# درجة استخدم مهارات الاتصال والتواصل لدي الداعيات في محافظة رفح

## *Degree of Using the Communication Skills by the Female Preachers in the Governate of Rafah*

**د. تهاني مصطفى سعيد جبر:** حاصلة على دكتوراه في أصول التربية، ومدير جمعية تطوير القدرات الشبابية، غزة، فلسطين

**Dr. Tahani Mustafa Saed Jabr:** Ph.D. in Pedagogy, and Head of Youth Skill Development Association, gaza, Palestine

**الملخص**:

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة استخدام مهارات الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح وقد تكونت عينة الدراسة من 17 داعية تم اختيارهم بطريقة قصدية من مجتمع الدراسة المكونة من 100 داعية، وتمثلت الأداة باستبانة المكونة من 29 فقرة واستخدمت الداعية النسب المئوية حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T) لقياس درجة الفروق بين المتوسطات، واختبار التباين الأحادي (One Way Anova) ومعامل ارتباط ألفا كروبتاخ لتحقق من ثبات أداة الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة: أن مستوى الدرجة كانت جيدة حيث بلغت (59.5725) وهو رقم يدلل على عدم امتلاك الداعيات لمهارات الاتصال والتواصل بشكل فاعل ومؤثر، وأن مستوى الدرجة كانت جودة حيث بلغت (59.5725) وهو رقم يدلل على عدم امتلاك الداعيات لمهارات الاتصال والتواصل بشكل فاعل ومؤثر. وأوصت الدراسة بضرورة اطلاع الداعية على الكتب المختلفة الدينية والتربوية والاقتداء بالنموذج الدعوي الفريد وهو النبي صلى الله عليه وسلم مما يجعلها أكثر تأهيلاً لخوض غمار الدعوة، وأن تحرص الداعية على بقاء جسور الأخوة والألفة والمحبة بينها وبين المدعوين وهذا ما يسهل عليها مهمتها وتؤتي ثمار دعوتها.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات الاتصال، مهارات التواصل، الاتصال والتواصل، الداعيات، الدعوة الإسلامية، محافظة رفح

**Abstract:**

This study aimed to know the degree of use of communication and communication skills among female preachers in Rafah Governorate. The study sample consisted of 17 preachers who were deliberately selected from the study population, which consisted of 100 preachers. The tool was represented by a questionnaire consisting of 29 items. The arithmetic means, standard deviations, T-test to measure the degree of differences between the means, the One Way Anova test, and the Kruptach alpha correlation coefficient to verify the stability of the study tool. The results of the study showed: that the degree level was good, reaching (59.5725), a number that indicates that female preachers do not possess effective and effective communication skills, and that the degree level was good, reaching

(59.5725), a number that indicates that female female preachers do not possess effective communication and communication skills. and influential. The study recommended the necessity of informing the preacher of the various religious and educational books and following the unique advocacy model, which is the Prophet, may God's prayers and peace be upon him, which makes her more qualified to engage in the da'wah, and that the preacher be keen on maintaining the bridges of brotherhood, familiarity and love between her and the invitees, and this is what facilitates her mission and bears the fruits of her vocation.

**Keywords**: communication skills, communication skills, communication and communication, preachers, Islamic call, Rafah governorate

## الإطار المنهجي للدراسة:

### المقدمة:

إن الدعوة إلى الله تعالى من أجل المهام وأعظم الأهداف التي يسعى الإنسان لتحقيقها، ليخرج الناس من ظلمات الهوى إلي نور الهدى، وذلك لأن الدعوة إلي الله ترتقي بصحابها بعلم ويقين ليتمكن من تهذيب الأنفس، والارتقاء بها من كل الجنبات، على هدي النبي يسير مستعيناً بالله بالقليل والكثير. فالدعوة إلي الله تعالى مهمة عظيمة، ولذا اختار الله لحمل هذه الأمانة من بلغوا منزلة الكمال البشري خلقا وهم الأنبياء والرسل عليهم الصلاة والسلام، وشرف الأمة الإسلامية بدعوة الناس إلى دين الله بمقتضى قوله تعالى: (قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ أَنَا وَمَنِ اتَّبَعَنِي وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ ) (يوسف: ١٠٨) غير من وتشتد الحاجة إلى هؤلاء الدعاة لاسيما أن العالم يعيش متغيرات متسارعة وفتن متتالية في ظل التيارات الفكرية المعادية التي تواجه الأمة الإسلامية (الصوفي، ٢٠١١: ٢).

وبهذا المعنى تبرز أهمية الاتصال في العملية الدعوية، حيث تكون الداعية بحاجة إلي امتلاك المهارات والأساليب الخاصة بإحداث عملية التواصل الفاعل بين الداعية والمجتمع الدعوي وذلك لتشجيع الناس للتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم. ويشير مفهوم التواصل إلى تلك العملية التي يقوم خلالها فرداً أو مجموعة من إرسال رسالة واضحة مفهومة، تتضمن ما يرغب المرسل توصيله إلي فرد أو مجموعة من الأفراد المستقبلين ومن ثم أخذ الرد على الرسالة وبهذا المعني لا يقتصر المفهوم

على عملية الاتصال فقط بل يمتد أيضاً ليشمل عملية إرسال واستقبال المعلومات بين المرسل والمستقبل على نحو يسمح بتوصل واستقبال المعلومات أولاً بأول (النجار، ٢٠١١: ٥).

كما يمكن تشبيه عملية الاتصال كالدم داخل عروق الإنسان يحمل الغذاء إلى كافة مناحي الجسم وعلى هذا لا يمكن تيسير أمور الحياة إلا إذا كان للناس المهارات اللازمة للاتصال الفعال بغيرهم.

كما أن الاتصال والتواصل مهارة يكتسبها الإنسان بالمران والتدريب وبما أن الداعية إلي الله تهتم بنقل وتوصيل الخبرات والمعلومات والإرشادات الدينية إلى المجتمع، لذا كان من المهم جداً عليها أن تعرف إسرار وخفايا فن الاتصال والتواصل مع الآخرين حتى يتسنى لها القيام بواجبها على أكمل وجه (بسطامي، ٢٠١٠: ٢).

**مشكلة الدراسة:**

بناءً على تجربة الباحثة وشعورها بأهمية هذا الموضوع كونها داعية وجدت العديد من المعوقات التي تحُد من فاعلية العمل الدعوي، وضعف بعض القائمين على العمل الدعوى الوضع الاقتصادي المتردي الذي يحد من تصدر العلماء، وتصدر أصحاب المستوى التعليمي والثقافي الضعيف، ولهذا فقد رأت الباحثة أن هذا الموضوع يحتاج إلى دراسة، وبحث واستقصاء، لتقديم النتائج والتوصيات للمسؤولين والجهات المختصة في المجتمع الفلسطيني، من أجل تقديم العناية، والرعاية بشكل يتناسب مع الوضع الراهن في مجتمعنا الفلسطيني، ومن الضروري أن نوجُه الأنظار على الدراسات نحو تلك الفئة التي يتزايد أعدادها ومعانتنا يوما بعد يوم.

**السؤال الرئيس:**

**ما درجة استخدام مهارة الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح ؟**

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في الاسئلة التالية:

1- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام مهارة الاتصال والتواصل لدي الداعيات في محافظة رفح تعزى إلى الجنس ؟
2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام مهارة الاتصال والتواصل لدي الداعيات في محافظة رفح تعزى إلى سنوات الخبرة ؟
3- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام مهارة الاتصال والتواصل لدي الداعيات في محافظة رفح تعزى إلى المؤهل العلمي ؟

**أهداف الدراسة:**

1- التعرف على درجة استخدام مهارة الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح.
2- الكشف عن الفروق في استخدام مهارة الاتصال والتواصل تبعاً لمتغير والخبرة والمؤهل العلمي لدى الداعيات في محافظة رفح.
3- التعرف على مهارات الاتصال والتواصل التي من الواجب على الداعيات إمتلاكها.

**أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي ينطلق من عدة اعتبارات أهمها: أنها تناولت موضوعاً جديراً بالاهتمام وهو توظيف مهارة الاتصال والتواصل لدى الداعيات، وأنها تسلط الضوء على أهمية الدعوة ومدى تأثيرها على المجتمع الذي نعيش فيه.

**حدود الدراسة:**

اقتصرت الدراسة حول الحدود التالية:

1- الحد الموضوعي: وهو تحديد درجة ممارسة الداعيات لمهارة الاتصال والتواصل
2- الحد المكاني: المساجد التي تنفذ بها دروس دعوية في محافظة رفح.
3- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على الداعيات التي تلقى الدروس في محافظة رفح
4- الحد الزماني: تم إجراء الدراسة في النصف الأول للعام ٢٠22م.

**مصطلحات الدراسة:**

- **المهارة:** يقصد بالمهارة الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة ويؤدي بصورة بدنية أو عقلية (عارف، 2009: 406).
- **الاتصال:** العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما وتؤدى إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر (الحيلة، ٢٠٠7: ٩٣).

**الدراسات السابقة:**

**1- دراسة شاهين (2018): وسائل الدعوة وأساليبها في ضوء القصص القرآني**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى وسائل الدعوة وأساليبها في محافظات غزة في وتكونت عينة الدراسة المكونة من (200) داعية وقد استخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث أسلوب التحليل الإحصائي للتعرف على درجة ممارسة الدعاة لدورهم

التربوي وأظهرت النتائج حصلت جميع فقرات الاستبانة على وزن نسبي (72.03) وهي درجة ليست مرتفعة لدى المجتمع الفلسطيني مع ماله من خصوصية دينية، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المستوى الدراسي أو التخصص أو مستوى التحصيل أو مكان الإقامة. وأظهرت **أهم النتائج:** على ضرورة تحسين تطوير وسائل الدعوة والداعية وفق معايير الكفاءة والمؤهل العلمي وأن تقوم الداعية بمتابعة كل ما هو جديد في العمل الدعوي وضرورة وجود جسور محبة لترابط المجتمع الدعوى وضرورة الإعداد والتنظيم المسبق عند الدعوة كما يجب أن تنتقي الموضوعات والأساليب التي تتناسب الفئات العمرية المختلفة.

**2- دراسة النجار (2011): درجة ممارسة الدور التربوي للدعاة في محافظات غزة في ضوء المعايير الإسلامية**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الدور التربوي للدعاة في محافظات غزة في ضـ من وجهة نظر طلبة الجامعة وتكونت عينة الدراسة المكونة من (400) طالب وطالبة وقد استخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث أسلوب التحليل الإحصائي للتعرف على درجة ممارسة الدعاة لدورهم التربوي وأظهرت النتائج حصلت جميع فقرات الاستبانة على وزن نسبي (72.03) وهي درجة ليست مرتفعة لدى المجتمع الفلسطيني مع ماله من خصوصية دينية، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المستوى الدراسي أو التخصص أو مستوى التحصيل أو مكان الإقامة.

**3- دراسة الصوفي (2011): دور الداعيات في معالجة سلوك الفتيات المسلمات في ضوء مع معايير التربية الإسلامية من وجهة نظر الفتيات**

هدفت الدراسة على التعرف لدور الداعيات في معالجة سلوك الفتيات ودرجة ممارسة الداعيات لدورهن في ضوء المعايير الإسلامية من وجهة نظر الفتيات كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من إعدادها لقياس دور الداعية في معالجة سلوك الفتيات وقد تكونت عينة الدراسة من الفتيات الملتزمات بالدروس الدعوية للداعيات وأظهرت **أهم النتائج:** على ضرورة تحسين شروط اختيار الداعية وفق معايير الكفاءة والمؤهل العلمي وأن تقوم الداعية بمتابعة كل ما هو جديد في العمل الدعوي وضرورة وجود جسور محبة لترابط الداعيات وضرورة الإعداد والتنظيم المسبق عند الدعوة كما يجب أن تنتقي الموضوعات التي تتناسب الفئات العمرية المختلفة.

**4- دراسة الخياط (2010): الأسلوب التربوي للدعوة إلي الله في العصر الحاضر**

هدفت الدراسة على التعرف على أساليب الدعوة المعاصرة سواء المخالف منها لشرع أو الموافق ثم بينت أهمية الأسلوب الدعوي وقوة تأثيره وبينت نقاط الضعف الناتجة عن إهمال الأسلوب

التربوي كما حثت على توثيق الأسلوب التربوي الأمثل للدعوة إلي الله وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي والوصفي الاستنتاجي الأصولي حسب ما تتطلب عملية البحث وأظهرت النتائج: أن أسلوب الدعوة المطلوب في العصر الحاضر هو الأسلوب الشامل، الذي يقوم على تربية الفرد والأسرة وأن أغلب السلبيات في مجال الدعوة مردها إلي جهل الأساليب التربوية وعدم التفريق بين مجال الدعوة والتربية، وأن كل داعية مربي وأن الاختلاف في أسلوب الدعوة مرجعه إلى الاختلاف في الفهم والإيمان لدى المجتمع، وأن أسلوب الحكمة هو الأسلوب الدعوي الإسلامي الذي قدمه الله على سائر الأساليب.

**5- دراسة بخيت والدجني (2010): المنهج الحسي وتطبيقاته في الدعوة**

هدفت الدراسة إلي التعرف إلي المنهج الحسي، وبيان أساليب المنهج الحسي وخصائصه وتطبيقات المنهج الحسي في الدعوة، وقد استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي حيث تتبعا النصوص والأحاديث ذات العلاقة بالمنهج الحسي وتحليلها وفق مقتضيات المنهج التحليلي **وأظهرت النتائج:** استخدام المنهج الحسي من قبل الأنبياء والمرسلين وقد اثبت ذلك القرآن الكريم وكما يتميز المنهاج الحسي بكونه خطاب موجها إلي العقل والعاطفة، ويبين مدى تأثيره على التأمل والتفكير ويستخدم في الجوانب التطبيقية المعملية، كما يتميز بعمق تأثيره في النفوس لأن الخبر ليس كالعيان، ولأن علم اليقين ليس كعين اليقين، وضرورة استخدامه لما له من أثر في حياة المدعوين.

**6- دراسة الغلبان (2010): التربية العلاجية في ضوء كتابات الداعية محمد أحمد الراشد**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مفهوم التربية العلاجية في الإسلام، وبيان أبرز المشكلات التربوية الدعوية والإدارية التي عالجها الراشد وأوضح منهجية الراشد في علاج المشكلات التربوية الدعوية والإدارية واستخدم الباحث أسلوب تحليل المحتوى من الناحية الكيفية، كأحد تقنيات المنهج الوصفي التحليلي، وقد اقتصر على كتب الراشد المنطلق وأظهرت **نتائج الدراسة:** تميز محمد الراشد بالعلم الراسخ الواسع، كما اتصف ملهج الراشد بالأصالة والمعاصرة والمرونة، وكما أولى الراشد في منهجيته العلاجية التخطيط والإعداد الجيد مكانه عالية، كما أكد على إعداد المربي ليكون نوعياً متميزاً في جميع النواحي التربوية والدعوية والنفسية والإدارية والسلوكية.

