة تخدم قضايا المجتمع و يشرف عليها متخصصون و تتم عبر وسائل متنوعة و هي نتاج للتطور التكنولوجي باعتباره احد الضروريات اللازمة للحياة العصرية .

بمعنى ان الاتصال هو العملية التي يمارسها الإنسان مع الأخرين لتشير إلى تفاعله معهم بواسطة العلامات والرموز ، وقد تكون هذه الرموز ( حركات ، اشارات ، أو أي شيء آخر ) ، وتعمل كمنبه للسلوك من أجل إحداث تأثير معين فيه .

### 2- الاتصال الرمزي :

- هو " الإتصال الذي يعتمد على الرموز ، ولذلك يسمى أيضا بالإتصال الرمزي .
- هو لغة رمزية تشمل : الحركات ، الإشارات ، الإيماءات ، والتعبير الصادرة عن أجزاء من جسم الإنسان ، في مواقف مختلفة ، وهذه اللغة تحمل دلالات ومعاني رمزية ، تساعد على التواصل مع الآخرين ، والتأثير عليهم بطريقة إيجابية أو سلبية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، الاسكندرية، 1999، ص 12.

- هو إشارات وحركات إرادية وغير إرادية ، تصدر من الجسم بأكمله أو بجزء منه، لإرسال رسالة إنفعالية إلى المحيطين بالإنسان ، من خلال فروع ومفردات تتمثل في : لغات الوجه ، والصوت ، والأصابع ، واليدين ، واللمس ، ووضعية وحركات الجسم ، والمظهر ، والألوان ، والمسافات ، والفراغ المكاني ، والدلالات الرمزية لإستخدام الوقت .<sup>1</sup>

### 3- ذوي الاحتياجات الخاصة :

#### إصطلاحا :

يعتبر مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة من احدث المفاهيم ذات البعد الانساني و المستخدمة في وصف الاشخاص الذين يحتاجون الى رعاية خاصة ، من المتوقع متخصصون مؤهلون علميا و عمليا .  
كذلك هم الاشخاص الذين ييعدون عن المتوسط بعدا واضحا سواء في قدراتهم العقلية او التعليمية او الجسمية بحيث يترتب على ذلك حاجاتهم الى نوع من الخدمات و الرعاية لتمكينهم من تحقيق اقصى ما تسمح به قدراتهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أحمد بن عبد الله بن صقير العريني: مدى توافر مهارات الاتصال غير لفظية لدى هيئة التدريس، مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير ف علم النفس، جامعة القصيم، الدنمارك، 2011، ص 09.

<sup>2</sup>كمال عبد الحميد زيتون: التدريس لذوي لحتياجات الخاصة، ط 1، عالم الكتب للنشر و التوزيع، الاردن، 2003 ن ص 47.

فمفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة اصبح سواء التي تنحرف عن المتوسط في الاتجاه الايجابي كفئة الموهوبين او نظائرهم في الاتجاه السالب من فئة المعوقين سمعيا و المعنيين بالدراسة الحالية.<sup>1</sup>

- التعريف الاجرائي :

ذوي الاحتياجات الخاصة هم الذين لهم ظروف خاصة و مستوى خاص يختلف عن ظروف الافراد العاديين، و قد تشير الى حالة قد يعاني فيها الفرد من القصور او نقص في قدراته هذا من جهة ، ومن اخرى يمكن تجاوز تلك المعوقات اذا ما توفرت له الظروف و الامكانيات، و طرق التعلم و التعليم التي تناسب احتياجاته و خصوصيات القصور الذي يعاني منه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ليلي كرم الدين: الاتجاهات الحديثة في اعداد و تأهيل معلمي

<sup>2</sup> ليلي كرم الدين: الاتجاهات الحديثة في اعداد و تأهيل معلمي أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ملتقى دولي خامس حول معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة فرحات عباس، الجزائر، سطيف، 2006، ص 47.

# الفصل الثاني: ماهية الاتصال غير اللفظي

المبحث الأول : مراحل تطور الاتصال غير اللفظي

المبحث الثاني : تعريف الاتصال غير اللفظي

المبحث الثالث : مميزات الاتصال غير اللفظي

المبحث الرابع : مبادئ الاتصال غير اللفظي

#### المبحث الاول: مراحل تطور الاتصال غير اللفظي

تواجد الاتصال غير لفظي (لغة الاشارة) منذ تواجد الصم في العالم حيث بدأت لغة الاشارة في القرن السابع عشر في اسبانيا في عام 1620 حيث نشر جوان بابلو بونتيت مقالة بالاسبانية بعنوان (اختصار الرسائل و الفن لتعليم البكم بالرمز و الاشارة) . كما انها اصبحت وسيلة لتعليم الشفهي للاطفال الصم بحركات الايدي لتسهيل التواصل مع الاخرين و من خلال ابجديات بونتيت قام الاطفال الصم في مدرسته باستعارة الكتب و تكييفها بما يعرف الان دليل الابجدية الفرنسية للصم .

و قد نشر دليل الابجدية الفرنسية في القرن 18 ثم وصل حتى زمننا الحاضر بدون تغيير، لقد استخدمت لغة الاشارة موحدة في تعليم الصم في اسبانيا منذ القرن 17 . و في فرنسا في القرن 18 استخدمت لغة الاشارة الفرنسية القديمة في مجتمعات الصم في باريس قبل فترة طويلة من قدوم ( ابي تشارلز دبليبي ) ، الذي بدا بتدريس الصم و مع ذلك فانه قد تعلم اللغة من الصم الموجودين هناك ثم قام بادخال و اعتماد لغة الاشارة الفرنسية التي تعلمها و عدلها في مدرسته . و في عام 1977 انشا ابي اول مدرسة عامة للاطفال الصم في باريس

و في 1817 انشا ايضا كليرك مقرا تعليميا امريكا للصم و البكم تلك التي يطلق عليها حاليا المدرسة الامريكية للصم ، ثم في عام 1864 م تاسست كلية الصم في مدينة واشنطن ، و تمت الموافقة عليها فعليا و تمكينها من قبل الرئيس ( ابراهام لينكون ) فاطلق عليها كلية الصم و البكم الوطنية<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> - د. محمد فتحي عبد الحي : طرق الاتصال بالصم واساليبها ، ط 1 ، دار القلم للنشر والتوزيع ، 1999 ، ص 45 .

### المبحث الثاني: تعريف الإتصال غير اللفظي

الحقيقة أن الناس يستعينون في تفاهمهم وتواصلهم بالوسائل السمعية والبصرية والإشارات والمحاكاة مع الآخرين ، فالإتصال في الأساس هو عملية إجتماعية ونحن لا نحقق الإتصال فقط بالكلام المنطوق أو المكتوب ، وإنما أيضا من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة ، كأن يتم التفاهم بالإبتسامة ، أو التجهم والعبوس ، أو عن طريق الإشارات ، أو بحركة الرأس ، أو المصافحة باليد ، أو هز المنكبين ، أو المعانقة ، أو بواسطة الدفع واللكم إضافة إلى ذلك فإن الإتصال يتحقق بأساليب أخرى مثل نوع اللباس والمظهر العام للإنسان .

يقول محمد بن يونس : " فكل إنحاء وحركة من أطرافك تشكل لغة بحد ذاتها ، ويكفي أن تراقب شخصا لتفهم من حركات رأسه وأصابعه ما يريد أن يقوله ، وتعرف من طريقة جلوسه وملامح وجهه حالته النفسية واللغة الصامتة (الإتصال غير اللفظي) من الوسائل السامية التي تحقق الكثير من التجاوب بين الناس .<sup>1</sup>

ويؤيد هذا القول " نضال أبو عياش " حيث يقول : " لا يقتصر نقل الأفكار والمعاني على إستخدام الكلمات المقروءة أو المنطوقة ، بل هناك وسائل يتم من خلالها الإتصال ، وتكاد تكون أكثر من تلك التي نتبادلها من خلال الإتصال الرمزي ، وفي الحقيقة فإننا دائما مانقل رسائل رمزية ، وتكون في الغالب من طابع المشاعر والأحاسيس والعواطف، فإذا كان الحوار الجيد فانه يتطلب إستعدادا فطريا وخبرة مكتسبة في الوقت نفسه ، فإن الحركة والإشارة والإيماء تعد وسائل إتصال أساسية وجوهرية في مثل هذا المستوى<sup>2</sup> من الحوار ، يعتبر الإتصال الرمزي أو ما يطلق عليه حديثا ( لغة الجسد ) من أقدم طرق الإتصال التي عرفها الإنسان ، وهو أمر لا يمكن

<sup>1</sup> - محمد بن يونس: سيكولوجيا الدافعية و الانفعالات، دار المسيرة ،عمان ، 2007، ص 340 .

<sup>2</sup> - عباس ابو نضال : الاتصال الانساني من النظرية الى التطبيق ، الناشر كلية فلسطين التقنية ، العروب ، 2005 ، ص 119

تحاشيه أو الهرب منه ، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف لا عن الحركة أو التعبير عن ذاته بوسائل أخرى<sup>1</sup> فهو نظام رمزي يسمح بنقل العديد من المعاني مثل : السيطرة ، الخوف ، السعادة ، يطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة ، وينطبق الإتصال الرمزي كما يرى " راندل هاريسون" ان ، الإتصال بالكلمات المنطوقة لا يمثل سوى 35% من حجم الحوار ، فالنبرات الصوتية والحركات والإشارات ، الإيماءات... إلخ كلها عبارة عن أساليب رمزية مهمة في العملية الإتصالية. لقد كانت اللغة غير اللفظية (إتصال الرمزي) بمختلف أساليبها ( حركات ، إيماءات ، النظرات.<sup>2</sup>

إن الجزء الأكبر من التفاعلات الإجتماعية بين الأفراد تتم عن طريق الإتصال الرمزي ( لصمت ، الحركات والإشارات ، الإيماءات ، النظرات ، اللمس ، لغة الأشياء ) فالجسم كله يتحدث ، فنحن نرتعش من الخوف ، ونختنق من الغضب ، ونقفز من الفرح ، ونحمر من الخجل

وهذا ما عبر عنه " فريد " في دراسته حول المهستيريا : " ما من إمرئ يمكنه أن يخفي سرا ما ، فإذا كانت الشفتين صاممتين ، فإنه يتكلم بأطراف أصابعه " .

كما يقول " أبيرك رومي " في هذا الصدد: "إننا لا نتكلم بواسطة الأعضاء الصوتية ، ولكننا نتصل عن طريق كل جسمنا " فنحن لا نستطيع أن لا نتصل ، فإذا توقفنا عن الكلام ، فإن ذلك يستحيل إذا رجعنا إلى الجسم بكل أبعاده ، فحتى حالة الصمت تحمل رسالة إتصالية مفادها أننا " لا نريد أن نتصل " ولهذا فإننا لا نستطيع التحكم

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله بن صقير العيني : مدى توافر الاتصال الغير لفظية لدى هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس ، جامعة القصيم ، الدنيمارك ، 2011 ، ص 9 .

<sup>2</sup> - مخلوف بوكروح: دور الاشارات في عملية الاتصال ، المجلة الجزائرية للاتصال ، العدد 17 ، معهد الاتصال ، 2007 ، ص 95 .

في إيماءاتنا الوجهية أو حركاتنا اللاشعورية ، فحتى وإن لم يحدث الإتصال المباشر بين شخصين فهناك ميكانيزمات أخرى تسمح لهما بالإتصال ، لأن السلوك قيمة إتصالية .<sup>1</sup>

والإتصال موجود في كل مكان ، ولا يمكننا تفاديه ، كما أنه لا يحدث بصفة عشوائية لأننا نختار سلوكاتنا الإتصالية .

ولقد كان الإتصال غير اللفظي محور الدراسات في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، التي تعتبر أن النشاطات الجسمية قاعدة لمختلف التفاعلات الإجتماعية ، ومن بين الباحثين الذين إهتموا بهذا المجال نذكر " بيرد ويستل " الذي قام بتحليل لقطات فيلم مصور حول التفاعلات بين الأفراد ، وتوصل إلى أنه خلال المحادثات اليومية ترسل كل من العينين ، الوجه ، اليدين ، الشفتين ، إشارات ورسائل دلالية ، وهذه الإشارات رمزية يمكن مقارنتها باللغة اللفظية التي تتكامل معها ، ويرى أنه خلال المحادثات بين الأفراد تمثل التعبيرات اللفظية أقل من 35% من الدلالة الإجتماعية للوضعية أما 65% يعبر عنه بطريقة غير لفظية في حين يعتقد هال أنه بين 50% و 90% من الرسائل تنقل عبر الوسائل غير رمزية ، وبذلك فإنه لا يمكن الحديث عن الإتصال الرمزي انه منفصل عن الإتصال بصفة عامة ، والتي تعتبر ظاهرة معقدة ومتعددة الأبعاد ، تعتمد على قنوات مختلفة ، وتتميز الإشارات الرمزية بكونها إمتداد للذات ، وهي في الغالب لا شعورية وتعتبر مؤشرات للسلوكات الإنسانية ، كما أن دلالة العناصر غير اللفظية كوضعية الجسم ، اللباس ، الحركات ، الإشارات ، الإيماءات ، تشكل السياق الذي تأخذ فيه الرسالة الرمزية معناها ، فالرموز الاشارية لا تأخذ دلالتها ومعناها إلا في إطار سياق معين ، وخلال علاقتها بالعناصر الأخرى المكونة للسياق، لذا فإن تحليل السلوكات التي تتم عن طريق الاشارة يستدعي أولاً معرفة السياق الذي يتفاعل فيه الأفراد ووضعتهم ، مع الأخذ بعين الإعتبار أن

<sup>1</sup> - حسينة افراد : الفضاء الشخصي للاتصال دراسة في كيفية تنظيم الفرد في الاسرة الجزائرية ،رسالة لنيل شهادة ماجستير في الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2008 ، ص ، 33 ، 34 .

