



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

شعبة علوم التربية

رقم التسجيل :

علاقة الذكاء الوجداني بمهارة المواجهة لدى مستشار
التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والارشاد بولاية أولاد جلال

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص ارشاد وتوجيه

إشراف الدكتور :

د. شنتي عبد الرزاق

إعداد الطالبتين :

- عشور نادية

- قميدة أسماء

السنة الجامعية: 2024 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
۱۴۳۸

شكر وعرافان :

الحمد لله حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسل م وعلى اله وصحبه أجمعين ،

وبعد :

نتقدم بفائق الشكر و أسمى عبارات العرفان للدكتور المشرف " شنتي عبد الرزاق " لما أولاه لنا من جهد وعطاء في الاشراف على هذا البحث وتقديم التوجيهات التي سعينا للعمل بها .

الى كل الذين جعلوا من معارفهم سراج يضيء لنا الدرب ومن مجهوداتهم وسائل لتسهيله .

لقد استفدنا من رحابة صدر الكثيرين و أقل و أبسط ما يمكن تقديمه لهم الشكر و الامتنان ونخص بالذكر مستشار التوجيه عماد الدين مهمل و مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي لولاية أولاد جلال ومديري لزنك علي و قرمة عمر .

ملخص الدراسة :

تناولت الدراسة الحالية موضوع الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي و المهني، وقد تكونت العينة من 38 مستشارا من ولاية أولاد جلال حيث اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي ، واختيرت الدراسة بطريقة مسحية. وقد اعتمدت مقياسين كأداتي في جمع البيانات هما أداة تقيس الذكاء الوجداني، وأداة تقس مهارة المواجهة

وقد طبقت الأداتين بعد دراسة خصائصها السيكومترية ، والتأكد من صلاحيتها على عينة الدراسة الأساسية و كانت الأساليب الإحصائية المستخدمة ، معامل الارتباط بيرسون و معادلة لوشي ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، كما تم استخدام برنامج spss في عملية التحليل، إذ تم التوصل الى النتائج الاتية :

1 - مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع .

2- أن مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع .

3 - توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي والمهني لولاية اولاد جلال .

Abstract

The current study dealt with the topic of emotional intelligence and its relationship with confrontation skill.

The current study dealt with the topic of emotional intelligence and its relationship with confrontation skill among school and vocational guidance and counseling counselors, and the sample consisted of 38 counselors from the state of Awlad Jalal, where the current study adopted the descriptive method, and the study was selected by a survey method.

Two scales were adopted as data collection tools: a tool measuring emotional intelligence and a tool measuring coping skills

The two instruments were applied after studying their psychometric properties, and ensuring their validity on the main study sample. The statistical methods used were Pearson correlation coefficient, Lochte's equation, arithmetic

means and standard deviations, and the spss program was used in the analysis process, as the following results were reached:

- 1 - The level of emotional intelligence among school and vocational guidance and counseling counselors in the state of Oulad DJalal is high.
- 2- The level of confrontation skill among school and vocational guidance and counseling counselors in Oulad DJalal province is high.
- 3- There is a statistically significant correlation between emotional intelligence and confrontational skill among school and vocational guidance and counseling counselors in Oulad DJalal governorate.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
03	1- إشكالية الدراسة.
03	2- تساؤلات الدراسة.
04	3- فرضيات الدراسة.
04	4- أهمية الدراسة.
05	5- أهداف الدراسة.
05	6- منهج الدراسة.
05	7- دوافع اختيار الموضوع.
05	8- تحديد مفاهيم الدراسة.
06	9- الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني	
15	تمهيد
16	1- مفهوم الذكاء الوجداني
17	2- تاريخ تطور مفهوم الذكاء الوجداني
19	3- مكونات الذكاء الوجداني
21	4- أهمية الذكاء الوجداني
21	5- نماذج المفسرة للذكاء الوجداني
23	6- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني
24	7- اهم النظريات التطبيقية للذكاء الوجداني

27	8- خصائص وابعاد الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المتميز
29	9- سمات مستشار ذوي الذكاء الوجداني المرتفع
30	10- المقاييس المستخدمة لقياس الذكاء الوجداني
31	11- تأثير الذكاء الوجداني على فعالية المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي
32	خلاصة
الفصل الثالث: مهارة المواجهة لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	
35	تمهيد
36	1- مفهوم المقابلة الإرشادية
36	2- عوامل نجاح المقابلة الإرشادية
37	3- مفهوم مهارة المواجهة
39	4- الاطار النظري التفسيري لمهارة المواجهة
44	5- اهداف واهمية مهارة المواجهة
44	6- ما يجب ان يراعيه مستشار التوجيه المبتدئ في المواجهة
45	7- كيفية تطبيق مهارة المواجهة من قبل مستشار التوجيه
45	8- اشكال المواجهة في المقابلة الإرشادية
46	9- أهمية العامل الزمني في مهارة المواجهة ضمن المقابلة الإرشادية
47	10- ممارسات خاطئة في مهارة المواجهة مقابل الممارسات الفعالة
48	11- شروط استخدام مهارة المواجهة
49	12- دور مستشار التوجيه في استخدام مهارة المواجهة
50	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
52	تمهيد
52	1- حدود الدراسة
52	2- مجتمع الدراسة
52	3- عينة الدراسة
54	4- أداة الدراسة

61	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
63	1- عرض نتائج ومناقشة الفرضية الأولى
66	2- عرض نتائج ومناقشة الفرضية الثانية
67	3- عرض نتائج و مناقشة الفرضية الثالثة
	قائمة المراجع
	ملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	مسار التاريخي لتطور مفهوم الذكاء الوجداني	1.
26	نموذج كارسو للذكاء الوجداني	2.
28	الكفاءات الأربع لنموذج جولمان للذكاء الوجداني	3.
52	خصائص العينة حسب متغير الجنس	4.
53	خصائص العينة حسب متغير السن	5.
53	يوضح خصائص العينة حسب التخصص	6.
53	خصائص العينة حسب متغير المستوى الجامعي.	7.
54	خصائص العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.	8.
54	توزع البنود على المحاور	9.
57	الفروق بين متوسطات الدرجات العليا والدنيا لمقياس الذكاء الوجداني	10.
58	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني.	11.
61	يوضح الفروق بين متوسطات الدرجات العليا والدنيا لمقياس مهارة المواجهة	12.
63	تصنيف مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه المدرسي.	13.
64	العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة	14.
		15.
		16.
		17.

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
25	نموذج مدرسة الخطوات الست ثلاثي الأبعاد	1.
37	مبادئ العامة للمقابلة الإرشادية	2.
42	اهم فنيات الإرشاد لالبرت	3.

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
75	يوضح استمارة تحكيم الأداة	.1
77	يوضح قائمة بأسماء المحكمين	.2
77	تفريغ استجابات المحكمين لحساب الصدق	.3
79	الاستبيان في صورته النهائية	.4
83	يوضح نتائج حساب الصدق التمييزي للأداتين	.5
84	يوضح نتائج حساب ثبات الاداتين	.6
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الذكاء الوجداني	.7
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس مهارة المواجهة	.8

مقدمة

مقدمة

يعتبر الانسان في العصر الحالي يعيش موجة حضارية تختلف في طبيعتها ونواتجها و شمولها عما افه من موجات حضارية سابقة ، ومن ملامح هذه الموجة الحضارية التقدم العلمي السريع في كل المجالات ، والتقدم التكنولوجي والفيض الهائل من المعرفة والمعلومات ، والتغيرات الاجتماعية واضحة المعالم. وهذا ما زاد من احتياج الانسان لإنجاز مهامه اليومية الى مهارات و قدرات خاصة تشكل دفع لإنجاز المهمة ومتابعة سيرها و كذا تقييمها .

ويعتبر مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني نموذجا مناسباً لدراسة مثل تلك المهارات ذلك كون مجال عمله يجعله مجبراً على مواجهة مواقف تبرز فيها أهمية تحليه بشخصية متماز بخصائص معينة ليؤدي وظيفته على أكمل وجهه بمهارة عالية.

بداية بتمتعه بقدر من حسن استقبال مشاعر المسترشدين واستيعابها، و التعاطف البناء معهم ، لان الذكاء المعرفي لم يعد وحده المقياس الوحيد لنجاح الفرد وتفوقه في أداءه ، حيث أصبح يستلزم وجود مهارات يتمكن بها الفرد من فهم ذاته حتى يتمكن من توظيف قدراته ، ويظهر تأثيره على شخصيته بأكملها اي أن يكون على مستوى مقبول من الذكاء الوجداني اي يتحلى بمجموعة من القدرات التي ترتبط بمعرفة العواطف والتحكم بها

وهذا امر جد مطلوب في مجال الارشاد النفسي بصفة خاصة، لأنه سيسهم فيما بعد في أداء المهمة الارشادية بكفاءة واتقان ، وهذا الاتقان الذي لا يكتمل الا بتمتع المستشار بمجموعة من المهارات الضرورية، بمعنى أكثر وضوحاً أن يمتلك هذا الاخير وعياً كافياً بمهارة الموجهة

وانطلاقاً مما تم ذكره سابقاً جاءت الدراسة الحالية بهدف الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال.

لذا حملت الدراسة عنوان : "علاقة الذكاء الوجداني بمهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال ."

وقد اشتملت الدراسة على جانبين :

الجانب النظري: ويشمل فصلين :

1. الفصل الاول :المعنون بتقديم وتقديم الدراسة واعتباراتها، ويتضمن اشكالية الدراسة، تساؤلات و فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة وأهميتها، حدود الدراسة، متغيرا الدراسة، التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة.



2. **الفصل الثاني:** المعنون بالذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه ، ويتضمن مفهوم الذكاء الوجداني، تاريخ تطوره، مكوناته، أهميته، نماذج مفسرة له، النظريات المفسرة له، أهم النظريات التطبيقية له، خصائصه وابعاده لدى مستشار التوجيه، سمات مستشاري التوجيه ذوي الذكاء الوجداني المرتفع، المقاييس المستخدمة لقياسه، تأثير الذكاء الوجداني على فعالية المستشار

3. **الفصل الثالث:** المعنون بمهارة المواجهة لدى مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي ويتضمن : مفهوم المواجهة الارشادية، عوامل نجاحها مفهوم فنية المواجهة، الاطار النظري التفسيري لمهارة المواجهة، أهداف وأهمية مهارة المواجهة، ما يجب ان يراعيه مستشار التوجيه المبتدئ في المواجهة، كيفية تطبيق مهارة المواجهة من قبل مستشار التوجيه، اشكال المواجهة في المواجهة الارشادية، اهمية العامل الزمني في مهارة المواجهة ضمن المواجهة الارشادية ممارسات خاطئة في مهارة المواجهة مقابل الممارسات الفعالة، شروط استخدام مهارة المواجهة، دور مستشار التوجيه في استخدام مهارة المواجهة.

الجانب الميداني: ويشمل هو الاخر ثلاث فصول:

1. **الفصل الرابع:** المعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ويتضمن: المنهج المتبع في الدراسة، ميدان الدراسة، مجتمع الدراسة، المعاينة، أدوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية، إجراءات تطبيق الدراسة الاستطلاعية، الاساليب الاحصائية المعتمدة في الدراسة.

2. **الفصل الخامس:** المعنون بعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، وتضمن عرضاً لنتائج المعالجة الاحصائية للفرضيات وتحليلها

3. **الفصل السادس:** المعنون بتفسير نتائج الدراسة الميدانية وتضمن: تفسيراً لنتائج الدراسة انطلاقاً من الاطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع والتفسير الخاص للباحثين. وختمت الدراسة بخلاصة عامة وتقديم توصيات وافاق البحث مستقبلاً.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- منهج الدراسة
- 7- دوافع اختيار الموضوع
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

ان المهام و المسؤوليات المنوطة بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني تتطلب إضافة إلى الرصيد العلمي في مجال التوجيه و الإرشاد قدرات خاصة في تفهم الفئة التي يعنى بمرافقتها ومهارات متميزة في التعامل مع مختلف الشخصيات بمختلف الأعمار، تلك القدرات و المهارات التي تمكنه من فهم احتياجات التلاميذ المعني بمرافقتهم وترجمة مشاعرهم وانفعالاتهم ميولاتهم و اتجاهاتهم و التعاطف الصادق في الوضعيات التي يمرون بها وبناء علاقات وطيدة معهم ، ان هذه المهارات والقدرات تنطوي تحت مفهوم الذكاء الوجداني .

وقد أوضحت نتائج دراسة (زوهير نور الدين ، 2023) حول وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني ، وهنا تبرز أهمية أن يمتلك المختص في مجال الإرشاد و التوجيه قدرا وافرا من الذكاء الوجداني ليستطيع أداء دوره على أكمل وجه .

تعد مهنة الإرشاد واحدة من أبرز المهن التربوية في العالم المعاصر و أن علاقة هذه المهنة بالتربية، علاقة تكاملية حيث أن التربية الحديثة تعتبر عملية الإرشاد جزءاً لا يتجزأ منها وقد أكد فون Vaughan (1957) (زهران ، 1982 ، ص 6)

لذلك يتعين على المختص في الإرشاد والتوجيه في مجال التربية والذي تختلف تسميته من دولة الى أخرى المرشد ، الموجه، الأخصائي النفسي ، كما يطلق عليه في الجزائر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وهذه التسمية ترجع لكون الإرشاد هو صلب نشاط المستشار وعصب وظيفته .

لذا يجب أن تتوافر لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مجموعة من المهارات حتى تكون المقابلة الإرشادية- أبرز الوسائل في الإرشاد النفسي - أكثر فعالية وذات جدوى ومنها مهارة الإصغاء ومهارة طرح الأسئلة ومهارة المواجهة للتعرف على تناقضات المسترشد و التقبل الايجابي غير المشروط للمسترشد وتكوين علاقات مهنية معه (أبو أسعد ، 2015 ، ص 235)

وهذا ما أكدته دراسة (فناغرة سلمى صيفور ، 2018) حول مساهمة مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي في تحقيق جودة العملية الإرشادية .

ودراسة (KUNTEZ&OTHER 2009) التي أظهرت النتائج أن هناك أثر ايجابي في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات التواصل .

ان مهارة المواجهة تلعب دوراً في تخفيف حدة الصراعات الداخلية التي يمكن أن تنشأ في نفس المسترشد وتمكن مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني التعامل بفعالية مع المشكلات والصعوبات التي قد يواجهها التلاميذ، ويساعدهم في تطوير استراتيجيات التحكم في العواطف والتعامل معها بشكل صحيح.

فهم العلاقة بين مستوى الذكاء الوجداني ومستوى مهارة المواجهة يعزز فعالية المستشار في تقديم الإرشاد ، حيث يتيح تكامل هاذين الجانبين لمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني أن يجمع بين الفهم العميق للعواطف والقدرة على التعامل معها بفعالية و أن يكون داعماً قوياً للتلاميذ ويسهم في تطويرهم الشخصي والأكاديمي و المهني .

2- من خلال ما سبق نطرح التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال ؟
2. ما مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال ؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال ؟

3-فرضيات الدراسة:

1. مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع .
2. مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع .
3. توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الذكاء الوجداني و مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال .

4-أهمية الدراسة :

1. تناول مفهوم حديث نسبياً من المفاهيم السيكولوجية ، و الذي ظهر في أواخر القرن العشرين ، وهو مفهوم الذكاء الوجداني وتوجيه النظر الى أهميته و دوره في تحقيق النجاح في حياة الأفراد بمختلف جوانبها الشخصية ، الانفعالية ، الاجتماعية ، المهنية و الأكاديمية .
2. تكمن أهمية الدراسة في العينة التي تناولتها هذه الأخيرة ألا وهي فئة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني .
3. تسهم الدراسة في تعريف مستشاري التوجيه بأبعاد الذكاء الوجداني و اكتشاف جوانب القوة و الضعف لديهم.
4. تعتبر الدراسة إضافة جديدة إلى مجال الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

5. تطبيق مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لمهارات الذكاء الوجداني يجعله أكثر قدرة على فهم انفعالاته و انفعالات الآخرين ومن ثم يصبح أكثر قدرة على تحقيق التواصل الجيد وبالتالي مساعدة المسترشد -التلميذ- في فهم ذاته .

6. قد تساعد نتائج الدراسة المهتمين بمجال التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني على تصميم برامج تدريبية متنوعة تهدف الى تنمية الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

5-أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الحالية في :

1. معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال .
 2. معرفة مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال.
 3. معرفة مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال .
- 6 - المنهج المعتمد في الدراسة :

تتعدد مناهج البحث العلمي و تتنوع المشكلات التي يتم دراستها وبحثها وطبيعة الميدان الذي تنتمي إليه ، ومن خلال اطلاع الطالبان الباحثان على مختلف مناهج البحث العلمي وجدنا أن الدراسة الحالية تنتمي إلى فئة الدراسات التي تستخدم المنهج الوصفي لما لها من ارتباط بالموضوع خاصة و أن الباحثان يهدفان إلى وصف مدى العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة

7 - دوافع اختيار الموضوع

- الحصول على شهادة الماستر في نظام (LMD) من الجامعة الجزائرية متمثلة في جامعة محمد خيضر بسكرة
- الاهتمام بموضوع الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه نظرا لندرة الدراسات و الأبحاث في هذا المجال حسب اطلاع الباحثان .
- لتوسيع معارف الباحثان حول الذكاء الوجداني .
- لتوسيع معارف الباحثان حول مهارة المواجهة .

8 - تحديد المفاهيم الاجرائية الدراسية :

1) **الذكاء الوجداني**: القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات ، والمشاعر الذاتية وفهمها و تنظيمها وفقا لمراقبة وادراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقة اجتماعية إيجابية تساعد

- الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني ، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة ، ويعبر عنه بالدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس الذكاء الوجداني
- (2) **مهارة المواجهة** : يعرفها روجرز بأنها المواجهة الحريضة التي يقوم بها المرشد للمسترشد بعيدا عن الهجوم والكلام العنيف أو اصدار الأحكام ، وهي عملية تغذية راجعة للمسترشد لمساعدته في تدوير الأفكار غير المناسبة . و هي الدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب عن طريق إجابته على فقرات المقياس المستخدم في البحث .
- (3) **مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني** : هو فرد متحصل على شهادة جامعية في تخصص علوم التربية أو علم النفس أو علم الاجتماع ، تحت إشراف مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني .

9- الدراسات السابقة

1- دراسات حول الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه

1-1- الدراسات العربية والجزائرية

*دراسة (محمد عرفات جخراب، زيدي مفيدة، 2017) تحت عنوان " الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية ورقلة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية ورقلة ، ودراسة الفروق في كل منهما تبعا لمتغيرات التالية : للجنس ، الأقدمية . وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي كونه مناسب للدراسة ، كما تم استخدام مقياس الذكاء الانفعالي عبيد (2014) ، ومقياس الكفاءة الذاتية (شفارتسر، 1994) ترجمة جميل 1997. طبق على عينة تكونت من (67) مستشار توجيه وارشاد مدرسي ومهني موزعين على ثانويات، ومتوسطات، ومركزي التوجيه لولاية ورقلة (الجزائر) . وأسفرت الدراسة على النتائج التالية : توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الأقدمية المهنية ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الأقدمية المهنية .

*دراسة (أبو عقيل، 2019) تحت عنوان " الكفاءة المهنية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى المرشدين في مدارس عرب النقب "

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الكفاءة المهنية والذكاء الوجداني لدى المرشدين في مدارس عرب النقب ، استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي الارتباطي كونه ملائم للدراسة وأهدافها ، وتم تطبيق كل من مقياس الكفاءة المهنية ومقياس الذكاء الوجداني ، على عينة الدراسة التي تكونت من (152) من المرشدين في مدارس عرب النقب (بفلسطين) وأسفرت الدراسة على عدة نتائج من بينها، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجة الكفاءة المهنية لدى المرشدين حسب متغير الجنس ، والمؤهل العلمي ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجة الذكاء الوجداني لدى المرشدين حسب متغير الجنس ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجة الذكاء الوجداني لدى المرشدين حسب متغير المؤهل ، العلمي ، وكانت الفروق لصالح المرشدين حملة درجة الماجستير فأعلى.وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجة الذكاء الوجداني لدى المرشدين حسب متغير سنوات الخبرة ، وكانت الفروق لصالح ذوي الخبرة 10 سنوات فأكثر .

*دراسة (بوزناد سميرة، 2022) تحت عنوان " الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية المسيلة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مستوى ولاية المسيلة ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي كونه ملائم لأهداف الدراسة ، وقد استخدمت الباحثة كل من مقياس الذكاء الانفعالي والذكاء الوجداني ، تم تطبيقهما على عينة التي قدرت ب(56) مستشار ومستشارة للتوجيه المدرسي والمهني ، وقد أسفرت النتائج المتحصل عليها إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية المسيلة ، وقدمت الباحثة عدة توصيات مهمة ومن أهمها ضرورة إقامة دورات تدريبية بهدف رفع مستوى الذكاء الانفعالي وفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه وإعداد برامج نفسية وإرشادية لتوعيتهم بطرق تنمية دواتهم وذكائهم الانفعالي وتدريبهم على مهاراته.

