

المحاضرة الأولى

(المقصود بالتواصل عملية تواصل بين مرسل ومستقبل – و عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقة الاجتماعية بين المجتمع وتبادل المشاعر والمعلومات بين أفراد المجتمع .)

تعريفات الاتصال

١. لقد اشتقت كلمة اتصال من كلمة لاتينية وتعني المشاركة فنحن نقول يا فلان شاركنا الحديث أو الرأي أو المشورة أو في اتخاذ القرار .~< يعني به (بعض المشاركات تحتاج إلى أشخاص يشتركون في اتخاذ القرار ودائما المجتمعات تعتمد على المشورة وبناء عليه يتم اتخاذ قرار عليه سواء كان ايجابي أو سلبي)
٢. يعرف قاموس اوكسفورد الاتصال بأنه ” نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة)“ ؛ ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين ~< هذا التعريف يركز على أمور عديدة يتفق مع التعريف السابق انه يوجد هناك نقل وتوصيل وتبادل المعلومات والأفكار لكن هنا حدد لنا ثلاث أنواع من التواصل .. بين أن يكون الاتصال بالكلام لكن هذا غير كافي وقد يكون الاتصال بالكتابة (البريد الالكتروني) وبالإشارة (كلفة الصم – إشارات الجسم كتعبير الوجه يعي إشارة بقبول الموضوع بابتسامه)

هذه الأنواع الثلاثة ما علاقتها بذوي الاحتياجات الخاصة ؟

علاقتها كبيرة .. ، فقد يكون الاتصال بالكلام للأشخاص الذين لديهم إعاقة بصرية – ويكون بالإشارة للأشخاص المعاقين سمعياً .. ، وقد نستخدم أسلوبين الإشارة والكتابة للمعاقين سمعياً .

٣. الاتصال هو " إرسال المعلومات للحصول على استجابة " ~< سواء كانت الإجابة ايجابية لتعريفها أو سلبية

٤. الاتصال هو " المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف " ~< نحن نحب ونتفق ونصدق من يتفق معنا في الأفكار والاتجاهات والمواقف إذا تم طرح رأي وأيد الفكرة شخص آخر هنا يكون الاتصال

٥. الاتصال هو " إرسال معلومات من شخص أو مجموعة أشخاص لشخص آخر و آخرين بشكل أساسي من خلال الرموز " .

~< يرسل معلومات أي كان نوعه من شخص واحد وقد يكون أشخاص والمستقبل لهذه المعلومات قد يكون شخص واحد وقد يكون المستقبل أشخاص عديدين كمحاضرة كأمه لأشخاص عديدين من خلال الرموز .

ماذا تعني الرموز ؟

هي أحرف وكلمات والأصوات (كالمناداة) والأرقام (في الإحصاء يعطي رقم بأن مثلاً نسبة الذكور ٥٠ والإناث ٦٠ هذا الرقم رمز يجعلنا نلاحظ ما هي الاحتياجات) وقد يكون بصور .. ، صورة تكون معبرة عن شيء وفيها تأثير وفيها تواصل أكثر من ١٠٠ محاضرة .. ، نشاهده في الكاريكاتير ..

٦. الاتصال هو " التقاء العقول وإحداث مجموعة من الرموز المشتركة في عقول المشتركين في الاتصال (المرسل والمستقبل)

~< إذا التقاء عقول يجتمعون ويتفقون هو التقاء حقيقي لمجموعه..،
ودائماً الآراء والاتصالات التي يخرج الرأي من عقول كثيرة ويكون نسبة أخطائه قليلة أما الرأي أو الاتصال الذي يخرج من شخص واحد يكون نسبة الأخطاء أكثر لان العقول الكثيرة والتحاور الكثير يؤدي إلى إحداث مجموعه من الرموز المشتركة في عقول المشتركين في الاتصال ..، إذا هذا التعريف يؤكد إلى نقطة معينة وهو إحداث التغيير من خلال الرموز قد تكون الكلام – أحرف – أرقام – صور ..، كلها قد تؤدي إلى إحداث هذه التغييرات ..، الرموز تمثل أشياء حقيقية للحياة بل تشكل صورة ذهنية لهذه الأشياء في عقولنا ..،)

في تعليم الأطفال يستخدم لهم الرموز (الصور) أكثر من الكلام وكذلك لذوي الاحتياجات الخاصة ك صعوبات التعلم لكي يرسخ المعلومة ..،
من أمثلة عملية الاتصال (التعليم – الندوة – المحاضرة – المؤتمرات – البيع والشراء – الاستماع للإذاعة – مشاهدة التلفاز - قراءة الكتب)

٧. الاتصال هو " عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز " .

الخلاصة: هي أن الاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية ، فحاجة الإنسان للاتصال لا تقل عن حاجته للأمن والغذاء والكساء والمأوى . وبما أن الإنسان

كائن اجتماعي اتصالي فإنه لا يستطيع العيش في معزل عن المجتمع ،
فالعزلة تعني العقاب والمرض النفسي أو الانسلاخ عن المجتمع

~< ربط الخلاصة بذوي صعوبات التعلم ، ، إذا كان احد أقاربنا يعاني من
الإعاقة ولم نهى له عملية التواصل مع الآخرين .. ، يسبب له الإحباط أو
المرض أو انحراف حول المجتمع لم يعطى ابسط حقوقه في عملية التعلم
كأشخاص ذوي صعوبات التعلم إذا حرمانهم من عملية التواصل ولم يوجد لهم
طريقة للتواصل كعقوبتنا لهم ..

أشكال الاتصال الإنساني

اللغة : هي نظام من الرموز لها معان تنقسم إلى قسمين :

١. اتصال لفظي ينقسم إلى قسمين :

أ- منطوق (شفوي) . ب- كتابي

~< وهذا الطريقة من التواصل يناسب الأشخاص العاديين أو المعاقين
القادرين على الاستماع كالمعاقين بصريا أما المعاق سمعياً يستفيد من
الكتابي فقط .

وقواعد اللغة تتحكم في الاتصال اللفظي .

٢. اتصال غير لفظي إلى قسمين :

أ- لغة الإشارات . ~< لغة الصم والبكم .

ب- لغة أعضاء الجسم . ~< لغة الرأس – العينين – تغيرات الوجه .

ج- لغة الصمت هي لغة من أشكال الغير لفظي في بعض الموضوعات
الصمت يؤدي إلى لغة معينة يكون بعض الأحيان رمز للموافقة .

د- نغمة الصوت برفع الصوت مثلاً لتأييد أو معارضة هذا لغة .
هـ- المكان أو الحيز قد يكون المكان مجهز ومعد لزائر معين هذه لغة
ترحيبي .. ،

والنواحي النفسية والجسدية تتحكم في الاتصال غير اللفظي .

المحاضرة الثانية

**الاتصال الإنساني: اتصال لغوي: فاللغة هي أداة الاتصال وعبرة عن نظام
من الرموز لها معان أعطاهها إياها الإنسان .**

والرمز هو الشيء الذي يمثل أو يرمز إلى شيء آخر . والكلمة هي عبارة
عن رمز يمثل فكرة أو شيئاً في الواقع .

وقد تكون هذه الرموز على شكل أحرف أو أرقام أو ألوان أو زوايا أو خطوط
أو كلمات أو إشارات أو لغة أعضاء الجسم ؛

قال تعالى: {قال رب اجعل لي آية قال آيتك ألا تكلم الناس ثلاث أيام إلا رمزا
{~< هذا يدل أن الرمز له معاني ..،

وقال تعالى: { فأشارت إليه قالوا كيف نكلم من كان في المهد صبياً {~<
الإشارة وصل لهم معنى معين ..،

أشكال الاتصال:

فالرمز هنا يعني الإشارة فمثلاً H_2O هو رمز كيماوي يعني ماء ويعني ذرتين هيدروجين وذرة أكسجين .

وكم ٢ رمز للمساحة ويعني كيلو متر مربع أو ألف متر مربع .

والألوان هي عبارة عن رموز لها معان ؛ فتأمل معي إشارات السير الضوئية ؛ فاللون الأخضر يعني انطلق والأحمر يعني قف والأصفر يعني احذر أو استعد وكذلك أعلام الدول هي عبارة عن رموز لدولها بما تحويه من ألوان وإشارات وأشكال تعبر عن طبيعة بلدانها .

أشكال الاتصال الإنساني :

تأخذ اللغة التي هي أداة الاتصال والتفاهم بين الناس الشكلين التاليين :

١. اتصال لفظي (منطوق ومكتوب) .
٢. اتصال غير لفظي (لغة الإشارة وأعضاء الجسم) .

أ- أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

الاتصال اللفظي :

١. من إنتاج الإنسان .
٢. يستخدم رموز لها معان
٣. يستخدم رموزاً على شكل كلمات منطوقة ومكتوبة .

الاتصال غير اللفظي :

١. من إنتاج الإنسان .
٢. يستخدم رموز لها معان
٣. يستخدم رموزاً على شكل إشارات وحركات .

ب- أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
١ . تتحكم قواعد اللغة فيه .	١ . تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية فيه .
٢ . مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية .	٢ . هي لغة عالمية فالابتسامة مثلاً تعني نفس الشيء لكل الناس في العالم .
٣ . نتعلمه في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية ، فالطفل يتعلم الكلام و الكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الاشارات أولاً .	٣ . نتعلمه في مرحلة متقدمة أو مبكرة من الحياة بعد الولادة مباشرة عن طريق التنشئة الاجتماعية ، فالطفل يتعلم الاشارات مثل الابتسامة والعبوس قبل أن يتكلم أو يكتب . فالالاتصال غير اللفظي يسبق الاتصال اللفظي في عملية التنشئة الاجتماعية .
٤ . يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف .	٤ . يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف أو يمكن أن يناشد العواطف بقوة ، فهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي .

ج- أهمية الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

١ . استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معاً يساعدنا في التعبير عن

مشاعرنا وأفكارنا بقوة ؛ فإذا قلت لصديقك (أنا احبك) فأنت تعبر عن مشاعرك بلغة مفعمة بالعواطف وقوة المعنى .

٢ . قد يكمل الاتصال غير اللفظي الاتصال اللفظي فمثلاً قد يكون لك دين

على شخص ما فتطلب منه أن يسدد دينه ؛ فيقول (أنا مفلس) مع فتح المحفظة ليريه انه مفلس . أو يسألك أحد الناس عن كيفية الوصول إلى مكان ما ، فترشده بالكلمات فإن لم يفهم عليك تقوم برسم خارطة للطريق أو تستخدم الإشارات باليد لتعبر عن الاتجاهات من يمين أو شمال أو غرب أو شرق .

٣ . في بعض الأحيان يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي

أو يستبدل به فالصم والبكم من الناس غالباً ما يعتمدون على لغة الإشارة ، وهي لغتهم في الاتصال بالمجتمع . وفي الشفرة العسكرية

تستخدم الإشارات والرموز عوضاً عن الكلمات للحفاظ على الأسرار

العسكرية؛ ومن دواعي الاحترام في بعض الثقافات أن يبقى الشخص

صامتاً في حضرة الآخرين . فالصمت قد يعني الاحترام أو الرضى أو

الخجل أو الرفض فنحن نقول (نطق صامتاً) أو (رب صمت أبلغ من

كلام) . قال تعالى : { فخرج على قومه من المحراب فأوحى إليهم أن

سبحوا بكرة وعشياً } فالنبي زكريا عليه السلام خاطب قومه بالإشارة

بدلاً من الكلام لأنه نذر للرحمن صوماً عن الكلام .

