

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

دراسة استطلاعية حول مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة

- المراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية أنموذجا -

An Exploratory Study on Communication Skills About People With Special Needs Psycho-Pedagogical Centers of Medea City As a Model-

ط.د. علي بياتة^{1*}، أ.د. أحمد بن سعد²

¹ مخبر سوسولوجيا الاتصال الثقافي، جامعة عمار ثليجي-الأغواط- (الجزائر)، a.baiata@lagh-univ.dz

² جامعة عمار ثليجي-الأغواط (الجزائر) benssaad_ah@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/12/01

تاريخ القبول: 2022/10/04

تاريخ ارسال المقال: 2022/09/02

^{*} المؤلف المرسل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال الكشف على مستوى مهارات الاتصال بشكليه اللفظي وغير اللفظي، ولتحقيق هذا الهدف أجريت دراسة ميدانية بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية، على عينة مكونة من 115 مبحوثا من المتعاملين بطريقة مباشرة مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى استخدام مهارات الاتصال بالمراكز المبحوثة جاء بدرجة متوسطة من خلال جميع فقرات أبعادها، ماعدا مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالحركات التي جاءت بدرجة عالية. **الكلمات المفتاحية:** الاتصال، مهارات الاتصال، ذوي الاحتياجات الخاصة.

Abstract :

This study aimed to identify communication skills with people with special needs, by examining the level of communication skills in both verbal and non-verbal forms, and to achieve this goal, a field study was conducted in the psycho-pedagogical centers of Medea, on a sample of 115 respondents who dealt directly with a group with Special needs.

The study found that the level of using the communication skills in the centers came in a medium degree through all paragraphs of its dimensions, except for the level of using the skills related to the movements that came in a high degree.

Key words: communication, communication skills, people with special needs.

مقدمة:

يعد الاتصال قوة مؤثرة في الكثير من أوجه النشاطات الثقافية والتربوية والاجتماعية وعنصر متفاعل يؤثر ويتأثر بهذه النشاطات، والتي تعتمد في جوهرها على الاتصال بمهدف التأثير على الأفكار والاتجاهات بتعديلها أو تغييرها، وقد أكدت معظم الدراسات الاجتماعية والنفسية على أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال بكل ما تعلق بالجانب النفسي للأفراد، من أجل خلق حالة من التوازن مع الذات والمجتمع، إلى جانب إشباع الحاجات الأولية والثانوية كالحاجة للنجاح والتوافق النفسي والتقدير الاجتماعي.

إن الاتصال هو عملية يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة تحتاج إلى استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية، مع قدرة على الربط بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي لمواجهة مختلف المشاكل التي تعاني منها فئات المجتمع، خصوصا فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

وتعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من أكثر الفئات حاجة للاتصال بشكليه اللفظي وغير اللفظي، حيث يتطلب عند التعامل معها توافر مجموعة من المهارات، لذا بات من الضروري أن يلم الفرد بمهارات الاتصال لكي يصبح اتصاله مؤثرا ويحقق بذلك هدفه من الاتصال. (عبد الزهرة، 2019، ص 136).

يواجه معظم المتعاملين بطريقة مباشرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، صعوبات في مجال الاتصال بهذه الفئة الخاصة، ويمكن أن تكون هذه الصعوبات ناجمة عن فقدان مهارات الاتصال اللازمة للتفاعل معهم، وإقامة علاقات إيجابية بما يمنحهم الشعور بالرضا والثقة بالنفس. (عبد الزهرة، 2019، ص 137)، وقد تزداد حدة هذه الصعوبات عند التعامل مع المعاقين ذهنيا بالمراكز النفسية البيداغوجية، من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتعالج الإشكالية التالية:

ما هو مستوى استخدام مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟

1.1 الأسئلة الفرعية:

- ما هو مستوى استخدام مهارات التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا بولاية المدية؟
- ما هو مستوى استخدام مهارات الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟
- ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟
- ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟
- ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟
- ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؟

1.2. الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: هناك مستوى منخفض لاستخدام مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.
- الفرضية الفرعية الأولى: هناك مستوى منخفض لاستخدام مهارات التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا بولاية المدية.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك مستوى منخفض لاستخدام مهارات الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.
- الفرضية الفرعية الثالث: هناك مستوى منخفض لاستخدام المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.

- **الفرضية الفرعية الرابع:** هناك مستوى منخفض لاستخدام المهارات المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.
- **الفرضية الفرعية الخامس:** هناك مستوى منخفض لاستخدام المهارات المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** هناك مستوى منخفض لاستخدام المهارات المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.

