

ثامنًا: أبعاد التواصل :

يتمثل التواصل الجيد بين الأفراد في الآتي :-

- **التواصل العقلي -المعرفي :** وهو التواصل القائم على تبادل المعرفة، ووجهات النظر مع الطرف الآخر، ويتمثل في إدراكات الفرد لأفكاره وما يدور حوله من تصرفات.
 - **التواصل البدني، أو لغة البدن :** وهو أكثر الأشكال التواصلية صدقًا، إذ إن الألفاظ والكلمات قد تتعرض للتزييف والخداع المقصود أو غير المقصود (اللاشعوري) ، ويتوقف ماهية تواصل الفرد على مدى تفسيره لتعبيرات وجه الآخرين وإيماءاتهم ولغة البدن لديهم.
 - **التواصل الوجداني :** أى تواصل الوجدانات في سياق علاقة حميمة ومن أهم مظاهره :الحب والتقبل والاحترام بين جميع أفراد الأسرة وهذا ما يهيم الفرد ، كما يبدو في المصافحة الدافئة ، فالحب هو الطريقة الوحيدة التي يدرك بها الإنسان كائنًا إنسانيًا آخر في أعماق أغوار شخصيته ، فلا يستطيع إنسان أن يصبح واعيًا كل الوعي بالجواهر العميق لشخص آخر إلا إذا أحبه على حد تعبير فرانكل مما يعنى أن الحب من أهم مقومات التواصل الوجداني.
 - **التواصل الاجتماعي :** هو التواصل القائم على اندماج الفرد مع الآخرين ، ويظهر من خلاله مظاهر منها : نبرة الصوت الحنونة ، والاستحسان ، والسلوك الدال على الحب ، والابتسام ، والضحك ، والتشجيع.
- وهذه الأبعاد ليست منفصلة عن بعضها بحدود جامدة ، بل تكون متداخلة إلى حد كبير؛ فعلى سبيل المثال : المصافحة الدافئة تجمع إلى حد كبير بين التواصل البدني (تشابك الأيدي) والوجداني (الدفء العاطفي المصاحب) والاجتماعي (علاقة اجتماعية بين شخصين)، والحوار الهادئ الرقيق بين شخصين في موضوع ما إنما يجمع بين التواصل العقلي / المعرفي والتواصل الوجداني والاجتماعي.

كل منا

تاسعًا : شروط التواصل الفعال:

يملك كمية من الطاقة المعدة لإجراء عملية التواصل ، ولكن من الأهمية لا بد أن نتعرف على كيفية استثمار هذه الطاقة المتاحة في تحقيق أفضل تواصل في أقل وقت ممكن ، وتشير زينب شقير (2001) إلى ثلاثة مقومات أساسية لنجاح عملية التواصل هي:

1- كفاءة وجودة عملية الإرسال من المرسل.

2- ضمان إدراك وفهم الرسالة من المستقبل.

3- انعدام أو تقليل عوامل التشويش على الاتصال.

ويرى أبو النجا العمري (2001) أنه يوجد عدة عوامل تجعل التواصل فعالاً منها:

*تحديد الهدف من الاتصال.

*تحديد المضمون الأفضل للرسالة.

*تحديد الجمهور الذي ستوجه إليه الرسالة.

*تحديد كيفية النفاذ إلى عقل الجمهور وقلبه.

*تحديد التوقيت الملائم للاتصال.

*تحديد نوع إرجاع الأثر أو الصدى.

*تقويم نتائج الاتصال.

*ضرورة توافر قدر مناسب من الوضوح المعرفي.

*مقاومة الغواية والإغواء.

*استثارة السلوك الاتصالي.

ويضيف هشام الخولي (2007) عدة شروط منها :

• الثقة بالنفس

• الشعور بالمسئولية .

• الحوار الجيد.

• الذكاء العاطفي.

• الاتزان الانفعالي.

• الإيجابية.

• سلامة الاعتقاد.

مما سبق يتضح وجود عدة مقومات أساسية لفاعلية التواصل بين الأفراد منها :

1. تكوين علاقات ايجابية مع البيئة و الآخرين .

2. الإدراك الواقعي للذات وقبولها وصدق الفرد مع نفسه و الآخرين.

3. حب المعرفة و الابتكار والإنجاز .

4. القدرة على مواجهه الإحباط .

5. التوافق مع القيم الاجتماعية .

