

## دور المؤسسات العلاجية في تحسين فرص الحياة لمرضي التوحد: تحليل سوسيو سيكولوجي

الشيماء طه محمد سالم<sup>(١)</sup> ثروت علي الديب<sup>(٢)</sup>

<sup>(١)</sup> طالبة ماجستير – قسم علم الاجتماع - كلية الآداب - جامعة المنصورة <sup>(٢)</sup> أستاذ علم الاجتماع المتفرغ – كلية الآداب – جامعة المنصورة.

### المستخلص

هدفت الدراسة إلي التعرف علي سبل تحسين الأداء داخل المؤسسات العلاجية، تحديد الدور المهم للمؤسسات العلاجية في علاج وتأهيل مرضي التوحد وأيضاً تحديد معايير الجودة وكيفية تطبيقها داخل المؤسسات العلاجية، وذلك لتحسين فرص الحياة لمرضي التوحد، وطبقت الدراسة علي عدد من العاملين بالمؤسسة العلاجية وعددهم (١٠)، توصلت الدراسة إلي هناك أهمية واهتمام كبير بتطبيق معايير الجودة والعمل الدائم علي تحسينها وذلك من خلال الاهتمام بالكادر البشري وتدريبه الدائم والحث علي عمل ورش عمل بطريقة مستمرة، هناك اهتمام كبير داخل المؤسسة بالطفل التوحد وذلك من خلال تقديم كافة البرامج العلاجية والتعليمية، والتأهيلية والاجتماعية والترفيهية والنفسية لخدمتهم، هناك علاقة محبة وتعاون بين المؤسسة العلاجية وبين أسر مرضي التوحد، وتمثلت أهم المقترحات في ضرورة العمل والاهتمام بالجودة في شتي المجالات في المجتمع، العمل علي خلق بيئة سليمة خالية من كافة الأمور السلبية التي تقف عائق أمام أطفال التوحد والعمل علي حل تلك المشكلات التي تشعرهم بالعجز، لكي ينعموا بحياة أفضل في المجتمع .

الكلمات المفتاحية: المؤسسات العلاجية، الجودة، مرضي التوحد، ذوي الاحتياجات الخاصة

تاريخ المقالة:

تاريخ استلام المقالة: ٢٠٢٤/٤/١٢

تاريخ استلام النسخة النهائية: ٢٠٢٤/٤/٢٣

تاريخ قبول المقالة: ٢٠٢٤/٥/٢٠

## The Role of Therapeutic Institutions in Improving the Life Chances of People with Autism: A Socio-psychological Analysis

Al-Shaima Taha Muhammad Salem <sup>(1)</sup> Tharwat Ali El-Deeb<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup>Master's Student- Department of Sociology -Faculty of Arts - Mansoura University  
<sup>(2)</sup>professor of sociology- - Faculty of Arts - Mansoura University

### Abstract

The study aimed to identify ways to improve performance Within the therapeutic institution and determine the important role of therapeutic institutions in treating and rehabilitating patients with autism, and also to determine quality standards and how to apply them within therapeutic institutions in order to improve the life chances of autistic patients, the study was applied to 10 employees of the therapeutic institution. Great importance and interest in applying quality standards and continuous work to improve them ,through the interest of human staff ,constant training and, encouragement to conduct workshops in an ongoing manner There is great interest within the institution for autistic children ,through providing all therapeutic, educational, rehabilitative ,social, recreational, and psychological programs to serve them , and there is a loving relationship. There was cooperation between the therapeutic institution and the families of autistic patients. The most important proposals were the necessity of working and paying attention to quality in various fields in society and working to create a healthy environment free of all the negative things that stand as an obstacle to autistic children and make them feel helpless in order for them to enjoy a better in society.

**Keywords:** Treatment institutions, the quality, Autistic patients, People with special needs.

**Article history:**

**Received** 12/4/2024

**Received in revised form** 23/4/2024

**Accepted** 20/5/2024

## تمهيد

تلعب المؤسسات العلاجية دورا هاما ورئيسيا في رعاية وعلاج ذوي الاحتياجات الخاصة وأطفال التوحد وذلك من خلال ما تقدمه للفرد من خدمات وبرامج علاجية وتأهيلية وأنشطة تنموية لتنمية القدرات المتاحة لديهم حيث أن هذه البرامج والأنشطة تدعم لديهم شعور الثقة بالنفس والتخلص من الشعور بالعجز والمرض وتسعى المؤسسات العلاجية إلى علاج وتأهيل المعاقين ومرضى التوحد بجانب كل هذا تقدم خدمات تعليمية لتلك الفئة من المجتمع تحت اشراف قيادة ومسؤولين متخصصين، لذلك تعرض الدراسة الراهنة المؤسسات العلاجية لمرضى التوحد .

## أولا مشكلة الدراسة

ازداد في الآونة الأخيرة الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصا من حيث اكتشاف العجز أو القصور أو الاضطرابات التي تصل إلي درجة الإعاقة الوظيفية، أو العضوية وعملية التشخيص لها بداية وليس لها نهاية طوال فترة الحياة وتعليم وإرشاد ليتناسب مع إمكانية الفرد وتدريبه وكذلك أسرته وحيث من خلال التطورات الحديثة لعلاج المعاقين من خلال أدوات التشخيص لتشمل الجوانب العضوية والنفسية الحالية والمستقبلية وكذلك الجوانب الإيجابية في تكوين وتشخيص الفرد كما هو الحال في العجز والإعاقة بدرجاتها.

حيث أكدت الدراسات أن الإعاقة أثارها تظهر بشكل أبعد من مجرد الحدود الفيزيائية وتنتقل إلي مجالات الحياة الخاصة بالفرد بشكل أوسع فالفرد يجمع كل خبراته الداخلية والخارجية في ضوء تصوره لذاته الجسمية ويقصد بها فكره المعاق أو الصورة الذهنية لديه عن جسمه، وهينته، ووظيفته ويخطط معظم الناس لحياتهم بناء على مفهومهم عن ذواتهم الجسمية وقدراتها والقدرات الأخرى المرتبطة بها وحيث أن مصطلح جودة الحياة يشير إلي كيفية الاستمتاع بمجالات الحياة، حيث أن التوحد يعتبر نوع من أنواع الإعاقة وحيث يشغل نسبة كبيرة من الأفراد في الآونة الأخيرة حيث يعتبر التوحد من الاضطرابات النمائية التي تعيق الفرد في نموه المعرفي، والاجتماعي والثقافي مما يؤدي بالفرد التوحدي الي صعوبة تواصله مع الآخرين وسوء تكيفه مع المحيط الخاص بهم لهذا يعتبر المؤسسات والمراكز العلاجية تلعب دورا مهما في تقديم البرامج العلاجية والتعليمية والتأهيلية لهذه الفئة المستضعفة وحيث أن تلك المؤسسات هي الأساس في علاج التوحدي ووضع خطط علاجية للوصول إلي أفضل النتائج وهنا في هذه الدراسة سوف نلقي الضوء على تلك الفئة من الفئات البشرية الذين يمثلون جزء من المجتمع واتجاه الدولة لرعايتهم من خلال

المؤسسات والمراكز العلاجية الخاصة بهم وتقديم سبل الرعاية والخدمات المختلفة لهم، و تحسين فرص الحياة لهم لينعموا بحياة أفضل

### ثانيا أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

١. الأهمية النظرية الدراسة ذات أهمية من الناحية النظرية لأنها تنظر في دراسة أهمية ودور المؤسسات العلاجية في تحسين فرص الحياة لمرضي التوحد
٢. الأهمية التطبيقية تسعى الدراسة إلى إجراء دراسة ميدانية في بعض المراكز العلاجية الخاصة لمرضي التوحد والتي تهدف إلى تقديم خدمات وبرامج مختلفة لهم وتحسين فرص الحياة داخل تلك المؤسسات

### ثالثا أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق هدف رئيسي وهو تحسين فرص وجودة الحياة في المؤسسات العلاجية ويتحقق هذا الهدف عن طريق مجموعه من الأهداف الفرعية وهي:

- التعرف على سبل تحسين الأداء داخل المؤسسات العلاجية
- التعرف على دور المؤسسات العلاجية في علاج مرضي التوحد
- التعرف على الخطط والأهداف والسياسات لتحقيق معايير الجودة
- التعرف على معايير تطبيق الجودة لتحسين فرص الحياة لمرضي التوحد في المؤسسات العلاجية
- التعرف على الجودة بمفهومها العلمي كأساس للتحسين المستمر
- التعرف على المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير الجودة في المؤسسات

### رابعا تساؤلات الدراسة

- ١- ما هي سبل تحسين الأداء داخل المؤسسات العلاجية؟
- ٢- ما دور المؤسسات العلاجية في علاج مرضي التوحد؟
- ٣- هل هناك خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة؟
- ٤- ما هي معايير تطبيق الجودة لتحسين فرص الحياة لمرضي التوحد في المؤسسات العلاجية؟
- ٥- هل يتم استخدام الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر؟
- ٦- هل تعمل المؤسسات العلاجية على توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير الجودة؟

### خامسا مفاهيم الدراسة :

من الأسس التي يتطلبها البحث الاجتماعي تحديد المفاهيم والمصطلحات إذ إن تحديدها يعد أمراً ضرورياً في البحث العلمي، ولا سيما إذا علمنا أن الباحث في العلوم الاجتماعية يتعامل مع الظواهر الاجتماعية معاملة نسبية.