**7- دراسة أبو عيطة (2010): "دور الشيخ أحمد ياسين الدعوي والاجتماعي "**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم الجوانب التاريخية في حياة الشيخ أحمد ياسين، وبيان الدور الدعوي والاجتماعي للشيخ أحمد ياسين واستخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت نتائج الدراسة: اهتمام الشيخ ببناء الإنسان الفلسطيني بناء إسلامياً عن طريق المساجد والخطب والمحاضرات الندوات، وأن الدعوة هي الشغل الشاغل للشيخ أحمد ياسين فلم يترك بيتاً ولا

مسجداً ولا شارعاً إلا بذل فيه وقته خطيباً ومتحدثاً أو مناقشاً الشباب ووقوف الشيخ أمام التيارات المنحرفة كما عبأ الشيخ الشعب الفلسطيني تعبئة جهادية وجعل ثقافة المقاومة والاستشهاد هي الثقافة السائدة، كما أخرجت حنكة الشيخ ووعيه السياسي الشعب من ويلات حرب أهلية كانت ستأتي على الأخضر واليابس ولا تخدم إلا العدو الصهيوني، كما أعلن الشيخ هويته وثقافته فأدى إلى كسر المخطط الصهيوني برفض الذوبان في المجتمع الإسرائيلي.

**8- دراسة عارف (2009): الأساليب التربوية في دعوة الرسل من خلال سورة الأعراف وتطبيقاتها**

هدفت الدراسة إلى بيان الأساليب التربوية في دعوة الرسل من خلال سورة الأعراف واستخدم الباحث المنهج الوصفي. وأظهرت النتائج: أهمية أسلوب التربية بالقوة ومدى تأثيرها على النشء والمتعلمين وأهمية استخدام الأساليب التربوية في مجالات التربية والدعوة وعدم التفريق بين مجال الدعوة والتربية، وترسيخ أن كل مربي داعية وأن لكل أمة أسلوب خاص في التربية.

**9- دراسة فلاته (2006): "منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر**

هدفت الدراسة إلى التعرف على منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية وبيان واقع برامج إعداد الداعية في المملكة العربية السعودية في العصر الحاضر، كم تناول بعض العوامل المؤثرة في إعداد الداعية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لجمع البيانات ووصفها. وأظهرت نتائج الدراسة: أن تحديات الأمة الإسلامية تتمثل في ضعف الوازع الديني لدى المجتمع المسلم، والمسؤولية الكبرى تقع في التغيير والإصلاح التي تقع على عاتق رجال العلم والدعوة والتربية، وعلى العلماء أن يضعوا خطة إسلامية لمواجهة التحديات من كافة النواحي، وأن هناك عوامل مؤثرة كثيرة في إعداد الداعية في مختلف الميادين التربوية والدعوية والثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية وأن سر أي صمود هو قوة الايمان بالله عز وجل.

**10- دراسة الخطيب (2001): إعداد الدعاة بين تحديات الواقع وتطلعات المستقبل**

هدفت الدراسة إلي بيان أهم التحديات المعاصرة الخطيرة التي تواجهه الأمة الإسلامية لذا كان لا بد من إعداد الدعاة إعداداً إيمانياً ونفسياً وعلمياً وثقافياً على مستوى هذه التحديات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج: أهمية الأعداد الإنساني الإيماني للدعاة وسبله، لاستعادة فاعليتهم وتجديد نشاطهم وشحذ عزائمهم، والعمل بدافع إيماني ذاتي، كما نوهت على أهمية الإعداد النفسي لتتوفر فيهم شروط الداعية بأعلى الدرجات وكمال الآداب وتمام الأخلاق من إخلاص النية الله علي وجل، وأهمية الإعداد العلمي والثقافي وتنوعه، وأهمية تعلم التقنيات المعاصرة وبعض اللغات الأجنبية، والإعداد البدني ليتحمل الداعية مشاق مسؤولية الدعوة والتحرك بها وتوسيع نشاطها.

11- **دراسة حرب (2000): السمات المميزة لشخصية الداعية المسلم**

هدفت الدراسة إلى التعرف على السمات اللازم توفرها في شخصية الداعية المسلم وقد تكونت عينة الدراسة من (174) داعية مسلم وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من إعدادها سمات شخصية الداعية المسلم. وأظهرت النتائج: أنه لا يوجد عامل عام لسمات الشخصية لدى الداعية وإنما هناك عوامل متعدد وهي الاتزان الانفعالي، والمثابرة، الاجتماعية، تحمل المسؤولية، الاستقلالية، والمثابرة، الاجتماعية، تحمل المسئولية. الاستقلالية. الرحمة، التفاؤل، الثقة بالنفس، وأنه توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدعاة تعزى إلى عامل العمر والمؤهل العلمي والسمات الشخصية لصالح الأكبر عمرا وسنوات الخبرة ولا يوجد أثر دال إحصائيا لتفاعل أثر السن والخدمة والمستوى التعليمي على الشخصية.

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح للباحثة ما يلي: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات من حيث الموضوع، وقد اتسمت نتائج الدراسات السابقة مثل شاهين (2018) ودراسة الخياط (2010) والنجار (2011) وأبو عيطة (2010) والغلبان (2010) وفلاته (2006) ونجيب (2010) والخطيب (2001) والصوفي (2011) وحرب (2000) بأن تشكيل الدعوة إلي الله هي وسيلة فاعلة لإصلاح وتربية الفرد والمسلم وحمايته من الأفكار الدخيلة والمنحرفة كما أن لها دور كبير في بناء المجتمع وإصلاح المجتمعات ومعالجة الأخطاء لأنها تمثل نموذجاً تربوياً متكاملاً.

كما نوهت هذه الدراسات على أهمية تنويع أساليب الدعوة وعدم تصدر الداعية لمنابر الدعوة إلا بعد تأهيله وأن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر فيه حياة المجتمعات حيث يبقى مصانا ومحفوظا من الفواحش.

**أوجه الاتفاق بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة:**

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الصوفي (2011) والنجار (2011) وعارف (2009) وفلاته (2006) والخطيب (2001) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والعينة. كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بضرورة استخدام الأساليب التربوية في مجالي التربية والدعوة.

**أوجه الاختلاف بين الدارسة الحالية والدراسات السابقة:**

- اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة الغلبان (2010) أبو عيطة (2010)، نجيب والدجني (2010)، والخياط في المنهج، حيث استخدم المنهج الوصفي التاريخي. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في استخدام أداة المقابلة.

**أوجه تميز الدراسة الحالية:**

- استخدمت أداة إضافية (ورشة عمل لمجموعة بؤرية) لإيضاح معوقات الاتصال والتواصل لدي الداعيات.

## الإطار المفاهيمي للدراسة:

**أولا الاتصال والتواصل:**

يمثل الإنسان محطة مستقلة للاتصالات، ويتكون المخ من بلايين الوحدات العصبية التي تتولى تجهيز وإعداد الرسائل وتقوم الحواس الخمسة بتلقي الرسائل وتنظيمها، وتنقلها بصفة مستمرة بصورة شعورية ولاشعورية. ولا يتوقف الإنسان عن إرسال واستقبال الرسائل، حتى وهو نائم حيث يؤدي وظيفة الاتصال. وتشبه الرسالة قصة تحاول بها أن تصنع فكرة في عقل الآخرين. ولا يصلح لك أن تستعير خبرات الآخرين من حيث الفكرة والأسلوب حيث يجب عليك أن تضيف أو تحذف كلمات حتى تضمن أن الرسالة تسير في أفضل الطرق محققة الهدف منها وتمثل قدرة الإنسان على صنع الكلمات وصياغة الرموز ظواهر عالمه الخارجي والداخلي على السواء هي من أهم الخصائص التي تميز الإنسان عن بقية الكائنات (هلال، 2005، 5).

