



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا

ISSN (Print):- 1110-1237

ISSN (Online):- 2735-3761

<https://mkmgmt.journals.ekb.eg>

المجلد (٩١) العدد الثاني ج (١) أبريل ٢٠٢٥



المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلبة جامعة
أم القرى بمكة المكرمة

إعداد

د/ أمل بنت مسحل القثامي

أستاذ مساعد بقسم الإدارة التربوية والنخطيط

كلية التربية - جامعة أم القرى

المجلد (٩١) العدد الثاني ج (١) أبريل ٢٠٢٥ م

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة (مهارة الاتصال، مهارة اتخاذ القرار، ومهارة العمل المشترك، ومهارة معالجة الصراعات والخلافات) في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى، وتحديد الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية، يمكن أن تُعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المستوى الجامعي، عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي). ولتحقيق هذه الأهداف تم اختيار عينة من الطلبة المتطوعين في جامعة أم القرى بلغ عددها (١٨١) طالباً وطالبة، وتم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة موافقة عينة الدراسة على درجة ممارسة (مهارة الاتصال، مهارة اتخاذ القرار، ومهارة العمل المشترك، ومهارة معالجة الصراعات والخلافات) في إدارة الفرق التطوعية جاءت بدرجة عالية، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية تعزى لمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي، وجاءت لصالح الذين شاركوا بأكثر من (٣) مرات، بينما لم تجد الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة عينة الدراسة تعزى لمتغير الدراسة (الجنس، والمستوى الجامعي).

الكلمات المفتاحية: المهارات القيادية، إدارة الفرق التطوعية ، الطلبة، أعضاء جامعة أم القرى.



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا

ISSN (Print):- 1110-1237

ISSN (Online):- 2735-3761

<https://mkmgt.journals.ekb.eg>

المجلد (٩١) العدد الثاني ج (١) أبريل ٢٠٢٥



Leadership skills needed to manage volunteer teams from the perspective of students at Umm Al-Qura University in Makkah Al-Mukarramah

Amal Meshal Alghtami

Department of Educational Administration and Planning, College of Education, Umm Al-Qura University
amghtami@uqu.edu.sa

Abstract

The current study aimed to identify the degree of practicing (Communication Skill, decision-making skill, Joint work skill, and conflict resolution Skill) in managing voluntary teams from the point of view of Umm Al-Qura University students, identifying the differences between the responses of the study sample members about leadership skills for the crisis to manage volunteerism teams. It can be attributed to the following variables: (Gender, Academic level, number of participation times in voluntary work). To achieve these objectives, a sample of volunteer students at Umm Al-Qura University was selected, (181) male and female, the descriptive approach was adopted and the questionnaire were used as a tool for data collection. The findings of the study revealed that the degree of approval of the study sample on the degree of practicing (communication skill, decision-making skill, joint work skill, and conflict and dispute resolution skill) in managing volunteer teams came to a high degree, there were statistically significant differences between the response of the study sample about leadership skills for managing voluntary teams due to the variable number of times participating in volunteer work, it came in favor of those who participated more than (3) times, while the study did not find statistically significant differences between the response of the study sample due to the study variable (gender, academic level).

Keywords: *leadership skills, volunteer team management, students, Umm Al-Qura University Members.*

مدخل البحث:

المقدمة:

تسعى مؤسسات التعليم العالي في جميع دول العالم إلى تطوير مهارات وقدرات الطلاب على ممارسة العمل التطوعي، بهدف تلبية احتياجات مؤسسات المجتمع ومساندتها في تقديم خدماتها للمواطنين، وخاصة تلك الخدمات التي لا تقدمها مؤسسات الدولة، لذا تعتبر خدمة المجتمع من المهام الرئيسية التي يجب على الجامعات تقديمها وتطويرها بما يواكب احتياجات المجتمع وتطور رغباته.

وهناك اهتمام متزايد في المجتمعات المعاصر بالعمل التطوعي ودور الشباب فيه، بوصفهم قوة ووقوداً لإنجاز المشروعات التنموية، حيث إن المجتمعات لا تقف عند ماتقدمه الدولة للمجتمع، وإنما يجب تدخل القطاع المهم وهو العمل التطوعي الذي يقدم برامج تخفف العبء عن كاهل الحكومة (الداود، ٢٠٢٠).

وقد أظهرت الرؤية الشاملة للتطوير ٢٠٣٠ اهتماماً بالغاً بمفهوم العمل التطوعي وذلك إيماناً بأهميته وآثاره الإيجابية على المجتمع السعودي أفراداً ومؤسسات، وتعد الجامعات من أهم المؤسسات الريادية في نشر وتعزيز مفهوم العمل التطوعي، وجعله ثقافة مجتمعية، وتشير الأدبيات إلى العلاقات الوطيدة بين ممارسة العمل التطوعي وتنمية الصفات الشخصية والمكتسبة لدى الشباب الجامعي ومنها صفات القيادة (طاهر، ٢٠١٧).

وتقع على الجامعات مسؤولية نشر ثقافة العمل التطوعي من خلال أعضاء هيئة التدريس، وتحديد السياسات والإجراءات التنفيذية لتنمية ثقافة التطوع، والتخطيط الاستراتيجي للعمل التطوعي، وتغيير اتجاهات الأفراد نحو العمل التطوعي، وإلزام الإدارة العليا في تحفيز العمل التطوعي، وإشراك الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب في التخطيط لأنشطة العمل التطوعي (الدويش، ١٤٣٦هـ، ٣٧٠).

ف تدريب طلبة الجامعات على قيادة العمل التطوعي ليس بالأمر السهل، فمن يدير العمل التطوعي، يجب عليه العمل مع المجموعة على تحقيق الأهداف المنشودة، ويجعلهم في ديمومة من النشاط والتحفيز لتحقيق ذلك، وهذا يتطلب جهداً كبيراً من قائد المجموعة،

فنجاح قيادة الفرق التطوعية يتوقف على ما يمتلكه القائد من مهارات وقدرات، وعلى التوافق الذي يحققه بين المتطوعين والفكر الاستراتيجي الذي يتمتع به، والذي من شأنه أن يوفر بيئة محفزة وجاذبة للعمل التطوعي (Khasanzyanova, 2017, 364).

ومع تزايد الاهتمام بالعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية وتخصيص عدداً من الأهداف والبرامج الخاصة بالعمل التطوعي في الرؤية الشاملة للمملكة ٢٠٣٠؛ أصبح لا بد من تحديد المهارات اللازمة لقيادة العمل التطوعي وخاصة لدى طلبة الجامعات، لذا جاءت هذه الدراسة لكي تبحث في المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

مشكلة البحث:

يقع على عاتق الجامعات السعودية ثلاث وظائف رئيسة هي (التعليم - البحث العلمي - الخدمة المجتمعية). لذا يجب عليها أن تقوم بها بكفاءة عالية، فالجامعات هي أحد مؤسسات المجتمع ولها علاقة وثيقة به، ويجب عليها أن تقوم بوظيفتها تجاهه مستجيبة لمطالبه واحتياجاته. ويعد العمل التطوعي أحد السبل التي تساهم في حل مشكلات المجتمع، لذلك يقع على الجامعات تلبية احتياجات المجتمع من خلال توفير فرص العمل التطوعي وإشراك الطالب للمساهمة في قيادة مجتمعهم بمختلف القطاعات (بالشرف والعباسي، ٢٠٢١، ٢٢٧).

ولنجاح قيادة الطلبة في فرق العمل التطوعي يجب على الجامعات الاهتمام بإعداد وتأهيل الطلبة واكسابهم مهارات قيادة العمل التطوعي، وخاصة الطلبة الذين يكون لديهم استعدادات وقدرات قيادية، وذلك في مختلف المجالات، بحيث يتم إشراكهم في برامج تدريبية متخصصة بإعداد القيادات الطلابية بطريقة إبداعية، وإتاحة الفرص المناسبة لهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وقيادة فرق العمل التطوعي (قارة والصافي، ٢٠١٩م، ٤٧).

ولأهمية إشراك الطلاب في الجامعات بالعمل التطوعي وتأثيره الإيجابي على بناء شخصياتهم، وتنمية مهارات القيادة لديهم، أشارت نتائج بعض الدراسات السابقة إلى

أهمية العمل التطوعي، وضرورة تطبيقه وتفعيله في المرحلة الجامعية، وهو ما أكدت عليه دراسة العتيبي (٢٠١٦)، ودراسة طاهر ولعمود (٢٠١٧)، دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠).

بينما توصلت بعض الدراسات إلى وجود صعوبات تواجه العمل التطوعي في الجامعات، والتي من بينها دراسة خليفة والسلمي (٢٠٢١) التي توصلت إلى أن أبرز الصعوبات التي تواجه العمل التطوعي هي عدم وجود برامج تدريبية تؤهل طلبة الجامعة على ممارسة العمل التطوعي، وتوصلت دراسة العتيبي (٢٠١٦) إلى أن درجة موافقة عينة الدراسة على أسباب عزوف الطلبة على ممارسة العمل التطوعي في جامعة شقراء بدرجة كبيرة، ومن أهم تلك الأسباب جاء عدم تأهيل وتدريب الطلاب على ممارسة العمل التطوعي، وتخوف الطلاب من ممارسة العمل التطوعي، وقلة الدعم المقدم من الجامعة للعمل التطوعي.

من خلال العرض السابق جاءت هذه الدراسة، والتي يمكن صياغة مشكلتها بالسؤال الرئيس التالي: ما المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة؟
أسئلة البحث:

يجيب هذا البحث على الأسئلة التالية:

١. ما درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟
٢. ما درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟
٣. ما درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟
٤. ما درجة ممارسة مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟

٥. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية، يمكن أن تُعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المستوى الجامعي، عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي).

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى.
٢. تحديد درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى.
٣. التعرف على درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى.
٤. تحديد درجة ممارسة مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى.
٥. تحديد الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية، يمكن أن تُعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المستوى الجامعي، عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي).

