فاعلية برنامج إرشادي لتنمية التواصل الاجتماعي لدى عينة من المطوفات بمدينة مكة المكرمة

الكلمات المفتاحية : البرنامج الارشادي الجماعي ، المطوفات ، التواصل الاجتماعي

أ.م. سمية بنت عزت شرف آل شرف
كلية التربية – جامعة أم القرى / السعودية
sumasharaf@hotmail.com

الملخص

انطلاقا من أهمية تأهيل وتنمية المهارات المرتبطة بدور المرأة السعودية في مهنة الطوافة وفقاً للضوابط الشرعية ؛ هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن فاعلية برنامج إرشادي جماعي للمطوفات يستند في مجمله إلى تدريبهن على التواصل الاجتماعي السليم مع الحجاج والمعتمرين وذلك لما لهن من دور ريادي أساسي وتوعوي ومساند في مؤسسات الطوافة المحلية وفي المشاعر المقدسة و أثناء أداء مناسك الحج والعمرة بالإضافة إلى الزيارات للمناطق الأثرية وغيرها. واشتملت عينة البحث على (٣٠) مطوفة سعودية منتميات إلى مؤسسات مختلفة، وقد تم تدريبهن على فنيات ومهارات التواصل الاجتماعي السليم والذي ينبغي أن تكون عليه العلاقة المهنية الجيدة بين المطوفة والحجيج حتى يسهل عليهم تلقي التعليمات وفهمها والعمل بها بكل يسر ومرونة. حيث إنه من خلال هذه التنمية يتحقق التبسيط للمفاهيم والوعي بلغة الجسد ودورها في إيصال المعلومة وبناء العلاقات الاجتماعية الداعمة مما يعمل على حل المشكلات و تهيئة البيئة الاجتماعية الملائمة للحجيج رغم اختلاف اجناسهم ولغاتهم وخلفياتهم الثقافية والاجتماعية. وقد أعدت الباحثة مقياس التواصل الاجتماعي فضلاً عن إلى تصميم جلسات البرنامج الإرشادي ويتضمن البرنامج على (١٢) جلسة إرشادية ، توزعت في (٦) أسابيع متتالية ، وذلك بمعدل يومين كل أسبوع ، وجلسة كل يوم ، مدة كل جلسة ساعة ونصف. وقد أتبعت الباحثة المنهج شبة التجريبي والذي اقتضى تقسيم العينة بصورة نصفية عشوائية إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية ، واستخدمت الباحثة الأسلوب الإحصائي اللابرامتري (مان وتني ، ولكيكسون) لقياس فروض الدراسة واختبار صحتها. وقد أظهرت نتائج الدراسة الفاعلية الايجابية للبرنامج الإرشادي المطبق على المجموعة التجريبية من المطوفات والتي تأتي مؤيدة لضرورة تدريب

الكوادر البشرية التي تعمل في خدمة ضيوف الرحمن بما يتناسب مع حاجة العمل ؛ مع تمكين وتأهيل القائمات بتقديم الخدمة في المؤسسات من المشاركة في الخدمات التوعوية والاجتماعية الخاصة بالإرشادات والمناسك.

مشكلة البحث

تعد مهنة الطوافة إحدى المهن التي تميز بها سكان الحرمين الشريفين من الفقهاء والعلماء في بيوت العلم والدين والذين كانوا يستقبلون وفود الحجاج والمعتمرين من دول العالم المختلفة ليفقهوهم في أمور الدنيا والدين ويعاونهم على أداء فرائضهم وفقاً لما تقتضيه الشريعة الإسلامية من حقوق و واجبات في المواسم الدينية المختلفة. وقد أسهمت هذه البيوت في إثراء الوفود الإسلامية وتخريج العديد من أبناء البلاد الاسلامية الذين كانوا يعودون إلى ديارهم محملين برسالة الإسلام المليئة بالعلم والحلم والإيمان.

وتشير كتب التأريخ إلى أن مهنة الطوافة ظهرت في عام ٨٨٤هـ في عهد المماليك ؛ ثم استمرت كمجرد تلقين وإرشاد إلى العهد العثماني عام ١٢١٧هـ حيث أصبحت آنذاك مهنة الأمراء والأعيان نظراً لأنها شرف يناط به أصحاب العلم والسلطة في استقبال الوفود الزائرة في مواسم الحج والعمرة. وفي عام ١٣٢٦هـ صدر قرار بمرسوم يشير إلى إمكانية تسكين الحجيج وإعالتهم داخل مكة وفي المشاعر المقدسة مقابل عائد مادي بسيط ، وظلت هذه المهنة المتداولة على حالها تورث بين العلماء وابنائهم في حاله من الاستقرار حتى عهد المغفور له الملك عبد العزيز آل سعود حيث أنه بعد دخوله إلى مكة أصدر مرسوماً ملكياً يقضي بأن كل من عمل بهذه المهنة من اهل الديار أو موظفي الحرمين الشرفين أو العلماء والفقهاء فهم على ما هم عليه من قبل لا ننقص من حقهم شيئاً إلا رجلاً أقام عليه الناس الحجة بأنه لا يصلح لها فهو ممنوع من ممارستها (أبو العلا ، ٢٠٠٧).

