

السلوك الديني وعلاقته بمهارات التواصل مع الآخرين

لدى العاملين في المؤسسات الحكومية السودانية

د. ام كلثوم احمد محمد

جامعة حائل/ المملكة العربية السعودية

Religious behavior and its relationship with the skills of communication with others

In Sudanese government institutions

Dr. Om Kalthoum Ahmed Mohamed

University of Hail\ Kingdom of Saudi Arabia

somamohd5@gmail.com

Abstract:

this research aim is to identify the religious behavior and good communication skills among workers in government institutions who deal directly with the public, Where the total sample size (500 Sudanese)in 2017, (393) males and 107 females, Between the ages of (21-50 years),, To find out the researcher used the descriptive method Relational, is a measure of communication skills and religious behavior scale study tool, Results were analyzed by statistical analysis package for Social Sciences software (SPSS), The study found a group of the most important results: The basis of good communication and dealing with others its source of Islam, Rise of religious behavior among members of the study sample, Characterized by communication skills among members of the study sample to decline, There is no relationship between the communication with other religious and behavior skills, The study concluded a series of recommendations, including: Islamic instill awareness and interest in studying the principles of the Muslim religion in public and governmental institutions, in particular the definition of the society and the individual worker to these institutions that the basis of good communication with the other issue urged by the Islamic religion.

Keywords: religion, skills, communication, workers, government, Sudan.

الملخص

هدف هذا البحث الى التعرف على السلوك الديني ومهارات التواصل الجيد لدى العاملين في المؤسسات الحكومية السودانية الذين يتعاملون بصورة مباشرة مع الجمهور، حيث بلغ حجم العينة (500) فردا للعام 2017م، (393) من الذكور و(107) من الاناث تتراوح اعمارهم بين (21-50) سنة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، اداة الدراسة عبارة عن مقياس مهارات التواصل ومقياس السلوك الديني، تم تحليل النتائج عن طريق برنامج حزمة التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: ان اساس التواصل وحسن التعامل مع الآخرين منبعه الاسلام، يتميز السلوك الديني لدى افراد عينة الدراسة بالارتقاء، تميزت مهارات التواصل لدى افراد عينة الدراسة بالانخفاض، لاتوجد علاقة بين مهارات التواصل مع الآخرين والسلوك الديني، كما تمت مناقشة النتائج في ضوء اهداف الدراسة والتراث النفسي والديني، خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات منها: غرس الوعي الاسلامي والاهتمام بدراسة مبادئ الدين في المجتمع المسلم عامة والمؤسسات الحكومية بصفة خاصة وتعريف الفرد العامل بهذه المؤسسات ان اساس حسن التواصل مع الآخرين قضية حث عليها الدين الاسلامي الحنيف.

الكلمات المفتاحية: دين، مهارات، تواصل، عاملين، حكومة، السودان.

المقدمة:

يرم التراث الاسلامي ذو المصادر الرئيسية الاصلية القران الكريم والسنة المحمدية الى غرس مكارم الاخلاق في نفوس المسلمين بل البشر عامة، وكما قال عليه الصلاة والسلام (انما بعثت لأتمم مكارم الاخلاق) مما يوحي ان الدين الاسلامي الحنيف دين مكارم الأخلاق وافضلها على الاطلاق، ومما يجب ان يتحلى به الفرد المسلم هو الاخلاق الحميدة التي تتمثل في سلوكه وتعامله مع

الآخرين من واقع الحديث (وخالق الناس بخلق حسن)، ويعتبر التعامل والتواصل مع الآخرين من أهم الموضوعات التي تصدى لها الدين الإسلامي الحنيف على يد معلم البشرية ومقوم طريقها وباني مجدها المتين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وقد وضع لنا الأساس الإنساني في كيفية التعامل مع الناس وكسب رضاهم وتقنتهم عندما قال (أمرت أن أخطب الناس على قدر عقولهم⁽¹⁾)، وتتميز المؤسسات الحكومية بكثرة تعامل أفرادها مع أنماط مختلفة من البشر المترددين عليها ممن يختلفون اختلافاً بينة في صفات شخصياتهم وإدراكهم وتفسيرهم للمواقف التي يتعرضون لها، لذلك نجد تصرفاتهم وردود أفعالهم مختلفة طبقاً لهذه الأنماط المختلفة، ومن ثم على العاملين في المؤسسات الحكومية أن يتسموا برحابة الصدر واتساع الأفق العميق لطبيعة الناس وأنماطهم حتى ينتهي لهم رضاء العاملين (طالبى الخدمة) والنجاح في عملهم كما قال الحق سبحانه وتعالى: (ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك⁽²⁾)، وهذا النجاح فى التعامل مع الآخرين والعمل لا يتأتى إلا بالسلوك الدينى الجيد لذلك رأت الباحثة أن تربط بين التعامل مع الجمهور والسلوك الدينى لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

مشكلة البحث:

يعد موضوع السلوك الدينى من الموضوعات بالغة القدم من حيث المعنى والمفهوم منذ بزوخ فجر الإسلام لاسيما أن معلم البشرية سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام بعث ليتمم مكارم الأخلاق كما قال فى الحديث (انما بعثت لاتمم مكارم الأخلاق)، إلا أن التطرق الى هذا المفهوم ودراسته وقياسه بمقياس السلوك الدينى يعد من الموضوعات الحديثة نسبياً، ومن ذلك تتبع المشكلة من السؤال: هل العاملين في المؤسسات الحكومية يتمتعون بسلوك دينى جيد؟ وكذلك هل فى تعاملهم مع الآخرين يمتلكون مهارات تواصل مع غيرهم ممن يطلبون منهم خدمة ما؟.

اهداف البحث:

من الاهداف الهامة التي اثارته الباحثة للتعرف عليها هي معرفة السلوك الدينى والذي يرتبط بصورة مباشرة بكيفية التعامل مع الآخرين _حسب رأي الباحثة _ وذلك انطلاقاً من قوله (صلى الله عليه وسلم) (ان الله يحب السهل الطلق⁽³⁾) وكذلك قوله (صلى الله عليه وسلم) (من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته⁽⁴⁾) ونصوص كثيرة تؤكد أن التعامل الحسن مع الجمهور وطالبي الخدمة حتتاً عليها الدين الحنيف.

اهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أهمية غرس الثقافة الدينية في التعامل الحسن مع الآخرين وكذلك ما توصل اليه انسان اليوم من اساليب التعامل مع الآخرين بقبولها من المجتمعات الغربية تاركا او دونما يدري ان التعامل وفن التعامل هو من صميم ثقافة المجتمع المسلم على الاطلاق، وكذلك في تقديم دليل لوجود علاقة بين السلوك الدينى ومهارات التواصل الجيد مع الجمهور لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بولاي الخروطوم.

