وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم(الجزائر)

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة الارطفونيا

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص الأرطفونيا

أهمية المحادثة الجماعية في اكتساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأخرين

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

الطالبتين: - بوبكر دلال

- بوشامي فتيحة

أمام لجنة المناقشة

أ/ برابح عامر	مشرفا ومقررا	جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-
أ/ عمراني أمال	رئيسا	جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-
أ/ قويدري ليلى	مناقشا	جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر وتقدير

قبل كل شئ نشكر الله عزوجل الذي وفقنا على اتمام هذه المذكرة

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المؤطر "برابح عامر"

والأستاذة "عمراني أمال"

على جهدهم وتعبهم معنا، على مساعدتهم وتوجيهاتهم لنا، وا ٍرشاداتهم القيمة

التي لم يبخلوا بها يوما، نسأله سبحانه وتعالى أن يجازيهم أحسن ما

يجازي به عبده.

ومن دواعي الإنصاف أن نعبر عن تقديرنا العميق إلى كل الأساتذة الأفاضل

بشعبة الأرطفونيا

كما نتوجه بالشكر إلى جميع من وقف إلى جانبنا من قريب أو من

بعيد لإنجاح هذا العمل وا ٍخراجه إلى حيز الوجود

ولو بكلمة طيبة

وعرفانا بالجميل، وشكرانا بالوفاء للذين ساعدونا في الدراسة الميدانية

ولله الحمد

"فتيحة ودلال"

الإهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الجنة إلا برؤية وجهك جل جلالك

إلى من أدى الأمانة وبلغ الرسالة، ونصح الأمة إلى نبي الرحمة سيدنا

محمد صلى الله عليه وسلم

إلى الصدر الحنون الذي تعب دون أن يشتكي يوما.. إلى قدوتي في الدنيا، هو من شجعني وأنار طريقي وبدعمه المادي والمعنوي، أرجو من الله أن يمد في عمرك، وستبقى كلماتك نجوما أهتدي بها اليوم وغدا وا إلى الأبد "والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة..إلى معنى الحب والحنان، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جرحي "أمي الحبيبة"

إلى من سقوني بورود المحبة والإخاء إخوتي "حورية، سارة، فيصل، الزهرة وزوجها الكريم نورالدين،خديجة وزوجها حسان، فاتح وزوجته زهية وأولادهما ابتسام وعبد الإله، وا إلى كل صديقاتي زهية ودلال ومريم.. وزملائي في شعبة الأرطفونيلوا إلى كل عائلتي

إلى من تعلق به قلبي..إلى من تطيب نفسي إلا بقربه ويقشعر بدني لبعده

إلى من جعل نفسه شمعة تضئ حياتي ووهبني القوة والإيمان

وأعانني على دروب الحياة " زوجي الحبيب خالد"

إلى كل طالب علم...

" **فتيحة**"

الإهداء

إلى كل من كلله الله بالهيبة والوقار ، إلى من علمني العطاء بدون انتظار وبوجوده لا أحتار إلى من

احمل اسمه بكل افتخار ذو الجود والإيثار أبي، إلى نبع الحنان والجنان والمحبة الى الغالية العزيزة تاج رأسي أمي، رفيقة الدرب ودفئ القلب.

ومن قال فيهما رب العزة ﴿ واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا ﴾ إلى الوالدين الكريمين أطال الله عمرهما ورفع قدرهما وأدام عليهما الصحة والعافية

إلى كل إخوتي أتمنى لهم جميعا السداد والمداد و النجاح والتوفيق في كل حياتهم

كما يطيب لي أن لا أنسى زميلتي فتيحة وكل صاحب معروف .

أتمنى لهم جميعا النجاح والتوفيق

إلى كل طلاب العلم

"دلال"

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية المحادثة الجماعية في اكساب مهارة الاتصال

عند الأطفال المتأتئين، لهذا الغرض أجريت الدراسة على عينة من الأطفال، إذ تعرف التأتأة بأنها نوع من التردد والانقطاع في الكلام، حيث يردد الفرد المصاب صوتا أو

مقطعا ترديدا لا ارادیا مع عدم القدرة على تجاوز ذلك إلى المقطع التالي، ويلاحظ على المصاب بالتأتأة اضطراب في حركتي الشهيق والزفير أثناء النطق، وقد قدر عدد عينة الدراسة

بأربعة (04) حالات وكانوا كلهم ذكور تتراوح أعمارهم من (07-11) سنة، واختيروا بطريقة قصدية ولجمع المعطيات التي ساعدتنا في الدراسة استعنا بالملاحظة ومسجل والمقابلة الأرطفونية وشبكة التحليل المحادثاتي، واستخدمنا منهج تحليل المحتوى (منهج تحليل المضمون)، وبعد عرض محادثة الحالات في الوضعية الفردية ثم في الوضعية الجماعية وتحليلها، توصلت النتائج إلى أن الحالات الأربعة في الوضعية الفردية لديهم بعض النقائص من حيث المكونات البرغماتية في محتوى محادثتهم، والمتمثلة في تحية البداية وتحية الغلق، رفض الإجابة، أما الحالات في الوضعية الجماعية، نجد أن كل الحالات كان لديها اتصال فيما بينهم، وتحدثوا بشكل طبيعي تغيب فيه التأتأة.

الكلمات المفتاحية:

- المحادثة الجماعية.
- الاتصال.
- التحليل المحادثاتي.
- الأطفال المتأتئين.

ABSTRACT

The aim of this study was to reveal the importance of group conversation in the achievement of communication skills

In children who stutter, for this purpose, the study was conducted on a sample of children. Stuttering is defined as a type of frequency and interruption of speech.

And the patient is able to overcome this to the next section, and notes on the patient stuttering disturbance in the movements of inspiration and exhalation during the pronunciation, and estimated the number of sample study

(04)cases were all men aged (7-11) years, and were selected in a deliberate manner and to collect the data that helped us in the study of the observation and recorder, the interview and the analysis network conversations, and we used a case study methodology and content analysis methodology (Content Analysis Method) In the individual situation and then in the collective situation and analysis, the results found that the four cases in the individual situation have some shortcomings in terms of the pragmatic components in the content of their conversation, namely the greeting of the beginning and the salute of the closure, the refusal to answer, Grandfather that all cases had contact with each other, and spoke naturally when stuttering is absent.

- **key words**
  - Group conversation
  - Connection
  - Stuttering
  - The Stuttering Children

قائمة المحتويات

كلمة شكر..... أ

الإهداء..... ب

ملخص الدراسة باللغة العربية.....ج

ملخص الدراسة باللغة الانجليزية..... د

قائمة المحتويات.....هـ

قائمة الأشكال.....ح

قائمة الجداول.....ط

مقدمة.....2

الفصل الأول: تقديم الدراسة

تمهيد.....6

أولا: إشكالية الدراسة.....7

ثانيا: فرضيات الدراسة.....9

ثالثا: الدراسات السابقة.....9

رابعا: أهداف الدراسة.....9

خامسا:أهمية دواعي اختيار الموضوع.....10

سادسا: مصطلحات ومفاهيم الدراسة.....10

الجانب النظري

الفصل الثاني: المحادثة

تمهيد.....13

أولا: مفهوم المحادثة.....14

ثانيا: سمات المحادثة.....17

ثالثا: مهارات المحادثة.....18

رابعا: مكونات المحادثة.....18

خامسا: بنية المحادثة.....21

سادسا: مستويات تعليم المحادثة.....23

سابعا: تحليل المحادثة.....24

ثامنا: مناهج تحليل المحادثة.....27

الخلاصة.....31

الفصل الثالث: الاتصال

تمهيد.....33

أولا: مفهوم الاتصال.....34

ثانيا: أهمية الاتصال.....36

ثالثا: عناصر الاتصال.....37

رابعا: أشكال الاتصال.....40

خامسا: مهارات الاتصال الفعال.....46

سادسا: مبادئ الاتصال.....48

سابعا: أبعاد الاتصال.....49

الخلاصة.....51

الفصل الرابع: التأتأة

تمهيد.....53

أولا: مفهوم التأتأة.....54

ثانيا: أعراض التأتأة.....55

ثالث: ظواهر مرتبطة بالتأتأة.....59

رابعا: أسباب التأتأة.....62

خامسا: النظريات المفسرة للتأتأة.....63

سادسا: مقاييس التأتأة.....65

سابعا: عملية تقييم وتشخيص التأتأة.....66

ثامنا: التناول العلاجي للتأتأة.....69

الخلاصة.....71

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.....74

أولا: الدراسة الاستطلاعية.....75

1-المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية.....75

2-المجال الزماني للدراسة الاستطلاعية.....75

3-عينة الدراسة الاستطلاعية.....75

4-أدوات البحث في الدراسة الاستطلاعية.....76

5-الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة الاستطلاعية.....77

ثانيا: الدراسة الأساسية.....77

1-منهج الدراسة الأساسية.....77

2-مكان الدراسة الأساسية.....78

3-مدة الدراسة الأساسية.....78

4-عينة الدراسة الأساسية.....78

5-أدوات الدراسة الأساسية.....79

ثالثا: شبكة التحليل المحادثاتي.....79

رابعا:الخطوات المتبعة في إجراء الدراسة الأساسية.....81

خامسا: الشروط المستعملة في التحليل المحادثاتي.....81

سادسا:عرض الحالات في الوضعية الفردية.....84

سابعا:عرض الحالات في الوضعية الجماعية.....96

الفصل السادس: عرض ومناقشة فرضيات الدراسة

أولا: مناقشة فرضيات الدراسة.....103

ثانيا: الاستنتاج العام.....105

الخاتمة.....110

الاقتراحات.....110

المصادر والمراجع.....112

الملاحق.....117

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 01	أسس الاتصال اللفظي	41
الشكل 02	بعض عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي	43
الشكل 03	استخدام تعبيرات الوجه	46
الشكل 04	الانطباع الأول	47

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
الجدول 01	بعض الدلالات للسلوك غير اللفظي	44
الجدول 02	مظاهر التأتأة الأساسية والثانوية	59
الجدول 03	يبين خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية	76
الجدول 04	يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية	78
الجدول 05	يبين شبكة التحليل المحادثاتي	79
الجدول 06	يبين التحليل المحادثاتي للحالة (1)	86
الجدول 07	يبين التحليل المحادثاتي للحالة (2)	89
الجدول 08	يبين التحليل المحادثاتي للحالة (3)	92
الجدول 09	يبين التحليل المحادثاتي للحالة (4)	94
الجدول 10	يبين التحليل المحادثاتي للحالات في الوضعية الجماعية	98

مقدمة

مقدمة

تعتبر اللغة ناتج من نواتج الفكر البشري وفي الوقت نفسه وسيلة من أهم وسائله فهي تمنحه الرموز وتحدد له المعاني وتمكنه من توليد الأفكار، فهي الآلية العقلية التي عن طرقها تخزن المعلومات والمعارف وتحويل الصور الذهنية إلى رموز ودلالات، فهي أداة للمعالجة والتفكير لدى الإنسان في كل ما يختلج في ذهنه من أفكار وفي ذاته من مشاعر واهتمامات، كما تحقق التواصل بين أفراد المجتمع وبواسطتها تتحقق عملية الاندماج الاجتماعي وعملية التعليم والتعلم، كما أنها تمثل بالنسبة لأي امة أو مجتمع جزءا محوريا من مكونات هويتنا وكينونتها الثقافية والحضارية. (سامية عرعار؛ اكرام هاشمي، 2016: 01)

ولقد أدى الاهتمام بالتواصل اللغوي (وغير اللغوي) إلى العناية أكثر بالجانب التفاعلي الذي تحققه التبادلات الفعلية بين المشاركين في عملية التواصل، حيث اعتنت الدراسات اللغوية في الأعوام الأخيرة بالمنطوقات وببنيتها والقدرات التواصلية لمستعملي اللغة، وبالجوانب التداولية لهذا الاستعمال، إذ تركز التداولية في تحليلها للمنطوقات على توضيح الأفعال اللغوية التي تأديها تلك المنطوقات، كما اعتنت علوم كثيرة بتحليل المحادثات باعتبار هذه الأخيرة أهم أشكال التواصل، بل هي كما يعتبرها "فان دايك" الشكل الوحيد للتفاعل الحقيقي، وهذا ما يقتضي حسب هذا العالم عدم التركيز في تحليل المحادثات على بنية النص فحسب، بل نعتني أيضا بمستوى التفاعل الاجتماعي الذي يعد المفهوم الأعلى "لتخصيص" المحادثة اليومية.

ويعتبر فرع " تحليل المحادثات" (Analyse Des Conversations) موضع التقاء عدة حقوق معرفية: كتحليل الخطاب، والأنتروبولوجيا، وعلم النفس وعلم اللغة الاجتماعي، والاثنوميتولوجيا والتداولية، ولسانيات النص وهي علامة تفتح اللسانيات على مواضيع دراسات لا تبقى محتجزة في إطار جامد، إذ قرر كل من "ساكس" (Sacks) وشكلوف (Scheglof) وجفرسون (Jeffersson)وا إدي رولي(E.Roulet) وموشلر(Moechler) وغيرهم، تحديد موضوع دراستهم في أبرز أنظمة التبادل اللغوي التي يشارك فيها أعضاء الجماعة وهي المحادثات. (عليك كايسة، بدون سنة: 101-102)

وتتأسس بنية المحادثة على مجموعة من المعطيات اللسانية والبرغماتية، يهتم المعطى الأول ببناء المكونات اللسانية للمحادثة وتضبط في توزيع الأدوار الكلامية توزيعا محكمت من قبل المشاركين في التلفظ وهي أدوار تتوزع في ثلاثة مستويات: يعنى المستوى الأول بالأدوار الكلامية التي تنفتح بها المحادثة فتؤدي وظائف متعددة نفسية وتواصلية واجتماعية ويعنى المستوى الثاني بالأدوار الكلامية التي تبني جهاز المحادثة وهي كذلك تؤدي وظائف متعددة معرفية وبرغماتية ويعنى بالمستوى الثالث بالأدوار الكلامية التي تنغلق بها المحادثة، وتؤدي وظائف مختلفة دلالية وبرغماتية. وتتوزع هذه الأدوار حسب

مقدمة

طبيعة كل محادثة والأهداف والمقاصد التي يرمي اليها المتكلم باعتباره عنصرا أساسيا في عملية التلفظ. (خليفة الميساوي، 2012: 279-280)

وتعتبر التأتأة إحدى الاضطرابات اللغوية الأكثر انتشارا سواء عند الأطفال المتمرسين أوفي مرحلة ما قبل التمرس خاصة مرحلة الثلاث أو الأربع أو الخمس سنوات التي تعتبر مرحلة جد حساسة عند الطفل المرتبطة باستقلاله عن أمه فلقد عرفت منذ القدم بأنها اضطراب لغوي صعب لأنه يعيق عملية التواصل اللغوي ويزداد في التعقيد كلما تقدم المتأتي في السن،والكلام وسيلة مناسبة جداً للتعبير عن شخصية المرء ، و أحد العوامل التي تساهم في درجة التقبل الاجتماعي ، فهناك علاقة قوية بين قوة الشخصية و القدرة على التعبير ، و هذا يبرز قدر المشكلة التي يشكو منها الأفراد الذين يعانون من التأتأةو انسياب الكلام.

كما تعرف التأتأة أحد أنواع اضطرابات الكلام التي تصيب في الغالب الأطفال بين الثانية والخامسة من العمر، وخاصة الأولاد منهم، وقد تصيب أيضا البالغيين ولكن بنسبة ضئيلة، ولكنها تختفي في معظم الحالات عندما يكبر الطفل، ويمكن أن نصفها بأنها عملية إطالة أو تكرار في بعض الكلمات والمقاطع التي يصدرها الطفل، وقد تسبب للطفل مشاكل في التواصل مع الآخرين، وقد يلجأ إلى الانطوائية والعزلة جراء هذه الحالة.

وتتصف التأتأة بأنها انحباس أو تكرار أو إطالة للأصوات، أو الكلمات بحيث يضطر المتكلم إلى التنفس ثانية، أو التوقف لبضع ثوان قبل أن يخرج الكلمة، وتترافق التأتأة بأعراض ثانوية كإغماض العينين، وفتحهما على نحو لا إرادي، أو هز الرأس أو تحريك الرجلين. وتبلغ نسبة الإصابة بها نحو (2-3%) عند الأطفال، ونحو (1%) عند الكبار، كما أن الذكور معرضون للإصابة بها أكثر من الإناث بنسبة (3:1) أو (4:1). (عفراء خليل، 2016: 64)

ولهذا الغرض قمنا في دراستنا الحالية بتناول أهمية المحادثة الجماعية في اكساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئيين، ونظرا لأهمية هذا الموضوع، وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة فيه، تم تناول الموضوع في إطارين، الإطار النظري، وتناولنا فيه بحيث اشتمل الفصل الأول:مدخل إلى الدراسة أما الفصل الثاني:المحادثة والتعريف بها وسماتها، ومهاراتها، ومكونات المحادثة، وبنيتها ومستوياتها، بالإضافة إلى تحليل المحادثة ومناهجها.

والفصل الثالث اشتمل: التعريف بالاتصال، وأهميته وعناصره، وأشكال الاتصال ومهاراته، بالإضافة إلى مبادئ الاتصال وأبعاده.

والفصل الرابع اشتمل: التعريف بالتأتأة وأعراضها وظواهرها، التأتأة وأسبابها والنظريات المفسرة لها، بالإضافة إلى مقاييس و تشخيص التأتأة والتناول العلاجي لها.

أما الإطار المنهجي للدراسة الميدانية فقد تناولنا فصلين: الفصل الخامس اشتمل الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية، وتطبيق المعطيات التي أتى بها (Sacks) و (Schegloff) على مدونة الحالة بالاعتماد على شبكة تحليل محادثة للأستاذة عمراني أمال، والفصل السادس عرض ومناقشة فرضيات الدراسة والاستنتاج العام ثم الخاتمة مع الاقتراحات.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

تمهيد.

أولا:إشكالية الدراسة.

ثانيا: فرضيات الدراسة.

ثالثا:الدراسات السابقة.

رابعا: أهداف الدراسة.

خامسا: أهمية ودواعي اختيار الموضوع.

سادسا: تحديد مصطلحات البحث وتعريفها إجرائيا

تمهيد:

يعتبر مدخل الدراسة عرضا للخلفية التي يبدأ منها كل بحث، لاعتباره الأساس في كل دراسة فهو القاعدة الصلبة الذي نؤسس عليه بحثنا، ويأخذ من خلاله البحث مساره وبنيته في اكتشاف والتطبيق والتحليل ، ومن هنا يمكننا القول أن هذا الفصل لا يمكن الاستغناء عنه لاعتباره بوابة للدراسة.

أولا: إشكالية الدراسة

تعتبر اللغة من أهم وسائل التواصل والتعبير عن الذات على اعتبار أنها نظام من الرموز الصوتية متفق عليه من ثقافة معينة وفق تنظيم وقواعد مضبوطة، وذلك بما تحتويه من مهارات كالتحدث والاستماع، القراءة والكتابة وغيرها، فهي تمثل نافذة من نوافذ المعرفة ونقل الخبرات الحياتية, ولما كانت اللغة من ضروريات التواصل اللفظي الإنساني، ومن أساسيات التفكير، كانت الاستثارة اللغوية للطفل من قبل المدرسة عن طريق إثراء الحصيلة اللغوية، والتفاعل اللفظي يعد مدخلا وظيفيا فعالا لنموه عقلانيا ومعرفيا، ويدعم لديه الثقة بالنفس والسلوك الاستقلالي. (ليندة بودينار، ب ت: 199)

وتتعدى اللغة لتتضمن المظهر و البناء غير اللفظي، فالعديد من الأفراد من هم غير قادرين على الكلام ولكن يمكن التواصل معهم عن طريق الإيماءاتو الإشارات وتعبيرات الوجه وبحركات الجسم، وإذا كانت التعريفات تذهب مذهبا ترى من خلاله أن اللغة نظام من الرموز اللفظية و غير اللفظية ، و الانتظامية لهذه الرموز، بحيث تؤدي هدفا أساسيا يتمثل في التواصل و الذي عن طريقه يتم نقل الأفكار، والمشاعر والعواطف و التفافة و التراث ... إن كان الأمر كذلك فإن" بولواى" و "سميث" (smith، polloway) يريان أن التواصل يمكن النظر إليه على أنه تبادل للأفكار أو المعلومات و التي تتضمن الرسالة المراد نقلها إلى الغير و ذلك من خلال متحدث و متلقي يقوم بترميز هذه الرسالة المتحدثة. (عرعار وهاشمي، 2016: 02)

ويعرف التّواصل بأنهضرورة حيوية للفرد والمجتمع، فالإنسان باعتباره كائنًا بشريا اجتماعيا لابد أن يكون في حالة تواصل مع الآخرين، حتّى يثبت وجوده كفرد في ذلك المجتمع الذي يحيا فيه، حيث أصبح التّواصل يوصف بالوعاء الذي تسقى منه باقي العلوم والفنون في تحقيق أهدافها، وكباقي العلوم والمعارف فإن - المجال التّربوي -أضحى بدوره مجالاً لا يمكنه الاستغناء عن خدمات التّواصل، من أجل تسهيل عملية تبادل المعارف والمعلومات. ويعرف شارل كولي(Charles Cooley)التّواصل بأنّه: "الميكانيزم الذي توجد بواسطته العلاقات الإنسانية وتتطور، حيث يتضمن كلّ رموز الذّهن مع وسائل تبليغها وتعزيزها في الزمان، ويتضمن أيضا تعابير الوجه، وهيئات الجسم، والحركات ونبرة الصوت والكلمات"

فالتّواصل في نظره هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقّق تطورها، وهو المبدأ المؤسس للمجتمع، وعليه فالتّواصل عبارة عن تفاعل بين مجموعة من الأفراد والجماعات، وعملية نقل واستقبال المعلومات بين طرفين أو أكثر، يتم بينها تبادل المعارف الذّهنية والمشاعر الوجدانية بطريقة لفظية وغير لفظية. (عزون وعبيدر، 2014: 59)

كما تعبر اللغة عن درجة التوافق النفسي والاجتماعي والصحي للفرد فأي اضطراب في احد جوانب شخصية الفرد يؤثر على لغته وتواصله و أي تداخل في تدفق اللغة الشفوية، الذي يترجم بعدم سلاسة الأصوات والمقاطع اللفظية والكلمات مع وجود التكرار، التردد أو الإطالة في الكلام، و عندما نتحدث

نتطور ببطء من كلمة إلى أخرى دون توقف واضح أو اضطراب في تدفق الكلمات، ولكن بعض الأفراد يعجزون عن إصدار حديث سلس ويعجزون عن التحكّم في وقفاتهم المتكررة، وتعتبر التأتأة من أكثر اضطرابات الطلاقة انتشارا، وهي ظاهرة متعددة الأبعاد تؤثر على طلاقة الكلام وتدفق الكلمات، بحبسات متقطعة وتكرارات تشنجية.(الزريقات، 2005: 223)

وقد أجريت دراسات عديدة عن التأتأة منها دراسة كورنول وزملاؤه وماير وتوروسيان(Beoardi, Johnson, Cornwell & Grillpn,2006 ؛Mahr & Torosian, 1999) أن من يعانون من التأتأة لديهم مخاوف مرتبطة بكلامهم، ويعانون من خوف مبالغ فيه من تقييم الآخرين السلبي لهم مما قد يؤثر في مكانتهم. وهذا ما أكدته نتائج دراستي باركر وزملاؤه (Barker, Sevcik, Morris, & Romski, 2013) في أن الطلاب الذين يعانون من علل في القراءة والمحادثة يعانون من القلق ورهاب الموقف، وتظهر عليهم تغيرات فسيولوجية وانفعالية مرئية كتعرق الوجه واحمراره، وتسارع نبضات القلب، ويظهر ذلك في رسوم تخطيط الدماغ ونتائج التحاليل الطبية. ويتجنب بعضهم التفاعل مع المواقف الاجتماعية بسبب التأتأة. (خليل الفيومي، 2017: 211)

بالإضافة إلى ما سبق ذكره نتطرق إلى المحادثة التي تعرف بأنها عبارة عن نقاش أو حديث بين عدة أشخاص يجمع بينهم موضوع مشترك (ROBERT. 1982. 387) ، كما يشير اليها "كوفمان" "Goffman ايضا على أنها "تبادل لغوي بمميزات (خصائص) تعطي نفس الفعل المنظم عن طريق دورات في الكلام أين التناوب ليس مقرر من قبل نهاية المحادثة الداخلية والمشاركون يتبعون موضوع مشترك، والمحادثة تحتوي على زمن خاص ويمكن أن تحدث في أي مكان ولكن يستحسن في الأماكن التي تسمح بالتقارب الفضائي والنفسي الجيد، وتعمل كقاعدة في مساومة المبدأ بين المشاركين، والتحليل المحادثاتي هو دراسة القواعد التي توجه المحادثات الطبيعية بمعنى الحديث الشفهي المصنوع والمنتج من طرف اثنين أو أكثر من المشاركين". (VERONIQUE TRAVERSO. 1986. 15)

ومن هنا جاءت فكرة دراستنا الحالية لسد الفراغات التي خلفتها الدراسات السابقة في هذا المجال، وكذلك تأييدا وتنفيذا لنتائج بعضها، فأردنا من خلالها إبراز أهمية المحادثة الجماعية في اكتساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئيين، ونظرا لندرة البحوث في الوطن العربي وهذا في حدود مطالعتنا.

وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤلات التالية:

التساؤل العام:

- هل للمحادثة الجماعية أهمية في إكساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئيين؟

التساؤلات الجزئية:

1- هل تتميز محادثة الطفل المتأتئ بنقص في المكونات البرغماتية؟

2- هل نمط المحادثة عند الطفل المتأتئ في الجماعة يكون افضل من تواجده بمفرده؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

ومن خلال هذه التساؤلات المطروحة يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة:

- للمحادثة الجماعية أهمية في إكساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئيين.

❖ **الفرضيات الجزئية:**

- تتميز محادثة الطفل المتأتئ بنقص في المكونات البرغماتية.

نمط المحادثة عند الطفل المتأتئ في الجماعة يكون افضل من تواجده بمفرده

ثالثا: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة الخلفية التي يرجع إليها كل باحث قبل البدء في بحث أي دراسة علمية، فهي بمثابة نقطة الانطلاق بالنسبة لأي دراسة، فكل باحث لابد أن يستعين بالدراسات التي سبقته ليستفيد منها، وفي بحثنا هذا سنتناول دراسة لكل متغير من متغيرات دراستنا(المحادثة والاتصال) ومن بين هذه الدراسات مايلي:

✍ دراسة أمال عمراني و نبيلة مراد(2004): بعنوان المحادثة عند المصاب بأفازيا بروكا، شملت العينة حالة واحدة من مرضى الأفازيا، استخدمت الباحثتان منهج دراسة حالة، حيث تم استخدام شبكة التحليل المحادثاتي لهذه الحالة، وكانت أهم النتائج ملاحظة أن الميزة الأساسية التي تمتع بها محادثة المصاب بالحبسة، هي إطالة التوقفات واستعمال الاشارات والايماءات التي استخدمت للتعبير عما يخالجه، وتغطية العجز الذي يعاني منه، كما تبين أن المفحوص لديه بعض النقائص من حيث المكونات البرغماتية في محتوى محادثته، والمتمثلة في تحية الغلق، التفاهم، ورفض الإجابة.

✍ دراسة نادية بوضياف بن زعموش(2008): التي تحمل عنوان مهارات الاتصال لدى المدرس في المرحلة الجامعية هدفها الكشف عن وجود مهارات الاتصال أو عدم وجودها، والكشف عن الفروق في المهارات لدى الأستاذ الجامعي.

رابعا: أهداف الدراسة

تكمن أهداف دراستنا في:

-التكفل بشريحة مهمة من الأطفال الذين يعانون من التأتأة.

-تسليط الضوء على فئة الأطفال المتأتئين.

-المساعدة والمساهمة ولو بجزء بسيط لهذه الفئة.

-توضيح مدى أهمية هذه الدراسة.

خامسا: أهمية ودواعي اختيار الموضوع

- ✓ التعرف على فئة الأطفال المتأتئين عن قرب والاحتكاك بهم وكيفية التعامل معهم.
- ✓ اختيار الأسلوب المناسب باعتباره الوسيلة الأقرب للتواصل مع هذه الفئة.
- ✓ ثراء البحث العلمي والمكتبات الجامعية الجزائرية بدراسات في ميدان الأرطفونيا والتي هي قليلة.
- ✓ معرفة مدى اكتساب الطفل المتأتئ لمهارة الاتصال وهو في جماعة.
- ✓ اكتساب أخلاقيات التعامل مع الذين يعانون من اضطراب التأتأة.

سادسا: تحديد مصطلحات البحث وتعريفها إجرائيا

وجب تحديد المفاهيم اجرائيا لها أهمية بالغة في دقة المصطلحات المستعملة في البحث، ومن المتفق عليه أن كل العلوم مرتبطة إلى حد كبير بدقة المفاهيم التي تشكلها وتمييزها، فإجرائيا تسهل على القارئ فهم مقاصد البحث وتسلط الضوء على محاوره وعناصره.

وتنطوي الدراسة الحالية على مجموعة من المصطلحات التي يتوجب ضبطها قبل التفصيل في البحث ومنأبرز ها:

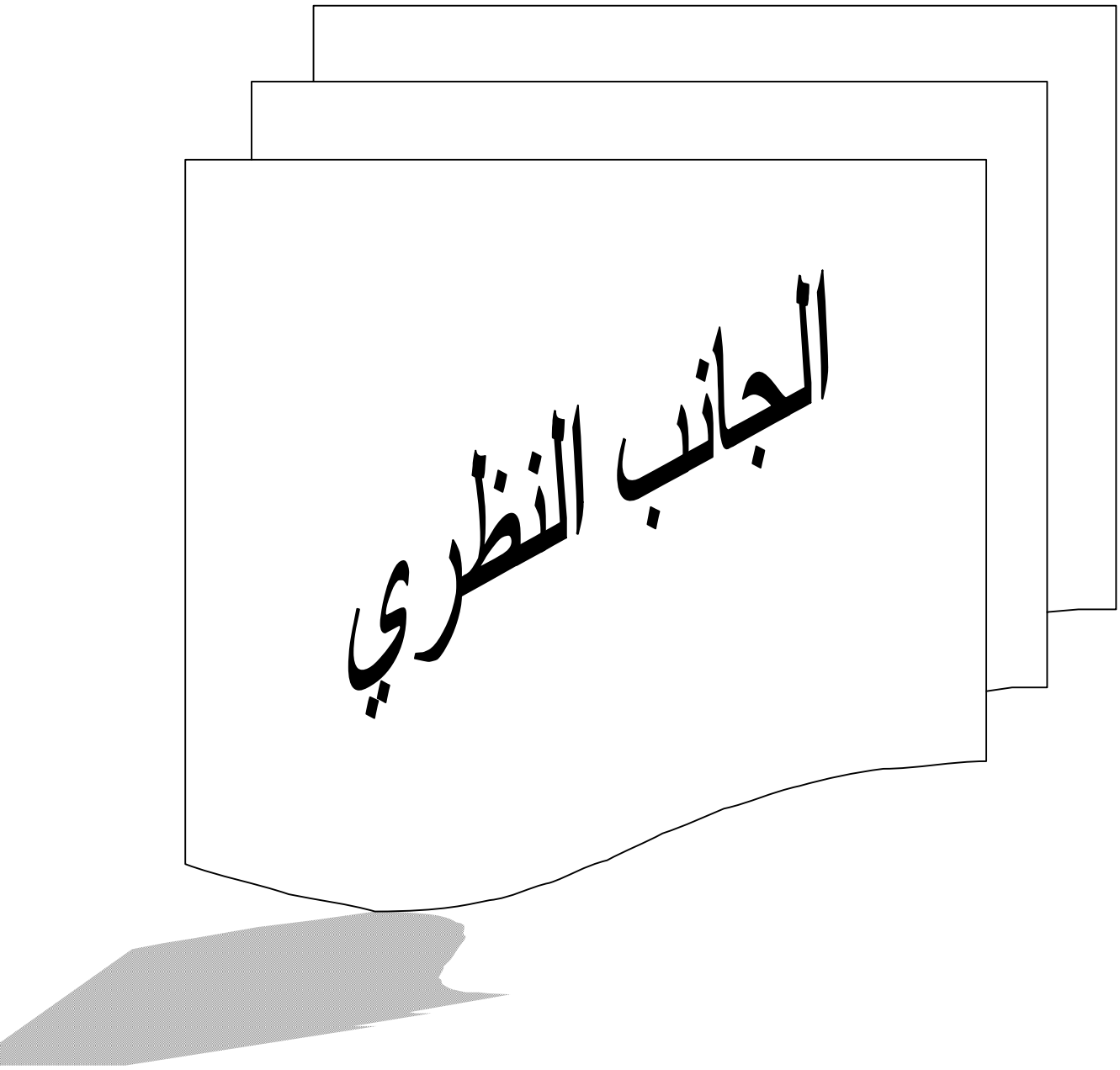
***المحادثة:** هي عبارة عن حوار يتم بين فردين أو أكثر حول موضوع ما.