3.1. أهداف الدراسة:

- نحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- التعرف على مستوى توافر مهارات التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؛
- قياس مستوى مهارات الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؛
- الوقوف على مستوى المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؛
- معرفة درجة توافر المهارات المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؛
- الكشف عن مستوى المهارات المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية؛
- التعرف مستوى استخدام حركات الجسد مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا لولاية المدية.

4.1. نوع الدراسة ومنهجها: تتوقف إجراءات الدراسة المستخدمة سواء في جمع البيانات أو تحليلها واستخلاص النتائج، على نوع الدراسة ومنهجها:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية على اعتبار أن هذا النوع من الدراسات، يتضمن دراسة للحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف، أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث، أو مجموعة من الأوضاع (حجاب، 2003، ص 78)، وعليه يتم عن طريق هذه الدراسة الحصول على معلومات و نتائج تفيد في الإجابة عن التساؤلات المطروحة حول الموضوع المدروس، من خلال وصف استخدامات مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيا بولاية المدية.

أما بالنسبة لمنهج الدراسة فتم اختيار منهج المسح وهو المنهج الأنسب في الدراسات الوصفية، وهو الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات

السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي ، وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك. (بن مرسل، 2010، ص 287).

2. الإطار المفاهيمي للدراسة:

تضم الدراسة العديد من المفاهيم الأساسية التي تحتاج إلى التحديد والضبط ومن أهمها :

1.2.1. الاتصال: يرى ديفيد بيرلو أن الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر، أما أندرسون فيرى بأن عملية الاتصال يقصد بها العملية التي ينتقل بها شخص معين من معنى إلى مستمع أو أكثر من خلال استخدام رموز واضحة صوتية أو مرئية. (عبد الله محمد، 2000، ص 54).

كما يرى "دانيال بونيو" أن الاتصال هو العملية التي تجمع بين الفرد مع الفرد مشكلة ثنائية بارغماتية، فهو العملية التي يؤثر بواسطتها الإنسان على أفكار وتصورات الإنسان الآخر باستعمال الرموز والإشارات (Daniel Bounoux, 2001, p 38)، كما يعرف الاتصال على أنه عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار المشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب (أبو عرقوب، 2011، ص 18).

1.1.2. الاتصال اللفظي: هو الاتصال الذي يتخذ من الألفاظ والكلمات وسائلا لانتقال الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهو نوعان الاتصال الشفوي، ويتم عن طريق الكلام والحديث بين المرسل والمستقبل، والاتصال الكتابي يتم عن طريق الكتابة (العربي، 2011، ص 6).

2.1.2. الاتصال غير اللفظي: هي تلك الحركات والإيماءات، سواء كانت تعبيرات الوجه، أو حركات اليد، التي تصدر من الشخص لأشخاص آخرين لهدف معين. (المسعودي 2009، ص 55)

وعليه يمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه هو كل ما يصدر عن جسم الإنسان من حركات، أو إيماءات أو إشارات، أو تعبيرات وجه، أو من خلال المظهر، أو المكان أو الزمان، سواء كانت إرادية، أو غير إرادية، فطرية، أو مكتسبة، وتؤثر في عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل. (Lonsdale, 2012, p79).

3.1.2. مهارات الاتصال: هي قدرة الفرد على التفاعل الملائم والفعال الذي يظهر من خلال أداء الفرد، أو من خلال وصف وملاحظة الآخرين لهذا الأداء، إذن هي أداء الفرد في عملية الاتصال بحيث ينعكس على مشاعر الفرد نفسه وعلى مشاعر الآخرين (القحطاني، 2013، ص 20) في دراستنا الحالية سيتم استخدام مهارات الاتصال بشكليه اللفظي وغير اللفظي، هذه المهارات تنطوي على مايلي: (East & Wright, 2007, p179).

1.3.1.2. مهارة الاستماع: هي الاتجاه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، بحيث أنه يتضمن الاستجابات البناءة التي تساعد المتحدث في التعبير عن أفكاره ومشاعره. فالمستمع الجيد من يحاول أن يسمع كل شيء ولا يقتصر إنصاته على ما يرغب في استماعه هو فقط (أبو شنب، 2013، ص 36)

2.3.1.2 مهارة التحدث: هو القدرة على إخراج الأفكار والمعاني في صورة لفظية (كلمات، جمل... الخ) بهدف إيصال ما يرغب أن يعبر عنه بطريقة تجعل من المتلقي يدرك معنى الرسالة ويتقبلها (قلي، 2005، ص 42).

