

الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

علي بن محمد علي القرني

ماجستير قسم علم النفس التربوي والإرشاد، عمادة الدراسات العليا،

جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

نشر إلكترونياً بتاريخ: ١١ مارس ٢٠٢٢م

التخصص ما عدا بعد الوعي بالذات لصالح غير المتخصصين، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لتغير الخبرة. وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على إعداد برامج تدريبية لتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مما ينعكس إيجاباً على الممارسة المهنية، ومشاركة المرشدين الطلابيين في الحلقات النقاشية، والمؤتمرات العلمية لغرض تطوير ذكائهم الوجداني، ونشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني في أوساط العاملين في التوجيه والإرشاد الطلابي.

Abstract

This study aimed to identify the relationship between the emotional intelligence and communication skills of students' counselors at Holy

الملخص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين. يمكن المكرمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة البحث من (١٩٠) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية، واستخدم الباحث مقياس مهارات الاتصال، إعداد محسن (١٩٩٣م)، ومقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعتاد (٢٠٠٨م). وأسفر البحث عن النتائج التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، وجاء مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع، ولا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لتغير

develop their emotional intelligence. also, spreading the themes relevant to emotional intelligences among employees of students' guidance and counseling.

* مقدمة

يعتبر الإنسان في العصر الحالي يعيش موجة حضارية تختلف في طبيعتها ونواتجها وشمولها وعمقها عما ألفه من موجات حضارية سابقة، ومن ملامح هذه الموجه الحضارية التقدم العلمي السريع في كل المجالات، والتقدم التكنولوجي، والفيض الهائل من المعرفة والمعلومات والتغيرات الاجتماعية الواضحة المعالم.

ويذكر جولمان Goleman أن في اختبارات أجريت على أكثر من سبعة آلاف شخص في الولايات المتحدة في ولايات متعددة، كان من الفوائد على الإنسان القادر على قراءة المشاعر، أنه يكون محبوباً أكثر من غيره. وتعتمد أي علاقة - شخصية كانت أو وظيفية - على مستوى الذكاء الوجداني لأطراف العلاقة ومحصلة بعض المهارات التي تتأثر بمنظومة العواطف وتؤثر فيها. والاتصال يخلق الارتباط والخير بيني العلاقة، ومن هنا تتضح أهمية المهارات الخاصة بالاتصال ودورها في توثيق عرى المودة بين أعضاء فرق العمل، هذا وكلما زاد الارتباط أصبح الاتصال أكثر سهولة وانسيابية وفعالية مما يساعد على بناء منظومة ذكية وجدانياً (إلياس، 2009م: 24).

ويعتبر الاتصال ومهاراته أساس وعماد حياتنا اليومية، فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات

Makkah. The researcher used the descriptive method. The study sample consisted of (190) students' counselors from all levels of education. The researcher used communication skills scale, prepared by Mohsen (1993, as well as the emotional intelligence scale, prepared by Abdullah & Al-Aqad (2008). The study reached to the following results. There is statistically. significance correlation among all the domains of emotional intelligence and communication skills of students' counselors. The level of emotional intelligence with students' counselors was high. On the other hand, there are no statistically significance differences among students' counselors in their perspectives towards the emotional intelligences according to the variable of specialty, except for the dimension of self-awareness in favor of Non specialists. Furthermore, there are no statistically significance differences in accordance with the experience variable. The researcher recommends preparing training programs for developing the emotional intelligence of students' counselors which will be reflected positively on the professional practice. Moreover, participation of students' counselors in seminars and scientific conferences in order to

والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، بشكل يمكن أن نعتبر الإنسان مركز معلومات منتقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها، فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين (فتح الله، 2012م:5).

والاتصال هو مهارة حياتية أساسية تتماثل في أهميتها مع أهمية المهارات التي تخوضها في رحلتك الدراسية أو الحياتية، إن مقدرتك على الاتصال تسهم بشكل كبير في تشكيل سعادتك، فحينما تتصل بفاعلية، تصنع صداقات وتحفظ بها، وتحظى بالتقدير في العمل، ويحترمك أطفالك ويثقون بك، وتنال احتياجاتك الأساسية، والاتصال الفعال يعزز حياتك

ويجعلها ناجحة بوجه عام، ويجب أن تُدرّس إلى جانب القراءة والكتابة والحساب (ماكي وآخرون، 2010م:1).

وقد أظهرت إحدى الدراسات الأمريكية أن 7% - 10% فقط من اتصالاتنا بالآخرين يتم عبر الكلمات، والباقي يتم عبر لغة غير محكية تشمل: نعمة الصوت، ولغة الجسد، وطريقة إظهار المشاعر (بكار، 2012م:176).

ومما سبق يتضح أن الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لا غنى عنهما لكل مرشد طلابي ناجح، يريد الرفع من كفاءته الذاتية، وتنمية قدراته الوجدانية، واكتساب القدرة على حل المشكلات الطلابية.

* مشكلة البحث

لقد أوضحت الدراسات التي أجريت في السعودية والكويت والأردن ومصر أن هناك ضعف في الأداء العملي أو

في ميدان العمل للمرشدين، فهم في الغالب غير قادرين على أداء مهامهم الإرشادية بكفاءة واقتدار، وأن هناك ضعفاً في الممارسة الإرشادية خاصة في مجال استخدام فنيات الإرشاد بشكل جيد، أو حين مقابلة مشكلة ما، ولا شك أن ذلك راجع إلى خلل في عمليات الإعداد والتدريب (عقل، 2000م:203).

ومن خلال عمل الباحث في الإرشاد الطلابي وجد أن بعض المرشدين الطلابيين يعانون من ضعف في استخدام مهارات الاتصال، وذلك إما بسبب ممارستهم الجديدة للمهنة أو أنهم مرشدين غير متخصصين في مجال الإرشاد الطلابي.

وعند الرجوع إلى إحصاءات المرشدين الطلابيين العاملين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية نجد أن عدد المرشدين المتخصصين (2112) مرشد من العدد الإجمالي للعاملين في الإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية وهو (6293) مرشد وبذلك يشكلون نسبة 33.50%، أما غير المتخصصين فعددهم (4181) مرشد ويشكلون نسبة 66.50% (الفهيد، 2011م:4).

ويلاحظ أن نسبة المرشدين الطلابيين غير المتخصصين الذين يعملون كمرشدين طلابيين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية أعلى من نسبة المرشدين الطلابيين المتخصصين.

ويرى جولمان Goleman (1996م) أن معامل الذكاء يسهم بنسبة 20% من بين العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، و 80% العوامل الأخرى التي يمتلكها الفرد، فمعظم الحاصلين على مراكز متميزة في المجتمع لم يحدد معامل الذكاء

تميزهم هذا، إنما يرجع إلى عوامل أخرى أهمها قدرات الذكاء الوجداني.

وتؤكد البحوث والدراسات السابقة وجود علاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال كما في دراسة (العنجري، ٢٠٠٩م) وأشارت دراسة (الرشيدى، ٢٠١٠م) إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية.

وتكمن مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات التالية:-

١- هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين؟

٢- ما أكثر جوانب الذكاء الوجداني انتشاراً لدى المرشدين الطلابيين؟

٣- هل توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات (التخصص - سنوات الخبرة)؟

* أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية في الإضافة العلمية المتوقعة التي يقدمها البحث إلى المكتبة العربية فيما يتعلق بالإطار النظري والدراسات السابقة الحديثة التي تتناول الموضوع، وأهمية دور الذكاء الوجداني في توضيح تأثير الانفعالات على العمل والحياة ككل، والذي يرفع مستوى الأداء، ويزيد من إنتاجية الفرد، كما يلفت الانتباه إلى أهمية الذكاء الوجداني ودوره في نجاح الفرد بالحياة، كما أن البحث يلقي الضوء على مجموعة من مهارات الاتصال الرئيسية للمرشد الطلابي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

في ضوء ما يفسر عنه البحث من نتائج يمكن الاستفادة منها في الآتي:-

١- يمكن للقائمين على العملية التربوية تكثيف أو استحداث برامج تدريبية تهتم ببناء وتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين.

٢- قد تفيد التوصيات والمقترحات في لفت انتباه المسؤولين في معايير اختيار المرشدين الطلابيين الذين يتمتعون بمستوى عالي من الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال.

* أهداف البحث

يستهدف هذا البحث أساساً للكشف عن مدى علاقة الذكاء الوجداني بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة مكة المكرمة ومن هذا الهدف العام للدراسة يمكن تحديد الأهداف الفرعية لها فيما يلي:-

١- التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين.

٢- التعرف على أكثر جوانب الذكاء الوجداني انتشاراً لدى المرشدين الطلابيين.

٣- التعرف على الفروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات (التخصص - سنوات الخبرة).

* مصطلحات البحث

١- الذكاء الوجداني Emotional intelligence

بأنه قدرة الفرد على القراءة الوجدانية أو قراءة مشاعر الآخرين حتى يمكن تكوين علاقات اجتماعية طيبة.

كذلك يتضمن الذكاء الوجداني ضبط النفس والتحكم في نزعاتنا ونزواتنا وهو قابل للتعلم والتحكم (جولمان، ٢٠١٣م: ٥٥).

ويُعرف إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها الفرد في مقياس الذكاء الوجداني المستخدم بمكوناته الفرعية (الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والدافعية الذاتية، والتعاطف، والتعامل مع العلاقات).

٢- مهارات الاتصال Communication Skills

مهارة الإنصات والانتباه لرسائل المسترشد اللفظية وغير اللفظية والتي تعبر عن الجوانب الانفعالية والمعرفية والسلوكية، ومقدرة المرشد على تقديم الاستجابة المناسبة مما يساعد على تحقيق أهداف العملية الإرشادية (محسن، ١٩٩٣م: ١٣).

ويعرفه الباحث إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد من خلال إجابته على فقرات مقياس مهارات الاتصال من إعداد عبد الرحيم صالح محسن.

٣- المرشد الطلابي: Student Counselor

هو الذي يقوم بمساعدة الطالب على فهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجهه من صعوبات ليصل إلى تحقيق التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي والمهني لبناء شخصية سوية في إطار التعاليم الإسلامية (دليل المرشد الطلابي، ١٤٢٢، ١٤).

* حدود البحث

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين.

الحدود المكانية: يقتصر إجراء البحث على عينة من المرشدين الطلابيين بمدينة مكة المكرمة.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1434 - 1435 هـ.

* الإطار النظري

* مقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، حيث يتضمن الذكاء الوجداني ثم مهارات الاتصال، كما يتناول الدراسات السابقة والتعقيب عليها ثم فروض البحث.

أولاً: الذكاء الوجداني

يعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في بداية القرن الماضي، فقد احتل مكانة أساسية داخل هذا الميدان، وهو وإن كان موضوعاً قديماً، إلا أن التجديدات التي طرأت عليه في الفهم والتطبيق، من فترة إلى أخرى، ساهمت في استيعابنا لهذا الخاصية المهمة بشكل أفضل.

١- مفهوم الذكاء الوجداني

توجد عدة ترجمات عربية لاصطلاح Emotional Intelligence فإلى جانب الذكاء الوجداني هناك الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعي والذكاء العاطفي وذكاء المشاعر، ورغم أن الترجمة الحرفية للمفهوم

هي الذكاء الانفعالي إلا أن هذه الترجمة قد يساء فهمها لدى الذين يميلون إلى حصر اصطلاح "انفعال" في جوانبه غير السارة أو المرضية، لذا قد يكون استخدام مصطلح "الذكاء الوجداني" أكثر شمولية وتقبلاً لدى الأوساط العامة (الحوالي، 2011م:23).

٢- تعريف الذكاء الوجداني

أ- وفقاً لنموذج القدرة

ورأى كل من جولمان وبار - أون أن تعريف ماير وسالوفي فيه غموض كونه تجاهل التفكير في المشاعر وركز على إدراك وتنظيم الوجدان، مما حدا بماير وسالوفي في عام ١٩٩٧ إلى تقديم تعريف آخر للذكاء الوجداني وهو القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها

والتعبير عنها، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي. (في عجاج، 2002م: 34).