الإشارات غير اللفظية لا تحمل دائما نفس الدلالات بالنسبة لجميع الأفراد، ومن جهة أخرى فإننا نقول كل هذه الإشارات المختلفة بدون أن ندرك أن هذه التأويلات أساس الإنطباعات.<sup>1</sup>

التي نكونها عن الآخرين، سواء كانت سلبية أو إيجابية، كما أن قراراتنا وإختياراتنا تحدد وفقا للتأويلات التي نعطيها للرموز المختلفة، وبذلك فإن معرفتنا لهذه الرموز هي التي تعلمنا كيف نتحكم في سلوكيات الآخرين وكيف نوجهها بتبني الطرق السليمة في توظيف التعبيرات الرمزية.

ولقد أثبت الباحث " شروت " من جامعة كولومبيا أن إستعمال الأشكال الرمزية بكثرة أثناء الإتصال يؤدي إلى نجاح عملية الإتصال.<sup>2</sup>

إذن فدراسة الإتصال الرمزي دراسة علمية بدأت في العقود الأخيرة من القرن العشرين بإستثناء تلك الدراسة التي قام بها " شارلز داروين " سنة 1972 تحت عنوان " التعبير عن الإنفعالات لدى الإنسان والحيوان " ، والتي كان لها أثر كبير على الباحثين الذين يهتمون بالدراسة الفنية للغة الجسد ، لقد بدأ الإهتمام بدراسة الإتصالات الرمزية (اللغة الصامتة ) من طرف علماء الإجتماع الذين أصبحوا يدركون قواعد هذه اللغة ، ويراقبون التصرفات الإجتماعية .

في أي مكان يتفاعل فيه الناس مع بعضهم البعض ولعل من أهم النتائج التي توصل إليها أولئك الباحثون تتمثل في أن التأثير الكلي للرسالة يأتي على النحو التالي 7% بالنسبة للغة المنطوقة و38% نغمة الصوت (إرتفاعها وإنخفاضها) و55% الصمت، غير أن نتائج هذه الدراسات طبعا أولية لأنها تطورت فيما بعد.

<sup>1</sup> - حسينة اقراد : الفضاء الشخصي للاتصال دراسة في كيفية تنظيم الفرد في الاسرة الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر، 2008، ص،ص34،33.

<sup>2</sup> - مخلوف بوكروح : دور الاشارات في عملية الاتصال ، المجلة الجزائرية ، العدد17 ، معهد الاتصال، 2007، ص،ص102،96 .

إن الإتصالغير اللفظي بمختلف أنواعه لا يخرج عن شكلين أساسيين من أشكال التعبير

تعبير فطري لا إرادي : والمقصود به لغة العواطف والإنفعالات والأحاسيس ويتم ذلك من خلال الصراع ، الضحك ، البكاء ، إحمراء الوجه ، وغيرها من المظاهر اللاإرادية .

تعبير مكتسب إرادي : يشمل لغة التفكير التي يتعامل بها الناس في حياتهم اليومية و يتميز هذا الشكل من التعبير عن الشكل الأول بكونه إراديا مقصودا .<sup>1</sup>

لقد حوى القرآن الكريم والسنة النبوية آيات كثيرة تشير إلى الإتصال الرمزي،أو غير المنطوق ، وذلك من خلال توظيفها في عدة قضايا منها:

1. تصوير مشاهد الحياة الأخرة

2. التصوير الفني للقصص في القرآن

3. بيان سمات المسلم التي يجب أن يتحلى بها ،والسمات السلبية التي يجب أن يتعد عنها

والآيات التي تشير إلى الإتصال الرمزي كثيرة منها :<sup>2</sup>

قال تعالى : "وتولى عنهم وقال ياأسفني على يوسف وابيضت عيناه من الحزن وهو كظيم "

<sup>1</sup> - مخلوف بوكروح : مرجع سابق ، ص،ص،102،103.

<sup>2</sup> - احمد بن عبد الله بن صقير العريني : مدى توافر مهارات الاتصال غير لفظية لدى هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس ، جامعة القصيم ، الدنمارك ، 2011 ، ص08

## الفصل الثاني الاتصال غير اللفظي

### ماهية

(يوسف، الآية: 12). نتيجة للحزن فقد إبيضت عيناه ، وأصبح واضحا على وجهه الحزن قال تعالى: "بيني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد " (الأعراف، الآية: 31). وفي الآية تعبير بالزينة دلالة على إتخاذ اللباس زينة ، وهو التجمل ، والإهتمام بالشكل والمظهر ونظافته .

قال تعالى: " فأشارت إليه قالوا كيف نكلم من كان في المهد صبيا " (مريم، الآية: 29). فقد إستخدمت مريم عليها السلام الإتصال الرمزي ، وذلك بإشارتها إلى إبنها عيسى عليه السلام عند مواجهة قومها .

إن الرسول كان يكثر من إستخدام الإتصال الرمزي، وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه ومجتمعه ، وكان الصحابة يفهمون هذه الرسائل ، ويدركون معناها ، دل على ذلك الكثير من الأحاديث التي صحت عن الرسول ومنها:

. روى البخاري : "عن أنس بن مالك أنه يقول : كانت الريح الشديدة إذا هبت عرف ذلك في وجه النبي " (صحيح البخاري ، الحديث 1034) لأن الرسول عليه الصلاة والسلام يخشى أن تكون الريح عذابا ، فتظهر بعض التغيرات على وجهه الشريف .<sup>1</sup>

. قال مسلم : "عن سليمان بن صرد قال : إستب رجلان عند النبي فجعل أحدهما يغضب ويحمر وجهه، فنظر إليه النبي فقال : "إني لأعلم كلمة لو قالها لذهب ذا عنه : اعوذ بالله من الشيطان الرجيم " ، فقام إلى الرجل رجل ممن سمع النبي فقال : أتدري ما قال رسول الله أنفا ؟ قال : إني لأعلم كلمة لو قالها لذهب ذاعنه : أعوذ بالله من

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله بن صقير العريني : مرجع سابق ، ص، ص 102، 103 .

الشیطان الرجیم ، فقال له الرجل :أجنون تراني؟(صحيح مسلم ،الحديث 1792). لقد غضب الرجل وظهر غضبه باحمرار عينيه ووجهه،ومن ثم رفض التعوذ بالله من الشیطان ، ودل هذا كله على شدة غضبه .<sup>1</sup>

### المبحث الثالث :مميزات الإتصال غير لفظي

يتملك الإتصال غير اللفظي جملة من الخصائص التي تميزه عن الإتصال اللفظي ، كلها مستوحاة من الأنواع المختلفة له ( الصمت ،النبرات الصوتية ، الحركات والإشارات ، النظرات ، اللمس ، لغة الأشياء ) تتلخص مجملها في كونه إتصالا دائما مستمرا ،ناقلا للإنفعالات والمشاعر ، صادق من حيث الرسائل التي يبثها معبرا عن مضمونها ونأتي فيمايلي إلى إستعراض هذه الخصائص بالتفصيل كما أوردها كل من "ماير قايل" و"ميشال توتلاماير" في كتابهما " قواعد الإتصال الإنساني " .

والمشاعر ، صادق من حيث الرسائل التي يبثها معبرا عن مضمونها ونأتي فيما يلي إلى إستعراض هذه الخصائص بالتفصيل كما أوردها كل من "ماير قايل" و"ميشال توتلاماير" في كتابهما " قواعد الإتصال الإنساني " .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مخلوف بوكروح : مرجع سابق ، ص ، ص 103-104 .

### 1. إستحالة عدم الإتصال ( إستمرارية و ديمومة الإتصال )

إن الإنسان لا يستطيع ألا يتصل فطبيعة الإتصال تفرض ذلك وهو أمر لا يمكن الهروب منه أو تحاشيه ، بحيث أننا نستطيع الإتصال عن طريق الكلمات لكننا لا نستطيع منع الإتصال الرمزي الذي يدل فقط عن الاشارات . فالمرء عندما لا يقول أي شيء ويضل صامتا فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الإتصال بل هو يعكس نموذجا أساسيا من نماذجه ، فعدم قول أي شيء يعد في حد ذاته إتصالا فإن إستطاع منع التعبير عن طريق الكلمات فإنه لا يستطيع منع التعبير بالحركات و تعابير الوجه وفي حالة وجود شخصين مع بعضهما البعض لا يمكن أن لا يتصلا لأن كل سلوكاتهما تكون ذات قيمة إتصالية إذن الإتصال الرمزي قد لا يكون مقصودا ، واعيا أو ناجحا ، لكنه يكون موجودا وبمعرفتنا لهذا المبدأ ( الوجود الحتمي للإتصال ) ندرك قيمة الإتصال بالنسبة لنا وللآخرين .<sup>2</sup>

### 2- التعبير عن المشاعر والإنفعالات (المعلومات الوجدانية):

يعتبر الإتصال الرمزي الوسيلة الأولى للتعبير عن المشاعر والإنفعالات وتقاسمها مع الآخرين ، كما يمكننا أيضا من تبادل العلاقات معهم ، حيث يعبر الإتصال الرمزي على جملة من المشاعر والإنفعالات مثل : الحب ، البغض، الثقة ، الرغبة ، الإهتمام... إلخ وهي مشاعر وإنفعالات غالبا مالا يمكن التعبير عنها لفظيا ، فمثلا قد يضرب شخصا ما الطاولة بأطراف أصابعه لنقل حالة من القلق والتعصب التي يعيشها ، كما يمكن أن يستعمل وجهه للتعبير عما يريد أو ما لا يريد مع الآخرين .

### 3- التعبير عن المحتوى والعلاقات:

<sup>1</sup> - مخلوف بوكروح : مرجع سابق ، ص ، ص 12-13

<sup>2</sup> - myers egail michelle totela: myers les bases de la communication humaines ; une approche therique et pratique traduite par nicole germaine, edition mc graw hill ; canada 1990 p 155

عادة ماتنطوي الإتصالات الرمزية على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية وهي تعطينا المؤشرات الضرورية لترجمتها فنفس المضمون يمكن أن يترجم بطرق مختلفة حسب نبرة الصوت التي تقال بها<sup>1</sup>.

إن الإتصال الرمزي يزودنا بمعلومات عن طبيعة علاقاتنا مع الآخرين المحيطين بنا وهنا يجب أن نأخذ بعين الإعتبار مجموعة من الجزئيات الدقيقة ، فقبل الدخول في علاقة مع الآخرين سواء كانت جيدة أو سيئة أثناء حديث يجب أن نكون قادرين على تحديد وحصر جملة من المتغيرات والفروقات ، هذه الأخيرة غالبا ماتكون ذات طبيعة رمزية مثل : الایماءات ، و الاشارات ، طريقة النظر... إلخ .

#### 4. صدق الرسائل الرمزية

إن الرسائل الرمزية عادة ماتكون أكثر صدقا من الرسائل اللفظية ، فمثلا إذا قال شخص لآخر " إني سعيد بقدمك " وييدي سلوكات غير لفظية تنافي ماقاله فإنه هنا يكون قد عبر عن أشياء على مستوى المضمون لكنه يوصل رسائل معاكسة بطريقة الرمزية اي بالاشارة، فسلوكاته تناقض ماقاله، إذن التعابير أصدق من الكلمات .

<sup>1</sup> - myers egail michelle totela: myers les bases de la communication humaines ; une approche therique et pratique traduite par nicole germaine, edition mc graw hill ; canada 1990 p 155

المبحث الرابع: مبادئ الإتصال غير اللفظي :

1. يتكون الإتصال غير اللفظي من قسمين : الأول مدرك ومتعمد والثاني غير مدرك وغير متعمد: فقد تتعمد القيام بأشياء معينة لتجذب الآخرين إليك ، فترتدي ألوانا مريحة أو تقص شعرك بطريقة جميلة وجذابة . وعندما تتكلم أو تستمع للآخرين تنظر إليهم مباشرة وتبتسم حين تسمع منهم أخبار جيدة أو حين يقدمون لك المساعدة في حل مشكلة ما . ومن جهة أخرى قد يكون لديك عادات غير مقصودة ، كأن تحدث صوتا بأصابعك على المنضدة حين تشعر بالتوتر ، أو أن تنظر إلى الأرض حين تشعر بالإحراج ، ويمكنك التحكم فقط بالأشياء التي تعرفها وتتوقع حدوثها ، لذا فالخطوة الأولى في تحسين الإلقاء هي تحديد وإزالة أي سلوك غير لفظي مريب تقوم به . ويمكنك معرفة عاداتك المربكة وتحسينها من خلال ملاحظات زملائك .