3.3.1.2 مهارة التعبيرات الناتجة عن المسافة: وتعني المسافة التي تفصل بين الأفراد أثناء الاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم، ويمكن تقسيم المسافة إلى أربعة أقسام هي: (المسافة الحميمة، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة). ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات، وكذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي (بيز، 1997، ص 23، 22).

4.3.1.2 التعبيرات الناتجة عن استخدام الزمان والمكان: مهارات يستعمل الأفراد (المرسلين) الزمان والمكان غالباً لدى اتصالهم للتعبير عن السلطة، فاحترام الوقت من خلال الحضور والانصراف، وكذلك اختيار الوقت المناسب للكلام والصمت، له تأثير كبير على الآخرين، سواءً بالإيجاب أو السلب، يرى برنت روبن في كتابه الاتصال والسلوك الإنساني بأن اختيار التوقيت المناسب لتقديم الاقتراحات أو عقد الاجتماعات يلعب دوراً كبيراً في تقبل الآخرين لأفكارك وتفاعلهم معك في مثل تلك الاجتماعات. (Bakken et el, 2009, p103)، وعادة ما يستخدم الأفراد المكان للتعبير عن أهميته من خلال الجلوس في المكان الأفضل، كما أن المسافة التي تفصل بين الأفراد تعبر عن العلاقة بينهم، وتختلف باختلاف الخلفية الثقافية للأفراد.

3.1.2.5 مهارات التعبيرات الناتجة عن المظهر: (Barnett et el, 2009, p06).

تعطي الكثير من الثقافات أهمية كبيرة لمظهر الإنسان وعلى جاذبيته، ويحدث التفاعل بين الأفراد من خلال المظهر الجسمي، والبشرة، والشعر، والهيئة، ونوع الملابس، وألوانها، والإكسسوارات، والروائح، وغيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات اتصالية غير لفظية، حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم، ورضا الآخرين عنهم. (ديماري، 2008، ص 18).

6.3.1.2 مهارات التعبيرات الناتجة عن الحركات: وهي المهارات الناتجة عن الحركات التي يقوم بها الأفراد باستخدام الحركات التي تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، وذلك من خلال تعبيرات الوجه، وحركة العيون، والإشارات، وحركة الجسم، وحركات الرأس واليدين... وجميع هذه الحركات ذات دلالات معينة، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى. ودائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتاً في الذاكرة، ودائماً ما تؤكد، أو تعزز، أو توضح الاتصال اللفظي، ويشكل الاتصال غير اللفظي 55٪ مما نتواصل به. (العربي، 2011، ص 32)

2.2 مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة: هم أفراد يعانون نتيجة عوامل وراثية أو بيئية مكتسبة من قصور القدرة على تعلم أو اكتساب خبرات أو مهارات وأداء أعمال يقوم بها الفرد العادي السليم المماثل لهم في العمر والخلفية الثقافية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، ولهذا تصبح لهم بالإضافة إلى احتياجات الفرد العادي احتياجات تعليمية، نفسية حياتية، مهنية، اقتصادية، صحية خاصة، يلتزم المجتمع بتوفيرها لهم، باعتبارهم مواطنين وبشرا، قبل أن يكونوا معاقين كغيرهم من أفراد المجتمع (Berg, 1987, p54).

وعرّف بعضهم صاحب الاحتياجات الخاصة بأنه "الشخص الذي استقر به عائق أو أكثر، يوهن من قدرته ويجعله في أمس الحاجة إلى عونٍ خارجي" أو هو من فقد قدرته على مزاولة عمله، أو القيام بعملٍ آخر نتيجةً لقصورٍ بدني أو جسمي أو عقلي، سواء كان هذا القصور بسبب إصابته في حادثٍ أو مرضٍ أو عجزٍ خلقي .(ب.م، 2014، ص 8)

هذه الفئة كانت تعرف في السابق بفئة المعاقين ، لكن تم تغيير الاسم بعدها إلى ذوي الاحتياجات الخاصة مراعاة لمشاعرهم تخفيفاً عنهم وحفظاً لكرامتهم، وتعرف فئة ذوي الاحتياجات الخاصة على أنهم الأفراد الذين ينحرفون عن المستوى العادي أو المتوسط في خاصية ما من الخصائص، أو في جانب أو أكثر من جوانب الشخصية إلى الدرجة التي تحتم احتياجاتهم إلى خدمات خاصة، تختلف عما يقدم إلى أقرانهم العاديين، وذلك لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو والتوافق (Curto & Bayer, 2005,p15). ويمكن تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة أيضاً بأنهم أولئك الأفراد الذين يقعون في طرقي التوزيع الطبيعي بناء على السمة النفسية أو البدنية أو الطبية التي تميزوها، وقد أطلق عليهم ذوي الاحتياجات الخاصة نظراً لأن حاجاتهم النفسية والذهنية والتربوية تختلف عن حاجات الأفراد. (Ennew et al, 2000,p77). وعليه يقصد بهم في دراستنا ذوي الاحتياجات الخاصة من المعاقين ذهنيًا المتدربين في المراكز النفسية البيداغوجية بولاية المدية، أما المتعاملين بشكل مباشر مع ذوي الاحتياجات الخاصة فيقصد بهم الأفراد الذين يقدمون الخدمات العلمية والتربوية والطبية والاجتماعية من معلمين ومربين و أخصائيين نفسانيين وأطباء للمعاقين ذهنيًا بذات المراكز، وهم يمثلون الأفراد المبحوثين.