ب- وفقاً للنماذج المختلطة

يشير مفهوم الذكاء الوجداني لدى دانيال جولمان إلى مجموعة من المهارات الوجدانية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة، وقدرته على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاته وإدارة انفعالاته، وعلاقته مع الآخر بشكل فعال (جولمان، 2013م: 58).

ج- وفقاً لنموذج السمة

يعرفه جوتمان (Gottman 2002) بأنه "معرفة العواطف الخاصة والتحكم في الميول وتأجيل الإشباع والتغلب

على الإحباط والمشاركة الوجدانية والعلاقات الجيدة مع الآخرين وحفز الذات بطريقة تفاعلية واثقة" (في حسونة وأبو ناشي، ٢٠٠٦م: 50).

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن أن نستخلص تعريفاً للذكاء الوجداني وفقاً للنموذج المختلط لجولمان وذلك بأنه:-

مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرتهم على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين.

أشار روبرت وسكوت (٢٠٠٠م) إلى المنظور التاريخي للذكاء الوجداني على النحو التالي:-

في عام ١٩٢٠ - ١٩٣٠: اعتبر ثورنديك أن الذكاء الاجتماعي أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية مظهراً من مظاهر الذكاء، وقد فسر بعض السيكولوجيين في ذلك الوقت الذكاء بأنه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعاً لما تريده.

في عام 1960: صدر كتاب هام عن الذكاء ومقاييسه ويصور مفهوم الذكاء الاجتماعي بأنه لا فائدة منه.

وفي عام 1985 تناول روبرت سترنبرج في كتابه

الهام ما بعد الذكاء (الذكاء الاجتماعي فذكر أنه مستقل عن

القدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساسي للأداء الناجح في

الحياة، مثال ذلك في مجال العمل نجد أن المدير الذي يتمتع

بذكاء اجتماعي يستطيع التقاط بعض الاشارات والمعاني المتضمنة في السلوك أي الإشارات غير الصريحة.

وفي عام 1985: يؤكد هاورد جاردنر في كتابه عن الذكاءات المتعددة، أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، الذكاء الشخصي، الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

وفي عام 1990: قدم بيتر سالوفي وجون ماير نموذجاً للذكاء الوجداني.

وفي عام 1995 أصدر دانييل جولمان كتابه الذكاء الوجداني.

وفي عام 1995: قام جاك بلوك من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض متغيرات الشخصية المرتبطة مستقلاً عن الذكاء الوجداني، والذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء، وتشير نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الوجداني كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية - أما المتميزون الذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

٢- النماذج المفسرة للذكاء الوجداني

ويشير المغازي (2003م) إلى أنه منذ التسعينات من القرن العشرين تسارع العديد من النماذج النظرية المتعلقة بمفهوم الذكاء الوجداني بالظهور فنجد أن هذا المفهوم استخدم في كافة المجالات العلمية كالمجالات النفسية والتربوية القيادية والإدارية.

ومن هذه النماذج ما يلي:-

أ- نموذج القدرة

ويتبنى هذا النموذج كل من ماير وسالوفي حيث يشيران إلى أن الانفعالات تعطي الإنسان معلومات ذات أهمية، هذه المعلومات تجعله يفسرها ويستفيد منها ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر ذكاء فالانفعال يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء.

ويشير ماير وسالوفي Mayer & Salovey

(2005م) إلى أن الذكاء الوجداني بهذا المبني على القدرة

يتكون من أربع أنواع من القدرات وهي كما يلي:-

إدراك العواطف: وهي عبارة عن المقدرة على كشف وفك رموز العواطف، وإبداعات الإنسان الثقافية والتي تتضمن القدرة على الاهتمام إلى العواطف الخاصة بهذا الشخص، إن إدراك العواطف يمثل المظهر الأساسي للذكاء الوجداني والتي تجعل من معالجة باقي المعلومات الوجدانية ممكن.

استخدام العواطف: وهي القدرة على تسخير العواطف لتسهيل القيام بأنشطة إدراكية متنوعة مثل التغيير وحل المشاكل، إن الإنسان الذكي وجدانياً بإمكانه الانتفاع كلياً للسيطرة على تغيير أمزجته في سبيل الوصول لأفضل قدر من التلاؤم مع وظيفته أو مهنته الحالية.

فهم العواطف: وهي القدرة على فهم لغة العواطف وتقدير العلاقات المعقدة بين العواطف نفسها فعلى سبيل المثال: إن فهم العواطف يشمل القدرة على أن تكون مرهف الحس من أجل تخفيف حدة الاختلافات والاحتياجات بين العواطف

وكذلك القدرة على إدراك ووصف كيفية تطور العواطف مع مرور الزمن.

إدارة العواطف: وهي القدرة على تنظيم كلاً من العواطف الخاصة بأنفسنا من جهة، وبالآخرين من الجهة المقابلة ولذلك فإن الشخص الذكي وجدانياً بإمكانه تسخير عواطفه وحتى السلبية منها، وإدارتها بغرض تحقيق أهدافه المطلوبة.

*** التعقيب على نموذج ماير وسالوفي المبني على القدرة للذكاء الوجداني**

أ- يعتبر هذا النموذج أول نموذج علمي تناول مفهوم الذكاء الوجداني.

ب- أوضح هذا النموذج الأساس الفسيولوجي في الذكاء الوجداني المتمثل في إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وإدارتها.

ج- تصور ماير وسالوفي في هذا النموذج المبني على القدرة أن العواطف مصادر مفيدة ومعالجة في فهمها للمعلومات الوجدانية التي تساعد الفرد لكي يكون لديه إدراك أوسع.

ب- النماذج المختلطة للذكاء الوجداني

يشير عجاج (٢٠٠٢م) إلى أن هناك نماذج مختلطة للذكاء الوجداني، ويتبنى هذا النموذج بارون وجولمان وقد ظهرت بدايات تلك النماذج في المقالات الأكاديمية الأولية لمجال الذكاء الوجداني، وعلى الرغم أن تلك المقالات أرسيت مفهوم القدرة للذكاء الوجداني، فإنها في الوقت نفسه قدمت الخصائص الشخصية ذات الصلة الوثيقة بالذكاء الوجداني.

وفيما عرض موجز لكلا الاتجاهين الممثلين لهذه النماذج:-

نموذج بارون: قام بارون بتوسيع معنى الذكاء الوجداني من خلال دمجها بالسمات التي لا تتعلق بالقدرة، ومن ثم فإن هذا النموذج ينطلق من الإجابة عن سؤال مؤداه، لماذا ينجح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم؟ وخلص بارون بعد استعراضه للتراث السيكولوجي إلى بعض الخصائص التي تمكن من النجاح في الحياة، وحددها في خمس مجالات هي (المهارات داخل الشخصية، والمهارات البين شخصية، والتكيف، ضبط الضغوط، والمزاج العام).

ولقد اعتبر بار - أون (Bar-on 2006م) أن كل من الذكاء الوجداني والذكاء الإدراكي يسهمان بشكل متساوي في الذكاء الانفعالي للشخص والتي توفر دلالة على قدرة الفرد الكامنة للنجاح في الحياة.

نموذج جولمان Goleman: لقد بنى جولمان نموذجاً على خمسة أبعاد للذكاء الوجداني، ولقد انتقل جولمان إلى مجالات أوسع للذكاء الوجداني من خلال ارتباطه بمرونة الأنا وأشار إلى أن كليهما ينطوي على الكفاءة الوجدانية والاجتماعية.

ويخلص الباحث مما سبق إلى أن نموذج القدرة يركز على انفعالات الفرد وتفاعلاتها مع التفكير، بينما النماذج المختلطة قد عالجت القدرات من خلال دمجها مع الخصائص الأخرى مثل: الدافعية، الحالات الشعورية، التدفق، النشاط الاجتماعي.

*** مكونات الذكاء الوجداني كما يراها جولمان**

١- الوعي بالذات

حيث يؤكد أن حكمة سقراط "أعرف نفسك" هي حجر الزاوية في الذكاء الوجداني، وهو الوعي بمشاعرنا

وانفعالاتنا أو عواطفنا والوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات.

٢- إدارة الانفعالات

أي أن نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤذيها وتزعجنا فهذه المعالجة هي أساس الذكاء الوجداني.

٣- تحفيز الذات (الدافعية الذاتية)

أي أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة ونسعى نحو تحقيقها وأن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي، والأمل مكون أساسي في الدافعية.

٤- التعاطف

هو قراءة مشاعر الآخرين والتعرف عليها والاستجابة لها وذلك من أصواتهم أو تعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون، إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية.

٥- التعامل مع العلاقات

أي القدرة على قراءة وفهم كل من السلوك الاجتماعي ومهارة المشاركة الاجتماعية مثل التعبير اللفظي والانفعالي والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة (عبد الله والعقاد، 2008م: 8).

ج- نموذج الذكاء الوجداني المبني على السمة

لقد اقترح بيترايدس Petrides (٢٠٠٩م) تمييز النموذج المبني على القدرة والنموذج المبني على السمة للذكاء العقلي فيقول فيه أن نموذج سمة الذكاء العاطفي هو عبارة عن كوكبة من العواطف المرتبطة بإدراك الذات والواقعية في أسفل مستويات الشخصية.

إن الذكاء الوجداني المبني على السمة يجب أن يتحرى عنه في إطار الشخصية وهناك لقب بديل لنفس هذه التركيبة يسمى (سمة فاعلية النفس العاطفية).

* التعقيب على نموذج السمة لبيترايدس للذكاء الوجداني

١- ركز بيترايدس وزملائه في نموذج على السمة للذكاء الوجداني ويعتبرها كوكبة من العواطف.

٢- توصل بيترايدس وزملائه إلى أن الذكاء الوجداني هو تحولات سلوكية وقدرات.

وبعد اطلاع الباحث على النظريات التي فسرت الذكاء الوجداني يميل الباحث إلى الرأي القائل بأن الذكاء الوجداني مزيج من القدرات والمهارات الاجتماعية كونه أنموذج جيد في تفسير الذكاء الوجداني، لأنه لا يعتمد فقط على القدرات العقلية أو المهارات الاجتماعية، وإنما مزج بينهما بحيث تؤثر في القدرة الكلية ويتبنى الباحث نظرية (جولمان) في بحثه الحالي للأسباب التالية:-

١- لأنها أكثر وضوحاً في مكوناتها.

٢- لم يكن جولمان متشدد في أسلوب قياس الذكاء الوجداني.

٣- الأساس النيورولوجي للذكاء الوجداني:

ينظر إلى الجهاز العصبي الطرفي على أنه المسئول عن

الذكاء الوجداني وجميع حالات الإنسان الوجدانية.

فهو يؤدي دوراً رئيساً في التعرف على انفعالات

الآخرين وتقييمها، ومن عناصر هذا الجهاز اللوزة، وهي كتلة صغيرة من الخلايا العصبية، تتكون من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة، ولهذا سميت بهذا الاسم، وتقع في السطح الداخلي لفص الصدغي، جزء منها في المخ الأيمن والآخر في

المخ الأيسر، وتعتبر اللوزة الجزء الأهم في الجهاز العصبي الطرفي وفي المخ الإنساني المتخصص في الحالات الوجدانية، وتعتبر الوصلات العصبية التي تصل بين الفصل الجبهي (مركز الأفكار) واللوزة (مركز الانفعال) المسئولة عن الكفاءة الوجدانية للفرد، حيث لو تلتف هذه الوصلات أو تفصل اللوزة عن بقية أجزاء المخ، يظهر عجز واضح في تقدير أهمية الأحداث الوجدانية، وهي الحالة التي يطلق عليها العمى الانفعالي (معمرية، ٢٠٠٩ م: ٤١).

٤- العلاقة بين الذكاء العقلي والذكاء الوجداني:

أهم قاعدتين في الذكاء الوجداني هي إدراك العاطفة وهي تعني بماذا نشعر ولماذا؟ ومن ثم التعامل مع تلك العواطف بطريقة إيجابية واعية.