***المحادثة الفردية:** هي عبارة عن حوار يتم بين الفاحص والمفحوص حول موضوع يتم تحديده.

***المحادثة الجماعية:** تتمثل في تبادل أطراف الحديث بين المفحوصين حول الموضوع المحدد، بغية خلق جو فيه اتصال.

***الاتصال:** هو تبادل الأفكار والمعارف بين الحالات، عن طريق استخدام اللغة، سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

***الاطفال المتأتئيين:** هم فئة الأطفال الذين لديهم اضطراب التأتأة، وتتراوح أعمارهم ما بين07 سنوات و11 سنة، وهم في مرحلة تكفل عند الأخصائية الأرطفونية.


الجانب النظري

الفصل الثاني: المحادثة

تمهيد:

أولا: مفهوم المحادثة

ثانيا: سمات المحادثة

ثالثا: مهارات المحادثة.

رابعا: مكونات المحادثة.

خامسا: بنية المحادثة.

سادسا: مستويات تعليم المحادثة.

سابعا: تحليل المحادثة.

ثامنا: مناهج تحليل المحادثة.

الخلاصة

تمهيد:

يعتبر الإنسان الوحيد الذي له القدرة على استخدام اللغة والتحدث، لتحقيق الاتصال والتواصل في المجتمع رغم اختلاف طبيعته وبيئته، وتعتبر طريقة المحادثة من أقدم طرائق التعليم والتعلم التي يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار، وهذا ما سنحاول توضيحه في هذا الفصل من خلال تعرفنا عن المحادثة ومهاراتها.

أولا: مفهوم المحادثة:

1- المحادثة لغة :

المحادثة لفظة مشتقة من أحدث وحدثالر ّجل كلمةوجل ّ حدث وحديث محدث، بمعنى واحد وهو كثير الحديث وحسن السياق، ويقال فلان حدثك والقوم يتحادثون، ويتحدثون وتركب الدولحد ّ دث أي تسمع دويا والأحدوثة هي ما حدث.

وهي مصدر حادث وتعني أن يشارك شخصا أو أكثر في الكلام عن شيء معين، وتعد المحادثة من أهم لوان النشاط للصغار الكبار، وتعد الخطوة الأولى في معرفة اللغة العربية، ولتشجيع الأفراد على المحادثة يحسن أن يكون هناك فرص متاحة لتحقيق نوع من أنواع المحادثة الحرة.

وهي نوع من التعبير الشفهي، وتبقى الصلة بالتحدث، لكنها رهن بطرق آخر مشارك فيها، وتدور حول معاني مشتركة متبادلة بين المتحدثين يراد فحصها وعرضها وتبادلها. وبالتالي إيحاء المواقف بشأنها وأنها تحتاج إلى مهارة التنبأ بأفكار الطرق المشارك المتحدث فيها، والتنبأ بحجة وأساليبه في العرض والتنفيذ والمرونة في تناول الحجج والرد عليهاوا يضاح الغامض منها.

2- المحادثة اصطلاحا:

المحادثة تعتبر شكل من الأشكال التواصلية التي تجمع بالضرورة بين متحدثين أو أكثر، وبهذا تكون المحادثة عبارة عن تنظيم القوانين التسلسل التركيبي والدلالي والتداولي.

والمحادثة كمعر ّ فها" بيلون "هي تفاعل شفهي، وخطاب حوار وحوار في الوقت نفسه، بحيث تخضع لقيود التسلسل البنيوي والتفاعلي للتبادلات التي تكونه.

وقد عرفها"فان ديك "بأنها وحدة تفاعل اجتماعية تتكون من سلسلة متشعبة من أحداث، وتتحدد ارتباطا بسياق اجتماعي. (صايش كهينة؛ يوسف خوجة سعيدة،2016: 41-42)

ويعتبر عدد المشاركين قضية مهمة في المحادثة، أما المصطلحات مثلا الت ابط والتتابع من خواص "الحديث " فالمحادثة مرتبطة بالتفاعل اللغوي الذي يمنحه المتحدثون أثناء تبادل الحديث لذا يجب دائما العودة إلى السياق الاجتماعي الذي نشأ فيه.

أما" فولجانج " فقد عرف المحادثة بأنها نتيجة نشاط لغوي بين مشاركين اثنين في الفعل على الأقل. فالمحادثة من هذا المنظور تعني تفاعل وتبادل الكلام بين شخصين أو أكثر، ويبقى عددا من المشاركين في الحديث ضروريا، لكن غير كاف لتحديد المحادثة، فإذا أراد (أ) أن يوقف مركبه في موقف خال وكان(ب) معينا على ذلك، إذ يعطيه تعليمات مثل خذ يمينا وزد السرعة قليلا، الآن ارجع إلى الخلف ببطء، فان (أ) و(ب) يتفاعلان دون شك.

فإلى جانب توفر شرط وجود متكلمين متكلمات أو مشاركين اثنين في الفعل، يجب أيضا وجود سمة تناوب الأدوار بين المتحدثين في نتاج النشاط اللغوي، كمعيار موضوعي وجوهري في المحادثة.

ولتعريف المحادثة توصل "فولجانج" الى استنتاج خواص مقولية تعتبر شروط أساسية في المحادثة وهي:

-شخصان في التفاعل على الأقل.

-تناوب اجباري بين المتكلمين.

-موضوع المحادثة الذي يقع في بؤرة الانتباهالإدر اكي في التفاعل.

ومن هنا يمكن القول:

ان المحادثة مرتبطة بالمنطوق، وذلك من خلال التفاعل الذي ينتجه المشاركون حيث يتم تبادل كلامي بينهم، والمحادثة تتطلب شخصين على الأقل وموضوع حتى يتناوب بينهما ويتفاعل فلا يمكن لشخص واحد ان يحدث كل هذه الوحدة.

فالمحادثة هي واقعة الاتصال الأساسية في الاتصال المباشر

ومما سبق يتضح لنا ان المحادثة هي الحوار، المخاطبة والتخاطب الذي يحدث بين مشاركين اثنين، مع التناوب في الأدوار بين عناصر التخاطب.

فهي اذن مرتبطة بالسياق الاجتماعي الذي تبحث فيه، فذلك السياق هو الذي يعطي ويوضح الصورة الحقيقية للمحادثة اثناء تبادل أطراف المحادثة بين المشاركين، كما ان اتقان المحادثة يتطلب المعرفة، التامة بمهاراتوإتقانها، والا حدث خلل المحادثة.

(صايش كهينة؛ يوسف خوجة سعيدة،2016: 42-44)

تُعتبر المحادثة تفاعلا لفظيا، تفترض وجودمشاركين على الأقل، ووجود أيضا مساهمة (أو عدة مساهمات) من قبلهما، وللمحادثة مظهر حواري، فهي تتناقض مع الخطاب المنولوجي من حيث عدد المشاركينوا إسهاماتهم .والمحادثة هي، في الآن نفسه، تفاعل لفظي وخطاب حواري وحوار، فنجد جاك موشلير، في دراسته للمحادثة وأساليب تحليلها، يدافع (خلال فصل كامل) عن فرضية مهمة مفادها أن المحادثة معرضة لمتطلبات على مستويات مختلفة (التفاعلي، البنيوي، التسلسلي) للتبادلات التي تشكلها وأن وجود التفاعل بين هذه المتطلبات هو المسؤول عن بنية المحادثة وليس فقط تغير وتنوع مواقف هذه الأخيرة.

ويؤكد" فان دايك " في أبحاثه أن الحديث هو الشكل الوحيد للتفاعل الفعلي، ويتقدم على أشكال أخرى للكلام، وعلى أشكال الاتصال الكتابي، ويعد منه أيضا الحوار -سؤال - إجابة بين معلم وتلميذ أو كتابة / قراءة الرسائل أو المقابلة أو المناقشة أو الاجتماع أو أشكال التفاعل المختلفة في مصنع أو مصلحة أو مكتب أو إدارة البلدية أو أمام القاضي.

وتستعمل المحادثة، حسب د .مونقانو " على نوع الخطاب الشفوي، تبادل الكلام بين أناس متساوين في المنزلة نسبيا، حيث يكون التداول على الكلام حرا والموضوعات قليلة الإكراه نسبيا، فالمشاركون الذين

يمكنهم أن يكونوا أكثر من اثنين، هم قريبون في الزمان والمكان وبينهم علاقات ألفة وأنس، إن الحديث يبدي وكأّنه خال من أية غاية نفعية"، ومن السمات الأساسية لهذا النشاط التفاعل.

(دومينيك و يحياتن، 2005: 29)

وتتطلب المحادثة بوصفها تفاعلا كلاميا وجود مقابلة بين شخصين أو عدة أشخاص من مجموعة لسانية تتمتع بسجل تواصلي موحد وبخصوصيات اجتماعية ونفسية تتعلق بالمكانة الاجتماعية، بصفة عامة وبالوضعية التي يدور فيها التفاعل.

وتتمثل المحادثة في الأسس المباشرة الأولى للعلاقات الاجتماعية بين الأشخاص وهي مسألة تظهر في كل وقت، وتتكون المحادثة من التبادل الكلامي والنغمي، فهي مسألة مشتركة بالنسبة إلى تطور التجربة الاجتماعية نفسها، وتكمن حدود المحادثة في المظاهر الذهنية والمادية والخصوصيات الاجتماعية.

تقوم المحادثة اذن، على التفاعل أساسا وتتميز بأقصى حرية في جميع مستويات إنجازها ويمكن أن تتميز ببعض السمات المكونة لها عن أنواع التفاعل الأخرى، فنجعل الحرية في التبادل الكلامي، المحادثة أكثر مجالا للتفاعل وتقلل من القيود التي نجدها في أنواع التفاعل الأخرى، وتذهب "ترافرسو" إلى أن المحادثة تتميز بخصوصيات داخلية وأخرى خارجية، تتمثل الخصوصيات الداخلية في مظهر التبادل باعتبار أن كل متكلم يتحول إلى سامع ثم يعود إلى مرتبة التكلم وهذا التعاقب الذي تختص به المحادثة يميزها عن كل وضعيات الكلام الأخرى مثل المحاضرات أو الخطب السياسية، ويعتبر تعاقب الأدوار في المحادثة دون إعداد مسبق، سمة تمييزية في تحديدها.

تجرى المحادثة في زمان حر، فلا يلتزم المتكلم بزمن مضبوط بصفة مسبقة يتحكم في توزيع أدوار الكلام، ولا يمكن تحديده كما يجرى في بعض الأطر الكلامية الأخرى مثل الخطاب المخصوص الذي يكون العنصر الزمني فيه محددا بصفة مسبقة فالتحدث يعني الدخول في الحديث، دون هدف سوى ذلك الذي يتمثل في رغبة التحدث في الزمان، ودون تحديد مدة زمنية يعني ذلك الدخول في زمن مشترك.

وا إذا كانت المحادثة تفاعلا كلاميا فإنها تتطلب حتما المقابلة بين متكلمين أو أكثر ينتمي جميعهم إلى مجموعة لسانية تشترك في مبادئ لسانية واحدة أو متقاربة، مثلا كأن يكون المتكلمون من المجموعة اللسانية العربية، فهم يشتركون في امتلاك المبادئ العامة للسان العربي مما يجعل عملية التواصل تتواصل بينهم وتجرى حسب الظروف المحيطة بهم. ولكن يمكن أن تختلف المجموعة المتكلمة في بعض المبادئ- وهذا يعود إلى اختلاف الثقافات والحضارات- لكنها لا تقطع عملية التواصل، فهي تجرى بصورة عادية، حتى وا إن كان هناك اضطراب على مستوى السلسلة الكلامية.

تقوم المحادثة عامة، على أسس تميزها وتجعل منها موضوعا للدراسة مستقلا بذاته أبرزها أن المحادثة تفاعل كلامي أو حركي أو معا وهي تتطلب متكلمين على الأقل يكون التفاعل بينهما متبادلا ويتمتعان بالعفوية والمجانية أثناء التلفظ، وهي كذلك عملية تدور في فضاء مكاني وزماني، فهي ضرب من التفاعل اللساني والاجتماعي يمكن تحليله وضبط قوانينه. (خليفة الميساوي، 2012: 57-61)

ثانيا: سمات المحادثة

تتميز المحادثة بكونها نتيجة نشاط لغوي بين مشاركين اثنين على الأقل (شركاء التفاعل)، وهذا ما يساعد على تحديد الفرق بين المحادثة والنص، حسب" فيهقجر"، وذلك على أساس عدد المتكلمين /السامعين/ المشاركين، أي شركاء التفاعل من البداية، حيث إن النص ينتجه واحدوا إن كان المتكلم أو منتج النص جماعة، كما ينبغي، حسب المؤلف ذاته، أن يتوفر في المحادثة شرط تناوب الأدوار بين المتكلمين، حيث إن عدد المشاركين في الفعل ضروري، لكنه غير كاف .فإذا توقف المتكلمان عن الحديث بعد ما كانا متفاعلين، وذلك من أجل التركيز مثلا على عمل ما، فتسيطر على نشاطهم الأفعال غير اللغوية، أما الأفعال اللغوية فهي تصاحب فقط نشاطهم، وهذه الحال لا تتناسب مع الميزة (وهو معيار أيضا) المذكورة سلفا، فهي ليست محادثة .هذا بالإضافة إلى الحالة التي يكون فيها الطرف الأول عندما يتحدث لدقائق عديدة والطرف الثاني يبقى صامتا، فهنا لا يمكن الكلام عن المحادثة .وأيضا إذا تم تسجيل مشاركين في الفعل، ثم تم تسجيل النص الناشئ خلال أنشطة لغوية فقط، فإنّه لا يمكن الكلام عن المحادثة في هذه الحال .بمعنى أن شرط تناوب الأدوار ضروري لتحقيق نشاط المحادثة.

وا إلى جانب الميزة التي تنص على ضرورة وجود على الأقل مشاركين في فعل المحادثة، ينبغيتو ّفر سمة أخرى وهي تناوب إجباري للأدوار بين المتكلمين وكذلك موضوع المحادثة الذي يقع في بؤرة الانتباه الإدراكي للمشاركين في الفعل.

ويعتبر" فان دايك "الأدوار وحدات أساسية وظيفية مميزة للمحادثة، تترابط تلك الأدوار لتظهر في شكل تتابعات المنطوق والفعل الكلامي لمتحدثين متتاليين على مستويات مختلفة ، إذ يتابع المتكلمون أدوارا معينة تنتظم أفقيا وزمنيا، فلا يمكن إنتاج المنطوقات في الوقت نفسه، بل هناك تتابع الأدوار، ولكل دور تال متحدث آخر .وهذه السمات هي، في نظر" فيهقجر"، موضوعية جدا، في حين يذكر سمتين أخريين، لكنهما غير موضوعيتين في نظرهوهم ّا :كون المحادثة واقعة التواصل الأساسية في التواصل المباشر (أي المكان والزمان في التواصل وجها لوجه)، إذ يعتبر شرطي المكان ووجها لوجه غير جوهريين، لأن هناك وسائل تقنية كالتليفون والتلفزيون، قد تلغ ّفر هذه المتغيرات.

يصل المؤلف إلى أن تناوب المتكلمين مبدأ تنظيم عالمي للمحادثات، إذ ينبغي أن يسوق المشاركون في الحدث التواصلي إسهامات بشكل أو آخر في تتابع أفقي(خطي).

وتختلف المحادثة، حسب فان دايك، عن بقية أشكال التواصل، في معايير نظامي، تركيبية ووظيفية . فلا توجد بالنسبة للحديث قيود تصنيفية للمشاركين، إذ كل مستخدم للغة يمكن أن يشترك وسيشترك في مواقف محددة باطراد في أحاديث. (عليك كايسة، ب ت: 106-107)

كما لا توجد قيود مضمونية ثابتة، حيث ابتداء يمكن أن يدور حديث حول أي موضوع برغم من أنه توجد بالنسبة لأحاديث معينة قيود دلالية محددة .وقليلا ما توجد قيود تداولية، إذ يمكن مع أحاديث ما أن

تتوالى .وفي النهاية لا توجد قيود خاصة بالسياق الاجتماعي، حيث في أغلب السياقات يمكن أن تجري أحاديث .ومن هنا يصل "فان دايك" إلى أن الحديث هو الشكل الأساس للتحاور وضبط أبنية اجتماعية في التفاعل على المستوى الأصغر(أي العلاقات المباشرة بين المتكلمين).

إن الخواص المذكورة تنطبق على الحديث اليومي والتي تجري في سياقات غير رسمية بين مشاركين متساويين، في الشارع، في الحافلة، في المطعم،... الخ.

ثالثا: مهارات المحادثة

* معرفة الأماكن والأوقات التي لا ينبغي التحدث فيها.
* تنمية القدرة على تغير مجرى الحديث واتجاهه.
* تنمية القدرة على مجاملة الغير اثناء المحادثة.
* احترام آراء الآخرين والسكوت عندما يتكلم الغير.
* مراعات النظام والذوق العام في الحوار.
* القدرة على التحدث والتأثير في المستمعين وجذب انتباههم بما هو طيب عن الكلام، فضلا عن جودة الأداء وقبوله
* مناقشة التلاميذ يهدف الى توضيح جوانب الموضوع وتحديد اهم عناصره خصوصا في المرحلة الابتدائية.
* مطالبة التلاميذ بالحديث عن كل عنصر مع توجيهه.
* القدرة على الاتصال بالكلمة بين التلميذ وزميله، مصحوبا بنمط السلوك اللغوي الشفوي.
* ان تكون موضوعات التعبير الشفوي متنوعة ومستمدة من عالم التلميذ وتفكيره.
* ان يتم الحوار بالعربية الفصحى البسيطة.
* ان تسود آداب المحادثة.
* ان يسهم المعلمون كافة في الارتقاء بالمحادثة والتعبير الشفوي من حيث عملية التقويم.

رابعا: مكونات المحادثة

حاول المتخصصون في تحليل المحادثات أن يحددوا المكونات الأساسية للمحادثة، وقد اختلف هؤلاء في حصر هذه المكونات، إذ نجد "إدي رولي" (E. Roulet) وفريقه في كتاب أصدر لهم سنة 1987 و"جاك موشلر" (J. Moeschler) في أبحاثه التي أنجزها) سنة 1985 ، والتي نشرها أيضا سنة 1996 ، يحصرون هذه المكونات في ثلاثة عناصر، هي :التبادل ، والتداخل والفعل الكلامي، إذ يرى" موشل"ر أن تحديد نموذج تسلسلي ووظيفي للمحادثة يفترض على الأقل شيئين :أولا أّنه يمكن تحليل محادثة ما بواسطة نظام من وحدات ذات نسق تتابعي؛ ثانيا أن العلاقات التي تربط بين هذه الوحدات ذات طبيعة وظيفية. (عليك كايسة: 107-108)

كما يرى" موشلر" أن فكرة وحدات النسق التتابعي معروفة في اللسانيات ومعتمدة في التحليل النحوي للجملة، وفكرة التحليل الوظيفي أيضا غير مستبعدة في التحليل النحوي .أي أن فكرة النموذج التتابعي والوظيفي للمحادثة ليس جديدا من وجهة نظر النظرية اللسانية، لكن الجديد هو التعريف بوحدات النسق التخاطبي وبمختلف العلاقات الوظيفية والتداولية بين هذه الوحدات.

أما بالنسبة ل" ك .أوركيوني" (K. Orecchioni) فإن الوحدات الأكثر تلاءما لوصف تنظيم المحادثات تتمـّثل، حسبها، في :التفاعل، التبادل، المتوالية، التدخل وأفعال الكلام .فيشكلكلّ من التفاعل والتبادل والمتوالية وحدات الحوار،أما التدخل وأفعال الكلام فهي وحدات مكونة للمونولوج (أحادي الكلام).

تتناسق الأفعال الكلامية (les actes de langages) لتشكل وحدات (interventions) هذه الأفعال والتدخلات ينتجها المتكلم ذاته وبمفرده؛ وبمجرد أن يتدخل متكلمان على الأقل، فإن المسألة سوف تتعلق بالتبادل (échange) ثم تتناسق التبادلات لتشكل متواليات (séquences) هذه الأخيرة تتناسق لتشكل تفاعلات (interactions) وتشكل هذه التفاعلات وحدات عليا (unités maximales) للتحليل، ويعرف هؤلاء الباحثون المكونات السابقة كما يلي:

التفاعل*(interaction):

هو صورة من صور التواصل، وهو ذلك التأثير المتبادل بين المشاركين في عملية التحدث، وتعرفه "أوركيوني"، بأنه الوحدة التواصلية التيتمـّثل استمرارية داخلية مؤكّدة (استمرارية الجماعية المشاركة والإطار الزماني والمكاني، إضافة إلى المواضيع المقتحمة) بينما تكون مقطوعة عما سبقها وما يليها ويعتبر التفاعل الوحدة الكبرى في تتابع المحادثة، يتألّف من متواليات، ويتشكل عبر ثلاث مراحل متتالية : الافتتاح، الموضوع، والاختتام. وتُعتبر المرحلة الأولى والثانية مرحلتين مهمتين لإدراك مدى تحقيق المشاركين في المحادثة لبنيات تفاعلية.

***المتوالية (séquence):**

تعرف أوركيوني المتواليةبأنّها كتلة من التبادلات تربطها درجة قوية من الانسجام الدلالي والتداولي، أي تعالج الموضوع ذاته وتركز على المهمة نفسها .وتذهب المؤلفة إلى أن معظم التفاعلات تجري حسب المخطط العام، وهو كالتالي:- متوالية الافتتاح؛ - هيكل التفاعل؛ - متوالية الاختتام.

وتحمل متواليات الافتتاح والاختتام وظائف خاصة (فمن أجل الافتتاح ينبغي إحداث تماس نفسي وفيزيائي بين المتخاطبين" وظيفة انتباهية)، باعتماد بعض الطقوس" التأكيدية "(كعبارات التحية، أو إظهار تصرفات ودية، والسرور الذي نشعر به بسبب ذلك اللقاء...)، أما الاختتام، فإنّه من الضروري الإعلان وتنظيم بكيفية متناغمة نهاية اللقاء، مع استخدام بعض التعابير (مثل :تقديم اعتذار وتبرير الذهاب، تقديم تشكرات، تحيات الافتراق، تمنيات...).

***التبادل:**

التبادل حسب موشلر، هو أصغر وحدة حوارية مكونة للتفاعل، وباعتبار أ ن التبادل يتركب على الأقل من إسهامين تبادليين (حسب أدوار الكلام)لمتكلّمين مختلفين، فهو إذن مكون معقد .والتبادل الذي لا يتضمن إلا دورين تبادليين هو تبادل أدنى ويميز قوفمان (Goffman 1973) بين نوعين أساسيين من التبادلات، وهذا عند توضيحه بنية التبادل وهما:

أ - تبادلات تأكيدية (confirmatifs) وهي ملائمة لتبادلات الافتتاح والاختتام، وتتكون من تدخلات وظيفتها ذات طبيعة تعبيرية مثل التحيات. كما في (1 و2) فيما يلي:

(1)أ- السلام عليكم ! ب- عليكم السلام!

(2)أ- كيف حالك؟ ب-شكرا. وأنت؟

هذا النوع من التبادل ذو بنية بسيطة، وثنائي في الغالب .وفي الواقع، يختتم التبادل عن طريق تبنّي المخاطب سلوكا مشابها لسلوك المتحدث الأول، ومرتبطا بممارسة طقوسية .فالطبيعة الطقوسية للتبادل التأكيدي توضحها من جهة وظيفتها - تأكيد وجود علاقة اجتماعية بين الأفراد - ومن جهة أخرى الظروف التي ينتج فيها التبادل :فهو ينتمي إلى طقوس التحية ورد التحية عن طريق إلقاء السلام (أي إثبات التفاهم الإيجابي، يؤكدهتدخّل المخاطب)، وليس الرد الحرفي، مثلا، على طلب معلومات عن الوضع الصحي. (عليك كايسة، ب ت: 108-109)

ب- إلى جانب التبادلات التأكيدية، يميز' قوفمان' أيضا نوعا آخر من التبادلات، وهي تبادلات إصلاحية (réparateurs). وتقوم فكرة التبادل الإصلاحي أو النشاط الإصلاحي على مبدأ إصلاح اهانة غير متعمدة مثلا :أ ركلر جل

(ب) عن غير قصد

(أ) أعتذر منك.

(ب) لا تقلق.

أي فكرة الاعتذار حسب' قوفمان'، تسمح ل (أ) بإصلاح الإهانة التي كان مصدرها تصرفه الخاطئ.

***التدخل:** هي أكبر وحدة أحادية الكلام (مونولوجية) مكونة للتبادل .والتدخل ينتجه متكلم واحد ونفسه؛ فهو بالتالي إسهام متكلم خاص في تبادل خاص، ولا ينبغي، كما تقول" أوركيوني" الخلط بينه وبين دور الكلام، كما يظهر في بداية المحادثة مثل:

1- "السلام عليكم ! 2- عليكم السلام !/ 3- هل أنت بخير؟

4-بخير./ وأنت؟ 5- لا بأس.../ أين تجري هكذا؟ 6- إلى السينما".

فهذه الأدوار الكلامية الستة تتكون من أربع تبادلات، هي:

- (1)و (2):هو تبادل التحية، وهو تطابقي، ومتكون من تدخلين؛
- (3)وبداية(4) : هو تبادل تكاملي سؤال جواب؛
- نهاية (4) وبداية(5) : سؤال جواب؛

- نهاية (5)و (6)سؤال جواب.

ويتكونكلّ تدخل مبدئيا، من أفعال الكلام، لكنه يمكن أنيصّغر إلى فعل كلامي واحد .منه يميز "موشلر" بينالتدخّلالمعّقد (وهو الذي يتكون من أكثر من فعل كلامي واحد)، والتّدخل البسيط .كما أن الأفعال الكلامية التي يتكون منها التدخل ليستكّلها متعادلة وظيفيا :إذ يمكن تمييز، في التفاعل الذي يتكون من عدة أفعال كلامية، أفعالا موجهة (acte directeur) وهي التي تمنح التفاعل قيمته التداولية المهيمنة، وفعلا أو عدة أفعال تابعة (subordonné(s) مثل الاعتذار أو تبرير، وهي تخدم الفعل الموجه.

***الفعل الكلامي (acte de langage)**: هي أصغر وحدة أحادية الكلام (مونولوجية) مكونة للتدخل، تؤدي غرضا تواصليا، وهي مثل :أسمي، أعد أتعهد، أرفض، أعلن، أعتذر، أهنئ، أعلن افتتاح الجلسة، ...الخ، حيث يعبر المتكلم من خلال هذه الأفعال عن مقاصده، وتؤدي هذه الأفعال وظائف اجتماعية مختلفة (كالاعتذار، والاعتراض، والقبول، والوعد، والتعزية، والتهنئة...الخ). ويرى "موشلر" أن مسألة تحديد عدد أفعال الكلام فيكلّ تدخل(فعل واحد أو أكثر)هي مسألة تجريبية أكثر من كونها نظرية.

وهكذا، فإن مهمة تحليل المحادثات تكمن في بداية الأمر في تقطيع المحادثة إلى مكوناتها، أي إلى وحداتها الاندراجية المنتظمة في شكل طبقات، بعضها يكون بعضا، أو بعضها يندرج في بعض.

(عليك كايسة، ب ت: 109-110)

خامسا: بنية المحادثة

تركز بعض الدراسات في تحليل بنية المحادثات على سلاسل التفاعل اللفظي، ويركز البعض الآخر على وصف التنظيم العام للمحادثة. ونجد مدرسة جنيف، تحت تأثير "إدي رولي"، تقترح نظرة تدريجية (Hiérarchique) للمحادثة .فالوحدات اللغوية، حسب" إ .رولي"، لا تحمل دلالة في ذاتها، بل تتحدد معانيها من خلال الأنشطة التي تسمح بإنجازها، ويصف الباحثون المحادثة الأساسية بأّنها تبادل ذو ثلاث تدخلات متتالية، حيثيقو ّلد التفاعل عن سؤال أو مشكلة تتطلب حلا، إذ يشكلالتدخّل الأول مبادرة، والثاني رد فعل، ويشكلالثالثُ تقويما وإذا كان التقويم ملائما وتحقق اتفاق بين المشاركين، اُختتم التبادل، ويمكن بدء تبادل آخر .وانطلاقا مما سبق، فإن المحادثات الأكثر تعقيدا تتم على أساس هذه القواعد المتكررة مرات عديدة، وعلى أساس التفاوض بين المشاركين.

وتنتظم المحادثة على مستويين أساسيين، هما:

أ-البنية العامة (الكبرى والعليا): يميز الباحثون في المحادثة بين أبنية كبرى (أي أبنية كلية دلالية)، وأبنية عليا) أبنية عامة هيكلية .(ويقصد هنا بالبنية العليا بنية المحادثة ككل، أي وحدات تحليل أكبر . ويميز الباحثون في البنية العليا للمحادثة في الغالب بين افتتاح المحادثة، وعرضها، واختتامها .ويذهب" فان دايك" في هذا الصدد إلى أن المحادثة في بنيتها العليا تستند إلى تتابعات أفعال الكلام يقول «وهكذا، فإنّ المحادثة العادية تتألف غالبا من الفئات التالية: "التحيات المدخل إلى موضوع المحادثة، موضوع

المحادثة، إغلاق لموضوع المحادثة، بداية، أما الافتتاح، فيشتمل على الأفعال> إغلاق المحادثة، الإغلاق الفعلي، التحيات التالية:

<- التحية والتكلم عن هدف إقامة التواصل.

- تحديد المشاركين في المحادثة، وكذلك العلاقات بينهم.

- تفهم مقاصد المتكلمين الأساسية.

- تفهم مخططات التواصل.

-تأكيد الاستعداد للتواصل.

-الالتزام بكيفية معينة للتفاعل>.

هذا يخص افتتاح المحادثة، ويتم هذا الأخير بعبارات التحية (أهلا بك، صباح الخير، طاب يومك، ...)، أو عبارات أخرى، مثل :هل أنت من هذه المنطقة؟ هل تريد المساعد؟... الخ، المهم أن تلك المنطوقات تؤدي وظيفة الافتتاح، إذ ليس من اللائق الدخول في الموضوع دون مدخل.

ويلي الافتتاح موضوع المحادثة، هذا الأخير موجود بين افتتاح المحادثة واختتامها، إلا أّنه من الصعب وضع حدود فاصلة بين مراحل المحادثة .والمهم أنلكلّ متحدث خطة نفعية محددة يعتمدها في بلوغ هدفه، فيعتمد استراتيجيات يجذب بواسطتها الشركاء في الحديث إلى موضوع حديثه، فيبدأ حديثه بالتحية أو الحديث عن أحوال الطقس، أو الاستفسار عن الأسرة، أو الصحة،... الخ، ليصل إلى موضوع الرئيس، والذي يشكل مضمون الحديث ووظفته النفعية.

يأتي بعد الموضوع الاختتام، هذا الأخير يكون بصيغ مختلفة، إما بالتحية أو استعمال عبارات مثل : هكذا إذن، عندي موعد الآن، نلتقي ثانية،... ، أو إبداء الرغبة في إنهاء الحديث؛ كالنظر إلى الساعة، أو إحداث حركات تدل على العجلة...الخ.

فالبنية العليا، إذن، تكمن في الشكل أو الهيكلة التي ينتظم وفقها الحديث، إذكلّ حديث، في الغالب، ينتظم ليتحدد ما ينبغي أن يقال في البداية وما يلي لاحقا وكيف يختتم الحديث، وتتدخل العوامل الإدراكية والاجتماعية من أجل تنظيم هيكلة المحادثة.

أما البنية الكبرى فهي تكمن في ذلك الترابط الأفقي المتبادل للمنطوقات والأفعال الكلامية وموضوع المحادثة، وتساعد البنية الكبرى على تفسير ما يسمى بالخواص النصية (أدوات الربط النحوي والمعجمي، والجمل المحورية...). ولتحديد وحدات البنية للمحادثة وللنصوص أيضا، ينبغي النظر إلى الموضوع إذ يذهب" فيهقجر "بخصوص مسألة الموضوع، إلى أّنه ينبغي وجود فرضية منهجية ذات أولوية لتعريف مفهوم الموضوع تعريفا دقيقا، وذلك للإجابة عن بعض أسئلة مهمة بالنسبةلمحلّ المحادثات، وذلك من قبل :هل للمحادثة موضوع واحد أم أن ذلك مجرد حال خاصة؟ وحين يكون للمحادثات موضوعات عدة يجب أنتُوضح إذا ما كان يمكن أن تصنف تحت موضوع معقد أو لا يربط بينها إلا رابط.

ب- البنية الصغرى للمحادثة: يركز التحليل، على مستوى البنية الصغرى على المنطوقات المنفردة وعلاقاتها (أي بالمنطوقات والأفعال الكلامية الخاصة بالمحادثة وبكيفية تنظيمها).

ويذهب" فان دايك" إلى أن السلاسل سواء على مستوى النص أو المحادثة ليست اعتباطية، بل هناك قواعد إستراتيجية عرفية تحدد نظامها، ويركز" دايك" هنا على مصطلح الدور (التناوب) من أجل وصف المحادثة، حيث يتبادل المشاركون في التفاعل أدوارهم وتُطلق لفظة (الدور) على الوحدة التركيبية التي يساهم بها المتحدث أثناء التفاعل، يعني أن الدور بهذا المفهوم هو حدث ينجزه متكلم لغة في التواصل الفعلي .ومنه، فإن الدور يشكل وحدة المحادثة، وهو إسهام متحدث ما في حديث، أو هو فعل كلامي.

