

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية: العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية
تخصص: إرشاد وتوجيه

علاقة الذكاء الوجداني بأساليب مواجهة الضغوط النفسية
لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني
- بولاية المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الإرشاد والتوجيه

إشراف الأستاذ:

• بوزناد سميرة

عداد الطالبة:

• علواني شيماء

مقدمة أمام لجنة المناقشة		
الاسم واللقب	المؤسسة الجامعية	الصفة
	جامعة المسيلة	رئيسا
	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
	جامعة المسيلة	مناقشا



شكر وتقدير

بعد شكر الله عز وجل على فضله ونعمه التي من بها علينا،

نتقدم بخالص الشكر ووفاق الاحترام والامتنان إلى:

الأستاذ المشرف "بوزناد سميرة"

لو لا ما قدمته من توجيه رشيد ورأي سديد فلا أملك عرفانا بما تفضلت به علي

إلا أن أسدي لك وافر الشكر والتقدير

فحيالك الله أستاذي الكريم وسدد خطاك.

والشكر موصول إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تحملهم عناء مطالعة ومناقشة

هذه المذكرة.

الإهداء

إلى من بسمتها غايتي ومن تحت أقدامها جنتي ...

أمي الحبيبة رعاك الله وأسكنك الفردوس الأعلى

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وتحدي، والحياة مبادئ وأخلاق

أبي حفظه الله

إلى النجوم التي اهتدي بها في ظلمة الحياة عمتي....

إلى اللآلئ التي زين بريقها حياتي إخوتي

إلى من امتزجت أمالي بآمالهم وأحلامهم بأحلامي رفقاء دربي وسندي

أصدقائي صديقاتي

إلى كل الأساتذة الأجلاء تقديرا واحتراما...

خاصة الأستاذ بن سباع سعد

إلى كل من نسيهم قلبي ويتذكرهم قلبي ...

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع...

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحات	المحتوى
	بسملة
	شكر
	إهداء
2-1	فهرس المحتويات
3	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
9	1 إشكالية الدراسة
10	2 تساؤلات الدراسة
10	3 فرضيات الدراسة
11	4 أهداف الدراسة
11	5 أهمية الدراسة
12	6 الدراسات السابقة
14	7 التعليق على الدراسات
الإطار النظري للدراسة	
	أولاً: الذكاء الوجداني
16	1 تعريف الذكاء الوجداني
19	2 لمنظريات المفسرة الذكاء الوجداني
24	3 أهمية الذكاء الوجداني
25	4 أبعاد الذكاء الوجداني
30	5 السمات العامة الذكاء الوجداني

قائمة المحتويات

32	6 الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية
ثانيا: أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
34	1 تعريف مواجهة الضغوط النفسية
37	2 النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط النفسية
42	3 تصنيف أساليب مواجهة الضغوط النفسية
48	4 الفرق بين الإستراتيجية الفردية والتنظيمية
50	5 استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسي مع المستشارين
52	ثالثا: مستشار التوجيه المدرسي والمهني
الفصل الثاني: إجراءات منهجية الدراسة	
55	1 - الدراسة الاستطلاعية
56	2 - منهج الدراسة
56	3 - حدود الدراسة
57	4 - مجتمع وعينة الدراسة
59	5 - أدوات الدراسة
60	6 المعالجة الإحصائية
الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
64	1 - اختبار اعتدالية التوزيع
65	2 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
67	3 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
71	4 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
73	5 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
76	الخاتمة

قائمة المحتويات

المصادر والمراجع
الملاحق

فهرس الجداول:

58	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس
58	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية
59	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير التخصص
60	يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس
61	يوضح ثبات الفا كرومباخ للمقياس
61	يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية للمقياس
62	يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس
63	يوضح ثبات الفا كرومباخ للمقياس
63	يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية للمقياس
64	يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة
65	يوضح العدد وقيمة معامل ارتباط بيرسون ومستوى الدلالة بين متغيري الدراسة.
67	يمثل درجة انتشار أساليب الضغوط النفسية لدى أفراد العينة
71	يمثل مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة
73	يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة
74	يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة، طبقت الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه قوامها 100، واختيرت بالطريقة القصدية، كما استخدمت الدراسة مقياس الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط، اعتمدت على المنهج الوصفي بطريقة الارتباط، وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة.

- درجة انتشار أساليب مواجهة الضغوط النفسية كانت بمستوى مرتفع كما أنا

الأسلوب الأكثر انتشارا هو الأسلوب المتمركز على الانفعال وحل المشكل.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة

الضغوط لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة تعزى لمتغير

الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الوجداني، الضغوط النفسية، مستشار التوجيه.

Study summary:

The current study, the study, to know the relationship between emotional drawing and the ability to face stress, adopted the descriptive approach by the correlation method, and after the statistical data of the study data, the study reached the following results:

- There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and methods of coping with stress among school guidance counselors and engineers in the state of M'sila.

- The degree of prevalence of methods of coping with psychological stress was at a high level, as I am the most prevalent method is the method centered on emotion and problem solving.

- There are statistically significant differences in the level between emotional intelligence and methods of coping with stress among school and vocational guidance counselors in the state of M'sila due to the variable of professional experience.

Keywords: emotional intelligence, psychological stress, guidance counselor.

مقدمة

يعد مفهوم الذكاء الوجداني من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماماً متزايداً من الباحثين حيث يهتم بدراسة العلاقة بين الجوانب العقلية والوجدانية من خلال توضيح الكيفية التي يتم بها إدراك الانفعالات وتسييرها للتفكير وفهمها وإدارتها، وفي الوقت نفسه لا يقتصر على معالجة العمليات المعرفية التي ظلت محدودة بقوانين الذكاء المعرفي.

ومما لا شك فيه أن نجاح الفرد وتفوقه المهني يتوقف على عدة عوامل ومن بينها العوامل الانفعالية، فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الذكاء الوجداني يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية. وقد أعطى (جولمان Golman) مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز مرتفعي الذكاء الوجداني كما أشار إلى أن انخفاض تلك المهارات ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه في تفاعلاته، وأصحاب هذه المهارات يتسمون بالتوازن اجتماعياً والمرح وتحمل المسؤولية والالتزام بالقضايا وبعلاقاتهم مع الآخرين، وأخلاق عالية والرضي عن أنفسهم وعن الآخرين والتعبير عن المشاعر بصورة مباشرة ومن السهل توازنهم الاجتماعي وتكوين علاقات مع الآخرين والتكيف معهم ولهم القدرة على مواجهة الضغوط النفسية.

لقد اهتم الباحثون بدراسة أساليب التعامل مع الضغوطات النفسية في بيئات متعددة وعلاقتها ببعض المتغيرات، وعلى الرغم من ذلك فإن استخدام بعض هذه الأساليب دون غيرها محكوم بعدد من العوامل، فقد اتضح في بعض الدراسات أن للجنس (ذكر وأنثى) أثراً في استخدام بعض الأساليب فقد أظهرت دراسة كومار ورامامورت (Kumar & Ramamourt 1990) أن الإناث أكثر استخداماً لأساليب طلب النصيحة والتحليل المنطقي، والحصول على المعلومات أكثر من الذكور وأن الذكور أكثر استخداماً لأساليب إعادة التقييم المنطقي أكثر من الإناث. في حين لم تؤكد هذه النتيجة دراسات أخرى. لقد أوضح باندوار (Bandura,1982) أن تنظيم الشخصية الذي يتضمن متغيرات الفاعلية الذاتية Self Efficiency والثقة بالنفس Self Confidence والتحكم بالمدرک Perceived Control عوامل مهمة في تحديد أساليب التعامل مع الضغوط فمثل هذه الشخصية أكثر استخداماً للسلوك المواجهة Coping Behavior والانضباط الذاتي Self

Discipline . وهناك دلائل تشير إلى أن استخدام نوع معين من الأساليب لا يتحدد فقط بسمات شخصية الفرد أو جنسه وإنما بطبيعة المشكلة المسببة للضغوط، ففي الضغوط الصحية تبدو أساليب البحث عن المعلومات وطلب النصيحة أكثر استخداماً في حين أن التحليل المنطقي والتقييم المعرفي أكثر استخداماً مع الضغوط الشخصية، وأن أسلوب حل المشكلات أكثر استخداماً مع الضغوط المالية

وانطلاقاً مما سبق ذكره سنتطرق في دراستنا إلى علاقة الذكاء الوجداني بالأساليب لمواجهة الضغوط التي يستخدمها المرشدون التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة أولاً قسماً هذه الدراسة إلى فصول والتي تتمثل في:

الفصل الأول: والذي تناول الإطار المنهجي والنظري للدراسة حيث تناولنا فيه مشكلة الدراسة واعتباراتها بدءاً بتحديد إشكالية الدراسة و التساؤلاتها ، وإبراز أهمية وأهداف الدراسة، وعرض دراسات سابقة مرتبطة بموضوع الدراسة ، تليها التعاريف النظرية والإجرائية للدراسة لنصل في الأخير إلى صياغة الفرضيات ومراجع الفصل، ثم تطرقنا إلى الإطار النظري التي تناولنا فيه متغيرات الدراسة الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة : وتناول ويشمل الإجراءات المنهجية لدراسة فتناولنا في المنهج المعتمد في الدراسة وأهم أدواتها وخصائصها السيكمترية ، بالإضافة إلى تحديد مكان وزمان الدراسة ، وتعريف مجتمع الدراسة ومواصفاتها ومحددات اختيارها، تليها إجراءات التطبيق والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثالث: يشمل عرض البيانات وتحليلها ثم انتقلنا إلى عرض النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية ، ومن ثم مناقشتها ، يليها استنتاج عام ، وفي الأخير الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعد مفهوم الذكاء من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين منذ ظهوره في بداية القرن الماضي، حيث أجريت العديد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال، مما يؤكد على مدى أهمية هذا المفهوم في حياة الفرد، فلقد طرأت تجديبات عديدة على هذا الأخير والتي من ضمنها ظهور العديد من أنواع الذكاء ومنها الذكاء الوجداني، الذي جلب انتباه واهتمام الكثير من الباحثين وذلك منذ ظهوره في نهاية الثمانينات وبداية التسعينات، ويعد جرينسبان Grinsban (1989) من أوائل من قدموا هذا المفهوم، حيث حاول تقديم نموذج موحد لتعلم الذكاء الانتقالي في ضوء نظرية بياجيه (Piaget) للنمو المعرفي ونظريات التحليل النفسي والتعليم الانفعالي. (مدثر سليم أحمد، 2003: 54)

ويعتبر الذكاء الوجداني ذا أهمية كبيرة في حياة الفرد إلى جانب الذكاء العقلي، حيث يعتبر من الذكاءات التي لها تأثير قوي على نجاح الفرد اجتماعيا ومهنيا وأسريا وعاطفيا ونفسيا، وهو ما يؤكد دانيال جولمان (Daniel Golman،1995) في كتابه حيث يقول: "أن ما بين 10-20 % فقط من التباين في اختبارات النجاح المهني يمكن إيعازه لقدرات عقلية في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات وحفز الذات". (بشير معمريّة، 2008: 397).

ويعد الذكاء الوجداني من المفاهيم النفسية الحديثة، التي حظيت باهتمام الباحثين النفسانيين منذ الثمانينات من القرن الماضي، ففي عام 1983 هوارد جاردنز في كتابه عن الذكاءات المتعددة أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد احد أنواع الذكاء، وفي سنة 1990 قام بيتر سالوفي وجون ماير بتقديم نموذج للذكاء الوجداني في كتابهما الخيال والمعرفة والشخصية، كما قام بتطوير اختبار لقياس الذكاء الوجداني حيث لاحظا أن الأشخاص يتفاوتون في دقة معرفة الانفعالات التي يشعرون بها وفي التعرف على انفعالات وعواطف الآخرين وكذلك في القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالانفعالات (المبيض، 2013، ص 11)، ثم جاء دانييل جولمان عام

1995 مقدا نموذج النظرى الشهىر للذكاء الانفعالى والذى عرفه بأنه مجموعة من المهارات الانفعالية والعاطفية والاجتماعية التى يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهنى وفى شؤون الحياة الأخرى، ولقد قدم "سالفوى و ماىر" تعريفا للذكاء الوجدانى بأنه القدرة على معرفة الشخص لمشاعر وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط ومعرفته بمشاعر الأخرى، وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الأخرى والإحساس بهم وتحفيزا ذاته لصنع قرارات ذكية"، وعليه لقد حظى مفهوم الذكاء الوجدانى لدى العديد من الباحثين والمختصين والعلماء على انه يعد بمثابة مؤشر للرضا عن الحياة، والتكيف النفسى السليم، والتفاعلات الايجابية مع الأسرة والأقران، كما أثبتت الدراسات الحديثة على أن الذكاء لوجدانى له القدرة فى التنبؤ بمواجهة الفرد للضغوط النفسية، كما تم الكشف عن علاقة عكسية بين الذكاء الوجدانى والسلوك المشكل.

تعتبر الضغوط النفسية بمثابة استجابة فسيولوجية غير نوعية صادرة عن الإنسان لكى يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية التى تحدث سرورا أو ألماً، لذى أصبحت الضغوط النفسية سمة من السمات العصر الحديث، حيث ينظر إليها على أنها مرض القرن العشرين.

ويعتبر عملية الضغط النفسى على أنها عملية إدراكية، فقد يدرك فرد معين حادثاً أو ظاهرة على أنها مهددة فى حين أن فرد آخر لا يدرك ذلك ، على هذا النحو ، كما أن الضغط ينشأ عن تقييم لأحداث وتوقعاته فيها يتعلق بنتائجها ، وكذلك عن تقييمه لإمكانات مواجهتها أو التكيف معها بأساليب واستراتيجيات خاصة عند فئة المستشارى التوجيه المدرسى والمهنى

لذى جاءت هذه الدراسة لتبين علاقة الذكاء الوجدانى بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشارى التوجيه المدرسى والمهنى بولاية المسيلة، والتى تجلت اشكاليتها فى التساؤل الرئيسى التالى:

هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي؟

واندرجت تحت إشكالية الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه المدرسي بولاية المسيلة؟

ما درجة انتشار أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي بولاية المسيلة؟

هل توجد فروق في مستوى الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري

التوجيه المدرسي بولاية المسيلة؟

2- أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- الكشف عن وجود علاقة بين الذكاء الوجداني (ومكوناته الفرعية) وأساليب

مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشار التوجيه

2- معرفة مدى مساهمة الذكاء الوجداني في المساهمة لتغلب على الضغوط النفسية

لدى مستشاري التوجيه

3-تسليط الضوء على مفهوم الذكاء الوجداني وماله من أهمية، وكذا أساليب مواجهة

الضغوط النفسية.

1 للبحث عما إذا كانت هناك علاقة ارتباطه بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة

الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه.

2 للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الذكاء الوجداني

والضغوط النفسية لمتغير الجنس عند عينة الدراسة.

3- أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية:

1- تتفرد هذه الدراسة بمحاولة الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني ومكوناته الفرعية وبين أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشارين التوجيه (إذ لم تعثر الباحثة - من خلال الرجوع إلى قواعد البيانات- على دراسة حققت هذا الهدف بشكل مباشر) -2- يرجي أن تقود نتائج هذه الدراسة إلى مزيد من الفهم للعوامل الدافعية لمستشاري التوجيه.

3- وتأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الرؤى العلمية في ميدان الذكاء الوجداني، وأيضا في ميدان التعامل مع مشكلة الاعتداء عليها إضافة إلى تقييم المعلومات التي يمكن أن تساهم وتساعد الجهات الرسمية وغير الرسمية المهتمة في القضايا المتعلقة بمستشارين التوجيه، وعلى مواجهة المشكلة بطريقة علمية، وذلك للحد من ظاهرة انتشار الضغوط لدى مستشاري التوجيه في المجتمع.

الأهمية التطبيقية:

1- تحاول الدراسة الحالية اختبار العلاقة التي أظهرتها دراسات سابقة غربية بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية بعامه، من خلال إجراء هذه الدراسة في البيئة العربية. -2- يتوقع أن يفيد المرشدون والمعالجون النفسيون من نتائج هذه الدراسة في تنمية وتطوير الاستراتيجيات الأمثل لمواجهة الضغوط النفسية، لدى مستشاري التوجيه والأفراد العاديين، في رسم الخطط الإرشادية والعلاجية المناسبة.

4- الدراسات السابقة

دراسات التي تناولت علاقة الذكاء الوجداني والضغوط النفسية:

في دراسة " كالينوك" وزملاءه استهدفت التعريف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية الناشئة ضمن بيئة المنظمة، وقد تضمنت عينة الدراسة (333) من العاملين في مهنة التمريض بمدينة أنقرة وفي تركيا، حيث أظهرت الدراسة أن الذكاء الوجداني المرتفع والمتوسط كانوا أقدر على مواجهة ضغوط العمل، بينما يصعب على ذوي الذكاء الوجداني مواجهة الضغوط أو التخلص منها، بسبب أن المستويات العالية من

الضغوط التي يعاينها العامل تعوق استطاعته في استخدام أي أساليب (أو استراتيجيات) انفعالية ذات علاقة بمواجهة المواقف الضاغطة في بيئة العمل (. kalyoncu.et al . 2012.p343).

دراسة رحيم 2010، دراسة استهدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية، وقد اختار عينة مكونة من (630) موظفا في قطاع المصرفي تم اختيارهم من المدن الرئيسية في لباكستان، وقد أظهرت الدراسة انخفاضا عاما في مستوى الذكاء الوجداني لدى قادة الفروع البنكية، وهذا الانخفاض يترافق مع انخفاض في القدرة على مواجهة الضغوط النفسية المهنية، وبالتالي كانوا أقل كفاءة في التحكم في المشاعر مع وجود ضعف لديهم في ضغط الانفعالات السلبية التي تستثار في بيئة العمل، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعداد وتنفيذ برامج لإكساب مهارات الذكاء الوجداني على مستوى الأقسام والإدارات المصرفية العليا، كما اقترحت إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في المجال

دراسة فارسلي وزملاءه بفحص العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية المهنية من ناحية وبين الوظيفي من ناحية أخرى، وقد جمع الباحثون بيانات الدراسة من عينة مكونة من (67) أخصائيا وأخصائية من العاملين والعلامات في أقسام الطب النسائي بمدينة "بولوجنا الإيطالية"، ويشكل الإناث (93) من العينة بينما كانت نسبة الذكور (7) من إجمالي العينة، وقد استقرت النتائج عن أن الذكاء الوجداني يمتلك قوة تنبؤية بالأداء الوظيفي بنسبة (66)، أما ضغوط العمل فنسبة تنبؤها بالاداء الوظيفي فكانت (6) كما أظهرت الدراسة أن الذكاء الوجداني يتنبأ بنسبة (6) في القدرة على إدارة الضغوط النفسية الناشئة في بيئة العمل، وقد فسر الباحثون النتيجة في ضوء الاختلافات بين الموظفين في العمر والخبرة الوظيفية.

دراسة " أوجينسكا- بليك" الكشف عن تأثير الذكاء الوجداني في قدرة الأفراد على إدراك الضغط النفسي المهني، وقد تكونت عينة الدراسة من (330) فردا يمتلكون مهن مختلفة

في بولندا، وقد ظهرت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والضغط النفسية في بيئة العمل، إذ تراوحت معاملات الارتباط (27 إلى 23) بمستوى إحصائي عند (0.001).

