

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال



واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة  
(دراسة ميدانية في المركز البيداغوجي للمعوقين ذهنيا بولاية المسيلة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

تيميزار فاطيمة

إعداد الطالبة:

بن عثمان يوسف

السنة الجامعية: 2019-2020

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات الاتصال لدي ذوي الاحتياجات الخاصة مثل مهارات الحديث والاستماع والحوار وقد وقع اختيارنا على مدرسة المعوقين ذهنيا بالمسيلة باستخدام تقنية المقابلة والملاحظة ومن ضمن النتائج التي توصلت لها هي أن مهارة الحديث لها دور كبير في عملية التواصل ومهارة الاستماع ومراعاة الجوانب النفسية حتى يعبروا عن أفكارهم بكل حرية دون أي حواجز وأن ذوي الاحتياجات الخاصة أن لهم مكتسبات من الطبيعة والبيئة التي يعيش فيها و حتى أن لهم القدرة على اكتساب مهارات أخرى.

**الكلمات المفتاحية :** مهارات الاتصال، ذوي الاحتياجات الخاصة، ذوي الإعاقة الذهنية

### **Résumé :**

L'objet de cette étude est de cerner les aptitudes communicationnelles parmi les catégories des personnes aux besoins spécifiques, à savoir 'parler', 'écouter', et dialoguer pour mener notre étude à bon escient, nous avons opté pour l'école des handicapés mentaux de m'sila, pour atteindre les objectifs le taude à travers ces différents niveaux, nous avons fait appel aux techniques d'observation directe, et d'interviews semi dirigées à l'encontre des spécialistes opte' réant au sein de l'école ainsi que son staff dirigeant les résultats de l'étude nous renseignent que l'aptitude amener une discussion (parler), représente l'une des dimensions les plus importantes qui impacte le processus de communication au sein de cette catégorie d'enfants importantes que les premières, elles restent tributaires de la prise en charge psychologiques dont ces enfants ont besoin dans l'acquisition d'autres facultés communicationnelles

**les mots clés :** Aptitudes à la communication, Avec besoins spéciaux, (Les personnes handicapées mentales)

## **الشكر والتقدير**

أحمد الله عز وجل بداية على منه وكرمه وأشكره على  
توفيقه لإتمام هذا

العمل

وإنجازه على هذا الوجه

وأقدم بخالص الشكر والامتنان للأستاذة الفاضلة

**تيميزار فاطمة** ، على توجيهاتها ونصائحها الثمينة

وعلى وسعة أفقها.

والشكر لكل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة وأخص  
بالذكر

كل من ساعدني لإتمام هذا العمل المتواضع بكلمة، بفكرة،  
بمرجع .

**بن عثمان يوسف**

## الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى  
وأجملنا بالعافية،

أتقدم بإهداء عملي

المتواضع إلى :

من أحسن إلي أبي العزيز .

وإلى من أنارت في قلبي حب العلم أمي العزيزة .

وإلى أخوتي وإلى كل الأصدقاء كبيرهم وصغيرهم .

وإلى كل من قدم إلي المساعدة سواء من قريب أو من بعيد

.

**بن عثمان يوسف**

مقدمة

مقدمة :

تعتبر العملية الاتصالية من العمليات الأساسية التي جاء بها الإنسان ، لأنه لا يستطيع العيش في هذا الكون دون تواصل مع محيطه ومع بيئته ، كما أن الاتصال عملية ديناميكية تمس كل القطاعات المجتمع وتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم ومن شخص لأخر ومن مجموعة لأخرى وأن مكونات العملية الاتصالية لا تتغير من حيث الزمان والمكان وتتغير في المجالات والمواقف المختلفة

وتظهر أهمية التواصل مع الآخرين في امتلاك مهارات الاتصال، تجد أحد متطلبات نمو الشخصي لأننا نجد أن هناك فئات من المجتمع تصعب عليها عملية التواصل لأن ليس لها مهارات كثيرة وتستند هذه الفئة كثيرا على الاستماع والإنصات لأن مهارات تختلف من فرد إلى فرد، نجد في المجتمع فئة معروفة بذوي الاحتياجات الخاصة التي تعاني من أشياء كثيرة في عملية التواصل في المجتمع وما تليه من تغيرات، لأن أي شخص له مهارات فطرية أو مكتسبة في الحياة لكي تسهل له عملية التواصل لأن الإنسان لا يمكنه الاستغناء عن التواصل في محيطه ونجد كثيرا من البشر تصعب عليهم التواصل لما له من جوانب حسية وجسدية مثل ذوي الاحتياجات الخاصة لما لهم من فوارق في الحياة من إعاقة ... الخ

ولقد قسمنا بحثنا هذا إلى أربعة فصول ، حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة والمتمثل في الإشكالية وتساؤلاتها وأسباب اختيار الموضوع وأهدافها وأهمية الدراسة مع ذكر المنهج المتبع وتحديد عينة الدراسة واختيار أدوات الدراسة مع التطرق إلى متصورات الدراسة والدراسات السابقة وأما في الفصل الثاني فكان عبارة عن الإطار النظري للدراسة، فتناولنا في الجزء الأول منه مهارات الاتصال والذي تطرقنا فيه إلى أنواع المهارات وعناصر العملية الاتصالية حيث أننا تكلمنا كذلك عن أهمية الاتصال ومعوقاته، وفي الفصل الثالث كان حول ذوي الاحتياجات الخاصة وتطرقنا في هذا العنصر إلى اللوحة التاريخية لذو الاحتياجات الخاصة، وأسباب الإعاقة، وتصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة، وأما الفصل الثالث فقد خصص للجانب التطبيقي للدراسة من أجل معرفة واقع مهارات الاتصال لذوي الاحتياجات الخاصة ، دراسة ميدانية في المركز البيداغوجيا للمعوقين ذهنيا بولاية المسيلة أمودجا، وقد تم تقديم ملخص البطاقة التقنية للمؤسسة واستمارة مقابلة موجهة للعينة من جمهور داخلي وكذا نتائج الدراسة وفي الأخير أنهينا بحثنا هذا بخاتمة كانت حوصلتها لجميع ما توصلنا إليه من نتائج .

وبعدها وضعنا الملاحق ومعها قائمة المصادر والمراجع التي اعتمدنا عليها في إنجاز بحثنا هذا، إضافة إلى ملخص الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية

يعتبر الاتصال عملية أساسية في حياة الإنسان منذ وجوده على الأرض، فهو لا يستطيع أن يعيش في هذه الحياة دون اتصال وتواصل مع محيطه، وذلك أن الظروف والمصاعب التي تواجهه في الحياة، فان عملية التواصل وإيصال الأفكار للغير مختلفة من شخص لآخر وذلك بوجود فئة في المجتمع لا تتواصل بسهولة لأن لها أسبابها الخاصة، وذلك لأننا نجد في ذوي الاحتياجات الخاصة هي الفئة التي تواجه صعوبة في الاتصال داخل المجتمع، وما يليه من ضغوطات نفسية وعملية لأنها فئة محرومة من أشياء كثيرة في الحياة، وذلك سعت كل الدول إلى توفير حاجياتهم اليومية وتسهيل لهم عملية التواصل في المجتمع وذلك عن طريق إنشاء لهم مدارس خاصة، ومراعاة جوانبهم النفسية والاجتماعية في حياتهم اليومية، لأن هذه الفئة تتميز بعملية تواصلية مختلفة عن فئات المجتمع.

ونظرا لما يحتاجه الإنسان لعملية الاتصال ومعرفة مهاراته بين فرد وآخر، فإننا نجد عدد من التيارات التي تطرقت لمهارات الاتصال لكل فرد في المجتمع وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة، وما يليه من تفاعل في الاتصال لدى صاحب المهنة وما يتطلبه من مهارات اتصالية معينة تستخدم في عملية الاتصالية، والتي تقوم بموجبهما الفاعلين في المدرسة بتنقل الأفكار والمعاني والمعلومات على شكل اتصال لفظي مباشر أو على شكل إشارات ورموز حتى يتحقق الاتصال وتقترب المسافات وتحقيق ما يقدر عليه من تفاعل بينهم وبين الفئة المعنية.

ومن هذا المنطلق يمكنني طرح إشكالية البحث:

ما هو واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ؟

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما هي مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ؟
- 2- هل مهارة الاستماع هي القدرة الوحيدة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة ؟
- 3- هل التواصل سهل بين المؤسسة وذوي الاحتياجات الخاصة ؟ وفيما تتمثل أهم المهارات الأساسية في هذه العملية ؟
- 4- ما هو دور مهارة الحديث في المؤسسة مع هذه الفئة؟



### 2- أسباب اختيار الموضوع:

#### 2-1- أسباب ذاتية:

- الفضول العلمي لمعالجة هذه الدراسة
- الرغبة في معرفة مهارات الاتصال لذوي الاحتياجات الخاصة
- معرفة حقائق ذوي الاحتياجات الخاصة وكيفية الاتصال القائم بينهم في المؤسسة

#### 2-2- أسباب موضوعية:

موضوع واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك لمعرفة مهارات الاتصال القائمة بين ذوي الاحتياجات الخاصة والأساتذة وداخل المؤسسة وطرق التواصل فيما بينهم في عملية الاتصالية .

#### 3- أهداف الدراسة :

- تحديد مهارات الاتصال الأساسية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة .
- التعرف على ما إذ كانت هناك مهارات اتصالية داخل المؤسسة .
- معرفة المعوقات التي تواجه في تطبيق المهارات الاتصالية داخل المؤسسة.

#### 4- أهمية الدراسة :

إن أهمية هذا البحث العلمي تتجلى كونه يعالج مشكلة هامة وحساسة تمس فئة من المجتمع ، وهي ذوي الاحتياجات الخاصة حيث يرتبط الموضوع بواقع ذوي الاحتياجات الخاصة خلال تطبيق مهارات الاتصال قد معرف قدراته الفكرية وطرق تعاملاتهم الاتصالية ومعرفة أهم المهارات التي يقوم بها .

#### 4-1- الأهمية العلمية:

- أهمية توافر مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة لتحقيق أهداف المؤسسة في عملية التواصل
- كذلك معرفة التغيرات العمر والسن له تأثير على مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة مع المؤسسة.

