ISSN : 2543-3938 - EISSN : 2602-7771

# الاتصال المؤسساتي ضمن المتطلبات الرئيسة لترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا (دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس)

# *Institutional communication as a main factor in consolidating the principles of social responsibility in the pedagogical and psychological center for mentally disabled children. (A field study in the state of Souk Ahras)*

منماني نادية[1]*، عقاقنية مهاء[2].

[1] جامعة محمد الشريف مساعدية (الجزائر)، n.manamani@univ-soukahras.dz

[2] جامعة محمد الشريف مساعدية (الجزائر)، m.agaguenia@univ-soukahras.dz

**تاريخ الإستلام**: 24/ 08 / 2021 **تاريخ القبول**: 20/ 09 / 2021 **تاريخ النشر**: 30/ 09 / 2021

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى الكشف عن دور الاتصال المؤسساتي في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بولاية سوق أهراس معتمدين على في ذلك على المنهج الوصفي، وتقنيته الاستبيان .

وقد تم التوصل إلي حملة من النتائج المهمة التي تمركزت حول الاتصال المؤسساتي قائم على بناء علاقات ودية بين البيداغوجيين والطفل المعاق ذهنيا من خلال تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية وتحقيق الاستقلالية للطفل المعاق ذهنيا وبناء شخصيته ولإعطائه القدرة على التكيف والانتماء.

**الكلمات المفتاحية**: الاتصال المؤسساتي; الأطفال المعاقين ذهنيا; المسؤولية الاجتماعية.

***

**Abstract**:

This field study aims to reveal the role of institutional communication in consolidating the principles of social responsibility within the pedagogical and psychological center for mentally disabled children in Souk Ahras, relying on the descriptive approach and the questionnaire as a methodological tool. The aim is to empower pedagogical counselors who work with mentally disabled children by promoting the principles of social responsibility in order to achieve independence for the mentally disabled child through building his personality and making him able to develop a sense of belonging.

**Keywords:** *Institutional communication; Mentally handicapped children; Social responsibility.*

* - المؤلف المرسل.

## I. مقدمة

الاتصال ركيزة فعالة لسير كل الوظائف في التنسيق الواحد، ويتم من خلاله نقل المعلومات وتحقيق الانسجام وفق دوره الفعال داخل المؤسسة أو المجتمع المحلي. حيث يعمل على نقل الرسائل وتنشيط ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وتحسين صورة المؤسسة في المجتمع . وتعزيز الصلة القائمة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والاتصال المؤسساتي( Dary, 2015) الاتصال وتحويلها إلى علاقة مزدوجة مكملة لبعضها البعض. وعلى ذلك فإن المكاسب والمبادئ التي يمكن أن توفرها المسؤولية الاجتماعية لا يمكن الحصول عليها بدون الاتصال المؤسساتي(Babkine, 2011) حيث أصبحت هذه الأخيرة جزء من إستراتيجيات شركات الأعمال الكبرى للتفاعل مع قضايا المجتمع والبيئة المحيطية . وقد تسارعت المؤسسات بكل أنواعها إلى تطوير سياستها من أجل ضمان تأثيرها الإيجابي على المجتمع (Cobut,2015)ويعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة في الجزائر، والتي ظهرت نتيجة الضغوط على المؤسسات وبالتالي فإن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك لأنها ديناميكية وواقعية تضمن التطور للمؤسسة وجماهيرها. وسعيا منا لمعرفة علاقة المسؤولية الاجتماعية بالاتصال المؤسساتي، قمنا بربط المتغيرين وحاولنا إسقاطهما بالمركز البداغوجي النفسي للأطفال المعاقين ذهنيا بولاية سوق أهراس. لمعرفة الدور الحقيقي الذي يؤديه الاتصال المؤسساتي في تحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية بهذا التنظيم ، الذي يضم أكثر الفئات حساسية في المجتمع الجزائري .

## II. الإشكالية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق المؤسسات، وهي التزام مستمر يساهم في تطوير وتحسين الحياة في مختلف الميادين لأفراد المجتمع.( الرحاحلة،2011) وذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة، لأنها منهج أو أسلوب ينتهجه الفرد والمنظمات في سبيل القيام بالواجبات تجاه أنفسهم وتجاه المجتمع. ( جرادات،2013) و عليه نجد العديد من المؤسسات تتبنى المسؤولية الاجتماعية، خاصة إذا كانت تلك المؤسسة أساسا ذات طابع اجتماعي . تسعى إلى خدمة مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك الأطفال الذين يشكلون رقما مهما في حسابات المؤسسات الاقتصادية والتجارية. فهم يشكلون جمهورا مستهدفا مهما لها . وتعتبر مرحلة الطفولة من أهم مراحل تطور الإنسان، لذا وجب علينا حمايته من كل ما يصعب عليه الحياة . من خلال توفير الرعاية الصحية والتربية السليمة والتي تقع على عاتق المؤسسات التربوية والبداغوجية . خاصة إذا كان هؤلاء الأطفال معاقين ذهنيا، والذين زاد عددهم في الآونة الأخيرة في المجتمع الجزائري . ( محمود طلبة، 2000) حيث دعت الجهات المعنية بالعناية بالأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، وضرورة الاهتمام بهذه الشريحة وتفسير حالاتها ومنحها أهمية كبيرة في تحليل أسبابها، وطرق علاجها . لذلك نجد أن معظم المراكز النفسية التي تتبنى هذه الفئة تبحث في الأسباب والأساليب التي تكون ناجحة بنسب مرتفعة . وذلك من خلال الاعتماد على المسؤولية الاجتماعية والاتصال المؤسساتي . اللذان لهما مساهمة فعالة في التدريب والتأهيل والمتابعة الوظيفية، لمختلف فئات الأطفال المعاقين ذهنيا . ولأجل ذلك جاءت هذه الدراسة للبحث في دور الاتصال المؤسساتي في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بولاية سوق أهراس، حيث قمنا بطرح الأسئلة التالية :

1- ماهو الدور الذي يؤديه الاتصال في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا في ولاية سوق أهراس؟

2- فيما تتمثل البرامج البداغوجية التي يقدمها المركز النفسي البداغوجي للطفل المعاق ذهنيا؟

3- ما هي أبرز أساليب الاتصال المؤسساتي في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا في ولاية سوق أهراس؟