وقد انتهت الدراسة إلى التأكيد على الذكاء الوجداني يمثل متغير نفسيا هاما في إدراك الضغط النفسي المهني وبالتالي في القدرة على التعامل بفعالية مع الانفعالات والمشاعر وفي ضغط العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، وختمت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية لإدارة الضغوط النفسية لتساعد الموظفين عموما في استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لمواجهة الضغوط النفسية والأزمات التي يواجهونها في بيئات العمل.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

يتوسط الذكاء الوجداني الفرعي " إدارة انفعالات الآخرين " العلاقة بين الضغط النفسي والصحة العقلية ، وأن مرتفعي مكون " إدارة انفعالات الآخرين يتعرضون لمستوى منخفض من الضغط النفسي، ولمستوى متدني من الإحباط وتخيل الانتحار (Et ciarrochi. 2002.p208).

5- تعقيب على الدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة، إلى استعراضها بغالية، إلى عدة معطيات ذات علاقة بمشكلة الدراسة الحالية.

أولا: تعكس هذه الدراسات أهمية الذكاء الوجداني كمفهوم سيكولوجي له دور جوهري في ضغط علاقات وتفاعلات الفرد المستمرة مع بيئة الاجتماعية والمهنية، ويتكون هذا المفهوم من مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تساعد الفرد في ضبط وإدارة انفعالاته وعواطفه، في تفهم انفعالات " الآخرين، وقد أشارت بعض الدراسات إلى تأكيد أهمية الذكاء الوجداني في النجاح المهني وفي تجنب الوقوع في السلوك المشكل، إلى جانب ما أفصحت عنه بعض الدراسات من أهمية كفايات الذكاء الوجداني في مساعدة

الفرد على مواجهة الضغوط النفسية التي قد تمر به ابيئة الاجتماعية أو المهنية، وبالتالي تحقق قد أفضل من الصحة النفسية.

ثانيا: يلاحظ قلة الدراسات التي حاولت الكشف عن دور كفايات الذكاء الوجداني في شخصية المستشار، هذا إلى جانب عدم وجود دراسة- على الأقل في البيئة العربية وحسب علم الباحث- تناولت العالقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه، لذا فالدراسة الحالية تعد محاولة لسد هذا الفراغ في المحتوى العربي للبحوث النفسية، إضافة إلى ذلك يؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في استجلاء أهمية كفايات الذكاء الوجداني سواء على مستوى الوقاية أو التدخل النفسي لمعالجة حالات الضغوط النفسية لدي المستشارين.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: الذكاء الوجداني:

1 مفهوم الذكاء الوجداني :

يعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم السيكولوجية التي يدور حولها النقاش سواء بين علماء النفس ومستخدمي نتائج الدراسات في مختلف المجالات سواء التربوية أو النفسية والاجتماعية منها، لما لذلك المفهوم من تأثير على حياة الأفراد ومعالجة المشكلات التربوية والنفسية والاجتماعية. (هلة وليد غانم، 2011: 145)

و عرف بياجيه الذكاء أنه: "شكل من أشكال التكيف البيولوجي بين الفرد والبيئة، وهو حسب رأيه تكيف واع يتم عبر الوضعيات الجديدة بحيث يحاول الطفل بتفكيره أن يستدرك الشيء أو يتصور مسبق للأحداث عن طريق العمليات الذهنية". (ابتسام سالم المزوغي، 2011: 91)

تعريف بينيه للذكاء (1905):

"الذكاء هو القدرة على الحكم السليم، ويتألف من قدرات أربع وهي: الفهم، الابتكار، النقد والقدرة على توجيه الفكر في اتجاه معني واستبقائه فيه قبل تنفيذ عدة أوامر متتالية واحدة بعد الأخرى". (إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، 1998: 22)

تعريف وكسلر (1939):

"الذكاء هو طاقة الفرد الكلية أو الشاملة لأن يعمل بهدف، أو يفكر تفكيراً عقلانياً، وأن يتعامل بنجاح مع محيطه"

إذا فالذكاء عند بينيه هو قدرة لدى الفرد لا أثر للبيئة والتدريب على فاعليته، أما عند وكسلر فيرى أن الذكاء قدرة عامة لدى الفرد وهو كل ما يدفع الفرد لتحقيق غرضه. (نايفة قطامي، 2009: 206)

2- مفهوم الذكاء الوجداني:

يعد موضوع الذكاء الوجداني من الموضوعات الحديثة التي اهتم المربون وعلماء النفس والتربية بدراستها والبحث فيها، وتنوعت وجهات النظر في تحديد مفهوم الذكاء الوجداني ومضامينه الانفعالية والاجتماعية.

فهناك من الباحثين والمفكرين من يعتبر أن الذكاء الوجداني يتكون من مجموعة من القدرات العقلية ونذكر منهم التعريفات التالية:

تعريف سالوفي وماير "Salovey & Mayer":

عرفا الذكاء الوجداني بأنه: "القدرة على فهم مشاعر الفرد الخاصة، ومشاعر الآخرين، والتمييز بينهما واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله وسلوكه" تعريف ماير "Maier":

عرفته بأنه: "عملية إدراكية تعمل على تحقيق التوازن بين الانفعالات واستخدام المنطق والعقلانية، مع عمل إدراك وتحليل لهذا التوازن" (علاء عبد الرحمان: 2009:

(16

تعريف سليمان محمد عبد الفتاح :

عرفه بأنه: "قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وإدارتها وضبطها وتوجيهها لتحفيز ذاته واستشفافه لانفعالات ومشاعر الآخرين والاستجابة الملائمة لهم وفقا لذلك، والتواصل والتفاعل الجيد معهم". (منصور الشربيني، 2007: 17)

أما وجهات النظر الثانية فهناك من الباحثين من عرف الذكاء الوجداني بأنه يتكون من مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية فنذكر منهم:

تعريف بار- أون "Bar On":

عرفه بأنه: "مجموعة منتظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية، والانفعالية، والاجتماعية والتي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب،

والضغوط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة" (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 39)

تعريف دانيال جولمان "Daniel Goleman":

عرف جولمان الذكاء الوجداني سنة 1995 "على أن نكون قادرين على التحكم في نزعاتنا ونزواتنا وأن نقرأ ونفهم مشاعر الآخرين الدفينة، ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين". (دانيال جولمان، ترجمة ليلى الجبالي، 2000: 13)

تعريف عثمان فاروق ومحمد رزق:

عرفا الذكاء الوجداني سنة 1998 على أنه: "يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية، تساعد الفرد على الترقى العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الاجتماعية للحياة في ضوء خمسة أبعاد أساسية للذكاء الوجداني وهي المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف، التواصل". (عثمان فاروق، محمد رزق، 1998: 26)

من خلال ما ورد من تعريفات للذكاء الوجداني يمكن ملاحظة ما يلي:

تتنوع التعريفات مفهوم الذكاء الانفعالي عند الباحثين، ولكنها تتفق في اعتباره معرفة الفرد لنفسه والآخرين، في ظل الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، وتحفيز الذات والقدرة على التعاطف، وقراءة مشاعر الآخرين، والتواصل مع الآخرين في المهارات الاجتماعية.

كما وتجدر الإشارة إلى أن الذكاء الوجداني يسمى أيضا الذكاء العاطفي، والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر. فكثير من الباحثين يستخدم كلمتي انفعال ووجدان كمترادفين، فعندما يعرف الانفعال يشار إلى الخبرة الانفعالية، ويرى فريق من الباحثين أنه عندما يقال الذكاء الانفعالي فإن ذلك يسير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات

كالخوف، الحزن والغضب، وفريق ثان يسميه ذكاء العواطف من منطلق أن هذا يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور، الحب والإعجاب، وفريق ثالث يطلق عليه الذكاء الوجداني وهذا يعد أكثر شمولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 109-110).

ونستخدم نحن كلمة وجدان كمفهوم شامل يشير إلى المزاج والانفعال والعاطفة.

2- الاتجاهات النظرية المفسرة للذكاء الوجداني:

بالرغم من وجود عديد من النظريات المختلفة للذكاء الوجداني، إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها بخصوص ذلك المجال وهي:

• نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني.

• نموذج بار أون للذكاء الوجداني.

• نموذج دانييل جولمان للذكاء الوجداني

وبرغم أن كل نظرية تقدم مجموعة فريدة من الكفاءات، والقدرات التي تمثل هيكل الذكاء الوجداني، إلا أن تلك النظريات الثلاث تشترك فيما بينها في الرغبة العامة لكل منها في فهم وقياس القدرات والسمات المتصلة بإدراك وضبط المشاعر الخاصة بالفرد (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 49)

2-1- نموذج ماير وسالوفي "Salovey & Mayer":

قدم السيكولوجيان الأمريكيان سالوفي الأستاذ بجامعة ييل "Yale" الأمريكية، ماير الأستاذ بجامعة نيو هامبشير "New Hampshire" الأمريكية عام 1990 نموذجهما عن الذكاء الوجداني في كتابهما: "الذكاء الانفعالي، الخيال، المعرفة والشخصية"، ويريان في نموذجهما أن الوجدان يمنح الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها، الوعي بها، تفسيرها، الاستفادة منها والاستجابة لها من أجل التوافق بشكل أكثر ذكاء. (بشير معمرية: 2007: 18)

وبدأ الاهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني منذ عام 1990م، ومنذ ذلك الحين قام الباحثان بإجراء العديد من الأبحاث التي كانت تهدف إلى دراسة أهمية الذكاء الوجداني، وتعتمد نظرياتهم الخاصة بالذكاء الوجداني على دمج العديد من الأفكار المتعلقة بمجال الذكاء والمشاعر، فانبثقت فكرة الذكاء من نظرية الذكاء الخاصة بهم، والتي تتمثل في القدرة على تنفيذ العمليات المتعلقة بالتفكير التجريدي، ومن خلال نظرية المشاعر انبثق الافتراض القائل بأن المشاعر عبارة عن إشارات ودلالات تتم عن مفاهيم معينة تبرز العلاقة بين تلك المشاعر والحالة النفسية التي عليها الفرد، وأن هناك بعض المشاعر والعواطف المعقدة التي تشمل على خليط من مشاعر الضيق، الفرح، الإحباط والسعادة لدى كل فرد. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 50)

كما يرى ماير وسالوفي أن الإدراك الوجداني يتضمن عملية التسجيل، وعملية الإصغاء واكتشاف معنى الرسائل الوجدانية التي تظهر في نغمة الصوت، وفي تغيرات الوجه، والرسومات، والأشياء الثقافية الأخرى التي صنعها الإنسان. كما أن تقييم الانفعالات والتعبير عنها يمثل جزءاً من الذكاء الوجداني، فالأفراد الأذكياء وجدانياً يتميزون بدقة عالية تمكنهم من إدراك انفعالاتهم الخاصة، والاستجابة لها، والتعبير عنها للآخرين، كما أن تلك المهارات تجعل الأفراد قادرين على تقدير الاستجابات الانفعالية لدى الآخرين واختبار سلوكيات متوافقة اجتماعياً عند الاستجابة لها، من أجل تفاعل اجتماعي متوافق وإقامة علاقات شخصية ناجحة. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم: 2006: 50)

ويطلق على نموذج ماير وسالوفي نموذج القدرة والمهارة المتعلق بالذكاء الوجداني، وهو يعتمد على أن الذكاء الوجداني عبارة عن: "مجموعة من القدرات تتعلق بقدرة الفرد في التعرف والتحكم في انفعالاته، وكذلك القدرة على التعامل مع انفعالات الآخرين، وتقييمها على نحو دقيق" وأنه يتكون من مجالين هما:

- التجربة والخبرة.

• الاستراتيجيات والخطط.

2-2- نموذج بار أون "Bar On" للذكاء الوجداني:

أما نموذج بار أون "Bar On" فقد انطلق من الإجابة على سؤال مؤداه " لماذا ينجح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم؟"، وقام بار أون بتوسيع معنى الذكاء الوجداني وذلك بدمجه بالسمات التي لا تتعلق بالقدرة من خلال مراجعته للكتابات النفسية عن الصفات الشخصية المتصلة بالنجاح في الحياة، فحدد خمسة مجالات كبرى في الأداء لها صلة بالنجاح.

ويضم نموذج بار أون النظري ما يمكن أن يوصف بالقدرات العقلية (كالإدراك الذاتي الانفعالي) مع سمات شخصية أخرى تعد مستقلة عن القدرة العقلية (الاستقلال الشخصي وتقدير الذات والمزاج) ولذلك سمي نموذجه بالنموذج المختلط. (سعد محمد علي الشهري، 2009: 01)

وأشار بار أون "Bar On" إلى أن الذكاء الوجداني متكون من خمسة عشرة كفاية موزعة على خمسة مكونات بين الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية وهي:

2-2-1- المكونات الشخصية الداخلية:

وتتكون من مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح وهي: الوعي بالذات وتوكيدها وتقدير الذات والاستقلالية.

2-2-2- مكونات العلاقات بين الأشخاص:

تتكون من مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إقامة علاقات شخصية ناجحة، وذات تأثير إيجابي على الآخرين وتشتمل على التعاطف، الكفاءة الاجتماعية والعلاقات الشخصية.

2-2-3- المكونات التكيفية:

وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة، ومتطلبات البيئة المحيطة، وهي اختبار الواقع والمرونة وحل المشكلات.

2-2-4- مكونات إدارة التوتر:

وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط، مقاومة الاندفاع وضبط الذات، وتشتمل على تحمل التوتر والضغط النفسي وضبط الاندفاع. (طه عبد العظيم: 2009: 50)

2-2-5- مكونات المزاج العام:

وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها، وتشتمل على التفاؤل والسعادة، ويفترض بار أون أن الأفراد الذين ترتفع نسبة الذكاء العام لديهم هم أكثر الأفراد تحقيقا للنجاح، وتلبية المتطلبات والضغوطات البيئية والاجتماعية، وذكر أيضا أن نقصان مهارة الذكاء الوجداني لدى الفرد يقلل من فرص نجاحه في الحياة، ويزيد بنسبة حدوث المشكلات الوجدانية والاجتماعية عنده، وعلى هذا فإن مشكلات الأفراد الذين يكون لديهم نقص في مهارات الذكاء الوجداني يجدون صعوبة في صنع القرارات، في حل المشكلات، في إدارة الضغوط وفي التحكم في ردود أفعالهم، وباختصار يعترف بار أون بوجود علاقة وثيقة بين الذكاء الوجداني والذكاء الذهني أو المعرفي لدى الفرد، حيث أنهما يؤديان بدورهما إلى زيادة نسبة الذكاء العام لدى الفرد مما يعطي انطبعا للمجتمع، وأن ذلك الفرد من أكثر الأفراد تحقيقا للنجاح سواء في الحياة العملية أو الاجتماعية. (طه عبد العظيم، 2009: 51)

2-3- نموذج دانييل جولمان:

دانييل جولمان صحافي وسيكولوجي أمريكي حاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس من جامعة هارفارد، تأثر بأعمال ونموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني، وبدأ متأثرا بكتاباتهم ونتائجهم في إجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء الوجداني، وألف

كتابه في عام 1995م تحت عنوان: "الذكاء الوجداني" والذي ساهم في دور كبير في زيادة اهتمام ولفت انتباه كل من القطاع العام والخاص لمفهوم الذكاء الوجداني، ولأهميته في نجاح المدير في الوفاء بمتطلبات الموظفين داخل المؤسسات، وأيضاً في الوفاء بمتطلبات المؤسسة ككل. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 50)

ويحدد جولمان مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء الوجداني، وتتمثل في:

- الوعي بالذات.
- التحكم في الانفعالات.
- المثابرة.
- الحماس.
- الدافعية الذاتية.
- التقمص العاطفي.
- اللياقة الاجتماعية.

إن انخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني.

ويرى جولمان أن الذكاء الوجداني يلعب دوراً هاماً في النجاح في العمل بنسبة 80%، وأن الذكاء الوجداني متعلم وأن التعلم يبدأ منذ السنوات الأولى في الأسرة، ومن هنا تبدو أهمية الإطار الأسري الذي ينمو فيه الطفل، ودوره في التأثير على سلوكه، وتوجيهه فيما يتعلم، فالمناخ الأسري الجيد يساعد على نمو الذكاء الوجداني. ويشير جولمان إلى تلك الكفاءات ليست كفاءات فطرية يولد بها الإنسان، ولكنها قدرات مكتسبة يجب أن يأخذ الفرد العديد من الخطوات لتطويرها وتنميتها بغرض الوصول إلى أرقى مستويات الأداء سواء المهني أو الاجتماعي.

ويفترض جولمان أن كل فرد يولد ولديه بعض نسب الذكاء الوجداني، والتي تساعد في اكتساب الكفاءات والمهارات الوجدانية، ويؤكد جولمان على أن ترتيب تلك الكفاءات الوجدانية بتلك الصورة ليس أمرا اعتباطيا، ولكنه أمر محسوب حيث تم ترتيبها في مجموعات فردية كل منها يسهل من تنفيذ المهارات، والكفاءات الأخرى، وكل منها مترتب على الآخر. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 51)

3- أهمية الذكاء الوجداني في المنظومة التربوية:

يعد العقاب البدني أحد الوسائل الأساسية للتحكم في الفصول وإدارتها، ولكن العديد من الدول بدأت تحرم العقاب البدني في المدارس، ونتج عن هذا التحريم مشكلة خطيرة، وهي أن الحكومات لم تقدم أية وسيلة بديلة للمدرس يستطيع من خلالها التحكم في الفصل وإدارته تربويا، مما دعا بعض المدرسين إلى الاعتراف بأن إدارة الفصل المدرسي في ظل غياب العقاب الجسدي تعتبر ضربا من المستحيل.

وبالرغم من أنه كان هنالك العديد من المدرسين الذين لا يلجؤون إلى الضرب في الفصول ويؤيدون تحريمه، إلا أنه لوحظ ظهور أو انخفاض مستوى الاحترام المتبادل والذي يعتبر من أهم النتائج المترتبة على الذكاء الوجداني بين المدرس والطالب داخل الفصل الدراسي.