#### 4-2- الأهمية العملية:

إن الأهمية التطبيقية في هذه الدراسة من النتائج التي تتوصل إلى أن تعبر عنها والتي تساهم في تفعيل مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة وبما ينعكس إيجابيا وسلبيا على المؤسسة ويساهم في تحقيق المؤسسة أهدافها في أقصر وقت وفي أقل جهد

5- حدود الدراسة:

5-1- الحدود المكاني: تم اختيار مؤسسة المعوقين ذهنيا بولاية المسيلة (المركز البيداغوجي للمعوقين ذهنيا)

5-2- الحدود الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من السنة الجامعية 2019-

2020.

5-3- الحدود البشرية: تتمثل هذه العينة في الجمهور الداخلي للمؤسسة (معلمين، إدارة، عمال المؤسسة)

6- نوع الدراسة والمنهج المستعمل:

دراستنا تحاول جمع معلومات حول واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ، فإننا نستطيع القول أن هذه الدراسة تدرج ضمن الدراسات الوصفية ومحاوله تحليل الواقع الذي تدور عليه الأحداث ومحاوله تفسير الأسباب الظاهرية والباطنية للعملية الاتصال والوصول إلى استنتاجات منطقية مفيدة تهتم بحل المشكلات وإزالة اللبس والغموض الذي تكتف حول واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة.

6-1- منهج الدراسة:

استخدمنا منهج دراسة حالة نظرا لطبيعة حالة الموضوع الذي يستدعي استخدام هذا المنهج الذي يهدف إلى التعرف علي الخصائص العامة لجميع الحالات التي ترد بها الحالة الواحدة، و إبراز ما تأثر في الوحدة المدروسة. و هناك من يعرف منهج دراسة الحالة هو: " البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تفاعل فيه حيث تقوم هذه الدراسة على افتراض كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تفاعل داخله. (محمد زيان : 1983، ص 99 )

كما يعني منهج دراسة حالة: " هو الدراسة المتعمقة لنموذج وحدة أو أكثر لعينة يقصد بها الوصول إلى تعميمات وإلى ما هو أوسع عن طريق دراسة نموذج مختار. ( عمار بجوش، 1995، ص 121)

منهج دراسة حالة هو منهج يتم جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة فرد كان أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا فمن مقاصده الرئيسية الوصول إلى تعميمات. (صلاح الدين شروخ ، د ت، ص 157)

6-2- أدوات منهج دراسة حالة :

- مقابلة: يجتمع في أسلوب المقابلة خصائص نموذج الاتصال المواجهي ويمكن تعريفها بأنها تفاعل لفظي ومباشر ومنظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين. (رجاء محمود أبو علام، 2004، ص 381 )

-شروط المقابلة :

- ضبط وتحديد الموضوع وهدف المقابلة.
- إعلام المبحوث بموضوع وهدف البحث.
- وضوح كتابة ولغة ومفاهيم ومحاور المقابلة.
- مرونة وفهم حوار أسلوب الحوار في المقابلة.
- انتباه الباحث وتركيزه في الحوار.
- ضرورة تمكن الباحث من موضوع وتسجيله إجابات المبحوث وفطنته بعدم إحراج المبحوث. (رشيد زرواتي، 2007، ص 245، 248)

-المقابلة المقننة: و فيها يضع الباحث أسئلة كل المحاور في المقابلة.

-المقابلة الغير مقننة: و فيها لا يضع الباحث أسئلة للمحاور إذ لا يحدد الحديث ولكن فقط يحدد محاور عن الموضوع، و يضع اختيار المقابلة المقننة أو غير المقننة إلى طبيعة الموضوع وهناك الموضوع المحدد والغير المشعب الذي يستطيع فيه الباحث فهم جميع أبعاده وبالتالي حصرها في أسئلة وعليه فهو بحاجة لمقابلة المقننة ولكن هناك موضوع لا يستطيع الباحث حصر أبعاده وذلك بترك الحديث وبالتالي فهو بحاجة إلى مقابلة غير مقننة. ( جازية كيران، 2008، ص 51)

-طرق المقابلة :

\* المقابلة الغير المباشرة: وفيه يجري الباحث مقابلته مع المبحوثين عن طريق الهاتف أو الاتصال عبر الشبكة الإعلامية أو عن طريق التلفزيون.

\* المقابلة المباشرة: وفيه يلتقي الباحث مع المبحوث مباشرة ويتم الحوار (رشيد زرواتي، 2007، ص 250، 248)

-تقييم المقابلة :

- يصلح الباحث في المقابلة في جميع البيانات والمعلومات أو يستحيل جمعها بأدوات البحث الأخرى.
- إن المقابلة تتميز بالدقة في اختيار وتقييم وتقويم ومعالجة المشاكل والإشكاليات الإنسانية
- بيانات المقابلة تكون أكثر وضوح لكون الباحث يقابل المبحوث ويدور الحديث في صيغة محاور البحث مما يسمح للباحث في إعادة طرح الأسئلة بعدة طرق ومناقشتها

-سهولة حصر وترتيب إجابات وتوسيعها مع المبحوث لكون الباحث حاضر مع المبحوث (رشيد زرواتي، 2007، ص 256)

ملاحظة:

تعريفها: بأنها عملية المشاهدة والانتباه الذهني الإرادي و الموجه نحو جمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث المحدد ومضبوط الأبعاد والأهداف. (رشيد زرواتي، 2007، ص 259)

#### 7-مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر مرحلة التحديد من أهم الخطوات في البحوث والاجتماعية والعلمية ، وهي تتطلب للباحث دقة بالغة حتى يتوافق عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتائجه ويواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل أي اختيار مجتمع البحث أو العينة التي يجري عليها دراسته (محمد شفيق، 1999، ص 112).

ويعتبر مجتمع الدراسة في بحثنا هو الجمهور الداخلي للمؤسسة من أساتذة وتلاميذ وإدارة والطبيب و المرض ، قصد الوقوف على واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة.

-عينة الدراسة :

تحديد العينة نظرا لصعوبة الدراسة لمجمل مجتمع مفردات البحث قمنا باختيار أسلوب العينة على نوعيين نظرا لطبيعة الموضوع الذي فرض التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

#### عينة الجمهور الداخلي:

اعتمدنا على الجمهور الداخلي على العينة العشوائية الطبقية التي يتم فيها بتقييم المجتمع الأصلي إلى فئات وطبقات متجانسة من حيث طبيعة المعلومات والبيانات المدروسة (أحمد بن مرسل، دت، ص 177).

#### 8-الدراسات السابقة :

في البحوث العلمية نقوم بدراسة بعض الدراسات السابقة التي تناول شطر من موضوعنا أو مشابه لدراستنا .

-الدراسة الأولى: تتمثل في مذكرة في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيضر، بسكرة، بعنوان دور التكوين المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ، إعداد الطالبة نجاد ساسي هادف وتحت إشراف الدكتور عمار رواب ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، شعبة علم الاجتماع 2013 / 2014.

انطلقت الطالبة في دراسة هذا الموضوع من تساؤل رئيسي وهو كيف يساهم التكون المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإدارة والسياسيين للمؤسسة مدرسة المعوقين سمعياً والمركز النفسي البيداغوجي بولاية سكيكدة؟

وانبثق من هذا السؤال أسئلة فرعية و هي:

- هل تؤدي البرامج المتبعة في التكوين المهني إلى تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإدارة والأساتذة؟
- هل تؤدي الإجراءات المعتمدة في تكوين المهني إلى تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإدارة والأساتذة؟
- هل تتوفر المؤسسة على الإمكانيات المناسبة لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة؟
- هل التكوين المهني الجيد يؤدي إلى ذوي شعور ذوي الاحتياجات الخاصة بالرضي؟

#### فرضيات الدراسة :

- تؤدي الإجراءات المعتمدة في تكوين المهني إلى تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإدارة والأساتذة
- تؤدي البرامج المتبعة في التكوين المهني إلى التأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإدارة والأساتذة
- توفر المؤسسة على الإمكانيات المناسبة في عملية التكوين المهني لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة الإدارة والأساتذة
- التكوين المهني الجيد يؤدي إلى الشعور لذو الاحتياجات الخاصة بالرضي
- بالنسبة إلى فرضية الإمكانيات أن الباحثة اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة وتم وضعت المناهج مجتمعة ، لأن طبيعة هذا الموضوع تفرض ذلك وذلك من خلال وصف و تحليل أهم الخصائص .
- أما نتائج الدراسة فإن الطالبة خرجت بعدة نتائج أولها أن التكوين المهني له دور كبير في عملية تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة .

تهدف في محاور اهتمامات حيث أنه لا يمكن الأخذ بعين الاعتبار عملاً أو أعمالاً من دون أهداف تسعى إلى تحقيقها وإلا أصبحت ضرباً من التكتلات الوصفية إن صح التعبير فمن أهداف الدراسة فهي تنطوي على نوعيين من الأهداف ، هناك علمية وهناك عملية

-أهمية الدراسة : إن أهمية هذه الدراسة تتوقف على الظاهرة التي يتم دراستها وارتكازها على أسس علمية وبالتالي الإحاطة بالنتائج الممكن الاستفادة منها ، وتكسب هذه الدراسة أهميتها من حيث طبيعة حيوية موضوع التكوين على اختيار علمية ضرورية تؤدي إلى تكوين ذو بالاحتياجات الخاصة كما تكمن أهمية الدراسة في الدور الفعال الذي يحققه التكوين المهني باعتباره وصفة جوهرية مهمة في مختلف المؤسسات .

وتستند هذه الدراسة أهميتها من خلال ما يساهم به التكوين المهني في تصدي التغييرات البيئية الداخلية والخارجية للمؤسسة الصانعة، وذلك بتوسيع نطاق المعرفة لذوي الاحتياجات الخاصة وتزويدهم بالتكوين اللازم لمواجهة التغييرات وتنمية مهارتهم التي تساعدهم على التأقلم مع العمل ولعل أبرز ما يمكن تسليط الضوء عليه هو الخصوصية هو مشكلة الدراسة التي إذ جاءت كمحاولة للربط بين كل من التكوين المهني والتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة وكذا الحال تنمية الحوار البشرية في مجال تخصصها .