*دراسة (طبيبي بغدادي، 2022) تحت عنوان " الذكاء الوجداني وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني - دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والكشف عن وجود فروق حسب متغير الجنس والسن والخبرة الميدانية، و مكان العمل في المؤسسات التربوية ، واتبع الباحث المنهج الوصفي الارتباطي بحيث تم تطبيق مقياسين الكترونيين وهما الذكاء الوجداني والضغوط النفسية على عينة قدرت ب حوالي ثلاثمئة

وتسعة وأربعون (349) مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من كلا الجنسين ، موزعين عبر كافة أنحاء ولايات الجزائر ، على موقع التواصل الاجتماعي في مجموعات خاصة بمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني . وتمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة . وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية : وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى المتغير النوع (ذكر، أنثى) لصالح الإناث . عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه تعزى المتغير النوع (ذكر، أنثى) .

*دراسة (زوهير نود الدين، 2023) تحت عنوان " الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي "

هدفت الدراسة للكشف عن علاقة الرضا عن العمل الإرشادي بالذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي وكذلك تبيان دلالة الفروق في الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، وأيضا التعرف على كل من مستوى الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وكذلك الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني تبعا وفقا للمتغير (الجنس، الخيرة)ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والفارقي وتم الاعتماد على أدوات الدراسة التي تمثلت في مقياس الذكاء الوجداني من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (1998)، ومقياس الرضا عن العمل المعد من طرف زياد محمد محمود شومان" سنة (2008) تم تطبيقهم على عينة الدراسة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في كل من مركزي الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة وبوسعادة ، حيث بلغ حجم العينة (30) حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية فقد تم استخدام: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط Person واختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات وألفا كرونباخ الحساب الثبات والتحليل التباين الأحادي وان واي انوفا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع. مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع . توجد علاقة ارتباطية وموجبة عند مستوى الدلالة (0.01) بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تبعا لمتغيري (الجنس والخبرة).

1-2- الدراسات الأجنبية

*دراسة (Javier Cejudo، 2016) تحت عنوان " Relationship between Emotional Intelligence And mental health in School Counselors " باسبانيا

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي كمهارة والذكاء العاطفي كصفة وسمية والصحة العقلية لعينة من المستشارين المدرسين بحيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي كونه ملائم للدراسة ، وتم استخدام كل من المقاييس التالية : اختبار ماير-سالوفي-كاروسو للذكاء العاطفي (MSCEIT) ، واستبيان الذكاء العاطفي كصفة بنموذج قصير (TEIQUE-SF) ، ومقياس الصحة العقلية (MH-5) ، تم تطبيقهم على عينة قدرت ب 203 مستشار مدرسي . ولدراسة الفروق تبعاً لمتغير الجنس والمرحلة التعليمية التي يعملون بها المستشارين تم استخدام الأسلوب الاحصائي التالي : تم إجراء تحليل انحدار خطي متعدد الخطوات . وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي كصفة والصحة العقلية أعلى من تلك الموجودة بين الذكاء العاطفي كمهارة والصحة العقلية تم تسجيل درجات أعلى بشكل ملحوظ للمستشارين المدرسين في المرحلة الثانوية في المتغير الخاص بالفهم العاطفي كمهارة. كما تم تسجيل درجات أعلى بشكل ملحوظ أيضاً في المتغير الخاص بالصحة العقلية للمستشارين المدرسين في التعليم الابتدائي. وتم تسجيل درجات أعلى بشكل ملحوظ أيضاً للنساء في درجاتهم في الذكاء العاطفي كمهارة في التنظيم العاطفي ودرجات أعلى بشكل ملحوظ في درجة الذكاء العاطفي كصفة شخصية للرجال .

*دراسة (Rorlinda Yusof, Tengku Elmi Azlina Tengku Muda, Noriah Mohd Ishak) (2016) تحت عنوان " Relationship Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Among School Counseling Head Teachers " ماليزيا

هدفت الدراسة إلى تحديد ملامح الذكاء العاطفي (EQ) بين مدرء المستشارين المدرسين المدرء اليوميين في المدارس الثانوية في ماليزيا. تم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي كونه مناسب لأهداف الدراسة ، تم جمع البيانات باستخدام الأدوات والمقاييس التالية ، لقياس مؤشر الذكاء العاطفي (MEQI) الذي أعده Noriah وآخرون (2004) لقياس الذكاء العاطفي ومؤشر وصف الوظيفة (JDI) الذي أعده Smith (1985) و Iskandar (2008) لقياس جوانب الرضا الوظيفي . بحيث تم اختيار 168 مستشاري المدارس المدرء، من 168 مدرسة في ولاية سيلانجور للمشاركة في الدراسة . وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0 مما أسفر عن إحصائيات وصفية تتضمن المتوسط، النسبة المئوية والارتباط بيرسون. وقد اسفرت وأظهرت نتائج الدراسة أن مدرء المرشدين المدرسين حصلوا على نسبة عالية من الدرجات في سبعة مجالات (الوعي الذاتي ، التنظيم الذاتي ، الدافعية الذاتية ، التعاطف ، المهارات الاجتماعية ، الروحانية والنضج) . ومع ذلك ، كانت نسبة الدرجات متوسطة لمجالات الذكاء العاطفي الفرعية التي تشمل مساعدة الآخرين ، الوعي السياسي، تحفيز التغيير .

***دراسة (Kindle Dawn Lewis، 2020) تحت عنوان " School Counsel School Counselor Self-Ad Or Selfadvocacy And Trai Cy And Trait Emotional Intelligence As Predic Telligence As Predictors Of Profession Ors Of "Professional Quality Of Life In School Ounselors**

هدفت هذه الدراسة الى أفضل كيفية منع تعب الشفقة وتعزيز رضا الشفقة لدى مرشدي المدارس ، بالفحص والكشف الذكاء الوجداني كصفة (TEIQue) والفاعلية الذاتية لمرشدي المدارس (SCSA) فيما يتعلق بمقاييس الجودة المهنية للحياة . واستخدم الباحثين المنهج الوصفي الارتباطي وتم استخدام أدوات الدراسة التالية تم توزيعهم عبر الإنترنت والذي تضمن استبيان تعريفى شخصي؛ مقياس جودة الحياة المهنية ، الإصدار 5 (Stamm، 2010) ؛ الاستبيان القصير للذكاء الوجداني كصفة (Petrides، 2009)؛ واستبيان مدرسي لفعالية المرشد الذاتي (Clemens، Shipp & Kimbel، 2011)، تم تطبيقهم عينة مكونة من 194 مستشارا مدرسيا ممارسا في الولايات المتحدة . وأسفرت النتائج الدراسة عن دراسة علاقات إيجابية مهمة بين المتغيرات المستقلة، الذكاء الوجداني TEIQue و SCSA ، ورضا الشفقة.

***دراسة (Derron Hilts, Yanhong Liu, Melissa Luke، 2022) تحت عنوان " School Counselors' Emotional Intelligence Andcomprehensive School Counseling Programimplementation: The Mediating Role Oftransformational Leadership " امريكا**

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن ما إذا كان الذكاء الوجداني لمستشاري المدارس يساعد في التنبؤ قدرتهم على تنفيذ برنامج المرشدين المدرسين الشامل (CSCP) انطلاقا من القيادة التحويلية، واستخدم الباحثين المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة العلاقة بين المتغيرين، وتم استخدام أداة تقيس الذكاء الوجدان يتم تطبيقها على عينة الدراسة تكونت من 792 مستشارا مدرسياً على مستوى البلاد وتم معالجة البيانات احصائيا، وقد اسفرت و أظهرت النتائج دور الوساطة الهامة للقيادة التحويلية في تجسيد العلاقة بين الذكاء الوجداني وتنفيذ برنامج المرشدين المدرسين الشامل. يتم مناقشة الآثار المترتبة على مهنة المستشارين المدرسيين.

2-دراسات حول مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه ومشابهة

2-1- الدراسات العربية والجزائرية

***دراسة براهيم عبد اهلل ناصر، محمد سميم الزبون، و عاطف عمر بن طريف، (1987) تحت " أثر مهارة الاتصال عند المرشد وخبرته العملية في الارشاد ومؤهله العلمي على تقبل المديرين للعملية الارشادية في الاردن "**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر مهارة لاتصال المتنوعة والمقسمة الى عدم مهارات عند المرشد وخبرته العملية في الارشاد والتوجيه المدرسي داخل المؤسسات التربوية ، ومؤهله العلمي في تقبل المديرين للعملية الارشادية ، بحيث اتبع الباحثين المنهج الوصفي التحليلي ، تم بناء استبانة واستخدم الباحثين أداة خاصة بقياس تقبل المرشدين للعملية، تكونت من جميع المرشدين وجميع المديرين الاضافة إلى 75% من مجتمع 778 معلما ، وقد توصلت النتائج الى ما يلي : تقبل المديرين والمعلمين الارشاديين العمليات الارشادية تزداد بزيادة مهارة التواصل باختلاف جنس المرشد.

*دراسة (بلقاسم محمد، هامل منصور، 2017) تحت عنوان " مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية بمراكز التوجيه المدرسي والمهني "

هدفت الدراسة الى الكشف و لمعرفة مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، واتبع الباحثين المنهج الوصفي كونه ملائم للدراسة ، ولتحقيق أغراض الدراسة قاما الباحثان ببناء مقياس خاص بالمهارات الإرشادية ، طبق على عينة عشوائية قوامها 60 مستشار امن ولايات مستغانم، أدرار و غليزان ، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS 20 ، تم التوصل إلى النتائج التالية: مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع يؤثر متغير التخصص الأكاديمي على المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حين لا يوجد أثر لمتغير سنوات الخدمة .

*دراسة (سعدية كريم درويش البياتي ، حسنين علي حسنين مكسر الشرع) بعنوان مهارة المواجهة وعلاقتها بالوعي بالانفعال لدى المرشدين التربويين

دراسة هدفت الى التعرف على مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين ، الوعي بالانفعال لدى المرشدين التربويين ، العلاقة الارتباطية بين مهارة المواجهة والوعي بالانفعال لدى المرشدين التربويين ، الفرق في العلاقة بين مهارة المواجهة و الوعي بالانفعال تبعا لمتغير الخدمة (1-5 سنوات) (6 سنوات فأكثر). تم التوصل الى النتائج الاتية ان افراد العينة لديهم مهارة المواجهة وفقا للفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي . هناك علاقة ارتباطية موجبة وطردية بين مهارة المواجهة و الوعي بالانفعال تبعا لمتغير الجنس لصالح الاناث.لا توجد فروق في العلاقة ذات دلالة احصائية بين مهارة المواجهة والوعي بالانفعال تبعا لمتغير الخدمة (1-5 سنوات) (6 سنوات فأكثر).

*دراسة (فناغرة سلمى صيفور، 2018) تحت عنوان " مهارات التواصل لدى مستشار التوجيه و الإرشاد التربوي و دورها في جودة العملية الإرشادية"

هدفت الدراسة التالية إلى معرفة دور مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي في جودة العملية الإرشادية، بحيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كونه ملائم لأهداف وفرضيات الدراسة ، ومن أجل ذلك فقد تم بناء استبيان مكون من 34 بنداً وتم توزيعها على 40 مستشاراً بأغلب مؤسسات التعليم الثانوي لولاية جيجل تم اختيارهم بطريقة قصدية ، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية : يمتلك المرشدين التربويين مهارات الإنصات والملاحظة بدرجة عالية . يحوز معظم المستشارين على مهارات السؤال والتلخيص والاستيضاح تتوفر مهارات عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة في معظم المستشارين التربويين . يسعى معظم المستشارين إلى التحسين المستمر في العملية الإرشادية . تتميز معظم الأساليب الإرشادية التي يستخدمها المرشدين بالجودة . تتميز العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية بدرجة عالية من الجودة. تساهم مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي تحقيق جودة العملية الإرشادية .

*دراسة (فاطمة عبد المجيد حمد القيسي، باسم محمد علي دحادحة، 2021) تحت عنوان " مستوى إمتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية المهنية في محافظة الكرك"

هدفت الدراسة الى الكشف والتعرف على مستوى استملاك واكتساب المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية المهنية والعلاقة بينهما ، واستخدم الباحثين الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي كونه ملائم للدراسة، وتمثلت الأداة في بناء استبائي تكون من محورين؛ الأول: للمهارات الإرشادية ، المقسم الى مهارات مختلفة مثل المهارات الداخلية والتي من ضمنها مهارة المواجهة ، والثاني: للكفاءة الذاتية المهنية، وتم تطبيقهما على عينة تكونت من (140) مرشداً ومرشدة في محافظة الكرك ، وأظهرت النتائج أن مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة الذاتية المهنية لدى المرشدين التربويين جاء متوسطاً ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة الذاتية المهنية ، ولا بد ان نشير الى انه مهارة المواجهة نالت احصائيا المرتبة الأولى من ضمن المهارات الداخلية التابعة للمهارات الارشادية التي يتميز بها المرشدين.

*دراسة (مرابط شيماء، قصار مروى، 2022) تحت عنوان " المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً)"

هدفت الدراسة والموسومة إلى الكشف عن واقع استخدام مستشار التوجيه والإرشاد للمهارات الإرشادية في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً) ، واتبع الباحثين المنهج الوصفي الارتباطي كونه ملائم للدراسة ، مع استمارة الاستبيان ودليل المقابلة كأداتي تأسيتين لجمع البيانات ، وقد تكونت عينه الدراسة من 13 مستشار(ة) في المرحلة الثانوية تم اختيارها بطريقة قصدية، وقد كانت النتائج كالتالي: لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً) . لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في

الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً) لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً). لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجاً).

دراسة (سعدية أحمد البياتي ، حسنين علي حسين الشرع) بعنوان مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين

دراسة هدفت الى التعرف على مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين ودلالة الفرق في مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين وفقاً لمتغير الجنس (ذكور/اناث) دلالة الفرق في مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين وفقاً لمتغير الخدمة (1-5 سنوات) (6 سنوات وأكثر) وكانت النتائج كالتالي أن افراد عينة البحث يمتلكون مهارة المواجهة وفقاً للوسط الفرضي ، وهناك فروق ذات دلالة احصائية في مهارة المواجهة وفقاً لمتغير الجنس ولصالح الاناث ، وليس هناك فروق ذات دلالة احصائية في مهارة المواجهة وفقاً لمتغير الخدمة (1-5 سنوات) (6 سنوات فأكثر).

2-2-الدراسات الأجنبية

*دراسة (OTHER & KUNTZE، 2009) تحت عنوان " counselling communication skills after basic and advanced microskills training " بريطانيا

دراسة هدفت إلى معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال الأساسية (التشجيع ، عكس المحتوى ، عكس المشاعر ، التوضيح) ومهارات الاتصال المتقدمة (التعاطف ، المواجهة ، الفورية) والكشف عن فاعليتها في العملية الإرشادية ، واتباع الباحثين المنهج التجريبي كونه ملائم لأهداف الدراسة بحيث تم بناء برنامج تدريبي تم تطبيقه على العينة بقياس قبلي وبعدي ، وتكونت عينة الدراسة من 573 مرشدا ومرشدة في بريطانيا ، وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين إحداهما مجموعة تجريبية تلقت التدريب على مهارات التواصل، ومجموعة ضابطة لم تتلقى التدريب على مهارات التواصل ، وأظهرت النتائج أن هناك أثر إيجابي في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات التواصل .

الفصل الثاني: الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه والإرشاد

المدرسي

تمهيد

- 1- مفهوم الذكاء الوجداني
- 2- تاريخ تطور مفهوم الذكاء الوجداني
- 3- مكونات الذكاء الوجداني
- 4- أهمية الذكاء الوجداني
- 5- نماذج المفسرة للذكاء الوجداني
- 6- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني
- 7- اهم النظريات التطبيقية للذكاء الوجداني
- 8- خصائص وابعاد الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

التميز

- 9- سمات مستشار ذوي الذكاء الوجداني المرتفع
- 10- المقاييس المستخدمة لقياس الذكاء الوجداني
- 11- تأثير الذكاء الوجداني على فعالية المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

خلاصة

تمهيد

تبرز أهمية الذكاء الوجداني كعامل أساسي في تعزيز فعالية التواصل بين المستشارين والتلاميذ في الوسط المدرسي إذ يتجاوز الذكاء الوجداني القدرات المعرفية التقليدية ، ليشمل القدرة على فهم وإدارة العواطف ، سواء لدى الفرد نفسه أو لدى الآخرين ، يعتبر الذكاء الوجداني عنصرًا حيويًا لمستشاري التوجيه، حيث يمكنهم من بناء علاقات قوية مع التلاميذ ، وتحفيزهم ، وتقديم الدعم اللازم لهم للتغلب على التحديات الشخصية والأكاديمية . إذ أن مستشار التوجيه الذي يمتلك مستوى عاليًا من الذكاء الوجداني يمكنه تحقيق تواصل أفضل، وفهم أعمق لمشاعر التلاميذ، مما يسهم في خلق بيئة تعليمية إيجابية ومثمرة ، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى ماهية الذكاء الوجداني ونعرج الى فعاليته لدى مستشار التوجيه.

1- مفهوم الذكاء الوجداني

معرفة الذات والقدرة على التصرف توافقيا على أساس تلك المعرفة، وهذا الذكاء يتضمن أن يكون لدى الفرد صورة دقيقة (عن نواحي قوته وحدوده) ، والوعي بأمزجته الداخلية ومقاصده ودوافعه وحالاته المزاجية والانفعالية ورغباته والقدرة على تأديب الذات وفهمها وتقديرها . ويعني قدرة الفرد على الإدراك الصحيح لذاته والوعي بمشاعره الداخلية وقيمه ومعتقداته وتفكيره ، ودوافعه وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف لديه واستخدام المعلومات المتاحة في التصرف والتخطيط وإدارة شؤون حياته، والحكم على صحة تفكيره في اتخاذ قراراته واختيار البدائل المناسبة في ضوء أولوياته . (بن وزة ، 2018، ص 62)

ويعد الذكاء الوجداني من العوامل التي تساعد الفرد على التوافق في حياته، فقد أشار سالوفي وماير 1999, Salovy Mayer أن الذكاء الوجداني من العوامل المساهمة في توافق الفرد مع بيئته حيث يمنحه القدرة على فهم نفسه وفهم الآخرين، ولا يقتصر نجاح الفرد في حياته على الذكاء المعرفي فقط ، بل أصبح يتوقف على تمتعه بمجموعه من السمات والمهارات الذاتية التي تمكنه من الاستجابة الملائمة لمشاعره ومشاعر الآخرين والتوظيف الفعال للمعلومات الوجدانية . (بديوي، 2011، ص 248)

ويكشف لنا الجانب الخلقى أهميته في بقاء الشخصية وفي ضبط وتوجيه سلوك الأفراد، وهذا يبرر ما يواجهه الآباء والمربون من مشكلات في تعليم أبنائهم الاتجاهات والقيم . (مهنا، البحيري ، و آخرون، 2010، ص 173)

كما أشار الياسي Elaise 2004 أن التلاميذ ذو الذكاء الوجداني يستطيعون إدارة انفعالاتهم وعواطفهم بشكل جيد، وتحديد عواطف وانفعالات الآخرين تجاههم وكيفية الاستجابة لها كما أن لديهم علاقات اجتماعية ناجحة ويتمتعون بصحة نفسية أفضل ، ويكونون أكثر تركيزا وانجازا في مهامهم الدراسية، أما التلاميذ ذو الذكاء الوجداني المنخفض فهم متمركزون حول ذواتهم ، ولا يستطيعون تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، كما أنهم غير قادرين على تنظيم عواطفهم وانفعالاتهم، ولديهم شعور بالقلق والإحباط نتيجة لعدم قدرتهم على التعامل مع الصراعات والمشكلات التي قد تنشأ بينهم وبين الآخرين مما يؤدي إلى ظهور مشاعر الغضب والعوانية. (بديوي، 2011، ص 248)

آخر للذكاء الوجداني لبارون وباركر (Bar-On parker,2000) حيث عرّف الذكاء الوجداني بأنه : قدرة الفرد على فهم ذاته، وفهم الآخرين من حوله وتقديره لمشاعرهم ، وتكيفه ومرونته تجاه التغيرات المحيطة به ، والتعامل بطرق ايجابية مع المشكلات اليومية بما يمكنه من تحمل الضغوط النفسية التي يتعرض لها ، والتحكم في مشاعره، وإدارتها بكفاءة من خلال الأبعاد التالية (Bar-On, R. , 2000, p. 18):

- الوعي بالمشاعر الذاتية (الذكاء الشخصي) : ويتمثل في فهم الفرد لذاته والآخرين بحيث يكون دائم الاتصال بمشاعره وبالتالي يستطيع أن يعرف كيف يعبر عنها وأن يحدد احتياجاته المرتبطة بها.
- الكفاية الاجتماعية (المهارات الاجتماعية):وهي القدرة على الاستبصار بمشاعر الآخرين ودوافعهم وما يشغلهم هذه المعرفة بما يشعر به الغير تؤدي إلى تكوين علاقات حميمة بسهولة.
- القابلية للتكيف: ويتمثل هذا البعد في تصرف الفرد بالمرونة وواقعية مع صور التغير المختلفة ، كما تذكر المرونة هي مجموعة من الصفات التي توفر للناس القوة والجلد لمواجهة العقبات الشاملة التي تتعرض حياتهم.
- مواجهة الضغوط النفسية : وتعني كفاءة الفرد في إدارة شؤون حياته في مواجهة الضغوط المختلفة وإن يتم معرفة كيفية معالجة أو التعامل مع المشاعر التي تؤذيه أو تزعجه.
- الاستقرار المزاجي: وهي الدافعية الذاتية والتحكم بالذات والاستمرار بحيث يكون الأمل مكون اساسي للدافعية(Bar-On, R. , 2000, p. 18)

2- تاريخ تطور مفهوم الذكاء الوجداني

نحدها كما أشار إليها (مراكشي و خرموش، 2018، ص 28)

2-1- المرحلة الأولى(البداية التاريخية)

رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديثا نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير في علم النفس وهذا ما يؤكد "ماير فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:

- المعرفة : وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالذكر والتفكير واصدار الأحكام.....
- الوجدان : ويتضمن الانفعالات المشاعر والمزاج....
- الدوافع : ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية..