ويصف دايك المحادثة على أنّها تتابع أحداث لغوية وأحداث أخرى مهمة للتواصل، ويرى أن المحلل بحاجة إلى قواعد تركيبية توضح تنظيم أدوار وقواعد مورفولوجية، وخواص الأدوار،وا إلى قواعد دلالية لتحديد الأبنية الدلالية التي يمكن أن تلحق بهذه الأدوار.

ويربط فان دايك أبنية الدور بتتابع منطوقات متكلمين متتاليين، فيرى إمكانية وصف تتابع سلاسل الأدوار من خلال مصطلحات تتابع سلاسل المنطوقات، منه يمكن وصف تأليف المنطوقات في نصوص حوارية على مستوى صرفي تركيبي ودلالي وتداولي .فمنطوقات تلك الأدوار تفي، على المستوى السطحي للأحاديث، بالقواعد النحوية على مستوى الجملة .وقد يحدث أن يقاطع المتحدث في وسط الجملة من المتحدث التالي، فهنا يمكن الحديث عن منطوقات متجزئة، وليست شبه نحوية، لأن نقل الأدوار إلى تتابع المنطوق، حسب دايك، ليس بحاجة لأن يحدد بحدود الجملة، وهذا هو حال الحديث . ويرجع المؤلف البداية الخاطئة والتصحيح وتكرير الكلمات والأخطاء عند الكلام...الخ، إلى عوامل عارضة عند التحدث، وهي عوامل إدراكية واجتماعية وليست نحوية، لكن قد يكون لهذه الأخطاء والتردد والتصحيح ... وظائف مهمة .أما الخواص الدلالية والتداولية فهي الأكثر أهمية في المحادثات، لأن الأمر يدور أساسا في الحديث حول المعنى ووظيفة التفاعل التواصلي، والتفاهم بين المتحدثين.

(عليك كايسة: 110-113)

سادسا مستويات تعليم المحادثة:

للمحادثة في برامج تعليم العربية للناطقين بلغات أخرى ثلاثة مستويات رئيسية تتفاوت متطالبها و خصائصها بتفاوت اللغوي للدارسين:

1) **المستوى الأول** : الخاص بالدارسين الجدد الذين ينتظمون في برامج اللغة العربية فيه يلقى المعلم المحادثة اولا، يقرءوها قراءة سليمة و بأداء طبيعى لا تكلف فيه ثم يطلب من الدارس تكرار هذه المحادثة جملة جملة أو تمثيلها، أو تكليف بضهم بذكر ما يحفظون منها .المهم هنا أن يألف الدارس أصوات اللغة و مفرداتها و أن يتعرف على نمط الكلام و التعبير فيها. وعلى المعلم في هذا المستوى الاول من تدريس المحادثة أن يقدم بدائل مختلفة للمواقف اللغوية في حدود فهم الدارس ورصيده

اللغوى .كما أن عليه ألا ينتقل بين هذه البدائل قبل أن يثق تمام الثقة بأن الداربين قد استوعبوا كلا منها و استطاعوا ممارستها امامه.

2) المستوى الثاني : هو أعلى درجة من سابقة، تدور محادثة عادة حول موضوعات أوسع و قضايا أعقد و مواقف أكثر تجريدا .وتدور المحادثة في هذا المستوى حول موضوعات و أفكار مثل المناقشة و تحفيظ التعبيرات معينة و اصطلاحات خاصة.

3) المستوى الثالث : هذا أعلى مستوى من مستويات المحادثة في تعليم العربية كلغة ثانية .في هذا المستوى يتوقع من الدارسين ممارسة المحادثة بالمفهوم تناوله للمحادثة من مناقشة حرة بين أفرادهما في اختلاف الآراء .و المعلم في هذا المستوى يعتبر دوره إلقاء الحوار حتى يقلده الدارسين، إنه مجرد موجه للحديث .يرقب مجراه و يضبط حدوده، و يصحح أخطاءه، ويوجه تيار الفكر فيه.

(رشدى أحمد، 2004: 166-168)

سابعا: تحليل المحادثة

نشأ تحليل المحادثة إثر نشأة علم الاتنومتدولوجيا وتميز بسمات منهجية خاصة به ويهتم بدراسة نظام المحادثة اللساني والاجتماعي بالاعتماد على تسجيل المحادثات وفحصها فحصا دقيقا وكتابتها كتابة صوتية. ويهتم كذلك بدراسة النظام الداخلي للأدوار الكلامية كما يساعد على معالجة تفاصيل الحياة اليومية. واعتمد محللو المحادثة على مقاربات مختلفة التوجهات ومتعددة المناهج، فمنهم من ركز على الجوانب البنيوية والتنظيمية مثل "ساكس" " Sacks" و"شاقلوف" " Schegloff" و"جفرسن" " Jefferson" وآلان "Allen" وقي"Guy " وقودوين "Goodwin" ومنهم من ركز على الجولنب البرغماتية والتفاعلية والاجتماعية مثل "قرايس" Grice فان دايك " Van Dijk" وسارل "Searle" "واتكنسن" Atkinson" وهرتاج "Heritage".

ويميل محللو المحادثة في دراساتهم إلى أن تكون تحاليلهم منهجية وتطبيقية، ولذلك فهم يسعون إلى الاعتماد على عينات حقيقية وتجريبية، ولكن ابتعاد تحليل المحادثة عن النظريات واقتصاره على التجربة قد يزيد من حيرة القراء الذين لم يتعودوا على مثل هذه الدراسات الخاصة ويمكن أن نفهم تحليل المحادثة على أنه بعد خاص في التحليل الذي يمكن أن يستعمل لبلوغ نوع خاص من بعد نظري وتنظيمي يتعلق بطرق التفاعل بين أفراد المجتمع، وقد ذهب "هرتاج" إلى أن تحليل المحادثة له هدف مركزي يتمثل في وصف القدرات التي يستعملها المتكلم وتفسيرها قصد المشاركة في التفاعل الاجتماعي بصورة واضحة ويمثل هذا الهدف أحد الإجراءات التي يعتمدها المحللون لإنتاج سلوكهم وفهم سلوك الآخرين، وقد رأى "شاقلوف" و"ساكس" أن انتظام المحادثة وترتيبها يعود أساسا إلى المشاركين فيها، وقد اعتبر تنظيم المحادثة امتدادا طبيعيا للتفاعل الاجتماعي ويمثل هذا المنوال التفاعلي عملية ذات وجهين وجه عام جدا ووجه خاص، ويتصل الوجه الأول بالمجتمع أما الوجه الثاني فيتصل بوضعية التلفظ.

ويؤكد محللو المحادثة على ضرورة استعمال تسجيلات سمعية بصرية تقوم بتسجيل مقاطع كلامية طبيعية وليست مصطنعة من قبل المحلل. إذ تمكن المعلومات المسجلة المحللين من تفاصيل غنية عن التجارب الواقعية للعينة المدروسة وكذلك تمكنهم من ضبط الجوانب الحدسية التي لا نجدها في المدونة وتضمن لهم صحة المدونة وعلاقتها بعملية التفاعل الحقيقية. ويوفر التسجيل لهم أيضا إمكانية تكرار فحص الأحداث التفاعلية مما يجعلهم يستوعبون الملاحظات الدقيقة وكذلك تضمن للقارئ التعامل المباشر مع المدونة المستخدمة في التحليل، فتقدم التسجيلات الصوتية المعلومات الأساسية التي يقوم عليها تحليل المحادثة، وتمثل الكتابة الصوتية لهذه التسجيلات عملا مقنعا لدراستها ولكنها تبقى عاجزة عن تمثيل المحادثة تمثيلا حقيقيا.

توفر الكتابة الصوتية للباحث مجموعة كبيرة من المقاطع التفاعلية التي يمكن فحصها بهدف المقارنة بينها، فهي تمثل مع تحليلها جزءا أساسيا من مجرى التحليل، فهي تقدم للقارئ معلومات مهمة عن المدونة وربطها بتحليلها ربطا مباشرا، وهي ميزة يختص بها تحليل المحادثة قد لا تتوفر في مناهج أخرى مثل التحاليل الأدبية والفلسفية. ولكن تبقى الكتابة الصوتية منقوصة لأنها لا تستوعب التسجيلات استيعابا مفصلا، فهي عملية انتقائية على الدوام لأن المحلل لا يستطيع أن يحول كل كلام شفوي بدقة إلى مكتوب ولذلك يعول المحلل تعويلا كبيرا على المقابلة والملاحظة ومعايشة الأفراد المسجلين حتى يحاول أن يستكمل ما تعجز عنه آلة التسجيل أو الكتابة الصوتية. (خليفة الميساوي، 2012: 61-62)

تهدف طرق تحليل المحادثة إلى البحث في كيفية انتظام عملية التلفظ وتخضع هذه التفاصيل لاختيار قائم على منهج في التحليل يساعد على فهم المحادثة وتنظيمها. ويعتمد تحليل المحادثة على مدونة ممثلة لأهداف الدراسة تمثيلا حقيقيا دون انتقاء لمقاطع معينة. وتكمن أهمية نظام الكتابة الصوتية في التوافق مع منهج تحليل المحادثة. وتكمن صعوبة المنهج في تحليل المحادثة في خصوصيتها المتطورة والمتغير ة من مشاركين في عملية التلفظ إلى مشاركين آخرين. وقد يمثل تحليل الأدوار الكلامية في المحادثة موضوعا أساسيا في مناهج التحليل واعتبره الدارسين أمرا مهما في فهم نظام المحادثة وترابطها، فهو وسيلة مفيدة لبلوغ تحليل نظام المحادثة الكلي.

1-المقاربة الاتنوميتودولجية:

تهتم الاتنوميتودولجيا بدراسة النظام الاجتماعي من خلال نظام سلوك المجتمع. وقد استوحى "قارفنكل" مسألة النظام الاجتماعي وفكرة العلاقات الاجتماعية من خلال نظرية الفعل الاجتماعي واعتمد في معالجة هذه الإشكالية على الفلسفة الظاهرية. ويركز في مقارنته على دراسة الوضعيات المباشرة وعلاقتها بالمعرفة المشتركة ولكن المشكل بالنسبة إلى هذه الوضعيات يتمثل في وجود تناقض بين ما هو متوقع أو مكتسب وبين السلوك المنجز. ويتطلب هذا من الأفراد مجهودا إضافيا لفهم هذه الوضعيات. ولذلك على الباحث أن يتعايش مع عينة البحث وأن يلاحظ الأنشطة الاجتماعية في مكانها الطبيعي ومناقشتها مع أفراد البحث لدراسة القدرات المستعملة في إنجاز هذه الأنشطة والاعتماد على تقنية

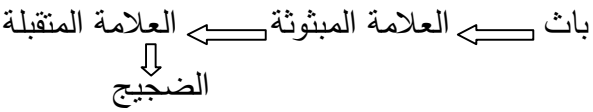
التسجيل الصوتي لتحليل المعطيات، ويمكن تحليل المقاطع منفردة ولكن المسموع سيكون مرتكزا على التوقعات الممكنة.

2-تحليل المحادثة باعتبارها مشغلا لسانيا:

احتلت المحادثة، من بين أنظمة التبادل الكلامي الأخرى، مكانة مهمة في دراسة الشروط والقوانين الداخلية التي تنظم مجرى التفاعل الذي يحظى بضرب من العقوبة أو الحرية، ولا تقيد الفعل فيه قيود خارجية كبيرة، وأصبح يعني مصطلح تحليل المحادثة كل أشكال التبادل الكلامي مهما كانت طبيعته ومهما كان شكله، ولئن كان هذا التعريف قد ركز جهوده على المظهر الكلامي في جميع مجالاته شريطة أن يقوم على التبادل، فإن "فان دايك" يرى في تحليل المحادثة مجالات أوسع للدراسة، فهو يعالج مثل الاتنومتدولوجيا سلوك الحياة اليومية الذي يدرك وله معنى وينتج بصورة كبيرة، ولذلك انتقل تحليل المحادثة من المظهر الكلامي الصرف، وهو مجال تهتم به اللسانيات، إلى مجالات أخرى تمثلها علوم أخرى، وخاصة تلك التي لها صلة بالمجتمع مثل علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي واللسانيات الاجتماعية، وأصبح تحليل المحادثة يهدف أساسا إلى تفسير القدرات التي يستعملها المتكلم فارتبطت دراسة السلوك بدراسة اللسان من جهة وارتبطت كذلك بدراسة المعنى والإدراك من جهة ثانية وأما بالنسبة إلى "كولثارد" فإن تحليل المحادثة يمثل المستوى الأول الذي يؤدي إلى انجاز ضرب من المعرفة يقوم على الملاحظة الطبيعية ويتوزع بصورة مفصلة في التفاعل الاجتماعي في تجربة دقيقة ونطاق شكلي. (خليفة الميساوي، 2012: 62-64)

يقوم هذا التعريف على البعد الطبيعي في تفسير السلوك بالاعتماد على الملاحظة وهذا يعني أن محلل المحادثة يجب أن يكون هو نفسه منتميا إلى المجمو عة التي يحللها مما يطرح مفهوم المباشرة، وهو مفهوم مهم في دراسة تحليل المحادثة، إذ أن التجربة الاجتماعية ذات صلة وثيقة بعملية التبادل الكلامي وعملية الفهم لدى المتكلمين، وفي هذا الإطار أصبح الهدف في تحليل المحادثة تفسير الطرق المشتركة التي يستعملها المتفاعلون في إنتاج سلوكهم ومعرفته وكذلك سلوك الآخرين. فتركز اهتمام محللي المحادثة على كيفية تفسير السلوك وخاصة الطرق التي بها ينتج التفاعل ويفهم، وأصبح مفهوم الإنتاج والفهم أساسا مهما من أسس تحليل المحادثة، إذ بهما قامت مرتكزاتها وانبنت قواعدها ونشأت علما قائم الذات، فاستدعى تحليل المحادثة انطلاقا من مبادئ النحو العام للتبادل الكلامي قائما بذاته، وأسس "ساكس" و"شاقلوف" و"جفرسن" من خلالها المحادثة ذات أهمية ولا بعناصر وضعيات أخرى (غير كلامية، مادية) وعناصر اجتماعية (علاقة القوة، الرهان، المحددات الاجتماعية للمتكلم و الخصوصيات الاجتماعية والثقافية، اقتصرت هذه الرؤية على المحاولة ضبط القواعد والقوانين اللسانية المتحكمة في عملية المحادثة وذلك إثر تأثر أصحابها بالمدارس النحوية التحليلية التي تعتمد على تحليل الأشكال النحوية وضبط قواعدها. يبحث تحليل المحادثة في نقل المظاهر الشفوية الأكثر إفادة وهي التي تعني بخصوصيات التبادل الكلامي، وأكد المحللون المتأخرون نسبيا الذين تأثروا بالتحليل البرغماتي للغة ودراسة أفعال الكلام

على أن المقابلة التحليلية في إطار تحليل المحادثة لا تقتصر على تفسير الكلام فقط ولكنها تؤدي إلى تحاليل تهتم بالسلوك والممارسة في أي شكل كلامي كان، ارتبط التحليل بالتفسير الذي يخص العملية الاتصالية برمتها في جانبيها اللساني وغير اللساني. ولم تعد عملية التواصل قائمة على المنوال الذي وضعه "شانون" وأصبح مشهورا مع "جاكبسون" في صورته التالية:



وكان هذا المنوال قد اعتبر أن عملية التواصل قائمة على الخطية في شكلها التالي: يرسل المتكلم رسالة تمر عبر قناة (اللغة) يتقبلها المتلقي، فيفككها ويفهمها ثم يتحول بدوره إلى باث فيعيد الدور نفسه. لم يعد هذا المنوال صالحا في التحاليل التي اهتمت في المحادثة وخاصة بالتفاعل حيث أصبح المتكلم باثا ومتقبلا في الوقت نفسه لجميع المعلومات التي تدور في عملية التلفظ، فألغيت الترتيبات التي قام عليها المنوال السابق ولم تعد صالحة إلا إذا ما اعتمدناها في تحليل التبادل الكلامي الذي يخص الاتصال الهاتفي.

(خليفة الميساوي، 2012: 64-67)

ثامنا: مناهج تحليل المحادثة

يعتمد تحليل المحادثة مقاربات عديدة ومناهج علمية مختلفة يحاول المحللون من خلالها رصد منهج علمي خاص به، وتنضوي أبرز هذه المناهج والمقاربات تحت مجالات علمية معينة مثل البسيكولوجيا والانتروبلوجيا والسوسيولوجيا والاتنومتدلوجيا واتنوغرافيا الاتصال واللسانيات، وإذا تأثر محللو المحادثة بالتقنيات التي استعملتها هذه العلوم في تحليل ظواهرها، فإنهم اتفقوا على أن ظاهرة التسجيل تمثل أنجح وسيلة لتحليل المحادثة واعتبر "فانك دايك" أن تحليل المحادثة يفضل العمل من خلال التسجيل الصوتي وملاحظة السلوك.

1) تسجيل بعض المظاهر في عملية التفاعل والتفاصيل لا يمكن أن نحصل عليها بأية طريقة أخرى.
2) يمكننا التسجيل من الاستماع عدة مرات ويمثل هذا أداة مهمة لتحويل المحادثة إلى نص مكتوب يمكن تحليله.
3) يمكننا التسجيل من المقارنة بين تحليل معين والمواد الصوتية التي استعملت بكل تفاصيلها لإنتاج ذلك التحليل.
4) يمكننا التسجيل من العودة إلى الاستماع إلى التفاعل باهتمامات تحليلية جديدة.

تمثل هذه المزايا الأربع التي ضبطها "فان دايك" مدخلا إلى تحليل المحادثة، يساعد كثيرا على ضبط مجالات التحليل وحصر مستوياتها. فهي تساعد المحلل على دقة الاستماع وملاحظة مكونات المحادثة، بصورة تجعله يتفطن إلى جزئيات دقيقة قد لا يلاحظها للوهلة الأولى، ولذلك اشترط ألان وقي القيام بتسجيل لفظي ذي نوعية جيدة وبأقل ضوضاء يمكن أن تحدث وكذلك توفير محيط مناسب ومعزول بقدر كاف للتفاعل الثنائي وتوفير المعلومة المناسبة للمشتركين.

إن التسجيل الصوتي بواسطة آلة تسجيل لا تنقل سوى المظهر الكلامي من المحادثة ولا يمكن لها أن تسجل لها أن تسجل عملية التفاعل برمتها، فهي تتكون من عناصر لسانية وأخرى غير لسانية، ولذا وجب على محلل المحادثة أن يتفطن إلى هذه المسألة باعتبارها جزءا مهما من عملية الاتصال ولكي يتجنب ما تسببه آلة التسجيل من نقص، يمكن أن يستعمل آلة تصوير بواسطة الفيديو وكذلك الملاحظة المستمرة التي توفرها المعايشة مع المجموعة المعنية بالدرس.

1-منهج تحليل ألان وقي (Guy،Allen) (1978)

يركز هذان الباحثان على تحليل المحادثة اليومية المباشرة، خاصة تلك التي تدور بين متكلمين فاتبعا طريقة التفكيك إلى الأجزاء المباشرة المكونة للمحادثة وعزلها عن بعضها ومحاولة ضبط مكوناتها وتحديدها. وبما أن الطرق التي اعتمدها علم الاجتماع، في نظر هذين الباحثين، لم تكن ناجعة في دراسة المحادثة، وجعلها ذلك يفكران في إيجاد منهج آخر يلائم دراسة هذه الظاهرة الاجتماعية واللسانية في آن واحد، فاعتمدا منهج التسجيل الصوتي واعتبراه مفيدا في دراسة تحليل المحادثة، فأصبح البحث يعتمد كثيرا في عملية المحادثة على نوعية تسجيل التفاعل اللفظي. وتمثل عملية التسجيل منفذا مهما إلى عملية التحليل يرصد من خلالها المحلل جميع أجزاء المحادثة التي تمكنه من تشكيل القوانين التي بنيت عليها ويتطلب التحليل الدلالي للعلاقات الكلامية إمكانية تقسيم الحركة إلى الأجزاء التي تكونها وذلك لضمان القياس و التحليل الدقيق، ويعتبر منهج التقسيم والتفكيك مهما من ناحية رصد العلاقات المكونة للمحادثة فهو يمكن المحللين من قياس المكونات المباشرة للمحادثة وضبطها بدقة. فعملية المحادثة يجب أن توصف باعتبارها نظاما يحتوى على مكونات متنوعة جدا تكون عنصرا في زمن معين وعلى المحللين أن يرصدوا طبيعة هذه المكونات والعلاقات الواصلة بينها وأن يدققوا كيفية اشتغالها فيما بينها، إذ ترتبط بهذه المكونات اللفظية مكونات أخرى غير لفظية تساهم في تشكيل العلاقات بينها وتجعلها متماسكة وقد ركز ألان وقي على خصوصيات المحادثة، فاعتبروا أن لها خصوصيات عامة وأخرى تتميز بها تشتمل على الامتداد اللفظي وتتابع الكلمات والتوقف بين الانجازات اللفظية وتغير ارتفاع الصوت واختلاط أنواع الحركات اللفظية ومعدل المقاطع التلفظية وتغير طولها الزمني والتلفظي وتذبذب توزيع الكلام بين أطراف المحادثة. (خليفة الميساوي، 2012: 67-68)

وباتت هذه الخصوصيات مشغلا من مشاغل محللي المحادثة، بل مثلت مداخل رئيسية في عملية التحليل، فهي المكونات المباشرة التي تبنى منها المحادثة وعليها تتأسس مشاغل مناهجها وتضبط

قضاياها. فاعتقد هذان الدارسان أن ديناميكية نظرية المحادثة يمكن أن تؤدي إلى نموذج ملائم إلى حد بعيد، تدمج فيه الظواهر التي تشمل عملية التبادل وهذا إقرار بإمكانية وجود منهج علمي لدراسة هذه الظاهرة اللسانية، ورغم هذه المحاولة الدقيقة والمفيدة التي أسسها "ألان وقي" في مجال تحليل المحادثة فإنهما اقتصرا على الجانب اللفظي وبعض الحركات الجسدية مثل الضحك والنظر وحركة الرأس دون أن يهتما كثيرا بالجانب الاجتماعي وخاصة التفاعلي عي عملية إنتاج المحادثة وهذا ما جعل الوقوف على منهج شامل في مجال تحليل المحادثة أمرا بات يستهوي الكثيرين من الدارسين وخاصة اللسانيين الاجتماعيين عسى أن يضبطوا تحليل المحادثة بصورة دقيقة.

2-منهج تحليل فان دايك Van Dijk (1997)

تطور مفهوم تحليل المحادثة عند "فان دايك"، كما كان عليه سابقا في الدراسات التي اهتم فيها أصحابها بوصف المحادثة وتحليل مكوناتها اللسانية المباشرة ودراسة آليات التبادل الكلامي والتفاعل بين أطراف الحديث، فيرى "فان دايك" أن المنوال الذي يتخذه تحليل المحادثة يؤدي إلى فهم مختلف لمفهوم القواعد الذي يختلف بدوره عن ذلك الذي تتخذه بحوث أخرى، إذ ان تحليل المحادثة لا يعتمد على شكل نظري في تفسير السلوك بل يعالج القواعد باعتبارها مقاييس تصدر عن وضعيات معينة وهي تمثل جزءا من النشاط الذي يحاولون تفسيره، فاعتبر "فان دايك" في هذا الإطار أن وجود منهج دقيق في تحليل المحادثة أمر يكتسي صعوبة، نظرا إلى أن عملية التحليل لا تستند إلى مرجعيات نظرية خاصة بها، بل إن التحليل فيها لا يزال يرتكز على معالجة القواعد التي تنظم الأدوار الكلامية في وضعية محددة ومخصوصة وهذا ما جعل محللي المحادثة يستعملون مقاربات مختلفة في تطوير تحاليلهم، فلا يوجد منهج واحد صحيح وهذا يمثل تحديا إذا أردنا تعليم الآخرين كيف يقومون بالتحليل؟ إذا توجد طرق عديدة توصلنا للغاية النهائية، فتطرح قضية التحليل على أنها قضية اختيار المنهج أو المناهج المستعملة في ذلك، وهذا ما يجعل الأمر صعبا إذ إن تعدد المناهج وتقاطع مشاربها في تناول المحادثة ومحاولة فهم آلياتها، باعتبارها ظاهرة لسانية واجتماعية، يؤكد تناولها من جوانب عديدة لسانية وغير لسانية ويجعل عملية التحليل معقدة تستدعي الإلمام بمعارف عديدة، خاصة تلك التي تتصل بالإنسان مثل العلوم النفسية والعلوم الاجتماعية، ولذلك لم تعد المحادثة في نظر "فان دايك" مجرد تلفظ يدور بين شخصين أو أكثر، بل تجاوزت هذا التعريف، واهتمت بدراسة السلوك الكلامي وما يتصل به من أطر أخرى مثل عملية الإنتاج الكلامي وتوزيع الأدوار الكلامية بين المتكلمين وضبط القوانين المتحكمة في ذلك وآليات الفهم وتأويل وما يتصل بها من وضعيات أخرى تساعد على التحليل. وضبط "فان دايك" خمس مسائل تشكل طريقة في التحليل وهي التالية: (خليفة الميساوي، 2012: 68-70)

1- اختيار المقطع.

2- تمييز الأفعال داخل المقطع.

3- الاهتمام بمحالة المتكلمين ومجموعة الأفعال ومحتوى المصطلحات المرجعية وشروط إدراك الأفعال المنجزة والمسائل المتكلم عنها وكذلك الاهتمام باختيارات المتقبل التي يشترك فيها مع هذه المجموعة.

4-الاهتمام بالحالة الزمنية وا ٍجراء الأدوار التي تتطلب شيئا من فهم الأفعال والمواضيع المتحدث عنها.

5- الاهتمام بكيفية تضمن المواضيع والأفعال المكتملة وبعض المحددات والأدوار أو العلاقات بين المتفاعلين.

إن هذه المسائل التي ضبطها "فان دايك" واعتبرها أساسية في عملية تحليل المحادثة بدت شاملة لدراسة المحادثة، فهي تركز على الجانب اللساني في علاقته بالجوانب غير اللسانية مثل طبيعة المتكلم وحالته النفسية وطبيعة العلاقة بين أطراف الكلام وهو ما جعل تحليل المحادثة يرتبط بمجال البرغماتية من جهة وبمجال اللسانيات الاجتماعية من جهة أخرى. واعتبر تحليل المحادثة مشغلا من مشاغل تحليل الخطاب بصفة عامة عند "فان دايك" وهو ما جعله يعتمد على البرغماتية باعتبارها مدخلا أساسيا في عملية تحليل الخطاب وفهم نظام الأفعال الكلامية والأفعال الاجتماعية باعتبارها مجالين أساسيين في تحليل المحادثة.

3-البرغماتية وتحليل المحادثة:

يعود مصطلح البرغماتية باعتباره مدخلا من مداخل تحليل اللغة إلى الفيلسوف الأمريكي "موريس" الذي وضعه سنة 1938 إثر بحثه في نظريات السيمياء، وهي العلم الذي يبحث في العلامة بصورة متكاملة. وكان يرى أن علم التركيب الذي يبحث في العلاقات الواصلة بين العلامات بصورة متكاملة. وكان يرى أن علم التركيب الذي يبحث في العلاقات الواصلة بين العلامات وعلم الدلالة الذي يبحث في العلاقة العلامة بمرجعها لا يكفيان لدراسة مسألة العلامة اللسانية. (خليفة الميساوي، 2012: 70-72)

وتمثل عملية التلفظ الأفعال الكلامية في علاقتها بوضعية الاتصال في أبعادها المكانية والزمنة والاجتماعية، باعتبارها أفعالا يقوم بها متكلمون، فهي إذن أفعال اجتماعية من خلالها تتواصل المجموعة وتتصل. فعندما يتكلم الفرد ينتج أفعالا ذات وظائف اجتماعية تنجز في أشكال لسانية معينة. ولم تعترف في ظل هذه النظرة البرغماتية الاتجاهات المتعلقة بها بالخط الفاصل بين تحليل المحادثة الذي يعود في جوهره إلى الاتنومتودولوجيا وتحليل الخطاب الذي يعود إلى نظرية أفعال الكلام.

وساعد إدماج الأسس التي قامت عليها البرغماتية والرجوع إلى النظريات التي اشتغلت عليها عملية التلفظ، وأعمال اللسانيين الذين يهتمون بتحليل المحادثة على إنشاء نظرية تجمع بين هذين المجالين في معالجة التفاعل وفهم آلياته. ولا يقتصر تحليل المحادثة على ضبط المسائل البنيوية ووصفها بل يتجاوزها إلى نظرية الأفعال الكلامية والأفعال الاجتماعية باعتبارها جزءا من أجزاء عملية الاتصال وأصبحت المكونات البرغماتية تتعاضد مع المكونات اللسانية في فهم أي شكل من أشكال التفاعل وتحليله.

4-نظرية أفعال الكلام وتحليل المحادثة:

نشأت نظرية أفعال الكلام مع الفيلسوف الإنجليزي أوستين "Austin" مبرزا خصائصها ومكوناتها فكان مبدأه الأساسي أن الأقوال هي أيضا أفعال، إذ بالقول يمكننا أن نصدر معلومات تتصل بموضوع الحديث ولكننا في الآن نفسه نفعل أشياء بهذا الكلام، فأقام "أوستين" نظريته على تقسيم الكلام إلى قسمين: قسم يقوم على مفهوم الاختبار وهو مفهوم مدار ه على أن الملفوظ يصف بعض أنواع الكلام ويمكن الحكم عليها بأنها صادقة أو كاذبة من خلال التلفظ وهذا النوع من الملفوظ سماه ملفوظا تقريريا.وقسم ثان يقوم على مفهوم الانجازية يعني أن نقول هو أن نفعل وسماه ملفوظا إنجازيا وهو يتطلب مجموعة من الشروط لإنجازه إنجازا ناجحا وهي شروط سياقية ومقامية واجتماعية. وقد صنف "سارل" الأفعال الكلامية إلى خمسة أنواع: التقريرات (les assertifs) الغرض منها أن يتحمل المتكلم مسؤولية صدق القضية المعبر عنها وتتميز هذه التقريرات بأن اتجاه المطابقة يكون اتجاها من القول إلى العالم.

- ✓ التوجيهات(les directifs) الهدف منها حمل المتكلم، الشخص الموجه إليه الكلام على فعل شيء ما كأن يطلب منه أن يزوره مثلا.
- ✓ الوعديات (les promissifs) الهدف منها التزام المتكلم (بدرجات مختلفة) القيام بفعل ما في المستقبل.
- ✓ التعبيريات (les expressifs) الهدف منها التعبير عن حالة نفسية خاصة في ظروف صادقة تجاه وقائع خاصة يتضمنها القول وهي تتعلق بأفعال الشكر والتهنئة وطلب العفو والترحيب.

التصريحات (les declaratifs) الهدف منها المطابقة بين القول والإنجاز أي أن مضمون القضية يطابق الكون. (خليفة الميساوي، 2012: 72-73)

الخلاصة:

فالمحادثة إذا هي التفاعل بين المشاركين في عملية التلفظ، والهدف الرئيسي لتحليل المحادثة هو وصف القدرات التي يتمتع بها المتكلمون ويستعملونها للتواصل، والأدوار التي يقوم بها المشاركون في الحديث وذلك بالتركيز على عملية تبادل الأدوار أثناء الحديث.

الفصل الثالث: الاتصال

تمهيد.

أولا: مفهوم الاتصال.

ثانيا: أهمية الاتصال.

ثالثا: عناصر الاتصال.

رابعا: أشكال الاتصال.

خامسا: مهارات الاتصال الفعال.

سادسا: مبادئ الاتصال.

سابعا: أبعاد الاتصال.

الخلاصة.

تمهيد:

يلعب الاتصال دورا هاما في عمليات التعليم والتربية حيث يمثل العنصر الأساسي في التفاهم والتفاعل القائم بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية والتربوية سواء أكانوا أفراد أو جماعات، وكثيرا ما أدى نظام الاتصال السئ إلى وجود نتائج غير ايجابية، فالاتصال يمثل ظاهرة حيوية وهامة للتعليم والتربية، حيث يتوقف على مدى نوعيته وكيفيته في نجاح هذه التربية أو فشلها.

ونتناول في هذا الفصل تقديم مفهوم للاتصال ومدى أهميته، عناصره وأشكاله، ومهارات الاتصال وطرق تحسينها، مبادئه وأبعاده، وكفاءة واتجاهات عملية الاتصال.

أولا: مفهوم الاتصال

1- مفهوم الاتصال لغةً:

كلمة اتصال، والأصل فيها على المدلول اللفظي لكلمة الاتصال ، والأصل فيها في اللغة العربية (وصل) وصل فلان الشيء، وا لى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه وانتهى إليه، فنقول (وصلني الخبر ووصل إلي الخبر) .

والأصل في كلمة اتصال (Communication) مشتق من الألفة (communis) أي (Commun) فنحن عندما نتصل نحاول أن نخلق ألفة أو جو من الاتفاق (commaness) مع شخص ما، أي أننا نحاول أن نشارك معلومات و أفكار واتجاهات الآخرين معلوماتنا واتجاهاتنا، أي أن نجعل المرسل والمستقبل على موجة واحدة في مواجهة رسالة معينة.