أما الذكاء العقلي: فهو يرتبط بالعمليات العقلية كالذاكرة والتحليل.

وأما الذكاء الوجداني: فهو مرتبط بقدرة الإنسان على فهم نفسه و إدراك مشاعره وفهم الآخرين والتعامل الإيجابي مع كل منهم، وهناك حد أدنى من الذكاء العقلي يحتاج إليه الإنسان لكي يصبح ذكياً وجدانياً ولكن الذكاء العقلي لوحده لا يصنع سعادة ولا يحقق نجاحاً فقد يمتلك الإنسان قدرات عقلية خارقة في حين نراه عاجزاً عن السيطرة على مشاعره وإدارتها إدارة جيدة فكم من عبقرى رأيناه أحرق أعراق عاجزاً عن فهم نفسه وفاشل في التواصل مع الآخرين، وكثير من حالات الانتحار والقتل والسرقات يقوم بها طلاب متفوقون وقد تكون القدرات العقلية للإنسان عادية لكنه يعرف كيف يستثمرها في فهم نفسه وفهم الآخرين (وهذا

هو الذكاء الوجداني) انه محقق السعادة والنجاح (محمد، ٢٠١١م: ٧٢).

٥- الذكاء الوجداني في القرآن والسنة

يشير خليل (٢٠١٠م) إلى أنه يعتقد الكثيرون أن مفهوم الذكاء الوجداني حديث، ولكن القرآن الكريم والسنة النبوية تعرضا لهذا المفهوم وذلك في أكثر من آية وأكثر من حديث، فقد ميز القرآن الكريم بدقة بين الذكاء الوجداني والذكاء العقلي، فتأمل قول الله تعالى:-

﴿أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ﴾ (سورة الحج، آية ٤٦).

وقوله تعالى ﴿أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا﴾ (سورة محمد، آية ٢٤) فنرى كيف جعل القرآن الكريم القلوب وسيلة من وسائل التفكير وإدراك الحق، وجعل الله العمى المهلك عمى البصيرة وليس عمى البصر، وبذلك نجد أن القلوب وسيلة هامة من وسائل التعامل مع الآخرين. وكذلك قوله تعالى ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ (سورة آل عمران، آية ١٥٩)

فنرى كيف أوضح القرآن مهارة الرسول ﷺ في التعامل مع أصحابه وعلى ذكائه الوجداني، بإشارة من ربه للتعامل معهم.

وأما السنة النبوية فقد قال الرسول ﷺ «أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً: إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ، وَإِذَا فَسَدَتْ

فَسَدَّ الْجَسَدُ كُلَّهُ، أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ» (متفق عليه)، ومعنى ذلك أن استقامة حال الإنسان بصلاح قلبه.

وعن أبي هريرة - رضي الله عنه - أن رسول الله ﷺ قال: «لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرْعَةِ، إِنَّمَا الشَّدِيدُ الَّذِي يَمْلِكُ نَفْسَهُ عِنْدَ الْغَضَبِ» (متفق عليه).

٦- الذكاء الوجداني والأسرة

وفي مجال الأسرة أشار جولمان (٢٠١٣م) إلى أن الحياة الأسرية هي أول مدرسة لتعليم المشاعر، ففيها يتم تعلم تكوين المشاعر تجاه الذات والآخرين، وهذا التعلم لا يحدث فقط من خلال الأشياء التي يذكرها الآباء عن مشاعرهم، وكيفية تعامل الوالدين مع بعضهم البعض، وهذا مما ينجح فيه بعض الآباء بينما يفشل البعض الآخر في أن يلعب دور معلم المشاعر، كما تؤكد بعض الدراسات أن الآباء الذين يتسمون بالذكاء الوجداني ينمو أبنائهم بطريقة صحية مقارنة بالآخرين الذين يعجزون عن منع الانفعالات، وهؤلاء الأبناء يكونون أكثر قدرة على تهدئة أنفسهم عند الغضب والضيق، أما على المستوى الاجتماعي فهؤلاء الأبناء هم الأكثر شعبية بين أصدقائهم ويقولون مدرسوهم على أنهم متميزون في المهارات الاجتماعية، كما يتضح من تقرير الآباء والمدرسين أن هؤلاء لديهم قدراً أقل من المشاكل السلوكية، وهكذا تكون المحصلة بالنسبة للأبناء الذين يتسم آباؤهم بالذكاء الوجداني مذهلة للغاية، حيث يولد هؤلاء ولديهم قدراً من المميزات، تتخطى حدود الذكاء الوجداني.

٧- الذكاء الوجداني في المدرسة

تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات التعليمية التي يجب الاهتمام بها والعمل على تحسينها وتطويرها نظراً لما لها من أهمية في صقل ثقافة المجتمع وفي زيادة إنتاجية الطلاب، كما أنها توفر الظروف المناسبة لنمو شخصيتهم في كافة الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية وقد أشار أوجين (١٩٨١م) إلى أن كثير من الطلاب والمعلمين ينفقون قدراً كبيراً من أوقاتهم داخل المدرسة، وأنها جزء من بيئتهم تؤثر على شخصيتهم سواء بالإيجاب أو السلب، وبذلك قد يصفون تلك البيئة التعليمية، بأنها مكان مطمئن يشعر الفرد فيها بالرضا والارتياح، أو أنها مكان مثبط للهمة وغير باعث على الود (في السمادوني، ٢٠٠٧م: (١٩٠).

٨- الذكاء الوجداني في بيئة العمل

وأشار أبو الحجاج (٢٠١٠م) إلى أنه يوجد دراسة قيمة للباحثين (لزلي وفلسور) عام 1996م عن أشهر أسباب التسريح للعاملين في المنظمات الشركات العالمية ومفهوم التسريح يعني الفصل من الوظيفة أو الإرغام على الاستقالة أو التجميد كانت هذه الأسباب باختصار كما يلي:-
أ- التصلب في التعامل وهو ما يعني عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات.
ب- التعامل الفظ مع الآخرين كتوجيه النقد الجارح للآخرين.
ج- عدم تحمل مسؤولية الإخفاق والاستجابة للفشل والنقد.
د- الأحلام غير الواقعية والطموح غير الواقعي وعدم تقدير إمكانيات فريق العمل.

هـ- عدم القدرة على ضبط النفس.

و- ضعف المهارات الاجتماعية وفقدان التعاطف مع الآخرين.

ز- الفشل في بناء شبكة اجتماعية متعاونة ومتعاونة مع جميع الأفراد.

مع العلم أن معظم هؤلاء المسرحين كانوا يتمتعون بالذكاء العقلي والخبرة والمهارة التكنولوجية ولكنهم افتقدوا ما يسمى بالذكاء الوجداني فالمشكلة لديهم أن منهم من لم يستطيع أن يفهم قدراته الحقيقية ويوظفها في المكان الذي يمكن أن تستثمر فيه بشكل أفضل كما لم يستخدموا على الإطلاق ما وهبهم الله من نعمة الذكاء الوجداني.

والخلاصة: يمكن القول إن ضبط المشاعر والانفعالات والسيطرة عليها هو المفتاح الحقيقي لنجاح الإنسان في حياته.

ويقول جولمان أن النظرة العامة في النفس تأثرت بظهور اختبارات معامل الذكاء والتي قسمت البشر إلى مرتفعي ومنخفضي الذكاء، فيحتل المتقدمون في هذه الاختبارات أهم الأماكن في المجتمع، بينما يحتل المتأخرون أدواراً هامشية، وبالتالي أصبحت المقياس للنجاح أو الفشل في الحياة العامة والمهنية على حد سواء، ولكن هذه النظرة خاطئة تماماً وتنفيها الإحصاءات وخبرات الحياة، فكثير ممن يكون ذكائهم متواضع يحققون النجاح، وعلى العكس يكون الفشل نصيب كثير ممن ذكاؤهم مرتفع (جولمان، ٢٠١٣م: ٧).

فالذكاء الوجداني نوع من أنواع الذكاء المطلوب لنجاح الإنسان وتطوره وتألقه في كافة المجالات، فهو القدرة

على فهم المشاعر والأحاسيس والتعبير عنها، وتلبية الاحتياجات اليومية ويساعد على الجمع بين المنطق والعواطف في حل المشاكل وزيادة المرونة والتأقلم مع المتغيرات، وكذلك مد يد العون والمساعدة للآخرين والبقاء متفائلاً وذا تفكير ونظرة إيجابية للمستقبل، فالمشاعر والوجدان والعواطف ليست ترفاً أو شيئاً كمالياً، أو عيباً في النفس البشرية، بل هي مصدر الطاقة المتجدد فيها، وهي التي تعطيها المعنى والدافع (روبرت وسكوت، ٢٠٠٠م: ٦٤).

٩- الحياة في ظل الذكاء الوجداني

الذكاء الوجداني هو نتاج لمدى فهمك لذاتك وللآخرين من حولك، ولا يمكنك تعلم ذلك بدراسة النماذج أو بتذكر الحقائق أو بقراءة نصوص تحفيزية، وسوف ترشدك صورة ذكائك الوجداني الحالي إلى المهارات التي تعد نقاط قوتك، وكذلك إلى المهارات التي تحتاج إلى العمل عليها أكثر من غيرها، وعليك أن تدرس بعناية النتائج التي حصلت بعد إجراء تقييم الذكاء الوجداني، فهذه النتائج هي نافذتك على مستوى ذكائك الوجداني، ولا يجب أن يأخذ العمل على مهارات الذكاء الوجداني التي تعلمتها وقتاً طويلاً من يومك ويامكانك التدريب عليها في أي وقت، والتفكير بطريقة مختلفة لمجرد لحظات قصيرة استجابة لتحدٍ ما يمكن أن يضع قدميك على طريق جديد، وإذا ماست مهارة جديدة بصورة متكررة، فستدرب عقلك على تحويلها إلى عادة راسخة، تدرب على مهارة جديدة واحدة في كل مجال من مجالات حياتك: في البيت، وفي العمل، وفي المدرسة، ومع أصدقائك، وفي مجتمعك، ويجب أن يؤثر ذكاؤك الوجداني المتنامي في كل

شيء تفعله، ولن تصبح مضطراً بعد ذلك إلى محاولة التخلص من مشاعرك، فسوف تكون لديك كل المعرفة التي تحتاجها لتتعامل مع كل نواحي حياتك بصبر ومثابرة ورؤية حكيمة، إن قوة الذكاء الوجداني تقف بجانبك وتؤيدك، ودائماً ما ستكون كذلك (براديري وجريفر، ٢٠١٢م: ١٥٦).

ثانياً: مهارات الاتصال

١- مفهوم عملية الاتصال

يعتبر الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر بشكل يمكن أن يعتبر الإنسان مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها، فالإتصال هو الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين (الحموي، 2006م: 13).

المهارة في اللغة: الحذق والإتقان، وفي الحديث: قال ﷺ «الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَّةِ». وفي الاصطلاح: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان (الشهري، 2010م: 15).

٢- فوائد الاتصال

كما يذكر النشار (٢٠١٠م) إلى أن للاتصال ستة فوائد وهي كالتالي:-

أ- ممارسة التعليم والتدريب والتوجيه.

ب- تفهم أدوار الآخرين.

ج- التنسيق بين الشخصيات والمواقف.

د- تشكيل الاتجاهات الإيجابية.

هـ- سيادة الثقة بينك وبين الناس.

و- الاطلاع على كل جديد.

٣- خطوات عملية الاتصال

ويشير جلوب (٢٠١٠م) إلى ست خطوات لعملية

الاتصال كالتالي:-

أ- تحديد المشكلة.

ب- تحديد الهدف الأساسي من الاتصال.

ج- إعداد الصيغة النهائية للرسالة.

د- جعل الرسالة ملائمة للمستقبلين.

هـ- إقامة العلاقة وتوطيدها.

و- عمل قياس للنتائج.

٤- أنواع الاتصال

أ- **الاتصال بالله:** أعظم اتصال يقوم به الإنسان الاتصال بالله - سبحانه وتعالى - وهو بمثابة الركيزة الأساس لكل عمليات الاتصال الأخرى في حياته.