فخلال القرن الماضي كانت هناك اشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء ومنهم " ثورونديك E.L.Thorndike" عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء والتي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرد المهارات اللغوية الرياضية والذكاء العملي " التعامل مع الأشياء "الذكاء الاجتماعي مهارات التعامل مع الآخرين ويعتبر "ثورونديك" من وضع بذور مفهوم الذكاء العاطفي عندما تحدث عن مفهوم الذكاء الاجتماعي (Social Intelligence) والذي عرف بأنه : "القدرة

على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية" كما أشار " سبيرمان "H.Spearman 1927". إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين وإلى إمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكلوجية بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات وقد عرفها "سبيرمان" بأنها " القدرة على إدراك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الخارجي وفي سنة 1940 عرف دفيد ويكسلر " Wechsler. " الذكاء بأنه "القدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية . وفي سنة 1943 أكد" ويكسلر بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح. (مراكشي و خرموش، 2018، ص 28)

جدول رقم (1) يوضح: مسار التاريخي لتطور مفهوم الذكاء الوجداني (حباب و محمد، 2009)

التاريخ	تطور مفهوم الذكاء الوجداني
1969-1900	الفصل التام بين التفكير والعاطفة وتقدم بحوث الذكاء منفصلة وتركز على الأداء العقلي المرتبط بالزمن المحدد وبحوث العاطفة ركزت على الجدول القائم على أيهما يحدث أولاً رد الفعل الفيزيولوجي أم العاطفي وفي مجال بحث آخر في العاطفة. جاءت بحوث -داروين -حول تقييم رد الفعل العاطفي وفي أثناء ذلك قامت بحوث عن تأثير العاطفة في علم الأمراض لد من الذكاءات.
1989-1970	بدأ التركيز هل هناك علاقة بين العاطفة والتفكير، وجدت الدراسات أن الأفراد المكتئبين تؤثر حالتهم المزاجية على تفكيرهم ونشاطهم وإبداعهم، وتطور الاتصال غير اللفظي عن طريق تكريس وإدراك المعلومات الغير لفظية من خلال الوجه ولغة الجسد، وقدم جارنر مفهوم الذكاء المتعدد وظهر الذكاء الشخصي، وتلاحظ تلك الذكاءات مقدرات ذات تأثير قوي تحتاج المزيد من التفسير ترمز جميعها إلى العاطفة، وكما كشف مجال الذكاء الاجتماعي التعرف على المهارات الاجتماعية المتمثلة في المشاركة الوجدانية والقلق الاجتماعي، هنا ظهرت دراسات القلق، التي تربط ما بين الذكاء والعاطفة، وكانت تلك النقطة التي انطلق منها مفهوم الذكاء الوجداني كمفهوم علمي.
1993-1990	مفهوم العاطفة والتفكير معا، كان بداية الظهور لمفهوم الذكاء الوجداني بطريقة علمية، ودراسة مكوناته وقياسه، وعرف في هذه الفترة الذكاء الوجداني وصنف كنوع من الذكاء

2-2- المرحلة الثانية (ظهور نظرية الذكاءات المتعددة)

وهي الفترة الممتدة من 1973-1989 وقد تم الاهتمام في هذه المرحلة بإعداد المقاييس الخاصة بالاتصال غير اللفظي Nonverbal communication لإدراك المعلومات غير اللفظية التي تشتمل بعضها على معلومات انفعالية ومن ذلك : تعبيرات الوجه وأوضاع الجسم والإيماءات ونبرات الصوت وهي كلها علامات يستدل منها على الحالات الانفعالية ومن بين العلماء الذين أشاروا إليها "جيلفورد Guilford" في نموذج عن " بنية العقل"، فيما سماه المحتوى السلوكي (Behavioral content) وهو يمثل معلومات توصف في جوهرها بأنها غير لفظية، ويشمل التفاعل الاجتماعي الذي يتطلب الوعي بمدرجات وانفعالات ومقاصد وافعال الآخرين، أي انها نوع من المعلومات يتمثل فيه سلوك الذات وسلوك الآخرين وكان جيلفورد Guilford قد ركز على الجزء الذي يتعلق بإدراك الآخرين وهو في جوهره الذكاء الاجتماعي ولم يحظى الجزء الخاص بإدراك الذات باهتمام يذكر. ويعتبر المعلم البارز في هذه المرحلة هو ظهور نظرية الذكاءات المتعددة لصاحبها . ها وارد جاردينر Gardner. والذي ظهر في كتابه (اطر العقل Frames of mind)، وقد حاول فيها إثبات صحة التعددية في الذكاء، محاولا تحديد مقومات الذكاء البشري أو لبنات البناء الذي يتكون منها كل نوع من أنواع الذكاء الذي يستخدمه البحارة والجراحون ومصممو الرقصات والرياضيون ورؤساء العشائر والمشعوذون والتي تعتمد أنواعا مختلفة من الذكاء وذكر من أنواع الذكاء الذكاء الضمني شخصي (أي داخل الشخص) . (Intrapersonal Intelligence) : معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات ، والقدرة على الضبط .

3- مكونات الذكاء الوجداني

أعاد بار - اون تنظيم العوامل المكونة للذكاء الوجداني فيما أسماه التنظيم الطبوغرافي وقسم أبعاد الذكاء الوجداني الى ثلاثة عوامل هي:

- عوامل جوهرية: وتشمل الوعي بالذات الانفعالية والتوكيدية واختبار الواقع وضبط الانفعال
- عوامل مساندة: وتشمل اعتبار الذات والاستقلالية والمسئولية الاجتماعية والتفاوض والمرونة وتحمل الضغوط.
- عوامل محصلة: وتشمل حل المشكلات والعلاقات الاجتماعية وتحقيق الذات والسعادة (الخضر،

(2002، ص 15)

ويحتوي الذكاء الوجداني عددا من القدرات وهي القدرة على الوعي الوجداني والقدرة على توظيف الوجدانات لتسهيل التفكير والقدرة على فهم مدلول الوجدان والقدرة على ادارة الوجدانات داخل الذات. كما وضع جولمان عددا من المكونات الفرعية للذكاء الوجداني وهي الوعي بالذات وتنظيم الذات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية (جولمان، 2000). كما يرى بعض الباحثين ان الذكاء الوجداني يتكون من خمس مكونات كبرى هي:

- الحالة المزاجية العامة.
- القدرة على إقامة علاقات خارجية.
- قدرة الفرد على التكيف مع الواقع.
- القدرة على إدارة الضغوط.
- القدرة على إقامة علاقات داخلية مع (سليمان و ابو زيد، 2004، ص 180)

كذلك يرى كل من فاروق عثمان ومحمد عبد السميع (2001) وجود خمسة أبعاد للذكاء الوجداني هي : المعرفة الانفعالية، وادارة الانفعالات، والدافع النفسي، والتقمص الوجداني، والتواصل الاجتماعي. وقدم ماير وسالوفي (Mayer Salovey، 1997) نموذجا للذكاء الوجداني يتكون من أربعة مكونات هي التعرف على الانفعالات واستخدام الانفعالات في تسهيل عملية التفكير وفهم الانفعالات وادارة الانفعالات. ويشمل نموذج بار – أون للذكاء الوجداني خمسة مكونات رئيسية وخمسة عشر بعداً فرعياً كما يلي:

- الذكاء الوجداني داخل الفرد Intrapersonal Emotional Intelligence وهو يمثل القدرات والكفاءات والمهارات المرتبطة بداخل ذلك الفرد. ويشمل المهارات التالية: الوعي بالذات الوجدانية، توكيد الذات، تقدير الذات، تحقيق الذات الاستقلالية.
- الذكاء الوجداني بين الأشخاص مهارات التواصل مع الآخرين Interpersonal Emotional Intelligence ويمثل القدرات والمهارات البين شخصية ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع والاستفادة منها في إدارة ذلك الفرد لعلاقاته مع الآخرين . ويشمل المهارات التالية : التعاطف المسؤولية الاجتماعية، العلاقات بين الأفراد.
- إدارة الضغوط Stress Management ويمثل قدرة الفرد على إدارة الضغوط والتكيف معها بفعالية كبيرة. وتشمل المهارات التالية : تحمل الضغوط، ضبط الاندفاع.

- القدرة على التكيف Adaptability ويوضح كيفية نجاح الفرد في مواكبة الظروف و المتطلبات البيئية والتكيف معها من خلال زيادة مهارات ذلك الفرد في المرونة في التعامل مع الآخرين وحل المشكلات بمنطقية ومهارة . وتشمل المهارات التالية: اختبار الواقع المرونة ، حل المشكلات.(المشوح ، الوهبة، 2005، ص 26)

4- أهمية الذكاء الوجداني

تلعب الانفعالات دوراً هاماً في حياة الإنسان وبدونها ليس للحياة معنى ولا متعة سواء كانت هذه الانفعالات سارة كالبهجة والحب ، أو غير سارة ، كالغضب ، والخوف والحزن ، إن انفعالاتنا تعلن عن موقفنا النفسي تجاه بيئتنا ، إنها تجذبنا تجاه بعض الأفراد والأشياء والأفكار أو تنفرنا منهم، كما تساعدنا انفعالاتنا على تنظيم خبراتنا، وتوجيه سلوكنا، فهي تحرض السلوك وتوجهه أو تعيقه وتوقفه ، فمعظم سلوكنا يكون مصحوباً بحالة انفعالية وخبرة وجدانية من نوع ما ، كما أنها تلعب وظيفة هامة في تيسير التواصل ، (الخضر ع ، 2004، ص 13)

تبرز أهمية الذكاء الوجداني من كونه نابعاً من استعداد رئيسي كقوة مسيطرة على كل قدراتنا الأخرى إيجاباً وسلباً، تيسيراً وإعاقة ألا وهي الوجدان، كما تظهر أهميته أيضاً لكونه فناً من فنون قيادة الانفعالات إدارتها، ومهارة ناجحة من مهارات المعرفة والكفاءة الوجدانية، ومحرك للمشاعر، وخاصة أساسية لألسنة الإنسان، وكل علاقة ألفة بين البشر لذا كان من الضروري أن يظهر هذا المفهوم في هذا الوقت الذي تفتت فيه مظاهر الفشل والانحراف والعنف وسوء التصرف ، وكان من الضروري الاهتمام به ونشره ، وبحث علاقاته بمتغيرات أخرى لدى الآباء والتربويين والمهنيين والإداريين .

ويعتبر الذكاء الوجداني مرتكزاً أساسياً لنجاح الإنسان لأنه يتعلق بمعرفة الإنسان لذاته وصفاته ومعرفته للآخرين وصفاتهم ، وإدراكه لواقع الآخرين ، وفي هذا قال فيلسوف الصين الشهير "Lotse" معرفة الآخرين ذكاء معرفة الذات حكمة التحكم بالآخرين قوة التحكم بالنفس قيادة . ومن هنا كان الذكاء الطبيعي مدخلاً للنجاح . (ابو النصر، 2008، ص 115)

5- نماذج المفسرة للذكاء الوجداني

فيما يلي عرض مختصر لهذه النماذج:

1- نموذج الذكاء الوجداني بوصفه مجموعة من القدرات (Salovey and Mayer ، 1990) وينقسم النموذج تبعاً لسالوفي وماير إلى أربعة أبعاد (الإدراك الوجداني، التكامل الوجداني، الفهم الوجداني إدارة الوجدان).

2- نموذج الذكاء الوجداني باعتباره مجموعة مشتركة من القدرات والسمات: (بديوي، 2011)

أ- نموذج جولمان 1995 Golman ، ويتكون الذكاء الوجداني طبقاً لنموذج دانيل جولمان من أربعة أبعاد (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات الاجتماعية).

ب- نموذج الذكاء الوجداني الاجتماعي بار- أون - Bar-on- 1997 (بديوي، 2011)

ويتضمن نموذج بار أون خمسة أبعاد هي : الذكاء الشخصي ،الذكاء بين الأشخاص، القدرة على التكيف، إدارة الضغوط والمزاج العام) ، والتي بدورها تتضمن خمسة عشر بعداً فرعياً، وذلك على النحو التالي: (Salovey, P. & Mayer, J.D., 1990، ص 185)

أ- الذكاء الوجداني الشخصي Intrapersonal Intelligence :

ويتضمن الوعي بانفعالات الذات Emotional Self- Awareness ، وتقدير الذات Self –Estimation ، وتحقيق الذات Self- Actualization ، والتوكيدية Assertiveness ، والاستقلالية Independence

ب- الذكاء الوجداني بين الأشخاص Interpersonal Intelligence :

ويتضمن التعاطف Empathy ، والعلاقات الاجتماعية Interpersonal Relationship ، والمسؤولية الاجتماعية Social Responsibility .

ت- القدرة على التكيف Adaptability :

ويتضمن حل المشكلات problem solving ، واختبار الواقع Reality Testing ، والمرونة Flexibility .

ث- إدارة الضغط Stress Management :

ويتضمن تحمل الضغط Stress tolerance ، والتحكم في الاندفاعات Impulse Control .

ج- المزاج العام General Mood :

ويتضمن السعادة Happiness ، والتفاؤل optimism .

وتتبنى الدراسة الحالية نموذج بار- أون لمناسبته لأهداف الدراسة في التعرف على مظاهر ارتفاع الذكاء الوجداني (الكلى والأبعاد الفرعية) لدى المراهقات .

6- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني

هناك العديد من النظريات التي تناولت تفسير الذكاء الوجداني نعرض منها ما يلي :

(carre. a, 2004, p. 150)

6-1- نظرية الذكاء المتعدد لجاردنر:

طور هوارد جاردنر نظرية تفسر الذكاء من خلال سبعة أنواع مختلفة. وحدد أربعة مكونات أساسية للذكاء بين الأفراد: تنظيم الجماعات، الحلول التفاوضية، الاتصالات الشخصية، والتحليل الاجتماعي . تعتقد صفاء الأعسر وعلاء كفاقي (2000) أن الأشخاص الذين يمتلكون هذا النوع من الذكاء يمكنهم التواصل بسهولة مع الآخرين ، وفهم مشاعرهم واستجاباتهم ، وكذلك تنظيم وتوجيه ومعالجة الخلافات التي قد تنشأ في أي نشاط إنساني. هذه النظرية شجعت علماء آخرين ، مثل بار-أون، على تطوير مقياس يقيس خمسة أبعاد فرعية لهذا المفهوم.

6-2- نموذج سالوفي وماير:

قدّم سالوفي وماير نموذجًا يوضح كيفية جعل الانفعالات أكثر ذكاءً ، حيث عرّف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من القدرات . وخصوصا خمسة مجالات رئيسية لأنواع الذكاء الشخصي : الوعي بالذات ، إدارة العواطف ، تحفيز النفس ، التعرف على عواطف الآخرين ، وتوجيه المهارات الاجتماعية . يحتوي هذا النموذج على أربعة فروع : إدراك الانفعالات ، تكامل الانفعالات ، فهم الانفعالات ، وإدارة الانفعالات (2004 Carr) .

6-3- النموذج المعرفي للقدرات العقلية لفؤاد أبو حطب:

يشمل نموذج فؤاد أبو حطب ثلاث فئات من الذكاء : الذكاء المعرفي ، الذكاء الاجتماعي ، والذكاء العاطفي تطور هذا النموذج حتى استقر على الذكاء الاجتماعي (بين الأشخاص) ، الذكاء الشخصي (داخل الفرد) ، والذكاء الموضوعي أو غير الشخصي.

6-4- نموذج بار-أون:

يُعرّف بار-أون الذكاء العاطفي كنظام من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح في مواجهة متطلبات البيئة وضغوطها (نجلاء رسلان، 2006) . يتضمن نموذج بار-أون خمسة مجالات: بين الأشخاص ، داخل الشخص ، التكيف ، إدارة الضغوط ، والمزاج . كل مجال يحتوي على مهارات نوعية تشكل مجتمعة الذكاء العاطفي والاجتماعي . وبناءً على هذا النموذج ، أنشأ بار-أون مقياسًا شهيرًا لقياس الذكاء العاطفي (Carr 2004) .

6-5- نموذج جولمان في الذكاء العاطفي:

يعرّف جولمان الذكاء العاطفي بأنه قدرتنا على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين ، تحفيز الذات ، وإدارة الانفعالات (جولمان، 2000). صمم جولمان نموذجاً لاستخدامه بشكل رئيسي في المجال المهني، وطور قائمة لقياس هذا المفهوم تشمل أربعة مجالات: الوعي بالذات، الوعي الاجتماعي، إدارة الذات، والمهارات الاجتماعية، وكل منها يتضمن مقاييس فرعية (carre. a, 2004, p150)

7- اهم النظريات التطبيقية للذكاء الوجداني

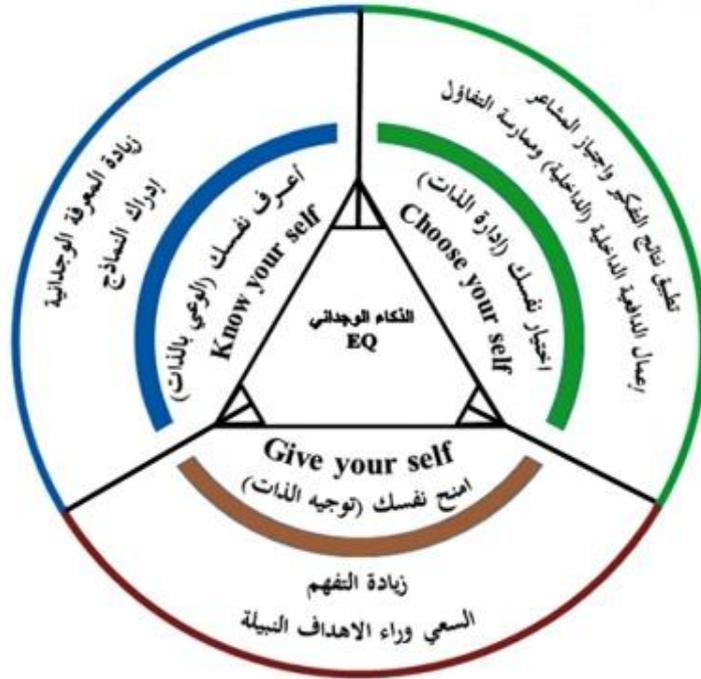
سنعرض أهمها كالتالي:

7-1- نموذج مدرسة الخطوات الست ثلاثي الأبعاد (Freedman، 2003).