## أولا: المرجعية النظرية الدراسة

### 1. مفاهيم الدراسة:

#### 1.1 الطفل المعاق ذهنيا :

هو الطفل الذي يعاني من اضطرابات واضحة عند الولادة ، أو بعد ذلك بوقت قصير تكون هذه الاضطرابات جسدية أو عصبية . وقد تشمل ملامح وجه و رأس كبير أو صغير جدا و تشوهات اليدين أو القدمين أو العديد من الشذوذات الأخرى . ( خوري، 2000) و يكون مظهر الطفل طبيعيا من الناحية الظاهرية في بعض الأحيان ولكن تكون لديه علامات،أخرى لأمراض خطيرة مثل الاختلاجات والحصول والعجز عن التغذية والنمو بشكل طبيعي. حيث يواجه هؤلاء الأطفال الذين يعانون من شكل كبير في تأخر تطور المهارات الحركية والعقلية مثل: الذكاء، الذاكرة ، التخيل .(بوخنوفة، 2006)

#### 2.1 الاتصال المؤسساتي :

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالاتصال المؤسساتي أي الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة، فهو عملية هادفة تتم بين طرفين، أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات. فهو بهذا أداة تحليلية تفسيرية للسلوك البشري داخل المؤسسة ،(Rapeaud, 2016) التي تتكون من مجموعة الوحدات والمستويات المختلفة. والتي بدورها تشكل هيكل المؤسسة أو النظام الإداري، الذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فرد في المؤسسة. إذ أن هذا الأخير هو الذي يحده إلى أبعد الحدود الأدوار التنظيمية المرتبط بمناصب العمل، ونتيجة للتفاعل الحادث بين الأفراد في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر، والمطالب إلى مختلف الجهات المعنية. فإن وجود هيكل الاتصال يصبح أمرا ضروريا لتحقيق الأهداف المرجوة، ويرتبط الاتصال الذي يتخذ في هذه الحالة أنماطا وأشكالا رسمية. بالهيكل التنظيمي الرسمي وتصبح حركة الاتصال مرتبطة بهذا الهيكل بحيث يتم الاتصال عموديا من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى، وذلك من مستوى تنظيمي إلى مستوى تنظيمي أخر أو أفقيا في نفس المستوى أو الدرجة، وبهذا يمكن التحدث عن اتصال رسمي مرتبط بالتنظيم الرسمي للنسق.(Libeart,2010) ويعرف " إبراهيم أبو عرقوب "( 1993، 136 ) : بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي . ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية، بين الموظفين وكما هو معروف فهو إما اتصالا رسميا (هابطا، صاعدا، أفقيا) أو غير رسمى. (أبوعرقوب، 1993)

#### 2.1 .1أهداف الاتصال المؤسساتي :

عموما، فإن الاتصال المؤسساتي الذي يؤطر علاقات المؤسسة مع مختلف جماهيرها الداخلية والخارجية، هو بالأساس عمل جماعي ومشترك مسئول يقوم على توظيف مجموعة من الأنشطة الاتصالية

التي تساعد المؤسسة مهما كانت أهدافها وطبيعة نشاطه . من التعريف بها، وبهويتها لدى جماهيرها (الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي) وتنسيق أنشطتها والدفاع عن قيمها . من خلال التحضير والاستخدام المدروس والمخطط لوسائل ودعائم اتصالية تتوافق مع طبيعة الجمهور المستهدف، وفي الوقت المناسب لتحقيق أقصى قدر من الفعالية لأنشطتها لبلوغ الأهداف والغايات ( ياسين برُوك و أمال نوَّاري، 2019).

و فيما يلي يمكن إبراز أهم **أهداف الاِتّصال المؤسَّساتي**( ياسين برُوك و أمال نوَّاري، 2020)، وهي:

- **التَّعريف بالمؤسَّسة (Faire Connaitre L'entreprise):**

ويتحقق ذلك من خلال **التعريف بهوية المؤسَّسة**، إذْ تُعَرِّفُ المؤسَّسة من خلال اِتّصالها المؤسَّساتي باسمها، وتاريخها، وقيمها، وأسباب وجودها، وأدائها...إلخ باستخدام وسائل ودعائم اتصالية مناسبة، منها:

*اسم المؤسَّسة، رمزها (Logo)، شعارها (Slogan)، ميثاقها البياني (La Charte Graphique)، وبطاقات الزيارة...إلخ.

*الوسائل المكتوبة: جريدة المؤسسة، الكتيبات، التقارير...إلخ.

*الوسائل الرقمية والسمعية البصرية: الموقع الإلكتروني، المدونات الإلكترونية، الأفلام والتقارير الفيلمية... إلخ.

*الوسائل المناسباتية والجوارية: المؤتمرات الصحفية، الأبواب المفتوحة، الصالونات، المعارض، الرعاية والأنشطة الخيرية....إلخ.

*الوسائل الإشهارية: الإعلانات في الصحف والمجلات، والومضات Spot TV . إلخ.

- **السَّعي للمُواطَنَة (Rechercher La Citoyenneté):**

ويتحقق ذلك من خلال تجسيد دورها الاجتماعي بواسطة:

* إنشاء علاقة وطيدة مع محيطها الاجتماعي.

* اِندماجها في الفضاءات المجتمعية التي تنشط فيها انطلاقا من فكرة المسؤولية الاجتماعية تجاه جمهورها الداخلي وجمهورها الخارجي، والمسؤولية الإيكولوجية تجاه حماية البيئة والطبيعة، والمسؤولية الثقافية لرعاية بعض النشاطات الثقافية).. إلخ بتخصيص جزء من أنشطتها وجهودها لصالح العناية والتدخل في الشأن الاجتماعي من خلال المناسبات، الرعاية، والأعمال الخيرية....إلخ.

- **بناء صورة المؤسَّسة (Construire L'Image):**

تتكون صورة المؤسسة من كل التصورات والتمثلات والآراء التي يكونها الأفراد انطلاقا مما يرونه، لذا يتوجب على المؤسسة العمل والاشتغال المتواصل على بناء ودعم وتعزيز صورتها الذهنية لدى فئات جماهيرها المختلفة من خلال مجموع الأنشطة الاِتصالية التي تقوم بها ... إلخ( ياسين برُوك و أمال نوَّاري، 2019). .