وتعدد تعريفات الاتصال قد دعا الكثير من الخبراء والباحثين إلى محاولة تصنيف هذه التعريفات في مجموعات ، وتناول كل مجموعة في أطار المعرفة ، مما يدفعنا الى القول بتعُدد شعب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم والاختصاصات ،و أقدم هذه التعريفات هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة (Communication) اللاتينية بمعنى يشيع ، أو يجعل الشيء شائعاً ومن ثم فان الاتصال يتحقق عندما تتوافر مشاركة عدد من الأفراد في أمر ما وينظر إلى هذا التعريف وما شابهه باقتصاره على الاشتقاق اللغوي، فقصرت مفاهيمه على مجرد نقل المعلومات من فرد إلى أخر ، فيحقق الشيوع والانتشار نتيجة النقل ، إلا أن التعريف القائم على الاشتقاق اللغوي يجعل من الاتصال أحدي الاتجاه من الفرد إلى الآخر أو الآخرين ، ولذلك كانت (لإسهامات علم النفس في تعريف الاتصال من خلال العلاقة بين المنبه والاستجابة ، التي تشير إلى الاتصال الهادف أو المقصود ، ومنها تعريف "كارل هوفلاند" بأن الاتصال: هو العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال بإرسال مثير عادة ما يكون لفظياً لكي يعدل من سلوك الآخرين ، وكذلك "ديفيد بيرلوا" بأن السلوك الاتصالي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص ما ، أو أن الاتصال هو الاستجابة المميزة للفرد نحو مثير معين) ، وبذلك يمكن القول إن علم النفس أسهم في تأثير العلاقة في الاتصال بديلاً عن العلاقة الخطية التي رسمتها التعريفات الأولى للاتصال. (بدر ناصر حسين، 2011: 193-194)

فضلاً عن ذلك فأن علوم الاجتماع قد ساهمت هي الأخرى مثلما علم النفس الاجتماعي في التأكيد على التفاعل الاجتماعي في عملية الاتصال ، وكذلك تأثيرات السياق الاجتماعي على هذه العملية ، فالاتصال في تعريف جورج جرينز: هو صورة من صور التفاعل الاجتماعي ويذهب الدكتور محمد عبد الحميد إلى مساهمات علم اللغة وعلم النفس اللغوي في التعريف بالتركيز على المعنى او دلالة الرموز بين المرسل والمستقبل (وهو ما أخذ به "ويلبور شرام ونيلون" حيث نظر إلى الاتصال على انه تفاعل أو تبادل للمعاني التي تفاعل بها الرسائل والأشخاص والثقافات والحقائق لفهم وتفسير حدوث هذه المعاني).

2- تعريف الاتصال اصطلاحا: (Commnucation)

يقوم الاتصال (Commnucation)على عملية تناقل المعاني، وتستخدم الكلمة بصيغة المفرد للإشارة إلى عملية يتم عن طريقها نقل معنى وأما صيغة الجمع فتشير إلى الرسائل نفسها، أو مؤسسات الاتصال وهي عملية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس ، داخل نسق اجتماعي معين ويتم تبادل المفاهيم بين الأفراد باستخدام نظام من الرموز بقصد المشاركة ولأنه عملية اجتماعية يعده "ديفيد بيرل"و (D. Berlo) بأنه عملية (Process) ، تربط بين الأفراد وبيئتهم الاجتماعية ويتبادل من خلالها الإنسان خبراته وتجاربه ، ويعبر عن مشاعره وأحاسيسه وأفكاره للآخرين ويستعين الاتصال باللغة اللفظية واللغة غير اللفظية ويقسم إلى أنواع متعددة ، تبعاً لمعايير مختلفة ، كمعيار الهدف العام للاتصال ، كالقول : اتصال صحفي أو اتصال تلفزيوني ، أو تبعاً للحاسة التي تستقبل الاتصال كالقول اتصال مسموع أو اتصال مرئي أو تبعاً للموقف الاتصالي كالقول اتصال مواجهي أو اتصال جماهيري. (بدر ناصر حسين، 2011: 193-194)

عرف كمال كامل الاتصال(2007) على أنه عملية تواصل بين طرفين تحكمهما عوامل ومؤثرات كثيرة.

وعرفه سلامة عبد الحافظ (1993) على أنه القدرة على شرح أفكارك وعرضها فى لغة واضحة لأفراد مختلفين متباينين، وهذا يتضمن القدرة على تكييف رسالتك للمستهدفين من الاتصال مهما كانت خلفيتهم أو مستواهمستخدم ً ا في هذا أساليب وأدوات مناسبة، وأشكالا من الاتصال اللفظي وغير اللفظي حسب ما يتطلبه الموقف.

كما عرفه العقيلي (1993) على أنه عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين، وأنه سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وا ٍقناعهم بما نريد سواء كان ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية.

الاتصال كما عرفه (Barry) هو تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة، وهى عملية معقدة تحتمل كثير ً ا من الخطأ لذلك فقد أكد على قياس الأثر.
وبناء ً ا على ذلك يمكن تعريف الاتصال على أنه :عملية تفاعل تتم بين طرفين، مرسل ومستقبل، يتم من خلالها نقل معلومات أو مهارات أو اتجاهات أو آراء إلى المستقبل سواء كان فردا أو مجموعة بأساليب متنوعة لتحقيق هدف معين. (عازة محمد سلام، 2007: 05)

ثانيا: أهمية الاتصال

إن الأهمية المتزايدة للاتصال ، والعوامل المرتبطة به التي تؤثر فيه ، دفعت باتجاه تركيز الاستفادة من مزاياه ،خاصة وان وسائل الاتصال بدأت تدريجياً لتصبح ذات ارتباط أقوى بانتشار وتحسين الأوضاع التي تعيشها البلدان اليوم سواء الاستخدام الشخصي لوسائل الاتصال أو بصورة جماعية ودخول عوامل تؤثر في فعاليات الاتصال كالتعرض الانتقائي أو الإدراك الانتقائي. إن الناس يستخدمون وسائل الاتصال لأنها تنجز لهم أعمالاً معينة ، و يستمعون إلى الإذاعة ويشاهدون التلفاز ، ويقرءون الصحف ليس لأن مصدراً خارجياً يريد إيصال شيء لهم ، بل لأنهم بالذات يشعرون إن وسائل الاتصال تشبع بعض من حاجاتهم .

ويوضح "دانيال ليرنر" (Danil Lerner) ، في كتابه (زوال المجتمع التقليدي) أن التفكير الجاري حول عملية الاتصال ، وتحليل عملياته ، هو مفهوم التوجيه المماثل والذي أصبح شائعاً في أمريكا والفكرة تقوم على أنه من الممكن أن يكون لدى شخصين ملاحظات وتفسيرات متشابهة للشيء نفسه ، وكلما كان التشابه كبيراً كلما أصبح التدفق للمعلومات بين الأشخاص أكثر كفاءة ومن ثَم فأن تدفقاً مكثفاً للمعلومات قد يزيد من التوجه المماثل ، وهذا المفهوم هو امتداد لمفهوم التفحص السمع (Empathy) قد يساعد على تطوير العلاقة بين وسائل الاتصال وجمهورها. فاستعمال الإشارات والرموز للاتصال ، إنما تعتمد على الاتفاق حول تصنيفات النظر إلى الأشياء أو التصورات عند إنتاج المعلومات أو خزنها أو تسجيلها، وهذه التصنيفات هي ضرب من ضروب التمثيل ، ووسائل الاتصال هي مصدرها المهم للتمثيلات الجمعية ، كما يخبرنا (دور كهايم) لأنها توضح لنا الخطوط الكنتورية للحضارة والمجتمع. (بدر ناصر حسين،2011: 192-193)

وتتمثل أهمية الاتصال فى أنه:
1 - وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.

2- وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء.
3 - جوهر العملية التعليمية والبحثية.
4- أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية في المؤسسات والمدارس والمصانع والإدارات المختلفة.
5 - وسيلة حتمية لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية.

ويهدف الاتصال إلى أن تصل برسالتك إلى الآخرين بوضوح ودون غموض ولكي يتحقق هذا الهدف لابد من بذل الجهد من كل من مرسل الرسالة ومستقبلها وهى عملية يمكن أن تتعرض للأخطاء، فكم من الرسائل يساء فهمها من قِبل متلقيها وحينما لا يتم تدارك هذا ورصده فقد يتسبب في ضياع الهدف من الاتصال وإهدار فرص التواصل مع الآخرين.

وقد أجريت دراسة مسحية حديثة بجامعة "بيتسبرج" فى عدد من الشركات الأمريكية التي يعمل بها أكثر من50000 موظف، اتضح من نتائجها أن مهارات الاتصال كانت العامل الوحيد والهام الذي يقرَّر على أساسه اختيار المديرين، حيث أشارت النتائج إلى أن مهارات الاتصال والتي تتضمن الاتصال الشفهي والتحريري، وكذلك القدرة على العمل مع الآخرين هي التي تسهم في نجاح العمل.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد في الآونة الأخيرة بمهارات الاتصال، إلا أن بعض الأفراد لا يزالون يعانون من عدم القدرة على توصيل أفكارهم سواءشفهياً أوكتابياً، وافتقارهم لهذه المهارة قد يحد من أسهمهم في التنافس من أجل فرص العمل أو الترقي فى أماكن عملهم مما يعطل مسيرة تطورهم المهني.

إن إيصال رسالتك للآخرين يعتبرمتطلباً للنمو والتطور، ولكي تحقق هذا لابد أن تفهم أو لا ما هي رسالتك، و من هم المستهدفون الذين يستقبلون أو يتلقون هذه الرسالة، وكيف سيتم استقبالها .كذلك لابد أن تضع في الاعتبار الظروف المحيطة بهذا الاتصال، مثل ظروف الموقف والسياق الثقافي الذي يتم فيه الاتصال. (عازة محمد سلام،2007: 06)

ثالثا: عناصر الاتصال

1- الهدف:

نعني به تحديد هدف مسبق لعملية الاتصال نفسها، إذ لابد أن يسأل المرسل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومة ولمن؟ وما هي النتيجة التي ينتظرها المرسل بعد انتهائه من الاتصال بالفئة المستهدفة؟

2- المرسل:

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر) .وفى حياتنا العملية نجد أن المرسل من الممكن أن يكونمعلماً، أومدرباً، أوطبيباً، أوحاضراً، أو أي شخص أخر لديه معلومات

وخبرات يريد أن ينقلها لفئة أخرى من الناس لتستفيد منها . والمرسل لا يظل يرسل طوال الوقت لأن عملية الاتصال عملية تبادلية فعندما يتحدث المستقبِل أو يستجيب ينعكس الوضع.

3- الترميز:

وتتمثل في استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعاني أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.

4- الرسالة:

وهى الرسالة العقلية التي يتم إرسالها للطرف الآخر، وهى تتيح عملية الترميز للتعبير عن الأفكار أو المعاني المرغوب نقلها للطرف الأخر .والرسالة هى محور عملية الاتصال، وهى التي تتم من أجلها عملية الاتصال بين طرفي الدائرة، فالرسالة من الممكن أن تكون عبارة عن معلومات متوافرة في مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة معينة من الناس، أو قد تكون خبرات في عمل أو وظيفة أو مشاعر كالخوف والقلق وعدم المعرفة مثلما يحدث في حالات تقديم المشورة ويوجد نوعان من الرسائل:

-**الرسائل اللفظية :**وتشمل كل ما ينطق أو يلفظ من كلمات وألفاظ.

-**الرسائل غير اللفظية :**وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وأثاث المكتب والملابس.

5- القناة أو الوسيلة:

وتمثل الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية الاتصال .وقد تكون شفهية أو كتابية أو إلكترونية، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة لتحقيق هدف الاتصال. (عازة محمد سلام، 2007 :07-08)

6- فك الرموز:

وهى عملية يقوم بها الطرف الآخر الذي استقبل الرسالة وذلك لتفسير ما ورد في الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها.

7- المستقبل:

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسلة، ويصبح المستقبلمر سلا حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها .أي أن المرسل يصبح مستقبلا والمستقبل يصبح مرسلا من خلال علاقة تبادلية مستمرة. و الحقيقة أن الاتصال يصبحخاجد ًا حين يفهم المرسل والمستقبل المعلومات نفسها.

8- الأثر:

ونعني به ملاحظة الأثر الذي طرأ على الفئة المستهدفة أثناء الاتصال وبعده، ويقوم بهالمرسِ ل لكي يتأكد من مدى تحقيق الهدف، حيث لا فائدة من اتصال لا يغير معلومة أو سلوك أو يضيف جديدا لشخصية المستقبل.

9- المعلومات المرتدة:

وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته أو عدم استجابته للرسالة .لذلك فاتجاه التغذية المرتدة دائما يكون في عكس الاتجاه الو سل منه الرسالة .وقد سميت بهذا الاسم لأنها ترتد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التي تجعله قادرا على الاستمرار في عملية الاتصال .ولما كانت الرسائل لفظية و غير لفظية، فمن الممكن أن تكون المعلومات المرتدة كذلك، والمعلومات المرتدة غير اللفظية لا تتم إلا إذا كان الاتصال وجها لوجه حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس.

ولكي يكون الاتصال فعالا (أي تستطيع أن تنقل من خلاله فكرك للغير بدون سوء فهم أو التباس) فلابد أن نقلل من المشكلات التي قد تحدث في كل مرحلة من هذه المراحل .

الصفات التي يجب أن تتوفر في كل عنصر من عناصر عملية الاتصال:

المصدر:

أي مصدر الرسالة بما أنك أنت المرسل فأنت تحتاج دائما ً ا لوضوح الهدف دائما ً ا تسأل نفسك لماذا اتصل؟ وما الذي أريد نقله للغير؟ كما أننا نحتاج دائما ً ا أن نكون واثقين من أن المعلومات التي ننقلها مفيدة ودقيقة.

الرسالة:

تتطلب الوضوح والدقة والاختصار فى المعلومات التي يراد نقلها، فإذا كانت رسالتك طويلة جد ً ا أو غير منظمة أو تحتوى على أخطاء فلابد أن تتوقع أن يساء تفسيرها كما أن التعبير غير اللفظي الضعيف يمكن أن يشوش على الرسالة.

الترميز:

يتطلب بساطة التعبير والبعد عن الألفاظ والتعبيرات التي تحمل أكثر من معنى. إن نجاح الطرف الآخر في تفسير الرسالة بشكل صحيح لا يتوقف على قدرتك على نقل المعلومات ببساطة ووضوح ودقة فقط، ولكن كذلك على مقدرتك في أن تتوقع وتستبعد مصادر الخلاف والصراع (قضايا ثقافية شائكة، افتراضات خاطئة، ضياع بعض المعلومات) ومفتاح هذا كله هو معرفتك بالفئة المستهدفة من حيث المستوى العقلي والتعليمي والسن والنوع؛ فالفشل في فهم المستهدفين قد ينتج عنه فقدان دائرة الاتصال.

القناة أو الوسيلة:

يتضمن الاتصال اللفظي المقابلات المباشرة وجه ً ا لوجه، فيديو كونفرانس، الرسائل المكتوبة (خطابات، بريد إلكتروني، وتقارير...) .وهذه الوسائل والقنوات لها نقاط قوة ونقاط ضعف لذلك يجب اختيار أنسبها وأكثرها ملائمة لطبيعة الرسالة والهدف .فمن غير اللائق مثلا أن تنتقد أحد الناس عن طريق البريد الإلكتروني أو أن تعطي قائمة طويلة من التوجيهات لفظي ً ا لطالب أو موظف مما قد يتسبب في ضياع الرسالة وعدم تحقق الهدف. (عازة محمد سلام، 2007 :08-09)

فك الرموز:

كما أن الترميز الناجح مهارة، كذلك فإن فك الترميز الناجح مهارة أخرى، ولكي نوفر لها أفضل الظروف يجب أن تعطى الوقت الكافي لقراءة الرسالة بدقة، أو للاستماع باهتمام، كما يجب أن نمد من يفك الرموز بمعلومات إضافية لو اقتضى الأمر لكي يسهل فهمه واستجابته.

المستقبل:

سوف تصل رسالتك إلى الفئة المستهدفة وأنت تتمنى ردود أفعال إيجابية، ولكن يجب أن تضع في اعتبارك أن كل فرد من المستهدفين قد دخل عملية الاتصال بأفكار ومشاعر سوف تؤثر على فهمه لرسالتك وعلى استجابته لها،وإذا فطنت لهذا قبل نقل الرسالة وتصرفت بشكل مناسب حياله فسوف تحظى باتصال ناجح.

التغذية الراجعة:

سوف يزودك مستمعو رسالتك بتغذية راجعة سواء لفظية أو غير لفظية. يجب أن تتنبه وتهتم بهذه التغذية فهي الشيء الوحيد الذي يمنحك الثقة في أن الفئة المستهدفة قد فهمت الرسالة،وإذا حدث سوء فهم، أولبْس فلديك على الأقل الفرصة لإزالته.

يمكن إضافة عنصر آخر لعملية الاتصال وهو:

السياق:

اي الموقف الذي يتم فيه توصيل الرسالة وقد يتضمن البيئة المحيطة أو الثقافة المحلية القومية أو العالمية ويعتبر مصدرا للعديد من المشاكل .ونظرا لكثرة المعلومات التي تأتي من المرسل فلابد أن يكون المرسلمنطقيًا ومعقولا في استغلال وقت المستقبلوخصوصًا في مجتمع اليوم المنشغل بالعديد من القضايا الحياتية كما أن اختلاف ثقافة المستهدفينغالبًا ما يمثل مشكلة للمرسل الذي لم يضع هذا العنصر في الاعتبار ويخضعه للبحث والدراسة سواء في داخل بلده أو مع أفراد لهم ثقافات متنوعة من الخارج. (عازة محمد سلام، 2007 :09-10)

رابعا: أشكال الاتصال.

- **الاتصال الشفهي:**

وينقسم إلى نوعين:

1- **لفظي :**ويؤثر بنسبة 7 %على الاتصال.

2- **غير لفظي :**والذي بدوره ينقسم إلى:

- **نبرة الصوت :**تؤثر بنسبة 38 % على الاتصال.
- **لغة الجسم والإيماءات الجسدية :**وتؤثر بنسبة 55 % على الاتصال والتوازن في النسب يخضع لطبيعة الرسالة وطبيعة المستهدفين.

الاتصال اللفظي

ويهتمأساسً ا بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو مؤسسية أو جماهيرية، ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى آخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن نفس الفكرة ولكن باستخدام كلمات مختلفة (شعر، نثر، زجل، أو لغة عامية) وهذا هو الذييوجِد التنوع في عملية الاتصال ويمكن تقسيم الأفراد بناء على الاتصال اللفظي لثلاث أنماط:

•النمط الأول (النمط البصري):

وهو الذي يستخدم كلمات مثل :أنا أرى، من وجهة نظري .. أي أنه يستخدم العبارات التي تميل إلى النظر.

•النمط الثاني (النمط السمعي):

وهو الذي يستخدم كلمات مثل :هل سمعت عما جرى، دعنا نفكر بصوت عال ... أي يستخدم عبارات تميل إلى السمع. (عازة محمد سلام، 2007 :12-13)

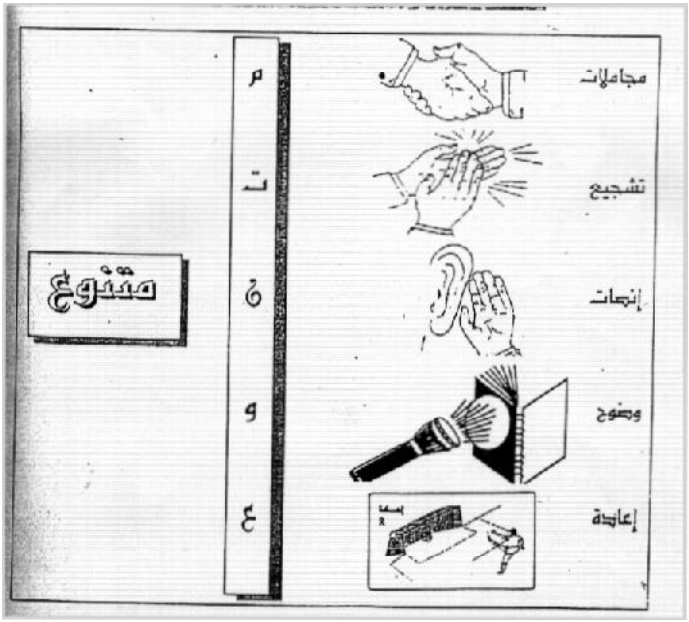
•النمط الثالث (النمط الحسي):

وهو الذي يستخدم كلمات مثل :أنا أشعر، أنا لدى إحساس بأن ... أي يستخدم عبارات تصف المشاعر والأحاسيس.

لذا فأول خطوة في الاتصال الناجح أن يعرف المرسل من أى نوع هو ومن أي نوع المستقبل حتى يستخدم الكلمات المناسبة.

وللاتصال الشفهي الشخصي عدة مزايا نذكر منها:

أنه يوفر الوقت ويسمح بالاتصال الشخصي، ويخلق روح الصداقة والتعاون ويشجع الأسئلة والإجابات ويتيح فرصة التغذية المرتدة .والشكل(1) يوضح أسس الاتصال اللفظي.



شكل(01): أسس الاتصال اللفظي

مهارات الاتصال الشخصي الشفهي:

- **مهارات التحدث :**وتتحدد تبعا لكل من:

•سرعة الصوت. • مستوى الصوت. • حدة الصوت.

- **مهارات الإصغاء :**يمر الإصغاء بعدة مراحل هي:

1- السماع. 3- لتفسير. 5- الاستيعاب.

2- التذكر. 4- التقييم. 6- الاستجابة.

ولكي تكونمصغيً لجيدً ا وليسمستمعً ا فحسب عليك بما يلي:

- ✓ سماع الرسالة وتفسيرها واستيعابها.
- ✓ للتأكد من فهمك لما قيل لا تتردد أن تطلب إعادة صياغة المرسل من الراسل حيث يعمل هذا على تقريب وجهات النظر.
- ✓ ركز انتباهك على حديث المرسل.
- ✓ لا تقاطع، وانتظر حتى يتوقف.
- ✓ تعمق في مضمون الكلمات، فقد تحمل في طياتها معاني أخرى غير واضحة.
- ✓ لاحظ الاتصالات غير اللفظية التي تصدر من المرسل (إشاراته، حركاته، إيماءاته .. الخ)
- ✓ اطرح أسئلة مغلقة أو مفتوحة.
- ✓ توخ المرونة في الاستجابة للحديث.

لا تتسرع في إصدار الأحكام. (عازة محمد سلام، 2007 :13-14)

الاتصال غير اللفظي:

لا تقتصر الطريقة التي نتعامل بها مع الآخر على اللغة بل تتعداها إلى استخدام الإيماءات الجسدية والاتصال البصري ونبرة الصوت، ويمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح الرسالة اللفظية أو تأكيدها.

ويشكل عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية أحد معوقات الاتصال، وعلى الرغم من أهمية الاتصال اللفظي إلا أن التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة على توصيل الاتجاهات والمشاعر بل إنها أكثر ثباتاً في الذاكرة لأنها ترى بالعين أو الحواس الأخرى (حيث تستخدم فيها أعضاء الجسم، العين، الأيدي، حركة الأرجل، تعبير الوجه).

ويعتبر الاتصال الجسدي من أهم عناصر الاتصال غير اللفظي وعليه يجب أن نراعى الآتي:

-أن نقوم عادة بتوزيع نظراتنا بين الحضور.

-أن نوجه بعض الرسائل غير اللفظية من خلال نظراتنا المعبرة للحضور.

- **تعبيرات الوجه :**حاول تجنب الوجه الجامد الجليدي عند التحدث، في نفس الوقت حاول تجنب الإفراط في التعبيرات المسرحية. (عازة محمد سلام، 2007 :14-16)
- **المظهر :**ينبغي أن يتميز المظهر بالاعتدال والنظافة والتناسق والجاذبية.
- **إشارات اليد :**ينبغي أن تكون معبرة دون مغالاة ولا توحي بقيم سلبية.
- **الوقوف :**الانتقال من مكان لآخر بتلقائية ونشاط وثقة من أهم عناصر لغة الجسم، ولا يفضل وضع اليدين بالجنب أو تشبيك الذراعيين أو الإفراط بالنظر لأسفل أو لأعلى.

ويوضح الشكل(2) بعض عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي.

الابتسامة	أ
تواصل العينين	ت
الإنصات	أ
التلقائية	ت
إظهار الاهتمام	أ

شكل(02): بعض عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي.

- **لغة الجسم:**

والجدول(1) يوضح بعض الدلالات للسلوك غير اللفظي وهى تعتمد على الملاحظات.

التصرف غير اللفظي	الدلالات العلمية
•الابتسامة.	•الارتياح أو الرضا أو الموافقة.
•قضم الشفاه.	•العصبية أو الغضب أو الضيق.
•رفع الحواجب.	•المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة.
•رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف.	•التعجب أو الاندهاش.
•رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة.	•التهكم أو السخرية.
•تضييق العين.	•عدم الموافقة أو الشعور السلبي.
•الإيماءات لأعلى ولأسفل.	•المتابعة والإنصات أو التأثير.
•الانحناء للأمام.	•الاهتمام أو العناية.
•الحركة الكثيرة فى الجلسة على الكرسي.	•القلق والسأم أو التعب.
•الاستقامة والاعتدال فى الجلسة.	•الثقة بالنفس.
•الاسترخاء على الكرسي.	•السأم واللامبالاة.
•تركيز العين فى عين الطرف الآخر.	•الإنصات أو تركيز الانتباه.
•تجنب تلاقي الأعين.	•البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية.
•التثاؤب.	•الملل والضجر.
•التربيت على الكتف.	•الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة.

جدول(1): بعض الدلالات للسلوك غير اللفظي

- **الاتصال الكتابي:**

إن الاتصال الكتابي الفعال له قواعده الواضحة البسيطة وحتى تصل إلى القارئ يجب أن تضع النقاط التالية في الاعتبار:

اعرف الموضوع الذي تطرحه:

لابد أن تصل إلى الموضوع بسرعة ومنذ البداية فإنه من الأفضل أن يعرف القارئ ما تريد طرحه من أول فقرة أو على الأكثر الفقرة الثانية. (عازة محمد سلام، 2007 :16-17)

اعرف القارئ:

بالطبع أنت تعرف القارئ المستهدف وأنت تكتب الرسالة، فمستوى ثقافة قرائك يجعلك تحدد لغتك، والطريقة التي تعرض بها أفكارك، ونوع الحوار الذي تختاره والنقاط التي تركز عليها.

نظم أفكارك:

أي رسالة لابد أن تنظم كالآتي :افتتاحية، مقدمة، عرض الموضوع الرئيسي، مع تضمين توصياتك ثم الخاتمة.

وتتعدد أنواع الاتصال الكتابي ونذكر منها الآتي:

اجتماعات العمل:

ولكي ينجح الاجتماع يمكن أن تقوم بالآتي:

- ✓ شارك الآخرين في جدول الأعمالمقدم ًا.
- ✓ تجنب ازدحام الجدول بالعديد من الموضوعات.
- ✓ ادع فقط أهم الأفراد.
- ✓ اختر المكان المناسب.
- ✓ راع الراحة والإضاءة للحاضرين.
- ✓ دون ملاحظات ووزعها بعد الاجتماع.

العرض:

- ✓ ادرس الموضوع ونظمهمسبق ًا.
- ✓ اعرف ما يمكنك معرفته عن مستمعيك قدر الإمكان.
- ✓ استخدم الفيديو أو الوسائل السمعية لكي تزيد من الفهم وتجذب الانتباه.
- ✓ قم بإعداد مذكرة صغيرة ولكن لا تقرأ منها.
- ✓ قم بعمل بروفة على العرض وخاصة للمحتوى الجديد.
- ✓ توقع أسئلة معينة وحاول تجهيز إجابة لها.

الخطابات:

- ✓ نظم أفكارك قبل أن تبدأ.
- ✓ اكتب مسودة أولى.
- ✓ راجع بدقة.
- ✓ صحح الأخطاء اللغوية.
- ✓ نظم الخطاب.
- ✓ اكتب المسودة النهائية.

التعميمات:

- ✓ يجب أن يكون التعميم مهذبا ومباشرا.
- ✓ يجب أن يتم شرح النقاط بوضوح.
- ✓ نظم محتوى التعميم.

التقارير:

- ✓ افهم هدفك قبل كتابة المسودة فالمضمون له أهمية كبيرة حتى يكون سهل القراءة.
- ✓ ضععنواناً رئيسياً وعناوين جانبية.
- ✓ ضع جدولا للمحتوى.
- ✓ ضع مقدمة.
- ✓ ضع ملخصا للتقرير.

ويستحسن في كل الأعمال الكتابية المراجعة أكثر من مرة، ويمكن الاستعانة بشخص آخر في المراجعة لزيادة المصداقية.

إعداد المذكرات وكتابتها:

يراعي عند كتابة المذكرة ما يلي:

- ✓ التعرض الواضح للغرض من كتابة المذكرة.
- ✓ تحديد الشخص أو الجهة التي توجه إليها المذكرة.
- ✓ تحديد موضوع المذكرة.
- ✓ اختيار المفردات والعبارات الواضحة التي تعبر بدقة عن موضوع المذكرة.
- ✓ كتابة المذكرة بإيجاز ودون" حشو "أو أخطاء لغوية.
- ✓ مراجعة المذكرةإخراجها بشكل نهائي.

(عازة محمد سلام، 2007 :17-18)

خامسا: مهارات الاتصال الفعال

يمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين :المهارات التعبيرية، مهارات الاستماع والإنصات . ويتطلب كل نوع قاعدة من المهارات العاطفية أو الوجدانية.

أ- المهارات التعبيرية:

ونحتاج هذا النوع من المهارات لكي ننقل ما نريد من المعلومات إلى الآخرين؛ فيمكن استخدام هذه المهارات في إعطاء الأفراد المعلومات التي تخص سلوكهم أو التي تتعلق بمعتقدات المرسل ومشاعره وتساعدنا المهارات الوجدانية في قول الأشياء التي نريد قولها ولكننا نعاني صعوبة ما في قولها. والشكل(3) يوضح استخدام تعبيرات الوجه.

شكل(03) : استخدام تعبيرات الوجه

ب- مهارات الاستماع والإنصات:

وتتضمن معلومات من الآخرين يمكن لمرسل الرسالة أن يستخدمها ليحصل على معلومات عن سلوكه وعن اعتقاداتهم ومشاعرهم وقصدهم .وتساعد المهارات الوجدانية في احتواء الأوجه المختلفة لما يقوله الشخص الآخر واستيعابها حتى لو كان ما يقولهخطير ً ا أومهدد ً ا بالخطر كما يمكنان المرسل كذلك من تأجيل اهتماماته حتى يفهم الشخص الآخر .وتحديد أي المعلومات يجب أن تعطي أو تحجبتبع ً ا للموقف.

يشير "كيفين إكينبري " إلى بعض النصائح التي تجعل من عملية الاتصال عملية ممتعة ومفيدة حيث ذكر أن الاتصال الفعال يعتمد بشكل أساسي على مصداقية المرسل والنقاط التالية تساعكثير ً ا على بناء الثقة والمصداقية:

1 .إذا أردت أن يصدقك الناس فلابد أن تقول الحقيقة.

2 .يجب أن تكونمتسق ً ا مع نفسك في أقوالك وأفعالك.

3 .استخدم الفكاهة في الوقت المناسب.

4 .اشرك المتلقي فيما يدور، أعطه معلومات عن ما يحدث وكيف ولماذا؟ فحينما يعرف الناس معلومات أكثر عما يحدث يحسون بالطمأنينة ولا يسيئون الفهم.

5 .اعترف بالخطأ إذا حدث (من منا لا يخطأ).

6 .كردائم ً ا على استعداد أن تقول لا أعرف إذا كنت فعلا لا تعرف.

7 .ونختم كما بدأنا، قل الحقيقة إذا أردت أن يصدقك الناس. (عازة محمد سلام، 2007 : 23)

وفيما يلي بعض المهارات التى تمهد الطريق للاتصال الفعال

مهارات أساسية للاتصال الفعال:

- تكوين الانطباع الأول (والذي يجب أن يكونجيدًولمؤثر ًا فعملية الاتصال تؤسس على القبول) انظر الشكل(4).

