



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research
Vol.9, Issue 31 (2024), 14484- 14521
USRIJ Pvt. Ltd

" أثر العمل التطوعي على تعزيز مهارات التواصل الفعال "

(دراسة ميدانية على متطوعي هيئة الهلال الأحمر السعودي في موسم العمرة بمدينة مكة المكرمة)

"The Effect of Volunteer Work on Enhancing Effective Communication Skills"

**(A Field Study on Saudi Red Crescent Authority Volunteers During the
Umrah Season in the Holy City of Mecca)**

د. حسن عبدالقادر طيبة

أستاذ مشارك

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

hataibah@kau.edu.sa

سهل أمين حسين

باحث دراسات عليا

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

Shussein0014@stu.kau.edu.sa

فهد فريد مقلان

باحث دراسات عليا

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

Fmoqlan@stu.kau.edu.sa

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتحديد أثر العمل التطوعي بأبعاده: (دوافع العمل التطوعي، معوقات العمل التطوعي، أثر العمل التطوعي) على تعزيز مهارات التواصل الفعال على متطوعي هيئة الهلال الأحمر السعودي بمدينة مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وذلك بإجراء وصف شامل للبيانات المستخدمة واستخدمت الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من نوعية إلى كمية باتباع برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغ عددها ٥٠٠ شخص منهم ٢٥٠ من الذكور و ٢٥٠ من الإناث من متطوعي هيئة الهلال الأحمر في موسم العمرة بمدينة مكة المكرمة.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن فعالية العمل التطوعي لدى متطوعي هيئة الهلال الأحمر السعودي حققت مستويات مرتفعة جداً لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور فعالية العمل التطوعي (٤,٢٣٦) بانحراف معياري (٠,٥٧٨)، وأيضاً وجود مستوى مرتفع جداً من مهارات التواصل الفعال حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات مهارات التواصل الفعال (٤,٥٣٣) وذلك بانحراف معياري (٠,٦٩٨). كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن فعالية العمل التطوعي تؤثر إيجابياً على مهارات التواصل الفعال، وأن الدوافع الإيجابية تزيد من تحسين هذه المهارات، في حين أن المعوقات تقلل منها. وقدمت هذه الدراسة عدة توصيات من أهمها: تفعيل القوانين والتشريعات المتعلقة بالعمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية، الاهتمام والعمل على توفير الحوافز العينية والدورات والبرامج التدريبية للمتطوعين في كافة الأنشطة لزيادة قدراتهم ومهاراتهم.

كلمات مفتاحية: أثر العمل التطوعي، فعالية العمل التطوعي، أبعاد العمل التطوعي، مهارات التواصل الفعال.

Abstract

This study aimed to know and determine the impact of volunteer work in its dimensions: (motivations for volunteer work, obstacles to volunteer work, impact of volunteer work) on enhancing effective communication skills on volunteers of the Saudi Red Crescent Authority in the Holy City of Mecca. To achieve the objectives of this study, the descriptive analytical approach was followed by conducting a comprehensive description of the data used, and statistical methods were used to transform the data from qualitative to quantitative, following the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program, where the questionnaire was used as the main tool for collecting data from a random sample of 500 people, of whom 250 were Male and 250 female Red Crescent volunteers during the Umrah season in the Holy City of Mecca.

This study reached several results, the most important of which are: that the effectiveness of volunteer work among volunteers of the Saudi Red Crescent Authority achieved very high levels among members of the study sample, as the arithmetic mean value of the expressions of the axis of volunteer work effectiveness reached (4.236) with a standard deviation of (0.578), and there was also a high level. Very effective communication skills, as the arithmetic mean value for the effective communication skills expressions was (4.533), with a standard deviation of (0.698). The results of this study also showed that the

effectiveness of volunteer work positively affects effective communication skills, and that positive motivations increase the improvement of these skills, while obstacles reduce them.

This study presented several recommendations, the most important of which are: activating laws and legislation related to volunteer work in the Kingdom of Saudi Arabia, paying attention and working to provide in-kind incentives, courses and training programs for volunteers in all activities to increase their abilities and skills.

Key words: The impact of volunteer work, the effectiveness of volunteer work, dimensions of volunteer work, effective communication skills.

المقدمة

يكتسب العمل التطوعي مكانة كبيرة في الدين الإسلامي ، ويعتبر من أفضل الأعمال التي يمارسها ويبادر بها الإنسان لإسعاد الآخرين، فالتطوع رمزاً من رموز تقدم الأمم وازدهارها؛ فالأمة كلما كانت فاعلة في الأنشطة التطوعية، أدى ذلك إلى زيادة تقدمها ورفيها، حيث أن الأنشطة التطوعية من أهم معالم التنمية الاجتماعية، لأن نمو حركتها واتساع قاعدتها، وإشراك أعداد كبيرة من الأفراد فيها يعتبر دلالة أكيدة على أن المجتمع استطاع أن يبني طاقة ذاتية قادرة على النهوض به وصنع التقدم وقادرة على دفع المخاطر التي قد يتعرض لها، ويعتبر المجتمع العربي السعودي وغيره من المجتمعات العربية التي لها إسهاماتها المشهودة لفترة طويلة من الزمان في مجال العمل التطوعي والخيري (السيف، ٢٠١٩).

منحت السعودية العمل التطوعي الاهتمام والتشجيع ضمن (رؤية المملكة ٢٠٣٠) التي وضعت ضمن

مستهدفاتها الوصول إلى مليون متطوع ومتطوعة، وخمسين مليون ساعة تطوعية، ويحظى الحاج منذ قدومه وحتى مغادرته بمختلف الخدمات التطوعية مثل توجيه الحاج لمخيماتهم، مع استقبالهم وتوديعهم في المطار والإشراف الميداني على الخدمات وتوزيع عبوات المياه والتوعية والتثقيف الصحيين فضلا عن تقديم الوجبات، والترجمة لغير الناطقين باللغة العربية، والإشراف على الخدمات المساندة للحجاج وغير ذلك كثير (هديل، ٢٠١٦).