ب- **الاتصال بالذات:** هذا النوع هو امتداد لاتصالك بالله، وركيزة اتصالك بالآخرين، ويكون ذلك بأن تتصل بذاتك، تحدث معها، حاسبها، قيمها، شجعها، ولا تعش غريباً عنها!

ج- **الاتصال بالآخرين:** الاتصال بالآخرين هو محور بحثنا، ولا ينبغي أن أركز على اتصالي بالآخرين وأهمل اتصالي بذاتي، ولا يمكن أن أركز على اتصالي بالآخرين وأهمل اتصالي بالله (عاشور، ٢٠١٠م: ٦٥-٧٥).

ويشير علوي (٢٠١٣م) إلى نوعين للاتصال

وهما:-

أ- الاتصال اللفظي: وهو الذي يعتمد على اللغة المنطوقة مثل (الاستماع والحديث والقراءة والكتابة).

ب- الاتصال غير اللفظي: وهو الذي يعتمد على لغة الإشارة سواء كانت إشارة جسدية (تعبيرات الوجه - حركات اليدين) أو رمزية (الألوان - الديكور).

* مميزات الاتصال اللفظي:

ويرى علي (٢٠١٢م) إلى أن للاتصال ست مميزات

وهي كالتالي:-

١- الاقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء.

٢- أفضلية مواجهة المواقف وجهاً لوجه.

٣- تشجيع توجيه الأسئلة والإجابة عليها.

٤- زيادة درجة التعليم والمعرفة.

٥- التدريب على المصارحة في المناقشة.

٦- هئية فرصة المشورة المشتركة.

* مهارات الاتصال اللفظي (الشفهي)

يعرض الباحث فيما يلي مهارات الاتصال والتي

أشارت إليها معظم الأدبيات المتعلقة بالموضوع ومنها:-

١- الاستماع

مهارة الاستماع هي أكثر مهارات الاتصال

استخداماً ولكنها أقلها من حيث الفهم بشكل عام، فنحن

نقضي 9% من وقتنا في الكتابة، 16% في القراءة، 35%

في التحدث مع الآخرين، و40% في الاستماع للآخرين،

والاستماع مهارة لا نتحدث بشكل تلقائي ولكن يمكن تعلمها

والتدرب عليها، وأن افتقاد القدرة على الاستماع للآخرين

هو سبب الفشل في التواصل معهم في كل مجالات الحياة، وهناك مهارات للاستماع الفعال:-

أ- هئية جو مناسب للاستماع: وليس بالضرورة أن يكون منخططاً له.

ب- فهم الغرض من المحادثة: يوجد سبب وراء إجراء أية

محادثة، فقد يكون السبب من المحادثة هو حاجتنا لإعطاء أو

استقبال معلومة معينة أو طلب المساعدة أو النصيحة من

الآخرين.

ج- تشجيع الطرف الآخر على التحدث: يمكنك استخدام

بعض العبارات القصيرة لإعطاء الطرف الآخر فرصة

للتحدث.

د- الاستجابة إلى الآخرين: فلكي تصبح مستمعاً جيداً هي

أن تركز على الطرف الآخر، وهذا يعني أن تنتبه عقلياً

وجسدياً للمتحدث وأن تمنحه أيضاً فرصة سواء كانت مادية

أو معنوية حتى يتمكن من سرد قصته.

هـ- إظهار مدى اهتمامك بالاستماع للطرف الآخر: فمن

المهم أن يشعر الطرف الآخر أنك تستمع إليه باهتمام.

و- الاستماع والمشاركة الوجدانية: إن جوهر الاستماع الجيد

هو القدرة على المشاركة الوجدانية مع الآخرين (هارتلي،

٢٠٠٧م: 41).

٢- الحديث

يعد أهم أهداف تعليم اللغات، إذ يهدف إلى تكوين

شخصية قادرة على التعبير عما يجول بخاطرهما، من الأفكار

والمشاعر والاتجاهات ومواجهة مواقف التواصل اليومي،

وهناك خطوات للحديث الجيد:-

أ- تحديد الهدف من الحديث: فعندما يتحدث الفرد فهو يتواصل مع غيره، ويتواصل لهدف وهو التأثير في الآخرين.

ب- تحديد موعد إلقاء الحديث: وذلك لضمان الاستعداد النفسي والعقلي للطرفين.

ج- اختيار المكان المناسب: من حيث المقاعد المريحة والتهوية الجيدة وتوافر الأجهزة المناسبة.

د- تحديد نوعية الجمهور: لا يكفي تعرف أهداف الجمهور من وراء عملية التواصل، إذ لابد من التعرف عليهم.

هـ- اختيار مادة الحديث: فعند اختيار مادة الحديث يجب الحرص على أن يكون موضوع الحديث يحظى باهتمام مشترك بين المتحدث والمستمع، حتى يحصل التفاعل المشترك (أبو صواوين ٢٠٠٦م: ١٨٦).

٣- القراءة

أهمية هذه المهارة أنها تساهم في تكوين الإنسان فكرياً وثقافياً ونفسياً، لذا اهتمت بها الحضارات منذ القدم على أساس أنها تتجاوز بناء الفرد إلى بناء الأمم، وتعد القراءة على مستوى الفرد متأخرة عن الاستماع الذي يتعلمه في سنته الأولى، والتحدث في الثانية، بينما يتعلم القراءة في الرابعة أو السابعة، وهناك مستويات للقراءة:-

أ- القارئ السطحي: وهو القارئ الذي يكتفي بالفهم العام المكتوب.

ب- القارئ الغوص: والمقصود بهذا القارئ من يتجاوز الأفكار السطحية ليغوص في العمق ويستخرج الأفكار الضمنية.

ج- القارئ الناقد: هو قارئ بمستوى أعلى من الغوص وإن كان يتضمنه، فكل قارئ ناقد قارئ ضمني بالضرورة، والعكس ليس شرطاً (المهوس، ٢٠٠٧م: ١١٩).

٤- الكتابة

تحتل الكتابة أهمية كبيرة أكثر مما نتصور، ولا يمكن أن تقاس بتطبيقاتها في مجال التعبير والإنشاء، لأنها أبعد من ذلك فهي نظام للكتابة يعكس النشاط الاتصالي الذي يتخذه الإنسان وسيلة لنقل أفكاره ورغباته إلى الآخرين بصورة مخططة لتحقيق أهدافه، وتتضح هذه الأهمية من خلال التعرف على ثلاثة جوانب:-

أ- حجم المتلقي: سواء كانت الكتابة رسمية أو شخصية، إبداعية أو وظيفية، رغم أنها توجه إلى فرد أو أفراد قليلين، إلا أنها قد توجه إلى قطاع كبير من الجماهير قد يتجاوز الملايين من الناس.

ب- الهدف الاتصالي: ويحقق هذا الهدف وظيفتين:-

الأول: معلوماتية: أي للإفادة، والإبلاغ بهدف بلورة المعلومة وإيصالها واضحة إلى المتلقي والتفاعل حولها مع المرسل.

الثاني: إقناعية للتأثير: لإحداث تغيير في أفكار وسلوك القارئ لتسويق طروحات الكاتب وتحقيق رغباته (حبيب وآخرون، ٢٠٠٤م: ١٣٠).

٥- السؤال

السؤال أداة إيجابية للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والثقافية وغيرها، ولهذا يقول البلاغيون أن الاستفهام هو طلب العلم بشيء لم يكن معلوماً من قبل، ويقولون إن للكلام قمة عليا

- الممكنة في التأثير. وأن لإقناع تسع محركات وذلك على النحو التالي:-
- أ- الدين.
- ب- اللغة.
- ج- العرف والعادة.
- د- السلطة.
- هـ- المحبة.
- و- النُدرة.
- ز- الأغلبية (الرأي العام).
- ح- التباين.
- ط- رد الجميل.



شكل (1) المحركات التسع للإقناع وفقاً لرؤية الباحث
ويضيف عبد الله (٢٠١٣ م) ثلاث مهارات في
الاتصال اللفظي:-

- ١- إعادة الصياغة أو الصياغة البديلة
- أ- هي إعادة صياغة لكلمات وأفكار المسترشد (رسالته) أو
ترجمة هذه الأفكار والمعلومات بطريقتك أنت كمرشد.

في البلاغة، وإن أسلوب الاستفهام يحتل أعلى مكان في تلك
القمة، فالسؤال يعد أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة
الانتشار، ومن أهم مهارات التفاعل الاجتماعي، فالارتباط
الذي يبني على الأسئلة والأجوبة، يعد من أكثر أشكال
التفاعل الإنساني أهمية (حجاب، 1999: 129).

٦- التلخيص

ترداد الحاجة إلى التلخيص مع تعقد الحياة المعاصرة
وكثرة ما يجب قراءته، وعادة يأخذ التلخيص شكل المقال،
سواءً أكان تلخيصاً لبحث أو دراسة أو كتاب، كما أن المقالة
نفسها يمكن أن تلخص في عدد محدود من السطور دون
الإحلال بأفكارها الرئيسية، وللتلخيص فوائد متعددة منها ما
يلي:-

- أ- توفير الوقت والجهد في الاطلاع على الأبحاث والتقارير
المطولة.
- ب- التدريب على الكتابة، فهو تعبير الملخص عن النص
الأصلي.
- ج- تنمية القدرة على التقاط العناصر الأساسية، والتخلص
من الزوائد.
- د- تدريب العقل على التركيز والاستيعاب.
- هـ- يمنح ثقة المسؤولين في كاتب التلخيص، ويكسبه
رضاهم (فتح الله، ٢٠١٢ م: 82).

٧- الإقناع

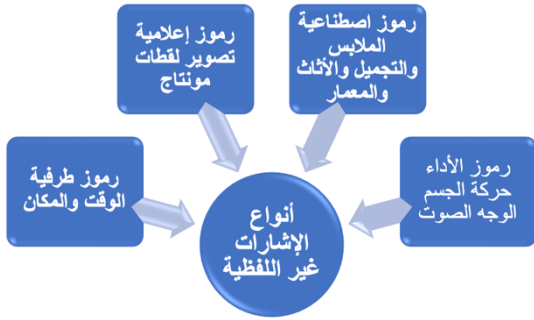
ويرى حبيب (٢٠٠٩ م) أن الإقناع يعرفه
الفيلسوف اليوناني أرسطو بأنه: استخدام جميع الوسائل

* تعريف الاتصال غير اللفظي

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون (الشهري، ٢٠٠٠م: ٨٧).

* أنواع الإشارات غير اللفظية

ويشير تركستاني (٢٠٠٨م) إلى أن الإشارات غير اللفظية تنقسم إلى أربعة أقسام:-



شكل (٢) أنواع الإشارات غير اللفظية وفقاً لرؤية الباحث

* وسائل الاتصال غير اللفظي

تتنوع وسائل الاتصال غير اللفظي، وتتداخل مع بعضها البعض وتستخدم في الكثير من الأحيان بصورة مزدوجة فالتعبير عن الغضب مثلاً يصاحبه ارتفاع في حدة الصوت واحمرار في الوجه .. وهكذا، وفيما يلي التعريف ببعض وسائل الاتصال غير اللفظي:-

١- اليدين

أحد أساليب التواصل غير اللفظي، ومن ذلك المصافحة باليدين وهو أسلوب مفضل في جميع أنحاء العالم،

ب- إنها ليست مجرد ترديد وإعادة لما قاله المسترشد، بل ترديد وإعادة جديدة تتيح مزيد من الفهم والمناقشة.

ج- تهدف إلى أن تخبر المسترشد أنك فهمت رسالته.

د- تشجع المسترشد على الاستمرار في الحديث.

هـ- تساعد في التركيز على موقف أو حدث أو سلوك محدد.

٢- المواجهة البناءة

تعتبر المواجهة: فنية وطريقة تستخدم في كشف التناقضات بين ما يقوله الفرد وما يفعله، مما يجعله أكثر قدرة على رؤية سلوكه مثلما يراه الآخرون، لا كما يراه هو، فهي كسر الحواجز بين ما يقوله وما يفعله، والتخلص من الحيل الدفاعية التي تباعد بينهما، وبذلك يرى الفرد نفسه على حقيقتها وبما يتفق مع رؤية الآخرين لها دون تزييف أو إنكار، وقد أشار كاركوف إلى هذا المعنى بقوله: أخبر عنها كما هي.