3. الدراسة الميدانية:

3.1. مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث هو العينة التي تجري عليها الدراسة الميدانية، وذلك تبعاً للمنهج المختار والمناسب للدراسة هذا المجتمع هو كل المتعاملين بطريقة مباشرة مع ذوي الاحتياجات بالمراكز النفسية البيداغوجية المتواجدة عبر ولاية المدية من مربين، وأخصائيين نفسانيين واجتماعيين، ومعلمين للتربية الخاصة، وأطباء وغيرهم، باستثناء بعض الموظفين كونهم بعيدين عن الواقع النفسي والاجتماعي لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وعليه فإن مجال دراستنا يشمل على 115 مفردة، وانطلاقاً من كون الدراسة تهدف إلى الوقوف على مستوى توافر مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية للمعاقين ذهنيًا بولاية المدية مجال الدراسة، ونظراً لقلة المبحوثين فقد تم استخدام المسح الشامل، الذي يأخذ جميع مفردات مجتمع البحث بعين الاعتبار، فالمسح الشامل هو قيام الباحث بجمع بيانات بحثه من جميع المفردات الوحدات التي تشكل مجتمع بحثه، ومن كافة الحالات التي تنطبق عليها خصائص معينة دون ترك أي مفردة أو حالة. (غربي، 2006، ص 13).

3.2. أدوات جمع البيانات: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بالاتصال بشكل عام والاتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي بشكل خاص، وكذلك من خلال مقابلة بعض

المختصين في علوم الإعلام والاتصال، ومن ثم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا منها دراسة (شيتات، 2017)، ودراسة (العربي، 2011).

وعليه تم بناء أداة خاصة بالبحث مكونة من 43 فقرة، مقسمة إلى (06) ستة أبعاد رئيسية، والجدول رقم (01) يوضح ذلك:

الجدول 01: أبعاد الدراسة وفقرات كل بعد

البعد	موضوعه	فقراته	
		من	إلى
الأول	التحدث	1	08
الثاني	الاستماع	09	13
الثالث	المظهر	14	21
الرابع	الزمان	22	28
الخامس	المكان	29	35
السادس	الحركات	36	43

المصدر: من إعداد الباحثين

كما اشتملت الأداة على مستوى استخدام بدائل متدرجة، تعكس درجة استخدام مهارات الاتصال اللفظية و غير اللفظية، لدى المتعاملين مباشرة مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز التي أجريت بها الدراسة الميدانية. أما بالنسبة لكيفية تحديد إتجاه إجابات أفراد العينة حول عبارات الاستبيان، فقد قمنا بقسمة 2 على 3 لأننا إستعملنا مقياس ليكرت الثلاثي، ويكون طول كل فئة يساوي 0.7 كما يوضح الجدول رقم (2):

الجدول 02: سلم اتجاهات أفراد العينة المبحوثة

من	إلى	مدى التوفر
1	1.7	ضعيفة
1.7	2.4	متوسطة
2.4	3	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين.

3.3. إختبار صدق وثبات الاستبيان:

تم التحقق من صدق الاستبيان بعرضه على محكمين، بلغ عددهم (07) سبعة من المحكمين وذوي الخبرة، من جامعة يحي فارس بالمدينة، جامعة الجزائر³، والمركز الجامعي بالبيض، وطلب منهم إبداء الرأي على فقرات الاستبيان من حيث ارتباطها بالبعد، واقتراح التعديل في صياغتها أو حذفها أو إضافة فقرات أخرى، وقد تم استلام استجابات المحكمين، وبعد الأخذ برأيهم أصبح الاستبيان في صياغته النهائية مكون من (43) فقرة، بدلا من (47) فقرة، موزعة على (6) ست أبعاد.