ومهما كانت الأسباب، فإن النتيجة أصبحت أن معظم المدرسين يقضون وقتا طويلا من الحصة في ضبط وإدارة الفصل، ولا يتبقى إلا وقت يسير للتعليم والتدريس، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هو: ما الذي يجب على المدرسين القيام به في تلك الفترة؟ والإجابة هي أن نقطة الانطلاق في تلك العلاقة بين الطلاب والمدرسين هو الفهم والاحترام المتبادل، والذي لا ينشأ إلا عن توافر مهارات الذكاء الوجداني، ولذلك فإن من أهم واجبات المدرس الاهتمام الكبير بتلبية احتياجات الطلاب الوجدانية والعاطفية، وذلك لما لها من تأثير كبير على مستوى الاحترام الذي يظهره الطلاب للمدرس داخل الفصل، كما أن من واجبات المدرس أيضا معرفة الطالب الذي يحتاج إلى إشباع مطالبه الوجدانية،

وإدراك تلك المشاعر وقبولها، ثم بعد ذلك العمل بكل السبل على تلبيتها، وألا يقوم المدرس بإيذاء الطالب سواء عاطفياً أو جسدياً أثناء تلك العملية التربوية، وبالتالي لو تمكن المدرس من مساعدة الطالب على تلبية وإشباع تلك الحاجات الوجدانية، فإن ذلك من أهم نقاط الانطلاق في كسب الاحترام والثقة من الطالب. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم: 2006: 48)

وفي هذا الشأن ذهب أريك فروم إلى القول بأنه من المستحيل احترام أي شخص دون أن تعرفه، وتظهر له اهتماماً كبيراً وتعمل بكل السبل على تلبية مطالبه، وتلك من أهم الأهداف التي يسعى الذكاء الوجداني إلى تحقيقها، حيث يؤدي الذكاء الوجداني دوراً بالغاً في تزويد المدرس بالقدرة على إدراك مشاعر الطلاب، ومن ثم العمل على إقامة علاقات اجتماعية بينه وبين الطلاب قوامها الاحترام المتبادل، وذلك حتى يتمتع المدرس بالعمل بالقدرة على التأثير على الطلاب، وذلك لن يحدث إلا إذا قام المدرس بالعمل على تلبية الحاجات الوجدانية للطلاب لكونها تشكل أهمية كبرى في التنبؤ بردود أفعالهم داخل الفصل تجاهه، ومما يدعو للأسف أن معظم المدرسين غير مجهزين أو مدربين على تحديد وفهم وإدراك مطالب ومشاعر الطلاب الداخلية، وغير مدربين على تحديد وفهم وإدراك مطالب ومشاعر الطلاب الداخلية، وغير مدربين أيضاً على تلبية تلك المطالب والحاجات.

ويرجع السبب في ذلك بصورة كبيرة إلى عدم إدراج تلك المهارات ضمن النظام التعليمي، والمهني والعالي، وبالتالي يجب العمل بكل السبل على ضرورة دمج تلك المهارات الوجدانية ضمن المناهج الدراسية، وذلك لتخريج جيل جيد من المدرسين قادرين على تلبية الحاجات الوجدانية للطلاب، مما يساعدهم بصورة كبيرة في إدارة الفصل المدرسي في ظل تحريم الضرب في المدارس.

4- أبعاد الذكاء الوجداني:

4-1- أبعاد الذكاء الوجداني حسب ماير وسالوفي:

أشار كل من ماير وسالوفي إلى أن الذكاء الوجداني يتضمن أربعة أبعاد هي:

4-1-1- التعرف على الانفعالات:

ويتضمن التعرف على انفعالات الذات، وانفعالات الآخرين، والتعبير بدقة عنها، والتمييز بين الانفعالات الصادقة والمزيفة.

4-1-2- توظيف الانفعالات:

ويشير إلى استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف، وتوليد الانفعالات الحية والتأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا مختلفة.

(صفاء الأعسر، علاء الدين كفاي: 2000: 49)

4-1-3- فهم الانفعالات:

وتشير إلى تسمية الانفعالات، والتمييز بين المتشابهة منها، وفهم الانفعالات المركبة مثل: الغيرة، فهي تتضمن الغضب، الحسد والخوف، والانفعالات المتناقضة مثل: الجمع بين الحب والكراهية لشخص ما، وملاحظة التغييرات التي تحدث في مستوى الانفعالات سواء من حيث الشدة مثل: الغضب أو من حيث النوع.

4-1-4- إدارة الانفعالات:

تشير إلى تقبل المشاعر والانفعالات السارة وغير السارة، وإدارة الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين دون كبتها.

جدول رقم (01) يوضح نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني

الإدراك الوجداني	الاستيعاب الوجداني	الفهم الوجداني	الإدارة الوجدانية
------------------	--------------------	----------------	-------------------

<p>يتم تبلور الأفكار والقدرات التي تؤدي إلى نموذج تطوير القدرة الوجدانية والذهنية والفكرية للفرد مما يؤدي إلى نمو ذلك الفرد الشخصي</p>	<p>تتم الإشارة إلى أن الفرد قد استوعب الإشارات الوجدانية المتعلقة بفهم العلاقات بين المشاعر وتطبيقها</p>	<p>تدخل المشاعر في النظام الذهني والإدراك للفرد كمؤثر على تأثيرهما على قدراته الذهنية والإدراكية</p>	<p>يتم إدراك المشاعر والتعبير عنها في تلك المرحلة</p>
<p>ثم يأتي دور تشجيع الإدارة الوجدانية لذلك الفرد على أن يكون متفتحا ومستوعبا لكل المشاعر</p>	<p>ثم بعد ذلك ينتقل إلى مرحلة تطبيق المشاعر الوجدانية</p>	<p>ثم بعد ذلك يقوم الفرد بإدراك المشاعر الوجدانية والمعلومات المتصلة بها</p>	<p>ثم يبدأ الفرد في الإحساس بتلك المشاعر وتبدأ في التأثير على الإدراك</p>

(بشير معمرية، 2007: 31)

4-2- أبعاد الذكاء الوجداني حسب جولمان:

لقد حدد دانييل جولمان خمسة أبعاد للذكاء الوجداني حيث يشمل كل بعد على العديد من السلوكيات التي تساهم في رفع مستوى الفرد في إدراك المشاعر والتعبير عنها، وتوظيف كل تلك المشاعر في خدمة المجتمع، وهذه الأبعاد هي:

4-2-1- الوعي بالذات:

إن حكمة سقراط " إعرف نفسك " تعتبر حجر الزاوية في الذكاء الوجداني، وتعني وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها، والانتباه المستمر للحالة الشخصية الداخلية، في هذه الحالة من الوعي التأملي الشخصي يقوم العقل بملاحظة ومراقبة الخبرات التي يمر بها صاحبها بما تتضمنه من مشاعر، فالوعي بالذات باختصار هو الوعي بمشاعرنا أو

انفعالاتنا أو عواطفنا، وكذلك الوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات، وهو أساس الثقة بالنفس. (صفاء الأعرس، علاء الدين كفاي، 2000: 50)

فعندما يكتشف الفرد أن لديه عددا من الانفعالات السلبية تسيطر عليه، وتحدث دون سبب واضح لها، ويستطيع الابتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطا في فهم ذاته والوعي بها. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 51).

4-2-2- معالجة الجوانب الوجدانية أو إدارة الانفعالات:

وهي تشير إلى كيف يتعامل الفرد مع المشاعر والانفعالات السلبية التي تؤذيه وترعجه، أي التخلص من الانفعالات السلبية إلى الإيجابية، وسماها فيما بعد بتنظيم الذات، وهذا لا يعني كبت الانفعالات، ولكن ترشدها بصورة تساعد الفرد على التوافق مع الموقف. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم: 2006: 116)

4-2-3- الدافعية:

التقدم والسعي نحو دوافعنا هو العنصر الثالث للذكاء الوجداني، إن الأمل مكون أساسي في الدافعية، أن يكون لدينا هدف أن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، أن يكون لدينا حماس والمثابرة لاستمرار السعي.

والدافعية هي القوة المحركة لسلوك الفرد لبلوغ هدف معين، والقاعدة الأساسية هي أن لكل سلوك دافعا سواء كان هذا الدافع داخلي أو خارجي، ويعتبر وجود دوافع قوية تحث الأفراد على التقدم والسعي نحو تحقيق الأهداف، وغالبا ما يختلف المديرون في مستوى الدافعية، ولذلك فإن المدير الذكي وجدانيا هو الذي يمتلك دافعية قوية تدفعه إلى النجاح في العمل، وتكون نابعة من داخله، وليس المال أو الألقاب تكون هي الدافع القوي للنجاح في العمل، ومن ثم يشعر ذلك المدير بالتفاؤل والثقة حتى في أحلك اللحظات، ويكون من الصعب جدا زعزعة ثقة ذلك المدير بنفسه، فالدافعية من أهم مميزات المدير الناجح، ومع ذلك فليست الدافعية مقتصرة فقط على المديرين الفعالين، ولكن من المهم جدا توافر تلك الخاصية، والسمة المهمة جدا لدى جميع أفراد العمل داخل المدرسة، وذلك لأنه

حينما يكون فريق العمل لديه دافع قوي للعمل فسوف يشعرون بالترابط والتحفيز تجاه الانخراط في مشاريع العمل في المؤسسة. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006: 78)

4-2-4- التعاطف:

يعني مفهوم التعاطف قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من أصواتهم، تعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون، والتعرف عليها والاستجابة لها، فالتعبيرات غير اللفظية أصدق بكثير من التعبيرات اللفظية، فكثيرا ما تسيء اللغة أو تعجز عن التعبير عما يشعر به الفرد ويفكر فيه، ومن ثمة تكون تعبيرات الوجه ونبرات الصوت والإيماءات أصدق في التعبير، فقد يوافق الشخص في لسانه في حين يدل وجهه وصوته على الرفض.

وباختصار يشير التعاطف إلى قدرة الفرد على أن يضع نفسه موضع الغير أي قدرة الفرد على إدراك وفهم مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم، وذلك لأن معرفة مشاعر الآخرين تمثل قدرة ومهارة وجدانية يجب أن يتمتع بها الفرد الناجح.

وفي هذا الصدد يقول جولمان بأن الفرد الذي يتوافر لديه تلك المهارة الوجدانية، يسعى بصورة مستمرة إلى تهدئة الأفراد أو التعاطف معهم حينما تنزل بهم نازلة، على حين أن الفرد لا تتوفر لديه تلك المهارة دائما ما ينهر ذلك الذي تنزل به المصيبة وأحيانا يطرده من عمله أو ما شابه، ويركز جولمان في كتابه "الذكاء الوجداني" 1995م على حالة قاتل ارتكب سبع جرائم قتل، وهو في إحدى اللقاءات والمقابلات الإكلينيكية أجاب على سؤال: "هل كنت تشعر بأي شفقة نحو الضحايا؟" فأجاب: "لا، لو كنت شعرت بالشفقة أو التعاطف معهم لما استطعت فعل ما فعلته"

ونستخلص من ذلك أن التعاطف هو الذي يكبح قسوة الفرد، وهو الذي يحافظ على تحضر الإنسان حيث أن اهتمام الفرد بمطالب وقيم ومشاعر واهتمامات الأفراد تزيد من رغبتهم في الاستمرار. (صفاء الأعسر، علاء الدين كفاي، 2000: 69-70)

وهذا ما ورد في القرآن الكريم حيث جسد الله صفات النضج الوجداني في رسوله صلى الله عليه وسلم في قوله تعالى: " فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فضا غليظ القلب لانفضوا من حولك، فاعفوا عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر، فإذا عزم فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين" صدق الله العظيم (آل عمران - 159).

4-2-5- إدارة العلاقات:

وتسمى أيضا الفنون الاجتماعية أو الكفاءة الاجتماعية أو التواصل الاجتماعي، وتشير إلى تأثير الفرد القوي والإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى يقود، ومتى يتبع الآخرين ويتصرف معهم بطريقة ملائمة. فالإنسان كائن اجتماعي، وقدرته على السلوك بصورة سليمة مع الآخرين عامل فعال في توافقه، وتشير الكفاءة الاجتماعية إلى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم بالصورة المثلى التي يتطلبها الموقف، وهي تظهر في القدرة على التأثير في الآخرين، والتواصل معهم وقيادتهم بشكل فعال. (بشير معمرية، 2007: 32)

جدول رقم (02) يوضح نموذج دانييل جولمان للذكاء الوجداني

الأبعاد	المكونات
الوعي بالذات	القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك تأثيرها على عملية صنع القرار ويتضمن البعد المعرفي للفرد هو أساس الثقة بالنفس
معالجة الجوانب الوجدانية أو إدارة الانفعالات	كيفية تعامل الفرد مع المشاعر والانفعالات السلبية - تنظيم الذات وكبت الانفعالات وترشيدها
تحفيز الذات	التحكم وضبط الانفعالات، التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الانفعالات، تأجيل إشباع الأفراد الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة

التعاطف	قراءة انفعالات الآخرين من خلال أصواتهم وتعابير وجوههم، قدرة تخفيض آلام الآخرين الذين لديهم مشاكل والتأثير فيهم
التواصل أو المهارات الاجتماعية	التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومساندتهم والتصرف بطريقة لائقة

(بشير معمرية: 2007: 32)

5- السمات العامة للذكاء الوجداني:

إن التعبير عن المشاعر وتنمية الذكاء العاطفي اللذين كانا يعتبران لا أهمية لهما حتى الثلاثينيات من القرن الماضي، أصبحا الآن من أهم العناصر التي تسهم في نمو طفلك بشكل عام.

ومن منطلق النظرة التكاملية للإنسان بين ما هو عقلي ووجداني، إننا بحاجة ماسة إلى إكساب أطفالنا مهارات تتحول إلى سلوكيات في مختلف جوانب الحياة. (توني بوزان، 2008: 22)

ويمكن استخلاص بعض السمات العامة لذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض فيما يلي:

5-1- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

إن الفرد المتميز بذكاء وجداني مرتفع يتصف بما يلي:

- يظهر مشاعره بوضوح وبشكل مباشر.
- لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره.
- قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.
- مشاعره متوازنة مع الحق والمنطق والواقع.
- معتمد على نفسه مستقل.
- يتكلم عن مشاعره بارتياح.
- يهتم بمشاعر الآخرين.

- مرن وقوي بشكل عاطفي.
- لا يتطبع بالفشل.
- يشعر بالتفاؤل الواقعي. (علاء عبد الرحمان، 2009: 47)
- 5-2- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض:**
- إن الفرد المتميز بذكاء وجداني منخفض يتصف بما يلي:
- لا يتحمل مسؤوليات مشاعره.
- يلقي بالذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.
- يبالغ أو يقلل من مشاعره.
- ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير.
- غير مريح لكل من حوله.
- عديم الإحساس بمشاعره.
- غير متعاطف مع الآخرين.
- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.
- غير واثق بنفسه، ويجد صعوبة للاعتراف بأخطائه أو التعبير عن الندم.
- يمتلك العديد والكثير من الاعتقادات المشوهة والمخرية.
- متشائم باستمرار، وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين.
- يمتلك باستمرار الشعور بخيبة الأمل والنقص والإحباط.
- يتجنب العلاقات مع الآخرين، ويسعى لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الأليفة، أو النباتات، أو الكائنات الخيالية.
- لديه القدرة على التحدث بالتفصيل من الأحداث الحالية ولكنه لا يمتلك القدرة ليخبر عن إحساسه، ومشاعره بهذا الموضوع. (علاء عبد الرحمان، 2009: 49)

6- الذكاء الوجداني وأساليب المواجهة:

رأى سالوفي والآخرين أن أساليب المواجهة الناجحة للصدمات النفسية تعتمد على عملية متكاملة للعديد من الكفاءات الانفعالية، في حين أن أشكال القصور في الكفاءات الانفعالية الأساسية مثل العجز في إدراك الانفعال والتعبير عنه يتعارض مع نمو مهارات وتنفيذها مثل تنظيم الانفعال.

إن الأفراد الأذكى وجدانيا لديهم القدرة على تحديد الكيفية التي يشعرون بها ويفهمون مضامين هذه المشاعر، وينظمون بفعالية خبراتهم الانفعالية، وبالتالي يتكيفون على نحو أكثر نجاحاً مع الخبرات السلبية مقارنة بالأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض.

إن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض وغير القادرين على إدراك حالاتهم الانفعالية وتقسيمها قد يفشلون في التعرف إلى أصل مشكلاتهم، وبالتالي فإن عملية المواجهة ستتوقف وتعيق البوح الانفعالي الفعال.

ويجب على الأفراد الأذكى وجدانيا أن يكونوا قادرين على التعرف إلى أساليب المواجهة الفعالة وممارستها، وعلى سبيل المثال يرى هوكسيما وآخرون أن أكثر الطرائق الفعالة للتحرك من دائرة المواجهة التأملية هو الإلهام، فعندما يستخدم الأفراد أنشطة مبهجة للتفريغ عن حالاتهم النفسية فإنهم يظهرون مهارات أفضل لحل المشكلات وأفكار سلبية أقل، وإن أحد أهم المهارات فعالية في نطاق التنظيم التأملي للانفعال هي القدرة على تحسين الانفعالات السلبية وتعزيز الانفعالات الإيجابية.

ويجب على الأفراد الأذكى وجدانيا أن يبوحوا بخبراتهم الانفعالية لأنهم أكثر ميلاً إلى إدراك أن المشاركة وسيلة فعالة للتنظيم، وبذلك تنظم انفعالات الفرد فضلاً عن ذلك أن المقومات اللغوية التي تميز البوح الانفعالي الفعال (التبصير، التفكير السيلي، توازن الانفعال) تعكس قدرة الفرد على فهم الانفعال وتحليله وتنظيمه بفاعلية.

وبالتالي فإن الأفراد الذين لديهم كفاءات انفعالية قوية يجب عليهم أن يكونوا قادرين

على:

1 إدراك استجابتهم الانفعالية لصدمة ما على أنها أمر طبيعي.

2 رؤية الصدمة وانفعالاتهم في سياق حياتهم الأشمل.

3 تحديد ميزات إيجابية عن الصدمة وعن انفعالاتهم.

وأخيراً، إن الذكاء الوجداني يعزز أساليب المواجهة الفعالة، لأن الأفراد الأذكياء وجدانياً يتكيفون بشكل أفضل عندما تنشأ الخبرات الضاغطة، حيث قام جولمان وآخرون بدراسة استطلاعية على الطلبة ثلاث مرات خلال نصف السنة الدراسية، في بداية الفصل الدراسي، وفي أثناء امتحانات الفصل الدراسي، وفي أثناء الامتحانات النهائية، وقد وجدوا أن الطلبة القادرين على تنظيم حالاتهم المزاجية عندما كان الضغط مرتفعاً قد زاروا المركز الصحي بمعدل أقل من الطلبة الذين شعروا بأنهم لا يستطيعون تنظيم مشاعرهم في أوقات الضغط المنخفض. (سعد محمد علي الشهري، 2009: 47-48).

ثانياً: أساليب مواجهة الضغوط النفسية

تعريف الضغوط لغةً:

ورد في مختار الصحاح "ضَغَطَه تعني لحمه إلى حائط، وأما الضُّغْطَةُ فهي الشِدَّة والمَشَقَّة ويقال اللهم ارفع عنا هذه الضُّغْطَةَ (الرازي، 2007: 154) وفي المنجد "ضَغَطَ وضَغَطَا واضغَطُهُ تعني عصره وزحمه وضيق عليه" (البستاني وآخ، 1986: 451).

كما ورد في مجمل اللغة "ضغَطَ وضغَطَهُ : ازحمه إلى حائط، والضُّغْطَةُ هي الشِدَّة والمَشَقَّة (سلطان، 1986، 563-564)

وفي معجم المصطلحات التربوية والنفسية؛ فإن كلمة الضغط مصطلح يقابله باللغة الانجليزية وتعني "الزحمة والضيق والشدة والمشقة(شحاة والنجار، 2003: 208) التعريف الاصطلاحي:

عرف سولي (1976) الضغوط أنها "بمثابة استجابة فسيولوجية غير نوعية صادرة عن

الإنسان لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية التي تحدث سرورا أو أَلَمًا (أبو حنوب،2010:20).