- **تعريف المؤسسة العلاجية** هي كل التنظيمات والهيئات أو المؤسسات التي تقدم أي خدمة طبية علاجية سواء كان مباشراً أو عن طريق المؤسسات والتنظيمات والوحدات الرسمية أو غير مباشر عن طريق الجمعيات والمنظمات المساندة لقطاعي الصحة والمرض في جميع العمليات الإجرائية للصحة العامة والتي تتمثل في المؤسسات الإنشائية والتعليمية والعلاجية والوقائية<sup>(١)</sup>.

- عرفت الجمعية الأمريكية هي مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية وعلاجية تتضمن خدمات الأطباء والمتخصصين وذلك لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين<sup>(٢)</sup>.
- التعريف الاجرائي للمؤسسة العلاجية من وجهه نظر الباحثة يشير إلى أي مؤسسة أو منظمات داخل المجتمعات تقدم خدمات علاجية وطبية للأفراد حيث هذه المؤسسات تكون مؤسسة خاصة أو حكومية وتقدم خدمات صحية مختلفة تخدم الصحة العامة

### ● مفهوم التوحد:

❖ اختلف الباحثون في استخدام مصطلح واحد للتعبير عن اضطراب التوحد فالبعض يطلق عليه التوحد والبعض يسميه أوتيزم آخرون يسمونه الذاتوية ويرجع هذا الاختلاف إلي عدم الاتفاق في ترجمة المصطلحات الأجنبية التي تعبر عن الاضطرابات النمائية التي تصيب الطفل في مراحل العمرية المبكرة والتي تختلف كثيراً عن الإعاقة الذهنية المعروفة وأن المصطلح الأجنبي المعبر عن أعراض ومظاهر الاضطراب أوتيزم كان من الممكن أن يظل كما هو بلا ترجمة ولكن قد اختلف الأمر عند تناول هذا الاضطراب النمائي الطفولي حيث بدا لبعض الباحثين أنه نوع من انشغال الطفل بذاته

(١) فوزية رمضان ، دراسات في علم الاجتماع الطبي ، مكتبة نهضة الشرق ، القاهرة ، ١٩٨٥ .

(٢) غازي فرحان ، خدمات الإيواء في المستشفيات ، دار الزهران للنشر ، عمان ، الأردن ، ١٩٩٩م ص ٨ .

فسماه الذاتوية الطفلية وبدا للبعض الآخر أنه اجتزاز لأنماط سلوكية خاصة بالطفل فسموها توحد<sup>(١)</sup>.

❖ تعريف الجمعية الوطنية للأطفال التوحديين في أمريكا على أنه نوع من الاضطرابات التطورية التي تظهر خلال الثلاث سنوات الأولى من عمر الطفل وتكون نتيجة الاضطرابات نيورولوجية تؤثر على وظائف المخ وبالتالي تؤثر على مختلف نواحي النمو فيجعل الاتصال الاجتماعي صعب عند هؤلاء الأطفال ويجعل عندهم صعوبة في الاتصال سواء كان لفظي أو غير لفظي وهؤلاء الأطفال يستجيبون دائما للأشياء أكثر من الاستجابة للأشخاص ويضطرب هؤلاء الأطفال من أي تغيير يحدث في بيئتهم<sup>(٢)</sup>.

### مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

• أن مصطلح الاحتياجات الخاصة يشير إلي وجود اختلاف جوهري عن الشخص المتوسط أو الشخص العادي وعلي وجه التحديد يقصد بالطفل ذوي الاحتياجات الخاصة أنه الطفل الذي يختلف عن الطفل العادي من حيث القدرات العقلية أو الجسمية أو النفسية، وهم هؤلاء الفئة من المجتمع الذين يختلفون اختلافا ملحوظا عن الافراد العاديين وتظهر هذه الاختلافات في الجسد أو الفكر، الحس سواء أكانت هذه الاختلافات دائمة مثل تلك الناتجة عن الأمراض العقلية أو الوراثية أو الجسدية أو التي تحدث بشكل متكرر مثل الصرع الأمر الذي يحد من قدراتهم على ممارسه الأنشطة الأساسية و الشخصية والاجتماعية الامر الذي يعيق إشباع احتياجاتهم<sup>(٣)</sup>.

يري الدكتور عبد الحق حميش بأنه مصطلح للدلالة والتعبير عن كل شخص يوجد لديه نقص في الأداء عن الناس العاديين في أي جانب من جوانب شخصيته بالمقارنة مع الآخرين مما يستدعي رعايته وخدمته خدمة خاصة إذ يري أنهم أشخاصا ابتلاهم الله تعالى بأن افقدهم شيئا من قدراتهم<sup>(٤)</sup> التعريف الاجرائي من وجهه نظر الباحثة تري الباحثة أن ذوي الاحتياجات الخاصة يشير الي هؤلاء الافراد الذين يعانون من اختلافا في جسداهم او

(١) علا عبد الباقي إبراهيم ، اضطراب التوحد الأوتيزم ، مطبعة عالم الكتب ، القاهرة ٢٠١١، ص ١١٨.

(2) scheuerman, webber, 2002, Autismteaching does make a dfference Canada, wadasworth, Thomson learning.

(٣) وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لمجلس التعاون الخليجي ، الدليل الموحد لمصطلحات الإعاقة والتربية الخاصة والتأهيل ، السعودية ٢٠٠١ ص ٣٧.

(٤) عبد الحق حميش ، الرعاية الاجتماعية في الاسلام ، مطبعة جامعة الشارقة ، الشارقة ٢٠٠٧، ص ٣٧/٣٨.

فكرهم ونتج عنه ضرر هذا الضرر أصبح عقبه في طريقهم من الناحية الجسدية والمعرفية والتعليمية.

### مفهوم الجودة

✓ **الجودة كمصطلح "Quality"** كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualities" والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهي مفهوم نسبي يختلف باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان المؤسسة، المجتمع<sup>(١)</sup>.

✓ أيضا تعرف الجودة على أنها إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوي عالي من الجودة المتميزة يكون قادرا من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات العميل بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم<sup>(٢)</sup>.

✓ تعريف رندر وهيزر Render, Heizer " الجودة هي جميع مواصفات السلعة أو الخدمة التي تمكنها من مقابلة الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعميل"<sup>(٣)</sup>.<sup>(٤)</sup>

### التعريف الإجرائي للجودة

إن الجودة لا تعكس التصور الشائع لها والتي تعني الأحسن بشكل مطلق بل بشكل نسبي وهي تعني الأحسن للعميل الذي حظيت بإرضائه وتحقيق تطلعاته، إن الجودة لا تنشأ من العدم ولكنها تنشأ مسن خلال علاقة تربط المنتج والعميل والتي يجب أن تكون عميقة ودائمة وليست سطحية وظرفية. **سادسا الدراسات السابقة:**

1-دراسة أيريني سمير ٢٠١٥ دراسة بعنوان الاتجاهات الاجتماعية نحو ذوي اضطراب طيف التوحد في مصر

➤ أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلي تقييم ووصف الاتجاهات تجاه الاجتماعية الفرد ذوي اضطرابات طيف التوحد في مصر مقارنة الاتجاهات الاجتماعية وفقا للمعايير الديموغرافية والتي تتمثل في العمر والجنس، المستوي التعليمي، الديانة وكذلك مدي الارتباط بفرد ذي اضطراب التوحد منهج الدراسة اعتمدت الدراسة على

(١) محفوظ أحمد ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، دار الأول للنشر ، عمان ، ٢٠٠٤م، ص٣٢.