أهمية البحث:

انبثقت أهمية البحث الحالي من خلال التالي:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية):

١. تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية موضوع المهارات القيادية ودورها الكبير في إنجاح عمل الفرق التطوعية.
٢. يؤمل أن يساهم هذا البحث في إثراء الأدب النظري في مجال تحديد المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية في الجامعات.
٣. يؤمل أن يساهم هذا البحث في توفير المعلومات والمفاهيم المتعلقة بالعمل التطوعي.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية):

١. يؤمل أن يسهم هذا البحث في تزويد المسؤولين في الجامعات السعودية بأهم المهارات التي يحتاج إليها الطلبة لإدارة الفرق التطوعية، من أجل تحديد البرامج التدريبية التي تنمي تلك المهارات.

٢. إن هذا البحث يتزامن مع متطلبات وأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، المتعلقة بزيادة الاهتمام بالعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية وتخصيص عدداً من الأهداف والبرامج الخاصة بالعمل التطوعي، لذا قد تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين برامج وأنشطة العمل التطوعي في الجامعات السعودية.

٣. يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة المؤسسات الاجتماعية والشبابية والتعليمية في بناء الفرق التطوعية والاستفادة من أقصى طاقاتها؛ حيث إن العمل التطوعي مستمر ويحتاج إلى إعداد قيادات وكوادر تستلم زمام الأمور فيها.

حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في دراسة المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.
- **الحدود الزمانية:** الفصل الدراسي الثاني، لعام ١٤٤٣ هـ.
- **الحدود البشرية:** تمثلت في طلبة جامعة أم القرى، من الذكور والإناث، السعوديين وغير السعوديين، بالمستويات (بكالوريوس/دبلوم/ماجستير/دكتوراة).

مصطلحات البحث:

أولاً: المهارات القيادية

تعرف المهارة بأنها: "شيء تعلمه الفرد ليؤديه بسهولة ودقة، وهي بوجه عام السهولة والدقة في إجراء عمل من الأعمال، وهي تنمو نتيجة لعمليتي التعلم والتدريب" (مرعي وأحمد، ٢٠٢٠، ٧٦).

وأما تعريف القيادة فهي: "عبارة عن مجموعة العمليات التي يقوم بها الفرد من أجل توفير بيئة مادية ومعنوية مناسبة للعاملين معه، وتسهم في تحفيزهم على أداء ما هو

مطلوب منهم بكفاءة عالية وتحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة وأهدافهم الشخصية" (العيسى، ٢٠١٨، ص ٢٤).

وتعرف المهارات القيادية إجرائياً في هذا البحث بأنها جميع الممارسات التي يقوم بها طلبة جامعات أم القرى بدقة وسرعة لإدارة الفرق التطوعية بكفاءة عالية
ثانياً: الفرق التطوعية:

عرف نظام العمل التطوعي الصادر بتاريخ ٢٧/٥/١٤٤٣هـ، الفرق التطوعية بأنها "مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة".

وتعرف الفرق التطوعية إجرائياً في هذا البحث بأنها مجموعات طلبة أم القرى التي يتم تشكيلها من قبل المسؤولين على خدمة المجتمع في الجامعة للقيام بأعمال تطوعية لخدمة المجتمع دون الحصول على أجر مادي.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم العمل التطوعي

هناك عدد من التعاريف التي تناولت مفهوم العمل التطوعي، والتي من بينها التعاريف التالية: فقد عرف العمل التطوعي بأنه "كل عمل أو جهد يقوم به الإنسان أو الجماعات أو المنظمات بطريقة طوعية واختيارية بهدف تقديم خدمة للمجتمع أو لفئة معينة تحت ظروف معينة دون توقع أجر مادي مقابل هذه الجهود (Barton, Bates, and O'Donovan, 2019: 45).

فيعرف البنك الدولي العمل التطوعي بأنه "العمل الذي يقوم به مجموعة من الأفراد مؤلفة من سبعة أفراد كحد أدنى وقد يتوسع ليصبح (٢٠) فرداً، أو أكثر" (أبو الفتوح، ٢٠٢٠، ١٨٥).

كما يعرف العمل التطوعي بأنه الجهد الذي يبذله الإنسان تجاه مجتمعه بدون مقابل، بهدف تحمل المسؤولية تجاه المجتمع ومؤسساته، والمساهمة بحل المشكلات الاجتماعية

والاقتصادية التي تواجه أفراد المجتمع ومؤسساته، وتحقيق خطط التنمية المستدامة للمجتمع (Leventhal, Paull and Young, 2020: 114).

ويعرف العمل التطوعي بأنه أي عمل يقوم به الإنسان بنفس راضية دون مقابل مادي أو غير ذلك وقد يكون عمل خيري على المستوى المجتمع المحلي أو المجتمع الكبير سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو من خلال تقديم المشورة والنصح (خليفة والسلمي، ٢٠٢١، ١٥٥).

من خلال ما سبق يمكن القول أن مفهوم العمل التطوعي يمتاز بالخصائص التالية:

- أنه عمل يقوم به الفرد برغبة منه في تقديم المساعدة للآخرين.
- أنه عمل دون مقابل مادي.
- عمل جماعي يقوم به فريق عمل متعاون.
- أنه عمل مخطط يهدف لتقديم خدمة أو حل مشكلة سواء كانت اجتماعية، أو اقتصادية أو صحية أو تعليمية.

ثانياً: أهمية العمل التطوعي:

يرتبط العمل التطوعي ارتباطاً وثيقاً بتعاليم ديننا الحنيف وبالقيم الإنسانية عامة والعربية خاصة، حيث لا يزال العمل التطوعي يحتل المكانة المرموقة في المجتمع السعودي ويأخذ حيزاً كبيراً من اهتمامات المؤسسات التعليمية والجمعيات الخيرية، إضافة إلى مؤسسات الدولة بشكل عام لما له من فوائد كبيرة على المجتمع وأفراده.

ولقد حظي العمل التطوعي في الآونة الأخيرة باهتمام بالغ من قبل الباحثين ومراكز الأبحاث العلمية، حيث يُعد ذلك جزءاً من المسؤولية الاجتماعية، لما تسهم به من تعزيز القيم الاجتماعية والاقتصادية، والتي تؤثر بشكل إيجابي في تقوية الروابط الاجتماعية بين فئاته، بالإضافة إلى أن التطوع يسهم في المشاركة الإيجابية في توجيه ورسم السياسة التي تقوم عليها المؤسسات الاجتماعية، ومتابعة تنفيذ برامجها وتقويمها. (محمد، ٢٠٢٠، ١٩٢).

وللعمل التطوعيّ العديد من الفوائد، والتي من أهمها ما يلي (Chuan, and Shyr, 2021):

- يسهم العمل التطوعي في العديد من النتائج الإيجابية التي تنعكس على المتطوع نفسه، وعلى المؤسسة التي يعمل لصالحها أيضاً.
 - يساعد العمل التطوعي على بناء شخصيات المتطوعين، ويكسبهم مهارات جديدة.
 - يساعد العمل التطوعي على الاستفادة من وقت الشباب، وتحويله إلى نشاط تطوعي مفيد.
 - يسهم في حل المشكلات التي تواجه المجتمع والأفراد.
 - يساهم العمل التطوعي في زيادة قدرة المتطوعين على التواصل والتفاعل مع الأفراد الآخرين.
 - يعزز العمل التطوعي القدرات القيادية لدى المتطوعين، ويزيد من ثقتهم بأنفسهم.
- من خلال ما سبق يتضح أهمية وفوائد مشاركة الطلبة في العمل التطوعي، فهو يزيد من قدرتهم على التواصل والتفاعل مع الآخرين، ويحسن من امتلاكهم للمهارات القيادية، ويزيد من ثقتهم بأنفسهم من خلال مشاركتهم في إتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجه المجتمع أو أفرادهم، ولذلك يجب تشجيع طلبة الجامعات على المشاركة في فرق العمل التطوعي، وتدريبهم على أهم المهارات التي تمكنهم من القيام بالعمل بكفاءة عالية.

ثالثاً: مجالات العمل التطوعي:

هناك عدة مجالات للعمل التطوعي، فهو ليس محصور في مجال محدد، وتتكون مجالات العمل التطوعي في الآتي:

المجال الأول: الاجتماعي والثقافي: ويتناول هذا المجال الاهتمام بالأطفال، ورعاية المرأة، وإعادة تأهيل مدمني المخدرات، ورعاية الأحداث، والمشردين، والأيتام، وذوي الحاجات الخاصة، ومكافحة التدخين، ورعاية كبار السن، والإرشاد الأسري، ومساعدة الأسر المحتاجة والفقيرة، ونشر الوعي الثقافي (العتيبي، ٢٠١٦، ٣٠).

المجال الثاني: التربوي والتعليمي: ويشمل محو الأمية، وتعليم الكبار، والتعليم المستمر، والتدريب، وحلقات تحفيظ القرآن الكريم، وبرامج صعوبات التعلم، وتقديم التعليم المنزلي للمتأخرين دراسياً، وإكساب المهارات المهنية والتعليم للمهنة (خليفة والسلمي، ٢٠٢١، ١٥٨).

المجال الثالث: الدعوي والخيري: ويشمل الأنشطة الدعوية، والزيارات، ودعوة الجاليات المسلمة وغير المسلمة، والإشراف على المراكز والجمعيات الإسلامية (بالشرف والعباسي، ٢٠٢١، ٢٢٩).

المجال الرابع: الصحي: ويتضمن هذا المجال تقديم الخدمات الصحية والإسعافية، وإقامة الندوات الصحية، والحوادث المرورية، وخدمة المرضى، وتقديم الإرشاد النفسي والصحي، والتمريض المنزلي، وتقديم دورات الإسعافات الأولية (Profiroiu and Păceșilă, 2017: 95).