٤ . **قد يوافق الاتصال اللفظي غير اللفظي :** فنحن نتكلم ونكتب ونؤشر

بأيدينا أو رؤوسنا أو أعيننا في نفس الوقت .

٥ . **إن استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معاً يساعدنا في إعادة**

الرسالة الاتصالية أو تكرارها . فالمعلم في غرفة الصف يتكلم ويكتب

على اللوح ويؤشر بيده وعينه ليعبر عن أفكاره ومشاعره لإفهام الصف

. فهو يعيد ويكرر الرسالة الاتصالية مرة بشكل منطوق وأخرى بشكل

مكتوب وثالثة بشكل إشارات أو حركات .

٦ . **في بعض الأحيان يكون الاتصال اللفظي على النقيض من الاتصال**

غير اللفظي فقد ترى احدهم ترجف يداه ورجلاه من شدة الخوف فتقول

له : (لم أنت خائف) فيرد قائلاً : (أنا لست خائف) فالاتصال غير

اللفظي أصدق وأقوى تعبيراً عن مشاعرنا وأفكارنا لأنه نتاج عمليات أو

تفاعلات بيولوجية في الجسم فنحن نستخدم الاتصال غير اللفظي بعض

الأحيان دون وعي منا بأننا نستخدمه .

متى نستخدم الاتصال المنطوق وغير المنطوق ؟

الاتصال المنطوق متى نتكلم؟	الاتصال المكتوب متى نكتب؟
✓ عندما نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف .	✓ عندما لا نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف .
✓ عندما تكون الرسالة الاتصالية بسيطة نسبياً ومن السهل قبولها .	✓ عندما تكون لدينا رسالة اتصالية مفصلة ومعقدة وتحتاج إلى تخطيط حذر .
✓ عندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم .	✓ عندما نحتاج إلى سجل دائم يمكن التحقق منه .
✓ عندما نستطيع أن نجتمع الجمهور المستهدف بشكل مناسب وغير مكثف .	✓ عندما نحاول الوصول إلى جمهور عريض وموزع جغرافياً .
✓ عندما نريد أن نشجع التفاعل الاجتماعي كحل لمشكلة أو الوصول إلى قرار .	✓ عندما نريد التقليل من فرص التشويه الذي يحدث عندما تمرر الرسالة الاتصالية شفهاياً من شخص لآخر .

المحاضرة الثالثة

ما هي مراحل الاتصال ؟ إذا استخدمنا المراحل الصحيحة سوف نصل إلى اتصال حقيقي وإذا ربطناها بذوي الاحتياجات الخاصة ، إذا استخدمنا هذه المراحل الصحيحة سوف نوصل لهم التعليم الحقيقي لهذا الطالب ، لا بد أن لا تكون رسالتنا مقطوعة وغير واصله بالشكل الصحيح .

مراحل الاتصال ستة : ~ أي تخطي لمرحلة من هذه المراحل هو عملية قفز وهذا القفز قد يؤدي إلى السقوط وفشل عملية الاتصال .

١. مرحلة إدراك الرسالة . ٢. مرحلة الترميز .

٣. مرحلة اختيار وسيلة أو قناة الاتصال .

٤. مرحلة فك الرموز . ٥. مرحلة الاستجابة أو ردود الفعل على

الرسالة . ٦. مرحلة فك الرموز الجديدة .

أولاً : مرحلة إدراك الرسالة :

يتخذ المرسل أو المصدر في هذه المرحلة قراره بإرسال الرسالة الاتصالية التي تنتج عن فكرة أو مشاعر أو مؤثر يدفعه إلى إرسال رسالته للمستقبل ~< أي يكون هناك حافظ داخلي لإرسال الرسالة إلى من سيرسل هل لصديق أم لشخص مريض أم لزميل . ، ولكن نجح هذه المرحلة إذا كانت الفكرة ناضجة ولم بها حتى يستطيع إن يضع فيما بعد ما هي الآلية الإرسال ما هي الكلمات التي يضعها

أهمية هذه المرحلة هو الإحساس بالحاجة لهذه الرسالة .

ثانياً : مرحلة الترميز:

وهي مرحلة تحويل المعاني إلى رموز لغوية ، هنا يقوم المصدر بصياغة أو تحويل أفكاره أو مشاعره أو نواياه إلى رسالة اتصالية تكون على شكل رموز لفظية (منطوقة أو مكتوبة) **ويعتمد نجاح الرسالة** على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالي الاجتماعي ~< الفكرة موجودة لكن بحاجة إلى رموز (أفاظ) لكي تصل .. ما هي الكلمات وما هي المعاني وما هي التعبيرات التي سيتم اختيارها حتى تصل هذه الرسالة .

ثالثاً : مرحلة اختيار وسيلة أو قناة الاتصال:

عملية اختيار الوسيلة التي تناسب طبيعة الرسالة وطبيعة الجمهور

المستهدف فقد يختار المرسل واحدة أو عدة وسائل مثل الوسائل التالية :

سمعية كالإذاعة ، أو بصرية كالمطبوعات ، أو سمعية/بصرية كالتلفزيون والسينما والفيديو والكمبيوتر .

ويعتبر اختيار الوسيلة المناسبة واستخدام أكثر من قناة لنقل الرسالة من العوامل المهمة لنجاح الاتصال ~< إذا وجدت لدي فكرة جميلة ولدي معاني جميلة لكن لا توجد وسيلة معينة توصل الرسالة سوف يحدث الفشل للرسالة ولن تصل إلى هدفها الحقيقي لعدم وجود الوسيلة الصحيحة ، في التربية والتعليم النجاح يكون في الوسيلة .

رابعاً : مرحلة فك الرموز: وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الواصلة إلى المستقبل إلى معان .

فهي مرحلة استقبال الرسالة وتحليل رموزها وتفسيرها وفهم معناها ومعرفة مدى تطابقها مع حاجته وقيمه وأفكاره .

لذا يجب على المستقبل أن يفهم الرسالة أولاً ومن ثم يرد عليها ~< كلما كانت الرموز واضحة وكلما كانت المعاني دقيقة تكون الفك صحيح للرموز وتكون واضحة للمستقبل ، هنا يصبح مستقبل الرسالة هو المرسل ، بحيث يقرأ الرسالة ويفهم معانيها ثم يحاول أن يرسلها ويعيدها إليك مرة أخرى.

خامساً : مرحلة الاستجابة أو ردود الفعل على الرسالة : الاستجابة تعني مدى قبول أو رفض الرسالة من قبل المستقبل .

وقد تكون الاستجابة مباشرة أو غير مباشرة أو ضعيفة أو قوية أو سلبية أو إيجابية أو عقلية أو مادية .

وتكمن أهمية الاستجابة في أنها تخبرنا عن مدى نجاح الاتصال ~ إذا ألف شخص كتاب ووضع في المكتبة وطبع منها نسخ كثير وانتشرت بشكل كبير يدر على استجابة بشكل قوي . ، ويعطي مؤشر هل وصلت الرسالة بشكل صحيح . ،

في التربية والتعليم إذا أردنا أن نعرف استجابة الطلاب في التدريس . ، نسألهم سؤال وبإجابة السؤال نعرف استجابتهم هل أدركوا المعاني التي وصلتهم ؟ ومن خلال أسئلتهم تعطينا مؤشر هل هذه الأسئلة كانت واقعية ومدركينها ؟

سادساً : مرحلة فك الرموز الجديدة :

ما هو الفرق بين الرموز في المرحلة الرابعة وهذه المرحلة ؟

في المرحلة الرابع أنت من أرسلت الرسالة والمستقبل يحاول أن يفك الرموز إلى معاني .. لكن في هذه المرحلة هم الذين أرسلوا لك الرسالة وأنت تقوم بفك هذه الرسالة .

هي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة (الاستجابة) إلى معان .
ففي هذه المرحلة يقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) باستقبال استجابة المرسل (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية فيفك رموزها ويفهم معناها ، فإن تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل

اطمان إلى نجاح اتصاله وأن تبين له عكس ذلك عاد وأرسل رسالة اتصالية جديدة ومعدلة وواضحة بشكل يؤدي إلى استيعابها من قبل المستقبل .

عناصر الاتصال :

يتقسم عناصر الاتصال إلى :

١. المصدر / المرسل .

٢. الرسالة .

٣. الوسيلة / القناة .

٤. المستقبل / الجمهور المستهدف .

٥. الاستجابة : التغذية الراجعة أو

رد الفعل .

٦. التأثير .

أولاً : المصدر / المرسل .

المرسل هو منشئ الرسالة . قد يكون شخصاً يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطي يؤشر بيديه أو زعيماً سياسياً يلقي خطاباً أو محطة إذاعة أو مطبعة أو محطة تلفزيون .

ثانياً : الرسالة .: الرسالة أساس عملية الاتصال لا بل هي **قلب عملية الاتصال** .

قد تكون الرسالة على شكل كلمة مطبوعة أو مكتوبة أو موجات صوتية في الهواء أو موجات كهربائية في سلك أو إشارة باليد أو عبوس في الوجه أو ابتسامة عريضة أو صفراء أو مقالة صحفية أو أخبار تلفزيونية (صوت +

صورة + حركة + لون) أو نشيد وطني أو قصيدة شعرية أو مثل أو عبارة .
~< الرسالة هو المحتوى الذي تريد إيصاله إلى المستقبل .

ثالثاً : الوسيلة / القناة : الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل.

وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في المطبوعات من صحف ومجلات وملصقات وصور أو سمعية / بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق ولمس كما هو الحال في الاتصال الذاتي . ~< **وكيف يكون ذلك ؟** إذا قمت بطرح موضوع معين وتجعل من وسائلك التحرك والقيام بلمس بعض الأجهزة بهذه الطريقة أنت تقوم بإيصال رسالة .. عندما تخاطب شخص وتضرب على كتفه فهو رسالة مؤيدة للشخص .

أو قد لا يكون هناك وسيلة في حالة الاتصال الشخصي ، ويجب على المرسل أن يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيراً على المستقبلين أو استعمالاً من قبلهم والأقل تكلفة .

رابعاً : المستقبل / الجمهور المستهدف :

المستقبل هو هدف عملية الاتصال . قد يكون المستقبل رجلاً أو امرأة أو طفلاً أو شاباً أو عجوزاً أو معلماً أو طالباً أو طبيباً أو مريضاً أو صديقاً أو عدواً .

لذا يجب على رجل الاتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبتها وحتى يستحوذ على قلبه وعقله فيستجيب له بسرعة ويتبنى أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغيير في معلوماته واتجاهاته وسلوكه .

~< إذا عرفت الشخص الذي سيستقبل الرسالة سوف يتم التعديل الرسالة وجعلها يتناسب معه حتى يصل إليه بالشكل المطلوب .

خامساً /الاستجابة : التغذية الراجعة أو رد الفعل : هي مدى قبول الرسالة أو رفضها . هي نعم للرسالة أو لا للرسالة – وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون ايجابية أو سلبية

وقد تكون الاستجابة على شكل ابتسامة أو عبوس في الوجه أو كلمة طيبة أو اتصال هاتفي أو اتصال على شكل مظاهرة عارمة أو استسلام للعدو برفع الأيدي والأعلام والرايات أو انتخاب زعيم لمنصب ما .

وقد تكون الاستجابة أو رد الفعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها ، **ولكن الاستجابة الناجحة** هي التي تنبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل . والرسالة هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة .

سادساً / التأثير : هو المحصلة النهائية للاتصال . ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل ~< هل تغير مستوى الطالب الدراسي مثلا ؟ فإذا حصل التغير فإن الرسالة أدت غرضها الحقيقي ، ،

شروط نجاح الاتصال :

١. يجب أن يكون لدى المرسل فكرة (سياسية ، اجتماعية ، دينية .. الخ)
٢. الفكرة تصبح رسالة اتصالية .
٣. ترسل الرسالة .
٤. يتلقى المستقبل الرسالة .
٥. يتفاعل المستقبل مع الرسالة ويرسل استجابة أو تغذية راجعة إلى المرسل.

الخلاصة :

تبدأ عملية الاتصال بأن يكون لدى المرسل أو المصدر فكرة أو مشاعر أو معلومات يريد أن يرسلها للمستقبل بهدف التأثير على معلوماته واتجاهاته وسلوكه ، واضعاً في ذهنه طبيعة المستقبل ولغته وعاداته ودينه وثقافته وحاجاته ، يقوم المرسل باختيار اللغة المعبرة عن أفكاره ومشاعره ويصوغها في رسالة اتصالية ويرسلها في الوقت المناسب إلى المكان المناسب والجمهور المناسب عبر الوسيلة المناسبة لطبيعتها وطبيعة الجمهور المستهدف .

المحاضرة الرابعة

وسائل نقل الرسائل ثمانية: ~ < جميع التعبيرات التي يصدر منا له معاني كثيرة يجب أن لا يستهان بها خاصة مع التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة

- ١- تعبيرات الوجه . ٢- العينان . ٣- حركات الرأس . ٤-
- اللمس .
- ٥- الصوت . ٦- حركات الأرجل . ٧- المظهر العام . ٨-
- هيئة الوقوف أو الجلوس .

أولاً / تعبيرات الوجه :

هل تعبيرات الوجه له معاني ؟ هل تغيرات الوجه ترسل رسالة وتستقبل رسالة ؟

الوجه أكثر جزء في الإنسان معبر . ، نستطيع أن نعرف الشخص بأنه مريض من وجهه ونستطيع أن نعرف بأن الشخص غضبان من وجهه فهي وسائل حقيقة للمعلومات وهي أكثر وضوحاً حتى من الألفاظ المنطوقة .

يعتبر الوجه من أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس . فملامح الوجه تعتبر أكبر مصدر للاتصال غير اللفظي لأنها تنقل لنا مشاعر الآخرين أو عواطفهم تجاهنا وتكشف عن عواطفنا أو مشاعرنا تجاههم في آن واحد .

ولكن ليس من السهل دائماً قراءة تعبيرات الوجه لأنها قد تعطينا معاني وتخفي عنا أخرى كثيرة في نفس الوقت . ~ بعض الأشخاص يستطيع أن يتحكم في تعبيرات وجهه وهذه مهارة لديه قد يظهر بمظهر الأكثر سعادة ولكن من داخله يعاني من الحزن والكآبة . ، والبعض تعبيرات وجهه لا يدل على شيء محدد .

ومن هذه المعاني التي تفصح عنها تعبيرات الوجه :

✓ العبوس	✓ الحزن	✓ السعادة
✓ الشقاء	✓ الإجرام	✓ الاستكبار
✓ الإيمان	✓ العجب	✓ الذل

ثانياً / العينان :

ترسل العينان وتستقبل العديد من الرسائل الاتصالية غير اللفظية في آن واحد ومن المعاني التي تحملها هذه الرسائل :

الخبيل والصدق والكذب والحلال والحرام والثقة والشك والاحترام والاحتقار
والحب والكره والعزة والذل والتعب والراحة والموافقة والرفض والإهمال
والحذر والتوتر والقلق والخداع والتجسس والحزن والسخرية .

ثالثاً/ حركات الرأس :

تعطي حركات الرأس رسائل اتصالية غير لفظية مهمة جداً في عملية التفاعل
الاجتماعي .

ومن هذه المعاني ما يلي :القبول والرفض والحب والكره والصحة والمرض
والحذر والشك والاعتذار والثقة والصغر والكبر والحزن والعار والخزي والذل
والمهنة والندم والألم والفخر والعزة والخوف والاستكبار .

رابعاً / اللمس :

هل حركات اليدين ولمس الشخص ناقل للرسائل ؟

الشخص الذي يمر بحزن ويأتي آخر ويضرب على كتفه بلمسات تدل على انه
معه ويصبره . ، ومسح رأس اليتيم له معاني .

اللمس وسيلة هامة لنقل أفكارنا ومشاعرنا ومعلوماتنا للآخرين سواء أكانت
عملية اللمس باليد أو الرأس أو الوجه أو الأنف أو أعضاء الجسم الأخرى .
يفيد بالتعامل مع المعاقين بصرياً لأنهم يتعلمون عن طريق اللمس .

فعملية اللمس تحمل مشاعر إيجابية وأخرى سلبية يحددها المكان والزمان
والجنس والسن والمكانة الاجتماعية والدين والخلفية الثقافية والعلاقة بين
المرسل والمستقبل .

فما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى .

ومن معاني اللمس : الحب والكره والتأييد والتأكيد والمقاطعة والاحترام والاحتقار والمداعبة والحذر والإساءة والعطف والحنان والتحية والحرارة والبرودة واللفظ والقسوة والعزلة والعداء والصدافة والحرام والحلال .

وعن طريق اللمس نستطيع أن نتعرف على أنفسنا وهذا الكون الذي نعيش فيه ونبني جسور الثقة بيننا وبين الآخرين في المجتمع .

خامساً / الصوت : للصوت عدة معان منها :

١. **الارتفاع :** فارتفاع الصوت يتم عن الغضب والتهديد والقوة والوضوح وعدم الاحترام وبعد المسافة بين المرسل والمستقبل والألم .
٢. **انخفاض الصوت :** ينم انخفاض الصوت عن عدة معان منها الخوف والمرض والخجل والاحترام والتهديد والسرية .
٣. **سرعة الصوت :** هي عبارة عن عدد الكلمات التي تقال في فترة محددة ؛ وتحمل المعاني التالية / العصبية والغضب والشعور بالخطر والسباق مع الزمن والفرح والدهشة والتهديد؛ وقد تؤثر سرعة الصوت على المستقبل إيجاباً أو سلباً (قد لا يفهم بالشكل الصحيح)
٤. **الصوت البطيء :** نحن نتكلم بصوت بطيء في الحالات التالية :
عندما تكون غير متأكدين من الشيء أو لتوضيح نقطة أو تأكيدها أو عند الترجمة أو إملاء معلومات على الآخرين أو التأتأة أو التلعثم .

٥. **نوعية الصوت :** تعطينا نوعية الصوت (حدته وتواصله ونبرته وكونه أجشاً) واللكنة والوقوف أثناء الكلام معلومات عن المتكلم من حيث طلاقة لسانه وبلده ومكانته الاجتماعية وتعليمه وجنسيته وعرقه ولغته وثقافته .

سادساً / حركات الأرجل : تحمل حركات الأرجل المعاني التالية :

القلق والهدوء والبطء والسرعة والإقدام والإحجام والحذر والجبن والخوف والثقة والقوة والضعف والألم والخطر والسعادة والتواضع والتكبر والذل والعزة والغضب واليأس والاستحياء والاستكبار .

سابعاً / المظهر العام :

المظهر العام هو هيئة الإنسان من حيث الطول والقصر والنحافة والبدانة والضعف والقوة والصغر والكبر والصحة والمرض ولون البشرة والعينين والشعر والملابس التي يرتديها .

فالملابس تعطينا معلومات عن مكانة الشخص الاجتماعية ودينه ومهنته وبلده وعائلته وجنسه ذكراً أم أنثى أو أبيض أو أسود أو أصفر ورتبته في مؤسسته وثقافته وسنه وحالته النفسية . فنظرة الناس لنا تتأثر بنوعية الملابس التي ترتديها وسعرها وجودتها وألوانها .

ثامناً / هيئة الوقوف أو الجلوس :

أن الوقوف بشكل معتدل أو مائل أو الاستناد إلى شيء أو اليدين مضمومة إلى الصدر أو مصفدة إلى خلف الظهر والجلوس مستوياً أو

على الجانب الأيمن أو الأيسر أو متكناً أو مطوي الجسم أو منكمشاً تحمل معاني عديدة منها :

السعادة والحزن والنوم والضعف والقوة والصحة والمرض والعزلة واليأس والحر والبرد والاحترام والإهمال والراحة والعقوبة والحرية والسجن وتوتر الأعصاب والاسترخاء.

المحاضرة الخامسة

يهدف الاتصال إلى تغيير في :

١- التغيير في المعلومات .

٢- التغيير في الاتجاهات

٣- التغيير في سلوك المستقبل

أولاً / التغيير في المعلومات يتم على النحو التالي :

- أ- تزويد المستقبل أو المستقبلين بمعلومات صحيحة وصادقة تمكنه أو تمكنها من اتخاذ القرارات الصائبة والسلوك السوي فالمعرفة هي القوة.
- ب- تزويد المستقبل بمعلومات جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث ، وهذا من شأنه أن يسهم في إثراء معلومات المستقبل وتجديدها وتوسيع آفاقه ومداركه ويساعده على سرعة التكيف مع نفسه ومجتمعه وبيئته .
- ج- تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة علقت في ذهن المستقبل ، فالمعلومات الخاطئة تؤدي إلى إرباك المستقبل وتولد لديه

الشك وتؤدي إلى سوء الفهم للأفكار والأشخاص والأمر وبالتالي تؤدي إلى قرارات خاطئة وسلوك خاطئ ومتعثر .

د- إعطاء المستقبل معلومات ناقصة على شكل أنصاف حقائق أو خاطئة أو كاذبة على شكل أكاذيب أو فرض حظر على المعلومات عن طريق الرقابة أو فرض تعميم إعلامي على المعلومات بطريقة غير مقصودة أو مقصودة لتضليل المستقبل أو المستقبلين كما هو الحال في الحرب النفسية وعمليات تضليل الرأي العام .

ثانياً / التغيير في الاتجاه :

الاتجاه : عبارة عن إطار مرجعي يزودنا بالمعلومات التي تجعلنا نشعر مع الآخرين أو نتضامن معهم أو نحصل على دعمهم

وكيف ذلك ؟ إذا كنت نفس اتجاههم يقومون بدعمك .

ونحن نتعلم اتجاهاتنا من الحياة : من خبراتنا الشخصية ومن تأثير الآخرين علينا ، ومن ردود فعلنا العاطفية ومن الحياة ونتعرف على اتجاهات الناس من سلوكهم لأن اتجاهاتهم تؤثر على سلوكهم . والإعلام وسيله مهمة وتؤثر على الاتجاهات.

والالاتجاه قد يتغير لكن يحتاج إلى وقت وقوة لتغييره .

ويتكون الاتجاه من المكونات التالية :

✓ الجانب المعرفي (اعتقادات وحقائق ومعلومات) كل هذه الأمور قد

تغير الاتجاهات بالحقائق والمعلومات يستطيع تغير الاتجاه .

✓ الجانب العاطفي (مشاعر الحب والكراهية) لا تستصغر هذه المشاعر

، قد يكون للشخص توجهات ولكن من باب حبه لأبنائه سيغير اتجاهه .

✓ الجانب السلوكي (العمل) . عندما تقوم وتبدأ بالعمل يبدأ تبعاً لها تغيير

اتجاهاتك .. فإن كنت تقبل شيء واتجاه معين عندما تعمل تتغير هذه

الاتجاه .. لان عندما تقوم بالعمل مع أشخاص آخرون يتغير اتجاهاتك .

ثالثاً/ سلوك المستقبل :

ويهدف المصدر أو المرسل أن يؤثر على اتجاه المستقبل في الجوانب

التالية :

أ- تقوية أو تعزيز الاتجاه الموجود لدى المستقبل . إذا كان لديه اتجاه معين

نستطيع أن نقويه ونعززه ويتبنى للموضوع أكثر بكثير مما كان سابقاً

من خلال عملية الاتصال .

ب- تعديل اتجاه المستقبل نحو الأفضل أو الأسوأ . إذا كان لديه اتجاه

معين من خلال الأصدقاء مثلاً إذا كانوا من قراء السوء يغيرون

اتجاهاته إلى الأسوأ .

ج- تغيير اتجاه المستقبل .

ويغير الناس اتجاهاتهم لسببين عاميين :

١ . للقيام بالأعمال بشكل أفضل أو لإشباع حاجات الفرد الداخلية . ٢ .

للحصول على قناعة داخلية إلى حد ما .

د - تعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل أو للمستقبلين ، كالقيام إلى الصلاة عند استماع الأذان أو المسارعة في التبرع لمشروع خيري عند الاستماع . بعض الأشخاص يبدوون بتغيير سلوكهم مباشرة بعد القيام بعملية الاتصال بمعلم مثلا .

المحاضرة السادسة

للاتصال عدة وظائف منها : وظيفة تثقيفية - وظيفة تعليمية - وظيفة اجتماعية - وظيفة سياسية - وظيفة فكرية (دينية)

أولاً / وظيفة تثقيفية : يهدف الاتصال إلى تزويد الناس بالمعلومات النافعة لهم في جميع نواحي حياتهم المختلفة .

قد تكون معلومات صحية واجتماعية وسياسية وتزويد الناس بأخبار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه . ~ لا تكون فقط عبر التعليم المنطوق بل عن طريق القراءة أيضا عبر المجالات مثلا .

ثانياً / وظيفة تعليمية :

الاتصال عملية تفاعل اجتماعي بين الأستاذ والطالب فيها أخذ وعطاء وفعل ورد فعل وتعليم وتعلم وتهدف إلى تغيير السلوك

فالتعليم يعني التغيير المستمر في سلوك الفرد وذلك بتزويد الطالب بالخبرات والمواقف والأفكار والقيم الاجتماعية التي تساعد على التكيف مع مجتمعه . وينتقل المعلومات في هذه المجال من جيل إلى جيل فهي عملية تعلم مستمر .

ثالثاً / وظيفة اجتماعية :

هل الاتصال يحقق وظيفة اجتماعية ويؤدي إلى ترابط أفراد المجتمع ؟

نعم .. الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تقوم بنقل معلومات وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني .

فالاتصال أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات بين الناس . ~ < وعامل مهم في توحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني . الوظيفة الاجتماعية أتت من خلال عملية الاتصال .

رابعاً / وظيفة سياسية :

يسهم الاتصال في التثقيف السياسي ، ويسهل كذلك الاتصال بين الحاكم والمحكوم ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه . ~ < ويجعل هناك ولاء للدولة وكلما كانت عملية الاتصال مستمرة وتصل بالشكل الصحيح أصبحت الأمور السياسية بين الحاكم والمحكوم من أعلى المستويات . ، كما انه يساهم في تشكيل الرأي العام من خلال الاتصال يكون الرأي العام في المجتمع باتجاه معين .

خامساً / وظيفة فكرية (دينية) :

للاتصال دور كبير وفعال في نشر الدعوات والتعاليم الدينية . لو لم تكن هناك اتصال حقيقي لم يكن هناك دعوة .

فالاتصال مثلاً يسهم في نشر الدين الإسلامي في شتى بقاع الأرض
لكونه رسالة عالمية لكل الناس في كل زمان ومكان .

خصائص الاتصال :

عملية ديناميكية . - عملية مستمرة . - عملية دائرية . - عملية معقدة . -

الاتصال عملية لا تعاد . - لا يمكن إلغاء الاتصال

أولاً / الاتصال عملية ديناميكية :

كلمة ديناميكية تعني عمل وحرارة دائم .. الاتصال عملية تفاعل اجتماعي
يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس . ~ فنحن نتأثر من
بالرسائل الاتصالية الواصلة ألينا من الناس فتغير معلوماتنا واتجاهاتنا
وسلوكننا لأنها في عملية ديناميكية . ، وبالمقابل فنحن نؤثر في الناس
بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم لغرض التأثير في
اتجاهاتهم وسلوكهم ومعلوماتهم . ، فبصفة أن الاتصال عملية اجتماعية
ممكن تغير الاتجاهات والمعلومات .. فعملية الاتصال تعني التغيير .

ثانياً / الاتصال عملية مستمرة :

الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد ، فليس لها بداية أو
نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا .

ثالثاً / الاتصال عملية دائرية : أي هناك مرسل ومستقبل ورسالة
ووسيلة .. ومن ثم يرجع النتيجة .. نتيجة الرسالة وهي (ردة الفعل)

على المرسل فهي عملية دائرية .. لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص لآخر فقط .

بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعاً في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل .

رابعاً / الاتصال عملية لا تعاد : وهذه خاصية قد تكون ايجابية وقد تكون سلبية .. فالاتصال عندما يحدث لا يمكن إعادته .. إذا قلت مثلاً كلمة لشخص قد تكون مؤثرة فأنها وصلت لا يمكن إعادتها ..

تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان والأوقات والجمهور المستقبل وكذلك معناها . فرسائل الأمس الاتصالية ليست كاليوم أو الغد .

خامساً / لا يمكن إلغاء الاتصال : ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وأن كان غير مقصود ، كزلة اللسان أو الخطأ في تخير الزمان أو المكان أو الموقف الاجتماعي .

سادساً / الاتصال عملية معقدة :

الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة ، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال ، فهناك العشرات يجب أخذها في الحسبان قبل القيام بالاتصال

المحاضرة السابعة

أنماط الاتصال:

يأخذ الاتصال عدد من التصنيفات ، سواء كان ذلك على أساس النموذج أو الهدف من عملية الاتصال ، أو من حيث اتجاهه ، أو الوسائل المستخدمة فيه ، أو في ضوء كم الأشخاص المشاركين في العملية ، أو من حيث عملية الاتصال ذاتها .

أمثلة أنماط الاتصال:

- نمط اتصال أولي / مباشر : ~ أبسط أنواع الأنماط

وهذا النمط يشير إلى ذلك الأسلوب الذي تتم فيه عملية انتقال الأفكار والمعاني ، في إطار علاقة أولية ، أي من خلال علاقات اتصال الوجه للوجه ، والتي تعتمد على الحديث المباشر ، وهي تتمتع بدرجة عالية من التفاعل (بدون تكلفة أو تجهيز مسبق) ، حيث تتضمن الفعل ورد الفعل ، ومن ثم قوة التأثير (هل تقبلوا أم لا) ويطلق على هذا النمط في بعض الأحيان - الاتصال المباشر - .

- نمط اتصال ثانوي / غير مباشر :

ويشير هذا النمط إلى الأسلوب الذي تنقل به الأفكار والمعلومات بين الناس ، ومن أشخاص إلى آخرين دون أن يكون هناك تفاعل مباشر بينهم . أو بمعنى أصح دون أن يكون هناك تفاعل مكاني يمكن من المواجهة ، والتي تنمو العلاقات الأولية في ظلها .
ويشير هذا النمط إلى الاتصال غير المباشر .

يعاب عليه بأنه اقل فعالية من الاتصال المباشر ، و لا يأتي ردة الفعل مباشرة .

مثال عليه : الصحف – الإذاعة – التلفزيون – السينما .. لكن لو ادفنا لهم لقاء مباشر سننتقل من المرحلة الثانوية إلى المرحلة الأولى .

- الاتصال في اتجاه واحد :

ويطلق عليه الاتصال الناقص ، حيث يتم دون ردود فعل من المستقبل توضح وصول الرسالة إليه ومدى فهم محتواها ، وبالتالي عدم إعطاء الفرصة لإتمام التفاعل بين طرفي الاتصال . ونستطيع أن نطلق على هذه العملية عملية نقل ، أكثر منها عملية اتصال ؛ حيث لا تتاح فيه الفرصة لقياس رد الفعل ، أو الاستفادة منه .

- الاتصال في اتجاهين:

وهو اتصال كامل بين مرسل ومستقبل ، وتتاح فيه الفرصة للمناقشة والتفاعل والحوار ، والتعبير عن الرأي بالأخذ والعطاء

في ظل توافر عملية التغذية المرتدة ، حيث يتأكد المرسل من وصول رسالته إلى المستقبل ، وإدراكه لها .

فالاتصال هنا يتمتع بالنمط الدائري ، الذي يتضمن قياس الفعل ، أو التغذية المرتدة للتأكد من تحقيق الهدف ؛ من خلال التفاعل بين المرسل والمستقبل ، حيث يتاح قدرأ أكبر من المشاركة في الخبرة . يتميز هذا النمط بالعمق ويركز كذلك على ردات الفعل .

لا يشترط استخدام نمط واحد في الاتصال ف بالإمكان التنوع في أنماط الاتصال .

- الاتصال الشخصي :

ويتمتع هذا النمط بدرجة عالية من التفاعل ، وبدرجة عالية من التواصل ، حيث يتوافر فيه تفاعل يتميز بالاتجاه الدائري ، والتأثير المتبادل بين المرسل والمستقبل . ، الأمر الذي يجعله أكثر فعالية وقدرة على التأثير والإقناع .

ومن هنا فهو أكثر فعالية من الاتصال الجماهيري ، عندما يكون الهدف هو **التأثير القوي** في الشخص الآخر .

- الاتصال الجماهيري :

حيث يشير هذا النمط إلى نقل المعلومات والأفكار والآراء ، من خلال وسائل فنية جماهيرية قائمة أساساً لهذا الغرض ، كالصحف والإذاعة والتلفاز والسينما ... الخ .

ويكون المرسل (المصدر) في هذا النمط شخص نظامي ، أي منتمي وظيفياً إلى أي من تلك المؤسسات ، كالمحرر في الجريدة ، أو المذيع ، أو مقدم البرامج ، في الإذاعة أو التلفاز

تتميز بإمكانات هائلة أكثر من نمط الاتصال الشخصي .. تكسبهم القدرة على الاتصال بجماهير كثيرة ويحقق درجة عالية من الانتشار حيث يصل إلى قطاعات عريضة من الجمهور ..

عيوبها صعوبة الحصول على التغذية الراجعة .. لكن يمكن تطوير هذه الأمر بوضع المحاضرة المباشرة .

- الاتصالات الرسمية :

ويقصد بها تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات ، وتوجد في الهيكل التنظيمي (كوجود هيكل مقسم إلى مدير – وكيل – معلم) ، ويشير مفهوم الاتصال هنا إلى عملية تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات ، داخل نسق اجتماعي معين ، مهما اختلفت طبيعة هذا النسق ، أو محتوى العلاقات السائدة فيه ، بمعنى أن هذا النسق قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين فردين أو جماعة ، أو مجتمع محلي أو قرية ، أو حتى مدينة أو شركة ، أو هيئة أو وزارة أو مصلحة أو مجتمع قومي ، أو عالمي ... الخ . ~ تمثل عملية الاتصال الرسمي غالباً الاتصالات التي تكون نظام معين .

وإذا ما استعرضنا هذا النمط داخل منظمات العمل مثلاً ، نجد أنه يتميز في ثلاثة أشكال (اتجاهات) أساسية تمر من خلالها عملية الاتصال :

١. اتجاه هابط من أعلى إلى أسفل . ~ التوجيه من الرئيس إلى المرؤوس .

وهذا الاتجاه غالباً ما يأخذ صورة القرارات ، أو التعليمات أو الأوامر أو النصائح ، التي دائماً ما تتضمن سياسات العمل وترجم برامج الخطة في صورة تعليمات ، أو أوامر تنفيذية، قابلة للتنفيذ ؛ ومن ثم فهي هامة جداً ، ومحورية لضمان مصلحة العمل ، وتحقيق أهدافه .

٢. اتجاه صاعد من أسفل إلى أعلى.

ويتضمن المعلومات ، والبيانات ، والمقترحات ، والشكاوي ، وردود الأفعال الخاصة بالأفراد (العاملين) تجاه تلك الأوامر أو التعليمات التي يتم استقبالها بمعرفتهم . ~< أي المعلومات التي يحتاجها القائد يقام برفعها للقائد . يمتاز وكأنه ردة فعل للحصول على المعلومات .

٣. الاتصالات ذات الاتجاه الأفقي . ~< يحدث مع أشخاص بنفس المرتبة

وهذا النوع يتم بين الوحدات الإدارية المتساوية في موقعها من الهيكل التنظيمي بغرض التنسيق . ~< وضمان عدم التداخل والتكرار وتحقيق التعاون والتكامل من اجل تحقيق الهدف العام .

هذا وتحقق الاتصالات الرسمية مهام عديدة منها :

١. نشر أهداف المنظمة وقيمها وفلسفتها . ~< من خلال الاتصالات الرسمية من خلال نشر التعميم والقرارات يتم نشر أهداف المنظمة وقيمتها وفلسفتها
٢. إعلام أعضاء المنظمة بخطط المنظمة ، وإمكانياتها ، وتطلعاتها .

٣. إبلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين .
٤. الحصول على المعلومات والبيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشكلات والشكاوي ~ لماذا ؟ لان من خلال الاتصال الرسمي يوضع موقع للحصول على الرأي العام ومعرفة منها التغذية الراجعة
٥. توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات . ~ أمر مهم جدا .. أي تغييرات تحدث لابد أن يكون لدينا علم ومعرفة بها .
٦. تطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال ~ للناس أفكار واتجاهات يمكن تغييرها وتوجيهها إلى الوجهة الصحيحة .

الاتصالات غير الرسمية .

وهي تلك الشبكة الاتصالية التي توجد بين العاملين ، وتتضمن معلومات وفيرة عن الأفراد والزملاء ، وأعضاء وجماعات العمل ، تتصل بظروفهم ومشكلاتهم ودوافعهم واتجاهاتهم وطموحاتهم وإنجازاتهم .
~ هذه الاتصالات تتم بأسلوب غير رسمي خارج من قنوات الاتصالات تتبع من الحاجات النفسية للأفراد **يتصف هذا النمط** بعدم الثبات والاستقرار لارتباطه بالميول والاتجاهات القابلة للتغيير . ، و يعزز ويقوي هذا النمط الاتصالات الرسمية مما يؤدي إلى تحقيق الهدف العام منها .

الاتصالات غير الرسمية تحدث تغيرات للعالم ككل ، في عملية التربية والتعليم عند استخدامه مع الطلاب يبدوون الطلاب من خلال منتدى معين يبدوون بعملية المناقشة والحوار ونقل همومهم ومشكلاتهم من خلاله ..

المحاضرة الثامنة

- نجد في بعض الأحيان أن بعض الأشخاص يتميز بميزات عديدة ، ناجح في الدراسة ، ويأخذ جوائز في الأمور التعليمية ولكنه ينقصه مهارات في الاتصال ، أو قد تكون لديه رسائل اتصالية جيدة ، وأهداف جيدة ، ولديه أفكار ممتازة لكن تنقصه بعض العوامل التي تؤدي إلى فشل هذه العملية . إذا كان لدينا رسالة نريد إيصالها إلى الطلاب هناك بعض الأمور تجعل هذه الأمور تفشل وبعض الأمور تجعلها تنجح .

العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال:

عملية الاتصال ليست سهلة هي عملية تحتاج إلى جهد و عملية ليست ثابتة جامدة فهي عملية ديناميكية ، بحيث يمكننا الاهتمام بأحد عناصرها دونما العناصر الأخرى ، وإنما هو عملية دينامية متصلة ، يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الأخرى ويتأثر بها .

وتعد العملية الاتصالية جزء من حياة الإنسان ، لذلك فهي ليست ثابتة أو مستقرة ، وإنما هي متطورة ومتغيرة باستمرار فعندما يسلك الإنسان سلوكاً اتصالياً فإنه يستحضر فيه اتجاهاته وقيمه وخبراته وافترضاته

ومعتقداته ، أي يستجمع محصلة نتائج سلوكه في الماضي .~< أي
الإنسان إذا قام بأي عملية اتصاله فهي مبنية على قيمه واتجاهاته
ومعتقداته وهو يقوم بغرضه للمستقبل وكلما كان المعلم لديه من القدرات
والإمكانات بقدر كبير ومطلع يستطيع أن يغرز آرائه بسرعة .
ويتوقف نجاح عملية الاتصال على **نجاح كل عناصره** في أداء الدور
المطلوب منها .

أهم عوامل نجاح عملية الاتصال :

- عوامل تتصل بالمرسل (المصدر) . - عوامل متصلة بالرسالة . -
- عوامل متصلة بالمستقبل . - عوامل متصلة بوسائل الاتصال .

أولاً /عوامل تتصل بالمرسل (المصدر) :

يعد المرسل من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي عملية اتصالية (وهو
بداية العمل) ، ومن ثم الوصول إلى تحقيق الأهداف ، التي يسعى
الاتصال إلى تحقيقها ، فعلى ضوء ما يتمتع به المرسل من قدرات
وكفاءات في الأداء يتحدد مصير عملية الاتصال برمتها .~< إذا كل
ما كان المرسل على قدر عالي و كفاءة عالية في الأداء يتحدد مصي
عملية الاتصال .

**ومن أهم العوامل الواجب توافرها في المرسل حتى يتحقق الاتصال
الناجح ما يلي :**

١. أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل ، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله .~< لا بد أن يكون المرسل يثق فيه المستقبل يثق في آراءه ومعتقداته وبناء عليه سينجح الرسالة . لذلك ينبغي عليك كمعلم في العملية التعليمية أن تزرع الثقة فيك وتضع الأمور الذي يدفع للطرف الآخر الثقة فيك .
٢. أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية ، من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعادها المختلفة ، وذلك عن طريق استخدام عنصرها اللفظي وغير اللفظي .~< بعض الأشخاص لا تكون لديهم مهارات اتصالية عالية ، شخص ضعيف ، شخص غير متحدث شخص لا يستطيع اختيار الكلمات في أوقاته ، شخص الكلمات والترميز سواء كانت لفظية أو غير لفظية لا يستخدمها . فكيف سينجح عملية الاتصال ؟ كيف يستطيع مع ذوي الاحتياجات الخاصة فلا بد أن يكون لديه مهارة في الاتصال . القدرة وامتلاك هذه المهارة يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال .
٣. حسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها .~< بعض الأشخاص تكون لديه معلومات وتكون لديه مهارة اتصالية جيدة لكن لا يحسن اختيار الوقت ولا الزمان المناسب . يرسل المعلومة في الوقت الغير مناسب وقد يكون الوقت والزمان مناسب ولكن الوسيلة التي استخدمت ليست مناسبة . لا بد انس ختار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل وطبيعة الرسالة المراد توجيهه . اتصالية أن يتناسب موضوع الرسالة مع

ثانياً / عوامل متصلة بالرسالة :

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها .

ومن هذه الشروط :

١. أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل ، من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه ، ومستوى إدراكه ، وتلبية احتياجاته .
٢. حسن صياغتها وتضمينها عنصر التشويق والإثارة ، الذي يخاطب إدراك المستقبل ، ويضمن قوة تفاعله معها ~ < قد تكون الرسالة جيدة ولكن سياقاتها هزيلة وكلماتها ضعيفة فتفقد بذلك قوتها . ، الوسائل الإعلانية تحرص على هذا الجانب .

ثالثاً / عوامل متصلة بالمستقبل :

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تستقبل الرسالة ، وتقوم بترجمة رموزها ، وتفهمها في ضوء خبراتها السابقة وحاجاتها ، وكلما تشابهت خبرات المستقبل مع موضوع الرسالة ، ازداد فهمه لها ~ < لماذا ؟ كلما كانت هذه الرسالة قريبة من المستقبل ومجالاته وميوله كلما زاد فهمه .

ومن ثم ازدادت احتمالات نجاح عملية الاتصال . وسوف نتناول هنا العوامل المتصلة بالمستقبل :

١. يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة (يقصد بالإطار الدلالي فيه قيم ومبادئ وتصورات واتجاهات المستقبل)، حيث يقوم بتفسير رموزها طبقاً لهذا الإطار ، باعتبار أن لكل فرد أو جماعة مجموعة من التصورات ، والاتجاهات (الدلالات) تتحكم في سلوكه ، وفي نظرتة للأشياء ، هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته وشخصيته بشكل عام . ~< إذا لابد من التركيز على الاتجاهات والميول والثقافة والبيئة التي تناسب المستقبل لوصول الرسالة بالشكل الصحيح .
٢. مستوى الإدراك الحسي للمستقبل ، والمتمثل في حواسه من سمع ، بصر ، لمس وتذوق ، باعتبار أنها الطريق إلى التعرف على الرسالة . ~< هذه الحواس هو الريق التي من اعتبارها التعرف على الرسالة . ، إذا كانوا أسوياء يرسل لهم الرسالة بطريقة معينة وإذا كانوا معاقين بطريقة معينة . مستوى الإدراك الحسي في المستقبل يؤثر على الرسالة . ، قد تكون الرسالة جيدة ولكنها لا تمتلك الحواس الجيدة فستؤثر على الرسالة .
٣. دافعية المستقبل إلى المعرفة : حيث أنه من الخطأ القول بأن المستقبل يدرك الرسالة بمجرد إرسالها ، حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه ويترك ما لا يريد إدراكه ، وذلك طبقاً لدوافعه ، أو حاجاته التي يريد إشباعها . ~< فلا بد أن يكون فيه عنصر التشويق والإثارة حتى يحدث الدافعية . كلما كانت الرسالة قريبة من أفكاره وآرائه كلما كانت قريبة لديه .

٤. الظروف المحيطة بالمستقبل : حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة ، وتكسبها قوة وقدرة على التأثير .~> هل الظروف المحيطة بمستقبل الرسالة ظروف ايجابية ؟ (سواء كانت مادية أو كانت ظروف اجتماعية أو معنوية) إذا كان الإنسان يمر بظروف صعبة هل سيشعر برسالة المرسل بظروف هادئة ؟ فيجب مراعاة ظروف المستقبل

رابعاً / عوامل متصلة بوسائل الاتصال :

رسائل الاتصال متعددة ومتنوعة (الرمز ، الشكل ، اللغة المنطوقة ، اللغة المكتوبة ، رسائل غير لفظية ..الخ) ولكل من هذه الرسائل مزاياها وعيوبها ، ويأتي اختيار المرسل باختيار الوسيلة المناسبة ، وعلى ذلك فكلما توفر عدد من الوسائل أمام المرسل كلما ازدادت الفرصة أمامه لاستخدام الوسيلة المناسبة لرسالته ، والتي تتناسب مع الهدف المقصود ، وصياغة الرسالة ، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه .~> فإن التنوع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين أفراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد في نجاح عملية الاتصال .