الدراسة الثانية : نوال بركات ، مهارات الاتصال ودورها في تفعيل العلاقة بين الأستاذ والطالب ، دراسة ميدانية في كملية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، تخصص اتصال وعلاقات عامة 2011 / 2012.

انطلقت الطالبة من التساؤل الرئيسي : ما هو دور مهارات الاتصال في تفعيل العلاقة الاتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي ؟ وتفرع هذا التساؤل إلى أسئلة فرعية :

- ما هي مهارة الاتصال الفعال لدى الطالب الجامعي

- ماهية مهارات الاتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي ؟

استخدمت الباحثة منهج وصفي تحليلي لإزالة الغموض الذي يشوب مشكلة الدراسة والطريقة السلمية للوصول إلى هدفها، بدأ بوصف مهارات الاتصال وجمع الحقائق من حولها في صورتها الواقعية وتصنيفها ومحاولة تفسيرها، واستعانة أيضا بالمنهج الإحصائي في جمع البيانات وتحليلها، كما استخدمت الملاحظة البسيطة المباشرة، واستمارة المقياس كأداتين لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المتمثل في جامعة محمد خيضر بسكرة ، واختارت العينة العشوائية البسيطة، توصلت الدراسة إلى نتائج لا يدخلون في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهتمون أي متحدث ، يبدون آراءهم أثناء الحصة بكل حرية، يستخدمون أسلوب

المناقشة مع الأستاذ ينتبهون لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية ، يحرصون على أن يكون مظهرهم وسلوكهم لائقين ، يستخدمون الكلمات والجمل البسيطة لشرح والتوضيح وتعزيز المعنى يتعدون على التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار .

### نقد الدراستين :

يمكن القول لأن الدراسة لم تراعي الجوانب النفسية للطلاب، و أما الدراسة الثانية أن في عملية التأهيل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة لم تراعى مهارات ذوو الاحتياجات الخاصة وتفاوتهم فيما بينهم لأن لا يمكن أن نقول أن في عملية التأهيل يجب مراعاة الجوانب النفسية والشعورية ومهاراتهم المكتسبة أو الفطرية ومن هذا النقد أرى أن دراستي تراعي جوانب العملية الاتصالية ومهارتهم الاتصالية .

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للدراسة



### I-مهارات الاتصال:

#### تمهيد:

إن الاتصال لا يمكن اعتباره علما فقط بل إنه فن يعتمد على مهارات الاتصال من بين هذه المهارات ، مهارة الحديث ، إن القائم بعملية الاتصال ذو خبرة ومهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها والذين يستخدمون الاتصال في عملهم كالأساتذة و الإدارة حيث أن جميع المهن تستخدم الاتصال كوسيلة لتحقيق الأهداف لهذا لا بد أن يكتسب مهارات تمكنه من الاتصال ومن هذه المهارات ، مهارات الحديث، مهارة الاستماع ، وغيرها من المهارات .

#### المبحث الأول: ماهية مهارات الاتصال:

##### المطلب الأول:تعريف المهارة :

##### أ-في اللغة:

المهارة في اللغة العربية تعني: "الحذق في الشيء"، "الماهر"، الحاذق بكل عمل والجمع مهارة ، ويقال ماهر الشيء، ومهر فيه وبه أي أحكمه وصار به، حاذق، فهو ماهر، وفي الحديث النبوي الشريف ( مثل الماهر بالقرآن مثل السفرة ) الماهر هنا الحاذق بالقراءة. (جمال أبو الفضل محمد بن مكرم ابن منظور، 1997م، ص104)

##### ب-في الاصطلاح:

هي اختيار واعى للمعرفة وثقت الصلة بالمسؤوليات المهنية المطلوبة من الممارس العام والقدرة على إدماج تلك المعرفة مع قيم تلك الخدمة الاجتماعية وتطوراتها ثم التعبير عنها بنشاط ،معنى نابعا لطبيعة الموقف. (محمد سيد فهمي، 2008م، ص 168)

ويعرفها أيضا علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان (بأنها عملية مثمرة تضمن قيام ظرف بتحويل أفكار ومعلومات معينة ورسائل شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال). (علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان، 2010، ص 147)

##### ج-إجرائيا :

المهارة هي جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل أكبر وقدر ممكن من الجهد البسيط أو هي القدرة العالية على إنجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق أو ضد خصم بأداة أو بدونها.

المطلب الثاني : أنواع مهارات الاتصال :

### 1-مهارة الحديث :

تعتبر مهارة الحديث هامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدرا كبيرا من التعامل سواء على صورة مقابلات أو التحدث معهم في الهاتف ، وبالرغم من القدرة على الحديث متوفرة لدى الأغلبية العظمى من البشر، بغض النظر عن السن أو المستوى الثقافي إلا أن هناك بين القدرة على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدثون إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه الحديث عن الآخرين. (شريف الحمودي، 2007، ص 41)

ونتعرف على أن هذا الحديث أحد الأوجه الاتصال اللفظي، الوجه الشفهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة لنقل الأفكار ومشاعرنا واتجاهاتنا للآخرين والهدف يكون خفيا أو ظاهريا، ويتم هذا الانتقال عبر وسائل مختلفة ومتعددة (حصه محمد آل مساعد ، أحلام عبد السميع العقبابي، 2001، ص 160)

**كيف تحقق فعالية الحديث:**

يمكن أن تمكن مهاراتك في الحديث بإتباع الإرشادات التالية:

- التوافق على الكلام بين لحظة وأخرى وأثناء الحوار حتى تعطبي للمستمع فرصة للتعقيب عن رسالته.
- راقب حركات وسكنات وجه المستمع جيدا حتى يتبين مدى فهم للرسالة ودرجة اهتمامه بها.
- الإنصات جيدا للتعليقات المستمع ولا تعطي انطباعا بأنك متعجل أو أنك غير مهتم بتعليقاته.
- حاول أن تنظر لوجه المستمع ويجب الانشغال بأي شيء يؤثر انسياب عملية الاتصال.
- حدة نبرة الصوت التي تناسب المناقشة بينك وبين المستمع.
- لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك. ( شريف الحمودي، 2007، ص 42)

### 2-مهارة الاستماع:

إذ كان الكلام يشكل أول مهارة من مهارات الإرسال في الاتصال اللغوي ، فان مهرة الاستماع تعد أول مهارات الاستقبال في الاتصال اللغوي ولا تعد لو قلنا أن مهارة الاستماع تعد أساسا لمهارة الاتصال الأخرى والعلاقة بينها وبين المهارات الأخرى وثيقة وإذا كانت اللغة تتكون من مهارات أو مستويات وأنظمة متعددة فان تعلمها لا يمكن أن يبدأ بغير الاستماع. (حصه محمد آل مساعد ، أحلام عبد السميع العقبابي، 2001، ص164)

فإن الإنسان استعمل اللغة المنطوقة قبل أن يستعمل المكتوبة وعلى هذا الأساس استعملها استماعاً قبل أن يستعملها قراءة، فالاستماع فاته الكلام إلى ذهن المستقبل .

إن الاستماع و الكلام مهارتان متلازمتان خلال الكلام من دون الاستماع، ولا استماع من دون كلام وعليه فالاستماع يعرف بأنه عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي لتحقيق غرض معين يسعى إليه السامع وتشارك فيه الأذن والدماغ ، إذ تستقبل الأذن الأصوات وتنقل الأحاسيس الناتجة فيها إلى الدماغ فيحللها إلى دلالتها المعنوية في ضوء المعرفة السابقة لدى المجتمع وصياغات الحديث والموقف الذي يجري فيه ، فالاستماع عملية تعرف الرموز الصوتية بالأذن والدماغ وفهم المسموع بعد تحليله وتفسير الرموز . (حسن علي عطية، 2008 ص 2017)

## 2-1- أنواع الاستماع :

قام هربي وزملائه بتمييزات بعض أنواع الاستماع :

أ-الاستماع بغرض الاستيعاب : وهو ذلك الذي يقوم به عندما نحاول البحث عن حقائق أو عندما نسمع محاضرة فهو متضمن للاستماع إلى الحقائق والأفكار والمضامين التي يمكن الاستفادة منها في المستقبل

ب-الاستماع بغرض التقييم: هو ذلك الاستماع الذي تستخدمه عندما نحاول أن نقيم جودة الأفكار التي يقدمها لنا الأشخاص خصوصاً عندما يكون حديثه شيء من الإقناع فنحاول من خلال الاستماع بغرض التقييم أن يكشف التلاعب أو تحديد نقاط القوة أو الضعف في الأفكار التي يقدمها لنا الآخرون. (جون هيز، ترجمه مروان طاهر زعي، عمان، الأردن ، 2010، ص 101)

ج-الاستماع بغرض التعاطف: ويستخدم هذا النوع من الاستماع عندما نحاول أن نفهم الآخرون أخبارنا لنا من خلال وجهات نظرهم وهذا من الاستماع ، أولاً الاستماع إلى الحقائق والأفكار والمضامين التي يحاول الآخرون إخبارنا بها ، أو نظهر لهم أننا فهمنا أننا فهمنا هذه الأفكار والمضامين .

د-الاستماع بغرض الاستماع: وهو ذلك النوع الذي نقوم به بغرض الرغبة مثل الاستماع إلى قصيدة شعرية أو حديث لأطفالنا وهذا النوع من الاستماع نحاول من خلاله الاستماع إلى الأشياء التي ترتب أو تزيد سماعها وقليلاً ما يتم استخدام هذا النوع من الاستماع في بيئة العمل وذلك ليتم التركيز عليه في هذا المقام. (جون هيز، ترجمه مروان طاهر زعي، عمان، الأردن ، 2010، ص 110)

3- مهارة السؤال :

السؤال أداة إيجابية للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية وفي مختلف مجالات البحث والدراسات والممارسات التطبيقية وللحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين :

-التعبير اللفظي : سواء كان هذا التعبير شفهيًا أو منطوقًا أو مكتوبًا .

