

تعاطف المرشد السياحي مع السياح من ذوي اضطراب التوحد (دراسة تحليلية)

حسن عبدعلي جواد عيسى خياط /دبلوم عالي/ إرشاد سياحي
م.د زينب صادق مصطفى / الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية

P: ISSN : 1813-6729

E : ISSN : 2707-1359

<https://doi.org/10.31272/jae.i136.1155>

المستخلص

معنى الإرشاد بشكل بسيط هو أن يرشد إنساناً إنسان آخر ، يعني الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف ببسر وسهولة وبدون مشاكل وبأقل الكلف سالكاً أسهل الطرق وأقصرها وموفراً له أثناء هذه الرحلة ما يساعده على بلوغ الهدف

تعد الرحلة السياحية الفرصة الملائمة التي يمكن استثمارها لتدعيم اتجاه دمج ذوي الاحتياجات الخاصة مع الأشخاص العاديين ، لانهم في المقام الأول بشر ، وعندما ينخرطون في أنشطة الرحلة السياحية تنوب الفوارق بينهم وخاصة إذا كانت هذه الأنشطة تناسب كل منهم والدمج يشير إلى التواجد الآمن ضمن أنشطة الرحلة السياحية من الناحية الدينية والاجتماعية والصحية والنفسية لذوي الاحتياجات الخاصة ومنهم الأشخاص الذين يعانون من اضطراب التوحد ، وخلال الرحلة يجب ان يظهر المرشد استعداداً لمساعدة السائح في مجالات أوسع من الإرشاد السياحي ، أي أن يكون استعداد المرشد للمساعدة واضحاً في الأفعال والأقوال وأن يتعاطف مع الأشخاص من هذه الفئة حتى يتمكن من فهمهم وفي ضوء ذلك نشأ التساؤل الرئيس للدراسة وهو (كيف يتعاطف المرشد السياحي مع السياح ذوي اضطراب التوحد خلال الرحلة السياحية ؟) ، لقد هدفت الدراسة الى توضيح من هم الأشخاص الذين يعانون من اضطراب التوحد وماهي الاساليب الواجب على المرشد السياحي اعتمادها خلال تعامله مع السياح من هذه الفئة وخلصت الدراسة الى ان مشاركة ذوي اضطراب التوحد في الأنشطة الترفيهية مرتبطة بالتنمية الإيجابية والترفيه البدني والعقلي لهم ، ويساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية ، علاوة على ذلك أهمية الأنشطة السياحية والرياضية وتأثيرها الفعال على الصحة و التفاعل الاجتماعي و الثقة بالنفس ، واهمية التعاطف الايجابي للمرشد السياحي مع هؤلاء الأشخاص من اجل نجاح رحلتهم السياحية.

الكلمات المفتاحية : المرشد السياحي ، اضطراب التوحد ، سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة



مجلة الإدارة والاقتصاد

مجلد 47 / العدد 136 / كانون الاول / 2022

الصفحات : 39 - 49

المقدمة

تأتي أهمية السياحة والسفر في تأثيرها في النفس ، ففي صخب الحياة تتأثر أغلب مراكز الجسم ، ويلجأ الافراد الى الهروب بعيداً عن أجواء المدينة والضوضاء واللجوء إلى أجواء الراحة والترفيه . ولكون سوق السياحة ينمو بسرعة على الصعيد العالمي سعت الكثير من الدول إلى إيجاد وخلق أنماط سياحية جديدة تتلاءم مع مختلف شرائح المجتمع وتوفير الوسائل التي تساهم في نجاح تلك الأنماط السياحية، ومن هذه الأنماط سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة والتي شملت رحلات تضم سياح من فئة ذوي اضطراب التوحد. إذ تحقق البرامج السياحية لهذه الرحلات نمواً معرفياً وإدراكياً واجتماعياً وأخلاقياً وتعزز الثقة بالنفس لدى المعاق ، وتزيد من مستوى تكيفه واندماجه بالمجتمع. فيتم دمج المعاق مع أقرانه عبر أنشطة ترويحية تنمي لديه أساليب التعاون والتعامل مع الآخرين وترفع من مستوى تقديره لذاته وتزيد في فاعليته للمشاركة الاجتماعية التي تخفف من مشاعر العزلة والاكتئاب والمشاعر السلبية التي فرضها عليه تخلفه الوظيفي. و يلعب المرشد السياحي دوراً هاماً في إنجاح هذه الرحلات من خلال اختيار بيئة صديقة للمعاق وتلبي احتياجاته بكافة الخدمات المقدمة في الرحلة السياحية من (نقل ، إقامة ، طعام ، جولات ، خدمات اضافية) اضافة الى اختيار افضل الوسائل والتدابير التي تمكنه من التعامل مع المعاق بشكل يحفظ له انسانيته

أولاً / مشكلة الدراسة

أن المشاعر الإنسانية لا تنمو معزولة عن غيرها من عناصر الحياة النفسية ، وأن العوامل النفسية المؤثرة في العاطفة تعمل في تكوين شخصية الفرد وعلى اثبات ذاته ، وفي النشاط السياحي وعن طريق هذا الاثبات وفي سبيل تحقيقه ، يدمج عالم المرشد بعالم السائح بمشاركته له باعتباره من أكثر العناصر المقدمة للخدمة تواجداً مع السياح لذلك يجب ان يكون رحيماً بهم ومحبا لهم ولطيفاً معهم، و أكثر وعياً ويقظة باحتياجاتهم ورغباتهم و السعي الى توفير الخدمة لهم . ومن ذلك انطلقت هذه الدراسة للاستجابة على التساؤل الرئيس التالي : كيف يتعاطف المرشد السياحي مع السائح الذي يعاني من اضطراب التوحد ؟ .