**1. 3 المسؤولية الاجتماعية:**

إن عبارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تترد على مسامعنا وتطلعاتنا في الإعلام كثيرا، في السنوات الأخيرة، ولكن ملامح هذا المفهوم لم تتحدد بعد بشكل واضح خاصة بالنسبة لبعض المؤسسات التي لم يحالفها الحظ لتنطلق نحو الأسواق الإقليمية والدولية. وفي أحسن الأحوال فان معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية إن لم نقل جميعها لا تزال في حدود التعبير عن النوايا الحسنة للمؤسسات تجاه

المجتمع. الذي تزاول نشاطها فيه ولم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحها فحسب، ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء على مراكزها المالية. فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة، في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية في إنحاء العالم. كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات، لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية. وبالتالي فان المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة. من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعلم.( الغابي، 2008)وان مناقشة الدور الاجتماعي للمنظمة وطبيعة البيئة التي تعمل ،فيها المواضيع التي أثارت وتثير جدلا كبيرا في أوساط العلمية والأكاديمية وذلك بالنسبة لرجال الأعمال. وهنا نجد وجهيْ نظر مختلفتين للمسؤولية الاجتماعية...

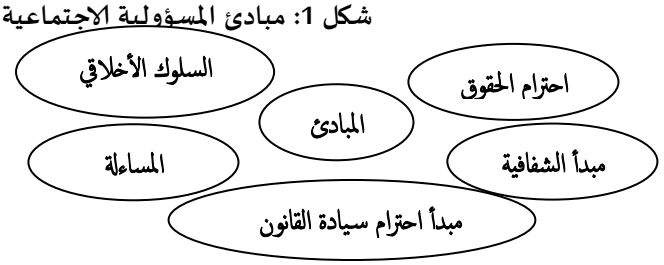
تتمثل الأولى بكون منظمات الأعمال وحدات اقتصادية، تهدف إلى تعظيم الإرباح وهذا سينعكس ايجابيا على مختلف مناحي الحياة في المجتمع. إما وجهة النظر الثانية : فضلا أن المنظمات هي وحدات اجتماعية يجب أن تلعب دورا اجتماعيا متزايدا في بيئتها، ومن خلال دراستنا للاتصال والنسق العام، الخاص بالمسؤولية الاجتماعية حاولنا أن نفرز ثلاثة أنماط إدارية مختلفة للدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال فإذا كان النمط الأول اقتصاديا في أساسه. فأن النمط الثاني هو اجتماعي بأبعاده ومضامينه . أما النمط الثالث يمثل دورا متوازيا ( اقتصاديا اجتماعيا) . تحاول من خلاله إدارة المنظمة أن تعظم الأداء وتفي بالتزاماتها الاجتماعية المفروضة عليها، قانونيا وبمبادراتها الاجتماعية المفروضة عليها قانونا وبمبادرات تتقرر في ضوء قدرة المنظمة. ودون أن تخل في إمكانياتها على المنافسة والتطور ، لكن مصطلح المسؤولية الاجتماعية يشير عادة إلى الدور الذي يتعين على القائم بالاتصال أن يلعبه في حل أمراض الجماعة الاجتماعية إن فكرة أن تكون الأعمال مسؤولية اجتماعية ليست بالجديدة إطلاقا، فالرموز والأعراف في أخلاقية المهنة موجودة حتى في الأزمنة الغابرة إلا أن هذه الفكرة اليوم قد اتسعت لدرجة أنها أصبحت جزء من مبادئ في الإدارة. ( أوهايبية، نواري، 2006) إن خبراء الإدارة اليوم صاروا يتحدثون علانية، بل هم يدعون ويناضلون من أجل أن تصبح الإدارة مسؤولة اجتماعيا بالإضافة إلى مسؤولياتها الأخرى. لقد كتب "أوليفر سليدون" بقول : مهما كانت الإدارة العلمية ومهما كان الاعتماد كبيرا في تطوير قواعدها على استخدام الطريقة العلمية، فإن مسؤوليتها الأساسية هي مسؤولية اجتماعية وشعبية. إن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه. ذلك عن طريق المساهمة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، ولو أردنا استعراض كافة وجهات النظر التي تفسر المسؤولية الاجتماعية لضاق المقام . ولكن لا بد من الإشارة إلى رأي آخر مهم تم طرحه من قبل و تم التميز فيه بين بمجموعة كبيرة من الأنشطة المسؤولية الاجتماعية، والاستجابة الاجتماعية وفق مجموعه من الإبعاد وتمت الإشارة إلى أن الأولى تستند إلى اعتبارات أخلاقية. مركزة على النهايات من الأهداف بشكل التزامات بعيدة المدى. في حين أن الاستجابة الاجتماعية ما هي إلا الرد العملية، لوسائل مختلفة على ما يجري من تغيرات وأحداث اجتماعية على المدين المتوسط والقريب . (الحموري، المعايضة، 2015) وفي نهاية المطاف إن المسؤولية الاجتماعية هي اهتمام ذاتي، من جانب منظمات الأعمال أين سيتم تقليص معدل البطالة. والذي سيؤدي حتما إلى التقليل من الجرائم. وان المجتمع يخدم تطلعات منظمات الأعمال ويوفروا لها كوادر واعية ورشيدة في سلوكها. إن كل الايجابيات سوف تنعكس على مكانة المشروع المادية والاجتماعية .

**1. 3. 1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:**

للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من المبادئ الأساسية للمؤسسات المبينة في الشكل 2، والتي ينبغي العمل بها في

المؤسسة .

**شكل 1: مبادئ المسؤولية الاجتماعية**




**المصدر** : ( الحموري،ص& المعايضة،ر، 2015، ص17 )

**أ- مبدأ الإذعان القانوني، احترام سيادة القانون:** أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية، والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لاجراءات راسخة ومحددة.

**ب- مبدأ السلوك الأخلاقي:** أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام يتناول مصالح الأطراف المعنية .

**ج- مبدأ الشفافية:** أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة .

**د- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان :** أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وهو وثيقة حقوق دولية تمثل الإعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984 م، في قصر شايو في باريس، الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس، ويتألف من 30 مادة ، ويظهر رأي الجمعية العامة بان حقوق الإنسان المكفولة لجميع الناس .

