

## برنامج تدريبي مقترح لزيادة كفاءة المرشديات داخل الحرمين

إعداد : د/ إيمان علي شاهين

جامعة الملك خالد

المقدمة :

"فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ" (الآية ١٥٩ سورة آل عمران)

ذات يوم كنت بالحرم فسمعت صوت صياح مرتفع ، وإحدى الأخوات ممن تعملن كمرشدة بالحرم في حالة انفعالية سيئة جدا ، وتصرخ في حالة هستيرية ، فاقتربت لأعرف ما الموضوع فعرفت أن إحدى الزائرات ، ومعها خمسة أطفال منهم اثنان نائمان وآخر رضيع تحمله على كتفها و يقفان اثنان بجانبها ، وهي بانتظار زوجها ، ولكن الأخت المرشدة تصمم على أن تلك الزائرة لا بد أن تغادر المكان في الحال - لا أدري ما السبب - والأخرى لا تستطيع الحركة فنشبت بينهم مشادة أصابت الأخت المرشدة بحالة انفعالية سيئة.

ولكن الموقف الذي جعلني اكتب هذه الورقة هو أنه في آخر زيارة لي للحرم المكي ، وجدت أحد المرشديات تقول لإحدى الزائرات بانفعال شديد أن المساجد لم تخصص للنساء ، وأن المرأة يفضل أن تصلي بمنزلها ، فتوقفت كثيرا عند هذه الكلمات التي وجهتها المرشدة - التي وظيفتها استقبال زوار بيت الله الحرام - إلى أختها المسلمة التي قد تكون قطعت آلاف الأميال من بلدها لتؤدي فروض الله ، وأنفقت المال والوقت والجهد للتقرب لله سبحانه وتعالى ، وسألت نفسي هل بيت الله الحرام مسجد كأى مسجد ، ألم يقول الرسول صلى الله عليه وسلم أن الرجال لا تشد إلا لثلاث مساجد : المسجد الأقصى أعاده الله تعالى إلينا قريبا إن شاء الله ، والمسجد الحرام ، والمسجد النبوي ، بل وأن أجر الصلاة الواحدة مضاعفة في المسجد الحرام والمسجد النبوي عن أى مسجد آخر.

ومما تقدم بدأت أجمع معلومات عن المؤهلات العلمية لهؤلاء المرشدات ، وأي جهة تؤهلهم ، وهل تعيينهم بشكل نهائي أم مؤقت ، وفوجئت بأن هؤلاء الأخوات بعضهن لا يحملن شهادة الثانوية العامة ، وأنهن تعملن بشكل مؤقت ومن تم تشبتهن منهن أربعة فقط في آخر ترسيم هن من تحملن مؤهلات جامعية ، ومن ناحية الإعداد الأكاديمي فلا يشترط تخصصهن في مجال الدعوة والإرشاد فقالت لي إحداهن "أنه يكفي بأن تكون من الملمسات ، وتقول لا إله إلا الله"

ومن هنا هدفت الباحثة إلى تصميم برنامج تدريبي لإعداد هؤلاء الأخوات ، اللاتي تكن في مواجهة ضيوف الرحمن وحجاج بيته الحرام ، يمكنهن من التعامل الإيجابي مع المواقف التي يواجهونها مع حجاج بيت الله الحرام بصفة عامة من مسنين وأطفال ورجال ومع الزائرات النساء بصفة خاصة لأن أكثر تعاملاتهن تكن مع النساء .

مشكلة الدراسة :

١. ما المعايير اللازمة لاختيار المرشدات اللاتي توجهن وترشدن زائرات بيت الله الحرام ؟
٢. ما المهارات التي يجب أن تقدم للمرشدات حتى تتمكن من أداء عملهن بشكل مناسب؟

أهداف الدراسة:

١. وضع معايير لاختيار المرشدات اللاتي تعملن داخل الحرمين ، واللاتي تكن في استقبال زوار بيت الله الحرام .
٢. بناء برنامج لزيادة كفاءة المرشدات داخل الحرمين في التعامل المتميز مع زوار بيت الله الحرام والمسجد النبوي وكافة البقاع المقدسة .