ثانياً : هدف الدراسة

هدفت الدراسة الى توضيح مايلي:

- ✓ ماهو المقصود بالتعاطف ، المرشد السياحي ، ذوي اضطراب التوحد ؟
- ✓ كيف يكون تعاطف المرشد السياحي مع ذوي اضطراب التوحد ؟
- ✓ ما أهمية السياحة والترفيه والسفر في حياة ذوي اضطراب التوحد ؟

ثالثاً / أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في معرفة اثر التعاطف في العملية الإرشادية ، وأهمية تحلي المرشد السياحي بهذه الصفة أو القدرة كجزء من مسؤوليته تجاه افراد المجموعة السياحية ، لكي يستطيع أن يتعامل مع السائح الذي يعاني من اضطراب التوحد ، لأنه يجب أن يشعر بمشكلة السائح ويشعر ويحس بما يحس به السائح ، وبالتالي يؤدي التعاطف دوراً في مساعدة كل من المرشد والسائح في آن واحد ، وكذلك توجيه الانتباه لتلك الفئات في المجتمع وكيفية التعامل معهم .

رابعاً / منهج الدراسة

لغرض الوصول إلى الأهداف التي يطمح إليها الباحثين تم اعتماد المنهج التحليلي الذي يعتمد على تفكيك العناصر الأساسية للمشكلة ، ومن ثمّ دراستها بأسلوب متعمق، وحسب مامتوفر من مصادر ودراسات وابحاث تتعلق بمشكلة الدراسة

خامساً / الدراسات السابقة

اهتم العديد من الباحثين بموضوع السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلبات مشاركتهم في الرحلات السياحية وهناك من ركز في دراسته على الاشخاص الذين يعانون من اضطرابات التوحد والمشاكل التي يعانون منها خلال مشاركتهم مع عوائلهم في الرحلات السياحية او قضاء العطل والاجازات ، وهذا ملخص ببعض الدراسات والتي كانت ممهدة لكتابة بحثنا هذا

ت	اسم الباحث	عنوان الدراسة	البلد	السنة	اهداف البحث وتوصياته
1	ديان سدجلي واخرون	TOURISM AND AUTISM: JOURNEYS OF MIXED EMOTIONS	المملكة المتحدة	2017	تقوم الدراسة على معرفة التجارب المعيشية لأمهات الاطفال الذين يعانون من اضطراب التوحد ويناقش التجارب العاطفية واليومية لرعاية طفل مصاب بالتوحد خلال السفر ، وتوصلت الدراسة الى اهمية الوعي باحتياجات الاطفال الذين يعانون من اضطرابات التوحد وتحقيق الشراكة المهنية بين العاملين بالنشاط السياحي والمختصين بالعلاج النفسي والسريري
2	محمود رمضان العزب	السياحة واطفال التوحد : استكشاف العلاقة مابين التعاطف والمسؤولية الاجتماعية والحق في السياحة	مصر	2018	هدفت الدراسة الى محاولة توجيه الانتباه الى فئة الاشخاص الذين يعانون من اضطرابات التوحد وابرار الدور الانساني للسياحة في التعامل معهم ، وذلك من خلال دراسة ميدانية شملت اجراء مقابلات مع الاطراف ذوي العلاقة المباشرة باطفال التوحد مثل الامهات والاباء والمختصين ومقدمي الرعاية ومديري شركات السياحة وقد اظهرت الدراسة وجود العديد من المواقف والمشاعر العاطفية الايجابية والسلبية التي يتعرض لها الاطفال واسرهم اثناء الرحلات السياحية
3	غردريك سينا واخرون	Personalized Tourist Guide for People with Autism	ايطاليا	2020	هدف البحث الى دعم ذوي اضطرابات التوحد في استكشاف مناطق جغرافية جديدة من خلال تقديم دليل سياحي متنقل يساعد المسافرين لزيارة اماكن جديدة وسعت الدراسة تطوير خرائط حضرية تفاعلية شخصية للتوحد ، مصممة لمساعدة المواطنين المصابين بالتوحد في تحركاتهم اليومية. تظهر الخريطة بعض نقاط الزيارة الامنة لمثل هؤلاء الافراد

المبحث الاول مفاهيم الدراسة

لغرض ازالة الغموض وتقريب الافكار من ذهن القارئ سيتم في هذا المبحث بيان اهم التعاريف و المفاهيم لجميع المصطلحات والمتغيرات لموضوع الدراسة بشكل متسلسل

1- مفهوم التعاطف :

يقصد بالتعاطف القدرة على معرفة وفهم وتقدير مشاعر السائح وذلك بأن يكون لدى المرشد القدرة على معرفة كيف ، ولماذا يشعر السياح بما يشعرون ؟ ⁽¹⁾ . او هو قدرة المرشد على تخيل نفسه في موقف السائح ، والإحساس بمشاعره ، والقدرة على وضع نفسه مكان السائح ، وعلى الرؤية بعيونه ، والإحساس بقلبه ⁽²⁾ . او انه استجابة انفعالية لدى المرشد تتميز ببعض المشاعر مثل : الشفقة ، اللطف ، رقة القلب ، ويحدث هذا التعاطف من خلال تبني منظور الآخر الذي يعاني متاعب معينة ، من خلال التشابه مع الآخر والصداقة والألفة ⁽³⁾ .

لقد أولى الإسلام التعاطف أهمية كبيرة ، وأكد عليه القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، حيث أن أكدت الشريعة الإسلامية على القيم الخلقية مثل التعاون والإيثار والتعاطف والرحمة ، ومن محاسن الأخلاق التي عمل على تأصيلها عند المسلمين هو أن يكون التعاطف العروة التي يعتصم بها المسلمين ، وبعث الله سبحانه وتعالى رسول الرحمة محمد (ص) إذ قال في محكم كتابه الكريم (وما أرسلناك إلا رحمةً للعالمين) ⁴ . وانزل عليه القرآن (وإنه لهدى ورحمةً للمؤمنين) ⁽⁵⁾ . كما أوصى رسول الله (ص) بالتعاطف بقوله : مثل المؤمنين في توادهم

¹ Baron ، A . 2000 ، Practical Guide for Applying Emotional Intelligence to Improve personal and Organize tional Effectiveness ، New York ، Academic press ، p.145 .

² بينك ، دانيال أتنش ، عقل جديد كامل ، ترجمة : مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية ، 2010م ، ص 159

³ العنابي ، حنان ، المساعدة والايثار لدى عينة من معلمي الأطفال في الأردن ، مجلة جامعة النجاح للابحاث (العلوم الإنسانية) ، العدد 4 ، 2007م ، ص 1057 .

⁴ القرآن الكريم ، سورة الانبياء ، آية رقم 107 .

⁵ القرآن الكريم ، سورة النمل ، آية رقم 77 .

وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى⁽⁶⁾. وذكر عن الإمام الصادق (ع) في باب التراحم والتعاطف أنه قال: تواصلوا وتباروا وتراحموا وتعاطفوا⁽⁷⁾.

2- مفهوم المرشد السياحي: معنى الإرشاد بشكل بسيط هو أن يرشد إنساناً إنساناً آخر، يعني الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف ببسر وسهولة وبدون مشاكل وبأقل الكلف سالماً أسهل الطرق وأقصرها وموفراً له أثناء هذه الرحلة ما يساعده على بلوغ الهدف⁽⁸⁾. **والإرشاد اصطلاحاً هو:** التنظيم والإدارة والتوجيه⁽⁹⁾. ومصطلح الإرشاد السياحي مصطلح حديث وهو يعني قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم البلد المضيف⁽¹⁰⁾.

والإرشاد السياحي رسالة ذات شأن عظيم، لأنه ينقل حضارة الأمة وسموها ورفعتها وفق مضمون أخلاقي يقوم على أسس وضوابط ومعايير هادفة ولما لها من تأثير عظيم في حاضر الأمة ومستقبلها، وذلك من خلال نشر الثقافات بين المجتمعات ويتجلى سمو هذه المهنة ورفعتها في مضمونها الأخلاقي الذي يحدد مسارها المسلكي. يعد المرشد هو وجه البلد. وغالباً مايكون المرشد أول من يلتقي السائح واخرمن يودعه، فهو ملازم له في حله وترحاله واكثرمن يعرف عن حاجاته، انطباعاته، ومشاكله، وكذلك أول الاشخاص بتشكيل الانطباع، وربما الدائم في ذهن السائح⁽¹¹⁾ يعرف المرشد السياحي بصورة عامة بأنه " الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحية عن الآثار، والمعالم السياحية للسائحين والرد على استفساراتهم التي يوجهونها اليه في جميع الاماكن التي يزورونها مثل المتاحف والمناطق الاثرية مقابل اجر معين⁽¹²⁾.

3- مفهوم التوحد: اضطراب التوحد هو أحد الاضطرابات النمائية المعقدة التي تظهر خلال السنوات الثلاث الأولى من عمر الشخص، ويؤثر على جميع جوانب نموه وكذلك يؤثر على التواصل سواء كان لفظي أو غير لفظي وأيضاً على العلاقات الاجتماعية وعلى بعض القدرات العقلية للأطفال ذوي اضطراب التوحد، وعادة يظهر بنسبة كبيرة في الذكور عن الإناث، ويستمر هذا النوع من الاضطرابات مع الطفل منذ ظهوره وإلى مدى حياته أي لا يحدث شفاء منه وقد يتحسن بالتدخل العلاجي المبكر⁽¹³⁾. ويعرف أيضاً بأنه: اضطراب في النمو العصبي يؤثر على التطور في ثلاث مجالات أساسية هي: التواصل، المهارات الاجتماعية، التخيل، ويظهر في جميع أنحاء العالم وبمختلف الجنسيات والطبقات الاجتماعية بالتساوي⁽¹⁴⁾. ومن مظاهرها اهتمام الطفل بالأنشطة المتكررة والحركات النمطية ومقاومته للتغير البيئي والروتين اليومي وكذلك الاستجابات غير العادية أو الطبيعية للخبرات الحسية⁽¹⁵⁾. ويعد من اعاقات النمو المزمنة التي تنتج عنها اضطرابات واضحة في النمو (الحركي، الاجتماعي، الانفعالي، اللغوي) والمصحوبة بأنماط سلوكية شاذة حيث تظهر على معظم الأطفال التوحديين مؤشرات دالة عن مظاهر قصور ناجمة عن التوحد وهي (قصور حسي، العزلة العاطفية والبرود الانفعالي، الاندماج الطويل في تصرفات نمطية متكررة، موجات من الغضب والعدوان على النفس والغير،

⁶ الملك، حاجة حسن، أثر الحرمان من الوالدين في تطوير التعاطف عن الطفل السوداني، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، كلية التربية - ابن رشد، 2000م، ص 6.

⁷ حجازي، محمد عبد الواحد، دائرة التعاطف الإنساني، التربعان للنشر، الكويت، ط 1، 1983م، ص 155.

⁸ الحوري، مثنى طه، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق، عمان، د.ط، 2013م، ص 81 - 82.

⁹ الحوري، مثنى طه، الإرشاد السياحي، مصدر سابق ص 117.

¹⁰ السعيد، عصام حسن، نظم المعلومات السياحية، دار الراية، عمان، ط 1، 2011م، ص 168.

¹¹ مقابلة، خالد، فنادلة السياحية، داروائل، عمان، ط 1، 2000، ص 7.

¹² السيسي، ماهر عبد الخالق، مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط 1، 2001، ص 144.

¹³ أمين، سهى أحمد، الاتصال اللغوي للطفل التوحدي - البرامج العلاجية، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002م، ص 20.

¹⁴ الشامي، وفاء علي، خفايا التوحد (أشكاله وأسبابه وتشخيصه)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004م، ص 19.

¹⁵ دنيا هالاهان، وجيمس كوفمان، سيكولوجية الأطفال غير العاديين وتعليمهم، ترجمة عادل عبد الله محمد، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2008م، ص 638.

قصور أو توقف في النمو اللغوي ، التفكير المنكب على الذات ، قصور في السلوك التوافقي للطفل ، عدم تقبل أي تغيير في السلوك الروتيني (16).