2. التعبير الرمزية معان عالمية : حين تكون في محيز في باريس ، لا يمكنك مقاومة رائحة الخبز الذهبية الساخنة وهي تخرج من الفرن ، وبما أنك لا تتكلم الفرنسية فإنك تلفت إنتباه العامل وتشير إلى الخبز وتصنع

بإصبعيك إشارة النصر ( V ) فيعطيك العامل ثلاثة أرغفة . لأن الفرنسيين يعدون من الإبهام ناهيك إن كان مفتوحا أم لا . ويحدث الشيء نفسه عندما تقوم بنفس الإشارة لطلب علبتين إضافيتين في حانة ألمانية ، إن الفرنسيين والألمانيين يطبقون قواعد مختلفة في إيماءات العد أكثر مما نعمل ، وكما تتغير معاني الإيماءات والحركات من ثقافة إلى أخرى ، فإن طريقة الإلقاء غير اللفظية تعتبر مناسبة وفعالة في حالة تاريخ التهريج لجمهورك ، ومن جهة أخرى عليك إضهار التوتر على وجهك وأنت تقنع الآخرين ، وغير مناسبة في حالة أخرى ، فالإيماءات المضحكة والحيوية مثلا تعتبر مناسبة حين تقوم بشرح رين بالأثار المدمرة للعمليات الجراحية غير الضرورية .<sup>1</sup>

**3. المبدأ الثالث :** حين ترسل قنوات المتكلم اللفظية والرمزية رسائل متناقضة فإننا نصدق الرسالة الرمزية فمثلا يخبرك المسؤول عنك في العمل أنك متأخر جدا بنشاطك وأدائك ، ولكنه فيما بعد لا يسمح لك بالتكلم أثناء إجتماع الفريق ، قد يكرر لك شخص ما العبارة التالية "أنا أحبك" ولكنه لا يظهر لك تعبيراً عن ذلك ، فهل تشك في صدق هذا الشخص ؟ إذا كنت شخصا طبيعيا ، سيكون لديك شك بالتأكيد لأن الرسائل غير اللفظية يجب أن تكمل وتعزز الرسائل اللفظية . والقاعدة تقول أنه "لا بد أن تطابق كلمات المتكلم مع سلوكه" ، إفترض أن المتكلم تقدم إلى المنصة بتباطؤ واضح وتلبك ، ومن ثم أمسك بطاولة المنصة بقوة وتسمر بمكانه ، وعقد حاجبيه وقال " أنا سعيد جدا بالتكلم معكم اليوم " فهل تصدقه ؟ لا...لنفوره من الكلام ، فالرسائل الرمزية يجب أن تعزز الرسائل اللفظية ، وعندما لا تفعل هذا . كالمثال السابق . فالأفعال تتكلم أكثر من الكلمات ، وفي هذه الحالة نحن نصدق الرسالة الاشارية لتساعدنا في الإجابة على السؤال " ماذا يحدث معه ، وماذا يريد أن يقول فعلا ؟" .

**4. المبدأ الرابع :** قد تطغى على رسالتك التي تنوي إيصالها رسائل أخرى يتلقاها الأشخاص من طريقتك غير اللفظية : حين تحرق خارج النافذة أثناء إلقاءك بسبب توترك الناجم من تواصلك البصري مع الجمهور ، يفترض

<sup>1</sup> - د. محمد فتحي عبد الحي: طرق الاتصال بالصم واسالبيها ، ط 1 ، دار القلم ، 1999 ، ص ص 15-16.

## الفصل الثاني الاتصال غير اللفظي

### ماهية

أنك تشعر بالملل وأنت لا تهتم بالتكلم أمامهم . وفي هذه الحالة ستكون ملاحظة الجمهور . أنك لا تريد التكلم معهم . هي الأهم حتى لو كانت بعيدة عن الحقيقة ، لذا عليك إزالة التصرفات المربكة التي تطغى على نواياك الجيدة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - د محمد فتحي عبد الحفي :مرجع سابق ، ص، ص 16-17 .

# الفصل الثالث: إسهامات

## الاتصال غير اللفظي

المبحث الأول : انواع الاتصال غير اللفظي

المبحث الثاني :وظائف الاتصال غير اللفظي

المبحث الثالث : دور الاتصال غير لفظي لذوي الاحتياجات الخاصة

المبحث الرابع : اهمية الاتصال غير اللفظي

والصن الاتصال اغبر اللفظي كل هذه الأهمية ، فإنه لا بد من بيان أنواعه ، التي سنتناولها في هذا الفصل

فصلها

. الصمت

. الحركات والإشارات

. تعابير الوجه

. النظرات

المبحث الأول: أنواع الاتصال غير اللفظي

1-الصمت

إن الصمت جزء لا يتجزأ من الإتصال ،وهو مظهر أساسي وطبيعي له ،فالإتصال الفعال يرتبط بصفة كبيرة بالصمت ، وكثيرا ما يساعد هذا الأخير على تدعيم العلاقات الشخصية بين الأفراد ،وذلك في الحالات التي يفضل فيها أحد الأطراف السكوت كحالة الغضب ،حيث يكون الصمت كعامل مهدئ يسمح بتفادي تأزم الوضع وتعقد الأمور ،أو في حالة الحاجة إلى الهدوء والراحة للتركيز والتفكير ،ويتطلب الحفاظ على العلاقة الجيدة احترام رغبة الآخر في الصمت ، فأي محاولة للإزعاج تثير إستجابة سلبية وتؤدي إلى فشل الإتصال .

وقد ينوب الصمت عن الكلام عندما يعجز الفرد عن الكلام أو يجد صعوبة في ذلك كحالة الحزن ، والمرضى ،والمعاناة وبذلك يعبر الصمت عن حالة الفرد النفسية العاطفية ، حيث يميل الناس إلى التقليل من الكلام أو السكوت تماما عندما لا يكونون في حالة نفسية أو صحية جيدة ، فكثيرا ما نسمع عبارات مثل : " لا تكلمني اليوم فأنا لست على ما يرام " <sup>1</sup> .

وبالرغم من وجود الكثير من الأقوال المأثورة ، كذلك القول الذي يشير إلى أن " السكوت من ذهب " ، و" صورة واحد خير من ألف كلمة " إلا أن الناس غالبا ما يقدرّون قيمة الكلام و يعتبرون الصمت مؤشرا ضعيفا في كثير من المواقف الإجتماعية ، وليس الدليل على ذلك أن الأشخاص الصامتين في الجماعة ينظر إليهم عادة على أنهم الأعضاء الأقل فاعلية وتأثيرا فيها ، لكن هذا الإتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقة الأمر إغفال بل و سوء فهم لطبيعة الإتصال ذاته ، فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل وهو لا يجد للإتصال بديلا .

<sup>1</sup> -حسينة اقراد : الفضاء الشخصي للاتصال دراسة في كيفية تنظيم الفرد في الاسرة الجزائرية ،رسالة لنيل شهادة ماجستير في الاعلام و الاتصال ،جامعة الجزائر ، 2008 ، ص ،ص33 ،34 .

كما يمكن للصمت أن يحمل بعض الدلالات عن شخصية الأفراد، فالأشخاص الذين يجبون السكوت عادة ما يوصفون بأنهم انطوائيين، وفي بعض الأحيان يوصفون بأنهم هادئين أو خجولين ، وهكذا يؤول الصمت بطرق مختلفة فالبعض ينظر إليه على أنه سمة إيجابية ، في حين يعتقد البعض الآخر أنه سلوك سلبي ، وبين هذا الرأي وذلك يبقى الصمت شكلا من أشكال الإتصال الرمزي يحمل رسائل دلالية مختلفة ويؤثر في سيرورة الإتصال .

إن اختلاف دلالات ومعاني الصمت تعني وجود أنواع عديدة من الصمت فهناك مثلا :

. الصمت المتبادل

. صمت الطلب

. صمت اللامبالاة<sup>1</sup>

### 2- الحركات والإشارات

إن هذا النوع من الإتصال شائع منذ وجود الإنسان على وجه الأرض ، وأساسه يقوم على قدرة الإنسان على الحركة والفعل ، وقد تكون هذه اللغة الرمزية مترافقة مع اللغة المنطوقة ومتممة لها ، أو مستقلة في إيصال المعلومة المرادة ، وقد تكون فطرية غريزية ، أو متعلمة مكتسبة أو خاصة بثقافة معينة ، أو تكون عامة لجميع بني البشر، وبصورة عامة فإنه ينذر أن يكون الشخص المتحدث جامدا غير متحرك ، بل غالبا ما يصحب كلامه حركات

<sup>1</sup> - حسينة اقراد: مرجع سابق، ص 37.

للرأس واليدين والقدمين ، هذه الحركات إنما تعبر تعبيراً بليغاً عن المشاعر والإنفعالات والعواطف وردود الأفعال ، سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة<sup>1</sup>.

تعتبر الحركات والإشارات من أقدم الوسائل التي إستعملت في الإتصال بين البشر، وهذا قبل ظهور اللغة المنطوقة ، حيث تندرج الحركات الجسدية ضمن علم الكينيزيا ، أي علم لغة الجسد ، وهو علم يعنى بدراسة كل ماينتج عن ديناميكية الجسد في حالة فعل اتصالي ، أسس له العالم "داروين" في كتابه "التعبير عن الإنفعالات لدى الإنسان والحيوان" الصادر عام 1872 وقد كان لهذا الكتاب أثر كبير للباحثين الذين اهتموا بالدراسة الفنية للغة الجسد .

حركة الجسم تعني تغيير وضعية الجسم أثناء الحديث (الموقف الإتصالي) وتعتبر أحد أهم وأوسع الطرق للتعبير التي يستطيع المتحدث القيام بها ، وتعتبر الحركات الجسمانية من الوسائل

الأولى التي إستعملها الإنسان في الإتصال قبل ظهور اللغة المنطوقة ، فكل الثقافات تمتلك أنظمة

إتصالية دلالية تعتمد على الحركات ، تكون بالتوازي مع اللغة الشفهية أو تنوب عنها ، ومن بين هذه المعاني :

. هز الرأس إلى الأعلى والأسفل (دليل على الموافقة)

ز الرأس يمينا وشمالا (دليل على الرفض)<sup>2</sup>

-. الإنحناء (دليل على الإحترام)

1 - احمد بن عبد الله بن صقير العريني : مدى توافر مهارات الاتصال غير لفظية لدي هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير

هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس ، جامعة القصيم ، الدنمارك ، 2011 ، ص 41

2- راتب جليل صويص وغالب، جليل صويص ، تقنيات و مهارات الاتصال ، الاثراء للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008 ، ص 25.

. الإبتعاد والتراخي (دليل على الضجر)

في هذا المجال (الحركات ) وضع الدكتور "برادي بيرد ويستل" علما يسمى "علم الإحساس بالحركة في العضلات والأوتار العضلية" في أوائل الـ 1950 إضافة إلى العديد من الكتب التي ألفت منها كتاب " كيف تقرأ شخصا كما تقرأ كتابا " لمؤلفه " نيرج وكاليو" من طرف "مؤسسة هولون المتحدة للكتب" عام 1981 (نيويورك ) ، حيث أثار " نيرج " إلى أنه يوجد لدى الجيش الأمريكي حشد من الإيماءات تسمى " إشارات الأيدي " تشير إلى معاني متنوعة يلجأ إليها المسؤولون بالجيش الأمريكي<sup>1</sup>.

إذن الحركات كبقية عناصر الإتصال الرمزي الأخرى . تخضع للسياق الثقافي الذي يعطيها معانيها ودلالاتها . فالإيماءات و لغة الجسد كلاهما متساوي في الاهمية اذ انه من المطلوب و الضروري ان تكون الدقة و الضبط حتي توصل المعنى الحقيقي كما ينبغي ، فالاشارات ممكن ان توضح العواطف و المشاعر مثل الحزن و الفرح و لكن يجب ان نعزز بإيماءات و تعابير ظاهرة على الوجه لتوضح هذا الشعور ، فاشارة التعب يمكن ان توضحها الاشارة الخاصة بها ، ولكن يجب ان يظهر ذلك على الجسم .

كذلك حركة الراس و الإيماءات ، يمكن ان تغير المعاني بشكل كبير و كلي للاشارة الواحدة ، فالشخص الاصم يقرأ و يركز على ملامح الوجه و لغة الجسم التي يعبر بها عن الشيء

كما ان تعبير ملامح الوجه و الجسم يعبر عن شدة الانفعال مع ذكر الاشارة واحدة و لكن إيماءات الوجه و حركات الجسم تبين عمق او شدة الحالة الانفعالية او المزاجية مثلا<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - محمد منير حجاب : مهارات الاتصال للاعلاميين والدعاة ، ط 2 ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2000 ، ص 37 .  
<sup>2</sup> - راتب جليل صويص وغالب جليل صويص : تقنيات ومهارات الاتصال ، الاثراء للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2008 ، ص 22 .

### 3- تعابير الوجه ( الإيماءات )

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس ، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه ، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة مثل : الإبتسامة ، الضحك ، للتعبير عن الفرح ، العبوس ، للتعبير عن الحزن والغضب... إلخ وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثير بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد ، وللوجه نوعان من التغيرات : إما فطرية مثل : الإبتسامة ، الحزن ، الغضب ، وغيرها ، وإما مكتسبة مثل : الغمز بالعين ،... إلخ .<sup>1</sup>

تتمثل الإيماءات في مختلف حركات الوجه ، والتي تلعب دورا هاما وأساسيا في عملية الإتصال الرمزي ، وتظهر هذه الأهمية خاصة لدى الطفل الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الإيماءات الوجيهة في إتصاله لأول مرة مع أمه ، فقبل تأسيس اللغة اللفظية لدى الطفل تعيش الأم والصبي علاقة أولية ، يطغى عليها التبادل الجسمي والإتصال العاطفي ، فالدموع ، والحركات ، والإبتسامات ، تعتبر بالنسبة للأم لغة الطفل التي يطالب بها بما يحتاجه ، وتحاول الأم أن تترجمها إلى لغة لفظية كأن تقول : " هل أنت جائع " ؟ ، " أنت نعسان " ويعتبر الوجه منطقة

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله بن صقير العريني : مدى توافر مهارات الاتصال اللفظية لدى هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس ، جامعة القصيم ، الدنمارك، 2011 ، ص46.