-التعبير الغير لفظي : مثل ارتفاع أو انخفاض الحبال الصوتية لنؤكد على بعض الكلمات و لسؤال على أهمية كبيرة في مجالات الحياة العامة وفي مجالات التعاطف الإداري والسياسي ومجالات التعليم المختلفة في مجال الاتصال والدعوة وفي مجالات الإعلامية . ( محمد بن عبد العزيز، 2008، ص 05)

4- مهارات القراءة:

وهي الاتصال بنص مكتوب لفهم محتواه وهي عملية فكرية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي والبيولوجي للإنسان، طاقة الحساسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية وهي تقوم على أربع أبعاد ، التعارف والنطق ، الفهم ، النقد والموازنة ، حل المشكلات.

4-1-أنواع القراءة :

وتتمثل القراءة أن لها نوعين هما :

أ-القراءة الصامتة: وهي القراءة التي نستعمل فيها الإصبع لتتبع نص ما، وتكون هذه القراءة ذاتية وسريعة في نفس الوقت.

ب-القراءة الجهرية: وتكون هذه القراءة بطيئة لكنها ضرورية للقراءة للآخرين (بيتر، ج، ل ، تومسون، 1996، ص 91-92).

المبحث الثاني : ماهي الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال:

يعتبر الاتصال عملية جوهرية لسائر المخلوقات ولا يمكن أن يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان دون الاتصال بينهما ولأهمية الاتصال فقد اهتم العديد من الباحثين والعلماء والمفكرين في مجالاته متعددة ، ويمكن الوقوف من خلال :

أ-لغة: يقال كان على اتصال به أي على علاقة، ارتباط وصلة، كما يرد بمعنى تطابق و التقارب والاشترك (المنجد في اللغة العربية، 2001، ص 73).

وتعرفه جمعية الإدارة الأمريكية أنه سلوك يؤدي إلى تبادل المعاني. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004، ص 306)

في حين عرفها مختار القاموس بأنها وصل الشيء بالشيء وصلا ، معنى هذا الكلام نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين. (سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، 1999م، ص 10)

أ-اصطلاحاً :

يعرف ناصر محمد العديل بأنه تبادل المعلومات من شخص أو أكثر و ذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه. (ناصر محمد العديلي، 1995، ص164)

وكما عرفها قاموس اكس فورد: بأنه نقل الأفكار وتوصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالإشارة. (فوضيل ديليو، 2007 ، ص17)

ب-إجراء:

إن الاتصال عبارة عن عملية ديناميكية تفاعلية تبنى على تبادل الأفكار بين المرسل والمستقبل وذلك يتم عبر قناة أو وسيلة اتصال مناسبة بين الفرد أو الجماعة.

المطلب الثاني :عناصر العملية الاتصالية وخصائصه:

1-عناصر العملية الاتصالية:

من خلال ما سبق من التعريفات العلمية للاتصال يتضح أن هناك عناصر تتكون منها هذه العملية وتتمثل هذه العناصر في ما يلي: المرسل. الرسالة. الوسيلة المستخدمة. المستقبل أو المرسل إليه. و يمكن توضيح هذه العناصر على النحو التالي:

-المرسل :

هو الجهة التي تنقل الرسالة والمعلومات أو الأفكار إلى الطرف الآخر وهذا قصد إثارة سلوكيات محددة لديه وقد يكون المرسل فرداً أو جماعة داخل المؤسسة (Franris vomoye : 1973 p13)

وليس من الضروري أن يكون المرسل هو لمدير قد يكون أحد الرؤساء الذين تولى عملية البحث بمده المعلومات وفي بعض الأحيان يعتبر المرسل عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والأفكار .و يعد المرسل المسؤول عن القيام بالوظيفتين التاليتين :

- يقوم بتحديد الأفكار والآراء والاتجاهات التي يرغب بإيصالها إلى الآخرين ومن ثم ينظمها و يختار الأسلوب الأنسب لنقلها .

- يقوم المرسل بتوضيح هذه الأفكار والآراء والاتجاهات لمن هم في حاجة إليها (علي عياصرة وآخرون، 2006، ص 31)

ولكي يكون المرسل فعال يجب عليه مراعاة ما يلي :

- يجب أن يعرف المرسل ما يريد إيصاله

- فإذا لم تكن الرسالة واضحة في ذهنه فسيكون في الغالب عاجز عن شرحها وإيصالها للآخر (أمين عبد العزيز حسن، 2001، ص 176)

- الرسالة :

هي الركن الثاني في عملية الاتصال وأهم عنصر من عناصر الاتصال فهي تتمثل في الأفكار والكلمات والمعلومات والبيانات التي يتم تناقلها ، أو هي تلك المعاني التي يراد توصيلها إلى مستقبلها من تحقيق هدف معين وقد نأخذ هذه المعاني في صورة لفظية شفوية أو مكتوبة أو غير لفظية بالإشارات وغيرها فيجب على المرسل أن يتقن صياغة معان بالرسالة حسب مستوياتها ومستقبلها (أمين عبد العزيز حسن : المرجع نفسه ، ص 177)

- القناة ( الوسيلة ) :

هي القناة أو الإدارة التي تستخدم في نقل الرسالة أو المعلومة وقد تكون هذه الوسيلة إما لفظية مثل النشرات أو الخطب وأما كتابة كالكتب والمذكرات والتقارير وحتى التصويرية كالرسوم والصور التوضيحية هذه بالإضافة إلى جمل من الوسائل كالتليفزيون، الفاكس، المقابلات الشخصية. (Franris vomoye، 1973، p14)

- المستقبل :

هو الشخص أو الجهة التي وجهت إليها الرسالة ويجب على المرسل إليه بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير محتواها وفهم معناها ويتلقى المستقبل الرسالة من خلال السمع أو البصر ويجب ألا يقاس بنجاح العملية الاتصالية بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف ولكن يكون المستقبل فعالا في عملية الاتصال وعليه مراعاة الجوانب التالية :

➤ أن يقوم بتنمية قدراته على الإدراك والاستيعاب.

➤ أن يكون حساسا في الإنصات والاستماع بموضوعية و أن يتجنب الأحكام الذاتية. ( أمين عبد

العزیز حسن : المرجع السابق ، ص 177، 178).

ويوضح الشكل التالي نموذج عناصر الاتصال بشكل بسيط :

الشكل 1: عناصر الاتصال (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2005، ص 309)

المرسل ----- الرسالة ----- وسيلة الاتصال ----- والمرسل إليه

2- خصائص الاتصال:

إن عملية الاتصال هي عملية جد حساسة وهذا ما جعلها تتميز بمجموعة من الخصائص تتمثل في ما

يلي :

-الاتصال عملية لها صفة تلقائية : وجد الإنسان على الأرض وهو في محاولة دائمة لتكوين علاقات مع الآخرين ولذلك فقد أوجد اللغة والإشارات وليتمكن من تحقيق ذلك فهو بذلك مدفوع إلى الاتصال بغيره قصد استمرار حياته الاجتماعية ( هناء بدوي، 2003، ص 50، 51).

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

-الاتصال يشكل نظاما متكاملا : يكون الاتصال من وحدات متداخلة وتعمل جمعا حينما يتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ووسائل وبيئة اتصالية وإذ غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح دون تأثير المطلوب. ( شعبان فرج، 2009، ص 21).

-الاتصال التفاعلي والآني والمتغير : فالاتصال يبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه ويمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر وصول الرسالة ليقوم بالاستجابة إليه. ( محفوظ أحمد جودت، 2008، ص 21).

-الاتصال ذو أبعاد متعددة : الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني فكل الرسائل فيها على الأقل بعدين من المعاني ظاهره يشير من خلال محتوى الرسالة ومعناه باطنه تحديده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال بطريقة الحديث والتأكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات ، فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة ويقوم من أجل تحقيق أهداف سعى إليها. (حسن محمود إبراهيم حسان، 2007، ص 275)

### 3- شروط الاتصال :

بما أن الاتصال عملية تفاعلية تيم بواسطتها تنقل الأفكار والمعلومات فإنه لنجاح هذه العملية لابد من توفر شروط في مقدمتها :

- الوضوح : يكون مضمون الاتصال واضحاً ولا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل أكبر قدر من الفائدة
- البساطة : يتم الاتصال بشكل مبسط خالي من التعقيد بحيث يتسنى للرسالة أو المعلومات أن تصل للمرسل في أقصر وقت ممكن حتى يكون العمل بالمضمون .
- سلامة الوسيلة : تكون وسيلة الاتصال سليمة تشير إلى المطلوب وتكون في مستوى إدراك المستقبل ، حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف إليها الاتصال .
- عدم تعارض : هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال فلا يكون هناك تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال .

- التكاملية: هي شمولية الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف .
- الإيجاز : الابتعاد عن تمويل الأساليب التي تحل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالفتور .
- الملائمة : يكون الاتصال ملائماً من حيث طبيعة المستقبل ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ. (مصطفى عبد السميع محمد، 2005 ، ص 80)

### 4- أنواع الاتصال :

- يتنوع الاتصال بأساليب انتشارها بهدف معين وهو توصيل الرسالة في محاولة جوهرية لاستقطاب عقل الإنسان ومن هنا يمكن الإشارة إلى أهم أنواع الاتصال في ما يلي:
- الإعلام: هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي عام صائب واهم ما يميز صفة الإعلام هو الصدق حيث يهدف إلى تقديم حقائق مجردة و نشرها و تفسيرها بطريقة موضوعية.
- الإعلان: هي رسالة مدفوعة مقابل لها بواسطة ممول معين لعرض أفكار و سلع وخدمات وترويجها وهذه الرسالة تكون أخبار المعلومات أو ترفيهية. (حارث عبودة، 2009، ص 30، 32)
- كما يمكن أن تحدد في مجالات التالية: في العلاقات العامة والاتصال التربوي والاتصال التعليمي .
- العلاقات العامة : هي هندسة تدير التساهم والرضا ويميل هذا التعريف رجل العلاقات العامة محل لرأي العام وداعية في نفس الوقت .