فروض البحث:

قامت الباحثة باعداد فروض هذا البحث على النحو التالي:

1. ان التواصل وحسن التعامل مع الآخرين منبعه الاسلام.
2. يتميز السلوك الدينى لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بالانخفاض.

1 رواه أبو الحسن التميمي من الحنابلة في العقل له عن ابن عباس من طريق أبي عبد الرحمن السلمي أيضا بلفظ بُعِثْنَا معاشر الأنبياء نخطب الناس على قدر عقولهم، وله شاهد عن سعيد بن المسيب مرسلًا بلفظ إنا معشر الأنبياء أمرنا وذكره،

2 ال عمران الآية:159.

3 عن أبي هريرة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ السَّهْلَ الطَّلِقَ)) (أخرجه البيهقي).

4 حدثنا يحيى بن بكير حدثنا الليث عن عقيل عن ابن شهاب أن سالمًا أخبره أن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما أخبره أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة.

3. تتميز مهارات التواصل مع الآخرين لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بالانخفاض.
4. توجد فروق في السلوك الديني لدى افراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغير (النوع، المستوى التعليمي).
5. توجد علاقة بين مهارات التواصل مع الآخرين الجيد والسلوك الديني.

الاطار النظري:

السلوك الديني:

إن الإسلام هو دين الله عز وجل الذي أنزله سبحانه على رسوله محمد صلى الله عليه وسلم، وهو الدين الذي ارتضاه لعباده، ليكون فيه صلاح البشرية في الدنيا والآخرة. ولقد أحتوى الإسلام على كل ما من شأنه أن تسود المحبة والتسامح والتعاون بين أفراد المجتمع. ولقد أحتوى القرآن الكريم والسنة النبوية تعاليم ربانية لو أحسن المسلم فهمها، وقام بتطبيقها، لتحقيق له التميز في عملية تقديمه للخدمة وتعامله مع الجمهور. ولبيان المنظور الإسلامي في عملية تقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور يمكننا أن نتناول الآتي:

. بعض النصوص من القرآن الكريم والسنة النبوية التي تدعو إلى حسن المعاملة وإتقان العمل وعلاقتها بتقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور: لقد حث الإسلام على حسن التعامل مع الآخرين في جميع الأوقات، ولم يربط ذلك بوقت معين أو انتظار تحقيق منفعة، وهذا ما يميز الشريعة الإسلامية وبأنها صالحة لكل زمان ومكان. وإذا رجعنا إلى كتاب الله وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم نجد أن هناك العديد من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية التي تدعو على حسن المعاملة وإتقان العمل، وذلك منذ أكثر من أربعة عشر قرناً من الزمان. ويمكننا ذكر بعض النصوص والتي توضح ذلك، ومنها ما يلي:

أ. قال تعالى ((فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لا نفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله مع المتوكلين)) (آل عمران: 159). وهذا النص القرآني يخاطب فيه الله جل جلاله رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم، وهو في مضمونه دعوة لكل المسلمين بأن لا يستخدموا الكلام الفظ في تعاملهم مع الآخرين، وأن يتلطفوا في تعاملاتهم. وهذا ما يجب أن يلتزم به الموظف في جميع أمور حياته ومنها التميز في تقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور (عليان: 1420هـ).

ب. قال تعالى (قول معروف ومغفرة خير من صدقة يتبعها أذى والله غني حليم) (البقرة: 263). وهذه الآية تبين أن يتسم المسلم بالكلام الطيب وأن يدعو من خلال حديثه إلى كل خير. وإذا أتبع الموظف الذي يقدم الخدمة هذا المبدأ أكتسب ثقة الجمهور وكان تقديمه للخدمة والنصيحة مميّزا.

ج. قال تعالى (فمن يعمل مثقال ذرة خيراً يره، ومن يعمل مثقال ذرة شراً يره) (الزلزلة: 7-8). وهذه الآية الكريمة تبين أن هناك ثواب وعقاب من الله تبارك وتعالى على كل أعمال الخلق، ولذلك على الإنسان المسلم السعي الدائم إلى فعل الخير وتجنب الشر حتى ينال رضا الله ويتجنب عقابه، وهذا يجعله يقدم الخدمة بأحسن صورة ممكنة وبكل تميز وإخلاص دون النظر إلى أي حوافر دنيوية، بحيث أنه يؤمن بأن ما يعمل هو عبادة لله عز وجل، وأن أجره سيناله من رب العالمين (الشميري: 1425هـ).

د. تحفل السنة النبوية بالعديد من الأحاديث الشريفة التي تدعو إلى إتقان العمل، منها قول رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)⁽¹⁾، وهنا دعوة إلى إتقان الإنسان المسلم لعمله وتأديته على أكمل وجه في المجالات التي أحلها الله سبحانه وتعالى.

هـ. قال صلى الله عليه وسلم (رحم الله رجلاً سمحاً إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى)⁽¹⁾، وهي دعوة إلى التسامح وتسهيل الأمور في غير محاباة لشخص على حساب شخص آخر، ومتى ما اتصف بها الموظف مقدم الخدمة كان متميزاً في تقديم الخدمة، واكتسب احترام الجمهور المتعامل معه.

1 أسنده أبو يعلى في مسنده فقال: حدثنا مصعب، حدثني بشر بن السري، عن مصعب بن ثابت، عن هشام بن عروة عن أبيه، عن عائشة رضي الله عنها. وهكذا سند الطبراني إلا أن شيخه المباشر اسمه أحمد وقد روى أحمد عن مصعب إلى آخر السند. خرج أبو يعلى والطبراني، وقد صححه الألباني في الصحيحة نظراً لشواهد.

وقال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم (تبسمك في وجه أخيك صدقة²)، وهنا دعوة إلى البشاشة في وجوه الآخرين في كل الأحوال. كما أنها دعوة للمتعاملين من موظفين وجمهور بأن يكونوا بشوشين مبتسمين في جميع تعاملاتهم، ومتى ما كان الموظف مقدم الخدمة مبتسماً وبشوشاً دائماً في وجه المراجع كل ما كان الجمهور راض عن تعامل مثل هذا الموظف، وقبل ذلك طلب رضا الله بهذه الابتسامة والتعامل الراقي.

