الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي-الأغواط-

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

المهارات الاتصالية ودورها في الارشاد الديني

(دراسة ميدانية على عينة من المرشدات الدينيات بولاية الأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

من اعداد الطالبة:

- بثينة كلاتمة

تحت اشراف الدكتور:

* علال عبد القادر

السنة الجامعية 2023/2022

شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا الحمد لله الذي يسر لي طريق العلم ووفقني إلى إنجاز هذا العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل

الى الاستاذ المشرف الدكتور عبد القادر علال

والشكر إلى كل اساتذة الكلية

وكل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

بثينة كلاتمة

اهداء

أهدي ثمرة جهدي وبالغ حمدي وشكري إلى

الذي خلقني وبرحمته هداني ومن الجهل

أنجاني إلى الله جل شأنه، إلى من فتحت عيناي على وجهها

المشرق إلى من وقفت معي في السراء

والضراء إلى رمز المحبة والتضحية والحنان أمي الحبيبة،

إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي

الطموح والمثابرة زوج أمي حفظه الله،

إلى عيون قلبي وشموع حياتي اخواني

إلى حبيبتي ورفيقة دربي أختي

وإلى صديقاتي الغاليات.

إلى من ضاقت السطور عن ذكرهم فوسعهم قلبي

إلى كل من علمني حرفا في هذه الحياة **بثينة كلاتمة**

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
إهداء	/
شكر وتقدير	/
فهرس المحتويات	أ
مقدمة	ج
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	3
2- فرضيات الدراسة	5
3- أسباب اختيار الدراسة	6
4- أهداف الدراسة	7
5- أهمية الدراسة	8
6- المفاهيم الأساسية	8
7- الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: المهارات الاتصالية	
1- مفهوم المهارة	15
2- تقسيم المهارة	17
3- مفهوم الاتصال	20
4- عناصر ومكونات الاتصال	24
5- أنواع الاتصال	29
6- مستويات الاتصال	31
7- أنماط الاتصال	32
8- أهمية الاتصال	33
9- أهداف الاتصال	35
10- خلاصة الفصل	37
الفصل الثالث: الارشاد الديني	

تمهيد:	**38**
1 – مفهوم الارشاد الديني	**39**
2 – أهمية الارشاد الديني	**40**
3– أهداف الارشاد الديني	**43**
4 – أسس ومسلمات الارشاد الديني	**43**
5 – فنيات الارشاد الديني	**46**
6– تصنيف الارشاد الديني	**48**
7– الفرق بين الإرشاد النفسي الديني والوعظ الديني	**50**
8- استخدامات الارشاد الديني	**50**
خلاصة الفصل	**51**
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
تمهيد.	**53**
1–مجال الدراسة.	**54**
2–منهج الدراسة.	**55**
3–أداة الدراسة.	**56**
4–مجتمع الدراسة وعينته	**57**
مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة على ضوء النتائج الميدانية.	
تمهيد	**61**
1–عرض وتفسير الفرضية الأولى	**63**
2–عرض وتفسير الفرضية الثانية.	**71**
3–عرض وتفسير الفرضية الثالثة.	**76**
خاتمة الدراسة	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	الجدول يوضح توزيع افراد العينة حسب السن.	58
2.	الجدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	59
3.	الجدول يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية.	60
4.	يوضح مدى انصات المرشدات لما يقوله المسترشد.	62
5.	يوضح مدى انتباه المسترشد بإيماءات المرشدات الدينيات.	63
6.	يوضح مدى مقاطعة المرشد عند حاجته للسؤال.	64
7.	يوضح مدى الاعتماد على طرح الأسئلة حول المسترشد	65
8.	يوضح مدى مساهمة المرشدات في تلطيف جو الجلسة مع المسترشد	66
9.	يوضح مدى رغبة المرشدات لأفكار المسترشد من خلال الأسئلة الواضحة	67
10	يوضح اهتمام المرشدات بالمسترشد خلال الجلسة الارشادية	68
11	يوضح تركيز المرشدات على الجانب المعرفي للمسترشد	69
12	يوضح مدى التأكد من معنى رسالة المسترشد وصياغة أفكاره	70
13	يوضح مدى تشجيع المسترشد على اكتشاف جوانبه الأخرى	71
14	يوضح مدى تعرف المرشدات على انفعالات المسترشد	72
15	يوضح مدى اختيار أساليب الملاحظة لدى المرشدات الدينيات	73
16	يوضح مدى تحسين المرشدات المستمر بالعملية الارشادية	74
17	يوضح تنسيق عمل المرشدات مع فريق التوجيه	75
18	يوضح مدى حرص المرشدات على ضمان الاتصال الفعال	76

19	يوضح التقويم المستمر لأداء عمل المرشدات	77

قائمة الأشكال

الرقم	عنون الشكل	الصفحة
01	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	58
02	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	59
03	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	60

فهرس الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
استبيان	ا

مقدمـــة

مقدمة:

يعتبر الدين عنصر أساسي في حياة الإنسان حيث تشمل التربية السليمة التربية الدينية، كما يتضمن النمو السوي النمو الديني ، وتشمل الصحة النفسية السعادة في الدنيا والآخرة، ولذلك فالتربية الدينية المبكرة تعد وسيلة وقائية لصحة الإنسان النفسية فهي تساعده على تكوين نظام ثابت من القيم والمعايير الأخلاقية حيث تصبح ركيزة أساسية تقوم عليها أساليب تكيف الإنسان، وبقدر ما يفيد سلوكه وتفكيره من هذا النظام بقدر ما يكون أقدر على التكيف النفسي؛ لأنه الملاذ من المشكلات الانفعالية والصدمات النفسية بما يحمله من أفكار وقيم قد تكون علاجاً لكثير من المشكلات التي يقع فيها الفرد ، والتي قد تؤثر في نفسيته تأثيراً كبيراً ،فكثير من الناس يكون التخفيف للكثير من آلامهم النفسية يكمن في تذكرهم المفاهيم الدينية مما يجعلهم يجدون في ذلك راحة نفسية وطمأنينة روحية، ويخفف الدين القلق النفسي وله صلة كبيرة بالنمو العام عند المراهقين وبجانب ذلك نجد اختلافات كثيرة بين المدارس المختلفة للعلاج والإرشاد النفسي في نظرتهما إلى طبيعة الدوافع المحركة للسلوك ، وإلى طبيعة التهديدات المثيرة للقلق، والمثيرة لنشوء أعراض الأمراض النفسية ، تجعل من الصعب الوصول إلى اتفاق عام بين هذه المدارس المختلفة حول نظرية متكاملة في الشخصية وتوافقها، فكل مدرسة من هذه المدارس تنظر إلى الإنسان من زاوية معينة ومحددة

فكل نظرية إرشادية، وحتى الإرشاد النفسي التكاملي أهمل أهم مؤثر في النفس الذي يسبب الوحدة والتكامل للإنسان، ألا وهو " الروح "، وعلاقة الفرد بربه وعلاقة الفرد مع نفسه وكذا مجتمعه ومحيطه. ولهذا كان الارشاد الديني سبيلا للمرشدات الدينيات بولاية الأغواط لتحقيق الاندماج الاجتماعي وتحقيق الرضا النفسي والطمأنينة، ولهذا الغرض قسمنا بحثنا إلى خمس فصول رئيسية كما يلي:

الفصل الأول: وتضمن البناء المنهجي للدارسة، وهذا من خلال تحديد الإشكالية وفرضياتها أهمية وأهداف الدارسة، تحديد المفاهيم، وفي الأخير تمت الإشارة إلى الدارسات السابقة.

أما الفصل الثاني: فقد خصص للمهارات الاتصالية

أما الفصل الثالث: فقد تناول الارشاد الديني

أما الجانب الميداني فقد شمل كل من **الفصل الرابع:** والذي تضمن الاجراءات المنهجية وتناول مجالات الدراسة، وكذا المنهج المتبع في هذه الدراسة ووصف عينة الدراسة ثم التطرق الى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة

والفصل الخامس: ثم فيه عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة المتوقعة

وانتهى البحث بخاتمة ومراجع البحث وملاحق البحث

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1. الاشكالية:

شهد العالم في الآونة الأخيرة نهضة فكرية بارزة في مختلف الميادين، وكان للمجال الديني حظ كبير من هذه النهضة باعتباره مجالا جد مهم في الاستقرار الروحي للشعوب، إذ حظيت مؤسسات التنشئة الدينية باهتمام بالغ نتيجة لحاجة الشعوب بأهمية تطوير واستثمار مجال الارشاد الديني لحل المشكلات الاجتماعية المتعددة، لذا يعّد الاتصال استراتيجية هامة لدى المرشد الديني ومهاراته أساس وعمادة الحياة اليومية، فالأفراد يتبادلون كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، مثل تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر بشكل يمكن على أساسه أن نعد الفرد مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستقبل منها، فالاتصالات هي التي تربط الفرد بالآخرين.

ويحتاج العمل الارشادي مع الأفراد في المجتمع إلى مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوافر في المرشد الديني ليقوم بإنجاز هذا العمل بالشكل المطلوب، ففي المعتاد انّ الأفراد يأتون المرشد الديني وفي تفكيرهم بعض الأهداف ولديهم بعض التصورات ولهذا ينبغي أن يكون لدى المرشد الديني القدرة على التعرف على هذه الأهداف وتحديد مدى ملائمتها للعملية الارشادية، حيث ان أكثر اتصالاتنا بالآخرين يتم عن طريق الكلمات، والباقي من خلال لغة غير منطوقة تشمل: نغمة الصوت، ولغة الجسد، واسلوب التعبير عن المشاعر.

ويعد الارشاد الديني في الجزائر مكانة مرموقة بحكم أن القاعدة الأساسية الدينية ذات حظوة كبيرة لأن النشاط الجمعوي الديني في ديناميكية متسارعة حيث تنظم أيام إرشادية في المساجد والمؤسسات التربوية والدينية كالمدارس القرآنية والكتاتيب وغيرها وتستقطب جمهوراً لا بأس به وتتم عرض محاضرات ودروس منوعة تحمل معاني الاحسان والمحبة والتسامح والألفة والرحمة ومعايير التزكية النفسية والسمو الروحي وتهذيب النفس وتربيتها وغيرها من الترغيب والترهيب.

ولعل المرشدات الدينيات بولاية الأغواط يكتسبن مجموعة المهارات الاتصالية التي ترفع من كفاءتهن الذاتية وقدرتهن على التوعية والتوجيه ومعالجة المشكلات الاجتماعية والأسرية المختلفة التي تستهدف فئة معينة من الجمهور، ومن خلال الواقع الارشادي الديني لمهنة المرشدات الدينيات فأغلب نشاطاتهن ترتكز في الاقامات الجامعية وفي بعض مساجد الولاية كيوم في الأسبوع مع حضور لا بأس به من النساء، ومن خلال تواصلهن المباشر بالجمهور يكتسبن بعض المهارات الاتصالية التي تحفز وتوصل المعنى وتعطي نتيجة، ومن أهم مهارات الاتصال تعبيرات الوجه وحركة اليدين والتصوير القصصي، حيث أن هذه المهارات ذات أهمية بالغة في عملية الإرشاد الديني.

من خلال ما سبق يمكن أن نطرح التساؤل التالي:

1. ما هو دور المهارات الاتصالية في عملية الارشاد الديني لدى المرشدات الدينيات بولاية الأغواط؟

2. التساؤلات الفرعية:

1) هل تمتلك المرشدات الدينيات مهارات التواصل الفعال والمستمر مع المسترشدين؟

2) هل تكتسب المرشدات الدينيات مهارات الانصات والملاحظة بدركة كبيرة؟

3) هل تسعى المرشدات إلى التحسين المستمر لمهارات التواصل في عملية الارشاد الديني؟

3. الفرضيات:

الفرضية العامة:

1) تساهم المهارات الاتصالية في تحسين جودة الارشاد الديني لدى المرشدات الدينيات بولاية الأغواط.

الفرضيات الجزئية:

1) تمتلك المرشدات الدينيات مهارات التواصل الفعال والمستمر مع المسترشدين.

2) تكتسب المرشدات الدينيات مهارات الانصات والملاحظة بدركة كبيرة.

3) تسعى المرشدات إلى التحسين المستمر لمهارات التواصل في عملية الارشاد الديني.

4. أسباب اختيار الموضوع:

1) الأسباب الذاتية:

- رغبة الباحثة في التطرق إلى موضوع الارشاد الديني والنظر فيما تحمله هذه العملية من انعكاسات داخل الوسط الاجتماعي.
- حضور ندوة دراسية تتحدث عن الواقع الارشادي الديني مما حز في نفسي البحث فيه والتعمق في حيثياته أكثر.

2) الأسباب الموضوعية:

- اضافة دراسة حقلية جديدة في مكتبتنا وخاصة في تخصص اتصال وعلاقات عامة.
- معرفة الآليات المستخدمة في عملية الارشاد الديني.
- معرفة أهم مهارات التواصل التي تستمتع بها المرشدات الدينيات.
- النظر في واقع العملية الارشادية داخل المجتمع ومستوى تقبله من طرف الأفراد.
- التطرق إلى البرامج المؤطرة من طرف المرشدات في التحفيز الذاتي للأفراد.

5. أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف هذه الدراسة في معرفة ما إذا كانت مهارات التواصل الفعال للمرشدات تساهم في تحقيق

جودة العملية الإرشادية الدينية وذلك من خلال:

- التعرف على درجة امتلاك المرشدات الدينيات لمهارات التواصل الفعال.
- التعرف على درجة امتلاك المرشدات الدينيات لمهارات الإنصات والملاحظة.
- التعرف على درجة امتلاك المرشد الدينيات لمهارات عكس المشاعر والمواجهة واقامة العلاقة.
- التعرف على درجة جودة العملية الإرشادية في المؤسسات الدينية والتربوية.
- معرفة مدى سعي المرشدات الدينيات لتحقيق التحسين المستمر في العملية الإرشادية.
- معرفة مدى سعي المرشدات الدينيات لتحقيق جودة الأساليب والإجراءات الإرشادية.

6. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، فلمهارات التواصل أهمية كبيرة في نجاح العمل الإرشادي الديني وجودته، بحيث أن مهارات التواصل تساعد المرشدات الدينيات على فهم مجريات هذه العملية وتفسير الأحداث بصورة صحيحة، كما أن موضوع تطبيق نظام الجودة الشاملة في المجال الديني والخدمة الإرشادية على وجه الخصوص من المواضيع الحديثة، بحيث أخذ حيزا كبيرا من اهتمام الجهات المشرفة على تطوير العملية الإرشادية الدينية فالجودة تعني التميز، التطوير والتحسين وتتطلب جهد وعمل شاقين. كما تظهر أهمية الموضوع من خلال الحاجة الماسة إلى تطوير كفاءات واستعدادات المرشدات الدينيات في الخدمات الإرشادية، وافادتهم بما يعزز أدوارهم الإرشادية في المجال الديني.

7. تحديد المفاهيم اجرائيا:

1) مفهوم المهارة:

المقصود بالمهارة في هذه الدراسة هي نشاط هادف يتطلب تدريب وممارسة منظمة تكسب المرشد الديني القدرة على توظيف المعارف والخبرات والنظريات لتنمية أدائه في ممارسته المهنية بدرجة مناسبة من الإتقان.

2) **مفهوم مهارات التواصل:**

المقصود بمهارات التواصل في هذه الدراسة هي مختلف الطرق التي تستخدمها المرشدات الدينيات في تواصلهن مع المسترشد من خلال الأساليب الاتصالية الفعالية، كإجراء المقابلة معه والتفاعل معه عن طريق الكلام الشفوي أو الإشارات والإيماءات وغيرها من أجل تكوين علاقة إرشادية ناجحة تحقق الأهداف الإرشادية المسطرة.

3) الارشاد الديني:

المقصود بالإرشاد الديني هو ذلك النوع من العلاج الديني الذي يربط الإنسان بربه (المستوى الرأسي) بالإضافة إلى ربطه بمجتمعه وبالمحيطين به (المستوى الأفقي) وهو بهذه الطريقة يملأ الفراغ الروحي في الإنسان في الوقت الذي يعمل فيه على ملء الجانب الاجتماعي أيضا في سبيل الاتزان الروحي والاجتماعي والاستقرار النفسي في نهاية المطاف.

4) العملية الارشادية:

المقصود بالعملية الإرشادية في هذه الدراسة هي علاقة تفاعل بين المرشد والمسترشد وتتضمن هذه العلاقة مجموعة من العمليات النفسية والتي تركز على أهداف ومراحل متعدد وينبثق من هذا الأهداف التي يسعى المسترشد لتحقيقها، وقد تتضمن رغبة المسترشد في حل مشاكله النفسية وهذا من خلال قيام المرشد باستراتيجيات نفسية سعيا منه إلى مساعدة المسترشد في حله.

8. الدراسات السابقة:

دراسة الأسمر بعنوان[1] "أثر برنامج إرشادي جمعي في تحسين مهارات المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات التكيف المدرسي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر فاعلية برنامج تدريبي على مهارات التواصل في زيادة قدرة الطالبات على تقييم المساعدة لزميلاتهن اللواتي لديهن اتجاهات تميل للسلبية نحو المدرسين، وتناولت الطالبة عيّنة الدراسة من الطالبات اللواتي تدربن على مهارات التواصل وعددهم 18 طالبة الصف السادس من المدرسة الأهلية للبنات في عمّان وتم تقسيم الأفراد عشوائيا إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، توصلت النتائج إلى أنّ التدريب على المهارات التواصلية بناء على برنامج الصديق المساعد(كان إجراء ذا فاعلية في تحسين الاتجاهات نحو المدرسة يثبت فرضية هذه الدراسات

التعليق على الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحسين مهارات المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات التكيف المدرسي من خلال برنامج إرشادي بينما الدراسة الحالية لا تعتمد على برنامج تدريبي، كما أنّ هذا البرنامج اعتمد على عيّنة متكونة من المرشدين التربويين، كما اشتركت معها في المتغير المستقل المتمثل في مهارات التواصل، كما أنّ هذا البرنامج اعتمد المنهج التجريبي بينما الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي.