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

- الاتصال التربوي: عرفه فرويد انه يحدد هدف الاتصال بأنه عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر . ( حارث عبودة، 2009، ص 33)

-الدعاية: هي الحدود المخطط أو المحاولة المقصودة التي يقوم بها الفرد أو الجماعة تستهدف بشكل اتجاهات جماعات أخرى أو التحكم فيها وذلك باستخدام وسائل الاتصال (مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص 77)

### 5- أهداف الاتصال :

تتمثل أهداف الاتصال في مجموعة من التمحورات أساسها ما يلي:

-تحقيق الرضا لدى الجمهور بصفة عامة في ما يتعلق بنشاط المنشآت أو المنظمة وتكوين صورة ذهنية طيبة لدى المعنيين بالأمر.

-نقل المعلومات من الرؤساء إلى المعنيين .

-توصيل المعلومات باختلاف أنواعها إلى الرؤساء لكي يستعينوا بها في عملية اتخاذ القرارات.

-نقل آراء ووجهات تنم بها الجماعة أو فريق العمل وردود أفعالهم اتجاه الأوامر الصادرة إليهم من القيادات المعنية.

-يعرف الاتصال إعطاء الجماعة أو فريق العمل بما يقوم البعض منهم من أعمال ليقنطدوا بها أو يعملوا بها. (بشير العلاق، 2006، ص 312)

وقد قام عبد المعطي محمد عساف بتطبيق الأهداف العملية الاتصالية كما يلي:

-هدف توجيهي: يمكن أن يحقق حينما تتجه عملية الاتصال إلى اكتساب المستقبل بأمر واتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة

-هدف تثقيفي: الاتصال نحو تبصير ونوعية المستقبل بأمرهم تم قصد مساعدتهم في فهم الواقع وزيادة معارفهم مما يدور من أحداث.

-هدف إداري : ويتحقق حينما يتجه الاتصال نحو تحسين مسيرة العمل وتوسيع المسؤوليات والدعم القائم بين العاملين في الهيئة أو المؤسسة.

- هدف تعليمي: حينما يتجه الاتصال نحو اكتساب مستقبل خبرات جديدة. ( عبد المعطي محمد عساف، 2004، ص 77)

#### 6- أهمية الاتصال :

إن للاتصال أهمية كبيرة تكمن فيما يلي :

- تدعيم علاقات مع المجتمع
- تدعيم المركز التنافسي للمنشآت
- ينمي الفعالية لعمل الإدارة
- تقليل الإشاعات في التنظيم
- تحقيق التناسق في الأداء
- تدعيم مفهوم العلاقات الاجتماعية
- التعرف على مشكلات ومعوقات العمل
- تفهم الفرد للعمل المكلف به. ( مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص 85)

#### 7- معوقات الاتصال :

للاتصال مجموعة من المعوقات قد تعرقل العملية الاتصالية من بين هذه المعوقات نذكر كما يلي :

- عدم انتباه المستقبل بمحتوى الرسالة
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود الرسالة بواسطة المرسل إليه أو المصدر
- استخدام كلمات لها دلالات ومعاني مختلفة للأشخاص مختلفين
- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال. ( مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص 89)

#### خلاصة:

إن الاتصال هو أساس العملية الاتصالية وبدون هذا الاتصال يصعب على الأساتذة والإدارة في نقل المعلومات إلى التلاميذ كما أن كل من تعلم المهارة العقلية والبدنية يتأسس على الشرح والتغذية الرجعية ويمكنه أن يطور مهارات الاتصالية حتى تساعده في قيام بأدواره أثناء الحصة وخارجها.

II- ذوي الاحتياجات الخاصة:

تمهيد :

يتكون المجتمع من فئات متعددة في الكون ويتصف بصفات مختلفة ومن تلك المعايير الصحية الجسدية والنفسية والاجتماعية والسلوكية وهذا ما يعطينا فئة سليمة طبيعية وأخرى من ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا المصطلح واسع في معناه حيث ينطوي على العديد من الفئات التي تنقصها حاجات معينة ومن هذه الفئات نجد أكثر فئة هي المعوقين حركيا أو ذهنيا ثم أشار إلى خصائص الفئات والت يشارك فيها كل فئات ذوو الاحتياجات الخاصة .

المبحث الأول ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة

المطلب الأول : مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة :

أ- في اللغة:

جمع ( الحاجة ) ، حاج ، وحاجات ، وحوج ، بوزن عين وحوائج على غيره قياس كأنهم جمع حاجة وذكر الأصمعي بوزن العرجاء الحاجة وحاج الرجل أيضا أي احتاج وأحوجه غيره والحوجاء من أجوح وأيضا بمعنى احتاج والحاجة هي العوز أو الفاقة. (أبو الذهب أشرف، 2002، ص 56) .

والحاجة تطلق على الافتقار بافتقاره إليها، والحاجة في اللغة موافقة للضر بالضم وهي ما كان سوء حال وفقر وشدة فبدون مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة، جاء بدلا عن الإعاقة وهي العوق وهي الحس والصرف والتنشيط كالتعويق والانعياق والرجل الذي لا خير عنده، وجمع اعواق من يعوق الناس عن الخير. (الفيروز أبادي ، محي الدين محمود بن يعقوب الشيرازي، 1986م، ص 270)

ب- في الاصطلاح:

عرفه إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق المعوقين 1975م بأنه كل شخص لا يستطيع أن يكفل نفسه كليا أو جزئيا ، تصورات الحياة الفردية أو الاجتماعية نتيجة قصور ونقص فطري أو غير فطري في قواته الجسمية أو العقلية. ( بسيوني ، محمود شريف، 2003 ، ص 923)

مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة يطلق على كل ما به نقص جسمي ظاهري في بدنه أو عقله أو حواسه تجعله غير قادر على مسايرة حاجته العادية فكان يطلق عليه فيما مضى المعقد ثم أطلق عليه ذوي الحاجات ليتطور ويصبح مصطلح العاجز رغم أن هذا التعبير قاسي إذ يشير إلى كل من له صفة تجعله عاجز في جانب من جوانب الحياة ( عامر حمادي، 2014/ 2015م، ص 91).

أما عبد الفتاح عثمان قديري يقول أن مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة يعني كل فرد يختلف على ما يطلق عليه لفظ سوي أو عادي جسمياً أو عقلياً أو نفسياً أو اجتماعياً إلى الحد الذي يستوجب عمليات تأهيلي خاصة حتى يحقق أقصى تكيف تسمح به قدراته الباقية(عامر حمادي، 2014/ 2015م، ص 91).

### ج-في الإجراء:

يقصد بذوي الاحتياجات الخاصة أنهم الأئك الأشخاص الذين لديهم عائق جسدي يمنعه من القيام بوظائفهم اليومية بصورة طبيعية سواء كان هذا العائق ناتج عن أسباب وراثية أو مكتسبة فأصبح لديهم نقص من حيث إقامة العلاقات ولهذا يجب مراعاة جوانب الاتصال لهذه الفئة من جوانب نفسية واجتماعية وتربوية وتعليمية ورياضية ومهنية لمساعدتهم على استعادة قدراتهم أو تعويضهم باستثمار القدرات المتبقية لتحقيق الأهداف الحياتية والعيش أكبر قدر من الاستقلالية وهذه الفئة تختلف عن غيرها من الأطفال وليس لهم القدرة على الاتصال والتواصل مع المجتمع دون مساعدة من أفراد المجتمع

### المطلب الثاني: لمحة تاريخية لذوي الاحتياجات الخاصة :

تختلف نظرة المجتمعات من عصر لعصر وذلك واضح عندما جاء الدين الإسلامي وأثار البشرية وتصحيح الأفكار والاعتقادات الخاطئة وذلك أن ذوي الاحتياجات الخاصة لهم نظرية من جانب التطور التاريخي والديني عبر العصور القديمة وعصر الديانات السماوية والعصر الحديث.

### 1-العصر القديم:

عبر العصور من جيل إلى جيل لم تكن الإعاقة أمراً مقبولاً حيث أولت المجتمعات القديمة الكمال البدني اهتماماً كبيراً، فقد كانت طبيعة الحياة في تلك المجتمعات تطلب من الفرد أن يعتمد على قوته البدنية في أداء الأعمال واشتهرت المجتمعات بالسيطرة العسكرية حيث كان المكفوفون في ذلك الوقت يهملون ويعزلون عن الحياة العامة ويتركون ليموتوا فقد التصرف مشروعا إذ أيده الكثير من الفلاسفة مثل أفلاطون وغيرهم. ( نجاة ساسي هادف، 2014 / 2013، ص 187)

ولهذا يمكن القول في هذه الفترة أن المعوقين في كثير من الشعوب كان مضطهدين من النبذ والظلم والإهمال ويعانون أسوأ المعاملات وحتى أنهم كانوا يقتلونهم وهم صغار دون رحمة أو شفقة ونجد من الشعوب التي شاهدت هذه الظواهر روما واسبرطة وكذلك الجزيرة العربية إضافة إلى العديد من القبائل في مختلف أنحاء العالم ( نجاة ساسي هادف، 2014 / 2013، ص 187)

2-الديانات السماوية:

بمجيء الديانات السماوية وما تحتوي عليه من تعاليم الدينية والتسامح والإخاء بين أفراد البشر فقد أظهرت طرق وسبل هداية البشرية جمعاء فعن طريق هذه الديانات انتشرت نظام الإحسان ، نظام الملاجئ في فرنسا ، ونظام الوقف عند المسلمين فمثلا ، فقد كان النظام منتشرا كثيرا في بلاد مصر. (سمير جبا الله، 2001، ص 187.)