(٢) عمر وصفي عقيلي ، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة ، دار وائل للنشر ، عمان ط١، ٢٠٠١، ص ١٧.

(3) Barry render, Jay heizer, principles of oprcatiok management ,Boston, 1994, p9.

المسح الاجتماعي وتم تطبيق مقياس الاتجاهات الاجتماعية نحو اضطراب التوحد.

- **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلي أن هناك اتجاهات اجتماعية ايجابية نحو اضطراب طيف التوحد في مصر
- هناك اختلاف في الاتجاهات الاجتماعية وفقا لخصائص المشاركين من حيث الجنس والعمر والتعليم ومدى الارتباط بالفرد ذي طيف التوحد، توصيات الدراسة: ضرورة تنمية الاتجاهات الايجابية وتغيير الاتجاهات غير المفضلة تجاه الافراد ذوي اضطراب طيف التوحد، ضرورة عمل المزيد من البحوث المستقبلية حول التأثير النفسي للفرد<sup>(١)</sup>.

## 2- دراسة هيثم شكوكاني ٢٠١٨ دراسة بعنوان تقييم برامج اضطراب طيف التوحد في الأردن في ضوء مؤشرات ضبط الجودة

- أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلي تقييم برامج اضطراب طيف التوحد في الأردن في ضوء مؤشرات ضبط الجودة، منهج الدراسة اعتمدت الدراسة على مقياس مؤشرات ضبط الجودة في البرامج التربوية للأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد، نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلي أن النسب المئوية لدرجة الانطباق لأبعاد المقياس على ضبط الجودة في برامج اضطراب طيف التوحد في الاردن جاء بدرجة مطابقة مرتفعة ومتوسطة
- توصيات الدراسة :-المراجعة والتقييم الدائم للبرامج التربوية و التأهيلية و مناهج التدريس داخل مؤسسات ذوي اضطراب طيف التوحد، العمل على ضبط الجودة وتحسين جودة<sup>(٢)</sup>.

## 3-دراسة دينا مصطفى ٢٠١٨ دراسة بعنوان العلاج بالفن وتنمية المهارات الاجتماعية لدي الأطفال ذوي اضطراب التوحد<sup>(٣)</sup>.

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلي استقصاء فعالية برنامج قائم على فنيات العلاج بالفن وتنمية المهارات الاجتماعية لدي الأطفال ذوي اضطراب التوحد، منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي

(١) إيريني سمير؛ مجلة التربية الخاصة؛ جامعة الزقازيق كلية علوم الاعاقة والتأهيل، عدد١٢، أغسطس، ص ٥١/٧٣ -٢٠١٥م.

(٢) هيثم شكوكاني، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية ع ٤، مج ٤٥-ملحق ١ من ص ٢٦/١ الأردن ٢٠١٨ م.

(٣) دينا مصطفى، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، جامعة الاميرة نورة عبد الرحمن، مج ٤، ع (٤) نيسان من ص ١٢٧/١٠٧ -٢٠١٨ م.

- نتائج الدراسة: أشارت نتائج الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية على قائمة تقدير المهارات الاجتماعية في القياس التبعي مما يوضح فعالية البرامج، توصيات الدراسة: توصلت الدراسة إلي إعداد مزيد من الدراسات لتنمية المهارات الاجتماعية لدي الأطفال لصغار ذوي اضطراب التوحد.

#### 4-دراسة ( CRIMMINS, DURAND, KAUFMAN, ) (EVERETT)

عنوان الدراسة مؤشرات الجودة الواجب توافرها في برامج التوحد  
٢٠٠١

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلي التعرف على مؤشرات ومعايير الجودة التي تتوفر في برامج ذوي اضطراب التوحد، منهج الدراسة اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التجريبي واستخدام المقاييس التجريبية على مجموعة من الأطفال ذوي اضطراب التوحد، نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلي فاعلية البرنامج إذ لوحظ تحسن ملموس على الطلاب ذوي اضطراب التوحد الذين خضعوا إلي البرنامج الذي يعمل وفق المؤشرات النوعية، كان هناك فروق واضحة بين هؤلاء الطلاب والطلاب الآخرين الذين لم يخضعوا الي البرنامج، توصيات الدراسة: ضرورة تطوير المقاييس النفسية والاساليب العلاجية للأطفال ذوي اضطراب التوحد<sup>(١)</sup>.

#### 5-دراسة (ESCALONA A FIELD 2002)

- أهداف الدراسة: التعرف على تأثيرات التقليد على السلوك الاجتماعي لأطفال التوحد المنهج المستخدم اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لجمع البيانات المرتبطة بالدراسة، نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلي فعالية البرنامج التدريبي في تطوير مهارة التقليد لدي الأطفال التوحديين، أظهروا أن التقليد يعد طريقة فعالة لتسهيل القيام ببعض أنماط السلوك الاجتماعي مثل الاقتراب من الأشخاص

(1) CRIMMINS, D, DURAND, V, KAUFMAN, T, AND EVERETT, 2001; AUTISM PROGRAM QUALITY INDICATORS :A self – review and quality improvement guide for schools and programs serving students with autism spectrum disorders. Albany, New York state Education Department.

(2) Escalona , A., Field ,T, NADEL & LUNDY ,(2002) . Brief report Imitation effects on children with autism. Journal of Autism and Developmental 32, 4.

الأخرين ومحاولة لمسهم والنظر إليهم، توصيات الدراسة: ضرورة الاهتمام ببرامج التدخل المبكر للحد من سلوكيات الأطفال التوحديين

#### 6-دراسة عيد جلال، سجي عبد الله: عن فعالية برنامج إرشادي للآباء لتحسين جودة الحياة لدي أبنائهم ذوي الاحتياجات الخاصة<sup>(١)</sup>.

■ وهدفت الدراسة إلي الكشف عن فاعلية برنامج إرشادي للآباء لتحسين الجودة الحياة وقد توصلت النتائج إلي فعالية البرنامج الإرشادي للآباء في تحسين مستوى جودة الحياة من حيث الأهمية وتحسين مستوى الجودة من حيث الرضا عن الحياة لدي أبنائهم ذوي الاحتياجات الخاصة

#### ❖ سابعاً مجالات الدراسة، الإجراءات المنهجية :

❖ اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الإجراءات المنهجية وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة حيث تتدرج هذه الدراسة

تحت بند (الدراسات الوصفية) التي

❖ تهدف إلي وصف الظاهرة الحالية وتحليلها بواقعها، وذلك للحصول على نتائج وبيانات وتفسرها وتحليلها لفهم العوامل المؤثرة فيها كما استعانت الدراسة بالمنهج المسح الاجتماعي حيث أنه طريقة لتنظيم العمل الميداني ويعني البحث المتعمق لموقف اجتماعي ما، ويصبح هدف المسح الاجتماعي تحقيقاً لمنفعة عملية وعلمية في نفس الوقت<sup>(٢)</sup>.

❖ أدوات الدراسة: في هذه الدراسة قد تم استخدام دليل دراسة حالة وذلك لأهميته :

❖ دليل دراسة الحالة: تعرف دراسة الحالة بأنها وسيلة تتجه إلي جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً أو مجتمعاً محلياً أو مجتمعاً عاماً وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلي تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة، وتعتبر دراسة الحالة إحدى الوسائل المنهجية لجمع المادة وهي تركز أساساً على موقف شمولي سواء بالنسبة للفرد أو الجماعة .

(١) عيد جلال و سجي عبد الله ،دورية علمية ،مجلة التربية الخاصة ،القاهرة ٢٠١٩م.

(٢) عبدالباسط حسن، أصول البحث العلمي الاجتماعي ، مكتب وهبة ، القاهرة ، ١٩٨٢م ، ص ٢٣ .

