الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../2020

درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي

دراسة ميدانية: بمدرسة صغار الصم بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التربية. تخصص: توجيه وارشاد

إعداد الطلبة:

* سعيدي خولة
* لامية عويجي
* رغدي فتيحة

إشراف:

بن زطة بلدية

السنة الدراسية 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا طيبا مبارك فيه عدد ما كان وعدد ما يكون وعدد الحركات والسكون، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

فلله الحمد والمنة أن أعانني على إنجاز هذه الـــدراسة والحمد لله الذي خير لي من عباده الأخيار وذي العلم والأخلاق الكريمة، وانطلاقا من قول النبي عليه الصلاة والسلام:" **من صنع لكم معروفا فكافئوه، فان لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى ترو أنكم كافأتموه**"

أتقدم بخالص شـكـــــــــري إلى:

✓أستاذتنا الفاضلة **الدكتورة: بن زطة بلدية** التي وجدناها نعم المشرفة علما وأخلاقا، أشكرك على النصائح القيمة والتوجيهات السديدة التي قدمتها لنا من أجل إعداد هذه المذكرة.

✓شكرا إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

مقدمة: ..... أ

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية: 4

2- الفرضيات: 6

3- أهمية الدراسة: 6

4- أهداف الدراسة: 7

5- التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة إجرائيا: 7

6- الدراسات السابقة: 8

الفصل الأول : الذكاء العاطفي

تمهيد: 13

أولا: المقاربة التاريخية للذكاء العاطفي: 14

ثانيا: تعريف الذكاء العاطفي اصطلاحا: 18

ربعا: مهارات الذكاء العاطفي: 24

خامسا- مجالات الذكاء العاطفي: 25

سادسا: أهمية الذكاء العاطفي: 28

سابعا- دور الذكاء العاطفي في ميدان العمل: 29

خلاصة الفصل: 30

الفصل الثاني : الإعاقة السمعية

تمهيد: 32

أولا- تعريف الإعاقة السمعية: 33

ثانيا- تصنيفات الإعاقة السمعية 34

ثالثا- فئة صغار الصم 36
رابعا- أسباب العوق السمعي: 37
خامسا- خصائص الصم وضعاف السمع في الجانبين العقلي والتحصيلي: 38
سادسا- مربي الصم: 40
سابعا- محتوى الدراسة لفئة صغار الصم: 41
ثامنا- الهدف من تدريس صغار الصم: 42
تاسعا- الأجهزة التعليمية والأدوات اللازمة المستخدمة مع المعوقين سمعيا: 43
عاشرا- المؤهلات التي يمتلكها مربي صغار الصم: وتوضح كما يلي:..... 43
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
أولا- الدراسة الاستطلاعية: 45
ثانيا- منهج الدراسة:..... 49
ثالثا- العينة: 49
رابعا- حدود الدراسة: 50
الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج
أولا- عرض نتائج الدراسة: 53
ثانيا- مناقشة نتائج الدراسة: 59
خاتمة 68
قائمة المراجع:..... 70
الملاحق 73

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح ثبات الاستبيان بمعامل α كرومباخ	46
02	يوضح ثبات محاور الاستبيان بمعامل α كرومباخ	47
03	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للأبعاد مع الدرجة الكلية للمحور ككل	48
04	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة.	53
05	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد ادارة الانفعالات.	54
06	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد مهارة التعاطف.	55
07	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد تنظيم الانفعالات	56
08	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد مهارة المعرفة الانفعالية	57
09	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على البعد مهارة التواصل الاجتماعي	58

مقدمة

مقدمة:

تزايد الاهتمام الكبير بالإعاقة السمعية بوجه عام من القضايا المهمة التي تواجه المجتمعات، حيث تعد هذه الأخيرة قضية ذات أبعاد مختلفة قد تؤدي بدورها إلى عرقلة مسيرة التنمية والتطور في المجتمع ومن خلال هذا المنطلق نجد أن رعاية الأطفال المعوقين سمعيا أصبح أمراً ضروريا وملحا تلزمه الضرورة الاجتماعية والإنسانية، حيث يجب إعطاء الأطفال المعوقين سمعيا القدر المناسب من الرعاية والاهتمام المتزايد حتى يتسنى لهم الاندماج في المجتمع إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم ومكانتهم، حيث نجد أن الطفل الأصم يشكل نوع من التلازم والاستقرار النفسي والاجتماعي وجعله يفرض نفسه في الوسط الذي يعيش فيه.

حيث نجد أن للمربي دور كبير وبالغ الأهمية في الإعاقة السمعية منها: تسهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية المشاركة في الأنشطة الصفية واللاصفية **(موسى، 1992).**

ونجد أيضا من العمليات العقلية الأخرى الميزة التي ميز بها الإنسان عن بقية الكائنات الأخرى ألا وهو العقل، حيث يتميز الإنسان عن غيره بالذكاء والذي يعرف على أنه مجموعة من السمات والصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية والتي تمثل من تفهم مشاعر وانفعالات ذاته ثم مشاعر وانفعالات الآخرين ومن ثم أكثر قدرة على ترشيد حياته الإدارية والاجتماعية انطلاقا من تلك المهارات**(الحسين، 2006، ص 24).**

وقد تطرقنا في دراستنا إلى عدة فصول مجزأة إلى جانبين، جانب نظري، جانب تطبيقي، بحيث يتألف من 05 فصول.

- **الفصل الأول:** تم فيه تحديد الإشكالية، فرضية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، مصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** بعنوان الذكاء العاطفي، تم التطرق فيه إلى تعريف الذكاء العاطفي، مهارات الذكاء العاطفي، أهمية الذكاء العاطفي.
- **الفصل الثالث:** بعنوان مربي صغار الصم، تم التطرق فيه إلى: تعريف الإعاقة السمعية، مسؤولية المربي تجاه الطفل الأصم، تصنيفات الإعاقة السمعية.

أما الجانب التطبيقي فيتكون من فصلين: الفصل الرابع الذي يتضمن إجراءات منهجية الدراسة، الفصل الخامس يتضمن عرض ومناقشة النتائج.

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية:

تعتبر دراســـة الطفولة والاعتناء بها من أهم المعايير التي يقاس بها تقدم المجتمع وتطوره، فالاهتمام بالطفولة هو الاهتمام بمســـتقبل الأمة كلها فإذا كان هذا الاهتمام بالطفل يعني الكثير بالنســبة لكل المؤســســـة التربوية والاجتماعية فإن الاهتمام بالطفل المعاق من واجب المؤســســـات التربوية باعتبارها تســهر على حماية أفراد المجتمع والتكفل بهم من كل النواحي، خاصة مشكلة الإعاقة السمعية والتي أثرت في المجتمع، وهذه الأخيرة والتي تعرف على أنها: عجز في القدرة السمعية لسبب وجود مشكلة في مكان ما في الجهاز السمعي، فقد تحدث هذه المشـكلة في الأذن الخارجية أو الوسـطى أو الداخلية أو في العصـب السـمعي الموصل إلى المخ، والفقدان السمعي قد يتراوح مداه من الحالة المعتدلة إلى أقصـى حالة من العمق والتي يطلق عليها الصمم **(عبد المنعم الميلادي، 2005، ص 114)**، كما أنها تؤثر على جوانب الشـخصـية الأخرى الأمر يتطلب إجراءات خاصـة لمواجهة هذه الحالة، عبر طرائق وأسـاليب في تعليم المعاقين سـمعيا، وطرائق خاصـة لكل حالة بحسـب شـدة الإعاقة لديها، من حدوثها وموقعها.

وتؤثر الإعاقة الســمعية على الطفل تأثيرات متباينة من طفل إلى آخر، وبالنظر إلى عدة عوامل منها: نوع الإعاقة السـمعية، شـدتها، عمر الطفل عند حدوث الإعاقة، والقدرات السمعية المتبقية وكيفية استثمارها، وكذا المستوى الاجتماعي والاقتصادي.

ويبدو تأثير الإعاقة السـمعية في الخصـائص النمائية المختلفة، وفي وجود احتياجات خاصة بالطفل المعوق سمعيا.

إذ تمثل الإعاقة أسـاسـا لتحديد دور المربي الخاص في تلك البرامج، وذلك في القيام بعمليات التقويم والتشـخيص بقصـد تحديد الاحتياجات الأسـاسـية لكل طفل، وإعدادا الخطط التربوية الفردية والعمل على تنفيذها، وكذلك مســـاعدة الأطفال المعوقين على التغلب على المشـكلات الناجمة عن العوق، وإعانة الأطفال ذوي الاحتياجات التربوية الخاصـة بالمعنيات

البصرية والسمعية والتقنية ومساعدتهم على الاستفادة القصوى من تلك المعينات، وتسهيل مهمة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية المشاركة في الأنشطة الصفية واللاصفية **(موسى، 1992).**

حيث تبرز جُلّى المقاربات النظرية في مجال رعاية الأطفال ذوي الإعاقة بأن مهارات وصفات شخصية المربي مهمة وفي نجاحه في عمله مع هذه الحالات، وتتوزع صفات المربي على عدة محاور منها: السلوكية، المعرفية، الوجدانية، الأخلاقية، وتتمثل هذه الصفات في: القدرة على الاتصال القدرة على التقويم.

ومن بين الصفات المعرفية: الذكاء الذي يمثل قدرة الفرد على التكيف مع البيئة وحل المشكلات والتوافق، حيث تطور المفهوم الضيق لذكاء، ليشمل الذكاءات المتعددة كالذكاء الموسيقي والذكاء الاجتماعي والذكاء الأخلاقي والعاطفي، والتي تم إدراجها في نظرية الذكاءات المتعددة، ويمثل الذكاء العاطفي مجموعة من القدرات العقلية والعاطفية والقدرة على التعرف على شعورنا الشخصي، وشعور الآخرين وذلك لتحفيز أنفسنا ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر في سلوك الفرد ونظرته إلى الحياة وإتقان المهارات **(مغربي، 2000).**

وكشفت دراسة أوكشن، 2004، العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية الذات لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات، وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية في بعض أبعاد الذكاء العاطفي وفعالية الذات بين: الذكور والإناث، حيث كانت الإناث أكثر في بعد التعاطف مقارنة بالذكور وكان الذكور أكثر فعالية للذات من الإناث، وفقا للخبرة التدريسية للمعلمين وجدت فروق في الذكاء العاطفي وفعالية الذات لصالح المعلمين الأكثر خبرة والأكبر عمراً **(العقاد، 2009، ص 16).**

جاءت هذه الدراسة لتتناول مهارات الذكاء العاطفي لدى المربين.

- من هنا نطرح التســـاؤل التالي: ما درجة امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارات الذكاء العاطفي؟

التساؤلات الفرعية:

- ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة إدارة الانفعالات؟
- ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف؟
- ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة تنظيم الانفعالات؟
- ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة المعرفة الانفعالية؟
- ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي؟

2- الفرضيات:

- درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة إدارة الانفعالات؟
- درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف؟
- درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة تنظيم الانفعالات؟
- درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة المعرفة الانفعالية؟
- درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي؟

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراســـة في تناولها لمتغير الذكاء العاطفي الذي يعد من أنواع الذكاءات المتعددة، إذ يمكن المرء فهم مشاعره وإدراك انفعالاته وضبطها وكذا فهم مشاعر الآخرين والتعرف على سمات التي تميزهم.

كما تبرز أهميتها في دراســة الذكاء العاطفي لدى المربين في قطاع التربية الخاصــة بالضــبط الكافلين للأطفال ذوي الإعاقة الســمعية، حيث تعد هذه الإعاقة من أكثر الإعاقات الحسية شيوعا مما يستلزم تمتع المربين بصفات خاصة تؤهلهم للنجاح في مهمة التعامل مع هذه الحالات كما تبرز أهمية هذه الدراسة في محاولة من المربين في مدرسة صغار الصم.

4- أهداف الدراسة:

- التعرف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي.
- التعرف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات التعاطف.
- التعرف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات تنظيم الانفعالات.
- التعرف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات إدارة الانفعالات.
- الكشف عن درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات المعرفة الانفعالية.
- الكشف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات التواصل الاجتماعي.

5- التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة إجرائيا:

- الذكاء العاطفي: هو مجموعة مركبة من القدرات والمهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته ثم سيطرته عليها جيداً وعلى فهم المشاعر والانفعالات وحسن التعامل مع الآخرين مع القدرة على استغلال طاقاته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامته علاقات طيبة مع المحيطين به، ويتحدد في دراستنا بالمؤشرات التي تعبر عن مهاراته كما هي بارزة في أداة الدراسة المتمثلة في مقياس الذكاء العاطفي من إعداد **(عبد العظيم، 2007/ أمال جودة، 2007)**، وهي إدارة الانفعالات التي تتمثل في القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية.

- التعاطف: وهو القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا.

تنظيم الانفعالات: وهو القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة الحياة الاجتماعية بفعالية.

المعرفة الانفعالية: وهي القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهم

التواصل الاجتماعي: وهو التأثير الإيجابي والواعي مع الآخرين وحتى تتبعهم وتساندهم والتعرف معهم بطريقة لائقة.

وتحدد هذه المهارات بالدرجة التي يحصلها أفراد العينة من خلال استجاباتهم على المقياس.

مربي صغار الصم: هم المعلمون الذين أسندت إليهم مهمة التكفل بالطفل الأصم والذي يعاني من فقدان حاسة السمع مما يؤثر على مكتسباته، وتواصلاته الاجتماعية وهم القائمون بعملية التربية بصفة رسمية في الوقت الراهن بمدرسة الأطفال المعاقين سمعيا بالمسيلة وعددهم (29 مربي) وهم الممثلون لأفراد عينة هذه الدراسة.

6- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الخلفية النظرية لأي دراسة علمية، فطابع التراكمية الذي يتميز به العلم الذي يسمح باتساع دائرة المعارف والمعطيات العلمية من طرف الأجيال وانتقالها من زمن إلى آخر وهذا ما يجعل أي باحث علمي ينطلق في دراسته وفق الخلفية النظرية لموضوع دراسته، وفيما يتعلق بموضوع هذه الدراسة فهنالك مجموعة من الدراسات والتي يمكن عرضها كالآتي:

01- هدفت دراسة كاثرين Cathrine Murensky (2000) إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والشخصية والقدرة على التفكير الناقد، وأداء القادة المؤسسي في المستويات الإدارية العليا، وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى أهمية الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالأداء العالي للقائد وارتباط سلوك القائد بخصائص الشخصية كالتقبل والانبساط ويقظة الضمير.

02- وفى دراسة قام بها أبراهام Abraham (2000) استهدفت الكشف عن دور الضبط المهني كمتغير وسيط في العلاقة بين التنافر الوجداني والذكاء الوجداني، وتكونت عينة الدراسة من (121) من العاملين الذكور والإناث في مجالات الاتصالات، وكان متوسط سنوات الخبرة في الوظيفة (3و 6سنة) ، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن ارتفاع فعالية الذات يؤدى إلى ارتفاع الضبط المهني، وأن ارتفاع الضبط المهني يؤدى إلى ارتفاع الشعور

بالرضا المهني، وأن المهارات الاجتماعية كمكون من مكونات الذكاء الوجداني لها دور فعال في بناء شبكة قوية من العلاقات داخل مجموعة العمل .

03- تناولت دراسة عراقي وعبد العال (2005) أهمية السلوك القيادي للمعلم في محاولة معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني للمعلم وسلوكه القيادي مع التلاميذ داخل قاعات الدرس، وتكونت عينة الدراسة من (150)معلماً ومعلمة ذوى تخصصات مختلفة، وطبق على العينة مقياس الذكاء الوجداني، حيث يختلف المعلمون في مستوى ذكائهم الوجداني، وبالتالي تختلف تبعا لذلك قيادة الفصل من معلم إلى آخر، فكلما زاد نصيب المعلم من الذكاء الوجداني كلما زادت لديه القدرة على تحديد انفعالاته والتحكم فيها وإداراتها وبالطريقة التي يراها مناسبة لتلاميذه.

04- الأزهر ضيف، غدايفي هند، دراسة بعنوان الذكاء العاطفي والكفاءة الاجتماعية وإدارة الضغوط النفسية هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في أبعاد الذكاء العاطفي (الكفاءة الاجتماعية، إدارة الضغوط، التكيف) بين معلمي ومعلمات التربية الخاصة (ذكور/إناث) وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الاستكشافي لكشف ووصف وتحليل الظاهرة المدروسة، وطبق اختبار الذكاء العاطفي الذي يتكون من 60 فقرة على عينة قوامها 50 ملعم ومعلمة. وتوصلت إلى نتيجة أنه التربية الخاصة من أصعب الأعمال لكون العاملين فيه يجب أن يتمتعوا بمجموعة من الصفات والخصائص الشخصية والثقافية والعلمية والعملية حتى تسير هذه العملية على أحسن وجع وبطريقة جيدة ومن بين أهم ما يجب توفره نسبة عالية من الذكاء والأهم من ذلك الذكاء العاطفي الذي يساعد بصفة كبيرة نجاح العملية التعليمية مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

05- إيمان خالد (2019) علاقة الذكاء العاطفي بمهارات الأطفال ذوي الإعاقة أجرت الباحثة دراستها على 32من الأطفال المعاقين ذهنياً بدرجة بسيطة الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و12 سنة الملتحقين في المعاهد التأهيلية المتخصصة، إلى جانب 7 من الآباء، و25

أماً ، و20 معلمة. واظهرت نتائج البحث أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الوالدين والمعلمات كان متوسطاً ، حيث كان مستوى تنظيم الانفعالات عند الوالدين هو الأكثر انخفاضاً ، يليه استخدام الانفعالات، فتقييم المشاعر الذاتية، ثم فهم مشاعر الآخرين. أما المستوى الأكثر انخفاضاً لدى المعلمات هو استخدام الانفعالات، فتقييم المشاعر الذاتية، يليه تنظيم الانفعالات، وفهم مشاعر الآخرين هو الأعلى. اما عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية فأظهرت النتائج عن عدم وجود اختلاف في طبيعة العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي لدى الوالدين والمعلمات والمهارات الاجتماعية لدى الأطفال.

06- المحارمة لينا (2015)، مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين.

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في المدارس الحكومية في الأردن، ومعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء العاطفي لمعلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية في الأردن تعزى لكل من المتغيرات: النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، وأما مجتمع الدراسة فتكون من جميع المعلمين والمعلمات العاملين في مدارس التربية الخاصة في الأردن التابعة لوزارة التربية والتعليم في مختلف محافظات الأردن، وعددهم (251) معلًما ومعلمة خلال العام الدراسي (2014/2013 م)، وموزعين على ثلاثة أنواع من المدارس لذوي الاحتياجات الخاصة، وهي: مدارس الصم، مدارس المكفوفين ومدارس الموهوبين

أشارت أهم نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية كان متوسطا، وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وكان الفرق لصالح المعلمات.

07- دراسة علي إبراهيم سعود عجين، يتناول في بحثه موضوع الذكاء العاطفي وهو: "قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين، لتحقيق أكبر قدر من السعادة لنفسه ومن حوله".

حيث وجد الباحث أن السنة النبوية حافلة بتطبيقاته العلمية في جميع مجالاته وهي:

1.معرفةالإنسان لانفعالاته "الوعي بالذات".

2.إدارة العواطف والتحكم بها.

3.تحفيز النفس لتحقيق الأهداف الذاتية.

4.معرفة عواطف الآخرين "التقمص الوجداني".

5.المهارات الاجتماعية.

وتم التركيز على المجالات الثلاثة الأولى وهو ما يعرف بالذكاء العاطفي الذاتي.

وبين الباحث تميز الذكاء العاطفي المستنبط من السنة النبوية لأنه مرتبط بالإيمان بالله تعالى، وأثر ذلك في تحقيق تأجيل الإشباع "الصبر"، والتفاؤل، وتوجيه النفس نحو تحقيق العبودية لله تعالى.

كما أوصى الباحث الدارسين للسنة النبوية بتوجيه اهتماماتهم نحو بيان أثر السنة النبوية في علم النفس بشكل عام والذكاء العاطفي بوجه خاص.

الفصل الأول

الذكاء العاطفي

تمهيد:

يعتبر موضوع الذكاء مصدر اهتمام العلماء والباحثين خاصة الباحثين في مجال علم النفس وعلم النفس التربوي وذلك بتركيزهم على الجوانب التي تخص بالجوانب الشخصية والذاتية للفرد، ولقد تنوعت أنواع الذكاء ومن بين هذه الأنواع الذكاء العاطفي الذي يمكن أن نلخصه على أنه مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته ثم سيطرته عليها جيداً ، وعلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، مع القدرة على استغلال طاقاته الوجدانية في أداء الجيد، على إقامة علاقات طيبة مع المحيطين به وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه وإنما يحتاج إلى ذكاء عاطفي والذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية.