مشكلة الدراسة

يُعد التطوع في مختلف المجالات، بما في ذلك خدمة المجتمع والأعمال الخيرية، فرصة قيمة لتطوير مهارات الفرد وتحسين قدراته الشخصية والاجتماعية، وخاصة مهارات التواصل الفعال. في مكة المكرمة، تعتبر خدمة زوار بيت الله الحرام خلال موسم العمرة فرصة مهمة لتطوير مهارات التواصل لدى المتطوعين وتعزيز تجربتهم التطوعية. وأكدت دراسات سابقة، مثل دراسة الدوي (٢٠٢١) ودراسة التوم (٢٠٢١)، على أهمية العمل التطوعي في مختلف القطاعات وتعزيز ثقافة العمل التطوعي في المجتمع والمؤسسات. وتوضح الدراسات أيضًا التفكير في فتح باب التطوع سواء من خلال أفراد أو جمعيات ومنظمات متخصصة تستقطب تلك الفئات وتقوم بتدريبها (السند ٢٠٢١) ونشير الدراسات أيضا الى وجود صعوبات في العمل التطوعي في المجتمع السعودي، مثل نقص الثقافة والتنظيم والتدريب، وعدم وجود لوائح وتشريعات واضحة تنظم العمل التطوعي بشكل كافي (ابن عسكر ٢٠١٥). ولذلك تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:- " ما أثر العمل التطوعي على تعزيز مهارات التواصل الفعال لمطوعي هيئة الهلال الأحمر السعودي في موسم العمرة بمدينة مكة المكرمة؟".

ويندرج تحت هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية كالتالي:-

١- ما هو مفهوم العمل التطوعي والدوافع التي تؤدي إلى ذلك وأيضاً النظريات المفسرة للعمل التطوعي؟

٢- ماهي أبعاد العمل التطوعي خلال موسم العمرة وعناصره المختلفة؟

٣- ماهو مفهوم التواصل الفعال وأبعاده وأهمية الإتصال الفعال في العمل التطوعي؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (الأكاديمية):

الحاجة إلى إثراء المكتبة العلمية من خلال إضافة معرفة جديدة ونتائج بحثية تسهم في تطوير

المجال وتوجيه البحوث المستقبلية. توفر الدراسة رصيماً معرفياً جديداً يسهم في تطوير النظريات

والمفاهيم في المجالات ذات الصلة. أيضاً، الحاجة إلى توجيه البحوث المستقبلية في مجال العمل

التطوعي والتنمية الشخصية، وتوجيه الاهتمام نحو مجالات محددة تتعلق بتطوير المهارات والقدرات

الفردية من خلال التطوع. أخيراً، تشجيع ثقافة العمل التطوعي وزيادة الوعي والإدراك بين المتطوعين

من خلال التوعية بأهمية العمل التطوعي وبيان أهميته في الإسلام وعظم أجره في الدنيا والآخرة.

الأهمية التطبيقية:

المساهمة في معرفة حاجة المجتمع في تحسين برامج ومبادرات التطوع في مجال العمرة، بما

يعزز من تجربة المتطوعين ويعمق تأثيرها على المجتمع المحلي. المساهمة في معرفة حاجة المجتمع

في تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة خلال فترات العمرة، بما يعزز دورها في تعزيز التنمية

الشخصية والاجتماعية للمشاركين وتعزيز ثقافة التطوع والمشاركة المجتمعية في هذه الفترات الدينية

المهمة. أخيراً، معرفة حاجة المجتمع في تفعيل برامج التطوع والتواصل الفعال في المجتمع، وذلك عن

طريق تطبيق النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة على أرض الواقع.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تحديد تأثير فعالية العمل التطوعي خلال موسم العمرة في مدينة مكة المكرمة على تعزيز مهارات التواصل الفعال، وينبثق منها عدة أهداف فرعية وهي كما يلي:-

معرفة آثار ونتائج العمل التطوعي الحاضرة والمستقبلية على الأفراد العاملين ذكور وإناث، تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد العمل التطوعي ومهارات التواصل الفعال، أيضاً، تحديد الفروق في فعالية العمل التطوعي بين الجنسين وتأثيرها على مهارات التواصل الفعال. أخيراً، تقديم توصيات لتطوير السياسات والبرامج التطوعية المتعلقة بالحج والعمرة، بهدف تعزيز مهارات التواصل الفعال للمشاركين.

مصطلحات الدراسة

• العمل التطوعي

" هو عمل غير ربحي، لا يقدم نظير أجر معلوم، وهو عمل غير وظيفي مهني يقوم به الأفراد من أجل مساعدة وتنمية مستوى معيشة الآخرين، من جيرانهم أو المجتمعات البشرية بصفة مطلقة " (برزان، ٢٠١٧، ص ٥٧). وهو نشاط يتم تنفيذه بشكل طوعي ومبادرة شخصية، حيث يقوم كلا من الذكور والإناث بتقديم وقتهم وجهدهم لخدمة الأفراد في موسم العمرة بدون تعويض مالي مباشر، بهدف خدمة المجتمع دون وجود إلزام قانوني أو ضغوط مالية.

• مهارات التواصل الفعال

" وتعني التواصل الذي يتضمن تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد بشتى الوسائل والأساليب مثل الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه، وحركات اليدين والتعبيرات الانفعالية، فضلاً عن اللغة، مما يتيح للفرد نقل المعلومات بصورة دقيقة ومفصلة " (قاسم وآخرون، ٢٠١٩، ص ٥٩). وهي القدرة

على توصيل أي معلومة، أو أمر أو طلب أو نصيحة أو استفسار بشكل بسيط ويلقى القبول لدى المعتمدين، وتقبل كل ما يصدر عنه من كلام أو أفعال والتصرف بشكل حكيم من أجل تحقيق الهدف الذي من أجله تم هذا الاتصال.

• هيئة الهلال الأحمر السعودي

تم إنشائها في المملكة العربية السعودية وكانت باسم جمعية هيئة الهلال الأحمر السعودي بموجب المرسوم الملكي رقم ١ في ١٦/١/١٣٨٣ هـ. كانت لها خاصيتها الإعتبارية لمدة وأجل غير محدود ومركزها الرئيسي مدينة الرياض. إن نشاط الهيئة يشمل جميع أنحاء المملكة وبدون أي استثناء وإن نظامها قائم على أساس اتفاقيات جنيف والمبادئ التي أقرتها مؤتمرات الهلال والصليب الأحمر الدولي. أخيراً، تم تغيير وتحويل مسمى الجمعية إلى هيئة الهلال الأحمر السعودي بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٣٧١ بتاريخ ٢٤/١٢/١٤٢٩ هـ (هيئة الهلال الأحمر السعودي، ٢٠٢٣).

الإطار النظري للدراسة

يتضمن عرضاً للمفاهيم الأساسية للدراسة الحالية، والتي تم تصنيفها حسب عنوان الدراسة، بحيث تتناول الباحثان مفهوم العمل التطوعي وأهداف العمل التطوعي، وأيضاً مفهوم مهارات التواصل الفعال، أهمية الإتصال الفعال في العمل التطوعي، وأخيراً تناول وشرح بعض أهم الدراسات السابقة.

• تعريف مفهوم العمل التطوعي

هو نشاط اجتماعي يقوم به الأفراد، بشكل فردي أو جماعي، من خلال إحدى الجمعيات أو المؤسسات، دون انتظار عائد، وذلك بهدف إشباع حاجات وحل مشكلات المجتمع في تدعيم سيرة التنمية (سنوسي وحامد، ٢٠٢١). كما يعرف بأنه المجهود القائم على مهارة أو خبرة معينة والذي يبذل عن رغبة واختيار

بغرض أداء واجب اجتماعي وبدون توقع جزاء مالي بالضرورة، وهذا يعني أن القائم بالتطوع يشترط له التمكن من مهارة أو رصيد معرفي (السلمي، ٢٠٢١).

• أهداف العمل التطوعي

تتعلق أهداف العمل التطوعي من مفهوم المشاركة الجماعية (Group Participation) بالمجتمع من أجل حل مشكلاته والتأكيد على دوره في تأهيل أفراد بهدف تعزيز نهضتهم وتحقيق رفاهيتهم، وتلبية مطالبهم في العديد من المجالات التي تهمهم في حياتهم، ومن أهداف العمل التطوعي كما ذكرها (السيف، ٢٠١٩) ما يلي:- توجيه الطاقات والخبرات البشرية وتأهيلها لخدمة المجتمع وأفراده وتحديد مسؤولياتها من خلال توعيتها وتبصيرها بدور وأهمية العمل التطوعي وعائده بالمجتمع، على أن تكون تلك الأدوار والمهام بحسب إمكانياتهم وتتلاءم مع ميولهم واستعداداتهم. أيضاً، العمل على ترابط أفراد المجتمع مع بعضهم البعض.

• تعريف مفهوم مهارات التواصل الفعال

تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، حيث يواجه البعض منا صعوبة في التواصل وجهاً لوجه ويكون في الغالب أكثر صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، فكل طريقة مميزات ومهارات خاصة بها لا بد من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعال الصحيح ، وهناك عدة تعريفات لمصطلح مهارات التواصل ومن ضمنها ما يلي:- عرف (عليان، ٢٠٢٢) الاتصال التواصل (Communication) بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها التعبير والتبادل للأفكار والمفاهيم والحقائق والآراء والاتجاهات بين طرفين أو أكثر باستخدام طرق وأساليب معينة سواء كانت منظورة أو غير منظورة لتحقيق استجابة مرغوب فيها.

يمكن تنمية مهارات التواصل الفعال لدى الأفراد من خلال الحرص على تنمية بعض المهارات مثل تكوين الانطباع الأول الجيد، والحديث والتعبير اللفظي الدقيق، والتعبير غير اللفظي أو لغة الجسم الإيجابية، بالإضافة إلى التفاعل الاجتماعي مع الطرف الآخر (Alaeddinoğlu & Çakir, 2022).

• أهمية الإتصال الفعال في العمل التطوعي

يعد الاتصال الفعال أمرًا بالغ الأهمية في العمل التطوعي، حيث يساهم في تعزيز التواصل والتفاهم بين المتطوعين وبين الفرق المختلفة، ويتم توحيد الرؤية وتوجيه جهود جميع المتطوعين نحو الهدف المشترك لتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمع ويتم ذلك من خلال (Lim & Bauer, 2019):-

١- **تحسين التفاهم والتعاون بين المتطوعين:** يساهم الاتصال الفعال في تحسين التفاهم وتعزيز التعاون بين

المتطوعين. حيث يوفر الاتصال الوسيلة المثلى لتبادل المعلومات والمعرفة والخبرات بشكل فعال.

٢- **تعزيز الثقة والإنسجام في فرق العمل:** يعتبر الإتصال الفعال أساسًا لتعزيز الثقة والإنسجام في فرق

العمل التطوعي. من خلال التواصل المستمر والصادق والافتتاحي، يتم بناء الثقة بين أعضاء الفريق، مما يساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي والروح القوية بينهم.

٣- **تحقيق الأهداف بشكل أكثر فاعلية:** يساعد الاتصال الفعال في تحقيق الأهداف في العمل التطوعي بشكل

أكثر فاعلية. من خلال التواصل الجيد والتنسيق الفعال بين المتطوعين، يتحقق توجيه الجهود نحو الهدف المشترك بطريقة أكثر تنظيمًا وفعالية.

الدراسات السابقة

تناول الباحثان الدراسات السابقة والمتعلقة بمجال العمل التطوعي والتواصل الفعال، مع التعليق وبيان

أوجه الشبه والتميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم وهي كالآتي:-

أولاً: الدراسات التي تناولت العمل التطوعي

دراسة (البصيلي، ٢٠٢٢) هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع العمل التطوعي ومتطلبات النهوض به وما هو دوره ومساهمته في تحقيق التنمية بكافة مجالاتها وكذلك أبرز المعوقات التي تواجهه وتحد من تفعيله في المجتمع المحلي بمدينة أبها من وجهة نظر المتطوعين والمتطوعات بالجمعيات الخيرية بمدينة أبها. مع تقديم تصور مقترح لتفعيله وكانت هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية قائمة على منهج المسح الاجتماعي الشامل حيث طبقت على جميع المتطوعين والمتطوعات بالجمعيات الخيرية بمدينة أبها. اتضح أن أهم المعوقات البشرية تتمثل في (ضعف تدريب وتأهيل المتطوعين) وأبرز المعوقات المادية تتلخص في (ضعف التسويق الإعلامي لمنجزات المؤسسات التطوعية مما يشكل عائقاً في حصولها على التمويل)، وكذلك اتضح أن أهم المتطلبات لتفعيل وتطوير العمل التطوعي تمثلت في (أهمية تكريم المتطوعين وتحفيزهم لحثهم على تقديم المزيد من العطاء للمساهمة في تنمية مجتمعهم وكذلك الحاجة الكبيرة جداً لوضوح التشريعات والأنظمة الخاصة بالعمل التطوعي).

دراسة (الحمياني وشعبي، ٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى بيان دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال تسليط الضوء على أهمية العمل التطوعي ودور المتطوع في السعي نحو تحسين الأوضاع (البيئية، الاجتماعية، الاقتصادية، الوطنية) بالنسبة لكافة أفراد المجتمع وللدولة ككل. واتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (دوافع التطوع، وموانع التطوع، وأثر التطوع) وبين التنمية المستدامة بأبعادها المختلفة (البيئية، الاجتماعية، الاقتصادية، الوطنية) حيث بلغ معامل الارتباط بين العمل التطوعي بعناصره المختلفة والتنمية المستدامة.

دراسة (مقدم ومحمداتني، ٢٠٢٠) تسعى هذه الورقة البحثية لإلقاء الضوء على ظاهرة العمل التطوعي النسوي من وجهة نظر المرأة المنخرطة، من خلال تقصي آرائها حول دوافع ومعوقات العمل التطوعي. وكشفت نتائج الدراسة أن من أبرز دوافع العمل التطوعي هو الدافع الديني، تليها الرغبة في مساعدة وخدمة الآخرين. وتبين أن من بين المعوقات الاجتماعية التي تعيق مشاركة المرأة في العمل التطوعي هو غياب التشجيع من المجتمع، وكذا سيادة بعض الأعراف والتقاليد التي تتعارض مع خروج المرأة للعمل. أهم المعوقات الذاتية تتمثل في الانشغال بالأعمال الرسمية لتوفير لقمة العيش، بالإضافة إلى كثرة المسؤوليات الأسرية.

دراسة (الحارثي، ٢٠١٩) هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء التفاعل التربوي لمواقع التواصل الاجتماعي، من خلال تحديد أبعاده التربوية والمجالات الأكثر تفاعلاً. أهم نتائج الدراسة تشير إلى تفوق المجال التعليمي في التطوع الرقمي على منصات التواصل الاجتماعي، بينما جاءت خدمة الدين في المرتبة الثانية. وفيما يتعلق بأبعاد المجال التعليمي، كانت "نشر ثقافة العمل التطوعي" الأكثر تكراراً في جميع المجالات، بينما كانت بعض الأبعاد مثل "خدمات الإرشاد والعلاج النفسي" و "العناية بالمنتزهات العامة" هي الأقل تكراراً في جميع المجالات.

ثانياً: الدراسات التي تناولت مهارات التواصل الفعال

دراسة (ظلفاح، ٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مهارات الاتصال الفعال لدى مدرسي ألعاب المضرب وكرة القدم في جامعة اليرموك من الطلبة تبعاً لمتغيرات (الجنس والمساق والسنة الدراسية). أظهرت النتائج أن مستوى مهارات الاتصال لدى مدرسي ألعاب المضرب وكرة القدم في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة جاءت متوسطة على المجالات ككل

دراسة (علي وهيبه، ٢٠٢٠) هدف البحث إلى التعرف على مهارات الاتصال الفعال والمناخ النفسي الرياضي وعلاقتها بمحددات استراتيجية الأداء لدى لاعبات التنس الأرضي. جاءت نتائج البحث مؤكدة على أن المتغيرات النفسية (مهارات الاتصال للمدرب الرياضي، المناخ النفسي للاعبات، محددات استراتيجيات الأداء من محددات التنافس ومحددات التدريب) مثلوا عاملاً هاماً وحاسماً لدى لاعبات التنس الأرضي.

دراسة (الجبالي وموسى، ٢٠٢٠) هدف البحث إلى التعرف على فاعلية الموديولات الإلكترونية على مهارات الاتصال الفعال لمعلمي السباحة. أعتد البحث على المنهج التجريبي. تؤثر الموديولات الإلكترونية تأثيراً إيجابية على مهارات الاتصال التعليمي للعيينة في البحث، النسب المئوية لمعدلات التغيير بين القياسات القبليّة والبعديّة مهارات الاتصال التعليمي، العينة قيد البحث لصالح القياس البعدي.

دراسة (النعمان وخريس، ٢٠٢٠) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر دور مهارات التواصل الفعال على رضا العملاء في قطاع الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن، ومعرفة ما هو دور مهارات التواصل الفعال بأبعادها مجتمعة (مهارات التواصل اللفظية، والثقافية، ومهارة تنظيم المجموعة المكانية وإدارة الوقت، ومهارة دمج المجموعة بنشاطات، ومهارات الحيادية وفن التعامل مع المشاكل)، على رضا العملاء في قطاع الفنادق. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك دور ذا دلالة إحصائية للمهارات التواصل الفعال بأبعادها مجتمعة (مهارات التواصل الثقافية، مهارات التواصل اللفظية مهارة تنظيم المجموعة المكانية وإدارة الوقت، مهارات دمج المجموعة بنشاطات والاستعانة بمواد توضيحية، مهارات الحيادية وفن التعامل مع المشاكل على رضا العملاء في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.

أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

اتفقت الدراسة الحالية في هدفها في التعرف على فعالية العمل التطوعي، مع دراسة البصيلي (٢٠٢٢)، دراسة الحمياني وشعبي (٢٠٢١)، دراسة مقدم و محمداتني (٢٠٢٠)، دراسة الحارثي (٢٠١٩) واتفقت الدراسة الحالية مع الأغلب في الدراسة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اتفقت الدراسة الحالية في اختيارها للمتطوعين مع دراسة مقدم و محمداتني (٢٠٢٠)، كما اتفقت مع دراسة الحمياني وشعبي (٢٠٢١) من حيث أبعاد العمل التطوعي المتمثل في (دوافع التطوع، وموانع التطوع، وأثر التطوع).

كما اتفقت الدراسة الحالية في هدفها في التعرف على مهارات الاتصال الفعال كما في دراسة دراسة طلفاح (٢٠٢١) دراسة على وهيبه (٢٠٢٠) دراسة الجبالي وموسى (٢٠٢٠) دراسة النعمان وخريس (٢٠٢٠) واتفقت مع دراسة دراسة النعمان وخريس (٢٠٢٠) من حيث أبعاد مهارات التواصل الفعال (مهارات التواصل اللفظية، والثقافية، ومهارات الحيادية وفن التعامل مع المشاكل)، واتفقت مع معظم الدراسات من حيث اتباع المنهج الوصفي التحليلي.

تتميز الدراسة الحالية بأنها الوحيدة على حد علم الباحثان التي تناولت أثر العمل التطوعي على تعزيز مهارات التواصل الفعال دراسة ميدانية على متطوعي موسم العمرة بمدينة مكة المكرمة، وهو ما يميزها عن غيرها، ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع نظراً لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف هذا الموضوع المهم.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

استخدمت هذه الدراسة المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) لوصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على الأسلوب المسحي في معالجة البيانات للحصول على المعلومات الوافية والكافية والدقيقة، حيث اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات وهي كالتالي:-

المصادر الثانوية: لقد قام الباحثان بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

المصادر الأولية: قام الباحثان بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، وتضمنت الإستبانة عدد من الفقرات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها، كما تعكس متغيرات الدراسة وأبعادها بحيث تغطي كل من المتغير المستقل، والمتغير التابع والتي تم توزيعها على عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع البحث من متطوعي ومتطوعات هيئة الهلال الأحمر السعودي والذين يشاركون في العمل التطوعي خلال موسم العمرة في مدينة مكة المكرمة، ويشمل ذلك كافة الأفراد الذكور والإناث الذين يشاركون في أنشطة التطوع المتنوعة والمختلفة والتي تتعلق بالعمرة في هذه المنطقة. يبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (٩٠٠) شخص، منهم (٥٠٠) من الرجال، و(٤٠٠) من الإناث.

لقد قام الباحثان بأخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٥٠٠) فرداً من الذكور والإناث المشاركين في العمل التطوعي. سيتم نشر رابط الإستبيان على كافة مواقع التواصل الإجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين والمشاركات.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت الإستبانة من ثلاث محاور وقد تم العمل على الإستبانة بالتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين:-

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة ب: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتتضمن فقرات المتغير المستقل (العمل التطوعي) بأبعاده (دوافع العمل التطوعي - معوقات العمل التطوعي - أثر العمل التطوعي)، وتتضمن ١٥ فقرة، بالإعتماد على دراسة (الحمياني وشعبي، ٢٠٢١).

جدول (١) أبعاد العمل التطوعي

فعالية العمل التطوعي	دوافع العمل التطوعي	معوقات العمل التطوعي	أثر العمل التطوعي
عدد الفقرات	٥	٥	٥
التسلسل	٥-١	١٠-٦	١٥-١١

القسم الثالث: اشتمل القسم الثالث على المتغير التابع (مهارات التواصل الفعال) ويتضمن ٨ فقرات بالإعتماد على دراسة (النعمان وخريس، ٢٠٢٠). وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من أوافق تماماً (٥)، أوافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق إطلاقاً (١) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

جدول (٢) مهارات التواصل الفعال

مهارات التواصل الفعال	عدد الفقرات
التسلسل	٨-١

وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال

تطبيق ما يلي:-

مدى المقياس = أعلى رقم في المقياس (٥) - أقل رقم في المقياس (١) = ٤

مدى المستوى = مدى المقياس / عدد المستويات (٥) = ٠,٨٠

جدول (٣) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوى
١,٧٩ - ١	منخفضة جداً
٢,٥٩ - ١,٨٠	منخفضة
٣,٣٩ - ٢,٦٠	متوسطة
٤,١٩ - ٣,٤٠	مرتفعة
٥,٠٠ - ٤,٢٠	مرتفعة جداً

صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:-

جدول (٤) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
دوافع العمل التطوعي			
١	أشارك في العمل التطوعي لتلبية اجتياحات المعتمدين.	0.244**	٠,٠٠٠
٢	اكتسبت صفات إيجابية مثل التعاون، التحلي بالمسؤولية، والتفاني في خدمة الآخرين.	0.312**	٠,٠٠٠
٣	أساهم في تطوير الروح الإيجابية لدى المعتمدين نحو مجتمعنا.	0.409**	٠,٠٠٠
٤	أشارك في العمل التطوعي لاكتساب مهارات جديدة وتعزيز التفاعل مع الآخرين.	0.347**	٠,٠٠٠
٥	أقدم الدعم النفسي والمعنوي للمتطوعين.	0.461**	٠,٠٠٠
معوقات العمل التطوعي			
٦	أشعر بأن ضعف التنظيم والإدارة يعيق الجهود التطوعية.	0.572**	٠,٠٠٠
٧	أشعر بعدم التقدير المناسب للجهد الذي أبذله.	0.529**	٠,٠٠٠
٨	أشعر بالإهمال من الدور الإعلامي لجهدي كمتطوع.	0.601**	٠,٠٠٠
٩	قلة الدعم والموارد تساهم في تراجع فعالية العمل التطوعي.	0.535**	٠,٠٠٠
١٠	أعاني من عدم تواجد التنسيق بيني وبين المتطوعين الآخرين والجهات المنظمة.	0.520**	٠,٠٠٠
أثر العمل التطوعي			

٠,٠٠٠	0.411**	يساهم العمل التطوعي في تعزيز شعوري بالانتماء لوطني.	١١
٠,٠٠٠	0.511**	يعزز التطوع قيماً لدي مثل التسامح، الإيثار، والعمل الجماعي.	١٢
٠,٠٠٠	0.492**	يساهم العمل التطوعي في تعزيز ثقتي بنفسي.	١٣
٠,٠٠٠	0.505**	يساعدني التطوع في تطوير مهارات التواصل مع الآخرين، وحل المشكلات، والقيادة، والتنظيم.	١٤
٠,٠٠٠	0.445**	يساعدني التطوع في بناء علاقات اجتماعية قوية.	١٥

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور فعالية العمل التطوعي كانت ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور فعالية العمل التطوعي تتمتع بصدق الإتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

المحور الثاني: مهارات التواصل الفعال

جدول (٥) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
١	أتمكن من التعامل مع مجموعات كبيرة بشكل فعال.	0.774**	٠,٠٠٠
٢	أجيد الاستماع بانتباه والتفهم لاحتياجات الآخرين.	0.757**	٠,٠٠٠
٣	أحرص على أن يكون كلامي موجزاً ومحددًا لتجنب سوء الفهم.	0.754**	٠,٠٠٠
٤	امتك القدرة على التعبير بالرفض أو الاعتراض بطريقة مهذبة.	0.797**	٠,٠٠٠
٥	استخدم نبرة الصوت ولغة الجسد لتعزيز تأثير رسالتي وتوضيح النقاط الأساسية.	0.766**	٠,٠٠٠

٠,٠٠٠	0.774**	استخدم الاتصال البصري مثل الإشارات لنقل المعلومات.	٦
٠,٠٠٠	0.844**	استخدم أساليب الاتصال الفعالة لتعزيز تواصلهم مع الآخرين.	٧
٠,٠٠٠	0.730**	أبدل جهدي لإرضاء جميع العملاء بما في ذلك الذين يصعب التعامل معهم.	٨

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور مهارات التواصل الفعال كانت ذات دلالة

احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور مهارات التواصل الفعال تتمتع بصدق

الانساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الإستبيان وكانت النتائج كمايلي:-

جدول (6) معامل الثبات لمحاور استمارة الإستبيان

عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ	المحاور
15	٠,٧١٥	فعالية العمل التطوعي
8	٠,٩٠٣	مهارات التواصل الفعال
23	٠,٨٢٧	إجمالي استمارة الإستبيان

يتبين أن قيمة معامل الثبات (Alpha) وهي أكبر من ٠,٧ لجميع محاور استمارة الإستبيان مما يؤكد

على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الإستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام

الأداة لغرض الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للوصول إلى الأهداف المرسومة، وفيما يلي

مجموعة من الأساليب الإحصائية التي استخدمت في الدراسة وهي كالتالي:-

- ١- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها للتعرف على خصائص أفراد الدراسة.
- ٢- اختبار معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد ثبات أبعاد الإستبيان.
- ٣- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى اتساق كل فقرة مع البنود الكمية للإستبيان والأبعاد التي ينتمي إليها (الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان).
- ٤- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: وذلك لتحديد أهمية السؤال من بين الأسئلة المطروحة.
- ٥- اختبار الانحدار البسيط: تم استخدامه لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

تحليل النتائج

لتحليل استمارة الإستبيان تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور

وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:-

المحور الأول: فعالية العمل التطوعي (المتغير المستقل)

١- دوافع العمل التطوعي:

جدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات دوافع العمل التطوعي:

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفع جداً	٥	0.638	4.678	أشارك في العمل التطوعي لتلبية احتياجات المعتمدين.
مرتفع جداً	١	0.478	4.786	اكتسبت صفات إيجابية مثل التعاون، التحلي بالمسؤولية، والتفاني في خدمة الآخرين.
مرتفع جداً	٣	0.602	4.710	أساهم في تطوير الروح الإيجابية لدى المعتمدين نحو مجتمعنا
مرتفع جداً	٢	0.490	4.766	أشارك في العمل التطوعي لاكتساب مهارات جديدة وتعزيز التفاعل مع الآخرين.
مرتفع جداً	٤	0.591	4.682	أقدم الدعم النفسي والمعنوي للمتطوعين.
مرتفع جداً		0.560	4.724	المتوسط

تم ترتيب عبارات دوافع العمل التطوعي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (اكتسبت صفات إيجابية مثل التعاون، التحلي بالمسؤولية، والتفاني في خدمة الآخرين.) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٧٨٦ وانحراف معياري ٠,٤٧٨ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً بينما كانت العبارة (أشارك في العمل التطوعي لتلبية احتياجات المعتمدين) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,٦٧٨ وانحراف معياري ٠,٦٣٨ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وعند دراسة عبارات دوافع العمل التطوعي تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع جداً مما يوضح وجود مستوى مرتفع جداً من دوافع العمل

التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات دوافع العمل التطوعي ٤,٧٢٤ بانحراف معياري ٠,٥٦٠.

٢- معوقات العمل التطوعي:

جدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات معوقات العمل التطوعي:

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع	١	1.241	3.988	أشعر بأن ضعف التنظيم والإدارة يعيق الجهود التطوعية.
متوسط	٥	1.316	2.670	أشعر بعدم التقدير المناسب للجهد الذي أبذله.
مرتفع	٢	1.194	3.834	أشعر بالإهمال من الدور الإعلامي لجهدي كمتطوع.
متوسط	٣	1.307	2.898	قلة الدعم والموارد تساهم في تراجع فعالية العمل التطوعي.
متوسط	٤	1.365	2.774	أعاني من عدم تواجد التنسيق بيني وبين المتطوعين الآخرين والجهات المنظمة.
متوسط		1.284	3.233	المتوسط

تم ترتيب عبارات معوقات العمل التطوعي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي

الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أشعر بأن ضعف التنظيم والإدارة يعيق الجهود التطوعية)

هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٣,٩٨٨ وانحراف معياري ١,٢٤١ وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة

(أشعر بعدم التقدير المناسب للجهد الذي أبذله) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٢,٦٧٠ وانحراف معياري

١,٣١٦ وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات معوقات العمل التطوعي تبين أن عبارتين في مستوى

الموافقة المرتفع وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوى متوسط من معوقات العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات معوقات العمل التطوعي

٣,٢٣٣ بانحراف معياري ١,٢٨٤

٣- أثر العمل التطوعي:

جدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات أثر العمل التطوعي:

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جداً	١	0.567	4.792	يساهم العمل التطوعي في تعزيز شعوري بالانتماء لوطني.
مرتفع جداً	٥	0.637	4.722	يعزز التطوع قيماً لدي مثل التسامح، الإيثار، والعمل الجماعي.
مرتفع جداً	٤	0.573	4.732	يساهم العمل التطوعي في تعزيز ثقتي بنفسي.
مرتفع جداً	٢	0.521	4.774	يساعدني التطوع في تطوير مهارات التواصل مع الآخرين، وحل المشكلات، والقيادة، والتنظيم.
مرتفع جداً	٣	0.591	4.740	يساعدني التطوع في بناء علاقات اجتماعية قوية.
مرتفع جداً		0.578	4.752	المتوسط

تم ترتيب عبارات أثر العمل التطوعي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر)

من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يساهم العمل التطوعي في تعزيز شعوري بالانتماء لوطني) هي

أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٧٩٢ وانحراف معياري ٠,٥٦٧ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً بينما كانت العبارة

(يعزز التطوع قيماً لدي مثل التسامح، الإيثار، والعمل الجماعي) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,٧٢٢ وانحراف معياري ٠,٦٣٧ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وعند دراسة عبارات أثر العمل التطوعي تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع جداً مما يوضح وجود مستوى مرتفع جداً من أثر العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات أثر العمل التطوعي ٤,٧٥٢ بانحراف معياري ٠,٥٧٨. يتبين مما سبق وجود مستوى مرتفع جداً من فعالية العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور فعالية العمل التطوعي ٤,٢٣٦ بانحراف معياري ٠,٨٠٧

المحور الثاني: مهارات التواصل الفعال (المتغير التابع)

جدول (١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات مهارات

التواصل الفعال:-

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جداً	٧	0.796	4.456	أتمكن من التعامل مع مجموعات كبيرة بشكل فعال.
مرتفع جداً	١	0.598	4.614	أجيد الاستماع بانتباه والتفهم لاحتياجات الآخرين.
مرتفع جداً	٤	0.692	4.564	أحرص على أن يكون كلامي موجزاً ومحددًا لتجنب سوء الفهم.
مرتفع جداً	٨	0.760	4.452	امتلك القدرة على التعبير بالرفض أو الاعتراض بطريقة مهذبة.
مرتفع جداً	٦	0.734	4.488	استخدم نبرة الصوت ولغة الجسد لتعزيز تأثير رسالتي وتوضيح النقاط الأساسية.
مرتفع جداً	٢	0.641	4.566	استخدم الاتصال البصري مثل الإشارات لنقل المعلومات.

مرتفع جداً	٣	0.662	4.566	استخدم أساليب الاتصال الفعالة لتعزيز تواصلهم مع الآخرين.
مرتفع جداً	٥	0.704	4.556	أبذل جهدي لإرضاء جميع العملاء بما في ذلك الذين يصعب التعامل معهم.
مرتفع جداً		0.698	4.533	المتوسط

تم ترتيب عبارات مهارات التواصل الفعال من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أجيد الاستماع بانتباه والتفهم لاحتياجات الآخرين) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٦١٤ وانحراف معياري ٠,٥٩٨ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً بينما كانت العبارة (امتلك القدرة على التعبير بالرفض أو الاعتراض بطريقة مهذبة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,٤٥٢ وانحراف معياري ٠,٧٦٠ وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وعند دراسة عبارات مهارات التواصل الفعال تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع جداً مما يوضح وجود مستوى مرتفع جداً من مهارات التواصل الفعال لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور مهارات التواصل الفعال ٤,٥٣٣ بانحراف معياري ٠,٦٩٨.

اختبار الفرضيات

لاختبار فروض الدراسة تم استخدام معادلة الإنحدار البسيط ومعامل الارتباط بيرسون وجاءت النتائج كمايلي:-
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية العمل التطوعي في موسم العمرة بأبعاده (دوافع العمل التطوعي - معوقات العمل التطوعي - أثر العمل التطوعي) على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة.

جدول (١٢) نتائج نموذج الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية:-

Model Summary ملخص النموذج						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0,404		0,163		0,161		
ANOVA تحليل التباين						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	النموذج المتغير التابع
Regression الانحدار	1523.887	1	1523.887	97.061	0,000	مهارات التواصل الفعال
Residual الباقي	7818.791	498	15.700			
Total المجموع	9342.678	499				
النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T	مهارات التواصل الفعال
الثابت Constant	17.413	1.921		9.062	.000	فعالية العمل التطوعي
	.297	.030	.404	9.852	.000	

يتبين من الجدول (١٢) وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لفعالية العمل التطوعي في موسم العمرة

على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى 0,05 حيث كانت

قيمة (Sig F) = 0,000 وهي قيمة أقل من 0,05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية

واتضح وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين فعالية العمل التطوعي في موسم العمرة وتعزيز

مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى معنوية ٠,٠٥، واتضح أن المتغير المستقل (فعالية العمل التطوعي) يفسر ١٦,٣ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مهارات التواصل الفعال) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى فعالية العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٢٩٧ % مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدوافع العمل التطوعي على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة.

جدول (١٣) نتائج نموذج الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Summary ملخص النموذج						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
٠,٤٨٤		٠,٢٣٤		٠,٢٣٣		
ANOVA تحليل التباين						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	
الانحدار Regression	2189.770	1	2189.770	١٥٢,٤٥٦	٠,٠٠٠	
Residual الباقي	7152.908	498	14.363			
Total المجموع	9342.678	499				
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T

.000	7.739		1.810	14.009	الثابت Constant	مهارات التواصل
.000	12.347	.484	.076	.942	دوافع العمل التطوعي	الفعال

يتبين من الجدول (١٣) وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لدوافع العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥ حيث كانت قيمة (Sig F) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين دوافع العمل التطوعي في موسم العمرة وتعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى معنوية ٠,٠٥ واتضح أن المتغير المستقل (دوافع العمل التطوعي) يفسر ٢٣,٤ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مهارات التواصل الفعال) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى دوافع العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٩٤٢ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعوقات العمل التطوعي على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة.

جدول (١٤) نتائج نموذج الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary ملخص النموذج		
R ² Adjusted معامل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
٠,١١١	٠,١١٣	-٠,١٥٢
ANOVA تحليل التباين		

Sig F	F	متوسط المربعات	درجات Df الحرة	مجموع المربعات	النموذج	
٠,٠٠٠	٥,١٠٤	٩5.498	1	٩٥,٤٩٨	الانحدار Regression	
		18.709	498	9317.180	الباقى	Residual
			499	9٤١٢.678	المجموع Total	
Sig T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	النموذج	المتغير التابع
.000	54.348		.681	37.025	الثابت Constant	مهارات التواصل الفعال
.٠٠٠٠	-٢,٢٥٩	-.052	.040	-.047	معوقات العمل التطوعي	

يتبين من الجدول (١٤) وجود أثر عكسي ذي دلالة احصائية لمعوقات العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥ حيث كانت قيمة (Sig F) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة احصائية بين معوقات العمل التطوعي في موسم العمرة وتعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى معنوية ٠,٠٥ واتضح أن المتغير المستقل (معوقات العمل التطوعي) يفسر ١١,٣ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مهارات التواصل الفعال) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى معوقات العمل التطوعي بمقدار ١ % انخفض مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٠٤٧ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر العمل التطوعي

على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة.

جدول (١٥) نتائج نموذج الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary ملخص النموذج					
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ⁻² Adjusted	
٠,٦٥٥		٠,٤٢٩		٠,٤٢٨	
ANOVA تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression	4011.687	1	4011.687	٣٧٤,٧٥٦	٠,٠٠٠
الباقى Residual	5330.991	498	10.705		
Total المجموع	9342.678	499			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	T	Sig T
مهارات التواصل الفعال	الثابت Constant	7.838	1.476	5.312	.000

يتبين من الجدول (١٥) وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لأثر العمل التطوعي في موسم العمرة

على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥ حيث كانت

قيمة (Sig F) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية

واتضح وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين أثر العمل التطوعي في موسم العمرة وتعزيز

مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى معنوية ٠,٠٥، واتضح أن المتغير المستقل (أثر العمل التطوعي) يفسر ٤٢,٩ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مهارات التواصل الفعال) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى أثر العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ١,١٩٦ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

نتائج وتوصيات الدراسة

- ١- وجود مستوى مرتفع جداً من دوافع العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات دوافع العمل التطوعي ٤,٧٢٤ بانحراف معياري ٠,٥٦٠.
- ٢- وجود مستوى متوسط من معوقات العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات معوقات العمل التطوعي ٣,٢٣٣ بانحراف معياري ١,٢٨٤ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة البصيلي، ٢٠٢٢.
- ٣- وجود مستوى مرتفع جداً من أثر العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات أثر العمل التطوعي ٤,٧٥٢ بانحراف معياري ٠,٥٧٨.
- ٤- وجود مستوى مرتفع جداً من فعالية العمل التطوعي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور فعالية العمل التطوعي ٤,٢٣٦ بانحراف معياري ٠,٨٠٧.
- ٥- وجود مستوى مرتفع جداً من مهارات التواصل الفعال لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور مهارات التواصل الفعال ٤,٥٣٣ بانحراف معياري ٠,٦٩٨ وتختلف هذه النتيجة عن نتيجة دراسة طلفاح، ٢٠٢١ التي أوضحت وجود مستوى متوسط.

٦- وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لفعالية العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥. وتبين أن كلما ازداد مستوى فعالية العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٢٩٧% مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحميانى وشعيبى، ٢٠٢١.

٧- وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لدوافع العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥. وتبين أن كلما ازداد مستوى دوافع العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٩٤٢% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحميانى وشعيبى، ٢٠٢١.

٨- وجود أثر عكسي ذي دلالة احصائية لمعوقات العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥. وتبين أن كلما ازداد مستوى معوقات العمل التطوعي بمقدار ١ % انخفض مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار ٠,٠٤٧% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحميانى وشعيبى، ٢٠٢١.

٩- وجود أثر طردي ذي دلالة احصائية لأثر العمل التطوعي في موسم العمرة على تعزيز مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة عند مستوى ٠,٠٥. وتبين أن كلما ازداد مستوى أثر العمل التطوعي بمقدار ١ % ازداد مستوى مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في مدينة مكة المكرمة بمقدار

١,١٩٦% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحمياني

وشعبي، ٢٠٢١.

• التوصيات والمقترحات

- ١- العمل على تفعيل القوانين والتشريعات المتعلقة بالعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.
- ٢- الإهتمام بتوفير الحوافز العينية للمتطوعين في كافة الأنشطة داخل المملكة العربية السعودية.
- ٣- العمل على توفير الدورات والبرامج التدريبية للمتطوعين لزيادة قدراتهم ومهاراتهم.
- ٤- الإهتمام بتوفير بيئة العمل المناسبة للمتطوعين لتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأداء.
- ٥- العمل على توفير البنية التحتية التي تزيد من قدرة المتطوعين على تنفيذ المهام والأنشطة المكلفين بها.
- ٦- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بفاعلية العمل التطوعي في المناسك والمشاعر الدينية بالمملكة العربية السعودية وأهم العوامل المؤثرة عليه.
- ٧- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالعوامل المؤثرة على مهارات التواصل الفعال لدى المتطوعين في كافة المهام والأنشطة بالمملكة العربية السعودية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- السيف، ح (٢٠١٩). دور الجمعيات الخيرية في تحقيق أهداف العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية. (ط ٣). ص ص ١٥٢ - ١٩٦. الأردن: المجلة العربية للعلوم الإجتماعية.
- ٢- هديل، ط (٢٠١٦). الأوقاف الخيرية ودورها في دعم العمل التطوعي : دراسة لأحد مصادر وسبل تمويل الخدمات التطوعية في الحج والعمرة. (ط ١٦). ص ص ١٢٤ - ١٥٤. عمان: مجلة أوقاف.
- ٣- برزان، ج (٢٠١٧). العمل التطوعي. (ط ١) ص ٨٩. الرياض: الجنادرية للنشر والتوزيع.
- ٤- (قاسم، ن) (فاضل، ل) (مصطفى، س) (٢٠١٩). الكفاءة السيكومترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب. (ط ٦) ص ص ٥٣-٨٣. الأردن: مجلة البحث العلمي للشباب.
- ٥- الدوي، أ. (٢٠٢١). أساليب جذب الطلاب نحو المشاركة في الأعمال التطوعية: دراسة استكشافية. (ط ٢) ص ٢٢. الأردن: المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب.
- ٦- التوم، م (٢٠٢١). معوقات العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء الفرق التطوعية: دراسة ميدانية على أعضاء الفرق التطوعية. (ط ١). الرياض: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ٧- عسكر، م (٢٠١٥). العوائق التي تواجه العاملين في مجال العمل التطوعي في المجتمع السعودي: دراسة اجتماعية على عينة من قيادات العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية. (ط ١) ص ص ٣٦٥ - ٣٩٠. الرياض: مجلة كلية الآداب.

- ٨- السند، ح (٢٠٢١). واقع العمل التطوعي في المجتمع السعودي وآليات تفعيله: رؤية مستقبلية. (ط ٨ ص ص ٣٣٨ - ٣٧٧. الرياض: المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ٩- (الحمياني، م) (شعبي، ف) (٢٠٢١). دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على معلمي برنامج خبرات ٢ بالمملكة العربية السعودية. (ط ٥) ص ص ١١٨ - ١٤٢. الرياض: مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية.
- ١٠- (النعمان، ر) (خريس، س) (٢٠٢٠). دور مهارات التواصل الفعال في رضا العملاء في قطاع الفنادق فئة الخمس نجوم في عمان. (ط ١). الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد.
- ١١- عليان، أ (٢٠٢٢). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية. (ط ١) ص ص ١١٣٤ - ١١٤٤. الأردن: المجلة العربية للنشر العلمي.
- ١٢- (مقدم، ز) (محمداتي، ش) (٢٠٢٠). العمل التطوعي النسوي: الدوافع والمعوقات: دراسة ميدانية لبعض الجمعيات الخيرية بولاية أدرار-الجزائر. (ط ٢٨) ص ص ٢٠٩ - ٢٣٣. الجزائر: مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية.
- ١٣- (سنوسي، س) (حامد، خ) (٢٠٢١). العمل التطوعي الجمعي والتنمية المحلية في الجزائر: دراسة ميدانية بالجمعيات الناشطة على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) ببلدية تبسة - انموذجاً. (ط ٦) ص ص ٢٥٣-٢٧٢. الجزائر: مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية.

- ١٤- طلفاح، ش (٢٠٢١). مهارات الإتصال الفعال لدى مدرسي ألعاب المضرب وكرة القدم في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة. (ط ٣٠) ص ص ٣٠١ - ٣٢٦. الأردن: أبحاث اليرموك - مجلة سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ١٥- الحارثي، ف (٢٠١٩). العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية للتفاعل التربوي في مواقع التواصل الاجتماعي: تويتير أنموذجا. (ط ١١) ص ص ١ - ٣٥. مكة المكرمة: مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية.
- ١٦- السلمي، ع (٢٠٢١). مؤشرات تخطيطية لمواجهة صعوبات العمل بمركز دراسات العمل التطوعي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة حالة. (ط ١) ص ص ٣٥٩ - ٤٠٦. الرياض: مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية.
- ١٧- (علي، م) (هيبه، آ) (٢٠٢٠). مهارات الاتصال الفعال والمناخ النفسي الرياضي وعلاقتها بمحددات استراتيجية الأداء لدى لاعبات التنس الأرضي. (ط ١) ص ص ١٢٤٣ - ١٢٦٩. أسيوط: مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية.
- ١٨- البصلي، م (٢٠٢٢). العمل التطوعي ودوره في تنمية المجتمع المحلي: دراسة مسحية على متطوعي الجمعيات الخيرية بمدينة أبها. (ط ٦) ص ص ١٥٦ - ١٨٢. أبها: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ١٩- (الجبالي، م) (موسي، أ) (٢٠٢٠). فاعلية الموديولات الإلكترونية على مهارات الاتصال الفعال لمعلمي السباحة. (ط ١) ص ص ١ - ٨. القاهرة: المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة.
- ٢٠- هيئة الهلال الأحمر السعودي، " الموقع الرئيسي الإلكتروني "، (٢٠٢٤/٥/١)، من موقع



ثانياً: المراجع الأجنبية

1 – Alaeddinoğlu, Vahdet, Kenan Şebin, and Bilal Ömer Çakir (2022).

Investigating curling athletes' effective communication skills. Revista on line

de Política e Gestão Educacional: e022029–e022029.

2 – Bauer, Steven, and Dongkuk Lim (2019). *Effect of communication*

practices on volunteer organization identification and retention. Sustainability

11.9: 2467.