- ❖ المقابلة: وهي عبارة عن حوار أو محادثة متبادلة بين شخصين أحدهما الباحث والآخر المبحوث، والحوار يأخذ فيها أسلوب الأخذ والعطاء أما الأسئلة فهي في أغلبها غير مقننة<sup>(١)</sup>.
- ❖ **مجالات الدراسة:** المجال الجغرافي المجتمع الذي يتم تطبيق البحث عليه هو موطن البحث (مركز خبراء التربية لذوي الاحتياجات الخاصة ومرضي التوحد)، المجال البشري: وهي تكونت من عينة من العاملين (١٠) داخل المؤسسة العلاجية لمرضي التوحد، المجال الزمني: الفترة التي تستغرقها الدراسة عام (٢٠٢٤)
- ❖ **التوجه النظري للدراسة:** تحتل النظرية العلمية مكانة متميزة في البحث العلمي بصفة عامة، سواء أكان موضوع البحث ظاهرة طبيعية أم ظاهرة إنسانية، ويعلق عليها الباحثون أهمية خاصة في تحديد هوية أي علم من العلوم، حتى ان بعضا من هؤلاء الباحثين يذهب إلى جعل دورها أكثر أهمية من دور المنهج العلمي، بوصف المنهج العلمي شيئا مشاعاً بين كل العلوم أما نظرية أي علم-مثل علم النفس وعلم الاجتماع مثلا، فهي التي تحدد موضوعه وتنظيم عملياته وأدواره، بل وسماته<sup>(٢)</sup>.
- ❖ **نظرية الدور الاجتماعي Social Role Theory** يعرف الدور بأنه نمط من الأفعال أو التصرفات التي يتم تعلمها إما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها الشخص في موقف ما يتضمن تفاعلاً، كما يعرف الدور بأنه السلوك المتوافق مع المعايير الثقافية التي تحدد الحقوق والواجبات الملزمة والمتعلقة بالمكانات التي يشغلها الفرد في البناء الاجتماعي عند تفاعله مع الأفراد في الجماعات المتنوعة<sup>(٣)</sup>.
- ❖ كما يعرف الدور بأنه مجموعة من التوقعات والسلوكيات المتناسبة مع الموقع في البناء الاجتماعي. كما يعرف الدور بأنه السلوك المؤدى بواسطة أشخاص يشغلون مراكز اجتماعية

(١) سامية علي حسانين ، أدوات وطرق البحث الاجتماعي ، مكتبة ريهام ، المنصورة ، ٢٠٢١، ص ٨٥.

(٢) عبد الباسط عبد المعطي ، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد ٣٣، المجلس الوطني.

(٣) حنان شوقي السيد ، دور خدمة الجماعة في التعامل مع الأفكار السلبية الدخيلة على السياق المجتمعي ، القاهرة ، ص ٢٧٩٣.

معينة، والدور هو مجموعة من أنماط السلوك المنظمة والتي يمكن من خلالها القيام بالوظيفة المحددة<sup>(١)</sup>.

#### ❖ النظرية التفاعلية الرمزية: Symbolic Interaction Theory

Theory نظرية التفاعل الرمزي هي إحدى النظريات المهمة في علم النفس الاجتماعي، فهي تركز على الجانب النفسي للفرد من حيث أفكاره وعواطفه وعلاقتها بالوسط الاجتماعي المحيط به، وغالبًا ما تركز هذه النظرية دراستها على الجماعات الصغيرة وعلى العلاقات الاجتماعية الوثيقة التي تحدث بينهم. فهذه النظرية لا ترى الإنسان كائنًا سلبيًا كما يدعي أنصار الوظيفة، ولكنه كائن إيجابي يتخذ قراراته بنفسه. تعتقد التفاعلية الرمزية أن للأفراد القابلية على التفاعل من خلال الرموز المشتركة التي تعطي معنى لأنشطتهم وفعاليتهم. والرموز المشتركة التي يعتمدون عليها في تفاعلهم هي التي تحدد مواضعهم في المجتمع وتفسر سلوكهم اليومي والتفصيلي. كما تعتقد نظرية التفاعل الرمزي أن الحياة الاجتماعية يمكن فهمها من خلال عملية التفاعل والاتصال بين الناس، وتعد اللغة أساسًا حيويًا وواسطة مهمة للتفاعل والاتصال البشري<sup>(٢)</sup>.

#### ❖ أهم الأسس التي تقوم عليها نظرية التفاعل الرمزي:

- ❖ أن الحقيقة الاجتماعية، حقيقة عقلية تقوم على التخيل والتصور.
- ❖ التركيز على قدرة الإنسان على الاتصال من خلال الرموز، وقدرته على تحميلها معان وأفكار ومعلومات يمكن نقلها لغيره.
- ❖ وترى هذه النظرية أن تعرف الفرد على صورة ذاته يحدث من خلال تصور الآخرين له، ومن خلال تصوره لتصور الآخرين له، ومن خلال شعور خاص بالفرد مثل الشعور بالكبرياء، ومن خلال تفاعل الفرد مع الآخرين<sup>(٣)</sup>.

#### المؤسسات العلاجية:

اهتمت مصر برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تحقيقاً مبدأ التربية للجميع وصدرت القرارات واللوائح اللازمة حيث تم عقد مؤتمر التعليم للجميع لمناقشة تجربة الدمج وشارك فيه كل من كل من وزارة التربية والتعليم

(1) Francis j. turner ( Editor ): Social Work treatment ( N. Y , Free press of Macmillan , 1986 ) p 544.

(٢) إحسان محمد الحسن ، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات ، ٢٠٠٩م ، ص ٥٧٥.

(٣) صالح محمد علي أبو جادو ، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ١٩٩٨م ، ص ٦١.

ومنظمة اليونيسكو وهيئة اغاثة الأطفال البريطانية كما اصدرت وزارة التربية والتعليم القرار الوزاري رقم ٩٤ بتاريخ ٢٨-٤-٢٠٠٩ والذي ينص على أن يطبق نظام الدمج للتلاميذ ذوي الإعاقات الطفيفة في جميع مراحل التعليم قبل الجامعي ومرحلة رياض الأطفال لتحقيق التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة وتم عقد العديد المؤتمرات والندوات التي اهتمت بذوي الاحتياجات الخاصة.

### ١- أهمية المؤسسات العلاجية

للمؤسسات العلاجية أهمية كبيرة في أي مجتمع لما تقوم به من وظيفة قومية من حيث الاهتمام بقطاع عريض من المجتمع وهم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة لما توفره لهم من خدمات تربوية وعلاجية تسهم في علاج وتعليم وتأهيل هذه الفئة وترجع أهميه هذه المؤسسات إلي:

- حاجة المعاقين لرعاية النفسية والصحية لإشعارهم بأنهم أفراد نافعون بالمجتمع

- حاجة المعاقين إلي الإحساس بالرضا والمتعة في الحياة دون أن تعمل الإعاقة على شعورهم باليأس
- حاجة المعاقين إلي مساهمتهم في الحياة الاجتماعية والنشاطات المتعددة التي تتناسب وإمكاناتهم
- حاجة المعاقين إلي تحقيق التوافق الشخصي بحيث يتمكن كل منهم من تكوين علاقات اجتماعية
- نقل المعاقين من الحالة التي هم فيها إلي وضع أفضل في شتي المجالات<sup>(١)</sup>.

### ٢- أهداف المؤسسات العلاجية

- ✓ المساهمة في خدمة المجتمع ورعاية أبنائه من ذوي الاحتياجات الخاصة
- ✓ المساهمة في تقديم الخدمات العلاجية والتأهيلية لذوي الاحتياجات الخاصة
- ✓ تقديم المشورة الفنية بمجالات الأنشطة التنموية والتعليمية والتوظيفية والحقوقية للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة مع توفير الخبرة المتخصصة في هذا المجال
- ✓ إقامة المؤتمرات والندوات وورش العمل المرتبطة بمجال ذوي الاحتياجات الخاصة لزيادة الوعي المجتمعي لاحتياجات هذه الفئة

(١) صلاح الدين محمد توفيق، دمج وتمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم والمجتمع الممارسات، مؤتمر كلية التربية، مجلة كلية التربية بنها، ١٠٩٤-٢٠١٧ م.

✓ تشجيع المبادرات والجهود التي تساعد في تحسين نوعية الحياة لذوي الاحتياجات الخاصة ماديا ومعنويا بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني<sup>(١)</sup>.