المجال الخامس: الوطني والأمني: ويشمل الدفاع عن الوطن، وخدمات الدفاع المدني، ومعسكرات الشباب والكشافة التي تعود الشباب على الخدمة العامة، والإغاثة وتقديم الخدمات لأفراد المجتمع في الكوارث الطبيعية (الدويش، ١٤٣٦هـ، ٣٧٠).

المجال السادس: البيئي: وفي هذا المجال يتم تقديم خدمات الإرشاد البيئي، والعناية بالبيئة والغابات، ومكافحة التصحر، والعناية بالمنتزهات العامة، والشواطئ، ومكافحة التلوث البيئي، وحملات النظافة العامة للأحياء (خليفة والسلمي، ٢٠٢١، ١٥٩).

المجال السابع: الإغاثة: وهذا المجال يركز على إغاثة الملهوف والفقراء، وتقديم الإغاثة في الكوارث الطبيعية والبيئية، والإغاثة في مجال الحروب والمجاعات (العتيبي، ٢٠١٦، ٣١).

من خلال ما سبق يتضح أن العمل التطوعي يشتمل على جميع مجالات وأنشطة الحياة، فهو يهدف إلى المساعدة على توفير خدمات لمؤسسات المجتمع سواء في الوضع الطبيعي، أو في الحالات غير الطبيعية المرتبطة بالكوارث الطبيعية والحروب، فهو يساند مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات ومساعدة المجتمع على حل المشكلات التي تواجهه، وتواجه أفرادها.

رابعاً: خصائص العمل التطوعي:

هناك مجموعة من خصائص العمل التطوعي، والتي من بينها الخصائص التالية

(الدويش، ١٤٣٦هـ، ٣٧١):

- العمل التطوعي يقوم به الإنسان من تلقاء نفسه، ولا يرجو بذلك أي أجر مادي.

- يُقبل عليه الفرد برغبته الشخصية دون تكليف رسمي أو مجتمعي.
- يقابله تضحية الفرد بالوقت والمال.
- يتطلب من أدائه القدرة العقلية والبدنية.
- ينبع العمل التطوعي من أهداف وغايات المجتمع.
- بعض الخدمات التطوعية التي يمكن تقديمها لا يمكن للأجهزة الرسمية تقديمها.
- يساعد على تكاتف أفراد المجتمع، والمساهمة في تنمية المجتمع، وتقليل الأضرار الناجمة عن المشكلات الاجتماعية.
- يقوم به عدد من أفراد المجتمع المؤهلين على تقديم الخدمات الاجتماعية.

خامساً: المهارات القيادية لإدارة الفرق التطوعية:

تعرف القيادة بأنها "مجموعة العمليات التنفيذية والفنية التي تتم عن طريق العمل الإنساني الجماعي التعاوني، الساعي إلى توفير المناخ الفكري والنفسي والمادي المناسب، الذي يحفز الأفراد على القيام بمهام العمل الفردي والجماعي النشط والمنظم؛ من أجل تذليل الصعاب، وحل المشكلات، وتحقيق الأهداف المنشودة (قارة والصابي، ٢٠١٩، ٥٨).

يشير أبو الفتوح (٢٠٢٠) إلى أهمية المهارات القيادية في مجال قيادة العمل التطوعي، حيث تعتبر العنصر الأساسي في ممارسة قيادة العمل التطوعي، وتحقيق أهدافه المنشودة، لذلك تسعى جميع المؤسسات إلى تنمية مهارات القيادة لدى العاملين في مجال العمل التطوعي على اختلاف أنواعه (١٨٧).

وهناك عدد من المهارات القيادية لإدارة الفرق التطوعية، التي من بينها المهارات

التالية:

- مهارات التواصل مع الآخرين: تعتمد مهارات التواصل مع الآخرين على قدرة القائد على التأثير في الآخرين من خلال مهارات التعامل معهم، إذ تعتبر مهارات التواصل أساس قوة التأثير الإيجابي التي يؤثر بها القائد على أداء ودافعية العاملين معه، وحفزهم على إنجاز الأهداف المنشودة للعمل التطوعي، من خلال العمل بروح الفريق الواحد (السعود وحسين، ٢٠١٦، ٢٣٩).

- مهارة التفاعل مع الآخرين: إن توافر مهارة التفاعل مع الآخرين لدى القائد التربوي تساعده على التعامل مع الآخرين ببسر وسهولة؛ ويسهم في بناء علاقات طيبة مع الجميع، من خلال إدراكه لميول واتجاهات العاملين معه، وقدرته على فهم مشاعرهم، وثقته بهم، وتقبله لاقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة، وإفساح المجال لإظهار ما لديهم من قدرات وإبداعات. فالقائد الناجح هو الذي يستطيع إقامة شراكة اجتماعية طيبة مع جميع العاملين معه في بيئة يسودها الاحترام والتقدير.
- مهارات العمل المشترك: يسهم العمل المشترك في تسهيل العمل واتخاذ القرارات، بحيث يكون جميع الأطراف المشاركة على درجة متوازنة من المعرفة بالموضوعات التي يتم فيها اتخاذ القرارات، ومن خلال المشاركة يتم إتاحة الفرصة للمشاركين بالعمل التطوعي على وضع الخطط التحسين وجودة العمل، ووضع قواعد العمل التطوعي في مختلف المجالات، إضافة إلى المشاركة في التواصل الفعال مع جميع أفراد فريق العمل التطوعي (غزيبية، ٢٠١٢، ص ١٥٦).
- وتساعد مهارات العمل المشترك قائد مجموعة العمل التطوعي على توظيف إمكانات جميع العاملين بالفريق لإنجاز العمل ضمن فريق واحد متعاون، بعيداً عن المنافسة غير المرغوب بها (دودين، ٢٠١٤، ص ٨٤).
- مهارات إدارة الأزمات: تعرف إدارة الأزمات بأنها العملية التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة والتي قد تحدث بين العاملين في العمل التطوعي، وتعبئة الجهود والموارد المتاحة لمنع وقوعها التي قد تحدث بين الفريق، أو الاستعداد للتعامل معها إذا وقعت بما يحقق أقل قدر من الخسائر المترتبة عليها من خلال استخدام مهارات علمية تتعلق باتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية التي تعمل على تلافي حدوثها والتقليل من آثارها السلبية (الهلال، ٢٠١٤).
- مهارات اتخاذ القرار: تتعلق مهارات اتخاذ القرارات بالعمليات العقلية الواعية التي يقوم بها الفرد، وهي نوع من التفكير المنظم الهادف؛ والذي يسعى إلى تحديد المشكلة موضوع القرار وتحديد الحلول الممكنة لها حالياً ومستقبلاً، بهدف تحقيق الأهداف المنشودة وبأقل جهد، وبكفاءة عالية (السوليم، ٢٠٢١، ص ٢٣).

وباستقراء ما سبق يتضح أن قيادة وإدارة فرق العمل التطوعي يحتاج إلى قائد يمتلك المهارات القيادية التي تمكنه من التعامل مع فريق العمل والتفاعل معهم، وتحفيزهم لإنجاز العمل، وتمكنه من مساعدتهم على إتخاذ القرارات الجماعية، وحل المشكلات التي قد تواجه العمل، وهذا يتطلب إعداد طلبة الجامعات واكسابهم تلك المهارات لتمكينهم من قيادة العمل التطوعي بكفاءة عالية، مما يزيد من تحقيق الأهداف المنشودة من العمل التطوعي.

الدراسات السابقة:

تم مراجعة العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية لدى طلاب الجامعات:

هدفت دراسة العتيبي (٢٠١٦) إلى اقتراح صيغة لتفعيل العمل التطوعي في جامعة شقراء، وتحديد أهمية العمل التطوعي لدى الطلاب، وتحديد أسباب عزوفهم عنه، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة تكونت من (٥٨٣) طالباً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية العمل التطوعي وجاءت موافقتهم بدرجة عالية جداً، كما جاءت درجة موافقتهم على أسباب عزوف الطلبة عن ممارسة العمل التطوعي بدرجة كبيرة، ومن أهم تلك الأسباب جاء عدم تأهيل وتدريب الطلاب على ممارسة العمل التطوعي، وتخوف الطلاب من ممارسة العمل التطوعي، وقلة الدعم المقدم من الجامعة للعمل التطوعي، وعدم امتلاك الطلاب لمهارات قيادة العمل التطوعي، ووجد فروق في استجابة الطلبة تعزى لمتغير الجنس وكان لصالح الإناث، بينما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطلبة تعزى لمتغيري (الكلية والمستوى الدراسي).

وهدف دراسة خاسانزيانوا (Khasanzyanova, 2017) إلى تحديد كيف يساعد العمل التطوعي الطلاب الفرنسيين على تطوير المهارات الشخصية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام المقابلة والاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من (١٨٦) من العاملين بالمنظمات غير الحكومية الفرنسية، وتوصلت النتائج إلى أن العديد من الطلاب يطورون مهاراتهم الشخصية

المرتبطة بمستقبلهم المهني، وأن العمل التطوعي يثري خبراتهم العملية، وينمي مهارات التعاون لديهم، ويزيد من ثقتهم بأنفسهم وفي قدرتهم على حل المشكلات واتخاذ القرارات السليمة.

هدفت دراسة طاهر ولعمود (٢٠١٧) إلى تقديم تصور مقترح لتنمية صفات القيادة لدى الشباب الجامعي من خلال ممارسة العمل التطوعي، وتحديد دور العمل التطوعي في تنمية صفات القيادة لدى الشباب الجامعي، وتم استخدام المنهج التحليلي المكتبي المعتمد على تحليل البيانات والدراسات السابقة للعمل التطوعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية إشراك الشباب الجامعي في العمل التطوعي، والحاجة إلى نشر ثقافة العمل التطوعي بين المؤسسات التعليمية والأكاديمية، وقدمت الدراسة تصور مقترح لتنمية صفات القيادة لدى الشباب الجامعي من خلال ممارسة العمل التطوعي.