٣- عكس المشاعر

تتم إعادة الصياغة بالجانب المعرفي السلوكي لرسالة المسترشد، أما عكس المشاعر فتركز على المحتوى العاطفي والانفعالي للرسالة، وإعادة صياغة عبارات المسترشد تعبر عما يقوله، أما عكس المشاعر فتعبر عما يشعر به.

* مهارات الاتصال غير اللفظي

يطلق عليها لغة الجسد وهي تأتي على القمة في ترتيب العناصر المكونة للمعنى. ولذا فهي لغة من المفيد لنا أن نتقنها! (كول، ٢٠١٠م: ١١٠).

ويكون مع اتصال مباشر بالعين، وابتسامة صادقة مطمئنة، مع نطق الاسم الأول للمتلقى بثقة وبصوت واضح، وعادة يكون ذلك مصحوباً بسؤال جاد عن صحته (الآن وباربارا، ٢٠١١ م: ٥٣).

٢- تعبيرات الوجه

التعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعاً: ويتوافر لها خاصية الصدق في معظم الأحيان، والمرشد ينبغي أن يتعلم السيطرة على تعبيرات وجهه حتى لا تكشف تعبيرات وجهه مكوناته نفسه بصورة غير متوقعة، وأن يستخدم هذه التعبيرات للتأكيد على مضمون الرسالة، أو توضيح معناها وتفسير بعض أجزائها، وتجنب الوجه الجليدي عند التقديم، ولا تفرط في نفس الوقت من التعبيرات المسرحية (حجاب، ٢٠١٠ م: ٧٣).

٣- لغة العيون

إن العيون هي أول ما ينظر إليه معظمنا عندما نتقابل مع شخص ما، حيث إن العيون تبعث برسائل عديدة، وتطلعنا على الكثير من المعلومات عما يدور بداخل هذا الشخص، فمن خلال العين، يمكننا تحديد ما إذا كان الشخص سعيداً بلقائنا ومرحياً بنا أم أنه ينظر إلينا بعين الشك، وهل نظراته إلينا تتم عن الغضب تجاهنا؟ وهل يقول الحقيقة أم أنه يكذب؟ إن الأشخاص ذوي الأعين المتألثة هم الأشخاص الذين يسهل التواصل معهم والاقتراب منهم، فهم عادةً ما يكونون أناساً ودودين ولطفاء في التعامل مع الآخرين، أما الأعين الباردة الثاقبة، فإنها تبدو وكأنها تتفحصنا لتقييم شخصياتنا، ويذكر أن العين ترسل إشارات تقرؤها دون وعي وتمكننا من

الحكم على الأشخاص الذين نتعامل معهم بناءً على خبراتنا السابقة، وعادةً ما تكون حدقة العين عند الأطفال كبيرة ومتسعة مما يجعل نظراتهم تتسم بالبراءة، وهذه البراءة الجميلة التي تطل من أعين الأطفال تجعلنا نشعر برغبة كبيرة في مد أيدينا، ولمسهم لا لشيء إلا لنقترب أكثر من الحب والمودة التي تنهمر من أعينهم (آر تي كل، ٢٠١١ م: ٧٥).

٤- الفم

تتوقف درجة تفتك بذاتك على تواتر حركات شفثيك، فهي مرتبطة إذاً بعنى إيماءات الشفثين، فكلما كانت الشفثتان جامدتان عند الكلام كلما كشف هذا الجمود فقد الثقة بالنفس، وغالباً ما يوكد الحاجة إلى إخفاء الفم خلف اليد، تعلم ضبط اللفظ عندما تتحدث وسوف تستعيد بسرعة البرق تفتك بنفسك.

الفم هو موضع الغيرة، وهو أيضاً مكان مخصص لإحساس باللذة عن طريق الطعام، فيدل الفم المتلوي والشفثتان المزمومتان والشدقان المرتحيان إلى فقدان الثقة بالنفس، أو الكره، أو المرارة، إن عدد الحركات المعيبة التي تقمع حركة الشفثين لا تحصى، من جهة أخرى نتبين على الفور فم الفرد الذي يؤثر أياً كانت شفثيه: ينسجم فمه دائماً مع باقي الوجه في جميع الظروف وعندما يتحدث، يميل إلى ضبط اللفظ فيتحرك عدد كبير من عضلات الوجه، ويقتضي الشعور بحيوية الوجه عند التحدث جهداً متواصلًا من الانتباه ولكن جهداً مثيراً في نهاية الأمر (ميسنجر، ٢٠٠٩ م: 205).

٥- وضع الجسم

تشتمل خصائص الوضع الجسماني التي تؤثر على عملية الاتصال بين الأشخاص على عناصر عديدة تختلف أثارها ومدلولاتها باختلاف الثقافة والموقف السلوكي الذي يتم فيه الاتصال، وأهم العناصر كون المتكلم والمستمع واقفين أم جالسين عند الاتصال، فعند الجلوس دليل على رغبتهما في استمرار الاتصال، ووضع الجسم هل هو مستقيم أو منحني، فإذا كان الانحناء إلى الأمام فهو دليل على الرغبة في الاتصال أما الانحناء إلى الخلف فيدل على عدم الرغبة في الاتصال (فتح الله، ٢٠١٢ م: ١٢٥).

٦- نبرة الصوت

يمكن لنبرة الصوت أن تعكس العديد من الأشياء، مثل الصدق، الأمانة، الحماس، الاهتمام، الملل، الثقة، الغضب... الخ، وكذلك يمكن لنبرة الصوت أن تكون خادعة، ولا تعكس مشاعرك وأحاسيسك الحقيقية لذا عليك التأكد من أنها تعكس الصورة الحقيقية، حتى لا تخذلك الطريقة التي تؤكد بها على الكلمات والجمل التي تزيد من أهميتها وتقللها، وتغيير نبرة صوتك يضيف إليه تنوعاً، وتشكل نغمتك الصوتية ونوعيتها 84% من المصدقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك، كأن تتحدث في الهاتف مثلاً:-

أ- الحديث بوضوح وبتأن يدل على الثقة.

ب- سرعة الكلام يدل على التوتر، أما التحدث ببطء فقد يوحي بعدم الحماس والاهتمام.

ج- ارتفاع الصوت الطبيعي يكون كافياً إلا عند وجود الضوضاء.

د- الوقفات الصوتية في الحديث فهي عادة غير سليمة عند التواصل بالآخرين.

هـ- التنوع في الكلام: لأن الكلام بنبرة واحدة ممل، ومن الممكن أن يكون دلالة على عدم الاهتمام والانتباه (عجيزة، ٢٠١١ م: ٩١).

٧- الألوان

يدخل الإنسان في علاقة مباشرة مع الألوان، فأينما وجهه بصره إلا ويصير أشياء ذات ألوان محددة، هذه الأشياء تساهم، إلى حد بعيد، في تشكيل أحاسيس هذا الإنسان، سواء كانت فرحاً أو كآبة، كما أنها تؤثر سلباً أو إيجاباً في العملية التواصلية، لاسيما التي تتم وجهاً لوجه، كما هو الحال في التواصل الجماهيري.

إن الألوان تمارس سحرها على الإنسان، فإذا كانت ألواناً فاتحة جميلة فإنه - وبطريقة لا شعورية - يحس بنوع من الارتياح والانشراح، وإذا كانت غير ذلك، فإنها تسبب له الضيق والضرر، لذلك لا بد أن نتعرف على الألوان ودورها الفعال في التواصل الإنساني، ولتحقيق هذا المسعى قام العديد من علماء التواصل والأطباء النفسيين وغيرهم بدراسة هذا الموضوع بعناية فائقة، وعباً منهم بأهميته، ولقد اكتشفوا أن العديد من الحالات النفسية التي نعيشها (حزن أو سعادة) مردها إلى الألوان التي تمارس ما يسمونه بالتأثيرات المغناطيسية على نفسياتنا، هذه الأخيرة هي ما يجعلنا نشعر بهذا الشعور أو ذاك (علوي، ٢٠١٣ م: 87).

٨- الروائح

إن الملابس التي تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات إيجابية عن شخصية المرشد، والملابس التي لا تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات سلبية عن شخصية المرشد وتؤدي إلى عدم تركيز المسترشد في موضوع الجلسة.

٣- المسافة ومناطق التفاعل

تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التي تحيط بنا في عملية الاتصال وفي علاقاتنا مع الآخرين، فالمكان والمساحة التي يشغلها المكتب تمثل أحد رموز المكانة والسلطة في العمل، كما أنها تعبر عن القوة والتأثير، ونحن نضع حدوداً خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغرباء باقتحامها بل كثيراً ما ندافع، وتختلف أبعاد هذه المناطق من ثقافة لأخرى، فهي لدى العرب قصيرة بينما تكون طويلة نسبياً لدى الأمريكيين والأوروبيين.

يتضح مما سبق أهمية مهارات الاتصال في حياتنا اليومية وفي حياة المرشد الطلابي على وجه الخصوص حيث تعتبر جسر التواصل في نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات.

* الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضاً لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي تم تقسيمها وفقاً للمتغيرات، ومن ثم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث، وهي كما يأتي:-

أولاً: دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال

قام العنجري (٢٠٠٩م) بدراسة الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال، وبلغت العينة (407) مدرسين

الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي، فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله، بل مستواه الاجتماعي والصحي.

الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تبعث منهم روائح غير طيبة مثل: رائحة البصل أو الثوم أو العرق لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً واعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم (الشهري، ٢٠١٠م: 97).

ويضيف (أبو أسعد، ٢٠١١م) ثلاث مهارات في الاتصال غير اللفظي:-

١- اللمس

مثل الربت على الرأس والشد برفق على الكتف ويوصل رسالة دون كلام ولا يفضل في حالات مثل اختلاف الجنس، أو أن الطفل معرض للإساءة الجسدية من قبل الآخرين أو الإساءة الجنسية، وفي حالة زاد توتر المسترشد وقلقه يفضل الابتعاد عن اللمس.

٢- دلالات ملابس المرشد الطلابي

تعطي ملابس المرشد انطباعات عنه، ولذلك فالملابس المناسبة هي التي تتناسب مع جنس المرشد والتي تكون نظيفة ومنسجمة وألوانها عادية، ولا يكتب عليها عبارات أو يرسم صوراً، والتي يكون طولها مناسباً.

ومدرسات من العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت، دراسة سيكومترية لتطوير مقياس عربية في الذكاء الوجداني ومقياس لمهارات الاتصال، وأظهرت النتائج: وجود فروق بين مدرسي وزارة التربية ومدرساتها في مستوى الذكاء الوجداني لصالح المدرسات، وعدم وجود فروق بين المدرسين والمدرسات على مقياس مهارات الاتصال، ووجود علاقة ارتباطية بين مقياس الذكاء الوجداني ومقياس مهارات الاتصال.

كما أجرى الرشيدى (٢٠١٠م) دراسة في الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية، وتكونت عينة البحث من (40) مرشداً من إدارة التربية والتعليم بمدينة حائل تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد (٢٠٠٨) ومقياس المهارات الإرشادية من إعداد الباحث نفسه وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: وجود جوانب أهم من الأخرى للذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين، ووجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية، ولا يوجد فروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للتخصص، والمرحلة التعليمية.

ثانياً: دراسات تناولت الذكاء الوجداني مع متغيرات أخرى لدى المرشدين

قام عبد الله (٢٠٠٨م) بدراسة فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على الرضا المهني لدى المرشد المدرسي، وتكونت عينة البحث من (٢٥) مرشداً طلابياً من العاملين في المدارس الحكومية بمدينة جده وتم

تقسيمهم على مجموعتين (١٢ تجريبية، 13 ضابطة) وتم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد (٢٠٠٨) ومقياس الرضا المهني من إعداد الباحث إضافة لبرنامج تنمية المهارات الوجدانية من (١٢) جلسة جماعية على ستة أسابيع ومدة الجلسة (65-75) دقيقة وأظهرت النتائج ما يلي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبية والضابطة في بعض أبعاد الذكاء الوجداني و أبعاد الرضا المهني لصالح المجموعة التجريبية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات القياسين القبلي والبعدي في بعض أبعاد الذكاء الوجداني وفي جميع أبعاد الرضا المهني، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات القياسين البعدي والتبعي للمجموعة التجريبية في الذكاء الوجداني وفي الرضا المهني.