**مفهوم الاتصال:**

الاتصال هو عملية هادفة لنقل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص إلي آخر، وتؤدي إلي إحداث آثر معين على متلقي الرسالة، والاتصال الفعال يتم بين شخصين أو أكثر ويـتم فيه تفسير المستقبل للرسـالة بالطريقة التي أرادها المرسل (بسطامى، 2011: 3) ويستخدم الناس لفظ الاتصال في جميع مناحي حياتهم كل حسب ما يناسبه، ويركز علماه النفس المهتمين باكتساب السلوك والتعلم على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير ولذلك يرون بأن الاتصال هو "السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر".

وهناك مجموعة من العلماء تركز على العمليات العقلية الموجودة في عملية الاتصال ومن ضمن هذه العمليات التقدير والحكم والتفسير والربط والتذكر وإضافة المعلومات والاختصار وعلى ذلك يرون أن الاتصال هو "استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبـادل

المعلومات". هناك مجموعة أخرى من العلماء تركز على النشاط الذي يحدث عملية الاتصال حال مجموعة أخرى من العلماء تركز على النشاط الذي يحدث في علية الاتصال والاتصال من وجهة نظرهم هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال أشياء".(ماهر، 2006، 24)

وتعد عملية الاتصال بمثابة قوة مؤثرة في العديد من أوجه النشاط الاجتماعي والثقافي والتربوي والسياسي وغيرها ذلك أنها قوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة ويتطلب هذا ألا ننظر للاتصال الجماهيري باعتباره مجالاً محدداً فحسب بل باعتباره عنصرا لا ينفصم عن البناء الاجتماعي والثقافي والاقتصادي ويدخل في مختلف أوجه النشاط البشري (القليني وشومان، 2006: 18)

**أساليب الاتصال والتواصل:**

جميع أحيان ليس هناك شخصان يتصرفان بنفس الطريقة كما أن الشخص لا يتصرف بذات الأسلوب في ومع ذلك فإن هناك ملامح أساسية للاتصال الإنساني تمثل طرقاً مميزة للتعامل في المواقف المتبادلة بين الأشخاص، ومع أن كل شخص يعتبر قادراً على التصرف طبقاً لأكثر من أسلوب من هذه الأساليب، إلا أنه يميل دائماً إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلاً عنده في كثير من المواقف. وقد حددت " فرجينيا ساتير Virginia Satir" خمسة أساليب أساسية للاتصال تنطوي على ما يلي:

1- **أسلوب العتاب واللوم:** الآخرين مستخدماً مع يميل الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب إلي أن يتصرف دائماً. لهجة الطلب. وقد شبه بالة التصوير التي تصور أخطاء الآخرين وتنتقدهم باستمرار على نحو يسوده التعالي والغطرسة، كما أنهم مستبدون يفرضون أراءهم علي الأخرين ويفعلون ما يريدونه على حساب حقوق الآخرين ومشاعرهم وعواطفهم وهدفه النهائي دائماً تحقيق السيطرة على نطاق علاقته الآخرين. مع فنتائج هذا الأسلوب تكون سلبية دائماً وفضلاً عن أن اللوامين عادة ما يفشلون في عقد علاقات وثيقة نظرا لأنهم يشعرون دائماً أنه يتعين عليهم أن يحترسوا من الآخرين ويشعرون باغترابهم عن غيرهم من الناس ويشعرون أن الآخرين يسيئون فهمهم ولا يحظون بقبولهم أو حبهم.

**2- أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم:** يحاول الأشخاص الذي يتخذون هذا الأسلوب استسماح الآخرين وإنكار ذاتهم، وهم نادرا ما يرفضون أمرا، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين أن يفعلوا شيئا لأنفسهم، ولذلك هم إلى من يساندهم أو يؤيدهم، ويتجاهل المسترضون حقوقهم الخاصة، وحاجتهم ومشاعرهم، وهم غير قادرين على التعبير عما يريدونه بصفة مباشرة وحاسمة، وعندما يعبرون عن أفكارهم أو مشاعرهم تجاه الآخرين فإنهم يتبعون أسلوبا يفيض بالاعتذار والأسف. وإن أهم ما يميز هذا الأسلوب أن صاحب هذا الأسلوب لا يستطيع أن يجزم في أمر ما ويجد صعوبة بالغة في أن يقول لا لمرؤوسه خوفاً من أن يؤذي مشاعرهم.

3- **الأسلوب العقلي:** الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يعقلون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين ومعالجته معالجة عقلانية وذلك فإنه أسلوب يستلزم قدرة فائقة على أن

تظهر الإنسان بمظهر الهدوء والرصانة والاتزان، فلا يسمح بمشاعره أن تخرج إلي حيز التعبير وهو يعتقد بأنه من الأفضل أن تظهر المشاعر والانفعالات كامنة بداخل الإنسان طالما أنها يمكن أن تصرفه عن العمل الذي يقوم به وقد تربكه لو كشف عنها، ولا يتقون في العواطف والانفعالات الشخصية ويثقون أشد الثقة في ويتصرفون في منطق اعتقاداتهم بأن الناس لو كانوا قادرين على التعقل لاختفت معظم مشاكلهم، وغالبا ما يقيمون مسافة بينهم وبين الناس بحيث يتعذر توثيق الصلة بهم.

4- **الأسلوب الملتوي أو الاحتكاري:** يقوم هذا الأسلوب على أساس عدم اندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية ويشار إليه بهذه العبارة "ابتعد عن المواقف المهددة" والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يكونون كل أنواع الاستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيدا عن أطرف الاتصال. ويلجأ إلى أسلوب المناورة أو احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها في هذه الحالة الأخيرة وتستخدم أساليب معينة كالغضب أو التظاهر به، الإحراج وإحساس الآخرين بالذنب كالطريقة للاستيلاء.

5- **أسلوب الواضح المباشر:** ويتميز الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب بقدرتهم والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم وحاجاتهم بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة ولذلك نحن بنبرات أصواتهم وحركاتهم وتعبيراتهم ووقفاتهم ملائمة ومطابقة لما يقولونه فضلا عن أفعالهم تضاهي أقوالهم وهم قادرون إلى حد كبير على أن ينفذوا ما وعدوا به. ويكشف الأشخاص الذين يعتمدون على هذا الأسلوب عن عدم لجوئهم إلى تحقيق حرياتهم على حساب الآخرين، واستعدادهم الدائم للتفاوض والحوار وعقد الصلح، ويستطيع هؤلاء الأشخاص أن يعبروا عن وجهات نظرهم الخاصة في المواقف المختلفة حتى وإن كانت تختلف عن وجهات نظر غيرهم، ولكنهم لا يكشفون في ذلك عن أية محاولة للسيطرة أو لاحتقار الآخرين ممن لا يشاركونهم وجهات نظرهم، ويعتمد هذا الأسلوب على مبدأ الاحترام ويتجاوز الاختلاف الأعمى أو المخالفة المقصودة (حسان,103 2006: ).