وهدف دراسة بروفيرو وباسل (Profiroiu and Păceșilă, 2017) إلى التعرف على دور العمل التطوعي في التطوير المهني لدى طلاب جامعة بوخارست، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (١٩٧) طالباً وطالبة من كلية الإدارة العامة في جامعة بوخارست للدراسات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين العمل التطوع والتطوير المهني للطلاب في جميع الجوانب التي تم استكشافها. كما تبين أن العمل التطوعي ساعد الطلاب على اكتساب مهارات الاتصال والتكيف مع العمل الجديد، وزودهم بخبرات ساهمت في نجاحهم في العمل.

هدفت دراسة السهلي (٢٠١٨) إلى تقديم تصور مقترح لتعزيز دور كليات التربية بالجامعات السعودية في خدمة المجتمع المحلي، وتحديد دور كليات التربية بالجامعات السعودية في خدمة المجتمع المحلي، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة تكونت من (١٠٦) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دور كليات التربية بالجامعات السعودية في خدمة المجتمع المحلي جاء مرتفعاً، كما قدمت الدراسة تصور مقترح لتعزيز دور كليات التربية بالجامعات السعودية في خدمة المجتمع المحلي.

بينما هدفت دراسة بارتون وبيتس ووأودونوفان (Barton, Bates, and 2019) إلى التعرف على تجارب طلاب مؤسسات التعليم العالي في العمل التطوع وتأثيره على الرضا وقابلية التوظيف، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج النوعي المتمثل بدراسة الحالة، وتم تطبيق الدراسة على (١١) طالباً من جامعة إيدينيبرغ في المملكة المتحدة، و(٦) طلاب خريجين، حيث تمت مقابلتهم، وتوصلت نتائج الدراسة أن العمل التطوعي ساهم في زيادة ثقة الطلاب بأنفسهم، وكان له أثر إيجابي على توظيفهم، إضافة إلى اكسابهم عدد من المهارات القيادية المتعلقة بقيادة العمل التطوعي.

وهدفت دراسة ليفينثال وبول ويونغ (Leventhal, Paull and Young, 2020) إلى تحديد فوائد العمل التطوعي لدى طلاب الجامعات الأسترالية، ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار المنهج التحليلي، حيث تم تطبيق الدراسة على (٦) جامعات إسترالية، وتم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث تمت مقابلة (٦٠) فرداً في العاملين في الجامعات الإسترالية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فوائد عديدة للعمل التطوعي سواء كان على الطالب أو على الجامعة، أو المجتمع، كما تبين من النتائج أن التدريب وتأهيل الطلاب على العمل التطوعي يساهم في اكسابهم مهارات إدارة الأزمات والتعامل مع الفريق، وتحفيزهم لإنجاز العمل، من خلال التعاون والمشاركة بين جميع فريق العمل.

وهدفت دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠) إلى تحديد آليات صناعة القيادات الطلابية لترسيخ مفاهيم الوعي الفكري لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من منظر الخدمة الاجتماعية. ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة تكونت من (٣٨٤) طالبة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على توافر المهارات القيادية الطلابية التي يجب توافرها لدى الطالبات والتي تساعد على الوعي الفكري من منظر الخدمة الاجتماعية، كما توصلت الدراسة إلى موافقة عينة الدراسة بدرجة كبيرة على أهمية العمل التطوعي في تكوين شخصية المرأة السعودية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

كما هدفت دراسة خليفة والسلمي (٢٠٢١) إلى تقديم تصور مقترح لتفعيل الجهود التطوعية للشباب في التعامل مع الأزمات المجتمعية، والتعرف على دوافع الشباب نحو

العمل التطوعي، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج المسح الاجتماعي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة تكونت من (١٠٤) متطوعاً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دوافع الشباب نحو العمل التطوعي تتمثل في بناء علاقات اجتماعية جديدة، وتعزيز علاقاتهم بمشكلات مجتمعهم مما يسهم في مسؤولياتهم الاجتماعية، وأن أبرز الصعوبات التي تواجههم في العمل التطوعي عدم وجود برامج تدريبية تؤهلهم على ممارسة العمل التطوعي، وجاء من أهم المقترحات نشر الوعي بأهمية العمل التطوعي في سن مبكر مما يعزز من حبهم لممارسة العمل التطوعي.

وهدفت دراسة بالشرف والعباسي (٢٠٢١) إلى التعرف على دور الجامعات السعودية في تعزيز العمل التطوعي، ولتحقيق ذلك تم تطبيق الدراسة على (٧) جامعات سعودية حكومية وأهلية، وتم استخدام المنهج النوعي، والمقابلة الشخصية للمسؤولين في الجامعات السعودية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجامعات السعودية تقوم بأدوار ايجابية متعددة لتعزيز العمل التطوعي، منها الزامية العمل التطوعي، وتعزيز العمل الطوعي من خلال التعاون بين الجامعات ومؤسسات المجتمع، أما عن دور الجامعات في نشر ثقافة العمل التطوعي فهي تقوم به بعدة طرق منها المؤتمرات والدورات التدريبية.

وهدفت دراسة شان وشير (Chuan and Shyr, 2021) إلى تحديد كيفية تأثير التعلم والتحفيز الذاتي لطلاب جامعات تايوان الصينية على المشاركة في العمل التطوعي الخارجي، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام العينات العشوائية الطبقية حيث بلغت العينة (٢٦٤) طالباً، وتم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الدوافع الذاتية للطلاب للعمل التطوعي في الخارج يزيد من فهمهم بالمشكلات والقضايا العالمية. كما أن التعلم يعزز من تجربة الطلاب في العمل التطوعي ويحفزهم في الاستمرار بالقيام بالعمل التطوعي في الخارج.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية يتضح أهمية إشراك الطلاب في الجامعات بالعمل التطوعي وتأثيره الإيجابي على بناء شخصياتهم، وتنمية مهارات القيادة لديهم، وهذا ما توصلت إليه دراسة العتيبي (٢٠١٦)، ودراسة طاهر

ولعمود (٢٠١٧)، ودراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠)، وسوف يتم التعليق على الدراسات السابقة من حيث وجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية:

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اختيار عينتها من طلبة الجامعات، والتي من بينها: دراسة دراسة العتيبي (٢٠١٦)، و دراسة السهلي (٢٠١٨)، ودراسة بروفيريو وباسل (Profiroiu and Păceșilă, 2017)، دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠).

- واتفقت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة في جمع البيانات، التي من بينها: دراسة العتيبي (٢٠١٦)، ودراسة السهلي (٢٠١٨)، ودراسة خاسانزيانوف (Khasanzyanova, 2017)، ودراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠).

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي والاستبانة في جمع البيانات، التي من بينها: دراسة طاهر ولعمود (٢٠١٧) التي استخدمت المنهج المكتبي، ودراسة بارتون وبيتس ووأودونوفان (Barton, 2019) و Bates, and O'Donovan, التي استخدمت المنهج النوعي، ودراسة ليفينثال وبول ويونغ (Leventhal, Paull and Young, 2020) التي استخدمت المقابلة والمنهج التحليلي.

- واختلفت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في اختيار عينة الدراسة، التي من بينها: دراسة خاسانزيانوف (Khasanzyanova, 2017) التي كانت عينتها من العاملين بالمنظمات غير الحكومية، ودراسة ليفينثال وبول ويونغ (Leventhal, Paull 2020) and Young, التي كانت عينتها من العاملين في الجامعات .

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الباحثة للدراسات السابقة تم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري، والاستفادة منها في بناء الاستبانة، وفي ربط نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية عند مناقشة نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة الحالية.

منهج البحث وإجراءاته:

منهج البحث: أستخدم المنهج الوصفيّ المسحي؛ لأنه الأنسب لهذه الدراسة؛ وهذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويُعبّر عنها تعبيراً كيفياً وتعبيراً كمياً (عباس ونوفل والعبسي وأبو عواد، ٢٠١٦، ٢٠٢٧).

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من جميع الطلبة المتطوعين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، والبالغ عددهم (٥٣٣) طالباً وطالبة، للعام الدراسي ١٤٤٣ هـ. حسب تقرير إدارة العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية لجامعة أم القرى (وكالة الجامعة للتطوير وخدمة المجتمع، ٢٠٢٢).

عينة البحث: تم اختيار عينة عشوائية ممثلة من الطلبة المتطوعين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، وقد بلغ عددها (١٨١) طالباً وطالبة. والجدول رقم (١) يوضح توزيع عينة الدراسة.

جدول (١) توزيع عينة الدراسة من الطلبة المتطوعين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة

المتغير	أبعاد المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	١٠٢	٥٦.٣%
	إناث	٧٩	٤٣.٧%
	المجموع الكلي لعينة الدراسة	١٨١	١٠٠%
المستوى الجامعي	بكالوريوس	١٠٦	٥٨.٥%
	دبلوم عالي	٢٤	١٣.٣%
	ماجستير	٤١	٢٢.٧%
	دكتورة	١٠	٥.٥%
	المجموع الكلي لعينة الدراسة	١٨١	١٠٠%
عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي	شاركت مرة واحدة	٣٦	١٩.٩%
	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	١٢١	٦٦.٩%
	شاركت أكثر من ٣ مرات	٢٤	١٣.٢%
	المجموع الكلي لعينة الدراسة	١٨١	١٠٠%

تظهر النتائج الواردة في الجدول (١) أن مجموع نسبة عدد الطلاب المتطوعين بلغت (٥٦.٣%)، بينما بلغت نسبة عدد المتطوعات (٤٣.٧%). بينما بلغت أعلى نسب للطلبة المتطوعين حسب المستوى الجامعي لمجموعة (بكالوريوس) وبلغن (٥٨.٥%)، بينما جاءت أقل نسبة لمجموعة (دكتورة)، وبلغت النسبة (٥.٥%). بينما بلغت أعلى نسبة حسب متغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي لمجموعة (شاركت من ٢ إلى ٣ مرات)، وبلغت (٦٦.٩%)، في حين بلغت أقل نسبة لمجموعة (شاركت أكثر من ٣ مرات)، وبلغت (١٣.٢%).