المبحث الثاني رحلات ذوي اضطراب التوحد

اولا / سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

ذوو الاحتياجات الخاصة او ذوي الاعاقة : هم الاشخاص الذين تظهر عليهم انحرافات عن الاشخاص الاسوياء من حيث الخصائص الشخصية او الجسمية او التواصلية او اكثر ، مما يتطلب توفر رعاية وتأهيل لغرض الاندماج بالحياة. وتعرف سياحة ذوي الاعاقة حسب منظمة Tourism Australia على انها : عملية تمكين السياح ذوي الاعاقة من الاستمتاع بشكل مستقل وعلى اساس الانصاف والكرامة من خلال تقديم المنتجات السياحية والخدمات والجو الملائم لهم بما في ذلك التنقل ، والرؤية ، والسمع والابعد المعرفية (17). يشير مصطلح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة المرادف لمصطلح (السياحة الميسرة) او (السياحة المتاحة) الى نمط سياحي حديث نسبيا ، ومرتبطة بهذه الفئة الواسعة في المجتمع ، وتشكل ما نسبته (10% - 12%) تقريبا من اجمالي عدد السواح في العالم. وتقوم على توفير متطلبات وخدمات الضيافة (الايواء والطعام والشراب) والترفيه والترويج لهذه الفئة من البشر والتي وصل حجمها الى 650 مليون شخص على مستوى العالم، بحسب منظمة العمل الدولية ، ونحو 35 مليون في الدول العربية ، وفقا لمنظمة العمل العربية (18). اتجهت العديد من الدول للاهتمام بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة خصوصا وانهم اصبحوا يمثلون شرائح واسعة من السياح ذوي الدخل المرتفع (19). وقد شهدت صناعة السياحة والسفر في السنوات الاخيرة ظهور شركات سياحة مختصة بتقديم برامج سياحية بذوي الاحتياجات الخاصة حصرا .

ويتسبب السفر في العديد من المشكلات للأشخاص المصابين بالتوحد تنتج من الإجهاد الناجم عن المواقف غير المتوقعة للاندماج الاجتماعي في الأنشطة المجتمعية ، ويمكن معالجة معظم هذه القضايا عن طريق الدقة في التخطيط للجولة أي النقل والإقامة والزيارة وما إلى ذلك ، اذ من الضروري تحديد أماكن الإقامة والمطاعم وأماكن الزيارة التي يمكن أن يعتبرها المصاب بالتوحد آمنة ، أي التي لا تؤثر سلباً على حواسه ويمكن أن تؤثر على الشعور بالأمان مثل درجة الحرارة ، والانفتاح ، وازدحام مكان ، اي ايجاد مكان مريح بالنسبة لهؤلاء الأشخاص على سبيل المثال ، ليس صاخبا جدا أو غير مزدحم جدا ، ومحاولة ايجاد مسارات آمنة ، أي المسارات التي تفي بالاحتياجات الإدراكية لأشخاص ذوي اضطراب التوحد ، على سبيل المثال بالنسبة لأولئك الذين يميلون إلى تجنب الأماكن الصاخبة ، لا ينبغي تحديد الطرق المزدحمة ، ولا الطرق بالقرب من المدارس أو المستشفيات أو مناطق التسوق أو الأسواق وأعمال الطرق. على النقيض من ذلك ، يجب اقتراح الطرق الأكثر هدوءا للمشاة مع مقاعد وأشجار ، بعيدا عن الشوارع المزدحمة ، وبجوار المتنزهات (20).

ثانيا / أهمية السياحة والسفر لذوي اضطراب التوحد

يؤكد علماء النفس والاجتماع والتربية الذين وصفو نظرياتهم وأفكارهم في تربية الطفل على أهمية الرحلات من خلال البحث والاستكشاف والملاحظة واستخدام الحواس للتعرف على البيئة والتعامل مع مكوناتها . حيث نجد (الإمام الغزالي وأبن خلدون) الذين بينوا لنا فائدة الرحلة في طلب العلم ويعقد لها أبن خلدون فصلاً في مقدمته وغيرهم من علماء التربية ، كذلك نجد نفس الاهتمام بالرحلات كأسلوب للتربية في عصر النهضة أمثال رابليه ومونتيني وكومينوس وغيرهم . وفي القرن السابع عشر نجد جان جاك روسو يؤكد على أهمية الرحلات ومايتصل بها من استخدام الخبرة المباشرة والاتصال المباشر بالبيئة في تربية الطفل من خلال رحلات وجولات ميدانية للحدائق والمزارع التي تهئ لهم الفرصة للملاحظة والمشاهدة عن قرب وجمع العينات فيكتشفون بأنفسهم العلاقات المختلفة بين عناصر البيئة ويجدون اجابات عن أسئلتهم واستفساراتهم . وأن الطفل

¹⁶ الشندويلي ، احمد ادم ، و عوجة ، محمد سعيد ، التشريعات المعاصرة للتربية الخاصة ، المركز العربي ، مصر ، ط1 ، 2018 م ، ص 42-44 .

¹⁷ Tourism QLD and Kelsmith ، " Accessible tourism challenges and opportunities " sustainable tourism cooperative research Centre ، 2008 ، p:4 .

¹⁸ دانيال ، بنيامين يوحنا ، مقالات في السياحة ، مطبعة بيشوا ، اربيل العراق ، د. ط، 2012م ، ص 47

¹⁹ الانصاري ، رؤوف محمد علي ، السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار ، مطبعة هادي برس ، لبنان ، الطبعة الاولى ، 2008م ، ص 30

²⁰ Federica Cena & others ، Personalized Tourist Guide for People with Autism، UMAP '20 Adjunct، July 14-17، 2020، Genoa، Italy

عندما يمارس التجوال أو الرحلات تمده بقيم تعبيرية وإبداعية وخلقية واجتماعية يستطيع من خلالها أن يحقق ذاته وينمي مواهبه وقدراته وإمكانياته ويكتسب العديد من المفاهيم والعادات والمهارات (21). لقد أظهرت الاختبارات التي طبقت على ذوي اضطراب التوحد ارتباطاً كبيراً بين التوحد والضعف في سلوك الأنشطة الحركية والتواصل الاجتماعي، وأشارت بعض الدراسات إلى أن ذوي اضطراب التوحد لديهم عجز حسي حركي في التقليد والمهارات الحركية التي تؤثر سلباً على الأنشطة الترفيهية لديهم (22). لذلك فإن مشاركة ذوي اضطراب التوحد في الأنشطة الترفيهية مرتبط بالتمتع الإيجابية والترفيه البدني والعقلي لهم، ويساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية، علاوة على ذلك، أشار عدد كبير من آباء ومقدمي الرعاية لذوي اضطراب التوحد بأهمية الأنشطة السياحية والرياضية وتأثيرها الفعال على الصحة، التفاعل الاجتماعي، الثقة بالنفس، تعزيز الدور الأسري، تحسين مشاكل النوم، وتحسين الحالة المزاجية والسعادة الشخصية (23).