كما قمنا بإجراء إختبار كرونباخ ألفا للتأكد من مدى ثبات فقرات الاستبيان، وقد بلغت نسبة الثبات (0.79) وهي أكبر من النسبة المعيارية المقدرة ب(0.6)، وبالتالي يمكن الاعتماد على فقرات الاستبيان لأجل التحليل الإحصائي بما يمكن من الوصول إلى نتائج دقيقة.

4. تحليل النتائج:

لأجل الوقوف على مستوى مهارات الاتصال بشكليه اللفظي وغير اللفظي لدى المتعاملين بشكل مباشر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البیداغوجية لولاية المدية، سنعتمد على جدول التوزيعات التكرارية لمتغيرات الدراسة، للحصول على المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية. وبعد إجراء المعالجة والتحليل الإحصائي تم الحصول على المتوسطات الحسابية الموزونة والأهمية النسبية والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين من خلال الاجابة التساؤلات المطروحة كمايلي:

1.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ماهو مستوى استخدام مهارة التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البیداغوجية لولاية المدية ؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع فقرات بعد التحدث. هذا وقد اعتمد الباحثان في تحديد درجة تقدير فقرات بعد التحدث على مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً (عالياً)، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت تقديراً (متوسطاً)، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً (ضعيفاً) والجدول رقم (03) يوضح ذلك:

الجدول رقم(03): مستوى مهارات التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الدرجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
منخفضة	1.33	1.33	X1	1
متوسطة	1.09	2.34	X2	2
منخفضة	0.89	1.06	X3	3
متوسطة	1.56	2.14	X4	4
متوسطة	1.38	1.78	X5	5
متوسطة	1.28	1.81	X6	6
متوسطة	1.43	1.87	X7	7
متوسطة	1.67	2.05	X8	8
متوسطة	1.05	1.79	المتوسط العام لبعد التحدث	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لمخرجات spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (3) أن هناك مستوى متوسط لاستخدام مهارات التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البیداغوجية المتواجدة عبر تراب ولاية المدية، وذلك استنادا إلى قيمة

المتوسط الحسابي للعبارات التي تختبر هذه الفرضية، والمتمثلة في العبارات (x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (1.79) بانحراف معياري بلغ (1.05).

ما يفسر بأن مرسلي الرسالة الاتصالية بواسطة اللغة وباستخدام مهارة التحدث، استعملوها فقط في المواقف التي تتطلب ذلك، دون إدراك منهم مدى الأهمية البالغة لهذه المهارة خاصة مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تحتاج لمهارات وبدرجات عالية لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، كما يعتقد الباحثان أن مستوى الوعي بالمهارة المذكورة لدى أفراد العينة مستوى مقبول غير أنه لم يرقى إلى المستوى المأمول.

5.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما هو مستوى استخدام مهارة الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الاستماع هذا وقد اعتمدنا في تحديد درجة تقدير فقرات بعد الاستماع على مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً ((عالياً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت تقديراً ((متوسطاً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً ضعيفاً))، والجدول رقم (04) يوضح ذلك:

الجدول رقم(04): مستوى مهارات الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
متوسطة	1.45	1.93	X9	9
منخفضة	1.73	1.55	X10	10
متوسطة	1.09	1.99	X11	11
متوسطة	0.97	2.32	X12	12
متوسطة	1.33	2.27	X13	13
متوسطة	1.15	2.01	المتوسط العام لبعء الاستماع	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا الى نظام spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (4) أن هناك مستوى متوسط للاستخدام مهارات الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية محل الدراسة، وذلك بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي للعبارات التي تجيب على هذا السؤال، والمتمثلة في العبارات (x9,x10,x11,x12,x13) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (2.01) بانحراف معياري بلغ (1.15).

وبوجه عام تظل ممارسة مهارة الاستماع لدى عينة الدراسة دون المستوى المأمول بالنظر الى خصوصية المتلقين، ويعزو الباحثان هذا إلى منظومة من العوامل والأسباب منها: أن القائمين بالاتصال يعتقدون بأنهم يتواصلون مع فئة قاصرة وبالتالي الاستماع إليهم، وحتى من خلال ردود أفعالهم الحركية يعد مضيعة للوقت ولا يساهم في تفعيل العملية الاتصالية.