كما أجرى فايو Fabio (٢٠٠٨م) دراسة تناولت تنمية الذكاء الوجداني في العمل لدى المرشدين شملت (٢٠) فرداً تم تقسيمهم إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية، طبق عليهم مقياس للذكاء الوجداني في بيئة العمل وبرنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني لمدة ثلاثة شهور، وأظهرت النتائج تحسن في مستوى الذكاء الوجداني للمجموعة التجريبية في أبعاد الوعي بالذات، تقييم الذات، الثقة بالنفس، الوعي الاجتماعي، التعاطف، إدارة الذات، ضبط الذات، التوافق، توجيه الذات، المبادرة والمهارات الاجتماعية إضافة إلى بعض المهارات القيادية مثل الوعي التنظيمي.

الخدمة الإرشادية، ومعرفة الفروق في توافر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها، والفروق في مهارات الاتصال وأهميتها تبعاً للصف الدراسي و التخصص والعمر، وتكونت العينة من (315) طالباً من طلبة المرحلة الثانوية (الصف الأول والثاني والثالث الثانوي طبيعي وشرعي) في محافظة ينبع في المملكة العربية السعودية، أعد فيها الباحث مقياساً لتوافر مهارات الاتصال وأهميتها، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التوافر بين مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون من وجهة نظر المسترشدين لصالح مهارات الاتصال اللفظية تبعاً للصف الدراسي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة أهمية مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية لدى المرشدين تبعاً للصف الدراسي للمسترشدين وتبعاً لتخصصهم.

كما أجرى كونتز وآخرون (Kuntze 2009 et, al.) دراسة معرفة أثر تدريب المرشدين المتدربين على مهارات الاتصال الأساسية (التشجيع، وطرح الأسئلة، وعكس المحتوى، والتوضيح) ومهارات الاتصال المتقدمة (التعاطف، والمواجهة، والفورية) والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية، وتكونت عينة الدراسة من (583) مرشداً ومرشدة في بريطانيا، وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين أحدهما مجموعة تجريبية تلقت التدريب على مهارات الاتصال الأساسية والمتقدمة، ومجموعة ضابطة لم تتلقى التدريب على مهارات الاتصال، وأظهرت النتائج أثراً إيجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال.

وأجرى الغامدي (2009م) دراسة الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين المدرسين وكانت العينة على 150 مرشداً، واعتمد الباحث على مقياس الذكاء

الوجداني لعثمان ورزق (200) والمقياس المهني من إعداد الباحث وأظهرت النتائج: اختلاف مكونات الذكاء الوجداني لدى المرشدين، وأنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومظهر الرضا، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التعاطف للمرشدين المتخصصين، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في التواصل الاجتماعي لدى المرشدين في المراحل التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مظهر الرضا لدى المرشدين لصالح المتخصصين.

وفي دراسة صالح وداود (2011م) بعنوان الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين:

تكونت العينة من (534) من مدينة بغداد مرشد ومرشدة، وقام الباحث بتصميم مقياس للذكاء الوجداني يتألف من (35) فقرة وتم استخراج الصدق الظاهري للمقياس وتم استخراج صدق البناء والثبات للمقياس، وتم التوصل للنتائج الآتية: المرشدين التربويين يتمتعون بالذكاء الوجداني، الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين على وفق متغير الجنس لصالح الإناث.

ثالثاً: دراسات تناولت مهارات الاتصال مع متغيرات أخرى لدى المرشدين

قام الميلبي (2009م) بدراسة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها في تقديم

وأجرى لاننج وآخرون (Lanning, 2011) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (14) طالباً بغرض تقييم (12) مهارة من مهارات الاتصال، وخلصت الدراسة إلى أن تمتع المرشدين التربويين بمهارات الاتصال اللازمة تمكنهم وتساعدتهم على تقييم الطلاب على نحو أفضل.

وأجرى كلاً من بنات وعثمان (2012م) دراسة للتعرف على درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى طلبة المدارس العامة في مديرية عمان الأولى، تكونت عينة الدراسة من (786) طالباً وطالبة، وتم استخدام مقياس لمهارات الاتصال الفعال والثاني يقيس الأمن النفسي من إعداد الباحثين، وأظهرت النتائج: أن درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر الطلبة كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج أيضاً أن هناك علاقة إيجابية بين درجات امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال ودرجات الأمن النفسي لدى الطلبة.

وأجرى دندي (2012م) دراسة طبيعة العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق، وبلغت العينة (321) مرشداً ومرشدة، وتم استخدام مقياس في التفكير من إعداد (إبراهيم) ومقياس مهارات الاتصال من إعداد

الباحثة وأظهرت النتائج: أن درجة مهارات الاتصال (اللفظي - غير اللفظي - ككل) السائدة لدى

المرشدين كانت متوسطة، وأن مهارات الاتصال اللفظي كانت أكثر استخداماً لدى المرشدين من مهارات الاتصال غير اللفظي، وأنه توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مهارات الاتصال (اللفظي - غير اللفظي - ككل) لصالح الإناث، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال وفقاً لمتغير التخصص والخبرة المهنية.

وأجرى الحافظي (2013م) دراسة كفايات الاتصال الإنساني للمرشد الطلابي في إدارة الجلسات الإرشادية واحتواء المشكلات الطلابية، وقد تكونت عينة الدراسة من (132) مرشد من مرشدي المدارس الثانوية في محافظة جدة، وتم استخدام مقياس في الاتصال الإنساني من إعداد الباحث، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج: درجة أهمية كفايات طرح الأسئلة من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية، ودرجة أهمية كفايات الإصغاء والاستجابة من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية، ودرجة أهمية كفايات إنهاء الجلسة الإرشادية من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية جداً.

* التعقيب على الدراسات السابقة

١- من حيث الأهداف

بالنسبة للهدف وجدت دراسة اهتمت بدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدى المرشدين وفقاً للتخصص والمرحلة التعليمية والتخصص مثل دراسة (الرشيد، 2010م) و(الغامدي، 2009م)، وكذلك التعرف على الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين

الطلابيين مثل دراسة (فايو، ٢٠٠٨م) وكذلك على امتلاك المرشد لمهارات الاتصال مثل دراسة (الميلبي، ٢٠٠٩م) وكونتز وآخرون، ٢٠٠٩م) و (بنات وعثمان، ٢٠١٢م) و (الحافظي، ٢٠١٣م).

٢- من حيث العينة

تباينت نوعية العينة في المحور الأول بين المعلمين كدراسة (العنجري، ٢٠٠٩م) وبين المرشدين كدراسة (الرشيدي، ٢٠١٠م) وأما المحور الثاني والثالث فلقد اتحدت العينات في المرشدين الطلابيين.

وبالنسبة لعينات الدراسة فأن أكثر الدراسات استخدمت عينات (بنات وعثمان، ٢٠١٢م؛ وكونتز وآخرون، ٢٠٠٩م؛ ودندي، ٢٠١٢م؛ وصالح وداود، ٢٠١١م؛ والعنجري، ٢٠٠٩م) وهناك دراسات استخدمت عينات صغيرة (لاننج وآخرون، ٢٠١١م؛ وفايو، 2008م؛ وعبد الله، 2008م؛ والرشيدي، 2010م).

٣- من حيث الأدوات

نجد جميع الدراسات قاموا الباحثين بعمل مقياس للدراسة مثل (الحافظي، 2013م؛ بنات وعثمان، ٢٠١٢م؛ الميلبي، ٢٠٠٩م؛ صالح وداود، ٢٠١١م؛ عبد الله، ٢٠٠٨م؛ العنجري، ٢٠٠٩م). فيما عدا دراسة (الغامدي، ٢٠٠٩م) فقد اعتمد الباحث على مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق (٢٠٠١م) ودراسة (الرشيدي، ٢٠١٠م) تم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد (٢٠٠٨م).

٤- من حيث النتائج

فهناك دراسة توصلت إلى أهمية الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة مثل دراسة (فايو Fabio، ٢٠٠٨م) وهناك دراسة أثبتت أن هناك علاقة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية مثل دراسة (الرشيدي، ٢٠١٠م) وهناك دراسات أثبتت أهمية مهارات الاتصال لدى المرشدين مثل دراسة (الميلبي، ٢٠٠٩م) و (لاننج وآخرون، ٢٠١١م) و (دندي، ٢٠١٢م) و (الحافظي، ٢٠١٣م).

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن الاستفادة منها في صياغة فروض البحث، والاستفادة منها كذلك في كتابة إجراءات البحث.

* فروض البحث

١- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين.
٢- يوجد جوانب أهم من الأخرى في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين.

٣- توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات (التخصص - سنوات الخبرة).

* الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات ويتضمن البحث كذلك تحديداً لمجتمع البحث، ووصفاً لخصائص أفراد عينة البحث، ثم عرضاً لأدوات البحث وإجراءات الصدق والثبات ثم الأساليب الإحصائية.

100.0	190	المجموع
-------	-----	---------

يتضح من الجدول (1) أن نسبة 47% من أفراد العينة يعملون في المرحلة الابتدائية، ونسبة 28.9% يعملون في المدارس المتوسطة، بينما نسبة 23.2% يعملون في المرحلة الثانوية.

* التخصص في الإرشاد

جدول (2) توصيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي

النسبة	التكرار	التخصص
48.9	93	تخصص إرشاد
51.1	97	غير متخصص
100.0	190	المجموع

يتضح من الجدول (2) أن نسبة 51.1 من عينة الدراسة غير متخصصين في الإرشاد التربوي، بينما نسبة 48.9 تخصص إرشاد تربوي.

* أدوات البحث

استخدم الباحث في الدراسة المقاييس والأدوات

التالية:-

١- مقياس الذكاء الوجداني، إعداد عبد الله والعقاد (2008م):

قام الباحث بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد (2008م) وهو مقياس مقنن على المجتمع السعودي، والذي تم إعداده في ضوء نموذج جولمان Goleman للذكاء الوجداني، ويتكون المقياس من (66)

فقرة موزعة على خمسة أبعاد على النحو التالي:

جدول (3) توزيع أبعاد الذكاء الوجداني

أبعاد الذكاء الوجداني	فقرات الأبعاد
-----------------------	---------------

* منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، بغية الوصول إلى تحقيق أهدافه، وذلك لأنه يدرس الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال كما هما في الواقع.

* مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع المرشدين الطلابيين العاملين بمدارس التعليم العام الحكومية الابتدائية والمتوسطة والثانوية بمدينة مكة المكرمة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1435/1434 هـ، حيث بلغ عددهم حسب قسم الإرشاد والتوجيه التابع لإدارة التعليم بمنطقة مكة المكرمة (651) مرشداً طلابياً.

* عينة البحث

تكونت عينة البحث من (190) مرشداً طلابياً بمدينة مكة المكرمة تراوحت أعمارهم ما بين (29 - 50 سنة). بمتوسط عمري قدره 39.02، وانحراف معياري قدره 4.81 وقد شملت العينة (64) مدرسة حكومية من مدارس التعليم العام بواقع (30) مدرسة ابتدائية و(19) مدرسة متوسطة و (15) مدرسة ثانوية، وممن كانت استجاباتهم لعبارات أدوات البحث كاملة، وقد تم اختيار العينة وفق الطريقة العشوائية.