[1] الأسمر محمد علي، أثر برنامج إرشادي جمعي في تحسين مهارات المرشد، رسالة ماجستير، كلية الآداب، عمان، الأردن، 2017.

دراسة الترك: استخدام المرشد لتقنيات المقابلة وعلاقته بتقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين"، هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين، و استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليلي وتكونت العينة من " 17 " مرشد ومرشدة، و استخدمت الدراسة لتقدير استخدام المرشد لفنيات المقابلة، تصوير مقابلة مدتها 30 دقيقة لكل مرشد ومرشدة في بيئة المرشد، بحيث تكون المقابلة أولية تستهدف تعريف الطلبة بطبيعة العمل الإرشادي وقد طلب من الملاحظين هما إثنين مشاهدة هذه المقابلة، والتي تم تطويرها لهذا الغرض، أمّا بالنسبة لتقديم المرشدين من قبل المسترشدين والمديرين والمعلّمين والمشرفين، فقد تم استخدام أدوات خاصة بذلك لكل من المسترشدين والمديرين والمشرفين، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وتقييم فاعليته بغض النظر عن المقيم سوء كان مشرفا أو مديرا.

التعليق على الدراسة ومجال الاستفادة منها:

هدفت دراسة "الترك" إلى معرفة العلاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين في هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة مدى امتلاك المرشدات لمهارات التواصل واستخدامها في تجويد العملية الإرشادية الدينية، كما تتقاطع مع الدراسة الحالية من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، وكذا عيّنة

الدراسة والمتمثلة في المرشدات لكنها تختلف مع الدراسة الحالية في اختيار أدوات البحث، حيث استخدمت هذه الدراسة الملاحظة من خلال إجراء مقابلة مع المرشدين التربويين في حين تعتمد دراستنا الحالية على الاستبيان.

دراسة داوود وفرحات: بعنوان "العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنس وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدين"، حيث هدفت هذه الدراسة لاستقصاء العلاقة بين مهارات التواصل لدى المرشد التربوي وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، كما يراها المسترشدون، تألف أفراد الدراسة من (200) طالب وطالبة من طلبة الصفين التاسع والعاشر الأساسين والصفين الأول والثاني، وهم موزعين على أربعين مدرسة وتم اختيار العينة بطريقة قصدية من بين الطلبة الذين جعلوا على خدمات الإرشاد الجمعي أو الإرشاد الفردي ودراسة الحالة و استجاب أفراد العينة لمقياسين تم تطويرهما لأغراض هذه الدراسة هما "مقياس مهارات التواصل لدى المرشد، فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة لعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروقا ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزى لمتغير الجنس.

التعليق على الدراسة: تناولت هذه الدراسة العلاقة بين مهارات التواصل لدى المرشد وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمة الإرشادية كما يراها المسترشدون، كما أنّها تشترك مع الدراسة

الحالية بتناولها مهارات التواصل لدى المرشد كمتغير مستقل، كما تختلف معها في اختيار عيّنة الدراسة حيث تناولت هذه الدراسة الطلاب المسترشدين عينة البحث في حين تناولت دراستنا الحالية المرشدات الدينيات كعيّنة للبحث، تشترك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المنهج والأهداف.

الفصل الثاني

المهارات الاتصالية

مفهوم المهارة:

تعرف بأنها القدرة على أداء العمل يتصل بالتخطيط التدريسي وتنفيذه وان هذا العمل يمكن التحليل إلى مجموعة من الأداء المعرفية والحركية والاجتماعية ويقيم في ضوء معيار الإتقان والسرعة في الانجاز والقدرة على التكيف مع المواقف التدريسية المتغيرة[1]

ويعني هذا أنها السرعة والدقة في أداء عمل من الأعمال مرتبط بمخطط أو هيكل يسعى إلى تطبيقه والقدرة على التكيف مع المواقف المتغيرة، وتعرف على انها الاستعداد الخاص اقل تحديدا من القدرة تتكون عند الإنسان نتيجة تدريبات متكررة ومتدرجة ومتصلة تصل إلى درجة السرعة والإتقان في العمل أو الاستعداد لاكتساب شيء معتُ فهي إذا استعداد أو طاقة تساعد في امتلاك القدرة.

والمهارة هي "القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التكيف في الأداء مع الظروف المتغيرة"[2]

وتعني المهارة أيضا "القدرة على أداء عمل معين أو مجموعة من الأعمال بشكل متناسق تعمل فيه مجموعة من عضلات الجسم كاستجابة لمثير خارجي، بحيث يشكل هذا العمل نمط مميز يهدف إلى إحداث تغير مطلوب مع الاقتصاد في الوقت، الجهد وما يستخدم من موارد[3]

تعرف **سهيلة الفتلاوي** المهارة بأنها "ضرب من الأداء ت عُلم الفرد أنّ يقوم به بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كان هذا الأداء عقليا أو اجتماعيا أو حركيا[4]

ويعرفها أيضا **علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان بأنها:** "عملية مستمرة تتضمن قيام طرف بتحويل أفكار ومعلومات معينة رسائل شفوية أو مكتوبة، تنُقل من خلال وسيلة اتصال".[5]

كما تعرف بأنها أداء لغوي يتسم بالدقة والكفاءة فضلا عن السرعة والفهم وعليه فان هذا الأداء يكون صوتيا أو غير صوتي والأداء الصوتي يشمل القراءة، التعبير الشفوي والغير الصوتي يشمل الاستماع[1]

---

[1] محسن علي عطية، **الاستراتيجيات الحديثة في التدريس الفعال**، دار الصفاء للنشر والتوزي، عمان، الأردن، 2008، ص 14.

[2] سهيلة القنلبوي ومحسن كاظم، **كفايات التدريس**، دار الشروق، الإسكندرية، 2001، ص 44.

[3] عمر عبد الرحيم نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنساني**، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص 22.

[4] صلاح الدين محمود عليم، **القياس والتقويم التربوي النفسي أساسياته، تطبيقاته، وتوجيهاته المعاصرة**، دار الفكر العربي للنشر، 2002، ص 13.

[5] حارث عبودة: الاتصال التربوي، ط 6، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 20

كما يستخدم مصطلح المهارة ليشير إلى "نمط نظامي ومتناسق من النشاط العقلي أو الجسمي أو الاثنين معاً، يتضمن كلا من عمليات المستقبل RECEPTATOR (الحواس التي تستقبل المثيرات)، وعمليات المُؤثر EFFECTOR (العضلات أو الغدد أو الاثنين معا التي تزود بالاستجابات).

والمهارة قد تكون إدراكية، حركية، يدوية، فكرية، أو اجتماعية وغيرها وذلك وفقا للنطاق أو الجانب المسيطر[2]

ونستنتج مما سبق من التعريفات يتضح أن المهارة يمكن ملاحظتها وقياسها في أداء الفرد ويختلف مستوى الأداء باختلاف درجة إتقان لهذه المهارة إذ أن هذه الأخيرة أداء عمل من اجل تحقيق نتيجة معينة باستخدام طرق وأساليب تضمن نجاح ذلك العمل.

أنواع المهارات:

تطلب عملية الاتصال في مختلف مستوياتها وظروفها مهارات اساسية يجب على المراسل والمستقبل أن يتقنها، كما يمكنه تطويرها بنفسه من خلال القراءة والتعلم والخبرة في المواقف المختلفة التي تحتاج الى عمليات اتصال بأشكالها وانواعها المختلفة، وتتلخص هذه المهارات فيما يلي:

القسم الأول: تقسيم المهارات حسب طبيعتها وهي

المهارات الفكرية: وهي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع الفكري والنظري الفكري ويقل فيها الطابع اليدوي والعضلي وهذا النوع من المهارات يتطلب في الغالب إعدادا خاصا ولفترة طويلة وخاصة في نظم التعليم الرسمية.

المهارات اليدوية: وهي تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع اليدوي والعضلي أي المهارات التي تتصل بأداة العمال الماهرين ويقل فيه الطابع الفكري[3]

والنظري وهذه المهارات يمكن أن تكُسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر حسب طبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من المهارات

[1] بشير العلاق: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم: ط 6، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 262

[2] بشير العلاق: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، مرجع سابق، ص 263

[3] عبد المعطي محمد عساف: أسس العلاقات العامة: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 123

القسم الثاني تقسيم المهارات حسب شموليتها وهي:

المهارات عامة: وهي المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتي غالباً ما تكون فكرية ونظرية والتي يمكن أنّ ت شُكل الأساس الذي يعتمد عليه في أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلاءم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة.

المهارة المتخصصة: وهي تلك المهارات التي توفر معلومات متخصصة نظرية وعلمية لتلاءم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها وهذه المهارات قد يصعب تكيفه لتلاؤمه مع احتياجات المهارات المطلوبة[1].

خطوات وأساليب اكتساب المهارات:

يمكن اكتساب المهارات من خلال الخطوات التالية:

تحديد الغرض من المهارة: يتم تحديد الغرض من عملية الاتصال سواء أهداف خاصة بالفرد، المؤسسة أو بالمجتمع، وبناء على الأهداف تحُدد المهارة التي يجب اكتسابها للأخصائي الاجتماعي أو القائم بعملية الاتصال كأن تهدف عملية الاتصال إلى توجيه أباء المعاقين ذهنينا إلى كيفية التعامل مع الأبناء ولكي يتحقق هذا الهدف لا بد للأخصائي القائم بعملية الاتصال أن يكتسب المهارة في الحوار والمهارة في التواصل مع الآخرين.

تجميع البيانات والمعلومات: يتم تجميع البيانات والمعلومات عن المهارة من جوانبها المختلفة سواء الاجتماعية والنفسية والعلمية، حيث أنل كل مهارة أساسا معرفيا وقواعد توجه[2] الممارسة ويتم ذلك بالقراءة عن المهارة في المراجع العلمية والدراسات والبحوث المختلفة بموضوع المهارة.

تحديد مجالات الممارسة المهنية: يجب على القائم بالاتصال تحديد المجال الذي يمارس به عملية الاتصال وهناك العديد من المجالات لممارسة مهنة الخدمة ومنها المجال التعليمي والمجال الصحي ...[3] وغيرها من المجالات، حيث تختلف مهارات الاتصال التي يكتسبها القائم بالاتصال وفقا لمجال الممارسة.

[1] بشير عبد الرحيم كلوب: الوسائل التعليمية وطرق استخدامها، ط 2، دار إحياء العلوم لبنان، 2014، ص 33.

[2] مرجع سابق، ص 40

[3] جبران كرم، **مدخل إلى للغة الإعلام**، ط 2، دار الجبل، بيروت، لبنان، 1992 ، ص 18.

تحديد إجراءات المهارة: معروف ما يجب عمله في كل خطوة إلى أن تكتسب المهارة فكل مهارة تتضمن مجموعة من الخطوات اللازم التعرف عليها قبل التدريب على ممارستها فالخطوة اللازمة لمهارة المقابلة تختلف عن خطوات اكتساب مهارة الملاحظة أو الحوار ...وغيرها.[1]

التدريب على استخدام المهارة: يقوم الُمدرب بتدريب القائم بالاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها.

ممارسة المهارة: يقوم الممارس المهني أو القائم بالاتصال بتطبيق المهارة التي قام بالتدريب عليها، حيث أن جمع المعلومات عن المهارة والتدريب عليها لا يكفي لاكتساب المهارة وتتم الممارسة تحت إشراف المدرب لتصحيح جوانب الخطأ.

تقويم استخدام المهارة: خلال هذه الخطوة يتم تقويم المهارة وإجراء تعديلات عليها سواء في مضمون المهارة أو الوسائل المستخدمة فيها، بحيث يتم تحقيق الهدف منها وهو ما يرتبط بأهداف المجال نفسه[2]

التأكد من تطبيق النظريات والحقائق من خلال استخدام المهارة: مهارات الاتصال تنتج من ثلاث عمليات متداخلة وهي الاختيار الواعي للبناء المعرفي والمعلومات الخاصة بالمهارة ثم تفاعل هذه المعرفة مع البناء القيمي للممارسة، ثم تحديد انسب المهارات التي تسمح للممارس بالتدخل المهني للقيام بعملية الاتصال الناجحة

كما تتحدد أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومنها مهارات الاتصال المختلفة كالمهارة في الملاحظة والمهارة في التفاعل والتواصل والمهارة في المقابلة والمهارة في تكوين العلاقات وغيرها، وتتحدد هذه الأساليب فيما يلي:

التعليم باستخدام المحاضرات:

ويقوم المدرب بعرض الجوانب المختلفة للمهارة بالإضافة إلى عرض بعض النماذج التطبيقية لاستخدام المهارة، ويقوم بتشجيع المدربين على ممارسة المهارة في قاعات المحاضرات

استخدام القاعات التدريبية المتخصصة:

[1] نايف القيسي، **المعجم التربوي وعلم النفس**، دار أسامة للنشر والتوزيع، دار الشرق الثقافي، عمان، 2010، ط 1، ص 154.

[2] **زهير حدادن** ، مدخل لعلوم الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص 19.

ويتم إعداد قاعات ت سُتخدم للتدريب على المهارات المتنوعة كأن يتوفر بعض أجهزة وسائل اتصال سمعية بصرية، كما ت صُمم مقاعد هذه القاعات على شكل دائري يسمح لكل متدرب أن يرى الأخر ويرى المدرب في نفس الوقت ومن ثم تصلح للتدريب على مهارة المناقشة الجماعية ومهارة إدارة الاجتماعات

التعليم باستخدام نماذج واقعية:

يقوم المدرب بعرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعليا على المتدربين وذلك للتعرف على الخطوات التي استخدمت في ممارستها.

إعداد برنامج مهني للتدريب على المهارة:

يقوم المدرب بالتعاون مع المتدربين بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على المهارة المهنية التي يسعى إلى إكسابها لهم وخلال هذا الأسلوب يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرنامج.[1]

أيضا من أساليب تعلمُ المهارات أنه يحتاج تدريس المهارات العملية إلى ثلاث مراحل وهي:

التخطيط: يتم في مرحلة التخطيط ما يلي

- تحديد نوعية المهارة الأدائية المستهدفة
- تحليل المهارة بالتفصيل وتسجيل العمليات الخاصة بها وتسلسلها
- اختيار طرق التدريب المناسبة لتعلم المهارة
- تحديد أساليب تقييم المهارة المتعلمة وإعداد وسائل التقييم المناسبة

التدريب: يتم تقديم المهارة بطريقة النمذجة أو البيان العملي وسرد التعليمات المنطقية والتوضيحات اللازمة من أجل جودة الأداء وتركيز الانتباه على النقاط الأساسية والإجراء الأكثر صعوبة[2]

إتاحة الفرصة للتدريب على المهارة، إما ككل أو على أجزاء مع توجيه الإرشادات اللازمة وذلك من خلال معمل معد إعدادا يتلاءم مع طبيعة المهارات المطلوب التدريب عليها.

[1] **فضيل دليو**، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة، الجزائر: مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2003، ص 03 .04

[2] هند كابور، **مهارات اتصال المدير بمعلميهم من وجهة نظر المعلم**. رسالة ماجيستر غير منشورة. كلية التربية. جامعة دمشق

التقييم: يتم التقييم أثناء مراحل التدريب وفي نهاية التدريب، وذلك من خلال تقديم التعزيز الفوري الذي يتناسب مع الأداء أثناء التدريب، ثم من خلال الحُ كم على الأداء النهائي ومدى إجادته أو تقييمه في ضوء المعايير المناسبة، بما في ذلك سرعة الأداء ودقته، وقلة الرجوع إلى التعليمات، ويراعي تدريب الُم تعلم على تقييم ذاته وتقييم زملائه.

ويري **جابر عبد الحميد** أنّ تعليم المهارة يتطلب دفع الُم تعلم لعمل أشياء وينبغي أن يسهم

الُمعلم بما يلي:

- عرض بيان عملي بالمهارة على الُمتعلمين في صورة دورة كاملة من العمليات
- تجزئة المهارة إلى أعمال فرعية متصلة ولكنها متمايزة مع عرضها على النحو المثالي
- إتاحة فرص للتدريب المستمر على الأعمال الفرعية حتى تتعلم المهارة بإتقان وبما يساعد على تثبيت التعلم.
- التأكد من أنّ الأعمال الفرعية قد تم جمعها في سلسلة عكسيا وتقدميا، وأن يتم تعلم المهارة
- الكاملة عن طريق الممارسة تعلما مهنًيا.

ومن الأساليب الناجحة لتعلم المهارة "**تعليم الأقران**" وذلك بإتاحة فرصة للمتعلم الذي أجاد اكتساب المهارة لأنّ يعلم زميله المهارة بطريقة صحيحة وفي نفس الوقت يتابع الُمعلم ما يحدث حتى يضمن صحو ودقة التُعلم[1]

1. مفهوم الاتصال

لقد تباينت الآراء والمفاهيم بشأن تحديد مفهوم واضح للاتصال فبعضها يركز على مكونات العملية الأساسية والبعض الأخر يركز على ربطها بالبيئة التنظيمية الداخلية والخارجية و البعض الآخر يركز على الفهم و الأثر الذي تخلفه العملية الاتصالية نفسها إلا أن الإجماع المتفق عليه هو أن الاتصال الجيد و الفعال هو جوهر المنظمة سواء كان من حيث وجودها أو من حيث أدائها لوظائفها، وعليه فإننا نستعرض جملة التعاريف الأساسية للاتصال من مختلف وظائفه والتركيز على المفهوم الاجرائي المستخدم في الدراسة والمراد به من أجل ضبط المفهوم وتحديد وجهة نظره الجوهرية لاستدراك معناه

[1] محمد بن عبد العزيز العقيل: حقيبة مهارات الاتصال، ط1، 2002، ص2.

داخل المؤسسة الإدارية، ونظرا لأهمية الاتصال فقد حضي باهتمام كبير من علماء من مختلف التخصصات ويمكن أن نستعرض مفهوم الاتصال من شقين أساسين هما:

الاتصال في اللغة:

الاتصال لغة مشتق من مصدر" وصل " الذي يجمع معنيين رئيسيين هما: الربط بين كائنين أو شخصين وذلك يعكس الانفصال أو القطع والبعد، والثاني هو البلوغ إلى غاية ما .فالاتصال لغويا هو أساس الصلة (البلوغ)، وبلوغ غاية ما من تلك الصلة[1].

كلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الفعل الثلاثي للاتصال وهو "**وصل** على شكل "**وصلت**" بمعنى الشيء، من باب وعد "وصلة " أيضا، و "وصل إليه" "وصولا "، أي بلغ، ووصل بمعنى "اتصل" أي دعاه دعوة الجاهلية، أي يتصلون، والوصل ضد الهجران، و" الوصيلة " هي التي كانت في الجاهلية هي الشاة التي تلد سبعة أبطن، وفي الحديث الشريف "لعن الله الواصلة والمستوصلة"، فالواصلة التي تصل الشعر والمستوصلة التي يتصل بها ذلك، وتوصل إليه أي تلطف ضد التصادم[2].

وفي المنجد الأبجدي الاتصال هو الشيء المشترك للدلالة على الإبلاغ ونقل الخبر[3]،

مشتقة في لفظها الانجليزي من communication أما كلمة اتصال في اللغة الإنجليزية ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية Common أي communi الأصل اللاتيني مع شخص أو جماعة Commonnessالاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة، أخرى، أي أننا نحاول أن نشترك سويا في المعلومات والأفكار.[4]

ومن خلال هذا نتوصل إلى أن معنى الاتصال في اللغة العربية هو الإبلاغ والإخبار والربط وإقامة الصلة والتتابع والاستمرار، أي التوصل مع الآخر بغية إيصال شيء معين.

الاتصال اصطلاحا:

[1] حارث عبودة: الإتصال التربوي، ط 1، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 18.

[2] د.فاروق عبد الله فليه، 2009 ، ص 16،164

[3] المنجد الأبجدي، 1964، ص 6

[4] تروت مشهور 2010 22ص

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمختصين في علوم الإعلام والاتصال وحسب بل نوسع مفاهيمها لعلماء الاجتماع والنفس والأنثروبولوجيا نظرا لتعدد وظائفها كما تمت الإشارة لذلك سابقا، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية ومن هذه التعريفات ما يلي:

تعريف بيرلسون وستاينز: عرف كلاهما الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك[1].

تعريف بيتر دركر: الاتصال يرتبط بضرورة إدراك الرسالة عن طريق الحواس ومعرفة ما يتوقعه المتلقي من خلال ما يرى ويسمع وعندها نتعرف على ما إذا كان المرسل سيستفيد من توقعاته وما هي هذه التوقعات.[2]

تعريف براون للاتصال: الاتصال هو عملية جمع الكلمات والأحرف والرموز أو الرسائل والطريقة التي يمكن بواسطتها لأحد أعضاء المنظمة أن يشترك في المعنى أو المفهوم مع عضو آخر[3].

ويعرفه "**فيليبو**" بأنه: "العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعنيها المتكلم أو الكاتب"[4].

تعريف جون ديوي: الاتصال هو عملية مشا ركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد[5].

تعريف **ناصر محمد العديلي:** " بأنه تبادل المعلومات من شخص أو أكثر وذلك عن طريق خلق تفاهم بين المرسل والمرسل إليه[6].

---

[1] فضيل دليو، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 19

[2] شريف درويش اللبان، **تكنولوجيا اتصال**، مكتبة العلمي للكمبيوتر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 2000

.ص 40

[3] محسن علي عطية، **مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 70،71

[4] عبد العزيز صالح بن جبتور، مرجع سابق، ص 163

[5] عبد الحافظ سلامة، الاتصال ومهاراته، دار الفكر، ط1، 2002، ص 17

[6] ناصر محمد العديلي، كيف **ترفع مهارة الإدارة في الاتصال**، دار الميسرة، 1995، ص 184

تعريف مصطفى عشوي: الاتصال بأنه عبارة عن عملية إرسال وانتقال رموز أو رسائل سواء كانت هذه الرموز شفهية أو كتابية أو لفظية أو غير لفظية.[1]

تعريف الطنبوني للاتصال: يعرفه على أنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكليهما ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات منقادة بما يحقق تفاهم متبادل سهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية[2].

تعريف سمير حسن: الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار أو الشيوع أو المألوفة لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الرفين[3]

تعريف توفيق مرعي: الاتصال مركب من عمليات معقدة ومتواترة والتي تتفاعل في مجال موفق منشط يتضمن مصدرا أو شخص ينقل إشارة أو رسالة من خلال قناة أو وسط إلى المكان المقصود أو المستقبل[4].

من خلال ما سبق نرى أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف الاتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظرته ومفهومه لهذا المصطلح، اذن فمن خلال التعريفات يتضح أن الاتصال عملية تبادل للمعلومات وإرسال للمعاني بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إحاطة الغير بأمور أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير أو التعديل في هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من اجل الحفاظ على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو تنظيمية.

كما يمكن لنا أن نستنتج أن الاتصال هو عبارة عن عملية تفاعلية بين طرفين هما المرسل والمستقبل يتم من خلالها نقل الآراء والأفكار والاتجاهات معتمدين في ذلك على مجموعة من الوسائل والطرق التي يدركها الطرفان، باعتبارهما مرسل والآخر مستقبل وما بينهما من أنماط اتصالية تفسر ضرورة وجود تغذية رجعية بينهما نتيجة للتفاعل المستمر والدائم.

---

[1] عبد الرحمان وآخرون، مرجع سابق، ص 27

[2] حمدي نجرس وآخرون، **تكنولوجيا التربية**، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 1992 ، ص 92

[3] محمد الحيلة، **أساسيات تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية**، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 254

[4] عبد الحافظ سلامة، **الوسائل التعليمية والمنهج**، ط 2، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 8

2. عناصر ومكونات الاتصال:

إن أول تفسير للعملية الاتصالية جاء على لسان المعلم الأول **أرسطو** حيث رأى أن عملية الاتصال الإنساني تحتوي على ثلاث عناصر هي المتحدث والحديث نفسه ثم المستمع، ومن ثم تعاقب العلماء والمفكرون بعد أرسطو وحاولوا أن يتعرفوا على عناصر أخرى للعملية الاتصال فأشاروا إلى انه بالرغم من تعدد أشكال الاتصال وإمكاناته تكون هذه العناصر ثابتة في هذه العملية[1].

إن الاتصال كعملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركان في فكرة أو مهارة أو إحساس أو اتجاه أو عمل معين، وهذا يعني أن أحد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار وآراء يريد نقلها إلى الطرف الآخر مشتركا معه فيها، وهذه العملية تحتوي على عناصر أساسية سوف نتناول هذه العناصر بنوع من التفصيل فيما يلي:

1) المرسل:

هو مصدر الرسالة التي يصفها في حركات أو كلمات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين وهذا المرسل قد يكون كالمدرس مثلا في الصف أو قد يكون كحالة جهاز الحاسوب المزود بالمعلومات المخزنة والتي يحصل عليها الفرد من خلال الاتصال الآلي إلا انه هناك فرق واضح بين هذين الاتصالين ففي حالة الاتصال البشري مثلا بين المعلم والمتعلم يأتي كل منهما إلى مجال الاتصال وهو مزود بخبرة سابقة وخصائص إنسانية تؤثر على الرسالة وبهذا يمكن تعديل الرسالة وتعديل السلوك، أما في حالة الآلة فإننا نجد المعلومات ثابتة في ذاكرة الحاسوب ويغيب التفاعل في هذا النوع من الاتصال.[2]

والمرسل أيضا هو الجهة التي تنقل الرسالة، المعلومات أو الأفكار أو البيانات إلى الطرف الآخر وهذا قصد إثارة سلوكات محددة لديه، وقد يكون المرسل فرد أو جماعة داخل المؤسسة[3] وليس بالضرورة أن يكون المرسل هو المدير بل قد يكون أحد المرؤوسين هو الذي يتولى عملية بث هذه المعلومات.

---

[1] برقية سهيلة، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24 جوان، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016، ص 277.

[2] عبد الحافظ سلامة، مرجع سابق، ص 111.

[3] Francis Vonoye : Expression communication : colin : paris 1973.p13

اذن فالمرسل هو المسؤول عن تحديد هدف الرسالة ومحتواها والميزانية التي تتفق عليها والوسيلة التي سوف يتم من خلالها نقلها وهو الذي ينتظر رجوع الصدى أو المعلومات التي تأتي من المرسل إليه لكي يحدد نجاح ووصول الرسالة أو عدمها ومدى تفاعل الطرف المستهدف مع هذه الرسالة وتعتمد درجة تأثير هذا الأخير على عاملين مهمين هما[1]:

- **صدق المرسل** فإذا كانت الرسالة مرسلة من قبل مرسلين صادق فان ذلك يعطيهما مصداقية.
- **الاتفاق مع المرسل إليه** فإذا كان المرسلين محببا لدى المرسل إليه فانه قد يجد به لتقبل الرسالة.

2) المرسل اليه:

هو من يستقبل أو يتلقى المعلومات من المرسل فقد يكون هذا المرسل فردا أو جماعة والمستقبل يؤدي دورا مهما في مدى فعالية عملية الاتصال. كما أنّ عملية استقبال الرسالة وتفسيرها من قبل المرسل إليه تتأثر هي الأخرى بشخصية المرسل إليه وأسلوبه وإدراكه ودوافعه وقدرته وأهدافه وحالته النفسية، وينعكس ذلك على تفسيره لمعاني الرسالة وتعامله معها[2].

ان المرسل اليه أو ما يسمى أيضا (بالمستقبل) هو الشخص المستهدف في الاتصال أو الطرف المتلقي للرسالة، ومن خلال دراسة خصائصه يبق تحديد ما ينبغي أن يقال له في الرسالة الموجهة وكيفية عرضها، تم تحديد الزمان والمكان لعرضها والوسيلة التي تستعمل لعرضها.

لذلك يجب عند دراسة المستقبل (المتلقي) الاهتمام بمسالتين أساسيين وهما[3]:

- **خصائص الجمهور أو المرسل إليه التي تستهدفه الرسالة:** وذلك بدراسة اتجاهاته ومدى درجة إقناعه بصعوبة أو سهولة أو مدى إمكانية تحسين انطباعه عن المنظمة أو السلعة المنتجة وما درجته على الصبر والتحمل كما تهتم بدراسة خصائصه الديمغرافية كالسن والجنس لأنها تؤثر على درجة الاقتناع، ومن المعروف أن صغار السن والمراهقين لديهم قابلية أكثر للاقتناع من

[1] عابد فيصل الشعراوي، مرجع سابق، ص 37

[2] عبد العزيز شرف، نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 12

[3] عايد فيصل الشعراوي، مرجع سابق، ص 31

الكبار فنجد مثلا أن الأشخاص الذين لديهم ثقة عالية بالنفس هم أقل قابلية للاقتناع والعكس صحيح والأشخاص الذين يتمتعون بدرجة ذكاء عالية يكونون أقل قابلية للاقتناع.

- كما ينبغي على مرسل الرسالة أن يدرس الصورة الذهنية للمرسل إليه: والتي قد تترسخ في أذهان الجمهور بصورة مشرقة عن المنظمة أو العكس قبل توجيه الرسالة فإذا كانت الصورة سلبية فإن الرسالة ينبغي أن تحاول إزالة هذه السلبية من أذهان الجمهور وإذا كانت إيجابية ينبغي زيادة القناعة الايجابية وترسيخها لمدة أطول ومن الوسائل التي يتم من خلالها قياس الصورة الذهنية التي يكونها المرسل إليه أو الجمهور مقياس يدعى ب: "مقياس الفروق ذات الدلالة".

3) الرسالة:

هي الأسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل لهؤلاء الذين يود أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره وتتكون من رموز وحقائق وتعبيرات قد تكون كتابية أو شفوية أو تقتصر على تعبيرات الوجه.[1]

كما أنها عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معان مشتركة بين المرسل والمستقبل وتحويل الأفكار، وقد تأخذ أشكالا عديدة منها: الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام، الصور، السكوت، وتعبيرات الوجه والجسم والتلامس والمصافحة والصراخ.[2]

وكل رسالة لها جانبان **العناصر éléments** أي العناصر التي تتكون منها الرسالة، ثم يأتي بعد ذلك البناء أو التركيب الخاص بوضع هذه العناصر سويا، لتنتج لنا رسالة معينة مطلوب توصيلها للمستقبل.

ولكل رسالة **محتوى content** ويختلف أسلوب معالجة المحتوى من فرد لآخر وهذا ما نشاهده في معالجة كل كاتب من الكتاب المشهورين لموضوع معين بطريقته الخاصة المميزة لها.[3]

ولكي تحقق الرسالة غايتها وهدفها كان لابد أن تتوفر فيها الخصائص التالية[4]:

1) دقة بناء وإخراج الرسالة: سواء كان ذلك في اختيار الألفاظ والمصطلحات المؤثرة نفسيا في المستقبل أو في استخدام العبارات الفعالة في الجمهور المعني بالرسالة.

---

[1] محمد بن علي المانع، مرجع سابق، ص 20

[2] احمد ماهر، مرجع سابق، ص 354 355

[3] عبد العزيز شرف، مرجع سابق، ص 199

[4] فؤاد شعبان، عبيدة ةبوي، **تاريخ وسائل الإتصال وتكنولوجياته الحديثة**، لجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع 2012، ص 13.

2) خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية في حالة الاتصال المكتوب أو المطبوع أو النحوية التعبيرية في الاتصال الشفوي والمسموع وحتى المكتوب.

3) الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات.

4) يجب ألا تكون الرسالة طويلة ومملة.

5) توفير الوقت المناسب لنقل الرسالة.

6) أن تكون مناسبة لمستوى الفئات المستهدفة.

وإذا كانت الرسالة تجربة عملية لابد من إعداد الترتيبات العامة للمشاهد للاطلاع على كامل التجربة أو العمل، اذن فالرسالة هي الركن الثاني في عملية الاتصال وأهم عناصر الاتصال فهي تتمثل في الأفكار والكلمات والمعلومات والبيانات التي يتم تناقلها أو هي تلك المعاني التي يراد توصيلها إلى مستقبلها من أجل تحقيق هدف معين وقد تأخذ هذه المعاني صورة لفظية شفوية كتابية أو غير لفظية كالإشارات وغيرها، لذلك وجب على المرسل أن يتقن صياغة معاني الرسالة حسب مستويات مستقبليها

4) الوسيلة (القناة):

وهي الأداة أو القناة التي تنقل بها الرسالة بين المرسل والمستقبل، ولا يمكن للرسالة أن تنقل بواسطة الفراغ بل لابد من الوسيلة لنقل هذه الرسالة، لذا نرى أن الوسيلة الفعالة تفيد في تحقيق الاتصال الفعال إذا ما استخدمت كل وسيلة في مكانها الصحيح، وتنوع الوسائل ما بين الكتابية والشفوية والتقنية أو إلكترونية، وقد تكون الوسيلة سمعية مثل الإذاعة أو البصرية مثل ملصقات اللوحات والإعلانات، أو سمعية بصرية مثل التلفزيون أو السينما، أو متعدد القنوات كالفيديو والحاسوب وتختلف الوسائل فيما بينها من حيث نوع الآثار التي تخلفها ونوع الرسائل التي تحملها ونوع الجمهور الذي تتصل به، ويتوقف نوع الوسيلة على قدرات كل من المصدر المرسل والجمهور المستقبل.[1]

بعد تحديد المستقبل الذي يستهدف الوصول إليه يبدأ التخطيط لاختيار الوسيلة الأفضل ولأنجح للوصول إليه وتقسم وسائل الاتصال إلى قسمين وهما:

[1] هالة مصباح البنا، مرجع سابق، ص 256.

- **<u>الوسائل الشخصية للاتصال:</u>** وهي قنوات اتصال مباشرة مع المستقبل وتتم من خلال عدد من القنوات وهي:

  - قنوات داخلية في المنظمة نفسها: كرجال البيع والعلاقات العامة أو من يمثل المنظمة.
  - الخبراء من خارج المنظمة: وهم الاستشاريون أو الشخصيات المعروفة في المجتمع ويكون برأيهم احترام ومصداقية لدى جمهور المنظمة.
  - القنوات الاجتماعية مثل زملاء العمل، أفراد الأسرة، الأصدقاء، واذين قد يمارسون تأثيرات على الجمهور.
  - الاتصال عن طريق الكلمة الشفوية وهي أقوى من القنوات الأخرى وتعتبر الاتصالات الشخصية أكثر تأثيرا من الاتصالات غير الشخصية في تغيير خيارات وقناعات الأفراد وقد تكون أوفر من التكاليف إلا ان كلتا الوسيلتين تكملان بعضهما البعض (الشخصية وغير الشخصية).

- **<u>الوسائل غير الشخصية للاتصال:</u>** وهي الوسائل التي تؤدي وظيفة الاتصال دون الاحتكاك المباشر بين المرسل والمرسل إليه وهي تصل إلى أعداد كبيرة من الجمهور ومن هذه الوسائل نجد مثلا الصحف ويقتصر استخدام هذه الأخيرة على خصائص الجمهور وطبيعة الرسالة وعلى الإمكانية المالية للمنظمة.[1]

5) التغذية الراجعة:

يقصد بردود الفعل استجابة المستقبل التي يستدل المرسل بواسطتها على تأثير رسالته في المستقبل ووجهة النظر هذا الأخير بشأنها وكثير ما يسمى رد الفعل بمصطلح (رجع الصدى) والتغذية الراجعة وهو المتمم والملازم لعملية الاتصالات بين المستقبل والمرسل، في عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة، بل يجب التأكد من وصولها وفهمها بشكل صحيح لأن عملية قياس ردود الفعل تعتبر أهم عنصر في عملية الاتصال.[2]

ورجع الصدى هو عنصر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في لاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل ما إذا كانت الرسالة التي قد وصلت فهمت كما

[1] عايد فيصل الشعراوي، مرجع سابق، ص 30.

[2] هالة مصباح ألبنا، مرجع سابق، ص 256.

أرادها هو أولا ولإعطائها المعاني الصيحة بدقة، فعلى المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه وهي عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئته، فالاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل.[1]

ويطلق عليها رجع الصدى أو ترجيع الأثر وهي عبارة عن ردة فعل المستقبل لرسالة المصدر نتيجة تأثر المستقبل بالرسالة التي قد يستخدمها المصدر وتسمى هذه العملية التجاوب وقد يكون رجع الصدى إيجابيا أو سلبيا للرسالة الموجهة للمستقبل.

3. أنواع الاتصال:

1) الاتصال المخطط وغير المخطط:

يقصد بالاتصال المخطط الاتصالات المحددة من قبل الإدارة وتكون خطوطها معروفة من قبل أعضاء التنظيم وتكون الأساليب المستخدمة محددة مثل الأوامر والتعليمات والتقارير والنشرات، والخطابات والإعلانات... وغيرها، أما الاتصال غير المخطط فهو غير المعروف من قبل الإدارة ووسائله غير الرسمية مثل الإشاعات والثرثارات والمناقشات الودية، إن ظهور هذا النوع من الاتصال أمر حتمي في التنظيم مهما كانت خطة الاتصال المرسومة وكفاءة خطوطها، ولا خوف منه طالما لا يترتب عليه أضرار تعوق من فعالية خطوط الاتصال المخططة.[2]

2) الاتصال الرسمي والغير رسمي:

هو الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة في المنظمات[3] ويعبر عن تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات، وتوجد في الهيكل التنظيمي ويتم من خلال خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة. والاتصالات التنظيمية الرسمية هي عملية يتم فيها نقل التعليمات والأوامر الإدارية إلى أعلى أو أسفل المستويات التنظيمية من خلال قنوات خاضعة لاعتبارات التي تحددها اللوائح والقوانين والأنظمة السائدة داخل التنظيم.

---

[1] جابر سامية محمد، **الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث**، دار المعرف الجامعية، الاسكندارية، مصر، 1983 ، ص 24

[2] جمال أبو الوفاء وآخرون، مرجع سابق، ص 51.

[3] عبد المعطي محمد عساف، مرجع سابق، ص 221

أما الاتصالات غير الرسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الأف ا رد والجماعات العمل المختلفة وعادة ما يظهر نتيجة طول خطوط الاتصال، أو قصور في النظام الرسمي أو لنمو العلاقات الاجتماعية في التنظيم، ولا خوف من الاتصالات غير الرسمية طالما لا تؤدي إلى تحريف المعلومات التي تنقل من وقته وتحدد من فعاليته ولا ترتبط بضعف في النظام الرسمي.

3) **الاتصال الرأسي والأفقي:**

يرتبط الاتصال الرأسي بالاتصالات التي تحدث بين الإدارة والعاملين من خلال المستويات الإدارية المختلفة، أما الاتصال الأفقي فهو الذي يحدث بين الأف ا رد والجماعات في المستوى التنظيمي سواء في المستوى الإدارة المتوسطة أو الإدارة المباشرة أو الاتصالات التي تحدث بين أعضاء الإدارة العليا.

4) **الاتصال من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى:**

يعتبر النوع عن اتصال الإدارة بالعملية، وعادة ما يأخذ شكل الأوامر والتعليمات والتوجيهات أما النوع الثاني يرتبط بالاتصال العاملين بالإدارة ويأخذ شكل التقارير أو الشكاوى أو الاقتراحات.[1]

الهابط من أعلى إلى أسفل وهو الذي يتم بين الادارة العليا واعضاء الادارة الوسطى وبين المقصود هؤلاء رجال الادارة المباشرة او المشرفين وبين الاخرين والعاملين في مستوى التنقيد فيتم الاتصال متفقا مع خطط هذا الاتصال شكل تعليمات واوامر وتوجيهات وقرارات وسياسات تصدرها الهيئة الادارية بغرض السلطة، والمشروع ."تنظيم وتوجيه الاعمال ويكون في صورة قرارات ادارية او اوامر مدنية او عسكرية او امنية وغيرها وتصدر غالبا من القادة الى الاتباع بشكل تدريجي وهي ضرورية لشرح اهداف المؤسسة او المنظمة ولإتمام عمليات العلاقة العامة والاتصال مع العنف او التعسف وينظر البعض الى الجمهور الخارجي وهي تعكس الى حد ما صفات الرئيس إذا ما اتصفت الادارية في التنظيم الواحد، يعد هذا النوع من الاتصالات على انه بمثابة العمود الفقري الذي يربط بين جميع المستويات والذي بدونه لا تقوم لهذا التنظيم قائمة."[2]

وتعتبر الاتصالات المتجهة إلى أعلى بمثابة السبيل الوحيد الذي يمكن للإدارة استخدامه للتأكد من انها تستطيع إيصال المعلومات المطلوبة، وأنه قد تم إيصالها للعاملين أولا: وأن هذه المعلومات قد تم فهمها

[1] جمال أبو الوافا وآخرون، 2000 ، ص 52.

[2] **بشير علاق، 2009 ، ص 1**

واستيعابها أضافة إلى ذلك أن هذا النوع من الاتصالات يعطي الإدارة صورة أن تحرك سلوكهم في الاتجاه المرغوب فيه للرضا او الاستياء وذلك بغض النظر وسيلة الاتصال المستخدمة سجلات، واضحة عن درجة شعور العاملين تقارير، شكاوى استقصاءات، مقابلات شخصية...إلخ.[1]

4. مستويات الاتصال:

1) **الاتصال الشخصي المباشر : (Personnel Communication)** ويمثل تفاعلا متبادلا مباشرا بين شخصين أو ثلاثة أو أشخاص أو يتعدى ذلك كل المجموعة الصغيرة في موقف معين.[2]

2) **الاتصال المجتمعي : (Social Communication)** ويرتبط بمواقف بين عدد قليل من الأشخاص.

3) **الاتصال الجماهيري غير المباشر: (Mass Communication)** ويرتبط بمواقف التفاعل (interaction) بين عدد كبير من الأشخاص ويتجه عادة إلى الجمهور (Audience) كبير وغير متجانس، كما يستعين بوسائل الإعلام (Media) لنقل المضمون ولا يستطيع أن يتبين ردود أفعالهم بصورة مباشرة.[3]

من خلال ما سبق نستنتج أن مستويات الاتصال الثلاثة أنواع: مستوى الاتصال الشخصي، أي على مستوى الأشخاص مباشرة، ومستوى الاتصال المجتمعي، وهذا يكون على مستوى أفراد المجتمع في مواقف معينة، ومستوى الاتصال الجماهيري غير المباشر، وذلك من خلال وسائل الإعلام مثل التلفزيون إلى غير ذلك.

5. أنماط الاتصال:

أ. نمط شكل العجلة:

في هذه الشبكة يجلس الشخص الواحد وسط مجموعة في شكل العجلة ويكون قادرا على الاتصال مع كل فرد من أفراد الجماعة أما الأفراد فلا يستطيعون الاتصال إلا بالشخص نفسه ويكون هذا الشخص قائدا

[1] **محمد يوسف محمد الأبشهي، 2012 ،ص 166**

[2] إكرام احمدالأهواني، 2011 ، مرجع سبق، ص 142

[3] مرجع سبق ذكره ص 143

للمجموعة وصانع القرارات لها، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار ت تركز في يد الرئيس أو المدير.

ب. نمط شكل الدائرة:

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.

ج. نمط شكل السلسلة:

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط سلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطي.

د. نمط الشكل الكامل المتشابك:

في هذا النمط يتاح لكل فرد من أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن هذا الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

والنتيجة النهائية للأبحاث والدراسات حول أنماط الاتصال والمتعلقة بالأداء والرضا من جهة (متغيرات تابعة) نمط الاتصال متغير مستقل من جهة أخرى هي أن نمط الاتصال نفسه يؤثر في الأداء والرضا، وفي المهارات البسيطة يعتبر نمط" شكل العجلة "ونمط" شكل الكامل المتشابك "أكثر الأنماط فاعلية بينما يعتبر نمط " شكل الدائرة " أقل الأنماط فاعلية.

لقد أدت أبحاث أنماط الاتصال إلى نتيجة رئيسية هامة وهي أن المجهودات الإنسانية والمشكلات الفنية تجعل من الضروري تحديد قنوات الاتصال، ويعتقد البعض أن الإنسان لديه قدرات محدودة على نقل المعلومات والتعامل معها ومعظم الأدوار التي يشغلها الإنسان تفرض عليه مهمات ومسؤوليات تأخذ من وقته وجهده ولهذا كانت نمط العجلة هو أقرب الأنماط إلى الهرمية وذلك لأن العجلة فيها أقل عدد ممكن من القنوات التي تصل بين الأفراد، ولأنها أكثر المجموعات مركزية أي ارتباط الأعضاء بشخص واحد في المركز ومنه فإن الهرمية أو التدرج الهرمي أمر ضروري في التنظيم وأنه في المجال العملي تظهر نسبة

كبيرة من الأنظمة المعقدة التي تم بناؤها على أساس التدرج الهرمي، وبالرغم من أهمية التدرج اله رمي إلا أن هذه الحالة تؤدي إلى حلقة معوقات الاتصال

6. **أهمية الاتصال:**

تعتبر عملية الاتصال في الادارات الثانوية من المكونات الرئيسية للعملية الادارية وقد تؤدي الاتصالات عدة وظائف تتعلق بجمع المعلومات لاتخاذ القرارات الازمة في الثانوية ولذلك يعمل الاتصال الاداري على:

1) محاولة تغيير الاتجاهات والتغير في أنماط السلوك الوظيفي.

2) تمكن الاتصالات الفعالة الرؤساء والمشرفين من ممارسة وظائفهم في التوجيه والتدريب بشكل فعال.

3) يمكن تشبيه عملية الاتصالات بالأعصاب في الجسم التي تتولى نقل الأوامر من والي الدماغ وأي خلل في عملية الاتصال يعني شلل في الادارة، ولا يمكننا تصور وجود أي إدارة مدرسية دون نظام فعال للاتصالات.

4) فالاتصالات جزء اساسي من كافة الخطوات الادارية في المكتبات الجامعية من تخطيط وتوجيه وتنظيم[1]

وهناك وجهة نظر أخرى حول أهمية الاتصال الاداري في الثانويات والتي تتمثل في النقاط التالي[2] :

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها
- تعريف المشاكل وسبل علاجها.
- تقيم الأداء، وتحديد معايير ومؤشرات الأداء.
- إصدار الأوامر والتعليمات والتنسيق بين مهام والوحدات المختلفة.
- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم.

[1] رضا هاشم حمدي . **تنمية مهارات : الاتصال والقيادة الادارية** . عمان : دار الراية ، 2009 .ص.91

[2] أحمد . **السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات** . ط 7 . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2000 .ص. 337.

- تحفيز العاملين.[1]

7. أهداف الاتصال:

تتمثل أهداف الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية في العناصر التالية:

1) التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها وموقف المرؤوسين منها وسبل حلها.

2) ضمان تداول المعلومات وانتقالها انتقالا سليما عبر مصالح المكتبة.

3) توفير وسائل الاتصال الإداري بين جميع المصالح والموظفين وإدارة المكتبة وذلك بالتعميم وسائل الاتصال الإداري على كافة الموظفين بما فيها شبكة الأنترنت، البريد الإلكتروني.

4) توفير بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وتحديد مهام كل مصلحة.

5) المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المكتبة ونقل المعلومات المناسبة لمستخدمي القرارات في الوقت المناسب

8. عوامل نجاح عملية الاتصال:

❖ **عوامل تتعلق بالمرسل:**

1) استخدام اللغة والمفردات التي تلبي احتياجات الموقف.

2) عندما تتحول رسالتك إلى رموز احرص على جعل رسالتك مترابطة ومتسلسلة منطقيا

3) تأكد من كون رسالتك واضحة كاملة، مختصرة .

4) تجنب التجريح.

5) أحرص على حصول عملية تغذية راجعة مع المستقبل.

❖ **عوامل تتعلق بالمستقبل:**

1) أعط الرسالة الواردة إليك الاهتمام والانتباه الكافي.

2) كن إيجابيا وساعد المرسل على نقل رسالته.

[1] أحمد . **السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات** . ط 7 . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2000 .ص. 337.

3) تأكد أنك استوعبت الرسالة أطلب من المرسل إعادتها إذ لزم الأمر.

4) أعط المرسل التغذية الراجعة الكافية له

5) إذا كانت الرسالة تتطلب اتخاذ إجراء ما نفذه بسرعة.[1]

[1] محمد صاحب سالم، 2014 ، ص 292

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يتضح أن المهارة يمكن ملاحظتها وقياسها في أداء الفرد ويختلف مستوى الأداء باختلاف درجة إتقان لهذه المهارة إذ أن هذه الأخيرة أداء عمل من اجل تحقيق نتيجة معينة باستخدام طرق وأساليب تضمن نجاح ذلك العمل، كما تطلب عملية الاتصال في مختلف مستوياتها وظروفها مهارات اساسية يجب على المراسل والمستقبل أن يتقنها، كما يمكنه تطويرها بنفسه من خلال القراءة والتعلم والخبرة في المواقف المختلفة التي تحتاج الى عمليات اتصال بأشكالها وانواعها المختلفة.

الفصل الثالث

الارشاد الديني

تمهيد:

يعتبر الدين عنصر أساسي في حياة الإنسان، والتربية السليمة تشمل التربية الدينية، والنمو السوي يتضمن النمو الديني، والصحة النفسية تشمل السعادة في الدنيا والدين، وإن من أهم أهداف التربية في مجتمعنا تنمية الشخصية الإسلامية الصالحة، لأن النمو بمعناه الشامل يتضمن النمو الديني والأخلاقي، ويعد الإرشاد الديني من مقومات السعادة النفسية، ولهذا السبب اتجهت عملية الإرشاد نحو الفرد والمجتمع من اجل ضمان سلامته والسير الحسن به لتجنب المخاطر التي تصيبه في دينه وتؤثر سلبا على حياته الدنيوية، ومن خلال هذا الفصل سنلمح إلى أهم ما يتضمنه الارشاد الديني من عناصر.

1. مفهوم الارشاد الديني:

تعتبر العملية الإرشادية في الإرشاد الروحي (الديني) كأي عملية إرشادية أخرى ولكنها تختلف بكونها تستخدم فنيّات دينية. وتهدف هذه العملية لمساعدة المسترشد على حل مشكلاته وتحقيق أهدافه وهذه الأهداف غالباً ما تكون ذات طابع ديني وربما تكون أيضاً أهدافاً عقلية أو عاطفية أو حتى جسدية.

عرف **زهران الارشاد الديني:** بانه طريقة توجيه وارشاد وعلاج وتربية وتعليم تقوم على معرفة الفرد لنفسه ولربه ولدينه ولقيمه ومبادئه الاخلاقية والدينية.[1]

ويعرفه **خضر:** بانه محاولة مساعدة الفرد لاستخدام المعطيات الدينية للوصول الي حالة من التوافق يسمح له بالقدرة على تجاوز معاناته الي الحد الذي تساعده على النجاح في الحياة[2]

يقول **راضي:** هو ذلك النوع من العلاج الديني الذي يربط الانسان بربه (المستوي الرأسي) بالإضافة الي ربطه بمجتمعه وبالمحيطين به (المستوي الافقي) وهو بهذه الطريقة يملا الفراغ الروحي في الانسان في الوقت الذي يعمل فيه على ملء الجانب الاجتماعي ايضا في سبيل الاتزان الروحي والاجتماعي والاستقرار النفسي في نهاية المطاف.

وعرّف بعض علماء النفس الإرشاد النفسي الديني بأنه" مجموعة من الخدمات التخصصية التي يقدمها اختصاصيون في علم النفس الإرشادي لأشخاص يعانون من سوء توافق نفسي أو شخصي أو اجتماعي". ويهدف في ذلك إلى تجنب المسترشد الوقوع في مشكلات أو في محن نفسية أو اجتماعية أو أسرية، أو تقليل آثارها، أو تزويدهم بالمعارف الدينية والعلمية والمهارات التي تساعد في تحسين

[1] حامد عبد السلام زهران، العلاج النفسي الديني، مجلة التوثيق التربوي، "وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية"، عدد9، "أبريل 1975"، ص 16.

[2] علي وطفة، الارشاد الديني وآفاقه، مركز البحث العربي للنشر، بيروت، لبنان، 2008، ط1، ص 34.

توافقهم النفسي وذلك من خلال استرشادهم بالعبادات والقيم الدينية، مثل: التقوى والتوكل والصبر والإيمان والدعاء، والتي هي بمثابة وسائل لمساعدة المسترشد على تحقيق النمو الذاتي، وتحمل المسئولية الاجتماعية.[1]

وفي تعريف آخر ترى(ياركندي) أن الإرشاد الديني هو استخدام مبادئ وأحكام الدين في توجيه سلوك الأفراد. فالإرشاد النفسي الديني هو طريقة من طرق التوجية والتربية التي تستخدم فيه الدين لإصلاح عيوب النفس وإرجاعها إلى فطرتها السليمة التي فطرها الله تعالى الناس عليها.[2]

كما يقصد الإرشاد النفسي الديني كطريقة أجمع المرشدون على اختلاف أديانهم سواء كانوا يهودا أو مسيحيين أو مسلمين، على أنه إرشاد يقوم على أسس ومفاهيم ومبادئ وأساليب دينية روحية أخلاقية، مقابل الإرشاد الدنيوي، الذي يقصد به بقية طرق الإرشاد النفسي التي تقوم على أسس ومفاهيم ومبادئ وأساليب وضعها البشر

2. أهمية الارشاد الديني:

يستمد الإرشاد الديني أهميته من قسمين أساسيين: أهميته كإرشاد نفسي، وأهميته كإرشاد ديني، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

القسم الأول: أهمية الإرشاد النفسي الديني كإرشاد نفسي:

يؤدي الدين جملة من الوظائف التي لا غنى عنها لكل من الفرد والجماعة ، وكونه عاملاً مهماً في حياة الإنسان النفسية ، وعنصراً أساسياً في نمو شخصيته ، وأعظم دعائم السلوك ، حيث يوفر قاعدة وجدانية

[1] محمد نبيل عرفة، الدين والوعظ والارشاد، مكتبة النور الاسلامية للطباعة والنشر، مصر، 2001، ص 35.

[2] اسكندر نجيب، واقع المرشد النفسي التربوي، مكتبة الهدى للنشر، بيروت، لبنان، 1998، ص 66.

تضمن الأمن والاطمئنان النفسي والاتزان الانفعالي ، وتفاؤل وحب للحياة ، وعدم النظرة إليها نظرة تشاؤمية ، وتأكيد الهوية؛ لما يوفره الإحساس الديني من الإحساس بالسعادة والرضا والقناعة والإيمان بالقضاء والقدر ، ويخفف من وطأة الكوارث والأزمات التي تعترض طريق الفرد ، فيشعر الفرد بالاطمئنان وعدم الخوف أو التشاؤم من المستقبل ، من خلال إطار علاقة الإنسان بخالقه ، التي تعد موجهاً لسلوكه في شتى مناحي الحياة ، وفي كل مرحلة عمرية من حياة الإنسان[1]

وتتسم مرحلة المراهقة بنوع من اليقظة والنضج الديني، والحاجة إلى تعقل الدين والشعائر الدينية ، وإن علم النفس وعلم الاجتماع قد أفردا فرعاً مستقلاً لتناول الظاهرة الدينية سميا : علم النفس الديني **The Psychology of Religious** وعلم الاجتماع الديني **The Sociology of Religious** على أساس أن الدين يعد تجسيماً لأعلى الطموحات الإنسانية باعتباره حصن الأخلاق ، الذي يعد المصدر الأساسي لأمن الأفراد لتحقيق السلام الداخلي لهم[2].

وأظهرت الكثير من البحوث والدراسات أن الدين يؤدي دوراً إيجابياً في الوقاية من أعراض الاضطرابات النفسية لدى المراهقين ؛ نظراً لارتباط ارتفاع مستوى التدين بالكثير من الجوانب الإيجابية لدى الأفراد ، فيؤدي إلى صحة نفسية أفضل وقدرة أكبر على مجابهة الأمراض والتغلب على آثارها السلبية وسرعة الشفاء من الأعراض النفسية والقدرة على تحمل الضغوط الناتجة عن أحداث الحياة القاسية (**Smith , 2003 , 259 – 267**)، وعلى الجانب الآخر أشارت العديد من الدراسات كدراسة **Bergin , etal , 1987** ، ودراسة **Watsong etal , 1989** ، ودراسة **رشاد علي عبد العزيز**

[1] رجاء عبد الرحمن الخطيب، مساهمة المرشدين التربويين في فاعلية البرامج التعليمية، دار المعارف للنشر، لبنان، 2000، ص 67.

[2] عبد الباقي الهرماسي، الارشاد النفسي ومسلماته، دار الوحدة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1990، ص 16.

موسى (1992) إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين التوجهات الدينية وتقدير الذات ، ووجود علاقة ارتباطية سلبية مع كل من القلق والاكتئاب ، وأن الأفراد الأكثر تديناً أقل قلقاً واكتئاباً وأكثر تأكيداً لذواتهم.

وأجمل **عدلي على أبو طاحون** الوظائف النفسية والاجتماعية للدين فيما يلي:

- توفير نظام من الضبط الاجتماعي من خلال المساهمة في تكوين ضمير الفرد والجماعة، حيث تقوم المبادئ الدينية، وما يرتبط بها من قيم ومعتقدات مختلفة بتقوية الضبط الاجتماعي الداخلي، وبهذا أسهمت في تكوين ضمير الإنسان وتقوية دواعي الخير لديه.
- يساعد الدين على توفير الأمن الذي يعد مصدراً أساسياً للصحة النفسية، واختفاء عوامل القلق النفسي لدى مختلف الأفراد في المجتمع، حيث أن قيام الدين بمحاولة التنبؤ بأسرار ما بعد الحياة واتجاهه لتبشير المؤمنين خيراً، وتوعد المسيئين شراً، يعمل على حل الكثير من الاضطرابات النفسية ، وبالتالي تقوية عوامل الاستقرار في حياة الفرد .[1]
- القيام بوظيفة تثقيفية تعليمية من خلال القصص الديني عن حياة السابقين.
- فالدين عنصر أساسي في حياة الإنسان حيث تشمل التربية السليمة التربية الدينية ، كما يتضمن النمو السوي النمو الديني ، وتشمل الصحة النفسية السعادة في الدنيا والآخرة ، ولذلك فالتربية الدينية المبكرة تعد وسيلة وقائية لصحة الإنسان النفسية فهي تساعده على تكوين نظام ثابت من القيم والمعايير الأخلاقية حيث تصبح ركيزة أساسية تقوم عليها أساليب تكيف الإنسان ، وبقدر ما يفيد سلوكه وتفكيره من هذا النظام بقدر ما يكون أقدر على التكيف النفسي [2]، لأنه الملاذ من المشكلات الانفعالية والصدمات النفسية بما يحمله من أفكار وقيم قد تكون علاجاً لكثير من المشكلات التي يقع

[1] علاء الدين ابراهيم، مدي فاعلية برنامج ارشادي نفسي للتخفيف من اعراض الاكتئاب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تربية، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008، ص 112.

[2] حامد عبد السلام زهران، الارشاد الديني واقع وآفاق، دار ابن خلدون للنشر، عمان، الأردن، 1995، ص 377

فيها الفرد ، والتي قد تؤثر في نفسيته تأثيراً كبيراً ، فكثير من الناس يكون التخفيف للكثير من آلامهم النفسية يكمن في تذكرهم المفاهيم الدينية مما يجعلهم يجدون في ذلك راحة نفسية وطمأنينة روحية ، ويخفف الدين القلق النفسي وله صلة كبيرة بالنمو العام عند المراهقين [1]

القسم الثاني: أهمية الإرشاد النفسي الديني كإرشاد ديني:

يحتل التدين مكانة بارزة بين حاجات الأفراد، بوصفه دافعاً فطرياً لدى الفرد للتوحيد وعبادة الله ، وطلب العون منه سبحانه ، وقد أعتبره **Allport** حاجة نفسية موروثة ، فمعظم الناس عبر تاريخ البشرية يمارسون شكلاً ما من أشكال التدين ، يمثل لهم محدداً لهويتهم[2]

وقد أقر الدين الإسلامي بفطرية التدين لدى الأفراد ، ففي القرآن الكريم ، نجد قول الله تعالى : " **وَإِذْ أَخَذَ رَبُّكَ مِن بَنِي آدَمَ مِن ظُهُورِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَأَشْهَدَهُمْ عَلَى أَنفُسِهِمْ أَلَسْتُ بِرَبِّكُمْ قَالُواْ بَلَى شَهِدْنَا أَن تَقُولُواْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّا كُنَّا عَنْ هَذَا غَافِلِينَ** " **(الأعراف ، 172)** ، وقول الله تعالى : " **فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفاً فِطْرَةَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لا يَعْلَمُونَ** " **(الروم**، وفي السنة النبوية ، نجد قول النبي صلى الله عليه وسلم: " **ما من مولود إلا يولد على الفطرة** " **(رواه مسلم ، وأحمد).**

ولذا يشير **محمد عودة ، وكمال مرسي** إلى أن الحاجة للتدين استعداد فطري عند الإنسان ، وهي حاجة ملحة نامية ، يتعلم الفرد كيف يشبعها من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية في البيت والمدرسة ، وأن التدين الحقيقي الجوهري أفضل من التدين الظاهري في إشباع الحاجة إلى التدين ، وينادي علماء

[1] رشاد على عبد العزيز موسى، الارشاد والتوجيه التربوي، مرجع سابق، ص113.

[2] مرجع سابق، ص 116.

علم النفس والطب النفسي والصحة النفسية بضرورة تنمية الحاجة إلى الدين وإشباعها للوقاية من الاضطرابات النفسية .[1]

3. أهداف الارشاد الديني:

- يهدف الإرشاد النفسي الديني إلى تحقيق الأهداف التالية[2]:
- إكساب الفرد تعاليم الدين الإسلامي الحنيف، وتوفير القدوة الحسنة.
- العمل على تكوين الشخصية الصادقة من خلال التربية الرشيدة.
- تحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي، والتحلي بمكارم الأخلاق الذي هو جوهر الإسلام في جميع نواحيه.
- غرس الآداب التي تزين عمل المؤمن، وتكوين الشعور بالمحبة للفضائل والقيم الأخلاقية الحميدة وتطوير أساليب التفاعل الاجتماعي كالعدالة والمساواة والتعاون على الخير، والإخلاص في القول والعمل والعفة والنزاهة والإخاء والتراحم.
- البعد عن الرذائل والآثام، ومصاحبة الأخيار، وحسن الظن بالآخرين.
- غرس قيم التعاون والعفة والإحسان في نفس الإنسانية.
- أن يؤمن الفرد بأنه مسؤول عن أعماله وتصرفاته.
- أن يؤمن أنه من العدل أن يحاسب ويعاقب.
- تقليل انشغال الفرد بالماضي و التركيز علي الحاضر .
- تكوين معني للحياة للانسان من خلال توضيح الهدف من خلقه .
- تعديل سلوك المسترشد و التخلي عن السلوكيات السلبية و ابدالها بالايجابي

[1] محمود فتوح ، الارشاد النفسي الديني في ضوء القرآن الكريم و السنة النبوية، دار الكتب، القاهرة، 2005، ص 35.
[2] حامد عبد السلام زهران، الارشاد الديني واقع وآفاق، مرجع سابق، ص 76.

4. اسس ومسلمات الارشاد الديني:

أما عن أسس الإرشاد الديني فإنه يقوم على أن الله سبحانه وتعالى خلق الإنسان، والله يعلم من خلق. قال الله تعالى: {أَلا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ} . وقال تعالى: {الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ، وَالَّذِي هُوَ يُطْعِمُنِي وَيَسْقِينِ، وَإِذَا مَرِضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ} والله يعرف كيف يصير الإنسان سويا، ووضع لذلك القوانين السماوية والله يعرف أسباب فساد الإنسان وانحرف سلوكه.[1] وهو الذي يعرف طرق وقايته، وصيانته، وهو بقدرته وحكمته حدد الحاجات النفسية للإنسان، ودبر لها الإشباع عن طريق الحلال، وهو الذي يعرف طرق علاجه وصلاحه، وفيما نرى أن المرشدين يجب أن يستفيدوا من الدين في الإرشاد النفسي، وأن يلتزموا بقوانين الخالق، لأنهم ليسوا أعلم بالإنسان من الله الذي خلقه. وفي عقيدتنا الإسلامية، كما قال الله تعالى: {إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلامُ} . خاتم الأديان وجامعها، ولذلك فنحن نسترشد **بالقرآن الكريم** لأنه خاتم الكتب السماوية، ونسترشد **بالحديث النبوي الشريف** لأن محمدًا صلى الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والمرسلين.حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إني تركت فيكم ما إن تمسكتم به لن تضلوا بعدي أبدا كتاب الله وسنتي".[2]

- ✓ **ومن اهم الاسس و المسلمات التي يجب ان يتخذها المرشد بالحسبان:**

1) الخير و الشر في طبيعة الانسان : فهو ليس كما قالت النظرية التحليلية أنه شرير و ليس كما قالت الانسانية أنه خير فقط و الشر طارئ و لكن الخير و الشر في طبيعته و قال تعالي " و هديناه النجدين ".

[1] علاء الدين ابراهيم، مدي فاعلية برنامج ارشادي نفسي للتخفيف من اعراض الاكتئاب، مرجع سابق، ص90.

[2] حمدان فضة، فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف اعراض الوسواس القهري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 32.

2) **الانسان هو الكائن المكرم** : و قال تعالي "و لقد كرمنا بني ادم و حملناهم في البر و البحر " و كونه مكرم فهو مختلف عن سائر المخلوقات و لا يصح قصر اهتماماته و احتياجاته علي ما يشترك معه فيها الحيوان .[1]

3) **الانسان هو المخلوق المسئول** : جميع الكائنات غير مسئولة عما تفعل عدا الانسان لان الله اعطاه العقل فاستحق السؤال و لاجل هذه المسئولية فقد زود الله الانسان بكثير من القدرات و الامكانات ليقومبهذه المسئولية .

4) **الانسان هو كائن مكلف** : و قال تعالي " و اذ قال ربك للملائكة اني جاعل في الارض خليفة " و التكليف تشريف لهذا الكائن بما اودعه الله فيه من مميزات تجعله أهلا بالتكليف .[2]

5) **الانسان روح و جسد** : الانسان ذو طبيعة مزدوجة فه حاجات متصلة بالجسد و الدنيا تعينه علي القيام بمطالب حياته و له حاجات متصلة بالروح و هذ الكيان المزدوج قائم علي التوازن بين مطالب الروح و مطالب البدن.

6) **قابلية السلوك للتعديل** : يعتبر الاسلام أن السلوك القابل للتعديل حتي النقيض و لكن هذا يتم بالتدريج و يحتاج الي صبر " و لا تستوي الحسنة و لا السيئة ادفع بالتي هي احسن فاذا الذي بينك و بينه عداوة كانه ولي حميم " و قال " ان الله لا يغير ما بقوم حتي يغيروا ما بأنفسهم " اي يجب علي المرء ان يبدا بتغير نفسه اولا قبل اي شي .

7) **الجوانب العقلية جزء هام في تعديل السلوك** : محور الانضباط و الهداية في حياه الانسان يقع في قدراته العقلية التي ميزه الله بها علي الخلق .[1]

---

[1] ابكر عبد البنات، الارشاد النفسي الديني و أثره في تغيير القيم و السلوك الاجتماعي، مجلة جيل العلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 3، العدد 47، 2008، ص 121.

[2] مرجع سابق، ص 154.

8) **تصرفات الانسان تقوم علي اساس من الوعي و الشعور بها :** فالشخص غير الواعي لا يسأل عما يقوم به .

9) **ضرورة مراعاة الفروق الفردية :** فقال رسول الله صلي الله عليه و سلم" امرت ان اخاطب الناس علي قدر عقولهم "

10) **للفرد الحق في اختيار قراره و تصرفه :** و ذلك بمطلق حرية الفرد دون اجبار من احد حتي لا ؤثر احد علي قراره و قال تعالي " لست عليهم بمسيطر ".[2]

5. فنيات الارشاد الديني:

أن اختيار المعالج النفسي أو المرشد الديني للفنيات والأساليب في عملية الإرشاد النفسي الروحي (الديني) يتوقف على شروط مهمة، وهذه الشروط هي:

- أن يعرف المرشد أن استخدام أي فنية إرشادية إنما تساعد في تحقيق التعزيز الإيجابي للناحية الروحية للمسترشد.
- أن يستخدم المرشد النفسي الفنيات الموجودة في الدين الذي يؤمن به، بالإضافة إلى الفنيات الأخرى، كفنيات التحليل النفسي مثلاً, أو فنيات العلاج السلوكي، أو فنيات العلاج المعرفي, أو العلاج الوجودي و غيرها.
- الاندماج الديني (Religiou Involvement) أي المشاركة الدينية بين المرشد والمسترشد داخل العملية الإرشادية و التي تؤدي إلى العلاقة القوية وإزالة الفوارق بينهما(Worthington,1993

[1] حامد عبد السلام زهران، العلاج النفسي الديني، مجلة التوثيق التربوي، "وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية"، عدد9، "أبريل 1975"، ص 54.

[2] محمود فتوح ، الارشاد النفسي الديني في ضوء القرآن الكريم و السنة النبوية، مرجع سابق، ص 48.