6.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ماهو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات الخمسة لبعده المظهر، حيث اعتمدنا في تحديده درجة تقدير فقرات هذا البعد مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً ((عالياً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت تقديراً ((متوسطاً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً ضعيفاً))، والجدول رقم (05) يوضح ذلك:

الجدول رقم(05): مستوى استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
منخفضه	0.95	1.33	X14	14
منخفضة	1.35	1.12	X15	15
منخفضة	1.21	1.23	X16	16
متوسطة	1.67	1.77	X17	17
متوسطة	1.84	2.35	X18	18
متوسطة	1.23	2.27	X19	19
متوسطة	1.29	2.18	X20	20
متوسطة	1.43	2.09	X21	21
متوسطة	1.82	1.79	المتوسط العام لبعده المظهر	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا الى نظام spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أن هناك مستوى متوسط لاستخدام المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المتواجدة، وذلك استنادا إلى قيمة المتوسط الحسابي للعبارات التي تجيب على هذا السؤال، والمتمثلة في العبارات (x14, x15, x16, x17, x18، x19، x20، x21) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (1.79) بانحراف معياري بلغ (1.82). وهذا مايدل على اهتمام جزئي بالمظهر للمتعاملين بشكل مباشر مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وجاء تركيزهم على الظهور بالمظهر الحسن أمام فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من باب العادة حسب رأي الباحثان، وهو ما تعكسه بعض الممارسات السلبية التي تخرج عن هذا المجال والتي أثرت على الدرجة النهائية، اعتقادا منهم أن هذا البعد لا يساهم في تفعيل العملية الاتصالية مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

7.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات (07) لبعده المكان، حيث تم الاعتماد في تحديد درجة تقدير فقرات هذا البعد مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً ((عالياً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت تقديراً ((متوسطاً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً ضعيفاً))، والجدول رقم (06) يوضح ذلك:

الجدول رقم(06): مستوى استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التقدير
22	1.26	1.44	منخفضة
23	0.94	1.34	منخفضة
24	0.97	1.12	منخفضة
25	1.88	1.77	متوسطة
26	1.29	1.89	متوسطة
27	1.43	1.74	منخفضة
28	1.25	1.91	منخفضة
المتوسط العام لبعده المكان		1.60	منخفضة

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا الى نظام spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أن هناك مستوى منخفض للمهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المتواجدة بولاية المدية، وذلك استنادا إلى قيمة المتوسط الحسابي للعبارات التي تجيب على هذا السؤال، والمتمثلة في العبارات (x22,x23,x24,x25) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (1.60) بانحراف معياري بلغ (1.33). ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون الممارسين بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية يرون أن الأمور المادية ليست من اختصاصهم، وجهلهم للدور المهم في جلب انتباه أفراد ذوي الاحتياجات الخاصة عندما تكون الظروف مريحة وملائمة لدى اتصالهم مع هذه الفئة، ومن بين المهارات التي أثرت سلبا على درجة الاستخدام هذه المهارات، هي التواجد في مكان واحد كل وقت الاتصال، خصوصا من طرف المعلمين والمربين، لذا يرى الباحثان إلى أن تغيير المكان يعمل على جذب الانتباه، وبالتالي المساهمة بشكل فعال في نجاح الاتصال.

8.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالزمن مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات (07) لبعده الزمان، حيث اعتمد الباحث في تحديد درجة تقدير فقرات هذا البعد مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً ((عالياً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت

تقديراً ((متوسطاً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً ضعيفاً))، والجدول رقم (07) يوضح ذلك:

الجدول رقم(07): مستوى استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التقدير
29	0.79	2.81	عالية
30	0.83	1.99	متوسطة
31	1.43	1.56	منخفضة
32	1.67	1.95	متوسطة
33	1.42	2.32	متوسطة
34	1.17	2.27	متوسطة
35	0.89	2.76	عالية
المتوسط العام لبعد الزمان		2.23	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً الى نظامspss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (07) أن هناك مستوى متوسط للمهارات المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المتواجدة عبر ولاية المدية، وذلك استناداً إلى قيمة المتوسط الحسابي للعبارات التي تجيب على السؤال، والمتمثلة في العبارات (x35,x33, x32,x31,x30,x29) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (2.23) بانحراف معياري بلغ (1.28). ويمكن تفسير ذلك بأن المتعاملين مباشرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية، يملكون خلفية عن الاهتمام بالوقت ومعرفتهم دائماً أنهم مراقبون من طرف المسؤولين، وهو ما ترجمته البنود المتعلقة مباشرة بهذا الجانب عكس بنود أخرى، مما أثر على الدرجة الكلية للبعد، وقد يعزى ذلك إلى قصور لدى الممارسين للاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة، في معرفة ما يمكن أن يلعبه الوقت(الزمن) من دور هام في تفعيل الاتصال غير اللفظي.