### ٥- وسائل العلاج المستخدمة مع الطفل التوحدي

تعددت وسائل العلاج المستخدمة نذكر منها ما يلي:

- ١-العلاج الدوائي ويستعمل لتخفيف حالات النشاط المفرط لدي البعض الآخر وهو ليس بعلاج التوحد نفسه بقدر ما هو محاولات لتنشيط مراكز أكري في الدماغ ولم يحقق هذا العلاج نتائج يمكن الاعتماد عليها
- ٢-العلاج السمعي وهو محاولة التأثير على نوعية السمع لدي الطفل وزيادة تركيز (الطفل الذي لا يشكو من مشكله سمعية )
- ٣-العلاج الطبي قد تستخدم بعض العقاقير لدور بسيط في تقليل النشاط الزائد أو علاج الصرع أو الإكتئاب
- ٤-العلاج بالتخاطب لمواجهة قصور النمو اللغوية والقدرة على الإتصال والتواصل الاجتماعي
- ٥-العلاج النفسي خاص لكل طفل يعاني من تأخر لغويا، اجتماعيا، عاطفيا ويحتاج إلي علاج ضبط وتعديل السلوك، التربية الخاصة<sup>(٢)</sup>.
- ٦-معايير تطبيق الجودة لتحسين فرص الحياة لمرضي التوحد في المؤسسات العلاجية

يعد تطبيق الجودة في مراكز ومؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة يعد واجبا إنسانيا قبل أي شئ فهو تأهيل واعاده تأهيل للطاقة البشرية المعطلة التي يفترض أن تستثمر لصالح نفسها ومجتمعها .

➤ أهمية الجودة ومبررات الأخذ بها في المراكز الخاصة والمؤسسات العلاجية

تتلور أهمية الجودة ومبررات الأخذ بها فيما يلي:

- A. ضبط وتطوير النظام الإداري في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة
- B. الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع النواحي الجسمية والعقلية الاجتماعية والنفسية والروحية , وزيادة كفاءات الإداريين والمعلمين والمشرفين والأخصائيين بالمراكز التعليمية والتأهيلية

(١) فاطمة محمود عبد الحليم، فاعلية خدمات وبرامج مركز رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة-مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٢ - ص ١١٤/٥٧-يونيو ٢٠١٤.

(٢) طارش مسلم الشمري، الأطفال التوحديون، ندوة الاعاقات الإنمائية، جامعة الخليج العربي، إبريل ٢٠٠٠.

- C. توفير جو من التفاهم والتعاون, والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة
- D. تمنح الجودة للمؤسسة مزيدا من الإحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي بها<sup>(١)</sup>.

#### ➤ أهداف الجودة

- وتشمل عدة نقاط وهي كما يلي:
- الاستفادة الكاملة من قدرات والكفاءات الموجودة في المؤسسة
- تحسين نتائج أعمال المؤسسة من خلال تغيير جو العمل فيها وذلك بخلق نوع من الشعور بالالتزام لدي القوي العاملة
- تطوير الشعور بالانتماء لدي الأفراد في بيئة العمل
- تنمية أداء المشرفين على جميع المستويات الإدارية وإبراز السمة القيادية لهم وأيضا تشجيع الإبداع لدي العاملين بالمؤسسة وزيادة قدراتهم

- بناء الثقة بين أعضاء التنظيم في كافة المستويات<sup>(٢)</sup>.

#### ➤ معايير الجودة في مراكز ومؤسسات تعليم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة والتوحيدين

تعد قياس الجودة وتطبيقها من أكثر القضايا المهمة في المؤسسات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة ولتجنب الفشل في تطبيق الجودة يجب تحديد التالي:

١- تحديد الأهداف وتحديد الحالات والمشكلات ورصد الموارد ثم وضع الأولويات واتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق الأهداف واستخدام الموارد المتاحة والممكنة في خلال فترة زمنية محددة في ضوء خطة وميزانية لذلك وهناك إعتبرات يجب مراعاتها :

\*-وضع منظومة من المعايير والأسس لتحديد أولوية الخدمات التي يحتاجها ذوي الاحتياجات الخاصة

\*-أن يستند التخطيط لذوي الاحتياجات الخاصة على القواعد والبيانات والمعلومات الحديثة

٢-الإهتمام بالخدمات والرعاية المقدمة داخل المركز وتوفير الدعم اللازم من الأدوات لذوي الاحتياجات الخاصة كمسئولية أولية

(١) جميل رشوان ، تطوير كفاءات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم الجودة الشاملة ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس ، ص ٨/٧ - ٢٠٠٤م.

(2) Jarroson Bruno: un siècle de management a travers les e écrits , edditi on BRUNO ,PARIS ,2000, p 98.

٣- أن يحترم العاملون بالمركز خصوصية وسرية المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة

٤- أن يكون للمركز والمؤسسة رسالة يؤديها وأن يتمتع بإدارة ماهرة في توزيع المهام

٥- أن يتصف القائمون بالعمل داخل المؤسسة بالقيم والأخلاق وأن يتحملوا المسؤولية نحو نقل الخبرة والوقوف على كل ما هو جديد والاتصاف بالعدل والأمانة في أداء مهامهم<sup>(١)</sup>.

وكما أوضحنا سابقا أن معايير الجودة في المراكز تنقسم إلي عدة مراحل أيضا تشير إلى ضرورة وجود المهارات التخطيطية لدي المسؤولين في المؤسسة وهنا يقصد بالمهارة أنها القدرة على الاستخدام الأمثل للمعارف والخبرات من أجل القيام بالأعمال والمسئوليات داخل المجتمع.

#### ٧-متطلبات تطبيق الجودة في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة

يستلزم تطبيق نظام الجودة في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة بعض المتطلبات التي تسبق تطبيقها حتي يمكن للعاملين داخل المركز قبول الفكرة وتطبيقها ويمكن التعرض لتلك المتطلبات من خلال مجموعة من الابعاد وهي كما يلي:

- الكفاية (الجدارة): ويشير هذا البعد إلي حرص إدارة المركز على توفير كوادر مؤهلة ذات معرفة علمية كافية لإعداد طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وتحقيق أهداف ورسالة المركز.
- المجاملة (التعاون): ويشير إلي العلاقات داخل المركز التي ينبغي أن يسودها جو من الاحترام المتبادل، والتعامل الحسن في ظل النظام، والقانون ليوفر جو طيبا فعلا لكل من العاملين والمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة والإداريين داخل المركز
- الاستجابة: ويعني سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية الخارجية والداخلية من حيث توافر الكوادر المؤهلة على المستوي الأكاديمي والإداري القادر على إدارة الوقت وتدعم التغيرات الطارئة وتطبيق الخطط الموضوعية لتجويد مؤسسات ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة
- فهم العملاء: يستلزم فهم المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة وإدراك حاجاتهم التعليمية والتأهيلية ودراسة حاجات المجتمع<sup>(٢)</sup>.

(1) Harris David ,: Thomas ,Educators , attitudes towards the appropriateness of total quality management to education 1995.

(٢) هوزان محمد احمد ،تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،معهد الدراسات التربوية،ص ٦٤ القاهرة.

- الأمان: ويعني توفير خدمات تعليمية وتأهيلية خاصة تتفق والإعاقات المختلفة في بيئة آمنة , وتوفير طبيب مقيم داخل المركز, وسيارة اسعاف وتدريبات على المحافظة على الصحة والسلامة.
- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة: وذلك من خلال اختيار مواقع مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة خاصة تلك التي تقدم خدمات نهائية وتوفير الحافلات وتوفير مراكز في المناطق النائية لتخفيف الضغط على المدن.
- التجسيد المادي: ويتعلق بالخدمات التعليمية والتأهيلية المباشرة مثل القاعات الدراسية والتجهيزات المناسبة لنوعية الإعاقة والمعامل الالكترونية وأدوات العلاج الطبي<sup>(١)</sup>.