وعرف ريس(1976) الضغوط" بأنها تشمل مثيرات أو تغيرات في للبيئة الداخلية أو الخارجية من الشدة والدوام، بما يتقل القدرة التكيفيه للكائن الحي لحدده الأقصى، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض، وبقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية ونفسية وصحية (عثمان وطىفور،2014:659-660).

أما "لازورس وفولكمان (1988) فيعرفان الضغط النفسي" بأنه علاقة تفاعلية بين الفرد والبيئة، يقيمها الفرد بأنها مرهقة، فعندما يواجه الفرد موقفًا ويتم تقييمه على أنه ضار، أو مهدد، ينشأ الضغط (البسظامي،2013:19).

وأشار دى فد (1993) للضغوط" بأنها حالة نفسية تنشأ من إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث توازن بين المتطلبات والإمكانيات(محمود،2006:406).

عرفتها غزال الضغوط بأنها "حالة نفسية تعكس انفعالات داخلية مؤلمة نتيجة تعرض الفرد لاحباطات مختلفة بسبب أحداث مفاجئة أو توقعات سلبية أو آمالاً لم تتحقق" (غزال، 2010:7)

كما تعرفها مريم :بأنها" حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقاته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية(مريم،2010:21)

1 تعريف إستراتيجية مواجهة الضغوط:

لقد تعددت تعاريف مختلفة للاستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لذا سنقتصر على ذكر بعضها منها فقط والتي تتمثل في:

تعريف كارفر وزملاؤه Carver et al (1989) على أنها: " هي ما يبذله الفرد من جهود في مواجهته للمواقف والأحداث الضاغطة وتتمثل في الأنشطة أو الخطط التي يسعى الفرد من خلالها للتعامل مع المواقف الضاغطة لحلها أو التقليل من آثارها. (فاضل، 2015 : 557).

تعريف " أليس و آخريين Ellis et al (1997) : على أنها: " الطرق التي يدرك بها الفرد ضغوط الحياة، ويفسرها ويقيمها، وأسلوبه في التعامل معها حتى يصل إلى مستوى من التوافق" (أحمد، 2011 : 61).

تعريف إبراهيم (1994) كمجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات الدينامية السلوكية أو معرفية، يسعى الفرد من خلالها إلى مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة أو تخفيف التوتر الإنفعالي المترتب عليها (إبراهيم، 1994 : 105).

تعريف "شويخ 2001 "قترى بأنها الأساليب التي توجه استجابات الفرد للتصدي لموقف المشقة المدرك و هذه الإستجابات إما أن تكون في إتجاه الوفاء ببعض المطالب المدركة الخاصة بموقف المشقة، أو في إتجاه التخفيف من المشاعر السلبية الناتجة عن موقف المشقة (شويخ و آخرون، 2012: 656).

بينما يشير مفهوم لتعامل بالنسبة " لإسباريس وزملاؤها ESPARBES, S. & al (1995) إلى الإجراءات التي يستجيب الفرد من خلالها لموقف ضاغط، كما يرون أن التعامل هو عامل إئزان يمكن الفرد من المحافظة على تكيفه النفسي الإجتماعي خلال فترات الضغط (زايدي، 2006 : 59).

ومن جانب آخر عرفها عسكر (2000) بأنها: " الأساليب التي يواجه بها الفرد أحداث الحياة اليومية الضاغطة، والتي تتوقف مقوماتها الإيجابية أو السلبية نحو الإقدام أو الإحجام طبقا لقدرات الفرد وإطاره المرجعي للسلوك ومهاراته في تحمل أحداث الحياة اليومية الضاغطة، وطبقا لاستجاباته التكيفية نحو مواجهة هذه الأحداث دون أحداث أي آثار سلبية جسمية أو نفسية عليه" (عسكر، 2000 : 165).

ومن جهة أخرى، عرفها الأمانة (1995) بأنها: "المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي، والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية و المستقبلية. (الضريبي، 2010 : 676)

كما عرفها" ديو : " Deou " بأنها الجهود المعرفية والسلوكية التي يقوم بها الفرد بهدف السيطرة، أو التعامل مع مطالب الموقف الذي تم إدراكه وتقييمه أنه يفوق طاقة الفرد، ويرهق مصادره، وقدراته ويمثل موقفاً ضاغطاً (عودة، 2010 : 29).

في هذا السياق، يذكر " الهيجان (1998) تعريفاً لإدارة الضغط بأنها "مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات من أجل رفع مستوى الصحة والسلامة لدى الفرد والمنظمة، والتي تؤدي إلى التقليل أو منع حدوث متاعب للفرد والمنظمة معاً (الهيجان، 1998 : 292).

نستنتج من التعاريف السابقة أن استراتيجيات التعامل مع الضغوط هي عبارة عن مجهودات مبذولة من قبل الفرد سواء سلوكية أو عقلية معرفية أو جسمية، وذلك على اختلاف الأشكال التي ذكرها الباحثين تهدف إلى مواجهة الموقف الضاغط سعياً لحله أو التقليل من الآثار الناجمة عنه، وهناك من الباحثين من وصفها بأنها ميكانيزمات دفاعية لاشعورية، كما فرق باحثون آخرون بين مفهوم التعامل مع الضغط وإدارة الضغط الذي يكون غالباً مسطراً ببرامج من المنظمة التي يعمل بها الفرد، بينما التعامل مع الضغط يشمل كافة المجهودات المبذولة لمواجهة الضغط والذي قد يتم على المستوى الفردي.

2- النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط :

هناك عدة مداخل نظرية فسرت التعامل مع الضغوط منها سنقتصر على الأهم منها فقط من بين ذلك النموذج الحيواني، والسيكودينامي، و النموذج التفاعلي، و النموذج المتعدد الأبعاد" لجرانزفورت.

2-1- النموذج الحيواني : حسب هذا النموذج التقليدي أن المواجهة تتجلى بشكل جلي في الاستجابات السلوكية الفطرية المكتسبة لمواجهة أي تهديد حيوي، وحسب هذا النموذج فإن الميكانيزمات التكيفية تتم عبر شكلين:

- أ -ميكانيزمات تجنبية أو هروبية وتستعمل في حالة الخوف .
ب -ميكانيزمات المواجهة وتستعمل في حالة الغضب .

وفقا ل"سويس" و"فليتشر" " Suis et Fletcher " (1985) " فإن المواجهة التجنبية تؤدي إلى راحة مؤقتة، وغير فعالة خاصة إذا كان الوضع الضاغط مستمر، والمحك الرئيسي للحكم على نجاح المواجهة في هذا النموذج الحيواني هو البقاء على قيد الحياة. يختزل هذا النموذج عملية المواجهة في دائرة ضيقة جدا محكومة في ذلك بردود لأفعال الفطرية المكتسبة اتجاه المهددات والتي تتراوح ما بين المواجهة والهروب، كما أنها تشمل الكائنات الحية الدنيا والعليا.

2-2- المدخل السيكودينامي : تعتبر نظرية التحليل النفسي "لفرويد" من النظريات الكلاسيكية التي اهتمت بمفهوم المواجهة في اتجاه سيكودينامي، حيث ركزت على ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية لدى الفرد ليحمي نفسه من الصراعات، والتوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة، وأن هذه الميكانيزمات ذات أهمية كبيرة في خفض الضغوط، فهي تعمل على مستوى اللاشعور إذ تحرف، وتشوه إدراك الفرد للواقع كوسيلة لخفض ما يهدده من قلق وضغوط.

قد يستخدم الناس جميعا الميكانيزمات الدفاعية صغارا أو كبارا أصحاء أو معتلين نفسيا، التي من المفروض أن تخفف من حدّة القلق أو التوتر، إلا أنهم يختلفون فيما بينهم من حيث قدر استخدامهم لها فقد يستخدمها الأفراد العاديون بدرجة معقولة، فتعينهم على التخفيف من وطأة الضغوط، و الإحباطات، والصراعات، ومشاعر الذنب التي يتعرضون لها، وعلى التنفيس عن مشاعرهم وانفعالاتهم، والحفاظ على صورة الذات، كما تكون مفيدة في تحقيق توافقهم الشخصي، و الإجتماعي إلا أن الإعتماد على هذه الحيل باستمرار كطرق لحل المشكلات يؤدي إلى إستنزاف وتبديد الطاقة النفسية للفرد، والى سوء التوافق لأنها تحول بينه وبين مواجهة مشكلاته بواقعية، فقد أكد ذلك " مصري حنورة " أن الإنسان بإستخدامه للحيل الدفاعية يجد وسيلة للتوافق اللاشعوري مع حاجته غير المشبعة،

وربما يصل إلى حل بعض صراعاته عن هذا الطريق، ولكنه في الواقع حل مؤقت أو غير ناجح لأنه لا يستطيع أن يحقق هدفه وهو الإبقاء على تكامل وتماسك الشخصية، وبالتالي الإبقاء على التوازن النفسي، ولكن إذا كانت هذه الضغوط شديدة ومن الصعب التوافق معها تحدث حالة من الخلل أو فقدان التعويض الأمر الذي يؤدي إلى ظهور اضطرابات أشد عمقا.

(الدسوقي، 2007 : 260)

كما أشار " هان " و فالنت " إلى أن ميكانيزمات الدفاع هي استراتيجيات لاشعورية تعمل على خفض الحالات الإنفعالية السلبية لدى الفرد، وذلك من خلال تحريف الواقع، وتستثار إما عن طريق مثيرات داخلية أو عن طريق أحداث خارجية (خليفة وآخرون، 2011: 799) بالتالي لا تؤدي إلى حل الموقف بشكل نهائي بل قد تحقق راحة آنية للفرد، قد تظهر عواقبها في وقت لاحق.

تختلف تصانيف الباحثين للآليات الدفاعية، فقد حدد " فرويد " الأساليب الدفاعية التي تستعمل بكثرة إلى عشر حيل دفاعية ثابتة تتمثل في الكبت، و النكوص، و التكوين العكسي، و العزل، والإلغاء الرجعي، و الإسقاط، و الإرتداد على الذات، و الانقلاب إلى الضد، التسامي و التعويض (كبير و آخرون، 2011 : 350).

وعليه فقد ركز المدخل السيكودينامي في عملية مواجهة الضغوط أو التعامل معها على الآليات الدفاعية و اعتبرها السبيل الأمثل للتعامل مع الضغوط . فإذا كانت هذه الميكانيزمات غير شعورية بذلك تنتفي الإرادة الإنسانية في اختيارها . كما أنها لا تضع حلا نهائيا للموقف أو للمشكل، كما غيبت السيرورات العقلية المعرفية في عملية المواجهة و اقتصرت على ما هو غير شعوري.

2-3- المدخل التفاعلي :اهتم أنصار هذه النظرية بالتفاعل الحاصل بين الفرد والبيئة في تفسير الضغوط النفسية من أبرزهم " لازروس و فولكمان (1984) بحيث يرون أنه عندما يقيم الفرد الأحداث الموجودة ببيئته على أنها تتجاوز إمكاناته يحدث لديه الضغط.

بما أن العلاقة بين الشخص وبيئته علاقة دينامية ومتغيرة، فإنها تستند على اتجاهين السياق التقييمي المعرفي، والسياق التكيفي (استراتيجيات المواجهة):
أ سياق التقدير التقييم المعرفي : فحسب " لازروس وزملاؤه "أن التقييم أو التقدير المعرفي يمرّ بمرحلتين هما مرحلة أولية، ومرحلة ثانوية (عزوز، 2009: 39)
-التقييم الأولي : أكد " لا زاروس " أن الفرد يقوم بعمليات تقييم أولية عند مواجهته لتغيرات في بيئته لكي يحدد معنى الأحداث فقد تدرك الأحداث بأنها تقود إلى نتائج إيجابية أو محايدة أو سلبية .

التقييم الثانوي : تتضمن عملية التقييم الثانوي إجراء تقييم للمصادر التي يمتلكها الفرد للتعامل مع الحدث، و ما إذا كانت كافية لمواجهة الأذى، و التهديد، و التحدي الذي ينشأ عن الحدث، بحيث تتشكل الخبرة الذاتية للضغط نتيجة الموازنة ما بين التقييم الأولي و الثانوي، فعندما يكون الأذى أو التهديد كبيرا و تكون إمكانيات أو مصادر التعامل مع المواقف متدنية فإن الفرد سيشعر بتهديد كبير، على عكس ذلك أي: عند توفرها فإن الضغط سيكون أقل (تايلور، 2008: 304 - 303).

ب استراتيجيات المواجهة أو التعامل مع الموقف :عندما يواجه الفرد الأحداث الصادمة أو الضاغطة فإنه يلجأ إلى استخدام استراتيجيات متنوعة للتعامل معها، وقد ميز "لازاروس و"فولكمان " بين نوعين من الاستراتيجيات:

-استراتيجيات التعامل الموجهة نحو المشكل: أي ردود فعل موجهة ومباشرة نحو الحدث الخارجي كالتخطيط، وزيادة الجهد وإدارة الأولويات، وقد أشار " لازاروس و فولكمان (1984) إلى أن الأفراد يميلون إلى الإعتماد على المواجهة المرتكزة على المشكلة عندما تكون مصادر أو مطالب الموقف تبدو قابلة للتغيير، أو حينما يمكن السيطرة عليها والتحكم فيها (هناء شويخ: 71).

ففي دراسة أجراها katharine R.Parkes على عينة مكونة من 264 دارسا في دورة تؤهلهم للتدريس تبين من نتائجها أن الأساليب القائمة على مواجهة المشكلة، والبحث عن

حل لها أجدى من الأساليب القائمة على التعبيرات الإنفعالية كالإنسحاب أو الإهمال، حيث أن أساليب مواجهة المشكلة تؤدي إلى خفض مستوى الضغط. بينما أساليب الإستجابات الإنفعالية تكون نتائجها زيادة في مستوى الضغط كما أنها لا تقلل من مستواه .

(الطريي،1994: 103)

الاستراتيجيات التعامل الموجهة نحو الإنفعال : حيث تعمل على تنظيم الانفعالات دون تغيير الضغوط والأحداث الموجودة في البيئة يتفق " ماك كاري " Mc Care " مع "فولكمان ولا زاروس" في أن استراتيجيات المواجهة القائمة على حل المشكل يتم اللجوء إليها في العادة في المواقف التي يكون التي يعتقد فيها الفرد أن بإمكانه التأثير على الحدث الضاغط، والسيطرة عليه، بينما يلجأ الفرد إلى استخدام الاستراتيجيات القائمة على الإنفعال عندما يعتقد أنه يتوجب عليه تحمل ضغوطات الموقف الضاغط لأنه ليس في إمكانه التغلب عليه

و لا تغييره، وحسب" ماك كاري "أن طبيعة الموقف الضاغط هي التي تحدد بالأساس كيفية مواجهته، إما من خلال اللجوء إلى الاستراتيجيات المرتكزة على الإنفعال أم الاستراتيجيات القائمة حلّ المشكل (فالح وآخرون،دس:362)

إلا أنه لا يوجد نمط خالص من الصنفين السابقين، فقد نجد في واقع الحال أن الأفراد قد ينوعون في استراتيجيات التعامل اتجاه الضغوط لتعدد مصادر الضغوط في حد ذاتها.

2-3- النموذج المتعدد الأبعاد " لجرانزفورت" "Gransfour" (1998)

يشير هذا النموذج إلى أن عملية المواجهة ذات طبيعة معقدة، ولا بد أن تفهم من خلال نموذج متعدد الأبعاد، ويرتكز على الدعائم التالية:

***هوية الفرد :** إحساس الفرد بالإستمرارية وتفردته في التفاعل مع السياق الإجتماعي، وتشمل الخصائص الشخصية، والشعور بالكفاية الشخصية، واتجاهات النوع، وتعد هوية الفرد متغيرا مستقلا يؤثر في عملية المواجهة أو التعامل مع الضغوط، كما يعاد تشكيلها على نحو متواصل في تفاعل مستمر مع المواجهة، والسياق الإجتماعي.

***المواجهة** : تتأثر المواجهة بالسياق الإجتماعي، الذي يقع فيه تفاعل كل من الهوية والمواجهة، ويتم تحديد استراتيجيات المواجهة من خلال القيم الثقافية والمعتقدات.

***السياق الإجتماعي** : متغير لا يتسم بالثبات، وهو يتغير على نحو متواصل، و يتأثر بكل المتغيرات الإقتصادية، والإجتماعية، والأسرية.

***القيم الثقافية والمعتقدات** : اهتم هذا النموذج بالعلاقات الإجتماعية، فإختيار الفرد لأساليب تعامل معينة يمكن أن يجعله مغتربا عن السياق الإجتماعي الذي يعيش فيه، أي أن عملية المواجهة تتأثر بالوسط الإجتماعي الذي يعيش فيه (عودة، 2010 : 36).

كتلخيص لما سبق، نجد أن النموذج الحيواني اقتصر على الاستجابات الفطرية للكائنات الحية اتجاه المهددات الخارجية، و حصرها في دائرة ضيقة تتراوح ما بين الهروب و المواجهة، بينما ركزت النظرية السيكودينامية في تفسير عملية مواجهة الضغوط على الميكانيزمات الدفاعية اللاشعورية التي تؤدي إلى راحة آنية، و لكنها لا تحل الموقف بشكل حاسم، بينما اهتمت النظرية التفاعلية بالعلاقة الدينامية بين الفرد و محيطه، و أكدت على السياق المعرفي في تقييم الضغوط الذي قد ينطلق من عملية تقييم معرفي أولى يستكشف طبيعة الموقف من حيث تهديده له، ثم ليها عملية التقييم الثانوي التي قد يتم فيها دراسة مصادر وخيارات المواجهة، و بعد ذلك تتبعها عملية المواجهة التي لخصها " لازاروس و فولكمان " في صنفين، يركز الأول على التعامل أو المواجهة المتمركزة حول المشكل، بينما تتمركز الصنف الثاني حول الإنفعال، و في الأخير نظر نموذج " لجرانزافورت " إلى المواجهة باعتبارها ذات أبعاد متعددة نفسية، و ثقافية اجتماعية.

3 تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط : لقد اختلفت تصنيفات الباحثين لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط باختلاف جهات نظرهم المعرفية فمن الباحثين من حصرها في نوعين، في حين نجد من حددها في ثلاث إلى خمس تصنيفات، سنعرض بعضا منها. إذ لا يوجد نمط محدد متفق عليه.

اقترح كل من "موس" و"بيلينغ Moss & Billing" (1984) نموذجاً للمواجهة ثلاثي العوامل كالاتي:

- **المواجهة المتمركزة حول المشكلة:** تتضمن المعلومات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية، وحل المشكلة وتطوير معززات بديلة.

- **المواجهة المتمركزة حول الإنفعال:** تتضمن التنظيم الفعال، والتفكير المقبول، والقبول، والتنفيذ الإنفعالي.

- **المواجهة المتمركزة حول التقييم:** تتضمن التخيل المنطقي، واعتماد الخبرات السابقة، وإعادة التعريف المعرفي، والقبول، والمقارنة الاجتماعية، والتجنب المعرفي أو الرفض (العززي، 2004 : 58)

كما صنف " إبراهيم لطفي عبد الباسط (1994) عمليات التحمل في خمس مجموعات فرعية كالتالي:

أ - **العمليات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة:** تتضمن هذه الفئة من العمليات مايلي:

- **المبادأة بالفعل النشط:** تتجلى في الأفعال الموجهة مباشرة نحو مصدر المشكل بهدف التخلص من الوضع الضاغط.