تميز المنظور الإسلامي في تقديم الخدمة والتعامل مع الآخرين: إن المنظور الإسلامي أوسع وأشمل من مجرد أن يقتصر في تعليماته ورؤيته على علاقة وقتية قصيرة. وإذا كانت المراجع العلمية وآراء الخبراء والباحثين تضع قواعد وإرشادات ونصائح وأساليب وفنون يمكن من خلالها تقديم خدمة متميزة إلى الجمهور أثناء العمل، فإن الإسلام يضع مبادئ وأسس يتم إتباعها من قبل المسلمين في كل أفعالهم وأقوالهم وإعمالهم داخل وخارج العمل وفي السر والعلانية، وفي جميع جوانب حياتهم، حيث أنها عقيدة يؤمنون بها. ومن هنا كان الأحرى بنا كمجتمع مسلم أن يكون كل ما نقوم به متميزاً، وتكون هذه الأعمال عالية الجودة، لأننا مراقبون من الله عز وجل في كافة أعمالنا الظاهرة والباطنة. وإذا كان الخبراء الغربيون قد وضعوا معايير يُفاس بها الأداء، ويتحقق بها توافر الجودة اللازمة، فإن الإسلام قد سبقهم في وضع المبادئ، ونظم علاقة الإنسان بأخيه الإنسان على أحسن ما يكون. ويمكننا أن نذكر بعض أوجه التميز للإسلام على غيره من النظم البشرية في عملية تقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور ومن أهمها ما يلي:

1. إذا كانت النظم التي وضعها البشر تدعو إلى تقديم خدمة مميزة للجمهور من منطلق مادي بحت، وهو تحقيق الربح وكسب ثقة العملاء، فإن الإسلام دين رباني يجعل من إتقان العمل وحسن المعاملة من صلب هذا الدين، وهذه العمل نوع من أنواع العبادات، متى ما كان خالص لله بنية التعبد لله بهذا العمل. والمسلم لا يسعى إلى الإجابة والتميز من أجل الربح المادي أو المراتب والمكافآت المادية فقط، بل يسعى إلى ذلك طلباً لرضا الله وثوابه، وعليه فإن مبادئ الإسلام يمكن تطبيقها في المنظمات التي تهدف إلى الربح والتي لا تهدف إليه في عملية تقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور (الاحمد:1999م).
2. إذا كان الخبراء في هذا المجال يوصون أن يُشعر الموظف الجمهور والأفراد المراجعون والعملاء بأن لهم مكانة خاصة واهتمام خالص بهم من أجل كسب ثقتهم واحترامهم، فإن الإسلام ذهب إلى ما هو أبعد من ذلك حيث جعل المسلمين أخوة، وأشترط أن يكونوا متحابين حتى يدخلوا الجنة، تصديقاً لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم (لن تدخلوا الجنة حتى تحابوا). وإذا كان خبراء الإدارة يوصون بإظهار البشاشة والكرم في التعامل مع الجمهور حتى تكون الخدمة متميزة، فإن الإسلام قد أشترط الكرم والقول المعروف كدليل على الإيمان بالله واليوم الآخر، كما قال صلى الله عليه وسلم (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت³). وإذا كانوا يشترطون لتحقيق الخدمة بشكل متميز أن يشعر الموظف بمسؤوليته تجاه الجمهور، فإن الإسلام قد وضع مبدأً أشمل وأعم للمسؤولية، وذلك في قوله صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته⁴).
3. من الأهمية بمكان التأكيد على أن المبادئ التي جاء بها الإسلام لا تقتصر في التعامل على المسلمين فقط، بل إن الإسلام أوصانا بغير المسلمين خيراً، أن لا ينتقص من حقوقهم شيئاً، وأن لا نظلمهم، كما جاء في حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم (من ظلم معاهداً أو انتقصه فإنه خصمه يوم القيامة).

1 حدثنا علي بن عياش حدثنا أبو غسان محمد بن مطرف قال حدثني محمد بن المنكر عن جابر بن عبد الله رضي الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال رحم الله رجلا سمحا إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى.

2 عن أبي ذر رضي الله تعالى عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: تبسمك في وجه أخيك لك صدقة، وأمرك بالمعروف ونهيك عن المنكر صدقة، وإرشادك الرجل في أرض الضلال لك صدقة، وبصرك للرجل الرديء البصر لك صدقة، وإماتتك الحجر والشوكة والعظم عن الطريق لك صدقة، وإفراغك من دلوك في دلو أخيك لك صدقة أخرجها البخاري في الأدب المفرد والترمذي وابن حبان.

3 رواه الإمام البخاري ومسلم في صحيحهما.

4 عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أَلَا كَلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْطِهَا وَوَلَدِهَا، وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ، وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ، أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ) (متفق عليه).

ومن ناحية أخرى نجد ان التواصل بين الناس عملية حتمية من بدء الخليقة وحتى فناء البشرية، فالإنسان في حالة اتصال دائم سواء بقصد او بدون قصد شاعة ام ابي، وتعتبر عملية التواصل بين الافراد عملية ذات اتجاهين تنتقل فيها الافكار ذهابا وايابا بين العقول، اي بين المرسل والمستقبل، وبذلك فهي تشمل محاولة فهم الافكار والمشاعر التي يعبر عنها الاخر والاستجابة او الرد، وبالتالي فالتواصل الجيد يحتاج الى مهارات خاصة لا يصلح الافكار والمشاعر للآخر، وهارات الاصغاء الى الاخرين ومراقبتهم وفهم الرسالة التي يعبرون عنها، الا ان هناك كثيرا من العقبات التي تواجه حركة الافكار هذه، لذلك فالإنسان قد يعاني عدم ارسال رسالته بشكل صحيح، او ان يتم استقبالها بصورة خاطئة ينتج عنه في النهاية سوء فهم (اسامة الفقي:2011م).

التعامل.

الدوافع التي تحرك المسلم إلى حُسن التعامل: أولاً: أن يكون من خير الناس أو خيرهم: فالمسلم يبحث عن رضا الله ومحبيه، وأن تتحقق الخيرية في نفسه ويكون من خير الناس أو خيرهم. يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "خير الناس أحسنهم خلقاً" (رواه الشيخان) فالمسلم لا يُحسُن خلقه ليكسب مصلحة، وإنما لكسب رضا الله عز وجل، وهنا تستمر الأخلاق سواءً رضي الناس أم لم يرضوا، تحسنت العلاقة أم لم تتحسن، كسب الود أم لم يكسب، فالأجر ثابتٌ على أيّة حالٍ، وهذا هو ضمان الاستمرارية. ويقول صلى الله عليه وسلم: (إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل وصائم النهار)⁽¹⁾ (رواه احمد)، ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (المؤمن يألف ويؤلف ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف، وخير الناس أنفعهم للناس)⁽²⁾ (مسلم).