#### ٨-مراحل تطبيق الجودة في المؤسسات ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة

- ١- المرحلة الصفرية (مرحلة الاعداد): حيث تعتبر أهم المراحل ففي هذه المرحلة يقرر القادة الحاجة إلي مفهوم الجودة ويتم وضع التخطيط الاستراتيجي الشامل للمؤسسة واتخاذ القرار
- ٢- المرحلة الأولى (مرحلة التخطيط): وهي مرحلة التخطيط وصياغة الأهداف ووضع الاستراتيجيات والسياسات واختيار أعضاء المجلس الاستشاري<sup>(٢)</sup>.
- ٣- المرحلة الثانية (مرحلة التقدير والتفوييم): وتشتمل هذه المرحلة على تفوييم أداء الأفراد ومدي رضا العملاء وتقييم تدريب المديرين والعاملين وإذا لم يكن التدريب الأساسي فعالا فسوف تحتاج المؤسسة إلي وقت لإجراء التعديلات اللازمة في البرامج الضرورية للتدريب
- ٤- المرحلة الثالثة (مرحلة التنفيذ): أي تطبيق الجودة على كافة المستويات مع تقديم المبادرات التدريبية لكل العاملين بالمؤسسة
- ٥- المرحلة الرابعة (مرحلة تبادل ونشر الخبرات): وهي بمثابة مرحلة إستثمار الخبرات والنجاحات إذ يفترض أنه بعد نجاح إدارة الجودة يتم دعوة الاطراف الأخرى المهتمة بالجودة لتبادل الخبرات من خلال عقد ندوات ومجالس الآباء والاجتماعات الدورية من أجل توضيح فلسفة الجودة ومعاييرها والاستعانة بالنماذج الناجحة مع الالتزام بتطوير جميع العاملين لإنجاز أهداف المؤسسة ووجود خطة استراتيجية تحدد

(١) رشا جمال نور الدين الليثي ، الجودة الشاملة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ط١، ص١٩٧ ، ٢٠٠٩.

(٢) مريم محمد الشرقاوي ، الإدارة المدرسية ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ص ٣٦٠ ، ٢٠٠٦م.

أهداف المؤسسة والموارد المتاحة لها وإجراء مراجعات دورية لتدريب الموظفين<sup>(١)</sup>.

### نحو نظرية اجتماعية للواقع الإنساني

نشأت وتطورت النظريات الاجتماعية من خلال مراحل تطور تاريخ الفكر الاجتماعي في إطار عملية من المراجعة الشاملة، التي كانت انعكاساً لعدة تغيرات واقعية، أبرزها محور الإنسان من القهر الواقعي الذي فرض عليه من قبل تحالف قساوسي الكنيسة مع أباطرة السياسة بيد أن عملية المراجعة هذه كانت لها قضاياها موضع الاهتمام في كل مرحلة، ففي مرحلة التنوير تميز البحث الاجتماعي بمحاولة إستكشاف الطبيعة الأساسية للإنسان، غير أنه في أعقاب الثورة الفرنسية ظهرت الاتجاهات النظرية العامة (المثالية الوضعية، النفعية، التجريبية) التي تميزت أنساقها النظرية من حيث طبيعة إدراكها للواقع ونظرتها إليه، وإن استمر اهتمامها الأساسي مركزاً حول الإنسان الذي يتحمل عبء العملية الاجتماعية، وإذا كان علم الاجتماع قد تأسس في أعقاب الثورة الفرنسية ضمن مجموعة العلوم التي تأسست في أعقاب إنتهاء الفلسفة الميتافيزيقية فإن ذلك قد أدى إلي طرح أنساقاً معرفية جديدة تختلف من حيث مكوناتها عن الأنساق الفلسفية السابقة عليها.

ويكشف التشريح الداخلي لنسق التفكير العلمي عن وجود مكونات أساسية:

- المكون الأول هو المعرفة العلمية حيث اتخذت الطابع المنتظم في شكل نظريات

- المكون الثاني المنهج كـمكون في نسق التفكير العلمية

- طبيعة الواقعة أو الحقيقة الاجتماعية

- الأيدولوجيات والمعرفة العلمية في علم الاجتماع

إن السعي لفهم علمي للمجتمع صار الموجه للعلماء الاجتماعيين اهتمامات ثقافية تاريخية فعلية سبيل المثال كان علم الاجتماع الكلاسيكي معنيا منذ نشأته الأولى على وجه الخصوص بالتكامل الاجتماعي والذي يتعرض لخطر داهم بفعل المد الصناعي واقتصاد التبادل الرأسمالي في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر واستكمالاً لتقاليد الفلسفة الأخلاقية والفلسفات الفرنسية لعصر التنوير أراد ماركس وماكس فيبر و دور كايم أن يفهموا ما يدور حولهم في المجتمع والسبب في تغير الأنماط الاجتماعية وكيفية حدوث هذا التغير في المجتمعات الأوروبية المتقدمة، وإضافة إلي ذلك ففي تركيزهم على الجوانب المختلفة من الواقع الإنساني في نظرياتهم صار هؤلاء المنظرون جزءاً من الخيال السياسي في عصرهم إذ بالنسبة لدور

(١) نزيه خالد ، الجودة في الإدارة التربوية والمدرسية والاشراف التربوي، ص٩٩، ٢٠٠٦م.

كايم فإن الخلاص من الفوضى والتناقض بدا في أن سبيل الخلاص هو الاخذ بأخلاقيات جديدة ونواميس أخلاقية وقواعد مغايرة بينما شعر ماركس أن الشكل الرأسمالي في الإنتاج سيترتب عليه حتما تناقض وصراع حتمي بين طبقات المجتمع العاملة والرأسماليين، حيث راي ماركس أن ذلك سيؤدي في النهاية إلي اندلاع ثورة وميلاد مجتمع اشتراكي بينما سيتم حل التناقضات بين العمال والرأسماليين في أعقاب تلك الثورة، ويعيش الناس في مجتمع أكثر انسجاما يشابه الصورة التي رسمها ماركس للمجتمعات القديمة التي سبقت ظهور الرأسمالية<sup>(١)</sup>.

### تحليل نتائج الدراسة (تحليل البيانات الخاصة بدليل دراسة الحالة )

قامت الباحثة بعمل دليل دراسة الحالة وتطبيقه على عدد من العاملين بالمؤسسة العلاجية (مركز خبراء التربية لذوي الاحتياجات الخاصة ومرضي التوحد بالمنصورة )، وقد تنوعت خصائص الحالات من حيث السن والنوع والوظيفة، والمهارات التي اكتسبها من خلال عمله واحتكاكه اليومي بالمؤسسة العلاجية، ويتضح ذلك من خلال التحليل الإحصائي كما يلي:

جدول (١) الخصائص الأساسية لحالات الدراسة وهي كالتالي :

م	النوع	السن	الوظيفة
١	أنثى	٤٠	مدير المؤسسة العلاجية
٢	أنثى	٣٨	أخصائي نفسي و توحد
٣	أنثى	٣٤	أخصائي نفسي وتعديل سلوك
٤	أنثى	٢٩	أخصائي تخاطب
٥	أنثى	٢٧	أخصائي تخاطب

م	النوع	السن	الوظيفة
٦	ذكر	٤٣	متخصص في المهارات الاجتماعية والتواصلية
٧	ذكر	٤٠	أخصائي اجتماعي
٨	أنثى	٣٢	أخصائي توحد
٩	أنثى	٢٨	أخصائي نفسي
١٠	أنثى	٣٠	أخصائي تعديل سلوك

### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ١ :

مدير المؤسسة العلاجية له خبرة كبيرة في مجال العمل في المؤسسات العلاجية عن طريق الخدمات والبرامج المقدمة داخل المؤسسة

(١) ثروت علي الديب، المدارس الاجتماعية المعاصرة، ص ١٥/٥، كلية الآداب، جامعة المنصورة ٢٠٢١م.

-وأكد أنه لا بد من وجود سبل وطرق من خلالها يتم التحسين المستمر في الأداء داخل المؤسسة، من خلال تدعيم العاملين وتدريبهم المستمر والاجتماعات الدورية وتخصيص حوافز ومكافآت لهم .  
-لا يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي كأساس للتحسين المستمر -يجب أن تعمل المؤسسات العلاجية على توفير المتطلبات الأساسية لمعايير إدارة الجودة

#### **مواطن الاتفاق مع الدراسة:**

اتفقت الحالة الأولى مع الدراسة الحالية في أنه لا بد من وجود سبل وطرق من خلالها يتم التحسين المستمر في الأداء داخل المؤسسة، ويجب أن تعمل المؤسسات العلاجية على توفير المتطلبات الأساسية لمعايير إدارة الجودة وفق متطلبات أساسية لمعايير الجودة.

#### **مواطن الاختلاف مع الدراسة:**

فقد اختلفت الحالة الأولى مع الدراسة في أنه لا يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي كأساس للتحسين المستمر .

#### **تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٢:**

- أخصائي نفسي وتوحد في المؤسسة العلاجية لها خبرة كبيرة في المؤسسات العلاجية ولها دور فعال في التعامل مع المرضى مثل تعديل السلوكيات الخاصة بالحالات وأيضا علاج مرضي التوحد.  
- حيث أشارت إلي أنه لا بد أن يوجد خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة وذلك من خلال تحديد أهداف استراتيجية لتحقيق معايير الجودة

-لا يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر

#### **مواطن الاتفاق مع الدراسة**

اتفقت الحالة الثانية مع الدراسة الحالية في وجود مبادرات كافية لتطبيق الجودة في المؤسسات العلاجية، وأيضا هناك دور فعلي للمؤسسة العلاجية في علاج مرضي التوحد

#### **مواطن الاختلاف مع الدراسة:**

قد اختلفت الحالة الثانية مع الدراسة لا تعمل المؤسسات العلاجية على توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة وفق متطلبات المؤسسة من توعية وفهم

#### **تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٣:**

-أخصائي نفسي وتعديل سلوك بالمؤسسة العلاجية، تؤكد على أهمية دور المؤسسة العلاجية في علاج وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة بصفة عامة ومرضي التوحد بصفة

خاصة وذلك من خلال وجود برامج عاجية وتأهيلية، و نفسية وبرامج خاصة بتعديل السلوك  
-لا يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر  
-تعمل المؤسسات العلاجية على توفير متطلبات الأساسية لتطبيق معايير إدارة الجودة وفق متطلبات المؤسسة من تدريب وتوعية .

#### مواطن الاتفاق مع الدراسة

اتفقت الحالة الثالثة مع الدراسة في ضرورة الاهتمام بمعايير إدارة الجودة باعتبارها محدد لعملية ضمان الجودة في المؤسسات التي تهدف إلي الربح، وأن الجودة إحدى أدوات الإصلاح .

#### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٤ :

-أخصائي تخاطب بالمؤسسة العلاجية لديها خبرة كبيرة في التعامل مع المؤسسات العلاجية من خلال تعاملها اليومي بالمؤسسة  
-أكدت على أن تعمل المؤسسة العلاجية على التحسين المستمر للبرامج والخطط العلاجية  
-أكدت أنه لا بد من أن يتم الاستفادة من الخبرة الأجنبية لتطوير وتحسين معايير الجودة

-أكدت ضرورة وجود برامج إرشادية بالمؤسسات العلاجية بأهمية وضع معايير لتحقيق الجودة

#### مواطن الاتفاق مع الدراسة:

اتفقت الحالة الرابعة مع الدراسة الحالية أن تحديد مهارات وخبرات ومؤهلات المسؤولين عن تطبيق معايير الجودة في المؤسسات العلاجية أمر هام لتحقيق معايير الجودة

#### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٥

-أخصائي تخاطب بالمؤسسة لديها خبرة كبيرة في التعامل مع الحالات من خلال تعاملها باستمرار مع الحالات وأيضاً اكتسابها تلك الخبرات من خلال تدريبها باستمرار

-وأكدت على أهمية وجود مبادرات كافية لتطبيق معايير الجودة في المؤسسة عن طريق قناعة الإدارة بأن من يقوم بإدارة نشاط الجودة متخصص وممارس ومؤهل لتطبيقات معايير الجودة

-أكدت أيضاً على تدعيم المسؤولين بالمؤسسة بالجودة مادياً ومعنوياً

#### مواطن الاتفاق مع الدراسة:

اتفقت الحالة الخامسة مع الدراسة لا بد من تطوير أداء العاملين بالمؤسسات العلاجية عن طريق وضع خطط تدريبية وبرامج توعوية بأهمية تطبيق

الجودة، وأن تطبيق معايير إدارة الجودة له أثر إيجابي على الإصلاح المؤسسي بالمؤسسة

#### مواطن الاختلاف مع الدراسة:

اختلفت الحالة الخامسة في أن تطبيق الجودة لا يتم على أساس قياس وتحليل النتائج والبدء في التحسين المستمر .

#### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٦

-متخصص في المهارات الاجتماعية والتواصلية له خبرة كبيرة في العمل في بالمؤسسات العلاجية ويؤكد أن للمؤسسة العلاجية لها دور فعلي ورئيسي في علاج مرضى التوحد

-أكد على أنه لا يوجد مبادرات كافية لتطبيق العمل بمعايير إدارة الجودة بالمؤسسات العلاجية، يؤكد أيضا على ضرورة وضع خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة

-تعمل المؤسسات العلاجية على توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير الجودة وفق متطلبات المؤسسة من تدريب وتوعية من خلال تصميم برنامج وفق متطلبات تحقيق الجودة

#### مواطن الاتفاق مع الدراسة:

اتفقت الحالة السادسة مع الدراسة في ضرورة توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير الجودة داخل المؤسسة العلاجية

#### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٧

-أخصائي اجتماعي بالمؤسسة العلاجية أكد على وجود مبادرات كافية لتطبيق الجودة في المؤسسات العلاجية عن طريق تدعيم جهود العاملين لتحقيق تطبيقات الجودة، وتخصيص حوافز ومكافآت تشجع على تحسين الجودة .

– توجد لدي المؤسسات العلاجية خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة وذلك عن طريق صياغة الأهداف والسياسات وفق مستجدات المؤسسة

-يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر

#### مواطن الاتفاق مع الدراسة

اتفقت الحالة السابعة مع الدراسة في إن عدم عمل برامج تدريبية وتنفيذية للعاملين بالمؤسسات العلاجية يؤثر سلبا على تطبيق معايير الجودة .

– ضرورة وجود خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة من خلال صياغة الأهداف وفق مستجدات المؤسسة

### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٨

-أخصائي توحد لها خبرة واسعة في التعامل مع أطفال التوحد بالمؤسسة العلاجية

-أكدت على وجود مبادرات كافية لتطبيق معايير الجودة في المؤسسات العلاجية

-لا يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر

### مواطن الاتفاق مع الدراسة

اتفقت الحالة الثامنة مع الدراسة في أهمية وضع برامج إرشادية بالمؤسسات العلاجية بأهمية معايير الجودة، لابد من توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير الجودة وفق متطلبات المؤسسة، أهمية توفير كافة الخبرات المؤهلة لتحقيق كافة تطبيقات الجودة

### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ٩

-أخصائي نفسي لديها خبرة كبيرة في التعامل مع الحالات وذلك من خلال عملها اليومي بالمؤسسة العلاجية وأكدت على أهمية العمل بمعايير الجودة بالمؤسسات لما لها من أهمية كبيرة في التحسين المستمر وبالتالي الوصول إلي الأهداف العامة للمؤسسات العلاجية

-لابد أن تكون لدي الإدارة قناعة بأن من يقوم بإدارة المؤسسات العلاجية متخصص وممارس ومؤهل لتطبيقات معايير الجودة

-توجد لدي المؤسسات العلاجية خطط وأهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة

### مواطن الاتفاق مع الدراسة:

اتفقت الحالة التاسعة مع الدراسة في ضرورة توفير متطلبات معايير إدارة الجودة بالمؤسسة العلاجية ضمن مستجدات متطلبات المؤسسة، أهمية تدريب الكادر البشري والعمل على تحسين الأداء ضمن معايير الجودة

### تحليل وتعليق على دراسة الحالة رقم ١٠:

• -أخصائي تعديل سلوك ديها خبرة كبيرة بالمؤسسة العلاجية وذلك من خلال عملها والاحتكاك اليومي بالحالات المرضية أكدت على أهمية الجودة بصفة عامة في شتي المجالات الحياتية لما تمثله من أهمية كبيرة في المؤسسات

• -أكدت على هناك دور فعلي للمؤسسة العلاجية في علاج مرضي التوحد وتقديم كافة الخدمات العلاجية والتعليمية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة

- أكدت على أنه يوجد لدى المؤسسة خطط وأهداف استراتيجية لتحقيق معايير الجودة وبالتالي تحسين أداء المؤسسة العلاجية، يتم استخدام معايير الجودة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر
- أهمية وضع خطط وبرامج تدريبية بصفة دورية للعاملين بأهمية تطبيق الجودة في المؤسسات العلاجية

### أوجه الاتفاق مع الدراسة

اتفقت الحالة العاشرة مع الدراسة في أهمية دور المؤسسات العلاجية لعلاج مرضي التوحد، أهمية تطبيق معايير الجودة في المؤسسات العلاجية، لا بد من أن يكون لدى المؤسسات خطط وأهداف استراتيجية لتطبيقات معايير الجودة .