هامة من الجسم نظرا لقدرته في التعبير عن المشاعر والأحاسيس ، فالوجه المتفتح والمنشرح يدل على الحالة النفسية الجيدة وعلى السعادة .

وهذا ما تحمله الآية القرآنية التالية :<sup>1</sup>

قال تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم : " لكل إمرئ يومئذ شأن يغنيه (37) وجوه يومئذ مسفرة (38) ضاحكة مستبشرة (39) ووجوه يومئذ عليها غبرة (40) ترهقها قترة (41)." .

سورة عبس الآية : 37،38،39،40،41،

فالوجوه المسفرة تظهر عليها البهجة والسرور مما عرفوا من نجاحهم وفوزهم بالنعيم ، أما وجوه الأشقياء فهي سوداء مظلمة قد يئست من كل خير وعرفت شقاء وهلاكاً<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -حسينة اقراد :الفضاء الشخصي للاتصال دراسة في كيفية تنظيم الفرد في الاسرة الجزائرية ،رسالة لنيل شهادة ماجيستير في الاعلام و الاتصال ،جامعة الجزائر ، 2008 ، ص ،ص ،46،47 .

<sup>2</sup> - حسينة اقراد: مرجع سابق ،ص ،ص ،47-46 .

#### 4- النظرات

أما التعبيرات بإستخدام حركات العين فهي تشمل جميع سلوكات العين ، كإطالة النظر ، وتحاشيه ، وحركة الرموش ، والدموع ، وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات الرمزية ، للتعبير عن طبيعة الموقف ، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم ، وهي الأدق من بين وسائل الإتصال الكثيرة ، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار مايعتمل في قرارة نفسه ، وتستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الإتصال الرمزي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة ، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معين .

فالعين تعتبر أهم أدوات التعبير للمتحدث فعندما نتحدث عادة لا ننظر إلى الشخص الآخر طوال الحديث ونركز على عيونه ، وهذا الإتصال عن طريق العيون يجعل أثر الإتصال عموماً يتعمق أكثر ويصبح دامجزى إذ ننقل عن طريق النظرة مشاعر الود ، التأييد ، الموافقة ، الرضى ، الحيرة ، الإضطراب ، الإرتياح ، الغضب ، تنبيهها لإنتهاء الحديث وإعطاء الدور للآخر وتتنوع أنواع النظرات بتعدد المعاني المنقولة فقد تكون<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله بن صقير العريني: مدى توفر مهارات الاتصال الغير لفظية لدى هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير لعلم النفس ، جامعة القصيم ، دانيمارك ، 2011 ، ص ، ص 16-17 .

. النظرة الثاقبة (دليل على الإصرار والتحدي) . النظرة المستبشرة ( دليل على التفاؤل ) . النظرة الماكرة ( دليل على

اخفاء شيء ما) . النظرة المبهمة ( دليل على حجز المعلومات )

### المبحث الثاني: وظائف الإتصال غير اللفظي

يرى الكثير من الباحثين أن الإتصال اللفظي و غير اللفظي يجب أن ينظر إليهما كوحدة غير قابلة للإنفصال

ويقول " بيردوسيل " قادي بحتي الخاص إلى نقطة وهي أنني لست بعد هذا راغبا في تسمية كلا من الأنظمة

اللغوية والإشارة ، أنظمة إتصال ، فإن كل البيانات التي بدت تظهر لي بأنها تؤيد القناعة بأن الأنظمة اللغوية

والإشارية هي أنظمة إتصالية أساسية وأن إنبثاق النظام الإتصالي يمكن تحقيقه من خلال علاقتهما المتداخلة ،

ومع أنظمة مقارنة من نماذج حسية .

ويقدم لنا " مارك ناب " المهام الأتية التي يؤديها السلوك الإتصالي الرمزي من خلال علاقته بالسلوك اللفظي .

سلبا أو إيجابا . وهذه المهام هي :

**1. الإعادة (التكرار) :** حيث يقوم الإتصال الرمزي بإعادة ماقلناه لفظيا ، ومثال ذلك حينما تقول لشخص عن

وجود شيء ما : " هنا " ثم تشير إلى موضعه أو بقول كلمة نعم ثم تكررها بجز الرأس للأسفل والأعلى كما يقوم

الاتصال الرمزي على الرسائل اللفظية مثل أن يقوم الشخص بالتركيز على بعض الكلمات صوتياً ليؤكد أهميتها في الحديث ، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة للتأكيد على الرسالة التي يريدتها .

فالدلائل الرمزية و التي تؤدي بالاشارة تقدم دورا عظيما في اعادة الكلام ، وهو عامل هام و مفيد للصم اي ذوي الاعاقة السمعية .

**2. التناقض :** يمكن للسلوك الرمزي أن يناقض السلوك اللفظي ، وأمثلة ذلك كثيرة مثل المدير الذي يطلب من موظفه أن يحضر له أوراقاً<sup>1</sup> معينة أمام زبون ، ثم يقوم بإعطائه إشارة من عينه بالأيحضرها ، ويعود الموظف إلى مديره ليقول له أن الأوراق غير موجودة . والموظف في هذه الحالة تلقى رسالتين الأولى لفظية ، والثانية رمزية والتي كانت أكثر تصديقا وثقة بالنسبة للموظف .<sup>2</sup>

**3- التأكيد :** ويتم ذلك باستخدام الإتصال غير اللفظي للتأكيد على الرسائل اللفظية ( الكلامية ) ، مثال ذلك أن يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة أثناء حديثه ليؤكد أهميتها ، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة للتأكيد على الرسالة التي يريدتها .

**4- التنظيم :** يمكن للإتصال الرمزي أن يقوم بتنظيم وربط الإتصال بين المشاركين ، ومثال ذلك : حركة الرأس أو العينين أو تغيير المكان إلى مكان آخر ، أو إعطاء إشارة للشخص ليكمل الحديث أو يتوقف عنه وكلها تعتبر وظائف تنظيمية يقوم بها الإتصال الرمزي .

<sup>1</sup> - صالح خليل ابو اصبع : الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار محمد العربي للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003 ، ص 34

<sup>2</sup> - صالح خليل ابو اصبع : مرجع سابق ، ص 34

5- البديل : يمكن للاتصال الرمزي أن يكون بديلا للاتصال اللفظي فتعبيرات الوجه أحيانا تستغني عن الإتصال اللفظي .

6- الضبط : وهو من الوظائف العامة في التواصل ، فضبط او تنظيم الحديث في التواصل امر هام في مواقف المحادثات الكبيرة او الطويلة ، والدلائل الرمزية تظهر اهميتها خلال هذه الأحاديث لضمان استمرارية الحديث و اظهار تفهمه مثال : عندما يتم هز الراس بالفهم و اظهار المتابعة ، او اصدار حركات من الراس بالميل لاطهار الاستمرار في تفهم و متابعة الكلام او هز الراس يمينا و يسارا لبيان كيف حدث ذلك في الموضوع .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - د محمد فتحي عبد الحي : طرق الاتصال بالصم واسالبيها ، ط1 ، دار القلم للنشر و التوزيع ، 1999 ، ص،ص 327-328

المبحث الثالث : دور الاتصال غير اللفظي في تطور المهارات التواصلية لذوي الاحتياجات الخاصة

ان عملية ارسال الرسائل الرمزية متضمنة الدلائل الاشارية عند التحدث تعتبر مهارة عالية من حيث القدرة و المهارة في التعبير فقد ساهم الاتصال الرمزي لذوي الاحتياجات الخاصة ان يسد الفجوة في السيطرة على العملية التعليمية في فهم الدلائل الاشارية ، مع مراعاة الطريقة المناسبة للشخص المناسب ، و للموقف المناسب ، و للموضوع المناسب في عملية التواصل ، فاهم دور للاتصال الرمزي في تطور المهارات لهذه الفئة هو استخدام التعزيز الذي يساعد على تحقيق الاهداف في تعلم مهارة الاتصال ، كما ان رؤية النموذج في المواقف الاتصال يمكن ان يفيد و يساعد الافراد الصم في ان يقلدوه و يمارسوه في حياتهم اليومية ، و ان رؤية نماذج جديدة ، له تاثير فعال و مفيد. و ان الافراد الصم اي ذوي الاحتياجات الخاصة اصبحوا ذو كفاءة لكي يمارسو مهاراتهم في مواقف الاتصال الجديدة ، حيث يتم اكتسابها من خلال مواقف الحياة اليومية الطبيعية ، فقد ساهم الاتصال الرمزي في تطور اللغة الاشارية و اكتساب المهارات عالية كذلك المهارة في استخدام استراتيجيات تواصل تبادلية تلك المركبة تحقق للفرد الاصم الكفاية في التواصل مع الاخرين .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - د محمد فتحي عبد الحمي : مرجع سابق ، ص 328

المبحث الرابع : أهمية الاتصال غير اللفظي

تتمثل أهمية الإتصال الرمزي في النقاط التالية :

1. نجاحه في تسهيل مهمة التعبير عن المشاعر والعواطف والحالة المزاجية :

فما نصدره من حركات تعبيرية عن طريق الأيدي والوجه والأعين يفوق مئات الكلمات حيث تنقل هذه الحركات بأمانة عما يجيش بصدورنا من عواطف وخواطر ، فنحن ننقل الكثير من المعاني والمعلومات دون أن نتفوه بكلمة ، فمثلا حجم المسافة بينك وبين من تتحدث توضح جنسيتك فهناك بعض الشعوب تفضل ترك مسافة في حين تجد أن الإقتراب هو وسيلة التفاهم .

. تؤثر بالإيجاب أو السلب على درجة التفاعل بين طرفي الإتصال :

اللغة الرمزية تستخدم كإحدى تقنيات التحفيز والتشجيع وخلق جو من الألفة مثال : حركات العين فقد تبدأ قصة حب بمجرد نظرة .

وهناك تجربة " أرجايل " بإجراء تجربة على مجموعة من الطلبة كانت توجه إليهم بعض الأسئلة عن كيفية تمتعهم

بالحياة الجامعية ، وكان الإتصال يجرى من خلال العين ، حيث كانت

زيادة النظر من طرف الباحث تشجع المبحوثين ، أما تقليل النظر من طرف الباحث للمبحوثين كان ينشر حالة من الشعور بالحرج والإرتباك ، مما يؤدي في بعض الأحيان لتوقفهم عن الحديث تماما ، فالنظرة المباشرة تعني الإستعداد وزيادة التفاعل<sup>1</sup> .

أما في المدن الكبيرة حيث يتزاحم الناس ويضطرون للإحتكاك بأناس غرباء لا يعرفونهم فإن الكثيرين يلجؤون إلى تبني إستراتيجية تجنب النظر المباشر في أعين الآخرين ومحاولة التظاهر بالنظر في أشياءهم الخاصة ، وهذا السلوك كفيلا ينقل معنى إنعدام الرغبة في التفاعل مع المارة.

، وقد ينقل هذا السلوك لمن يأتون للمدينة لأول مرة الإحساس بعدم الإرتياح والشعور العدائي ، وقيل أن حدقة العين تتصل هي الأخرى فإتساع الحدقة يعني الإلتباه وشدة الإهتمام والإثارة .

### 3. يستخدم كمفتاح للشخصية :

فالظاهر العام وسيلة للتعرف على خصائص الشخصية ، إذ تتعرف عليها عن طريق حركة الأيدي ، طريقة الضحك ، الملابس ، تسريحة الشعر ، الزينة ، السن ، الطبقة ، البيئة ، الدين ، المهنة .

### 4. كثيرا ما يكمل الإتصال اللغوي وأحيانا يتفوق عليه :

من لاتكفيه الكلمات يلجأ للتعبير عن نفسه بإستخدام يديه ورأسه وأحيانا إلتزام الصمت أو إصدار بعض الأصوات التي تنقل المعاني ، فالصمت أحيانا يكشف عن غموض أو وجود علاقة<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - صالح خليل ابو اصبع : الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار العربي للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003 ، ص 55  
<sup>2</sup> - امل سعد متولي : مبادئ الاتصال بالجماهير و نظرياته ، دار و مكتبة الاسراء للطبع و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2007 ، ص 43.



# الفصل الرابع : استراتيجيات وواقع

## الاتصال غير اللفظي

المبحث الأول : اهداف الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة

المبحث الثاني : مهارات لغة الاشارة و تنميتها الخاصة

المبحث الثالث : استراتيجيات الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة

المبحث الرابع : واقع و سلوكيات الاتصال الرمزي لفئة الصم و البكم

المبحث الأول : أهداف الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة

المبحث الثاني

ان من بين اهم اهداف الاتصال غير اللفظي لذوي الاحتياجات الخاصة في تطور مهارات التواصل هو ان يكون الافراد الصم قادرين على الاتصال بالآخرين لاشباع رغباتهم تحقيق احتياجاتهم في التحدث مع الآخرين .  
و السؤال هنا : كيف يكونوا قادرين و بشكل افضل في استقبال و ارسال المعلومات و المعرفة بينهم و بين الآخرين ؟ سواء كانوا سامعين ام صم؟ ولكي يستطيع المتميزين من الصم استكمال هذه القدرة و الوصول الى هذه المهارة في عملية الاتصال يشترط ان تحقق بعض الاهداف منها :

- ان يكون لديهم الفهم الدقيق لقدراتهم الاستقبالية و الارسالية اللغوية ، في تواصلهم .
- معرفة نقاط القوة و الضعف في هذه القدرات

و لكي يحقق ذلك لابد من استخدام اسلوب التقييم الذاتي و ذلك من خلال الاجابة على الاسئلة الاتية :

يسال نفسه :

-هل كل كلامي مفهوم للآخرين ؟ و لماذا؟

-هل استطيع قراءة كلام الآخرين و افهم الكثير منه ؟ وكيف؟

-ماهي المواقف الاتصال الرمزي التي يصعب علي فهمها ؟

بعد عملية التقييم و تحديد المستوى ,و معرفة نقاط القوة و الضعف في قدرات و مهارات الاتصال لديه ، تكون

البداية الصحيحة في تحديد احتياجات التواصل اللازمة لنجاح الفرد الاصم في تحقيق التواصل الفعال و الهادف .

و عليه فعملية التقييم الذاتي من الفرد الاصم ، تمثل التقييم الحقيقي له في تحديد احتياجاته في ضوء نقاط

ضعفه في عمليات الاتصال لكي يحقق بالتدريج تحسن ملحوظ في نقاط الضعف باستخدام اساليب و طرق

اخرى يمكن عن طريقها تحسن الاداء و اكتساب المهارة في تحقيق كفاية في الاتصال مع الاخرين السامعين او

الصم.<sup>1</sup>

المبحث الثاني : مهارات لغة الاشارة الرمزية لدى فئة الصم و تنميتها

---

<sup>1</sup> - د محمد فتحي عبد الحي : طرق الاتصال بالصم و اساليبها ، ط1، دار القلم للنشر و التوزيع، 1999، ص 330

مواقف الاتصال للأفراد الصم محدودة ، فتنمية المحادثة بين الاطفال الصم يشترط ان يكون هناك تفاعل في موضوعات تساعد على ذلك حتى تؤدي الى تنمية المحادثة باستخدام لغة الاشارة ، و ان كانت المحادثة التي تتم بلغة الاشارة تتم بطريقة جيدة و باساليب مختلفة مع استخدام استراتيجيات ، لكن تنمية المحادثة قد يعقها بعض الصعوبات مثل عملية الانتباه اثناء المحادثة سواء من المتحدث او المستقبل ، و استخدام بعض اجزاء من اليد و عدم اكتمال شكل الاشارة المعروفة للمتلقي ليسهل عليه فهم معنى الاشارة المراد معرفتها، و كذلك سرعة الاشارة المستخدمة ، و تثبيتها لفترة لسرعة ادائها و عدم القدرة على رؤيتها بوضوح ، كذلك صعوبة تثبيت العين و عدم رمشها ، لان كثرة فتح العية و غلقها يحرم الشخص المتلقي من التعرف على جميع الاشارات و الاحتفاظ بها لفهمها ، و متابعة عملية الترجمة للمعنى ، وعدم ضياع او تشويه المعنى المراد استقباله ، فالاصم يسمع بعينه ، كما يجب استخدام الاستراتيجيات المستخدمة بين السامعين مع الصم للمساعدة في تنمية مهارة استخدام لغة الاشارة في المحادثة .

كما ان تحسين القدرة الادراكية المرئية للاطفال الصم يعكس بشكل ايجابي تحسنا واضحا في لغة الاشارة لدى الاطفال الصم و لكن هناك عوامل اخرى مؤثرة في درجة التحسن في لغة الاشارة مثل الذكاء غير اللفظي هذه العوامل لها تاثيرات في اكتساب مهارة التحدث بلغة الاشارة .

عند استخدام لغة الاشارة في المحادثة هناك بعض الصعوبات مثل كثرة خيوط الاشارة المتبادلة بين المتحدثين بها ، و قوانينها المعقدة للكلام المقلوب في استخدامها ، لذا يجب تحسين عملية الانتباه عند تبادل الكلام و استخدام اجزاء او بعض جوانب الايدي و مراعاة التثبيت سواء لجوانب الاشارة او تثبيت العين عند التحدث و مراعاة احتفاظ العين بالاتصال .

ان اكتساب مهارة لغة الاشارة يحتاج الى فترة ليست قصيرة ، و لكنها تتوقف على دافعية الشخص نفسه ، و مدى حاجته و تفاعله و استعداده و ممارسته في معظم مواقف الاتصال ، لذلك يمكن تعلمها بزيادة المحصلة اللغوية الاشارية و قواعدها الخاصة و اساليبها المختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - د محمد فتحي عبد الحي : مرجع سابق ، ص ، ص 35-36-333

### المبحث الثالث : استراتيجيات الاتصال غير اللفظي في تطور المهارات التواصلية لذوي

#### الاحتياجات الخاصة:

ان اكتساب استراتيجيات كثيرة و متنوعة تكون كافية ، ومناسبة لمواقف الاتصال التي يمكن ان يشارك فيها الأفراد الصم المميزون ، و يحققوا فيها كفاية عند استخدامهم تلك الاستراتيجيات الكثيرة و يستطيعون تحديد الإستراتيجية المناسبة لكل موقف تواصل مع الآخرين و هي تمثل مهارة كبيرة يستطيع من خلالها تحقيق كفاية في الاتصال الهادف و الفعال .

و هناك الكثير من الاستراتيجيات التي يمكن اكتسابها و استخدامها في معظم مواقف الاتصال منها :

" الكتابة - الهجاء في الهواء - استخدام راحة اليد في الكتابة - تكرار الأسئلة - التوضيح - الایماءات "

و هذه الاستراتيجيات لكل منها وظيفته الهامة في مواقف الكلام المختلفة و لها تأثيراتها من موقف لآخر ، مما يجب على من يستخدمها ان لا يركز على واحدة دون الاخرى ، و لكن ان يتبادلها من حين لآخر حسب طبيعة مواقف الاتصال . و على ذلك يمكن توضيح هذه الاستراتيجيات بشئ من التفصيل :

#### 1 - الكتابة :

ذوي الاحتياجات الخاصة و خاصة الافراد الصم لديهم قليل من المهارات التحدث او يحتمل عدم وجودها لديهم ولكن لديهم مراحل اولية في قراءة الكلام و الكتابة في معظم مواقف الاتصال المحدودة لديهم ، لذلك فان استخدام التواصل بهذين الأسلوبين يحتاج الى تنوع في الكتابة ، والسؤال هنا كيف يتم هذا التنوع في غياب فهم التواصل اللفظي ؟

لذلك يجب استخدام الجمل القصيرة و كلمات المفتاح تلك الكلمات التي يفهم منها موضوع التحدث ، كذلك استخدام الكتابة التلغرافية و هي جمل بسيطة ، تلك الكتابة مناسبة عند التعامل مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لارسال و استقبال المعلومات معهم<sup>1</sup>.

فأسلوب الكتابة عند استخدامه مناسب مع استخدام الايماءات الطبيعية معه ، و يجب مراعاة عدم الكتابة بصيغة المبني للمجهول مع ذوي الاحتياجات الخاصة فهو اسلوب صعب و يجدو صعوبة في فهمه ، ولذلك فهم يستخدمون كلمات بسيطة .

## 2- الكتابة على راحة اليد و الهجاء في الهواء :

ان استخدام هذه الاستراتيجيات مع الأفراد الصم يحقق طريقا مرغوبا فيه من جانب الصم عند الكتابة في التواصل معهم ، و لكن تلك الكتابة تنطق و تكتب بدون قلم ، فهي تكتب على راحة اليد و الاصابع و لذلك تكون الكلمات و الجمل قصيرة جدا ، ولا تفضل الجمل الطويلة جدا ، حيث يصعب فهمها من جانب الصم ، لذلك لا بد من الكلمات المفهومة لتحقيق اقصى درجة من القدرة على الفهم .

## 3- إستراتيجية إعادة الكلام ، بمعنى إعادة تركيب الجملة للتوضيح :

و هي إستراتيجية هامة ، في مواقف الاتصال ، لإعادة الكلام ، او تكرار الكلام لبعض المواقف مفضلة عند عدم فهم بعض المواقف الصعبة في موضوع ما، و ترداد اليه في مواقف الاتصال مع الصم ، لانه يقدم فرصة اخرى للكلام في حالة عدم التفهم ، و في حالة عدم الانتباه ، و عدم التركيز ، فاستخدام التكرار يحتاج الى تعبيرات مختلفة فمهاره استخدام استراتيجيات متنوعة ، و مناسبة لمواقف الاتصال و بفعالية من جانب الافراد الصم ، يحقق لهم كفاية في عملية الاتصال ، و لكن يجب ان يكونوا على وعي بضرورة ان تكون الاستراتيجيات المستخدمة

<sup>1</sup> - محمد فتحي عبد الحي : مرجع سابق ، ص 330-331

متقاربة ، و يكونون مهيين لاستخدامها بشكل متميز ، مما يجعلهم أكثر راحة في مواقف الاتصال ، و التحكم فيها ، كما ان سرعة تمييز الأصم في اختيار إستراتيجية مناسبة في مواقف الاتصال هو جوهر الموضوع ، مع مراعاة ان الصم لديهم استجابة فورية باستخدام اقل المعلومات ، و ابسط الكلمات اذا كانت الرسالة معروفة لديهم ، و لكن الأمر يختلف اذا تناول موضوع التواصل مع الآخرين موضوعات جديدة ، فتصبح القدرة و المهارة في تحديد و استخدام الإستراتيجية المناسبة ، و هو ما نريد ان يصل اليه الفرد الأصم لتحقيق اتصال رمزي كاف و فعال و هادف مع من يتحدث معهم .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد فتحي عبد الحي : مرجع سابق ، ص،ص 330-331 .

### المبحث الرابع : واقع و سلوكيات الاتصال غير اللفظي لفئة الصم و البكم

إن واقع الاتصال غير اللفظي لقي العدد من التطورات من خلال عملية الاتصال و التواصل لكنه يتطلب التركيز في العملية الاتصالية بين الأفراد التي تتم عن طريق الإشارة لذا يجب :

1- التعرف على جوانب القوة و الضعف المرتبطة بأساليب الرمزية يمكن ان تكون صورة شخصية من يقوم

بالاتصال و مدى تأثيرها في الآخرين مثل استخدام التلويح باليدين خلال التفاعل مع الآخرين .<sup>1</sup>

2- دراسة مدى تأثير المستقبل بتلك الحركات .

3- عدم تعدد الأساليب في موقف واحد حتى لا يؤثر على مفهوم الرسالة الاتصالية بالأساليب الرمزية .

3- مراعاة عدم تكرار الأساليب المحددة في كل المواقف ، لان كل موقف مكوناته و أساليبه الخاصة به و حتى لا

يعتاد المستقبل على نفس الأساليب و لا يتأثر بها لأنه اعتاد على رؤيتها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد فتحي عبد الحي : مرجع سابق ، ص ، ص 328 ، 329 .

<sup>2</sup> - محمد صبري فؤاد : اساليب الاتصال الاجتماعي ، المكتب العلمي للنشر و التوزيع ، مصر ، الاسكندرية ، 1999 ، ص ، ص 75-76

الفصل الخامس: بطاقة فنية عن مدرسة

## الصم و البكم

المبحث الأول : نشأة و التعريف بالمدرسة

المبحث الثاني : طاقة الاستيعاب الخاصة بالمدرسة

المبحث الثالث : شروط الالتحاق بالمدرسة

المبحث الرابع : أهداف المدرسة

المبحث الخامس : الهيكل التنظيمي للمدرسة

# الفصل الخامس

## بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

---

المبحث الاول : تعريف مدرسة صغار الصم و البكم و نشأتها :

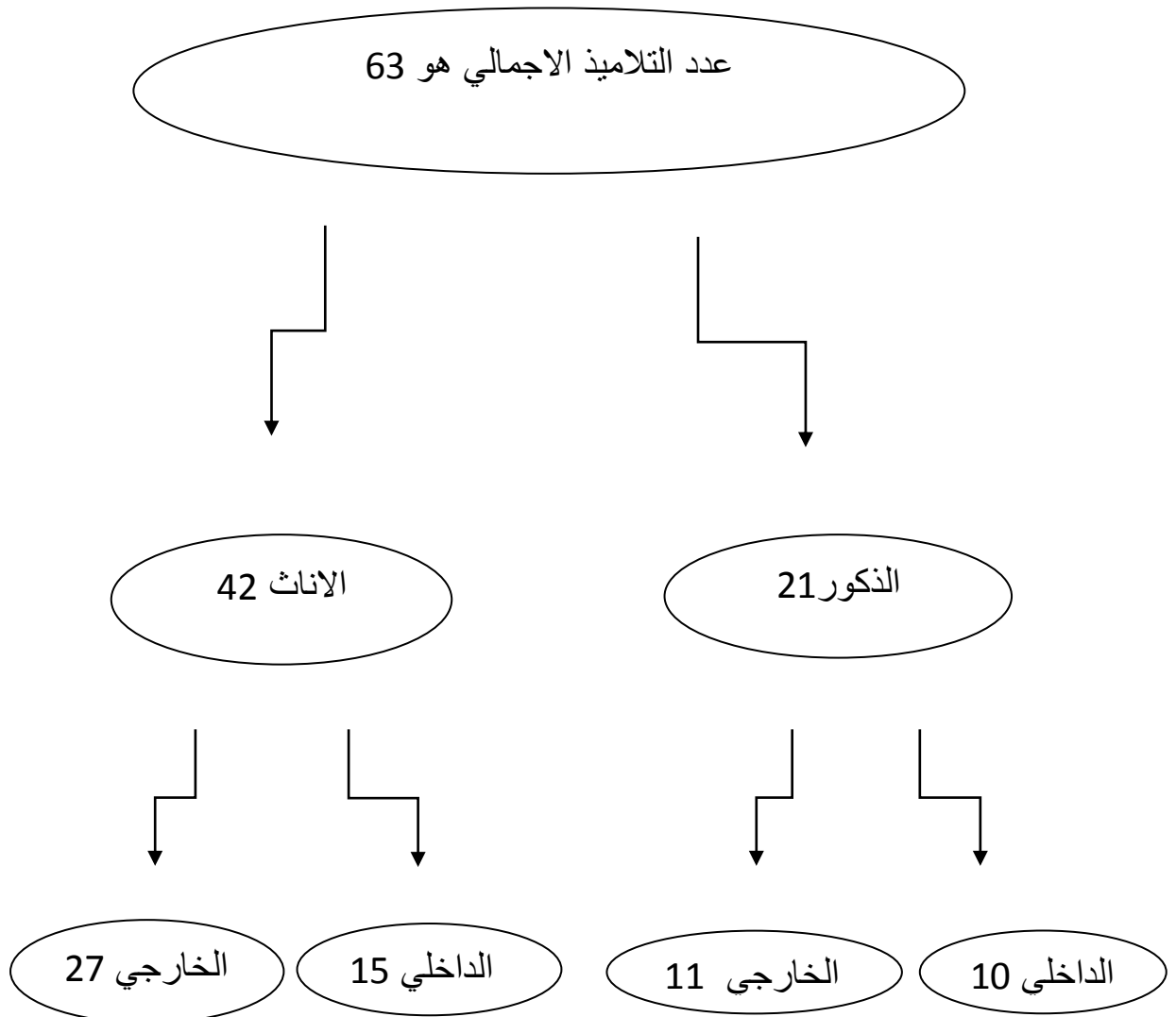
أنشئت هذه المؤسسة بموجب المرسوم رقم 102/92 المؤرخ في 03 مارس 1992 تتمثل مهام هذه المؤسسات ( مدارس صغار الصم) في استقبال الاطفال المصابين باعاقة سمعية و الذين تتراوح اعمارهم بين 06 الى 18 سنة و متابعتهم من الناحية النفسية و ادماجهم من الناحية الاجتماعية اما الموقع الجغرافي لهذه المؤسسة فان هذه المؤسسة توجد على حافة الطريق الوطني يحدها شرقا مديرية المصالح الفلاحية و غربا صندوق الضمان الاجتماعي ، و من الجنوب الطريق الوطني رقم 05 المار بوسط المدينة وتقدر مساحة المدرسة بـ 1 هكتار و 26 متر مربع .

# الفصل الخامس بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

المبحث الثاني : طاقة الاستيعاب الخاصة بالمدرسة :

تستقبل المؤسسة الاطفال الذين يعانون الصمم بمختلف انواعه ، و باعمار مختلفة و متفاوتة ، كما انها تستقطب تلاميذ من خارج المدينة و حتى من الولايات المجاورة (سطيف ، المسيلة) ، اما عدد التلاميذ هو

كالاتي :



# الفصل الخامس

## بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

---

\*تتبع لامدرسة عدة اطوار من التعليم (التنطيق ، الابتدائي و المتوسط ) و تستقبل في السنة الحالية 58 تلميذا  
تضم 10 اقسام بالإضافة الى ورشة الخياطة وصالون الحلاقة ، و قاعة الاعلام الالي ، و الاقسام هي كالآتي :

1- قسم تحضيري

2- قسم السنة الاولى تنطيق ( الزرع القوعي) .

3- قسم السنة الثانية تنطيق .

4- قسم السنة الاولى ابتدائي .

5- قسم السنة الثانية ابتدائي .

6- قسم السنة الثالثة ابتدائي .

7- قسم السنة الرابعة ابتدائي .

8- قسم السنة الاولى متوسط .

9- قسم السنة الثالثة متوسط أ .

10- قسم السنة الثالثة متوسط ب .

وفي نهاية التعليم يجتاز التلاميذ امتحان شهادة التعليم الابتدائي ، و كذلك الأمر بالنسبة لتلاميذ الطور المتوسط

# الفصل الخامس

## بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

---

### المبحث الثالث : شروط الالتحاق بالمؤسسة

تستقبل المؤسسة الاطفال اللذين يعانون الصم بمختلف انواعه باعمار متفاوتة اضافة الى الاضطرابات المصاحبة و التي تؤثر على مستوى السلوك او الحركة او النفسية الحركية ، كما تقوم برعاية هذه الفئة خاصة من حيث تقوية سمعهم و شخصياتهم و استثمار طاقاتهم و ادماجهم في المجتمع و حمايتهم من الانحرافات ، كما تسهر على عملية التنظيق و هي من اصعب المهمات ، وتعمل على التربية و التعليم و التحضير للتكوين المهني .

# الفصل الخامس بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

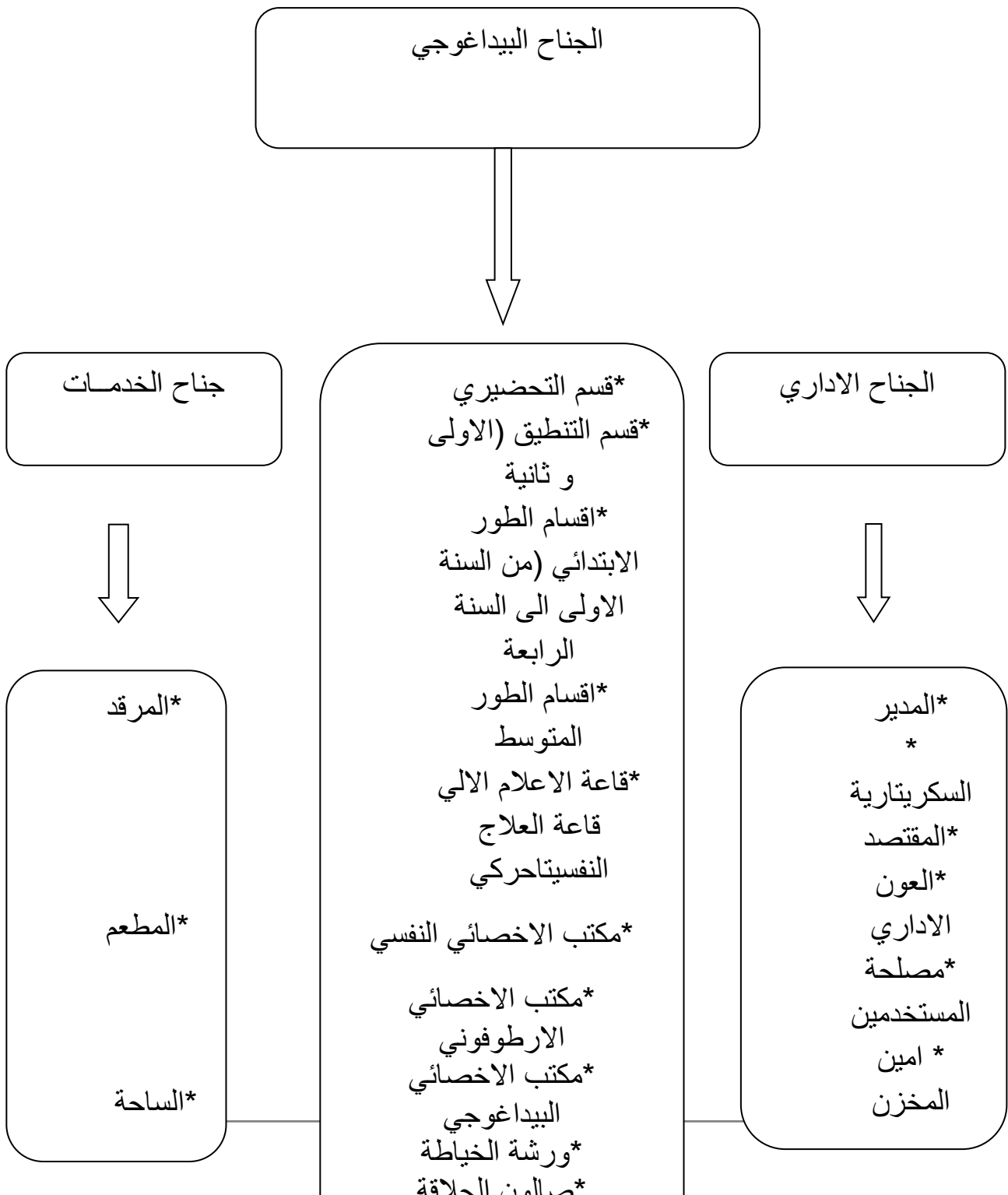
---

## المبحث الرابع : اهداف المؤسسة

- 1- العمل على تنطيق الطفل الاصم في سن مبكرة .
- 2- تقليص الجانب السلبي للاعاقة بالتكفل النفسي الارطفوني .
- 3- الرفع من المستوى الدراسي للتلاميذ و بدرجات متفاوتة تعادل الاطفال العاديين .
- 4- العمل على التكفل ببعض الحالات التي تحتاج الى رعاية كالاضطرابات النفسية في النطق .
- 5- محاولة تزويد الطفل و اكسابه رصيда لغويا باعتباره شيء مهم في الحياة .
- 6- تعليم الطفل و تربيته قصد ادماجه اجتماعيا و ثقافيا.
- 7- اكساب الطفل المهارات الخاصة لقضاء حاجياته الطورية .
- 8- محاولة ادماج الطفل الاصم في المؤسسة كاي طفل عادي حيث ينتقل في مختلف مراحل التعليم .

# الفصل الخامس بطاقة فنية عن مدرسة الصم و البكم

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



# الفصل الخامس

## بطاقة فنية عن

### مدرسة الصم و البكم

---

الفصل السادس : تحليل نتائج الجدول حسب

## محاو الدراسة

المبحث الأول : المعلومات الشخصية للمبحوثين

المبحث الثاني : مساهمة الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات

الخاصة (المعوقين سمعيا)

المبحث الثالث : مساهمة اللغة الرمزية الاشارية في تسهيل عملية التواصل

المبحث الرابع: الاتصال غير اللفظي ساهم في اكتساب افراد الصم مختلف المهارات

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

---

تمهيد :

تكتسي عملية عرض و توضيح النتائج المتوصل إليها من خلال المناقشة و التحليل أهمية بالغة في الحكم على

مدى صحة أو خطأ الفرضيات ومن كل ما تقدم في الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية و التي

سنحاول فيما يلي في إثباتها أو نفيها ميدانيا بتحليل و مناقشة البيانات على ضوء الفرضيات .

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

المحور الأول : المعلومات الشخصية للمبحوثين

جدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	10	%50
انثى	10	%50
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 01 ان نسبة 50 % من افراد العينة ذكور و يقابله ايضا 50% اناث و ان النسب متساوية و هذا راجع الى طبيعة العمل داخل المؤسسة لانها تستقطب الذكور و الاناث لانها مؤسسة تعليمية كذلك يعو الى طبيعة التخصص كل من الجنسين .

جدول رقم 02 : يبين توزيع افراد العينة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
30-20	5	%25
40-30	9	%45
50-40	6	%30
المجموع	20	%100

## الفصل السادس تحليل نتائج الجدول حسب محاور الدراسة

نلاحظ من خلال معطيات الجدول 02 ان نسبة الاعلى للفئات العمرية هي 30-40 بنسبة 45%، ثم تاتي الفئة العمرية 20-30 بنسبة 25% لذا يمكن تفسير نسبة فئة العمرية الاعلى 30-40 نظرا لان التعيين في المناصب يعتمد على الطاقات الشبابية التي تتسع لعنصر الكفاءة مع ضرورة الاعتماد على معيار الاقدمية.

### جدول رقم 03 : يمثل توزيع افراد العينة حسب الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية
01 الى 05 سنوات	3	15%
من 05 الى 10 سنوات	11	55%
من 10 الى ما فوق	6	30%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 03 ان نسبة 55% نجدها عند العمال من 05 سنوات الى 10 سنوات ، ومن 10 سنوات الى ما فوق في حين اننا نجد نسبة 15% بالنسبة من سنة الى 05 سنوات ونستنتج مما سبق ان الاقدمية في مجال العمل تطغى على فئة الشباب فيرجع ذلك لاعتماد المؤسسة على الخبرة المهنية و التي تساعد على التحكم في ادائهم و يتمكن من العمل الذي يمارسونه

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول حسب محاور الدراسة

جدول رقم 04 : يمثل توزيع افراد العينة حسب تخصص المواد

المواد	التكرار	النسبة المئوية
قسم التطبيق	8	40%
قسم العلاج النفسي الحركي	12	60%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال المعطيات الجدول رقم 04 ان المواد المستعملة في المدرسة يتبين بنسبة عالية في قسم العلاج

النفسي الحركي بنسبة 60% لذا نستنتج ان الجانب اي القسم القائم بالتكفل النفسي من العوامل الاساسية في المؤسسة .

جدول رقم 05 : يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
طور ابتدائي	10	50%
طور المتوسط	10	50%
المجموع	20	100%

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 05 ان نسبة المستوى التعليمي بين الطورين ،الطور الابتدائي والطور المتوسط متساوية و من هنا نستنتج ان هذا ما تتسع له المؤسسة .

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الرمزي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة  
( المعوقين سمعيا )

السؤال السادس : هل استطاع الاتصال الرمزي خلق تواصل فكري على مدى بعيد

جدول رقم 06 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب ما اذا كان الاتصال حقق تواصل فكري

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	60%
نوعا ما	7	35%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول 06 اعلاه ان افراد العينة ترى بنسبة 60% بان الاتصال الرمزي ساهم في خلق تواصل فكري بعيد و ذلك من خلال تمكن الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الي التحدث في جميع المجالات دون استثناء و من هنا نستنتج ان الاتصال الرمزي اثبت وجوده في عالم الصم.

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

السؤال السابع : هل تكفي لغة الاشارة بتبليغ الرسالة الاتصالية

جدول رقم 07 : يوضح توزيع افراد العينة حول ما اذا كانت لغة الاشارة تكفي بتبليغ الرسالة الاتصالية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	11	%55
لا	9	%45
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 07 ان نسبة افراد العينة %55 ترى ان لغة الاشارة ساهمت في تبليغ

الرسالة الاتصالية اما نسبة العينة الاخرى الي صرحت بنسبة %9 ان لغة الاشارة لم تساهم في تبليغ الرسالة

الاتصالية ، فنستنتج من هنا ان الاشارة هي الحافز المعنوي للاطفال المعوقين سمعيا لذا لا بد من مساهمتها في تبليغ

الرسالة الاتصالية

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

السؤال الثامن : هل تعادل اللغة الرمزية اللغة اللفظية في أهميتها

جدول رقم 08 : يبين ما اذا كانت اللغة الرمزية لها اهمية كاللغة اللفظية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	35%
لا	13	65%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول اعلاه رقم 08 نلاحظ ان نسبة 65% ترى ان اللغة الرمزية لا تعادل اللغة اللفظية في اهميتها كونهم يرون ان اول ما يدخل الطفل الاصم الى المدرسة يقومون بمحاولة اكسابه اللغة اللفظية وذلك لدمجهم مع افراد مجتمعه و التواصل معهم فالغة الرمزية المستعملة بين الاطفال حاليا غير متطورة مقارنة بالدول الاخرى ، في حين يرى البعض افراد العينة الاخرى بانسبة 35% ان اللغة الرمزية تعادل اللغة اللفظية كون الاصم يعبر بدقة مثلما يعبر الشخص العادي باللغة اللفظية مما نستنتج ان اللغة الرمزية لا تعادل اللغة اللفظية لكنها تستطيع تلبية 50 الى 60% من اللغة اللفظية حيث توجد احاسيس و اشياء لا يستطيع الفرد الاصم ترجمتها.

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

السؤال التاسع : هل ساهم الاتصال الرمزي في ارتقاء ذوي الاحتياجات الخاصة و اثبات ذاتهم في المجتمع

جدول رقم 09 : يوضح مدى مساهمة الاتصال غير اللفظي في ارتقاء ذوي الاحتياجات الخاصة

(المعوقين سمعيا )

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول رقم 09 نرى ان نسبة 90 % من افراد العينة صرحو بان الاتصال الرمزي ساهم في ارتقاء

ذوي الاحتياجات الخاصة الى درجة التواصل فيما بينهم عن طريق الانترنت و مختلف الوسائط الاجتماعية و من

هنا نستنتج ان افراد الصم من يطورون لغتهم حسب الحاجة اليها .

## الفصل السادس

### تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

السؤال العاشر : هل تطورت لغة الاشارة على ما كانت عليه في السابق

جدول رقم 10 : يوضح هل تطورت لغة الاشارة على ما كانت عليه سابقا

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

تبين لنا في الجدول اعلاه ان نسبة الافراد العينة ادلو بتصريحات بنسبة 95% بان لغة الاشارة تطورت على ما كانت عليه سابقا و ذلك حسب احتياجات عالم الصم و البكم لذلك ، فكلما تظهر اشياء جديدة يحتاج الصم لان يضع لها اشارة ، فنستنتج من هنا ان لغة الاشارة تتطور من خحين الى اخر فهي تواكب تطور الاحداث في العالم و المجتمع فكل حدث جديد يعطي له رمز جديد .

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

محور الثالث : مساهمة اللغة الرمزية الاشارية في تسهيل عملية التواصل

السؤال الحادي عشر : هل استطاعت لغة الإشارة و الرموز أن تكون وسيلة اتصال فعالة

جدول رقم 11 : يوضح معرفة ما إذا استطاعة لغة الإشارة إن تكون وسيلة اتصال فعالة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال المعطيات الجدول 11 نرى ان نسبة 95% من نسبة افراد العينة اكدوا في تصريحاتهم ان

لغة الاشارة و الرموز ، استطاعت ان تكون وسيلة اتصال فعالة لهذه الفئة فمن خلال تطور افراد الصم و تطورت

درجة التواصل بينهم عن طريق الوسائط الالكترونية و الانترنت فنجدهم يتبادلون فيما بينهم كل جديد يطرق على

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

الساحة الوطنية و العالمية و يتبادلون و يتواصلون فيما بينهم ، فنستنتج هنا ان اللغة الاشارية لهذه الفئة ساهمت تسهيل عملية التواصل .

السؤال الثاني عشر : هل من خلال الاتصال الرمزي يمكن لفئة الصم اتقان فن التواصل مع الاخرين .  
جدول رقم 12 : يوضح هل يتقن افراد الصم فن التواصل مع الاخرين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80 %
لا	4	20 %
المجموع	20	100 %

نلاحظ في الجدول اعلاه ان نسبة افراد العينة أكد ان افراد الصم يتقنون فن التواصل بنسبة 80% و ذلك لانهم في حاجة ماسة الى ذلك التواصل لانهم لا يمكنهم العيش خارج المجتمع لذلك يشترط عليهم اكتساب تلك

المهارة للانخراط داخل المجتمع . كذلك نسبة 20% بالنسبة للاشخاص الذين اكدوا ان افراد الصم لا يتقنون فن التواصل مع الاخرين كالفرد العاديين في اتقانهم للغة اللفظية . و على هذا يختلف التواصل مع الاخرين من شخص الى اخر فهناك من استطاع ان يندمج في المجتمع بدون اي عقدة فوجد سهولة في اتقان فن التواصل بينه و بين الاخرين "العاديين " ومنهم من بقي انطوائيا نوعا ما هذا النوع يجد صعوبة في في التواصل و في اتقان هذا التواصل .

السؤال الثالث عشر : هل تعتبر اللغة الرمزية لغة مكتسبة ام لغة اكاډيمية

جدول رقم 13 : معرفة ما اذا كانت اللغة الرمزية مكتسبة ام اكاډيمية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مكتسبة	19	95%
اكاډيمية	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول ان نسبة افراد العينة صرحوا بنسبة 95% بان اللغة الرمزية هي لغة

مكتسبة يتم اكتسابها من خلال التعامل مع الافراد فمصدر تعلم اللغة الاشارية هي الخبرة المشتركة بين الافراد

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

الصم و المتعاملين معهم ، فالصم لديهم القدرة و الرغبة و الاستعداد لتعلم اللغة الرمزية لحاجاتهم الملحة لها ، لذا نستنتج ان اللغة الرمزية تتولد من الحياة اليومية العادية و يكتسبها حسب حاجياته اليها كما لا توجد لغة أكاديمية يشرف عليها اخصائيين في الميدان الذين يعملون على تطويرها و اثرائها حسب التطور الحاصل في المجتمع .

السؤال الرابع عشر : هل توجد صعوبات في التواصل مع فئة الصم

جدول رقم 14 : يبين الصعوبات التي يتلقاها الفرد مع فئة الصم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

من خلال معطيات الجدول يرى افراد العينة بنسبة 90% ان هناك صعوبات كثيرة يتلقاها الفرد مع فئة الصم كون لا توجد اشارات اكااديمية يتعامل الفرد بها معهم فالاشارات لديهم هي عبارة عن مجهودات شخصية يقومون بها ومن هنا نرى انه يوجد صعوبات كون الفرد الاصم هو الوحيد المؤسس لهذه الاشارات و ليس هناك اشارات ثابتة و رسمية .

السؤال الخامس عشر : هل تطور الاتصال الرمزي ام بقي مجرد اشارات

جدول رقم 15 : يبين هل تطور الاتصال ام بقي علي حاله

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطور الاتصال الرمزي	18	90%
بقي مجرد اشارات	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ في الجدول اعلاه ان هناك نسبة 90% من الافراد من يرى ان الاتصال الرمزي تطور لم يبق مجرد اشارات كون هذا النوع من الاتصال في تطور مستمر حسب تطور المجتمعات و ان نسبة 10% يرى ان الاتصال الرمزي لم يتطور بل بقي كما هو مجرد اشارات عادية وعليه نستنتج ان الاتصال الرمزي تطور بكثير حيث انه كل ما ظهر مصطلح جديد استدعى تطوير الاشارة للتعبير عنه .

المحور الرابع : الاتصال الرمزي ساهم في اكتساب افراد الصم مختلف المهارات

السؤال السادس عشر : ماهي اهم انواع الاتصال المعتمدة من قبل افراد الصم من خلال تواصلهم مع الاخرين

جدول رقم 16 : يبين اهم الانواع المستعملة كثيرا من طرف الصم عند التواصل مع الاخرين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

## الفصل السادس

### تحليل نتائج الجدول حسب محاور الدراسة

إيماءات الوجه	6	% 30
حركات الايدي	14	% 70
المجموع	20	% 100

من خلال توزيع افراد العينة تبين في الجدول ان نسبة 70% من اهم الانواع المستعملة كثيرا من طرف الصم عند التواصل هي حركات الايدي اي استعمالهم بكثرة ، و هناك من يرى ان اهم انواع المستعملة الايماءات التي تظهر في الوجه و عليه نستنتج ان التواصل الاشاري لدى الصم يستدعي الحركة الدائمة و انتباه دائم .

السؤال السابع عشر : هل يستطيع الاطفال الصم التعبير عن احتياجاتهم من خلال التواصل مع الاخرين

جدول رقم 17 : يبين هل بإمكان الصم التعبير عن رغباتهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	% 50
لا	10	%50

## الفصل السادس

### تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

المجموع	20	%100
---------	----	------

من خلال معطيات الجدول نرى ان النسب متساوية 50% للعينة التي اكدت انه بإمكان الصم التعبير عن رغباتهم و احتياجاتهم و يعتمد ذلك على مدى اتقان الطرفين للغة الاشارية اي يكون التعبير عن الحاجات الخاصة سهل اذا كان افراد الصم و الطرف الاخر المتواصل معه يتقنون لغة التواصل ن غير ان البعض الاخر بنسبة 50% انهم ليس بإمكانهم التعبير عن رغباتهم كون هناك اشياء او احساس لا يمكنهم التعبير عنها كالأشخاص العاديين .

السؤال الثامن عشر : ما هي الوسائل المساعدة في اكتساب الطفل مختلف الاشارات

جدول رقم 18 : يوضح الوسائل المساعدة في اكتساب افراد الصم انواع الاشارات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوسائط الاجتماعية	2	%10
الاحتكاك فيما بينهم	18	%90

## الفصل السادس تحليل نتائج الجدول حسب محاور الدراسة

المجموع	20	%100
---------	----	------

يوضح الجدول الاعلى نسب الوسائل المساعدة في اكتساب افراد الصم مختلف الاشارات ، فقد اكد افراد العينة بنسبة 90% ان عامل الاحتكاك فيما بينهم هو الذي ساعد افراد الصم في اكتساب مختلف الاشارات كما ان نسبة 10% اكدوا بان الوسائل الاجتماعية هي الاولى ساعدت في اكتساب مختلف الاشارات وعليه نستنتج ان اهم الوسائل المساعدة هو الاختلاط و الاحتكاك بينهم لان افراد الصم هم من يخلق اللغة الرمزية نتاج اجتهاداتهم الشخصية .

**السؤال التاسع عشر :** كيف يتعامل المؤطرين مع فئة الصم في التواصل معهم من خلال تعليمهم

**جدول رقم 19 :** يمثل كيفية تعامل المعلمين مع افراد الصم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
بالغة الاشارة	15	%75
بالغة الشفهية " القراءة على الشفاه "	5	%25
المجموع	20	%100

يمثل الجدول الأعلى ان نسبة 75% يتعامل المعلمين بلغة الاشارات مع افراد الصم كونها الطريقة التي توصل المعلومة لافراد الصم ، في حين يرى الاخرين و بنسبة 25% أن التعامل يكون بلغة الشفهية اي القراءة على الشفاه فنستخلص من هنا ان لكل طريقته الخاصة في التعامل . فالاعاقة السمعية لها علاقة قوية باكتساب و نمو المهارات الشفهية في الاتصال و انم هرات الاتصال الشفهية تنمو مستقلة عن المهارات اليدوية في التواصل و ان تعليم الاتصال الشفهي اي ما يسمى بالقراءة على الشفاه عامل مساعد نمو اللغة .

# الفصل السادس

## تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

السؤال عشرون : ما هي العوامل المؤثرة في تطوير المهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة

جدول رقم 20 : يبين اهم العوامل المؤثرة في تطوير المهارات التواصلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الخبرات التي اتاحت لهم	10	50%
المستوى الثقافي و الاجتماعي للاسرة	10	50%
المجموع	20	100%

يوضح الجدول رقم 20 أن 50% من افراد العينة اكدوا ان من اهم العوامل المؤثرة في تطوير المهارات التواصلية

هي الخبرات التي اتاحت لهم من خلال احتكاكهم بالمجتمع ، في حين يرى الاخرين بنسبة كذلك 50% ان

العوامل المؤثرة هو المستوى الثقافي و الاجتماعي للاسرة فلغة الاشارة لها تاثيرات ايجابية عند استخدامها كلغة

تواصل بين افراد الاسر الم الاصم ، فقد قللت عزلته و سهلت عملية الاتصال ، وساعدت على تحسين العلاقات

الاجتماعية في الاسرة ، وحققت كفاية في التواصل الايجابي بين الاسرة و الطفل الاصم ، و اصبحت لغة الاشارة

تمثل اللغة الطبيعية لاسرة الطفل الاصم عندما اكتسبوا مهارة التحدث بها .

النتائج :

1- تسجل الفئة العمرية ما بين 30-40 بنسبة عالية في مجال التعليم كونها تعتمد على طاقات شبابية تتسع

لعنصر الكفاءة المهنية .

## الفصل السادس

### تحليل نتائج الجدول

### حسب محاور الدراسة

- 2- تسجل نسبة الاقدمية في مجال التعليم من 05 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 55% وذلك راجع الى اعتماد المؤسسة على الخبرة المهنية التي تساعد على التحكم في ادائهم المهني .
- 3- استطاع الاتصال الرمزي في خلق تواصل فكري على مدى بعيد بنسبة 60% حيث تمكن ذوي الاعاقة السمعية التحدث في جميع المجالات استطاع اثبات وجوده في عالم الصم .
- 4- لم تستطع اللغة الرمزية ان تعادل اللغة اللفظية بنسبة 65% فالغة الرمزية المستعملة حاليا غير متطورة مقارنة بالدول الاخرى .
- 5- ساهم الاتصال الرمزي في ارتقاء ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 90% و ذلك من خلال تواصل افراد الصم فيما بينهم عن طريق مختلف الوسائط الاجتماعية .
- 6- سجل افراد العينة ان لغة الاشارة تطورت على ما كانت عليه سابقا بنسبة 95% لان لغة الاشارة تتطور بتطور الاحداث في المجتمع .
- 7- وضح افراد العينة نسبة 80% ان افراد الصم يتقنون فن التواصل مع الاخرين وذلك لانهم بحاجة ماسة الى ذلك التواصل .

خاتمة

وفي ختام الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع دور الاتصال غير اللفظي في تطوير مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة تبين لنا ان الدور الذي قام به هذا النوع من الاتصال هو دور فعال لهذه الفئة ساهم في تطويرها وفي تواصلهم مع الاخرين ، فافراد ذوي الاحتياجات الخاصة اصبح لديهم قدرات ومهارات مختلفة وكثيرة بشكل متباين في عمليات الاتصال وهي فروق فردية واضحة و مرجعها لعوامل كثيرة منها الفرص الاجتماعية التي اتيحت له اكتساب الخبرات ، واساليب التنشئة ، والمستوى الثقافي والاجتماعي .

تلك العوامل التي ادت الى ظهور تلك الفروق والقدرات في الاتصال كما ان ذوي الاحتياجات الخاصة لا يعوق النمو في الرمزيات للاصفال الصم فهم اصبحوا قادرين على النمو الرمزي المزدوج اليدوي والمرئي واستخدامها في التواصل فلغة الاشارة والايماءات اصبحت من الطرق التي لها اولوية عندهم ، فهناك العديد من العوامل من المؤثرة في اكتساب مهارات الاتصال و التواصل والقدرات لدى افراد الصم ، فالاعاقة السمعية لها علاقات سطحية بالذكاء مما يؤكد ان ذكاء الصم لايتاثر كثيرا بالاعاقة السمعية ولكن الاعاقة السمعية لها علاقة قوية باكتساب وتمو المهارات اليدوية في التواصل .

لذا نرى ان اللغة الرمزية الاشارية ساهمت بالكثير في تطوير شتى انواع المهارات والقدرات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة لذا ستبقى لغة الاشارة من الطرق المرئية التي تمثل بدائل اللغة السمعية

و من هنا نستخلص ان اللغة الرمزية حاليا اصبح النظر اليها الان على انها تشكل فن جديد من خلال ممارستها بمهارة وان الاتصال الرمزي ساهم بشكل كبير في تطوير مهارات الاتصال و التواصل لشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة .

# قائمة المراجع

جميع الحقوق محفوظة  
للإدارة العامة للكتاب العربي  
الكتاب العربي  
الكتاب العربي

1. احمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005.
2. امل سعد متولي : مبادئ الاتصال بالجماهير و نظرياته ، دار و مكتبة الاسراء للطبع و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2007.
3. محمد فتحي عبد الحي : طرق الاتصال بالصم و اساليبها ، ط1، دار القلم للنشر و التوزيع، 1999.
4. راتب جليل صويص وغالب جليل صويص : تقنيات ومهارات الاتصال ، الاثراء للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2008 .
5. رحيمة الطيب عيساني: مدخل الى الاعلام و الاتصال (المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة )، دار جدار للكتاب العالمي، عمان، 2008
6. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الاولى.
7. صالح خليل ابو اصبع : الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار محمد العربي للنشر و التوزيع ، عمان، 2003
8. عباس ابو نضال : الاتصال الانساني من النظرية الى التطبيق ، الناشر كلية فلسطين التقنية ، العروب ، 2005
9. عبد الرحمن بن عبد الله الواصل: البحث العلمي خطواته و مراحلها و أساليبه و مناهجه، 2005، دار القلم للنشر و التوزيع، 1999.
10. العيسوي عبد الرحمن: مناهج البحث العلمي، المكتب العربي الحديث، مصر، 1996.
11. فاطمة عوض صابر ميرفت علي خوفاجة : اسس البحث العلمي ،مكينة و مطبعة الاشعاع الفنية ،ط1، مصر، 2002
12. كمال عبد الحميد زيتون: التدريس لذوي احتياجات الخاصة، ط 1، عالم الكتب للنشر و التوزيع، الاردن، 2003 .
13. لدسوقي عبده ابراهيم: وسائل و اساليب الاتصال الجماهيري (الاتجاهات الاجتماعية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية.
14. محمد بني يونس: سيكولوجيا الدافعية و الانفعالات، دار المسيرة ،عمان ، 2007 .

15. محمد صبري فؤاد : اساليب الاتصال الاجتماعي ، المكتب العلمي للنشر و التوزيع ، مصر ، الاسكندرية ، 1999 .
16. محمد عبيدات ، محمد ابو نصار : منهجية البحث العلمي ، ط2 ، دار وائل للنشر ، الاردن، عمان ، 1999 .
17. محمد فتحي عبد الحي : طرق الاتصال بالصم واسالبيها ، ط 1 ، دار القلم للنشر والتوزيع ، 1999 .
18. محمد منير حجاب : مهارات الاتصال للاعلاميين والدعاة ، ط 2 ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2000.
19. محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، الاسكندرية، 1999.
20. مخلوف بوكروح : دور الاشارات في عملية الاتصال ، المجلة الجزائرية ، العدد17 ، معهد الاتصال، 2007.
21. مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
22. موريس انجوس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر و التوزيع، 2004، ط 3.

### مذكرات التخرج:

23. احمد بن عبد الله بن صقير العريبي : مدى توافر الاتصال الغير لفظية لدى هيئة التدريس ، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس ، جامعة القصيم ، الدنيمارك ، 2011 .
24. حسينة افراد : الفضاء الشخصي للاتصال دراسة في كيفية تنظيم الفرد في الاسرة الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2008 .

### الملتقيات:

25. ليلي كرم الدين: الاتجاهات الحديثة في اعداد و تأهيل معلمي أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة،  
ملتقى دولي خامس حول معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة فرحات عباس، الجزائر، سطيف،  
2006.

#### المراجع الاجنبية:

26. myers egail michelle totela: myers les bases de la communication humaines ; une  
approche therique et pratique traduite par nicole germaine, edition mc graw hill ;  
canada 1990

# الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

يشرفنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستمارة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان

# دور الإتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لنوي الاحتياجات الخاصة " مدرسة الصم و البكم نموذجاً "

تحت اشراف الاستاذ  
\* بلخيري صالح

من اعداد الطالبة :  
\* بلعقون حنان

ملاحظة : بيانات هذه الإستمارة سرية الغرض منها علمي بحت ، لذا نرجو منكم الإجابة  
على الأسئلة المطروحة بوضع علامة ( x ) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية 2015 - 2016

المحور الأول بيانات شخصية :

أولا : الأسئلة الخاصة بالبيانات العامة :

01- الجنس

ذكر

أنثى

2- السن

30-20

50-40

40- 30

3- الاقدمية في العمل :

10 الى ما فوق

من 05 الى 10 سنوات

01الى 05 سنوات

4- تخصص المادة :

معلمة فرنسية

معلمة تطبيق

أستاذة إعلام الي

5- المستوى التعليمي :

طور المتوسط

طور ابتدائي

المحور الثاني : مساهمة الاتصال غير اللفظي في تطور مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين سمعيا)

06- هل استطاع الاتصال الرمزي خلق تواصل على مدى بعيد :

لا

نعم

07- هل تكفي لغة الاشارة تبليغ الرسالة الاتصالية :

لا

نعم

08 هل تعادل اللغة الرمزية اللغة اللفظية في اهميتها :

لا

نعم

- اذا كانت الاجابة نعم كيف ذلك ؟

- اذا كانت لا لماذا ؟

09- هل ساهم الاتصالغير اللفظي في ارتقاء ذوي الاحتياجات الخاصة و اثبات ذاتهم في المجتمع

لا

نعم

10- هل تطورت لغة الاشارة على ما كانت عليه في السابق :

لا

نعم

المحور الثالث : تساهم اللغة الرمزية الاشارية في تسهيل العملية الاتصالية :

11- هل استطاعت لغة الاشارة و الرموز ان تكون وسيلة اتصال فعالة :

لا

نعم

12- هل من خلال الاتصال الرمزي يمكن لهذه الفئة اتقان فن التواصل :

لا

نعم

13- هل تعتبر اللغة الرمزية لغة مكتسبة او لغة اكااديمية :

اكااديمية

مكتسبة

-كيف يتم اكتسابها ؟

14- هل توجد صعوبات في التواصل هذه الفئة مع المجتمع :

لا

نعم

-اذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك ؟

15- هل تطور الاتصال الرمزي ام بقي مجرد اشارات :

بقي الاتصال الرمزي مجرد اشارات

تطور الاتصال الرمزي

المحور الرابع : الاتصال الرمزي ساهم في اكتساب افراد الصم مختلف المهارات

16- ما هي اهم انواع الاتصال غير اللفظي المعتمدة من قبل الصم من خلال تواصلهم مع الاخرين :

ايماءات الوجه  حركة اليدين

17- هل يستطيع الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة التعبير عن احتياجاتهم من خلال التواصل مع الاخرين

نعم  لا

18- ما هي الوسائل المساعدة في اكتساب الطفل الصم مختلف الاشارات

الوسائط الاجتماعية  الاحتكاك فيما بينهم

19- كيف يتعامل المؤطرين مع الصم في التواصل معهم :

باللغة الاشارية  باللغة الشفهية القراءة على الشفاه

20- ما هي العوامل المؤثرة في تطوير مهارات التواصل لدي ذوي الاحتياجات الخاصة

الخبرات التي اتاحت له  المستوى الثقافي و الاجتماعي للاسرة و المجتمع

## ملخص الدراسة :

قامت هذه الدراسة على فكرة أساسية مفادها أن التواصل الإنساني لا يتوقف عند حدود الكلمات المنطوقة ، بل يتعدى ذلك ليشمل الاتصال الرمزي حركات الجسم وأعضائه ، كالوجه والعين... إلخ ، كلها تمثل أدوات مساعدة توصل المعاني للآخرين وتؤثر فيهم بشكل كبير ، ولعل أهميتها تكمن أيضا في قدرتها على ترجمة ما يدور في خلجات النفس ، وإظهاره على أعضاء الجسم الخارجية ، فهي تشكل عاملا مهما في عملية التواصل البشري هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى يساهم الإتصال الرمزي لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ( الصم و البكم ) ، معتمدة على المنهج المسحي ، حيث تم تصميم استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة على عينة من المسؤولين في المؤسسة و المعلمين بالدرجة الأولى تكونت عينة الدراسة من 20 معلم، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة أن الإتصال غير اللفظي له أهمية كبيرة في تطور المهارات التواصل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة ، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهميته ودوره الفعال في العملية الاتصال

## Résumé de l'étude:

Cette étude sur l'idée de base que la communication humaine ne se limite pas aux frontières des mots parlés, mais va au-delà d'inclure le corps de connexion symbolique et ses membres mouvements, tels que le visage et les yeux ... etc sont tous représentant des services publics significations aux autres et les affectent de manière significative, et peut-être son importance réside aussi dans sa capacité à traduire ce qui se passe dans l'âme altérée, et le montrer sur les parties externes du corps, ils sont un facteur important dans le processus de la communication humaine

Cette étude visait à déterminer dans quelle mesure contribue au contact symbolique avec des personnes ayant des besoins spéciaux (sourds-muets), basé sur la méthode d'enquête, qui est conçu pour former consiste en une série de questions sur un échantillon de fonctionnaires de l'organisation et les enseignants principalement l'étude échantillon se composait de 20 enseignant, est les résultats les plus importants de cette étude que la communication symbolique est d'une grande importance dans le développement des compétences en communication, en particulier pour les personnes ayant des besoins particuliers, et ce, si quelque chose il montre l'importance de son rôle efficace dans la communication de processus