* المرحلة التعليمية

جدول (1) توصيف العينة وفقاً للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي

مرحلة الإرشاد	التكرار	النسبة
الابتدائي	91	47.9
المتوسط	55	28.9
الثانوي	44	23.2

		0.594	5	0.633	3				
		**	3	**	9				

يتبين من الجدول السابق أن جميع عبارات المقياس

قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

جدول 5 معامل ارتباط درجة كل بعد في مقياس الذكاء الوجداني

مع الدرجة الكلية له

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	العدد	معامل الارتباط
الوعي بالذات	12	**0.828
إدارة الانفعالات	13	**0.859
الدافعية الذاتية	14	**0.881
التعاطف	14	**0.873
التعامل مع العلاقات	13	**0.756

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح وجود ارتباطات

دالة إحصائية بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة 0.01

* الصدق التلازمي

للتحقق من أن المقياس سيعطي نتائج دقيقة قام

الباحث بتطبيق وبشكل متزامن مقياس الذكاء الوجداني موضوع الدراسة الحالية، ومقياس مهارات الاتصال للمرشد الطلابي وذلك بهدف حساب الصدق التلازمي لمقياس الذكاء الوجداني من خلال حساب الارتباط بين درجات المقياسين.

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	معامل الارتباط
الوعي بالذات	0.299
إدارة الانفعالات	**0.198
الدافعية الذاتية	**0.164
التعاطف	**0.190
التعامل مع العلاقات	0.278

الوعي بالذات	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
إدارة الانفعالات	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
الدافعية الذاتية	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39
التعاطف	40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53
التعامل مع العلاقات	54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66

* الصدق البنائي

جدول (4) معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي

تنتمي إليه في مقياس الذكاء الوجداني

الوعي بالذات	إدارة الانفعالات		الدافعية الذاتية		التعاطف		التعامل مع العلاقات	
	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م
1	0.582	1	0.313	2	0.628	4	0.622	5
2	0.603	1	0.162	2	0.669	4	0.604	5
3	0.522	1	0.353	2	0.727	4	0.577	5
4	0.631	1	0.175	2	0.679	4	0.610	5
5	0.588	1	0.178	3	0.727	4	0.509	5
6	0.652	1	0.222	3	0.654	4	0.364	5
7	0.539	1	0.156	3	0.672	4	0.677	6
8	0.601	2	0.244	3	0.753	4	0.781	6
9	0.662	2	0.225	3	0.602	4	0.748	6
1	0.640	2	0.323	3	0.776	4	0.645	6
0	0.673	2	0.424	3	0.796	5	0.674	6
1	0.574	2	0.225	3	0.785	5	0.672	6
2	0.492	2	0.225	7	0.785	5	0.672	6
	0.417	2	0.226	8	0.732	5	0.692	6

ع	ع	ع	ع	ع	ع	ع	ع	ع	ع
0.494	4	0.355	3	0.337	2	0.343	1	0.392	1
**	9	**	7	**	5	**	3	**	**
0.365	5	0.486	3	0.455	2	0.452	1	0.276	2
**	0	**	8	**	6	**	4	**	**
0.466	5	0.349	3	0.517	2	0.438	1	0.475	3
**	1	**	9	**	7	**	5	**	**
0.441	5	0.506	4	0.432	2	0.413	1	0.323	4
**	2	**	0	**	8	**	6	**	**
0.434	5	0.351	4	0.431	2	0.498	1	0.189	5
**	3	**	1	**	9	**	7	**	**
0.333	5	0.471	4	0.419	3	0.393	1	0.273	6
**	4	**	2	**	0	**	8	**	**
0.474	5	0.470	4	0.352	3	0.151	1	0.301	7
**	5	**	3	**	1	**	9	**	**
0.554	5	0.518	4	0.423	3	0.481	2	0.419	8
**	6	**	4	**	2	**	0	**	**
0.430	5	0.473	4	0.304	3	0.495	2	0.474	9
**	7	**	5	**	3	**	1	**	**
0.601	5	0.389	4	0.537	3	0.294	2	0.193	1
**	8	**	6	**	4	**	2	**	0
0.281	5	0.368	4	0.469	3	0.499	2	0.281	1
**	9	**	7	**	5	**	3	**	1
0.518	6	0.382	4	0.302	3	0.572	2	0.519	1
**	0	**	8	**	6	**	4	**	2

** دالة عند مستوى ٠.٠١

يتبين من الجدول السابق أن جميع عبارات المقياس قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

* ثبات مقياس مهارات الاتصال للمرشد الطلابي

تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ وكان معامل الثبات (٠.٨٩) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01 الأمر الذي يشير إلى درجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات البحث، وأن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات.

الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني	0.265**
--------------------------------------	---------

** دالة عند مستوى 0.01 *

دالة عند 0.05

بالنظر إلى الجدول يتبين وجود ارتباطات دالة إحصائية بين درجات أبعاد مقياس الذكاء الوجداني موضوع الدراسة الحالية ودرجته الكلية مع الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني. عند مستويات دلالة أقل من 0.01، 0.05 أي أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الصدق التلازمي وأنه يصلح لمقياس الذكاء الوجداني.

٢- مقياس مهارات الاتصال، إعداد محسن (١٩٩٣م)

من إعداد عبد الرحيم صالح محسن (١٩٩٣م) بإعداد مقياس مهارات الاتصال لدى المرشدين، وتم التحقق من الصدق والثبات للمقياس وتم عرض المقياس على سبعة عشر من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال العلوم النفسية في الجامعات العراقية إلى أن أصبح عدد فقرات المقياس (60) فقرة، مشتملة على بعدين: المهارات اللفظية، والمهارات غير اللفظية (لغة الجسد). وبلغ معامل الثبات الكلي للدراسة (0.85) وهو معامل ارتباط عالي.

وقام المالكي (٢٠١١م) في بحثه فعالية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمحافظه جده، بتقنيته على البيئة السعودية وتم التحقق من صدق المقياس وثباته.

جدول (٧) معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي

تنتمي إليه لمقياس مهارات الاتصال

العامل مع العلاقات	العاطف	الدافعية الذاتية	إدارة الانفعالات	الوعي بالذات
--------------------	--------	------------------	------------------	--------------

* إجراءات البحث

جدول 8 العلاقة بين أبعاد مقياس الذكاء الوجداني ومهارات

الاتصال لدى المرشدين الطلابيين

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	بيرسون	الدلالة
بعد الوعي بالذات	**0.299	0.000
بعد إدارة الانفعالات	**0.198	0.006
بعد الدفاعية	**0.164	0.024
بعد التعاطف	**0.190	0.009
بعد التعامل مع العلاقات	**0.278	0.000
مقياس الذكاء الوجداني	0.265	0.000

** دالة عند مستوى دلالة 0.01 *

دالة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني، ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين حيث كانت قيمة الارتباط عند 0.265 وهي دالة عند مستوى 0.000 مما يشير أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء الوجداني، زاد معه مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، مما يدل على أهميتهما متلازمان.

وتتفق تلك الدراسة مع دراسة العنجري (٢٠٠٩م) بدراسة الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال، حيث أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين مقياس الذكاء الوجداني ومقياس مهارات الاتصال.

كما تتفق مع دراسة الرشيد (٢٠١٠م) الخاصة بالذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية وأظهرت وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية.

تم جمع البيانات والمعلومات عن عينة البحث عن طريق تطبيق الأدوات على العينة، وبعد جمع الاستبيانات ومراجعتها واستبعاد الاستجابات غير المكتملة منها تم تصحيحها وتفرغ البيانات ومعالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة وفقاً للزمن الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

* أساليب المعالجة الإحصائية

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية وفقاً للزمن الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- ١- التكرارات والنسب المئوية.
- ٢- معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباطات.
- ٣- معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات.
- ٤- اختبار T- test لإيجاد الفروق في التخصص.
- ٥- تحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروق في سنوات الخبرة.

* نتائج البحث ومناقشتها

يتناول هذا الفصل نتائج البحث ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، ثم يعرض الباحث التوصيات المستخلصة من نتائج البحث ثم البحوث المقترحة.

* نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين" وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معاملات الارتباط بين درجات الذكاء الوجداني، ودرجات مهارات الاتصال، كما يتضح ذلك في الجدول التالي رقم (8).

وأجرى الغامدي (٢٠٠٩م) دراسة الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى المرشدين الطلابيين وأظهرت النتائج: أنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومظهر الرضا.

* نتائج الفرض الثاني ومناقشتها

ينص الفرض الثاني على أنه "يوجد جوانب أهم من الأخرى في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين" وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث المتوسطات والانحراف المعياري لجوانب الذكاء الوجداني، كما يتضح ذلك في الجدول التالي رقم (٩).

جدول (٩) المتوسطات والانحراف المعياري لجوانب الذكاء

الوجداني لدى المرشدين الطلابيين

م	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	بعد التعاطف	4.648	0.363	4
2	بعد الدافعية الثانية	4.526	0.485	3
3	بعد التعامل مع العلاقات	4.359	0.412	5
4	بعد إدارة الانفعالات	4.356	0.484	2
5	بعد الوعي الذاتي	4.287	0.393	1
	إجمالي المقياس	4.435	0.359	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي 4.435 وهي تقع ضمن فئة من (3.68 - ٥) مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني. وكانت ترتيب أبعاد مقياس الذكاء الوجداني كالتالي:-

١- جاء في الترتيب الأول بعد التعاطف بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط الحسابي 4.648 وانحراف معياري 0.363.

٢- وجاء في الترتيب الثاني بعد الدافعية الذاتية، بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط 4.526 وانحراف معياري 0.485

٣- وجاء في الترتيب الثالث بعد التعامل مع العلاقات بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط 4.359 وانحراف معياري 0.412

٤- وجاء في الترتيب الرابع بعد إدارة الانفعالات بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط 4.356 وانحراف معياري 0.484

٥- وجاء في الترتيب الخامس بعد الوعي الذاتي بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط 4.287 وانحراف معياري 0.393

ويتضح مما سبق أن بعد التعاطف رقم واحد في ترتيب الأبعاد الأكثر انتشاراً، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن مهنة الإرشاد الطلابي تتطلب أن يكون المرشد ذا عاطفة عالية، مما ينعكس ذلك على العملية الإرشادية للطلاب.

وتتفق تلك النتائج مع نتيجة دراسة الرشدي (٢٠١٠م) الخاصة بالذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية وأظهرت وجود جوانب أهم من الأخرى للذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين.

وأيضاً مع دراسة الغامدي (٢٠٠٩م) الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى المرشدين المدرسيين وأظهرت النتائج: اختلاف مكونات الذكاء الوجداني لدى المرشدين.

وأيضاً اتفقت مع دراسة صالح وداود (٢٠١١م) الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين، وتم التوصل للنتائج

			0.333	4.694	97	غير متخصص	
0.955	93	0.057	0.418	4.318	93	تخصص ارشاد	العامل مع العلاقات
			0.404	4.399	97	غير متخصص	
0.836	93	0.207	0.380	4.367	93	تخصص ارشاد	إجمالي أبعاد الذكاء الوجداني
			0.327	4.500	97	غير متخصص	

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير التخصص، ما عدا بعد الوعي بالذات فإنه توجد دلالة إحصائية عند 0.013 لصالح غير المتخصصين في الذكاء الوجداني.

وتتفق الدراسة مع دراسة الرشيدى (٢٠١٠م) الخاصة بالذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية وأظهرت عدم جود فروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للتخصص.

وتختلف تلك النتائج عن نتائج دراسة العنجري (٢٠٠٩م) الخاصة بدراسة الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال، حيث يوجد فروق بين مدرسي وزارة التربية ومدرساتها في مستوى الذكاء الوجداني لصالح المدرسات.

واختلفت مع نتائج دراسة الغامدي (٢٠٠٩م) التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التواصل الاجتماعي لدى المرشدين في المراحل التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مظهر الرضا لدى المرشدين لصالح المتخصصين.

الآتية: أن المرشدين التربويين يتمتعون بالذكاء الوجداني، وأن الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين على وفق متغير الجنس لصالح الإناث.

* نتائج الفرض الثالث ومناقشتها

ينص الفرض الثالث على أنه "توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات (التخصص - سنوات الخبرة)" وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص، كما يتضح ذلك في الجدول رقم (10) واستخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق بين المتوسطات الحسابية للمرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، كما يتضح ذلك في الجدول رقم (١١).