ثالثاً / الحق في سياحة وسفر ذوي اضطراب التوحد

طبقاً للمدونة العالمية لأداب وأخلاق السياحة فيما يخص المعاقين فإن المادة السابعة من المدونة التي اقترتها الأمم المتحدة بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية سنة 1999 نصت على تسهيل وتشجيع سياحة المعاقين وإزالة كل العوائق والتحديات أما سياحة ذوي الإعاقة (24). والهدف دائماً كان عد المعاق سائحاً عتبادياً يجب أن يحصل على كل حقوقه من ممارسة كافة أنشطة الرحلة السياحية المختلفة (25). أن عوامل نجاح الرحلة السياحية للسائح من فئة ذوي اضطراب التوحد تعتمد على:

- 1- التشريعات والقوانين الخاصة بذوي الإعاقة المعمول بها في صناعة السياحة.
 - 2- مدى توفر الكوادر المهنية المتخصصة والمؤهلة للعمل في مجال الرحلات السياحية للسائح من فئة ذوي اضطراب التوحد.
 - 3- مدى استعداد الأسرة والمجتمع، ومدى توفر الاتجاهات الإيجابية نحو ذوي الإعاقة التي تساعد على الاندماج في المجتمع.
 - 4- مدى توفر وسائل المساعدة في الرحلة التي تشمل: الوسائل المساعدة على الحركة والتنقل، البيئة الخالية من العوائق.
- وتختلف حالات التوحد في حدتها وشدتها من طفل لآخر، وأيضاً تختلف من مرحلة لأخرى في مراحل العلاج، فهناك أطفال من الصعب جداً التواصل معهم، وآخرون يكون التعامل معهم أسهل وأقل تعقيداً، وبالتالي تبعاً لكل حالة يتم تحديد الأنشطة خلال مراحل تنفيذ الرحلة السياحية لذوي اضطراب التوحد، وهذا لا يمنع من تنظيم رحلات لذوي التوحد بمفردهم أو مع غيرهم من الأطفال الأصحاء تبع تطور كل حالة (26). ويتبلور رضا السياح ذوي اضطراب التوحد وأسرهم عن الرحلة بمستوى توقعاتهم عنها، فانهم يحكمون عليها من خلال ما يتوقعونه من خدمات (27). إذ يتوازن نجاح الرحلة السياحية بتوقعات السياح وأسرهم، فإذا كانت (28):

²¹ جاد، منى محمد علي، التربية البيئية في الطفولة المبكرة وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م، ص 215.

²² الحساني، سامر عبد الحميد، فاعلية برنامج تعليمي باللعب لتنمية الاتصال اللغوي لدى أطفال التوحد، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، 2005م، ص 20-21.

²³ Kim, Songee & Lehto, Xinran Y. Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities, Tourism Management 37, 2013, p:17.

²⁴ ابو عياش، عبد الاله، والطائي، حميد عبد النبي، التخطيط السياحي (مدخل استراتيجي)، مؤسسة الوراق، عمان، د.ب، 2010م، ص 396.

²⁵ السيبي، ماهر عبد الخالق، صناعة السياحة الاساسيات والمبادئ، ماهر عبد الخالق السيبي، القاهرة، ط1، د.ب، ص 46.

²⁶ العزب، محمود رمضان، السياحة وأطفال التوحد: استكشاف العلاقة ما بين التعاظم والمسؤولية الاجتماعية والحق في السياحة، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، العدد 1/1، 2018م، ص 126.

²⁷ نور الدين، بوعنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية

لسكيدة)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007م، ص 115.

- ✓ متطابقة : فالرحلة تم أداؤها بصورة جيدة . (السائح يكون راضياً) .
 - ✓ تفوق التوقع : فالرحلة تم أداؤها بصورة ممتازة . (السائح يكون مبتهجاً) .
 - ✓ أقل من المتوقع : فالرحلة تم أداؤها بصورة يمكن تحسينها . (السائح يكون غير راضٍ) .
- وان التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من (استقبال ، فهم الحاجات والرغبات ، تهيئة البيئة السياحية الملائمة) ، لا تتم إلا من خلال التعاون والتنسيق بين مقدم الخدمة ومدير الموقع السياحي فالمرشد يكون دوره تنسيقياً بين الطرفين لأجل إنجاح الرحلة السياحية لذوي اضطراب التوحد وتحقيق الأهداف المنشودة

المبحث الثالث

أساليب تعاطف المرشد السياحي مع ذوي اضطراب التوحد

أولاً : صفات المرشد السياحي

يعد المرشد السياحي عنصراً رئيساً في التجربة السياحية المتكاملة ومن أهم مهام المرشد السياحي هي تزويد المشتركين بالرحلة السياحية بالمعلومات الخاصة بالوجهات والمقاصد السياحية ، وهو ما يتطلب من المرشد معرفة وثيقة بالجوانب التاريخية، والأثرية والحضارية للوجهة السياحية إلى جانب التحلي بقدر من الثقافة العامة في الحياة السياسية والاقتصادية، وطبيعة التكوينات الاجتماعية ، وهي أمور في مجملها تعد ضرورية لمواجهة تعاطش السياح القادمين للمعرفة والاطلاع على خصائص الوجهة السياحية التي يزورونها

إذ إن سعة الثقافة المعرفية للمرشد تحقق عملية التبادل الثقافي بين المرشد والسائح . أما أبرز الصفات الشخصية التي يجب أن يتحلى بها المرشد السياحي عند مرافقته للمجموعة السياحية (29) :-

- 1- الذوق والاحترام
- 2- الشعور بالمسؤولية
- 3- الصبر
- 4- حب التعاون والمساعدة
- 5- العدل في التعامل وعدم التمييز
- 6- روح الفكاهة والدعابة
- 7- اللياقة البدنية والجسدية