شكل(04): الانطباع الأول

- التعبير اللفظي الدقيق والحديث السلس فالمتحدث الواعي يسعى لإجادة اللغة والاستشهاد بالأدلة كما يتدرب على الإلقاء الجيد والحديث المنطقي.
- استخدام لغة الجسم الإيجابية.
- التفاعل مع الطرف الآخر .فعملية المشاركة والمناقشة وتبادل الأدوار والعمل في مجموعات والتقييم الجماعي تبعثجو ًا من المودة والطمأنينة وتشجع على تقبل الآراء وتبادلها.
- الإنصات الجيد، وهذه مهارة هامةجد ًا وسوف يأتي الحديث عنها بالتفصيل.
- ضبط النفس وعدم الانفعال بل الاعتماد على قوة الإقناع وبشتى الوسائل.
- الإقدام وعدم الخجل ما دام أن لديك ما تقوله وما دمت تعرف كيف توصله.
- اللباقة والتصرف في المواقف الحرجة وأمثلة هذه المواقف كثيرة مثل أن يوجه إليك سؤال لا تعرف إجابته / أن تنسي بعض المعلومات .... الخ وكلها مواقف تحتاج لتصرف سريع حتى لا يتعقد الموقف.
- التدرب على كتابة التقارير ومحاضر الاجتماعات والخطابات الرسمية فكل أمر من ذلك له أصوله.
- اجذب انتباه المتلقي عن طريق الاهتمام بهوا ٍثارة رغبته في المعرفة باستخدام الوسائل المناسبة لذلك. (عازة محمد سلام، 2007 :23-25)

سادسا: مبادئ الاتصال

يقوم الاتصال الفعال بين طرفين على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يمكن الاسترشاد بها

حتى نؤسس العلاقة بين الطرفين على رباط علمي قوي يمكننا من اكتساب مهارات الاتصال والتي بدورها تعلمنا مهارة الحوار حتى مع المخالف لنا في الرأي وكيف نكسب احترامه وتقديره لتكون لنا فرصة أفضل في توصيل الرسالة وتحقيق هدف الاتصال.

وتتحدد مبادئ الاتصال الفعال في الإجابة على الأسئلة الآتية:

لماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.

ماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة أو (ماذا نقول).

من؟ وتعنى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.

كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.

متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.

أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الأخر.

وحين نلتزم بالمبادئ الست السابقة فلابد أن نضع في الاعتبار **عدة أمور** ضرورية لإتمام عملية الاتصال الفعال منها ما يلي:

الأمر الأول :أنالمرسِل موجه بالطرف الآخر(أي المستقبل) من حيث مستوى إدراكه وثقافته وتعليمه وسنه وخبرته ونوعه ... الخ" خاطبوا الناس على قدر عقولهم."

الأمر الثاني : أن الاتصال الفعال يجب أن يكون ذا اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بناء على التغذية المرتدة، إلى جانب أن اتجاهاته قد تكون من أسفل إلى أعلى أو العكس.

الأمر الثالث :ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال التي تصدر من الطرف الثاني (المستقبل) للتحقق من فهمه وتفهمه للرسالة، أو لمعرفة مدى استجابته.

الأمر الرابع :الوعي بعناصر التشويش وأثرها على فعالية الاتصال، وسواء كان هذا التشويش على المرسل أم على المستقبل فهو في النهاية قد يحول دون وصول الرسالة بالشكل الذي يحقق الهدف من الاتصال.

الأمر الخامس :التركيز على الموقف أو القضية أو السلوك وليس الشخص.

الأمر السادس : ضرورة كسب ثقة الآخرين وتقديره (لَقبول).

الأمر السابع :الإنصات الإيجابي الجيد من قبلالمرسِل والمستقبل وكذا الاتصال البصري يساهمان في نجاح عملية الاتصال. (عازة محمد سلام، 2007 :28-29)

سابعا: أبعاد الاتصال

1- البعد الاجتماعي للاتصال:

يعد الاتصال في علم الاجتماع عبارة عن عملية اجتماعية وضرورة من ضرورات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها ، ذا أن الاتصال هو التجسيد الحي للتفاعل بين الأفراد والجماعات والمجتمع فإذا كان لكل عام حدودُ معرفية في مجال حقله ، فأن هناك من الموضوعات المشتركة ما بين علم الاتصال وعلم الاجتماع ، فللاتصال دور في التنمية الاجتماعية ، ودور في علم الاجتماع الريفي والإرشاد الاجتماعي ومجال التغير الاجتماعي. (بدر ناصر حسين،2011 :194-195)

لقد كانت فكرة الاتجاه (Concept of Attiude) ذات أهمية بالغة في دراسات علم النفس الاجتماعي ، وذلك بالنسبة للتحليل العلمي للعلاقة بين الفرد والوسط الإنساني المحيط به ، والاتجاه في المضمون الإنساني ، هو حالة عقلية أو عصبية ، وهو استعداد للاستجابة بطريقة معينة لأشياء محددة في هذا الوسط وهي حالة داخلية ، عندما يعبر عنها بالفعل أو الرأي ، أي انه يمكن أن يعبر عن هذه الحالة الداخلية – الاتجاه – بالكلمة المسموعة أو الإشارة ، أو الإيماءة بالرمز ، وقد عرف "لامبرت" (Lambet) ، الاتجاه ، بأنه حالة من التفكير والشعور أو رد الفعل ، تتم بصورة منتظمة وعلى وتيرة واحدة ، تحدث في الوسط الذي يعيش فيه الفر د، ويعتنق الشخص الاتجاهات لأنها تخدم كوسيط(Mediators) بين الرغبات الداخلية للشخص وبين الوسط الاجتماعي والمادي الخارجي بوجه عام والوسط الإعلامي أو الاتصالي بوجه خاص ، حيث تلعب الاتجاهات ثلاثة أدوار هامة بالنسبة للشخص وهي على النحو الآتي:

الدور الأول: يتمثل في أن الشخص عندما يكون له اتجاه (Attitude) معين، ذلك يمده برصيد داخلي جاهز بعينه على تقدير حجم الأشياء والأحداث واختيار حقيقتها (Object Appraisalar Reeltty) وذلك من نظر مصالحه الشخصية.

الدور الثاني: يتمثل في احتفاظ الشخص بعلاقاته مع الآخرين وذلك لأن إستراتيجية التعبير ذات أهمية خاصة لا في الاحتفاظ بعلاقات الشخص مع المجموعات التي حوله ويعد نفسه عضو فيها) (Membersship groups فحسب، بل في توطيد هذه العلاقة وتدعيمها.

الدور الثالث للاتجاهات والآراء: يتمثل في ما يسمى بالتعبير الخارجي (Externalization) عن الرغبات الداخلية للفرد وهذا التعبير الخارجي ، له صور عديدة ، يمسه علماء النفس بالإسقاط (Projection) أو النقل(Displacement) ، والتغير الخارجي يحدث عندما يقيم شخص ما تماثلاً (Analogy) (وهي استجابة لا شعورية) يبين تصوره لحالة معينة أو حدث معين في الوسط الذي يحيط به، وبين مشكلة الشخصية لمي صل فيها إلى حل فهو (يتبنى اتجاهاً) نحو هذه الحالة أو الحدث الذي نحن بصدده بحيث يعبر هذا الاتجاه عن صيغة محوله (Transformed Version) لطريقته في معالجة مشكلته الداخلية.

2- البعد النفسي للاتصال:

تعلق العلماء بموضوع الاتصال وانطلقوا من النظرات التأديبية إلى الموضوع السياسي والنفسي والأنثروبولجي والمعماري وظهرت من خلال ذلك العديد من التفسيرات الأخرى من التفاعل البسيط الذي تحدثه التجربة في العقل البشري ، كما يذهب (ريتشارد) إلى وضع خمسين نمطاً يمكن أن يحلل إليها الاتصال.

وعلى أثر ظهور تقنيات الاتصال جذب هذا النمو الظاهر على هذه التقنيات جذب الانتباه العديد من الاختصاصيين الذين حاولوا إخراج الاتصال كمظهر معين من اهتمامهم ومنهم ، العلماء النفسيون في دراساتهم عن السلوك للإفادة في تحقيقاتهم ، وفعل مثل ذلك علماءالاجتماع في تصوير أشكال مختلفة من الاتصال التي تظهر فيها أساطير أو أساليب معينة ، أو أعراف التقاليد العابرة من جيل إلى جيل أو من مجتمع لآخر ،بالإضافة إلى إيجاد فروقات في البنى الاجتماعية ,التي تهم عملية الاتصال وكذلك قام العلماء الاقتصاديين والسياسيين وعلماء الرياضيات والمهندسين حاول هؤلاء جميعاً تحديد وقياس مكونات المعلومات المتصلة وترجمة الأنواع المختلفة من الرسائل إلى كلتا إجراءاتهم المصاغة بشكل مختلف عما شكله الفنانون أو المصممون أو الصناع أو الكتاب ، لقد استعملت كلمة اتصال في مضامين مختلفة وتعددت مدلولاتها واستعمالاتها العلمية التخصصية (فهناك من يصنف المصطلح على أسس وظيفية ، كالاتصال التنموي ، والسياسي ، والتربوي والصحي، وهناك من يصنفه على أسس دلالية ، كالاتصال الضمني أو لصريح وآخرون يستعملون هذا المصطلح تبعاً للنشاط المهني ، كالأطباء والمهندسين وخبراء النقل). (بدر ناصر حسين،2011 :195-196)

الخلاصة:

يتضح مما سبق أن الاتصال ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفرديو العوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل و تبادل المعلومات والأفكار و المعاني المختلفة و تفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين.

الفصل الرابع:التأتأة

تمهيد

أولا: مفهوم التأتأة.

ثانيا: أعراض التأتأة.

ثالثا: ظواهر مرتبطة بالتأتأة.

رابعا: أسباب التأتأة.

خامسا: النظريات المفسرة للتأتأة.

سادسا: مقاييس التأتأة.

سابعا: عملية تقييم وتشخيص التأتأة.

ثامنا: التناول العلاجي للتأتأة.

الخلاصة.

تمهيد:

إن من أهم وسائل الاتصال الطبيعية بين الأفراد و على مر الأزمان و الأجيال كان الكلام الشفهي (اللغة، النطق) و الذي يعد وظيفة اجتماعية هامة و نظاما من أنظمة الاتصال بين الناس، وسنتطرق بالتحديد في هذا الفصل إلى التأتأة نظرا لأهمية الكلام في حياة الإنسان ودوره المهم في عملية الاتصال مع الآخرين.

أولا: مفهوم التأتأة

مع تعدد النظريات والابحاث ووجهات النظر حول التأتأة فقد تعددت تعريفاتها. فبعض التعريفات تركز على وصف ماذا يحدث خلال حالة التأتأة الظاهرة وغير الظاهرة. وبينما نجد اخرون يركزون على الدينامية والوظائف والافتراضات المزعومة للتأتأة. هذا اضافة الى ان البعض يؤكدون على تأثيرات التأتأة على الشخص المتكلم والمستمع. وتركز بعض التعريفات للتأتأة على الاسباب او اصول الظاهرة ومع تعدد تعريفات التأتأة فإن تعريف وينجيت (Wingate) لا زال يحظى بقبول واسع بين أوساط الأخصائيين والباحثين وذلك لاخذه مجموعة من العوامل الهامة مثل سلوكات التأتأة وردود الفعل والمشاعر. وينص تعريف وينجيت (Wingate) الذي قدمه عام 1964 للتأتأة على:

أ- تمزقات متكررة في طلاقة التعبير اللفظي.
ب-سلوكات مقاومة مصاحبة للتراكيب الوظيفية في حالة الكلام والسكوت.
ت-وجود حالات انفعالية واثاره ايجابية وسلبية التي قد ترتبط او لا ترتبط بالحديث.

وعلى الرغم من أن التأتأة من اكثر اضطرابات الطلاقة شيوعا إلا أنه لا يوجد حتى الآن تعريف دقيق كمي لها، فالتأتأة ظاهرة متعددة الأبعاد. أن أفضل وصف للتأتأة هو أنه مجموعة من السلوكات الكلامية والمشاعر والمعتقدات ومفاهيم الذات والتفاعلات الاجتماعية. وتختلف هذه العناصر المكونة أو السلوكات من شخص الى اخر كما وتظهر الفروق الثقافية في أعراض التأتأة.(الزريقات،2005: 228)

وتعرف التأتأة انها عبارة عن اضطراب يؤثر على عملية السير العادي (الطبيعي) لمجرى وسيولة الكلام، فيصبح كلام المصاب يتميز بتوقفات وتكرارات وتمديدات لا ارادية مسموعة أو غير مسموعة عند إرسال وحدات الكلام الشئ الذي يجعل كلام المصاب بالتأتأة يتميز ب:

- تكرار الحرف أو المقطع الصوتي عدة مرات.
- التوقف الفاجئ والطويل أحيانا قبل نطق الحرف أو المقطع الصوتي.
- إطالة النطق بالحرف نطق الذي يليه. (محمد حولة ، 2009 : 42-43)

كما تعرف التأتأة انها اضطراب وظيفي، يمس الايقاع الكلامي ويعرقله. ويتمثل في تكرارات لفظية أو توقفات، بسبب شد الهواء، حيث يصبح ميكانيزم التنفس عكسيا، أي يأخذ الطفل الذي يعاني من التأتأة الهواء من الفم بدل الأنف. (حورية باي، 2002 :68)

وعرف "الزراد" التأتأة (1990) بأنها نوع من التردد والاضطراب في الكلام حيث يردد الفرد المصاب حرفا، أو مقطعا، ترديدا لا إراديا، مع عدم القدرة على تجاوز ذلك المقطع إلى المقطع التالي.

أما "الشريني" (1998) فيعرف التأتأة بأنها ترديد وتقطع في نطق الكلمات، وتوقف في اللفظ والتعبير، وصعوبة في نطق بدايات الكلمات سواء بالتوقف أو الإطالة، وقد يحدث انقطاع بين الكلمات لفترات قصيرة فتخرج ألفاظ متناظرة وغامضة.

أما الدليل التشخيصي والإحصائي للجمعية الأمريكية للأمراض العقلية DSM-4 (1994) فيعرها أنها اضطراب في الطلاقة العادية في الكلام والتشكيل الزمني له وتطويله بطريقة غير مناسبة لعمر المريض، وتتألف حالة التأتأة من واحد أو أكثر من الأعراض التالية: تكرارات، اطالات لألفاظ المقحمة أثناء انسداد الكلام، سكتات في وسط الكلام، إبدالات ملحوظة بالكلمة لتفادي التقطع والإنسداد.

(بن عربية وشوال، 2016: 54)

ولم يتفق المختصون لسنوات عدة على تعريف أمثل للتلعثم، ولكن تعريف "وينجت" (Wingate 1964) ربما يكون الأفضل في التفريق بين عدم الطلاقة الطبيعي والتأتأة.

يقصد بمصطلح التأتأة أنه اضطراب في طلاقة التعبير الكلامي، ويتميز بأنه لا إرادي، مسموع أو غير مسموع وتكرارات أو تطويلات لأجزاء في الكلام، وبخاصة: الأصوات، المقاطع، والكلمات أحادية المقطع، وغالبا ما يكون مصحوبا بشد (توتر) في أعضاء الجسم التي لها علاقة بالكلام وتلك التي ليس لها علاقة بالكلام، كما أن الشد يتجاوز النشاطات التي تصاحب عبارات الكلام المقبولة، وتبدو هذه الأنشطة مظهرا لصراع له علاقة بالكلام، وبما يشير إلى وجود حالة انفعالية تمتد من حالة عامة من "الإثارة" أو "التوتر" إلى حالة انفعالية محددة وسلبية في طبيعتها كالخوف والحرج والسخط، أو ما شابه ذلك. إن المصدر المباشر للتأتأة يرجع لعدم التناسق الذي يظهر في عملية الكلام الظاهرة.

أما منظمة الصحة العالمية فقد عرفت التأتأة عام 1977 على أنها اضطراب يصيب تدفق الكلام مع معرفة الفرد بما سيقوله، ولكنه لا يكون قادرا على قوله لحظة ما بسبب التكرار اللاإرادي، أو الإطالة أو التوقف اللاإرادي (مع عدم القدرة على إخراج الكلام). فعدم الطلاقة أمر لا إرادي في طبيعته يعود إلى عدم القدرة على الكلام دون وجود مشكلة عضوية أو مشكلة في القدرات النطقية أو اللغوية. (عمايره و الناطور، 2014: 146-147)

ثانيا :أعراض التأتأة

تتصف التأتأة بمجموعة من السلوكات الأساسية التي تميزها عن صعوبات الطلاقة العادية في الكلام، وهذه السلوكات قد تختلف كثيرا من طفل الى آخر، كما تتصف بمجموعة أخرى من السلوكات الثانوية التي تصاحبها، أو تلي حدوثها، وفيما يلي توضيح لسلوكات التأتأة:

1- سلوكات التأتأة الأساسية: وتتضمن الآتي:

1-1- **التكرارات (Repetitions):** يعد التكرار من أبرز السمات المميزة للتأتأة والصورة الأكثر شيوعا، وخاصية الأساسية لها، ولا سيما عند حدوث عدة تكرارات بالصوت نفسه بالتتابع لدرجة تلفت انتباه المستمع.

1-2- **الإطالات الصوتية(Prolongations of Sounds)** وفيها يطول نطق الصوت إطالة غير طبيعية ولا سيما في الحروف الساكنة، وهذه الإطالة للصوت يمكن أن تصدر على نحو هادئ، أو قد تكون على نحو متوتر وفيها يمد الطفل الصوت في بداية، أو وسط كلمة معينة وكأنه يدفع الصوت دفعا ليخرج من فمه، ويتم تشخيص تطويل نطق الأصوات على أنه تأتأة عند نطقها بصورة تلفت انتباه السامع.

1-3- **التوقفات الكلامية (Blockages):** وهي انحباسات في مجرى الزفير في بعض أماكن الجهاز الصوتي تؤدي للإعاقة الحركية لآلية الكلام، ولاسيما في الكلمات المشددة، مع استمرار تدفق الهواء خلف نقطة الانسداد، مما يسبب توترا وارتعاشا في العضلات.

2- سلوكات التأتأة الثانوية: وتتضمن الآتي:

2-1- **التجنب (Avoidance behavior):** ويستخدم الأشخاص المتأتئون هذه السلوكات بوصفها تصرفا احترازيا لتجنب الوقوع في التأتأة نتيجة إحساسهم بالإحباط، وشعورهم بالرفض الاجتماعي، فيبتكرون وسائل، وأساليب للتجنب منها رفض الدخول في مواقف كلامية يتوقعون فيها الوقوع بالتأتأة، ورفض نطق الكلمات التي يستطيعون أن يعبروا عنها بحركات إشارية مثل هز الرأس تعبيرا عن الموافقة.

2-2- **الهروب(Escape behavior):** ويستخدم المتأتئ هذه السلوكات للخروج من موقف التأتأة، ومن هذه السلوكات الآتي:

إدخال، وا ٍقحام أصوات، وكلمات مثل (أه، إم، تعرف...الخ) في بداية الكلام.

-الحركات الجسمية: مثل رمش العينين (Eyes Blinking)، وتجعد وانكماش الجبهة (Forehead Wrinkling) ورعشة خفيفة لفتحة الأنف. (عفراء خليل، 2016 : 65)

ويظهر أداء المصابين بالتأتأة مدى واسعا من الأعراض الظاهرة وغير الظاهرة وتشتمل الأعراض المرئية الظاهرة على:

1. السلوكات الأولية، وتشتمل على:

- تكرار الأصوات اللغوية أو الكلمات.
- منع الأوتار الصوتية من الاهتزاز ليحدث بذلك التوقف في الكلام أو غياب الأصوات.

- إطالة غير طبيعية للأصوات.

2. السلوكات الثانوية المرئية، وتشتمل على:

- غمز الأعين.
- اهتزاز الرأس وترقصه.
- عبوس الوجه وكشرته.
- التوتر العضلي.
- بذل مجهود عال عند محاولة الكلام.

أما الأعراض غير الظاهرة وتشتمل على:

أ- إبدال الكلمات.

ب- الحديث غير المباشر حول الموضوع.

ت- الرد بمعلومات غير صحيحة لتجنب كلمات محددة.

ث- إعطاء أسماء غير صحيحة عندما يطلب شيئا ما. (الزريقات ، 2005: 228-229)

كما تظهر الصور الإكلينيكية للتأتأة فيما يلي:

1- الأعراض البارزة في الكلام:

- ✓ تكرار مقاطع الكلمات مصحوبا بالتردد.
- ✓ إطالة الأصوات خاصة الحروف الساكنة.
- ✓ تبدو الصعوبة أكبر في بداية الكلام.
- ✓ ارتفاع حدة الصوت أو جزء منه بطريقة شاذة وغير منتظمة.
- ✓ التحدث بسرعة مخافة الوقوع في التأتأة: وكأن المتلعثم يريد أن ينهي كلامه مبكرا قبل حدوث التأتأة، وبالرغم من هذه السرعة الكبيرة فإن المتلعثم لا يدرك أنه يتحدث بسرعة ويفاجأ بذلك إذا قام بتسجيل صوته والمقارن بين سرعته وسرعة الآخرين، وذلك لأنهم يحاولون بكل سرعة وقوة إنهاء الكلام قبل حدوث التأتأة، ولكن للأسف تشكل هذه السرعة ضغطا يؤدي إلى زيادة شدة التأتأة.

2- **الأعراض الفيزيولوجية:**

- ✓ **اضطراب في التنفس:** وتتمثل في اختلال عملية التنفس مثل استنشاق الهواء بصورة مفاجئة وا إخراج كل هواء الزفير دفعة واحدة، ثم محاولة استخدام الكمية المتبقية منه في الكلام.
- ✓ **مظاهر ثانوية مصاحبة للتأتأة** على شكل حركات غير منتظمة للرأس وحركات الفم، وارتعاشات، حول الشفاه كما يحدث حركات مفاجئة لا ارادية لليدين أو الرجلين أو جزء من أجزاء الجسم.

- ✓ **انقباض في بعض عضلات الجسم** خاصة تلك الموجودة في الأطراف والبطن، وهذا الانقباض ما هو إلا رد فعل مساعد يقوم به المتأتأ، لأن الكلمات بالنسبة للمتأتأ لا تعتبر مجرد حركات بسيطة سهلة إنما يتخيلها على أنها أمر صعب يتطلب قوة عضلية كبيرة للتعامل معه في المواقف الصعبة التي تتطلب للكلام، كأن يقف في القسم للإجابة عن سؤال ما، أو أثناء الامتحانات الشفهية، أو أثناء إجراء مقابلة شخصية، في كل هذه المواقف وغيرها، يعاني المتأتأ من زيادة في عدد ضربات القلب وتصبب العرق، وتفسير ذلك هو كمية الخوف التي يقع فيها، حذرا من التلعثم الذي يشعره بأنه إنسان ناقص، فالمتأتأ يعتبر التأتأة مشكلة كبيرة.
- ✓ارتباك حركة ورموش العين وا ٍبعاد المتأتأ نظره عن الشخص الذي يحدثه، وهذا ما هو إلا نوع من الهروب الذي يقوم به المتأتأ محاولا عدم رؤية رد فعل الشخص الذي أمامه على تأتأته.

3- الأعراض النفسية:

- ✓ **السلوك التجنبي:** ويعكس هذا السلوك رغبة المتأتأ في تجنب ما يترتب على تلعثمه من نتائجه غير سارة ويأخذ أشكالا مختلفة مثل تجنب الحديث أمام الجماعة، وتجنب استخدام كلمات بعينها تكون صعبة بالنسبة له، أو تجنب المواقف التي ترتبط بها التأتأة.
- ✓ **ردود الأفعال الانفعالية:** كالقلق والتوتر والخجل والشعور بعدم الكفاءة، وأحاسيس من العجز واليأس وانخفاض تقدير الذات، وقد تزداد حدة هذه الأعراض بدرجة تعوق المتأتأ عن التواصل مع البيئة المحيطة.
- ✓ **الانطوائية:** يؤدي تجنب المتأتأ لكثير من المواقف إلى شعوره الداخلي بالوحدة، وشعور من حوله من زملائه ببعده وانطوائيته، عنهم والتي تزداد يوما بعد يوم، وربما لا يكون له أي صديق.

4- اضطراب السلوك الإجتماعي:

نتيجة لشعور المتأتأ بالدونية، فإنه يظن أن كلامه لا يرقى إلى المستوى من حوله، كما أن تجنبه للكثير من المواقف يقلل من خبرته في التعامل مع الناس فيتوتر ويرتبك لأقل مشكلة تقع له، وهذا ما يزيد من تأتأته ويدخله في دائرة مغلقة من التأتأة والارتباك.

ومن الجدير بالذكر هنا أن هذه الأعراض قد تختلف كثيرا من متأتأ لآخر، بل وتختلف لدى المتأتأ الواحد من حين إلى آخر تبعا للمواقف التي يمر بها، فالتأتأة تعتبر اضطرابا ديناميكيا غير مستقر مما يجعل ملاحظته وقياسه أمرا جد صعب على المشغلين في ميدان اضطراب النطق والكلام، حيث نجد أن الشخص الذي يعاني من التأتأة لا يكون بنفس الدرجة من عدم طلاقة الكلام في جميع الأوقات، أو في جميع المواقف التي تتضمن الكلام، وقد يكون لدى الشخص طلاقة عادية في الكلام لفترة طويلة نسبيا ثم تعود التأتأة. (بن عربية و شوال، 2016: 55-57)

كما يتضح من تعريف منظمة الصحة العالمية أن التأتأة يمكن أن تأخذ شكل تكرارات أو تطويلات أو توقف عن الكلام من دون وجود عائق نطقي أو لغوي، ويرافق هذه المظاهر الرئيسية مظاهر أخرى كالحشوات التي يضيف فيها المتكلم بعض الأصوات أو الكلمات أو العبارات بشكل ملفت للنظر.

المظهر	مثال
التكرار: - تكرار جزء من الكلمة. - تكرار الجملة.	سا سا سا سامر راح راح راح على بيتهم.
الإطالة: - إطالة الصوت/ المقطع. - الإطالة الصامتة.	ف:::فلافل، ما:::: كسرته. رح....نا
التوقفات: - التوقفات الصامتة. - التوقفات المسموعة.	.....صباح الخير. أأأأأأأأأأأأأصباح الخير.
الحشوات: - الصوتية. - الكلمات كاملة. - العبارة.	أنا-آم-عملت الواجب. أنا-يعني-عملت الواجب. راح-انت بتعرف-راح يحكيلك.

الجدول رقم(02): مظاهر التأتأة الأساسية والثانوية.

(عمايرهو الناطور، 2014: 147)

ثالثا: ظواهر مرتبطة بالتأتأة

ترتبط بالتأتأة ظواهر عديدة مثل:

1- تنوع الطروف للكلام.
2- تظهر التأتأة لدى جنس واحد اكثر من الآخر.
3- تظهر التأتأة لدى التوائم اكثر من غيرها.
4- تظهر التأتأة في الطفولة المبكرة بين عمر 2-5 سنوات وهو العمر الذي يجمع فيه الطفل الكلمات مع بعضها للكلام في اشباه جمل أو جمل.
5- حوالي 40-60% من الأفراد المتأتئون لديهم آباء يتأتئون أو عولجوا من التأتأة.
6- هناك ظروف كثيرة او مواقف كلامية تزداد بها التأتأة.
7- تظهر التأتأة اكثر لدى الاطفال ثنائي اللغة.
8- وفيما يلي وصف لهذه الظواهر:

أ- المواقف الكلامية التي تنخفض او تختفي فيها التأتأة:

- الغناء
- الغناء الجماعي او القراءة الجماعية مع شخص اخر.
- التكلم بهمس.
- الحديث مع اطفال صغار.
- الحديث تحت تأثير الصوت العالي.
- الحديث في مستوى طبقة صوت عالية او منخفضة اكثر من الطبقة الطبيعية.
- الحديث في نغمة واحدة.
- التوافق مع ايقاع موسيقي.
- الحديث تحت تأثير التغذية الراجعة المتأخرة.

وتعمل هذه الظروف على تسهيل التغير الجسمي في طريقة الكلام المتأتأ، فالكلام البطيء يفتح المجال الى نشاط الجهاز التنفسي والنطقي والتصويتي. كما ان تغيرطريقة واسلوب الكلام يدفع بالشخص الى تغير طريقة كلامه المعتادة. (الزريقات، 2005 : 230-231)

ب- التأتأة لدى الذكور أكثر من الإناث:

تقدر نسبة انتشار التأتأة من 3-5 من الذكور مقابل واحدة من الإناث وقد تعود الأسباب المفسرة الى:

- الاستعداد الوراثي لدى الذكور اكثر من الاناث.
- التوقعات البيئية من الذكور اعلى من الإناث.
- يظهر الذكور مشكلات لغوية نطقية اكثر من الإناث وكما يظهر الذكور سهولة التأثر بالتأتأة.

ت- انتشار التأتأة بين التوائم اكثر من غيرها:

تظهر احتمالية التأتأة لدى التوائم اكثر من غيرها. كما تظهر لدى التوائم المتطابقة اكثر من التوائم غير المتطابقة.وتشير دراسات التوائم الى زيادة التأتأة بينها اكثر وقد تكون منقولة وراثيا، وعلى العكس من ذلك فإن بعض الافتراضات ترى ان التأتأة بين التوائم تنتج من بطء في النضج في المراحل النمائية المبكرة.

ث- تظهر التأتأة بين اعمار 2-5 سنوات:

ترتبط التأتأة في كلام الطفل عندما يحاول ان يجمع عدد من الكلمات مع بعضها لينتج اشباه جمل او جملا ويشير المدى العمري من 2-5 سنوات الى تطور معقد للكلام واللغة وقد يفسر ظهور التأتأة في هذا العمر لاسباب مثل:

- زيادة التوتر الناتج عن توحيد الكلمات في الجهاز المعرفي والحركي للطفل لينتج التكسر في الكلام ويظهر على شكل سلوك تأتأة.
- التطور الطبيعي لتعقد اللغة.
- التوتر والاحباط.

ج- انتشار التأتأة بين الأسرة المتأتأة:

تظهر الدراسات بأن حوالي 40-60% من الأفراد المتأتئون لديهم اسر متأتأة او كانت قد شفيت من التأتأة. وقد تعود الاسباب الى الاستعداد لوراثة التأتأة، او كما يرى البعض انها استمرار لمرحلة اللاطلاقة الطبيعية حتى يساعد الآباء في زيادة وعي الطفل وفهمه للتأتأة، فهي بذلك تبدأ في فم الام قبل الاب ان تنتقل الى فم الطفل.

ح- المواقف التي تزيد سلوك التأتأة:

وتشتمل هذه المواقف على:

- الكلام في التلفون.
- الكلام في المسارح وقاعات الاستماع الكبيرة.
- الكلام الى مسئولين.
- قول النكت.
- الكلام الى شخص متأتئ.

وقد ترتبط التأتأة في هذه المواقف ربما لأنها كان يتأتئ بها سابقا وكذلك الخجل والارتباك ومواقف القلق والخوف، ففي المواقف التي يزداد الضغط والتوتر العضلي فيها تظهر التأتأة كنتيجة لذلك.

خ- تظهر التأتأة بين الأطفال ثنائ اللغة:

ان ظهور التأتأة لدى الأطفال ثنائي اللغة قد يأتي من خلال العبء النحوي او المتطلبات اللغوية الاضافية المطلوب تعلمها اكثر من تلك الموجودة في لغة واحدة حيث يتطلب تعلم اللغة درجة من التعقيد وليس فهما كامل الاشكال التفاعل والتعاون الحركي المعرفي، وبالتالي من المنطق ان تزداد المتطلبات على الأنظمة النحوية للغة الطفل، وبالتالي فإن الطفل الذي يتكلم اكثر من لغة هو عرضة للتأتأة اكثر من غيره، وهذا يفرض متطلبات على النظام الحركي والمعرفي للطفل، وهذا العبء العالي يؤدي الى التأتأة، فإذا كان تعلم لغة واحدة يفرض متطلبات كبيرة على الطفل فكيف يكون الحال اذا كانت لغتين او اكثر.(الزريقات، 2005 : 231-232)

وهناك حقائق مثيرة تتعلق بالتأتأة. وفيما يلي بعض هذه الحقائق:

1- التأتأة ظاهرة عالمية، فقد أظهرت الوثائق التالية أنها موجودة عند شعوب العالم.
2- غالبا ما تبدأ التأتأة في مرحلة الطفولة، عادة قبل عمر 6 سنوات، ويعتبر عمر 5-1.5 سنوات أكثر الأعمار شيوعا بالنسبة لبداية المشكلة.
3- تحدث التأتأة غالبا بين الذكور أكثر من الإناث، وتتفاوت نسبة الاختلاف في الجنس بين 1:3 على الأقل تقدير و1:6.
4- تتكرر التأتأة في العائلات، فقد أظهرت دراسات في العائلات أن احتمالية حدوث التأتأة تكون أكبر بين أقرباء شخص متأتئ.
5- تتفاوت شدة التأتأة من وقت لآخر، وغالبا ما يظهر الأشخاص المتأتئون أخطاء كلامية مفرطة عندما يكونوا منفعلين، أو عندما يشعرون بأنهم تحت ضغط أو في مواقف معينة، كقول اسمهم أو أثناء التحدث في الهاتف، أو الطلب في المطعم، أو التحدث إلى شخص مسئول كالمعلم، أو التحدث أمام مجموعة كتلاميذ الفصل الدراسي، بالإضافة الى ذلكيوجد عند من يتأتئ أياما جيدة وأياما سيئة مما يعني أن نسبة التأتأة تكون متقلبة.
6- يقل التلعثم أو التأتأة أو يختفي في ظروف معينة. فقد أفاد معظم من يعانون من التأتأة أن بإمكانهم التحدث بطلاقة أثناء الغناء، الهمس والتحدث مع أنفسهم أو مع حيواناتهم الأليفة أو التحدث بطريقة مطولة وببطء. كما تزداد الطلاقة عند الترتيل أمام مجموعة أو التحدث إليها بطريقة منغمة كلإنشاد أو إلقاء الشعر.
7- تتطور مشكلة التأتأة عند أولئك الذين لم يتخلصوا من منها، حيث لا يقتصر الأمر على مشكلة الكلام فحسب، بل تشكل مشكلة اجتماعية ونفسية لهم في وقت لاحق.
8- يجب أن لا تتؤدي التأتأة إلى حرمان الشخص من تحقيق مكانة اجتماعية عالية، فالعديد من المشاهير، والعباقرة، و الموهوبين كانت لديهم تأتأة، مثل سيدنا موسى عليه السلام، وينسون تشرشل، مارلين مونرو، اسحق نيوتن، وغيرهم كثيرون.