معوقات الاتصال:

ونعني بمعوقات الاتصال المشاكل التي تصادف أحد عناصر العملية الاتصالية ، وتؤثر على تأديتها للدور المنوط به ، الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال على الصورة المطلوبة ، أو المرغوب فيها ، والمحقة للهدف المرجو منها .

وهناك نمطين من الخلل الذي قد يطرأ على العملية الاتصالية ويشكل معوقاً في سبيل تحقيقها للهدف .

النمط الأول / خلل فني : وهو الذي قد يعوق الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل ~< فلا بد أن يوجد بدائل في حال تعطل إرسال الرسالة .

النمط الثاني / خلل دلالي : ويحدث داخل الفرد ، حينما يسئ صياغة الرسالة ، أو فهم مضمونها لأي سبب من الأسباب ، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اختلاف في المعنى ، بين الرسالة كما أرادها المرسل وكما تلقاها المستقبل لها . ~< لا يد أن تكون واضحة وصريحة للهدف المحقق لها .

المحاضرة التاسعة

حديثنا سيكون ليس على نوع المرض ونوع العلاج بل سنتكلم عن مهارات التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكيف نستطيع من خلال الخلفية العلمية التي لدينا ، ومن خلال معرفتنا للمرسل والمستقبل والرسالة ومعوقات الرسائل والأراضي الخصبة لوصول الرسائل ، وكيف نستطيع استخدامها لإيصال الرسالة لذوي الاحتياجات الخاصة .

أولا سنتحدث عن اضطرابات التواصل لدى الطفل الأوتيزمي (التوحدي)

..

في السابق لم يكن يعرف مرض التوحد، كان يروونه انه شيء من التخلف العقلي والأمراض العقلية، لكن اتضح أن التوحد مجال مختلف عن الإعاقة العقلية بل هم من الأشخاص الأذكى وقد يكون من الموهوبين وقد يكونوا كذلك أذكى لكن كذلك من المتخلفين عقلياً ..

- لماذا أطلق على الشخص بأنه توحدي ؟

- لأن وجدوا احد سمات هذه الأشخاص انه يفضل العزلة عن الآخرين .
- فأصبحت هذه الصفة غالباً لدى المتوحدين .
- ولديه أمر آخر يكرر الأعمال عدة مرات . نفس الفكرة يكررها أكثر من مرة .
- وأثبتت الدراسات أن عدد من المتوحدين هم من الموهوبين .

تعرف الجمعية الوطنية في المملكة المتحدة لأوجه عجز التواصل لدى الطفل التوحدي بما يلي :

١. اضطرابات في سرعة النمو ومراحله .~> وجدوا أن السمة من السمات لديهم في مراحل النمو مختلفة عن الأشخاص العاديين .
٢. اضطرابات في الكلام واللغة والتميز المعرفي .~> لديهم اضطرابات في الكلام واللغة وعدم التوازن في هذا المجال .
٣. اضطرابات بل وعجز في الاستجابة للمثيرات الحسية ~> قد يعمل له بعض المثيرات ويفترض بعد المثير استجابة عند الطفل التوحدي قد

يكون الاستجابة سريعة وقد يكون بطيئة جداً وأحياناً تكون الاستجابة بعكس ما كان يتوقعه المعلم .

٤. اضطرابات في التعلق المناسب بالأشخاص والأحداث والموضوعات

وقدم محمود حمودة (١٩٩١) ملامح صورة إكلينيكية للطفل التوحدي واضطراب التواصل لديه من ثلاث مكونات تصور الاختلافات التي تصف الطفل المصاب بهذا الاضطراب وهي :

النمطية اللفظية . - الاختلال في النشاط التخيلي . الاختلال في التواصل مع الآخرين .

أولاً / النمطية اللفظية : وتشتمل على تكرار الكلمات أو الجمل دون اعتبار للمعنى (يكرر الكلمات عدة مرات دون أن يحتاج للتكرار) . وأحياناً يكون التكرار للتذكر قصير الأمد وتكرار الكلمات وأشبه الجمل لديه ، تتكرر مرات عديدة بدون المواقف الاجتماعية المناسبة لها .

ثانياً / الاختلال في النشاط التخيلي : قد يعطى بعض القصص لا يتخيلها كالشخص العادي ، ، فهو يركز على الأمور الحسية والواضحة ، فعند التواصل معه لا بد من الاهتمام بالأمور الحسية . فيشتمل على غياب استخدام الرموز والإشارات أو اللعب الخيالي مثل اللعب بالأدوات والدمى وغياب لعب أدوار الكبار (اللعب الاجتماعي)

ويكون اللعب التخيلي بصورة آلية متكررة في الأنشطة بوجه عام والاهتمامات البيئية ومقاومة التغيير في البيئة .

وأحياناً يستخدم لغة لا يفهمها العاديون ، لا يفهمها سوا الأشخاص
المعاشرين له .

ثالثاً / الاختلال في التواصل مع الآخرين : ويشتمل إلى المهارات اللفظية
وغير اللفظية كالإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه . وقد تغيب اللغة
كلية . وقد يوجد بدايات لغة خاطئة دون معنى ونضج فالبعض منهم يردد
أحياناً كلام غير مفهوم وركيك .

مع ترديد بعض الكلمات مباشرة أو مع استخدامها في غير موقعها
المناسب ؛ مثل : استعمال الضمائر الخاطئة (قد يقول أنا وهو يقصد
أنت) ، وأحياناً يستعمل لغة لا يفهمها من حوله . ولا يفهم التعبيرات
اللغوية للآخرين مثل الفكاهة .

علاج اضطرابات التواصل لدى الطفل التوحدي :

اختلفت الآراء حول إمكانية تقديم العلاج للأطفال التوحديين حيث تحتاج
لأساليب وطرق متباينة بتباين الحالات وصعوبة تشخيصها .

لذلك تحتاج تلك الفئة لعناية خاصة ومدربين على العمل معهم ورعايتهم
ومشاركة الآباء والأمهات في سبيل تقديم البرامج العلاجية لهؤلاء

الأطفال ، **ويجب مراعاة الآتي :**

■ العمل على تنمية الوعي بذواتهم وبعلاقتهم بالآخرين .

- محاولة إقامة نظام الدمج وتطبيقه مع العاديين لهؤلاء الأطفال ليكتسبوا ولو ببطء اللغة والمعايير الاجتماعية من أقرانهم الأسوياء .
- التركيز على الأنشطة المفضلة لهم مع إجراء بعض التعديلات عليها بالتدرج حيث تأخذ الأنشطة لديهم النمط الثابت المتكرر.
- التركيز على المهارات التي توجد لديهم وتميئتها .
- تنمية الاتجاه الإيجابي نحوهم من قبل الآباء والأمهات .
- عدم التركيز على نمط ثابت لتدريبهم أو تعليمهم .~< يجب التنوع في أساليب التدريب .
- إثارة اهتماماتهم بالبيئة ومكوناتها ~< بهمل رحلات لهم وتعريفهم للبيئة .
- التدريب على التقليد والمحاكاة .~< كأن يرى أشخاص عباقرة ليحاول تقليدهم .
- التدريب على تقبل التغيير البيئي من حوله .
- التدريب على التخاطب باستخدام الكمبيوتر والتسجيل الصوتي وجذب انتباههم بطرق غير تقليدية .
- التربية الحسية وتنمية عمل الحواس باستخدام الخامات القابلة للتشكيل وغير الضارة وخصوصاً حاسة اللمس والشم .
- تحول النظرة المستقبلية للإيجابية ممن يحيطون بالطفل .

■ ضرورة التواصل باستمرار من جانب الكبار مع هؤلاء الأطفال بكل الصور اللفظية والوجدانية والإشارة .

المحاضرة العاشرة

تكشف الدراسات إلى أن اضطرابات التواصل لدى الكثير من الأطفال تكون بسبب عجز أو اضطراب لدى الطفل ، وهو قد يكون ناتج إلى إعاقة سمعية أو عقلية أو بصرية أو عيوب النطق والكلام الناتجة في غالبيتها عن الإعاقات أيضاً .ومما سبق يتضح أن عيوب النطق والكلام والتواصل بكل صورها تشيع بين ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة أعلى عما هو عليه لدى الأطفال العاديين ويرتبط اضطراب التواصل بالعمليات العقلية الأساسية من انتباه وإدراك وتذكر وتخيل وتفكير لدى المعاقين عقلياً حيث ينخفض لديهم مستوى هذه العمليات عنه لدى العاديين . هذا إلى افتقارهم إلى الحصيلة اللغوية . وأشار **جاستين** (١٩٨٨) إلى أن اللغة هي تداخل لعدة مهارات للطفل المعاق عقلياً.

اضطرابات التواصل لدى الأطفال المعاقين عقلياً وعلاجها:

- وهي مهارات الاستماع والكلام والقراءة والكتابة والفهم لتكوين معنى لعمليات التواصل .

وبذلك تشتمل مهارات التواصل على :

المهارات اللفظية (الشفهية - المنطوقة) .- مهارات الاستماع .- مهارات القراءة .- مهارات الكتابة .

- لابد أن نركز على هذه المهارات الأربع حتى نستطيع أن نتعامل مع الأشخاص المتخلفين عقلياً .

وأكد الكثيرون أن المهارات اللغوية منخفضة لدى المعاقين عقلياً . وأن
أهم الخصائص اللغوية للمعاقين عقلياً هي ما يلي :

١ . تقل كمية المنطوقات الصوتية بين المتخلفين عقلياً كلما قلت نسبة ذكائهم .

٢ . يعانون من نقص نسبي في اكتساب مفردات اللغة وفي القدرة على التعبير عن حاجاتهم ومشاعرهم وما يحسون به أو يجول بخاطرهم .

٣ . لا يحسنون الكلام ويبدو كلامهم مشوشاً وقريباً من لغة الصغار من الأطفال .

٤ . تقل كفاءة اللغة التي تؤثر بشكل سلبي على عملية التعلم الاجتماعي بشكل مباشر أو غير مباشر .

اضطراب الانتباه لدى الأطفال المعاقين عقلياً :

هل الشخص الذي يعاني من مشكله عقليه هل هو شخص يستطيع الانتباه ؟

عرف جابر عبد الحميد وعلاء كفاقي (١٩٩١) الانتباه بأنه التهيؤ للإدراك مثل الإنصات أو تحديق البصر أو تحديد مركز الوضوح في الإدراك ويشمل الانتباه تركيز أعضاء الحس .

العوامل المؤثرة على عملية الانتباه ما يلي :

أولاً / العوامل الخارجية :

١. شدة المنبه .~< إذا كان المنبه شديد سينتبه له .
٢. الحركة .~< الحركة الذي تحدث قد تلفت انتباهه أو تشتته .
٣. الخبرة أو الحداثة .~< إذا كان له خبره في الأحداث قد تلفت انتباهه أو تشتته .
٤. طبيعة المنبه (سمعي - بصري - شمي) .
٥. حجم المنبه .~< هل هو كبير أم صغير .
٦. تكرار المنبه .
٧. اختلاف المنبه عما هو معتاد (التباين أو المصاد) .~< لا بد من أحداث تغيير من وقت لآخر .
٨. زمن المنبه .

ثانياً / العوامل الداخلية :

١. التهيؤ أو الواجهة العقلية .~< إذا كان الطفل المعاق عقلياً مستعد سينتبه أكثر

٢. الدافع والرغبة .~> إذا لم يكن لديه رغبة يكون النتائج ضعيفة .
٣. مدى الاستثارة الداخلية للمنبه .
٤. الحالة الصحية للفرد وسلامة الجهاز العصبي والحواس .~> هل هو صحيح جسماً لا يعاني من أمراض أخرى .
٥. الحالة النفسية للفرد . ٦. خبرة الفرد وثقافته . ٧. القدرة على التمييز للمنبهات
٨. توقع الشخص والاستعداد الذهني والحركي . ٩. حالات اليقظة والوعي .