ثانياً / أساليب الإرشاد السياحي لذوي اضطراب التوحد

- 1- تحليل السلوك التطبيقي : وهو تركيز بشكل رئيس على التدخل المبكر (سنوات ما قبل المدرسة) من عمر 2.5-5 سنوات على الذين تكون درجات ذكائهم أعلى من 40 درجة، وتتم عملية الإرشاد في هذا البرنامج بشكل فردي . ومن أهم طرق التعلم وأكثرها فاعلية في هذا البرنامج التعزيز والتعليم والإرشاد من خلال المحاولات المنفصلة بناءً على زيادة السلوك المرغوب فيه بعد الحصول على التعزيز، وأن استخدام المعزز ليس فقط للحد من السلوك السلبي بل ليزيد أيضاً من إمكانية التعلم والتدريب والإرشاد للمهارات المختلفة. وأهم المجالات التي يركز عليها هذا الأسلوب هي: الانتباه والتقليد واللغة الاستقبال ولغة التعبير والاعتماد على النفس (30) . وتعاطف المرشد السياحي هنا يكون دور موازي لدور الأسرة
- 2- الإرشاد التواصلي : وهو أسلوب يركز على تعلم بصري وتخطيط للبيئة والزمن والأنشطة لتكون مفتاحاً للسلوك، وهذا البرنامج شائع ومصمم للأطفال والبالغين ذوي اضطراب التوحد وغيرهم ممن يعانون من إعاقات في التواصل. ويتمثل الهدف الرئيس للبرنامج في توفير استمرارية في تقديم الخدمات طوال حياة الفرد، وتركز فلسفة البرنامج على معرفة أن ذوي اضطراب التوحد يدركون العالم بشكل مختلف

28 منصور، إياد شوكت، إدارة خدمة العملاء ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان، ط1 ، 2008م ، ص

29 عاتي ،عبيد بن محمد بن ربيع ،اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، 2011م ، ص 48-81 .

30 حسونة ، ربا سمير عبد الجواد ، مستوى تغطية الإعلام الأردني لظاهرة (اضطراب التوحد) في المجتمع الأردني من وجهة نظر أولياء الأمور ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الأعلام ، 2015م ، ص 23 .

ويستخدمون أساليب مختلفة ولذلك فهم يملكون نمطاً مختلفاً من التفكير وأسلوب الحياة⁽³¹⁾. وتعاطف المرشد السياحي هنا يكون ملاصق للسائح طوال الرحلة لتقديم الإرشاد والخدمات اللازمة له.

3- تبادل الصور للتواصل : يستخدم برنامج التواصل بتبادل الصور (بكس) للأطفال والبالغين الذين عجزوا عن التواصل من خلال الكلام. وهؤلاء الأشخاص لهم احتياجات غير قارئين على التعبير عن أنفسهم أو يعبرون بطرق غير مقبولة اجتماعياً⁽³²⁾. وتعاطف المرشد السياحي هنا يكون ملاصق للسائح طوال الرحلة لتقديم الإرشاد وتبادل الاتصال مع السائح وتقديم الخدمات له.

ثالثاً : دلالات تعاطف المرشد السياحي مع السائح ذو اضطراب التوحد

الإرشاد السياحي ليس عمل عشوائي بل هو عمل مقنن يخضع لنظريات وتقنيات علمية محددة يجب أن يمارس من خلالها ، وهو عمل يستلزم أكثر من غيره التواصل بين الإنسان ونظيره الإنسان الآخر القادم من بقاع شتى من العالم لمختلف الغايات السياحية ، وهو التواصل الذي لا تغني عنه الأدوات التكنولوجية المجردة من الاحاسيس والمشاعر . واحد أسباب نجاح الرحلة السياحية تكون عن طريق قدرات المرشد في الاتصال بينه وبين السائح ومعرفة كيفية نقل المعلومات للسائح لضمان اتصال ناجح ، إذ عليه معرفة كيفية يتلقى السياح للمعلومات بصورة عامة ، وكيفية تشكيلها في اذهانهم ، و تلزم طبيعة العمل بمجال الإرشاد التعامل مع فئات عدة من السياح متفاوتين من ناحية التربية والثقافة والمستوى العلمي واللغة ، لذا على المرشد الالتزام بالصبر مع تلك الفئات المختلفة . ومنهم السياح ذوي الاحتياجات الخاصة والتعامل معهم بشكل خاص لما لهم من احتياجات ومتطلبات مختلفة عن السياح الآخرين ، ولا بد أن يتضح للسائح تماماً أن لدى المرشد رغبة مخلصه في المساعدة ، وبذل الجهد والوقت الكافي لتحقيق ذلك ، وأن يظهر المرشد استعداداً لمساعدة السائح في مجالات أوسع من الإرشاد السياحي ، أي أن يكون استعداد المرشد للمساعدة واضحاً في الأفعال والأقوال ، وعليه أن يحس ويدرك كل يعانيه السائح ذوي اضطراب التوحد من مشكلات ، وأن يتعاطف معه حتى يتمكن من فهمها ، وأن يراعيها كما يراعي السائح⁽³³⁾.

يتطلب التعاطف أن يكون لدى المرشد رؤية واضحة عن عواطف السائح وقدرته على قراءتها والاستجابة لها ضرورة ومهمة في فهم مشاكل السائح الحقيقية⁽³⁴⁾. والفشل في إدراك عواطف السائح نقطة عجز أساسية ، في معنى إنسانية الإنسان وفي علاقة الألفة بين البشر ، فكل علاقة ودية ، وكل اهتمام بالسائح يعد قدرة على التعاطف والتفاهم ، لأن جذور الحب والرعاية والاهتمام تنبع من التوافق العاطفي ومن القدرة على التعاطف ، والتعامل مع عواطف السائح يعد ذلك الفن الرفيع في إقامة العلاقات الاجتماعية ، ويتطلب ذلك نضج في المهارة الوجدانية وهي التعاطف والفهم والتقبل⁽³⁵⁾.

التعاطف يمثل قدرة انفعالية تعمل للمرشد أهمية في السلوك الاجتماعي ، ومن يملكها يكون أكثر رغبة في مشاركة السائح ، وأكثر ميلاً لمساعدته عندما يرى أنه يحتاج إلى المساعدة ، كما تظهر أهمية التعاطف كعامل أساس في النمو النفسي للمرشد وله نتائج إيجابية في بث الثقة بالنفس ، وأن الحاجة للتعاطف هي من الحاجات الأساسية للحياة ، كما أن التعاطف لا ينمو معزولاً عن غيره من عناصر الحياة النفسية ، وباعتبار أن التعاطف عملية مشاركة السياح في عالمهم ، ومشاركتهم في عالم الذات يمثل عملية اندماج حقيقي للمرشد ، ويؤدي إلى شخصية منفتحة قادرة على إقامة علاقة جيدة مع السائح⁽³⁶⁾.