هناك كثير من أساليب الاتصال المتاحة أمام الأشخاص وأن كل أسلوب يكون فعالاً في مواقف معينة. أن استخدام أسلوب واحد في جميع المواقف هو الذي يسبب المشاكل المتصلة بالعلاقات بين الأشخاص (جابر، 2006: 49). وأن أهم وسائل الاتصال التي عملت على تقدم الإنسانية هي ابتكار الحروف الهجائية كلغة للكتابة وقد أصبحت من أهم وسائل الاتصال والتعليم خصوصا بعد اختراع الطباعة وتداول الكتب والموضوعات (الحيلة، 2001: 91).

**نماذج الاتصال والتواصل:**

1- **الاتصال الشخصي:** أساسه المواجهة واتصال المباشر وجها لوجه
2- **الاتصال الجمعي:** بين أفراد الجماعات عن طريق الاجتماع والمناقشة والتفاعل المباشر
3- **الاتصال الجماهيري:** وهو يتصف بالعمومية والشمولية لأنه يتم بين عدد كبير من الناس ذوي الميول والاتجاهات والثقافات المختلفة. والاتصال الجماهيري يسرى في نمط ذي اتجاه واحد من المرسل إلي المستقبل (شرف، 2003، 77).

**أهداف الاتصال والتواصل:**

**يمكن تقسيم الأهداف إلى:** أهداف معرفية: يكون الهدف أساساً توصيل المعلومات أو الخبرات وأهداف إقناعية: يكون الهدف تغيير وجهة نظر أو إقناع بشيء أساساً للترويح عن النفس والتخفيف عنها وأهداف ترويحية: وتوحي وهذه الأهداف الثلاثة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية معينة (الدسوقي، 2004، 36 ).

**عناصر عملية الاتصال والتواصل:**

**أولا: المرسل:** تبدأ فيه عملية الاتصال، فقد يكون المرسل إنسانا أو آلة أم مادة مطبوعة أو منشور أو هيئة أو صحافة أو إذاعة، المرسل هو الذي يصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور لكي ينقلها إلى الآخرين.

**ثانيا المستقبل:** وهي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بفك رموزها ليصل إلي محتواها إذ تصل الرسالة إلي المستقبل بصورة رمزية فيبدأ بترجمتها ليفهمها والمستقبل هو الهدف من عملية الاتصال.

**ثالثا الرسالة:** وهي الترجمة لما يرغب في توصيله إلي المستقبل من خبرات ومعا ومهارات وحقائق وقيم وعادات واتجاهات في شكل لفظي أو مكتوب أو مرسوم أو أو حركات أو تعبيرات أو إشارات تتناسب ومضمون الرسالة وهدفها.

**رابعاً قناة الاتصال:** (الوسيلة)وهي الوسيلة أو المادة (Software) التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلي المستقبل فمن خلالها يتم نقل المعارف والمهارات والخبرات والقيم والمشاعر من المرسل إلي المستقبل فقد تكون الرسالة لفظية او تكون غير لفظية مثل الإشارات والحركات وصور وتماثيل وأفلام.

**خامسا التغذية الراجعة:** لتنجح عملية الاتصال وتتحقق أهدافا لا بد للمرسل أن يعرف أثر ما قدم من المعلومات وخبرات واتجاهات في المستقبل وذلك من المناقشة وعرض الرأي، لما الأمر معرفة رد الفعل عند المستقبل سلباً أو إيجاباً.

**سادسا التشويش:** ويقصد به اضطراب يحدث أثناء نقل الرسالة وقد يكون بعوامل فيزيائية كالحرارة والبرودة.. الخ أو ميكانيكياً أو دلاليا يقع داخل الفرد نفسه كان يستعمل المرسل اصطلاحاً لا يفهمه المستقبل فيكون هذا ضجيجاً دلالياً (الحيلة، 2001: 100).

**معوقات الاتصال والتواصل:**

تتعرض عملية الاتصال لمعوقات مختلفة تؤدي إلي تشتيت المعلومات أو ضعف القدرة على استيعابها مما يؤثر على كفاءة العملية.

**ثانياً: الدعوة إلى الله**

**تعريف الدعوة:** الجهود المبذولة من الدعاة لتفعيل تعاليم الإسلام في الناس وفق هدي النبوة (الدجني، 2007: 6). ونعني بالدعوة هو الطريق الذي يسلكه الداعية إلي الله وإلي رضوانه وجنانه، الطريق الذي سار عليه رسول الله صلى الله عليه وسلم ورسل الله جميعاً، سبيل المؤمنين، صراط الله المستقيم، وصدق الله إذ قال: (وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ) (الأنعام: 153)

**مقام الدعوة**

**تتلخص مقام الدعوة في عدة محاور، وهي:**

- **أولا:** أن طريق الخلاص هي طريق الأنبياء عليهم الصلاة والسلام فلا طريق لإعادة دين الله إلي الأرض إلا بنفس الطريق التي سلكها كل نبي عليهم الصلاة وأزكي التسليم.
- **ثانياً:** بأن الدعاة يقومون بمهمة الأنبياء، وأن الله من رحمته بعباده أنه كلما انحرفت البشرية يرسل إليهم نبياً يجدد لهم أمر دينهم ويردهم إلى الجادة القويمة.
- **ثالثاً:** أن مهمة الدعاة دقيقة وجليلة فالدعاة يقومون بمهمة الأنبياء هذه المهمة التي جعلها رسول الله صلى الله عليه وسلم ملقاة على عاتق العلماء المخلصين والدعاة الصادقين.
- **رابعاً:** يجب على الدعاة أن يصدق الله في كل كلمة وهمسة وأن يقصد وجه الكريم في خطوة يخطوها وخطبة يلقيها وكلمة يوصيها (أمين، 1978، 47).

**مقومات وأركان الدعوة:**

يحتاج الداعية إلى الله في أداء مهمته ووظيفته التي هي في الأصل وطيعة الرسل إلي مقومات من الفهم الدقيق والإيمان العميق والاتصال الوثيق بالله تعالى، فإذا فقدها لم يغني عنها شيء آخر وإذا ضعفت معانيها في نفسه فعليه أن يقويها، فلا بد من الكلام عنها بما يبين المقصود بها. وكذلك الفهم الدقيق ويقصد به العلم قبل العمل قال تعالى " فاعلم أنه لا إله إلا الله واستغفر لذنبك" فقد العلم قبل العمل وإذا كان سبق العلم لأي عمل ضرورياً، فإنه أشد ضرورة للداعي إلي الله لأن ما يقوم به من الدين منسوب إلي رب العالمين والإيمان العميق ويقصد به أن الداعي المسلم يتيقن بأن الإسلام الذي هداه الله إليه هو الحق الخالص وما عداه باطل لقوله تعالى" قل إن هدى الله هو الهدى" والاتصال الوثيق ويقصد به تعلق الداعي بربه وتوكله عليه في جميع أموره لتيقنه بأن الله تعالي هو المنفرد بالخلق والتدبير والضرر والنفع والمنع والعطاء وإنه ما شاء كان وما لم يشأ لم يكن وأنه تعالى يكفي من يتوكل عليه ويفوض أمره إليه " ومن يتوكل على الله فهو حسبه" لاسيما من يتوكل عليه في الدعوة إلي الله ونصرة وإعلاء كلمته وجهاد أعدائه (زيدان، 1999، 325) .

**أهمية الدعوة:**

**أولا: أهمية الدعوة وفوائدها في الحياة الدنيا:** الشعور بالسعادة وتحقيق الأمن النفسي واكتساب خبرات دعوية متجددة والاستفادة من الأخطاء الواقعة والمتوقعة وكسب عناصر جديدة لصالح العمل الإسلامي والنجاة من الهلاك في الحياة الدنيا (صواوين، 2005: 313).