- **كف الأنشطة التنافسية:** بحيث يحاول الفرد الابتعاد عن الأنشطة الأخرى والتركيز على ما هو ضروري فقط بغية تحصيل جاه زية أكبر لمواجهة التهديدات التي تواجهه. التريث (الكبح :) تتمثل هذه العملية في عدم التسرع، و الانتظار الوقت المناسب، ورغم أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية فإنها تجعل الفرد موجهاً نحو التعامل بفعالية مع المواقف الضاغطة.

ب - **العمليات السلوكية الموجهة نحو الإنفعال:** وتشمل هذه الفئة العمليات التالية:

-السلبية (العجز :) تبدوا في إبتعاد الفرد عن مواجهة الموقف الضاغط، والافراط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم، ومشاهدة التلفزيون، وغيرها من الأنشطة الأخرى بهدف تخفيف الآثار الانفعالية المترتبة على المشكل.

-عزل الذات : بحيث يحاول الفرد إخفاء ما حدث، و ما يشعر به، و الإبتعاد عن كل ما يذكره بالمشكلة ذلك.

ج- العمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة :

-إعادة التفسير الإيجابي :تتمثل في الجهود المعرفية التي يسعى الفرد من خلالها إلى تحويل الموقف الضاغط في إطار إيجابي.

-التحليل المنطقي :هي استراتيجية يذهب من خلالها الفرد إلى ما وراء المشكلة بغية الإمساك بجميع أطرافها، وتوقع ما يمكن أن يؤول إليه الموقف إذا قام بعمل ما.

-الإنكار :حيث يتجاهل الفرد الموقف،ورفض الاعتراف بما حدث، والتصرف وكأن شيئاً لم يكن .

د- العمليات المعرفية الموجهة نحو الجوانب الإنفعالية : وتشمل مايلي :

-القبول (الإستسلام) نشاط معرفي يقود الفرد إلى قبول الواقع، ومعايشته والاعتراف به .

-التفكير الرغبي : استراتيجية تتصف بإشغال الفرد بالتفكير في المستقبل وتمني التغيير، وزوال المشكلة، وما تسببه من توترات.

-الانسحاب المعرفي : حيث يستغرق الفرد في أحلام اليقظة، و في مواضيع بعيدة عن المشكلة.

ه- العمليات السلوكية المعرفية المختلطة :تشتمل هذه الفئة عمليتين أساسيتين هما :

- البحث عن المعلومات والتأييد الاجتماعي: تتمثل هذه الاستراتيجية في سعي الفرد للحصول على المعلومات بغرض النصيحة، والمساعدة، والفهم الجيد للموقف، ويعد ذلك تحملاً موجهاً نحو المشكل.

في المقابل قد يسعى الفرد إلى التأييد الاجتماعي لأسباب إنفعالية عاطفية ويعد ذلك مظهراً للتحمل الموجه نحو الانفعال.

- الرجوع إلى الدين: تتمثل في الرجوع إلى الدين بالإكثار من العبادات، والدعاء كمصدر للدعم الروحي والإنفعالي سلوكاً أو عملاً لتجاوز الموقف الضاغط.

(إبراهيم، 1994 : 107 - 105)

كما قدم " كوهن cohen (1994) تصنيفاً يعرف بالاستراتيجيات المعرفية كما يلي:

- التفكير العقلاني .

-التخيل .

-الإنكار .

-حل المشكلة .

-الدعابة .

-الرجوع إلى الدين (بن طاهر، 2004 : 84).

كما أشار " شوارزر " schwarzer " أنه يمكن تقسيم أساليب مواجهة أحداث الحياة

الضاغطة إلى أربعة نماذج كالتالي:

-المواجهة الوقائية .

-المواجهة النشطة .

-المواجهة التوقعية .

-المواجهة التفاعلية (أبوشامة، 2012 : 62).

كذلك هناك تصنيف آخر قدمه " مارتن و آخرون (1992 " Martin et al ") يؤكد

على أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط هما:

- استراتيجيات المواجهة الإنفعالية: تتمثل في ردود إنفعالية في مواجهة المواقف الضاغطة مثل الغضب والتوتر، والإنزعاج، والقلق واليأس.
- استراتيجيات المواجهة المعرفية: تتمثل في إعادة تفسير، وتقويم الموقف والتحليل المنطقي، والنشاط العقلي (المساعد، 2013 : 256).
- بينما حدد" روجرز وجرفيس ونجرين Roger , Jarvis & Nigarai (1993) الأبعاد التالية للمواجهة:
- استراتيجيات المواجهة العقلانية : تركز هذه الاستراتيجية على المواجهة المنطقية المرتكزة على المهمة مثل حل المشكلات.
- المواجهة الإنفعالية : تشير إلى كبح أو التعبير عن الإنفعالات المستثارة من التهديد.
- المواجهة التجنبية : تتضمن سلوك التجنب، أو الإنفعالات المستثارة من التهديد.
- المواجهة المنفصلة أو المستقلة : تشير إلى المشاعر المنفصلة أو المنعزلة عن السلوكات والإنفعالات المستثارة من خلال التهديد (الشربيني، 2012 : 81).
- كما قدم" كوهين Cohen (1994) مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة ضغوط الحياة مثل ما يلي:
- التفكير العقلاني: يتجه الفرد فيها إلى التفكير للبحث عن مصادر القلق و أسبابه المرتبطة بالضغوط.
- الإنكار: هي عملية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط، ومصادر لها بالتجاهل و الإنغلاق وكأنها لم تحدث.
- التخيل: يتجه الفرد فيها إلى التفكير في المستقبل، وتخيل ما قد يحدث.
- حل المشكلة: نشاط معرفي يتجه الفرد من خلاله إلى استخدام أفكار جديدة، ومبتكرة لمواجهة الضغوط.
- الفكاهة أو الدعابة : أي التعامل مع الضغوط ببساطة، وبروح الفكاهة، وهي تدل على الإنفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

- الرجوع إلى الدين: حيث يعمد الفرد إلى التوجه إلى الدين، والإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والإنفعالي، وذلك لمواجهة الضغوط، والتغلب عليها.

(الطويل، 2008 : 228)

بينما أشار " وليكسون و كامبل " wilkinson & cambel " 1977 إلى أن استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية تنقسم إلى صنفين متفقين في ذلك مع " لازروس و فولكمان " كالتالي:

- **تكيف متركز حول المشكلة:** يقصد به تنظيم العلاقة بين الفرد والبيئة التي تكون مصدر إحداث الضغط لدى الفرد، وذلك عن طريق جهود لتحسين علاقة الفرد مع البيئة. **تكيف متركز حول الإنفعالات:** يقصد به تنظيم الإنفعالات الضاغطة، وذلك عن طريق أفكار و أفعال صممت لتخفيف التأثير العاطفي للضغط، وتشمل سلوكيات المواجهة مثلا إعادة البناء المعرفي، وحل المشكلات، والمهارات الإجتماعية، والبحث عن المعلومات (البسطامي، 2013 : 26).

كما ميز "الدوين وريفيزون " Aldwin & Revenson " (1987) بين نوعين من استراتيجيات المواجهة:

- **استراتيجيات المواجهة الفاعلة:** حيث تشير إلى القيام بعمل من أجل التقليل من حدة الضغوط، أو من أعراضها، وتتطلب اتخاذ فعل مباشر أو زيادة الجهد أو تنفيذ فعل بشكل تدريجي.

- **الاستراتيجيات غير الفاعلة:** تهدف إلى التقليل من الضغوط دون مواجهة المشكلة، فمثلا تعتبر إستراتيجية البحث عن الدعم الإجتماعي إستراتيجية ذات حدين، فإذا كان الهدف من هذه الإستراتيجية الحصول على معلومات تساعد في إيجاد حل تصنف في هذه الحالة ضمن الاستراتيجيات المرتكزة على حل المشكلة، أما إذ كان البحث عن الدعم الإجتماعي من أجل التعاطف، والمشاركة الوجدانية تصنف ضمن الاستراتيجيات المرتكزة على

الإنفعال، وفي حالة لجوء الفرد للدعم الاجتماعي لتفريغ الانفعال لفترة طويلة فسوف تقل فاعليتها إزاء مواجهة الضغوط (أبا الخيل، 2011 : 91).

في حين اقترح "هورويتز Horowitz (1982) وجود نوعين من الاستجابة للضغوط النفسية تتضمن الاستجابة الأولى الاسترجاع بالتفكير، و التخيل، و الاندماج، و الاقتحام، الانفعال، السلوك في الموقف الضاغط. إلا أن هذا الاسترجاع مؤلم بطبيعته، فتتسأ الاستجابة الثانية المتضمنة محاولات الفرد الاسترجاع باستخدام آليات أخرى كالإنكار واللامبالاة الانفعالية، و التجنب المعتمد للأشياء التي تذكر الفرد بالموقف الضاغط.

(عوض، 2001 : 58 - 57)

يتضح من التصنيفات السابقة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط أنه لا يوجد تصنيف محدد يمكن تعميمه، زيادة على ذلك تكرر ذكر استراتيجيات التعامل المتمركزة حول المشكل، و استراتيجيات التعامل المتركزة حول الانفعال أو كما سماها البعض بالاستراتيجيات الفاعلة، والاستراتيجيات غير الفاعلة في أكثر من تصنيف.

من المهم أيضا أن نفرق بين ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية، واستراتيجيات التعامل مع الضغوط، فالأولى عملية صارمة تعمل على مستوى اللاشعور، غير قابلة لأن تتبدل وتتغير حسب ما يتطلبه الموقف، ضعيفة المقاومة ترتبط ترتبط بصراعات بين نفسية أو بين شخصية، وبأحداث الحياة القديمة، وتعمل عموما على تشويه الواقع بهدف الحد من التوتر، والقلق الذي يسببه الموقف السائد، وإبقاؤه عند مستوى معين يتلائم وقدرة الفرد على التحمل، بينما استراتيجيات التعامل مع الضغط، فهي عمليات مرنة شعورية تختلف وتتغير تماشيا مع ما يتطلبه الموقف متجهة نحو الواقع سواء داخليا وخارجيا، تسمح للفرد بتخفيض أو تحمل الضغوط الناتجة عن أحداث الحياة الضاغطة (طبي، 2004 : 105).

4 الفرق بين الاستراتيجيات التنظيمية والفردية في التعامل مع الضغط : لاشك أنه يوجد فرق بين ما تستخدمه منظمات العمل في التعامل مع الضغط الذي يعاني منه الموظفين و

الذي قد ينعكس بشكل جلي على الأداء و الإنتاج، وما يستخدمه الأفراد أنفسهم على المستوى الذاتي في إدارة ضغوطهم سواء أكان مصدرها المنظمة التي يعمل بها أو ضغوط الحياة بشكل عام.

4-1- الاستراتيجيات التنظيمية في التعامل مع الضغط المنظمة : يقصد بها

الاستراتيجيات التي تنتهجها المنظمات بما في ذلك منظمات العمل في التعامل مع الضغط. والتي قد تتضمن وضع إستراتيجية وقائية للحدّ من إجهاد العمل كإعادة ترتيب أوضاع العمل داخل المنظمة من خلال تصميم الوظائف، و خلق أجواء صحية للعمل، و تنظيم دورات تدريبية تعليمية، وإدارة الوقت، و التحفيز و المكافأة، وخلق أجواء داعمة، وهناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناجمة عن التعرض للضغوط و من هذه الأساليب ما يلي:

أ- تطوير نظم الإختيار و التعيين : فنظم الإختيار و التعيين المستخدمة في المنظمات في الغالبية تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب و تحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة. إلا أنها لا تهتم بقياس قدرة الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل.

ب- برامج مساعدة العاملين : تتضمن هذه الإستراتيجية توفير خدمات طبية و علاجية للعاملين و تقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء و الأخصائيين النفسيين.

ج- نظم الحوافز و تقييم الأداء : إن التقييم الموضوعي العادل داخل منظمة العمل يدفع الفرد بالإستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير.

د- الأنشطة الإجتماعية : إن تنظيم الرحلات من طرف المنظمة تكون بمثابة فرص جيدة لزيادة روابط الصلة و التعارف و التفاهم بين العاملين في المنظمة في أجواء من الألفة بعيدا عن رسميات العمل.

ه- المساندة الإجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية داعمة، بحيث يشعر الفرد بأن زملاؤه و رئيسه يساندونه و يقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه و يشعر بأنه مقبول منهم (حسين، 2013 : 215 - 214).

4-2- الاستراتيجيات الفردية في التعامل مع الضغط: إن أساليب إدارة الضغوط على المستوى الفردي أو ما يسمى بالمنهج الذاتي في مواجهة الضغوط، والذي يقوم على أساس تحمل الفرد الجزء الأكبر من مسؤولية مواجهة الضغوط، وتعدد، وتتنوع الأساليب التي يمكن أن أن يتبناها الفرد لمواجهة الضغوط الواقعة عليه، ومن أهم الأساليب:

- الفرع إلى الله
- إدارة الوقت.
- التمارين البدنية : كالتنفس والإسترخاء.
- الدعم الإجتماعي (المساندة الإجتماعية)
- الحفاظ على الطاقة (نظام الأكل و الشرب)
- طلب المساعدة من المتخصصين في علاج الضغوط.

(الهيجان، 1998 : 292)

يرى "افرلي " Efferly " أن هناك أساليب عدة في التعامل مع الضغوط تبعث على التوافق، في حين أساليب اخرى تبعث على سوء وأن الأساليب التي تؤدي إلي تحقيق التوافق هي الأساليب التي تخفف من الضغط وتعزز من صّحة الفرد على المدى البعيد، أما الأساليب التي تؤدي إلي سوء التوافق فهي الأساليب التي تخفف الضغط عاجلاً وتؤدي إلي تآكل الصحة آجلاً مثل استخدام العقاقير والانسحاب من التفاعل الإجتماعي.

(عرافي، 1434 : 31).

قد يختلف الأفراد في استخدامهم للاستراتيجيات التعامل مع الضغوط نتيجة متغيرات أخرى وسيطية قد تؤثر على اختيارهم لها كنمط الشخصية، و الصلابة النفسية، و الفعالية الذات، و المساندة الاجتماعية... الخ.

5 استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى المستشارين: اهتمت بعض الدراسات باستكشاف استراتيجيات التعامل التي يستخدمها المعلمين في التعامل مع مختلف مصادر الضغوط التي يتعرضون لها سنذكر بعض الدراسات.

توصلت دراسة " يايينغ و آخرون Yaying , L et al (2004) والتي أجريت على 33 معلما من معلمي المرحلة الابتدائية، طبق عليهم فنيات المقابلة شبه المقننة، إلى أن الطرق الأساسية للمواجهة التي أكد عليها أفراد العينة هي طلب الدعم الوجداني، وطلب المعلومات، و التجنب المعرفي، والسلوكي.

في حين أشارت دراسة " آستين فيكي " (2005) التي أجريت على 122 معلماً، حيث طبق عليهم مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساليب السلبية كانت أكثر شيوعاً بين أفراد العينة تمثلت في عدم تحمل المسؤولية، وعدم التحكم في الإنفعال، بينما الأسلوب الإيجابي الوحيد الذي أشارت إليه أفراد العينة هو ممارسة التمارين الرياضية.

كما أشارت دراسة " Shintlo, T, and Ozaki , H " (2004) أن أكثر أساليب المواجهة شيوعاً بين معلمي التربية الخاصة هو أسلوب التجاهل، وترك المشكلة بدون تدخل

كما أشارت دراسة في " غانا" على 300 معلماً طبقت عليهم مقاييس ضغوط المعلم، وطرق المواجهة، أشارت النتائج إلى أن هناك ثلاث طرق تعامل مع الضغوط من قبل أفراد العينة وهي التضرع لله، والعبادة، و أخذ وقت في التفكير حول المشكلة، ومضاعفة الجهودات السلوكية، والمعرفية لتصحيح الموقف (خضر وآخرون، 2011 : - 591

.595

ثالثًا: مستشار التوجيه:

1 تعريف مستشار التوجيه:

يعتبر المستشار حجر الزاوية في العملية التوجيهية وبدونه لا يكون التوجيه فعالا .

1-1 - المستشار لغة : " المستشار هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات

معينة(كريمة فنطازي ، 2010-2011 : 77)

هي كلمة مشتقة من الفعل استشار، يستشير، استشارة بمعنى النصيحة و التوجيه و هو

المعاونة على خلق موقف تعليمي أفضل و هو يشمل الجهود التي تبذل لتحسين و

تكييف، خدمة أو نشاط يؤثر على عملية التعليم و التعلم . (محمد الطيب العلوي ، دون

تاريخ: 165)

من خلال ما سبق فالمستشار هو الشخص العليم الذي يعطي النصائح بهدف تغيير سلوك

الفرد

1-2-المستشار اصطلاحا:" المستشار هو الشخص المكلف بالتوجيه المدرسي و المهني

ينصح التلاميذ باختيار صحيح لمتابعة دراسة ما او مهنة ما (LE PETIT)".

(LAROUSSE., paris , 2001 . 251 P

ويعرفه العالم روشلان بانه : " هو الشخص المسؤول عن تنفيذ عملية التوجيه المدرسي

والمهني وهو مختص في التوجيه ، ويعتبر أقدر الناس على جمع كافة المعلومات التي

تخص الطالب واستغلالها أحسن استغلال بفرض توجيهه وذلك بالاعتماد على مبادئ

وتقنيات علم النفس " (-) ROCHLIN M , L'orientation scolaire et

professionnelle , P.U.f paris , ,1971 , p 77

و قد عرفه موريس روكلان على أنه:"المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي

و المهني و هو مختص في التوجيه و يعتبر من أقدر الناس و أكفاءهم على جمع كافة

المعلومات حول الطالب المراد توجيهه و استغلاله باعتماد مبادئ و تقنيات علم

النفس (, forget vacit, l'orientation scolaire et professionnelle 1er edition, ,

.Paris, 1776, p 25).

ويعرف مستشار التوجيه بأنه: "المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلميذ فهو يساعده على إعداد مشروعه الدراسي والمهني. (ANDREANI F., les conseillers d'orientation psychologues , ed, NATHAN , (France. 1991 .P7

من خلال ما سبق فمستشار التوجيه هو عضو في الفريق التربوي أسندت إليه مجموعة من المهام الإعلام التوجيهي التقويم، المتابعة النفسية والتربوية للتلميذ، ويشرف على مقاطعة تشتمل على عدة مؤسسات هي الثانوية المعين بها والمتوسطات التابعة لها، حيث يؤدي هذه المهام في إطار مكاني وزماني محدد وذلك من أجل مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي والمهني.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يسعى كل باحث من خلال دراسته إلى إيجاد حل للإشكال الذي طرحه حيث تتم الإجابة عليه من خلال إثبات أو نفي الفرضيات التي تمت صياغتها كإجابات مؤقتة على تساؤلات الدراسة وذلك بإخضاعها للدراسة العلمية عن طريق اختبار الفروض ميدانياً، ولكي يتسنى ذلك ينبغي على الباحث اعتماد منهج معين يلائم طبيعة الموضوع بالإضافة إلى تحديد مجالات دراسته المكانية والزمانية والبشرية، ومنه يتم تحديد أدوات جمع البيانات الميدانية التي تخدم موضوع الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات المراد دراستها.

