

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

سمية بنت عزت شرف آل شرف
كلية التربية، جامعة أم القرى

الملخص

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

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

المقدمة

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

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

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

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

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

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

وتعددت طرق التنمية إلا أن أهم الطرق وأكثرها تأثيراً تنحصر في التدريب الجماعي ، والتنمية باللعب الاجتماعي ، والمشاركة في مجموعات العمل ، والمشاركة في العمل التعاوني ، و المشاركة في العمل الجماعي ، والمشاركة في المشاريع الاجتماعية ، و البرامج الإرشادية وقد أجمع على هذه الطرق كلاً من (Albrecht , 2013). وتؤيد الباحثة الطريقة الأخيرة لتنمية التواصل الاجتماعي لدى المطوفات إيماناً منها بشموليتها ومناسبتها لجميع الطرق السابقة.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة للكشف عن حاجة المطوفات في مدينة مكة المكرمة للبرامج الإرشادية ، تم التواصل مع العديد من المؤسسات منها المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية ، مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا وغيرها ؛ وذلك للاستفسار عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمطوفات العاملات لخدمة حجاج بيت الله الحرام ، وقد جرى مقابلة

مجموعة من المطوفات بلغ عددهن ٥٠ مطوفة ، وقد أجمعن على أن ما يقدم لهن من خدمات لا يتجاوز الارشادات العامة لحل بعض المشكلات ، أو المساعدة في وضع خطة عمل بسيطة وفقاً لتوجهات المؤسسة العامة ، أو تسهيل بعض المهام داخل المخيمات أو في المشاعر المقدسة . وعبرن أنهن بحاجة ماسة للدورات التثقيفية والبرامج الإرشادية التي تساعدن في كيفية التواصل مع الحجاج ، وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة معهن بغرض تسهيل امور اقامتهم وتوعيتهم بالطريقة الملائمة لأداء فرائضهم ، و تفسير ردود الأفعال و الانفعالات اللفظية وغير اللفظية الصادرة منهم في المواقف المختلفة، هذا بالإضافة لحاجتهن للتثقيف في كيفية وضع خطة عمل في المواقف الاجتماعية ، وحل المشكلات ، واتخاذ القرارات وحُسن التصرف في المواقف المحرجة لأن ذلك من شأنه المساعدة على تحقيق الإنجاز وتحسين الإنتاج والشعور بالرضا عن العمل الذي يقدمه إلى الحجاج والزوار .

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

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

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

أهمية الدراسة

- إثراء المكتبة السعودية بنتائج هذه الدراسة نظراً لندرة الدراسات العربية والسعودية التي تتناول شريحة المطوفات من حيث الإرشاد والتنمية والتأهيل.
- إلقاء الضوء على ضرورة إرشاد و تدريب المطوفات ، وتوعية الأخصائيين والباحثين النفسيين بضرورة تقديم المزيد من الأبحاث والبرامج التدريبية التي تساندهن في تحقيق التميز والنجاح في مهنة الطوافة ، وذلك من خلال تنمية المهارات المختلفة لديهن بشكل عام و مهارات التواصل الاجتماعي بشكل خاص .

- تعد الدراسة الحالية الدراسة الأولى في المملكة العربية السعودية (في حدود علم الباحثة) والتي تلقي الضوء على البرامج الإرشادية المقدمة للمطوفات ، حيث أنه بالبحث والتنقيب لم يتم التوصل إلى أي دراسة نفسية أو اجتماعية أو إدارية هدفت للتركيز على مجتمع الدراسة الحالية من حيث تقديم الخدمة الإرشادية . وهذا يعد حديثاً بالنسبة للدراسات السعودية التي تطرقت للمهن والأدوار النسائية الأخرى.
- في ضوء ما تتمخض عنه الدراسة الحالية من نتائج ، قد تعود بالفائدة العملية التي تحت المسئولين في وزارة الحج وأمانة منطقة مكة المكرمة ومؤسسات الطوافة وغيرها من الجهات المعنية بالإضافة إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى على تطبيق مزيد من الدراسات والأبحاث والبرامج الإرشادية التي تساعد على التطور والارتقاء بمهنية المطوفات الأمر الذي يحقق لهن النجاح والتميز والإبداع في تقديم الخدمات لحجاج بيت الله .
- في ضوء ما تتمخض عنه الدراسة الحالية من نتائج ، قد تشير إلى ضرورة تطبيق مثل هذه البرامج على اللجان النسائية التابعة لمؤسسات الطوافة المختلفة في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وذلك من شأنه مساعدة المطوفات على القيام بالأعمال المسندة إليهن من استقبال وتوعية وإرشاد وتهيئة لحجاج بيت الله على الوجه المطلوب والذي يعكس النجاح المهني والمجتمعي لخدمة حجاج بيت الله على الصعيد المجتمعي المحلي والعالمي .

مصطلحات الدراسة

البرنامج الإرشادي : Counselling Program

يقصد به : برنامج مخصص منظم في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة ، فردياً أو جماعياً للأفراد الذين تضمهم المؤسسة أو بعضهم ، بهدف مساعدتهم على تحقيق النمو السوي ، وتنمية المهارات لديهم ، والقيام بالاختيار الواعي المتعقل ، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والمهني لديهم خارج المؤسسة وداخلها ، ويقوم بتخطيطه وتنفيذه وتقييمه فرد أو لجنة أو فريق مؤهلين (زهران ، ٢٠٠٦ ، ٤٩٩).

التعريف الإجرائي :

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

التواصل الاجتماعي : Social Communication

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

التعريف الإجرائي

هو مجموع الدرجات التي تحصل عليها المطوفات في مقياس التواصل الاجتماعي - (شرف ، ٢٠١٤) .

المطوفات female Guides:

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

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٣٠) مطوفة العاملات والراغبات في المشاركة في أهداف الدراسة الحالية ، وقد تراوحت أعمارهن ما بين (٣٥-٤٠) من مدينة مكة المكرمة جرى تقسيمهن إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية.

منهج الدراسة :

تتبع الدراسة الحالية المنهج شبه التجريبي المتبع لتصميم المجموعتين الضابطة والتجريبية ذات الاختبار القبلي والبعدي. (أبو عطيه ، ٢٠١٠) . والمتغير المستقل في الدراسة الحالية هو البرنامج الإرشادي، أما المتغير التابع فهو التواصل الاجتماعي .

أدوات الدراسة :

اشتملت أدوات الدراسة على ما يلي :

مقياس التواصل الاجتماعي :

هو مقياس يهدف إلى التعرف على مستوى التواصل الاجتماعي لدى المطوفات وفقاً لأبعاده وكما تعكسه درجاتهن على المقياس ، وهو عبارة عن (٤٠) عبارة تخدم الأبعاد الأربعة للذكاء الاجتماعي ، بحيث يشمل كل بعد على (١٠) عبارات ، وقد توزعت أرقام العبارات على النحو التالي : الوعي الاجتماعي: (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠) . التواصل الاجتماعي: (١١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٠) ، حل المشكلات الاجتماعية: (٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٠) ، التوافق الاجتماعي: (٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ ، ٣٩ ، ٤٠) . حيث يجاب على العبارات بثلاث استجابات وهي (نعم، أحياناً، لا) وتصحح بإعطاء الدرجات (٣ ، ٢ ، ١) على التوالي ، عدا العبارات السلبية التي بلغ عددها (٤) عبارات وهي تحمل رقم (٩ ، ١٥ ، ٢١ ، ٣٧) وتأخذ في التصحيح عكس التدرج السابق. والدرجة الكلية هي عبارته عن جمع للدرجات التي تحصل عليها السيدة في الأبعاد الأربعة ، وتتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٤ - ١١٢) . وتدل الدرجة المرتفعة على مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي والعكس صحيح ، وقد أثبت المقياس تقنيته على البيئة السعودية بنسبة صدق وثبات عالية (شرف ، ٢٠١٤) (ملحق ١) .

البرنامج الإرشادي :

تم تكيف البرنامج من حيث أهداف الجلسات ومحتواها والفنيات المستخدمة فيها ليتلاءم قدر الإمكان مع عينة الدراسة من فئة المطوفات العاملات المنتسبات إلى مؤسسات الطوافة المختلفة في منطقة مكة المكرمة. ويتضمن البرنامج على (١٢) جلسة إرشادية ، توزعت في (٦) أسابيع متتالية الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٥-١٤٣٦ هـ ، وذلك بمعدل يومين كل أسبوع ، وجلسة كل يوم ، مدة كل جلسة ساعة ونصف وبدأ البرنامج من يوم الأثنين الموافق ٢-٥-١٤٣٥ هـ إلى يوم الخميس ،

الموافق ٢٦-٥-١٤٣٥ هـ . وقد تم عقد الجلسات في قاعة الاجتماعات التي توفرها المؤسسة العربية للطوافة وهي مجهزة بما يلزم لعملية الإرشاد . هذا وقد تبنى البرنامج الإرشادي أسلوب الإرشاد الجماعي المستند على النظرية السلوكية ، وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة بشكل عام وأهداف البرنامج بشكل خاص ، ويضم هذا الأسلوب الفنيات الإرشادية الجماعية وهي المحاضرة والمناقشة والحوار وعرض الوسائل السمعية والبصرية. كما يضم الفنيات السلوكية التي تلائم أهداف الجلسات الإرشادية الحالية وقد تم اختيار مجموعة منها وهي النمذجة والمحاكاة وحل المشكلات والقصص الاجتماعية .

الدراسات السابقة

ويعد التوافق المهني العملي للمطوفات والعاملات في مواسم الحج والعمرة أحد أهم عناصر التوافق النفسي المحقق للصحة النفسية ، حيث أن الراحة النفسية في العمل تشتمل على الرضا المهني والقدرة على العطاء وتحقيق النجاح التفاعلي والحفاظ على العلاقات الاجتماعية الناجحة مع الزائرين من الحجاج والمعتمرين ، لذا نجد أن امتلاك مهارات التواصل الاجتماعي كقدرة مهنية لدى المطوفة كفيلة بتحقيق النجاح في دورها التوعوي والإرشادي، كما أنه يجنبها حالة الخجل والاحجام عن التصرف والشعور بالنقص ويساعدها على الانخراط في العمل بشكل أفضل.

وقد كشفت مجموعة من الدراسات النفسية الأمريكية أن ٢٥٪ من السيدات العاملات المفتقرات للمهارات الاجتماعية لا يتمتعن بالعمل ، وهذا ينعكس على نفسياتهن بضيق وهم وكدر؛ حيث تنظر بعض السيدات إلى العمل على أنه نعمة ربانية ، وقد تتحول إلى مصدر للانزعاج والتوتر في حالة الجهل بأبجديات التعامل مع المتغيرات المتجددة، والإخفاق في حل المشكلات العملية والاجتماعية ، أو كيفية تحقيق التواصل أو إقامة العلاقات الاجتماعية الناجحة التي تساعد على إنجاز الأهداف المرغوبة، مما يؤثر سلباً على صحتهن النفسية و ينعكس على إنتاجهن العملي فيصلن بذلك إلى مستويات منخفضة من الأداء والتوافق المهني (الرشدي ، ٢٠١١) .

وتصادف المطوفة حالة من الإحجام عن التصرف السليم خاصة في المواقف الاجتماعية وقد يرجع سبب ذلك لقلّة الوعي والتواصل الاجتماعي السليم ، والذي قد يعوق صاحبة العمل من اتخاذ القرار أو حل المشكلة التي تواجهها ؛ لذلك فإن تقديم الإرشاد والتدريب الملائم لها من خلال البرامج الإرشادية يزيد

من خبرتها ويساعدها على المناقشة والحوار وفض المقايضات والمشكلات ، هذا بالإضافة إلى رفع مستوى المسؤولية المهنية والكفاءة الإنتاجية لديها (تابري ، ٢٠٠٩ ، ٣٥).

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

- دراسة أورك (O'Rourke , 2001) : وهدفت إلى تنمية المهارات القيادية لدى القيادات النسائية في موطن العمل ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) سيدة من ضمنهن مديرات المدارس والمؤسسات والشركات وسيدات الأعمال في كاليفورنيا، ولقد صمم الباحث استبيان يقيس المهارات القيادية وهي القدرة على القيادة، والتواصل الاجتماعي، والاهتمام بالمظهر الخارجي، والثقة بالنفس، والقدرة على التنبؤ وحل المشكلات، كما صمم الباحث برنامج إرشادي جماعي لتنمية تلك المهارات. وأظهرت نتائج الدراسة دلالة إحصائية تشير إلى ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية والقيادية بعد تطبيق البرنامج على أفراد العينة .
- دراسة هيزرك (Hisrich , 2008): والتي هدفت إلى كشف العوامل التي تؤثر على أداء السيدات العاملات في المؤسسات وكيفية معالجتها وتنميتها، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٠) سيدة، واشتملت أدوات الدراسة على استبيان من إعداد الباحث تم توزيعه عليهن في اجتماعات جمعية سيدات الأعمال بالإضافة إلى اللقاءات الإرشادية والحوارية. وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من العوامل المؤثرة على الأداء منها الدافع للإنجاز والاستقلالية والمهارات الاجتماعية والكفاءة الشخصية.
- ودراسة كلاً من كييل (Kiel , 2010) ودراسة هوارد (Howard , 2011): والتي هدفتا إلى دراسة شخصية السيدات العاملات و تنمية جوانب القصور فيها من خلال برنامج تدريبي لرفع الوعي الذاتي في بيئة العمل. وقد تم استخدام المقابلة الشخصية والسير الذاتية والاستبيان لجمع المعلومات. وأظهرت النتائج أن هناك تقدم ملحوظ في الوعي الذاتي والمهارات المتعلقة به لدى السيدات بعد تطبيق البرنامج عليهن.

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

فروض الدراسة :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية قبل تطبيق البرنامج.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة الضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح القياس البعدي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية.

اختبار الفروض

لاختبار صحة الفرض الأربعة ، تم القيام بالإجراءات التالية :

- حصر درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي و البعدي لمقياس الذكاء الاجتماعي .
- حصر درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي لمقياس الذكاء الاجتماعي .
- باستخدام نظام SPSS وفق العمليات الإحصائية المطلوبة في الفروض الأربعة.

- استخدام اختبار مان وتني Mann Whitney اللابارامتري للعينات الصغيرة وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المنفصلة وذلك لاختبار صحة الفرض الأول من خلال القياس القبلي للمجموعتين الضابطة والتجريبية. حيث أننا وجدنا قيمة مستوى الدلالة ٠.٢٤٢ وهي أكبر من ٠.٠٥ من هنا نجد أن الفرض الأول صحيح.
- استخدام اختبار ويلكوكسون Wilcoxon اللابارامتري للعينات الصغيرة ، وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المرتبطة وذلك لاختبار الفرض الثاني من خلال القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة. ونجد أن قيمة مستوى الدلالة ٠.٦٣ ، وهي أكبر من ٠.٠٥ ومن هنا نجد أن الفرض الثاني صحيح.
- استخدام اختبار ويلكوكسون Wilcoxon اللابارامتري للعينات الصغيرة، وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المرتبطة وذلك لاختبار الفرض الثالث من خلال القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية . نجد أن قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠١ وهي أقل من ٠.٠٥ . من هنا نجد أن الفرض الثالث خاطئ حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ .
- استخدام اختبار مان وتني Mann Whitney اللابارامتري للعينات الصغيرة وهو اختبار لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات المنفصلة وذلك لاختبار صحة الفرض الرابع من خلال القياس البعدي للمجموعتين الضابطة والتجريبية. قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥ ومن هنا نجد أن الفرض الرابع خاطئ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ .

نتائج الدراسة

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

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح القياس البعدي.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات التواصل الاجتماعي للمطوفات في المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية.

تفسير النتائج

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

التوصيات العلمية

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج ، توصي الباحثة بما يلي :

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

- تكثيف التواصل بين المستشارين النفسيين وبين المسؤولين في وحدات مؤسسات الطوافة المعنية بشؤون المطوفات وذلك لوضع خطط تنموية وتدريبية شاملة لكافة المهارات الإنسانية.
- ضرورة الاهتمام بتطوير وحدة البحوث والدراسات و وحدة التدريب والتأهيل التابعة لمؤسسات الطوافة بالشكل الذي يوضح المشكلات الميدانية للمطوفات و مقترحات الحلول لها .
- ضرورة توفير قاعدة معلومات لجمع الدراسات والبرامج والاحصائيات المعنية بشؤون المطوفات مما يسهل الوقوف على الحراك النمائي والثقافي لهن وتوفير الاحتياجات وتصميم البرامج و الدورات والملتقيات الإرشادية والتثقيفية والتوعوية والتأهيلية .
- ضرورة توظيف وسائل التقنية الحديثة مثل الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات الإرشادية للمطوفات وفقاً لأساس علمي سليم.
- تفعيل استخدام البرنامج الإرشادي المصمم في الدراسة الحالية مع المطوفات في كافة المؤسسات المعنية بشؤون الحجاج والزوار .

المراجع العربية

- أبو العلا، علي (٢٠١٣) . ماذا تعرف عن مؤسسات الطوافة . شبكة المعلومات الإلكترونية ، الموقع الإلكتروني : http://www.alithnainya.com/tocs/default.asp?toc_id=14218&toc_brother=-1
- أبو عطية، سهام درويش (٢٠١٠). الإرشاد النفسي. عمان : دار الفكر .
- الأشعري، بيومي (٢٠١٢) . الوجيز في أخلاقيات العمل . جدة : دار خوارزم العلمية.
- تابري، هاني (٢٠٠٩). النساء والمال والأعمال . بيروت : دار الكتاب العربي .
- حسين ، فاتن (٢٠١٢) . تجربتي مع الطوافة . مكة : جرير.
- الرشيد، بشير (٢٠١٢). التمتع بالعمل . الكويت : دار الإنجاز للنشر والتوزيع.
- زهران، حامد (٢٠٠٦) . التوجيه والإرشاد النفسي . القاهرة : عالم الكتاب.
- شرف ، سميرة (٢٠١٥) . مقياس التواصل الاجتماعي . شبكة المعلومات الإلكترونية ، الموقع الإلكتروني : <https://uqu.edu.sa/sessharaf>
- الشوري، نبيه (٢٠٠٩) . علم النفس الاجتماعي . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية.

المراجع الأجنبية :

- Albrecht, Karl (2013). Social Intelligence: The New Science of Success. London: Jossey-Bass.
- Hisrich, Q (2008). Business Women Entrepreneurs. Journal of Business Venturing, Vol(12), No(3), pp 300-320.
- Howard, Yvonne (2011). Women Entrepreneurs Reflect on Informal/Self-Directed Learning in Business and life. PH D Dissertation. University of Idaho.
- Kiel, R (2010). American Business Women. Journal of Psychological Studies. Vol(36), No(5), pp 235-270.
- O'Rourke, Carolyn (2001). Women's Leadership Skills, attitudes and experiences. PH D Dissertation. University of Laven.