6. التوافق مع الطبيعة الثقافية والحضارية للمجتمع .

7. تحديد الأهداف بما يتناسب مع الإمكانيات.

8. القدرة على اتخاذ القرار و تحمل المسؤولية .
9. الثبات النفسي والاتزان الانفعالي .

10- الصمود في مواجهة الاضطرابات النفسية.

11-ينظر للآخرين علي أنهم أفضل منه في أشياء وهو أفضل منهم في أشياء أخرى وعلي الجميع التكامل والتعاون وصولا للأفضل .

12-الاستقلال في التفكير.

13-مرونة الشخصية والتحرر من الجمود و الأنانية.

14-حل المشكلات بطرق عمليه فعالة و عدم اللجوء إلى الحيل الدفاعية بشكل مستمر.

15 - أن يسلك الفرد سلوكيات مألوفة مع طبيعة المجتمع.

ونضيف على ما سبق مؤشرات مقترحة للشخصية المتمتعة بالتواصل الاجتماعي الفعال :

الجانب الروحي :

الإيمان بالله تعالى وأداء العبادات والرضا بقضاء الله وقدره وغيره.

2 - الجانب النفسي :

الصدق مع النفس ، سلامة الصدر من الحقد والحسد والكراهية ، قبول الذات ، القدرة علي تحمل الإحباط ، القدرة علي تحمل القلق ، الابتعاد عما يؤدي النفس ، سعة الصدر ، السيطرة وضبط النفس، البساطة ، الطموح ، الاعتماد علي النفس ، وغيرها.

3 - الجانب الاجتماعي :

حب الوالدين وحب شريك الحياة وحب الأولاد ومساعدة المحتاج والأمانة والجرأة في قول الحق والابتعاد عما يؤدي الآخرين وحب العمل والصدق مع الآخرين وتحمل المسؤولية الاجتماعية.

4 - الجانب البيولوجي:

سلامة الجسم من الأمراض وسلامته من العيوب الخلقية وتكوين مفهوم موجب للجسم والعناية الصحية بالجسم وعدم تكلفته أكثر من طاقته.

استراحة : تُعد الخرائط الذهنية Mind Maps من أدوات التفكير البصري الإبداعي ، فظهرت على يد العالم توني بوزان Tony Buzan فهي إحدى الطرق التي يستخدمها المعلم والمتعلم لتخزين واستدعاء المعلومات بسهولة ويسر فهي : عبارة عن نقطة مركزية وأذرع متفرعة منها، ومن كل ذراع تتفرع أذرع أصغر وأدق ، وإذا تعرفنا وفهمنا الخلية العصبية نستطيع فهم دماغنا بشكل أكبر ، وربما لهذا السبب تكون الخرائط الذهنية أقرب في شكلها إلى الخلايا العصبية .



ما يجب وضعه في الاعتبار عند رسم الخريطة الذهنية:-

& المخ البشري يتكون من فصين : أيمن وأيسر ولكل منهما لغته في التخاطب ، فعليك التنوع في الرسوم والألوان والأرقام واستخدام الصور والقصاصات واستثمار مصادر البيئة المتاحة في التدفق الفكري أثناء قراءة موضوع ما .

& لا تتقيد بشكل محدد.

& لا تتوقف أبدًا عن رسم ما تريد ، واستمر في حركة مستمرة ، ارسم دوائر وأفرع فارغة ، أو أرسم خطوطًا جديدةً على الخطوط الموجودة ، أو قم بتغيير اللون فمثل هذا يساعد على شحن طاقة المخ ويدفعك لإنتاج المزيد من الأفكار.

& إذا وجدتِ وأنت تكتب علاقة بين الأفرع المختلفة بشكل فوري ، أو وجدتِ فكرة واحترت في الفرع الذي يجب أن تضع الفكرة تحته ، فلا تعيد بناء ما كتبت ، فالترتيب يبطل تدفق أفكارك، لأنك ستقوم بترتيب الأفكار لاحقاً .

& تذكر أنه يمكنك دائماً إدراج الأفكار مباشرة تحت النقطة المركزية الرئيسية دون أن تضع الوقت في تنظيمها.

& العقول البشرية مختلفة عن بعضها البعض ، فكل فرد آليته وطريقته الخاصة به في التعبير عن أفكاره .
& استمر في تنفيذ هذه الآلية ستجد تطوراً ملحوظاً في الأداء ، وستضعف قوة ذاكرتك في المدى والمدة.