يهدف هذا النموذج إلى مساعدة الأفراد على تطبيق مهارات الذكاء الوجداني (EQ) عملياً ، بمعنى تمثله في سلوكياتهم الحياتية اليومية ، ليكونوا أكثر براعة وحكمة بالإضافة إلى دمج الأفكار والأبحاث الخاصة بهذا العلم الصاعد داخل بناء وتركيب عملي يمكن تطبيقه لتحسين القدرة على حل المشكلات . واتخاذ القرارات ، والإبداع ، ويتكون من المهارات الآتية:

يرى أصحاب هذا النموذج وعلى رأسهم فريدمان (Freedman) أن الممارسين يحتاجون إلى نماذج تطبيقية عملية للذكاء الوجداني أكثر منها نظرية ، لذا قدموا تعريفاً إجرائياً للذكاء الوجداني بأنه : القدرة على الحصول على نتائج مثالية في علاقتنا مع أنفسنا والآخرين (Freedman، 2003) ، وفي ضوء ذلك قدم أصحاب هذا الاتجاه نموذجاً من ثلاثة أجزاء عام (1997)، (صادق، 2016، ص 25)،

يهدف هذا النموذج إلى مساعدة الأفراد على تطبيق مهارات الذكاء الوجداني FQ عملياً ، بمعنى تمثله في سلوكياتهم الحياتية اليومية ، ليكونوا أكثر براعة وحكمة ، بالإضافة إلى دمج الأفكار والأبحاث الخاصة بهذا العلم الصاعد داخل بناء وتركيب عملي يمكن تطبيقه لتحسين القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات والإبداع ، ويتكون من المهارات الآتية : أ- أعرف نفسك الوعي بالذات KS Know your self تشير إلى زيادة الوعي بالذات ، مبنية على مدى فهم الفرد للطريقة التي يتصرف بها ،



شكل (1) نموذج مدرسة الخطوات الست ثلاثي الأبعاد (Freedman، 2003).

- زيادة المعرفة الوجدانية: EEL Enhance Emotional Literacy يساعد الوعي بالذات على تحديد وتصنيف المشاعر وإدراك المستويات المختلفة لها ، والبدء في فهم مصدر هذه المشاعر والتأثيرات الناتجة عنها ، تماماً مثل تعلم القراءة والكتابة حيث يبدأ الفرد بمعرفة الحروف والأصوات ، بينما تعلم إدارة المشاعر وترجمتها يبدأ من المعرفة الوجدانية . (مبارك، 2021، صفحة 25)
- إدراك النماذج Recognize Patterns RP يقيم الفرد أحياناً المواقف الجديدة، ويستجيب لها بعناية وبشكل مدروس ، ولكن كثيراً ما يتم الاستجابة لها بشكل غير واعي استناداً إلى عادة ، حيث يقوم المخ بتقييم هذه المواقف الجديدة ، وإذا كانت تشبه حالات قديمة يستجيب لها بنفس الطريقة ، وهذه النماذج من الأفكار والمشاعر تشكل مرشحات للعقل الباطن للتعامل مع مثيرات البيئة .
- اختيار نفسك إدارة الذات: Choose your Self CS تركز على الاختيار الواعي للأفكار والمشاعر والأفعال ، وتضم: (صادق، 2016، ص 25)،
- تطبيق نتائج التفكير : Apply Consequential Thinking ACT تقودنا هذه المهارة إلى اختبار أهمية اختياراتنا وتحليل التفاعل بين السبب والنتيجة ، وهي مفتاح قدرتنا على إدارة الدفاعاتنا وتصرفاتنا الإرادية .
- اجتياز المشاعر : Navigate Emotions NE يحاول الناس السيطرة على مشاعر الغضب والخوف والفرح عند اتخاذ القرار، وهذه المشاعر تمتلك طاقة ، وتعد القاعدة الأساسية لاتخاذ القرار، وعملية السيطرة هي مهارة غير معرفية تسمح لنا باستغلال هذه الطاقة والمعلومات في اختيار الرد المناسب .

- أعمال الدافعية الداخلية : Engage Intrinsic Motivation EIM يوجد نوعان من الدوافع داخلية كالالتزام الشخص ، وأخرى خارجية كالمدح والحوافز المادية والمشاعر تكشف عن دوافعنا الداخلية ، وترتبط بقيم والتزام الشخص ، وهي ضرورية لكلا النوعين من الدوافع وتعمل على تطويرهما ، وتعطينا القوة على التصرف .
- ممارسة التفاؤل Exercise Optimism EO تسمح لنا هذه المهارة برؤية ما وراء الحاضر والتمسك بالمستقبل ، فهي تمزج بين التفكير والمشاعر لدفع اتجاهاتنا ومعتقداتنا نحو مزيد من السيطرة على الموقف.
- امنح نفسك توجيهه الذات Give your Self GS تأتي من توظيف التفهم . (مبارك، 2021، ص 25)

7-2- نموذج كارسو

ويشير "كاروسو" (Mayer, J.D., Caruso, D. y Salovey, P, 1999) أنسب بوجود اختلافات بين طرق تفسير الذكاء الوجداني ربما يرجع إلي الخبرات السابقة للفرد الذي يعمل في مجال الذكاء الوجداني ، وقد أوضح ذلك في الجدول التالي :

المدخل	النماذج الحالية	النماذج المرتبطة
نموذج السمات	يشتمل علي السمات المتعلقة بالتكيف , والسمات المزاجية (مثال : التأكيدية)	نماذج الشخصية والسمات المزاجية
نموذج الكفاءات	يشتمل علي المهارات , والكفاءات المتعلقة بالقيادة الفعالة (مثال: التأثيرية)	نماذج كفاءات القيادة
نموذج القدرات	يشتمل علي القدرات العقلية التي تستخدم المعلومات الوجدانية (مثال : الإدراك الوجداني)	نماذج الذكاء العام

جدول رقم (2) يوضح: نموذج كارسو للذكاء الوجداني

فعلي سبيل المثال عمل جونماير في مجالات الذكاء الإنساني بالإضافة إلي عمله في الجانب المعرفي والمؤثر علي تفاعل الفكر مع الوجدان، كما كان لبيترسالو في نفس الاهتمامات بالجانب المعرفي وتأثيره وتطبيقاته المختلفة في مجال الصحة النفسية، أما جولمان فهو طالب لديفيد ماكليلاند (David McClelland) ؛ وهو يعد واحد من أكثر العلماء تأثيراً في مجال الكفاءات،

بينما يعتبر بار - أون (Bar-On, R. , 2000) هو أول من بدأ الاهتمام بالسمات غير العقلية للأداء مما سبق يتضح لنا أنه هناك ثلاث مدخلات للبدء في عمل قاموس للذكاء الوجداني، وهذه المدخلات الثلاثة الأولى هي: (Mayer, J.D., Caruso, D. y Salovey, P, 1999)

- السمات Traits
- الكفاءات Competencies
- القدرات abilities

8- خصائص وابعاد الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المتميز

بين (جولمان) في كتبه أن الذكاء الانفعالي يتضمن مجموعة من الأبعاد والمهارات الأساسية والكفاءات الفرعية ويعتمد النجاح المهني والأكاديمي على عدد كبير منها، كما أن لكل شخص مجموعة من المهارات والكفاءات تؤثر في أداءه يجب تسميتها ومنها : (بوزناد، 2002، ص 125)

8-1- الكفاءة الشخصية : Personal Competence

وتتكون من ثلاثة أبعاد فرعية هي الوعي بالذات ، وتنظيم الذات ، والدافعية وكل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة يندرج ضمنها الكفاءات التالية: (حسن علي، 2007، ص 48)

- الوعي بالذات : Self Awareness: يعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبأفكاره وإدراكه لمشاعره التي تشتمل على الدقة في قياس الذات والثقة بالنفس إذن الوعي بالذات وهو عبارة عن معرفة الفرد الانفعالاته وعواطفه وإدراكه لآثارها ويشمل النقاط التالية: التقييم الدقيق للذات ويعني معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها . الثقة بالنفس وتعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها.
- Self-Regulation : ب تنظيم الذات وتعني التحكم في الحالات الداخلية للفرد والاندفاعات والمصادر الداخلية للطاقة

الآخرين	الذات	
الكفاءة الاجتماعية	الكفاءة الشخصية	
* <u>الوعي الاجتماعي:</u> _ التعاطف. _ توجيه المساعدة_ الوعي التنظيمي.	* <u>الوعي بالذات:</u> - الوعي الانفعالي للذات-التقييم الدقيق للذات -الثقة بالذات.	الوعي (التعرف)
<u>إدارة العلاقات الاجتماعية:</u> - تطوير الآخرين -التأثير. - التواصل - إدارة الصراع. - القيادة. - تحفيز التغيير. - بناء العلاقات. - فريق العمل والتعاون.	* <u>إدارة الذات:</u> - ضبط الذات. - الموثوقية. - يقظة الضمير. - التكيفية. - دافعية الإنجاز. - المبادرة.	الإدارة

جدول رقم (3) يوضح كفاءات الأربع لنموذج جولمان للذكاء الوجداني

ويتضمن الكفاءات التالية: إدارة الانفعالات تنظيم الذات Emotional Management يشير هذا المكون إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنة عبر مواقف وبيئات مختلفة ، اجتماعية أم مادية ويرمي هذا المكون أيضا إلى تنظيم الذات وإلى ترشيد الانفعالات بصورة تساعد الفرد على التوافق السليم مع الموقف ، فالأفراد الذين يكونون أكثر قدرة على تنظيم انفعالاتهم اقل احتمالا للتعرض للاكتئاب من جراء المشكلات العاطفية وقل عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية (السمادوني، 2007، ص 105)

- ضبط الذات ويعني السيطرة على الاندفاعات والانفعالات غير المناسبة.
- الجدارة بالثقة وتعني تحقيق مستويات جيدة من النزاهة وتكامل الشخصية.
- يقظة الضمير وتعني تحمل مسؤولية الأداء الشخصي والوفاء بالالتزامات.
- القدرة على التكيف وتعني المرونة في مواجهة التغيير .
- التجديد ويعني الشعور بارتياح للأفكار والتوجهات والمعلومات الجديدة.

8-2- الدافعية الذاتية : Motivation Self

يرى (جولمان) أن الشخص يعتمد على قوة دافعية داخلية في تحقيق أهدافه، فالحوافز الداخلية مثل المتعة بالعمل وحب التعلم، والاطلاع تكون أكثر أهمية وتأثير في دفع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية حول الذكاء لا تتناول سوى القدرة العامة أو الذكاء الأكاديمي أو المنطقي . استطاعت النماذج إلى حد كبير إيجاد العلاقة بين القدرات العقلية والجانب الانفعالي من الشخصية ، وقد نجحت في تفسير الاستجابات الإنسانية من خلال الربط بينهما .

5-3- الاجتماعية Social Competence :

وهي نتاج وعي الفرد الاجتماعي ومهاراته في إدارة علاقاته بالآخرين . (جريفز و براد، 2010، ص 30) وبعد نظرة متفحصة في نماذج الذكاء الوجداني كقدرة عقلية أو كمهارات شخصية يمكن القول بأن الذكاء الوجداني ذو طبيعة معقدة، تتكون من مجموعة من القدرات والمهارات الوجدانية الشخصية والاجتماعية، تساهم في نجاح الفرد في الحياة بصفة عامة وفي مجال الدراسة والعمل بصفة خاصة. ويمكن هنا الإشارة من خلال ما سبق ضرورة تحلي مستشار التوجيه بأبعاد الذكاء الوجداني او التمرن على تطبيقها ليميز بكفاءات عالية تندمج بعدها مع مهارات الارشادية لتحقيق شخصية فعالة في الارشاد المدرسي.

9- سمات مستشار ذوي الذكاء الوجداني المرتفع

يمتلك الجميع قدرا معيناً من الذكاء الوجداني تماماً كما يمتلكهم للذكاء العام ، وكلا الأمرين يخضعان للفروق الفردية بين الأشخاص ، وما تم عرضه في العناصر السابقة ليس سوى طرح نظري مبسط لماهية الذكاء الوجداني ومحدداته ، تسعى الدراسات من خلاله إلى تنميته لدى الأفراد لبلوغ أقصى ما يستطيعون بلوغه فيه ، وبهذا الوصول إلى الهدف الأسمى أفراد ذوي ذكاء انفعالي عال . ولتقريب الرؤية أكثر وتوضيح الهدف بشكل أفضل يمكن القول بأن امتلاك الشخص لذكاء انفعالي معتبر يشكل فارقا إيجابيا في حياته ، ذلك أن ذو الذكاء الانفعالي المرتفع في العموم قادر على: (علا، 2009، ص 35)

- يظهر مشاعره بوضوح وبشكل مباشر .
- لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره.
- لا تسيطر عليه العواطف السلبية مثل : (الخوف، القلق، الخجل، اليأس الضعف ، الذنب)
- قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.
- يترك مشاعره تقوده إلى الاختيارات الصحيحة السليمة، التي تؤدي إلى سعادته.
- مشاعره متوازنة مع الحق، والمنطق، والواقع.

- يعمل وفقا لرغبته وليس بسبب الإحساس : (بالواجب الذنب).
- معتمد على نفسه مستقل.
- يحفز جوهريا، ولا يحفز بالقوة، الثروة الشهرة.
- قادر على أن يتعرف على المشاعر المتعددة.
- يتكلم عن مشاعره بارتياح.
- يهتم بمشاعر الآخرين.
- يشعر بالتفاؤل، ولكنه تفاؤل واقعي.
- يتحدث مريح حول المشاعر .
- مرن وقوي بشكل عاطفي (وجداني).
- لا يتطبع بالفشل.(علا، 2009، ص 47)

10- المقاييس المستخدمة لقياس الذكاء الوجداني

يرى سالوفي وماير 1990 أن المقاييس التقليدية للذكاء فشلت في دراسة الفروق في الوعي وتشغيل والإدارة الفعالة للانفعالات والمعلومات الانفعالية (السمادوني، 2007، صفحة 106) فبدأ "ماير وسالوني" في قياس النموذج من خلال استخدام مقياس الذكاء الوجداني (MSCEITSalophy.caruso، emential test) والذي يتكون من 12 مقياسا للذكاء الوجداني تقع في نطاق القدرات الأربع التي يتضمنها النموذج الإدراك الوجداني، الاستيعاب الوجداني الفهم الوجداني ، الإدارة الوجدانية) ، وتشير عمليات تقييم باستخدام نموذج الذكاء الوجداني إلى أن الذكاء الوجداني يعتبر مختلفا من ثلاث زوايا مختلفة وهي الإدراك الوجداني والفهم الوجداني والإدارة الوجدانية للمشاعر (سلامة و حسين طه، 2006، ص 58)

وقد تم تصميم MSCEIT من أجل الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 17 عاما أو أكثر ويهدف إلى قياس القدرات الأربع للإدراك ، وتيسير الفكر، والفهم ، والتنظيم الذي تحدده القدرة نموذج الذكاء الوجداني (Ugoani، 2015، ص 570)

ويهدف هذا المقياس إلى قياس قدرة الأفراد على تمييز المحتوى الانفعالي المثيرات بصرية مرتبطة بالسمات الشخصية ذات الصلة بالذكاء الوجداني

ويشمل المقياس على 141 سؤال ويعطي هذا المقياس 07 نتائج ونسب:

- النسبة العامة للذكاء الوجداني
- النسبة المتعلقة بمجال التجربة والخبرة في الذكاء الوجداني
- النسبة المتعلقة بالمحال التخطيطي والاستراتيجي
- النسبة المتعلقة بالإدراك الوجداني

- النسبة المتعلقة بالاستيعاب الوجداني
- النسبة المتعلقة بالفهم الوجداني
- النسبة المتعلقة بالإدارة الوجدانية (سلامة و حسين طه، 2006، ص 56)

ويشير زيدان والإمام (2003) أن ماير وسالوني اتخذوا مهام أو مواقف محددة يتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الانفعالي الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى ، والذكاء الوجداني كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي.

11- تأثير الذكاء الوجداني على فعالية المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

ويعد مستشار التوجيه العضو الهام والفعال في خلق بيئة تعليمية تؤثر تأثيراً مباشراً في نمو شخصية التلاميذ من النواحي كلها وخاصة السيكولوجية والعقلية والاجتماعية والوجدانية . فمستشار التوجيه الكفاء هو الذي أعد إعداد تربوياً جيداً ، إضافة إلى تمتعه بمجموعة من السمات التي تمكنه من التكيف والتوافق مع المستجدات التربوية، وقدرته على تنمية ذاته وتحديث معلوماته باستمرار ومن السمات التي قد تكون مؤثرة في أداء مستشار التوجيه هو الذكاء الانفعالي ، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن الذكاء الانفعالي يؤثر في سلوك الفرد ونظرة إلى الحياة ، وإتقان المهام وللذكاء الانفعالي علاقة بعمليات التفكير والدافعية والفعالية لذا فقد أثار مفهوم الذكاء الانفعالي اهتماماً عاماً ، لفاعلية تطبيقاته العملية التي أثبتت نجاحها في تطوير مهارات الفرد لمتطلبات الحياة الجديدة (المللي، 2010، ص 151)

كما تعد فاعلية الذات من أهم آليات القوى الشخصية لدى الأفراد حيث يمثل مركزاً أساسياً في دافعية الأفراد للقيام بأي نشاط ، فهي تساعد الفرد على مجابهة الضغوط التي تعترض طريقه في مراحل حياته المختلفة. وكذلك الذكاء الانفعالي يشير إلى فهم المشاعر وتسييرها والتعبير عنها ، وهذا التوافق بين مفهوم فعالية الذات والذكاء الانفعالي جعل الكثير من الباحثين يهتمون بالبحث في العلاقة بينهما ومدى تأثير أحدهما على الآخر، فدراسة غنيم (2001) مثلاً خلصت إلى أن الأفراد ذوي المستوى المرتفع من الذكاء الانفعالي يتميزون بتقدير ذات، عال، ويكونون أكثر توقعاً لكفاءاتهم الذاتية ، وأكثر قدرة على استخدام المهارات الاجتماعية في التعامل مع الآخرين .

وهنا تبرز أهمية أن يمتلك المختص في مجال الإرشاد والتوجيه قدراً وافراً من الذكاء الوجداني ليستطيع أن يلعب دوره على أكمل وجه، ويستطيع مواجهة المشكلات غير المألوفة ، من خلال تنمية مهاراته ومن هنا يتضح أهمية المهارات بين الأشخاص والقدرة على الانسجام بينهم والفاعلية الذاتية للتعامل مع مختلف الضغوط النفسية وهذه المهارات تمكنه من التعامل بكفاءة مع المواقف الاجتماعية كما تمكنه من التقمص العاطفي في استجاباته لمشاعر الآخرين ، ومن ثم القيام بالاستجابة المناسبة لها هي في صميم

الذكاء الانفعالي ومكوناته التي يترتب عليها السلوك الاجتماعي التكيفي للفرد والفاعلية الذاتية ليست مجرد مشاعر عامة ولكنها تقويم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام به ، والجهد الذي يبذله ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة و المعقدة يجب على مستشار التوجيه المدرسي والمهني تنمية مهارات الذكاء الانفعالي وزيادة فعاليته الذاتية من خلال حضور الدورات المختصة في هذا المجال .(بوزناد، 2002، ص 136)

خلاصة

من خلال الفصل توصلنا الى ان ذكاء الوجداني يلعب دورا محوريا في نجاح مستشاري التوجيه . من خلال القدرة على التعرف على العواطف وإدارتها اذ يستطيع المستشارون تعزيز التواصل الفعال ، وبناء الثقة، وتقديم الدعم المناسب لدى التلاميذ اذ يمكن للذكاء الوجداني أن يحسن من جودة التفاعل بين المستشار والتلاميذ ويعزز من قدرتهم على التعامل مع ضغوط الحياة الأكاديمية والشخصية، و بالتالي فإن تعزيز مهارات الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه يعد استثماراً مهماً في تطوير العملية التعليمية وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي، كما اوضحنا في الفصل أيضا مسار مفهوم الذكاء الوجداني ونماذج التي أعطت لنا تصورا واضحا عنه.

الفصل الثالث: مهارة المواجهة لدى مستشار التوجيه والارشاد

تمهيد

- 1- مفهوم المواجهة الارشادية
- 2- عوامل نجاح المواجهة الإرشادية
- 3- مفهوم مهارة المواجهة
- 4- الاطار النظري التفسيري لمهارة المواجهة
- 5- اهداف واهمية مهارة المواجهة
- 6- ما يجب ان يراعيه مستشار التوجيه المبتدئ في المواجهة
- 7- كيفية تطبيق مهارة المواجهة من قبل مستشار التوجيه
- 8- اشكال المواجهة في المواجهة الارشادية
- 9- أهمية العامل الزمني في مهارة المواجهة ضمن المواجهة الارشادية
- 10- ممارسات خاطئة في مهارة المواجهة مقابل الممارسات الفعالة
- 11- شروط استخدام مهارة المواجهة
- 12- دور مستشار التوجيه في استخدام مهارة المواجهة

خلاصة

تمهيد

ان مهارة المواجهة أسلوب فعّال يستخدمه مستشار التوجيه لتحفيز المسترشد على التفكير بشكل أعمق في مشكلاته وتحديد الخيارات المتاحة للتغيير. يتطلب هذا الأسلوب مهارات تواصل عالية وقدرة على إدارة العواطف بشكل فعّال. وتعتبر هذه الفنية احد الأساليب والمهارات في المقابلة الارشادية وهناك من يطلق عليها احد فنيات مهارات التواصل الارشادية، فمن خلال هذا الفصل سنتطرق لماهية المقابلة الارشادية لوضع انطلاقة نظرية صحيحة قبل التعمق في مفهوم المواجهة كمهارة.