**ثانياً: أهمية الدعوة وفوائدها في الحياة الآخرة:** الثواب والأجر العظيم في الآخرة النجاة من العذاب يوم القيامة ومن سوء المنقلب والارتقاء بالأمة إلى أعلى درجات العز والمجد والسيادة وتفجير الطاقات الكامنة في نفس المدعو نحو بناء مجتمع قوي (الدجني، 2007: 12).

**صفات الداعية:**

يتمتع الداعية بمجموعة من الصفات؛ أبرزها: الإخلاص لله والمتابعة لأشرف الأنبياء والمرسلين. والعلم والحكمة والحرص على المدعوين والتلطف بهم والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر (العلاف، 2005، 166).

**العوامل التي تؤثر في تنمية شخصية الداعية وارتقائها:**

لقد أودع الله عز وجل العديد من الصفات الذاتية في الإنسان والتي تعد معيارا لشخصيته قوة أو ضعفاً وإيجابا أو سلباً، وهو ما يدفعنا إلى وصف بعض الناس بقوة الشخصية أو ضعفها وذلك

بالنظر إلى صفات القوة التي تجعله مقبولاً لدى الآخرين متفاعلاً مؤثرا فيهم، أو صفات الضعف التي تجعله منبوذا ممتهناً غير مؤثر فيمن حوله.

ومن أهم مظاهر الاستعدادات الفطرية ما يأتي:

**1- الذكاء:** وهو من الصفات الهامة التي تؤهل الداعية إلي تحقيق النجاح في دعوته بوصفه ملكه تمكن صاحبها من معالجة الأمور بدقة وحكمة. وقد عرف بعض الباحثين الذكاء بأنه القدرة على التجريد والتحليل والتركيب وهو الحكم والتمييز والاختيار وهو القدرة على الابتكار أي مواجهة المواقف الجديدة بنجاح أو حل المشكلات الجديدة بابتكار الوسائل الملائمة لها.

2- **الجرأة والشجاعة:** إن من الصفات الهامة في حياة الداعية الجرأة في الحق والشجاعة عند الناس، وهي صفات تعكس قوة شخصية الفرد وبها ينال ثقة الناس التي جبلت نفوسهم احترام الأقوياء فكيف إذا لازم الحق تلك القوة وذلك الأقدام؟! (قمبز، 2011: 122).

3- **جاذبية الشخصية:** فإن الداعية التي يمتلك الشخصية الجذابة سيكسب القلوب، ويجمع الناس من حوله وسيطمئنون له ويستريحون بالنظر إليه والسماع منه ولكي يتحقق ذلك يجب أن يعمق إيمانه بالله وتنمية صلته به وأن يثق بما يدعو إليه فإن فعل ذلك أجرى الله الحق على لسانه، لقوله تعالى "واتقوا الله وعلمكم الله" ومن ثم تتحقق له الهيبة والمحبة والاحترام (الدجني: 2007: 139) .

**طرق تبليغ الدعوة الإسلامية:**

**أولا: التبليغ بالقول:** هو الأساس في الدعوة، وقد أمر الرسل بتبليغ الدعوة بلسان قومه، قال سبحانه: (وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ)(إبراهيم: ٤) وهذه الطريقة يستعمل فيها: [المحاضرة – الندوة الدينية – الدرس المسجد – الكتاب – المواد المسموعة – الخطابة – والصحف).

**ثانيا: تبليغ الدعوة بالعمل:** تبليغ الدعوة بالعمل أقوى وأشد تأثيرا في نشر المبادئ والأفكار؛ لأنها تجسيد وتطبيق عملي لها بخلاف الوسائل القولية والشفهية والسمعية والبصرية، فإن هذه قد لا يستوعبها بعض السامعين، أو القارئين، أو قد لا يدركون مقاصدها، وقد تنسي، وفي حال من الأحوال قد نظل نظرية، ويجهل الكثيرين تطبيقها عمليا أو قد لا يخطئ بعض الناس عند التطبيق.

**ثالثا: الدعوة بالقدوة الحسنة والتربية الصالحة:** تعتبر الدعوة بالتربية الصالحة والقدوة الحسنة من أبلغ وأكثر الأساليب تأثيرا على المدعوين، وقد وضحها الله في قوله تعالى: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا) (الأحزاب: 21) ويعلق عليها الإمام ابن القيم قائلا: «علماء السوء جلسوا على باب الجنة يدعون إليها الناس بأقوالهم، ويدعونهم إلى النار بأفعالهم،

فكلما قالت أقوالهم للناس: هلموا، قالت أفعالهم: لا تسمعوا منهم، فلو كان ما دعوا إليه حقا، كانوا أول المستجيبين له، فهم في الصورة أدلاء، وفي الحقيقة قطاع طرق ) (زغلول، 2018: 61)

## الإطار الميداني للدراسة:

### منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وذلك للتعرف على درجة الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الداعيات في محافظة رفح البالغ عددهن (100) داعية حيث حصلت الداعية على هذه العينة عن طريق التنسيق مع داعيات **الأوقاف**.

### عينة الدراسة:

توزعت عينة الدراسة المستهدفة والمتكونة من (17) من الداعيات.

يتضح من **تحليل** عينة الدراسة **أنها** توزعت حسب المؤهل العلمي إلى مستويان كان المستوى (جامعي/ معهد) هي الأعلى حيث بلغت نسبتها (88.4%) من إجمالي العينة، في حين أن المستوى الذي تلاها تمثل بمستوى أقل من ثانوية وكانت نسبته (11.6%). كما يتبين أن متغير سنوات الخبرة قد توزع على ثلاثة مستويات وفتات تمثل أعلى المستويات بالنسبة للمعدل، كانت الفئة التي يتراوح معدلها بين(6-10سنوات) بنسبة (47%)، في حين تلاها الفئة التي يتراوح معدلها بين(أقل من 5سنوات) ونسبتها (352.%)، كما تلاها الفئة التي يتراوح معدلها بين (10فأكثر) ونسبتها(17.8%). من بيانات ومعلومات الجدول يتبين أن متغير العمر قد توزع على ثلاثة مستويات وفئات تمثل أعلى المستويات بالنسبة للمعدل، كانت الفئة التي يتراوح معدلها بين (41 عاماً فما فوق) بنسبة (S)، في حين تلاها الفئة التي بين فئتين العمر (20-30) (31-40) عاما ونسبتهما(23.5%).

### أدوات الدراسة:

- مقياس درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح.
- قامت الباحثة بإعداد استبانة درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح

من خلال المرور بالخطوات التالية:

- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة.

- الاطلاع على المقاييس والاختبارات المرتبطة بالموضوع درجة استخدام مهارات الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح.
- ثم قامت الباحثة في ضوء ذلك بإعداد فقرات الاستبانة والتي تكونت من (10) فقرات
- قامت الباحثة بالتحقق من صدق والثبات الاستبانة كما يلي:

**أولا: الصدق والثبات:**

قامت الباحثة بالتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال ما يلي

**1. صدق المحكمين:**

قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين ملحق (2) للتأكد من أن الاستبانة لديها سلامتها وانتماء فقرات الاستبانة لموضوعها على وإضافة فقرات أخرى بناء على توصياتهم لتصبح الاستبانة بصورتها النهائية (20) فقرة مبين في ملحق (3) وقد تم تعديل بعض الفقرات بناءً على توصياتهم

**2. الثبات:**

تعتبر قوة الأداة المستخدمة في الدراسة مؤشراً على أن الأداة تتمتع بثبات وصدق عالي، وتم اختبار قوة الأداة المستخدمة في الدراسة عن طريق فحص الاعتمادية، فالاعتمادية تعتبر قياسا ومؤشراً على دقة الأداة المستخدمة ومدى ثباتها، حيث يقصد بذلك أن الأداة ستعطي نفس النتائج أو نتائج قريبة منها إذا أُعيدت عملية القياس لنفس العينة في ظروف مشابهة، ويتم قياس الاعتمادية باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية

**1) باستخدام معامل ألفا كرونباخ**

**جدول (2 ): معاملات الثبات لمقياس موضع الدراسة بطريقة (ألفا كرونباخ ).**

| المقياس | معاملات الثبات |
|---|---|
| **درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح** | 0.707 |
| **الدرجة الكلية** | 0.822 |

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات (بطريقة ألغا كرونباخ ) للمقياسين دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 ؛ مما يعد دليلا على برجة مرتفعة من الثبات.