9.4. النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الحركات، حيث تم الاعتماد في تحديد درجة تقدير فقرات هذا البعد على ماييلي:الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2,4 - 3) أخذت تقديراً ((عالياً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,7 - 2,4) أخذت تقديراً ((متوسطاً))، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (1 - 1,7) أخذت تقديراً ضعيفاً))، والجدول رقم (08) يوضح ذلك:

الجدول رقم(08): مستوى استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
X36	2.65	0.78	عالية
X37	2.87	1.06	عالية
X38	2.89	1.09	عالية
X39	2.77	0.97	عالية
X40	2.67	0.93	عالية
X41	2.23	1.34	متوسطة
X42	2.18	1.54	متوسطة
X43	2.83	1.12	عالية
المتوسط العام لبعد الحركات	2.63	1.17	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لنظام spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (07) أن هناك مستوى عالي لاستخدام المهارات المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المتواجدة عبر ولاية المدية، وذلك استنادا إلى قيمة المتوسط الحسابي للعبارات التي تجيب على السؤال والمتمثلة في العبارات (x36, x37, x38, x39, x40, x41, x42, x43) حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (2.63) بانحراف معياري بلغ (1.17).

ويمكن تفسير ذلك على أن المتصلين بشكل مباشر مع هذه الفئة الخاصة، لديهم اهتمام كبير بلغة الجسد بصفقتها تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، وقد يعود ذلك لمعرفتهم المسبقة من خلال الاطلاع على أهمية لغة الجسم في الاتصال بصفة عامة ومع ذوي الاحتياجات الخاصة خصوصا.

ويرى الباحث أن الاهتمام بلغة الجسد يعود لعدة أسباب، من أبرزها أن الرسائل غير اللفظية تفيد أكثر عند التعامل مع الفئات الخاصة، وأن أي تناقض بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فالمتلقي يستجيب ويبنى ردوده بناء على الرسالة اللفظية، لهذا فمهارات المتعلقة بالحركات تحظى بممارسة عالية من طرف المتعاملين بطريقة مباشرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة (الاعاقة الذهنية).

4.10. النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي: ما هو مستوى استخدام مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية؟

الجدول رقم (09): مستوى استخدام مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية

السؤال الرئيسي	التساؤلات الفرعية	إجابات أفراد العينة
		المتوسط الحسابي
	ما هو مستوى استخدام مهارة التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	1.79

2.01	ما هو مستوى استخدام مهارة الاستماع مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	
1.79	ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمظهر مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	ما هو مستوى استخدام مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية ؟
1.60	ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمكان مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	
2.23	ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالزمان مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	
2.63	ما هو مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالحركات مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	
2.008	المتوسط الحسابي العام	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لنظام spss

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (09) أن هناك مستوى متوسط لاستخدامات مهارات الاتصال مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المدروسة، وذلك إستنادا إلى قيمة المتوسط الحسابي للتساؤلات الفرعية التي تكون السؤال الرئيسي للدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (2.008).

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة استخدام مهارات الاتصال بنمطيه اللفظي وغير اللفظي لدى المتعاملين بطريقة مباشرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية المدروسة كانت بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك أن عملية الاتصال (اللفظي وغير اللفظي) بكل أبعادها تصدر عن ممارسات وخبرات سابقة، ومن الضروري الاهتمام بها لتفعيل عملية الاتصال ونجاحها والتركيز عليها، خصوصا إذا تعلق الأمر بفئة مهمة من فئات المجتمع ألا وهي فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، مع التأكيد على أن توفر مجموعة من المهارات الاتصالية لا يكفي، حيث من الممكن أن تعيق عملية الاتصال مجموعة من المعوقات، فالحالة النفسية والشخصية لأحد أطراف عملية الاتصال والتباين في مستوى الإدراك في تعطيل عملية التواصل الفعال بين طرفيها، وعليه فالأمر مرتبط أشد الارتباط بمدى وعي المرسلين (الممارسين المتعاملين بشكل مباشر) بالمعوقات التي تؤثر عليه كعامل عند الاتصال مع المستقبلين (ذوي الاحتياجات الخاصة).

5. خاتمة:

جاءت هذه الدراسة لتعطينا صورة واضحة عن مستوى استخدام مهارات الاتصال للمتعاملين بطريقة مباشرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمراكز النفسية البيداغوجية لولاية المدية، حيث توصلنا من خلال التحليل الإحصائي إلى أن مستوى استخدام مهارات الاتصال بالمراكز المبحوثة جاء بدرجة متوسطة من خلال جميع فقرات أبعادها ماعدا مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالمكان التي جاءت بدرجة منخفضة، وكذا مستوى استخدام المهارات المتعلقة بالحركات التي جاءت بدرجة عالية، وهذا يعد غير كاف لإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة، باعتبار الاتصال هو المحرك الأساسي في العلاقة الاتصالية بين المرسلين وأفراد هذه الفئة بالمراكز المخصصة لهم.