وهذا ما سنتعرف عليه من خلال هذا الفصل.

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى لأي بحث علمي في جانبه الميداني لأنها تلم بمختلف جوانب المشكلة المطروحة، بالإضافة إلى أنها تعطينا نظرة أولية حول متغيرات الدراسة، كما تمكننا من إعادة صياغة الفرضيات أو تعديلها. فلقد كانت لنا أول زيارة إلى مركز الإرشاد والتوجيه لولاية المسيلة لموافقة الإدارة لموضوع دراستنا، حيث قابلنا كل من مدير الذي زدنا بالمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة وكل ما يتعلق بدراستنا ثم تم الاتفاق وتحديد اليوم الذي يلتقي فيه مستشارين التوجيه، علما أن اللقاء يكون نصف شهري أي كل 15 يوم.

2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- التعرف على حجم مجتمع الدراسة قصد تحديد نوع العينة وكيفية اختيارها وحجمها.
- تحديد عينة الدراسة وإمكانية الحصول عليها.
- التأكد من الخصائص السيكولوجية لمقاييس الدراسة.
- الوقوف على بعض الصعوبات التي تواجه الباحث.

2-3- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- تحديد المجتمع الأصلي للدراسة وخصائصه.
- تحديد العينة القابلة للدراسة الأساسية.
- تحديد المقاييس المناسبة لخصائص العينة.
- الاتفاق مع مسؤول المرشدين التوجيه والإرشاد في هذه المدارس من أجل سيرورة أحسن لعملية تطبيق الدراسة.
- تم التأكد من الخصائص السيكومترية للمقاييس المستخدمة في الدراسة وهي موضحة بالتفصيل في عنصر أدوات الدراسة.

3- منهج الدراسة :

إن البحث العلمي لا يمكن أن يقوم دون منهج واضح يساعده في البحث عن أسباب مشكلة موضوع الدراسة بحيث يلائم هذا المنهج طبيعة الموضوع وذلك لضمان الحصول على نتائج يمكن تعميمها والوثوق في نتائجها، وعليه فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي، فهو وصفي لأنه على حد تعبير عمار بوحوش (2001): "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (عمار بوحوش،

2001: 140)

وقد تم استخدام هذا المنهج لأنه يتلاءم وطبيعة موضوع دراستنا، حيث أنه يتعدى حدود جمع البيانات لظاهرة ما إلى تحليل هذه الظاهرة وعلاقتها بالظواهر الأخرى، كما يساهم في رصد الظاهرة، وما زال هذا المنهج هو الأكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية حتى الآن.

أما كونه ارتباطي فلأنه يدرس العلاقة بين ثلاثة متغيرات، وبما أننا بصدد إبراز العلاقة بين الذكاء الوجداني و أساليب الضغوط النفسية استعنا بهذا المنهج المتبوع بالدراسات الارتباطية لأنه يناسب طبيعة موضوع دراستنا "وهو يهتم بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية ". (سامي ملحم، 2000: 329)

وفي دراستنا الحالية نسعى من خلال استخدام المنهج الوصفي الارتباطي نحو البحث عن العلاقة القائمة بين الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة.

4- حدود الدراسة:

تتضمن حدود الدراسة الميدانية الحدود المكانية، الحدود الزمانية، الحدود البشرية (عينة الدراسة) والحدود الموضوعية وهي كالاتي:

4-1- الحدود المكانية:

وهي ميدان الدراسة الحالية حيث أجريت هذه الدراسة بمركز التوجيه والإرشاد بولاية المسيلة.

4-2- الحدود الزمانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية خلال موسم السنة الدراسية 2021/2020 .

4-3- الحدود البشرية (العينة):

تمثلت في المستشارين التوجيه العاملين عبر المؤسسات التربوية لولاية المسيلة

5- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة الحالية في مجموع مستشارين التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة والبالغ عددهم الإجمالي ب 110 مستشار توجيه ومدرسي يعملان مع الطور المتوسط والثانوي.

6- عينة الدراسة:

إن أي ظاهرة تربوية أو نفسية تعتمد أساسا على العينة المأخوذة من هذه الظاهرة ، إذا أنه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة ، و العينة هي جزء من مجتمع البحث و حجم العينة هو عدد عناصرها ، كما تعتبر العينة مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين و يفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف بها هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع، و في هذه الدراسة تم الاعتماد على العينة القصدية و هذا الشروط التالية:.

- أن يكون عاملا مستشار للتوجيه والمهني بولاية المسيلة.

و تتكون العينة الدراسة من 100 فردا ، و تحصلنا على هذه العينة عن طريق المصلحة المتخصصة بمركز المستشار التوجيه والمهني بولاية المسيلة، وتمثلت خصائص عينة الدراسة كالآتي:

1 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	52	52.00%
أنثى	48	48%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا 100 فردا، نلاحظ أن 52 فردا يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 52,00%، أما حجم الاناث فقد بلغ 48 فردا بنسبة قدرت بـ 48.00%، وعليه فإن اغلب أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور.

2 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم () يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
من 01-10 سنوات	30	30%
من 10-20 سنة	50	50%
أكثر من 20 سنة	20	20%
الإجمالي	100	100%

من خلال الجدول السابق يتبين أن أفراد العينة والبالغ عددهم (100) توزعوا حسب الخبرة المهنية إلى ثلاثة مستويات، يمثل المستوى الأول المجموعة التي تكون خبرتهم بين [1-10] سنوات وقدر عددهم إجمالاً (30) مستشاراً بنسبة 30%، أما المستوى الثاني فيمثل المجموعة التي تتراوح خبرتهم [10-20] سنة وعددهم (50) مستشاراً بنسبة 50% كذلك، في حين بلغ عدد المستشارين في المستوى الثالث والذي يمثل المجموعة التي تزيد خبرتها عن 20 سنة بـ (20) مستشاراً بنسبة قدرت بـ 20%، وعليه فإن أغلب أفراد عينة الدراسة من مستوي الثاني الذي يمثل المجموعة التي تتراوح خبرتهم [10-20] سنة.

3 توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى

النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم () يبين توزيع المبحوثين حسب متغير التخصص

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
علم النفس	40	40%
علوم التربية	45	45%
علم الاجتماع	15	15%
الإجمالي	100	100%

من خلال الجدول رقم (08) يتبين أن أفراد العينة والبالغ عددهم (100) توزعوا حسب التخصص إلى ثلاثة مستويات، يمثل المستوى الأول المجموعة التي تكون ذوي التخصص علم النفس وقدر عددهم إجمالاً (40) مستشاراً بنسبة 40%، أما المستوى الثاني فيمثل المجموعة التي تكون ذوي التخصص علوم التربية وعددهم (45) مدرسا بنسبة 45% ، في حين بلغ عدد المستشارين في المستوى الثالث والذي يمثل المجموعة ذوي التخصص علم الاجتماع بنسبة قدرت بـ 15%، والبالغ عددهم 15 مستشاراً. وعليه فإن أغلب أفراد عينة الدراسة من ذوي التخصص علوم التربية.

6 أدوات الدراسة: إن الأدوات هي الوسائل اللازمة والضرورية التي يستخدمها الباحث للوصول للمعلومة اللازمة للدراسة و بعد الإطلاع على الخصائص النفسية والاجتماعية لأفراد العينة والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي افراد العينة عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي اعتمدت الباحثة على أدوات رئيسة هي:

مقياس الذكاء الوجداني

مقياس اساليب مواجهة الضغوط

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :

أولا : مقياس الذكاء الوجداني:

1 - صدق الأداة:

1 ± الصدق التمييزي : تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) فراد ، و تستخدم هذه الطريقة في حساب صدق المقياس من خلال قدراته على التمييز بين طرفي المقياس أي بين المجموعتين الدنيا والعليا، وهذه الطريقة تستخدم في حساب الصدق التكويني وصدق المحتوى ، حيث قمنا بترتيب درجات العينة تنازليا وأخذت نسبة 27 % من طرفي التوزيع ($5,4 = 100/20 \times 27$) بالتقريب يساوي 05 أفراد) و حساب الفرق باختبار "ت" بين متوسطي المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (04) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس

المجموعة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
العليا	05	98	05,71	08	04,163	,0000	دالة
الدنيا	05	77	09,66				

من خلال الجدول رقم (04) وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (04,163) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير على أن المقياس قادر على التمييز بين مجموعتين مما يؤكد على صدق المقياس وهذا ما يطمئن الباحثة على تطبيقه في الدراسة الأساسية.

2- الثبات: وقد تم التحقق من ثبات المقياس بالطرق التالية:

2 1 ثبات بطريقة ألفا كرومباخ: استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات

، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس ، وهي طريقة ألفا كرومباخ والنتائج كما هي ممثلة

في الجدول التالي:

جدول (05) يوضح ثبات ألفا كرومباخ للمقياس

معامل ألفا كرومباخ	عدد العبارات	الأبعاد المقياس
0.770	30	مقياس الذكاء الوجداني

من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ لمحاور المقياس جاءت محصورة ما بين (0,878 و 0,920)، في حين بلغت قيمة ألفا كرومباخ للاستبيان ككل ب (0,770)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية و جيدة ومقبولة من الثبات تطمئن الباحثة على تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

2 2 اثبات بطريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها

(20) أفراد لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف

الأول للاستبيان وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط

بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون ومعادلة جوتمان

والنتائج كما هي مبينة في الجدول:

جدول (06) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية للمقياس

المقياس	العدد	معامل الارتباط	معامل سبيرمان	معامل جوتمان

0,821	0,821	0,754	15	النصف الأول
			15	النصف الثاني

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين نصفي المقياس قدر معامل الارتباط بـ (0,754) وهذه القيمة قبل تعديل وتصحيح الطول، وبعد تصحيح طول المقياس بطريقة سبيرمان براون، فقد بلغ معامل الثبات (0,821)، أما بطريقة جوتمان فقد بلغ معامل الثبات (0,821) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يطمئن الباحثة إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

ثانيا: مقياس أساليب المواجهة للضغط:

1 الصدق:

1 + الصدق التمييزي: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) فراد ، و تستخدم هذه الطريقة في حساب صدق المقياس من خلال قدراته على التمييز بين طرفي المقياس أي بين المجموعتين الدنيا والعليا، وهذه الطريقة تستخدم في حساب الصدق التكويني وصدق المحتوى ، حيث قمنا بترتيب درجات العينة تنازليا وأخذت نسبة 27 % من طرفي التوزيع ($100 / 20 \times 27 = 05,40$) بالتقريب يساوي 05 أفراد) و حساب الفرق باختبار "ت" بين متوسطي المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (07) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس

الجموعه	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
العليا	5	102	3,62	08	18,18	,0000	دالة
الدنيا	5	88	0,19				

من خلال الجدول رقم (07) وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (18,18) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير على أن المقياس قادر على التمييز بين مجموعتين مما يؤكد على صدق المقياس وهذا ما تطمئن الباحثة على تطبيقه في الدراسة الأساسية.

- 2 - الثبات: وقد تم التحقق من ثبات المقياس بالطرق التالية:
- 2 1 ثبات بطريقة ألفا كرومباخ: استخدمت الباحثة طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس ، وهي طريقة ألفا كرومباخ والنتائج كما هي ممثلة في الجدول التالي:

جدول (08) يوضح ثبات ألفا كرومباخ المقياس

معامل ألفا	عدد العبارات	المقياس
0,702	29	أساليب مواجهة الضغوط

من خلال الجدول رقم (08) يتضح أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ بلغت قيمة ألفا كرومباخ المقياس ككل ب (0,702)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية و جيدة ومقبولة من الثبات تطمئن الباحثة على تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

2 2 الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) أفراد لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون ومعادلة جوتمان والنتائج كما هي مبينة في الجدول:

جدول (09) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية المقياس

المقياس	معامل الارتباط	معامل سبيرمان	معامل جوتمان
النصف الأول	0,686	0,797	0,788
النصف الثاني			

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين نصفي القدر مقياس عامل الارتباط بـ (0,686) وهذه القيمة قبل تعديل وتصحيح الطول، وبعد تصحيح طول المقياس بطريقة سبيرمان براون ، فقد بلغ معامل الثبات (0,797)، أما بطريقة جوتمان فقد بلغ معامل الثبات (0,788) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يطمئن الباحثة إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

8- المعالجة الإحصائية:

لا شك أن أي دراسة لا تكاد تخلو من الجانب الإحصائي الذي يعد أحد ركائز البحث العلمي وهذا بالنظر إلى إسهامات علم الإحصاء في تحليل النتائج بالدقة المطلوبة والمراد الوصول إليها، من هنا اعتمدت الباحثة على جملة من الأساليب الإحصائية في معالجة بيانات هذه الدراسة وذلك بالاستعانة ببرنامج (Excel) وبرنامج (SPSS_{v20}) في نسخته الـ 20 في تطبيق الأساليب التالية:

- فيما يخص وصف مجتمع عينة الدراسة اعتمدت الباحثة على الأعمدة البيانية.
- فيما يخص الخصائص السيكومترية:
 - معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
 - صدق الاتساق الداخلي عن طريق معامل الارتباط بيرسون.
 - صدق المقارنة الطرفية أو ما يسمى بالصدق التمييزي عن طريق (Ttest).
- فيما يخص نتائج الدراسة:
 - تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون في معالجة الفرضيات (1,2,3).
 - اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) في معالجة الفرضيتين (4,5) .

- اختبار تحليل التباين الأحادي أنوفا (ANOVA) في معالجة الفرضية (6).
كما تم الاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والدوائر النسبية في معالجة الفرضيات
(7,8,9).

خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نكون قد وضحنا أهم الإجراءات المنهجية التي يتبعها الباحث في دراسته الميدانية، فهي بذلك تسهل له عملية جمع البيانات ومعالجتها بطرق علمية بحيث يمكن الاعتماد على نتائجها، حيث يبدأ الباحث دراسته الميدانية بدراسة استطلاعية تمهيدية لدراسته الأساسية، ثم التعريف بالمنهج المستخدم في الدراسة، بالإضافة إلى مجالاتها والأدوات المستخدمة إلى جانب الأساليب الإحصائية المستعملة.

الفصل الثالث

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض العلاقات بين متغيرات الدراسة، من خلال علاقات أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، وعلى الفروق في البيانات الشخصية بالنسبة للمتغير المستقل باستعمال الأساليب الإحصائية الملائمة لاختبار فروض الدراسة وذلك بالتطرق للنقاط التالية:

- اختبار اعتدالية التوزيع لبيانات متغيرات الدراسة.
- اختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة.
- اختبار الفروق بين متغيرات الدراسة.

أولاً: اختبار اعتدالية التوزيع لمتغيرات الدراسة:

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على استبيانات الدراسة التي يتم دراستها يتبع التوزيع الطبيعي أم لا. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع طريقة اختبار Kolmogorov–Smirnov، وطريقة اختبار Shapiro–Wilk، كما أن اختبار Kolmogorov–Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر من 50، كما يستخدم اختبار Shapiro–Wilk إذا كان عدد الحالات أقل من 50 وفي دراستنا نستخدم طريقة اختبار Kolmogorov–Smirnov لان عدد العينة أكبر من 50.

جدول رقم (20): يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة.

النتيجة الاختبار	Shapiro–Wilk			مقاييس الدراسة
	Sig.	df	Statistic	
البيانات تتبع التوزيع الطبيعي	0.200 *	100	0.071	الذكاء الانفعالي
البيانات تتبع التوزيع الطبيعي	0.200 *		0.092	أساليب مواجهة ضغوط نفسية
قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع طبيعي.				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد نتائج اختبار Kolmogorov–Smirnov بالنسبة لبيانات إجابات العينة على بنود استبيان المتعلق بمتغير الذكاء الانفعالي تظهر أن مستوى المعنوية SIG=0, 200 وهي أكبر من (0.05)، أي أن قيمة P. Value تساوي 20% وهي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا مما يدل على أن بيانات إجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي، ولهذا يجب استخدام الإحصاءات المعلمية للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة.

أما بالنسبة لبيانات إجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان المتعلق بمتغير أساليب مواجهة ضغوط نفسية فان مستوى المعنوية $SIG=0,200$ وهي أكبر من (0.05) ، أي أن قيمة P. Value تساوي 20% وهي أكبر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على أن بيانات إجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي ،ولهذا يجب استخدام الإحصاءات المعلمية للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضيات:

1 اختبار الفرضية العامة: والتي تنص على انه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه بالمسيلة" و لاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين متغيري الدراسة، والنتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول التالي:

جدول (21) يوضح العدد وقيمة معامل ارتباط بيرسون ومستوى الدلالة بين متغيري الدراسة.

المتغيرات	العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
الذكاء الوجداني	100	0,790	0,000	دالة
أساليب مواجهة الضغوط				توجد علاقة

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة ، قدرت قيمته بـ $(0,790)$ ، عند مستوى الدلالة $(0,000)$ ، وهي قيمة اصغر من مستوى الدلالة $(0,01)$ ، مما يمكن القول انه: توجد علاقة بين الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة ، أي أن

الباحث متأكد بنسبة 99% من نتائج الدراسة مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.
وعليه فان الفرضية العامة للدراسة تحققت.

وتعزو الباحثة نتيجة الدراسة إلى طبيعة بيئة العمل وتناسبها مع عينة الدراسة ساهم في اكتساب الذكاء وجداني مرتفع الأمر الذي جعلهم قادرين على مواجهة ضغوط النفسية وهذا ما تبين في دراسة أجراها " كالينوك" وزملاءه حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية الناشئة ضمن بيئة المنظمة للعاملين في مهنة التمريض بمدينة أنقرة وفي تركيا، والتي بينت و أظهرت الدراسة نتائجها أن الذكاء الوجداني المرتفع والمتوسط كانوا أقدر على مواجهة ضغوط العمل، بينما يصعب على ذوي الذكاء الوجداني مواجهة الضغوط أو التخلص منها، بسبب أن المستويات العالية من الضغوط التي يعاينها العامل تعوق استطاعته في استخدام أي أساليب (أو استراتيجيات) انفعالية ذات علاقة بمواجهة المواقف الضاغطة في بيئة العمل.

كما أن المتغيرات الديمغرافية لمستشاري التوجيه تلعب دورا مهما في الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، حيث ان كلما كان العمر صغير مكن من الحصول على ذكاء وجداني عالي الأمر الذي يستطيع به المستشار التوجيه بمواجهة الضغوط النفسية نتيجة استخدام والتفكير في أساليب متنوعة لمواجهة الضغوط النفسية، وكذلك الخبرة المهنية التي يكتسبها مستشار التوجيه لها دور في زيادة الذكاء الوجداني والقدرة على مواجهة الضغوط النفسية ، وهذا ما تبين في دراسة فارسلي وزملاءه حول فحص العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية المهنية لدى العاملين والعاملات في أقسام الطب النسائي بمدينة" بولوجنا الايطالية" ، والتي أظهرت الدراسة أن الذكاء الوجداني يتنبأ بنسبة(96) في القدرة على إدارة الضغوط النفسية الناشئة في بيئة العمل، وقد فسر الباحثون النتيجة في ضوء الاختلافات بين الموظفين في العمر والخبرة المهنية.