- و يذهب البعض بالقول بأنه لا توجد فنيات محددة للإرشاد والعلاج النفسي الديني، ولكن المرشد النفسي يستخدم الفنيات التي يتميز بها الإرشاد النفسي الديني أو الموجودة في الإرشاد النفسي بشكل عام, فهو يستخدم فنيات العلاج التحليلي، أو فنيات العلاج السلوكي مثلاً، أو فنيات العلاج المعرفي، و الديني.[1]
- **فالعلاج الديني** هو علاج شامل لاتجاهات واستراتيجيات علاجية أخرى كثيرة، حيث يظهر له جانب تحليلي يبرز كيفية تناوله وتحليله لأسباب وأعراض الاضطراب النفسي لدى الشخص، مثل ما يقوم به المعالج أو المرشد النفسي الديني أثناء المقابلة الإرشادية في الكشف عن مكبوتات اللاشعور, وتعريفها وإخراجها إلى حيز شعور المسترشد لعلاجها، كما يحدد المعالج أو المرشد النفسي النمو الديني و القيم المؤثرة على المسترشد، وكيفية الإفادة منها في العملية الإرشادية.[2]
- بالإضافة إلى امتلاكه **جانباً إنسانياً** يبرز في تعامله مع الإنسان كوحدة كلية شاملة، و في نظرته لصاحب الإرادة القوية والعقيدة الصحيحة على أنه مسئول عن اختياراته و أفعاله و أقواله، مما يجعله متمتعاً بالتوافق والصحة النفسية.
- بالإضافة إلى **الجانب المعرفي** المتمثل في تناول العمليات المعرفية العقلية وآليات التفكير الشامل، أما **الجانب السلوكي** في الإرشاد و العلاج النفسي الديني فيتمثل في استخدامه مبادئ وقوانين التعلم، وتعديل السلوك لمساعدته في التغلب على اضطراباته النفسية، بالإضافة إلى أساليب الترغيب

[1] محمد نبيل عرفة، الدين والوعظ والارشاد، مرجع سابق، ص 101.

[2] علي وطفة، الارشاد الديني وآفاقه، مركز البحث العربي للنشر، مرجع سابق، ص 87.

والترهيب من وسائل الثواب والعقاب و اسلوب الاهمال و الاعراض لاطفاء السلوك الخاطئ و ازالة الحساسية التدريجية[1] (العيسوي, 2002).

وقد أشار كلاً من مارتن و كارلسون (Martin & Carlon, 1988) إلى أن الصلاة تعد من أقدم الفنيات التي تستخدم في التدخلات العلاجية، وقد أُشير أيضاً إلى أن الصلاة هي فنية علاجية مناسبة لخفض القلق لدى الأفراد, فيتعلم الفرد منها الاسترخاء الذي يسهم كفنية للعلاج النفسي الروحي (الديني) في تخفيف أزمات الحياة الصعبة، وتكوين اتجاهات جيدة و مناسبة للتعامل مع ظروف هذه الحياة، والاقتناع بأن الأمر كله بيد الله (Corey, 2005).[2]

6. تصنيف الارشاد الديني:

1) الإرشاد الفردي:

يعرف الإرشاد الديني الفردي من الناحية العملية بأنه علاقة مهنية بين المرشد الديني والمسترشد حيث يقوم المرشد الديني بمساعدة المسترشد على معالجة بعض الصعوبات أو المشكلات النفسية وأبعادها الشخصية والاجتماعية والأسرية والأكاديمية والثقافية.[3]

2) الإرشاد الجمعي:

يعد الإرشاد الجمعي من أفضل الأساليب الإرشادية على الإطلاق لعدة أسباب منها:

[1] حمدان فضة، فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف اعراض الوسواس القهري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 45.

[2] الخطيب ، رجاء عبد الرحمن، التدين و علاقته بالاكتئاب لدي طلبة و طالبات جامعة الازهر، مجلة علم النفس، مجلد 2، العدد64، مصر، 2002، ص 60.

[3] حامد زهران، التوجيه و الارشاد النفسي، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، ص 123.

1. يساعد الإرشاد الجمعي على تحسين مهارات التواصل الاجتماعي، والحصول على مقترحات وأفكار إرشادية تساعد في حل مشكلات الحياة.

2. يعمل المرشدون على توفير مناخ يتصف بالثقة والسرية، بحيث يتمكن أعضاء المجموعة الإرشادية من مناقشة صعوباتهم والمشكلات التي تشغلهم، وتقديم مقترحات للتغلب عليها.

3. تساعد المجموعة الإرشادية على الشعور بالارتياح، وذلك من خلال معرفة الأفراد الذين يعانون من الأمراض النفسية[1].

عوامل نجاح الإرشاد الجمعي:

هنالك عدة عوامل تساعد في نجاح عملية الإرشاد الجمعي منها:

1. أن يتوفر في المرشد مقومات الالتزام الديني والعقدي.

2. أن يكون لدي المرشد الإحساس باللازم التعبدي.

3. إعطاء معلومات كافية عن الصحة النفسية من خلال معرفة اللوازم التشريعية.

4. أن يقوم أعضاء المجموعة الإرشادية بتقديم المساعدة للآخرين.

5. ان يتيح المرشد الجمعي الفرصة لتعلم مهارات اجتماعية، وتكوين علاقات تساعد على تعلم مهارات التغلب على القلق الاجتماعي.

6. توفر اللازم الأخلاقي من خلال إيثار الفضيلة وحب المعروف والرغبة في الخير، وكراهية القبح والشر.

[1] رشاد،علي عبد العزيز، علم النفس الديني، المكتب العلمي، الإسكندرية، مصر، ط1، 1999م، ص98.

7. التنفيس عن المشاعر السلبية التي لا يستطيع الفرد التعبير عنها أمام الآخرين.

8. يتيح الإرشاد الجمعي للأفراد التعامل مع مواقف الحياة المختلفة[1].

7. الفرق بين الإرشاد النفسي الديني و الوعظ الديني:

هناك فرق يبدو كبيراً بين الإرشاد الروحي (الديني) وبين الوعظ الديني. فالوعظ الديني فيه تعليم للشخص وتوجيه، غالباً ما يكون من جانب واحد، وهو كما نسمع في دور العبادة وفي البرامج الدينية في الإذاعة والتلفزيون مثلا. ويهدف الوعظ الديني إلى تحصيل و توجيه معلومات دينية منظمة فقط، أما بالنسبة للإرشاد النفسي الروحي (الديني) فهو يهتم بتكوين حالة نفسية متكاملة نجد فيها السلوك متماشياً ومتكاملا مع المعتقدات الدينية للمسترشد، مما يؤدي إلى توافق الشخصية والسعادة ويؤدي إلى الصحة النفسية، والمرشد يستطيع أن يقوم بالإرشاد النفسي الروحي، ولكنه لا يستطيع أن يقوم به وحدة .(Eugene, 1995)[2].

8. استخدامات الارشاد الديني:

يستخدم الإرشاد الديني بصفة خاصة في مجالات الإرشاد العلاجي والزواجي وإرشاد الشباب، في الحالات التي يتضح أن أسبابها وأعراضها تتعلق بالسلوك الديني والأخلاقي للعميل، ويفيد الإرشاد الديني في حالات القلق، والوساوس، والهستيريا، وتوهم المرض، والخواف، والاضطرابات الانفعالية، ومشكلات الزواج، والإدمان، والمشكلات الجنسية، ويرى البعض أن أفضل استخدام للإرشاد الديني هو في تناول المشكلات ذات الطابع الديني.

---

[1] السهل راشد علي، مقدمة في الارشاد النفسي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2002، ص 68.

[2] الحديبي، مصطفى عبد المحسن، أهمية الإرشاد النفسي الديني والحاجة إليه وتطبيقاته لأحد الاضطرابات النفسية، وحدة الأبحاث النفسية والاجتماعية، كلية التربية، جامعة أسيوط، (2010)، ص 67.

خاتمة الفصل:

على ضوء دراسة مفهوم الإرشاد الديني نستطيع أن ندرك العلاقة بين القيم النفسية والدين، فالأفراد الذين يحملون في طياتهم الالتزامات الدينية هم أكثر صحة من الذين لا يحملون الوازع الديني. فالدين هو خير وسيلة لعلاج الأمراض العصابية النفسية، فعلى الباحثين والدارسين إعداد برامج توجيهية وتربوية وإرشادية للمراحل العمرية المختلفة لتصحيح المفاهيم الدينية.

ولأن يكون الشخص سوياً يجب أن يضع كل طموحاته نصب عينيه، ويعمل على تحقيق أهدافه، فالتوافق في متطلبات الحياة ليس معناه تحقيق الكمال بقدر ما هو الجهاد والعمل المستمر لما فيه الخير، ولكي يتحقق هذه المبادئ والقيم يجب أن تكون المتطلبات واقعية وفي إطار إمكانيات الفرد حتى لا يتعرض للإحباط والقلق النفسي.

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

ان اي دراسة علمية تقتضي خطوات منهجية علمية صحيحة، وذلك من خلال وضوح المنهج وتجانس مجتمع البحث، وملائمة أدوات البحث والأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق البيانات التي تم التوصل إليها.

وهذا يسمح لنا من الوصول الى نتائج ذات قيمة علمية بعد جمع البيانات وتحليلها والتحكم والحكم على صدق او نفي الفرضيات التي ثم التوصل الى مجموعة من النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة.

1. مجال الدراسة:

المجال المكاني:

أجريت الدراسة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بولاية الأغواط كونها مكان عمل المرشدات كما أنه أجريت الدراسة بثلاث مساجد ببلدية العسافية (مسجد على بن أبي طالب، مسجد القعقاع، مسجد إبراهيم الخليل)، وأيضا ببعض الاقامات الجامعية كإقامة بوشريط للإناث

المجال الزماني:

بدأت الدراسة في شهر نوفمبر 2022 حيث بدا في الشروع في التراث النظري عن الأبحاث ذات الصلة من اجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها ميدانيا هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي بدا في شهر فيفري، وقمنا بدراسة ميدانية لمحل الدراسة في 22 فيفري 2023 من اجل جمع المعلومات وفي هذه المدة حكم الاستبيان من طرف الأستاذ المشرف ومختصين في علوم الاعلام والاتصال ثم تحضير الاستبيان، وبعد التحديد المبدئي لميدان الدراسة تم التوجه الى مديرية الشؤون الدينية والأوقاف وفيها بدأت الدراسة الميدانية بمقابلات مبدئية مع المشرفات الدينيات ثم توزيع الاستبيان عليهم, ومن ثم تفريغ محتواه وتحليل النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية.

حيث تم توزيع الاستبيان على المبحوثين بتاريخ 12 مارس 2023، وتم جمع البيانات وتفريغها وتحليلها وتفسيرها والوصول الى نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة، وقد انتهت هذه الدراسة بتاريخ .....

2. المنهج المستخدم:

ان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المتبع في دراستنا، وذلك لتشخيص ومعرفة دور المهارات الاتصالية في الارشاد الديني لدى المرشدات الدينيات بولاية الأغواط.

يعرف المنهج على انه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، أما المنهج العلمي فهو طريقة لاكتساب المعرف القائمة على الاستدلال وعلى الإجراءات معترف بها للتحقق في الواقع، ويعرف بأن هو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث، بغية تحقيق بحث[1]

فالمنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية، ومعنى أبطء هو الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة[2].

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم للدراسة، فالمنهج الوصفي هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة او عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث

[1] رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر , 2008 , ص 176

[2] احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية , 1988, ص 1

من حيث المعنى او المضمون او الوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره[1].

كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعاده ا وتوصيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول الى وصف علمي متكامل لها، كما ليقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل الى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها [2].

3. أدوات جمع البيانات:

أداة الدراسة هي الوسيلة التي تساعد الباحث في جمع وتحليل البيانات الميدانية، وتتحكم في ذلك طبيعة الموضوع، وفرصة الباحث في اختيار الأدوات التي يستعملها، وفي دراستنا تم الاعتماد على أداة بحث رئيسية تتمثل في الاستمارة، بالإضافة الى أداة بحث مساعدة ثانوية هي الملاحظة.

الاستمارة:

هي أداة من أدوات جمع المادة العلمية، يعتمد عليها في البحث العلمي حيث أنها تساعد الباحث في الحصول على بيانات ميدانية والتوصل الى الواقع والتعرف على الظروف والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء وهي في بعض الأحيان الوسيلة الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.[3]

---

[1] زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن , 2000 , ص 4

[2] خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 4.

[3] رجاء وحيد دويدي: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، بدون طبعة، دار الفكر، بيروت ،2017، ص 329

والاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه الى الفراد من اجل الحصول غلى المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف[1].

لمعرفة الشق التحليلي لموضوع البحث تم جمع بيانات أولية من خلال الاستمارة، كأداة رئيسية

للبحث، وذلك للتعرف على جانب او أكثر من سلوك الفرد وبناء على الإجابات الكتابية لعدد من الأسئلة المدونة في النموذج المعد لذلك، حيث يستخدم البرنامج الإحصائي**spss** .

4. مجتمع البحث والعينة:

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع البحث الذي يُزمع الباحث على إجراء البحث على أفراده، أي أنّه كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع الذي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليه، كما عُرّف مجتمع البحث بأنه تلك العناصر التي تعرف بأنّها وحدة الأساسية التي تشكل مجتمع الدراسة "، ويتّضح مما سبق، أنّ مجتمع البحث مصطلح يفهم من واقع تعريفهم النظري في هذا البحث، وهم مجموعة المرشدات الدينيات بولاية الأغواط

نوع العينة:

مجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات، وتعتبر العينة حيزا من ذلك المجتمع اي نأخذ مجموع من الفراد تكون ممثلة لذلك المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، وطبيعة الدراسة فرضت على الباحث اختيار عينة، اقتصر هذه الدراسة على عينة قصدية منتظمة مكونة من 30 مرشدة دينية بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف ولاية الأغواط حيث تم توزيع 30 استمارة بنسبة 100% من مجتمع الدراسة، بعد استرجاع الاستمارات الموزعة ثبت صلاحية 30 استمارة كما وزعت أرجعت.

[1] فضيل ديليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، بدون طبعة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر , 1999 ,ص 19

مواصفات العينة:

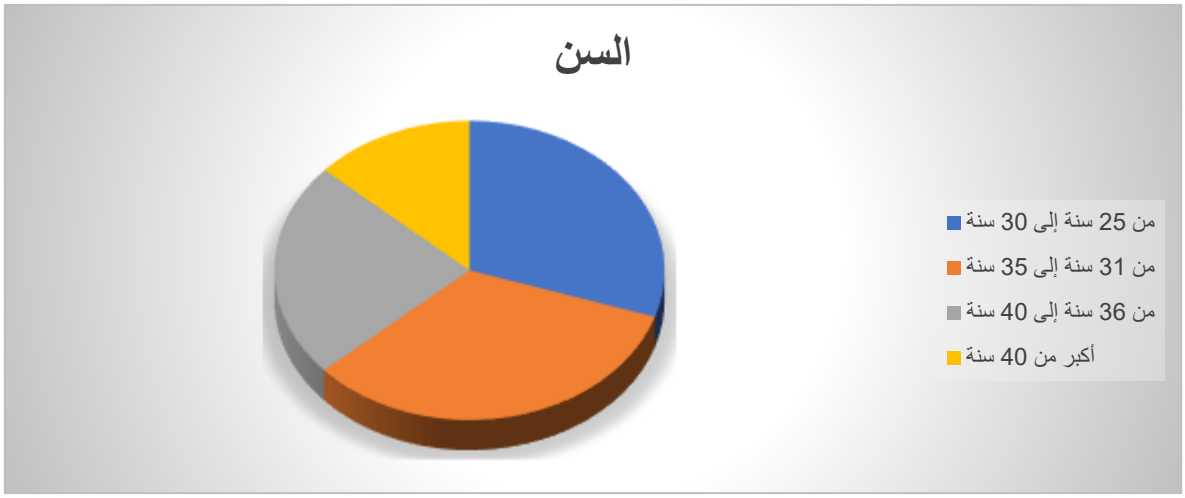
الجدول رقم 01 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
من 25 سنة إلى 30 سنة	9	30,0
من 31 سنة إلى 35 سنة	10	33,3
من 36 سنة إلى 40 سنة	7	23,3
أكبر من 40 سنة	4	13,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 33,3% تمثل الفئة العمرية للمرشدات الدينيات من 31 سنة إلى 35 سنة، بينما تشير نسبة 30% إلى الفئة العمرية من 25 سنة إلى 30 سنة، أما نسبة 23,3% فهي تمثل الفئة العمرية من 36 سنة إلى 40 سنة، أما أقل نسبة لسن المرشدات الدينيات فهي 13,3% وتمثل الفئة العمرية أكبر من 40 سنة.



الجدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

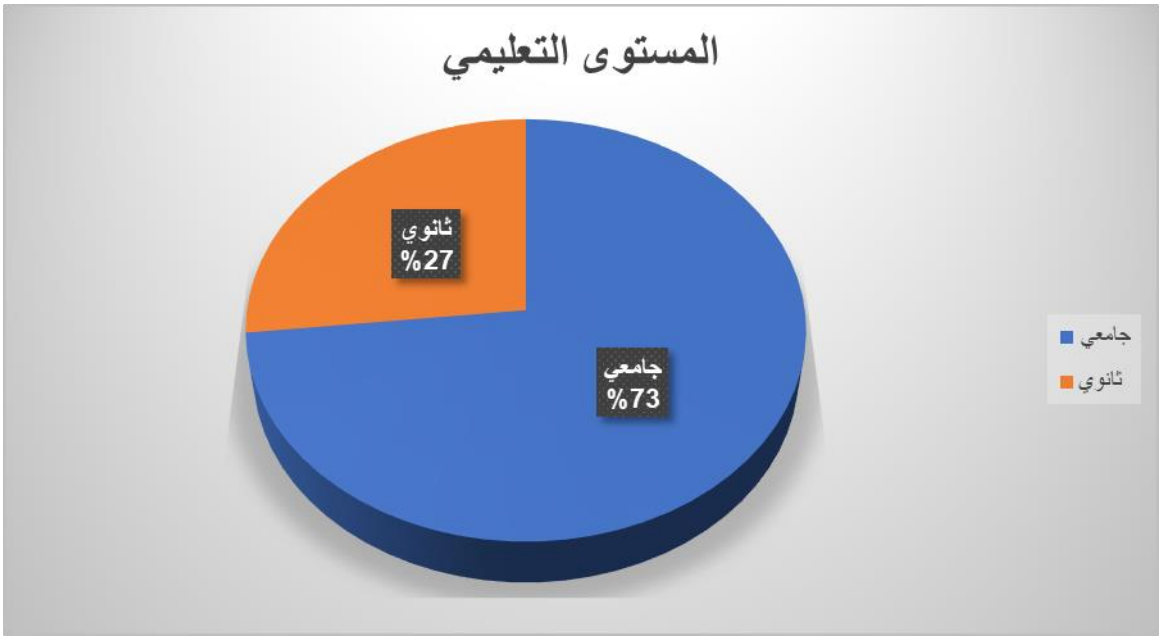
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	8	26,7
جامعي	22	73,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة المرشدات اللواتي مستواهن التعليمي جامعي 73,3%، بينما المرشدات الدينيات اللواتي مستواهن التعليمي ثانوي بلغن 26,7%.

الشكل رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

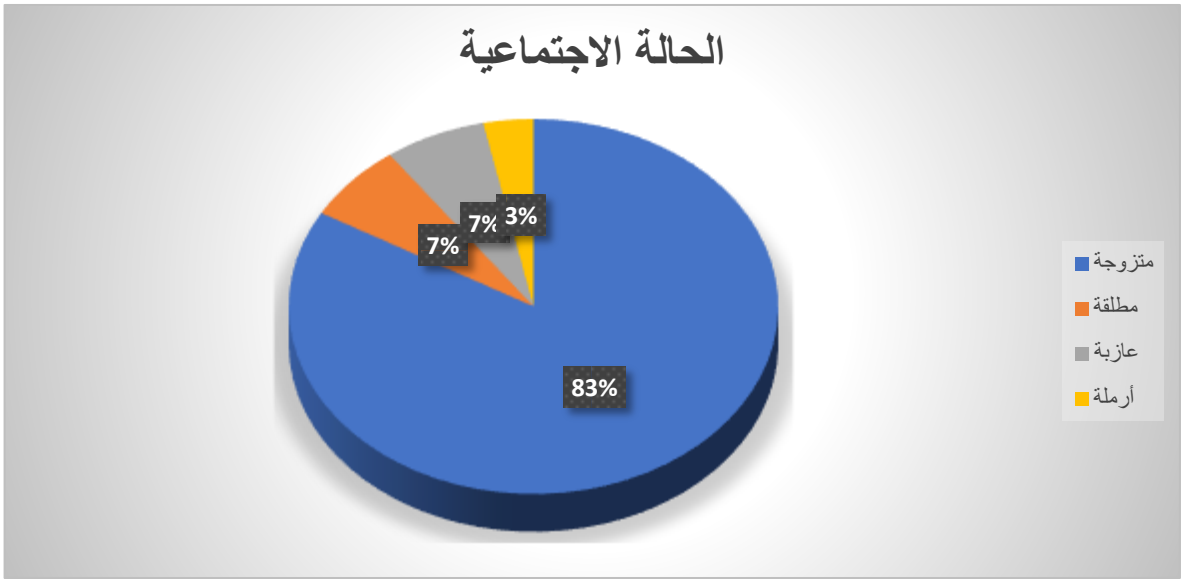
الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوجة	25	83,3
مطلقة	2	6,7
عازبة	2	6,7
أرملة	1	3,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة المرشدات المتزوجات 83,3%، بينما المرشدات المطلقات والعازبات بلغن 6,7% لكل منها، أما المرشدات الدينيات الأرامل بلغت نسبتهن 3,3%.

الشكل رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

خاتمة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض الجوانب المنهجية والأساليب الإحصائية المتبعة في هذ الدراسة من منهج وعينة بمواصفاتها وأدوات جمع البيانات.

مناقشة وتفسير
فرضيات الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال نتائج الإجابات التي أدى بها المبحوثين على أسئلة (الاستبيان) ثم تفسير النتائج على ضوء تساؤلات البحث باستخدام التكرارات والنسب الإحصائية ثم عرض النتائج المتحصل عليها في جداول مرتبة ونختم بمجموعة أو جملة من الاقتراحات.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم 04 يوضح مدى انصات المرشدات لما يقوله المسترشد

أنصت بفعالية لما يقوله المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	5	16,7
غالبا	12	40,0
أحيانا	11	36,7
نادرا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال ما هو ملاحظ في الجدول أعلاه نرى أن النسبة الأكبر40% تمثل غالبا ما تنصت المرشدات الدينيات بفعالية لما يقوله المسترشد، على غرار ما جاءت به نسبة 36,7% والتي تمثل أنه أحيانا ما تنصت المرشدات الدينيات لما يقوله المسترشد، أما نسبة 16.7% فهي تشير إلى أنه دائما ما تنصت المرشدات الدينيات إلى المسترشد، على عكس ما بينته نسبة 6.7% والتي تشير إلى أنه نادرا ما تنصت المرشدات الدينيات لما يقوله المسترشد، وعليه فعموما فإن الانصات مهارة اتصالية ناجعة تستخدمها المرشدات الدينيات لمعرفة أهم ما يدور لدى المسترشد من مشاكل ولفهمه أكثر من خلال إعطائه فرصة الحديث لتهدئته، لذلك مهارة الانصات مهارة تواصلية ذات فعالية كبيرة تستخدمها المرشدات الدينيات

الجدول رقم 05 يوضح مدى انتباه المسترشد بإيماءات المرشدات الدينيات

أومئ برأسي من وقت لآخر لأشعر المسترشد بمدى انتباهي له	التكرار	النسبة
دائما	7	23,3
غالبا	6	20,0
أحيانا	10	33,3
نادرا	4	13,3
أبدا	3	10,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 33% تمثل أنه أحيانا ما تومئ المرشدات الدينيات برؤوسهن من وقت لآخر ليشعرن المسترشد بمدى انتباههن له، في حين نرى أن نسبة 23,3% تمثل أنه دائما ما تومئ المرشدات الدينيات برؤوسهن من وقت لآخر ليشعرن المسترشد بمدى انتباههن له، وهي نسبة متقاربة مع 20% والتي تدل على أنه غالبا ما تومئ المرشدات الدينيات برؤوسهن من وقت لآخر ليشعرن المسترشد بمدى انتباههن له، على عكس ما جاءت به نسبة 13.3% والتي تشير إلى أنه نادرا ما تومئ المرشدات الدينيات برؤوسهن من وقت لآخر ليشعرن المسترشد بمدى انتباههن له، وعليه يمكن الفهم أن من مهارات الاتصال التي يكتسبنها المرشدات الدينيات حركات الايدي والايماءات والايحاءات كونها اشارت تواصلية فعالة توحي بمدى الاهتمام بما يقوله المسترشد وتثير من الفاعلية الاتصالية المهارية لدى المرشدات.

الجدول رقم 06 يوضح مدى مقاطعة المرشد عند حاجته للسؤال

اقاطع المسترشد عند الحاجة للسؤال	التكرار	النسبة
دائما	2	6,7
غالبا	4	13,3
أحيانا	13	43,3
نادرا	5	16,7
أبدا	6	20,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 43.3% تمثل أحيانا ما تقاطع المرشدات الدينيات المسترشد عند الحاجة للسؤال، بينما تشير نسبة 20% إلى أنه لا تقاطع أبدا المرشدات الدينيات المسترشد عند الحاجة للسؤال اليه، أما نسبة 16,7% فهي تشير إلى أنه نادرا ما تقاطع المرشدات المسترشد عند حاجته للسؤال، على غرار نسبة 13.3% والتي تشير إلى أنه غالبا ما تتم مقاطعة المسترشد عند حاجة سؤاله، كذلك تشير نسبة 6.7% إلى أنه دائما ما تتم مقاطعة المسترشد من المرشدات الدينيات لسؤاله، وعليه فإن أغلب المرشدات الدينيات يقمن بتسجيل كل ما يقوله المسترشد ويدعن سؤاله حتى يكمل وهذا ما رأيناه من خلال النتائج، أما بعضهن فيقاطعن المسترشد من أجل سؤاله، وتعد هذه استراتيجية ذو حدين فهناك مواقف تستدعي توقيفه وهناك مواقف لا تستدعي ذلك لأجل عدم تشويشه.

الجدول رقم 07 يوضح مدى الاعتماد على طرح الأسئلة حول المسترشد

أعتمد على طرح الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	2	6,7
غالبا	7	23,3
أحيانا	10	33,3
نادرا	6	20,0
أبدا	5	16,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن المرشدات الدينيات أحيانا يعتمدن على طرح الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد وذلك بنسبة 33,3%، بينما بعضهن غالبا ما يطرحن على المسترشد الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات وذلك بنسبة 23,3%، بينما نسبة 23,3% تشير إلى أنه نادرا ما يطرحن الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد، على غرار نسبة 16,7% والتي تشير إلى أن المرشدات الدينيات لا يطرحن أبدا الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد، على عكس نسبة 6,7% والتي تثبت أن المرشدات دائما ما يطرحن الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد، وعليه فإن ترتيب الأسئلة وصياغتها والاعتماد على بعض النماذج من الأسئلة تختلف من مرشدة لأخرى وذلك حسب ما تستدعيه الحالة الارشادية وكذلك طبيعة المسترشد، ومع هذا فان المرشدات الدينيات أغلبهن يراعين الفروق بين المسترشدين ويميلون لطرح نوع من الأسئلة للوصول إلى المبتغى وتحقيق هدف العملية الارشادية.

الجدول رقم 08 يوضح مدى مساهمة المرشدات في تلطيف جو الجلسة مع المسترشد

أساعد على تلطيف الجو أثناء الجلسة مع المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	8	26,7
غالبا	4	13,3
أحيانا	15	50,0
نادرا	3	10,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 50% تمثل أنه أحيانا ما تساعدن المرشدات الدينيات تلطيف جو الجلسة مع المسترشد، في حين نجد أن نسبة 26,7% تمثل أنه دائما ما تساعدن المرشدات الدينيات تلطيف جو الجلسة مع المسترشد، على غرار ما جاءت به نسبة 13,3% والتي تشير إلى أنه غالبا ما تساعدن المرشدات الدينيات تلطيف جو الجلسة مع المسترشد، على عكس ما جاءت به نسبة 10% والتي تشير إلى أنه نادرا ما تساعدن المرشدات الدينيات تلطيف جو الجلسة مع المسترشد، يتضح مما سبق من نتائج الجدول أن المرشدات الدينيات أغلبهن يساهمن في تلطيف الجو المناسب للجلسة مع المسترشد وذلك من أجل تفادي الأسئلة التي تسبب احراجا، كذلك من أجل عدم مله واحساسه بالإحباط ، فاستراتيجية الجلسة الارشادية الناجحة تستدعي بعض المهارات الاتصالية الحوارية لعدم اختناق المسترشد بالأسئلة المتراكمة وهذا لضمان السير الحسن لعملية الارشاد.

لأن الجلسة الارشادية الناجحة هي التي تحقق كامل الأهداف وتنعكس على المسترشدين بإيجابية، فالمهارات التواصلية للمرشدات الدينيات هي نفسها جزء كبير من العملية الارشادية.

الجدول رقم 09 يوضح مدى رغبة المرشدات لأفكار المسترشد من خلال الأسئلة الواضحة

أوجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى أبدو راغبا في الاستماع لأفكار المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	7	23,3
غالبا	5	16,7
أحيانا	14	46,7
نادرا	2	6,7
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول الموضح نرى أن نسبة 46,7% تشير إلى أنه أحيانا ما توجه المرشدات بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى يبدين راغبات في الاستماع لأفكار المسترشد، بينما 23,3% تمثل أنه دائما ما توجه المرشدات بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى يبدين راغبات في الاستماع لأفكار المسترشد، أما ما جاءت به نسبة 16,7% أن المرشدات غالبا ما توجهن أسئلة للمسترشد حتى تبدين راغبات في الاستماع اليه، على عكس ما أشارت له نسبة 6,7% والتي توضح أن المرشدات نادرا بل وأبدا ما يوجهن أسئلة للمسترشد حتى يبدين أنهن راغبات في الاستماع إليه، وعليه فإن تطور العملية الارشادية وجعل محورها المسترشد الذي يعد جزءا مهما من هذه العملية يتطلب مهارة تواصلية عالية من المرشدات فتوجيه الأسئلة الواضحة وتبسيطها له وإعادة توضيحها ان تطلب الأمر يجعل المسترشد محل اهتمام من المرشدات ويساعدهن في تحقيق العملية الارشادية، وتعد هذه المهارة من أساسيات الأسلوب الارشادي الفعال.

الجدول رقم 10 يوضح اهتمام المرشدات بالمسترشد خلال الجلسة الارشادية

أقاوم انصراف انتباهي إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	3	10,0
غالبا	9	30,0
أحيانا	12	40,0
نادرا	5	16,7
أبدا	1	3,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن النسبة الأكبر 40% تمثل أحيانا ما تقاوم المرشدات الدينيات انصراف انتباههن إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد، أما نسبة 30% فهي تشير إلى أنه غالبا ما تقاوم المرشدات الدينيات انصراف انتباههن إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد، عكس ما جاءت به نسبة 16,7% والتي تمثل أنه نادرا ما تقاوم المرشدات الدينيات انصراف انتباههن إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد، أما نسبة 10% تشير إلى أنه دائما ما تقاوم المرشدات الدينيات انصراف انتباههن إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد، وعليه فإن من الأساليب والمهارات الجيدة التي تعمل بها المرشدات الدينيات مهارة التركيز عن طريق الانصات وفن الاصغاء الذي يعطي للعملية الارشادية أهمية بالغة لتحقيق الأهداف المنشودة، وبالتالي فان المرشدات الدينيات يتمتعن بمهارات الاتصال الفعالة التي تعكس صفة حسنة لدى المسترشدين وتعزز من العملية الارشادية.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تكتسب المرشدات الدينيات مهارات الانصات والملاحظة بدركة كبيرة.

الجدول رقم 11 يوضح تركيز المرشدات على الجانب المعرفي للمسترشد

أركز على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد	التكرار	النسبة
دائما	2	6,7
غالبا	9	30,0
أحيانا	10	33,3
نادرا	5	16,7
أبدا	4	13,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول الموضح أعلاه نرى أن نسبة 33,3% تمثل أنه أحيانا ما تركز المرشدات الدينيات على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد، وهي متقاربة مع نسبة 30% التي تمثل أنه غالبا ما تركز المرشدات الدينيات على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد، أما ما جاءت به نسبة 16,7% فهي أنه نادرا ما تركز المرشدات الدينيات على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد، في حين نجد 13,3% تمثل أن المرشدات الدينيات لا يركزن أبدا على الجانب المعرفي للرسالة وعكسه على المسترشد، وعليه فيمكن القول أن غالبية المرشدات الدينيات يركزن على الجوانب المعرفية للمسترشد لمعرفة ما يمكن قوله لهم ولإحاطتهم بالمستوى المعرفي للمسترشد لتسهيل التجاوب معهن دون عناء وتكلف وهذا من مزايا العملية الارشادية التي تكتسبها المرشدات الدينيات.

الجدول رقم 12 يوضح مدى التأكد من معنى رسالة المسترشد وصياغة أفكاره

أتأكد من معنى رسالة المسترشد من خلال اعادة الصياغة لأفكاره	التكرار	النسبة
دائما	5	16,7
غالبا	11	36,7
أحيانا	8	26,7
نادرا	4	13,3
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 36,7% توضح أن أغلب المرشدات يتأكدن من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة صياغة أفكاره، في حين نجد أن 26,7% تمثل أنه أحيانا ما تتأكد المرشدات من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة صياغة أفكاره، بينما نجد نسبة 16,7% تمثل أنه دائما ما تتأكد المرشدات من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة صياغة أفكاره، أما ما بينته نسبة 13,3% أنه نادرا ما تتأكد المرشدات من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة صياغة أفكاره، وهذا ما تؤكده نسبة 6,7% حيث تشير إلى أنه لا تتأكد أبدا المرشدات من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة صياغة أفكاره.

لهذا نجد أن أسلوب الفهم والحنكة والدراية تتمتع بهن المرشدات وهذا للتعمق في فهم معنى ما يقوله المسترشد وعكسه بصياغة أخرى حتى تصل بذلك المرشدات إلى فهم المسترشد وما يقوله حرف بحرف وتعتبر هذه المهارة التواصلية عملية مهمة في تفسير جوانب العملية الارشادية وعليه نقول أن المرشدات الدينيات يتميزن بمهارات الاصغاء والملاحظة الفعالة التي تعزز في العملية الارشادية.

الجدول رقم 13 يوضح مدى تشجيع المسترشد على اكتشاف جوانبه الأخرى

أشجع المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته	التكرار	النسبة
دائما	6	20,0
غالبا	4	13,3
أحيانا	16	53,3
نادرا	4	13,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 53,3% تمثل أنه أحيانا ما تشجع المرشدات المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته، في حين نجد أن نسبة 20% تشير إلى أنه دائما ما تشجع المرشدات المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته، أما نسبة 13% تمثل أنه غالبا ما تشجع المرشدات المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته، في حين نجد أن النسبة ذاتها أي 13% تمثل أنه نادرا ما تشجع المرشدات المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته.

وعليه فتعتبر المرشدات الدينيات ذات مهارة عالية في اكتشاف أهم الجوانب المتعلقة بالمسترشد لأن دورهن لا يقتصر على فهم مشاكلهم ووضع حلول بل اكتشاف أهم الجوانب المتعلقة بهم وفي حياتهم ووضع متابعة خاصة لهم حتى يتسنى لهم الإحاطة بكافة تلك الجوانب وما يترتب عليها من انعكاسات.

الجدول رقم 14 يوضح مدى تعرف المرشدات على انفعالات المسترشد

اتمكن من التعرف على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة	التكرار	النسبة
دائما	5	16,7
غالبا	4	13,3
أحيانا	11	36,7
نادرا	4	13,3
أبدا	6	20,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة 36,7 تمثل أنه أحيانا يتعرفن المرشدات على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة، بينما تشير نسبة 16,7% أن المرشدات دائما يتعرفن على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة، على عكس ما جاءت به نسبة 20% التي تشير إلى أنه لا يتعرفن أبدا المرشدات على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة، وتشير نسبة 13.3% إلى أنه غالبا ما يتعرفن المرشدات على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة، على غرار ما جاءت به نسبة 13,3% التي تمثل أنه نادرا ما يتعرفن المرشدات على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة.

وعليه يمكن القول إن العمليات المساعدة للمرشدات الدينيات تقتصر على غالبيتهن باعتبارهن في ميدان مشترك ويستفدن من خبرات بعضهن في ذلك لأن حسب ما جاءت به الدراسة الاستطلاعية أن لديهن فريق عمل مشترك دائما ما يضع لهن الأهداف المسطرة للعملية الارشادية وتختلف حالات المسترشدين لذلك فعمليات المساعدة تعتبر من دواعي نجاح العملية الارشادية.

الجدول رقم 15 يوضح مدى اختيار أساليب الملاحظة لدى المرشدات الدينيات

أختار أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف	التكرار	النسبة
دائما	3	10,0
غالبا	7	23,3
أحيانا	13	43,3
نادرا	5	16,7
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نرى من خلال الجدول أن نسبة 43,3% تشير إلى أنه أحيانا ما تختار المرشدات أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف، بينما تشير نسبة 23,3% إلى أنه غالبا ما تختار المرشدات أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف، أما نسبة 16,7% فهي تمثل أنه نادرا ما تختار المرشدات أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف، على عكس ما جاءت به نسبة 10% التي توضح أنه دائما ما تختار المرشدات أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف، بينما النسبة الأقل تشير إلى أنه لا تختار أبدا المرشدات أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف.

وعليه فإن الملاحظة الفعالة هي من الأساليب الناجعة والهادفة لمعرفة كل ما يدور حول المسترشد من سلوكيات وتعتبر الملاحظة أحد أهم وسائل العملية الارشادية لنجاحها في تحقيق اكتشاف الجوانب الانفعالية لدى المسترشد، لذلك فالعملية الارشادية تعتمد أساسا على قوة الملاحظة التي تكتسبها المرشدات الدينيات.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تسعى المرشدات إلى التحسين المستمر لمهارات التواصل في عملية الارشاد الديني.

الجدول رقم 16 يوضح مدى تحسين المرشدات المستمر بالعملية الارشادية

أعمل على تفعيل مبدأ التحسين المستمر في قيامي بعملي الارشادي	التكرار	النسبة
دائما	6	20,0
غالبا	11	36,7
أحيانا	8	26,7
نادرا	3	10,0
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة 36,7% تمثل أن غالبا ما تعمل المرشدات الدينيات على التفعيل المستمر وتحسين العمل الارشادي، في حين نجد أن نسبة 26,7% تشير إلى أنه أحيانا ما تعمل المرشدات على التفعيل المستمر وتحسين العمل الارشادي، بينما تمثل نسبة 20% أنه دائما ما تعمل المرشدات على التفعيل المستمر وتحسين العمل الارشادي، على عكس ما جاءت به نسبة 10% التي توضح أنه نادرا ما تعمل المرشدات على التفعيل المستمر وتحسين العمل الارشادي، أما نسبة 6,7% فهي توضح أن المرشدات لا يعملن أبدا على التفعيل المستمر وتحسين العمل الارشادي.

ان وضع نموذج عمل والاستفادة من الخبرات المتنوعة نتيجة الجلسات المتكررة مع المسترشد جعل غالبية المرشدات الدينيات يعملن على تحسين عملهن لضمان خدمة ارشادية متميزة، لذلك غالبية المرشدات لديهن برنامج تقييمي خاص يخضعن له من أجل تطوير العملية الارشادية وضمان خدمة نوعية جيدة.

الجدول رقم 17 يوضح تنسيق عمل المرشدات مع فريق التوجيه

أقوم بالعمل الارشادي بالتنسيق مع فريق التوجيه	التكرار	النسبة
دائما	3	10,0
غالبا	5	16,7
أحيانا	12	40,0
نادرا	7	23,3
أبدا	3	10,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نرى من خلال نتائج الجدول أن نسبة 40% تمثل أن المرشدات الدينيات أحيانا ما يقمن بالعمل الارشادي تنسيقا مع فريق التوجيه، في حين نجد أن نسبة 23,3% توضح أنه نادرا ما تقمن المرشدات بالعمل الارشادي تنسيقا مع فريق التوجيه، أما نسبة 16,7% فهي تمثل أنه غالبا ما تقمن المرشدات الدينيات بالعمل الارشادي مع فريق التوجيه، على غرار نسبة 10% التي توضح أن المرشدات الدينيات دائما يقمن بعملهن الارشادي تنسيقا مع فريق التوجيه، على عكس ما جاءت به أيضا نسبة 10% والتي توضح أن المرشدات لا يقمن أبدا بالعمل الارشادي تنسيقا مع فريق التوجيه.

وعليه فإن غالبية المرشدات يعتمدن على طاقم التوجيه في العملية الارشادية التي مهمتها التوعية والتوجيه والإرشاد الديني وتعزيز السلوك واندماج الأفراد اجتماعيا ونفسيا، لذلك فمهمة المرشدة الدينية قد تبدوا صعبة دون اللجوء إلى فريق التوجيه الذي لديه برنامج وأهداف مسطرة للخدمة الارشادية، ففريق التوجيه يعتبر بالنسبة للمرشدات دليل سير للخدمة الارشادية ولتفادي الوقوع في أخطاء تتعلق بمعاملة المسترشد، لذلك فالخدمة الارشادية الجيدة مبنية على فريق توجيه يضمن السلامة الحسنة للإرشاد الديني.

الجدول رقم 18 يوضح مدى حرص المرشدات على ضمان الاتصال الفعال

أحرص على ضمان الاتصال الفعال	التكرار	النسبة
دائما	5	16,7
غالبا	6	20,0
أحيانا	14	46,7
نادرا	3	10,0
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 46,7% تمثل أن المرشدات الدينيات أحيانا ما يحرصن على ضمان الاتصال الفعال، بينما تشير نسبة 20% إلى أنه غالبا ما تحرص المرشدات الدينيات على ضمان الاتصال الفعال، أما نسبة 16,7% فتمثل أنه دائما ما تحرص المرشدات على ضمان الاتصال الفعال، بينما نسبة 10% توضح أنه نادرا ما تحرص المرشدات الدينيات على ضمان الاتصال الفعال، في حين نجد أن نسبة 6,7% تمثل أن المرشدات الدينيات لا يحرصن أبدا على ضمان الاتصال الفعال.

ان من نجاح العملية الارشادية هو التواصل الفعال المبني على المسترشد وما يقوم به إزاء العملية الارشادية، لذلك فتحرص المرشدات الدينيات على التواصل الفعال الناجع الذي يحقق أهداف العمل الارشادي، لأن التواصل الإيجابي أحد المهارات التي تكتسبها المرشدات في فهم استراتيجية المسترشد وما ينعكس على تصرفاته وطريقة كلامه، فالاتصال الفعال بين المرشد والمسترشد هو أحد أهم العملية الارشادية.

الجدول رقم 19 يوضح التقويم المستمر لأداء عمل المرشدات

أقوم بالتقويم المستمر لكيفية أدائي لعملي الارشادي	التكرار	النسبة
دائما	6	20,0
غالبا	9	30,0
أحيانا	15	50,0
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة 50% توضح أن المرشدات أحيانا ما يقمن بالتقويم المستمر لكيفية أداء عملهن الارشادي، بينما تشير نسبة 30% إلى أنه غالبا ما تقوم المرشدات بالتقويم المستمر لكيفية أداء عملهن الارشادي، أما ما جاءت به نسبة 20% أن المرشدات الدينيات دائما ما يقمن بالتقويم المستمر لكيفية أداء عملهن الارشادي.

ان عملية التقويم المستمر التي تقوم بها المرشدات الدينيات لكيفية أدائهن وتقييمها تعد حركة إيجابية منهن ودعم للعملية الارشادية ومحبة في ممارسة مهنتهن على أتم وجه وزيادة، فوضح نموذج تقييم ومتابعة هو تأدية العمل بأمانة والصدق ومن نجاح العمل الارشادي ولتحقيق غاياته وأبعاده هو التقويم المستمر لكيفية أداء العمل التوجيهي الارشادي.

الجدول رقم 20 يوضح توفير المرشدات لبيئة مناسبة لتحقيق الخدمة الارشادية

أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية.	التكرار	النسبة
دائما	7	23,3
غالبا	9	30,0
أحيانا	10	33,3
نادرا	2	6,7
أبدا	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة 33,3% تمثل أحيانا ما تعمل المرشدات الدينيات على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية، بينما تشير نسبة 30% إلى أنه غالبا ما تعمل المرشدات على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية، أما نسبة 23,3% فهي تؤكد أنه دائما ما تعمل المرشدات على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية، على عكس نسبة 6,7% التي تمثل أنه نادرا ما تعمل المرشدات على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية.

ان توفير البيئة المناسبة للعمل الارشادي من اجل سيره في ظروف حسنة من أولويات العمل الارشادي لأنه ينعكس إيجابيا على المسترشدين بالتالي فتوفير الهدوء ونظافة المكان وجعل المسترشد يحس بالأمان كلها تشير إلى جودة العملية الارشادية وعليه فالمرشدات الدينيات يتمتعن بمهارات ارشادية علية تحقق الأهداف المنشودة للبرنامج الارشادي.

خاتمة

خاتمة الدراسة:

قائمة المراجع

قائمة المراجـع:

1. حامد عبد السلام زهران، العلاج النفسي الديني، مجلة التوثيق التربوي، "وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية"، عدد9، "أبريل 1975
2. علي وطفة، الارشاد الديني وآفاقه، مركز البحث العربي للنشر، بيروت، لبنان، 2008، ط1
3. محمد نبيل عرفة، الدين والوعظ والارشاد، مكتبة النور الاسلامية للطباعة والنشر، مصر، 2001
4. اسكندر نجيب، واقع المرشد النفسي التربوي، مكتبة الهدى للنشر، بيروت، لبنان، 1998.
5. رجاء عبد الرحمن الخطيب، مساهمة المرشدين التربويين في فاعلية البرامج التعليمية، دار المعارف للنشر، لبنان، 2000.
6. عبد الباقي الهرماسي، الارشاد النفسي ومسلماته، دار الوحدة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1990.
7. علاء الدين ابراهيم، مدي فاعلية برنامج ارشادي نفسي للتخفيف من اعراض الاكتئاب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تربية، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008.
8. حامد عبد السلام زهران، الارشاد الديني واقع وآفاق، دار ابن خلدون للنشر، عمان، الأردن، 1995، ص
9. محمود فتوح، الارشاد النفسي الديني في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية، دار الكتب، القاهرة، 2005.
10. حمدان فضة، فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف اعراض الوسواس القهري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2010.

11. أبكر عبد البنات، الارشاد النفسي الديني وأثره في تغيير القيم والسلوك الاجتماعي، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 3، العدد 47، 2008.

12. حامد عبد السلام زهران، العلاج النفسي الديني، مجلة التوثيق التربوي، "وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية"، عدد9، "أبريل 1975.

13. حمدان فضة، فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف اعراض الوسواس القهري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2010.

14. الخطيب، رجاء عبد الرحمن، التدين وعلاقته بالاكتئاب لدي طلبة وطالبات جامعة الازهر، مجلة علم النفس، مجلد 2، العدد64، مصر، 2002.

15. حامد زهران، التوجيه والارشاد النفسي، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998.

16. رشاد، علي عبد العزيز، علم النفس الديني، المكتب العلمي، الإسكندرية، مصر، ط1، 1999م.

17. السهل راشد علي، مقدمة في الارشاد النفسي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2002.

18. الحديبي، مصطفى عبد المحسن، أهمية الإرشاد النفسي الديني والحاجة إليه وتطبيقاته لأحد الاضطرابات النفسية، وحدة الأبحاث النفسية والاجتماعية، كلية التربية، جامعة أسيوط، (2010).

19. محسن علي عطية، الاستراتيجيات الحديثة في التدريس الفعال، دار الصفاء للنشر والتوزي، عمان، الأردن، 2008

20. سهيلة القنلبوي ومحسن كاظم، كفايات التدريس، دار الشروق، الإسكندرية، 2001، ص 44.

21. عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر، الأردن، 2001

22. صلاح الدين محمود عليم، القياس والتقويم التربوي النفسي أساسياته، تطبيقاته، وتوجيهاته المعاصرة، دار الفكر العربي للنشر، 2002

23. حارث عبودة: الاتصال التربوي، ط 6، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002

24. بشير العلاق: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم: ط 6، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2002

25. عبد المعطي محمد عساف: أسس العلاقات العامة: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002،

26. بشير عبد الرحيم كلوب: الوسائل التعليمية وطرق استخدامها، ط 2، دار إحياء العلوم لبنان، 2014

27. جبران كرم، مدخل إلى للغة الإعلام، ط 2، دار الجبل، بيروت، لبنان، 1992 ، ص 18.

28. نايف القيسي، المعجم التربوي وعلم النفس، دار أسامة للنشر والتوزيع، دار الشرق الثقافي، عمان، 2010، ط 1

29. زهير حدادن ، مدخل لعلوم الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009

30. فضيل دليو، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة، الجزائر: مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2003

31. هند كابور، مهارات اتصال المدير بمعلميهم من وجهة نظر المعلم. رسالة ماجيستر غير منشورة. كلية التربية. جامعة دمشق.

32. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

33. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا اتصال، مكتبة العلمي للكمبيوتر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 2000

34. محسن علي عطية، مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

سيدتي الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله تعلى وبركاته وبعد:

يشرفني أن أضع بين أيديكم استبيان متعلق بدراسة المهارات الاتصالية ودورها في الارشاد الديني" والذي تم إعداده من أجل معرفة أهم أساليب ومهارات الاتصال في العملية الارشادية، وذلك في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر2023/2022

المطلوب من سيادتكن قراءة كل فقرة من فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية وأن تضعن علامة (×) أمام البديل الذي ترونه مناسبا، مع العلم أن نتائج هذه الدراسة لا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي

شاكـــــرين حســـــن تعـــــاونكـــــم معـــــــي .....

البيانات الشخصية:

السن :

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الوضعية الاسرية: متزوجة ☐ عازبة ☐ مطلقة ☐ أرملة ☐

البند	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
أنصت بفعالية لما يقوله المسترشد					
أومئ برأسي من وقت لآخر لأشعر المسترشد بمدى انتباهي له					
اقاطع المسترشد عند الحاجة للسؤال					
أعتمد على طرح الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد					
أساعد على تلطيف الجو أثناء الجلسة مع المسترشد					
أوجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى أبدو راغبا في الاستماع لأفكار المسترشد					
أقاوم انصراف انتباهي إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد					
أستخدم نبرة صوتي عند طلبي للاستضاح حتى يظهر على شكل سؤال					
أركز على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد					
أتأكد من معنى رسالة المسترشد من خلال اعادة الصياغة لأفكاره					
أشجع المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته					
اتمكن من التعرف على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة					
أختار أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف					
ألاحظ عن كتب فقرات صمت المسترشد					
اعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره دون تعليق					
أعمل على تفعيل مبدأ التحسين المستمر في قيامي بعملي الارشادي					
أقوم بالعمل الارشادي بالتنسيق مع فريق التوجيه					
ألتزم بكل المهام الموكلة إلي					

أركز على ارضاء المسترشد بالدرجة الأولى من تحقيق توقعاته					
أحرص على ضمان الاتصال الفعال					
أقوم بالتقويم المستمر لكيفية أدائي لعملي الارشادي					
أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الارشادية					
أعمل جاهدا على تحسين طرق وأساليب العمل الارشادي					
أقوم بعملي الارشادي وفق خطة منظمة وفعالة					
أبحث باستمرار على طرق جديدة وأكثر ابداعا لتقييم الخدمة الارشادية					
أضع معايير لتطبيق مدى تطابق الأهداف المسطرة مع النتائج المتوصل اليها					
أقوم ببعض الاجراءات لتجنب الأخطاء لضمان أداء جيد للخدمة الارشادية					
ألقي الضوء على نواحي القصور في العمل الارشادي لمحاولة تحسينها					
أحرص على جودة الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية					
أنصت بفعالية لما يقوله المسترشد					