وعليه فإنه بات من الضروري الاهتمام بتنمية مهارات الاتصال لدى المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال ورشات التدريب وبرامج التنمية ووضعها ضمن خطة مراكز التربية الخاصة، مع التركيز على إتقان مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي إلى جانب الاطلاع على كل ماهو جديد في هذا المجال، قصد إحداث التفاعل الإيجابي المؤثر والفعال للعملية التواصلية.

6. قائمة المراجع:

1. بن مرسللي أحمد (2010)، مناهج البحث العلمي في الإعلام والاتصال(ط4)، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
2. حجاب محمد منير (2003)، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية (ط2)، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة مصر.
3. غربي علي (2006)، أبعاد المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية منشورات الجزائر.
4. العنزي هلال(2009)، مدى تمكن معلمي الرياضيات في المرحلة الابتدائية من مهارات الاتصال اللفظي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، جامعة أم القرى مكة المكرمة، السعودية.
5. عبد الله محمد عبد الرحمان(2000)، بيسوسيولوجيا الاعلام والاتصال، دار المعرفة الجامعية، بيروت، لبنان
6. أبو عرقوب ابراهيم(2001) لاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
7. أبو شنب إيمان محمود(2013)، درجة ممارسة مديري مدارس وكالة غوث بمحافضة غزة لمهارات التواصل وعلاقته بفاعلية الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
8. قلي عبد الله(2005)، استراتيجيات التعلم التعاوني وتنمية مهارات الاتصال، الملتقى الدولي حول سيكولوجية
9. العلاقات الانسانية ،بوزريعة الجزائر
10. القحطاني محمد بن سعيد(2013)، دور مهارات الاتصال في تنمية السلوك القيادي من وجهة نظر الطلاب، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف الرياض، السعودية.
11. العربي أحمد بن عبد الله بن صقير (2011)، مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم، كلية الآداب والتربية من وجهة نظر الطلبة، جامعة القصيم، السعودية.
12. بيز ألن(1997)، لغة الجسد، كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم ، تعريب سمير شيخاني ط1، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان.

13. المسعودي هدينت يطيح(2009)، الدلالات التربوية للحوار غير اللفظي في بعض جوانب السنة النبوية المطهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
14. شيتات عليان محمد نهار(2017)، درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية معلمي المرحلة الأساسية في المملكة الأردنية من وجهة نظرهم، مجلة كلية التربية للعلوم التربوية، العدد 35، جامعة بابل، الأردن
15. عبد الزهرة سناء حميد الجمعان(2019)، مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة التربية والعلوم، العدد 6، جامعة البصرة، العراق
16. - ديماري آن وفالري وايت(2008)، الانطباعات الأولى، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط3، السعودية.
17. - Daniel Bougnoux (2001), introduction aux science de la communication ,Ed Casbah ,Algerie.
18. -Bakken, Jeffrey P. Pinto, Peg. Simpson, Cynthia. (2009). "Research Based Instructions to Increase Communication Skills for Students with Severe Disabilities". International Journal of Special Education. 24(3). 99-109.
19. - Barnett, Cynthia. Miller, Greg. Polito, Thomas A. Gibson, Lance. (2009). "The Effect of an Integrated Course Cluster Learning Community on the Oral and Written Communication Skills and Technical Content Knowledge of Upper-Level College of Agriculture Students". Journal of Agricultural Education. 50(2). 1- 11.
20. - Berg, F.S. (1987). Facilitating Classroom Listening: A Handbook for Teachers of Normal and Hard of Hearing Students. College Hill Press. Boston.
21. - Curto, Karen & Bayer, Trudy. (2005). "Writing & Speaking to Learn Biology: An Intersection of Critical Thinking and Communication Skills". Journal of College Biology Teaching. 31(4). 11-19 Dec.
22. -Ennew, C. T., Banerjee, A. K., & Li, D. (2000). Managing word of mouth communication: empirical evidence from India. International Journal of Bank Marketing, 18 (2), 75-83.
23. East, R., Hammond, K., & Wright, M. (2007). The relative incidence of positive and negative word of mouth: A multi-category study. International Journal of Research in Marketing, 24 (2), 175-184.
24. Lonsdale C, Hall A, Williams G, et al. (2012) Communication style and exercise compliance in physiotherapy (CONNECT): a cluster randomized controlled trial to test a theory-based intervention to increase chronic low back pain patients' adherence to physiotherapists' recommendations: study rationale, design, and methods. BMC Musculoskelet Disord;13:104.