### ثامنا نتائج الدراسة توصلت هذه الدراسة إلى

- هناك علاقة بين تحسين الأداء بوجه عام داخل المؤسسة العلاجية وبين تقديم الخدمة العلاجية بشكل أفضل للوصول إلي الأهداف المنشودة
- توصلت الدراسة إلي أهمية الدور الفعلي للمؤسسة العلاجية في علاج وتأهيل مرضي التوحد، هناك أهمية واهتمام كبير بتطبيق معايير الجودة والعمل الدائم على تحسينها وذلك من خلال الاهتمام بالكادر البشري وتدريبه الدائم والحث على عمل ورش عمل بطريقة مستمرة، مواكبة التقدم الحديث في سبل العلاج
- هناك اهتمام كبير داخل المؤسسة بالطفل التوحدي وذلك من خلال تقديم كافة البرامج العلاجية والتعليمية والاجتماعية والترفيهية والنفسية لخدمتهم
- هناك علاقة محبة وتعاون بين المؤسسة العلاجية وبين أسر مرضي التوحد

### توصيات الدراسة

- ضرورة الاهتمام بالجودة والعمل بها في شتي المجالات داخل المجتمع لما لها من أهمية كبيرة في تحسين رفاهية الإنسان
- العمل على خلق بيئة سليمة خالية من كافة الأمور السلبية لمرضي التوحد لكي ينعموا بحياة أفضل في المجتمع

### خاتمة

زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بدراسة الجودة الأمر الذي يفرض على الباحثين والمهتمين بقضايا رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة عامة وقضايا مرضي التوحد خاصة , ومشكلاتهم وهذا ما حاولت الدراسة الراهنة تسليط الضوء عليها حيث توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج وهي هناك علاقة بين تحسين الأداء بوجه عام داخل المؤسسة العلاجية وبين تقديم الخدمة العلاجية بشكل أفضل للوصول إلي الأهداف المنشودة، وأيضا توصلت

الدراسة إلي أهمية الدور الفعلي للمؤسسة العلاجية في علاج وتأهيل مرضي التوحد، هناك أهمية واهتمام كبير بتطبيق معايير الجودة والعمل الدائم على تحسينها وذلك من خلال الاهتمام بالكادر البشري وتدريبه الدائم والحث على عمل ورش عمل بطريقة مستمرة، مواكبة التقدم الحديث في سبل العلاج كما طرحت العديد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بالجودة والعمل بها في شتي المجالات داخل المجتمع لما لها من أهمية كبيرة في تحسين رفاهية الإنسان، العمل على خلق بيئة سليمة خالية من كافة الأمور السلبية لمرضي التوحد لكي ينعموا بحياة أفضل في المجتمع.

### قائمة المراجع (أولا المراجع العربية )

- ١- فوزية رمضان، دراسات في علم الاجتماع الطبي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، ١٩٨٥، م
- ٢- غازي فرحان، خدمات الإيواء في المستشفيات، دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ١٩٩٩م ص ٨
- ٣- علا عبد الباقي إبراهيم، اضطراب التوحد الأوتيزم، مطبعة عالم الكتب، ط ١، القاهرة ٢٠١١، ص ١١
- ٤- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لمجلس التعاون الخليجي، الدليل الموحد لمصطلحات الإعاقة والتربية الخاصة والتأهيل، السعودية ٢٠٠١ ص ٣٧
- ٥- عبد الحق حميش، الرعاية الاجتماعية في الاسلام، مطبعة جامعة الشارقة، الشارقة ٢٠٠٧، ص ٣٧/٣٨
- ٦- محفوظ أحمد، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار الأول للنشر، عمان، ٢٠٠٤م، ص ٣٢
- ٧- عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة، دار وائل للنشر، عمان ط١، ٢٠٠١، ص ١٧
- ٨- إيريني سمير، مجلة التربية الخاصة؛ جامعة الزقازيق كلية علوم الإعاقة والتأهيل، عدد ١٢، أغسطس، ص ٥١/٧٣، ٢٠١٥م
- ٩- هيثم شكوكاني، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية العدد ٤ - مجلد ٤٥-ملحق ١، من ص ١/٢٦ الأردن ٢٠١٨ م
- ١٠- دينا مصطفى، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، جامعة الأميرة نورة عبد الرحمن، مج (٤)؛ ع (٤) نيسان، من ص ١٢٧/١٠٧- ٢٠١٨ م
- ١١- عيد جلال و سجي عبد الله، دورية علمية، مجلة التربية الخاصة، القاهرة ٢٠١٩م

- ١٢- عبدالباسط حسن، أصول البحث العلمي الاجتماعي، مكتب وهبة، القاهرة، ١٩٨٢م، ص ٢٣
- ١٣- سامية على حسنين، أدوات وطرق البحث الاجتماعي، مكتبة ريهام، المنصورة، ٢٠٢١، ص ٨٥ ١٤- عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، سلسلة عالم المعرفة، العدد ٣٣، المجلس الوطني
- ١٥- حنان شوقي السيد، دور خدمة الجماعة في التعامل مع الأفكار السلبية الدخيلة على السياق المجتمعي، القاهرة، ص ٢٧٩٣
- ١٦- إحسان محمد الحسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ٢٠٠٩م، ص ٥٧٥.
- ١٧- صالح محمد على أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ١٩٩٨م، ص ٦١
- ١٨- صلاح الدين محمد توفيق، دمج وتمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم والمجتمع الممارسات، مؤتمر كلية التربية، مجلة كلية التربية بنها، ع ١٠٩٦-٢٠١٧ م
- ١٩-فاطمة محمود عبد الحليم، فاعلية خدمات وبرامج مركز رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة-مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٢، ص ٥٧/١١٤-يونيو ٢٠١٤
- ٢٠- طارش مسلم الشمري، الأطفال التوحديون، ندوة الاعاقات الإنمائية، جامعة الخليج العربي، إبريل ٢٠٠٠
- ٢١- جميل رشوان، تطوير كفاءات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، ص ٨/٧- ٢٠٠٤م
- ٢٢-هوزان محمد احمد، تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات التربوية، ص ٦٤ القاهرة
- ٢٣-رشا جمال نور الدين الليثي، الجودة الشاملة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، دار الفكر العربي، ط١، ص ١٩٧، ٢٠٠٩
- ٢٤-مريم محمد الشرقاوي، الإدارة المدرسية، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ص ٣٦٠، ٢٠٠٦م
- ٢٥- نزيه خالد، الجودة في الإدارة التربوية والمدرسية والاشراف التربوي، ص ٩٩، ٢٠٠٦م
- ٢٦- ثروت على الديب، المدارس الاجتماعية المعاصرة، ص ١٥/٥، كلية الآداب، جامعة المنصورة ٢٠٢١م

### ثانيا المراجع الأجنبية:

- 1-scheuerman, webber, 2002, Autismteaching does make a dfference, Canada, wadasworth, Thomson learning
- 2-Barry renders, Jay heizer, principles of opratiok management, Boston, 1994, p9
- 3-CRIMMINS, D, DURAND, V, KAUFMAN, T, AND EVERETT, 2001; AUTISM PROGRAM QUALITY INDICATORS: A self – review and quality improvement guide for schools and programs serving students with autism spectrum disorders
- 4-Escalona, A , Field, T, NADEL &LUNDY, (2002). Brief, report: Imitation effects on children with autism. Journal of Autism and Developmental 32,
- 5-Francis j. turner (Editor): Social Work treatment (N. Y, Free, press of Macmillan, 1986) p 544
- 6-Jarroson Bruno: UN siècle de management a Travers les e écrits, edditi on BRUNO, PARIS, 2000, p 98
- 7- Harris David, Thomas, Educators, attitudes towards the, appropriateness of total quality management to education 1995.