أولاً: التخصص

جدول (١٠) اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين

الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص

إجمالي أبعاد الذكاء الوجداني	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
الوعي بالذات	تخصص ارشاد	93	4.215	0.415	2.512	188	0.013
	غير متخصص	97	4.357	0.360			
إدارة الانفعالات	تخصص ارشاد	93	4.234	0.522	0.083	93	0.937
	غير متخصص	97	4.470	0.416			
الدافعية الذاتية	تخصص ارشاد	93	4.475	0.504	0.030	93	0.976
	غير متخصص	97	4.584	0.462			
التعاطف	تخصص ارشاد	93	4.599	0.388	1.141	93	0.257

ثانياً: سنوات الخبرة

جدول (١١) اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق

بين المتوسطات الحسابية للمرشدين الطلابيين وفقاً لتغير سنوات

الخبرة

الدالة	درجة الحرية	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.772	0.451	0.071	4	0.82	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات
		0.157	185	28.974	داخل المجموعات	بعد إدارة الانفعالات
		0.150	189	29.257	المجموع	بعد المدافعية
0.638	0.635	0.236	4	0.600	بين المجموعات	بعد التعاطف
		0.089	185	43.722	داخل المجموعات	بعد التعامل مع العلاقات
		0.239	189	44.322	المجموع	
0.828	0.373	0.131	4	0.356	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات
		0.1320	185	44.154	داخل المجموعات	بعد إدارة الانفعالات
		0.145	189	44.510	المجموع	بعد المدافعية
0.414	0.990	0.170	4	0.523	بين المجموعات	بعد التعاطف
		0.066	185	24.417	داخل المجموعات	بعد التعامل مع العلاقات
		0.131	189	24.939	المجموع	
0.494	0.852		4	0.580	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات
			185	31.513	داخل المجموعات	بعد إدارة الانفعالات
			189	32.039	المجموع	بعد المدافعية
0.731	0.507		4	0.265	بين المجموعات	بعد التعاطف
			185	24.172	داخل المجموعات	بعد التعامل مع العلاقات
			189	24.436	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة، حيث ظهر إن جميع قيم (ف) غير دالة عند مستوى أقل من 0.05، وقد يكون ذلك لما تضعه إدارة التوجيه والإرشاد بمكة من معايير عالية لقبول المرشدين الجدد وإلمامه بدليل المرشد الطلابي، وخضوعه لدورة تدريبية قبل البدء في مهنة الإرشاد الطلابي.

* التوصيات

في ضوء نتائج البحث يمكن استخلاص التوصيات

التالية:-

١- العمل على إعداد برامج تدريبية لتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مما ينعكس إيجاباً على الممارسة المهنية.

٢- مشاركة المرشدين الطلابيين في الحلقات النقاشية، والمؤتمرات العلمية لغرض تطوير ذكائهم الوجداني.

٣- نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني في أوساط العاملين في التوجيه والإرشاد الطلابي.

٤- إعطاء موضوع الذكاء الوجداني قدراً مناسباً من الأهمية عند إعداد وتدريب المرشد الطلابي.

* البحوث المقترحة

في ضوء نتائج البحث يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال على المرشدين الطلابيين مثل:-

١- إعادة تطبيق هذه الدراسة مع إضافة متغيرات مثل: الجنس، الحالة الاقتصادية والاجتماعية.

براديبيرى، جريفز (٢٠١٢م): الكتاب السريع للذكاء العاطفي، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

بكار، ياسر عبد الكريم (٢٠١٢م): القوة في يديك كيف تنمي ذكاءك العاطفي (ط٣)، الرياض، العبيكان للنشر.

بنات، سهيلة وعثمان، غادة (٢٠١٢م): درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي، مجلة كلية التربية ببنها، المجلد (3)، العدد (91)، ص ١٣٧ - ١٧٣.

تركستاني، عبد العزيز عبد الستار (٢٠٠٨م): مهارات الاتصال، الرياض، دار المفردات للنشر والتوزيع. جلوب، حسين (٢٠١٠م): مهارات الاتصال، عمان، دار كنوز المعرفة.

جولمان، دانييل (٢٠١٣م): الذكاء العاطفي (ط5)، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

الحافظي، فهد سليم (٢٠١٣م): كفايات الاتصال الإنساني اللازمة لإدارة الجلسات الإرشادية واحتواء المشكلات الطلابية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

حبيب، راكان عبد الكريم (٢٠٠٩م): هندسة الإقناع، جدة، مكتبة دار جدة.

حبيب، راكان والحبيب، عبد الرحمن والحازمي، مبارك والقربي، علي (٢٠٠٤م): مهارات ووسائل الاتصال، جدة، دار جدة.

٢- إجراء المزيد من الدراسات التي تبحث في تأثير الذكاء الوجداني على الصحة النفسية لدى المرشدين الطلابيين.

٣- دراسة العلاقة بين لغة الجسد والتوافق النفسي لدى المرشدين الطلابيين.

٤- دراسة الفروق بين مهارات الاتصال اللفظي ومهارات الاتصال غير اللفظي لدى المرشدين الطلابيين.

٥- دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والصلابة النفسية لدى المرشدين الطلابيين.

* المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (٢٠١١م): المهارات الإرشادية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أبو الحجاج، يوسف (٢٠١٠م): كيف تتحكم في مشاعرك وانفعالاتك، دمشق، دار الوليد.

أبو صواوي، راشد محمد (٢٠٠٦م): تنمية مهارات التواصل الشفوي (ط٢)، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع.

ارتيكلك، ناعومي (٢٠١١م): بإمكانك قراءة لغة الوجوه (ط6)، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

آلان، باربارا (٢٠١١م) المرجع الأكيد في لغة الجسد (ط7)، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

إلياس، طارق إلياس (٢٠٠٩م): الذكاء العاطفي وتطبيقاته في بيئة العمل وعلم النفاوض، القاهرة، بوك سيتي للنشر والتدريب والاستشارات الإدارية.

الشهري، نوح يحيى (2010م): مهارات الاتصال، جده، دار حافظ للنشر والتوزيع.

صالح، صالح، داود، أحمد (2011م): الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين، مجلة كلية التربية الأساسية بالجامعة المستنصرية، العدد (72)، ص 349 – 378.

عاشور، محمد حسن (2010م): مهارات الاتصال والتأثير، الرياض، دار قرطبة للنشر والتوزيع.

عبد الله، هشام إبراهيم، والعقاد، عصام عبد اللطيف (2008م) الذكاء الوجداني وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من طلبة الجامعة، القاهرة، مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية، المجلد التاسع عشر، ص 167 – 232.

عبد الله، هشام إبراهيم (2008م): فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على الرضا المهني لدى المرشد المدرسي، مجلة كلية التربية بجامعة قناة السويس، العدد (12)، ص 47 – 100.

عبد الله، محمد قاسم (2013م) العملية الإرشادية، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.

عجاج، خيرى المغازي (2002م): الذكاء الوجداني – الأسس النظرية والتطبيقات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

عجيزة، مروة والوقيان، بركات (2011م): السر في اتصالك، القاهرة، دار النشر للجامعات.

حجاب، محمد منير (1999م): مهارات الاتصال، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

حجاب، محمد منير (2010م): نظريات الاتصال، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

حسونة، أمل وابو ناشي، منى (2006م): الذكاء الوجداني، القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.

الحموي، شريف (2006م) مهارات الاتصال (ط2)، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

خليل، سامية خليل (2010م): الذكاء الوجداني: مفاهيم ونماذج وتطبيقات، القاهرة، دار الكتاب الحديث.

الخولي، محمود سعيد (2011م) الذكاء الوجداني ما بين النشأة والتطبيق، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

دندي، إيمان رافع (2012م): التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق الرسمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق.

الرشيدى، عتقاء هديان (2010م): الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، مشروع بحث ماجستير غير منشور، جامعة الملك عبد العزيز، جده.

رويتز، سكوت (2000م): الذكاء الوجداني، ترجمة الأعرس وكفافي، القاهرة، دار غريب.

السماذوني، السيد إبراهيم (2007م): الذكاء الوجداني .. أسسه .. تطبيقاته .. تنميته، عمان، دار الفكر.

كول، كريس (2010م): **التواصل بوضوح وشفافية**، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

ماكاي، ماثيو، ديفيز، مارثا، فانينج، باتريك (٢٠١٠ م): **الرسائل كتاب مهارات التواصل (ط3)**، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير.

محسن، عبد الرحيم صالح (1993م): **مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي في المدارس المتوسطة من مدينة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة**، بغداد، كلية التربية، الجامعة المستنصرية.

محمد، إيهاب كمال (2011م): **الذكاء العاطفي**، القاهرة، دار الحرم للتراث.

معمرية، بشير (٢٠٠٩م): **دراسات نفسية، الجزائر، المكتبة العصرية**.

المغازي، إبراهيم محمد (2003م): **الذكاء الوجداني والقرن الحادي والعشرون، مجلة النفس المطمئنة، العدد (73) ص 47 - 70**.

المهوس، عبد الرحمن إبراهيم (2007م): **فنون الاتصال اللغوي**، الخبر، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

ميسنجر، جوزيف (2009م): **لغة الجسد النفسية (ط3)**، ترجمة محمد عبد الكريم إبراهيم، دمشق، دار علاء الدين للنشر.

الميلبي، بندر صلاح (٢٠٠٩م): **مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

عقل، محمود عطا حسين (2000م): **الإرشاد النفسي والتربوي (ط2)**، الرياض، دار الخريجي للنشر والتوزيع.

علوي، محمد إسماعيلي (2013م): **التواصل الإنساني**، عمان، دار كنوز المعرفة.

علي، أماني عبد الفتاح (٢٠١٢م) **مهارات الاتصال والتفاعل**، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

العنجري، عبد الله إبراهيم (٢٠٠٩م): **الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى مدرسي وزارة التربية بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (٣٧)، يناير ٢٠٠٩م، العدد (3)، ص 15-59**.

العوفي، عبد اللطيف ديبان (2011م) **المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل**، الرياض، جامعة الملك سعود.

الغامدي، صالح أحمد (2009م): **الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى عينة من المرشدين المدرسيين، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

فتح الله، مندور عبد السلام (2012م): **مهارات الاتصال الفعال**، الرياض، دار النشر الدولي.

الفهيد، عبد العزيز ناصر (٢٠١1م): **العلاقة بين التأهيل العلمي للمرشدين الطلابيين وكفاءتهم في أداء دورهم الإرشادي، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الإمام محمد بن سعود، الرياض.

- an analysis of self, peer group, student instructors and faculty assessment. **p. e. c** 1(38):145-151.
- Mayer & Salovy, (2005), Emotional intelligence From Wikipedia, the free encyclopedia (www.en.wikipedia.org).
- Peterides, (2009), Emotional intelligence From Wikipedia, the free the free encyclopedia (www.en.wikipedia.org).
- النشار، على (2010م): **مهارات الاتصال وتشكيل الشخصية، الدمام، دار الكفاح للنشر والتوزيع.**
- هارتلي، ماري (2007م): **فن الاستماع للآخرين، ترجمة خالد العامري، القاهرة، دار الفاروق للاستشارات الثقافية**
- وزارة التربية والتعليم، الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد (1422) **دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام، الرياض.**
- ثانياً: **المراجع الأجنبية**
- Bar-on, (2006), Emotional intelligence From Wikipedia, the free, the free encyclopedia (www.en.wikipedia.org).
- Fabio, S., (2008). Do Programs designed to increase emotional **intelligen at work-work**, (http : //www.eiconsortium.org).-21-11-2011
- Goleman, D. (1996): Emotional intelligence, learning, Vol. 24 (6) 49-51.
- Kuntze, j., vander, m., henk, t.&born, m. (2009).
- Counseling skills after basic and advanced micro skills training, **British Journal of Education Psychology**, 79 (1):175-188.
- Lanning, s., brickhouse, t., gunsolley, j., ranson, s & ,willett, m. (2011). Communication skills: