مجلة: تطوير العلوم الاجتماعية ISSN: 1112-9212
مخبر استراتيجيات الوقاية ومكافحة المخدرات- جامعة الجلفة. الجزائر مجلد: 10 عدد: 01 2017

خصوصية مهارة التواصل لدى فئة المربين المختصين في التكفل بالأطفال اليتامى

المؤلف: د. عمر بن شريك - أ. عبد الحفيظ مني
جامعة الجلفة bencherikamar@gmail.com
جامعة الجلفة abbdoumen@hotmail.com

الملخص :

تعتبر فئة الأطفال اليتامى من الفئات الهشة في المجتمع والتي ينبغي مراعاتها والتعامل معها بشيء من الحرص والتتبع، ولعل خصوصية حالتهم ووضعيتهم تستدعي من القائمين عليهم مراعات نوع مهم من المهارات التي ينبغي توفرها حتى يتسنى لهم التعامل معهم، ومن بين المهارات التي ينبغي توفرها في المربين المختصين مهارة التواصل، وما تتميز به من خصوصية تماشيا مع ظروفهم وما ينبغي أن يعنو به من اهتمام، لذلك جاءت هذه الورقة البحثية محاولة تسليط الضوء على مهارة التواصل الفعال وخصوصيتها في التعامل مع الأطفال اليتامى، حيث تبين أنه يجب على المربين المختصين المتكفلين بالأطفال اليتامى أن يتمتعوا بالقدر الكافي من المهارة التي تجعلهم يتعاملون بالشكل الجيد والمناسب معهم، دون أن يشعروهم بأي نقص أو قلة قيمة خصوصا وقد تعرضوا لفقد أحد والديهم أو كليهما، لذلك ومن بين التوصيات التي يراها الباحثان هي ضرورة توفر القدر الكافي من المهارة التي تساعد على التواصل مع هذه الفئة سيما مع اختلافها وما تتطلبه من خصوصية، كما ينبغي إقامة دورات وورشات تكوينية للتعريف أكثر بهذه الفئة وخصوصية التعامل معها وأهم متطلباتها وتزويد القائمين عليهم بهذه المهارات.

Astract :

The category of orphans is one of the most vulnerable groups in the society, which should be considered and treated with special care. the specificity of their situation requires taking into account an important type of skills, which should be provided to make it easier to take care of them. Among the skills that should be available in the professional educators is the communication skill and its special character in line with the orphans circumstances and the attention they should receive. Therefore, this paper aims to shed light on the skill of effective communication and its specificity in dealing with orphaned children. It has been shown that specialized educators who care for orphaned children must enjoy sufficient skill that will enable them to deal in a good and appropriate manner with them. Without making them feel any shortage or lack of value, especially if they have lost one or both parents. Therefore, among the recommendations that the researchers see is the need to provide sufficient skill that helps to communicate with this group, especially with its difference and specificity, and should establish training courses and workshops to introduce more in this category and the specificity of dealing with them.

المقدمة:

مرت الجزائر في نهاية القرن الماضي بتجربة اجتماعية جد قاسية ذاع سيتها بين الشعوب و أصبحت تعرف عند الكثير بالعشرية السوداء أو الحمراء، و قد كان لها أثار كبيرة على الأفراد و الجماعات صغارا منهم و كبار و لم يسلم من تبعاتها حتى الحيوان في الكثير من المواقف، ففعلت فعلتها في الجيل الذي عاصر الأزمة حيث حصدت منه أكثر من 150 ألف شخص بين قتيل و مفقود حسب الإحصائيات المتواترة و غير الدقيقة، و لو تجادلنا بأن العدد أقل من ذلك لما أنقص ذلك من هول الكارثة شيء لأن أثارها و تبعاتها النفسية و الاجتماعية كبيرة و تستمر إلى يومنا هذا و قد تستمر لما بعد هذا الجيل، لأن الصدمات قد تنتقل عبر الأجيال بالنسبة للفرد أو الأسرة أو المجتمع ككل، فالصدمات لديها أثر على الأفراد الذين يتعرضون لها بشكل مباشر و على أفراد العائلة ممن لم يعش الأحداث (FIGLEY,1995) و قد تم تناول انتقال الصدمة بين الآباء و الأبناء في العديد من الدراسات (ROSENHECK AND NATHAN,1985; DANIELI,1998 ; YEHUDA ET AL,2001) كما تم التطرق في دراسات اخرى للأطفال كضحايا للصدمة، و في كلتا الحالتين يبدو ان الأطفال هم الحلقة الأضعف على الرغم من أنهم أمل كل أمة و نواة مستقبلها.

إن الأطفال هم الأكثر تضررا في دوامة الأزمات و النزاعات و الحروب لأنهم أهش فئات المجتمع بحكم الطبيعة البشرية، خاصة في حالة فقدان سند أحد الوالدين أو كليهما أو باقي أفراد الأسرة ، فهم يقعون فريسة العديد من الظروف و الممارسات الإستغلالية، فيخضعون للتجنيد الاجباري في سنوات مبكرة فحسب مختلف تقارير اليونسيف على مر السنيين أن الملايين من الأطفال يستغلون في النزاعات المسلحة أينما ظهرت و في ذات التقارير يضطر الملايين من الأطفال إلى العمل في مناطق النزاع و يحرم الملايين منهم من الدراسة، و تستمر معانات العديد منهم بعد فض النزاعات بسبب الصدمات و يبقى الأيتام الأكثر تأثرا لأنه سيحكم عليهم بالعيش منقصون من الدعم الأسري و ربما مجبرين على العمل من أجل تحمل تكاليف العيش في وجود نظام رعاية ضعيف، فقد بينت العديد من الدراسات حول الأيتام من أباء متوفين من جراء ضعف المناعة المكتسب AIDS –على سبيل المثال لا الحصر– أنه يظهر عليهم مستويات عالية من القلق و اضطرابات ما بعد الصدمة و مشاكل علائقية مع الأقران و استعداد أكثر للانحراف مع العديد من الاضطرابات السلوكية الأخرى بالإضافة إلى ضعف في مؤشرات المعيشة الطيبة الصحية و الغذائية من تحصيل الغذاء و الحظ في الدراسة و الحماية الاجتماعية.

إن العشرية السوداء خلفت العديد من الأيتام في المجتمع الجزائري و إذا أضفنا لهم عدد الأيتام بسبب ما تبقى من العوامل الطبيعية و الاجتماعية يصبح العدد كبيرا إلى حد ما فحسب احصائيات UNICEF في سنة 2015

وصل العدد إلى 32000 طفل بين مولود جديد و شاب في سن السابعة عشر، و هذا يستدعي جهودا مضاعفة للتكفل بهم من طرف المجتمع و مؤسسات الدولة، ففئة الأطفال اليتامى من بين الفئات التي ينبغي على المجتمع مراعاتها ومعرفة ظروفها والتعامل معها على أنها فئة فاعلة في المجتمع من دون النّظر إليها نظرة دونية تدل على نقصها أو تميُّزها عن غيرها من فئات المجتمع، ولعل الناظر إلى هذه الفئة يدرك يقينا ما تتعرض له من تهميش وسوء معاملة بقصد أو بغير قصد، وأغلب فئات المجتمع لا يحسنون التعامل معهم خصوصا ما تعلق بمشاعرهم وأحاسيسهم، لذلك كان من الضروري تناول خصوصية مهارة التواصل معهم خاصة ما تعلق بالأفراد الذين يسهرون على تربيتهم والتعامل المباشر معهم وهم المربون المختصون.

ومن أجل ذلك جاءت هذه الورقة البحثية، لتتناول خصوصية مهارة التواصل لما تلبيه من حاجة أساسية عند المحرومين و الفئات الهشة مثل الأيتام، فنتيجة الوضعية الاستثنائية التي يعيشون فيها يصبح الأيتام في أمس الحج لدخول في مسار تواصلي فعال و ايجابي يضمن من خلاله ملأ الفجوة المترتبة عن ضعف أو غياب الدعم الأسري الكافي، و سنتناول فيها التفصيل في مهارة التواصل و عنصريها الأساسيان في هذا السياق و هما الأيتام و المربين.

1- أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كون فئة الأطفال اليتامى من الفئات الهشة في المجتمع والتي ينبغي التعامل معها بشيء من الخصوصية التي تتوافق مع خصوصية حالها وظرفها، وعلى القائمين بالتكفل بهذه الفئة وهم المربون المختصون أن يتمتعوا بشيء من المهارة التي تسمح لهم بالقيام بشأن هؤلاء الايتام، ومن بين هذه المهارات مهارة التواصل وما تتوفر عليه من خصوصية في التعامل معهم، إذ ينبغي مراعاة شعورهم والظروف المحيطة بهم وكيفية التعامل معهم وإيصال الأفكار إليهم وتقبلها منهم.

2- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة أساسا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي نذكر منها ما يلي:

- التعرف على مهارة الاتصال وخصوصيتها لدى فئة المربين المختصين المتكفلين بالأطفال اليتامى.
- إلقاء الضوء على فئة الأطفال اليتامى وكيفية التعامل معهم.
- التعرف على مهنة التربية الخاصة وأهم الشروط والخصائص التي ينبغي توفرها في المربين المختصين.
- الكشف عن بعض الخصائص التي تميز الاتصال بفئة الأطفال اليتامى عن غيرهم من فئات المجتمع.