الأخلاق الحسنة مأمورٌ بها: إن الله سبحانه وتعالى أمرنا أن نلتزم الحكمة في التعامل مع الناس وهذا عينُ العقل. يقول الله عز وجل: "ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدين"، والموعظة الحسنة هي محتوى الكلام الذي يدعو إلى شيء طيب، وقد وصف الله تعالى رسوله صلى الله عليه وسلم بأنه لئب الجانب، وهو إن لم يكن كذلك لخسر الناس ولانفضوا من حوله وهم الصحابة رضي الله عنهم وهو الرسول صلى الله عليه وسلم، فلم يقل صلى الله عليه وسلم من أراد فليأت، ومن لم يرد فلا يهمننا أمره، إنما كان حريصاً عليهم. يقول تعالى: "فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك". أي لو كنت يامحمد يا رسول الله فظاً غليظ القلب لا نفضوا من حولك "فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر" فإن من وسائل المعاملة الحسنة: أن تعفو عنهم، وتستغفر لهم. أي: أن تتجاوز عن الأخطاء وتغض الطرف عنها وتستغفر لهم (بن حميد:1418هـ). فتلك وسيلة من وسائل تشجيعهم وتنمية السلوك الطيب فيهم. وتشاورهم في الأمر أي: تحترم رأيهم وتقدرهم وتعطيهم شيئاً من القيمة عندما تتعامل معهم، فما أسهل الناس وأنت تشاورهم، وما أقربهم منك وأنت تقدرهم. يقول ميمون بن مهران: "التودد إلى الناس نصف العقل" فالذي يتودد إلى الناس يعتبر مسلكه هذا نصف العقل ولكن بشرط أن يكون ودوداً وعاقلاً (كارينجي:2006).

ومما تقدم نخلص في أنه إذا كان التميز في الخدمة وفن التعامل مع الجمهور يعتبر عند غير المسلمين من مهام الموظف الناجح، ومن الضروريات التي تضمن للمنظمة الاستمرار، وتجعلها تكتسب ثقة الجمهور، فهي في الإسلام نوع من أنواع العبادة لله رب

1 رواه أبو داود، وأحمد، من حديث عائشة قالت: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم- يقول: "إن المؤمن ليدرك بحسن خلقه درجة الصائم القائم". وصححه الألباني.

ونحوه حديث عبد الله بن عمرو قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم- يقول: "إن المسلم المسدد، ليدرك درجة الصوام القوام بأيات الله -عز وجل-؛ لكرم ضريبته وحسن خلقه" رواه أحمد، وصححه الألباني. وضريبته: أي طبيعته وسجيته، كما في (النهاية). وعن أنس عن رسول الله صلى الله عليه وسلم- قال: "إن العبد ليلبغ بحسن خلقه عظيم درجات الآخرة وشرف المنازل وإنه لضعيف العبادة، وإنه ليلبغ بسوء خلقه أسفل جهنم وهو عابد. رواه الضياء المقدسي في الأحاديث المختارة، وقال: إسناده حسن. اهـ. وقال العراقي في تخريج الإحياء: أخرجه الطبراني، والخرائطي في مكارم الأخلاق، وأبو الشيخ في كتاب مكارم الأخلاق، وأبو الشيخ في كتاب طبقات الأصبهانيين، من حديث أنس بإسناد جيد. اهـ.

2 عن أبي هريرة أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "المؤمن يألف ويؤلف، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف". رواه أحمد والبخاري وأحمد رجال الصحيح. وعن سهل بن سعد قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "المؤمن يألف ويؤلف، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف". رواه أحمد والطبراني وفيه مصعب بن ثابت وثقه ابن حبان وغيره وضعفه ابن معين وغيره، وبقيته رجاله ثقات.

العلمين، قال تعالى في محكم التنزيل ((قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين)) (الأنعام: 162). لذا وجب على المسلمين الاجتهاد في أن يكون أداء كل أعمالهم بإتقان وأن تكون أعمالهم خالصة لوجه الله تعالى.

مهارات التواصل:

تعتبر عملية التواصل صمام الأمان الذي يضمن التماسك الداخلي لبناء المجتمع، ويمتد أواصر علاقات أفراد بشكل كبير، مما ينعكس إيجاباً على الطمأنينة النفسية والسكينة الروحية ويُفَعِّل دورها في بناء الإنسان المتزن انفعالياً. ترتكز قواعد العلاقات التواصلية على وشائج متينة من الإخلاص والتعلق والثقة المتبادلة، وهي مهمة لبناء مجتمع قوي قادر على أداء دوره الفعال في خلق شخصية أفراده وتطبيعها بقيم ومثل حميدة. كما يؤدي التواصل الأسري والتفاهم بين المعالجين دوراً حيوياً في تحفيز قدرات الإنسان على العمل وجعلها أكثر فاعلية، وبخلق مقدمات ضرورية لحياة الإنسان الروحية. وهذه العلاقة التواصلية مهمة في العمل والتفاعل بين المعالجين لأنها تساعد على تحقق الرضا والسعادة في بيئة العمل. (منصور، 2005).

لقد أصبح الحوار من أكثر المواضيع بحثاً لأهميته في عملية الاتصال والتواصل الإنساني ونجاح هذه العلاقات. كما اعتبر انعدام التواصل والحوار من الأسباب الأولى المباشرة المؤدية إلى سوء التوافق، مما يثبت ذلك ضعف التواصل وانعدامه بين العاملين في المؤسسات الحكومية وطالبي الخدمة (صفاء موسي، 2005).

تعريفات التواصل:

يعرفه كولي بانه (الآلية) التي بواسطتها توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل الرموز العقلية مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان، ويتضمن أيضاً تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والخطابات والتلغراف والتلفون، وكل ما تم من الاكتشافات في المكان والزمان" كولي(1969: 42).