٣. التأكيد على ضرورة تنمية مهارات الاتصال ، وإدارة الضغوط ، واكتساب اللغات المختلفة لتيسير التفاهم مع الآخرين .

أهمية الدراسة :

١، تقديم الدعاية الجيدة للبقاع المقدسة بصفة خاصة وللإسلام بصفة عامة عن طريق التعامل الطيب - حيث أن الأفعال الطيبة تكون أوقع وأكثر أثراً في النفس من الإعلان بعبارات رنانة جوفاء تكون بعيدة عن الواقع أحياناً.

٢. أن يكتسب الحجاج أفكاراً إيجابية عن الشعب السعودي المضيف ويقر بجهودهم في خدمة زوار البقاع المقدسة.

الاطار النظري والدراسات السابقة:

من خلال الدراسات التي استطاعت الباحثة الحصول عليها في مجال إعداد الدعاة ، وفي حدود علم الباحثة ، أن منهج إعداد الدعاة كما هو متبع في الدورات التدريبية يشمل الدراسات القرآنية ، الحديث النبوي ، الفقه ونشأة المذاهب ، السيرة النبوية والتاريخ الإسلامي ، المذاهب والتيارات الهدامة ، مقارنة الأديان وما دخل عليها من تحريف وزيف ، الخطابة عملياً ونظرياً ، اللغة العربية ، الأدب الإسلامي ، الحضارة الإسلامية ، الأقليات الإسلامية ، والدبلوماسية الإسلامية .(منهج إعداد الدعاة بالدورات التدريبية ، ١٩٨٩م)

ولا تعارض الباحثة تدريس تلك العلوم لإعداد الدعاة ، ولكن في ضوء التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية السريعة في المجتمعات المتقدمة والمتأخرة على حد سواء ، فإن إعداد الداعية يتطلب مهارات إضافية مثل مهارات الاتصال ، حتى يستطيع الداعي والداعية جذب اهتمام الآخرين لسماع رسالتهم ، فالمعلومات أصبحت كثيرة جداً ومتاحة في القنوات الفضائية وعن طريق الانترنت والهواتف المتصلة بالأقمار

الصناعية ، ولكن المهم تحفيز الآخر للاستماع لما أريد أن أقوله بأقدمه لهم بأسلوب راقى ومتحضر ، كما دعت التغييرات السريعة والضغط المادية والعصية على الأفراد ، إلى أن يكون الداعي والداعية على درجة كبيرة من تحمل الضغوط وإدارتها لكي يصل إلى الجمهور .

تعريف المصطلحات :

المرشدات : تعرف الباحثة المرشدات بأنهن " الأخوات اللاتي تقمن بتنظيم تواجد الزائرات داخل الحرمين الشريفين ، بالإضافة إلى تقديم التوجيه والارشاد المبنيان على الدراسة والعلم بأمر الدين للزائرت "

إدارة الضغوط : يعرف أبو إسحاق ، سامي (٢٠٠٧م) إدارة الضغوط بأنها "استخدام استراتيجيات ووسائل علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعرفة باستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب ، وهي فن تحتاج إلى توظيف وإتقان بعض الطرق التي تساعد في التفاعل معها والتقليل من آثارها السلبية ، وذلك باتباع خطوات علمية لجعلها قابلة للإدارة والتدبر وبالتالي الحصول على فرد أكثر استقراراً وأكثر رضا وأكثر تدفقاً بالطاقة" (أبو إسحاق ، سامي ، ٢٠٠٧ : ١٢٧)

يعرف ناصر، أيمن (٢٠١١) إدارة الضغوط بأنها "مجموعة من المهارات والقدرات التي تعين الفرد على مواجهة الأزمات والضغط عبر مواجهة مواقف وأزمات معينة تشكل صعوبة للفرد وتحدياً لقدراته وإمكاناته ونجاحه في تخطيطها وتشمل : مهارات تحمل الضغوط ، ومهارات ضبط الاندفاع ، ومهارات ممارسة العقلانية" (ناصر، أيمن ، ٢٠١١ : ١٦٧)

وتعرف الباحثة إدارة الضغوط بأنها " الحفاظ على الحالة الانفعالية المستقرة ، وخفض الشعور بالغضب عند الإصابة به "