وعرف الإنسان الوقف عبر الأزمان ومارست الأمم والشعوب السابقة وكانت الأراضي توقف على الإلهة والمعابد والمقابر وتأخذ عليها النفقة وعلى الكهنة والخدم وكان الناس في ذلك الوقت مدفوعين إلى هذا بفعل الخير والتقرب للآلهة ، أما عند المسلمين يعتبر ظاهرة شرعية إسلامية جاءت بها معالم الدين الحنيف وهو يعد مفخرة من مفاخر الإسلام الاجتماعية ومظهر من مظاهرها الخيرية المستمرة ولقد كان لها عبر العصور والدهور دورا بارزا في تنمية الحياة الاجتماعية والاقتصادية العلمية والسياسية ولقد توسعت لتشمل كل مختلف مجالات الحياة وتشمل أيضا سبل الخير المتنوعة من مساجد ومدارس وجامعات ومنازل (سمير جبا الله، 2001، ص 187-188)

كما أن الخلفاء والحكام المسلمين أولو بذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما ويظهر ذلك بصورة واضحة فقد اهتم عمر بن الخطاب وعبد الملك بن مروان وعمر بن عبد العزيز وغيرهم من الخلفاء والحكام المسلمين هذا الاهتمام من خلال توفير لهم مختلف الرعاية وخاصة في الجانب الاجتماعي فعمر بن عبد العزيز وضع عمل كل إحصاء المعوقين حيث وضع أرخص المرافق لكل كفيف خادما ولكل مقعد لا يقوم على الحركة والقيام والجلوس وأداء الصلاة، يلاحظ أن الدين الإسلامي قد أولى اهتماما كبيرا لأنها بحاجة إلى ذلك فالناس لبعضها ومن هو سليم يساعد المعوق ويكسب أجرا على ذلك كما يظهر لنا اهتمام من طرف الخلفاء والحكام المسلمين لهؤلاء الأفراد دليل على أن هذا الاهتمام يعتبر حق من حقوق هذه الفئة واجب على كل واحد مساعدتهم ماديا ومعنويا (سمير جبا الله، 2001، ص 188)

ومن الحقوق التي أعطاها الإسلام للمكفوفين على سبيل المثال أن يكون له يأكل عند الحاجة من بيوت أهله أو أقرابه وشاركهم طعامهم لأنه لا يستطيع أن يوفر لنفسه وجاء في قول الله تعالى ( ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج ولا على أنفوسكم أن تأكلوا من بيوتكم أو بيوت آبائكم وأخوتكم أو بيوت أخواتكم أو بيوت أعمامكم) (سورة النور، الآية 21)

### 3- العصر الحديث :

فقد عملت الثورات الاجتماعية على الاهتمام بالإنسان والفرد واهتمامه بحقوقه وتخلصه من الظالم وذلك ما ورد بالاهتمام بالضعفاء والمعوقين والحث عن وسائل لرعايتهم ولذلك ظهرت الأجهزة النفسية العلمية المتطورة ، وتحقق من الانتصارات العلمية من مجال الطب النفسي وظهرت التشريعات والقوانين التي تكفل حق الرعاية وعقد المؤتمرات الدولية وحل مشكلات المعوقين وكان أول مؤتمر دولي للصحة العقلية سنة 1930م وعلى أثر هذا المؤتمر ظهرت العديد من المنظمات والجمعيات الدولية منها منظمة الصحة العالمية w.h.o ، منظمة حقوق الإنسان، ومنظمة العمل وشؤون الدولية، واليونيسيف، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (عامر حمادي، 2014/ 2015، ص 90-91)

#### المطلب الثالث: تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة:

نتيجة لعدة عوامل في حياة الإنسان أو في المجتمع ، لأن الأفراد ليس لهم خبرة تخيفهم حالاتهم، أصبح اسمهم ذوي الاحتياجات الخاصة، لأن الأفراد المعوزين يحتاجون إلى متطلبات خاصة دون غيرهم أكثر من متطلبات معنوية من حنان ورعاية ومن جوانب نفسية .

#### 1-الإعاقة العقلية:

ليست شيء نستطيع أن نمسكه أو نراه أو نحدهه وإنما نستدل عليه وينقسمون إلى ثلاثة فئات، (فئات التخلف العقلي البسيط أو الموزون القابلين للتعلم ، وفئة التخلف المتوسط أو البلاء القابلين للتدرب، وفئة التخلف العقلي الشديد ( حالات العزل). (قحطان أحمد الظاهر، 2008 ، ص 65 )

#### 2-المعاقون حسيًا:

و ينقسمون إلى معوقين سمعياً وبصرياً والمعوقون سمعياً ينقسمون بحسب شدة الإصابة إلى صم وضعاف السمع ، والمعوقين بصرياً إلى مكفوفين وضعاف البصر وهناك فئة ثالثة تعاني من إعاقة مزدوجة حسية سمعية وبصرية معا. ( نور نعمان عيسى، 2004، ص 16)

#### 3-الإعاقة البدنية :

عبارة عن عجز بنوعيه ، أوله عجز في وضعية أعضاء الجسم مثل الرجلين واليدين و هي مسؤولة عن الحركة و تأدية الوظائف اليومية ، وثانيه عجز عن الحياة البيولوجية كالقلب الرئتين هذه الأخيرة تعرقل الفرد عن أداء دوره الاجتماعي دون أن نسمي شعور المعوق نتيجة إعاقته خاصة وفي مرحلة المراهقة ، ومن ثم تتكون صورة يرسمها المعاق عن نفسه تعرف بصورة الجسم وهي تشير في هذا الصدد تأثيرها سلبيا بالإعاقة البدنية

لوجود ارتباط بين صورة الجسم والحالة النفسية للفرد وقلقه حول الظهور بجسمه أمام زملائه ومدى تأثيره على الآخرين،

وتصنف الإعاقة البدنية علة النحو التالي:

• المكفوفون وضعاف البصر

• الصم وضعاف السمع

• المصابون بالصرع

• المعقدون. (نجاة ساسي هادف، 2014 / 2013، ص 206)

يوجد تصنيف آخر للإعاقة ويتمثل في حالات للمعوقين في المجتمع وذلك الأمر يتمثل في مقتضاها التقييم والتصنيف للمعوقين منها نطبق حسب نوعية الإعاقة أو التشخيص الأكاديمي للإعاقة أو حسب التكيف المهني أو وفقا لقابلية البناء، ومن أهم التصنيفات نجد:

✓ حسب ظهور الإعاقة :

معروف بأن ظاهرة الإعاقة هم أصحاب العاهات البدنية أو الحسية كالمكفوفين والمعقدين والصم البكم ، ومبتوري الأطراف ، والتخلف العقلي والمرض وهناك أيضا معوق غير ظاهر وهم مرضى القلب أي أصحاب أمراض التي لا تبدو واضحة وظاهرة

✓ حسب نوع القصور :

تتمثل في الإعاقة الحسية ، ضعاف البصر والصم البكم، وإعاقة عضوية، المعوقون بدنيا والمبتورين والمعقدون والمشوهين وفاقدى وظائف بعض الأعضاء والإعاقة العقلية هم ضعاف العقول. (غادة أنور عبد الحميد حقي، 1999 / 2000، ص 31)

✓ وفق لعامل الثبات والزمان :

يمثل ذوي العاهات المزمنة التي يرجى شفائها وذوي العجز الطارئ المائل للشفاء .

التصنيف المتبع حاليا في العالم العربي:

المعوقين عقليا وحسيا والمعوقين حركيا أو جسديا أو المعوقين نتيجة أمراض مزمنة مثل مرض القلب والسكر والربو ... والمعوقون اجتماعيا مثل المدمنين ، المتشردين ، المحرمين ، ومتعددو الإعاقة الذين لديهم أكثر من إعاقة . ( غادة أنور عبد الحميد حقي، 1999 / 2000، ص 32)

المطلب الرابع : أسباب الإعاقة العقلية:

أشار كيرك وجيسون إلى أسباب الإعاقة يمكن أن يكون سبعة فئات :

- ✓ أسباب تتعلق بنواة البلازما.
- ✓ أسباب مرتبطة بمرحلة خصب البويضة.
- ✓ مرحلة تتعلق وترتبط بالجنين.
- ✓ ترتبط بمرحلة التكوين الحسن في المرحلة الأولى.
- ✓ أسباب ترتبط بمرحلة تكوين الحسن للحقنة
- ✓ أسباب تتعلق بالولادة الغير سليمة
- ✓ أسباب مرحلة الطفولة المبكرة والمتأخرة. ((قحطان أحمد الظاهر، 2008 ، ص 77)

خلاصة:

نستنتج في الأخير أن هذا الفصل كان له نبذة تاريخية عبر مختلف الحقب التاريخية فقد حالت الأمرين بسبب طبيعة كل بيئة وكل مجتمع ولولا رحمة الله عز وجل مع نزول الأديان السماوية لما عرفت البشرية أنهم بشر مثلهم ويحتاجون لأن نحفظ حقوقهم ونراعي مكانتهم في المجتمع كغيرهم من الأفراد المجتمع.



الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

بعدها تعرضنا إلى الإطار النظري لهذه الدراسة والذي يهيئ لموضوع البحث من خلال ما تضمنه فصوله المختلفة وبعده يأتي الجانب التطبيقي باعتباره العدد العلمي والعنصر الهام ويعتبر الجانب النظري والجانب التطبيقي في البحث العلمي جانبان مكملان لنفسيهما ولا يمكن فصل بينهما عن الآخر لأنه الأول مكمل لثاني حيث يعتبر هذا الجانب كطريق يمر بيه الباحث من الجزء النظري إلى الجزء التطبيقي .

### 1-تقديم المؤسسة محل الدراسة:

ملخص البطاقة التقنية : المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا بولاية المسيلة

مرسوم إنشاء المؤسسة : رقم 267 / 1990 المؤرخ في 19/09/1990

تاريخ فتح المؤسسة : 1992

نظام تكفل :داخلي ونصف داخلي

الملكية العقارية للمؤسسة : الدولة ، قرار التخصيص رقم 720 . 08/09/1991

المعدل بقرار رقم 1584 بتاريخ : 10/11/1997 بولاية المسيلة

المعلومات الخاصة بالأطفال المتكفل بهم :

عدد الأطفال المتكفل بهم : 120 طفل ، منهم 32 داخلي و 88 نصف داخلي

وعدد الأطفال المصابين بالتوحد : 4 مزدوجي الإعاقة ، تخلف زائد توحد

معلومات خاصة بالمستخدمين :

العدد الإجمالي للمستخدمين : 70

✓ المستخدمون البيداغوجيون : 24

✓ المستخدمون الإداريون والمهنيون : 44

✓ الطاقم الطبي: 2

المستخدمون في إطار ترتيب التشغيل المؤقت : 44 منهم 17 في البيداغوجيا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة

مديرية النشاط الاجتماعي لولاية المسيلة

السنة الدراسية: 2019/ 2020 .