اما طلعت منصور فيعرفه بانه العملية التي بها يتفاعل المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة " (منصور

(1980:107)

اما رشا عبد الفتاح فتري ان التواصل هو عملية نفسية اجتماعية يقوم بها الأفراد والجماعات بهدف التعاون من اجل الحياة وإشباع الحاجات الأساسية والحاجات النفسية من حب وتقدير وارتقاء وتسامي وتحقيق الأمن وتحفيز الجماهير وتغيير الاتجاهات، وتوصيل الرسائل الهادفة والدعوة والتعليم وما إلى ذلك من أهداف نفسية واجتماعية. ويتم التواصل بصورة مباشرة يتفاعل فيها الفرد مع الوسط المحيط به من خلال حواسه الخمس مع التركيز على أهمية اللغة كأساس إنساني في تحقيق عملية التواصل سواء كانت هذه اللغة شفاهية منطوقة أو مكتوبة أو كانت لغة أشارية(عبد الفتاح 2008:36).

ومن خلال هذه التعريفات اعلاه يستنتج الباحث أن مهارات التواصل الاجتماعي لها وظيفتين:

وظيفة معرفية: تتمثل في نقل المعلومات الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية.

وظيفة وجدانية: تقوم على تبادل المشاعر الوجدانية بطريقة لفظية وغير لفظية.

كما يمكن القول إن التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال للمعلومات بين طرفين أو أكثر في بيئة العمل داخل المستشفيات

والمراكز النفسية والمدارس.

أهمية مهارات التواصل الاجتماعي:

يحدد وجود الإنسان في كل زمان ومكان بمدى قدرته على التواصل مع نفسه ومع الآخرين والبيئة المحيطة وماضيه وحاضره واستشراف مستقبله. فلا إنسانية بدون تواصل إذ أن الإنسان بما هو إنسان مرهون بمستوى التواصل الذي يتحقق بينه وبين عالمه المحيطة، فمنذ وجوده في الرحم نجد عملية تواصل آلية بينه وبين أمه وكم تشهد حواراً بين الأم وجنينها الذي ما زال في طور التكوين في رحمها وكأنها تتحدث مع كائن يحس ويسمع، ثم تنمو عناصر هذا التواصل مع الميلاد منذ أن يتحسس الطفل طريقه إلى الوجود من خلال فمه وتواصله النفسي والعضوي مع كيان الأم أثناء الرضاعة، فهو يرسل ويستقبل إشارات حسية ومشاعر جيدة بينه وبين أمه

حيث تكون العناصر الأولية للاتصال مرتبطة بالشم واللمس، ثم تتطور وسائل الاتصال حين تبدأ الرؤية والسمع وتبدأ اللغة لتؤسس إنسانية الإنسان ورحلته في الحياة والارتقاء (موسي، 2005).

فالإنسانية بكل عناصرها مرهونة بعملية التواصل، ونجاح الفرد علي المستوي النفسي والاجتماعي مرتبط ارتباطاً مباشراً بنجاح عملية التواصل ومدى مهارته في استقبال المعلومات وإرسال الرسائل لتحقيق عملية التفاعل الاجتماعي خاصة في الميدان المهني (رشا عبد الفتاح، 2008:40).

مفهوم مهارات التواصل الاجتماعي بين المعالجين:

يقصد بالتواصل بين المعالجين لغة التفاهم: وهي التي تنقل أفكار كل منهم ومشاعره ورغباته واتجاهاته إلى العامل الآخر في المؤسسات، فلغة التفاهم تحمل معاني صريحة، وغير صريحة تحدد شكل التفاعل وتوجيهه وجهه إيجابية إذا كانت أساليب التواصل جيدة، ووجهة سلبية إذا كانت أساليب التواصل رديئة، مشوشة، حيث يحدث في الوجهه الأولى التفاهم الجيد بين المعالجين في المؤسسات، الذي يجذب كلاً منهم إلى الآخر، ويحدث في الوجهه الثانية التواصل الرديء المشوش، ويسوء التفاهم الذي ينفر بسببه كل من الآخر وقد يؤدي بهم ذلك إلى سوء التواصل (موسي، 2005).

إن التواصل بين العاملين في المؤسسات الحكومية وطالبي الخدمة هو عملية تبادل المعلومات بطريقة لفظية وغير لفظية للتفاهم، والتفاهم يشمل الكلمات المقروءة، والمكتوبة، ونبرة الصوت والرمز، والإشارات، وتعبيرات الجسم والإيماءات والتواصل عن بعد، فالإتصال هو العملية التي يستخدم فيها العاملون في المؤسسات الحكومية الرمز للتفاهم مع بعضهم من خلال العمليات التالية:

1. تحويل أفكار شخص ومشاعره وانفعالاته واتجاهاته إلى لغة ورمز.

2. نقل هذه اللغة والرموز.

3. استقبال هذه الرسالة من طرف آخر بيرهام (Berhm,etal,2002).

ويشير برمان (1980م) المذكور في صفاء موسي (2005:115) اليه ان التواصل بين الافراد يتم بالكلام والابتسام، والهمس واللمس والمصاحبة والأعمال المشتركة.

فالتواصل الجيد مفتاح سحري لكل علاقة إيجابية، والتواصل الرديء من أهم عوامل سوء التوافق والتفكك في المؤسسات حيث يؤدي إلى فشل التفاعل الثنائي بينهم وهو أحد أهم الأسباب الجوهرية التي تخلق المشكلات الحادة التي يعجز أي منهم عن حلها. لذلك يحتاج كل من المعالجين إلى تنمية أسس التواصل الجيد بينهم في إطار الصفات التي ذكرها الله تعالى في قرآنه ووصفها رسوله عليه السلام في سنته، وأشار إليها أغلب الاختصاصيين في رشا عبد الفتاح والعلاج النفسي في المجال الأسري، والتي تتضمن التسامح، المودة، المحبة، الصبر، الثقة، الأمانة، والاحترام بحيث تكون هذه الصفات متبادلة بين الطرفين وليست صادرة عن طرف واحد دون الآخر (ماهر، 2003).

المنهج والإجراءات

منهج البحث:

اتبعت الباحثة في هذا البحث المنهج الوصفي الارتباطي وفقاً للفروض وطبيعة المشكلة موضوع البحث.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في العاملين في المؤسسات الحكومية (وزارة المالية) متمثلة في الافراد في القطاعات الحسابية في اغلب مؤسسات الدولة، (وزارة العمل) متمثلة في الافراد العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة من موظفين وسكرتاريين (وزارة الداخلية) متمثلة في ادارات: الجمارك، المرور، الجوازات والسجل المدني، (وزارة الخارجية) متمثلة في موظفين توثيق الشهادات والاستقبال (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) متمثلة في موظفي توثيق الشهادات وموظفي الاستقبال بالجامعات الحكومية، كما تمثلت عينة البحث جزء من ذلك المجتمع وكان حجمها (500) موظف (موظف كاونتر/شباك) وهم الافراد الذين يتعاملون بصورة مباشرة مع الجمهور.