تشير قائمة الحقائق هذه إلى جوانب التأتأة التي يجب على الوالدين والمعلمين إدراكها. ولا بد لهم من التعامل معها بشكل إيجابي لمساعدة أبنائهم وطلبتهم الذين على التخلص من هذه المشكلة وتبعاتها.

(عمايرهو الناطور، 2014: 149-150)

رابعا: أسباب التأتأة

أسباب التأتأة سيكولوجية بحتة، تعود معظمها الى المراحل الأولى من حياة الطفل ومنها:

- الفطام المبكر.
- ولادة أخ ثان.
- انفصال الإبن عن الأم.
- انفصال الإبن عن الأب.
- سوء معاملة من قبل أولياء الأمور أو المعلم.
- دمج الطفل في وسط جديد "وهو المدرسة" وانفصاله المفاجئ عن أمه لأول مرة.

(حورية باي، 2002 : 68-69)

كما تلعب العوامل النفسية والإجتماعية دورا مهما في ظهور التأتأة عند الطفل وخاصة المشاكل العلائقية كالحماية المفرطة أو الحرمان العاطفي أو عامل الغيرة حيث ترجع إصابة الطفل بالتأتأة إلى طبيعة العلاقة المبنية بين الأم وطفلها فالأم القلقة تخلق عند طفلها قلقا يكون سببا لظهور التأتأة عنده، إضافة الى تأثير المحيط المدرسي.

الجنس : أوضحت بعض الد ا رسات بأن التأتأة تصيب الذكور أكثر منه على الإناث وهذا لان لغة الإناث تتطور بسرعة أكثر مقارنة بلغة الذكور.

كما أن هناك دراسات تحاول إرجاع هذاالى عامل الهرمونات الذكرية بحيث ممكن أن تكون مسؤولة عن التأتأة.(محمد حولة، 2009: 44)

لم يتوصل الباحثون حتى يومنا هذا لسبب محدد للتأتأة. ومن هنا فقد ظهرت عدة نظريات حاولت تقديم تفسير للمشكلة. ومع ذلك تشير بيانات الانتشار إلى أن عامل الوراثة يلعب دورا رئيسا في وجود المشكلة. بينما تلعب العوامل التطورية والبيئية الدور الرئيس في ظهور التأتأة وتطورها. ويعتقد معظم الخبراء أن العوامل الجينية (الوراثة) تجعل الفرد مهيئا للتأتأة.

(عمايرهو الناطور، 2014: 150)

خامسا: النظريات المفسرة للتأتأة

➢ نظرية السيطرة المخية: Cerebral Dominance Theory

ترى نظرية السيطرة المخية بأن التأتأة عرض لاضطراب حيوي (بيولوجي) او لاضطراب عصبي فسيولوجي داخلي معقد. ومن اكثر النظريات شيوعا في هذا المجال نظرية اورتون- ترافيس للسيطرة المخية Dominance Orton of cerebral وتقول هذه النظرية بأن الطفل يميل الى التأتأة في كلامه بسبب غياب سيطرة جانب الدماغ في ضبط الأنشطة الحركية المستخدمة في الكلام، وقد جذبت هذه النظرية اهتمام الباحثيين لسنوات عديدة وانتهت بنتائج متضاربة حول صحتها، حيث أشارت نتائج

تصوير الدماغ باستخدام اجهزة مختلفة مثل (PET) الى فروق في نشاط الدماغ لدى الاشخاص الذين يعانون من التأتأة مقارنة مع غيرهم من الأفراد العاديين وقد اعادت هذه النتيجة الاهتمام من جديد بهذه النظرية.

- **النظريات البيوكيميائية والفسيولوجية:Biochemical and physiological Theories**

يرى ويست West بأن التأتأة هي نتيجة لاستعداد وراثي، وقد أكد عام 1958 على حالة عدم اتزان الدم- السكري لدى الشخص المتأتئ خلال التأتأة وترتبط هذه النظرية في أبحاث الايض الأساسي وكيمياء الدم، واموا ج الدماغ والتوائم والعوامل الفيسيولوجية العصبية.

- **النظرية الجينية: Genitic Thery**

لقد اشارت دراسات الأسر التي تعاني من التأتأة الى احتمالية ان يكون للتأتأة اساس جيني مسؤول عن استمرارها او ظهورها لدى بعض الأفراد المتأتئون ان الاساس الجيني للتأتأة يأتي مع الحقيقة التي تؤكد عدم تحديد اي عيوب بيولوجية تسبب التأتأة، وحتى في حالة تحديدها فإن العوامل البيئية ايضا تؤثر على تطورها ومع هذا الاساس الجيني للتأتأة فانه لا تزال الحاجة ملحة لاجزاء المزيد من الابحاث لتحديد الآلية التي تؤثر فيها الوراثة لنتمكن من فهم أفضل للتأتأة.

- **النظرية العصبية النفسية اللغوية: Nerou Psycholinguistic Theory**

طور هذه النظرية كل من بيركنز وكيتت وكورلي Perkins. Kent and Curlee عام 1991 وتفسر هذه النظرية انتاج الكلام الطلق والكلام المتأتأ والتشوه غير المتأتأ في الكلام، من خلال منظور عصبي نفسي لغوي فالكلام الطلق يتطلب عنصرين هامين هما النظام اللغوي او النظام الرمزي، والنظام ما وراء اللغوي او الاشاري ويتحكم بهذين النظامين من خلال وحدات عصبية مستقلة تنتهي بنظام مخرجات مشترك، ويتطلب الكلام الطلق اتساق زمني ودمجي دقيق حتى يحقق النظام المشترك، واذا لم يحدث الاتساق الدقيق بين العنصرين فإن النتيجة تكون خلل في الطلاقة ويدرك المستمع فقدان السيطرة او اضطراب يسمى التأتأة. (الزريقات، 2005 :235-236)

- **نظرية الفشل العصبي الفسيولوجي:Neurophysiologic Breakdown Theory**

تعتبر هذه النظرية واحد من النظريات المعاصرة التي تحاول تفسير التأتأة فقد ساهمت دراسات تصويرالدماغ(EEG) و(QEEG) و(MRI) و(CT) و(MRI) و(PET) (SPECT) فقد تمكن كل من واتسون وفريمان 1997 من الوصول الى استنتاج مفاده أن التأتأة تحدث بسبب فشل عمليات الجهاز العصبي الفسيولوجي التي تدمج العمليات الحركية واللغوية والمعرفية.

- **النظرية التشخيصية الجينية –الدلالية الجينية:Diagnosogenic – Semantogenic Theory**

طور هذه النظرية ويندل جونسون Wendel Johnson كما سميت بالنظرية النمائية ونظرية مقاومة التوقع، يرى جونسون ان تشخيص التأتأة من قبل الاباء يوفر بيئة الفرق والاعاقة حيث يبدأ الطفل بالكلام غير الطبيعي كاستجابة للقلق و للضغوطات والانتقادات الاباء، حيث يستجيب كل من الاباء والطفل لفكرة الاعاقة اكثر من سلوك كلام الطفل، ويقول جونسون ان التأتأة تبدأ من اذن الآباء قبل فم الطفل.

1- نظريات العصاب: Neurotic Theories

تركز هذه النظريات على سمات الشخصية والعوامل النفسية في تفسير التأتأة فمن خلال المقابلات والإختبارات الاسقاطية واختبارات الورقة والقلم فإنه يمكن فهم الشخصية والدينامية النفسية والتكيف الاجتماعي والحاجات اللاشعورية للشخص الذي يتأتئ، فتأتأة ينظر لها على انها حاجة الى الاشباع الفمي الشرجي والتعبير الكامن عن العداء وقمع مشاعر التهديد والخوف من العدوان والعداء المكبوت كما ينظر لها على انها اداة لجذب الانتباه والتعاطف ووسيلة دفاعية ضد افكار مهددة.

2- نظريات الاشراط: Conditioning Theories

تشير نظريات الاشراط الكلاسيكي الى ان التأتأة هي نتيجة للفشل غير المشروط في الكلام الطلق بسبب قلق المتكلم حول كلامه، وان حدث ذلك فإن الشخص سوف يتأتئ في أي موقف مثير للقلق.

ينظر ولبي Wolpe.1986 الى التأتأة على انها نتيجة لحالة وظيفية للجهاز الصوتي، فهي تتميز بالتوتر الذي يحدث للجهاز الصوتي، كما وتعمل التوترات الانفعالية والقلق على احداثها.

وعلى الرغم من تعدد النظريات التي حاولت تفسير التأتأة فإن الأبحاث في الوقت الحاضر تركز بدرجة قليلة على اهمية العوامل النفسية. فالابحاث الحديثة تحاول الربط بين انحرافات الجهاز العصبي المركزي والتأتأة والفروق في وظائف الدماغ بين الاشخاص المتأتئون والذين يتكلمون بطلاقة، هذا بالإضافة الى التركيز على العمر عند الاصابة خصوصا لدى الاطفال الصغار.

(الزريقات، 2005 :236-238)

سادسا: مقاييس التأتأة

- لا يمكن تشخيص التأتأة قبل سن الثالثة من عمر الطفل، لأن الطفل في هذا السن يبدأ في تكوين الجملة.

- لا يمكن علاج التأتأة، إذا كان الطفل يعاني من تأخر اللغة أو الكلام، لأن التأتأة اضطراب ايقاع الكلام ولا يمكن لنا علاج هذا الايقاع اذا كان تركيب الجمل مضطربا أو مختصرا.
- تمس التأتأة الكلام العفوي لا الأوتوماتيكي المعاد، مثل القرآن والأناشيد وذكر أيام الأسبوع والأعداد... أما الكلام العفوي فهو الكلام الذي يتطلب نطقه جهدا فكريا.
- لا يتأثر المصاب بالتأتأة، إذا وجد طرف ثان أثناء تحدثه مثل الأهل والأصدقاء بل يتأتأ مع الناس غير المعتاد عليهم مثل المسؤول والمدرس وغيرهم... لأنه يفقد القدرة على المراقبة الذاتية.

(حورية باي، 2002: 70-71)

سابعا: عملية تقييم وتشخيص التأتأة

لا توحد طريقة أفضل وأدق من غيرها لتقييم التأتأة وتختلف الطرق المستخدمة باختلاف الاشخاص ويعود التباين في طرق التقييم وفقا للإعداد النظري والتدريب المهني لأخصائي أمراض الكلام واللغة والى الأسلوب الشخصي للأخصائي.

ويتطلب تشخيص التأتأة من أخصائي الكلام أن يكون حساسا للعديد من العوامل فالتشخيص ليس فقط تحديد أن الطفل يعيد كلمات أو أجزاء منها أو يردد أو يطيل أو يقاوم الكلام، وكذلك فمن الضروري تحديد اتساق واستمرار الاستجابات الكلامية وتاريخها والأحداث المؤدية أو المسببة للتأتأة مثل بعض الأحداث المحددة وردود الفعل الناتجة لدى المستمع كما وتساعد هذه المعلومات في التمييز بين اختلال الطلاقة الطبيعي والتأتأة ويعتبر التمييز بين الحالتين الإكلينيكيتين من أهم واجبات أخصائي التشخيص فاختلال الطلاق الطبيعي يعتبر مقبولا لدى الأطفال الصغار، بمعنى أنه من المتوقع أن يظهر الطفل اختلال طلاقة طبيعيا خلال مرحلة تطور الكلام وهي تكون بذلك مظهرا طبيعيا في السلوك الكلامي فالطفل ينتج تقطعات كلامية إيقاعية وهذا النمط من الكلام لا يحتاج الى تدخل علاجي.

يشتمل المعيار الذي يشير الى وجود مشكلة التأتأة على ما يلي:

1- تكرار الجزء من الكلمة في شكل وحدتين أو أكثر لكل تكرار وبنسبة 2%أو أكثر من الكلمات المنطوقة، وزيادة سرعة التكرارات.
2- إطالات أطول من ثانية واحدة لكل 2 % أو أكثر من الكلمات المنطوقة وزيادة النهاية المفاجئة للإطالات في طبقة الصوت وعلوه.
3- وقفات اجبارية وترددات أطول من ثانيتين في تدفق الكلام.
4- حركات الجسم واهتزاز الرأس وترقصه وارتعاش الشفاه والفك وعلامات مقاومة مرتبطة باختلال الطلاقة.

5- ردود فعل انفعالية وسلوكيات تجنبية مرتبطة بالكلام.
6- استعمال الكلام كسبب للأداء الضعيف.
7- تباينات في تردد أو ذبذبة وشدة تشوه الكلام مع تغيرات في المواقف الكلامية.

وتستخدم هذه المعايير السبعة في التشخيص وملاحظة واحدة أو أكثر من هذه السلوكيات يميز التأتأة عن اختلال الطلاقة الطبيعي. (العزالي، 2014: 240-241)

كما ذكر هيل "Hill" (1995) في دراسته لتقييم لغة الأطفال ذوي اضطراب التأتأة في الكلام، والتي أوضحت أن التشخيص لابد أن يتضمن دراسة الحالة وتقييم الطلاقة، وتقييم المهارات اللغوية، وأساليب المعاملة الوالدية، وبهذا فإن عملية التشخيص تكون على النحو التالي:

- **دراسة الحالة:** حيث يقوم المعالج بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الحالة من خلال المقابلة الشخصية المباشرة مع المفحوص إذا كان راشدا، أما إذا كان طفلا فتكون المقابلة مع الوالدين والطفل، ويكون الهدف من هذه المقابلة هو جمع معلومات حيوية عن الاضطراب من حيث بداية التأتأة وتطورها والسبب في رأي المصاب أو والديه، والعلاجات السابقة والمشاكل النفسية والاجتماعية والاقتصادية، والعلاقات الشخصية، خاصة بين الطفل ووالديه، وكل معلومة يرى المعالج والمصاب أو والديه أن لها دورا في العملية التشخيصية والعلاجية.
- **فحص وتقييم طريقة الكلام:**إذ يجب إجراء فحص لعينة الكلام لدى المتأتأ، وذلك من خلال الحديث المباشر معه، حيث يعطينا هذا الأسلوب الحواري فكرة كاملة عن نوع الاضطراب والأعراض المصاحبة له، وردود الفعل الانعكاسية لدى المتأتأ، أما بالنسبة للأطفال فمن خلال ملاحظة كلامه مع والديه وحواره معهما، وهنا نتعرف عن قرب عن علاقة الطفل بوالديه وكيفية تعامله معهما، وكنا نتعرف على انفعالات الطفل المصاحبة للاضطراب.
- **التشخيص الفارقي من أجل تجريد التأتأة من أي اضطراب آخر:** إذ يجب أن يتعرف الفاحص على ما إذا كانت الحالة تعاني من اضطرابات لغوية أخرى، ومدى تأثيرها على التأتأة إن وجدت، وهذا لتحديد الخطة العلاجية المناسبة.
- **تطبيق المحكات التشخيصية للتأتأة:** لقد أورد الدليل التشخيصي للأمراض العقلية والنفسية الطبعة الرابعة DSM-4 (1994) عدةمحكات لتشخيص التأتأة، أهمها أن التأتأة تتميز بعدة مظاهر هي:

اضطراب في الطلاقة العادية وطول الكلام الذي يكون غير مناسب لعمر الفرد، ويتسم الاضطراب في الطلاقة بالحدوث المتكرر لواحد أو أكثر من الأعراض التالية:

✓ تكرار الصوت أو المقطع.

- ✓ تطويل الصوت.
- ✓ كلمات متكسرة، توقفات داخل الكلمة.
- ✓ كلمات تنطق بزيادة توتر جسمي.
- ✓ تكرار الكلمة الواحدة عدة مرات.

وفي حالة وجود عجز حسي أو حركي مصاحب تكون الصعوبات أكثر عند اقترانها بهذه المشكلة. (راضية بن عربية؛ نصيرة شوال، 2016: 64-65)

كما تتطلب عملية تقييم التأتأة الإجابة على سؤالين هما: هل يمكن اعتبار مظاهر عدم الطلاقة الموجودة لدى شخص ما طبيعية أم تأتأة؟ ما هي طبيعية مشكلة التأتأة؟ وتتضمن الإجابة على السؤال الثاني تحديد حدة المشكلة والعوامل المؤثرة فيها وتأثيراتها على مختلف جوانب حياة المتأتئ؟.

للإجابة على السؤال الأول يقوم الأخصائي يجمع معلومات حول تاريخ الحالة. حيث يقوم بالطلب من المتأتئ أو والديه تعبئة النماذج التي تتضمن المعلومات الشخصية والأسئلة المتعلقة بالمشكلة، كما يقوم بمقابلة المتأتئ/ أو والديه حيث يسعى إلى فهم التعرف على المريض ومشكلة التأتأة التي يعاني منها. ويتم جمع معلومات عن بداية المشكلة وتطورها واختلاف التأتأة مع مرور الوقت والظروف والاطلاع على المتأتأ أو ذويه على تأثير المشكلة على مختلف الجوانب الاجتماعية والنفسية والتحصيلية والمهنية.

- **جمع البيانات:** بعد ذلك يقوم الأخصائي بجمع العينات الكلامية من المتأتئ والتي تتضمن عينات كلامية تلقائية وعينات قراءة إذا كان المتأتئ قادرا على القراءة وا ٍلا يتم الاكتفاء بالعينات التلقائية، ويقوم أثناء جمع العينات بمراقبة كافة السلوكات الثانوية التي ترافق التأتأة، وفي حال موافقة المتأتئ أو ولي الأمر يقوم بتسجيل المقابلة والحوار والقراءة بالصوت والصورة ليتم تحليلها فيما بعد ومقارنة التحسن بعد البدء بتنفيذ الخطة العلاجية.

يقوم الأخصائي بتحليل مظاهر التأتأة وتحديد ما إن كانت هذه المظاهر طبيعية أم مؤشرات على وجود التأتأة. إن نظرة عابرة إلى الجدول رقم(1) تظهر أن معظم أنواع عدم الطلاقة يمكن مشاهدتها أيضا عند المتحدث الطبيعي. وما يعتبر طلاقة طبيعية لا يتسم بالطلاقة الكاملة، فلا يمكن لأحد أن يتكلم بطلاقة كاملة في جميع الأوقات، فالتفوهات مثلا مثل(آ، آم)وتكرار الكلمات والعبارات هي أمر شائع في حديث الأغلبية، إن لم يكن عند الجميع.

كما التوقف لفترات متباينة في الحديث أمر شائع أيضا وبخاصة عند الأطفال الصغار أثناء تطويرهم للمهارات اللغوية، ويمكن أيضا مشاهدة تكرار أجزاء من الكلمة وا ٍطالة الأصوات في الكلام اليومي عند معظم المتكلمين، فكيف يمكن إذا تمييز الشخص الذي يعاني من التأتأة عن شخص طبيعي بالاعتماد

على معيار عدم الطلاقة؟ تتوافر أجوبة عديدة لسؤال صعب كهذا، وتوجد ثلاثة معايير موثقة على الأقل لتمييز الشخص الذي يعاني من التأتأة عن الشخص الطبيعي:

1) تكرار مؤشرات عدم الطلاقة مجتمعة.
2) وجود نوع معين من مؤشرات عدم الطلاقة.
3) مدة الإطالة.

وقد يعتمد الأخصائي على واحد من هذه المعايير أو أكثر للتفريق بين عدم الطلاقة الطبيعية والتأتأة

(عمايرهو الناطور، 2014: 157-158)

تاسعا: التناول العلاجي للتأتأة

يتضمن برنامج علاج التأتأة أربعةمحاور:

المحور الأول: شرح مفصل لمفهوم اضطراب التأتأة للشخص الذي يعاني من التأتأة والشخص الذي يصاحبه، لأن المريض يفهم أن التأتأة مرض عضوي يصيب أعضاء النطق و التصويب ويجهل الظاهرة الوظيفية للتنفس المتمثلة في التنفس العكسي.

فمن خلال المقابلة العيادية أثناء الجلسة الأولى، يتم توعية المريض بسبب حالته المرضية، وهذه الخطوة تدعو الى تجاوز مرحلة كبيرة من مراحل العلاج.

المحور الثاني: يوجه المريض إلى كيفية التغلب على مشكلته الفيزيولوجية وكيفية السيطرة على المراقبة الذاتية أثناء التواصل مع الغير.

علما أن الكلام عبارة عن ايقاع ينظمه الهواء في ميكانيزم التنفس، لذا يجب على المتأتئ أن يأخذ الهواء من الأنف، وأن يخرجه بتوازن من الفم مع التلفظ، وليس العكس أي أخذ الهواء من الفم وبلعه، وبالتالي يوقف أو يقطع الكلام.

المحور الثالث: يجب أن الشخص الذي يعاني من التأتأة أن ينسى اضطرابه، لأنه كلما فكر فيه تأتأ أكثر، بل يجدر به أن يركز فيما يقوله للغير على مراقبة نفسه، وتقوية هذه المراقبة الذاتية بالثقة بالذات عند وجود الطرف الذاتي والمستمع، فالمراقبة الذاتية تساعده في موازنة ذاتية بين ما يقوله وبين ما يستمع إليه.

المحور الرابع: تصحيح الإيقاع الكلامي الذي يبتدأ من أول جلسة مع اختصاصي علاج اضطرابات اللغة أو الاختصاصي النفسي.

تبدأ التمرينات على النحو التالي:

1- **تمرينات إيقاعية أثناء القراءة:** ربط الايقاعات الصوتية للكلمات المقروءة بضربات ايقاعية بالقلم على الطاولة حيث يأخذ الطفل قلما بيده، وينتج ضربات ايقاعية موازنة لإيقاعات القراءة بالتقطيع الصوتي.

ونعني بالمقطع الصوتي (حرف + حركة) أو (حرف + حركة + حرف + سكون). مثال:

(أحمل وردة) أح / م / ل/ ور/ د /ة

(.....ضربات ايقاعية)

2- **تصحيح إيقاع اللغة المنطوقة:** تظهر التأتأة عادة في الكلام العفوي الذي يتطلب جهدا فكريا، في حالة وجود طرف ثان "مستمع" مع المتحدث الذي يعاني من هذه التأتأة.

ولتعزيز التلقائية في الكلام بإيقاع سليم نبدأ التمرينات بإيقاعات الجمل البسيطة، حيث نسمع الشخص كلمة ما، ونطلب منه التعبير بجملة عفوية تخطر على باله لأول وهلة.

وليكون أسلوب الجملة مباشرا وليس وصفا مثل: كلمة "قلم" توحي الى "لا أعرف أين وضعت قلمي"- كلمة "مدرسة" توحي الى "لقد تأخرت عن المدرسة". وهكذا يعبر عن هاتين الكلمتين بجملتين عفويتين، مثل: "كتاب/قلم" " أعطيني الكتاب وخذ القلم" تدريجيا وعندما يستوعب الطفل هذا الايقاع الجديد نستبدله "بإيقاع السبابة" بديلا لإيقاع مسك القلم، ويتم تطبيقه عندما نحدث إيقاعات صامتة بحركة الأصبع حتى لا يصبح إشراطا ملزما، وهكذا الى أن نزيل البديل الثاني وهو إيقاعات حركة الأصبع.

3- **مراقبة الكلام العفوي:**بخلق مواقف اجتماعية معاشة، هدفها سرد الأحداث بشكل متسلسل.

4- **تعميم التمرينات الإيقاعية في الحياة اليومية:** على مستوى البيت والمدرسة والمحيط الخارجي، وذلك بالتعاون مع أولياء الأمور والمدرسين.

5- **توصيات للمعلم الذي يشرف على الطفل الذي يعاني من التأتأة أو المراهق المتأتئ:**

- عدم توجيه الأسئلة الى الطفل بشكل مفاجئ واتاحة الفرصة له يستجيب أو يمتنع عن الإجابة.
- نعزز استجابة الطفل لفظيا وماديا، من خلال كلمات التشجيع والألعاب والإبتسامة.
- تتاح للطفل المتأتئ أو المراهق فرصة الإنطلاق، ويفضل عدم مقاطعته أو ايقافه إلا اذا أراد هو ذلك. (حورية باي،2002 :71-75)

وليس من السهل أن تقول أن هناك علاجا شافيا بحيث أنها تحتاج الى وقت كبير لعلاجها، ولكف العلاج مبني على أن يكون المتأتئ في أي مرحلة مزمر احل التأتأة وعليه فهناك الكثير مزمر احل

العلاج ومنها:

أ. **الإيحاء المباشر :**والذي يقدم بصفة مباشرة وبسهولة كبيرة وبتعبير آخر وهي طريقة علاجية تستجيب لطموحات المتأتئ وتهدف إلى تخليصه من عدة تصرفات يرغب في التخلص منها، كأن نقول له (إن حالتك تتحسن شيئا فشيئا، وتستمر على هذا السلوك طويلا).

ب . **الإيحاء غير مباشر :**وهو الأكثر استعمالا، لأن المختصين في هذا المجال لاحظوا أن المتأتئ يرى بواسطة هذه الطرق العلاجية أملا كبير .....نتيجة لعدة أشكال ساعده على ذلك منها:

-مراكز مختصة لعلاج هذهالاضطر ابات وتمارين موجهة لتعزيز عضلات الأعضاء الخاصة بالتنفس والنطق والتصويت.

ت . **الإقناع :**وهو يرمي الى التحكم في العقل والنطق حيث أن المختص يقنع المصاب على أنه بإمكانه التكلم دون أي صعوبة وهذا مل يثبته حقا المختص للمتأتئ ويجعله يؤمن به ويطبقه.

ث . **طريقة الاسترخاء :**هي راحة إرادية للنشاط العقلي مرفقة بإحساس بالراحة وذلك عن طريق القيام بتمارين متتابعة لنصل إلى نيل ارتخاء عام للجسم العضلي وعصبيا والى تعديل المزاج.

ج . اما بالنسبة للتقنيات المستعملة في عملية الاسترخاء فهي متنوعة، تختلف وتطبق كل واحدة منها حسب نوع الاضطرابات والغاية.وإضافة إلى أن هناك نقطة اشتراك بين كل هذه التقنيات وهي تخفيض التوتر الحسبي العقلي والحشوي. (ابراهيم عبد الله فرج الزريقات، 2005 : 158)

الخلاصة:

من خلال عرضنا لمختلف جوانب التأتأة وتأثيرها على حياة الفرد سواء كان هذا في البيت أو المدرسة أو في محيطه، لا يسعنا في الأخير سوى القول أن إهمال هذا الاضطراب يؤثر عليه في المستقبل، وعليه فإنه يجب الأخذ بعين الاعتبار هذه المشكلة حتى لا تعقد حياته و علاقاته مع الآخرين.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.

أولا: الدراسة الاستطلاعية.

1-المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية.

2-المجال الزماني للدراسة الاستطلاعية.

3-عينة الدراسة الاستطلاعية.

4-أدوات البحث في الدراسة الاستطلاعية.

5-الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة الاستطلاعية.

ثانيا: الدراسة الأساسية.

1-منهج الدراسة الأساسية.

2-مكان الدراسة الأساسية.

3-مدة الدراسة الأساسية.

4-عينة الدراسة الأساسية.

5-أدوات الدراسة الأساسية.

ثالثا: شبكة التحليل المحادثاتي.

رابعا:الخطوات المتبعة في إجراء الدراسة الأساسية.

خامسا: الشروط المستعملة في التحليل المحادثاتي.

سادسا:عرض الحالات في الوضعية الفردية.

سابعا:عرض الحالات في الوضعية الجماعية.

تمهيد:

تعد الدراسة الاستطلاعية أساسية لأي بحث علمي كونها تسمح للباحث بمعايشة عمق المشكلة من واقعها الملموس وذلك من خلال معرفة مجمل أبعادها باتصالها بالأفراد اللذين يعايشونها والذين هم أحق بتزويد الباحث بمعطيات قد تغيب عنه. فهي ذات دور هام في تحديد وضبط عينته وأيضا في تحديد المنهج الدراسي وأدوات البحث و هي مرحلة تمهيدية لإجراء أي بحث علمي وذلك قصد التعرف على الحالات من منطلقات واقعية علمية، فالشروع في انجاز هذه المذكرة استوجب علينا القيام بدراسة استطلاعية من أجل تكوين فكرة كاملة وواضحة حول موضوع الدراسة حيث ساعدتنا في صياغة الإشكالية ووضع الفرضيات لتسهيل خطوات الدراسة اللاحقة.

أولا: الدراسة الاستطلاعية

يكمن الغرض من الدراسة الاستطلاعية في تحقيق الأهداف التالية:

* ضبط متغيرات الدراسة.

* استكشاف ميدان الدراسة الأساسية وتحديد العينة.

* التعرف على الصعوبات التي يتعرض لها الطالب لتفاديها في الدراسة الأساسية.

* التعرف على أدوات الدراسة.

1-المجال المكاني الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بعدة زيارات استكشافة كمستشفى "شيقي فارا" وبالضبط في مصلحتي طب الأطفال ومصلحة أذن وأنف وحنجرة التي كانت تتواجد فيهما الأخصائية الأرطفونية وحتى العيادة المتعددة الخدمات 05 جويلية 1962 التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمستغانم التي نجري فيها تربصنا ففي كل مرة يعطى لنا موعد لكن الظروف لم تسمح لنا بتسجيل أي حالة.

فقد تعرضنا لعدة صعوبات ومشاكل في اختيار الحالات وهذا راجع الى اننا في كل مرة لم نجد الحالة التي تتماشى مع الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتمثل في المحادثة، فكل الحالات التي قمنا باختيارها لم نستطع اتمام الدراسة معها نظرا لكثرة غيابها عن الحصص لتعدد اسباب كل حالة، وبعد كل محاولاتنا التي باءت بالفشل وفي النهاية اثمرت محاولاتنا بالحصول على أربعة حالات تناسب موضوع دراستنا من حيث الاضطراب والسن.

2.المجال الزماني للدراسة الاستطلاعية:

تمت دراستنا في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى أفريل 2018.

3-عينة الدراسة الاستطلاعية:

❖ **العينة:**

يمكن تعريف العينة بأنها: "نموذجا يمثل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل".

تشكل العينة جزءا من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع، على أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي، أو يمكن القول أنها نسبة معينة من أفراد المجتمع الكلي، الذي يكون موضوع البحث شريطة أن تكون هذه النسبة أو الجزء معبرا ويحمل نفس خصائص المجتمع الذي تمثله لكي يتمكن الباحث من تعميم نتائج بحثه على المجتمع الأصلي.

❖ **شروط اختيار العينة:**

- ✓ أن يكون الجزء المختار (العينة) يمثل الكل الأصلي تمثيلا حقيقيا.
- ✓ أن يكون الباحث على معرفة عميقة بأهداف بحثه، أي عن ماذا يبحث بالضبط.
- ✓ أن يكون على دراية واسعة بطبيعة المجتمع الأصلي الذي يشمله البحث، حتى يتسنى له اختيار الجزء المطلوب بكل دقة. (نادية سعيد عيشور، 2017 : 249-250)

وقد كان أفراد العينة ستة "06" أطفال ذو اضطراب التأتأة، اختيروا بطريقة مقصودة وكلهم ذكور، واللغة المستعملة معهم لغة الدارجة (لغة الأم) يتراوح سنهم ما بين 07 إلى 11 سنة وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

الحالات	الاسم	الجنس	السن	نوع الاضطراب
الحالة (1)	**ب . أ**	**ذكر**	**11سنة**	**تأتأة**
الحالة (2)	**ب . ع**	**ذكر**	**09 سنوات**	**تأتأة**
الحالة (3)	**ب . م**	**ذكر**	**08 سنوات**	**تأتأة**
الحالة (4)	**م . ج**	**ذكر**	**07 سنوات**	**تأتأة**
الحالة (5)	**م . ع**	**ذكر**	**11 سنة**	**تأتأة**
الحالة (6)	**ج . أ**	**ذكر**	**11 سنة**	**تأتأة**

جدول رقم (03): يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

4-أدوات البحث في الدراسة الاستطلاعية:

بهدف توفير اكبر قدر ممكن من الموضوعية والدقة في هذه الدراسة، اشتملت الدراسة الحالية على مجموعة من الأدوات التي صنفت حسب هدف استخدامها إلى:

أ-الملاحظة:

هو جهد شخصي يقوم به الأرطفوني بغية جمع أكبر عدد ممكن من المعطيات عن عينة مريضة والملاحظة نوعان :ملاحظة مباشرة وملاحظة غير مباشرة.

- الملاحظة المباشرة :هي تلك التي يجريها الأرطفوني بنفسه عندما يلتقي بالمريض .

- الملاحظة غير مباشرة :هي تلك المعطيات التي يجمعها الأرطفوني عن المريض بطريقة غير مباشرة ومن الطرق التي يستعملها الأرطفوني في الملاحظة غير المباشرة نجد ما يلي:

تطبيق الاختبار، إجراء حوار أو لقاء أو مقابلة مع أولياء الطفل أو زملائه، لقاء أو حوار مع معلم الطفل.