مهارات الاتصال : تعرفها الباحثة بأنها "المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية التي تساعد المرشدة من الاتصال مع زائرات الحرمين مع ترك آثار طيبة في نفوسهن "

الثبات الانفعالي : يعرف السيد ، وائل ( ٢٠٠٦ ) الاتزان الانفعالي (الثبات الانفعالي) بأنه "مدي استقرار حالة الفرد المزاجية ومدى قدرته على مواجهة الفشل أو المشكلات أو مصادر التوتر بأقل قدر من الانزعاج والاحباط " وتتفق الباحثة مع هذا التعريف تماما وتحاول من خلال البرنامج المقترح أن تصل المرشحات لتلك الحالة من الثبات الانفعالي .

دراسة زيدان ، مراد (١٩٩٧م)

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى إدراك المعلمين للضغوط المهنية التي يتعرضون لها في مدارس التعليم قبل الجامعي ، والوقوف على العوامل المسببة للضغوط المهنية التي تواجه المعلمين ، وأخيرا الوقوف على المقترحات التي تساعد المعلمين في التخفيف من الضغوط المهنية التي تواجههم ليؤدوا عملهم على الوجه الأكمل ،وقد أظهرت نتائج الدراسة : أن من أهم العوامل المسببة للضغوط المهنية قلة الرواتب ، أعباء العمل الزائدة ، سوء العلاقة مع الرؤساء ، سوء العلاقة مع الطلاب وأولياء الأمور، كما حصر الباحث الطرق التي يمكن التغلب بها على الضغوط المهنية وذلك من وجهة نظر المعلمين أنفسهم ، وهي تحسين الأوضاع المادية والصحية للمعلمين ، تقليل أعداد التلاميذ في الفصول ،اختيار مديري المدارس على أسس الدالة في معاملتهم ، اتخاذ إجراءات لحماية المعلم من التلاميذ وأولياء الأمور ، عقد دورات تدريبية للمعلمين أثناء الخدمة لتنمية مهاراتهم في إدارة الفصل والتعامل مع التلاميذ وذلك لملائمة التغيرات المستمرة في سلوكيات التلاميذ .

دراسة محمد الدسوقي (١٩٩٨م)

تدور مشكلة الدراسة حول محورين الأول مقارنة ضغوط مهنة التدريس ، كما يدركها المدرسون ، بضغوط المهن التالية :مثل الإداريون في المدارس كبيرة الحجم ، موظفو السنترال (مكاتب التلغراف والتليفون ) الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور ، والممرضات في المستشفيات الكبرى والمحور الثاني : كشف العلاقة بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية وبين معتقداتهم التربوية ، وتكونت عينة البحث من أربع

عينات فرعية : (٤٦) مدرساً بالمرحلة الابتدائية ، (٤٩) ممرضة ، (٤٢) موظفاً بالسنترال ، (٣٩) إدارياً بالمدارس ، وتكونت أدوات الدراسة من مقياس الضغوط المهنية ، إعداد فونتانا المعدل لعام ١٩٩٣ م ، ومقياس المعتقدات التربوية للمعلمين ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن يختلف تقدير الضغوط المهنية من مهنة إلى أخرى ويعد التدريس أعلى ضغطاً من مهنة مقسم الهواتف ويتساوى مع العمل الإداري بينما يقل عن التمريض ، كما أظهرت أنه كلما كانت معتقدات المعلمين التربوية إيجابية عن عملهم قل إدراكهم للضغوط المهنية المحيطة بهم .

دراسة الكفوري ، صبحي (٢٠٠٠م)

هدفت الدراسة إلى تصميم برنامج علاجي سلوكي والتعرف على أثره في تخفيف الضغوط النفسية لدى طلاب كلية التربية من خلال استخدام فنيات سلوكية معرفية وبصفة خاصة تخفيف حدة الشعور بالغضب ، وقد استخدمت الدراسة عدداً من الجلسات بلغ (١٤) جلسة ثم أتبع تطبيق البرنامج بقياس الضغوط النفسية .