جدول رقم (1) يوضح توصيف العينة من حيث النوع، العمر والمستوى العلمي.

النوع	نوع العينة	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	393	77%
2	انثى	107	23%
المستوى التعليمي			
1	اساس/متوسط	53	11%
2	ثانوي	186	37%
3	جامعي فوق الجامعي	260	52%
المجموع		500	

ادوات البحث:

ادوات البحث عبارة عن استبيان عن السلوك الديني واخر لمهارات التواصل.

مقياس السلوك الديني:

من اعداد مهيد محمد المتوكل (2000م) يتكون المقياس من (51) عبارة، خياراته (دائماً، غالباً، قليلاً، لا يحدث، اطلاقاً).

صلاحية الفقرات:

لمعرفة صلاحية الفقرات ومناسبتها لعينة الدراسة قامت الباحثة بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس، اوصى المحكمون بتغيير شكل الاستجابة الى خماسية، كما عدل المحكمون العبارات من عبارات استفهامية الى عبارات تقريرية.

الصدق البنائي: يعتبر هذا المقياس صادق بنائياً بايجاد معامل الارتباط بين الدرجة لكل فقرة والدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2) يوضح ارتباط مقياس السلوك الديني

رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط
1.	0,4	31	0,61
2.	0,12	32	0,48
3.	0,10	33	0,53
4.	0,19	34	0,48
5.	0,10	35	0,48
6.	0,19	36	0,83
7.	0,04	37	0,83
8.	-0,10	38	0,48
9.	0,01	39	0,83
10.	0,03	40	0,79
11.	0,11	41	0,81
12.	0,07	42	0,7
13.	0,84	43	0,79
14.	0,19	44	0,83
15.	0,19	45	0,78
16.	0,84	46	0,79
17.	0,06	47	0,78
18.	0,22	48	0,81
19.	0,06	49	-0,12
20.	0,82	50	0,82

-0,05	51	0,72	.21
		0,84	22
		0,24	23
		0,65	24
		0,83	25
		0,64	26
		0,64	27
		0,79	28
		0,58	29
		0,83	30
ثبات المقياس: 0,93			
صدق المقياس: 0,96			

من الجدول السابق نلاحظ ان العبارات (19, 17, 15, 14, 12, 11, 10, 9, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1) ضعيفة الارتباط، وان العبارات (8, 51, 49) سالبة الارتباط لذا تم حذفها ليصبح المقياس (33) عبارة بدلا عن (51) عبارة. ثبات المياس (0,93) الصدق الذاتي: (0,96).

مقياس مهارات التواصل:

هذا المقياس من اعداد الباحثة، تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين للحصول على صدقه الظاهري، يتكون المقياس من (25) عبارة، خيارته: (دائما، احيانا، نادرا)، ولمعرفة الصدق البنائي تم ايجاد معاملات ارتباط عبارات مقياس مهارات التواصل والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (3) يوضع ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس

الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم
0,45	14	0,62	1
0,92	15	-0,19	2
0,06	16	0,72	3
0,93	17	0,86	4
0,47	18	0,86	5
0,92	19	0,89	6
-0,38	20	0,96	7
0,63	21	0,02	8
0,47	22	0,89	9
0,98	23	0,07	10
0,05	24	-0,08	11
0,07	25	0,75	12
ثبات المقياس=0,90 * صدق المقياس=0,94		0,72	13

من الجدول السابق نلاحظ ان العبارات (8, 10, 16, 24, 25) ضعيفة الارتباط، وان العبارات (2, 11, 20) سالبة الارتباط لذا تم حذفها ليصبح المقياس (17) عبارة بدلا عن (25) عبارة.

الاساليب الاحصائية:

اختبار (ت) للعينة الواحدة.

اختبار (ت) لعينتين مستغلتين.

معامل الفاكرونباخ.

عرض ومناقشة النتائج:

الفرض الاول:

يتميز السلوك الديني لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بالانخفاض.

جدول رقم (4) يبين السمة العامة للسلوك الديني

المتغير	حجم العينة	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
السلوك الديني	500	99	136,1720	17,7654	46,786	499	0,000	السمة تتميز بالارتفاع

من الجدول اعلاه يتضح ارتفاع السلوك الديني لدى افراد عينة الدراسة بمقارنة الوسط الفرضي الذي كان (99) بالوسط الحسابي (136,1720) وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0,05).

لا توجد دراسة تؤيد او تخالف هذه النتيجة، ترى الباحثة ان ارتفاع السلوك الديني لدى افراد عينة الدراسة جاء عكس ماتوقعته الباحثة (الانخفاض)، ويعزى ذلك الى الروح الايمانية لدى افراد عينة الدراسة الا ان ذلك لم يترجمه كواقع في تعاملاتها وعملها مع الافراد الاخرين ويتضح ذلك في انخفاض مهارات التواصل لهم.

الفرض الثاني:

تتميز مهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بالانخفاض.

جدول رقم (5) يبين السمة العامة لمهارات التواصل

المتغير	حجم العينة	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
مهارات التواصل	500	34	24,3260	5,94124	-46,786	499	0,000	السمة تتميز بالانخفاض

من الجدول اعلاه والذي يوضح السمة العامة لمهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية يتضح ان السمة تتميز بالانخفاض لدى افراد العينة حيث كان الوسط الفرضي (34) والمتوسط الحسابي (24,3260) بانحراف معياري (5,94124) مما يدل على انخفاض السمة لدى افراد العينة.

لا توجد دراسة سابقة تؤكد او تخالف هذه النتيجة، لذلك ترى الباحثة ان انخفاض مهارات التواصل لدى افراد عين الدراسة ناتج من افتقار هؤلاء الافراد لكيفية التعامل مع الجمهور والتي منبعها الاسلام والعمل به، وكذلك عدم وعي افراد مجتمع الدراسة بان العمل واتقان العمل من تمام الايمان كما قال عليه افضل الصلاة والسلام (من عمل منكم عملا فاليقنه)، وكما يري (اسامة الفقي: 2006) ان التواصل بين الناس عملية حتمية منذ بدء الخلق والى فناء البشرية، فالتواصل الجيد يحتاج الى مهارات خاصة لا يصال الافكار والمشاعر للآخر ومهارات الاصغاء اليهم وفهم الرسالة التي يعبرون عنها وهذا ماتفتقده هذه الشريحة المهمة في المجتمع والذي تمثل الوجه الاول لكل المؤسسات التي يعملون بها باعتبارهم اول من يتعامل معهم الافراد للوصول الى خدماتهم في تلك المؤسسات مما حدى بهم الى الحصول على درجات متدنية في مهارات التواصل مع الاخرين، وترى الباحثة ان انخفاض مهارات التواصل وارتفاع السلوك الديني لافراد الدراسة الحالية يأتي من ان الافراد يمتلكون السلوك الجيد الا انهم لا يستطيعون ترجمته بصورة فعلية تطبيقية في تعاملهم مع الاخرين.