**هـ- مبدأ المساءلة:** أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والإطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينة إلى حد ملائم للسياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الفحص والتدقيق المتلائمين والأخذ في الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤولياتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية. وهنا يمكننا الحديث عن مبادئ الخدمة الاجتماعية باعتبارها طريقة مؤسسة المساعدة الناس على الوقاية من المشكلات الاجتماعية وعلى علاج هذه المشكلة وتعمل على

تقوية وظائفهم الاجتماعية. فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات وهذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية وهي فن تكتيكي وعلمي للممارسة وهي تقوم بمهام مجتمعية يحتاج إليها المجتمع . (الحموري، المعايضة، 2015)

**ومن أهم مبادئها :**

- ✓ **مبدأ التقبل:** ويتضمن هذا المبدأ تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل كما هو كذلك البدء معه من حيث هو وذلك باعتبار أن هناك فروقا فردية بين الأفراد والجماعات والمجتمعات بعضهم البعض وانه لا يوجد تطابق في سمات فردين، لذلك فالاختلاف بينهم أمر جوهري وذلك سيتوجب البدء مع العميل (فرد، جماعة، مجتمع)، من حيث هو بالوقوف على قدراته وتقبل ذلك المستوى والبدء مع عملية المساعدة على أساس هذا المستوى ثم العمل على الارتفاع به وبالمعاملات التي تتماشي مع احتياجات وإمكانيات التغيير في هذا الفرد والجماعة أو المجتمع دون فرض رغبات أو إحداث تغييرات مفاجئة حتى لا يكون رد الفعل هو مقاومة العميل .
- ✓ **مبدأ السرية:** وفي الخدمة الاجتماعية يقف الأخصائي الاجتماعي خلال دراسته للحالة على كثير من أسرار العميل التي يكون لها حساسية خاصة لذلك ينبغي ألا يبوح بها إلا بعد موافقة العميل بالقدرة الذي تتطلب مصلحته كذلك بناء دراسته للجماعة يقف على إسرار الجماعة وبعض أعضائها .
- ✓ **مبدأ التقويم الذاتي:** الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية ويقوم بعمليات مستمرة لمعرفة ما ينقصه من معارف ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ليصل على رفع مستواه وتجنب الأخطاء في المستقبل ويدخل هذا الإطار تقويم الأخصائي الاجتماعي لذاته فيما يتعلق بسلوكه مع رؤسائه وزملائه في العمل أو خارج المجتمع حتى يتفق مع الصورة التي يجب ان يراها الآخرون فيه.

وتتمحور **أهمية الخدمة الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية)** حول :

- احترام كرامة الفرد وقيمته كانسان .
- احترام الخصوصية الفردية .
-ترسيخ الحب والتسامح لا الإدانة والعقاب .
- كما تهدف إلى تحقيق الانتماء نحو المجتمع، وتوجه الجماعات إلى متابعة ما بدر في مجتمع من متغيرات اقتصادية واجتماعية بالإضافة إلى أن ممارسة الخدمة الاجتماعية نحو جماعة معينة يؤدي إلى استخدام تلك الجماعات إلى بناء مشروعات مجتمعية هامة تحقق النمو والتنمية .

**2. المقاربة النظرية المعتمدة (بارسونز ، هابر ماس) :**

المقاربة النظرية هي عبارة عن وسيلة لممارسة التفكير، وعليه اعتمدنا على النظرية الاجتماعية لأنها ترتكز على الأنساق الاجتماعية والفعل الاجتماعي .كما أنها تضم عدة معايير اجتماعية و قيما ثقافية . وترى أن عملية خلق المؤسسات يتطلب أن يوجه الفاعلون أفعالهم نحو بعض البعض لتحقيق الإشباع المتبادل . وقد قامت هذه النظرية على فهم العلاقات الاجتماعية وما تحققه من إشباع الحاجات النفسية . (كريب، 2015) وترتبط دراستنا بالأنساق الاجتماعية والعمل الاجتماعي وتضم معايير مختلفة تتعلق بالاتصال المؤسساتي والمسؤولية الاجتماعية، وما يندرج تحت هذين المصطلحين من أفكار متبادلة وإشارات ورموز،

بين المرسل والمستقبل من اجل تحقيق رفاهية المجتمع وتنمية وتطوير البيئة أو النسق . الذي يعيش فيه الطفل المعاق ذهنيا لتحديد العوامل الأساسية التي تحدد تفاعل الطفل مع أسرته ومع الأخصائيين النفسيين.

## III. الإجراءات المنهجية

**المنهج المستخدم :**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه منهج يرتكز على وصف الظاهرة والتفصيل فيها، للحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية .( بن مرسلي، 2003) وتمكننا من جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها . وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لاستخلاص مفهوم و دورا لاتصال المؤسساتي في المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا . والتعرف على وظائفه الحقيقية في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية لتأهيل وتدريب الأطفال المعاقين ذهنيا .

**أدوات جمع البيانات :**

اعتمدنا في دراستنا على استمارة المقابلة والتي تعتبر أداة من أدوات جمع البيانات، المتعلقة بموضوع البحث تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي يقوم الباحث بطرحها على المستجوب وجها لوجه . ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات عل الاستمارة أو الاستبيان . ويتميز عدد إفراد العينة المستجوبة بعددهم القليل مقارنة بعدد إفراد عينة الاستمارة أو الاستبيان ، ( بن وزة، 1995) وقمنا بتوزيع استمارة المقابلة على 19 مفردة من المرشدين التربويين للأطفال المعاقين ذهنيا، بالمركز النفسي البداغوجي بولاية سوق أهراس .

**العينة :**

تعتبر العينة نموذجا يشمل جزءا من المجتمع الأصلي للبحث، ( دليو، غربي، 1999) و قد اعتمدنا على العينة القصدية أو العمدية، (Grawity, 1974) وقمنا باختبار مفردات الدراسة والمقدر عدد ها 19 من المرشدين التربويين بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بولاية سوق أهراس وكان ذلك بطريقة تحكمية توفر مجموعة من الصفات بمفردات العينة .

## IV. نتائج الدراسة:

عملنا من خلال دراستنا الميدانية على احترام الإجراءات المنهجية و العلمية التي تطلبها الدراسات الامبريقية حيث تم النزول إلى الميدان و جمع مختلف الحقائق العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أين تم تنظيمها و تبويبها وفق جداول تراعي أهادف الدراسة و تطلعاتها.