كما تفسر الباحثة نتيجة الدراسة إلى أن البيئة العمل وما ينتج عنها من علاقات اجتماعية بين الزملاء الأساتذة و الإداريين والتلاميذ سمحت لهم باكتساب ذكاء وجداني مرتفع، مما

جعلهم قادرين على مواجهة الضغوط النفسية والتعامل معها بفعالية وهذا ما تجلّى في دراسة

"أوجينسكا- بليك" التي بينت نتائجها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية في بيئة العمل، وأن الذكاء الوجداني يمثل متغيراً نفسياً هاماً في إدراك الضغط النفسي المهني وبالتالي في القدرة على التعامل بفعالية مع الانفعالات والمشاعر وفي ضغط العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل. كما أن الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة رحيم 2010، التي أظهرت الدراسة انخفاضاً عاماً في مستوى الذكاء الوجداني لدى قادة الفروع البنكية، وهذا الانخفاض يترافق مع انخفاض في القدرة على مواجهة الضغوط النفسية المهنية، وبالتالي كانوا أقل كفاءة في التحكم في المشاعر مع وجود ضعف لديهم في ضغط الانفعالات السلبية التي تستثار في بيئة العمل.

2- الإجابة على التساؤل الجزئي الأول: والذي ينص على أن: "ما درجة انتشار أساليب الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة" و لاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والمتوسط الفرضي للمقياس وقيمة اختبار "ت" للحكم على النتيجة، والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (22) يمثل درجة انتشار أساليب الضغوط النفسية لدى أفراد العينة

أبعاد المقياس	الدرجة	النسبة	الدرجة الوسط	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	المستوى
حل المشكل	32	94,78	30,33	5,27	16	99	57,48	0,00	01	مرتفع
البحث عن السند	20	98,30	19,66	3,17	10	99	61,90	0,00	03	مرتفع
المواجهة على المشكل	52	96,13	49,99	7,90	26	99	63,22	0,00	الثاني	مرتفع
التجنب	28	98,14	27,48	3,64	14	99	75,45	0,00	02	مرتفع

									بالأفكار الإيجابية	
مرتفع	04	0,00	55,97	99	10	3,51	19,68	98,40	20	إعادة التقييم الإيجابي
مرتفع	05	0,00	55,44	99	10	2,76	15,35	76,75	20	لوم الذات
مرتفع	الأول	0,00	78,94	99	34	7,91	62,51	91,92	68	المواجهة المركزة على الانفعال
مرتفع		0,00	81,51	99	58	13,8	112,5	96,98	116	أساليب مواجهة الضغوط

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية بلغ متوسط الحسابي 112,50 وانحراف معياري قدر بـ 13,80، ووزن نسبي (96,98) والمتوسط الفرضي (58)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(81,51) عند مستوى الدلالة (0,000).

كما نلاحظ من خلال الجدول أن ترتيب انتشار الأساليب الفرعية لمواجهة الضغوط النفسية تمثلت في أسلوب حل المشكل احتل الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر بـ(30,33)، وانحراف معياري قدر بـ (5,27)، ووزن نسبي (94,78) والمتوسط الفرضي (16)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى حل المشكل لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (57,48) عند مستوى الدلالة (0,000)، ثم أسلوب التجنب بالأفكار الإيجابية احتل الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدر بـ(27,48)، وانحراف معياري قدر بـ (3,64)، ووزن نسبي(98,14) والمتوسط الفرضي (14)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى

التجنب بالأفكار الإيجابية لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (75,45) عند مستوى الدلالة (0,000)، ثم أسلوب البحث عن السند الاجتماعي احتل الترتيب الثالث بمتوسط حسابي قدر بـ(19,66)، وانحراف معياري قدر بـ (3,17)، ووزن نسبي(98,30) والمتوسط الفرضي (10)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (61,90) عند مستوى الدلالة (0,000)، ثم أسلوب إعادة التقييم الإيجابي احتل الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدر بـ(19,68)، وانحراف معياري قدر بـ (3,51)، ووزن نسبي(98,40) والمتوسط الفرضي (10)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى إعادة التقييم الإيجابي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (55,97) عند مستوى الدلالة (0,000)، ثم أسلوب لوم الذات احتل الترتيب الخامس بمتوسط حسابي قدر بـ(15,35)، وانحراف معياري قدر بـ (2,76)، ووزن نسبي(76,75) والمتوسط الفرضي (10)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى لوم الذات لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(55,44) عند مستوى الدلالة (0,000).

كما نلاحظ من خلال الجدول أن ترتيب انتشار الأساليب الرئيسية لمواجهة الضغوط النفسية تمثلت في أسلوب المواجهة المركزة على الانفعال احتل الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر بـ(62,51)، وانحراف معياري قدر بـ (7,91)، ووزن نسبي(91,92) والمتوسط الفرضي (34)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى حل المشكل لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (78,94) عند مستوى

الدلالة (0,000)، ثم أسلوب المواجهة على المشكل احتل الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدر بـ(49,99)، وانحراف معياري قدر بـ (7,90)، ووزن نسبي(96,13) والمتوسط الفرضي (26)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى حل المشكل لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(63,22) عند مستوى الدلالة (0,000).

وعليه من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أن الأسلوب الرئيسي لمواجهة الضغوط النفسية الأكثر انتشارا لدى مستشاري التوجيه تمثل في الأسلوب المواجهة المركزة على الانفعال بمستوى مرتفع، أما من حيث الأساليب الفرعية فقد تمثل في الأسلوب حل المشكل بمستوى مرتفع.

وإلى الرغم من أن أسلوب المواجهة المتركزة على الانفعال جاء في المرتبة الأولى إلا أن هذا لا يعني أن أفراد عينة الدراسة يفضلون هذا الأسلوب في مواجهة الغضوب حيث حللنا من داخل ترتيب الأساليب الفرعية أن أسلوب حل اشملكة جاء في المرتبة الأولى وهذا ما يؤكد وتهدج نظر افصء أمحد عجاه (2007) من أن المخلشلاء ذوي الذكاء الوجداني يتمكنون استراتيجية في اغية امهلاءة والعاقلية حيث أن الذكاء الوجداني يمضتن مجموعة من العبلأد وفيه الذكاء اي صخش والاجتماعي وقدره على اءءلكيف عم ظروف اءلاءة و إءارة اغضوب لعاقلية عم إءءفاظ قءاءب مزاجية قءسمرة ، واءموءة الوصول إلى اسلواء اي سفنل على في أشء الظروف واءم لا شك فيه أن درءة الذكاء الوجداني لءءءف من فرد ءلأر وكامل زاءء هذه الدرءة كامل زاء اءنح افلرد في مواءهء هذه غضوب اءلاءة وتمطاهءاب.

ضوء ام ءولصء الية دراءة مريم عسءواوي (2012) من أن ذوي ا لذكاء الوجداني المرفءة يءءسءمون ألسيب املاءهء امركزة على المعءلال شبكل أكبر من ذوي الذكاء الوجداني اءنملاء عم أن الكءير يبعءر اساليب املاءهء امركزة على المعءلال ألسيب بلسية الا أن هذا يءوقف على نوع الوعضية اغاضلة ولءءمف اعلوامل املؤءرة في املوقف. وءء افلءءء هذه اءءلاءة عم ام ذهب الية لاسوي ف وآرون Salovey ، 1990

et al في أن املاوة هج غير اتكيفية واي ت لا ترتكز على حل اشمل كل في ه تتيه ج أو دليل على ذكاء وجداني فخنمض.

3 اختبار الفرضية الجزئية الثانية: والذي تنص على أن: "مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشار التوجيه مرتفع" و لاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والمتوسط الفرضي للاستبيان وقيمة اختبارات للحكم على النتيجة، والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (23) يمثل مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة

أبعاد المقياس	العينة	الدرجة الكلية	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى المعنوية	الترتيب
وعي الذات	100	30	78.6	23,59	3,78	18	99	62,28	0,000	03
إدارة الانفعال	100	35	79.8	27,93	3,15	21	99	88,47	0,000	02
الدافعية	100	25	77.92	19,48	2,9	15	99	64,93	0,000	04
التعاطف	100	25	77.04	19,26	3,19	15	99	60,32	0,000	05
المهارات	100	35	80.2	28,07	3,65	21	99	76,85	0,000	01
الذكاء الوجداني	100	150	78.88	118,33	11,93	90	99	99,12	0,000	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني بلغ متوسط الحسابي (118,33) وانحراف معياري قدر بـ (11,935)، ووزن نسبي (78,88) والمتوسط الفرضي (90)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(99,12) عند مستوى الدلالة (0,000).

كما نلاحظ من خلال الجدول أن ترتيب المستوى على حسب أبعاد الذكاء الوجداني تمثلت في:

بعد المهارات الاجتماعية احتل الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر بـ (28,07)، وانحراف معياري قدر بـ (3,65)، ووزن نسبي (80,20) والمتوسط الفرضي (21)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (76,85) عند مستوى الدلالة (0,000).

بعد إدارة الانفعال احتل الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدر بـ (27,93)، وانحراف معياري قدر بـ (3,65)، ووزن نسبي (80,20) والمتوسط الفرضي (21)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (76,85) عند مستوى الدلالة (0,000).

بعد الوعي بالذات احتل الترتيب الثالث بمتوسط حسابي قدر بـ (27,93)، وانحراف معياري قدر بـ (3,78)، ووزن نسبي (78,92) والمتوسط الفرضي (18)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (62,28) عند مستوى الدلالة (0,000).

بعد الدافعية احتل الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدر بـ (19,48)، وانحراف معياري قدر بـ (2,90)، ووزن نسبي (77,92) والمتوسط الفرضي (15)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ (64,93) عند مستوى الدلالة (0,000).

بعد التعاطف احتل الترتيب الخامس بمتوسط حسابي قدر بـ(19,26)، وانحراف معياري قدر بـ (3,19)، ووزن نسبي(77,04) والمتوسط الفرضي (15)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وهذا ما يدل أن مستوى البحث عن السند الاجتماعي لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة مرتفع، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(60,32) عند مستوى الدلالة (0,000).

وتتفق مع ما توصلت إليه كل من دراهم بن معور مجيلة (2017) التي توصلت إلى أن الطلبة الجامعيين يعتمدون تسميهم من الذكاء الوجداني و مع نتائج دراستهم قبليهم (2011) التي بينت ارتفاع تسميهم الذكاء الوجداني لدى من يملعون بفصول الأولى. في حين لتختلف أياضهم ما توصلت إليه دراهم اشملوح، وآخرون (2015) حيث أظهرت نتائج أن المرشدين الطلابيين أعددهم يعتمدون لذكاء الوجداني. إذ أن الانحلال في العمل التدريسي يجب ألا يستقرى لذكاء الأكاديمي فقط، وإنما يحتاج إلى السوب بلق في العمل مع الإدارة المدرسية، وكذلك العمل مع املا تليذ، ويرى احابلث أن اهمرات الذكاء الوجداني تحتاج إلى منتية وتطوير من لاخل إتمام دورات تدريسية، وتصاد اهمرات اعامتجلاية، والتي من اهلاذ يتم اعافتل مع احمليط الاجتماعى. وتواقفت هذه اتلالية مع ما توصلت إليه اعلايد من الدراسات التي تم الاشارة اليها في

4 اختبار الفرضية الجزئية الثالثة: والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

مستوى الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية "وللتحقق من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق على كل متغير من متغيرات الدراسة كما هي موضحة كالآتي التالي:

4-1- الفروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه بولاية المسيلة

تعزى لمتغير الخبرة المهنية:

وكانت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي كما هي في الجدول:

جدول رقم (28) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الذكاء الوجداني
0,03	2,430	336,605	2	673,210	بين المجموعات	الذكاء الانفعالي
		138,504	97	13434,900	داخل المجموعات	
			99	14108,110	المجموع الكلي	

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة اختبار تحليل التباين " f في مستوى الذكاء الوجداني بلغت بـ (2.430) عند مستوى الدلالة (0.03) وهي قيمة دالة واصغر من مستوى الدلالة (0.05) و عليه أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

4-2- الفروق في مستوى أساليب مواجهة الضغوط النفسية تعزى لمتغير الخبرة

المهنية: وجاءت نتائج اختبار تحليل التباين كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (29) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المقياس
0,032	3,570	646,400	2	1292,800	بين المجموعات	أساليب مواجهة
		181,074	97	17564,200	داخل	الضغوط

				المجموعات	
		99	18857,000	المجموع الكلي	

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة اختبار تحليل التباين " f " في مستوى أساليب مواجهة الضغوط بلغت بـ (3.570) عند مستوى الدلالة (0.032) وهي قيمة دالة واصغر من مستوى الدلالة (0.05) و عليه أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

وتعزو الباحثة نتيجة هذه الدراسة إلى أن الخبرة المهنية تلعب دور مهم في الذكاء الوجداني وإستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية وهذا راجع إلى أن الفرد كلما زادت خبرته في العمل كلما اكتسب ذكاء وجداني مرتفع وأصبحت له القدرة على استخدام أساليب مواجهة الضغوط النفسية، كما أن التكيف مع العمل يجعل المرشد المدرسي وخاصة في ظل اكتساب الخبرة المهنية تتطور تنمية الذكاء الوجداني مما يصبح له وعي تام وله دافعية و مهارة التعاطف و وعلاقات اجتماعية مما يستطيع توظيفها باستخدام أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وهذا ما تبين في دراسة فارسلي وزملاءه بفحص العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية المهنية من ناحية وبين الأداء الوظيفي من ناحية أخرى، التي أظهرت الدراسة أن الذكاء الوجداني يتنبأ بنسبة (6) في القدرة على إدارة الضغوط النفسية الناشئة في بيئة العمل، وقد فسر الباحثون النتيجة في ضوء الاختلافات بين الموظفين في العمر والخبرة الوظيفية

خاتمة

خاتمة:

بعد محاولتنا في هذا الدراسة معرفة علاقة الذكاء الوجداني بأساليب مواجهة الضغوط النفسية، ومعرفة مستوى الذكاء الوجداني و مدى انتشار الأساليب مواجهة الضغوط النفسية وكذا معرفة الفروق في مستوى الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط النفسية تبعا لمتغير الخبرة المهنية المتحصل عليه ،وذلك من خلال استخدام مقياس يقيس أبعاد الذكاء الوجداني، و الجزء الثاني من المقياس كان يقيس المتغير التابع وهو أساليب مواجهة الضغوط النفسية،وبعد كل الخطوات البحثية وعند تفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ مستوى ممارسة الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

✓ مستوى أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

✓ أكثر الأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة تمثل الإستراتيجية المركزة على الانفعال والأساليب الفرعية تمثلت في حل المشكل.

✓ وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني والأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة من وجهة نظر عينة الدراسة.

ومن خلال النتائج يمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت من خلال وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني و أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة من وجهة نظر المرشدين ، و هذا ما تؤكدته معاملات الارتباط المرتفعة .

الاقتراحات والتوصيات:

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة الميدانية و بعد الإطلاع على التراث النظري للدراسة والتي تناولت موضوعا هاما تمثل في الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي بولاية المسيلة نوصي بالآتي:

- 1 ضرورة الاهتمام بالذكاء الوجداني في مواجهة الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه.
- 2 إجراء المزيد من الدراسات عن الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى

مستشاري التوجيه

قائمة المراجع

قائمة مراجع:

- 1 اجتسام سالم المزوغي، الفروق في الذكاء وقلق الامتحان بين الطلبة مرتفعي ومنخفضي التحصيل الدراسي من طلبة جامعة السابع من أبريل الليبية، المجلة العربية لتطوير التفوق، ليبيا، العدد 2، 2011.
- 2 اجتسام سالم المزوغي، الفروق في الذكاء وقلق الامتحان بين الطلبة مرتفعي ومنخفضي التحصيل الدراسي من طلبة جامعة السابع من أبريل الليبية، المجلة العربية لتطوير التفوق، ليبيا، العدد 2، 2011.
- 3 ابن منظور، جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار الفكر للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
- 4 أحمد إسماعيل أحمد، أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بدافعية الإنجاز والتكيف المدرسي لدى الطلبة الموهوبين وأقرانهم العاديين، رسالة دكتوراه، قسم علم النفس والإرشاد والتربية الخاصة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، 2011.
- 5 أحمد إسماعيل أحمد، أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بدافعية الإنجاز والتكيف المدرسي لدى الطلبة الموهوبين وأقرانهم العاديين، رسالة دكتوراه، قسم علم النفس والإرشاد والتربية الخاصة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، 2011.
- 6 أحمد مختار عمر وآخرون، المعجم العربي الأساسي (لاروس)، المنظمة العربية للثقافة والتربية والعلوم، بيروت، 1989.
- 7 إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، الذكاء وتنمية لدى أطفالنا، مكتبة الدار العربية الكتاب، ط2، القاهرة، مصر، 1998.
- 8 أشواق عبد الرزاق ناجي وآخرون، دافعية الإنجاز لطلبة كلية الزراعة، مجلة ديالي للعلوم الزراعية، العدد 2، الجزائر، 2010.

قائمة المراجع

- 9 أماني محمد ناصر، التكيف المدرسي عند المتفوقين والمتأخرين تحصيلًا في مادة اللغة الفرنسية وعلاقته بالتحصيل الدراسي في هذه المادة، رسالة ماجستير منشورة، قسم التربية الخاصة، كلية التربية، جامعة دمشق، 2006.
- 10 - إيمان أحمد طه أحمد، اتجاهات وممارسات الأسرة لإشباع حاجات الطفل الأساسية من خلال المنظور الأنثروبولوجي وتأثيره على الذكاء والتحصيل الدراسي والتكيف للطفل، رسالة ماجستير، جامعة الاسكندرية، 1995.
- 11 - بشير معمريّة: اكتشاف الموهوبين وفق نظرية الذكاء المتعدد، مجلة تنمية الموارد البشرية - مجلة متخصصة دورية محكمة متخصصة في الأبحاث التربوية والتنمية البشرية، العدد (6)، جامعة فرحات عباس، سطيف - الجزائر، 2008.
- 12 - بشير معمريّة، بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، منشورات الحبر، الجزء الثالث، الجزائر، 2007.
- 13 - بنيان باني الرشيدي، أساليب التنشئة الوالدية وعلاقتها بمهارات الذكاء الانفعالي في ضوء بعض المتغيرات النفسية لدى طلبة جامعة حائل، المجلة التربوية: مج 27، ع 105، ج 2، ديسمبر 2012.
- 14 - بيقع صليحة، معاملة الأستاذ وعلاقتها بتقدير الذات والدافعية للإنجاز لدى التلاميذ المتأخرين دراسيا، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر - الجزائر، 2012.
- 15 - توني بوزان، الطفل الذكي، دليل الآباء الأذكياء لتنشيط أبناء أذكيا، مكتبة جرير، ط1، السعودية، 2008.
- 16 - جماعة من الأساتذة، معجم الوسيط، دار إحياء التراث العربي، الجزء الأول، ط2، بيروت، لبنان، 1960.
- 17 - جيهان مطر، رفعة الزعبي، العلاقة بين التكيف المدرسي والذكاء الانفعالي عند عينة من طلبة الصف السابع في المدارس الخاصة في مدينة عمان، مجلة كلية التربية-جامعة عين شمس، العدد 33، الأردن، 2009.
- 18 - حسن بن حسين بن عطاس الخيري، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة،

قائمة المراجع

- رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة السعودية، 2008.
- 19 - خالد شنون، الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المدرسي والدافعية للإنجاز، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر - الجزائر، 2013.
- 20 - خالد عبد القادر يوسف أحمد، فاعلية برنامج مقترح لتنمية الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة- ذكور، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة سوهاج، الأردن، 2007.
- 21 - ختاش محمد، أنماط السيادة النصفية للمخ متغيرات وسيطة بين الذكاء الوجداني والتفوق الأكاديمي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2005.
- 22 - دريدي نورة، تقييم مدى توافق برنامج تكوين معلمي التعليم المتخصص مع متطلبات الممارسة المهنية، رسالة ماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2009.
- 23 - رائدة محمود إبراهيم قشطة، الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات التأقلم وبعض المتغيرات لدى طالبات الثانوية العامة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 24 - رفقة خليف سالم، علاقة فاعلية الذات والفرع الأكاديمي بدافع الإنجاز الدراسي لدى طالبات كلية علجون الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 23، جامعة بغداد، 2009.
- 25 - رفقة خليف سالم، علاقة فاعلية الذات والفرع الأكاديمي بدافع الإنجاز الدراسي لدى طالبات كلية علجون الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العدد 23، 2009.
- 26 - سامية سعدي، القدرة على التفكير الإبداعي وعلاقتها بدافع الانجاز وفعالية الذات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 2001.

- 27 - سعاد إبراهيمي، إدماج الطفل المعوق سمعياً بالمدرسة العادية وعلاقته بالتكيف المدرسي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر - الجزائر، 2003.
- 28 - سعاد جبر سعيد، أثر برنامج تعليمي في التربية الإسلامية مستند إلى نظرية الذكاء الانفعالي في تنمية مفهوم الذات ودافعية التعلم لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في الأردن، رسالة دكتوراه، قسم مناهج وطرق التدريس، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2006،
- 29 - سعد محمد علي الشهري، الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2009
- 30 - سعد محمد علي الشهري، الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2009.
- 31 - سميرة أحمد حسن العبدلي الفيقي، المهارات الإدارية لسيدات الأعمال السعوديات وعلاقتها بدافعية الإنجاز، رسالة دكتوراه الفلسفة في الاقتصاد المنزلي، قسم السكن وإدارة المنزل، كلية التربية للاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، السعودية، 2008.
- 32 - شاهر خالد سليمان، إسماعيل صالح لعيس، الصحة النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 9، 2012.
- 33 - صبحي بن سعيد بن عويض الحارثي، مدى فاعلية برنامج إرشادي نفسي لتحسين دافعية الإنجاز الأكاديمي لدى الطلاب ذوي صعوبات التعلم الأكاديمي للمرحلة الجامعية، رسالة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية التربية، السعودية، 2009.
- 34 - صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاقي، الذكاء الوجداني، دار قباء، د ط، القاهرة 2000،

قائمة المراجع

- 35 - طالب نسيمة، الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي للمراهقين المتمدرسين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، الجزائر، 2009.
- 36 - طه عبد العظيم حسين: مهارات توكيد الذات، دار الوفاء، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2006
- 37 - عباس محمود عوض، الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، د ط، الاسكندرية، 1988.
- 38 - عبد الرحمان بن بركة، السمات الإنجازية لدى بطل نصوص القراءة الموجهة لتلاميذ الطور الثاني من التعليم الأساسي، قراءات في المناهج التربوية، ط1، جمعية الإصلاح الاجتماعي والتربوي، باتنة، 1995.
- 39 - عبد العزيز القوسي، أسس الصحة النفسية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1975.
- 40 - عبد اللطيف محمد خليفة، الدافعية للإنجاز، دار غريب، القاهرة، مصر، 2000.
- 41 - عبد الله مجدي أحمد محمد، علم النفس العام: دراسة في السلوك الإنساني وجوانبه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1996.
- 42 - عبد المجيد نشواتي، علم النفس التربوي، دار الفرقان للنشر والتوزيع، ط4، عمان، الأردن، 2003.
- 43 - عبد المنعم الشناوي زيدان، العلاقة بين موضوع الضبط الداخلي والخارجي والدافعية للإنجاز، مجلة تربوية تصدر عن كجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، مجلة فصلية محكمة، المجلد 11، العدد 42، 1997.
- 44 - عبد الناصر غربي، علاقة تقدير الذات بالدافعية للإنجاز لعينة من التلاميذ الصم- البكم وناقصي السمع المدمجين في الأقسام العادية- دراسة وصفية مقارنة، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية وعلوم التربية والأرطوفونيا، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، 2009.

قائمة المراجع

- 45 - عثمان حمود الخضر، الذكاء الوجداني هل هو مفهوم جديد؟ دراسات تصدر عن رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم)، المجلد 12، العدد 1، 2002.
- 46 - عثمان فاروق، عبد السميع محمد، الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، العدد 38، 1998
- 47 - عثمان فاروق، عبد السميع محمد، الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، العدد 38، 1998.
- 48 - عزت جرادات وآخرون، التدريس الفعال، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2008.
- 49 - علاء عبد الرحمان، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري، دار الفكر عمان، ط1، الأردن، 2009
- 50 - علاء عبد الرحمان، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري، دار الفكر عمان، ط1، الأردن، 2009.
- 51 - علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب: معجم عربي مدرسي ألبائي، المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب، ط1، 1979.
- 52 - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، 2001.
- 53 - فاروق السيد عثمان، محمد عبد السميع رزق، الذكاء الانفعالي - مفهومه وقياسه، مجلة علم النفس تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 58، 2001.
- 54 - فاطمة محمد عبد الرحمان المستكاوي، فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الانفعالي لدى المراهقين ذوي الإعاقة البصرية، دراسة دكتوراه منشورة، جامعة بنها، كلية التربية، مصر، 2005.
- 55 - فرانسو هاغيت، ترجمة شاهين لطفي، علم النفس المدرسي، الدار العلمية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- 56 - فؤاد البهي السيد، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، دار الفكر العربي، دط، القاهرة، 1979.

قائمة المراجع

- 57 - فوزي محمد جبل، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، د ط، الاسكندرية، 2000.
- 58 - فوزي محمد جبل، علم النفس العام، المكتب الجامعي، القاهرة، مصر، 2001.
- 59 - فياض منى، الطفل والتربية المدرسية في الفضاء الأسري والثقافي، الدار البيضاء، ط1، المغرب، 2004.
- 60 - كرم البستاني وآخرون، المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، ط21، بيروت، لبنان، 1973.
- 61 - كرم البستاني وآخرون، المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، ط31، بيروت، لبنان، 1991.
- 62 - كرم البستاني وآخرون، المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، ط21، بيروت، لبنان، 1973.
- 63 - كرم البستاني وآخرون، المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، ط31، بيروت، لبنان، 1991.
- 64 - ليلي بنت عبد الله المزروع، فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية الانجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (8)، العدد (4)، السعودية، 2007.
- 65 - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط 4، مصر، 2004.
- 66 - مجموعة من الباحثين، الأسرة والمدرسة ودورها في تربية الطفل، دار قرطبة، ط1، الجزائر، 2004.
- 67 - محمد أيوب، دور علم النفس في الحياة المدرسية، دار الفكر اللبنانية، ط 1، بيروت، 1994.
- 68 - محمد بكر نوفل، الذكاءات المتعددة في غرفة الصف النظرية والتطبيق، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2007.

قائمة المراجع

- 69 - محمد جمال صقر، الاتجاهات في التربية والتعليم، دار المعارف، القاهرة، 1965.
- 70 - محمد حمدان، معجم مصطلحات التربية والتعليم، دار كنوز المعرفة، ط 1، الأردن، 2006.
- 71 - محمد عبد الطاهر الطيب، تيارات جديدة في العلاج النفسي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1989.
- 72 - محمد فرحات القضاة ومحمد عوض الترتوري، أساسيات علم النفس التربوي (النظرية والتطبيق)، دار حامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2006.
- 73 - محمد فرحات القضاة ومحمد عوض الترتوري، أساسيات علم النفس التربوي (النظرية والتطبيق)، دار حامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2006.
- 74 - محمد محمود بني يونس، سيكولوجيا الدافعية، دار المسيرة، ط 1، عمان، الأردن، 2007.
- 75 - محمد مزيان، مبادئ في البحث النفسي التربوي، دار العرب للنشر والتوزيع، ط 2، الجزائر، 1999.
- 76 - محمد مصطفى أحمد، التكيف والمشكلات المدرسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1996.
- 77 - محمد مصطفى زيدان، النمو النفسي للطفل والمراهق وأسس الصحة النفسية، منشورات الجامعة الليبية، ط 1، 1972.
- 78 - محمد منير مرسي، المعلم والنظام، عالم الكتب، د ط، القاهرة، 1998.
- 79 - محي الدين توك وآخرون، أسس علم النفس التربوي، دار الفكر العربي، ط 2، الأردن، 2002.
- 80 - محي الدين حسين أحمد، دراسات في الدافعية والدوافع، دار المعارف، د ط، القاهرة، مصر، 1988.
- 81 - مدثر سليم أحمد، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.

قائمة المراجع

- 82 - مسعودة بن قيده، دور برامج الرعاية التربوية الخاصة في تحقيق السلوك التكيفي لدى الأطفال ذوي متلازمة داون، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2009.
- 83 - مصطفى زيدان، النمو النفسي للمراهق، دار الشروق، ط3، القاهرة، مصر، 1990.
- 84 - مصطفى فهمي، الصحة النفسية، دراسات في سيكولوجية التكيف، مكتبة الحالجي، ط2، القاهرة، 1987.
- 85 - مصطفى فهمي، الطفل بطيء التعلم خصائصه وعلاجه، دار النهضة المصرية، القاهرة 1963.
- 86 - مصطفى منصور، التأخر الدراسي وطرق علاجه، دار العرب للنشر والتوزيع، ط3، 2008.
- 87 - معاذ محمد عبد الرزاق العارضة، استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية - فلسطين، 1998.
- 88 - معتز عبدا لله وآخرون، علم النفس العام، مكتبة غريب، القاهرة، 1990.
- 89 - مفتاح محمد عمار عبد الرحمان، العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض مهارات التفكير العلمي أثناء مرحلة المراهقة الوسطى بمدينة طرابلس، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس-معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية للأطفال، القاهرة، مصر، 2011.
- 90 - منصور الشربيني (2007) جودة الحياة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي وسمة ما وراء المزاج والعوامل الخمسة الكبرى في الشخصية والقلق. المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد (17)، العدد(57)
- 91 - منصور بن زاهي، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى بقطاع المحروقات، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.

قائمة المراجع

- 92 - منى أبو رياش وآخرون، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر، ط 1، 2006.
- 93 - نادية شرادي، التنظيم العقلي والتكيف المدرسي عند التلاميذ السنة الثالثة ثانوي - دراسات مقارنة بين الذكور والإناث عن طريق الأحلام والإنتاج الاسقاطي، رسالة ماجستير منشورة، معهد علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، 1997.
- 94 - نايفة القطامي، تفكير وذكاء الطفل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 95 - نايفة القطامي، تفكير وذكاء الطفل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 96 - نجاه بوطاوي، علاقة الدافع للإنجاز بمركز التحكم بنتائج امتحان البكالوريا، رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، 2005.
- 97 - نزييم صرداوي، المحددات غير الذهنية للنفوق الدراسي، دراسة مقارنة بين المتفوقين والمتأخرين دراسيا من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، رسالة دكتوراه في علوم التربية، الجزائر، 2008.
- 98 - نعيمة الشماع، الشخصية، منشورات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، 1977.
- 99 - نوال محمد عطية، علم النفس والتكيف النفسي والاجتماعي، دار القاهرة للكتاب، ط 1، مصر، 2001.
- 100 - الهادي سراية، الثقة بالنفس وعلاقتها بالتكيف المدرسي والدافعية للإنجاز لدى طلاب السنة الثالثة ثانوي، رسالة دكتوراه، كلية علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2013.
- 101 - هشام محمد جمجوم، سيكولوجية الإدارة، دار الشروق، جدة، 1990.
- 102 - هلة وليد غانم، الذكاء اللغوي لدى طلبة المرحلة الابتدائية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 31، جامعة بغداد، العراق، 2011.

- 103 - هوريت كاغلار، ترجمة فؤاد شاهين، علم النفس المدرسي، ديوان المطبوعات للنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان، 1999.
- 104 - يوسف قطامي ونايفة قطامي، سيكولوجية التعلم الصفي، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
- 105 - يوسف مصطفى القاضي وآخرون، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2002.
- 106 - يونسى كريمة، الاغتراب النفسي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تيزي وزو، 2012.

مراجع أجنبية:

- 1- Alain, Lieury, Fabien, Fenouillet, motivation et réussite scolaire, damod, Paris, 2éme edition, 2006.
- 2- Atkinson, J.W ‘ The main springs of achievement oriented activity , in J.d. Crumboltz(ed), learning and the educational process, strokie, 111, Rand, Mc.Narly, 1965.
- 3- George, J .M. (2000). Emotions and Leadership: The role of emotional.
- 4- Goleman.D ‘ The Emotional intellegence world future , Vol 33, issue 3 ; 1999.
- 5- Goodnough K, Maltiple intelligence theory A from work for personalizing science curricula, School sciencey mathematics, Vol 101, N04, 2001.
- 6- J. Leifes, J. Delay, Psychologie education, Fernand mothan, Paris, 1965.
- 7- Mecllland, D é Etal , the achievement motive , Newyork, appleton century crafts, 1953.
- 8- Nelson-ie-Gall & Jonse ‘ cognitive motivational influences on the task-related help – seeking behavior of black children , child developement, 61, P,P 581-589, E(1990).
- 9- Robert Jvallerant et Edgard Thill, Introduction à la psychologie de la motivation, Editions Etudes Vivantes, 1993.
- 10- Schiambey, Lawrence ‘ child and adolescent developement , London, collier Macmillan publishers, 1991.
- 11- Veneta A. Bastian and others, Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities, University of Adelaide, Adelaide, SA 5005, Australia, 2005

ملاحق

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة محمد بوضياف المسيلة.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

قسم علم النفس.

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:
في إطار إعداد مذكرة ماستر في علوم التربية تخصص توجيه وإرشاد تحت
عنوان " الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط لدى مستشاري
التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية المسيلة "
"نرجو من سيادتكم إثراء هذا البحث بالإجابة على بنود هذا المقياس و هذا
بعد قراءة محتوياته بدقة و الإجابة على الأسئلة وذلك برسم دائرة حول الرقم
المناسب.
نشير إلى أن كل ما يرد في هذه المقياس يعتبر سريرا للغاية و لا يستخدم إلا
لغرض البحث العلمي الذي أعد من أجله ونحن شاكرين لكم حسن تعاونكم

1- الجنس: أنثى ذكر

2- الأقدمية في المنصب :

3- التخصص:

الملاحق

ملحق رقم (01): مقياس أساليب مواجهة الضغوط.

إطلاقاً	أحياناً	غالباً	دائماً	قائمة الطرق المستعملة	
				وضعت مخطط عمل واتبعته.	1
				تمنيت لو كنت أكثر قوة، أكثر تفاؤلاً وحماساً.	2
				تحدثت مع شخص على ما شعرت به.	3
				قاومت للحصول على ما كنت أريده.	4
				تغيرت بشكل إيجابي .	5
				عالجت الأمور الواحدة تلو الأخرى.	6
				تمنيت لو كان باستطاعتي تغيير ما حدث .	7
				شعرت بالألم لعدم قدرتي على تجنب المشكل .	8
				ركزت على الجانب الايجابي المتوقع ظهوره لاحقاً .	9
				تحدثت مع شخص للتعرف على المزيد بخصوص المشكل.	10
				تمنيت لو تحدث معجزة.	11
				خرجت من الوضعية الضاغطة بأكثر قوة.	12
				غيرت الأمور لتنتهي إلى الأفضل.	13
				أنبت نفسي وأشعرتها بالذنب.	14
				احتفظت بمشاعري لنفسي .	15
				تفاوضت للحصول على شيء إيجابي من المشكل .	16
				حلمت و تخيلت وقتاً أو مكاناً أحسن من الذي كنت فيه.	17
				حاولت أن لا أتسرع في أفعالي أو اتباع أول فكرة تخطر على بالي .	18
				رفضت التصديق بأن ذلك قد وقع فعلاً.	19
				أدركت أنني المتسبب في المشكل.	20
				حاولت أن لا أنعزل.	21
				فكرت في أشياء غير حقيقية أو خيالية للشعور بحال أحسن.	22
				تقبلت تعاطف وتفهم شخص ما.	23
				وجدت حلاً أو حلين للمشكل.	24

الملاحق

				25	حاولت نسيان كل شيء .
				26	تمنيت لو كان باستطاعتي تغير اتجاهي وموقفي.
				27	عرفت ما يجب فعله وضاعفت جهدي وقمت بكل ما في وسعي للوصول.
				28	غيرت شيئاً في نفسي لتحمل الوضعية بشكل أحسن .
				29	انتقدت نفسي و نصحتها.

الملاحق

ملحق رقم (02): مقياس الذكاء الوجداني.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: بعد الوعي بالذات						
1	استطيع التعبير عن مشاعري					
2	أدرك أن لدى مشاعر					
3	أعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري					
4	يغمرني المزاج السيئ					
5	أقدر على التمييز بين انفعالاتي الايجابية والسلبية					
6	أفهم إلى أي درجة تؤثر مشاعري على سلوكي وأدائي					
ثانياً: بعد إدارة الانفعالات						
7	استطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي					
8	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها					
9	أستطيع نسيان مشاعري السيئة بسهولة					
10	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة					
11	أنا قادر في التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر					
12	يضل لدى الأمل والتفاؤل أمام هزائمي					
13	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط					
ثالثاً: بعد الدافعية						
14	أتحمل المسؤولية وأتحدى المخاطر من أجل انجاز الأهداف					
15	أهتم بنتائج الأمور					
16	أبحث عن معلومات عن كيفية تحقيق أهدافي					

الملاحق

					وتطوير أدائي	
					أركز على النجاح أكثر من التركيز على الفشل	17
					أختار الاتجاه الايجابي حتى عندما أواجه بعقبات	18
رابعاً: بعد التعاطف						
					أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين	19
					أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	20
					أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	21
					إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني أشفق عليهم	22
					استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	23
خامساً: بعد المهارات الاجتماعية						
					اغضب إذا ضايقتني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة	24
					أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	25
					عندي القدرة على التأثير في الآخرين	26
					أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين	27
					استطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين	28
					امتلك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم	29
					يراني الناس أنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين	30



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرهي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): علموني شحيا

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119960995039340002

الصادرة بتاريخ: 21 12 2021 عن دائرة: تارغوية للمسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: عالم النفس

تخصص: ارشاد وتوجيه تحت رقم التسجيل: 181535110524

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: التكامل المحياني وعلاقته بأساليب مواجهة الهموم
لدى مستشاري التوجيه المهني والمدريين لولاية المسيلة

اصرح بشرهي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

تَمَجِدُ

تَمَجِدُ حَمْدَ اللَّهِ

تَمَجِدُ