**2) باستخدام التجزئة النصفية:**

يتضح من العبارات التالية أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية مما يدل على أن المقياس على ثبات عال. حيث أن درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح تمثل بمعامل ارتباط (0.707).

**معامل ألفا كرونباخ:**

تم احتساب معامل ثبات استبانه " درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح "باستخدام معامل ألفا كرونباخ وكانت قيمته (0.7540) وهي قيمة مرتفعة مما يدلل على أن المقياس على ثبات عال

**المحك المعتمد في الدراسة:**

لقد تم تحديد المحك المعتمد في الدراسة من خلال تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين الدرجات(5-4=1)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي(4/5=0.8)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس(بداية المقياس)، وهي الواحد صحيح (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي:

**جدول (4): يوضح المحك المعتمد في الدراسة**

| درجة التوافر | الوزن النسبي المقابل له | طول الخلية |
|---|---|---|
| منخفضة جداً | من 36% فأقل | من 1.00 – 1.80 |
| منخفضة | أكثر من 36% -52% | من 1.81 – 2.60 |
| متوسطة | أكثر من 52% -68% | من 2.61 – 3.40 |
| عالية | أكثر من 68% -84% | من 3.41 – 4.20 |
| عالية جداً | أكثر من 84% -100% | من 4.21 – 5.00 |

**الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:**

**ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على:** ما درجة استخدام مهارات الاتصال والتواصل لدي الداعيات في محافظة رفح ؟ وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

| م | أولا: الاتصال والتواصل | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي |
|---|---|---|---|---|
| 1 | استخدم ملامح وتعابير الوجه أثناء الدرس | 2.529464 | 1.232 | 50.75957 |
| 2 | أراعي المظهر واللباس المناسب | 2.811012 | 1.413 | 57.81236 |
| 3 | أوظف حركات الأيدي بشكل دائم | 3.766316 | 1.144 | 75.52535 |
| 4 | أحرص على الجلوس المناسب خلال الدرس | 3.233158 | 2.011 | 65.35216 |
| 5 | استخدم نبرات الصوت للتعبير عن أفكاري | 3.84 | 1.44 | 74.66213 |
| 6 | أوظف الكلمات والوقفات في درسي | 3.802632 | 1.427 | 46.25263 |
| 7 | أبث السرور والفكاهة في الجلسة الدعوية | 2.529464 | 1.232 | 50.75957 |
| 8 | استخدام الخيال في تحريك المشاعر | 2.557895 | 1.519 | 67.26789 |
| 9 | ألجأ إلى معالجة المشكلات باتزان | 3.157598 | 1.312 | 63.215 |
| 10 | أحرص على زيادة الدافعية خلال الجلسة | 3.766316 | 1.144 | 75.52535 |
| 11 | أقوم بعمل أجواء المثير الملل | 3.802632 | 1.427 | 46.25263 |
| 2 | أتجنب السرد الملل للافكار | 2.715789 | 1.174 | 56.21478 |
| 13 | أتجنب تكرار الكلمات والافكار خلال إلقائي للدرس | 3.157598 | 1.312 | 63.215 |

| م | ثانيا: الاقناع والتأثير العاطفي | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي |
|---|---|---|---|---|
| 14 | استخدام الترهيب للاقناع | 2.529464 | 1.232 | 50.75957 |
| 15 | استخدام الترغيب للتأثير العاطفي | 2.557895 | 1.59 | 67.26789 |
| 16 | أضمن كلمات الثواب لصقل الشخصية السوية | 3.157598 | 1.312 | 63.215 |
| 17 | أضمن كلماتي العقاب لصقل الشخصية السوية | 3.766316 | 1.144 | 75.52535 |
| 18 | أرتل أيات القرآن بتدبر وخشوع | 3.802632 | 1.427 | 46.25263 |
| 19 | أجد أثر قويا لاستخدام الاحاديث النبوية في تآخي المؤمنين وتآلفهم | 2.715789 | 1.174 | 56.21478 |
| 20 | استخدم الدقة في المادة الدعوية فلا أقول الا ما صح عن النبي | 3.802632 | 1.427 | 46.25263 |
| 21 | استخدم الصدق في نقل معاني الوعد والوعيد | 3.118421 | 1.380 | 72.36842 |
| 22 | أضمن دروسي الترغيب بشكل وسطي دون تواكل | 3.502632 | 1.227 | 46.25263 |
| 23 | اضمن دروسي الترهيب بشكل عادل دون قنوط أو يأس | 2.551012 | 3.213 | 57.81236 |
| 24 | أتجنب الممارسات الخطأ في الاقناع والتأثير | 3.157598 | 1.312 | 63.215 |
| 25 | أتجنب الاخطاء عند العرض النظري | 2.652105 | 1.333 | 56.74231 |
| 26 | اتجنب الاخطاء عند التطبيق | 2.557895 | 1.519 | 67.26789 |
| 27 | أقتبس من مصادر عديدة من العلماء عند إلقاء الدرس | 3.157598 | 1.312 | 63.215 |

| م | ثانيا: الاقناع والتأثير العاطفي | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي |
|---|---|---|---|---|
| 28 | أجود عند ترتيل القرآن الكريم خلال الدرس | 2.715789 | 1.174 | 56.21478 |
| 29 | أنوع في أستخدام نبرة الصوت فتارة تكون عالية وأخرى منخفضة | 3.802632 | 1.427 | 46.25263 |
| | **الدرجة الكلية** | **3.14555** | **1.404** | **59.5725** |

أشارت نتائج تحليل الجدول أعلاه إلى أن متوسطات درجة الموافقة على فقرات هذا المجال انحصرت ما بين (3.80263) و(2.529464) بينما نجد الفقرات التي كان متوسطاتها الحسابية أعلى من (2.5) بلغت(6) فقرة مكونة من هذا المجال وهو رقم يعتبر جيدا ويعطي نظرة إيجابية كلية لهذا المجال في نظر عينة الدراسة، وقد تباينت آراء العينة من حيث مواقعهم على فقرات المجال، حيث حصلت الفقرة رقم(4) على أعلى متوسط حسابي (75.52535) والتي تنص على(**أحرص على زيادة الدافعية خلال الجلسة**) وهذا دليل على درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح مما يدلل على أن أفراد العينة على حرص في زيادة الدافعية خلال جلسة الدعوية. أما الفقرة التي احتلت المرتبة الثانية هي الفقرة رقم (5) حيث بلغ متوسطها الحسابي (74.66213) والتي نصها (**استخدم نبرات الصوت للتعبير عن أفكاري**)، ويعتبر مؤشر على درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح وهذا تفسره الباحثة بأنه ربما يعود للحديث في الفترة الأخيرة مجال الاتصال والتواصل. أما الفقرة التي احتلت المرتبة الأخيرة هي الفقرة رقم (1) حيث بلغ متوسطها الحسابي (1.413) والتي نصها (**أوظف الكلمات والوقفات في درسي**)، ويعتبر مؤشر على درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح وهذا تفسره الباحثة بأنه ربما يعود في الفترة الأخيرة أصبح هناك وعي في مجال الاتصال والتواصل للحديث في ومن خلال النظر إلى الجدول (3) نجد أن متوسطات درجة الموافقة على فقرات هذا المجال انحصرت ما بين (3.80263) و(2.529464) بينما نجد الفقرات التي كان متوسطاتها الحسابية أعلى من (1.519) بلغت(6) فقرة مكونة من هذا المجال وهو رقم يعتبر جيدا ويعطي نظرة إيجابية كلية لهذا المجال في نظر عينة الدراسة، وقد تباينت آراء العينة من حيث مواقفهم على فقرات المجال، حيث حصلت الفقرة رقم(17) على أعلى متوسط الحسابي (75.52535) والتي تنص على(**أضمن كلماتي العقاب لصقل الشخصية السوية**) وهذا دليل على درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح مما يدلل على أن أفراد العينة على كفاءة في أنهم يواجهون درجة استخدام مهارات الاتصال لدى

الداعيات في محافظة رفح أما الفقرة التي احتلت المرتبة الثانية هي الفقرة رقم (14) حيث بلغ متوسطها الحسابي (67.26789) والتي نصها (**استخدام الترغيب للتأثير العاطفي**)، ويعتبر مؤشر على درجة استخدام مهارات الاتصال لدى الداعيات في محافظة رفح

وترجح الباحثة السبب في ذلك إلى أن الانخراط في المجتمع الدعوي يصقلهن بالمهارات اللازمة للتعامل مع أطياف المجتمع ككل، والتعامل المواقف المختلفة بطرق مرنة وفعالة.

## توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. ضرورة إطلاع الداعية على الكتب المختلفة الدينية منها والتربوية والاقتداء بالنموذج الدعوي الفريد وهو الرسول صلى الله عليه وسلم مما يجعلها أكثر تأهيلاً لخوض غمار الدعوة.
2. إن حرص الداعية على بقاء جسور الأخوة والألفة والمحبة بينها وبين المدعوين وهذا ما يسهل عليها مهمتها وتؤتي ثمار دعوتها.
3. ضرورة اختيار الداعية وفق معايير الكفاءة والمؤهل العلمي.
4. التركيز على تطوير العمل الدعوي والاهتمام بتنمية مهارات الداعية لتتمكن من أداء واجبها على أكمل وجه.
5. ضرورة إطلاع الداعية على المشكلات التي تواجه المجتمع للتكلم بلغة الواقع وتحاول إيجاد حلول عملية وليس كلام تنظيري فقط.
6. ترسيخ قضية إعمال الفكر لدى الداعية لتنمية العمل الدعوي وإخراجه من النمطية المملة وتطويره والإبداع فيه.
7. متابعة كل ما هو جديد في المجال الدعوي من خلال البرامج الدعوية واستخدام التقنيات الحديثة لتيسير العمل فيه.
8. ضرورة إعطاء الداعيات دورات اللازمة في الاتصال والتواصل لرفع مستوياتهن في هذه المهارة.

## قائمة المصادر والمراجع:

### أولا: المراجع العربية:

1. أبو عيطة، صلاح الدين (2010): دور الشيخ أحمد ياس والاجتماعي (1963–2004)، الجامعة الإسلامية – غزة.

2. أمين، صادق(1978): الدعوة الإسلامية فريضة شرعية وضرورة بشرية، ط1. الجامعة الإسلامية.

3. بخيت، محمد والدجني يحيى (2010): المنهج الحسي وتطبيقاته في الدعوة، مجلة الجامعة الاسلامية.

4. بسطامي، محمد (2010): كتاب الاتصال والتواصل، ط1، دار النشر والتوزيع الاسلامية ، القاهرة، مصر .

5. جابر، سامية محمد(2006): الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق، مكتبة دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.

6. حرب، انتصار(2000): السمات المميزة لشخصية الداعية المسلم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

7. حسان، محمد (2006): خواطر على طريق الدعوة، مكتبة فياض للتجارة والتوزيع، ط1، القاهرة.

8. الحيلة، محمد محمود (2001): التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، العين، دار الكتاب الجامعيين.

9. الحيلة، محمد (2007): تكنولوجيا التعليم، ط4، عمان، مكتبة دار الميسرة للنشر

10. الخطيب، محمد (2001): إعداد الدعاة بين تحديات الواقع وتطلعات المستقبل، بحث مقدم إلي ندوة مقتضيات الدعوة في ضوء المعطيات المعاصرة.

11. الخياط، خالد(2010): الأسلوب التربوي للدعوة إلى الله في العصر الحاضر، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.

12. الدجني، يحيى على يحيى (2007): الدعوة إلى الله أصولها ووسائلها وأساليبها، ط2، الجامعة الإسلامية، غزة، مكتبة آفاق.

13. الدسوقي، عبده إبراهيم (2004): وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، مكتبة دار الوفا للطباعة والنشر، مصر . والتوزيع، جامعة بغداد.

14. زيدان، عبد الكريم(1999): أصول الدعوة، ط9، دار الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة بغداد.

15. شرف، عبد العزيز(2003): نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال، ط1، مكتبة الدار المصرية اللبنانية.

16. صواوين، راشد محمد عطية(2005): تنمية مهارات التواصل الشفوي(التحدث والاستماع دراسة عملية تطبيقية)، مكتبة دار إيتراك للنشر والتوزيع.

17. الصوفي، منى(2011): دور الداعيات في معالجة سلوك الفتيات المسلمات في ضوء معايير التربية الإسلامية من وجهة نظر الفتيات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.

18. عارف، ياسر(2009): الأساليب التربوية في دعوة الرسل من خلال سورة الأعراف وتطبيقاتها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

19. العلاف، عبد الله بن أحمد(2005): كلنا دعاة أكثر من 1000فكرة ووسيلة وأسلوب في الدعوة إلي الله، ط1، مكتبة دار الإيمان للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر. 23.

20. الغلبان، أكرم (2010): التربية العلاجية في ضوء كتابات الداعية محمد أحمد الراشد، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.

21. فلاته، حنان (2006): منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

22. القليني، فاطمة ومحمد شومان(2006): الاتصال الجماهيري، اتجاهات نظرية منهجية، مكتبة دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.

23. ماهر، أحمد(2006): كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، مكتبة الدار الجامعية للنشر والتوزيع

24. النجار، كمال (2011): درجة ممارسة الدور التربوي للدعاة في محافظات غزة في ضوء المعايير الإسلامية، رسالة ماجستير، غزة، الجامعة الإسلامية.

25. النجار، يحيى محمود (2001): مدى فعالية مهارة التواصل لدى المرشد التربوي في تقييم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم الصحة النفسية، الجامعة الإسلامية.

26. هلال، محمد عبد الغني حسن (2005): مهارات الاتصال، ط1، مصر، مركز تطوير الأداء والتنمية. 27. زغلول، صفية (2018): الدعوة الى الله أصول ومنهاج وتطبيق ط1 "دار النشر المصرية.

28. الزبيدي، نسرين وعبد الكريم الحداد: أثر برنامج تعليمي على المنحى التواصلي في تحسين مهارات الاستماع الناقد لدى طلبة الصف التاسع، المجلة الاردنية العدد(4)، 2013

29. شاهين، ولاء عبد المنعم ابراهيم (2018): وسائل الدعوة واساليبها في ضوء القصص القراني: دراسة قرآنية موضوعية، الجامعة الاسلامية، غزة.