**الجدول 01 : واقع الاتصال في المركز النفسي البداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا .**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نقل المعلومة | 04 | % 21.05 |
| بناء علاقات | 08 | % 42.10 |
| رقابة وتنظيم | 05 | % 26.31 |

| | | |
|---|---|---|
| مشاركة الآراء | 02 | % 10.52 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

من خلال النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول تبن لنا أن (42.10 %) من أفراد العينة المدروسة، يرون إن الاتصال عبارة عن بناء علاقات لأنه تعبير تلقائي وعفوي يؤدي إلى إشباع داخلي. لذلك يعرفه "محمد قاسم القريوتي"، بأنَّه: "الوسيلة التّي توفر المعلومات عن الإفراد والزملاء وجماعات العمل" ( القريوتي، 2006). وآخرون يرون انه رقابة وتنظيم بنسبة (26.31 %) لأنَّ الاتصال يتضمن وظيفة الرَّقابة والتنظيم، خاصَّة عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتصنيفها أو إذا كانت رسائل الإدارة غير واضحة مما يفسح المجال إلى التأويل . ونجد ا أن (21.05 %) يعتبرونه وسيلة نقل المعلومة، لاعتنائه بإرسال المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة. لإحداث التنسيق المطلوب والتناغم والانسجام بين الأنساق المكونة للمؤسسة. ويرى (10.52 %) من إفراد العينة المدروسة إن الاتصال هو عبارة عن مشاركة الآراء. وبالنظر إلى المفهوم الحقيقي للاتصال نجده يتمثل قي مشاركة الآراء، لفتح أفاق جديدة لتبادل وجهات النظر وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة. وما تحتضنه من حالات إعاقة فيلجأ القائم بالاتصال إلى العلاقات الودية لتسيير عملية التواصل بينه وبين الطفل المعاق ذهنيا .

**الجدول 02 : المعيقات الإتصالية بين المرشد البيداغوجي والطفل المعاق ذهنيا .**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| معوقات لغوية | 09 | % 47.36 |
| معوقات نفسية | 08 | % 42.10 |
| معوقات شخصية | 02 | % 10.52 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق أن المعوقات اللغوية تحصد أكبر نسبة حيث تقدر ب (47.36 %) لعجز الطفل ذوي الاحتياجات الخاصة، على الفهم والتواصل وعدم القدرة على التفكير بمنطقية والعناية بالذات والتفاعل مع الآخرين . أما المعوقات النفسية تقدر نسبتها ب (42.10 %) لان نفسية الطفل المعاق ذهنيا متقلبة راجعة لظروف مزاجية بسبب السلبية والاستسلام، وانخفاض الثقة بالنفس مما يصعب عليه القدرة على قيادة حياة مستقلة. وقد عبرت عن ذلك الباحثة " أماني عبد الفتاح " في إحدى دراستها حول الطفل المعاق ذهنيا : هو ذلك الشخص الذي يفشل في الوصول إلى المراحل العقلية الطبيعية مثل القدرة على الكلام و والفهم الجيد للمواقف. وقد عبرت نسبة (10.52 %) عن المعوقات الشخصية، وذلك راجع لنقص المهارات الإدراكية للطفل وعدم وعيه للعالم الخارجي بالإضافة إلى الاحتكاك بالمجتمع وضعفه في إثبات وجوده. لذا يواجه البيداغوجي جملة من العوائق تعيق سير العملية الاتصالية . لجعل الاتصال يحقق الوظيفة الاقناعية بين الطفل المعاق ذهنيا والمرشد البداغوجي .

**الجدول 03 : طبيعة المشاكل الاتصالية التي يواجهها البيداغوجي داخل المؤسسة .**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال | 03 | % 05.26 |
| مشاكل متعلقة بظروف العامل | 01 | % 05.26 |
| مشاكل متعلقة بنوع الإعاقة (بالنسبة للطفل) | 15 | % 89.47 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه المشاكل الاتصالية، وقد تحصلت المشاكل المتعلقة بنوع الإعاقة بالنسبة للطفل على أعلى نسبة والمقدرة ( 89.47 %) لصعوبة التواصل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. بسب أنواع الإعاقات فمنها الحركية المتعلقة بالمشي السليم والتي تساعد على قضاء الحاجة. ومنها الحسية مثل السمع والرؤية ، مما يؤدي إلى خلق مشاكل متعددة لدى المربيين منها تربوية اجتماعية . الأمر الذي يزيد من تفاقم وصعوبة عيشهم حياة كريمة، بالإضافة الى ذلك فهم في حاجة إلى جهود على مستوى الوسائل والمتخصصين من اجل تأهيلهم جسميا للتخفيف من حدة إعاقتهم. وهو ما يسعى إلى تحقيقه المركز النفسي البداغوجي، من خلال توفير الوسائل التعويضية لكي يتمكن الطفل من القيام بالنشاطات التي تتعلق بحياتهم ، كتناول الطعام وتغيير الملابس. والمحافظة على سلامتهم مثل توفير الإطراف الاصطناعية وعكاكيز وغيرها ليستطيعوا التنقل. وكذا توفير أجهزة السمع وتسهيل الرؤية و بالإضافة إلى توفير طرق العلاج الطبيعي. لذلك نجد إن نسب المشاكل المتعلقة بالوسائل و بالإدارة كانت منخفضة جدا .

**الجدول 04 : الوظائف البيداغوجية الموجودة على مستوى المركز البيداغوجي النفسي للأطفال المعاقين ذهنيا.**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| التأهيل الحركي والحسي | 08 | % 42.10 |
| وظيفة الإبداع | 03 | % 15.78 |
| وظيفة التنسيق والتعبير عن المشاعر الوجدانية | 08 | % 42.10 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

يبين الجدول الموضح أعلاه البرامج البداغوجية بالمركز النفسي البداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا . والمتمثلة في التأهيل الحركي والحسي، و الذي عبرت عنه نسبة ( 42.10 % ) من خلال تشخيص مشكلاتهم، وتقويمها ووضع خطط علاجية مناسبة لهم بحسب نوع الإعاقة وشدتها . وذلك للوصول إلى اكبر قدر ممكن