ولكي تكون الملاحظة جيدة لا بد أن يتوفر الأرطفوني على عدة خصال منها :سرعة البديهة، الانتباه، القدرة على فهم السلوك، قدرة كبيرة على التحمل والصبر وقدرة على المساعدة.

ب-المقابلة الأرطفونية:

يقصد بالمقابلة ذلك اللقاء المباشر الذي يحصل وجها لوجه بين الارطفوني والمريض ويتم خلال هذا اللقاء طرح مجموعة من الأسئلة والاستفسارات على المريض بغية فهم أحسن لحالته، ويمكن أن تكون المقابلة موجهة أو غير موجهة بحسب الحالات والاضطرابات. (عباس سمير،2016-2017 :16)

وقد اعتمدنا في التشخيص في دراستنا على الكلام التلقائي.

5-الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة الاستطلاعية:

- ✓ قلة وعدم تواجد الأطفال المصابين بالتأتأة في مركز واحد مخصص لهم ما دعانا الأمر الى التنقل من مكان لآخر بغية البحث عن العينة المراد دراستها.
- ✓ الغياب المتكرر للحالات بسبب ظروف عائلية والتمدرس مما أدى بنا إلى جمع الحالات بصعوبة.
- ✓ قلة المدة الزمنية للدراسة ما دعانا لعدم توسيع العينة.

ثانيا:الدراسة الأساسية

1-منهج الدراسة الأساسية:

اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة، ويعرف بأنه دراسة متعمقة لنموذج واحد قد تكون فردا أو مؤسسة أو مجتمعا أو أكثر لعينة يقصد منها الوصول إلى تعميمات إلى ما هو أوسع عن طريق دراسة نموذج مختار، كما يعرف بأنه "منهج يمكن عن طريقه جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاتها المتنوعة. (نادية سعيد عيشور، 2017 :220)

كما اعتمدنا أيضا على منهج تحليل المحتوى الذي يقوم على وصف منظم ودقيق لمحتوى نصوص مكتوبة أو مسموعة من خلال تحديد موضوع الدراسة وهدفها تعريف مجتمع الدراسة الذي سيتم اختيار الحالات الخاصة لدراسة مضمونها وتحليله.

وعادة يتم تحليل المضمون من خلال الإجابة على أسئلة معينة ومحددة يتم صياغتها مسبقا بحيث تساعد الإجابة على هذه الأسئلة في وصف وتصنيف محتوى المادة المدروسة بشكل يساعد على إظهار العلاقات والارتباطات بين أجزاء ومواضيع النص. (ربحيو عثمان ، 2008: 58)

2-مكان الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة في عيادة متعددة الخدمات 05 جويلية 1962 التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمستغانم إذ هي مؤسسة عامة ذات طابع خاص وهو مشروع جديد أقرته الحكومة، تم افتتاحه سنة 2008 بهدف تقريب قطاع الصحة من مقر إقامة المريض وذلك للتخفيف من الضغوطات التي تعاني منها المستشفيات نظرا لكثرة الاتصال بها، وتحتوي هذه العيادة على:

- الطابق العلوي وفيه: مكتب المدير/ مكتب الأخصائية النفسانية/ قاعة الانتظار/ مكتب طبيب العيون/ قاعة الأشعة.

- أما الطابق السفلي يحتوي: الاستقبال والتوجيه ومصلحة القبول/ مكتب طبيبة الأطفال/ أخصائية أمراض النساء/ مكتب الطب الداخلي/ مكتب الأخصائية الأرطفونية/ قاعة الجراحة العامة/ مكتب أخصائية لأمراض السرطان/ مخبر/ قاعة الانتظار/ قاعة العلاج.

3-مدة الدراسة الأساسية:

أجريت هذه الدراسة من 16 جانفي 2018 إلى غاية 04 أفريل 2018.

4-عينة الدراسة الأساسية:

قد تم في هذه الدراسة اختيار مجموعة من الأطفال المصابين بالتأتأة عينة الدراسة الاستطلاعية الذين كانوا "06" أطفال فأصبحوا "04" أطفال وذلك للأسباب التالية:

- الحالة (5): سبب عدم متابعة الكفالة راجع إلى بعد المسافة وكان في مرحلة التحضير لامتحان شهادة التعليم الإبتدائي.
- الحالة (6): عدم متابعته للكفالة راجع إلى انتقاله من مقر سكنهم إلى منطقة أخرى.

وقد اختيروا بطريقة مقصودة واللغة المستعملة لغة الدارجة(لغة الأم) يتراوح سنهم ما بين 07 إلى 11 سنة وهذا وفق الجدول التالي:

الحالات	الاسم	الجنس	السن	نوع الاضطراب
الحالة (1)	**ب . أ**	**ذكر**	**11 سنة**	**تأتأة**
الحالة (2)	**ب . ع**	**ذكر**	**09 سنوات**	**تأتأة**
الحالة (3)	**ب . م**	**ذكر**	**08 سنوات**	**تأتأة**
الحالة (4)	**م . ج**	**ذكر**	**07 سنوات**	**تأتأة**

جدول رقم(04): يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية.

5-أدوات الدراسة الأساسية:

اعتمدنا في بحثنا هذا على عدة وسائل تمثلت في:

***الملاحظة:** انظر الصفحة(..)

***مسجل:** الهاتف النقال

والهدف منه الالتقاط المباشر للإنتاجات بكل دقة حتى نتجنب الأخطاء الناتجة عن النسيان، ومن فوائده تجنب التدوين الكتابي أمام المفحوص الذي قد يؤدي إلى انزعاجه، ويعتبر كذلك من عوامل الثقة بين الفاحص والمفحوص لذلك فهو أحسن وسيلة في البحث العيادي، وقمنا بعملية التدوين حيث اعتمدنا وركزنا في ذلك على API باعتبارها الطريقة العالمية لتنسيخ الحروف.

❖ **شبكة التحليل المحادثاتي:**

اعتمدنا في تحليلنا على شبكة التحليل المحادثاتي للأستاذة أمال عمراني سنة 2013، اعتمدت على GRILLE CONNERSATIONNELLE التي أتى بها PIERRE OLERON هذا الباحث الذي تركزت دراسته حول مواضيع سياسية يعني المناظرة POLEMIQUE. ومما جاء به SACKS و OLERAN تمكنا من انتاج شبكة اعتمدنا عليها في التحليل نظرا لعدم حصولنا على الدراسات التي تناولت موضوع المحادثة عند المصاب بالتأتأة وهي حسب الجدول الآتي:

1- وضعية الجلوس.	هل كان يفرض رأيه أم لا، متسلط
2- الإشارة في المحادثة.	الإيماءات والإشارات
3- أداء النغمة.	مرتفعة أو منخفضة
4- بداية المحادثة.	تحية الفتح
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	الكلام هم طريقة لرد الفعل جسميا وماديا والتي تحتوي على: 5-1-شغل الوقت: هو منع الشخص الآخر عن الكلام فالأسلوب المعتمد بالنسبة للمتدخل هو شغل كل الوقت المحفوظ. 5-2-الكثافة وسرعة الكلمات: اختلاف الآراء يولد الكثافة ويمكن أن تظهر من خلال سرعة الاستجابة ومجرى الكلام.

	3-5-السد والإنقطاعات: *السد: أحد المتكلمين يأخذ ويحتفظ بالكلمة في الوقت الذي يواصل الآخر التعبير، هذا الأسلوب يؤدي إلى التشويش أما الانقطاعات فالمتدخل ينتهز توقف الآخر الذي يستمر في التفكير لكي يأخذ الكلام لمدة أطول.
6- الطابع التعبيري للكلمة.	تحتوي على بعض الخصائص الكلمة وهي مرتبطة بالسامع تشمل الإيماءات، الإشارات، التكرار، مكونات النغمة.
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	مثلا وضعية سؤال جواب حسب (SCOTON 1984،)
8- أهداف المتكلم.	هي عبارة عن آراء لديها أهداف.
9- توجيه محتوى التبادل.	المحادثة تكون مرتبطة بالوقت فالمتدخل يستطيع أن يبحث عن نقطة لم يتحدث عنها مشارك آخر.
10-المشاركون.	عددهم.
11-العلاقة.	نوعها: خاصة أم لا
12-المكان.	الحيز المكاني
13-الإطار.	الزمن
*دورات الكلام.	هل هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	التحقق من وجود هاته المكونات البرغماتية للمحادثة
17-المجاملة.	اعطاء قيمة جمالية للشئ
18- التعليقات.	اعطاء تدخلات بإطار التعارف
19-الأسلوب المجازي.	استعمال بعض الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه بهدف تقوية المعنى

20-رفض الاجابة.	هنا المتدخل يكتفي بالنظر عندما لا يرغب في الاجابة عن الأسئلة.
21- التبرير.	هو الشرح الذي يعطينا اجابة من خلال السؤال لماذا؟ بهدف التقييم.
22-الاقتراحات.	اعطاء بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر
23-التمنيات والمشاريع.	التعبير عما يريده
24- الحجج.	هي الإقناع ويدخل فيها الشرح والتبرير حيث يشرح وجهة نظره
25-الشرح.	اعطاء الأسباب لشرح ظاهرة ما.
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير وضعية جلوسه ونبرة صوته حسب الموقف المعاش (الانزعاج، الحماس، الإنفعال..الخ)
27-الفعالية اللغوية.	التحقق من إدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	تحية الغلق

جدول رقم(05): يبين شبكة التحليل المحادثاتي.

6-الخطوات المتبعة في إجراء الدراسة الأساسية:

قبل البدء في العمل أي قبل التسجيل حاولنا إجراء مقابلة حرة أولية مع كل حالة وهذا بمساعدة المختصة الأرطفونية وذلك من أجل تجنب وتفادي بعض العوامل الدخيلة (خارجية) كالخجل وذلك لعدم اعتياده علينا، وبعد ذلك قمنا بشرح أهداف التسجيل وأن هذا الأخير لا يتحقق إلا بموافقة ورضا كل حالة وكذلك حاولنا أن نشرح الهدف المرجو من هذه الدراسة، فقمنا بتسجيل محادثة فردية لكل حالة ومحادثة جماعية والقيام بتحليلها بالاعتماد على المحادثة حيث تم القيام بالصدق والثبات من طرف الأستاذة عمراني أمال والتي كيفتها على البيئة الجزائرية.

- **الشروط المستعملة في التحليل المحادثاتي:**

لم نتحصل على حالات كثيرة، فاضطررنا إلى الاعتماد على أربعة حالات وفق منهج دراسة الحالة المعمول بها في الدراسات "NEURO PSYCOLOGIE" ولابد من الإشارة إلى أننا استعملنا بعض الشروط والملاحظات في التنسيخ قبل أن نقدم محادثات الحالات وهاته الأخيرة (الشروط) التي تندرج ضمن تحليل SACKS للمحادثة العائلية (La Conversation Familière) وهي كالآتي:

1-الإيقاعات "Rythmes":

؟ الفاصلة العليا تشير على تقطع وتخلخل الصوت

: النقطتين دليل على امتداد، اطالة الصوت

الإطالة تكون مهمة ومسجلة ب 3 مرات نقطتين

-الخط الصغير يدل على كلمة قاطعة interrompe من طرف المتكلم

-الحرف الاستهلالي Les Petites Capitales الذي تبدأ به العبارة أو الكلمة تدل على الإلحاح

] القوسان "الحاضنتان" تدل على التداخل Chevauchement

= علامة المساواة تدل على تسلسل مباشر بين دورين

2- Intonations:

تعليمها وترقيمها يتم بواسطة الأذن:

للدلالة على أداء مرتفع خفيف (Légèrement) ورمزه ↗

للدلالة على أداء مرتفع (قوي) Fortement Montante رمزه ↑

للدلالة على أداء منخفض خفيفLégèrement Dexendante رمزه ↘

للدلالة على أداء منخفض قوي Fortement Dexendante رمزه ↓

حالات الصمت (السكوت) وحالات التوقف: Silences et les pause

إن البحث حول الأداءات كذلك هو نفسه البحث عن حالات التوقف (العمل حول العلاقة كلام/سكوت).

3-السكوت "Silences":

المدة الوسيطة لحالات السكوت مابين الأدوار Inter-Tours هي ثقافيا محددة في الفرنسية وكذلك في الإنجليزية.

4-التوقف les pauses :

التوقفات لا تقاس بالوقت إذا كانت ضعيفة، منخفضة إلى ثانية واحدة لأنها ببساطة تدل على نقاط التعطل Les pointes de suspensions مثال إذا – نعم... للغاية ...أنا أبدا لم أحلم... أنه يمكن...

أما إذا كانت مرتفعة إلى ثانية واحدة فهي قابلة للقياس بالوقت (ندل على مدتها بين قوسين).

5-الإنتاج الصوتي Production vocales:

الإنتاجات الصوتية تعلم بواسطة البيان الأكثر استعمالا كحالات الضحك؛ التنفس بجهد؛ التأوهات (آه)، hm، pfff ، heim،ah... يشار إليها بين قوسين وكذلك التعليقات على الصوت (Fort).

معطيات سلوكية، مؤشرات سلوكية غير الشفهية تعلم بين قوسين.

عندما يكون الممر إلى التبادل أو دور الكلام مقطوعا يعلم ب [.....] في الممرات أو الطرق المسجلة عندما نقوم بدراسة عنصر ما فإننا نرمز لهذا العنصر المدروس أو المعالج بسهم في البداية.

6-البناءات (التركيبات) La Structures:

التركيب أو البناء يحتوي على مرحلة تحضير مدونة وهي عملية لابد منها لمعالجة المادة الشفهية كما قال BOUCHRD 1988 بأن للتعليم أهمية كبيرة (وضع علامة أو إشارة) أو ضروري قبل أي تحليل.

7-دورات الكلام Les Tour de paroles:

المحادثة منظمة حسب تناوب الأدوار في الكلام (في) عبارة شهيرة تبسط الأنساق من أجل تنظيم متناوب للمحادثة وضعا SAKS و SCHEGLOFF وضوح هذا التنسيق التناوبي وصياغة القواعد تتحكم في تحول وتنقل الأدوار بين المتكلمين:

- اختيار المتكلم القريب next speaker.
- المتكلم الجاري يدل على نقطة تحول بواسطة عدد كبير من العلامات (التركيبية، النقطية... النحوية الحركية- إشارات...

- إذا لم يستطع المتكلم التبرير فلن يستطيع أن يقوم باختيار ذاتي، عدة باحثين اقتربوا من هذا المفهوم وبرهنوا بأن التداخل بعيد كل البعد من أن يكون حوادث des Accident بل هم طرق للمشاركة في عدة وضعيات أو عدة متكلمين.

8-المعدلات أو الضوابط Les Régulateurs ou Back Channel:

يقتصر على مجموعة الإرسالات الصوتية لفظية، أو جزء وضعي حركي (إيماءات، إشارات، حركات جسمية) المنتجة من طرف Allocudoire خلال دور المتكلم يمكن الاتجاه ببساطة "hm" للتقدير كما ينبغي لتركيب " نعم، صحيح، أه، موافق) ومكانته الدقيقة بالنسبة للدور الملائم، تطرح مشكلا لأنه رغم دوره في البناء لا يساهم مباشرة في البناء الموضوعي للنقاش، الحوار غالبا ما تكون النتائج متداخلة، إذن فنسق الأدوار يوصف وظيفيا بتقسيم الكلام.(عمراني أمال، 2013: 83-86)

- **تقديم الحالات في الوضعية الفردية:**
  - **تقديم الحالة(1):**

الحالة (ب . أ) يبلغ من العمر 11 سنة، المستوى الاجتماعي للعائلة جيد ووجود قرابة بين الوالدين، فقد تعرضت الأم لأمراض في فترة الحمل وتعرضت للأشعة، كانت طبيعة الولادة قيصرية وتم إنعاش الطفل وكان نموه الحسي الحركي عادي غير أنه كان هناك حماية مفرطة للحالة من قبل الوالدين.

- ✓ **عرض محادثة الحالة (1):**

الفاحص: تبغي البالون

[tab8ï lbālô]

الحالة (1): آ نبغي لبالون آ كنروحنماركي..(07ثا)

[(ثا03)...²ā nab8ï lbālô ²ā kïnrôɦanmārki↓(...ثا07)]

الفاحص: شحال تلعب بزاف

[ŝɦal talƐab bazzā*f*]

الحالة(1): واه. كل يوم

[wāh. Kolɟùm↓]

الفاحص: كل يوم؟

[Kol ɟùm?]

الحالة(1): كل يوم نلعب

[Kol ɟùm nalƐab]

الفاحص: متعياش

[mataƐɟāŝ]

الفاحص: مليح فلكاطي تسما

[mliђ falkarṭî tsama]

الحالة(1): واه. فالكارطي

[wāh. ↓falkarṭî]

الفاحص: كل يوم تماركي

[kol ɟùm tmārkî]

الحالة(1): كل يوم. واه

[kol ɟùm. wāh]

الفاحص: champions تع بالون نت علاش مدخلتش في Equipe نتاع بالون

[ŝompɟô tāƐ bāllô nta Ɛlāŝmadxaltŝ fi ²îkîp ntāƐbalô]

الحالة(1): آ غادي فلا..فلوخرا لعطلة تاع أتلت شهر أيا غادي ندخل في Equipe تاع خير دين

[²a 8ādî falla..(02ث.).falloxra lƐoṭla tāƐ ²a talt aŝhor ²aɟa 8ādi nadxol fi ²îkîp tāƐ xîraddin]

الفاحص: تاعش

[tāƐaŝ]

الحالة(1): تع خير دين

[tāƐ xîraddin]

الفاحص: تبغي غير لبالون

[tab8ï 8îr lbālô]

الحالة(1): توتو [toto] عن طريق الإشارة

✓ **التحليل المحادثاتي للحالة (1):**

نقوم بالتحليل المحادثاتي للحالة(1) حسب الجدول الآتي:

1- وضعية الجلوس.	كان يجلس على كرسي مقابل الفاحص، وكان يجلس على يديه، وأحيانا يضع يديه تحت فخذيه
2- الإشارة في المحادثة.	كان يستعمل إشارات
3- أداء النغمة.	منخفضة أحيانا في نهاية كل محادثة مثل: [wāh.Kolɟùm↓]
4- بداية المحادثة.	الدخول في المحادثة مباشرة
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	كان يختصر في الكلام والسرعة في الكلام
6- الطابع التعبيري للكلمة.	هز الرأس مع الكلام
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	كان في وضعية سؤال جواب
8- أهداف المتكلم.	كان يجيب على أسئلة الفاحص
9- توجيه محتوى التبادل.	الحالة(1) لم يبحث عن نقطة لم يتحدث عنها الفاحص.
10-المشاركون.	اثنان (02) الفاحص والحالة(1)
11-العلاقة.	كانت علاقة تعاونية بينهم
12-المكان.	كانت في قاعة الفحص في مكتب الفاحص متقابلين وجها لوجه.
13-الإطار.	دامت المحادثة (07) دقائق
*دورات الكلام.	كان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	يوجد بينهم تفاعل وتبادل وتفاهم
17-المجاملة.	ظهرت في كلمة أنت بطل من طرف الفاحص ومثال ذلك: [ŝompɟô tāƐ bāllô]
18- التعليقات.	غياب التعليقات

19-الأسلوب المجازي.	لم يستعمل الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه بهدف تقوية المعنى.
20-رفض الاجابة.	كان الحالة(1) يجيب في كل مرة متفاعلا، إما باستعمال الكلمة أو الإشارة وأحيانا الكلمة والإشارة معا.
21- التبرير.	لم يستعمل الحالة(1) الشرح
22-الاقتراحات.	غياب الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر
23-التمنيات والمشاريع.	لم يعبير عما يريده
24- الحجج.	الحالة(1) لم يعطي وجهة نظره
25-الشرح.	غياب الشرح
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير في وضعية جلوسه ونبرة صوته مثال: [wāh. falkarṭî ↓]
27-الفعالية اللغوية.	قام بإدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	غياب تحية الغلق

جدول رقم(06): يبين التحليل المحادثاتي للحالة(1)

وبعد تحصلنا على مدونة الحالة(1) وتحليلها، حيث كان الموضوع ذو طابع رياضي يتماشى مع عمر الحالة(1) وجنسها المتمثل في كرة القدم، حيث كان الفاحص أول من سأل الحالة(1) إذا تحب كرة القدم، وكان الحوار والنقاش متبادل بينهما وكان الحالة(1) يحترم دوره في الكلام ومتجاوب مع الفاحص رغم توقفه أحيانا قبل الانطلاق في الكلام وأحيانا في وسط الجملة واستخدام الإشارة ويقوم بتحريك رأسه أثناء الإجابة، وكان يكتفي في بعض الأوقات بكلمة أو كلمتين.

- **تقديم الحالة (2):**

الحالة (ب- ع) يبلغ من العمر 09 سنوات، وهو الابن الأصغر بين إخوته، والمستوى الإجتماعي للعائلة جيد، لم يسجل أي سوابق مرضية للحالة ففترة الحمل للأم كانت عادية والولادة وبعد الولادة أيضا عادية، ونموه حسي حركي طبيعي لكن الحالة سجل تأخر في ظهور كلماته الأولى.

✓ **عرض محادثة الحالة (2):**

الفاحص: أيا روح عبد النور احكينا شويا على البالون. تبغي لبالون

[²aɟ ɟa rô ɦ Ɛabdannôr aɦkînna ŝwiɟa Ɛla lbālô. tab8i lbālô]

الحالة(2): هأ هأ همين نبغي لبالون

[...(04ثا.).ha² ha² hāmin nab8î lbālô↓]

الفاحص: زيد

[zi:d]

الحالة(2): ..أن أن هن ندير سبور...ندير سبور

[..(04ثا.)²an. ²an han ndîr Ṣpôr...ndîr aṢpôr↓]

الفاحص: علاش يعجبك؟ وعلاه خطاريت البالون

[ƐlāṢ ɟaƐadjbak? wƐlāh axṭārît albālôn]

الحالة(2): ...نبغيه

[...(16ثا.).nab8îh]

الفاحص: تلعبه نتايا ولا متلعبهش

[talaƐbah ntāɟa walla matallaƐbahŝ]

الحالة(2): هأ هأ أن هأ نلعبه

[ha² ha² ²an ha² nalaƐbah↓]

الفاحص: برا تماركي les but ولا خطرات

[barra tmarki libît walla xaṭrāt]

الحالة(2): واه [wah] مع اشارة

✓ **التحليل المحادثاتي للحالة (2):**

نقوم بالتحليل المحادثاتي للحالة(2) حسب الجدول الآتي:

1- وضعية الجلوس.	كان يجلس على كرسي مقابل الفاحص، ويقوم بتشبيك أصابعه واللعب برجليه.
2- الإشارة في المحادثة.	كان يستعمل إشارات في كل مرة.
3- أداء النغمة.	منخفضة أحيانا في نهاية كل محادثة مثل: [ha² ha² ²an ha² nalaЄbah↓]
4- بداية المحادثة.	الدخول في المحادثة مباشرة
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	لا وجود لسرعة الكلمات، كان كلام المفحوص بطئ نوعا ما.
6- الطابع التعبيري للكلمة.	هز الرأس مع تشبيك أصابع اليد واللعب بها.
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	كان في وضعية سؤال جواب
8- أهداف المتكلم.	كان يجيب على أسئلة الفاحص
9- توجيه محتوى التبادل.	الحالة(2) لم يبحث عن نقطة لم يتحدث عنها الفاحص.
10-المشاركون.	اثنان (02) الفاحص والحالة(2)
11-العلاقة.	كانت علاقة جيدة بينهم
12-المكان.	كانت في قاعة الفحص في مكتب الفاحص متقابلين وجها لوجه.
13-الإطار.	دامت المحادثة (06) دقائق
*دورات الكلام.	كان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	يوجد بينهم تفاعل وتبادل وتفاهم
17-المجاملة.	ظهرت في كلمة أنت بطل من طرف الفاحص ومثال ذلك: [nta ŝompɟô]
18- التعليقات.	غياب التعليقات

19-الأسلوب المجازي.	لم يستعمل الصيغ المجازية.
20-رفض الاجابة.	كان الحالة(2) يجد صعوبة في الكلام.
21- التبرير.	لم يستعمل الحالة(2) الشرح
22-الاقتراحات.	غياب الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر.
23-التمنيات والمشاريع.	لم يعبير عما يريده
24- الحجج.	الحالة(2) لم يعطي وجهة نظره
25-الشرح.	غياب الشرح
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير في وضعية جلوسه ونبرة صوته مثال: [..(04ثا.)²an. ²an han ndîr Ṣpôr…ndîra Ṣpôr↓]
27-الفعالية اللغوية.	قام بإدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	غياب تحية الغلق

جدول رقم(07): يبين التحليل المحادثاتي للحالة(2).

بعد تحصلنا على مدونة الحالة وتحليلها في دراسة المحادثة التي دارت بين المفحوص والفاحص حيث كان الموضوع يتمحور حول كرة القدم باعتبارها رياضة محبوبة لدى فئة الذكور،وكانت بداية انطلاق الحديث من سؤال الفاحصة المفحوص عن حبه لكرة القدم وكان هذا نقطة انطلاق وبدء تبادل أطراف الحديث مع الحالة ،حيث كان المفحوص في كل مرة يتحدث رغم صعوبة الكلام لديه بسبب التوقفات التي كانت في البداية وبترديد لبعض المقاطع واستعمل أيضا الإشارات كهز الرأس وتشبيك أصابعه.

- **تقديم الحالة (3):**

الحالة (ب- م) يبلغ من العمر 08 سنوات ، هو الابن الأكبر بين إخوته كانت الولادة طبيعية وفترة الحمل عادية ، النمو الحسي الحركي عادي ،نطلق الكلمة الأولى في وقتها (كل شيء عادي) في سن 5-6 سنوات مرضت الأم مما أدى إلى إهمال العائلة فلم يتم ملاحظة الاضطراب .

✓ **عرض محادثة الحالة (3):**

الفاحص: شتبغي تلعب

[ŝatab8i talƐab]

الحالة(03): ...10ثا

[...(10ثا)]

الفاحص: راك تخمم

[ra k txammam]

الحالة(3): ...8ثا

[....(8ثا)]

الفاحص: مداري تلعب قارديا ولا لا

[mdāritalƐab gārdɟa walla lla]

الحالة(03): ممداري ننلعب قارديا

[mmmdāri↓ nnnalƐab gardɟa]

الفاحص: تبغي غير بالو هدمكان

[tab8î 8îr albālô hadamakān]

الحالة(03): ...02ثا ننبغي جيدو وكراتي...03ثا باصكات

[(03ثا.)..nnnb8î gîdù wkāraṭi...(03ثا) bāṢkat↓]

✓ **التحليل المحادثاتي للحالة (3):**

نقوم بالتحليل المحادثاتي للحالة(3) حسب الجدول الآتي:

1- وضعية الجلوس.	كان الحالة(03) جالس على كرسي دون تحرك وهذا ما عكس لنا عدم قدرته على الكلام.
2- الإشارة في المحادثة.	وضع يديه تحت فخذيه، احمرار الوجه، وتركيز نظره إلى الأسفل.
3- أداء النغمة.	منخفضة أحيانا في نهاية كل محادثة مثل: [bāṢkat↓ ث(03)îdù wkāraṭi(03)ث..nnnb8 gî(03ث.)]
4- بداية المحادثة.	الدخول في المحادثة مباشرة
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	كان يختصر وبطئ في الكلام
6- الطابع التعبيري للكلمة.	كان يتميز كلامه بتكرار الحرف الأول من الكلمة مثل: [mmmdāri↓ nnnalƐab gardɟa]
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	لم تكن لديه القدرة على اخذ مراقبة الكلام.
8- أهداف المتكلم.	كان يجيب على أسئلة الفاحص
9- توجيه محتوى التبادل.	الحالة(3) لم يبحث عن نقطة لم يتحدث عنها الفاحص.
10-المشاركون.	اثنان (02) الفاحص والحالة(3)
11-العلاقة.	كانت علاقة خاصة بينهم
12-المكان.	كانت في قاعة الفحص في مكتب الفاحص متقابلين وجها لوجه.
13-الإطار.	دامت المحادثة (05) دقائق
*دورات الكلام.	كان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	يوجد بينهم تفاعل وتبادل وغياب التفاهم
17-المجاملة.	غياب المجاملة
18- التعليقات.	غياب التعليقات
19-الأسلوب المجازي.	لم يستعمل الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه بهدف تقوية المعنى.

20-رفض الاجابة.	ظهر رفض الإجابة في بداية المحادثة حيث تميز كلامه بالصمت مثال: [(ث10)...]
21- التبرير.	لم يستعمل الحالة(3) الشرح
22-الاقتراحات.	غياب الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر
23-التمنيات والمشاريع.	لم يعبر عما يريده
24- الحجج.	الحالة(3) لم يعطي وجهة نظره
25-الشرح.	غياب الشرح
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير في وضعية جلوسه ونبرة صوته مثال: [(03ث.)..nnnb8î gîdù wkāraṭi...(03ث) bāṢkat↓]
27-الفعالية اللغوية.	قام بإدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	غياب تحية الغلق عند الحالة(3)

جدول رقم(08): يبين التحليل المحادثاتي للحالة(3).

بعد تحصلنا على مدونة الحالة(3) وتحليلها، حيث كان موضوع الحديث عن كرة القدم، فقد بدأ الفاحص بسؤال الحالة(3) الذي كان يتميز كلامه بالصمت وعدم الرد، وظهور صعوبة في كلامه، فقد استعمل اشارات وايماءات، وقام بوضع يديه تحت فخذيه واحمرار وجهه.

- **تقديم الحالة (4):**

الحالة(م- ج) يبلغ من العمر 07 سنوات، هو الابن الأكبر بين إخوته وعنده أخ يبلغ من العمر 04 سنوات، وكان نموه عادي كباقي أقرانه، وكانت فترة الحمل والولادة وبعد الولادة طبيعيين غير أن معاملة الأب كانت قاسية معه، وكذا التنقل من معلمة إلى أخرى وهو في الطور الابتدائي، وهذا كله ساهم في اضطرابه.

- ✓ **عرض محادثة الحالة (4):**

الفاحص: شتبغي تلعب

[ŝatab8î talƐab]

الحالة(4): نننبغي نلعب بالو ونبغي نلعب قارديا

[nnnab8î nalƐab bālô w nab8î nalƐab gārdɟa]

الفاحص: تبغي لبارصا ولا تبغي ريالي

[tab8î lbārṢa walla tab8îriɟāl]

الحالة(4): ...04ثا بارصا

[...(02)ثا bārṢā↑]

الفاحص: شكون تبغي فلبارصا

[ŝkùn tab8î falbārṢā]

الحالة(4): مممیسي

[mmmisi↑]

الفاحص: تلعب قارديا

[talƐab gārdɟā]

الحالة(4): خطرات نلعب قارديا...03ثا وخطرات جوار

[xaṭrāt nalƐab gārdɟa...(03ثا) w xaṭrāt gawar↓]

✓ **<u>التحليل المحادثاتي للحالة (4):</u>**

نقوم بالتحليل المحادثاتي للحالة(4) حسب الجدول التالي:

1- وضعية الجلوس.	كان يجلس على كرسي مقابل الفاحص، ويلعب برجليه دون توقف، وغلق يديه بقوة بشكل ملحوظ.

2- الإشارة في المحادثة.	كان يحرك رجليه ويغلق يديه.
3- أداء النغمة.	كان هناك ارتفاع وانخفاض في نغمة الحالة مثل: [...(02)ثا bārṢā↑] [xaṭrāt nalƐab gārdɟa...(03ثا) w xaṭrāt gawar↓]
4- بداية المحادثة.	قام بالدخول في المحادثة مباشرة.
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	كان يختصر في كلامه.
6- الطابع التعبيري للكلمة.	كان يكرر الحرف الأول من الكلمة مثل: [mmmisi↑]
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	كان في وضعية سؤال جواب
8- أهداف المتكلم.	كان يجيب على أسئلة الفاحص
9- توجيه محتوى التبادل.	أول من قام بإعطاء نقطة البداية للمحادثة والتحدث عن كرة القدم هو الفاحص.
10-المشاركون.	اثنان (02): الفاحص والحالة(4)
11-العلاقة.	كانت علاقة خاصة بينهم
12-المكان.	جرت المحاثة في مكتب الفاحص.
13-الإطار.	دامت المحادثة (06) دقائق
*دورات الكلام.	كان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار بينهم.
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	يوجد بينهم تفاعل وتبادل وتفاهم غير أن الحالة(4) كان يتخلل كلامه توقفات مثل: [...(02)ثا bārṢā↑]
17-المجاملة.	غياب المجاملة.
18- التعليقات.	غياب التعليقات
19-الأسلوب المجازي.	لم يستعمل الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه بهدف تقوية المعنى.
20-رفض الاجابة.	كان الحالة(4) يجيب في كل مرة متفاعلا، رغم صعوبة كلامه.

21- التبرير.	لم يستعمل الحالة(4) الشرح، بل كان يجيب باختصار.
22-الاقتراحات.	غياب الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر.
23-التمنيات والمشاريع.	لم يعبر عما يريده
24- الحجج.	الحالة(4) لم يعطي وجهة نظره
25-الشرح.	غياب الشرح
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير في وضعية جلوسه ونبرة صوته مثال: [xaṭrāt nalƐab gārdɟa...(03ثا) w xaṭrāt gawar↓]
27-الفعالية اللغوية.	قام بإدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	غياب تحية الغلق

جدول رقم(09): يبين التحليل المحادثاتي للحالة(4).

بعد تحصلنا على مدونة الحالة(4) وتحليلها الذي كان موضوع حديثهم كرة القدم، بدأ الفاحص الحديث بسؤال الحالة(4) الذي كان ينتاب هذا الأخير الشعور بالخجل، فرغم صعوبة كلامه في بعض الأحيان إلا أنه لم يستعمل الإشارات والإيماءات، وأكمل حديثه دون الضرب على الطاولة.

- **<u>عرض محادثة الحالات في الوضعية الجماعية:</u>**

الحالة(1): ...07ثا علاه تبغو بالو

[...(07)ثا Ɛl āh tab8obālo]

...12ثا واحد مهدرش

[...(12ثا) wāhad mahdarŝ]

الفاحص: واحد يجاوب

[wāhad ɟgāwab]

الحالة(1): أعلا لاه تبغو لبالو

[ʔa Ɛlālāh ↓tabɞobālo]

الحالة(3): خاطرش سبور ...04ثا)

[xaṭarŝ spôr ...(04ثا)]

الحالة(1): فلبالون شيلا لمهما تاعكوم

[falbalôn↓ ŝaɟala lmohimmatāƐkom↑]

الحالة(3): قارديا

[gārdɟa↓]

الحالة(4): أتاك

[ʔatāk]

الحالة(1): مع من تلعبو لبالو

[mƐaman↑ talaƐbolbālô]

الحالة(2): ...04ثا نلعب مع صحابي

[...(04)ثا nalƐab mƐa Ṣhābi↑]

الحالة(3): مع صحابي

[mƐa Ṣhābi]

الحالة(4): مع صحابي

[mƐa Ṣhābi↓]

الحالة(1): ...18ثا مين تكبرو شبيتخرجو

[...(18)ثا min takabro↓ ŝabaɟ taxargo]

الحالة(3): بوليسي...03ثا نصوق طيارة

[bolisi…(03)ثا nṢôgaṭaɟ ɟara]

الحالة(2): ...02ثا

[ثا02...]

الحالة(4): جدارمي

[gadārmi]

✓ **<u>التحليل المحادثاتي للحالات في الوضعية الجماعية:</u>**

سنقوم بالتحليل المحادثاتي للحالات الأربعة في الوضعية الجماعية حسب الجدول التالي:

1- وضعية الجلوس.	كل من الحالات (1) و(2) و(3) و(4) كان جلوسهم متقابل حول بعضهم البعض في مكتب الفاحص، وهذا ما يعكس لنا مدى تناسقها حول موضوع كرة القدم.
2- الإشارة في المحادثة.	الحالة(1): كان يستعمل يديه أثناء كلامه لجذب انتباه الحالات الأخرى. الحالة(2): كان يضغط على يديه. أما الحالة(3) و(4) لم تستعمل الإشارة.
3- أداء النغمة.	الحالة(1): كان لديه ارتفاع وانخفاض في النغمة مثل: [falbal ôn↓ ŝaɟala lmohimmatāƐkom↑] الحالة(2): كان لديه نغمته مرتفعة يرافقه صمت مثل: [...(04ثا) nalƐab mƐa Ṣhābi↑] الحالة(3): كان ينخفض صوته واحيانا يصمت. [gārdɟa↓] أما الحالة(4) فكانت نغمته معتدلة ومنخفضة في بعض الأحيان مثل: [mƐa Ṣhābi↓]

4- بداية المحادثة.	تطرقوا إلى الدخول في المحادثة مباشرة.
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	الحالة(1) شغل الوقت أكثر من الحالات الأخرى فهو الذي كان يسير المحادثة.
6- الطابع التعبيري للكلمة.	لا يوجد تكرار بالنسبة لكل الحالات.
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	كانوا في وضعية سؤال جواب، فالحالة(1) هو الذي كان يراقب كلامهم.
8- أهداف المتكلم.	كان هدف الحالات (2) و(3) و(4) هو الاجابة عن السؤال المطروح، ماعدا الحالة(1) كان هدفه تبادل الكلام بينهم.
9- توجيه محتوى التبادل.	أول من قام بإعطاء نقطة البداية للمحادثة والتحدث عن كرة القدم هو الحالة(1) والفاحص كان يوجه المحادثة بين الحالات الأربعة.
10-المشاركون.	الفاحص والحالات الأربعة.
11-العلاقة.	كانت علاقة خاصة وتعاونية فيما بينهم.
12-المكان.	جرت المحاثة في مكتب الفاحص.
13-الإطار.	دامت المحادثة (11) دقيقة
*دورات الكلام.	كان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار بين الحالات الأربعة فيما بينهم غير أن في بعض الأحيان كانوا لا يعطون إجابة.
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	كان التفاعل غير متناسق بشكل جيد بين الحالات (1) و(2) و(3) و(4)، بحيث كان كلامهم يتخلله توقفات واختصار.
17-المجاملة.	غياب المجاملة في المحادثة الجماعية.
18- التعليقات.	غياب التعليقات.
19-الأسلوب المجازي.	لم يقوموا باستعمال الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه..

20-رفض الاجابة.	كل الحالات(1) و(2) و(3) و(4) رفضت الإجابة في البداية، ولكن دخلوا في موضوع كرة القدم عند اندماجهم في الكلام مثل: [...(12ث) wāhad mahdarŝ] [wāhad ɟgāwab]
21- التبرير.	لم يستعمل كل الحالات التبرير.
22-الاقتراحات.	غياب الاقتراحات ي المحادثة الجماعية للحالات الأربعة.
23-التمنيات والمشاريع.	غياب التمنيات للحالات (1) و(2)، غير أن الحالة(3) ورد في محادثته: [bolisi...(03)ث nṢôgaṭaɟɟara] والحالة(4): [gadārmi]
24- الحجج.	لم يقوموا بإعطاء وجهة نظرهم والتيسير في الشرح
25-الشرح.	كل الحالات(1) و(2) و(3) و(4) لم يقدموا أسباب لشرح ظاهرة ما.
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	الحالة(3) كان ينخفض صوته في بعض الأحيان مثل: [gārdɟa↓] أما الحالة(1) فكانت تتغير في كل مرة مثل: [mƐaman↑ talaƐbolbālô] [falbalôn↓ ŝaɟala lmohimmatāƐkom↑] وكان ينتقل من موقف لآخر، والحالات الآتية ذكرها فقد كان لديها ارتفاع وانخفاض في الصوت الحالة(2): [...(04ث) nalƐab mƐa Ṣhābi↑] الحالة(4): [mƐa Ṣhābi↓]

27-الفعالية اللغوية.	قاموا بإدماج مختلف النشاطات اللغوية.
28-النهاية.	غياب تحية الغلق

جدول رقم(10): يبين التحليل المحادثاتي للحالات في الوضعية الجماعية.

بعد أن تحصلنا على مدونة المحادثة الجماعية للحالات (1) و(2) و(3) و(4) وتحليلها والذي كان موضوع المحادثة كرة القدم، يمكن التوصل إلى أن الحالة(1) تميز كلامه بالصمت في بعض الأحيان في بداية الجملة مع ارتفاع وانخفاض في صوته، ولكن دون حدوث تكرار في صوته وكان مسير للمحادثة الجماعية ، أما الحالة(2) كان لديه نغمته مرتفعة يرافقه صمت مع الضغط على يديه لكن دون وجود اضطراب في الصوت، والحالة(3) لم يستعمل أي إشارات أو إيماءات ولكنه كان يصمت في بعض الأحيان الذي تراوح صمته مابين 02-03 ثانية، والحالة (4) لم يجد أي صعوبة في الكلام بل استمتع بالحديث مع باقي الحالات.

الفصل السادس: عرض و مناقشة فرضيات الدراسة

تمهيد.

أولا: مناقشة فرضيات الدراسة

ثانيا: الاستنتاج العام

أولا: عرض ومناقشة الفرضية العامة

وعليه نستنتج أن فرضيتنا العامة القائلة بأن:

"للمحادثة الجماعية أهمية في إكساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئيين".

قد تحققت إلى حد كبير، أين أشارت نتائج الدراسة الحالية كما كان موضح في الجداول السابقة، وهذا بعدما تم التحليل المحادثاتي لعينة الدراسة في الوضعية الفردية والوضعية الجماعية.

ثانيا: عرض ومناقشة الفرضيات الجزئية

كما نخلص على أن الفرضية الجزئية الأولى التي نصت أنه:

"تتميز محادثة الطفل المتأتئ بنقص في المكونات البرغماتية".

تحققت فقد توصلت نتائج الدراسة على أن الحالات(1) و(2) و(3) و(4) في الوضعية الفردية لديهم بعض النقائص من حيث المكونات البرغماتية في محتوى محادثتهم، والمتمثلة في تحية البداية وتحية الغلق، رفض الإجابة.

أما الفرضية الجزئية الثانية القائلة بأنه:

"نمط المحادثة عند الطفل المتأتئ في الجماعة يكون افضل من تواجده بمفرده".

إن هذه الفرضية وبحسب نتائج الدراسة تحققت لحد كبير، وهذا بالاطلاع على مدونة الحالات (1) و(2) و(3) و(4) في الوضعية الجماعية، نجد أن كل الحالات تتحدث بشكل عادي تغيب فيه التأتأة، ولم يكن هناك تكرار في الأصوات إذا ما اطلعنا على مدونة الحالات في الوضعية الفردية التي ظهر فيها اضطراب التأتأة.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام

لاحظنا في مدونة الحالات في الوضعية الفردية وفي الوضعية الجماعية أن المفحوصين ساهموا في الحديث مباشرة دون التطرق إلى انفتاح المحادثة و هذا نظرا للسؤال الموجه إليهم من طرف الفاحصة الذي يتعلق بممارسة الرياضة وبالضبط كرة القدم .

ففي مدونة كل حالة من حالات التي تعاني من اضطراب التأتأة، في التحليل المحادثاتي في الوضعية الفردية نجد أن الحالة(1) كان يتحدث عن حبه لكرة القدم والمتمثل في تسجيله للأهداف بعد السؤال المطروح من الفاحصة إن كان يحب الكرة و كيف يمارسها ، فكان الحالة(1) يتكلم بأنه يحبها ويمارسها كل يوم حتى أنه كان يقوم بإقناعنا عن أنه لا يستطيع أن يبقى دون لعبها يوميا، وكان يلعب برفقة أصدقائه في الحي.

ولقد تحدث عن نفسه كأنه بطل الميدان بدون منازع، ولا يقبل غير كرة القدم كرياضة يحبها أو يمارسها فقد قام بإيصال فكرته في كل مرة كانت يتحدث فيها عن هذه الرياضة، والأسلوب المتبنى في هذه المحادثة هو أسلوب توضيحي بالنسبة للحالة ،باعتبار أنه كان يتجاوب بالكلمات، وكان يستخدم الإشارات و الإيماءات في بعض الأحيان للإجابة كهز الرأس وتعابير الوجه، فكانت ردود فعله تعكس ما لديه عن حبه اتجاه الكرة.

أما الرصيد اللغوي فقد لاحظنا إن الكلمات كانت بسيطة وواضحة لتوحي بقاموسه اللغوي الذي يناسب عمره فلم تكن بالغة التعقيد أو غير واضحة، واتسم كلامه بتوقفات، أما في بداية الحديث أي عند بدء الجملة أو في وسطها وعند التعمق أكثر في محادثة الحالة(1) نجد التوقفات كانت طويلة نوعا ما ، حتى أنها قيست بالوقت تراوحت ما بين 2 -3 ثانية، وهذا لعدم الاستمرار في الحديث، وأي توقف في وسط الجملة يرجع إلى صعوبة استحضار الكلمة، وكانت هذه الإنقطاعات والتوقفات تحدث لديه لا إراديا فتوضح لنا العجز الذي يعاني منه، فمحادثته استهلها بالحديث مباشرة عن كرة القدم ولم يستخدم تحية الفتح تجاوبا مع ما جاء به الفاحص، وكانت المجاملة موجودة في المحادثة و تعوده على الفاحص الذي أثنى عليه كان يتكلم ويستعمل الكلمات و الإشارات أثناء تبادله أطراف الحديث المتمثلة في الضغط على اليدين ووضعها أحيانا تحت فخذيه.

أما الحالة(2) فقد دخل في المحادثة مباشرة فيما يخص موضوع كرة القدم ، انطلاقا من توجيه الفاحص بسؤال يتعلق بحب الكرة أم لا، لكن المفحوص لم تكن لديه إجابة في تلك اللحظة بل التزم الصمت لثواني

معدودة، لينطلق في الحديث عن مدى حبه للكرة، وذلك لأنها رياضة تمارس، ويحب لعبها برفقة أصدقائه، وأحيانا في الشارع وأحيانا أخرى في البيت بواسطة جهاز الألعاب الإلكترونية، ولقد كان الحالة(2) متفاعلا أثناء المحادثة مع الفاحص فكان يجيب على كل سؤال يوجه إليه، حيث أوضح بأنه كان يسجل ويحرز أهدافا أثناء لعبه خارج البيت، وبلعبه في البيت في جهاز الألعاب مع إخوته لمباراة بطولة كرة القدم، وكان هو الفائز على إخوته، بالإضافة إلى الكلمات المستعملة رافقتها الإشارات والإيماءات حيث في كل مرة يكون فيها اتصال يقوم الحالة(2) بتشبيك أصابع يديه وضمها.

وكان أسلوب المحادثة بسيط غير مجازي دون تعقيد أو غموض، ولقد تخللت الإنقطاعات والتوقفات كلامه في بداية الجملة وحتى عند محاولة إتمامها، كما لاحظنا تكرارات كانت لديه بشدة وبالأخص في بداية الحديث ويدل كلام المفحوص على انه يملك رصيد لغوي جيد يمكنه من التعبير، إلا أن تعبيره امتاز بتوقفات وتكرارات وا نقطاعات والتي قيست بالوقت نظرا لطول مدتها، حيث تراوحت من02-05ثانية.

ونبرة الحديث (النغمة) فقد كانت لدى الحالة(2) منخفضة وخاصة في نهاية الجملة، وكان التفاعل حاضرا بينه وبين الفاحص لوجود تبادل الأدوار وحضور الإجابة بشكل لفظي وغير لفظي وغياب الرفض ولقد لاحظنا أيضا أن الحالة(2) كان في وضعية تسمح له لتبادل الكلمات، والمجاملة كانت موجودة التي استعملت فكانت من الشكل(انت+القيمة الفكرية) فالشخص المجامل يحتفظ بالموضوع الذي عليه القيام به مستعملا في ذلك التعبيرات الوجهية والغرض منها شكر الطرف الآخر.

أما الحالة (3) فلم يكن هناك احترام للسير الحسن للمحادثة، حيث بدأ الفاحص بسؤال مباشر عن ماذا يريد أن يلعب لكن المفحوص لم يجب والتزم الصمت في المرة الأولى و المرة الثانية إذ تراوحت مدة صمته ما بين 08-10 ثواني، وكان في كل مرة يوجه الفاحص الحديث إليه إلا أنه التزم الصمت، وكانت جمل تتخللها تكرارات في بداية الكلام و التوقفات قبل الانطلاق في الحديث، وفي أخرى في وسط الجملة واتضح أن الحالة(3) لديه رصيد لغوي لكنه لم يكن متفاعلا في المحادثة هذا نظرا لأنه يمتاز بالخجل الشديد فكانت كل حركات جسمه توحي بذلك، بالإضافة إلى نظراته إلى الأسفل و تعبيرات وجهه التي تدل على انه منزعج ولا يريد الحديث، واستعمل الإشارات حيث وضع يديه تحت فخديه أثناء الجلوس وتحدث فقط عن ممارسته للكرة مع زملاءه، أنه يحب أيضا رياضات أخرى كالجيدو والكراطي، وتميزت محادثته بغياب المجاملة و رفض الإجابة و قلة التفاعل، وقد دل ذلك لعدم التفاهم، وانِخفاض النغمة.

وبالنسبة للحالة(4) فلم يكن هناك بداية في المحادثة بل الدخول مباشرة في الحديث بعد سؤال الفاحص إن كان يحب لعب كرة القدم، فكان الحالة(4) متفاعلا أثناء الحديث و هذا يدل على وجود التفاهم، فكان هناك تناوب الأدوار و حديث في كل مرة ،وكان رصيده اللغوي جيد رغم وجود توقفات و تكرارات ظهرت خلال كلامه، فكان أحيانا في بداية كلامه ومرة في وسط الجملة، ولقد قيست ا ِلانقطاعات بالوقت فتراوحت مدتها ما بين 02-03 ثانية، ونبرة صوته تمتاز بنغمة عادية إلى مرتفعة نوعا ما، وكانت الإيماءات والإشارات ترافق الحالة(4) أثناء المحادثة، كما لاحظنا غياب المجاملة.

ولقد توصلنا أن الحالات(1) و(2) و(3) و(4) في الوضعية الفردية لديهم بعض النقائص من حيث المكونات البرغماتية في محتوى محادثتهم، والمتمثلة في تحية البداية وتحية الغلق، رفض الإجابة.

ولاحظنا في المحادثة الجماعية فنجد أن الحالات (1) و(2) و(3) و(4) التي تعاني من اضطراب التأتأة، لم تحترم السير الحسن بابتداء المحادثة، بل كان الدخول في الحديث مباشر ة، وكانت الحالة (1)من توجه المحادثة من خلال السؤال الذي توجهه للحالات الأخرى ، والذي يدور حول الكرة حبها، وممارستها، وقبل الانطلاق في طرح السؤال من طرف الحالة(1) التزم بالصمت لمدة 07 ثواني مما يدل على انقطاع الكلام ، ثم انطلق في طرح السؤال لكل الحالات وهم في وضعية جماعية، وقد كانوا في بداية المحادثة ملتزمين الصمت بعد السؤال المطروح لمدة تراوحت 12ثا، ثم كان كل مفحوص يدلي بما لديه و يجيب و ا ِختلفت الإجابات بين الحالات، فالحالة(3) تكلمت عن حبها للكرة باعتبارها رياضة، ليتم الحالة(1) المحادثة معهم بسؤال آخر تعلق بالمهام التي يقومون بها أثناء لعب كرة القدم، وهنا ظهر تفاعل الحالات مع الحالة(1) فهناك من أحب أن يتخذ حارس مرمى وآخر مهاجم للحالة (4)، وكان هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار بينهم، كان الرصيد اللغوي للحالات جيد لكن ا ِمتاز بتوقفات يظهر ذلك في:

[xaṭarŝ spôr ...(04ثا)]

بالأخص الحالة (2):

[...(04)ثا nalƐab mƐa Ṣhābiↁ]

وفي وسط الجمل أيضا كانت نبرة الصوت للحالات مختلفة من حالة لأخرى، فالحالة (1) كانت نبرة صوته مرتفعة ثم منخفضة، أما الحالة(3) و(4) فكانت النغمة منخفضة، ولقد ظهر تفاعل للحالات وتفاهم، وغياب المجاملة وتحية الغلق.

ولقد توصلنا إلى أن الحالات في المحادثة الجماعية قد غابت الإشارات والإيماءات نوعا ما إذا نظرنا في المحادثة الفردية، ولا وجود للتشكرات في المحادثة الجماعية بين الحالات لكن ظهرت التمنيات و المشاريع من خلال الحوار الذي دار بينهم، وانتقالهم من حب الكرة إلى تمنياته المستقبلية .

وبالاطلاع على مدونة الحالات (1) و(2) و(3) و(4) في الوضعية الجماعية، نجد أن كل الحالات تتحدث بشكل طبيعي تغيب فيه التأتأة، فصحيح كان في البداية صمت لثواني، لكن فيما بعد كان هناك تجاوب فيما بينهم، ولم يكن هناك تكرار في الأصوات إذا ما اطلعنا على مدونة الحالات في الوضعية الفردية التي ظهر فيها اضطراب التأتأة بشكل ملحوظ.

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر التأتأة اضطراب في مجرى الكلام، فيمتاز كلام المصاب بتوقفات وتكرارات وا ٍطالات ترافقه حركات وا ٍيماءات كاحمرار الوجه، وتظهر التأتأة لدى فئات متعددة ومختلفة، وبالأكثر فئة الأطفال المتمدرسين، ونظرا لأهميته ارتأينا القيام بدراسة حول التأتأة لدى عينة من الأطفال، حول أهمية المحادثة الجماعية في إكساب مهارة الاتصال عند الأطفال المتأتئين.

وقد أكدت الدراسة الحالية من خلال المحادثة الجماعية أنه يتم اكتساب مهارة الاتصال عند لدى عينة الدراسة يكون أفضل مقارنة بالمحادثة الفردية.

ومن خلال ما سبق تبين وجود مشاكل كثيرة عند الأطفال المتأتئين في مجتمعنا ومدى خطورتها على مستقبل أطفالنا، لذا يجب الاهتمام أكثر بمجال التأتأة، وتشجيع البحوث العلمية في هذا الجانب ليأخذ هذا الأخير نصيبه من الاهتمام، وليتم تقليل حجم هذا الاضطراب ولمحاولة ايجاد سبل للحد منه من أجل إعطاء أطفالنا فرص أفضل للنجاح، وفي الأخير نختم دراستنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات في المجال العلمي والعملي والمتمثلة في:

- توجيه وا ٍرشاد أسر الأطفال المصابين بالتأتأة بالطريقة الصحيحة للتعامل معهم من خلال الإنصات وا ٍعطاء وقت لازم للمتأتأ.
- توسيع عينة الدراسة ومدتها الزمنية.
- الاعتناء أكثر بفئة الأطفال المتأتئين.

المصادر والمراجع

➢ **المراجع باللغة العربية:**

- إبراهيم عبد الله، فرج الزريقات(2005): **اضطرابات الكلام واللغة التشخيص والعلاج**. الطبعة الأولى. عمان الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- بدر، ناصر حسين(2011): **مفهوم الاتصال البعد النفسي والاجتماعي-أنموذجا**. العدد الثاني. مركز بابل للدراسات الحضارية والتاريخية. جامعة بابل.
- حورية، باي(2002): **علاج اضطرابات اللغة المنطوقة والمكتوبة عند أطفال المدارس العادية**. الطبعة الأولى. دولة الإمارات العربية المتحدة: دار القلم للنشر والتوزيع.
- خليفة، الميساوي(2012): الوصائل **في تحليل المحادثةدراسة في استراتيجيات الخطاب**. الطبعة الأولى. الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- خليل، الفيومي(2017): ***اضطرابات النطق والكلام لدى طلبة المرحلة الأساسية في الأردن في ضوء علاقاتها ببعض المتغيرات***. مجلة العلوم التربوية. مجلد 13. العدد 02.الأردن.
- داود عبد القادر، إيليفيا؛ حسين علي، البسومي(2014): ***المحادثة في اللغة العربية طرق تعليمها وأساليب معالجة مشكلاتها لدى الطلبة الأجانب***. مجلة جامعة المدينة العالية. المجلد العاشر.
- دومينيك، مونقانو؛ محمد، يحياتن(2008): **المصطلحات المفاتيح لتحليل الخطاب**. الطبعة الأولى. الجزائر: الدار العربية للعلوم.
- ربحي، مصطفى عليان ؛ عثمان محمد، غنيم(2008): **أساليب البحث العلمي**.بدون طبعة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- رشدي أحمد، طعيمة(2004): **تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها مناهجه وأساليبه**. بون طبعة. الأردن: دار الفكر العربي.
- راضية، بن عربية؛ نصيرة، شوال(2016): **مدخل إلى الأرطفونيا علم اضطرابات اللغة والتواصل**. الطبعة الأولى. قسنطينة الجزائر: ألفا للوثائق.
- سامية، عرعار؛ إكرام، هاشمي(2016): ***اضطرابات اللغة والتواصل التشخيص والعلاج***. مجلة العلوم الانسانية والإجتماعية. العدد24. جامعة عمار ثليجي الأغواط الجزائر.
- سعيد كمال عبد الحميد، العزالي(2014): **اضطرابات النطق والكلام التشخيص والعلاج**. الطبعة الثانية. عمان الأردن: دار المسيرة والطباعة.

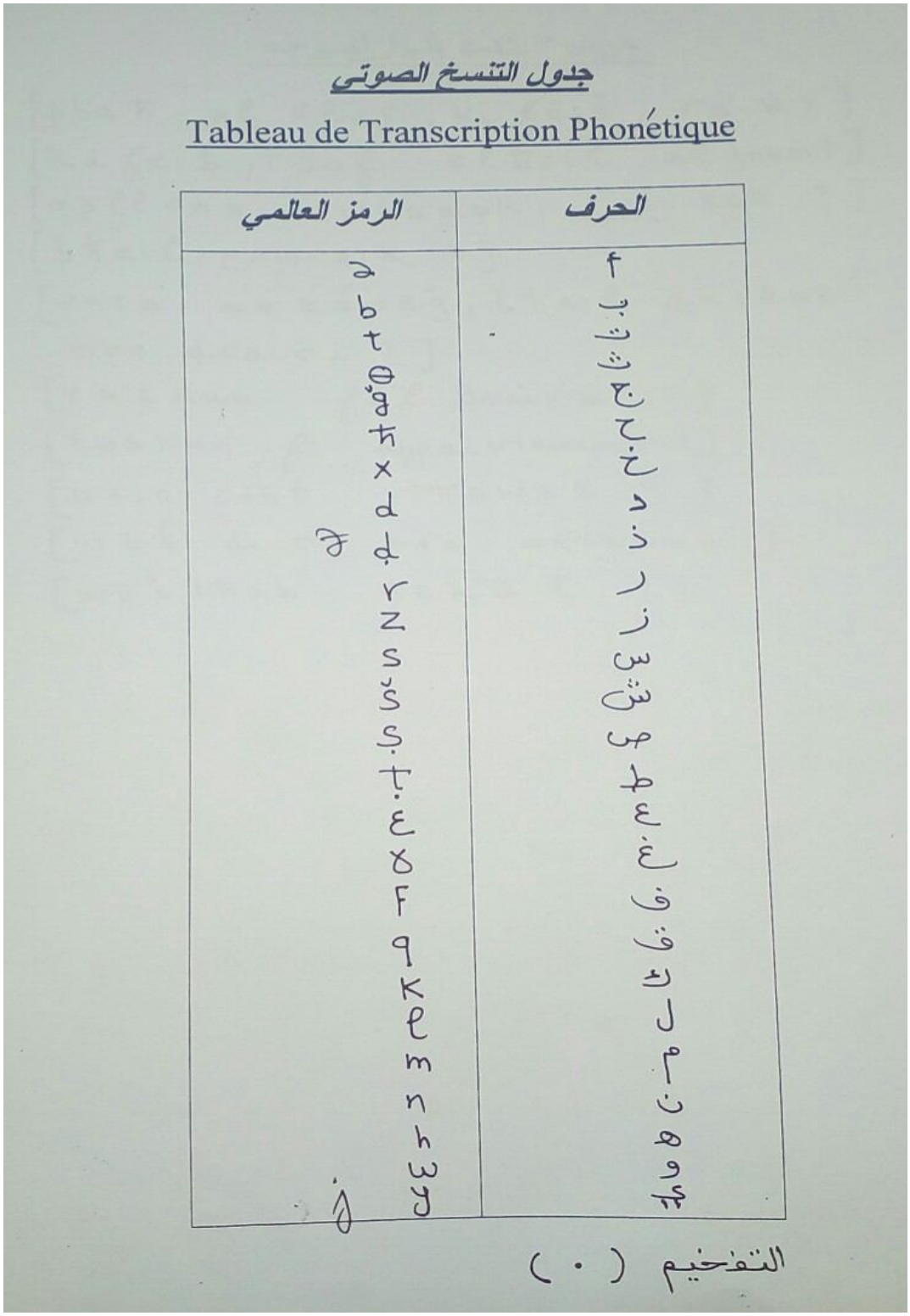
- عازة، محمد سلام(2007)**: مهارات الاتصال**. الطبعة الأولى: جامعة القاهرة. مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث. كلية الهندسة.
- عمراني، أمال (2013): ***المحادثة عند المصاب بأفازيا بروكا.*** مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس في الأرطفونيا. جامعة الجزائر.
- عليك، كايسة(ب ت)**: بنية المحادثة ومكوناتها الأساسية**. جامعة بجاية.
- عفراء، خليل(2016): ***فاعلية برنامج لتخفيف شدة التأتأة لدى تلاميذ التعليم الأساسي الحلقة الأولى-دراسة تجريبية في محافظة دمشق***. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. المجلد الرابع عشر. العدد الأول.
- كهينة، صايش؛ سعيدة، يوسف خوجة(2016): **المحادثة ودورها في تنمية مهارة التحدث في مرحلة التعليم الإبتدائي السنة الخامسة-أنموذجا**. مذكرة لاستكمال شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي. تخصص علوم اللسان: جامعة بجاية. قسم اللغة العربية وآدابها. كلية الأدب والعلوم الإنسانية .
- ليندة، بودينار(ب ت): **اضطرابات اللغة الشفهية لدى الأطفال ذوي صعوبات التعلم**. جامعة مولود معمري تيزي-وزو.
- محمد، حولة(2009): **الأرطفونيا علم اضطرابات اللغة والكلام والصوت**. الطبعة الثالثة. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- موسى محمد، عمايرة؛ ياسر سعيد، الناطور(2014): **مقدمة في اضطرابات التواصل**. الطبعة الثانية. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- نادية، سعيد عيشور(2017): **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**. بدون طبعة. الجزائر: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع.

➢ **المراجع باللغة الأجنبية:**

- ROBERT (P) 1982. PEIT ROBERT. ED LE ROBERT. PARIS.
- VERONIQUE TRAVERSE 1982. LA CONVERSATION FAMILIERE.

الملاحق

الملحق رقم(1)



جدول التنسخ الصوتي

Tableau de Transcription Phonétique

الحرف	الرمز العالمي
ء ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق ك ل م ن ه و ي	ʔ b t θ ʤ ħ x d ð r z s ʃ sˁ dˁ tˁ ðˁ ʕ ɣ f q k l m n h w j

التفخيم (ˠ)

الملحق رقم(2):

شبكة التحليل المحادثاتي:

1- وضعية الجلوس.	هل كان يفرض رأيه أم لا، متسلط
2- الإشارة في المحادثة.	الإيماءات والإشارات
3- أداء النغمة.	مرتفعة أو منخفضة
4- بداية المحادثة.	تحية الفتح
5- الطابع الفيزيائي للكلمة.	الكلام هم طريقة لرد الفعل جسميا وماديا والتي تحتوي على: 5-1-شغل الوقت: هو منع الشخص الآخر عن الكلام فالأسلوب المعتمد بالنسبة للمتدخل هو شغل كل الوقت المحفوظ. 5-2-الكثافة وسرعة الكلمات: اختلاف الآراء يولد الكثافة ويمكن أن تظهر من خلال سرعة الاستجابة ومجرى الكلام. 5-3-السد والإنقطاعات: *السد: أحد المتكلمين يأخذ ويحتفظ بالكلمة في الوقت الذي يواصل الآخر التعبير، هذا الأسلوب يؤدي إلى التشويش أما الانقطاعات فالمتدخل ينتهز توقف الآخر الذي يستمر في التفكير لكي يأخذ الكلام لمدة أطول.
6- الطابع التعبيري للكلمة.	تحتوي على بعض الخصائص الكلمة وهي مرتبطة بالسامع تشمل الإيماءات، الإشارات، التكرار، مكونات النغمة.
7- القدرة على اخذ مراقبة الكلام.	مثلا وضعية سؤال جواب حسب (SCOTON 1984،)
8- أهداف المتكلم.	هي عبارة عن آراء لديها أهداف.

9- توجيه محتوى التبادل.	المحادثة تكون مرتبطة بالوقت فالمتدخل يستطيع أن يبحث عن نقطة لم يتحدث عنها مشارك آخر.
10-المشاركون.	عددهم.
11-العلاقة.	نوعها: خاصة أم لا
12-المكان.	الحيز المكاني
13-الإطار.	الزمن
*دورات الكلام.	هل هناك احترام لمبدأ تناوب الأدوار
14-التفاعل، 15-التبادل، 16-التفاهم	التحقق من وجود هاته المكونات البرغماتية للمحادثة
17-المجاملة.	اعطاء قيمة جمالية للشئ
18- التعليقات.	اعطاء تدخلات بإطار التعارف
19-الأسلوب المجازي.	استعمال بعض الصيغ المجازية: الاستعارة، التشبيه بهدف تقوية المعنى
20-رفض الاجابة.	هنا المتدخل يكتفي بالنظر عندما لا يرغب في الاجابة عن الأسئلة.
21- التبرير.	هو الشرح الذي يعطينا اجابة من خلال السؤال لماذا؟ بهدف التقييم.
22-الاقتراحات.	اعطاء بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تفيد الطرف الآخر
23-التمنيات والمشاريع.	التعبير عما يريده
24- الحجج.	هي الإقناع ويدخل فيها الشرح والتبرير حيث يشرح وجهة نظره
25-الشرح.	اعطاء الأسباب لشرح ظاهرة ما.
26-الانتقال من موقف إلى آخر.	تغير وضعية جلوسه ونبرة صوته حسب الموقف المعاش (الانزعاج، الحماس، الإنفعال..الخ)

27-الفعالية اللغوية.	التحقق من إدماج مختلف النشاطات اللغوية
28-النهاية.	تحية الغلق