البطاقة التقنية للمؤسسة

المركز النفسي البيداغوجي للأطفال ذهنيا

معلومات المؤسسة:

مرسوم الإنشاء : الموسم التنفيذي : 05/12 بتاريخ : 04/01/2012

تاريخ فتح المؤسسة 09/09/1992

نوع المؤسسة : مركز نفسي بيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا

طبيعة التكفل : داخلي

المهام الرئيسية للمؤسسة : المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا بالمسيلة

الملكية العقارية : أملاك الدولة. المساحة الكلية : 19194

عدد الملحقات : 0 عدد الأقسام : 15 عدد الورشات : 03

ميزانية تسيير المؤسسة : 60410000

العنوان : 126 مسكن ، الحي الإداري ، بلدية المسيلة ، ولاية المسيلة

Cppehmmsil@GMAIL.COM

الهاتف : 035338630 الفاكس : 35338849

اسم و لقب المدير : فتيحة أحمد واعمر الرتبة الأصلية : مديرة

رقم الهاتف : / البريد الإلكتروني : /

الموظفين :

العدد النظري للمهنيين : 08 العدد النظري للبيداغوجيين : 24

العدد النظري لمهنيين : 04 العدد النظري للطبقم الطبي : 02

الأطفال المتكفل بهم :

قدرة الاستيعاب النظرية : 120

عدد الأطفال المتكفل بهم : 92

النسبة المئوية : 76%

2-تحليل بيانات المقابلة"

بعد ذهابنا إلى المؤسسة وإجراء المقابلة التي قسمت إلى عدة فقرات حيث سنقوم بتحليل المقابلة كل محور على حدة كالتالي:

2-1-أهم المهارات لاتصالية التي يتصف بها ذوي الاحتياجات خاصة :

ان مهارات الاتصال لها دور كبير في التعامل داخل المؤسسة وذلك لما يوجد في الواقع الذي يكون فيه المجتمع من علاقات بان نجد مهارة التفكير تحمل درجة كبيرة في العملية الاتصالية مع مهارة الحوار بسبها تكتسب الخبرة العلمية في المعاملة داخل المؤسسة لان الكلام الذي يتناقل بين الأشخاص له تأثير كبير علي الاتصال مع التلاميذ

ومع مهارة الحديث التي تظهر العوامل النفسية علي تلميذ لان التلميذ يسمع ما يقوله الأستاذ ونحو دائما نراعي الجوانب النفسية ألان في العملية الاتصالية يجب إن تكون تفاعلية بيننا لما ينتج عليها تبادل وانسجام ألان جميع المعلومات التي تأتي من كل الطرفين لها تأثير إيجابي

حتى إنا جمع المعلومات لها تأثير كبير علي فئة في التغير الكبير الذي يحدث في العملية التواصل بيننا دائما نستعين مع مهارة الحديث ومهارة التفكير لان التلميذ في عملية التواصل معه علينا مراعاة جوانب النفسية لان هاده الفئة تقوم بالاستقبال أكثر من ردت الفعل وطريقي الاستيعاب لديهم صيغته ولذلك نستعمل كل المهارات اللازمة لتواصل معهم لان في عملية التفكير و لاستماع تساعدهم علي توجيه كل التلاميذ إلي الشيء المعين ويسهل لهم عملية التواصل فيما بينهم

وأیضا مهارة الاستماع لما لها من تأثير في عملية التواصل ألأنها تقوم دائما في إيصال الرسائل عن طريق السمع وذلك الإيصال أفكاره ومعانيه من كل جوانب في عملية التواصل حتي إنا كل المعوقات التي تعرقل العملية الاتصالية يتجنبها الإنسان حتى يسهل عملية له الاتصال معه ويعطيه فرصة على إيصال كل أفكاره ورسائله بكل ارتياح وطمأنينة 1

وان مهارة الحوار لها تساهم في عملية التواصل ألأنها تساعد وتشجع التلاميذ في الحوار وإخراج كل أفكارهم وبالحوار يقلل الوقوع في الخطاء وتصحيحها وتكسيبهم الثقة حتى يستطيع التكلم ولهم القدرة على إقناع وإيصال كل أفكاره بارتياح لتلاميذ مع مهارة السؤال تعطي التلميذ الفرصة علي اندماج مع محيطه والاحتكاك مع الأستاذ مما يحقق للإتقان الجيد للمهارة وبتالي تليها مهارة السؤال لتساعد في توجيه التلاميذ

1- مقابلة مع السيد فوزي يوم 16/ فيفري علي ساعة 9.00

إلى الوجه الصحيح وحتى إنا هذه المهارة تساعد في تصحيح أخطائه واكتشاف نقاط القوة والضعف في عملية التواصل لدي ذوي الاحتياجات الخاصة<sup>1</sup>

حتى إن قوله لمهارة الاستماع تساعده علي فهم ومحاولة إدراك كل شيء ومحاولة فهم كل ما يقوله التلميذ وان مهارة الاستماع تساعد في رفع الكفاءة العلمية وتخلق له حماس كبير في التعلم والاتصال وما يليها من تأثير إيجابي في عملية التواصل لان أستاذ حريص علي مهارة الاستماع وملها من تأثير في تلميذ وما لها علاقة مع مهارة الحديث وملها دور كبير في عملية التواصل وما لها من إشارات رموز وإجاءات وأنا لها قدرة علي تواصل مع هذه الفئة بكل ارتياح وطمأنينة<sup>2</sup>

## 2-2- بالنسبة للجوانب التعاملية في عملية الاتصال مع التلميذ واهم المهارات التي يستعملها

حيث قمنا استغلال الوقت المناسب للحديث وذلك مراعاة الجوانب النفسية لتلميذ وذلك عن طريق الاستماع وهنا يمكننا القول انه بفضل المرسل وتمكنه من معرفة اللحظة لتي يبدأ فيها توجيه كلامه لأن الاستماع الجيد للمرسل يتطلب منه تشجيع التلميذ علي كلام وعلى تعبير علي حاجياته وحاجاته وذلك يعود للخبرة العلمية والممارسة اليومية في هذا المجال وعلاقتها بالأستاذ ويمكن القول التحضير الجيد له دور كبير في عملية التواصل وذلك باختيار الكلمات الجيدة والمقصودة والبسيطة في إيصال المعلومة واعتبار الوقت المناسب في إيصال الرسائل له تأثير إيجابي في عملية التواصلية

حيث انه لا يمكن الاستغناء علي مهارة الاتصال لأن أي مهارة في الاتصال تحسن في المعاملة الاتصالية من لغة وحوار وكلام والتزام ومناقشة الأفكار ولا يمكن أن تقوم بعملية اتصالية أن تقوم بعملية اتصالية دون أن تكون قادر علي تواصل مع هذه الفئة لأن ذوي الاحتياجات الخاصة لهم معاملة خاصة التي تراعي الجوانب النفسية حتى إنا روح المسؤولية توجب عليا تحمل المسؤولية وذلك بمراعاة الجوانب النفسية وما يحتاجه من رعاية وتأزر وإخوة لأن الوقت يساعد في مراعاة والنواحي بكل دقة في عملية الاتصالية واتخاذ كل الصور الرئيسية لان واجب علينا مراعاة جوانب الإعاقة<sup>3</sup>

إلا أننا نجد في معوقات الاتصال من تشويش وضوضاء تعرقل العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل وفي فهم الرسالة وذلك يصعب التواصل بين الطرفين لأن أهمية التواصل تكمل في تسهيل عملية الاتصال والتواصل بين الأستاذ وتلاميذ أصحاب الإعاقة حتى أن هناك مهارات يكتسبها ذوي الاحتياجات

<sup>1</sup> السيد فوزي , يوم 16 فيفري , على الساعة 09:00 صباحا في داخل القسم .

<sup>2</sup> السيد فوزي , يوم 16/ فيفري , على ساعة 09:00 في صباحا داخل القسم .

<sup>3</sup> السيد فوزي , يوم 19/ فيفري , على ساعة 09:00 في صباحا داخل القسم

الخاصة ومن هادي مهارات تكون فطرية وأخرى مكتسبة منها يكتسبها عن كريق لاختلاط بالمجتمع ومع بيئته حيث أنها تختلف فيهم فهم الرسالة الاتصالية شخص للأخر وذلك عن طريق استيعاب الأفكار التي تصله واستجابته مع الاتصال حتى أنني استعمل اللغة البسيطة والسهلة وذلك لتسهيل عملية التواصل مع هذه الفئة ومع المجموعة كلها حتى تكون عملية تواصل متناسقة فيما بينها مراعاة من الجوانب النفسي وتعويضهم النقص في تواصل معي.1

### نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة والمقابلة التي أجريناها وما تم ملاحظته بميدان الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

- إن مهارة الحديث لها دور كبير في عملية الاتصال.
- مدى حرص الإدارة والأساتذة على مهارة الاستماع والإنصات لما يقوله التلاميذ
- تشجيع التلاميذ بالتكلم بحرية والتعبير عن شعورهم دون أي حواجز
- إن الأساتذة والعمال يحاولون دائماً مراعاة الجوانب النفسية والجسدية لهذه الفئة حتى يسهلوا العملية الاتصالية
- إن ذوي الاحتياجات الخاصة لهم مكتسبات مكتسبة من الطبيعة والبيئة التي يعيش فيها وحتى أن لهم القدرة على اكتساب مهارات أخرى .

<sup>1</sup> السيد فوزي , يوم 19 فيفري , علي ساعة 09:00 صباحا في القسم

الخاتمة

### الخاتمة:

نستنتج في الأخير أن واقع مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة والمتمثل في مهارات الحديث والاستماع والإنصات وذلك لإيجاد الصورة الذهنية ، حيث أن وجود الاتصال يساعد على تنمية مهارات الاتصال كما يساعده على الوحدة في اتخاذ القرارات في العملية الاتصالية بين الجمهور الداخلي والخارجي ، وقد وفقنا في التطرق لأهم جوانب دراستنا التي تتعلق بمهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة كون الموضوع ممكننا من التعرف على المهارات الاتصالية، ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مدرسة المعوقين ذهنيا على مدى درجة التفاوت مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ، وإذن في الأخير أن مهارات الاتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة تعتمد على الفطرة والخبرة المكتسبة للاتصال ووجود مهارات لتكون هناك سهولة في الاتصال



# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

القرءان الكريم رواية ورش عن نافع.