للاستفادة من طاقاتهم الجسمية. ومعالجة الإمراض المسئولة عنها مثل السكري والسجايا والغدد وغيرها من الأسباب الأخرى. وتقديم العلاج المجاني والإرشاد الأسري لهم باعتبارهم طاقة لا يمكن إغفالها. ويلعب الاتصال المؤسساتي الدور الفعال في هذه الإثناء من خلال وسائله، مثل الأبواب المفتوحة والأيام الدراسية والأيام التحسيسية، حيث تعرف تلك الوسائل التربويين والأسر سبل الإرشاد الوقائي والنمائي والعلاجي للتعامل مع الأطفال المعاقين في مراحلهم العمرية المختلفة. أما التنسيق والتعبير عن المشاعر الوجدانية والتي عبرت عنه نسبة (42.10 %) وتتمثل في العناية بالذات والتمكين الاجتماعي، عن طريق تفعيل الاتصال بين الطفل واقرنائه ومحيطة بصفة عامة ، وتنمية مهارته مثل مهارة القدرة على التميز وتفريق الأشياء عن بعضها البعض . ومهارة التواصل من خلال نقل الأفكار والمعلومات تبادل الكلمات والأصوات ، مهارة التعامل مع الآخرين مثل العائلة والأصدقاء والبيئة التي تحيط به ، لتنشيط الإدراك والذاكرة والانفعالات . أما الوظيفة الأخيرة وهي وظيفة الإبداع فقد عبرت عنها نسبة ( 15.78 % ) وذلك من خلال تسطير البرامج التدريبية، مثل القصص الحركية وتنمية الإبداع الحركي. خاصة عند الأطفال الموهوبين في الرسم أو التمثيل والغناء وعرض الدراما ، والرسوم المتحركة التي تتضمن تدريبات إنتاج الأفكار وتنشيط الخيال ومواجهة المواقف الجديدة والمشكلات.

**الجدول 05 : الأساليب الاتصالية التي يجب الاعتماد عليها لكسب الطفل سلوكيات سليمة.**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دعم يومي مستمر | 04 | % 21.05 |
| دعم شمل الرعاية التمريضية الواسعة | 06 | % 31.57 |
| مبدأ الحوار | 09 | % 47.36 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه الأساليب الاتصالية التي ينبغي الاعتماد عليها لإكساب الطفل المعاق ذهنيا سلوكيات سليمة. تساعده على التكيف والاندماج كمواطن سليم له احتياجات خاصة. لا تمنعه من العيش بسلام واهم تلك السبل مبدأ الحوار والذي عبر عنه (47.36 %) من أفراد العينة المستجوبة والمتمثل في المناقشة والكلام الهادئ مع هته الفئة، وتصحيح الأفكار الخاطئة . وتحسين التعامل مع الآخرين، من اجل تقريب وجهات النظر لتهذيب النفس، والقضاء على التعصب للرأي . وتشجيع الشراكة في تحمل الهموم . أما الأسلوب الاتصالي الثاني فيتمثل في: دعم الرعاية التمريضية للطفل المعاق ذهنيا والذي عبر عنه (31.57 %) من إفراد العينة المدروسة ،حيث تعتبر التربية الصحية للطفل المعاق حقا مهما لما لها من دور بارز في بناء قدرته على كسب أساليب دفاعية عن نفسه وعن جسمه . عن طريق برمجت الدروس المتعلقة بالرعاية الصحية و التغذية السليمة للأطفال المعاقين ذهنيا . يحضرها الإباء والأمهات والتربويين ويشرف عليها معالجي الكلام خبراء تغذية ، خبراء نفسانيين ، معالجين طبيعيين من اجل تحري كامل نقاط القوة لدى الطفل وأخذها ، بعين الاعتبار لتحديد الدعم المطلوب . بالإضافة إلى الدعم اليومي المستمر والذي عبر عنه (21.05 %) من المستجوبين ويتمثل هذا الدعم في المناقشة المستمرة بين فريق الدعم و أفراد أسرة

الطفل . من اجل دعمه وتخفيف حدة الإعاقة ومعرفة ميولاته وحاجياته . وذلك بتطوير الأساليب الفردية مثل الجلسات الفردية العلاجية للتشخيص النهائي لنوع الإعاقة وأسبابها .

**الجدول 06 : دور الاتصال المؤسساتي في تنفيذ برامج المركز النفسي البداغوجي الخاصة بالطفل المعاق ذهنيا.**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الانفتاح على المحيط الخارجي | 08 | % 42.10 |
| تقديم دروس خاصة حول بناء الذات | 03 | % 15.78 |
| دعم مواهبه وتشجيعه لتحقيق الأفضل | 08 | % 42.10 |
| **المجموع** | 19 | % 100 |

**المصدر:** الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه دور الاتصال المؤسساتي في تنفيذ برامج المركز النفسي البداغوجي، الخاصة بالطفل المعاق ذهنيا حيث يرى (42.10 %) من أفراد العينة المستجوبة إن الاتصال يساهم مساهمة فعالة في جعل المؤسسة تنفتح على المحيط الخارجي . من خلال التعامل مع مؤسسات المجتمع المدني مثل : الجمعيات الخيرية التي تدعم الطفل المعاق ذهنيا وتشرف على توفير بعض من احتياجاته، ضمن إطار المشاركة المجتمعية التطوعية مثل : الهبات التطوعية الخيرية، وبرامج التطوع، والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى المتعلقة بالتعليم والصحة وينتج عنها :

- زيادة التكافل الاجتماعي بين إفراد المجتمع ومراكز رعاية الأطفال المعاقين ذهنيا .

- زيادة الوعي بأهمية شريحة الأطفال المعاقين ذهنيا .

- زيادة الإحساس بالانتماء لدى هذه الفئة الحساسة .

- زيادة الترابط الاجتماعي بين وا فراد المجتمع كون المسؤولية الاجتماعية أساسها الشفافية والصدق في التعامل.

بالإضافة إلى دعم الطفل نفسيا وتحسيسه بالأهمية والمكانة وقد عبر عن ذلل (42.10 %) عن طريق التوافق الاجتماعي بعدم إخضاع هؤلاء لتنفيذ الأوامر بطريقة آلية . بل بالاقتناع وتحسيه بالأمن وإبعاده عن كل المواقف المحبطة . التي يترتب عنها مشاعر الفشل الذي يولد لديه الإحساس بالعزلة والانسحاب . لان الطفل يحتاج إلى الشعور بالحب والتقدير والتقبل من الآخرين . وقد يتحقق ذلك من خلال برمجت الدروس والمحاضرات المتعلقة بالدعم و التشجيع وتحقيق المكانة ، وقد عبر عن ذلك (15.78 %) من إفراد العينة .