اضطرابات الانتباه لدى الأطفال المعاقين عقلياً :

- أ- لا يستجيب المعاقون عقلياً للمثيرات أو التعليمات اللفظية بسهولة. حيث لا ينتبهون جيداً للمثيرات الجديدة . ~> فلا بد من استخدام التكرارات حتى يستجيبون .
- ب- يظهرون انتباه مشتت للمثيرات الجديدة بينما يستغرق الطفل العادي في المهمة ولا يعطي أهمية للمثيرات غير موضوع التنبيه المقصود .
- ج- ضعف القدرة اللغوية لديهم مما يقلل من القدرة على التعبير عن احتياجاتهم أو تقدير الآخرين أو التفاعل معهم بصورة سوية بكل صور التعامل الرمزية والصوتية .

د- الاندفاعية وعدم التروي . ~ الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة العقلية سعه وعدم التروي في الإقبال على الشيء فيجب إبعادهم عن الأماكن الخطرة .

ه- الحركة الزائدة غير الموجهة أو الهادفة .

و- مدى الانتباه بسيط فلا يتنبه الطفل المعاق عقلياً إلا لمثير واحد ولمدة قصيرة فلا يستطيع المتابعة وتركيز الانتباه لشيء أو موضوع واحد فترة طويلة .

ز- لدى المعاقين عقلياً فشل في تحديد المثير المطلوب الانتباه له وأحياناً يستجيبون لمثيرات غير مطلوبة .

ح- تقل لديهم مرونة الانتباه وتعديله من مثير لآخر .

ويمكن علاج اضطرابات الانتباه لدى المعاقين عقلياً باستخدام الوسائل التالية :

➤ الإثراء البيئي بالمثيرات التي تتميز بالجدة والغرابة أي جديدة ملفتة لنظر الطفل وغير معتادة وغريبة .

➤ استخدام الوسائل المعينة لعرض المثير بأكثر من طريقة .

➤ تدريبه على عملية انتقاء المثيرات والتعامل معها .

محاضرة الحادية عشر...

اضطرابات الذاكرة لدى الأطفال المعاقين عقلياً :

تعتبر عملية التذكر هامة في حياة الأفراد لكي يتم التمكن من الاستفادة من الخبرات السابقة والتعامل مع الأفراد والبيئة . حيث يتم تسجيل جميع الخبرات التي نمر بها في حياتنا ، ويمكن استخدامها وقت الحاجة بسرعة فائقة . وعملية التذكر تمر بمراحل ثلاث وهي **التسجيل والتخزين ثم الاسترجاع** . فالتعلم في الحقيقة يبني على خبرات سابقة وهنا تظهر أهمية عملية التذكر وكذلك الابتكار والإبداع حيث يحتاج إلى معلومات سابقة

ومواقف الحياة كذلك سريعة التغير وخصوصاً التي تحتاج إلى الاستفادة من ردود الفعل الجاهزة والمخزنة والتي تتناسب مع المواقف أو التي تحتاج إلى الاستدعاء. لذلك تتعدد أساليب الاستدعاء لهذه المعلومات . ويتم علاج عملية التواصل بتنمية كل من المهارات اللغوية والاستماع والقراءة والكتابة والمهارات الاجتماعية والوجدانية وتنمية العمليات العقلية الأساسية .

علاج اضطرابات التواصل لدى الأطفال المعاقين عقلياً:

- ويمكن تقديم اتجاهات أو محددات عامة في كيفية تنمية مهارات التواصل لدى الطفل المعاق عقلياً منها :

1. تحديد مستوى القدرات العقلية واللغوية قبل بداية أي برنامج ~<
- تحديد القدرات العقلية وتحديد القدرات اللغوية حتى نستطيع أن نعرف المستوى الحالي وعمل تقييم المستوى الحالي وتوفير البرامج التي يتناسب معه

٢. إشراك الوالدين أو أحدهما في تطبيق أي برنامج تدريبي ~< لماذا ؟ لأن الوالدين هم اقرب الناس للطفل المعاق وأكثر الناس دراية ومعرفة بخصائص هذا الطفل .. ويسع الطالب بالفرح باشتراك والديه البرامج .
٣. استخدام التعزيز الإيجابي لسلوكيات الطفل لتشجيعه ~< لا نستطيع أن نقدم شيء من دون تعزيز ايجابي لابد من التعزيز .فلها تأثير كبير جداً سواء للعاديين أم المعاقين حيث انه تدعم الإنسان للاستمرارية وتشجعه للعمل
٤. التكرار وإعادة الخبرة مرات عند تقديمها للطفل المعاق عقلياً ~< لا بد من عملية التكرار لما يعانيه من مشاكل في التذكر والانتباه فإنه لن يستقبل من أول مرة .
- ٥) تنمية التمييز الحسي الحركي والسمعي والبصري . ~< المعاق يعاني من عدم التمييز في مجال الحواس . ، فيستخدم بعض الأساليب لتنمية المهارات الحسية.
- ٦) تنمية القدرة على التقليد (المحاكاة) من خلال لعب الأدوار والنمذجة ~< وهذا أسلوب حديث من أساليب التعليم .. التقليد حتى في مجال التعليم أسلوب جيد وحديث لإتقان العمليات التي بعدها .
- ٧) إعداد أنشطة و ألعاب غنية بالمشيرات الجديدة وذات الإثارة المستمرة لانتباه الطفل ~< لا بد من التنوع لألعاب الأطفال لتثير الطفل وتجعله دائما في حالة انتباه وإثارة مستمرة . ، إن استخدام المشيرات الجديدة له تأثيرات كبيرة لجذب انتباه الأطفال .

٨) تشجيع الطفل على اللعب الجماعي وعمليات البيع والشراء وغيرها
~< الطفل المتخلف عقليا يعاني من الانعزال سواء كان بإرادته أو غير إرادته بالمجتمع . ، وعندما يقوم باللعب الجماعي فهو يتعلم منهم اللغة والكلام والحركة وبعض المهارات فهو مهم ويجب تدريبه ليس فقط في اللعب بل للبيع والشراء لأنه لا يعرف أن يتعامل .

٩) التدريب على وصف المشاعر والاحتياجات واختيار الكلمات والألفاظ المناسبة ~< لا بد أن نقوم بتدريبه بكيف يصف مشاعره . ، لأنه يعاني من النقص عن التعبير بمشاعره .

١٠) إثارة دوافع الطفل إلى الكلام والتعامل مع المحيطين به ~< العمل بإثارة الطفل . ، كعمل المسابقات ويثيره لعملية الكلام عن طريقه . حتى يزرع لديه حب الكلام والتفاعل مع زملائه .

١١) التدريب على المحادثة والمناقشة وسرد القصص والحكايات ~< يجعل الطفل يبدأ بمحادثته مع احد زملائه ويعمل مقابله وبعض المناقشات ويتعلم الأشياء الصحيحة والخاطئة من القصص .

١٢) تهيئة الطفل لعملية القراءة والكتابة ~< يعاني المعاق من مشكله للقراءة والكتابة بسبب ضعف الإدراك والانتباه إليه . ، فلا بد من استخدام أساليب حديثه لتعليم القراءة والكتابة .

١٣) تنمية قدراته على تمييز الألوان أو الأحجام أو الأشكال أو المتشابه أو المتضاد .

١٤) الميل إلى تبسيط المعلومات المقدمة ومراجعتها جزء بجزء تدريجياً
~< لا بد من العمل لتبسيط المعلومات التي نقرّبها للطفل المعاق عقلياً
لان لا يستطيع الاستيعاب بالشكل المطلوب .

١٥) استخدام الوسائل المعينة بدقة وخصوصاً النماذج المادية المجسمة
والمناسبة لسن الطفل واحتياجاته أو النماذج القريبة من البيئة ~<
دائماً الشخص المعاق يفضل الأشياء المحسوسة التي يستطيع أن يتعلم
منها .، ويكون مناسبة لسن الطفل وقدراته العقلية ولا بعد أن يكون
النماذج المقدمة قريبة من بيئة الطفل حتى يستطيع التعرف عليه .

١٦) استخدام أسلوب الدمج مع العاديين كلما أمكن ذلك ~< اثبت أن
الشخص من خلال الدمج يستطيع أن يتعلم بدرجة كبيرة . ' ولا بد من
الإشراف عليهم حتى لا يتعرضوا للأضرار من قبل الأطفال العاديين .

١٧) التنوع في البيئة باستخدام الرحلات والأفلام المصورة للبيئة
والحفلات ~< يتعلم من خلال الرحلات والأفلام الظواهر الطبيعية

١٨) استخدام المسرح للتعبير عن رغبات الطفل بحرية مع ضرورة
وضوح الأصوات لكي يتمكن من تصحيح أخطاء النطق وإعطائه الثقة
بالنفس .

١٩) تنمية مهارات الرسم والأعمال اليدوية لديهم . ~< الرسم هو
التعبير الحقيقي عن ميول الطفل .، الشخص من خلال رسمته يعرف
بأن الطفل عدواني أو عاطفي أو مبدع .، فالشخص المعاق عقلياً هو
أكثر الناس الاستفادة من هذه المهارات .

٢٠) الأناشيد أو القراءة الجماعية تحسن من النطق وتزيد من فرصة التقليد والمحاكاة .

المحاضرة الثانية عشر

➤ اضطرابات التواصل لدى المعاقين سمعياً:

تزداد اضطرابات التواصل بين الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بازدياد درجة شدة الإعاقة . ~< كلما كانت الإعاقة شديدة قلت عملية التواصل .
فالإعاقة السمعية لها مستويات وأسباب الإعاقة من عصبية أو حسية وكذلك السن لغوية (الطفل الذي يفقد سمعه في سن ١٠ سنوات مثلاً يكون لديه حصيلة لغوية فيختلف عملية التواصل مع فل فقد السمع منذ الولادة) وقت حدوث الإعاقة فيوجد **معايير** لتصنيف المعاقين سمعياً ومنها .

١. درجة فقد السمع (كلي - جزئي) . ٢. زمن حدوث الإصابة (قبل اكتشاف مبادئ اللغة أم بعدها) .
٣. تصنيف طبي . ~< هل هو شديد أو متوسط أو بسيط الإعاقة .
٤. تصنيف تربوي بناءً على احتياج الطفل لوسائل معينة أثناء عملية تعليمية أو مدارس خاصة .

➤ المشكلات الوجدانية لدى المعاقين سمعياً:

من المشكلات الوجدانية لدى المعاقين سمعياً هو شعوره بعدم المقبولية الاجتماعية من قبل العاديين لصعوبة التواصل من قبلهم معه

ويلاحظ الاندفاعية في سلوكه في مواقف الحياة التي تحتاج إلى تروى
وتأتي كما هو الحال في الفصل الدراسي .

➤ ملامح اضطرابات التواصل لدى الأطفال ذوي الإعاقة السمعية :

وفيما يلي ملامح اضطرابات التواصل لدى الأطفال ذوي الإعاقة السمعية

١. تظهر الآثار المدمرة لدى الطفل الأصم بصورة واضحة في اللغة ومهارات التواصل المنطوقة والمسموعة والقدرة التعبيرية.
٢. نظراً لعدم سماع الطفل في الشهور الأولى من حياته صوته وصوت الآخرين يؤدي إلى توقفه عن التلطف بالمقاطع أو (المناغاة) مما يضعف لديه أجهزة النطق ولو كانت سليمة .
٣. كلما زادت شدة فقد السمع كلما زاد الفقد اللغوي المسموع من قبل الآخرين ويتم التواصل بطرق تعويضية من الأقران والأسرة في البداية لتحقيق حاجاته ومتطلباته .
٤. الأطفال ذوي الضعف السمعي أو الخلل السمعي يحتاجوا إلى تربية سمعية حفاظاً على بقايا السمع وتطويراً للغة الطفل لاستخدامها وتنمية تركيز الانتباه والتدريبات على الكلام والتخاطب .

٥. يتأثر كل من العمليات العقلية والتحصيل الأكاديمي أو المدرسي والتكيف الاجتماعي والأسرة والعمل بفقدان القدرة اللغوية لدى الطفل الأصم .

٦. نظراً لاضطراب التواصل لدى الطفل الأصم فيميل إلى العزلة أو الانطواء والإحباط مما يؤدي إلى عجز الأصم من المشاركة بفاعلية في مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية ويعطل قدراته واستعداداته.

➤ علاج اضطرابات التواصل لدى المعاقين سمعياً :

تظهر هنا الحاجة الملحة لضرورة توفير سبل تواصل للصم تتناسب مع ما لديهم من إمكانيات حيث تختلف درجة الإعاقة من فرد لآخر أي مقدار الفقد السمعي .

➤ ومن الطرق التي تتبع للتواصل لدى الأطفال المعاقين سمعياً :

١. استخدام السماعات ومعينات السمع لضعاف السمع أو العلاج الجراحي للحالات التي تحتاج إلى إجراء عمليات في الأذن .

٢. التواصل الإشاري ، فاللغة الإشارية لها أسس وقوانين متفق عليها ؛ وتختلف باختلاف الخبرة السابقة للطفل واللغة الإشارية التي تم تعلمها في أسرته .

٣. التواصل بقراءة الشفاه ويقصد بها تركيز المعوق سمعياً على شفاه المتكلم وفمه أثناء الكلام ؛ ويصلح ذلك مع من لهم بقايا سمع حتى يمكن ربطة بين سماع الصوت وحركة الشفاه .

٤. الأنشطة الحرة والتمثيل للموضوعات والمواقف الصامتة .
٥. التواصل بالإيماءات والوجه والحركات البدنية .
٦. التواصل بالقراءة والكتابة وتتم تلك الطريقة بهدف تحقيق التواصل بين الأصم والآخرين.
٧. التواصل الشامل أي بكل طرق التواصل المتاحة .

المحاضرة الثالثة عشر

اضطرابات التواصل لدى المعاقين بصرياً:

أن البصر يعتبر من أهم الحواس وأكثرها إشارة حيث أن ثلثي المعلومات التي تأتينا عن العالم تصلنا عن طريق الجهاز البصري .

ونظراً لما يعانيه فاقد البصر من فقد للإدراك البصري للتمييز بين محتويات البيئة يركز انتباهه أكثر بكل من حاسة اللمس والسمع والإحساس بالحرارة والضغط واتجاه الهواء ومواضع الأشياء في البيئة المحيطة ويؤثر فقدان البصر على مدركات الفرد بناءً على عدة معايير منها :

السن عند حدوث الإصابة . - سلامة بقية الحواس والإعاقات الأخرى .

بيئة المعاقين بصرياً واتجاهها نحو الإعاقة . - الإعاقة الخلقية (منذ

الميلاد) أو المكتسبة أو الطارئة .

وقد أجمع الغالبية من المتخصصين في مجال الإعاقة البصرية أن الإعاقة البصرية منذ الميلاد أو ما قبل السادسة تؤثر على مداركات الطفل حيث لم تتكون لديه خريطة بصرية تذكيرية للأشكال والأحجام و المواضع للأشياء و العلامات بينها كاملة . أما بعد السادسة تتكون لديه صورة تذكيرية للخبرات الإدراكية للبيئة من حوله ولنفسه ويستعين الكفيف بالحواس الأخرى المتبقية في تحقيق مطالبه اليومية .

و يستطيع المكفوف القيام بكثير من الأنشطة باستخدام تلك الحواس مما يدفع الكثير منهم إلى النبوغ و التفوق على المبصرين في مجالات كثيرة في الحياة

ويتضح اضطراب التواصل لدى المكفوفين في المحاور التالية :

- ١ . فقد التواصل البصري وتعبيرات الوجه والبدن كصور مرئية .
- ٢ . لا يوجد صور في الذاكرة يمكن استدعائها عن المواقف والأشخاص ويعتمد فقط على الذاكرة الوصفية السمعية اللفظية واللمسية .
- ٣ . نقص في التصوير اللفظي لما يراه كما هو لدى المبصرين فيلجا إلى التكرار والإطالة في بعض المواقف .
- ٤ . عدم مناسبة الصوت من حيث شدته أو ارتفاعه أو نغمته كتعبير عن الموقف لعدم إدراكه لتعبيرات الوجوه أو المسافة والعدد ومواضعهم المكانية
- ٥ . محدودية الحركة في المجال مما يقلل من خبرته بالبيئة وتواصله مع مكوناتها .

٦. يعتمد في تواصله مع الآخرين على الذاكرة السمعية فيميز أصوات الآخرين ونوعية انفعالاتهم من خلال الصوت .
٨. الاتجاهات السالبة نحو الإعاقة البصرية من المحيطين به يقلل من مستوى التواصل الاجتماعي والوجداني لدى الكفيف .
٩. تؤثر الإعاقة على العمليات العقلية مثل التصور والتخيل البصري ويقوم لهذه العمليات من خلال اللمس والسمع والشم وغيرها من الإحساسات بالإضافة إلى الوصف اللفظي من الآخرين مثل وصف الألوان والأحجام والمسافات .
١٠. تؤثر الإعاقة على قدرة الكفيف في التحكم في البيئة والقدرة على التغير .
١١. تواصل الكفيف اجتماعياً يمثل صراعاً بين الاعتمادية والاستقلالية حيث يعتمد على الآخرين في حياته فيشعر بعدم الكفاية أو الكفاءة الاجتماعية
١٢. من معوقات تواصله أيضاً النظرة التشاؤمية والسلبية من المحيطين به .

➤ علاج معوقات التواصل لدى ذوي الإعاقة البصرية :

يمكن التدخل وعلاج معوقات التواصل لدى ذوي الإعاقة البصرية كالتالي

١. اللجوء إلى نظام الدمج ليتمكن اكتساب تعبيرات ومفاهيم وإثراء لغوي أكثر من وجوده مع بقية المكفوفين .
٢. تعديل الاتجاهات السلبية والسالبة تجاه الإعاقة البصرية من جانب المبصرين والمحيطين بذوي الإعاقة البصرية .
٣. استخدام وسائل معينة تكنولوجية حديثة في إكسابهم الخبرة والمفاهيم اللازمة كتعلمهم وتوسيع مجالات إدراكاتهم المختلفة .
٤. تشجيع التفكير الابتكاري لديهم والجوانب الإيجابية في شخصياتهم .
٥. التوسع في استخدام التدريبات الحركية التي تكسبهم ذاكرة مكانية مناسبة لسن الطفل الكفيف وتمكنه من السيطرة على البيئة وتزيد من محدودية الحركة والتنقل والبعد .
٦. تشجيع المحيطين بالمكفوفين على القراءة وكثرة الوصف والتفاصيل لما يحيط بالطفل .

المحاضرة الرابعة عشر

اضطراب التواصل لدى الأطفال ذوي النشاط الزائد:

أولاً / النشاط الزائد : يعرفه عبد العزيز الشخصي (١٩٨٥) على أنه الطفل الذي يعاني من ارتفاع مستوى لنشاط بصورة غير مقبولة اجتماعياً وعدم القدرة على تركيز الانتباه لمدة طويلة وعدم ضبط النفس (الاندفاعية) وعدم القدرة على إقامة علاقات طيبة مع أقرانه ووالديه ومدرسيه .

ولا يعتبر النشاط الزائد مرض ولكنه عرض تشترك معه كثير من الاضطرابات المختلفة وقد يرجع النشاط الزائد إلى تلف مخي بسيط أو اضطراب الانتباه والنشاط الزائد لدى ذوي الإعاقة السمعية والعقلية .

كثيراً ما يجري ويتسلق على الأشياء . - يتحرك كثيراً وهو جالس . -
يجد صعوبة في الاستمرار في الجلوس .

يتحرك كثيراً أثناء النوم . - دائماً ما يبدو كما لو كان على سفر أو يتصرف كما لو كان يتحرك بموتور .

يعتبر النشاط الزائد من أكثر اضطرابات الطفولة انتشاراً لوجودها مع بعض الاضطرابات الأخرى كما سبق توضيح ذلك ويقدر وجودها بين الأطفال بنسبة (٣ - ٥ %) وترجع صعوبة قياس وتشخيص النشاط الزائد إلى تدخله مع الكثير من الاضطرابات كما أطلق عليها زملة سترافوس وهي فرط النشاط واضطراب الدافع للحركة والخلل المخي الوظيفي البسيط وعسر القراءة واضطراب الانتباه .

ورغم ذلك بذلت محاولات لقياس وتحديد النشاط الحركي للأطفال بثلاثة طرق وهي :

(١) **الملاحظة المباشرة :** ويتطلب الملاحظة ساعات طويلة من العمل

من جانب المعلمين لرؤيتهم الطفل في مواقف جماعية كثيرة مقارنةً بزملائه من نفس السن ويمكن للآباء أيضاً تسجيل ملاحظاتهم عن الطفل

ورغم ذلك بذلت محاولات لقياس وتحديد النشاط الحركي للأطفال بثلاثة طرق وهي :

(٢) **المقابلة** : وتتم على جلسات محدودة باشتراك الوالدين .

(٣) موازين التقدير ومنها استبيان للمدرس واستبيان للآباء .

ثانياً / اضطراب الانتباه لدى الأطفال :

ظهر هذا المصطلح حديثاً ويشمل الصعوبات الانتباهية التي تظهر لدى الأطفال وقد يصاحبها نشاط زائد وقد لا يصاحبها ؛ وهذا الاضطراب ينتشر لدى الأطفال في سن السادسة حتى العاشرة بنسبة (٣ - ٥٠ %) ويظهر لدى الذكور أعلى من الإناث .

➤ أعراض اضطراب الانتباه لدى الأطفال :

• أعراض اضطراب الانتباه AD :

يجد صعوبة في مواصلة الانتباه . - يعمل أخطاء

كثيرة في الواجب المدرسي وغيره من الأنشطة .

يجد صعوبة في الاحتفاظ بالانتباه أثناء أداء المهام . - يصعب عليه

اللعب بنشاط محدد .

يبدو أنه يسمع (غير مركز) أثناء الحديث عليه . - يجد صعوبة في

تنظيم المهام أو الأنشطة .

يفقد الأشياء الهامة الخاصة بالمهام أو الأنشطة . - يسهل تشتته
ببعض المثيرات العارضة .

يكره الأعمال التي تحتاج لجهد عقلي . - كثيراً ما ينسى في
الأنشطة اليومية .

• أعراض النشاط الزائد HA :

يأتي بحركات عصبية بيده وقدمه . - كثير الاستدارة والحركة في
المنزل والمدرسة .

غالباً ما يتحدث بكثرة . - يجد صعوبة في اللعب بهدوء .

يميل إلى تغيير موضعه ويجري ويقفز . - يترك أماكن جلوسه سواء
في المنزل أو الفصل .

ا.هـ