يرتبط التعاطف مع ذوي اضطراب التوحد بطرق متنوعة ، لكن بدون الفهم بما يعانيه ذوي اضطراب التوحد ، قد يُسيء لهم في السلوك والأفعال والتصرفات والدوافع ، ويكون من الصعب أيضاً معرفة كيفية الاستجابة لتلك السلوكيات والتصرفات والدوافع . ولكي يكون المرشد قادراً على تقديم الدعم الإيجابي والتعاطف مع ذوي اضطراب التوحد ، فعليه أن يرى العالم من وجهة نظرهم قدر الإمكان ، ويستلزم ذلك الاستماع إليهم ، ليس

³¹الإمام ، محمد صالح ، والجودة ، فؤاد عيد ، التوحد (رؤية الأهل والأخصائيين) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان ، 2011م ، ص 45 .

³²السرطاوي ، زيدان ، وعواد ، أحمد ، مقدمة في التربية الخاصة (سيكولوجية ذوي الإعاقة والموهبة) ، دار الناشر الدولي ، الرياض ، 2011م ، ص 23 .

³³الداهري ، صالح أحمد حسن ، علم النفس الإرشادي (نظرياته ، واساليبه الحديثة) ، دار وائل ، الأردن ، ط 1 ، 2005م ، ص 249 .

³⁴الأعسر ، صفاء ، وكفاي ، علاء الدين ، الذكاء الوجداني ، دار قباء ، القاهرة ، 2000م ، ص 323 .

³⁵الأعسر ، صفاء ، وكفاي ، علاء الدين ، مصدر سابق ، ص 55-57 .

³⁶العادلي ، راهبة عباس ، الانفعالات (نموها وإدارتها) ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2010م ، ص 134 .

فقط من خلال كلماتهم ، ولكن من خلال سلوكياتهم ولغة جسدهم وردود فعلهم خلال تنفيذ الرحلة السياحية⁽³⁷⁾ . هناك بعض النقاط التي تتسبب في جعل تجربة رحلة ذوي اضطراب التوحد تجربة مزعجة وسلبية ، ذلك بسبب أمور تسبب لهم إزعاج من المرشدين أو مقدمي الخدمة السياحية ، ومن هذه الأشياء هو قلة فهم ووعي المرشد عن التوحد ، واعتبار ذوي اضطراب التوحد بـ"لهاء ومتخلفين عقلياً" ، والنظرات والتعليقات السخيفة وغير المهذبة ، وبعض أنواع التمييز في المعاملة بينهم وبين الأطفال العاديين ، وبالتالي بفضل بعض الآباء الاستمتاع بالرحلات السياحية مع الأهل والأصدقاء باعتبارها بيئة آمنة وداعمة لهم ولأطفالهم⁽³⁸⁾ .

الخلاصة

تعد العملية الإرشادية السياحية عملية تفاعلية بين المرشد والسائح من خلالها يقوم المرشد بتوصيل المعلومة التي تهم السائح ويسعى للحصول عليها ، وعلى المرشد السياحي الالتزام بمجموعة من القواعد والاسس خلال تعامله مع المجاميع السياحية خاصة اذا كانت تضم اشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ليضمن النجاح في عمله ويحقق التواصل مع السياح

و ذوي اضطراب التوحد هم اشخاص يعانون من الضعف في سلوك الأنشطة الحركية والتواصل الاجتماعي ، ولديهم عجز حسي حركي في التقليد والمهارات الحركية التي تؤثر سلباً على الأنشطة الترفيهية لديهم . ويعد التعاطف مع هذه الفئة من السياح من الامور المهمة في الإرشاد السياحي ، لان اضهار التعاطف ضروري للاتصال والتفاعل مع السائح ، وأنه بمثابة صلة الربط الجوهرية بين المرشد والسائح حيث يجب على المرشد السياحي ممارسة ما يمكن تسميته بالتعاطف الإيجابي المسؤول مع ذوي اضطراب التوحد خلال تنفيذ الرحلة. وان مشاركة ذوي اضطراب التوحد في الأنشطة الترفيهية مرتبط بالتنمية الإيجابية والترفيه البدني والعقلي لهم ، ويساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية ، اضافة الى ذلك هناك تأثير فعال للأنشطة السياحية والرياضية على الصحة ، التفاعل الاجتماعي ، الثقة بالنفس ، تعزيز الدور الأسري ، تحسين مشاكل النوم ، وتحسين الحالة المزاجية والسعادة الشخصية

المصادر

القرآن الكريم

الكتب والمراجع

- 1- ابو عياش، عبد الاله ، والطائي ،حميد عبدالنبي، التخطيط السياحي(مدخل استراتيجي)،مؤسسة الوراق، عمان، د.ط ، 2010م
- 2- الأعسر ، صفاء ، وكفافي ، علاء الدين ، الذكاء الوجداني ، دار قباء ، القاهرة ، 2000م
- 3- الإمام ، محمد صالح ، والجوادة ، فؤاد عيد ، التوحد (رؤية الأهل والأخصائيين) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011م
- 4- أمين ، سهى أحمد ، الاتصال اللغوي للطفل التوحدي – البرامج العلاجية ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2002م
- 5- الانصاري ، رؤوف محمد علي ، السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار ، مطبعة هادي برس ، لبنان ، الطبعة الاولى ، 2008م
- 6- بينك ، دانيال أثن ، عقل جديد كامل ، ترجمة : مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية ، 2010م
- 7- جاد ، منى محمد علي ، التربية البيئية في الطفولة المبكرة وتطبيقاتها ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط2 ، 2007م
- 8- حجازي ، محمد عبد الواحد ، دائرة التعاطف الإنساني ، التريبان للنشر ' الكويت ، ط1 ، 1983م .
- 9- الحوري ، مثنى طه ، الارشاد السياحي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، د.ط ، 2013 م
- 10- خوالدة ، محمود عبدالله محمد ، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي ، عمان ، دار الشرق للنشر والتوزيع ، 2004م
- 11- دانيال ، بنيامين يوحنا ، مقالات في السياحة ، مطبعة ببشوا ، اربيل العراق ، د. ط، 2012م

³⁷Povey ، Carol . What should services for People with autism look like ? ، Advances in Autism ، 2015 ، Vol. 1 ، p: 44 .