1- مفهوم المقابلة الإرشادية

الإرشاد في المدارس قد تطور من النصائح الأكاديمية والمهنية إلى "نظام معقد لتوجيه الأطفال والشباب نحو فهم الذات، والتقييم الواقعي للنفس، وتأسيس أنظمة القيم، والوعي بمكانتهم ومسؤوليتهم في عالم العمل والمجتمع. والإرشاد المدرسي لا يزال حتى الآن، وظيفة في المسار الإرشادي. والعاملين في هذا المجال، مثل جيلبرت رين، يتنبأون بأن التركيز الجديد في الإرشاد سيكون على مساعدة الأفراد على تطوير الفردية. وان المستشار اليوم الذي يكون شجاعاً بما يكفي للاعتراف بمحنة الشباب، فهو يدرك أيضاً أن التصورات الجديدة مهمة وقد تؤدي إلى مواقف جديدة وربما إلى منهجيات جديدة في الوضع الإرشادي. بعبارة أخرى، المستشار اليوم هو شخصية جانوس. لأنه يختبر فرحة العلاقة الإرشادية الناجحة وكذلك الإخفاقات، فهو في موقع يمكنه فيه فحص كليهما واستخلاص المكونات الأساسية لعلاقة إرشادية جيدة. (Dorothy Da. 1996. P 76 .)

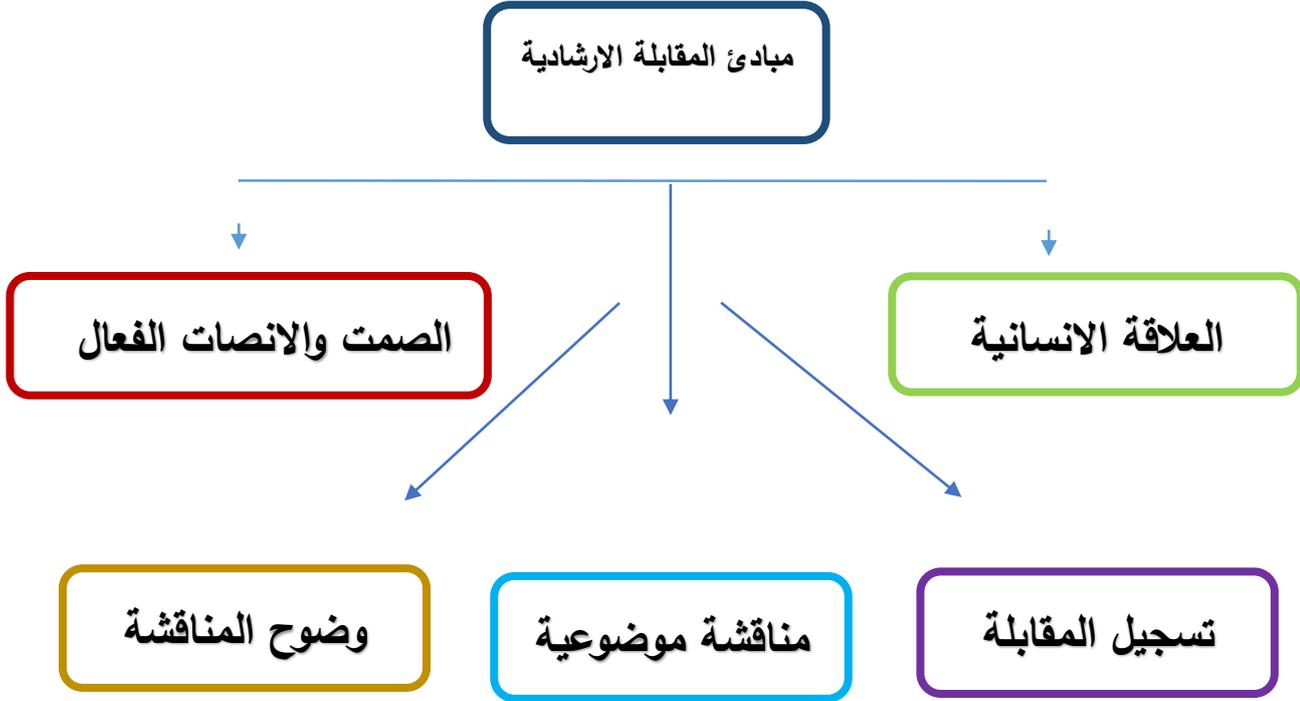
تعددت التعريفات التي تناولت المقابلة الإرشادية وتنوعت والمجال هنا لا يتسع لسرد تلك التعريفات، ولكن نكتفي بصياغة تعريف عام للمقابلة الإرشادية كالتالي: المقابلة الإرشادية هي عبارة عن علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد تتم في مكان معين، وبموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك من أجل تحقيق أهداف خاصة... (العتيبي، 2021، ص 15)

2- عوامل نجاح المقابلة الإرشادية :

أولاً: أساسيات المقابلة الإرشادية (ابورودة، 2012، ص 12)

- (تكرار المقابلة)
- لا بد أن تكون المقابلة على فترات زمنية معقولة مرة أو مرتين كل أسبوع) حسب ظروف المرشد النفسي والمسترشد.
- فلو كانت على فترات زمنية قصيرة ستكون روتينية تضعف حماس المسترشد وتسبب الملل
- وتنمي الاعتمادية لديه.
- كما أن تأخيرها على فترات زمنية متباعدة تكون عادات غير جيدة لدى المسترشد مثل المماطلة
- وعدم الاهتمام وكثرة النسيان.
- ويمكن تغيير موعد المقابلة إن لزم الأمر. (العتيبي، 2021، ص 120)
- ثانياً - أهمية المقابلة : أكد الكثير من الخبراء والباحثين عن أهمية المقابلة الإرشادية وكما يأتي :
- تسرد فيها الكثير من المعلومات للفهم والاستبصار المشكلة المسترشد
- كسب المزيد من المعلومات للفهم والاستبصار المشكلة المسترشد .

- المقابلة الأولى توضح التعبير عن المشكلة التي يعاني منها المسترشد .
 - تبين الصراعات الرئيسية للمسترشد دون ان يشعر بها .
- ثالثا: المبادئ العامة للمقابلة الارشادية :



شكل رقم (02): مبادئ العامة للمقابلة الارشادية

التعقيب:

لا يجوز لأية مقابلة ارشادية ان تتم على أي نحو كان، فلا بد من وجود مبادئ عامة تشكل ملامحها وتميز وجودها في مجال الارشاد وفن المقابلات التي تتسم في مجالات اخرى ان هناك عدد من المبادئ التي يجب ان تبنى عليه المقابلة الارشادية نذكر منها :

- العلاقة الانسانية
- تسجيل المقابلة
- المناقشة الموضوعية
- وضوح المناقشة
- الصمت والانصات الارشادية (ابورودة، 2012، ص 12)

3- مفهوم مهارة المواجهة

وفقاً لجون برامر، فإن أول ما يجب ملاحظته بشأن المواجهة في الاستشارة هو أنها تعبر عن الصدق بالنسبة للمستشار. في العلاقة بين الأشخاص، يكون المستشار موجوداً للمساعدة. لدى المستشار مشاعره تجاه العميل، وهذه المشاعر تتبع من التزامه بنمو العميل. إذا لم يتصرف المستشار بناءً على هذه المشاعر، فعليه قمعها. وإذا لم يتصرف بناءً عليها، سيشعر بعدم الصدق. وعلاوة على ذلك، فإن عدم نشاطه سيؤدي إلى تعزيز عدم نشاط العميل. (Bnlruin. 2011. P 115)

يضع برامر وشوستروم المواجهة على طيف تفسيري، ويعرفانها على أنها العملية التي يقوم فيها "المستشار بجلب انتباه العميل إلى أفكار تكون ضمنية ولكن غير واعية. المستشار يواجه العميل بكلماته الخاصة ولكنه يربط بين الماضي والحاضر مشيراً إلى التشابهات، الاختلافات، والتناقضات التي لا يكون العميل واعياً بها." يعتبرون أن ردود المستشار التي تهدف إلى مواجهة العميل في مرحلة العمل على حل المشاكل أو في عملية الاستشارة تعد تفسيرات. يتكون الطيف التفسيري الذي يتحدث عنه برامر وشوستروم من:

- انعكاس المشاعر: حيث لا يذهب المستشار إلى أبعد مما قاله العميل بالفعل.
- التوضيح: حيث يقوم المستشار بتوضيح ما هو ضمنى في ما قاله العميل للتو. (Prentice Hall, 1965p. 24)

فنية المواجهة هي إحدى الأدوات الأساسية التي يستخدمها المستشار التوجيهي لمساعدة العملاء في فهم ومواجهة مشاكلهم بشكل فعال. تتمثل أهمية فنية المواجهة في قدرتها على توجيه العميل نحو استكشاف أفكاره ومشاعره بصدق، وتحفيزه لاتخاذ الخطوات الضرورية للتغيير الإيجابي في حياته. عند استخدام فنية المواجهة، يقوم المستشار بتحديد المشكلة بوضوح وصراحة، مما يساعد العميل على فهم أهمية التغيير. بالإضافة إلى ذلك، يظهر المستشار اهتماماً حقيقياً بمشاعر العميل ويعبر عن تقديره لتجاربه بطريقة ملموسة وملهمة.. (Ivey, A. E., & Ivey, M. B. 2014)

تساعد فنية المواجهة المستشار والعميل على بناء علاقة قوية وموثوقة، حيث يتم تحفيز العميل للتعبير بصراحة عن مشاعره وأفكاره. يستخدم المستشار أساليب متعددة لتحفيز العميل، مثل استخدام التفسيرات والمواجهات الإيجابية، وتقديم الدعم العاطفي والمعنوي. التحدي الرئيسي الذي يواجه المستشار في استخدام فنية المواجهة هو التوازن بين تحفيز العميل للتغيير والحفاظ على علاقة ثقة واحترام معه. لذلك، يتطلب استخدام فنية المواجهة مهارات تواصل عالية وفهم عميق لطبيعة العلاقة الإرشادية. باستخدام فنية المواجهة بشكل فعال، يمكن للمستشار المساهمة في تحسين نوعية حياة العميل وتحقيق التغيير الإيجابي في مجالات حياته المختلفة.

تستخدم هذه الفنية في كشف المتناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله وتساعده على رؤية نفسه كما هي بالحقيقة وكما يراها الناس وتتحطم الحيل الدفاعية لديه والحوجز التي تحجب عنه حقيقة نفسه وشخصيته. وهي ارتباط نشط بين التعاطف والتفسير والفورية يساعد المسترشد على ادراك ذاته وتناقضاته مما يحقق التوافق السليم في حياتهم ويخفف من حدة الصراعات الداخلية التي تتناهم . (الحجازي، 2014، ص 13)

4-الاطار النظري التفسيري لمهارة المواجهة

يعد كارل روجرز rogers أحد مؤسسي النظريات الانسانية الذي طور العملية الارشادية من خلال عمله وبحثه الغزير في ميدان الارشاد النفسي ، اذ كان يتبنى وجهة نظر ايجابية نحو الافراد ، ويعتقد ويؤمن أن الأفراد يرغبون في السعي لتطوير أنفسهم ليمثلوا دورا نشطا وحيويا في حياتهم ، وتمثل طريقة روجرز أسلوبا في الحياة عوضا من تكون مجموعة من المهارات لتنفيذ الارشاد ، من خلال التأكيد على التفهم و الاهتمام ،

واعتقد روجرز أن التغيير الارشادي يحدث نتيجة فقط نتيجة اذا تم تحقيق بعض الشروط خلال الارشاد النفسي ، فالمسترشد يجب أن يكون قلقا أو يشعر بعدم الانسجام والتطابق في ذاته ، و أن يكون على اتصال مع المرشد ، وبدورهم يجب أن يكون المرشدون أصيلين وصادقين بحيث تتطابق كلماتهم وسلوكهم اللفظي ومشاعرهم سويا ، و أن يهتموا بالمسترشد بصورة غير مشروطة ، و أن يفهموا جيدا أفكار وتفكير المسترشد وخبراته ومشاعره و أن يقوموا بتوصيل هذا الفهم المتعاطف للمسترشد ، فقد أكد روجرز بأن المسترشد اذا تمكن من ادراك هذه الأوضاع التي يوفرها المرشد فان التغيير سيحدث بصورة أكيدة (علاء الدين ، 2013، : p 249-250).

أكد روجرز (1959) rogers على أن يكون المرشد فردا حقيقيا في العلاقة العلاجية التي يجب أن يكون أساسها الاحترام المتبادل و الثقة المتبادلة و الفهم الواقعي ، وذلك من خلال جو علاجي مشبع بالأمن و التقبل بعيدا عن القلق والتوتر ، ويصيف أن المرشد النفسي يجب أن يكون صادقا أصيلا وشريفا ، وتوافقا مع نفسه ، لديه اتجاه نفسي في فهم و تفسير وتعديل السلوك (Rogers 1959، ص 169)

و أكد روجرز على أنه من خلال العلاقة الصادقة الأصيلة بين المرشد والمسترشد ، يمكننا ان نساعد المسترشد على تغيير البناء لشخصية ، وهو الذي يؤدي الى تغيير مفهوم الذات بما يتوافق مع الواقع ، ويرى

روجرز أن المرشد لا يركز على الجانب العقلي أو المنطقي بل على الجانب الانفعالي للمسترشد (الزبود ، 2008 ، ص 192)

ويتضمن اكساب المرشد النفسي مجموعة من المهارات منها القدرة على الاصغاء ، والقدرة على الاستجابة ، والقدرة على التواصل مع المسترشد ، والقدرة على ادارة الحوار في المقابلة ، والقدرة على الملاحظة ، والقدرة على المواجهة ، والقدرة على فترات الصمت ، والقدرة على كسب ثقة المسترشد ، والقدرة على صياغة الفروض حول مشكلة المسترشد ، وتحديد البيانات المطلوبة لاختبار هذه الفروض ، وجمع هذه البيانات وتحليلها لاستخلاص النتائج ، والقدرة على تفسير النتائج والاستفادة منها ، ويرى روجرز أن هذه المهارات كافية لإقامة علاقات دافئة وامنة بين المرشد والمسترشد ، بحيث تسمح للمسترشد أن يلامس خبراته ويعيد ضمها الى ذات جديدة .

ويرى روجرز أن المرشد لا يقوم بإعطائه وسيلة ارشادية ولا يقترح على المسترشد ما يجب عمله ، لذلك فان دور المرشد هو فقط حول عالم المسترشد دون الدخول فيه ، ولذلك يجب أن يكون التعاطف موضوعا وبدون اي تدخل ، كما يعكس مشاعر المسترشد ومدى فهمه واستيعابه لما يقوله و يشعر به ، الا ان العلاقة الارشادية لابد أن تتضمن عددا من الجوانب الأساسية ، ومن بينها المواجهة وهي توضيح المعارضات بين الأفكار والاتجاهات و السلوكيات ويمكن تلخيص دور المرشد بالنقاط التالية :

- 1- ان يدرك المرشد العالم المحيط بالمسترشد كما يراه المسترشد.
- 2- ان يدرك المرشد المسترشد كما يرى المسترشد نفسه .
- 3- ان ينقل المرشد للمسترشد هذا المفهوم بالمشاركة العاطفية .
- 4- ترك الفرصة للمسترشد في أن يقدم مشكلته من خلال ألفاظ تساهم في عملية التقديم (الزبود ، 2008 ، ص 199-202) .

ويرى كارل روجرز rogers ان كل مسترشد لديه القدرة على فهم نفسه وتغيير الفكرة التي لديه حول ذاته ، وتغيير المواقف وتصرفه ، ويمكن أن يستفيد من الموارد الخاصة لتحقيق ذلك ، شرط أن يدعم نفسيا قدراته وامكاناته في جلسات الارشاد النفسي ، و ان الحديث بين المرشد والمسترشد لتفريغ شحنته الانفعالية ، لكن في الوقت نفسه هي مناسبة لرصد مجموعة من الافكار غير العقلانية ومحاولة تعديلها او اعطائها حجمها الحقيقي داخل المنظومة الفكرية للمسترشد ، وهنا يكمن البعد التربوي لمهارة المواجهة باعتبارها مهارة

تمكن المسترشد من الوعي بالمواقف وتمنحه القوة لمواجهتها وإدراك وجهة التشوهات التي تعثرها وحته على حلها بشكل نهائي (rogers , 1959 ,177-178)

ويرى روجرز ان مهارة المواجهة هي واحدة من مهارات الفعل لدى المرشد النفسي ، حيث يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلفة في مشاعر المسترشد و تقليبها يمينا ويسارا بما يسهم في تبيين حقيقة مشاعرة واعادته الى واقعه وبما يعينه على التنفيس الانفعالي وهي من الأشياء التي قد يساء استخدامها وتفسيرها على أنها هجوم وهي طريقة لاكتشاف أو دفع المسترشد ليكتشف التعارض في رسائله وكثير من الأحيان غير واعيا عما يقع به من أخطاء (أبو أسعد ،2011، ص 191-192) .

ويرى روجرز من خلال المواجهة تتحقق الذات البصيرة عند وضع المسترشد في موقف تحليلي شامل ، عن طريق عملية العلاج المتمركز حول المسترشد .

4-1- حسب أدلر:

ومن أهم أساليب هذه النظرية ما يلي:

المواجهة وذلك بمواجهة المسترشد بأفعاله وأقواله وسلوكياته الخاطئة مع بيان وإبراز دور المسترشد ومسؤوليته تجاه كل ذلك، وكذلك بيان الآثار السلبية المترتبة على هذه السلوكيات.

يتحدد أسلوب أدلر في الإرشاد والعلاج النفسي فكان يهتم بثلاث عوامل هامة وهي : (العامري، 2021، ص 11)

- ترتيب الميلاد والشخصية: وتتلخص هذه النظرة في احتمال وجود اختلافات كبيرة بين شخصية كل من الطفل الأكبر والأوسط والأصغر، وذلك لاختلاف الخبرات المتميزة لدى كل منهم ،فالطفل الأول ، صفحة يحظى بقدر كبير من الاهتمام حتى يأتي الثاني فيفقد عرشه ويكون لديه الاهتمام بالماضي مركز الاهتمام ، والطفل الثاني يصبح الأوسط حينما يأتي الثالث وهو يتميز بالطموح فهو يحاول دائما التفوق على أخيه الإبر ، أما الأصغر فهو الطفل المدلل ،ولكن النتائج لم تؤكد صحة هذه النظرية.
- الذكريات المبكرة: يعتقد أدلر أن أقدم ما يستطيع الشخص تذكره يعتبر مفتاح هام لفهم أسلوب حياته الأساسي ، وقد استخدم أدلر هذه الطريقة مع الأفراد والجماعات لدراسة الشخصية.
- خبرات الطفولة : اكتشف أدلر ثلاثة عوامل هامة من المؤثرات المبكرة التي تؤثر بطريقة خاصة في أسلوب الحياة

وقد أشار أدلر بان أساليب الإرشاد هي: (العامري، 2021، ص 12)

تعطي هذه الطريقة أهمية بالغة لبعض أساليب التدخل منها: مهارات الحضور والتفسير ، والاستجابات التعاطفية ، والمواجهة.

4-2- نظريه العلاج العقلي الانفعالي البرت أليس (Albert Ellis) :

مؤسس هذه النظرية هو البرت أليس (Albert Ellis 1913-2007) حصل على بكالوريوس الآداب إدارة أعمال عام 1934، وفي عام 1947 حصل على الدكتوراه في علم النفس الاكلينيكي من كلية المعلمين بجامعة كولومبيا في التحليل النفسي. بدأ البرت أليس التدريب على نظام كارين هورني في العلاج ثم أسس معهد العلاج العقلاني الإنسان عند أليس يولد بفطره تدفعه بأن يحافظ على نفسه بصورة متكاملة وأن يبحث عن السعادة ويحقق ذاته وفي نفس الوقت يولد باستعداد مقابل ذلك لتحطيم النفس. ومن خلال نمو الفرد ونشأته يكون عنده استعداد كبير للاستجابة للإيحاءات التي تظهر في ذهنه. والفرد يبدأ في تقييم نفسه في ضوء ما يقوله الآخرون عنه. ويرى أليس أن الناس يتحكمون في حياتهم بما يحملونه من أفكار ومعتقدات والتصرف بموجبها، فعندما يفكر الشخص علي نحو عقلائي يكون سعيداً أما عندما يفكر علي نحو غير عقلائي فإنه يصاب بالاضطرابات النفسية. ويرى أليس أن التفكير اللاعقلاني ينشأ عند الإنسان من خلال التنشئة الاجتماعية ويتأثر بأفكار الآخرين من حوله خلال مراحل نموه. إن الفكرة الرئيسية التي تعتمد عليها أساليب الإرشاد العقلاني الإنفعالي عند أليس هي انه لا يمكن الفصل بين تفكير الإنسان وبين إنفعاله.



شكل رقم (03): اهم فنيات الارشاد لالبرت

1. المنطق والإقناع .
2. إعادته بناء المفاهيم .
3. الحديث الإيجابي مع الذات .
4. التعليم .
5. المواجهة . (العامري، 2021، ص 16)

4-3- المواجهات في العلاج النفسي التجريبي

تُقدم "المواجهات" في العلاج النفسي التجريبي بشكل محب وحذر، ويتبعها بسرعة العودة إلى الاستماع التجريبي حيث يسمع المعالج رد فعل العميل على تدخل المعالج. فيما يلي بعض الأمثلة على "المواجهة الحنونة": ونقدم نموذجاً (Kathleen McGuir. 2006. P 120)

كان المؤلف مع عميلة لعدة جلسات، يستخدم فيها جميع طرق انعكاس المشاعر والدعوات للتعمق من خلال التركيز في محاولة لتعميق مستوى تجربتها. ومع ذلك، في كل مرة يدعوها فيها إلى التباطؤ في أسلوب حديثها السريع والعقلاني للغاية، تعود فوراً إلى هذه الطريقة السريعة. أخيراً، يشير إلى هذا الأمر بلطف وبناءً على معرفة بأنه قد تم بناء علاقة دافئة ، وأنها قد تلقت رسالته المتمثلة في الحب والقبول لها بغض النظر عن كيفية تصرفها. يقدم تحليله بحذر: "أشعر أنه في كل مرة أدعوك فيها للهدوء، تهريين بأسرع ما يمكن، ولا تبقيين هادئة لأكثر من لحظة، ثم تعودين إلى طريقتك السريعة في الحديث. أعتقد أن هذه هي طريقتك لتجنب المشاعر، للابتعاد عن الألم والغضب ، وأريدك أن تعرفي أنني أوّمن بأن التحسن يتطلب المرور بهذه المشاعر، وليس القفز بعيداً عنها. هل هذا منطقي بالنسبة لك؟" ثم يستجيب بطريقة استماعية (من خلال الانعكاس) لأي تأثير قد يكون لهذه المشاركة عليها.

- إلى شخص آخر: "أشعر أنه في كل مرة أطلب منك الشعور بإحساس معين، تبدأ في لف شعرك والنظر خارج النافذة، كما لو كنت تفعل كل ما في وسعك لتشتيت نفسك عن الشعور، وأريدك أن تكون قادراً على الشعور بالمشاعر واكتشاف أنها جيدة. هل هذا منطقي بالنسبة لك؟"
- مثال ثالث: "سالي، ألاحظ أنه في كل مرة تتحدثين عن أمور حزينة ، تبدأين في الضحك ، وأعتقد أن هذا الضحك يبعدك عن الشعور بالحزن الذي بداخلك، وأريد أن أكون معك في هذا الحزن . هل هذا يعني شيئاً لك؟"

وجد جندين، بيبي، كاسنز، كلاين، وأوبرلاندر (1968) أن العلاج النفسي ، الذي يتم في معظمه من قبل معالجي بتوجه مركز على العميل ، لم يرفع مستوى تجربة العملاء - إذا بدأ العميل بمستوى منخفض من

التجربة (مفرط في التركيز على الخارج وموضوعي للغاية، مع القليل من الإشارة إلى المشاعر الداخلية).
(Kathleen McGuir. 2006. P 120)

5-أهداف وأهمية مهارة المواجهة

5-1-أهدافها:

- مساعدة المسترشد على الاستبصار بنفسه وفهم صراعاته الداخلية وان يكون أكثر وعياً بذاته .
- اختبار سلوك المسترشد وعواقبه بصورة أكثر جدية ،
- كشف التناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله مما يجعله أكثر استبصاراً لما بداخلة فيعكسه على سلوكه الخارجي .
- مساعدة المسترشدين على تجسيد التناقضات التي تكمن في تعبيراتهم وسلوكياتهم حتى يتمكنوا من تحقيق التوافق السوي في حياتهم .

5-2-اهميتها:

- وسيلة وفنية فعالة لمساعدة المسترشد على كسر أي جدار يحول دون استبصاره بنفسه.
- تسهم بدرجة كبيرة في تحقيق الهدف الرئيسي للفترة النهائية من العلاج في يسمى تطابق النفس.
- هي فنية بنائيه لأنها تحقق امن فوري وسريع للمسترشد وبناء صلب لشخصيته لإدراكه بمدى الألم الذي كان يعيشه بسبب عدم رؤيته للواقع على حقيقته.
- تخلق هذه الفنية روح التحدي بين المرشد والمسترشد وبالتالي يخلق تحدي بين المسترشد ونفسه حيث يكون أكثر صلابة نفسيه ويستطيع مواجهة التحديات القادمة بطريقه أكثر فاعليه وواقعيه وصلابة.

6-ما يجب ان يراعيه مستشار التوجيه المبتدئ في المواجهة

كتب كوتلر وبلو (1989) أن المعالجين الجدد "يرغبون في أن يكونوا محبوبين من قبل العميل... يبحثون عن الموافقة، وغالباً ما يتجنبون وضع حدود مع العملاء" (ص. 82). عندما بدأت في تقديم العلاج منذ حوالي عشر سنوات ، كنت بالتأكيد أشعر بالحاجة إلى أن أكون محبوباً من قبل عملائي . كنت قلقاً من أنهم قد لا يعودون بعد الزيارة الأولى، وهو ما كان سيقلى استياء كبيراً من صاحب العمل في ذلك الوقت. نتيجة لذلك، كنت أستجيب لمطالب العملاء في سبيل إرضائهم وتجنب المواجهة . على سبيل المثال، كانت هناك مناسبات سمحت فيها للعملاء بتحديد كيفية ترتيب غرفة العلاج أو عندما وافقت بسرور على تحديد مواعيد خارج ساعات عملي المعتادة . (Jessica Leong .1999)

ومع ذلك ، بمرور الوقت تعلمت كيفية مواجهة العملاء ، رغم أنني كنت مدركًا للمخاطر المرتبطة بذلك. كان هذا متوافقًا مع ما كتبه كاركهوف (1969) عن المواجهة والمخاطر التي يجب على المعالج أحيانًا أن يتحملها.

7- كيفية تطبيق مهارة المواجهة من قبل مستشار التوجيه:

يتم تطبيق هذه المهارة بالتدرج بعدة مستويات تبدأ من مستوى الاسترخاء حتى تصل الى مستوى التحدي ولا يتم تطبيقها بشكل مفاجئ مما يسيء للعلاقة الارشادية أو من الممكن أن ينسفها برمتها وذلك حتى تحقق الهدف منها (الحجازي، 2014، ص 15)

7-1- المستوى الأول :

يكون المرشد النفسي هنا يتميز بالسلبية التامة في تعامله مع كل المتناقضات التي تبدو بين اقوال المرشد وأفعاله والتي تبرز واضحة في كلامه وسلوكه بحيث يتظاهر بتجاهلها تماما ولا يعرّها أي اهتمام على أن يعود اليها فيما بعد ...

7-2- المستوى الثاني :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسي يتصف بالسلبية بدرجة كبيرة في تعامله مع أغلب التناقضات التي تبدو بين اقوال المرشد وواقعة بحيث يتظاهر بتجاهلها فلا يعيرها أي اهتمام .

7-3- المستوى الثالث :

يزيد المرشد من تجاهله لبعض المتناقضات بشخصية المرشد ويكون سلبي فيها. ويحاول التلميح له بأنها خياليه وغير واقعية .

7-4- المستوى الرابع:

وهنا يتوقف المرشد عن تجاهل التناقضات في سلوك المرشد ويبدأ التعامل معها بإيجابية ومناقشتها مع المرشد بصورة واضحة ومباشرة وهنا يبدأ المرشد يفيق من سباته العميق في وهم تلك التناقضات والخيالات التي تعشش في رأسه فقط المستوى الخامس .

8- أشكال المواجهة في المقابلة الإرشادية

تشكيل المواجهة يفترض المعالجون أن يمكن استخدام العلاقة العلاجية (النموذجية) بشكل صريح لتخفيف محتوى المواجهة باستخدام إشارات غير لفظية أو شبه لفظية محددة، على سبيل المثال التقليد الودود أو الصوت اللطيف، وبالتالي نقل القبول والاهتمام والاحترام، إلخ. أحد المعالجين أوضح: "أنا متأكد من أن المريض يولي اهتمامًا لتواصل غير اللفظي لتقييم ما إذا كنت - كمعالج - هنا معه أو معها." إذا كان المعالجون يتناولون العلاقة العلاجية كمحتوى للمواجهة ، فإن التدخل عادةً يصبح أكثر حدة . يتوقع المعالجون تعزيز ثقة المرضى بأنفسهم (النسخة) عن طريق تنشيط الموارد في نفس التدخل أو عن طريق إظهار الثقة بالمريض بشكل صريح كاستراتيجية تخفيف . كما يذكرون تلاعب المرضى بالتحكم في المواجهة (النموذجي) عن طريق تسليمها ، على سبيل المثال عن طريق صياغة المواجهة كاقترح يمكن رفضه، أو عن طريق تقييدها ، بحيث لا يتاح للمرضى فرصة اتخاذ قرار بتغيير الموضوع. أوضح أحد المعالجين: "أنا متطلب بعض الشيء: أبدأ التدخل بسرعة ، حتى لا يكون للمريض أي احتمال للتفكير." ولتقديم مثال محدد على تشكيل المواجهة : يواجه معالج مريضًا يعاني من رهاب اجتماعي بلطف من خلال صياغة التدخل كاقترح: "لدي نظرية، وسأكون مهتمًا بسماع رأيك. يبدو لي ، أن هناك جزئين فيك يتعارضان تمامًا مع بعضهما البعض : إنك تخشى بشدة رفضك في وجود الآخرين ، ولكن تتوق للمشاركة في نفس الوقت." (Laura Moeseneder1. 2017)

9- أهمية العامل الزمني في فنية المواجهة ضمن المقابلة الإرشادية

فيما يلي مشاركة لبعض "مشاكل التعلم" والنكسات العرضية التي واجهها المؤلف أثناء تعلمه عن المواجهة في المرحلة الأولية من العلاج.

* عميلة هشة ، حزينة ، خائفة ، وغير سعيدة اشكت أن احتياجاتها لم تتحقق أبدًا . استجاب المؤلف بصوت لطيف وحنون ، واقترح أن احتياجاتها غير الملباة قد تكون بسبب سعيها لإرضاء الآخرين في جميع الأوقات. فجأة أصبحت العميلة موافقة للغاية على اقتراحه . ومع ذلك ، كشف سلوكها غير اللفظي أنها كانت خائفة منه . انتهت الجلسة بعلاقة نقلية ، حيث رأت العميلة المؤلف كشخصية سلطوية . بعد المواجهة ، اختارت "إرضاءه" في العلاج . عند النظر إلى الوراء، يشعر المستشار أن استراتيجيات التدخل كانت مناسبة ، لكن التوقيت كان خاطئًا . في هذه الحالة ، لم تكن العميلة مستعدة للمواجهة . هذه التجربة زادت من فهمه لمخاوف نيلسون-جون (1984) حول توقيت تحدي العملاء. فقد كان يعتقد أن المعالجين الذين لا يضبطون توقيت تدخلهم بعناية مع العملاء الضعفاء قد يؤخرون عملية العلاج . على نفس المنوال ، علق كاركهوف (1969) بأن المواجهة الموقوتة بشكل جيد تعادل "تقديم أزمة للعملاء توفر إمكانية الانتقال إلى مستويات أعلى من الوعي والأداء" (ص. 92. 1999. Jessica Leong)

في سنغافورة ، يعد توقيت المواجهة في العلاج مهماً بشكل خاص ، ويجب على المعالج أن يستخدم قدرًا كبيرًا من الإبداع والكفاءة لتحديد متى يكون الوقت مناسبًا. عملية العلاج هي تجربة غريبة للعديد من العملاء ، الذين قد يشعرون بالفعل بالإحراج من طلب المساعدة الخارجية . يجب تغذية الثقة قبل أن يتم قبول المواجهة من قبل العملاء كجزء من علاج آمن، حنون، قوي، وفعال.

هذا مهم بشكل خاص عند مواجهة معتقدات العميل النصية . تشمل المعتقدات النصية الشائعة بين السنغافوريين: "السعي نحو التفوق"، "العمل الجاد"، "دعم الإنتاجية والعمل الجماعي"، والحفاظ على القيم الآسيوية مثل البر بالوالدين ودعم الأسرة . (Jessica Leong .1999)

10-ممارسات خاطئة في مهارة المواجهة مقابل الممارسات الفعالة

- استعراض المرشد في بداية الجلسات الارشادية عضلاته خلال هذه الفنية وانه كشف الاعيب المسترشد وانه يعلم ب بكل شيء
 - عدم التعاطف مع المسترشد
 - مفاجئة المسترشد بمواجهته بسلوكه المتناقض
 - استخدام المواجهة بدون مبرر
 - استخدام النقد الجارح خلال المواجهة
 - استخدام عشوائي للمواجهة دون هدف محدد
- خطوات المواجهة الفعالة: (ماهر، د.ت، ص 308)**

هناك ثلاث خطوات لبناء مواجهة فعالة لا بد أن يسير بموجبها المرشد بالتسلسل وبدقة:

الخطوة الأولى: تحديد التناقض في رسائل المسترشد عن طريق استخدام مهارة السؤال أو إحدى

مهارات الإصغاء ضرورة إتقان مهارة الإصغاء الفعال .

الخطوة الثانية: تلخيص العناصر المختلفة لهذا التناقض

الخطوة الثالثة: تقديم التغذية الراجعة عن طريق استخدام كلمات تطابق كلمات المسترشد والقنوات السمعية أو البصرية أو اللمسية التي يستخدمها في الكلام ويمكن للمسترشد أن يقيس مدى فاعلية مواجهته وتقييم عملية التغيير في تفكير وسلوك المسترشد من خلال مراقبة ردود فعله تجاه المواجهة عندئذ بإمكانه أنك.

يحدد ماذا يفعل المسترشد بخصوص التغيير في أي وقت أثناء المقابلة . يكتشف فاعليته مواجهته وأثرها على المسترشد . (الماهر محمود صبر، مرجع سابق، ص 308).

11- شروط استخدام مهارة المواجهة

حيث يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلة في مشاعر المسترشد وتقليبها يمينا ويسارا بما يساهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه بما يعنيه على التفسير الانفعالي عن حاله وهي من الأشياء التي يساء استخدامها وتفسر على أنها هجوم وهي الطريقة لاكتشاف أو دفع المسترشد ليكتشف التعارض في رسائله وفي كثير من الأحيان تكون غير واعي عما يقع به من أخطاء أو كلمات.

من شروط استخدام المواجهة : ما يلي: (مصلح، 2015، ص 20)

يجب على المرشد أن يكون نموذجا حسنا أمام المسترشد فيواجه نفسه بنفسه أولا بأول بحيث يكون حريصا على أن لا يبدر منه أية تناقضات تتأرجح بين ما يقوله وما يفعله : يجب على المرشد أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتميز بالتعاطف الوجداني مع حالة المسترشد التي يعاني منها : (مصلح، 2015، ص 20)

- أهم شيء توقيت المواجهة حيث لا تستخدم قبل الجلسة الثالثة كما أن توقيتها مهم جدا حيث أن 75% من المسترشدين لا يتقبلون المواجهة قبل بناء الثقة مع المرشد وتقوية العلاقة معه .
- لابد من التمهيد لها من خلالها استخدام عكس المشاعر أو عكس المحتوى يجب على المرشد عند تقديمها أن يستخدمها بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب فهي ليست هجوما على المسترشد وإنما هدفها زيادة وعيه
- مهارات الاتصال لدى مستشاري التوجيه والإرشاد حقل معرفي
- يجب على المرشد ألا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لذلك بل يجب توخي الحذر) الدقة في استخدامها كلما دعت الحاجة لذلك لأنها قد تسبب في هدم كل ما بناه المرشد على مدار المقابلات الإرشادية
- يجب على المرشد أن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدام فنية المواجهة سواء كانت
- لفظية أو غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصية بعيدة عن التطرف وخالية من التحيز فليست هناك مجاملة ولا تعامل في الإرشاد لأن صحة المسترشد النفسية مهمة جدا، وللمواجهة أنواع هي
- ✓ مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي.
- ✓ مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكيات.
- ✓ مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية.
- ✓ مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية.
- ✓ .. مهارة فتح الذات أو كشف الذات (التعاطف) (مدحت، 2009، ص 24).

12- دور مستشار التوجيه في استخدام مهارة المواجهة

تعد فنية المواجهة (Confrontation Technique) واحدة من الأساليب الإرشادية الفعالة التي يستخدمها المستشار التوجيه والارشاد والموجهون لمساعدة الأفراد على التفاعل مع مشكلاتهم وتحقيق التغيير الإيجابي في حياتهم. تُعرف فنية المواجهة بأنها استراتيجية تهدف إلى مواجهة العميل بواقع أفكاره، مشاعره، أو سلوكياته بطريقة مباشرة وصريحة، بهدف زيادة وعيه وتوجيهه نحو التغيير.

تعتبر المواجهة أداة فعالة عندما تُستخدم بحذر وحرفية، حيث يمكن أن تساعد الأفراد في كشف التناقضات بين ما يقولونه وما يفعلونه، مما يدفعهم إلى التأمل في سلوكياتهم وإعادة النظر في نمط حياتهم. تُظهر الدراسات أن استخدام هذه الفنية بشكل صحيح يمكن أن يسهم في تحسين الصحة النفسية للأفراد وزيادة مستويات الرضا الشخصي لديهم. (Corey, 2017)

لكن لضمان فعالية فنية المواجهة، يجب أن يُتقن المستشار استخدام هذه الأداة بشكل دقيق ومهني. يجب أن يتمتع المستشار بمهارات تواصل عالية وقدرة على بناء علاقة ثقة مع العميل، حيث تعتبر هذه العلاقة جوهرية لنجاح أي عملية إرشادية. (Egan, 2013) كما يجب أن يتأكد المستشار من جاهزية العميل لتقبل المواجهة، وأن يتم استخدام هذه الفنية في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة، لتجنب أي ردود فعل سلبية قد تؤدي إلى رفض العميل للمساعدة المقدمة.

إضافة إلى ذلك، يجب على المستشار أن يكون حذراً من أن تكون المواجهة مؤذية أو جارحة، بل يجب أن تكون موجهة نحو دعم العميل وتحفيزه على التغيير الإيجابي. هذا يتطلب توازناً دقيقاً بين الصراحة والتعاطف، حيث يكون المستشار صريحاً في مواجهة العميل بحقيقة سلوكياته، وفي الوقت نفسه يظهر تفهماً ودعماً لمشاعره وظروفه. (Rogers, 1951)

باختصار، تُعد فنية المواجهة إحدى الأدوات القوية في مجال الإرشاد النفسي، والتي تتطلب مهارات مهنية عالية لاستخدامها بشكل فعال. إذا تم تطبيقها بشكل صحيح، يمكن أن تكون أداة محورية في مساعدة الأفراد على إدراك مشاكلهم واتخاذ خطوات ملموسة نحو التغيير الإيجابي.

خلاصة:

مهارة المواجهة في المقابلة الإرشادية تُعتبر أداة فعّالة يستخدمها معظم المستشارين في التوجيه للمساعدة في تحفيز المسترشد على التغيير والنمو الشخصي. تتمثل أهمية مهارة المواجهة في قدرتها على تسليط الضوء على الأنماط الضارة في التفكير أو السلوك وتحفيز المسترشد على التحدث بصراحة حولها.

مما سبق يمكن القول أن عملية التواصل هي أساس العمل الإرشادي، وهي من أكثر المهارات أهمية والتي يتوجب على المرشد أن يكون ملماً بها حيث انه مطالب بتفعيل هذا التواصل في عمله الإرشادي من أجل نجاح العملية الإرشادية.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- حدود الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أداة الدراسة

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

لا يمكن لأي دراسة أن تكتسب الصفة العلمية إن لم تستند على قواعد منهجية تتجز في إطارها والتي يحددها موضوع الدراسة ، وتركز دقة النتائج التي يتوصل لها الباحث على صحة الإجراءات التي يتبعها و الأدوات و الأساليب التي يستخدمها أثناء إجرائه لبحثه وبناء على ذلك قد جاء هذا الفصل ليوضح الخطوات المنهجية في بحثنا هذا .

أ- الحدود المكانية للدراسة :

أجريت الدراسة الميدانية بولاية أولاد جلال تم توزيع استبيان الكتروني .