الفصل الثاني

اضطرابات التواصل

من المتوقع بعد قراءة هذا الفصل يمكن تحقيق النتائج الآتية:

1- مفاهيم اضطرابات التواصل .

2- أسباب اضطرابات التواصل :

أ - عضوية (بيولوجية – نمائية – وظيفية).

- ب- نفسية وبيئية (الفرد - الأسرة - الرفاق - المدرسة - المجتمع).
- 3- أعراض ومكونات اضطرابات التواصل:
- أ - المكون الفسيولوجي
- ب - المكون النفسي.
- ج - المكون المعرفي
- د - المكون السلوكي.
- 4- قياس اضطرابات التواصل.
- 5- تشخيص اضطرابات التواصل.
- 6- أساليب التغلب على مشكلات التواصل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة.

تمهيد:

تكمن أهمية معرفة مدى شيوع اضطرابات التواصل في أنها تساعد المسؤولين أصحاب القرار والمختصين والمعلمين على الوقوف على حجم المشكلة وتحديد حاجات المجتمع من الكوادر المؤهلة والتجهيزات اللازمة والمشاركة في تقديم الخدمات المناسبة لهذه الفئة .

وتقدر الدراسات العالمية نسبة انتشار اضطرابات التواصل (10 %) من مجموع السكان في الولايات المتحدة (موسى عمايره وياسر الناطور ، 2012)

وأشارت دراسة أجرتها وزارة التربية في الولايات المتحدة عام (1992) إلى أن مجموع الطلبة الذين تلقوا خدمات التربية الخاصة في العام الدراسي (1987 / 1988) قد بلغ (4367630) طالب وطالبة وقد تراوحت أعمارهم بين (21-6 سنة) ، كما أظهرت الدراسة أن ما يقرب من نصف هذا العدد من الطلبة نسبتهم (49,1%) يعانون من صعوبات في التعلم كمشكلة أساسية ، في حين أن نسبة الطلبة الذين يعانون من اضطرابات في النطق أو اللغة بلغت (22,7%) من إجمالي الطلاب الذين تمت خدمتهم ، يضاف إليهم (1,4% ممن يعانون من اضطرابات سمعية) (Haynes, Moran, & Pindzola, 2006)

أولاً : مفاهيم اضطرابات التواصل :-

من خلال العرض السابق للتواصل بصفة عامة للعاديين سوف نتعرض في الفصل القادم لاضطرابات التواصل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة كما يلي :-

اضطرابات التواصل هي عجز المرسل في توصيل ونقل الأفكار أو الآراء أو الانفعالات إلى المستقبل ، وقد يرجع ذلك لأسباب عضوية أو بيئية لدى أية منهما، فينتج قصوراً واضحاً في العلاقات الضمنشخصية والبيئشخصية.

يعرف جمال الخطيب ومنى الحديدى (1997) اضطرابات التواصل بأنها اضطراب ملحوظ في النطق أو الصوت أو الطلاقة الكلامية أو التأخر اللغوي أو عدم تطور اللغة التعبيرية أو اللغة الاستقبالية , الأمر الذي يجعل الطفل بحاجة إلى برامج علاجية أو تربوية خاصة .

ويشير عبد العزيز الشخص (2000) إلى اضطرابات التواصل بأنها أى اضطراب فى قدرة الفرد على الفهم والتعبير عن أفكاره أو خبراته أو مشاعره.

والمقصود هنا وجود ضعف فى مهارة النطق واللغة الذى يمكن أن يكون خلقيًا أو مكتسبًا ، وهذه المهارات تشمل مهارة النطق والطلاقة والصوت واللغة الاستقبالية والتعبيرية.

وهى حالة تؤدي إلى إعاقة عملية التواصل كاضطراب الكلام أو اللغة أو أية مهارة من مهارات التواصل وهى المهارات التي تشير إلى مختلف الطرق المستخدمة في تبادل الأفكار أو الآراء والمعتقدات بين الأفراد من خلال الأساليب الشائعة سواء كانت الكلام الشفهي أو اللغة المكتوبة أو الإيماءات أو غيرها (محمود أبو العزيم، 2000)

ويشير فاروق الروسان (2001) إلى أن اضطرابات التواصل هى خلل يصيب لغة الطفل ويؤثر سلبيًا على حالته النفسية وعلى قدراته على التواصل فى مجتمعه ، وهذا ينعكس على حياته المستقبلية فى كافة النواحي الاجتماعية والنفسية والأكاديمية والمهنية ، مما يؤثر على قدرته أثناء التفاعل مع الآخرين، ويعمل على نقص قدراته التحصيلية وأدائه بشكل طبيعي سواء فى المدرسة أو العمل.