³⁸Sedgley ، Diane ، Pritchard ، Annette ، morgan ، Nigel & Hanna ، Paul . tourism and autism : Journeys of mixed emotions ، Annals of tourism Research 66، 2017 ، p: 20 .

- 12- الداهري ، صالح أحمد حسن ، علم النفس الإرشادي (نظرياته ، واساليبه الحديثة) ، دار وائل ، الأردن ، ط1 ، 2005م
- 13- الدباغ ، أسماعيل محمد علي، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة ، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2013م
- 14- دنبال هالاهان ، وجيمس كوفمان ، سيكولوجية الأطفال غير العاديين وتعليمهم ، ترجمة عادل عبد الله محمد ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008م
- 15- السرطاوي ، زيدان ، وعواد ، أحمد ، مقدمة في التربية الخاصة (سيكولوجية ذوي الإعاقة والموهبة) ، دار الناشر الدولي ، الرياض ، 2011م
- 16- السعيد ، عصام حسن ، نظم المعلومات السياحية ، دار الراية ، عمان ، ط1 ، 2011م
- 17- السيبي ، ماهر عبد الخالق، مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية ، القاهرة، ط1 ، 2001
- 18- السيبي، ماهر عبد الخالق، صناعة السياحة الأساسية والمبادئ ، ماهر عبد الخالق السيبي ، القاهرة ، ط1 ، دت
- 19- الشامي ، وفاء علي ، خفايا التوحد (أشكاله وأسبابه وتشخيصه) ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، 2004م
- 20- الشندوبلي ، احمد ادم ، و عوجة ، محمد سعيد ، التثريعات المعاصرة للتربية الخاصة ، المركز العربي ، مصر ، ط1 ، 2018 م
- 21- العادلي ، راهبة عباس ، الانفعالات (نموها وادارتها) ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2010م
- 22- مقابلة، خالد، فنادلة السياحة، دار وائل، عمان ، ط1 ، 2000
- 23- منصور، ايد شوكت، ادارة خدمة العملاء ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان، ط1 ، 2008م

الدوريات والمجلات

- 1- الدغيش، طارق مكر، الاتجاهات نحو المعاقين، التربية الخاصة، مجلة البحوث، جامعة تعز اليمنية، 2003م
- 2- العزب ، محمود رمضان ، السياحة وأطفال التوحد : استكشاف العلاقة مابين التعاطف والمسؤولية الاجتماعية والحق في السياحة ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، العدد 1/1 ، 2018م
- 3- العنابي ، حنان ، المساعدة والايثار لدى عينة من معلمي الأطفال في الأردن ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، العدد 4 ، 2007م

الرسائل والاطاريح

- 1- الحساني ، سامر عبد الحميد ، فاعلية برنامج تعليمي باللعب لتنمية الاتصال اللغوي لدى أطفال التوحد ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، كلية الدراسات العليا ، 2005م
- 2- حسونة ، ربا سمير عبد الجواد ، مستوى تغطية الإعلام الأردني لظاهرة (اضطراب التوحد) في المجتمع الأردني من وجهة نظر أولياء الأمور ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الإعلام ، 2015م
- 3- عاتي ، عبير بنت محمد ربيع ، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ، 2011م
- 4- المك ، حجة حسن ، أثر الحرمان من الوالدين في تطوير التعاطف عن الطفل السوداني ، اطروحة دكتوراه ، جامعة بغداد ، كلية التربية - ابن رشد ، 2000م
- 5- نور الدين، بوعنان ، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة)، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2007م

المصادر باللغة الأجنبية

- 1- Baron ، A . 2000، Practical Guide for Applying Emotional Intelligence to Improve personal and Organize tional Effectiveness، New York ، Academic press .
- 2- Federica Cena & others ، Personalized Tourist Guide for People with Autism، UMAP '20 Adjunct، July 14–17، 2020، Genoa، Italy
- 3- Kim ، Songee & Lehto ، Xinran Y . Travel by families with children possessing disabilities : Motives and activities ، Tourism Management 37 ، 2013 .
- 4- Povey ، Carol . What should services for People with autism look like ، Advances in Autism ، 2015 ، Vol. 1 .
- 5- Sedgley ، Diane ، Pritchard ، Annette ، morgan ، Nigel & Hanna ، Paul . tourism and autism : Journeys of mixed emotions ، Annals of tourism Research 66، 2017 .
- 6- Tourism QLD and Kel smith ، " Accessible tourism challenges and opportunities " sustainable tourism cooperative research Centre ، 2008

The sympathy of the tour guide with tourists with autism disorder (An analytical study)

Hassan Abd Ali Jawad Issa Khayyat

Dr. Zainab Sadiq Mustafa /

Abstract

The meaning of guidance in a simple way is to guide a human being to another human being, it means taking the second hand towards a specific goal and reaching this goal easily and easily, without problems and at the lowest cost, following the easiest and shortest paths and providing him during this journey what helps him to reach the goal.

The tourist trip is the appropriate opportunity that can be invested in strengthening the direction of integrating people with special needs with ordinary people, because they are in the first place human beings, and when they engage in the activities of the tourist trip, the differences between them dissolve, especially if these activities suit all of them and the integration refers to the safe presence within the activities of the trip. Tourism in terms of religious, social, health and psychological aspects of people with special needs, including people with autism disorder. During the trip, the guide must show his willingness to help the tourist in broader areas of tourist guidance, that is, the guide's willingness to help is clear in actions and words and to sympathize with people of this category so that he can understand them. The main question of the study arose, which is (How does the tour guide sympathize with tourists with autism during the tourist trip?). The study aimed to clarify who are the people who suffer from autism disorder and what are the methods that the tour guide must adopt during his dealings with tourists from these category. The study concluded that the participation of people with autism disorder in recreational activities is linked to positive development and physical and mental entertainment for them, and contributes to the development of social relations, in addition to the importance of tourism and sports activities and their effective impact on health, social interaction and self-confidence, and The importance of the positive sympathy of the tour guide with these people for the success of their tourist trip.

Keywords : tour guide, unified disorder, tourism for people with disabilities .
