



عمادة
الْبَحْث
العِلْمِي
DSR.UQU



فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الارشادية لدى المتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة

تقديم :

د. سمية بنت عزت شرف

أستاذ الصحة النفسية والإرشاد النفسي المساعد

وكيلة عمادة البحث العلمي للتطوع البحثي وبحوث التطوع



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



إن أحد أهم ملامح التنمية الوطنية المحلية والإقليمية هو الاهتمام بالتطوع والمتطوعين ، وتحسين جودة الخدمات التطوعية المقدمة من قبلهم. لذا كان الاهتمام بهذه القضية الاستراتيجية مصدر قوة ومؤشر ذو دلالة واعدة على تقدم الأمم وتحضرها واستمرارية نموها بشكل واعي ومتحضر. ومن هذا المنطلق اهتمت وزارة الحج والعمرة بالمتطوعين العاملين في مواسم الذروة، كذلك اهتمت باستقطابهم من سائر مناطق المملكة وتسخير خدماتهم وخبراتهم الميدانية والإرشادية والطبية المختلفة لخدمة ضيوف الرحمن.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



حدد برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تم تخصيصها لوزارة الحج والعمرة، حيث بلغ عددها خمس أهداف بواقع خمسة عشر مؤشراً لقياس جودة الأداء في الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين مما يمكنهم من أداء فريضتهم بكل يسر وسهولة بالإضافة إلى إثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية. ومن منطلق الهدف الخامس والذي ينص على:

" على رفع مستوى الوعي لدى العاملين في منظمتي الحج والعمرة " والمحدد بمؤشر عددي للمستفيدين من البرامج التدريبية المقدمة للعاملين.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



ومن مطلق اهتمام وزارة الحج والعمرة بالتطوع والمتطوعين فقد أطلقت برنامج (كن عوناً) والذي يهدف إلى تنظيم المشاركة المجتمعية في موسم الحج وذلك بالتنسيق بين القوى التطوعية والجهات المعنية، وقد استقبل البرنامج ما يقارب:

٢٨٥ متطوع ، منهم ٦٢ % أناث و ٣٨ % ذكور.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



اهداف الدراسة:

١. الكشف عن احتياجات البرامج التدريبية المقدمة للمتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة.
٢. تصميم وتقديم برنامج تدريبي لتنمية المهارات الارشادية لدى عينة من المتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة.
٣. اعداد استبيان لقياس المهارات الارشادية لدى المتطوعين.
٤. الكشف عن فعالية البرنامج التدريبي المقدم لتنمية المهارات الارشادية لدى عينة من المتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



دراسة استطلاعية:

تم حصر الاحتياجات التدريبية للمتطوعين لما يقارب ١٠٠ متطوع من العاملين في العام المنصرم بمنطقة مكة المكرمة، وقد أظهرت النتائج الاحتياج للبرامج وفقاً للأنواع والنسب التالية:

- البرامج التدريبية المعرفية وذلك بنسبة ٣٥%
- البرامج التدريبية المهارية وذلك بنسبة ٤٥%
- البرامج تدريبية الوجدانية وذلك بنسبة ٢٠%



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



أهمية الدراسة:

- تأتي الدراسة الحالية كاستجابة لتحقيق مجموعة من المؤشرات ذات الارتباط بتأهيل العاملين في منظومة الحج والعمرة، كذلك لرفع عدد المتطوعين العاملين وتجويد خدماتهم.

- تعتبر الدراسة الأولى من نوعها والتي تهتم بالكشف عن الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، كما تهتم بتقديم برنامج إرشادي تدريبي للعاملين منهم في منظومة الحج والعمرة؛ مما قد يثري المكتبة العربية والسعودية في هذا النوع من الدراسات والأبحاث التطبيقية.



أهمية الدراسة:

- في ضوء ما تتمخض عنه نتائج الدراسة الحالية؛ قد تلفت نظر معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة نحو إلقاء الضوء على مزيد من الأبحاث التطبيقية المهمة بتدريب المتطوعين.

- في ضوء ما تتمخض عنه نتائج الدراسة الحالية؛ قد تعود بالفائدة العملية والتطبيقية على وزارة الحج والعمرة، وعلى برنامج (كن عوناً)، ومركز تدريب العاملين وذلك لما تحويه من دعم لبرامج تدريب العاملين بشكل عام والمتطوعين بشكل خاص.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



أهمية الدراسة:

في ضوء ما تتمخض عنه نتائج الدراسة الحالية؛ قد تلفت نظر مؤسسات الطوافة والجهات المعنية إلى ضرورة الاهتمام بتجويد الخدمات التطوعية وتوجيهه وتدريب المتطوعين العاملين في مظلتهم لتحقيق مستوى أفضل في الخدمة المقدمة من قبلهم.



مصطلحات الدراسة:

البرنامج التدريبي :

هو مجموعة منظمة من الإجراءات التطبيقية في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات التدريبية المباشرة وغير المباشرة، فردياً أو جماعياً، وذلك بهدف تحقيق النمو السوي وتنمية المهارات المختلفة مما يؤدي إلى التطور المهني والتوافق النفسي والاجتماعي للفرد. ويقوم بتخطيطه وتنفيذه وتقييمه فرد أو لجنة أو فريق من المدربين المؤهلين.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



مصطلحات الدراسة:

المهارات الارشادية:

هي مجموعة من الفنيات السلوكية والمعرفية والوجدانية العملية التي يقوم بها الفرد بهدف تقديم الخدمة الارشادية بصورة مناسب وطريقة سليمة.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



مصطلحات الدراسة:

المتطوعين:

مفرداً متطوع، وهو القائم بالعمل التطوعي، والتطوع: هو الجهد العملي المبذول من الفرد بالنفس والمال والعلم دون وجود مقابل مادي، والمبنى على قناعة ذاتية منه وتحقيقاً للتعاون والمسؤولية والمنفعة تجاه الفرد والمجتمع.



عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على (٣٠) متطوعاً سعودياً عاملاً، بواقع عدد (١٦ من الإناث ، ١٤ من الذكور) من جدة ومكة المكرمة والمدينة المنورة. ومن الذين تراوحت اعمارهم بين ٢٥-٣٥ عام، ومن الذين كانت لهم مشاركات تطوعية في مجال التوعية والارشاد مع مؤسسات مختلفة بغرض تقديم الخدمات التطوعية في موسمي الحج والعمرة.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج شبه التجريبي ذو التصميم المحدد بالمجموعة الواحدة ذات الاختبار القبلي والبعدي ، وحددت الدراسة المهارات الارشادية كمتغير تابع والبرنامج التدريبي كمتغير مستقل.



ادوات الدراسة:

- استبيان مفتوح لحصر الاحتياجات التدريبية من وجهة نظر المتطوعين.

- استبيان مغلق لقياس المهارات الارشادية لدى المتطوعين. وهو عبارة عن مقياس مغلق يحتوي على عشرين عبارة مختلفة ، يجابوب عليها بثلاث اختيارات ، حيث أن الدرجة القصوى التي يصل اليها الفحوص هي ٦٠ و الدرجة الدنيا هي ٢٠.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



البرنامج التدريبي:

تم تكيف جلسات البرنامج التدريبي من حيث الأهداف والفنيات المستخدمة على أن يتلاءم مع المتطوعين العاملين في منظمتي الحج والعمرة، حيث تم تقديم جلسات البرنامج في صالة اجتماع تم توفيرها في مدينة جدة بواقع خمس أسابيع متصلة حيث تقدم جلستين كل أسبوع ومدة كل جلسة ساعة كاملة. وذلك مع بداية شهر صفر عام ١٤٣٩ هـ. وقد بلغت عدد الساعات التدريبية عشر ساعات مقسمة في عشر جلسات متتالية بالإضافة إلى جلسة التعارف وجلسة الاختتام. وارتكز البرنامج على النظرية السلوكية القائمة على التدريب في مهارة التواصل، مهارة حل المشكلات، مهارة طرح الأسئلة، مهارة الانصات، مهارة الشرح والتفسير، مهارة التغذية الراجعة، كما استعان بطريقة الإرشاد الجماعي المعتمدة على المحاضرة والمناقشة والحوار وتقديم الوسائل السمعية والبصرية والسيكودراما.



فروض الدراسة :

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين تعزى لاختلاف الفئات العمرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين تعزى لاختلاف الجنس.

نتائج الدراسة :

١. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي لصالح القياس البعدي.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين لصالح الفئة العمرية ٣٠-٣٥ عام.
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠٥) بين متوسطي درجات المهارات الارشادية لدى المتطوعين لصالح الإناث.



التوصيات :

- ضرورة الاهتمام بدعم البرامج التدريبية الموجهة للعاملين في منظومة الحج والعمرة بشكل عام والمتطوعين بشكل خاص.

- ضرورة الاهتمام بتجويد وتطوير الخدمات التطوعية المقدمة في منظومتي الحج والعمرة من خلال تنمية المهارات المختلفة لدى المتطوعين.

- ضرورة الاستفادة من البرامج الإرشادية والتدريبية المقدمة في مركز تدريب العاملين للبرقي بالمستوى المهني لدى المتطوعين.



التوصيات :

- ضرورة استحداث ادارة خاصة بالتطوع في وزارة الحج والعمرة لتنظيم العمل التطوعي وتحديث قواعد البيانات المتصلة بالمتطوعين سنوياً ورصد الاحتياجات الخاصة بهم وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية داخل وخارج الوزارة.

- ضرورة الاهتمام بدعم المزيد من الابحاث النظرية والتطبيقية التي تتلمس احتياجات العمل التطوعي والمتطوعين من قبل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.



عمادة
البحث
العلمي
DSR.UQU



شاكرة ومقدرة كريم استماعكم

Dsrvvr@uqu.edu.sa