ب- الحدود الزمانية :

أجريت الدراسة الميدانية 10 مارس 2024 إلى غاية 31 مارس 2024

ج- الحدود البشرية :

يتمثل المجال البشري للدراسة الحالية في فئة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني بولاية أولاد جلال والذي يقدر عددهم ب 38 مستشارا ومستشارة .

1- مجتمع الدراسة :

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال والبالغ عددهم 38 مستشارا ومستشارة

2- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل، وتمثلت هذه العينة في 38 مستشارا للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال

4-1 خصائص مجتمع وعينة الدراسة :

الجدول رقم: (04) يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس

النسب المئوية	التكرار	الجنس
21,1	8	ذكور
78,9	30	إناث
100,0	38	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) توزيع العينة حسب متغير الجنس حيث بلغت فئة الذكور 08 أفراد بنسبة 21.1%. بينما بلغ عدد الإناث ونسبتهن 30 فردا و 78.9% .

الجدول رقم: (05) يوضح خصائص العينة حسب متغير السن

النسب المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
2,6	1	أقل من 30 سنة
97,4	37	أكبر من 30 سنة
100,0	38	المجموع

يوضح الجدول رقم (05) توزيع العينة حسب متغير السن حيث بلغت فئة الأفراد الأقل من 30 سنة: فردا واحدا بنسبة 2.6%. بينما بلغ عدد الأفراد الأكبر من 30 سنة ونسبتهم 37 فردا و 97.4% .

الجدول رقم: (06) يوضح خصائص العينة حسب التخصص

النسب المئوية	التكرارات	التخصص
21	8	علم النفس
23,7	9	علوم التربية
55,3	21	علم الاجتماع
100,0	38	المجموع

يوضح الجدول رقم: (06) توزيع العينة حسب متغير التخصص العلمي حيث بلغ عدد المتخصصين في علم النفس 8 افراد بنسبة مئوية قدرت ب: 21 ، والأفراد الذين يحملون شهادات في علوم التربية ب: 9 افراد ونسبة مئوية ب 23.7 ، اما المتخصصين في علم الاجتماع فقد بلغ عددهم 21 فردا بنسبة 55.3 بالمئة وهي النسبة الأكبر .

الجدول رقم: (07) يوضح خصائص العينة حسب متغير المستوى الجامعي.

النسب المئوية	التكرار	المستوى الجامعي
84,2	32	ليسانس
15,8	6	ماستر
100,0	38	المجموع

يوضح الجدول رقم: (07) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الجامعي حيث بلغ عدد أصحاب شهادات الليسانس 32 فردا بنسبة 84.2 ، بينما بلغ عدد الحاصلين على شهادة الماستر 6 أفراد فقط وبنسبة قدرت ب: 15.8 بالمئة.

الجدول رقم: (08) يوضح خصائص العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.

النسب المئوية	التكرارات	الأقدمية في العمل
65,8	25	أقل من 5 سنوات
7,9	3	5 سنوات
26,3	10	أكثر من 5 سنوات
100,0	38	المجموع

يوضح الجدول رقم: (08) توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل حيث بلغ عدد مستشاري التوجيه المدرسي الموظفين منذ أقل من خمس سنوات 25 فردا بنسبة 65.8 بالمئة، والذين تبلغ مدة أقدميتهم خمس سنوات يقفرون ب 3 افراد فقط وبنسبة 7.9 بالمئة، بينما المستشارون ذوي الخبرة لأكثر من خمس سنوات قدروا ب: 10 افراد وبنسبة 26.3 بالمئة.

5 - أداة الدراسة :

5-1- التعريف بالأداة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيانين ، استبيان الذكاء الوجداني تم إعداده وبناءه من طرف الطالبين الباحثين ، واستبيان مهارة المواجهة للباحثين سعدية كريم البياتي ، حسنين علي حسين الدرع.

5-2- كيفية بناء الأداة:

5-2-1- بناء استبيان الذكاء الوجداني:

لبناء استبيان الذكاء الوجداني تم إتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع حسب ما أتيح للطالبين عن الجانب النظري والمتضمن مهارات الذكاء الوجداني
5-2-2- وصف الأداة :

صياغة بنود الاستبيان بصورتها الأولية وتضمنت (27) بند قسمت على خمس محاور كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (09) يوضح توزيع البنود على المحاور

الرقم	المحاور	البنود	عدد البنود
1	مهارة الوعي بالذات	5-4-3-2-1	5
2	مهارة تنظيم الذات	10-9-8-7-6	5
3	مهارة الدافعية	16-15-14-13-12-11	6

5	21-20-19-18-17	مهارة التعاطف	4
6	27-26-25-24-23-22	المهارات الاجتماعية	5

5-3-1- طريقة تصحيح

استبيان الذكاء الوجداني:

لتصحيح أداة الدراسة قمنا باستخدام 3 بدائل حيث أعطيت :

- ثلاث "03" درجات ل دائما

- درجتان "02" ل أحيانا

- درجة "01" ل أبدا

وبهذا تم تفرغ النتائج والحصول على الدرجات الخام

6 - الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

تم التأكد من الصدق والثبات كالتالي:

أولا - صدق استبيان الذكاء الوجداني :

أ - صدق المحكمين :

- صياغة استمارة التحكيم

- ثم قامت الباحثتان بتوزيع استمارة التحكيم على 7 من هيئة التدريس مكونين ومختصين في مجال التوجيه

والارشاد وعلوم التربية وعلم النفس بكلية العلوم الاجتماعية بسكرة لإبداء الرأي فيها من حيث لغة مفرداته

ومدى قياس بنوده لهدف الدراسة ومدى ملاءمة بنوده للمتغير المراد قياسه .

- وبتطبيق معادلة لوشي واعتماد معيار القبول أو الرفض للبنود كالتالي:

من 0.5 الى 1 قبول

ع م نعم - ع م لا

أقل من 0.5 حذف

أ - معادلة لوشي لصدق البند =

ن

ع م نعم : عدد المحكمين الذين وافقوا على البند (يقين)

ع م لا : عدد المحكمين الذين لم يوافقوا على البند (لا يقين)

ن : العدد الكلي للمحكمين

تم حذف البند رقم 19

ب - معادلة لوشي لصدق الاستبيان :

$$0.9 = \frac{24.2}{27} = \frac{\text{ص م}}{\text{ن}} = \text{معامل الصدق}$$

ن : العدد الكلي للبند

يكون معامل الصدق 0.9 ودرجته عالية

ومنه فالاستبيان صادق ، تم إخرجه في شكله النهائي بعد حذف البند (19) متضمنا 26 بند انظر الملحق رقم (4)

وحتى تصبح الأداة على جانب أكبر من الموثوقية تم التحقق من خصائصها السيكمترية عن طريق حساب صدق الاتساق الداخلي و الصدق التمييزي و الثبات بحساب معامل ألفا كرونباخ ، حيث تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (spss) كما هو موضح في الجداول التالية :

صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء الوجداني :

الجدول رقم: (10) يوضح الفروق بين متوسطات الدرجات العليا والدنيا لمقياس الذكاء الوجداني

الدرجات	العينة	المتوسط الحسابي	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة sig	التقدير
الدرجات العليا	10	71,30	2,499	18	0,22	دال إحصائيا
الدرجات الدنيا	10	64,50				

يوضح الجدول رقم: (10) الفروق بين الدرجات العليا والدنيا لمقياس الذكاء الوجداني حيث بلغت قيمة ت 2.499 والدلالة 0.022 وهي قيم دالة احصائيا وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق وهو ما دفع الباحثين للاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة .

حساب الثبات :

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة المقياس ، وتشتترط أن تقيس بنود المقياس سمة واحدة فقط ، ولذلك قامت الطالبتان بحساب معامل ثبات المقياس ككل باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) حيث تم التأكد من ثبات الاستبيان بالاعتماد على طريقة حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:

ثبات مقياس الذكاء الوجداني :

الجدول رقم: (11) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني.

عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
26	0.858

المقياس يتمتع بثبات عال

5-3-2- مقياس مهارة المواجهة :

من إعداد الباحثين سعدية كريم البياتي ، حسنين علي حسين الشرع

طريقة تصحيح مقياس مهارة المواجهة :

لغرض تصحيح المقياس تم وضع أمام كل فقرة من فقرات مقياس مهارة المواجهة أربع بدائل متدرجة من (دائما) ، (أحيانا) ، (نادرا) ، (أبدا) ووضعت لها درجات على التوالي (1,2,3,4)

6 - الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

تم التأكد من الصدق والثبات كالتالي:

وهو ما دفع الباحثين للاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة .

صدق المقارنة الطرفية لمقياس مهارة المواجهة :

الجدول رقم: 12 يوضح الفروق بين متوسطات الدرجات العليا والدنيا لمقياس مهارة المواجهة

الدرجات	العينة	المتوسط الحسابي	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة Sig	التقدير
الدرجات العليا	10	168,90	9,885	18	,000	دال إحصائيا
الدرجات الدنيا	10	146,90				

يوضح الجدول رقم: 13 الفروق بين الدرجات العليا والدنيا لمقياس مهارة المواجهة حيث بلغت قيمة ت 9.885 والدلالة 0.000 وهي قيم دالة إحصائيا وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق وهو ما دفع الباحثين للاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة .

ثبات مقياس مهارة المواجهة:

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة المقياس ، وتشتت أن تقيس بنود المقياس سمة واحدة فقط ، ولذلك قامت الطالبتان بحساب معامل ثبات المقياس ككل باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) حيث تم التأكد من ثبات الاستبيان بالاعتماد على طريقة حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم: (13) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس مهارة المواجهة.

معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود
0,841	45

من خلال الجدول رقم: (13) يتضح لنا معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس مهارة المواجهة حيث بلغت قيمته 0.841 وهي قيمة تدل على أن المقياس يتمتع بثبات عال .

6 - الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان الباحثتان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- (1) معادلة لوشي لحساب صدق المحكمين.
 - (2) معامل ألفا كرونباخ . لتقدير ثبات الاستبيان
 - (3) اختبارات لحساب الصدق التمييزي للأداة.
 - (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من فرضيات الدراسة .
 - (6) معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين الذكاء الوجداني و مهارة المواجهة .
- وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي spss20 و 26spss

الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض نتائج ومناقشة الفرضية الأولى
2. عرض نتائج ومناقشة الفرضية الثانية
3. عرض نتائج و مناقشة الفرضية الثالثة

تمهيد :

تهدف الدراسة الحالية إلى البحث في العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال ، كما تبحث في مستوى الذكاء الوجداني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال و مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال.

وبعد المعالجة الإحصائية لتساؤلات وفرضيات الدراسة تم التوصل الى النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها خلال هذا الفصل .

أولاً- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على أن :

مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال مرتفع وللتحقق من هذه الفرضية قمنا باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما يلي :

الجدول رقم: (14) يوضح مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
,23346	2,6316	38	المتوسط الحسابي لمقياس
		38	الذكاء الوجداني
			Valid N (listwise)

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه المدرسي،

حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.6316 والانحراف المعياري 0.2334 .

وعليه نقول أن مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع ومنه فقد تحققت الفرضية الأولى.

ثانيا- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أن :

مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال مرتفع وللتحقق من هذه الفرضية قمنا باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما يلي:
الجدول رقم: (15) يوضح تصنيف مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
,20466	3,5126	38	المتوسط الحسابي لمقياس
		38	مهارة المواجهة
			Valid N (listwise)

يوضح الجدول رقم:(15) مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه المدرسي ،

بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.5126 بينما قدرت قيمة الانحراف المعياري ب: 0.20466

وعليه فان مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع ومنه فقد تحققت الفرضية.

أولا- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على أن :

توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال في الذكاء الوجداني و مهارة المواجهة وجاءت النتائج كما يلي :

الجدول رقم: (16) العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة

العينة	الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	متغيري العلاقة	
38	0,008	,422**	مهارة المواجهة	الذكاء الوجداني

من خلال الجدول رقم(16) معامل العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه المدرسي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.422 والدلالة 0.008 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

ومنه نقول انه توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه و

الإرشاد المدرسي والمهني بولاية أولاد جلال . وعليه فقد تحققت الفرضية الثالثة.

ثانيا : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة :

1- تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

نصت الفرضية على أن مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني لولاية أولاد جلال مرتفع و قد أظهرت النتائج صدق الفرضية.

حيث يمكن القول أن أهمية الذكاء الوجداني تتجاوز مستوى الشخص إلى ما هو أكثر اتساعا ، ويظهر ذلك في دوره الفعال في توظيف طاقات الفرد الوجدانية في بناء شبكة علاقات مع المحيطين به قائمة على الاحترام ، و الثقة المتبادلة ، و التواصل الفعال . إن امتلاك الفرد لذكاء وجداني يشكل فارقا ايجابيا في حياته الشخصية و المهنية لان ذو الذكاء الوجداني المرتفع في العموم يمثل الصحة النفسية للفرد . وترجع الطالبتان النتيجة التي توصلتا إليها إلى:

- إن أغلب مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني محل الدراسة ينتمون إلى نفس البيئة تلك التي تكونت فيها شخصياتهم انطلاقا من محدداتها الاجتماعية ، والمثيرات التي توفرها، تلك المتغيرات التي برز فيها ذكاؤهم الوجداني، ونما من خلال تفاعلهم مع المواقف الانفعالية و الوجدانية التي وفرتها لهم، إن هذه العوامل قد تجعل مستوى الذكاء الوجداني لدى الأفراد البيئة الواحدة متقارب على العموم.
- تبادل الخبرات للتعامل مع المواقف الانفعالية والاجتماعية أثناء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لموقف معين ، يمكن أن يتعلمه من هو أقل منه خبرة في المجال انطلاقا من الزيارات المتبادلة بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في إطار العمل و الاجتماعات التنسيقية و الأيام التكوينية ، التي تفتح المجال لتبادل الخبرات على نطاق واسع، وهذا ما يعبر عنه بمصطلح البيئة المتشعبة بالمثيرات .
- التكوين الذاتي : وهو مجهود فردي دائم يعتمد على قدرات الفرد المهنية لتحديث معلوماته وتطويرها بالاعتماد على نفسه ، وهذا يعد من أهم مداخل تحسين الأداء المهني إذ يتيح لمستشار التوجيه تطوير خبراته و أساليبه وتعزيز كفاءاته .
- خبرة العمل في إطار عقود و اقبل الإدماج المهني لـ 25 مستشار التي تجاوزت مدتها من (8 إلى 10 سنوات).

تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

نصت الفرضية على أن مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني لولاية أولاد جلال مرتفع و قد أظهرت النتائج صدق الفرضية

وهو ما يتفق مع دراسة (فاطمة عبد المجيد حمد القيسي ، باسم محمد علي الدحادحة ، 2021)

التي توصلت إلى أن مهارة المواجهة نالت إحصائياً المرتبة الأولى ضمن المهارات الداخلية التابعة للمهارات الإرشادية التي يتميز بها المرشدين . و يمكن تفسير ذلك بأن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يستطيعون من خلال مهارة المواجهة ، مساعدة المسترشد على تعديل ، زيادة إدراكه الذاتي لنفسه ، وتحديد هويته و تأكيده لذاته ، مراجعة سلوكياته وتقويمها ، وزيادة إدراكه الذاتي للآخرين ، و أكد روجرز في نظرية الذات على إن مهارة المواجهة من الجوانب الأساسية لدى المرشد النفسي من خلالها ، يعلم المرشد بأفكار وسلوكيات وبيئة المسترشد كما يراها المسترشد وينقله له ، وترك الفرصة للمسترشد باستخدام الألفاظ التي تروقه ، إذ يرى روجرز أنه يجب أن يكون المرشد مؤهل ، مدرب ، راغب ، وقادر ، والمسترشد لديه مشكلة ، وذلك بهدف تطوير فهمه لنفسه ، وتحسين وتعديل سلوكه نحو الأفضل ، وزيادة وعيه بإمكاناته واستغلالها ، بتوجيه من المرشد لمواجهة ما يعاني ، كما أن المستشار الذي لديه مهارة المواجهة يستطيع مساعدة المسترشد على كسر أي جدار قد يحول دون وصوله إلى أعماق نفسه لاستبصار ما بداخلها ، وترجمته إلى واقع عملي ينعكس على سلوكه بما يجعله مطابقاً لأفكاره ومشاعره و أقواله فيكون واضحاً في رؤيته مثلما يكون واضحاً في رؤيته للآخرين وهذا ما يؤدي إلى نجاح المقابلة الإرشادية وبالتالي تحقيق التوافق الشخصي والدراسي للمسترشد وهذا ما يتفق مع دراسة (فناغرة سلمى صيفور ، 2018) في مساهمة مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي في تحقيق جودة العملية الإرشادية .

كما ترجع الباحثتين هذه النتيجة إلى:

- امتلاك مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال لذكاء وجداني مرتفع وهذا ما يجعلهم يتميزون بسمات منها القدرة على قراءة الاتصال غير اللفظي، متحدث مريح حول المشاعر، يهتم بمشاعر الآخرين.
- المشكلات المطروحة في المجال التربوي والتي قد يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أثناء تأدية مهامه تكون مشابهة في بيئة الدراسة ، وكون كل المستشارين من نفس البيئة فيكون لديهم مهارات مقاربة في التعامل معها .
- الجلسات التنسيقية الدورية تلعب دوراً كبيراً في تبادل الخبرات وتعلم التعامل مع المشكلات المدرسية وغير المدرسية التي يواجهها مستشار التوجيه المدرسي والمهني ، وذلك من خلال مناقشة تلك الموضوعات وطرح الحلول المناسبة .
- الأيام الدراسية و التكوينية من طرف مفتشي التربية الوطنية للتوجيه التي تزود مستشاري التوجيه بالمعرفة و المهارات الضرورية لتأدية مهامه على أكمل وجه .

2- تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني و مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني لولاية أولاد جلال و قد أظهرت النتائج صدق الفرضية و يمكن تفسير ذلك بأن الذكاء الوجداني المرتفع لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي يشير إلى المستوى العالي من

التكيف النفسي و الاجتماعي و الفعالية في مختلف المجالات الشخصية منها والمهنية و الاجتماعية ، كما أنها سمات لا يمتلكها إلا شخص في استطاعته بناء علاقات اجتماعية سليمة و قنوات تواصل ناجحة تمنح ثقة الآخرين به، و يؤدي دورا بالغا في تزويده بالقدرة على إدراك مشاعر التلاميذ ومن ثم العمل على إقامة علاقات اجتماعية جيدة قوامها الاحترام المتبادل وترجع الباحثتان النتيجة التي وصلت إليها الدراسة إلى :

- أن كل من متغير الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة يعتبران مفهومين ايجابيين ويشكلان نقاط قوة في شخصية الفرد لذا من المنطقي أن يكون بينهما ارتباط ايجابي .
- يركز المفهوم على عمق التفاعل الاجتماعي و التواصل الفعال البناء الذي يتمتع به المستشار ذو الذكاء الوجداني العالي ، و المستشار ذو مستوى مرتفع لمهارة المواجهة

خلاصة النتائج :

إن الهدف الأساسي للدراسة الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال ، وفي ظل هذا التوجه تم البحث عن مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال ومستوى مهارة المواجهة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال . تبنت الباحثتان فرضيات قامتا بمعالجتها لتحديد مدى تحققها . وكانت النتائج النهائية كالتالي :

- مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع
- مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال مرتفع .
- توجد علاقة بين الذكاء الوجداني ومهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال.

توصيات و آفاق البحث مستقبلا

- دراسة الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه أثناء قيامه بنشاطات محددة ك : الإعلام ، التوجيه ، الإرشاد ...
- استكشاف العوامل المساهمة في نجاح العملية الإرشادية و التواصل الفعال لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني .
- دراسة مدى احتياج المستشارين لدورات تدريبية في مجال الإرشاد .
- دراسة الإرشاد المدرسي بين الواقع و المأمول .
- عقد دورات تدريبية للمستشارين من أجل تنمية مهارات الذكاء الوجداني.
- إعادة تطبيق الدراسة على عينة كبيرة من مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني في بيئة مختلفة

قائمة المصادر والمراجع

أ- المراجع باللغة العربية:

- ابراهيم السيد السمدوني. (2007). الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته. الاردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف . (2015) . المقابلة في الارشاد النفسي ، عمان ، دار المسيرة.
- ابو النصر، م. (2008). تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني). القاهرة: دار الفجر.
- بديوي، م. (2011). أثر برنامج إثراء في تنمية مهارات الذكاء الوجداني لدى عينة من المتفوقين دراسيا في المرحلة العمرية (15:12) في ضوء نموذج دانيال جولمان . Danial Goleman دراسات تربوية واجتماعية-مصر، 17(2)
- بن وزة ، خ. (2018). تطوير اختبار الذكاءات المتعددة لجاردنر باستخدام نموذج راش. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس.جامعة مستغانم .
- بوزناد، س. (2002). الذكاء لانفعالي وعالقه بفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي. مجلة العلوم النفسية والتربوية. 8 (4).
- جين جريفز، و ترافيس براد. (2010). الكتاب السريع للذكاء العاطفي. تر: مكتبة حرير. ط1. الرياض: مكتبة حرير.
- حباب، م.، محمد، ع. (2009). الذكاء الوجداني العاطفي (مفهوم وتطبيقات). عمان: مركز ديونو لتعليم التفكير.
- حسن علي، س. (2007). الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال. (م1). السويس: دار المعرفة.
- حسين عبد العظيم سلامة، و عبد العظيم حسين طه. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. ط 2. الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- خديجة بن وزة . (2018). تطوير اختبار الذكاءات المتعددة لجاردنر باستخدام نموذج راش. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس.جامعة مستغانم.
- الخضر، ع. (2002). دراسات نفسية. مجلة رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية. (12) 1.
- الخضر، ع. (2004). الذكاء الوجداني، ط.1 الكويت 10. الكويت: شركة الإبداع الفكري .
- زهران ، حامد عبد السلام . (1982). التوجيه والارشاد النفسي ، القاهرة ، عالم الكتب .
- الزيود ، نادر فهمي . (2008) ، نظريات الارشاد والعلاج النفسي ، عمان ، دار الفكر .