### أولاً: المصادر:

- 1) أبو الذهب أشرف: المعجم الإسلامي، عمان، دار الشروق، ط1، 2002.
- 2) جمال أبو الفضل، محمد بن مكرم، ابن منظور: لسان العرب، المجلد6، دار صادر، بيروت، لبنان، 1997م.
- 3) الفيروز آبادي، محي الدين محمود بن يعقوب الشيرازي: قاموس المحيط، بيروت، مؤسسة الرسالة، ط1، 1986م، ج1، 2001.
- 4) المنجد في اللغة العربية، دار المشرق، بيروت، لبنان، ط5،

### ثانياً: المراجع:

- 1) أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الأعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- 2) أمين عبد العزيز حسن : ادارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين ، دار قباء لطباعة وللنشر، القاهرة، مصر ، 2001
- 3) بسيوني ، محمود شريف : الوثائق الدولية المعنية لحقوق الإنسان ، مصر ، دار الشروق، ط7 ، 2003، ج7
- 4) بشير العلاق : الإدارة الحديثة نظريات مفاهيم ، ط1، دار البازروي العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006
- 5) بيتر، ج، ل ، تومسون : مدخل لنظريات التدريب مركز التنمية الإقليمية، ط1، 1996
- 6) جازية كيران : محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون، الجزائر ، 2008

## قائمة المراجع

- 7) جون هيز ، ترجمه مروان طاهر زعبي : مهارات التواصل بين الأفراد في العمل ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان، الأردن ، 2010
- 8) حارث عبودة : الاتصال التربوي ، ط1، دار النشر والتوزيع و عمان ، الأردن . 2009
- 9) حسن علي عطية : مهارات الاتصال اللغوي وتعلمها ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008
- 10) حسن محمود إبراهيم حسان : الإدارة التربوية ، ط2، دار المسير للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2007.
- 11) حصة محمد آل مساعد ، أحلام عبد السميع العقبواوي : مهارات الاتصال والتفاعل ، عالم الكتب ، القاهرة، مصر، 2001
- 12) رجاء محمود أبو علام : مناهج البحث في العلوم النفسية التربوية : دار النشر الجامعات ، القاهرة ، مصر ، 2004 .
- 13) رشيد زرواتي : مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط1 ، دار الهدى ، عين مليلة ، الجزائر ، 2007
- 14) سلوى عثمان الصديقي ، هناء حافظ بدوي : أبعاد العملية الاتصالية ، رؤية نظرية وعلمية وواقعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1999م
- 15) سمير جبا الله : الوقف الإسلامي وتاريخه في الجزائر ، مجلة المعيار ، دورية علمية محكمة تعنى بالدراسات الإسلامية والإنسانية ، العدد 26، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، قسنطينة ، 2001
- 16) شريف الحمودي : مهارات الاتصال ، دار بانا العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2007
- 17) شعبان فرج : الاتصالات الإدارية ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009

## قائمة المراجع

- 18) صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ، الجزائر دار العلوم للنشر والتوزيع
- 19) صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2004 ،
- 20) صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية
- 21) عامر حمادي : الإعلام الرياضي ودوره في تنمية العلاقات الاجتماعية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ، أطروحة الدكتوراه في العلوم الرياضية ومنهجية التربية البنية والرياضية ، معهد التربية البنية والرياضة ، جامعة الجزائر 3 ، 2014 / 2015م
- 22) عبد المعطي محمد عساف : أسس العلاقات العامة ، دارالحامد للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2004
- 23) علاء محمد القاضي ، بكر محمد حمدان : مهارات الاتصال ، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ،مكنة ، المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2010
- 24) علي عياصرة وآخرون : الاتصال الإداري وأساليب قيادة الإدارة في المؤسسة التربوية . دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1 . 2006.
- 25) عمار بجوش : مناهج البحث العلمي وطرق إعادة البحوث ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1995.
- 26) غادة أنور عبد الحميد حقي : دراسة لبعض المشكلات النفسية متعددة الإعاقة ودورها الإحصائي والاجتماعي للتعامل معها . مذكرة مقدمة لنيل مرتبة الماجستير ، جامعة عين الشمس ، معهد الدراسات العليا و قسم الدراسات النفسية والاجتماعية ، 1999 / 2000.
- 27) فوضيل ديليو : تاريخ وسائل الاتصال ، دار الأقطاب الفكر، 2007
- 28) قحطان أحمد الظاهر : مدخل إلى التربية الخاصة ، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2008
- 29) محفوظ أحمد حودت: العلاقات العامة، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008

## قائمة المراجع

- 30) محمد بن عبد العزيز العقيل : حقيقة مهارات الاتصال ، ط 1 ، 2008
- 31) محمد زيان : البحث العلمي مناهجه وتقنياته ، ط 1 ، دار الشروق ، جدة 1983
- 32) محمد سيد فهمي : مهارات الاتصال في الخدمة الجماعية ، دار وفاء ، الدنيا للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2008م
- 33) محمد شفيق : الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1999
- 34) مصطفى عبد السميع محمد : مهارات الاتصال والتفاعل في عملية التعليم والتعلم ، ط 2 ، دار الفكر العربي ، الأردن ، 2005.
- 35) ناصر محمد العديلي : السلوك الإنساني وتنظيم الإدارة ، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1995
- 36) نجاة ساسي هادف: دور التكون المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من جهة نظر الإداريين والأساتذة ، إشراف ، عمار رواب ، جامعة بسكرة ، كلية العلوم ، شعبة الاجتماع ، 2013 /2014
- 37) نور نعمان عيسى : دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العادي ، إشراف أحمد صارم ، جامعة تشرين ، كلية سرية قسم معلم صف ، سوريا ، المكتبة الالكترونية أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة ، 2004
- 38) هناء بدوي : الاتصال بين النظرية والتطبيق ، ط.1 المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2003
- المراجع باللغة الفرنسية:

1- Franris vomoye : Expression communication , colim Paris, 1973 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم إعلام وإتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

### دليل المقابلة:

بحث بعنوان : واقع مهارات الإتصال لدى ذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية للمركز البيداغوجي للمعوقين ذهنيا ولاية المسيلة

مقابلة رقم : ..... التاريخ .....

#### 1. بيانات الشخصية :

العمر : ..... المستوى التعليمي : .....

الحالة الاجتماعية: ..... العمل المهني : .....

مكان الإقامة : .....النشاط الأصلي .....

الموسم الدراسي : 2020/2019

#### 2. أسئلة حول الموضوع إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

س1- هل يمكن الاستغناء عن مهارة الإتصال ؟

.....

س2- هل هناك مهارات تحسن عملية الإتصال بين هذه الفئة والجمهور الداخلي حسب رأيك ؟

.....

س3- هل تجد سهولة في الإتصال والتواصل مع هذه الفئة ؟

.....

س4- هل تستخدم المهارات الحسية كاليد والبسمة وغيرها من الرموز والإيحاءات؟

.....

س5- هل هناك مهارات اتصالية لدى المعوقين في اعتقادك ؟

.....

س6- فيما تتمثل أهمية التواصل حسب رأيك ؟

.....

س7- هل تراعي الوقت المناسب للحديث مع التلميذ ؟

.....

س8- هل تقوم بالتحضير الجيد قبل الحديث في المؤسسة ومع التلميذ ؟

.....

س9- هل الأداء الحسن يتحقق بالاستماع فقط ؟

.....

س10- هل تجد سهولة في الفهم أثناء كلامهم ؟

.....

س11- هل يقاطعك التلاميذ أثناء الكلام ؟

.....

س12- كيف تقوم بتشجيع التلاميذ ؟

.....

س13- عندما تكون ذاهبا للعمل هل تكون متحمسا لذلك ؟

.....

س14- هل تشجع التلاميذ على الحديث معك خلال تأدية مهامك ؟

.....

س15- هل أنت حريص على التركيز في الاستماع والإنصات لما يقوله التلاميذ دائما ؟

.....

س16- هل تظهر فهمك لما يقصده المعوقون عند الاستماع إليك ؟

.....

س17- هل يمكنك أن تطلب من التلميذ عن طريقة التعبير عن شعوره بحرية ؟

.....

س18- هل لك لغة معينة في الحديث ومفهومه تقوم بالاتصال بها معهم ؟

.....



# فهرس المحتويات

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- حدود الدراسة
- 6- نوع الدراسة والمنهج المستعمل
- 7- مجتمع وعينة الدراسة
- 8- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري.

- I- مهارات الاتصال
- تمهيد
- المبحث الأول: ماهية مهارات الاتصال
- المطلب الأول: تعريف المهارة
- المطلب الثاني: أنواع مهارات الاتصال
- 1- مهارة الحديث
  - 2- مهارة الاستماع
  - 3- مهارة السؤال
  - 4- مهارات القراءة
- المبحث الثاني: ماهي الاتصال
- المطلب الأول: مفهوم الاتصال
- المطلب الثاني: عناصر العملية الاتصالية وخصائصه
- 1- عناصر العملية الاتصالية
  - 2- خصائص الاتصال
  - 3- شروط الاتصال

- 4- أنواع الاتصال
- 5- أهداف الاتصال
- 6- أهمية الاتصال
- 7- معوقات الاتصال

خلاصة:

## II- ذوي الاحتياجات الخاصة:

تمهيد

المبحث الأول ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة  
المطلب الأول: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة  
المطلب الثاني : لمحة تاريخية لذوي الاحتياجات الخاصة

1-العصر القديم

2-الديانات السماوية

3-العصر الحديث

المطلب الثالث: تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة:

1-الإعاقة العقلية

2-المعاقون حسيا

3-الإعاقة البدنية

المطلب الرابع : أسباب الإعاقة العقلية:

خلاصة

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي.

تمهيد

1-تقديم المؤسسة محل الدراسة:

2-تحليل بيانات المقابلة"

2-1-أهم المهارات لاتصالية التي يتصف بيها ذوي الاحتياجات خاصة :

2-2-بالنسبة للحوانب التعاملية في عملية الاتصال مع التلميذ واهم المهارات التي يستعملها

نتائج الدراسة :

الخاتمة

قائمة المصادر والراجع

الملاحق.

فهرس المحتويات