الفرض الثالث:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السلوك الديني ومهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

جدول رقم (6) يبين العلاقة بين السلوك الديني ومهارات لتواصل

النتيجة	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	حجم العينة	المتغير
لا توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين	-0,54	0,086	500	السلوك الديني
لا توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين	0,054	0,085	500	مهارات التواصل

من الجدول اعلاه والذي يوضح العلاقة بين السلوك الديني ومهارات التواصل مع الاخرين يتضح عد وجود علاقة بين المتغيرين. تري الباحثة عدم وجود علاقة بين المتغيرين (السلوك الديني ومهارات التواصل مع الاخرين) نظرا لكون الاول تميز بالارتفاع وهو الجانب النظري من سلوك افراد المجتمع والثاني مهارات التواصل تميز بالانخفاض وهو الجانب التطبيقي يعزو ذلك لعدم ترابط السلوك الديني المرتفع بمهارات التواصل المنخفض والتي تعتبر صورة تطبيقية لما يحمله الفرد العامل من سلوك ديني والذي يظهر بصورة جلية في تعامله مع الاخرين في اثناء تاديبته واجبه، فاذا قام الفرد العامل بسلوك عملي جيد لاطهر ارتفاعا في مهارات التواصل.

الفرض الرابع:

توجد فروق في السلوك الديني لدى للعاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغيرات (النوع / ذكر/انثى).

جدول رقم (7) يوضح الفروق في السلوك الديني التي تعزى لمتغير النوع.

الإستنتاج	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	جموعه المقارنة
توجد فروق دالة عند مستوى (0.05)	0.02	34,089	498	17,48375	137,1323	393	ذكور
				18,42233	132,6449	107	إناث

من الجدول اعلاه والذي يوضح الفروق في السلوك الديني لدى العاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغيرالنوع يتضح وجود فروق في السلوك الديني تعزى لمتغير النوع وكانت لصالح الذكور وذلك بمقارنة المتوسط الحسابي للمجموعتين. لا توجد دراسة تؤكد وتخالف هذه النتيجة، ترى الباحثة ان الذكور افضل من الاناث في السلوك الديني ذلك ان الاناث يقمن بادوار عدة _دورهن كعاملات، امهات، زوجات _ تجعلهن في حالة صراع دائم للتوفيق بين هذه الادوار وهذا يؤثر كثيرا على واجبات المرأة حتى الدينية منها.

الفرض الخامس: ينص الفرض الخامس على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الديني تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (8) يوضح الفروق في السلوك الديني التي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

الإستنتاج	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	جموعه المقارنة
توجد فروق دالة احصائيا	0,005	1,187	498	5,49677	24,6426	210	اساس/ثانوي
				6,34696	23,0120	290	جامعي

من الجدول اعلاه تلاحظ وجود فروق في السلوك الديني تعزى لمتغير المستوى التعليمي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، لا توجد دراسة تؤيد او تخالف هذه النتيجة لذلك سوف تناقش الباحثة هذا الفرض بناء على ماورد في الادبيات ورأيها الشخصي. اظهرت النتيجة وجود فروق في السلوك الديني تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح التعليم الاساسي والثانوي، ترى الباحثة ان اصحاب المستوى التعليمي الثانوي افضل من التعليم الجامعي وذلك لان هذه الفئة هي اكثر الفئات حرصا على عملها ومهامها الوظيفية واكثر استقرارا من غيرهم من الفئات التعليمية الاخرى لقلّة الفرص الوظيفية امامهم مما جعلهم يشعرون برضا وظيفي وموامة مهنية جعلتهم راضين عن عملهم وعن مهنتهم وهذا بدوره يرفع السلوك الديني.

الفرض السادس: الذي نصه (توجد فروق في مهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغير النوع (ذكور/إناث)

جدول رقم (9) يوضح الفروق في مهارات التواصل التي تعزى لمتغير النوع.

الإستنتاج	القيمة الإحتمالية	قيمة (ت)	درجة الحرية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	جموعه المقارنة
لا توجد فروق دالة احصائيا	0.175	34,089	498	5,91957	24,51140	393	ذكور
				5,99747	23,6355	107	إناث

ومن ناحية اخرى لا توجد فروق في مهارات التواصل تعزى لمتغير النوع وذلك ان مهارات التواصل هي كيفية تعامل الفرد مع الجمهور طالب الخدمة نظرا لان جميع المؤسسات التي تمت الاشارة اليها من قبل يفترق افرادها هذا الجانب من التعامل الجيد مع الجمهور الذي هو ترجمة للسلوك الديني الذي يتمتع به الفرد العامل ذكرا كان او انثى.

الفرض السابع: والذي ينص على (توجد فروق في مهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغير

المستوى التعليمي (اساس/ ثانوي, جامعي).

جدول رقم (10) يوضح الفروق في مهارات التواصل التي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

الإستنتاج	القيمة الإحتمالية	قيمة (ت)	درجة الحرية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	جموعه المقارنة
لا توجد فروق دالة احصائيا	0,141	3,687	498	17,20374	139,5714	210	اساس/ثانوي
				17,78900	133,7103	290	جامعي

من الجدول اعلاه يتضح عدم وجود فروق في مهارات التواصل لدى الافراد العاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي, لا توجد دراسة تؤيد او تخالف هذا الفرض, ترى الباحثة أن مهارات التواصل التي تتمثل في التعامل الجيد مع الآخرين توجد لدى أفراد عينة البحث بصورة متماثلة سواء كانوا متعلمين بدرجة عالية ام بدرجة متوسطة لان هذه السلوكيات ترجع في الأساس إلى السلوك الديني لا فراد المجتمع وان الذي يفوق احدهما في الأخلاق فهو بكل تأكيد يفوقه في الدين على أساس أن الدين كله أخلاق.

التوصيات:

بناء على ما توصلت اليه الباحثة في ها البحث من نتائج توصي الاتي:

1. العمل على رفع السلوك الديني لدى افراد مجتمع البحث وذلك بعمل ندوات ومحاضرات دينية هدفها غرس الوعي الاسلامي والمبادئ الاساسية للعاملين في المؤسسات الحكومية.
2. عمل دورات تدريبية عن كيفية التعامل مع الاخرين (الجمهور) مستقاة من الدين الاسلامي وهو مصدر الاخلاق الحميدة والتحلي بها ليست فقط ما جاءت به النظريات الغربية.
3. توعية المجتمع ان الدين الاسلامي حث على حسن التعامل مع الاخرين وانه مطلوب وعبادة يجزى ويثاب عليها العامل.

المقترحات:

من خلال هذا البحث استطاعت الباحثة ان تتعرف على مستويات السلوك الديني ومهارات التواصل لدى العاملين في المؤسسات الحكومية وعليه تقترح الاتي:

1. القيام ببحث عن السلوك الديني ومهارات التواصل مقارنة بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي.
2. القيام ببحث عن العوامل الاكثر تأثيرا في رضا العامل ورفع مهارات التواصل لديه في المؤسسات الحكومية.
3. الرضا عن العمل دراسة مقارنة (القطاع الحكومي والقطاع الخاص).

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

1. القرن الكريم
2. صحيح البخاري.
3. صحيح مسلم.
4. سنن الترمذي.
5. المستدرک علی الصحیحین.
6. سنن ابي داؤد.
7. موطأ مالك.
8. مسند احمد.

ثانياً/ المراجع:

1. الاحمد، عبد العزيز عبدالله _ (1999). الطريق الى الصحة النفسية عند ابن قيم الجوزية، ط1، الرياض، دار الفيلة.
2. بن حميد، صالح واخرون _ (1418هـ). نضرة النعيم في اخلاق الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم. دار الوسيلة للنشر والتوزيع.
3. خياط، محمد جميل _ (1986). النظرة التربوية في الاسلام: دراسة تحليلية، ط1، مكة، مطابع الصفا.
4. الشميمري، احمد عبدالرحمن _ (1425هـ). اخلاقيات الموظف المسلم، ط3، الاصدارات الاعلامية لوزارة الخدمة المدنية.
5. عليان، احمد _ (1420هـ). الاخلاق في الشريعة الاسلامية. دار النشر الدولي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض. للمعاملات المثالية. القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
6. الفقي، اسامة محمد مصطفى (2011). المفاتيح الذهبية للمعاملات المثالية.
7. كارنجي، ديل (2006). عرض وتحليل ايمن محمد عادل. فن التعامل مع الناس. القاهرة، الدار العالمية للكتب والنشر.
8. نجاتي، محمد عثمان (1960). علم النفس الصناعي. مكتبة النهضة المصرية.
9. نجاتي، محمد عثمان (1987). القرآن الكريم وعلم النفس. بيروت، دار الشروق.
10. نجاتي، محمد عثمان (2005). الحديث النبوي وعلم النفس. القاهرة، دار الشروق.

ملحق رقم (1) مقياس السلوك الديني من اعداد الاستاذ الدكتور مهيد محمد المتوكل

م	العبارات/السلوك الديني	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	لا يحدث
1.	أؤدي الصلوات المفروضة في وقتها المحدد					
2.	أؤدي الاذكار الراتبة عقب الصلوات المفروضة					
3.	أقوم بتوة القرآن					
4.	اكذب لانجو من العقاب					
5.	تمتد خصومتي لبعض الأشخاص لاكثر من ثلاثة ايام					
6.	اقول بعض اذكار التوكل على الله عند خروجي من البيت					
7.	احمد الله عندما اعطس					
8.	اقول الصدق ولو ادى ذلك الى وقوعي في بعض المتاعب					
9.	اتكاسل عن زيارة الاقارب					
10.	اتكاسل عن زيارة المرضى					
11.	تحدثني نفسي بالجهاد في سبيل الله					
12.	اشارك في تنظيم واقامة المحاضرات الدينية					
13.	أخذ القليل من اموال الناس دون علمهم					
14.	أخذ بعضاً من اشياء الاخرين دون علمهم					

					15.	الوم نفسي على تقصيرها في طاعة الله
					16.	أحاسب نفسي على ما تركته من ذنوب
					17.	ابادر بالاستغفار متى ما وقعت في معصية
					18.	أعامل جيراني معاملة طيبة
					19.	أجب دعوة من دعاني من المسلمين
					20.	ارضي بما يقسمه لي من النجاح والفشل
					21.	اتوجه لله بالدعاء
					22.	اتقبل ما يصيبني من نكبات وامراض برضا
					23.	اتذكر الموت
					24.	اتذكر ان هناك ملكين يكتبان كل ما يصدر عني من اقوال وافعال
					25.	اكذب لاحصل على مكانة جيدة بين اصدقائي
					26.	الترم بمواعيدي مع الاخرين مهما وجدت صعوبة في ذلك
					27.	احافظ على الصلوات السنن كالرفيعة والشفع والوتر وغيرها
					28.	اشعر بالكسل عندما اقوم للصلاة
					29.	اشعر بالخشوع والسكينة اثناء الصلاة
					30.	كثرة مشاغل الحياة تنسيني اداء الصلوات المفروضة
					31.	ألجا لصلاة الاستخارة قبل اتخاذي القرارات المهمة في حياتي
					32.	أزهد في ما عند الناس
					33.	أقول الاذكار الواردة عن الرسول (ص) في مواقف الحياة المختلفة
					34.	احمد الله ما تناوله من طعام وشراب
					35.	اطيع امي او من يقوم مقامها
					36.	اطيع ابي او من يقوم مقامه
					37.	أكثر من الاستغفار
					38.	اذا رايت شخصا يسخر من شخص اخر اتدخل لمنعه عن ذلك
					39.	اقوم للصلاة لمجرد ان اسمع الاذان
					40.	انشغل بعيبي عن عيوب الناس
					41.	احث افراد اسرتي بالمحافظة على الصلوات المفروضة
					42.	احث زملائي بالمحافظة على الصلوات المفروضة
					43.	اصلحني على الرسول (ص) عقب الصلوات المفروضة
					44.	اسب غيري من الناس
					45.	اعامل الناس على انني افضل منهم
					46.	اتصدق ببعض مالي
					47.	اتحدث عن عيوب الاخرين في غيابهم
					48.	اتدبر الايات القرآنية عند تلاوتها او الاستماع اليها
					49.	أعفو واصفح عن من ظلمني
					50.	ازور اهلي الذين لا يزوروني
					51.	اسعى للصلح بين الاشخاص المتخاصمين