دراسة عبد الرحيم ، أحمد يوسف (٢٠٠٣م)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة استخدام طالبات تخصص التربية الإسلامية في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس لمهارات الاتصال ، وقد تكونت عينة الدراسة من طالبات تخصص التربية الإسلامية في كلية التربية ، والبالغ عددهن (٧٩) طالبة ، منهن (٤٣) طالبة في برنامج البكالوريوس ، (٣٦) في برنامج دبلوم التربية العام ، وقام الباحثان باستخدام بطاقة ملاحظة ، وأظهرت النتائج أن جميع مهارات الاتصال تم استخدامها من قبل الطالبات ، وأن هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,١ لصالح المهارات اللفظية ، ولم تكشف الدراسة عن وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين استخدام طالبات البكالوريوس ، وبين طالبات الدبلوم لمهارات الاتصال ، سواء في التدريس المصغر أو التربية العملية ، وأن الطالبات

الممتازات أكاديمياً أفضل في استخدام مهارات الاتصال من غيرهن ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمهارات الاتصال في أثناء تدريب الطالبات على التدريس .

دراسة السيد ، وائل (٢٠٠٦م)

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد التوافق النفسي الاجتماعي ومهارات الاتصال وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين بعد التوافق النفسي ومهارة التعبير الاجتماعي ، مهارة الحساسية الاجتماعية ، ومهارة الضبط الاجتماعي وهي من مهارات الاتصال .

دراسة حمودة ، حكيمة (٢٠٠٨م)

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية مركز الضبط في إدارة الضغوط المهنية لدى مدرسي التعليم الثانوي ، وتكونت عينة الدراسة من (٨٠) مدرساً في التعليم الثانوي من المدارس الحكومية لقطاع عين بنيان التابع لولاية الجزائر ، وطبقت عليهم إستبانة وبطارية مقياس نفسية تتضمن مقياس أعراض الضغوط المهنية ، ومقياس الضغوط النفسية للمعلمين ومقياس مركز الضبط ، وأظهرت نتائج الدراسة أن مهنة التدريس من المهن الضاغطة ، وأن لمركز الضبط الداخلي أهمية في إدارة هذه الضغوط إذ ينتج عنه شعور منخفض بالضغط مقارنة بذوي الضبط الخارجي الذين يشعرون مستويات أعلى من مصادر ضغوط مهنة التدريس .

دراسة الصادق ، حنان (٢٠١٠م)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الاتصال وأهميته ووظائفه في مؤسسات رياض الأطفال ، وتحديد بعض أنواع الاتصال في هذه المؤسسات ، وأهم معوقات الاتصال الفعال فيها ووضع تصور مقترح لتسمية هذه المهارات لدى معلمة الروضة ، وقد قسمت الدراسة مهارات الاتصال إلى مهارات الاتصال اللفظي ومهارات الاتصال غير اللفظي واقترحت تصور لذلك .

دراسة حسين ، وفاء (٢٠١١م)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية برنامج الدراسة في خفض مستوى الغضب لدي طالبات جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية ، وتكونت عينة الدراسة من ( ٢٤ ) طالبة من طالبات الدبلوم العام بكلية التربية ، جامعة الطائف وتراوحت أعمار أفراد العينة ما بين ( ٢٢ إلى ٢٣ ) عاماً ، تم تقسيمهن إلي مجموعة تجريبية (١٢) طالبة ومجموعة ضابطة (١٢) طالبة ، وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج منها وجود أثر فعال للبرنامج لخفض حدة الشعور بالغضب .

دراسة ناصر ، ايمن (٢٠١١م)

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات إدارة الضغوط ، وبحث أثر السنوات الدراسية والجنس على متغيرات الدراسة من الذكاء الوجداني وإدارة الضغوط وهل يعد الذكاء الوجداني منبىء بإدارة الضغوط ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٢) طالب وطالبة من جامعة الأزهر (١١٢ ذكراً ، ٩٠ أنثى) طبق عليهم مقياس بار - أون للذكاء الوجداني وكذلك مقياس الضغوط ، وأظهرت النتائج سنوات الدراسة ، والجنس يؤثران على إدارة الضغوط ، وأنه يمكن التنبؤ بمتغير إدارة الضغوط عبر متغيرات الذكاء الوجداني (المهارات الاجتماعية - الوعي بالذات - إدارة الانفعالات - الدافعية الذاتية - التعاطف ) تعقيب على الدراسات السابقة :

١. تعد المهن التي تركز على التعامل مع الجمهور من أكثر المهن ضغطاً نفسياً علي المشتغلين بها مثل مهنة التدريس ، ويمكن تقليل تلك الضغوط بمحاولة تغيير معتقدات الأفراد المشتغلين بالمهنة من الاتجاه السلبي إلي الاتجاه الإيجابي نحو مهنتهم ، وعليه تتشابه مهنة المرشدة مع مهنة التدريس لمحاولته .
٢. يؤثر كل من الذكاء الوجداني على مهارات إدارة الضغوط المهنية ، وكذلك علي مهارات الاتصال لذا يجب التأكد من حصول المتقدمات للعمل كمرشدات على درجات عالية من الذكاء الوجداني .



٣. من أهم الوسائل التي تعمل على تخفيف الضغوط المهنية هي تحسين الأوضاع المادية ، تقليل ساعات العمل ، اتخاذ اجراءات لحماية العاملين والمستفيدين ، عقد دورات تدريبية للعاملين حتى يتلائم أداؤهم مع التغيرات المستمرة في المجتمع في الثقافات المتنوعة .

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة من الآراء والأدوات التي وردت بها ؛ تقترح الباحثة البرنامج التالي لتحسن أداء المرشحات داخل الحرمين ، وذلك لتقديم الدعاية المتميزة ليس للمملكة العربية السعودية فقط ، بل لتصدير الصورة الطيبة السمحة للإسلام لكل أنحاء العالم .

أهداف البرنامج :

١. اختيار المرشحات اللاتي سوف تتعاملن مع ضيوف الرحمن على أسس علمية ونفسية واضحة .
  ٢. اكساب المتدربات مهارات تمكنهم من التعامل المتميز مثل المهارات اجتماعية ، الثبات الانفعالي ، ومهارات الذكاء الوجداني .
  ٣. اكساب المتدربات مهارات إدارة الضغوط حتي لا يزداد انفعالهن مما يؤدي بهن إلى الاشتباك مع الزائرات أو فقدان ثباتهن الانفعالي والانهيال أمام الزائرات .
- الأساس النظري للبرنامج :

يرى المساعد ، أحمد (٢٠١١) أن الاقناع عبارة عن أسلوب يهدف إلى التأثير على سلوك الآخرين ، بهدف دفع هؤلاء الأشخاص للقيام بأعمال محددة تكون مفيدة لهم ، وأن أهم العوامل التي تساعد على تحديد الاستراتيجيات الاقناعية هي معرفة احتياجات الأفراد الفكرية والعقلية ، واشراكهم في توجية عملية التعليم من خلال النقاش ، والحوار معهم ، وأن أسس الاقناع في التربية الاسلامية هي العلم ، الحكمة ، والموعظة الحسنة . (المساعد ، أحمد ، ٢٠١١ : ٤٩٣ : ٥٠٣)

ولذا تؤكد الباحثة أن اقناع المرشديات باتباع أساليب معينة في التعامل مع الزائرات لابد وأن ينبع من معرفة حاجاتهم الفكرية والعقلية والنفسية ، وامتلاكهم للقدر المناسب من العلم والحكمة والموعظة الحسنة وبعد ذلك من أهم الأسس التي يعتمد عليها البرنامج المقترح .

١. المرشديات اللاتي تتعاملن مع ضيوف الرحمن القادمات من كافة أنحاء العالم ، لابد وأن تكن في أعلى مستويات العلم ، ولديها من المهارات الاجتماعية و التعامل مع ضغوط العمل الكثير لأن الانطباعات الأولى دائما تدوم أكثر .

٢. يجب ألا يقتصر عمل المرشديات في الحرم علي التنظيم فقط ، بل ينبغي أن تكون المرشديات على قدر من العلم الأكاديمي المتخصص في أمور الدين الإسلامي .

٣. يعد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة المكان الأكثر مناسبة لتولي تطبيق هذا البرنامج ، من حيث مكان التدريب والإشراف العلمي عليه ، حيث أنه المؤسسة الأكثر اهتماما بأمور الحج والعمرة كما أنه يتبع جامعة أم القرى مما يمكنه من توفير كوادر التدريب للمرشديات .

٤. يُراعى عند اختيار الراغبات في العمل كمرشديات أن تتراوح أعمارهن ما بين ٢٠ - ٢٥ سنة ، وذلك ليؤهلها ذلك ويسهل عليها اكتساب الجديد من المهارات والخبرات .

٥. تعد مهارات الاتصال وإدارة الضغوط من أسس النجاح في أى مهنة ، كما أن تلك المهارات تحمي الأفراد من الإصابة بالعديد من الأمراض الجسمية والنفسية ، لذا يراعى إكسابها للشباب والفتيات المقبلات على الاندماج بالحياة العملية .

## مراحل البرنامج :

يتكون البرنامج المقترح من ثلاث مراحل ، وهي المرحلة الأولى وتسمى مرحلة الاختيار ، المرحلة الثانية وتسمى مرحلة التدريب ، المرحلة الثالثة وتسمى مرحلة التجريب الميداني ، وتستغرق المراحل الثلاث ستة أشهر ، وسوف تقوم الباحثة بعرض مفصل لكل مرحلة على حدا.

## المرحلة الأولى : (مرحلة الاختيار)

### زمن المرحلة : أسبوع

مكان التطبيق : معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

### إجراءات التنفيذ :

- يتم الإعلان عن وظائف المرشحات في جميع الجامعات السعودية وبصفة خاصة بقسمي الدراسات الإسلامية واللغة العربية وفي حدود علم الباحثة أن هناك فائض في أعداد خريجات القسمين عن حاجات سوق العمل ، وبالتالي ستكون هذه فرصة عمل جيدة لهن .
- يقوم عدد من أساتذة القياس والتقويم تخصص علم النفس بتطبيق عدد من الاختبارات والمقاييس النفسية وهي :

- مقياس بار - أون ١٩٩٩ م لقياس الذكاء الوجداني
- مقياس الضغوط المهنية إعداد فونتانا ١٩٩٣ م
- مقياس تحديد وجهة الضبط : حيث ثبت من خلال الدراسات السابقة أن الأفراد ذوى واجهة الضبط الداخلي (من يتحكمون في إدارة أمورهم ذاتياً ولا يحتاجون لرقب خارجي لتوجيههم) أكثر تحملاً للضغوط من الأفراد ذوى واجهة الضبط الخارجي.

## تقييم المخرجات :

يتم اختيار المتقدمات اللاتي حصلن على درجات متوسطة ومرتفعة في المقاييس السابق ذكرها حتى تستكملن باقي مراحل البرنامج ، ويتم استبعاد المتقدمات الحاصلات على درجات منخفضة ولا يستكملن البرنامج .

## المرحلة الثانية : (مرحلة التدريب)

زمن المرحلة : ( ١١ أسبوع ) بحيث تستمر عملية التدريب لمدة ( ١٠ ) أسابيع ، بواقع خمس عشرة ساعة تدريب أسبوعياً ، و يستغرق تقييم مخرجات المرحلة أسبوع  
مكان التدريب : نظرا لطول مدة مرحلة التدريب ؛ فيمكن أن يتم التدريب في رحاب إحدى كليات جامعة أم القري .

إجراءات التنفيذ: تقدم هذه المرحلة من البرنامج للمتقدمات الجدد اللاتي حصلن على درجات متوسطة ومرتفعة ، وكذلك المرشدات اللاتي تعملن بالفعل داخل الحرمين لأنه لا يمكن الاستهانة بما لديهن من خبرات ولا بد من العمل على ثقل تلك الخبرات .

## الاستراتيجيات المتبعة لتنفيذ مرحلة التدريب :

الاستراتيجيات المتبعة في التدريب تتنوع ما بين المحاضرات وذلك فيما يختص بالجانب النظري لمهارات الاتصال ومحاضرات اكتساب اللغات الأجنبية ، ومحاضرات عن أسلوب حياة أكثر صحة ، ومحاضرات عن ثقافات الدول الإسلامية المختلفة ، والأقليات الإسلامية ، أما عن الجانب العملي لمهارات الاتصال وإدارة الضغوط فيناسبها استراتيجية لعب الدور و التي تقوم المتدربة فيها بدور الطرف الآخر ، وتستخدم استراتيجية حل المشكلات وفيها يتم طرح مشكلات اجتماعية وحياتية على المتدربات لتقترح حلول لها ، وتستخدم استراتيجية النمذجة وفيها يتم عرض مقاطع فيديو نموذجية للتعامل مع الآخرين ، كما



أنه من الضروري أكساب المتدربات على مهارة إدارة الوقت وذلك بهدف تقليل الضغوط حتى في حياتهم الشخصية .

التركيز على تنمية مهارات الاتصال اللفظية بشكل أكثر حيث أن المرشيدات داخل الحرمين منقبات ولا تظهر تعبيرات وجوههم للزائرت فيفضل تدريب المرشيدات على مراقبة نبرات أصواتهن وإن كان النقاب سيساعدهن على إخفاء بعض المشاعر السلبية في بعض الأحيان مثل الغضب .

تقييم المخرجات : يعاد تطبيق الاختبارات والمقاييس التي طُبقت في المرحلة الأولى من البرنامج ، وتتقدم المتدربات اللاتي تحصلن على درجات مرتفعة في المقاييس إلى المرحلة الثالثة من البرنامج ، أما المتدربات اللاتي تحصلن على درجات متوسطة تقوم بإعادة مرحلة التدريب مرة أخرى .

المرحلة الثالثة : (مرحلة التجريب الميداني)

زمن المرحلة : ثلاثة أشهر

مكان التدريب : الحرمين الشريفين

إجراءات التنفيذ :

- يتم اختيار المتدربات اللاتي حصلن على أعلى الدرجات في تقييم مخرجات مرحلة التدريب ، والسماح لهن بالتعامل مع ضيوف الرحمن في رحاب الحرمين الشريفين ، تحت إشراف من هم أكثر خبرة ومشهود لهن بالأداء المتميز .
- يتم صرف راتب شهري رمزي ، أعلى من إعانة البطالة قليلا ، وذلك بهدف التعزيز وتحفيز المتدربات للسلوكيات الإيجابية مع الزائرات .
- تقوم كل متدربة بإعداد تقرير يومي عن أبرز المشكلات التي واجهتها وكيف قامت بالتعامل معها .

## تقييم مخرجات المرحلة :

- تقوم كل مشرفة بإعداد تقرير عن المتدربات الموكل لها متابعتن وذلك بملاحظة تصرفاتها مع الجمهور وآدائها لعملها.
  - تقوم كل مشرفة بعمل اجتماع نصف شهري مع المتدربات لاعطائهن التغذية الراجعة عن ما تواجههن من مواقف .
  - في نهاية الفترة المحددة للتدريب الميداني (ثلاثة أشهر) إما أن يتم قبول المتدربة للعمل الدائم في الحرمين كمرشدة ، أو إسناد عمل إداري لها (بحيث يكون راتبها أقل نسبيا من راتب المرشدة التي تتعامل مع الزائرات) .
- توصيات الدراسة :

- ١، ألا يقتصر عمل المرشديات داخل الحرم على الناحية التنظيمية بل يمتد ليشمل التوجيه والارشاد الديني .
٢. تقليل ساعات عمل المرشديات داخل الحرمين وذلك لتقليل الضغوط الواقعة عليهن ، مما يتطلب زيادة أعداد المرشديات .
- ٣، الاهتمام بالحوافز المادية للمرشديات لتعزيز السلوكيات الإيجابية ، وخفض السلوكيات السلبية .
٤. استخدام أجهزة اتصال لاسلكية بين القائمين على تنظيم المصلين ، في أوقات الصلاة ، حتى لا يحدث اختناقات شديدة في مرور المصلين في أماكن بينما أماكن أخرى ما تزال غير ممتلئة بالمصلين .
٥. تنمية خبرات ومهارات المرشديات القائمات بالعمل حالياً ، والاستفادة من خبراتهن السابقة .



## المراجع :

١. أبو إسحاق ، سامي عوض . (٢٠٠٧). فعالية برنامج إرشادي لإدارة الضغوط لدى طالبات المرحلة الثانوية في محافظات غزة . مستقبل التربية العربية - مصر ، مج ١٣ ، ع ٤٥ ، ص ص. ١٢١ - ١٦٤ ،
٢. السيد ، وائل السيد حامد . (٢٠٠٦). علاقة التوافق النفسي الاجتماعي بمهارات الاتصال لدى الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية بجامعة قناة السويس . مجلة كلية التربية بالإسماعيلية - مصر ، ع ٦،٧ ، ص ص. ١٣١ - ١٤٧ ،
٣. الشافعي ، محمد الدسوقي عبدالعزيز . (١٩٩٨). ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط بعض المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين . المجلة التربوية - الكويت ، مج ١٢ ، ع ٤٨ ، ص ص. ١٨٥ - ٢١٣ .
٤. الصادق ، حنان محمد فوزي . (٢٠١٠). تصور مقترح لتنمية مهارات الاتصال لمعلمات رياض الأطفال . المؤتمر العلمي الثالث لكلية العلوم التربوية بجامعة جرش ( تربية المعلم العربي وتأهيله : رؤى معاصرة ) - الأردن ، ص ص. ٧٢٧ - ٧٦١ .
٥. الكفوري ، صبحي عبدالفتاح . (٢٠٠٠). فعالية برنامج علاجي سلوكي معرفي في إدارة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب كلية التربية . مجلة البحوث النفسية والتربوية - كلية التربية جامعة المنوفية - مصر ، مج ١٥ ، ع ٣ ، ص ص. ٩٦ - ١٥٩ .
٦. المساعيد ، أحمد حسن فضي . (٢٠١١). الاستراتيجيات الإقناعية في التربية الإسلامية وفق القرآن الكريم و السنة النبوية : . التربية ( جامعة الأزهر ) - مصر ، ع ١٤٥ ، ج ٣ ، ص ص. ٤٨٧ - ٥١٢ ،

٧، حسين ، وفاء سيد محمد . (٢٠١١). فاعلية برنامج تدريبي لخفض مستوى الغضب لدى طالبات جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية . مجلة كلية التربية - عين شمس - مصر ، ع ٣٥ ، ج ٤ ، ، ص ٤٣ - ٦٨ .

٨. زيدان ، مراد صلاح مراد . (١٩٩٧). الضغوط المهنية التي يتعرض لها المعلم في التعليم قبل الجامعي . مجلة كلية التربية بالزقازيق - مصر، ع ٢٩ ، ص ٣٥١ - ٤٠١ .

٩. ناصر ، أيمن غريب قطب . (٢٠١١). الذكاء الوجداني كمنبئ بمهارات إدارة الضغوط لدى طلاب جامعة الأزهر : . المؤتمر السنوي السادس عشر للإرشاد النفسي بجامعة عين شمس ( الإرشاد النفسي وإرادة التغيير . مصر بعد ثورة ٢٥ يناير ) - مصر ، مج ١ ، ص ١٥٣ - ٢٠٢ .

١٠. حمودة ، حكيمة أية . (٢٠٠٨). أهمية مركز الضبط في إدارة الضغوط المهنية لدى مدرسي التعليم الثانوي . مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس - سوريا ، مج ٦ ، ع ٢ ، ص ١٤٧ - ١٨٦ .

١١، (١٩٨٩). منهج إعداد الدعاة الذي يجري العمل به في الدورات التدريبية والدعاة . البنوك الاسلامية - مصر، ع ٦٨ ، ص ١٥ - ١٧ .

١٢. عبد الرحيم ، أحمد يوسف . (٢٠٠٣). استخدام طالبات تخصص التربية الإسلامية في كلية التربية جامعة السلطان قابوس مهارات الاتصال . مجلة العلوم التربوية والنفسية - البحرين ، مج ٤ ، ع ٣ ، ، ص ٢٠٦ - ٢٢٦ .