أداة الدراسة

تم بناء استبانة موجهة للطلبة المتطوعين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، وقد تكونت الاستبانة من جزئين، هما:
الجزء الأول: تكون من البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات الجنس، والمستوى الجامعي، عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي.
الجزء الثاني: وتكون من أبعاد الاستبانة، وقد تكون من (٣٣) عبارة موزعة على الأبعاد التالية:

البعد الأول: مهارة الاتصال، وقد تكون من (٩) عبارات.

البعد الثاني: مهارة اتخاذ القرار، وقد تكون من (٧) عبارات.

البعد الثالث: مهارة العمل المشترك، وقد تكون من (٨) عبارات.

البعد الرابع: معالجة الصراعات والخلافات، وقد تكون من (٩) عبارات.

صدق أداة البحث:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال قيام الباحثة بالإجراءات التالية:
أولاً: صدق المحكمين للاستبانة: بعد بناء الاستبانة بصورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وقد بلغ عددهم (١١) محكماً، لتأكد من سلامة اللغة ووضوح معانيها، ومدى انتماء الفقرة للمحور الذي وضعت فيه، وقد تم إجراء التعديلات والاقتراحات المناسبة.

ثانياً: الاتساق الداخلي للاستبانة: بعد التأكد من صدق المحكمين للاستبانة، تم تطبيقها على عينة الدراسة، وبعد جمع البيانات تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، بحساب معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية الذي تنتمي إليه العبارة. والجدول رقم (٢) يوضح معامل ارتباط بيرسون على جميع أبعاد الأستبانة.

جدول (٢) معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية على جميع أبعاد الاستبانة

البيان	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	البيان
مهارة الاتصال	١	**٠.٥٦٤	٤	٠.٧٥ **٤	٦	**٠.٧١٢	٨	*٠.٥٣٢
	٢	**٠.٧٣٧	٥	٠.٥٢ *٩	٧	*٠.٥٤٨	٩	**٠.٧١٢
	٣	**٠.٧٥١						
مهارة اتخاذ القرار	١	*٠.٥٦٤	٣	٠.٧٥ **٤	٥	**٠.٧٤٣	٧	*٠.٥٢٥
	٢	**٠.٧٣٧	٤	٠.٥٢ *٩	٦	**٠.٧٨٨		
مهارة العمل المشترك	١	**٠.٧١٢	٣	٠.٥٩ *٨	٥	**٠.٦٨٧	٧	*٠.٥٠١
	٢	**٠.٧٤٩	٤	٠.٥٣ *٣	٦	**٠.٧٢٣	٨	**٠.٧٢٩
معالجة الصراعات والخلافات	١	**٠.٦٥٤	٤	٠.٦٨ **١	٧	**٠.٧٢٠		
	٢	**٠.٧٢٨	٥	٠.٦٩ **٩	٨	*٠.٥٤٠		
	٣	**٠.٧١٠	٦	٠.٧٥ **٨	٩	*٠.٥٢٣		

** دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١ * دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

يتضح من الجدول (٢) أن معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لجميع أبعاد الاستبانة، معاملات جيدة ومقبولة لأغراض البحث العلمي، حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠٥).

ثانياً: الثبات:

تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، لكل بعد من أبعاد الاستبانة على حدة ومجموع العبارات، وذلك بعد تطبيقها على عينة الدراسة، والجدول رقم (٣) يوضح معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف أبعاد الاستبانة.

جدول (٣) قيم معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف أبعاد أداة الدراسة

معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	معايير الاستبانة
٠.٨٦	بعد مهارة الاتصال
٠.٨٤	بعد مهارة اتخاذ القرار
٠.٨٥	بعد مهارة العمل المشترك
٠.٨٧	بعد معالجة الصراعات والخلافات
٠.٨٨	الدرجة الكلية (الثبات العام)

تشير نتائج الجدول (٣) إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة، حيث بلغت أعلى معاملات الثبات على بعد معالجة الصراعات والخلافات (٠.٨٩)، في حين بلغت أقل معاملات الثبات على بعد مهارة اتخاذ القرار (٠.٨٤)، بينما بلغت معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية للاستبانة (٠.٨٨).

درجات قياس الاستبانة:

بعد أن تم التأكد من صدق الاستبانة، وثباتها وصلاحياتها للتطبيق وإخراجها بصورتها النهائية التي تضمنت أربعة أبعاد، ولكل عبارة خمسة مستويات بحيث أعطيت الدرجة (١) لـ "منخفضة جداً"، والدرجة (٢) لـ "منخفضة"، والدرجة (٣) لـ "متوسطة"، والدرجة (٤) لـ "عالية"، والدرجة (٥) لـ "عالية جداً". وتم رصد الاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي

لتحديد درجة الموافقة على عبارات كل محور من محاور الاستبانة، وقد اعتمد للحكم على درجة الموافقة على عبارات الاستبانة وأبعادها، كما هو موضح في الجدول رقم (٤).

جدول (٤) درجة الموافقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الرقم	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
١	عالية جداً	من ٤.٢١ إلى ٥,٠٠
٢	عالية	من ٢.٤١ إلى ٤,٢٠
٣	متوسطة	من ٢.٦١ إلى ٢.٤٠
٤	منخفضة	من ١.٨١ إلى ٢.٦٠
٥	منخفضة جداً	من ١ إلى ١.٨٠

نتائج الدراسة ومناقشتها:

مناقشة وتحليل نتائج السؤال الأول: ما درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق

التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟

لتحديد درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب

وطالبات جامعة أم القرى؛ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية،

والترتيب لعبارات هذا البعد كما هي موضحة في الجدول رقم (٥):

جدول (٥) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد

درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية من وجهة

نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الموافقة					العبرة
			جاءا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً	
١	٠.٧ ٢	٣.٧ ٤	١	١٦	٦٧	٥٠	٤٧	أحرص على التواصل الفعال مع جميع فريق العمل التطوعي
٢	٠.٧ ٦	٣.٥ ٥	٠	٩	٨٤	٦٦	٢٢	أشجع أعضاء فريق العمل التطوعي على الاتصال بمؤسسات المجتمع
٣	٠.٨ ٩	٣.٤ ٢	٤	١٣	٩٢	٥٠	٢٢	استطيع استخدم التقنيات الحديثة للتواصل مع أعضاء فريق العمل التطوعي
٤	٠.٧ ٩	٣.٤ ١	٣	١٣	٨٣	٦٩	١٣	استطيع قيادة الحوار بين فريق العمل التطوعي
٥	٠.٨ ٥	٣.٣ ٨	٥	١٥	٩١	٥٢	٢٠	أشجع أعضاء فريق العمل التطوعي على التعبير عن اتجاهاتهم نحو أنشطة العمل التطوعي
٦	٠.٨ ٤	٣.٣ ٦	٤	١٥	٩١	٥٣	١٨	اتفهم مشاعر الآخرين تجاه بعض المواقف التي تحدث في العمل التطوعي
٧	٠.٦ ٩	٣.٣ ٢	٤	٢٠	٨٢	٦٣	١٢	أنصت بوعي لحديث أعضاء فريق العمل التطوعي
٨	٠.٧ ٥	٣.٣ ٠	١	١٥	٩٩	٦٠	٦	لدي القدرة على التأثير بالآخرين بشكل إيجابي
٩	٠.٦ ٧	٣.٢ ٤	٤	١٥	٩٩	٥٦	١	أشجع أعضاء فريق العمل التطوعي على الحديث بحرية
الانحراف المعياري العام			درجة الموافقة					المتوسط الحسابي العام
٠.٨٦			عالية					٣.٤١

تشير النتائج الواردة في الجدول (٥) أن المتوسط الحسابي على جميع عبارات بعد درجة ممارسة مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى، بلغ (٣.٤١)، وانحراف معياري (٠.٨٦)، وهي موافقة بدرجة (عالية)، وتبين من الجدول السابق حصول (٥) عبارات على درجة موافقة (متوسطة)، بينما حصلت (٤) عبارات على درجة موافقة (عالية)، ويعزى سبب هذه النتيجة إلى أن مهارة الاتصال تعد من المهارات الأساسية في إدارة الفرق التطوعية، ولأن عينة الدراسة من المتطوعين فإن لديهم معرف بأهمية مهارة الاتصال في إدارة الفرق التطوعية، وفي نجاحه وتحقيق أهدافه، لذا جاءت موافقة عينة الدراسة على هذا البعد بدرجة موافقة عالية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بروفيريو وباسل (Profiroiu and Păceșilă, 2017) التي توصلت إلى أن العمل التطوعي ساعد الطلاب على اكتساب مهارات الاتصال وساهمت في نجاحهم في العمل، كما اتفقت مع دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على توافر المهارات القيادية لدى الطلاب المشاركين بالعمل التطوعي.

وجاءت في المرتبة الأولى على هذا البعد: العبارة "أحرص على التواصل الفعال مع جميع فريق العمل التطوعي"، بمتوسط حسابي (٣.٧٤)، وبدرجة موافقة (عالية)، وربما يكون سبب ذلك أن التواصل الفعال مع أعضاء فريق العمل التعاوني هو من يسهم في زيادة التفاعل مع الفريق ومهام العمل مما يسهم في تحسين الأداء وتحديد مهام العمل بدقة، لذلك جاءت هذه العبارة بالترتيب الأول وبدرجة موافقة (عالية).

بينما جاءت في المرتبة الثانية على هذا البعد، العبارة "أشجع أعضاء فريق العمل التطوعي على الاتصال بمؤسسات المجتمع"، بدرجة موافقة (عالية)، وبمتوسط حسابي (٣.٥٥)، وربما يكون سبب ذلك أن نجاح العمل التطوعي يكون من خلال التنسيق والتعاون مع مؤسسات المجتمع بشكل عام، والمؤسسات الداعمة والمشجعة للعمل التطوعي، ولأهمية التنسيق بين المسؤولين على العمل التطوعي ومؤسسات المجتمع يزيد من دعم العمل التطوعي ويسهم في نجاحه وتحقيق أهدافه.

وجاءت في المرتبة الأخيرة على هذا البعد: العبارة "أشجع أعضاء فريق العمل التطوعي على الحديث بحرية"، بمتوسط حسابي (٣.٢٤)، بدرجة موافقة (متوسطة)، وقد

يعود سبب هذه النتيجة إلى أن بعض أعضاء فريق العمل التطوعي قد يجد حرجاً في الحديث بحرية خشية من إحراج بعض الأفراد نتيجة للحديث عنهم، أو الحديث عن مهام عملهم ومستوى إنجازهم لذا جاءت هذه العبارة بأقل درجات الموافقة على هذا البعد.

مناقشة وتحليل نتائج السؤال الثاني: ما درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟

لتحديد درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؛ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لعبارات هذا البعد كما هي موضحة في الجدول رقم (٦):

جدول (٦) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد
درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر
طلاب وطالبات جامعة أم القرى

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبرة
			منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً	
١	٠.٧١	٣.٦٠	١	٣	٩١	٥٧	٢٩	أستطيع تحديد البديل المناسبة لاتخاذ القرار
٢	٠.٧٣	٣.٥٢	٤	٩	٨١	٦٠	٢٧	أستطيع جمع البيانات من المصادر المختلفة التي تساعد إتخاذ القرارات السليمة
٣	٠.٧٩	٣.٤٨	٢	٦	٨٦	٧٦	١١	استطيع أن اتخذ القرار بطريقة علمية
٤	٠.٨٣	٣.٤١	٥	١٢	٩٢	٥٠	٩	أشجع أعضاء مجموعة العمل التطوعي على إتخاذ القرارات
٥	٠.٨٠	٣.٣٩	٢	١٢	٩٥	٥٦	٥	لدي قدرة على تقييم ما أتخذه من قرارات
٦	٠.٦٧	٣.٣٦	٣	١٤	٩٤	٥٤	٥	أستطيع إتخاذ القرارات الهامة المتعلقة بأنشطة العمل التطوعي
٧	٠.٧٣	٣.١٩	٢	١٢	١١٦	٥١	٠	أتحمل مسؤولية نتائج ما أقوم به من عمل
الانحراف المعياري العام			درجة الموافقة					المتوسط الحسابي العام
٠.٨١			عالية					٣.٤٢

من خلال النتائج الواردة في الجدول (٦) يتضح أن المتوسط الحسابي على جميع عبارات بعد درجة ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى، بلغ (٣.٤٢)، وانحراف معياري (٠.٨١)، وهي موافقة بدرجة (عالية)، وتبين من الجدول السابق حصول (٤) عبارات على درجة موافقة (عالية)، بينما حصلت (٣) عبارات على درجة موافقة (متوسطة)، ويعزى سبب هذه النتيجة إلى أن مهارة اتخاذ القرار تعد من أسس النجاح في إدارة الفرق التطوعية، لأن طبيعة العمل التطوعي يتطلب الكثير من

المهام والمواقف والتي تتطلب إتخاذ قرارات لتسهيل العمل، وتحديد مساراته، ولمعرفة عينة الدراسة بأهمية ممارسة مهارة اتخاذ القرار في إدارة الفرق التطوعية؛ جاءت بدرجة موافقة عالية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على توافر المهارات القيادية لدى الطلاب المشاركين بالعمل التطوعي.

وجاءت في المرتبة الأولى على هذا البعد: العبارة "أستطيع تحديد البديل المناسبة لاتخاذ القرار"، بمتوسط حسابي (٣.٦٠)، وبدرجة موافقة (عالية)، وربما يكون سبب ذلك أن تقديم البدائل لاتخاذ القرار تعد من الخطوات الهامة في عملية اتخاذ القرار لأنها تقدم بدائل واحتمالات يمكن التعامل معها، وتحديد أهمها لحل مشكلة أو للقيام بمهام محددة، ولأهمية تحديد البديل المناسبة لاتخاذ القرار في العمل التطوعي، جاءت هذه العبارة بأعلى درجة معلى هذا البعد.

بينما جاءت في المرتبة الثانية على هذا البعد، العبارة "أستطيع جمع البيانات من المصادر المختلفة التي تساعد إتخاذ القرارات السليمة"، بدرجة موافقة (عالية)، وبمتوسط حسابي (٣.٥٢)، وربما يكون سبب ذلك إلى وجود معرفة من قبل عينة الدراسة بأهمية الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع ما لاتخاذ القرارات، حيث تعتبر عملية الحصول على المعلومات والبيانات من مصادرها الأولية في غاية الأهمية لصانع القرار، ويساعد على نجاحه.

وجاءت في المرتبة الأخيرة على هذا البعد: "أتحمل مسؤولية نتائج ما أقوم به من عمل"، بمتوسط حسابي (٣.١٩)، بدرجة موافقة (متوسطة)، وقد يعود سبب هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل التطوعي، هو عمل جماعي تعاوني، لذا فإن النتائج التي يتم الحصول عليها نتيجة لممارسة العمل التطوعي تكون مسؤولية الجميع، وليس قائد الفريق، لذا جاءت هذه العبارة بدرجة موافقة متوسطة على هذا البعد، وبالترتيب الأخير.

مناقشة وتحليل نتائج السؤال الثالث: ما درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟

لتحديد درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؛ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لعبارات هذا البعد كما هي موضحة في الجدول رقم (٧):

جدول (٧) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد

درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من

وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				العبرة	
			منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية		
١	٠.٧٢	٣.٦٦	١	١٦	٦٧	٥٦	٤١	أشجع الآخرين على العمل بروح الفريق الواحد
٢	٠.٧٥	٣.٥٤	١	٣	٩٦	٥٩	٢٢	أساعد الآخرين على إنجاز مهام عملهم
٣	٠.٨٨	٣.٥٠	٤	١١	٨١	٦٠	٢٥	احترام الآخرين وأقدرهم
٤	٠.٧٣	٣.٤٩	٢	٦	٨٥٥	٧٦	١٢	أتعاون مع أعضاء فريق العمل بالتخطيط لما نقوم به من أنشطة تطوعية
٥	٠.٧٠	٣.٤٤	٤	٢	١٠٠	٦٥	١٠	أتعاون مع الآخرين في حل مشكلات المجتمع
٦	٠.٨٠	٣.٣٩	٤	٥	١٠١	٦١	١٠	أحفز الآخرين وأشجعهم على العمل التطوعي
٧	٠.٨١	٣.٣٧	٢	١٢	٩٥	٦٠	١٢	أدعم الأفكار الإبداعية التي تسهم في تطوير العمل التطوعي
٨	٠.٨٤	٣.٢١	٧	١٦	١٠٠	٤٨	١٠	أعمل على إيجاد فرص للمناقشة الجماعية لأنشطة العمل التطوعي
الانحراف المعياري العام			درجة الموافقة				المتوسط الحسابي العام	
٠.٨٦			عالية				٣.٤٤	

تشير النتائج الواردة في الجدول (٧) أن المتوسط الحسابي على جميع عبارات بعد درجة ممارسة مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى، بلغ (٣.٤٤)، وبانحراف معياري (٠.٨٦)، وهي موافقة بدرجة (عالية)، وتبين من الجدول السابق حصول (٥) عبارات، على درجة موافقة (عالية)، بينما حصلت (٣) عبارات على درجة موافقة (متوسطة)، ويعزى سبب هذه النتيجة إلى أن مهارة العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية تعد من الأسس والعوامل الهامة في ممارسة العمل التطوعي، ولمعرفة عينة الدراسة من الطلبة المتطوعين بأهمية العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية يساهم في إنجاحه، ويحقق أهدافه، حيث غالبية مهارات العمل التطوعي تعتمد على التخطيط وتنفيذ العمل المشترك في إدارة الفرق التطوعية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة

دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على توافر المهارات القيادية لدى الطلاب المشاركين بالعمل التطوعي.

وجاءت في المرتبة الأولى على هذا البعد: "أشجع الآخرين على العمل بروح الفريق الواحد"، بمتوسط حسابي (٣.٦٦)، وبدرجة موافقة (عالية)، وربما يكون سبب ذلك أن العمل بروح الفريق الواحد يشجع جميع المشاركين بالعمل التطوعي على العمل بعيداً عن المنافسة غير المرغوب بها، مما يحسن من جودة العمل وإتقانه، بحيث يتم العمل بشكل جماعي وتعاوني بما يحقق أهداف يصعب تحقيقها بالعمل الفردي.

بينما جاءت في المرتبة الثانية على هذا البعد، العبارة "أساعد الآخرين على إنجاز مهام عملهم"، بدرجة موافقة (عالية)، وبمتوسط حسابي (٣.٥٤)، وربما يكون سبب ذلك أن قيادة وإدارة فرق العمل تعتمد في نجاحها على مساعدة جميع أعضاء فريق العمل التطوعي على إنجاز مهام عملهم، من العمل التطوعي عمل جماعي تعاوني يكون النجاح فيه لجميع أعضاء الفريق، وليس الفرد واحد.

وجاءت في المرتبة الأخيرة على هذا البعد: العبارة "أعمل على إيجاد فرص للمناقشة الجماعية لأنشطة العمل التطوعي"، بمتوسط حسابي (٣.٢١)، بدرجة موافقة (متوسطة)، وقد يعود سبب هذه النتيجة إلى أن إشغال فريق العمل التطوعي بمهام العمل يقلل من توافر فرص للمناقشة الجماعية لأنشطة العمل التطوعي، وربما يكون سبب ذلك أيضاً إلى



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا

ISSN (Print):- 1110-1237

ISSN (Online):- 2735-3761

<https://mkmgjournals.ekb.eg>

المجلد (٩١) العدد الثاني ج (١) أبريل ٢٠٢٥



عدم التخطيط لهذه الأنشطة التي تعد من الأمور الهامة لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والصعوبات التي واجهت المتطوعين أثناء قيامهم بمهام عملهم، لذا جاءت هذه العبارة بدرجة موافقة متوسطة.