**الجدول 07 : مظاهر المسؤولية الاجتماعية في محتوى البرامج الموجهة للطفل المعاق ذهنيا .**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| ترسيخ الحب والتسامح | 19 | % 100 |
| ترسيخ قيمة بالانتماء | 19 | % 100 |
| التحسين بالاستقرار | 19 | % 100 |
| زيادة التوافق مع النفس | 19 | % 100 |
| احترام الكرامة | 19 | % 100 |

**المصدر**: الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه المبادئ الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية، التي يسعى المرشدون البيداغوجيين إلى ترسيخها عن طريق الاتصال المؤسساتي لتأهيل ورعاية الطفل المعاق ذهنيا. حيث تعددت تلك المبادئ وتوسعت في مجموعة من الأبعاد الأخلاقية. التي تترسخ بالأنشطة والممارسات التي لا ينص عليها القانون إنما تجسدها المعايير والقواعد ، التي يسعى المرشد البيداغوجي التي غرسها في ذهن الطفل المعاق ذهنيا لتحسيسه بالانتماء والاستقرار وتحقيق التكيف والتوافق مع نفسه ومحيطه، بالإضافة إلى غرس قيمة الحب والتسامح التي توفر له الاستقرار الاجتماعي:

01- ترسيخ قيمة الحب والتسامح والمتمثلة في عرض القصص والدراما، التي تحتوي على قيم التسامح والعفو عند المقدرة، وتعميمه بين الأطفال المعاقين ذهنيا ليشمل جميع تعاملاتهم وأمور حياتهم ويتطلب ذلك تأكيدا تربويا من التربويين والأسر، على ضرورة بث الحب والتسامح لدى الأطفال .

02- ترسيخ قيمة الانتماء من خلال إدماج الأطفال اجتماعيا، جعله يمارس أنشطة حياته بطريقة جماعية وتحفيزه للانضمام لجماعة، وإقامة علاقة وثيقة معها تقوم على المشاركة الاجتماعية وتحمل المسؤولية ويشعر معها بالأمان والتقدير و الطمأنينة.

03- قيمة الاستقرار الأمن والاستقرار هما متغيرين ضد الخوف والتهديد، لذا فان الطفل المعاق ذهنيا احو ج إلى الإحساس بالاستقرار في الوسط العائلي أو المحيط بصفة عامة . ويتحقق ذلك من خلال الأمن الصحي والأسري وكذا الأمن العاطفي والمادي، الذي يقدم للطفل على شكل قيم مضمنة في برامج اتصالية بداغوجية مثل : المحاضرات ، والملتقيات ، والأيام التحسيسية .

04- قيمة التوافق النفسي ويتمثل في تحسيس الطفل بالسعادة مع الذات ومع الآخرين . وإشباع معظم الحاجات التي لها علاقة بالمحيط، من خلال تطوير رغباته وتحويلها إلى واقع ملموس مثل تطوير المواهب، كسرعة الفهم القدرة على المناقشة العادية، التميز بقدر كبير من الطموح . حيث يعتقد كثير من الناس إن الإعاقة تتعارض مع الإبداع والموهبة . على اعتبار ان القدرات الذهنية للطفل المعاق متدنية . لذلك من اجل التعرف على الموهوبين من ذوي الإعاقات لابد من إتباع عدد من الإجراءات،منها الملاحظة الدقيقة من جانب الوالدين وكذا التربويين لسلوكيات الطفل . و ينبغي ان يقارن الطفل بأقرانه من يعانون نفس الإعاقة تطوير الاختبارات المقننة ,الخاصة بهم لاكتشاف الموهبة وبالتالي ينبغي أن نتعرف على الصفات التي تشجع الطفل على المبادرة والإحساس بالتوافق النفسي .

05- قيمة احترام الكرامة: الكرامة هي إن تكون للفرد قيمة لذاته ، وينبغي أن يحافظ عليها لأنها قيمة مركزية لاستمرار الفرد . لذا ينبغي أن نعلم الطفل المعاق ذهنيا كيف يحافظ عليها وكيف يحترم الآخرين فالإعاقة لا تعني الضعف والتخلي عن إثبات الذات واحترامها .

**الجدول 08 : دور الاتصال المؤسساتي في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعي بالمركز النفسي البداغوجي للاطفال المعاقين ذهنيا .**

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الارتباط المجتمعي | 19 | % 100 |
| العلاقات التعاونية | 19 | % 100 |
| القيم الاخلاقية | 19 | % 100 |

**المصدر**: الدراسة الميدانية

يبين الجدول رقم 08: الدور الذي يؤديه الاتصال المؤسساتي في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا، واتضح لنا بأن تلك المبادئ تمثلت فيما يلي :

01- الارتباط المجتمعي: والذي عبر عنه كل أفراد العينة المدروسة ويتجسد دور الاتصال المؤسساتي في رسم سياسات المسؤولية الاجتماعية، من خلال ربط الطفل المعاق ذهنيا برفاقه وبالمحيط والبيئة. ودعمه المستمر لإكسابه الثقة بالنفس وتنمية مهارته على التواصل مع الآخرين . لتخليصه من الانطوائية والانخراط في المجتمع ، ويكون ذلك من خلال التدريب المستمر للمربيين و تكوين الإباء والأمهات بالمشاركة في اتخاذ القرار المتعلق بسبل تأهيل أبنائهم المعاقين ذهنيا .

02- العلاقات التعاونية: وتتمثل في أكثر الخدمات التي يقدمها الأخصائيين لأسر الأطفال المعاقين ذهنيا . من اجل المساهمة في رعايتهم عن طريق جملة من التقنيات العلمية مثل: دراسة الحالة ودراسة التاريخ الاجتماعي للفرد والأسرة ، والمقابلة للوصول لحل المشاكل التي تواجه الطفل المعاق ذهنيا . إذ يضع الأخصائي النفسي برنامج لزيارات إلى المؤسسات لاصطحاب تلاميذ المدرسة، بهدف تقبل الطفل المعاق ذهنيا في المدرسة للتعرف على نمط حياة الطفل المعاق والصعوبات التي يعاني منها واهمية احترامه وتقديم يد العون له .

03- غرس القيم الأخلاقية: تعتبر القيم الأخلاقية أساس استقرار المجتمعات لأنها الضابط والمعيار الأساسي لسلوك الأطفال . لذلك يتوجب علينا بثها في الطفل حتى وان كان معاق ذهنيا ، لذلك يهتم الأخصائي النفسي بتعليم الطفل كل المبادئ الأساسية التي من الممكن ان يستوعبها مثل: التوحيد ، والآداب الاجتماعية ، والنظافة باعتبارها من الإيمان ووسائل الوقاية من إمراض البيئة ، التي يبثها الاتصال المؤسساتي في أذهان الأطفال المعاقين ذهنيا، عن طريق استراتيجيات الإقناع . بطرق خلق المواقف والدراما وتقنية القصة بالإضافة ، إلى الحملات الإعلامية الهادفة لحماية الطفل المعاق ذهنيا .

## ٧. خاتمة:

إن الاتصال المؤسساتي قلبا نابضا للمؤسسة، حيث لا تقوم ولا يمكن أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات خاصة . بها بل أنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم مؤسساتي دون وجود أشكال من الاتصالات. تنقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها. وكأي نمط اتصالي فالمؤسسة لا تخلو من المشكلات والأزمات . نتيجة لعدم الاستجابة للاتصال الحاصل بالمؤسسة وبيئتها لهذا فان المسؤولية الاجتماعية جاءت نتاج المشكلات الكثيرة و الأزمات العديدة. التي إرتطبت بحرية الأعمال ونظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب البيئة، التي تعمل فيها وبعد أن بدأت المؤسسات تواجه ظروفا جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا ومفاهيم جديدة. تقوم على المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات المهنة من أجل مراعاة مصالح المؤسسة ومصلحة المجتمع ككل. وهو ما حاولنا الكشف عليه في دراستنا الميدانية المتعلقة بالاتصال المؤسساتي و المسؤولية الاجتماعية في المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بولاية سوق أهراس حيث توصلنا إلى نتيجة أن الطفل المعاق ذهنيا بالمركز يحتاج إلى جملة من التدريبات و التأهيل الذي يساعده على العيش، و التكيف والإحساس بالانتماء . ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الأساليب والأنماط الاتصالية الفعالة التي تحدث بينه وبين المرشد و المربي بالمركز النفس البيداغوجي. وبين الطفل وأسرته والبيئة التي يعيش فيها بما في ذلك من أقرناء له أو المدرسة. من اجل مساعدته على فهم وتقدير خصائصه النفسية، ومعرفة إمكانياته الخفية وتطويرها بطريقة سليمة لتخفيض الضغط والتوتر والكبت والقلق الذي يعاني منه المعاق. ودعمه لتنمية الشعور بالقيمة وتقدير الذات واحترامها والسعي إلى تحقيق أقصى درجة من درجات تحقيق الذات. بالإضافة إلى تدريبه على تصريف أموره وغرس ثقته بنفسه وبالآخرين.

## الإحالات والمراجع:

**الكُتُب العلميَّة:**


- إبتهال محمود طلبة: **"برامج طفل ما قبل المدرسة"**، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة، 2000، ص 99.

- إبراهيم أبوعرقوب: **"الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي"**، منشورات الجامعة الأردنية، الأردن، 1993، ص 130.

- أحمد بن مرسلي: **"مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال"**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003 ،ص 77.

- أيان كريب: **"النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابر ماس"**، ترجمة: "مُحمَّد حسن محمد عصفور"، عالم المعرفة ، الكويت، 1990، ص 220.

- توما جورج خوري: **"سيكولوجية النمو عند الطفل والمراهق"**، المؤسسة الجامعية للدراسات، بيروت، 2000، ص 103.

- صالح الحموري، رولا المعايضة: **"المسؤولية المجتمعية للمؤسسات"**، الأردن، 2015، ص 17.

- طاهر محسن منصور الغابي، صالح مهد حسن العامري: **"المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال المجتمع"**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 77.

- عبد الرزاق سالم الرحاحلة: **"المسؤولية الاجتماعية"**، الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 44.

- محمد قاسم القريوتي: **"مبادئ الإدارة"**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 92.

- فضيل دليو ، علي غربي: **"الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية"**، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، 1999، ص 203.

- ناصر جرادات، عزام أبو الهمام: **"المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات"**، دار الثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2013، ص 56.

-*A dary,libeert man,Westphala,* ***cammunicator****, 7 edition, dunned,2015, page 66.*

*- Anthony Babkine, Adrien Rozier Reussir; **l'organisation d'un événement Croupe Eyrolles**,2011,page 75.*
*-Eric Cobut, Christine Donfean, **Les communications internes**, Edition professionnelle Belgique, 2015, page 87.*
*-Mathias tucien rapeaud, **communication évènementielle**, Magnard Vuibert 2eme Edition paris, 2016,page 97 .*
*-Thierry libeart, Karine Johannes, **La communication Corporte,** Edition, dunod, paris, 2010, page 36.*
*- M.Grawitz, **méthodes de science sociale** ,dalloz, paris, 1974, page 89.*

**المقالات العلميَّة:**

- صالح بن وزة: **"مناهج بحوث الإعلام والتصنيفات المختلفة وبعض القضايا الأخلاقية"**، المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 12، 1995، ص 32.

- فتيحة أوهايبة، نواري أمال: **"الاتصال الجمعوي وتقنياته وأهدافه"**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 9، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006، ص 129.

- ياسين برُّوك، أمال نوَّاري: **"الإتصال المؤسَّساتي والجمهور الدَّاخلي للمؤسَّسة في ضوء مباديء المسؤوليَّة الإجتماعيَّة"**، مقال علمي منشور ضمن الكتاب الجماعي الموسوم بـ: "المسؤوليَّة الإجتماعيَّة للمؤسَّسات والشَّركات بين المقاربات النَّظريَّة والممارسات التَّطبيقيَّة"، الطبعة الأولى، منشورات المركز الدِّيمقراطي العربي للدِّراسات الإستراتيجيَّة والسِّياسيَّة والإقتصاديَّة، برلين-ألمانيا، 2019، ص 195.

- ياسين برُّوك، أمال نوَّاري: **"الاتِّصال المؤسَّساتي في القطاع الجمعوي وآليَّات تجسيد التنميَّة المحليَّة في ضوء ثقافة المجتمع: - دراسة نظريَّة تحليليَّة-"**، مقال علمي منشور ضمن أعمال العدد 1 ، المجلد 9، "المجلَّة الجزائريَّة للأمن والتَّنميَّة"، صادرة عن مخبر البَّحث الأمني في منطقة المتوسط، جامعة باتنة 1، باتنة – الجزائر، جانفي 2020، ص ص 252-253.

**المذكرات و الاطروحات:**

-بوخنوفة عبد الوهاب: **"المدرسة والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال"**، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2006، ص 126.