3- مهارة التواصل:

3-1- مفهوم الاتصال:

يمكن القول بأن كلمة الاتصال من الناحية اللغوية مشتقة من المصدر وصل بمعنى ربط أو وجد علاقة بين طرفين، أو بلغ الهدف، ويفيد ذلك بأن عملية الاتصال عملية تفاعل بين طرفين وتسير في اتجاهات مختلفة، فهي تختلف عن عملية الإنباء والإعلام BROAD CASTING، إذ تقتصر عملية الإنباء على نقل المعلومات من وجهة واحدة وذلك بهدف التأثير على الآخرين دون التواصل معهم وسماع وجهات نظرهم، فهي عملية أحادية وليست عملية تفاعل بين طرفين.(القريوتي، 2009، ص218).

و يرجع أصل كلمة اتصال COMMUNICATION إلى الكلمة اللاتينية COMMUNIS ومعناها COMMUN أي مشترك أو عام، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.(مكاوي والسيد، 2009، ص23).

أما من النّاحية الاصطلاحية فيُعرِّف القريوتي الاتصال بأنه: عملية التفاعل التي تحدث عندما يُحَوِّلُ شخص أو جهة ما (المرسل) رسالة ويستجيب لها طرف آخر (المستقبل) بشكل يرضي المرسل. (القريوتي، 2009، ص218).

ويعرفه كفافي وآخرون(2008) بأنه "عملية اجتماعية ذات أطراف متعددة، فنحن لا نحقق الاتصال فقط باللغة المنطوقة أو المكتوبة، وإنما أيضا من خلال الأفعال المتعددة (الاتصال الحركي) كأن يتم التفاهم بابتسامات أو التجهم والعبوس، أو عن طريق الإشارات أو بحركة الرأس أو المصافحة باليد أو هز المنكبين أو المعانقة، أو بواسطة الدفع واللكم ...الخ، والأفعال بلا شك تتحدث أو تتخاطب بصوت مرتفع، تماما مثل الكلمات في حالات الاتصال الشخصي، وفي الاتصال بين الأمم، وبالإضافة إلى الإيماء واللمس والعقل (اللغة) فإننا نحقق الاتصال أيضا بأساليب أخرى بارعة لا تحصى مثل موضات الأزياء والأشكال الاجتماعية المتعددة، ودائما ما يحدث شكل من أشكال سوء الفهم من خلال لغتنا الصامتة تماما كما في لغة الكلام".(كفافي، 2008، ص62).

وترى عُلَا (2015) أن مفتاح عملية التواصل يتمثل في كلمة (تبادل) حيث يجب في هذه الحالة وجود رسالة وهذه الرسالة يجب التعبير عنها وفي نفس الوقت يجب استقبالها بصورة دقيقة وعلى هذا الأساس، فان عمليات اللغة تصبح وسيطا أساسيا لتلك الفعاليات، إلا أنه يمكن للإنسان أن يتواصل مع الاخرين بدون اللغة المنطوقة حيث يستطيع نقل وتلقي المفاهيم والمشاعر أو العواطف عبر الايماءات وتعبيرات الوجه والحركات البدنية أو حتى الرسوم أو الصور ومن هنا فإن حدود عملية التواصل وأساليبها المختلفة لا تقتصر على اللغة والكلام

وحدهما أو ما يسمى بالتواصل اللفظي بل هناك ايضا وسائط أخرى يستخدمها الانسان لدعم عملية تواصله مع الآخرين. وذلك من خلال التواصل غير اللفظي.(علا، 2015، 42). ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لابد لنا من إتقان أساسيات التواصل، والقيام ببناء المكون الرئيس للاتصال الفعال، وهو كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين، إذ لن يتواصل المستمع أبدا مع المتكلم إذا لم يثق به، ويعتقد أن لكلامه مصداقية، ولن يكون الشخص ناجحا في حديثه حتى يستطيع باستمرار بناء الثقة والمصداقية بما يقول.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن مهارة التواصل هي: "قدرة الفرد على الدخول في عملية تفاعل مع طرف آخر بحيث يتقن دور المرسل والمستقبل مع إمكانية تجاوز كل ما من شأنه تشويش وتعطيل عملية التواصل، والتكيف مع المواقف المختلفة".

3-2- عناصر عملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من خمسة عناصر أساسية لابد من توفرها لتتم عملية الاتصال بالشكل الصحيح والمطلوب، وهذه العناصر هي:

3-2-1- المرسل: وهو صاحب الرسالة أو مصدر الرسالة ويعتبر العنصر الأول والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها، والمرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى للنجاح في مهمته، المتمثلة في توصيل الرسالة للمستقبل أو الجمهور. ويقصد بالمصدر أو المرسل الشخص أو مجموعة أشخاص، الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين، ليشاركوه في أفكاره، اتجاهاته، خبرات معينة، ومن أمثلة ذلك المدرس، الأخصائي الاجتماعي، والمفكرين، وقد تكون هذه الأفكار من ابتكار المرسل نفسه، كما يفعل المفكرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر أفكارهم على الناس باي وسيلة يرونها مناسبة.(عيشوش، 2011، ص25).