- سالي حسن علي. (2007). الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال. (م1). السويس: دار المعرفة.
- سعد بن عبد الله المشوح، و محمد بن سيف الوهبة. (2005). الذكاء الوجداني وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بمدينة الرياض. مجلة الإرشاد النفسي - مركز الإرشاد النفسي (41)
- سلامة، ح.، حسين طه، ع. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. ط 2. الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- سميرة بوزناد. (2002). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية الذات لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي. مجلة العلوم النفسية والتربوية. 8 (4)
- سهاد الملي. (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين و العاديين. مجلة جامعة دمشق للعلوم النفسية والتربوية.
- صفية مبارك. (2021). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدي المعوقين بصرياً المقيمين داخل المدرسة من طلبة المرحلة الثانوية، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة القاهرة.
- عبد الحي محمود سليمان، و حسيب محمد ابو زيد. (2004). ليمنان، عبد الحي علي محمود. مؤلفين آخرين: أبو زيد، مصطفى حسيب محمد . الذكاء الوجداني. وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية واللامعرفية للشخصية، المجلة المصرية. للدراسات النفسية (43) 14.
- عبد الرحمان محمد علا. (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال. ط1. عمان: دار الفكر.
- عثمان حمود الخضر. (2002). دراسات نفسية. مجلة رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية. (12)
- عثمان حمود الخضر. (2002). دراسات نفسية. مجلة رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية. (12)
- عثمان حمود الخضر. (2004). الذكاء الوجداني، ط1 الكويت 10. الكويت: شركة الإبداع الفكري.
- علا، ع. (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال. ط1. عمان: دار الفكر.
- علاء الدين ، جهاد محمود . (2013). نظريات الارشاد النفسي والمعرفي و الانساني ، عمان ، الأهلية
- غادة مهنا، محمد رزق البحيري ، و آخرون. (2010). الحكم الخلفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من المراهقين.دراسات الطفولة - مصر،17(46).
- محمد عثمان حباب، و عبد الحي محمد. (2009). الذكاء الوجداني العاطفي (مفهوم وتطبيقات). عمان: مركز ديونو لتعليم التفكير.

- محمد علي احمد بديوي. (2011). أثر برنامج إثراء في تنمية مهارات الذكاء الوجداني لدى عينة من المتفوقين دراسيا في المرحلة العمرية (12:15) في ضوء نموذج دانيل جولمان Danial Goleman . دراسات تربوية واجتماعية-مصر، 17(2) .
- محمد علي حسن صادق. (2016). كلية العلوم الاجتماعية، أطروحة، للحصول على شهادة الدكتوراه في علم النفس وعلوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، تنمية الذكاء الوجداني وأثره على جودة الحياة النفسية لدى المراهقين الأيتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. الجمهورية اليمنية.
- مدحت محمد ابو النصر. (2008). تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني). القاهرة: دار الفجر.
- مريم مراكشي، و مراد رمزي خرموش. (2018). الاطر النظرية لدراسة الذكاء الوجداني. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية. المجلد (9) 3.
- المشوح، س.، الوهبة، م. (2005). الذكاء الوجداني وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرشدين الطلاب.
- مهنا، غ.، البحيري ، م.، وآخرون. (2010). الحكم الخلفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من المراهقين. دراسات الطفولة – مصر، 17(46).

المراجع باللغة الأجنبية

- Bar-On, R. . (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace (pp. 363–388). Jossey-Bass/Wiley.
- Carre. a. (2004). Positive psychology , The science of happiness & Human strengths ,. Routledge , New York.
- John N. N, and all Ugoani. (2015). dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: A correlation ana lysis Independent. Journal of Management & Production, 6 ('),
- Mayer, J.D. ،Caruso ،D. y Salovey ،P. (1999). Emotional intelligence meets traditional Standard. for an intelligence. Intelligence.

- Rogers , C.R. (1959).A theory threpy ، bersonality , and intersonal relationships as developed in the client–centered framework. In s.koch.(ED) ،Psychology : the study of science.Vol.3.Formulations.
- Salovey ،P. Mayer,J.D. (1990). Emotional Intelligence." Imagination ، Cognition and Personality ،9(3):
- Ugoani ،J. N. (2015). dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: A correlation ana lysis Independent. Journal of Management Production ،6 (').

ملاحق

الملحق رقم (1) يوضح استمارة تحكيم الأداة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

التخصص : الإرشاد والتوجيه

السنة : 2 ماستر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

تحكيم استمارة استبيان

الرجاء تحكيم بنود استبيان الذكاء الوجداني و البدائل

عنوان الدراسة :

الذكاء الوجداني و علاقته بمهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية
أولاد جلال

أهداف الدراسة :

1. معرفة مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال
2. معرفة مستوى مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال
3. معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني و مهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية أولاد جلال

شاكرين تعاونكم

تحت اشراف

الدكتور: شنتي عبد الرزاق

الطالبتين :

عشور نادية

قميدة أسماء

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	التعديل
01	أمتلك القدرة على التمييز بين مختلف المشاعر التي تتناوبني			
02	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة و الضعف في ذاتي			
03	عندما أشعر بالضيق فإنني أعرف سببه			
04	لدي القدرة على تحديد المشكلة التي تضايقتني بدقة			
05	أمتلك القدرة على التعبير عما أشعر به			
06	أتمتع بالثقة التامة في نفسي			
07	أتحمل مسؤولية كل أعباء وظيفتي			
08	مستعد لتقبل أي فكرة حسنة			
09	لدي القدرة على التكيف مع الأحداث الجارية			
10	أبقى متفائلا رغم اخفاقي في موقف ما			
11	أحرص على انجاز الاعمال الموكلة الي في وقتها			
12	أسعى لتحسين طريقة عملي			
13	امتلك القدرة على تحفيز ذاتي			
14	أسعى لتحقيق النجاح مع وجود الضغوط المهنية			
15	أفضل الأهداف ذات التحدي مع الأخذ في عين الاعتبار المخاطر المحسوبة لتحقيقها.			
16	أخطط لأي عمل أقوم به			
17	أحسن الاصغاء الى أفكار الناس ومشاعرهم			
18	أفهم مشاعر الاخرين من تعبيرات وجوههم			
19	أهتم بالقضايا العامة ومشكلات الاخرين			
20	أتفاعل مع مشاعر الاخرين			
21	أجيد فن الاستماع لمشاكل الاخرين			
22	أقبل النصيحة من الاخرين			
23	أفضل العمل الجماعي			
24	لدي القدرة على التأثير في الاخرين			
25	أبادر بتقديم العون و المساعدة للمحتاجين			
26	أحرص على تكوين علاقات ناجحة مع زملائي			
27	أنسجم بسهولة في المواقف الاجتماعية			

البدائل : دائما / أحيانا

الملحق رقم (2) يوضح قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اسم ولقب المحكم	القسم
01	شفيق ساعد	علم النفس وعلوم التربية
02	نور الدين قرّة	علم النفس وعلوم التربية
03	سهيلة بن عمر	علم النفس وعلوم التربية
04	لفقي جلييلة	علم النفس وعلوم التربية
05	بن حفيظ شافية	علم النفس وعلوم التربية

الملحق رقم (3) تفريغ استجابات المحكمين لحساب الصدق

القرار	معامل الصدق	محكم5	محكم4	محكم3	محكم2	محكم1	
مقبول	1	1	1	1	1	1	1
مقبول	1	1	1	1	1	1	2
مقبول	1	1	1	1	1	1	3
مقبول	1	1	1	1	1	1	4
مقبول	1	1	1	1	1	1	5
مقبول	1	1	1	1	1	1	6
مقبول	0.6	0	1	0	1	1	7
مقبول	0.6	0	1	0	1	1	8
مقبول	1	1	1	1	1	1	9
مقبول	1	1	1	1	1	1	10
مقبول	0.8	1	1	0	1	1	11
مقبول	0.8	1	1	0	1	1	12
مقبول	1	1	1	1	1	1	13
مقبول	1	1	1	1	1	1	14
مقبول	0.8	1	0	1	1	1	15
مقبول	0.8	0	1	1	1	1	16
مقبول	1	1	1	1	1	1	17
مقبول	1	1	1	1	1	1	18

مرفوض	0.4	1	0	0	0	1	19
مقبول	1	1	1	1	1	1	20
مقبول	0.8	0	1	1	1	1	21
مقبول	0.8	0	1	1	1	1	22
مقبول	0.8	1	1	0	1	1	23
مقبول	1	1	1	1	1	1	24
مقبول	1	1	1	1	1	1	25
مقبول	1	1	1	1	1	1	26
مقبول	1	1	1	1	1	1	27

ملحق رقم (4) الاستبيان في صورته النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة

التخصص : الارشاد والتوجيه
السنة : 2 ماستر

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية

استمارة استبيان

الرجاء الاجابة على أسئلة هذه الاستمارة التي تدخل في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر
تخصص الارشاد و التوجيه تحت عنوان :

الذكاء الوجداني و علاقته بمهارة المواجهة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
السيد (ة) مستشار التوجيه والارشاد المدرسي و المهني

بين يديك مجموعة من الفقرات تعبر عن اتجاهك حول بعض القضايا لذا نرجو قراءة الفقرات بصورة دقيقة
والاجابة عليها بموضوعية بحيث تعكس فعلا ما تشعر به حيال هذا الموضوع وطبيعة اتجاهك نحوه ، و لا
تترك فقرة دون اجابة رجاء، واختيار بديل واحد فقط لكل فقرة ،
وان الاجابة ستكون سرية لأغراض البحث العلمي ، ولا داعي لذكر الاسم.
شاكرين تعاونكم

السن الجنس التخصص الخبرة

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
01	أمتلك القدرة على التمييز بين مختلف المشاعر التي تنتابني			
02	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة و الضعف في ذاتي			
03	عندما أشعر بالضيق فإنني أعرف سببه			
04	لدي القدرة على تحديد المشكلة التي تضايقني بدقة			
05	أمتلك القدرة على التعبير عما أشعر به			
06	أتمتع بالثقة التامة في نفسي			
07	أتحمل مسؤولية كل أعباء وظيفتي			
08	مستعد لتقبل أي فكرة حسنة			

			لدي القدرة على التكيف مع الأحداث الجارية	09
			أبقى متفائلا رغم اخفاقي في موقف ما	10
			أحرص على انجاز الاعمال الموكلة الي في وقتها	11
			أسعى لتحسين طريقة عملي	12
			امتك القدرة على تحفيز ذاتي	13
			أسعى لتحقيق النجاح مع وجود الضغوط المهنية	14
			أفضل الأهداف ذات التحدي مع الأخذ في عين الاعتبار المخاطر المحسوبة لتحقيقها.	15
			أخطط لأي عمل أقوم به	16
			أحسن الاصغاء الي أفكار الناس ومشاعرهم	17
			أفهم مشاعر الاخرين من تعبيرات وجوهم	18
			أتفاعل مع مشاعر الاخرين	19
			أجيد فن الاستماع لمشاكل الاخرين	20
			أتقبل النصيحة من الاخرين	21
			أفضل العمل الجماعي	22
			لدي القدرة على التأثير في الاخرين	23
			أبادر بتقديم العون و المساعدة للمحتاجين	24
			أحرص على تكوين علاقات ناجحة مع زملائي	25
			أنسجم بسهولة في المواقف الاجتماعية	26

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	العبارات	الرقم
				أصغي للمسترشد عند الحديث عن مشكلته	01
				أحاول أن أفهم العالم الداخلي و الخارجي للمسترشد	02
				أميل الي تجديد الحديث لأكتشف التناقض	03
				أعتمد أساليب علمية قائمة على فهم التناقض في حديث المسترشد	04
				أخفق في فهم ايماءات المسترشد و أفكاره	05
				أشعر أن قدرتي على مواجهة المسترشد ضعيفة حتى و ان كنت على صواب	06
				اندمج مع المسترشد بسهولة	07
				أتعامل مع المواقف التي تواجهني بتأني	08

			أساعد المسترشد في مناقشة مشكلته	09
			أشعر أن المسترشدين الذين أقابلهم يكونون لي الود و الاحترام	10
			أتأني كثيرا قبل اقدمي على مواجهة المسترشد	11
			أرغب القيام بأشياء تلفت نظر المسترشد	12
			استبعد الجوانب الحساسة للمسترشد في المقابلة الارشادية	13
			أركز على مشاعر المسترشد و أفعاله و أفكاره في الجلسة الارشادية	14
			أناقش المسترشد ما دار في الجلسات الارشادية السابقة	15
			أتحكم في سلوكي أمام المسترشد	16
			أحرص على صياغة فروض علمية لمشكلة المسترشد قبل بدء الجلسة	17
			أختبر الفروض لحل المشكلة بشكل علمي	18
			أتعامل مع المواقف المفاجئة التي تصدر من المسترشد باتزان انفعالي	19
			أمتلك قدرة في جعل المسترشد يتحدث عن مشكلته بحرية	20
			اعمل على بناء علاقة جيدة تتسم بالأمان مع المسترشد	21
			استخدم الايماءات للتعبير عن تفاعلي مع المسترشد	22
			اراعي مشاعر المسترشد في أوقات التأزم النفسي	23
			أتجنب السخرية بمشاعر المسترشد	24
			أدرك رغبة المسترشد في معرفة نتائج سلوكه على الآخرين	25
			أركز على كل ما يقوله المسترشد عن مشكلته	26
			أدعم ما يصدر عن المسترشد من ايجابيات	27
			أساعد المسترشد على زيادة ادراكه الذاتي	28
			أقوم بتزويد المسترشد بمعلومات حول دقة الاجابة	29
			أساعد المسترشد على ادراك عالمه المحيط به	30
			أساعد المسترشد على التنفيس الانفعالي	31
			أفهم الكثير من مشاعر وانفعالات المسترشد من خلال بعض الحركات التي تصدر عنه	32
			أعطي المسترشد الوقت الكافي للتعبير عن وجهة نظره من دون أن أقاطعه	33
			التقط العبارة المهمة من حديث المسترشد و أعيدها اليه لكي أعزز	34

				اتصالي معه	
				أركز بصورة مستمرة على وجه المسترشد لأتمكن من معرفة مشاعره الداخلية	35
				أستطيع ان أتعرف على مشاعر و انفعالات المسترشد من خلال تعبيرات وجهه	36
				تنقل لي تعبيرات وجه المسترشد معلومات أصدق من حديثه أثناء المقابلة	37
				أعمل على تعديل الأفكار الغير عقلانية لدى المسترشد	38
				اسمح للمسترشد باتخاذ قراره بنفسه	39
				أواجه المسترشد بمواقف مشابهة لمشكلته	40
				ألاحظ كل ما يصدر عن المسترشد من اشارات و ايماءات في المقابلة الارشادية	41
				أستعمل السلوك الغير لفظي في المقابلة الارشادية	42
				ابتعد عن الأسئلة التي تثير خوف وغضب المسترشد في المقابلة الارشادية	43
				اكتشف الأفكار المتناقضة التي يقع بها المرشد أثناء العملية الارشادية	44
				أواجه المسترشد بالأوهام التي يعيشها	45
				أعمل على استبصار الداخلي للمسترشد	46

الخصائص السيكومترية للأداة :

الملحق رقم (5) : يوضح نتائج حساب الصدق التمييزي للأداتين

الصدق التمييزي لمقياس الذكاء الوجداني

T-Test

Statistiques de groupe

المبحوثين		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات الدنيا	الدرجات	10	64,50	7,028	2,222
الدرجات العليا	الدرجات	10	71,30	4,968	1,571

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,606	,447	-2,499	18	,022	-6,800	2,722	-12,518	-1,082
	Hypothèse de variances inégales			-2,499	16,197	,024	-6,800	2,722	-12,564	-1,036

الصدق التمييزي لمقياس مهارة المواجهة:

T-Test

Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات الدنيا	الدرجات الدنيا	10	146,90	6,027	1,906
الدرجات العليا	الدرجات العليا	10	168,90	3,635	1,149

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,671	,423	-9,885	18	,000	-22,000	2,226	-26,676	-17,324
	Hypothèse de variances inégales			-9,885	14,782	,000	-22,000	2,226	-26,750	-17,250

الملحق رقم (6) يوضح نتائج حساب ثبات الأدوات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الملحق رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الذكاء الوجداني:

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 1	38	2,55	,504
ع 2	38	2,58	,599
ع 3	38	2,63	,489
ع 4	38	2,79	,413
ع 5	38	2,32	,574
ع 6	38	2,68	,620
ع 7	38	2,79	,413
ع 8	38	2,95	,226
ع 9	38	2,47	,557
ع 10	38	2,45	,555
ع 11	38	2,71	,460
ع 12	38	2,87	,343
ع 13	38	2,37	,633
ع 14	38	2,82	,393
ع 15	38	2,18	,766
ع 16	38	2,50	,558
ع 17	38	2,92	,273
ع 18	38	2,53	,506
ع 19	38	2,79	,413
ع 20	38	2,87	,343
ع 21	38	2,61	,495
ع 22	38	2,32	,620
ع 23	38	2,42	,552
ع 24	38	2,84	,370
ع 25	38	2,87	,343
ع 26	38	2,61	,547

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المتوسط الحسابي لمقياس الذكاء الوجداني	38	2,6316	,23346
Valid N (listwise)	38		

الملحق رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس مهارة المواجهة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 1	38	3,95	,226
ع 2	38	3,79	,413
ع 3	38	3,39	,638
ع 4	38	2,89	,727
ع 5	38	2,68	,662
ع 6	38	2,11	,924
ع 7	38	3,79	,413
ع 8	38	3,68	,574
ع 9	38	3,92	,359
ع 10	38	3,89	,311
ع 11	38	3,29	,835
ع 12	38	2,92	,850
ع 13	38	3,29	,732
ع 14	38	3,71	,515
ع 15	38	3,18	,652
ع 16	38	3,84	,370
ع 17	38	2,87	,963
ع 18	38	2,79	,843
ع 19	38	3,71	,611
ع 20	38	3,74	,446
ع 21	38	3,95	,226
ع 22	38	3,55	,602
ع 23	38	3,89	,311
ع 24	38	4,00	,000
ع 25	38	3,47	,603
ع 26	38	3,84	,370
ع 27	38	3,95	,226
ع 28	38	3,87	,343
ع 29	38	3,61	,495
ع 30	38	3,76	,431
ع 31	38	3,63	,633
ع 32	38	3,55	,504

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 33	38	3,82	,393
ع 34	38	3,61	,638
ع 35	38	3,76	,431
ع 36	38	3,53	,506
ع 37	38	3,34	,481
ع 38	38	3,76	,431
ع 39	38	3,47	,506
ع 40	38	3,58	,500
ع 41	38	3,82	,393
ع 42	38	2,53	,830
ع 43	38	3,66	,481
ع 44	38	3,47	,557
ع 45	38	3,29	,898
ع 46	38	3,42	,683
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المتوسط الحسابي لمقياس الذكاء الوجداني	38	2,6316	,23346
Valid N (listwise)	38		

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		27-APR-2024 22:53:51
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\ADMIN\OneDrive\Documents\سمية قيمود.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES= مستوى_الذكاء_الوجداني مستوى مهارة المواجهة</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,10

Corrélations

		مستوى_الذكاء_الوجداني	مستوى_مهارة_المواجهة
مستوى_الذكاء_الوجداني	Corrélation de Pearson	1	,422**
	Sig. (bilatérale)		,008
	N	38	38
مستوى_مهارة_المواجهة	Corrélation de Pearson	,422**	1
	Sig. (bilatérale)	,008	
	N	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).