ويهدف وجود اللجان النسائية في مؤسسات الطوافة إلى عدة نقاط جوهرية ، منها تقديم الخدمات النسائية المساندة ، والتوعية والإرشاد الثقافي والاجتماعي ، وتحقيق التواصل الفعال وحل المشكلات ، فضلاً عن إلى تهيئة البيئة الاجتماعية الملائمة للحجيج رغم اختلاف اجناسهم ولغاتهم وخلفياتهم الثقافية والاجتماعية.

وتعددت طرق التنمية إلا أن أهم الطرق وأكثرها تأثيراً تنحصر في التدريب الجماعي ، والتنمية باللعب الاجتماعي ، والمشاركة في مجموعات العمل ، والمشاركة في

العمل التعاوني ، و المشاركة في العمل الجماعي ، والمشاركة في المشاريع الاجتماعية ، و البرامج الإرشادية وقد أجمع على هذه الطرق كلّ من (Albrecht , 2013). وتؤيد الباحثة الطريقة الأخيرة لتنمية التواصل الاجتماعي لدى المطوفات إيماناً منها بشموليتها ومناسبتها لجميع الطرق السابقة.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة للكشف عن حاجة المطوفات في مدينة مكة المكرمة للبرامج الإرشادية ، تم التواصل مع العديد من المؤسسات منها المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية ، مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب أسيا وغيرها ؛ وذلك للاستفسار عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمطوفات العاملات لخدمة حجاج بيت الله الحرام ، وقد جرت مقابلة مجموعة من المطوفات بلغ عددهن ٥٠ مطوفة ، وقد أجمعن على أن ما يقدم لهن من خدمات لا يتجاوز الارشادات العامة لحل بعض المشكلات ، أو المساعدة في وضع خطة عمل بسيطة وفقاً لتوجهات المؤسسة العامة ، أو تسهيل بعض المهام داخل المخيمات أو في المشاعر المقدسة . وعبرن أنهن بحاجة ماسة للدورات التثقيفية والبرامج الإرشادية التي تساعدهن في كيفية التواصل مع الحجاج ، وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة معهن بغرض تسهيل امور اقامتهم وتوعيتهم بالطريقة الملائمة لأداء فرائضهم ، و تفسير ردود الأفعال و الانفعالات اللفظية وغير اللفظية الصادرة منهم في المواقف المختلفة، هذا بالإضافة لحاجتهن للتثقيف في كيفية وضع خطة عمل في المواقف الاجتماعية ، وحل المشكلات ، واتخاذ القرارات وحُسن التصرف في المواقف المحرجة لأن ذلك من شأنه المساعدة على تحقيق الإنجاز وتحسين الإنتاج والشعور بالرضا عن العمل الذي يقدمنه إلى الحجاج والزوار .

وبناء على ما سبق تقدمت الدراسة الحالية ببرنامج إرشادي عملي وتدريبي لتنمية التواصل الاجتماعي لدى عينة من المطوفات في مدينة مكة المكرمة. ومن هذا المنطلق يتمثل التساؤل الرئيس لهذه الدراسة في ما يلي :

التساؤل الرئيس: ما فاعلية برنامج إرشادي لتنمية التواصل الاجتماعي لدى عينة من المطوفات بمدينة مكة المكرمة؟

أهمية البحث

الطوافة من أقدم المهن التي مارستها المرأة المكيّة. فهي تقدم الخدمات الإنسانية والاجتماعية والثقافية والتوعوية، وكانت المطوفة قديماً تعمل في استقبال الحجيج وتعد الطعام وتقدم الضيافة وتهيئ المسكن وترافق الحاجيات إلى المسجد الحرام والمشاعر المقدسة وتشرف على نظافة المخيم وتعمل على توفير بعض الأطعمة والضيافة أيضاً في المشاعر المقدسة ، وقد أختلف دورها الآن نتيجة لاختلاف معطيات الزمن وأعداد الحجاج وأساليب الخدمة التي يفترض أن تقدم لهم (حسين ، ٢٠١٢).

وتتمثل أعمال المطوفات في اللجان النسائية بالعصر الحالي في التوعية وتسهيل الخدمات الميدانية وتحقيق التواصل مع الجهات الحكومية والأهلية ، هذا الى جانب الاستقبال واللقاءات التوعوية لتوعية حاجّات بيت الله الحرام بمناسك الحج والعمرة وأركان الحج والرخص المعطاة للمرأة الحائض والنفساء وغيرها في ظل ظروف صحية وثقافية متنوعة. هذا فضلاً عن الزيارات الثقافية لمختلف الأماكن والمتاحف في مكة المكرمة والتعريف بالنهضة الشاملة في المملكة العربية السعودية في ظل حكومة خادم الحرمين الشريفين.

وانطلاقاً من أهمية مشاركة المرأة في هذه المهنة الأصيلة ؛ فلا يوجد أدنى شك في ضرورة تنمية مهارات التواصل الاجتماعي لديها ، فالمطوفة العاملة ينبغي أن تكون على قدر جيد من التفاعل مع الآخرين ، كما أنها ينبغي أن تملك القدرة على التواصل والحوار وحل المشكلات واتخاذ القرارات الجيدة والسريعة وفقاً للضوابط الشرعية الملائمة لها ولتكوينها الفسيولوجي والسيكولوجي (الأشعري، ٢٠١٣) .

ويمكن تلخيص اهمية البحث في النتائج الاتية :

١-إثراء المكتبة السعودية بنتائج هذه الدراسة نظراً الى ندرة الدراسات العربية والسعودية التي تتناول شريحة المطوفات من حيث الإرشاد والتنمية والتأهيل.

٢-إلقاء الضوء على ضرورة إرشاد و تدريب المطوفات ، وتوعية الأخصاصيين والباحثين النفسيين بضرورة تقديم المزيد من الأبحاث والبرامج التدريبية التي تساندهن في تحقيق التميز والنجاح في مهنة الطوافة ، وذلك من خلال تنمية المهارات المختلفة لديهن بشكل عام و مهارات التواصل الاجتماعي بشكل خاص .

٣-يعد البحث الحالي من اولى البحوث في المملكة العربية السعودية (في حدود علم الباحثة) والتي تلقي الضوء على البرامج الإرشادية المقدمة للمطوفات ، حيث إنه ومن خلال البحث والتنقيب لم يتم التوصل إلى أية دراسة نفسية أو اجتماعية أو إدارية هدفت للتركيز على مجتمع الدراسة الحالية من حيث تقديم الخدمة الإرشادية . وهذا يعد حديثاً بالنسبة للدراسات السعودية التي تطرقت للمهن والأدوار النسائية الأخرى.

٤-في ضوء ما يتمخض عنه البحث الحالي من نتائج ، قد تعود بالفائدة العملية التي تحث المسؤولين في وزارة الحج وإمارة منطقة مكة المكرمة ومؤسسات الطوافة وغيرها من الجهات المعنية فضلاً عن معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى على تطبيق مزيد من الدراسات والأبحاث والبرامج الإرشادية التي تساعد على التطور والارتقاء بمهنية المطوفات الأمر الذي يحقق لهن النجاح والتميز والإبداع في تقديم الخدمات لحجاج بيت الله .

٥-في ضوء ما يتمخض عنه البحث الحالي من نتائج ، قد تشير إلى ضرورة تطبيق مثل هذه البرامج على اللجان النسائية التابعة لمؤسسات الطوافة المختلفة في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وذلك من شأنه مساعدة المطوفات على القيام بالأعمال المسندة إليهن من استقبال وتوعية وإرشاد وتهيئة لحجاج بيت الله على الوجه المطلوب والذي يعكس النجاح المهني والمجتمعي لخدمة حجاج بيت الله على الصعيد المجتمعي المحلي والعالمي .

هدف البحث: هدف البحث إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي لتنمية التواصل الاجتماعي لدى عينة من المطوفات بمدينة مكة المكرمة.

حدود البحث : يتحدد البحث الحالي بالمطوفات في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية للعام

تحديد المصطلحات

البرنامج الإرشادي : Counseling Program

يقصد به : برنامج مخصص منظم في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة ، فردياً أو جماعياً للأفراد الذين تضمهم المؤسسة أو بعضهم ، بهدف مساعدتهم على تحقيق النمو السوي ، وتنمية المهارات لديهم ، والقيام بالاختيار الواعي

المتعقل ، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والمهني لديهم خارج المؤسسة وداخلها ، ويقوم بتخطيطه وتنفيذه وتقييمه فرد أو لجنة أو فريق مؤهل (زهران ، ٢٠٠٦ ، ٤٩٩).

التعريف الإجرائي

هو عملية إرشادية منظمة ومخطط لها في إطار جلسات إرشادية جماعية وتقدم هذه الجلسات للمطوفات بهدف تنمية التواصل الاجتماعي لديهن – إعداد الباحثة .

التواصل الاجتماعي : Social Communication

يعرف على أنه حسن التصرف في المواقف الاجتماعية ، والقدرة على التعرف على الحالة النفسية للمتكلم ، وسلامة الحكم على السلوك الإنساني ، والقدرة على حل المشكلات الاجتماعية الموقفية ، كما يعرف على أنه القدرة على معرفة مشاعر الآخرين ، والتواصل معهم ، والتميز بينهم ، وتقدير حالاتهم الانفعالية ومشاعرهم اللفظية وغير اللفظية ، وحل المشكلات في المواقف الاجتماعية (الشوريجي، ٢٠١٢)

التعريف الإجرائي

هو الدرجة التي تحصل عليها المطوفات في مقياس التواصل الاجتماعي – (شرف ، ٢٠١٤) .

المطوفات female Guides

مفردها مطوفة : وهي المرأة التي تعمل في مهنة الطوافة وتمارسها في موسم الحج والعمرة ضمن عمل اللجنة النسائية التابعة لمؤسسات الطوافة المحلية .

اطار نظري

يعد التوافق المهني العملي للمطوفات احد اهم عناصر التوافق النفسي المحقق للصحة النفسية ، حيث ان الراحة النفسية في العمل تشتمل على الرضا المهني والقدرة على العطاء وتحقيق النجاح التفاعلي والحفاظ على العلاقات الاجتماعية الناجحة مع الرئيس والزملاء والعملاء في بيئة العمل ، لذا نجد ان امتلاك مهارات التواصل الاجتماعي كقدرة مهنية لدى المطوفات كفيلة بتحقيق النجاح المهني ، كما انه يجنبها حالة الخجل والاحجام عن التصرف والشعور بالنقص ويساعدها على الانخراط في العمل بشكل افضل .

ومما سبق يمكن ادراك ان الكفاءة العملية للمطوفات لا تتحقق الا بوجود مستوى مرتفع من التواصل الاجتماعي ، والذي من شأنه مساعدتهن في معرفة حاجات الاخرين والتواصل

معهم ، وتفسير المواقف الاجتماعية وفقا لنظرتهن ونظرة من حولهن ثم اتخاذ القرار المناسب ، وتطوير قواعد العمل وحل مشكلاته ، هذا فضلاً عن الظهور بمستوى عملي مشرف للدين والوطن . ومن هنا اتى اهتمام الدراسة الحالية بهذا النوع من المهارات لدى المطوفات لما له من اثر بالغ في تحقيق التوافق النفسي والمهني لديهن .

سمات الفرد الذي يتسم بالتواصل الاجتماعي:

١- يستمتع بصحبة الناس اكثر من الانفراد.

٢- يمتلك صفات القيادة التي تؤهله لقيادة ناجحة .

٣- له قدرة في حل المشكلات الشخصية والاجتماعية له ولمن حوله.

٤- يحب الانتماء للنوادي والتجمعات واللجان والمهام المنظمة .

٥- يبدي تعاطفا واهتماما بالآخرين .

٦- محط انظار واهتمام الاخرين لكسب صداقته وصحبته ومشورته والعمل معه.

٧- يؤمن بفريق العمل والعمل الجماعي .

٨- جذاب ومشهور، وله شعبيته .

٩- يفهم جيدا وجهات النظر المخالفة وقادر على التعامل معها .

١٠- ضليع في المناقشات الجماعية وطرح الأفكار .

١١- قادر على الاقناع والتوجيه والترويج لأفكاره

١٢- سريع البديهة وقادر على حصر ملاحظات الاخرين وأفكارهم وآهتمامهم .

١٣- قادر على التواصل اللفظي وغير اللفظي مع الاخرين (بوطة ، ٢٠١٢)

طرق تنمية التواصل الاجتماعي:

تعدد الطرق في التنمية الا ان اهم الطرق واكثرها تأثيرا انحصر فيما يلي :

١- التدريب الجماعي .

٢- التنمية باللعب الاجتماعي .

٣- المشاركة في العمل الجماعي .

٤- المشاركة في المشاريع الاجتماعية .

٥- البرامج الارشادية (القط ، ٢٠١٢)

اهمية تنمية مهارات التواصل الاجتماعي :

- زيادة الرضا المهني .
- انخفاض مستوى المشكلات المهنية .
- ضمان استمرارية التنظيم الجيد واكسابه شيئاً من المرونة والتجديد في البيئة الاجتماعية .
- تحقيق المناخ التفاعلي الحواري والتواصلي المناسب .
- تحسين مستوى المعارف والمهارات الاجتماعية .
- تحقيق التوافق الاجتماعي والمهني والذاتي .
- الحد من الاخطاء وتحقيق الاستفادة القصوى للإمكانيات المتاحة في البيئة الاجتماعية المهنية .
- تحقيق ضغوط العمل التي يمكن التعرض لها في المواقف الاجتماعية المختلفة (رضوان ، ٢٠١٣).

دراسات سابقة :

قد كشفت مجموعة من الدراسات النفسية الأمريكية أن ٢٥% من السيدات العاملات المفتقرات للمهارات الاجتماعية لا يتمتعن بالعمل ، وهذا ينعكس على نفسياتهن بضيق وهَمٍ وكدر؛ حيث تنظر بعض السيدات إلى العمل على أنه نعمة ربانية ، وقد تتحول إلى مصدر للانزعاج والتوتر في حالة الجهل بأبجديات التعامل مع المتغيرات المتجددة، والإخفاق في حل المشكلات العملية والاجتماعية ، أو كيفية تحقيق التواصل أو إقامة العلاقات الاجتماعية الناجحة التي تساعد على إنجاز الأهداف المرغوبة، مما يؤثر سلباً على

صحتهن النفسية وينعكس على إنتاجهن العملي فيصلن بذلك إلى مستويات منخفضة من الأداء والتوافق المهني (الرشدي ، ٢٠١١) .

وتصادف المطوفة حالة من الإحجام عن التصرف السليم خاصة في المواقف الاجتماعية وقد يرجع سبب ذلك الى قلّة الوعي والتواصل الاجتماعي السليم ، والذي قد يعوق صاحبة العمل من اتخاذ القرار أو حل المشكلة التي تواجهها ؛ لذلك فإن تقديم الإرشاد والتدريب الملائم لها من خلال البرامج الإرشادية يزيد من خبرتها ويساعدها على المناقشة والحوار وفض المقايضات والمشكلات ، هذا فضلاً عن رفع مستوى المسؤولية المهنية والكفاءة الإنتاجية لديها (تابري ، ٢٠٠٩ ، ٣٥).

وقد قامت الباحثة بمسح للدراسات السابقة في العديد من مراكز الابحاث العربية والأجنبية ، وحيث إنه لا يوجد دراسة سابقة في موضوع الدراسة الحالية (وذلك في حدود علم الباحثة) تم عرض مجموعة من الدارسات التي تعدّ أكثر اتصالاً بموضوع الدراسة ، وذلك حسب تسلسلها التاريخي :

- **دراسة أوروك (O'Rourke , 2001)** : وهدفت إلى تنمية المهارات القيادية لدى القيادات النسائية في موطن العمل ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) سيدة من ضمنهن مديرات المدارس والمؤسسات والشركات وسيدات الأعمال في كاليفورنيا، ولقد صمم الباحث استبياناً يقيس المهارات القيادية وهي القدرة على القيادة، والتواصل الاجتماعي، والاهتمام بالمظهر الخارجي، والثقة بالنفس، والقدرة على التنبؤ وحل المشكلات، كما صمم الباحث برنامجاً إرشادياً جماعياً لتنمية تلك المهارات. وأظهرت نتائج الدراسة دلالة إحصائية تشير إلى ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية والقيادية بعد تطبيق البرنامج على أفراد العينة .
- **دراسة هيزرك (Hisrich , 2008):** والتي هدفت إلى كشف العوامل التي تؤثر في أداء السيدات العاملات في المؤسسات وكيفية معالجتها وتنميتها، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٠) سيدة، واشتملت أدوات الدراسة على استبيان من إعداد الباحث تم توزيعه عليهن في اجتماعات جمعية سيدات الأعمال علاوةً على اللقاءات الإرشادية والحوارية. وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من العوامل المؤثرة على الأداء منها الدافع للإنجاز والاستقلالية والمهارات الاجتماعية والكفاءة الشخصية.

- **ودراسة كلّ من كييل (Kiel , 2010) ودراسة هوارد (Howard , 2011):** والتي هدفتا الى دراسة شخصية السيدات العاملات و تنمية جوانب القصور فيها من خلال برنامج تدريبي لرفع الوعي الذاتي في بيئة العمل. وقد تم استخدام المقابلة الشخصية والسيرة الذاتية والاستبيان لجمع المعلومات. وأظهرت النتائج أنّ هناك تقدماً ملحوظاً في الوعي الذاتي والمهارات المتعلقة به لدى السيدات بعد تطبيق البرنامج عليهن.

ومما سبق من دراسات يمكن إدراك أن الكفاءة العملية للسيدات لا تتحقق إلا بوجود مستوى مرتفع من المهارات الاجتماعية، والذي من شأنها مساعدتهن في تلمس حاجات الآخرين والتواصل معهم، وتفسير المواقف الاجتماعية وفقاً لنظرتهن ونظرة من حولهن ثم اتخاذ القرار المناسب، وتطوير قواعد العمل وحل مشكلاته، هذا فضلاً عن الظهور بمستوى عملي مشرف للدين والوطن. ومن هنا أتى اهتمام الدارسة الحالية بهذا النوع من المهارات لما له من أثر بالغ في تحقيق التوافق النفسي للمطوفات من جهة وتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبلهن للحجاج والزوار من جهة أخرى.

منهج البحث واجراءاته

يتبع البحث الحالي المنهج شبه التجريبي المتبع لتصميم المجموعتين الضابطة والتجريبية ذوات الاختبار القبلي والبعدي. والمتغير المستقل في الدراسة الحالية هو البرنامج الإرشادي، أما المتغير التابع فهو التواصل الاجتماعي .

عينة البحث

تكونت عينة البحث من (٣٠) مطوفة العاملات والراغبات في المشاركة في أهداف الدراسة الحالية ، وقد تراوحت أعمارهن ما بين (٣٥-٤٠) من مدينة مكة المكرمة جرى تقسيمهن إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية ، اذ تم تطبيق البحث على (٢٠٠) مطوفة وتم اختيار (٣٠) مطوفة ممن درجاتهن اقل الدرجات على مقياس التواصل الاجتماعي.

أدوات البحث

اشتملت أدوات البحث على ما يلي :

- **مقياس التواصل الاجتماعي**

هو مقياس يهدف إلى التعرف على مستوى التواصل الاجتماعي لدى المطوفات وفقاً لأبعاده وكما تعكسه درجاتهن على المقياس ، وقد اعتمد الباحث في بنائه على النظرية السلوكية وهو عبارة عن (٤٠) عبارة تخدم الأبعاد الأربعة للذكاء الاجتماعي ، بحيث يشمل كل بعد على (١٠) عبارات ، وقد توزعت أرقام العبارات على النحو التالي : الوعي الاجتماعي: (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠) . التواصل الاجتماعي: (١١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٠) ، حل المشكلات الاجتماعية: (٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٠) ، التوافق الاجتماعي: (٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ ، ٣٩ ، ٤٠). حيث يجاب على العبارات بثلاث استجابات وهي (نعم، أحياناً، لا) وتصحح بإعطاء الدرجات (٣ ، ٢ ، ١) على التوالي ، عدا العبارات السلبية التي بلغ عددها (٤) عبارات وهي تحمل رقم (٩ ، ١٥ ، ٢١ ، ٣٧) وتأخذ في التصحيح عكس التدرج السابق. والدرجة الكلية هي عبارة عن جمع للدرجات التي تحصل عليها السيدة في الأبعاد الأربعة ، وتتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٤٠ – ١١٢) . وتدل الدرجة المرتفعة على مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي والعكس صحيح ، وقد أثبت المقياس تقنينه على البيئة السعودية بنسبة صدق وثبات عالية (شرف ، ٢٠١٥) .

- **البرنامج الإرشادي**

تم تكيف البرنامج من حيث أهداف الجلسات ومحتواها والفنيات المستخدمة فيها ليتلاءم قدر الإمكان مع عينة الدراسة من فئة المطوفات العاملات المنتسبات إلى مؤسسات الطوافة

المختلفة في منطقة مكة المكرمة. ويتضمن البرنامج على (١٢) جلسة إرشادية ، توزعت في (٦) أسابيع متتالية الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٥-١٤٣٦ هـ ، وذلك بمعدل يومين كل أسبوع ، وجلسة كل يوم ، مدة كل جلسة ساعة ونصف وبدأ البرنامج من يوم الآثنين الموافق ٢-٥-١٤٣٧هـ إلى يوم الخميس الموافق ٢٦-٥-١٤٣٧هـ . وقد تم عقد الجلسات في قاعة الاجتماعات التي توفرها المؤسسة العربية للطوافة وهي مجهزة بما يلزم لعملية الإرشاد . هذا وقد تبنى البرنامج الإرشادي أسلوب الإرشاد الجماعي المستند على النظرية السلوكية ، وذلك لمناسبته لأهداف البحث بشكل عام وأهداف البرنامج بشكل خاص ، ويضم هذا الأسلوب الفنيات الإرشادية الجماعية وهي المحاضرة والمناقشة والحوار وعرض الوسائل السمعية والبصرية. كما يضم الفنيات السلوكية التي تلائم أهداف الجلسات الإرشادية الحالية وقد تم اختيار مجموعة منها وهي النمذجة والمحاكاة وحل المشكلات والقصص الاجتماعية .

فروض البحث

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية قبل تطبيق البرنامج.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة الضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج .

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد تطبيق البرنامج

اختبار الفروض

لاختبار صحة الفروض الأربعة ، تم القيام بالإجراءات الآتية :

١- حصر درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي و البعدي لمقياس الذكاء الاجتماعي .

٢- حصر درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي لمقياس الذكاء الاجتماعي .

٣- باستخدام نظام spss وفق العمليات الاحصائية المطلوبة في الفروض الأربعة وتم التوصل الى نتائج البحث .

نتائج البحث

١-استعمل اختبار مان وتني Mann Whitney اللابارامتري للعينات الصغيرة وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المنفصلة وذلك لاختبار صحة الفرض الأول من خلال القياس القبلي للمجموعتين الضابطة والتجريبية. حيث إننا وجدنا قيمة مستوى الدلالة ٠.٢٤٢ وهي أكبر من ٠.٠٥ من هنا نجد أن الفرض الأول صحيح اذ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية قبل تطبيق البرنامج.

٢-استعمل اختبار ويلكوكسون Wilcoxon اللابارامتري للعينات الصغيرة ، وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المرتبطة وذلك لاختبار الفرض الثاني من خلال القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة. ونجد أن قيمة مستوى الدلالة ٠.٦٣ وهي أكبر من ٠.٠٥ومن هنا نجد أن الفرض الثاني صحيح اذ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة الضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج .

٣-استعمل اختبار ويلكوكسون Wilcoxon اللابارامتري للعينات الصغيرة، وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المرتبطة وذلك لاختبار الفرض الثالث من خلال القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية . نجد أن قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠١ وهي أقل من ٠.٠٥ . من هنا نجد أن الفرض الثالث خطأٌ اذ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح القياس البعدي.

٤-استعمل اختبار مان وتني Mann Whitney اللابارامتري للعينات الصغيرة وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المنفصلة وذلك لاختبار صحة الفرض الرابع من خلال القياس البعدي للمجموعتين الضابطة والتجريبية. قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠١ وهي أقل من ٠.٠٥ومن هنا نجد أن الفرض الرابع خطأٌ اذ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية.

تفسير النتائج

تشير نتائج الدراسة الحالية بصورة إجمالية إلى الفعالية الإيجابية للبرنامج الإرشادي الجماعي المقدم لتنمية التواصل الاجتماعي لدى عينة من المطوفات في مدينة مكة المكرمة. حيث تساعد البرامج الإرشادية الجماعية المطوفات العاملات القائمات على شؤون الحجاج والمعتمرين على تحقيق النضج الاجتماعي ، وذلك من خلال الوعي الذاتي والجماعي المكتسب والذي يتم من خلاله تعزيز المهارات الشخصية والاجتماعية المرغوبة لتحقيق الوعي الاجتماعي ، والتواصل الاجتماعي ، والتمكن من حل المشكلات الاجتماعية بشكل أكثر كفاءة ، حيث أسهمت المحاضرات والمناقشات الفردية والجماعية واستخدام الوسائل السمعية والبصرية الحديثة في توعية السيدات وتثقيفهن بالمعلومات المعرفية والمهارية المتعلقة بمهنة الطوافة. كما أن العائد الحيوي المتبادل بين المطوفات والباحثة في

نهاية كل جلسه كان له أثره البالغ في تدعيم السلوكيات والمعلومات التي يحصلن عليها بعد إتمام العملية الإرشادية .

التوصيات العلمية

في ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج ، توصي الباحثة بما يلي :

١- الاهتمام بتقديم الخدمات والبرامج الإرشادية لفئة المطوفات مما يعينهن على القيام بالمهنة للإرشادية لحجاج بيت الله والزوار على الوجه الأكمل .

٢- تكثيف التواصل بين المستشارين النفسيين وبين المسؤولين في وحدات مؤسسات الطوافة المعنية بشؤون المطوفات وذلك لوضع خطط تنموية وتدريبية شاملة لكافة المهارات الإنسانية.

٣- الاهتمام بتطوير وحدة البحوث والدراسات و وحدة التدريب والتأهيل التابعة لمؤسسات الطوافة بالشكل الذي يوضح المشكلات الميدانية للمطوفات و مقترحات الحلول لها .

٤- توفير قاعدة معلومات لجمع الدراسات والبرامج والاحصائيات المعنية بشؤون المطوفات مما يسهل الوقوف على الحراك النمائي والثقافي لهن وتوفير الاحتياجات وتصميم البرامج و الدورات والملتقيات الإرشادية والتثقيفية والتوعوية والتأهيلية .

٥- توظيف وسائل التقنية الحديثة مثل الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات الارشادية للمطوفات وفقاً لأساس علمي سليم.

٦- استخدام البرنامج الارشادي المصمم في الدراسة الحالية مع المطوفات في كافة المؤسسات المعنية بشؤون الحجاج والزوار .

Abstract

The Effect of A Group Counselling Program to Increase The Social Communication in sample of female Guides in Makkah Al-Mukarmah

By summary Ezzat sharaf phd , The Assent Professor of mental health and

Key word : Group Counseling Program , female Guides , The Social Communication

counselling

faculty of education college , umm alqura university,

On the basis of Given the importance of the rehabilitation and development associated with the role of Saudi women skills in the career of raft Twafa according to the controls legitimacy. the current study aimed to reveal the effectiveness of group counselling program for female Guides is based in its entirety to train them in the proper social communication with pilgrims because of there Essex leading role essential and an awareness and armrests in Raft of local institutions, and in the holy sites during the Hajj and Umrah in addition to visits to sacred places zones and others. The study included a sample study (30) female Guides in different institutions, have been trained on the techniques and skills of social communication and proper what should be the good professional relationship between Guides and pilgrims to facilitate receiving instructions and understanding and work easily and with flexibility. Through this development we aim achieved simplification of the concepts and awareness of body language and its role in the delivery of information and the building of social relations supporting of which helps to solve problems and create favorable social communication for pilgrims despite the different races, languages, cultural and social backgrounds. The researcher prepared a social communication scale in addition to counselling Program sessions that which include (12) guiding the sessions , distributed in (6) consecutive weeks, at rate of two days each week, and taking hour and half. The researcher followed the quasi-experimental approach, which required the sample to be split into two groups, half Random officer and pilot, and the researcher used nonparametric statistical method (Man Whitney, and welcecson) to measure the study hypotheses and test their validity. The results of the study shown the positive effectiveness of the group counselling program indicative which was on the experimental group of female Guides this comes in favor of the need to train stuff working in the service of pilgrims according to the need of their work. with the empowerment and rehabilitation of female guides to provide the service in the institutions participating in the awareness and social services for guidance and Rites.

❖ **المراجع العربية**

- أبو العلا، علي (٢٠١٣) . ماذا تعرف عن مؤسسات الطوافة . شبكة المعلومات الإلكترونية ، الموقع الإلكتروني : http://www.alithnainya.com/tocs/default.asp?toc_id=14218&toc_brother=-
- أبو عطية، سهام درويش (٢٠١٠). الإرشاد النفسي. عمان : دار الفكر .
- الأشعري، بيومي (٢٠١٢) . الوجيز في أخلاقيات العمل . جدة : دار خوارزم العلمية.
- بوطة ، هيفاء (٢٠١٢) . التفاعل الاجتماعي ، بيروت : دار الحكمة .
- تابري، هاني (٢٠٠٩). النساء والمال والأعمال . بيروت : دار الكتاب العربي .
- حسين ، فاتن (٢٠١٢) . تجربتي مع الطوافة . مكة : جرير.
- الرشيدي، بشير (٢٠١٢). التمتع بالعمل . الكويت : دار الإنجاز للنشر والتوزيع.
- رضوان ، نبيل (٢٠١٣). الرضا المهني ، القاهرة : مكتبة النيل .
- زهران، حامد (٢٠٠٦) . التوجيه والإرشاد النفسي . القاهرة : عالم الكتاب.
- شرف ، سمية (٢٠١٥) . مقياس التواصل الاجتماعي . شبكة المعلومات الإلكترونية ، الموقع الإلكتروني : https://uqu.edu.sa/sessharaf
- الشوريجي، نبيه (٢٠٠٩) . علم النفس الاجتماعي . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية.
- القط ، هند (٢٠١٢) . تنمية المهارات ودورها في التوافق النفسي ، الاردن : مكتبة هديل.

❖ **المراجع الأجنبية**

- *Albrecht, Karl (2013). Social Intelligence: The New Science of Success. London: Josei-Bass.*
- *Hisrich, Q (2008). Business Women Entrepreneurs. Journal of Business Venturing, Vol(12), No(3), pp 300-320.*

- *Howard, Yvonne (2011). Women Entrepreneurs Reflect on Informal/Self-Directed Learning in Business and life. PH D Dissertation. University of Idaho.*
- *Kiel, R (2010). American Business Women. Journal of Psychological Studies. Vol(36), No(5), pp 235-270.*
- *O'Rourke, Carolyn (2001). Women's Leadership Skills, attitudes and experiences. PH D Dissertation. University of Laven.*