3-2- 2- المستقبل (المرسل إليه): هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، ويجب على المستقبل أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها، وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل، ولذلك يجب ان لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.(عليان والطوباسي، 2005، ص57).

3-2- 3-الرسالة: هي الهدف من عملية الاتصال، فهي المحتوى والمضمون الذي يريد المرسل أن ينقله للمستقبل، فقد تكون مجموعة الأفكار، المفاهيم، المهارات، المبادئ، القيم، والاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة إليها من الأفراد أو الجماعات، لاشتراكهم فيها.(الصديقي واميرة، 2005، ص42).

3-2-4-الوسيلة (الوسيط): وهي التي يتم من خلالها توصيل او نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتتعدد أنواع الوسائل او القنوات بتعدد أنواع الاتصال وأشكاله، كالاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري، ولذا يطلق على هذه الوسيلة الاتصالية قناة الاتصال، كما تسمى الوسط باعتبارها وسيط أو وسيلة يتم من خلالها مرور الرسالة بين طرفي الاتصال.(عيشوش، 2011، ص30).

3-2-5-التغذية الراجعة (العملية العكسية): وهي الأثر الذي يتركه رد فعل مستقبل الرسالة على المرسل، ومن المسلم به أن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام المستقبل الرسالة بل يجب على المرسل التأكد من أنها قد تم فهمها بشكل صحيح وأنه قد قبلها ووافق عليها أم لا، وسرعة التغذية الراجعة تختلف باختلاف الموقف سواء أكان محادثة شخصية او مشاهدة أو قراءة، وتعد عملية قياس رد الفعل في الاتصال عملية هامة حيث توضح أن العملية تمت بنجاح أم لا، فهي الإجابة التي يرد بها المستقبل على رسالة المرسل، وهي تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر هام في عملية الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخرى كما أن لها دورا كبيرا في إنجاح عملية الاتصال، وهي الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل حيث انه من المتوقع أن يتخذ المستقبل موقفا معينا من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستقبلها أو يستلمها، أما الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة فيمكن تحديدها بصورة أو أكثر من الصور التالية:

- فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة أو رد فعل لدى المستقبل).
- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها (تشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين وكسب تأييدهم أو تزويدهم بالأفكار والخبرات والمعلومات التي تحتوي عليها (الرسالة).
- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهما حتى يتمكن أن يستوعبها).
- فهم الرسالة والعمل ضدها، أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها على مستقبلين آخرين أكثر استعدادا لتقبل الرسالة).(سيد والجمل، 2014، ص56).

4-اليتيم:

قَالَ اللَّيْث: اليَتِيمُ الَّذِي مَاتَ أَبوهُ فَهُوَ يتيمٌ حَتَّى يَبْلُغَ، فَإِذا بَلَغَ زَالَ عَنهُ اسْم اليَتِيم، واليَتِيمُ من قبل الْأَب فِي بني آدم، وَقد يَتِم يَيْتَمُ يُتْماً وَقد أَيْتَمه الله.(أبو منصور، 2001، ص241).

فكلمة اليتيم في أصلها اللغوي تدور على الانفراد والضعف والبطء والحاجة، وهي صفات في واقع الحال لليتيم في الغالب.

وتقول العرب: (اليتيم الذي يموت أبوه).

و (العجيُّ الذي تموت أمه).

و(من مات أبواه فهو لطيم).

إلّا أنّ اسم اليتيم يطلق تجاوزاً لكل من فقد أحد والديه أو كليهما.(فوزية أخضر، 2011، ص395)

واليتيم: هو الطفل الصغير الذي فقد الوالدين أو أحدهما في الصغر، أو الطفل من ذوي الظروف الخاصة مجهول الأبوين، أو الطفل من ذوي الاسر المتصدعة ممن لا تتوافر لهم الرعاية السليمة في الأسرة أو المجتمع الطبيعي.(خوج، 2014، ص385).

وهو كل من فقد أباه وهو دون البلوغ، أخذاً من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم: "لا يُتْمَ بعد احتلام". (فوزية أخضر، 2011، ص395)، ويقال للمرأة يتيمة ما لم تتزوج، فإذا تزوجت زال عنها اسم اليتم.

5- المشرف على الأيتام (المربي):

هو الشخص الحاصل على إجازة (شهادة) في الإرشاد النفسي أو في علم النفس، ولديه خبرة مقبولة للعمل في دور الأيتام، ولكن قد يكون فردا لديه خبرة في أمور وشؤون رعاية الأطفال في هذه الدور(دور رعاية الأيتام) دون أن يكون حاصلا على شهادة جامعية، وهذا ما يحصل في بعض دور الأيتام. (بلان، 2011، ص184).

6-التربية الخاصة:

يعتبر مصطلح التربية الخاصة من أكثر المصطلحات المتداولة في هذا القرن، والأكثر أهمية لما يقدمه من خدمة لفئة معينة، فكثيرا من الباحثين والعاملين في مجال التربية الخاصة يقرون استخدام هذا المصطلح على فئة ذوي الإحتياجات فقط، وبعضهم على فئة المسنين فقط، وهذا مجاف للصواب.

إن هذا المصطلح صالح لكل الفئات المحتاجة لنوع خاص من الرعاية، سواء كانت جسمية أو نفسية أو اجتماعية أو تربوية، فالإعاقة بكل صورها واحدة من القضايا الاجتماعية التي لم تقتصر آثارها على الأسرة

فحسب بل إنها أرقت قطاعا كبيرا من المجتمع، ولذا أصبحت معالجة هذه المشكلة محط عناية واهتمام الكثير حتى إن هيئة الأمم المتحدة ومنظماتها المتخصصة اعتبرت عام 1981 عاما دوليا للمعاقين.(النجار وآخرون، ص02).

إن التربية الخاصة تسعى دائما لمساعدة غير العاديين على تطوير مهاراتهم وقدراتهم كي ينمو أو يتعلموا أو يتدبروا أو يتوافقوا مع متطلبات حياتهم اليومية، أو الأسرية أو الوظيفية أو المهنية، ولذا يمكن لهم أن يشاركو في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بقدر ما يستطيعوا وبأقصى طاقة ممكنة، بغض النظر عن مدى الإعاقة أو مستوى القصور في تطورهم.(النجار وآخرون، ص02).

7-أثر الحرمان من الوالدين على الأطفال:

إنّ الحرمان من الوالدين أو من الإطار والمكان الطبيعي للطفل بأي صورة من صور الحرمان قد يؤدي إلى حرمانه من العلاقة القوية التي تمده بالحب والأمان والرعاية مما يؤدي إلى إعاقة نموه الطبيعي وخلق شخصية غير متزنة ومذبذبة بعض الشيء، والطفل الذي يفقد والديه معاً يحرم من أي دعامة ولو ضعيفة تمكنه من أن يسير بسهولة في طريقه إلى النمو السليم والسوي كما يسيطر عليه جو من القلق والتوتر يعوق نموه ويؤذيه أكثر مما يؤذيه المرض العضوي وتزداد قابلية الطفل لظهور بعض الأمراض السيكوسوماتية وبعض المشاكل النفسية. (العطاس عن ربيع، 1434، ص59).

8-حاجات الأطفال اليتامى:

يعتبر الأطفال اليتامى أكثر من غيرهم في الحاجة إلى العطف والحنان والمعاملة الحسنة، ذلك أنهم فقدوا أباءهم في سن مبكرة جعلتهم عرضة لكثير من الأعراض والأمراض والاضطرابات، ولعل حجاتهم تختلف عن حاجات غيرهم من الأطفال ممن هم في سنهم، ومن بين هذه الحاجات التي يتطلع غليها وينبغي على المربي أن يأخذها بعين الاعتبار ما يلي: (خوج، 2014).

- الحاجة إلى المحبة والحنان: لقد فقد الطفل اليتيم والده أو والدته، أي أنه فقد منبع العطف الحقيقي والمحبة الصادقة، ويجب علينا تلبية حاجاته هذه، بأن نعامله بكل لطف وندعابه، إن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان عندما يرى الأيتام يجلسهم على جانبه أو على فخذه، ويمسح على رؤوسهم ويقول إن الله يأجر الفرد بعدد ما يمسح من الشعر بيده.

- الحاجة إلى التعلق والتبعية: ومعنى ذلك أن الطفل الفاقد لوالدته بحاجة إلى من يناديه بكلمة أماه، وخاصة عندما يكون مريضا ويحتاج على مراقبة وعناية أكبر، أو أثناء النوم ويبدأ بالبحث عن والدته أو لغرض قضاء إحدى حوائجه، إذ يجب أن يمتلك من يختاره أبا أو أما لكي يتأكد من توفير الحماية له من قبلهم.

– الحاجة إلى المواساة: فالطفل اليتيم بحاجة على من يستمع لآلامه ويهتم بشكواه التي تواجهه في مختلف الأحيان، فاللجوء إلى مثل هذا الأسلوب والعمل بهذه المسؤولية تجاهه سيؤدي إلى إضفاء حالة من الهدوء والسكينة عليه.

– الحاجة إلى الضبط والسيطرة: فيجب الا تصبح معاملة اليتيم بالعطف والرحمة سببا لأن يشعر بأنه قادر على الإقدام على أي عمل يريده، وأن أحدا لا يرقبه أو يمانعه في ذلك، قال الرسول عليه الصلاة والسلام: "أدبوا الأيتام كتأديبكم لأبنائكم" فالأساس في ذلك راعوا الله فيهم واعتبروا أنفسكم آباءهم ففي هذه سوف لن تخدش عواطفهم ومشاعرهم.

– الحاجة إلى التأكيد: فالأيتام وبسبب المعضلة الخاصة التي يعانون منها من المحتمل أن يفقدوا العزة والثقة بأنفسهم، وضرورة التربية تستوجب بأن يصار إلى تهيئة مناخ إعادة بناء شخصيتهم، لكي يستعيدوا الثقة بأنفسهم مرة أخرى، ويرون لأنفسهم أهمية ومكانة تليق بهم حتى لا يكونوا عرضة للانحراف والخطر.

– الحاجة إلى المداراة: يجب مداراة اليتيم، كما يجب عدم جرح مشاعره أثناء تربيته كما هو حالنا عادة مع أطفالنا الآخرين، ويجب أن نأخذ في حسباننا قلبه الكسير، ونعلم بأنه سريع البكاء. (أبو شمالة عند خوج، 2014، ص ص 402-403).

9-أهمية العناية بشخصية الأيتام:

لقد بات في غاية الأهمية ضرورة التأكيد على الرعاية الكاملة الشاملة لليتيم، التي لا تتعامل مع جسد اليتيم أو فاقته فقط ، وهو ما قد يفهمه بعض من يقيمون مشروعات تحت مسمى (كفالة الأيتام) وإنما أقصد برعاية اليتيم هنا تلك الرعاية التي تلتفت إلى نفسه وروحه وخلقه ودينه وطموحاته وعلاقاته الاجتماعية ، ورسم صورة لمستقبله في مخيلته منذ طفولته ، وإلى تنمية شخصيته بجميع جوانبها ؛ كما تلتفت إلى لقمة عيشه، ومسكنه وما يستره ، ولا يتمكن اليتم من تكون محصلته السابقة إلا من خلال دمجه في المجتمع الخارجي ، ومعايشته للحياة الأسرية داخل أسرة مكونة من أب وأم وإخوان وأخوات وأعمام وعمات .... ونحن على علم تام بأن الدور الإيوائية مهما توفرت لها الإمكانات المالية والبشرية فهي تفتقر كل الافتقار إلى الخدمات الأسرية وإحساس اليتيم بأنه يقطن داخل أسرة متكاملة .(الشريف، 2011، ص475).

10-مهارات الاتصال بالأطفال:

إن عناصر عملية الاتصال السابق توضيحها واحدة سواء للكبار أم الأطفال، لكن طبيعة الاتصال بالأطفال في الروضة أو المدرسة هي التي تختلف عن طبيعة الاتصال بالكبار، وعليه نشير في هذا الصدد إلى التالي:

أ-**المرسل:** يلزم أن تتوافر لدى المرسل مهارات ترميز تمكنه من وضع المضمون في رموز بحيث يحدث أعمق تأثير ممكن لدى الطفل، كما يجب عليه فهم طبيعة الجمهور المستهدف في هذه المرحلة، على أن يحظى بثقة الأطفال.

ب-**الرسالة:** هناك عدد من الشروط الواجب توافرها في الرسالة التي يتم توجيهها للطفل وهي كالتالي:

-أن تصمم الرسالة للطفل في صيغة تثير انتباهه، وأن تصل غليه في وقت ومكان مناسبين، وأن تحمل عناصر جذابة له.

-أن تستخدم رموزا يستطيع الطفل فكها دون عناء.

-أن تراعي موقع الطفل من الجماعة التي ينتمي إليها أو يتصل بها نظرا لما لهذه الجماعة من أثر في سلوك الطفل الاتصالي، كما أنها يجب أن تثير الحاجات الشخصية للطفل.

-يجب أن تراعي الرسالة مدى التطور والنمو لدى الطفل في النواحي الاجتماعية والعاطفية والعقلية، والعمل على تنمية هذه الجوانب.

-يجب مراعاة عدم التشويش في دلالات الألفاظ والذي يحدث عندما يستخدم المرسل لرموز "كلمات" لا يتسع لها القاموس اللغوي عند الطفل، أو تعبيرات لا تقوى بعض المستويات الإدراكية لدى الأطفال، أو استخدام كلمات قد تحمل معنى أو مغزى معين عند المرسل بينما تختلف في معاناها عند الأطفال، أو قد يحدث التشويش نتيجة لافتقار الأطفال لبعض المهارات الاتصالية.

ج-**الوسيلة:** يجب أن تكون الوسيلة أداة لنقل المضمون بحيث تصل للأطفال في وقت واحد أو أوقات متقاربة، وأن يكون إنتاج الوسيلة متاحا بسهولة لمعظم أطفال جماعات المجتمع المختلفة، مع مراعاة أن تكون تكاليفها ضئيلة بالنسبة للطفل.(كفافي وآخرون، 2008، ص ص 107-108)

إن الحديث عن مهارة التواصل يجعلنا نتكلم على أهم المهارات التي يجب أن يتقنها المرسل والمستقبل على حد سواء، بحيث يقوم المربي أو القائم على الأيتام بلعب الدورين معا، فهو يقوم بالتعامل مع الأيتام والتواصل معهم وتبادل الأفكار والمشاعر معهم، فلا بد له من مجموعة من المهارات كونه مستمعا أو مرسلا، كما يجب عليه أن يستخدم أيسر وأنجح الوسائل في تواصله مع الأطفال اليتامى، وفيما يلي ذكر لأهم هذه المهارات مع التنبيه على خصوصيتها عند التعامل مع الأطفال اليتامى، وهي كالتالي:

1-مهارة التحدث:

ينبغي على المتحدث أن يركز على جوهر الموضوع اثناء الحديث وأن لا يترك الحديث يقوده إلى مواضيع أخرى متشعبة لا تتعلق بالموضوع الأساسي، كما ينبغي عليه أن يقوم باستعمال الكلمات والمصطلحات في مواقعها وأن يتقن مخارج الحروف والألفاظ حتى يكون كلامه واضحا ومفهوما من قبل الآخرين.(الصيرفي، 2008، ص ص 55).

2-مهارة الإنصات (الاستماع):

عملية الإنصات تتضمن الاستماع بتركيز إلى ما يقوله الآخرون وعدم الانشغال بأداء أية أمور أخرى أثناء هذا الاستماع. والإنصات الجيد يبدو واضحا على ملامح الشخص المنصت، مما يشجع المتكلم مواصلة حديثه وإبداء وجهة نظره بدون تردد. (الصيرفي، 2008، ص56). وتحتوي هذه المهارة على مجموعة من العمليات مثل الاستيعاب والفهم والتذكر والاستحضار والمقدرة على وزن الأمور والتعقل.

إن كلًّا من مهارتي التحدث والإنصات للأيتام تتطلب نوعا من الخصوصية، خصوصية متعلقة بالظرف والوسيلة والأسلوب الذي يتم التواصل بها مع هؤلاء، إذ ينبغي مراعات الحالة النفسية لهم ومعرفة الأوقات المناسبة للحديث، كما يجب على المربين التعقل وفهم أوضاع هذه الفئة وأنها تحتاج إلى مزيد من الرعاية واستحضار الأحداث التي مرت بهم ويمرون بها من خلال تفاعلهم مع غيرهم ممن يتمتعون بوجود والديهم إلى جانبهم، والعمل على جعل التواصل معهم أمرا شيقا مبنيا على وسائل وطرق من شأنها أن تنمو وتبتعد بشخصية هؤلاء عن كل ما من شأنه التأثير علهم وعلى حياتهم الشخصية، فمعرفة أوقات الحديث معهم وكيفية هذا الحديث وأهم الطرق وأساليب التواصل معهم ضرورة تستوجب على المربين معرفتها والعمل وفقها، كما أن الانصات لهم والاستماع لمشاكلهم وما يعانون منه من شأنه التخفيف عنهم والترويح والتنفيس عليهم، ذلك أن اليتيم يتعرض لأنواع من الضغوط خلال حياته اليومية ولابد له من شخص يقوم مقام الوالدين ليصبر على شكواه ويستمع إلى مشاكله ويحاول حلها معه، فإذا لم يجد اليتيم هذا الشخص وهو (المربي) فإنه يقع فريسة لوساوسه واعتقاداته الخاطئة والتي تؤدي به إلى الخطأ الذي من شأنه أن يوصله إلى اضطرابات سلوكية ونفسية.

خاتمة:

من خلال ما تم ذكره يمكن القول بأن خصوصية الأطفال اليتامى وخصوصية حالتهم والمواقف التي يتعرضون إليها وشعورهم بالنقص الناتج عن فقدان أحد الوالدين أو كليهما يستدعيان على القائمين على هذه الفئة والمتعاملين معها أن يراعو بعضا من الخصائص والمهارات التي ينبغي أن يعاملو بها، وذلك لكي لا يحسو بالنقص الذي يعانون منه ولكي لا يتفاقم الوضع وينتج عنه من الأزمات والأمراض النفسية والجسدية، ومن هذه المهارات التي ينبغي على المربين المختصين القائمين على شؤون الأيتام أن يتصفو بها هي مهارة التواصل، وهي المهارة التي ينبغي أن تكون بشيء من الخصوصية، إذ لا يمكن التعامل مع هذه الفئة (الأطفال اليتامى) كما يعامل اطفال الآخرون، فحاجاتهم النفسية وحاجاتهم إلى الاحتواء والحنان والعطف أكثر من غيرهم ممن يتمتعون بوجود والديهم، ولذلك فإنه من الضروري على كل من يتعامل مع هؤلاء خصوصا المربين أن يراعو هذا الأمر وأن يسعو إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم على التعامل معهم وما يتعرضون له من ضغوط ومواقف من شأنها أن تكون سببا مباشرا في العديد من الاضطرابات والسلوكات الخاطئة أو المنحرفة، أو التي تؤدي إلى فهم خاطئ مآله السلوكات غير السوية من قبل الأطفال (الأيتام).

المراجع:

1. ابن الأثير، مجد الدين أبو السعادات المبارك بن محمد بن محمد بن محمد ابن عبد الكريم الشيباني الجزري، النهاية في غريب الحديث والأثر، المكتبة العلمية، ت: طاهر احمد الزاوي ومحمود محمد الطناحي، بيروت، 1979-1399.
2. بلان، كمال يوسف، الاضطرابات السلوكية والوجدانية لدى الأطفال المقيمين في دور الأيتام من وجهة نظر المشرفين عليهم، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، ع1،2، 2011.
3. الجرجاني، علي بن محمد بن علي الزين الشريف، كتاب التعريفات، دار الكتب العلمية بيروت –لبنان، الطبعة: الأولى 1403هـ -1983م.
4. خوج، حنان أسعد، تصور مقترح لتطوير أساليب رعاية الأيتام بالسعودية في ضوء اتجاهات بعض الدول العربية "دراسة مقارنة"، مجلة العلوم التربوية، العدد الرابع، ج1، أكتوبر 2014.
5. سيد، أسامة محمد والجمل، عباس حلمي، الاتصال التربوي رؤية معاصرة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، 2014.

6. الشريف، منار بنت عمار، كيف يمكن الإسهام في تنمية الشخصية الإيجابية لليتيم من خلال الفاعلية الإيجابية من برنامج الاستضافة، ورقة بحثية منشورة ضمن نشاطات المؤتمر السعودي الأول لرعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية، 26-28 أفريل 2011.
7. الصديقي، سلوى عثمان عباس وأميرة، منصور يوسف علي، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، سوتير الأزارطية، القاهرة، 2005.
8. العطاس، عبد الرحمان بن علي حسن، الشعور بالطمأنينة والوحدة النفسية لدى الأيتام المقيمين في دور الرعاية والمقيمين لدى ذويهم (دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1434.
9. عليان، ربحي مصطفى والطوباسي، عدنان محمود، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
10. فوزية أخضر، رعاية اليتيم كمسؤولية اجتماعية، ورقة بحثية منشورة ضمن نشاطات المؤتمر السعودي الأول لرعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية، 26-28 أفريل 2011.
11. القمش، مصطفى نوري والمعايطة، خليل عبد الرحمان، سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2007.
12. كفافي علاء الدين والضبيان وجمال الدين ووفاء كفافي وعبد الله محمد والسيد وهدان، مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم –قراءات أساسية في تربية الطفل –دار الفكر، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2008.
13. لقلوقي دليلة، مستوى تقدير الذات لدى المراهق مجهول النسب المكفول في أسرة بديلة، دراسة حالة لمراهقين مكفولين، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.
14. DANIELI, Y.INTERGENERATIONAL HANDBOOK OF MULTIGENERATIONAL LEGACIES OF TRAUMA. NEWYORK: PLENUM. 1998.
15. FIGLEY,C.R. COMPASSION FATIGUE: COPING WITH SECONDARY TRAUMATIZATION STRESS DISORDER IN THOSE WHO TREAT THE TRAUMATIZED. PHILADELPHIA, PA: BRUNNER/MAZEL.1995.
16. ROSENHECK, R. AND NATHAN, P. 'SECONDARY TRAUMATIZATION IN THE CHILDREN OF VIETNAM VETERANS WITH POST-TRAUMATIC

STRESS DISORDER', HOSPITAL AND COMMUNITY PSYCHIATRY 36(5): 538–9.1985.

17. YEHUDA, R., HALLIG, S. L. AND GROSSMAN, R. 'CHILDHOOD TRAUMA AND RISK FOR PTSD: RELATIONSHIP TO INTERGENERATIONAL EFFECTS OF TRAUMA, PARENTAL PTSD AND CORTISOL EXCRETION', DEVELOPMENT PSYCHOPATHOLOGY 13(3): 733–53. 2001.