ويؤكد عادل العدل (2000) أن اضطرابات التواصل هى اضطراب ملحوظ فى النطق أو الصوت أو الطلاقة الكلامية أو التأخر اللغوي أو عدم تطور اللغة التعبيرية أو اللغة الاستقبالية الأمر الذي يجعل الطفل بحاجة إلى برامج علاجية أو تربوية خاصة ، وقد ترتبط لدى بعض الأطفال بالإعاقة الجسمية والحسية مثل الشلل الدماغى أو الصمم أو التخلف العقلي وغيرها من الإعاقات وقد يكون طفل طبيعي ويعانى من مشكلة فى التواصل.

وتعرفها زينب شقير (2005) بأنها عجز الفرد فى جعل كلامه مفهومًا للآخرين ، والعجز عن التعبير عن أفكاره بكلمات مناسبة ، وعجزه عن فهم الأفكار التى يسمعها من الآخرين سواء المنطوقة أو المكتوبة.

ويرى جمال الخطيب (2007) بأنها الحالة التى يكون فيها الكلام شاذًا مقارنة بكلام الآخرين بحيث يلفت نظر كل من المتكلم والمستمع إليه ويعرقل القدرة على التواصل مع الآخرين ، فالشخص الذى يعانى من اضطرابات التواصل غير قادر على قول ما يرغب قوله كليًا أو جزئيًا ، كما أنه غير قادر على الكلام فى الوقت المحدد له وفى حالة كونه مستمعًا فهو غير قادر على فهم بعض أو جميع ما يقوله الآخرون .

ويشير إيهاب البيلوي (2013) إلى أن اضطرابات التواصل هى اضطراب ملحوظ فى اللغة أو الاستخدام الطبيعي للنطق ، أو الصوت أو الطلاقة الكلامية .

من التعريفات السابقة يتضح أنه تم عرض اضطرابات التواصل على أنها اضطرابات التخاطب فقط فى حين أن اضطرابات التواصل لا بد أن تتضمن قصور فى التواصل غير اللفظي أيضًا ، لأن اضطرابات التواصل حالة تؤدي إلى صعوبة تفعيل مهارات التواصل اللفظي من التعبير الاجتماعي والحساسية الاجتماعية والضبط الاجتماعي أو صعوبة تفعيل مهارات التواصل غير اللفظي من التعبير الانفعالي

والحساسية الانفعالية والضبط الانفعالي أثناء تفاعل الفرد مع العالم المحيط به ، مما يسبب خلل في إرسال الرسالة أو فهمها بشكل صحيح ، ومن ثم يحدث قصور في تحقيق الأهداف المنوطة لعملية التواصل.

مما سبق يتضح أن اضطرابات التواصل هي : عجز المرسل في توصيل ونقل الأفكار أو الآراء أو الانفعالات والاتجاهات إلى المستقبل ، وقد يرجع ذلك لأسباب عضوية أو بيئية لدى أية منهما ، فينتج قصورًا واضحًا في العلاقات الضمنشخصية والبينشخصية ، وهذا الاضطراب يكون ملحوظًا عند تتبع تطور مراحل نمو اللغة التعبيرية أو الاستقبالية أو الطلاقة الكلامية أو الصوت ، الأمر الذي يجعل الفرد بحاجة إلى برامج إرشادية أو تدريبية أو علاجية.

نستخلص من هذا المفهوم عدة نقاط مهمة منها:

- 1- وجود خطأ في عملية الإرسال أو الاستقبال.
- 2- أسباب اضطرابات التواصل متنوعة (عضوية وبيئية) .
- 3- وجود اتجاهات سلبية تجاه الآخرين ومن ثم صعوبة التواصل معهم .
- 4- وجود خلل في الجوانب التعليمية والانفعالية .
- 5- عجز الفرد بالقيام ببعض أو كل المهام المنوطة إليه بشكل فعال.