مناقشة وتحليل نتائج السؤال الرابع: ما درجة ممارسة مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؟ لتحديد درجة ممارسة مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى؛ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لعبارات هذا البعد كما هي موضحة في الجدول رقم (٨):

جدول (٨) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد
درجة ممارسة مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية
من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبرة
			منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً	
١	٠.٩٣	٣.٦٩	١	١٤	٦٩	٥٦	٤١	لدي القدرة على معالجة الخلافات التي تحدث أثناء القيام بالعمل التطوعي
٢	١.٠٢	٣.٦٢	٨	٨	٧٠	٥٣	٤٢	أشجع فريق العمل على معالجة الخلافات التي تواجههم بسرعة
٣	٠.٩٧	٣.٥٢	٤	٥	٨٩	٥٨	٢٥	لدي قدرة على معالجة الصراعات التي تحدث بين فريق العمل التطوعي
٤	٠.٧٧	٣.٤٧	٥	٧	٩٢	٥٠	٢٧	لدي قدرة على توليد الحلول للمشكلات التي تواجه فريق العمل التطوعي
٥	٠.٧٩	٣.٤٥	٢	١١	٨٣	٦٩	١٧	أتعاون مع فريق العمل التطوعي في تقييم معالجة الصراعات الفردية التي تواجه بعض أعضاء فريق العمل التطوعي
٦	٠.٨٣	٣.٣٨	٤	١٤	٩١	٥٤	١٨	أستطيع تجنب وقوع الصراعات التي قد حدث في السابق بين أعضاء فريق العمل
٧	٠.٧٥	٣.٣٧	٢	١٢	٩٥	٦٠	١٢	أستطيع العمل على معالجة آثار الصراعات الفردية التي قد تحدث بين أعضاء فريق العمل التطوعي
٨	٠.٨٩	٣.٣٤	٣	١٠	٩٧	٦٤	٧	أعمل على تقليل نتائج الأضرار الناتجة عن وقوع الخلافات بين أعضاء فريق العمل
٩	٠.٩١	٣.٣٠	٤	١٥	٩٥	٥٦	١١	امتلك القدرة على التنبؤ بالخلافات المستقبلية التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي

الانحراف المعياري العام	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي العام
٠.٨٨	عالية	٣.٤٦

تشير النتائج الواردة في الجدول (٨) أن المتوسط الحسابي على جميع عبارات بعد مهارة معالجة الصراعات والخلافات في إدارة الفرق التطوعية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة أم القرى، بلغ (٣.٤٦)، وانحراف معياري (٠.٨٨)، وهي موافقة بدرجة (عالية)، وتبين من الجدول السابق حصول (٥) عبارات على درجة موافقة (عالية)، بينما حصلت (٤) عبارات، على درجة موافقة (متوسطة)، ويعزى سبب هذه النتيجة إلى أن بعد مهارة معالجة الصراعات والخلافات يعد من الأمور الهامة في العمل التطوعي، من أجل الحد منها ومعالجتها بسرعة خاصة وأن طبيعة العمل الإنساني يتخلله وجهات نظر وإتجاهات مختلفة قد تؤدي إلى حدوث الصراعات والخلافات بين أعضاء فريق العمل، لذلك جاء نتيجة هذا البعد بدرجة عالية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القحطاني وعض (٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على توافر المهارات القيادية لدى الطلاب المشاركين بالعمل التطوعي. وجاءت في المرتبة الأولى على هذا البعد: العبارة "الذي القدرة على معالجة الخلافات التي تحدث أثناء القيام بالعمل التطوعي"، بمتوسط حسابي (٣.٦٩)، وبدرجة موافقة (عالية)، وربما يكون سبب ذلك أن من مهام قيادة فرق العمل التطوعي تتطلب مهارة وقدرة من القائد على معالجة الخلافات التي تحدث أثناء القيام بالعمل التطوعي، حتى لا تؤثر سلباً على أداء الفريق وتحجيمها بسرعة قبل انتشارها على نطاق واسع بين أعضاء فريق العمل، لذا جاءت هذه العبارة بالترتيب الأول وبدرجة موافقة (عالية).

بينما جاءت في المرتبة الثانية على هذا البعد، العبارة "أشجع فريق العمل على معالجة الخلافات التي تواجههم بسرعة"، بدرجة (عالية)، وبمتوسط حسابي (٣.٦٢)، وربما يكون سبب ذلك أن قائد الفريق يحتاج من يساعده على معالجة الخلافات التي تواجه فريق العمل، لذا يشجع أعضاء الفريق معه على القيام بمعالجة الخلافات التي قد تحدث بسرعة حتى لا تؤثر سلباً على نجاح العمل التطوعي.

وجاءت في المرتبة الأخيرة على هذا البعد: العبارة "امتلك القدرة على التنبؤ بالخلافات المستقبلية التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي"، بمتوسط حسابي (٣.٣٠)، بدرجة موافقة

(متوسطة)، وقد يعود سبب هذه النتيجة إلى صعوبة التنبؤ بالخلافات المستقبلية التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي، فبعض تلك الخلافات قد تحدث بشكل مفاجيء وغير متوقعة، مما يصعب من التنبؤ بها قبل حدوثها، لذا جاء هذه العبارة بالترتيب الأخير في هذا البعد.

مناقشة وتحليل نتائج السؤال الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية، يمكن أن تُعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المستوى الجامعي، عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي).

أولاً: النتائج المتعلقة بمتغير الجنس:

للتعرف على الفروق بين استجابة أفراد العينة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير الجنس، تم استخدام اختبار "ت" والجدول رقم (١٠) يوضح تلك النتائج:

جدول (١٠) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين استجابة مجتمع الدراسة حول المهارات القيادية

لللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
بعد مهارة الاتصال	٧٩	٣.٤٥	١.١٤	٤.٣٧١	٠.١٥
	١٠٢	٣.٣٩	١.١٩		
بعد مهارة اتخاذ القرار	٧٩	٣.٤٩	١.٠١	٤.٢٢٥	٠.١١
	١٠٢	٣.٣٨	٠.٩٨		
بعد مهارة العمل المشترك	٧٩	٣.٥١	١.٢٨	٢.٦٧١	٠.١٢
	١٠٢	٣.٤٠	١.٢٥		
بعد معالجة الصراعات والخلافات	٧٩	٣.٥٢	١.١٩	٤.٥٦٦	٠.٣٩
	١٠٢	٣.٤١	١.١٣		

تشيرُ النتائجُ الواردةُ في الجدولِ (١٠)، والمتعلّقةُ بمتغيرِ الجنسِ إلى عدم وجودِ فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq .05$) بينَ استجاباتِ عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وعلى جميع الأبعاد وفقاً لمتغيرِ الجنسِ. وقد يُعزى سببُ عدم وجودِ فروقٍ دالةٍ إحصائيةً بينَ استجاباتِ عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وعلى جميع الأبعاد؛ بسبب وجود وعي لدى المتطوعين من الطلبة لأهمية توافر المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية على اختلاف جنسهم، حيث أن خبراتهم في العمل التطوعي ساهمت في تحسين معرفتهم بأهمية تلك المهارات، والتي تسهم في تجويد العمل التطوعي، وتحسن من أداء الأفراد المشاركين فيه، لذا جاءت استجاباتهم متقاربة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العتيبي (٢٠١٦) التي توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطلبة تعزى لمتغيري الجنس، وجاءت لصالح الإناث.

النتائج المتعلقة بمتغير المستوى الجامعي: للتعرف على الفروق بين استجابة أفراد العينة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير المستوى الجامعي، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول رقم (١١) يوضّح تلك النتائج:

جدول (١١) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير المستوى الجامعي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
بعد مهارة الاتصال	بين المجموعات	١٢.٠٩	٣	٤.٠٣٣	٢.٥٠١	٠.١٢٢
	داخل المجموعات	١٠٢.٣٠	١٧٧	٠.٥٧٨		
	المجموع	٧٢.٨٧	١٨٠	-		
بعد مهارة اتخاذ القرار	بين المجموعات	٧.٠٦٥	٣	٢.٣٥٥	٢.٣٨٩	٠.١٠٨
	داخل المجموعات	٢٤٠.٧٢	١٧٧	١.٣٦		
	المجموع	٥٤.١٠٨	١٨٠	-		
بعد مهارة العمل المشترك	بين المجموعات	٧.١٦١	٣	٢.٣٨٧	٤.٧٩١	٠.٢٠١
	داخل المجموعات	١٧٤.٨٧٦	١٧٧	٠.٩٨٨		
	المجموع	٥١.٣٦١	١٨٠	-		
بعد معالجة الصراعات والخلافات	بين المجموعات	١١.١٥٤	٣	٣.٧١٨	٤.٦٥٦	٠.١١١
	داخل المجموعات	٣٧٤.٥٣٢	١٧٧	٢.١١٦		
	المجموع	٤٨.٦٤١	١٨٠	-		

** دالة عند مستوى $(\alpha \geq 0.01)$ * دالة عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (١١) إلى عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، في استجابات مجتمع الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير المستوى الجامعي، وعلى جميع الأبعاد،

وقد يُعزى سبب ذلك إلى أن معرفة الطلبة المتطوعين وخبراتهم تكسبه معرفة بأهمية المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية لإدراكهم لها في المواقف العملية عند ممارستهم للعمل التطوعي، بغض النظر عن المستوى الجامعي للطلبة، لذا جاءت هذه النتيجة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العتيبي (٢٠١٦) التي توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطلبة تعزى لمتغيري المستوى الدراسي الجامعي.

النتائج المتعلقة بمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي: للتعرف على الفروق بين استجابة أفراد العينة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول رقم (١٢) يوضح تلك النتائج:

جدول (١٢) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
بعد مهارة الاتصال	بين المجموعات	٦.٤٨٨	٢	٣.٢٤٤	٧.١٣٤	÷٠.١٢٢
	داخل المجموعات	٢٣٧.٩٨٦	١٧٨	١.٣٣٧		
	المجموع	٤٤.٨١	١٨٠	-		
بعد مهارة اتخاذ القرار	بين المجموعات	٦.٦٤٢	٢	٣.٣٢١	٦.٥٥٦	*٠.١٠٨
	داخل المجموعات	٤٣٧.٨٨	١٧٨	٢.٤٦		
	المجموع	٥٢.١٣	١٨٠	-		
بعد مهارة العمل المشترك	بين المجموعات	٤.٧١	٢	٢.٣٥٥	٧.٥٤٣	*٠.٢٠١
	داخل المجموعات	٢٣٩.٩٤٤	١٧٨	١.٣٤٨		
	المجموع	٦٤.٣٨	١٨٠	-		
بعد معالجة الصراعات والخلافات	بين المجموعات	٤.٥٣٢	٢	٢.٢٦٦	١١.٣٤٥	*٠.١١١
	داخل المجموعات	٤٣١.٢٩٤	١٧٨	٢.٤٢٣		
	المجموع	٥٨.٣٢	١٨٠	-		

** دالة عند مستوى $(\alpha \geq 0.01)$ * دالة عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (١٢) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 \geq a)، في استجابات مجتمع الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي وعلى جميع الأبعاد، ولمعرفة لصالح أي المجموعات تلك الفروق، تم استخدام اختبار (شيفيه) كما هو موضح في الجدول (١٣).

جدول (١٣) نتائج اختبار «شيفيه» لتوضيح مصدر الفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقاً لمتغير

عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي

البعد	عدد مرات المشاركة	المتوسط الحسابي	شاركت مرة واحدة	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	شاركت أكثر من ٣ مرات	الفروق لصالح
بعد مهارة الاتصال	شاركت مرة واحدة	٣.٣١		٠.٢٢-	٠.٤٧-	شاركت أكثر من ٣ مرات
	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	٣.٣٧	٠.٢٢		٠.٢٥-	
	شاركت أكثر من ٣ مرات	٣.٦٩	*٠.٤٧	*٠.٥٥		
بعد مهارة اتخاذ القرار	شاركت مرة واحدة	٣.٣٤		٠.٢٣-	٠.٢٤-	شاركت أكثر من ٣ مرات
	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	٣.٣٨	٠.٢٣		٠.٠١-	
	شاركت أكثر من ٣ مرات	٣.٦٨	*٠.٦٤	*٠.٦١		
بعد مهارة العمل المشترك	شاركت مرة واحدة	٣.٣٢		٠.٢٠-	٠.٣٨-	شاركت أكثر من ٣ مرات
	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	٣.٣٩	٠.٢٠		٠.١٨-	
	شاركت أكثر من ٣ مرات	٣.٦٩	*٠.٣٨	*٠.٥٨		
بعد معالجة الصراعات والخلافات	شاركت مرة واحدة	٣.٣٠		٠.١١-	٠.٤٢-	شاركت أكثر من ٣ مرات
	شاركت من ٢ إلى ٣ مرات	٣.٤٠	٠.١١		٠.٣١-	
	شاركت أكثر من ٣ مرات	٣.٧٠	*٠.٤٢	*٠.٤١		

* تشير إلى وجود فروق دالة عند مستوى (0.05 \geq a).

تشيرُ نتائجُ اختبارِ (شيفيه) الواردة في الجدول (١٣) إلى أنَّ الفرقَ في استجابة عينه الدراسة حول جميع أبعاد المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية وفقًا لمتغير عدد مرات المشاركة في العمل التطوعي جاءتْ لصالح المجموعة (شاركت أكثر من ٣ مرات)، ويعزو سبب هذه النتيجة إلى أنَّ المتطوعين من الطلبة الذين لديهم مشاركات كثيرة تزيد عن (٣ مرات) ساهمت في اكسابهم معرفة بأهمية المهارات القيادية اللازمة لإدارة الفرق التطوعية، مما انعكس على استجاباتهم فجاءت النتائج لصالحهم عند مقارنتهم مع المجموعات الأخرى الذين شاركوا بعدد مرات أقل من (٣) في العمل التطوعي، وهذا يوضح أهمية العمل التطوعي في صقل شخصية المتطوع وفي زيادة معرفته ووعيه بالمهارات القيادية اللازمة لنجاح العمل التطوعي.

توصيات البحث

- في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج يمكن وضع التوصيات على النحو التالي:
- على المسؤولين على العمل التطوعي في جامعة أم القرى تدريب المتطوعين على مهارات إدارة الحوار لتمكينهم من مساعدة زملائهم على الحديث بحرية أثناء النقاشات والحوارات التي تتم بين مجموعة فريق العلم التطوعي.
 - عقد برامج تدريبية للطلبة المتطوعين تحفزهم على تحمل المسؤولية وتحديد مواطن القوة والضعف فيما يقومون به من عمل.
 - توفير أنشطة تطوعية تسهم في تمكين المشاركين من مساعدة الآخرين على إنجاز مهام عملهم.
 - تنمية مهارات الطلبة المتطوعين من إدارة الخلافات بين فريق العمل وتمكينهم من التنبؤ بالخلافات المستقبلية التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي للوقاية منها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو الفتوح، محمد. (٢٠٢٠). المهارات القيادية في طريق العمل مع الجماعات. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية بجامعة أسيوط، (١١)٢، ١٨٣-١٩٥.
- بالشرف، ساره والعباسي، دلال. (٢٠٢١) دور الجامعات في تعزيز العمل التطوعي. المجلة العربية للتربية النوعية، (٢٠)٥، ٢٢٥ - ٢٣٨.
- خليفة، هبة والسلمي، رنا. (٢٠٢١). تصور مقترح لتفعيل الجهود التطوعية للشباب في التعامل مع الأزمات المجتمعية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٥)١، ١٥١، ١٧١.
- دودين، أحمد يوسف. (٢٠١٤). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الدويش، عبد العزيز. (١٤٣٦هـ). دور القيادات الأكاديمية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تفعيل العمل التطوعي. مجلة العلوم التربوية، (٢)١، ٣٦٩-٤١٣.
- السعود، راتب وحسنين، إبراهيم. (٢٠١٦). التنمية المهنية للقيادات الإدارية التربوية "اتجاهات معاصرة". عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- السهلي، خالد. (٢٠١٨). دور كليات التربية بالجامعات السعودية في خدمة المجتمع المحلي (تصور مقترح)، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، (١٧٩)٢، ٨٢٢-٨٧٧.
- السويلم، نايف. (٢٠٢١). التميز الإداري بين النظرية والتطبيق. الرياض: مكتبة الرشد.
- طاهر، رشدي ولعمود، رميلة. (٢٠١٧). تصور مقترح لتنمية صفات القيادة لدى الشباب الجامعي من خلال ممارسة العمل التطوعي. مجلة دراسات جامعة عمار ثليجي، (٦٠)١، ١٢٦-١٤٢.
- عباس، محمد؛ ونوفل، محمد؛ والعبسي، محمد؛ وأبو عواد، فريال. (٢٠١٦). مناهج البحث التربوي. ط٢. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
- العنبي، عبد المجيد. (٢٠١٦). تفعيل العمل التطوعي في جامعة شقراء -صيغة مقترحة- . المجلة التربوي الدولية المتخصصة، (١١)٥، ٢٤-٤٢.
- العيسى، إيناس. (٢٠١٨). القيادة التربوية- إدارة الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية- نماذج عالمية". عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- غرايبة، فيصل. (٢٠١٢). الخدمات الاجتماعية في الوطن العربي المعاصر، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- قارة، سليم والصابي، عبد الحكيم (٢٠١٩). فن التعامل مع الناس، ط٣، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- القحطاني، أمال و عوض، نعمة. (٢٠٢٠). آليات صناعة القيادات الطلابية لترسيخ مفاهيم الوعي الفكري لذي طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من منظر الخدمة الاجتماعية. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*، (١٢) ١، ٣- ٢٧.
- محمد، عبير يونس. (٢٠٢٠م). المهارات القيادية في طريقة العمل مع الجماعات. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*، جامعة أسيوط. كلية الخدمة الاجتماعية. ع(١١) ٢، ١٨٨- ٢١٢.
- مرعي، وليد، وأحمد، محمود. (٢٠٢٠). *تعليم التفكير في اللغة العربية*، بغداد: دار الكتب والوثائق.
- الهلالات، صالح. (٢٠١٤). *إدارة التميز والممارسات الحديثة في إدارة منظمات الأعمال*، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- وكالة الجامعة للتطوير وخدمة المجتمع. (٢٠٢٢). *تقرير إدارة العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية لعام ٢٠٢٢م*، جامعة أم القرى.
- وثيقة رؤية المملكة ٢٠٣٠. (٢٠١٦). تم استرجاعه من موقع الرؤية بتاريخ ٢٠٢٢/١/١٥: <http://vision2030.gov.sa>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Barton, E, Bates, E and O'Donovan, R. (2019) 'That extra sparkle': students' experiences of volunteering and the impact on satisfaction and employability in higher education. **Journal of Further and Higher Education**, 43 (4). pp. 453-466.
- Chuan. C, and Shyr, Y. (2021). **Enhance Volunteering Education Through Overseas Volunteer Service**. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/open-access-at-sage>.
- Khasanzyanova, Albina. (2017). How volunteering helps students to develop soft skills. Springer Science+Business Media Dordrecht and UNESCO Institute for Lifelong Learning . **Int Rev Educ** (2017) 63:363–379.
- Krejcie. R and Morgan. D. (1970): *Determining sample size for research activities*. **Educational and Psychological Measurement** ,30, 607-610.
- Leventhal. D , Paull. M and Young. S. (2020). The Multidimensional Benefits of University Student Volunteering: Psychological Contract, Expectations, and Outcomes. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. Vol. 49(1) 113–133.
- Profiroiu, A, Păceșilă, M. (2017). Volunteering: a route to the students professional development. **Administratie si Management Public**, (29), pp.91-107.