أولا: المقاربة التاريخية للذكاء العاطفي:

إن اهتمام الفلاسفة في العلاقة بين التفكير والانفعال يعود إلى قرون عديدة أدت إلى الاعتماد على المفهوم الفلسفي للذكاء عن طريق التأمل الباطني في الكشف عن خواصه ومميزاته متمثلة في العالم أفلاطون الذي قام بتقسيمه لقدرة العقل إلى ثلاثة مظاهر رئيسية هي: الإدراك، الانفعال، النزوع **(السيد، 1991، ص 195)** فالانفعالات كما رأينا تتكون من تفاعل وتداخل وعناصر وجدانية وإدراكية وهذا التفاعل الذي يكون مبصرا أول لأمر لا يلبث أن يتركز ويتجمع وبالتالي يتبلور نحو موضوع العاطفة **(خوالدة، 2004، ص 23).**

وتتنوع العواطف أيضا حسب محور انفعالها والموضوع الذي توجهه نحوه فهي حسية إذا كانت متعلقة بأشياء محسوسة كاللعب والرفاق والأخوة والوالدين **(الجبالي، 2005، ص 09).**

وهذا ما أكده هنري برجسون(1932) بأن الإبداع هو انفعال اسمي من العقل والطابع الوجداني يضفي لونه على كل جهد عقلي يبذله الانسان ولهذا فالذكاء العاطفي هو جزء من الانفعالي هو جزء من الذكاء العاطفي الوجداني ومن مكونات هذا ذكاء الوعي بالذات والوعي بالانفعالات والمشاعر والإحساس والأفكار وهذا الوعي بالذات اسماه هواردجاردنر (1983) الذكاء الذاتي من مكونات الذكاء العاطفي الذي يتمثل في القدرة على سيطرة هذه الانفعالات أي القدرة على السيطرة على الانفعالات بطريقة تنمي قدراته العقلية والوجدانية **(المغازى، 2003، ص 58).**

ولأن الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة في التراث السيكولوجي فإن له جذوره البعيدة التي ترجع إلى الوقت الذي اهتم فيه العلماء بأهمية الجوانب الغير المعرفية في تعريفهم للذكاء، ويظهر ذلك منذ محاولة وكسلر (1958).

الذي تعرض إلى هذا الجانب اختباراته المشهورة للذكاء وقد عرف الذكاء بأنه قدرة الفرد الكلية على السلوك على نحو هادف والتفكير العقلاني والتعامل على نحو فعال مع البيئة

واعتبر أن العوامل الشخصية والانفعالية والاجتماعية إحدى الجوانب غير المعرفية الضرورية في تنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة **(الزغو والهنداوي، 2004، ص 231).**

ولم يكن وكسلر الوحيد الذي أشار إلى أهمية الجوانب العاطفية غير المعرفية للذكاء إذ أن الذكاء العاطفي الذي يتماثل مع الذكاء الاجتماعي الذي كتب عنه ثروندايكTHRONDIK منذ العشرينات حتى أواخر الثلاثينات القرن الماضي حيث قام بتقسيم مفهومه الاجتماعي للذكاء إلى ثلاثة أقسام هي:

- **القسم الأول: الذكاء الميكانيكي:** ويقصد به المهارات العلمية اليدوية الميكانيكية.
- **القسم الثاني: الذكاء المعنوي:** ويقصد به القدرة على فهم واستخدام الرموز والمعاني المجردة.
- **القسم الثالث: الذكاء الاجتماعي:** ويقصد به القدرة على فهم الناس والتعامل معهم**(السيد، 1994، ص 09).**

وسيبرمان كان على نفس البصيرة التي كان عليها ثورندايك حين اقترح عام 1927 ما أسماه العلاقة السيكولوجية بين أنواع العلاقات العشرة بحيث تخضع لقانون الإبداع في إدراك العلاقات والمتعلقات وفي رأيه أن الفرد يستطيع أن يدرك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التماثل بينهما وبين عالمه الداخلي، وترتبط هذه المفاهيم بمفهوم له تاريخ فلسفي هو التعاطف الذي يعني في جوهر الأحداث الإنسانية والاجتماعية **(المغازي، 2003، ص 87).**

وبعد أكثر من ربع قرن أعيد تناول الذكاء الشخصي حيث عرض جيلفورد(1967)، نموذجه المعدل حول بنية العقل وحينئذ ذكر احتمال إضافة فئة جديدة بفئات المحتوى أسماه، المحتوى السلوكي الذي يشمل على نوع من المعلومات الذي تتمثل فيه سلوك الآخرين أو سلوك الذات **(أبو حطب، 1973، ص 174).**

وقد وضـع فؤاد أبو حطب نموذجه المعروف بالنموذج المعرفي المعلوماتي (1973)، حيث طرحت حينئذ مشـكلة العلاقات بين القدرات العقلية كموضـوع ينتمي تقليديا لميدان المعرفة وسمات الشخصية، باعتبارها تنتمي إلى مجال الوجدان وكان بصورته المبدئية يومئذ أن الذكاء هو دالة لنشاط الشخصية، ككل فالمعرفة والوجدان طرفا لمتصل واحد هو الذكاء الشخصـي، يقع بينهما إلا أن هذا التصـنيف الثلاثي الأنواع الذكاء الشـخصـي له وجود واضـح وصـريح **(السمادوني، 2005، ص 75).**

وبذلك برزت جهود علماء النفس في التعرف على طبيعة الذكاء الذي اتخذوا إليه أسـاليب متنوعة للتعرف على ما إذا كان مكونا من قدرة عقلية عامة، أو مجموعة من القدرات المستقلة، ومن هؤلاء العلماء (سـيرمان، ثرونديك، وترسـتنوجيلفورد، فيرنون، كاتل وجاردنر والقرمى أبو حطب)، وقد توصـل هؤلاء إلى أن الذكاء مجموعة من القدرات التي تم تسـميتها بأنواع مختلفة من الذكاء الميكانيكي والذكاء العملي كالذكاء الشـخصـي وغيرها من الذكاءات **(السـمادوني، 2007، ص 20).**

وتشـــير في ذلك بأن نظرية هواردجاردنر (HOWARD GARDNO1983) للذكاءات المتعددة هي المصدر الأساسي للذكاء العاطفي الذي صنف فيها جاردنرCARDNES الذكاء الشـخصـي إلى نصـفين أحدهما الذكاء الذاتي والأخر الذكاء الاجتماعي المتصـل بالعلاقة بين الفرد والآخرين **(المغازي، 2003، ص 99).**

وفي ذلك السـياق تشـير كل من سـالوفيومايرِ (MAYER,SALOSEY) إلى أن الذكاء العاطفي يتضـمن كلا من الذكاء الشـخصـي الداخلي والخارجي كما أنه يتضـمن القدرات التي يمكن تصنيفها إلى خمسة على النحو التالي هي:

1. **الوعي الذاتي:** ملاحظة النفس والتعرف على المشاعر كما هي بالشكل الذي تحدث به.

2. **إدارة العواطف:** معالجة المشاعر، إدراك ما وراء الشعور، إيجاد طرق اكتشاف الرعب، القلق، الغضب، الحزن.
3. **تحفيز النفس:** جعل العواطف وتحويلها في خدمة الهدف للضبط العاطفي وللعيش والاندفاع.
4. **التعاطف:** الإحساس بشعور الآخرين والتركيز على ما يهتم به الآخرين لتقدير اختلاف وجهات النظر حول ما يشعر به الإنسان، وشعور الناس بالأشياء المختلفة.
5. **معالجة العلاقات:** إدارة عواطف الآخرين والقدرات والمهارت الاجتماعية **(حسين، 2003، ص 75-76).**

من خلال العرض السابق للذكاء ومفهومه تبين أن الذكاء العاطفي له جذور عميقة في مجال علم النفس وهذا ما أكده (ثورنديك) الذي تطرق إلى ذكره في سنة 1927 باسم الذكاء الاجتماعي، وبذلك فإن الذكاء العاطفي هو الذي يساعد الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته وعواطفه، وهذا ما أكده (جولمان) حيث قال: "إن الذكاء العاطفي يلعب دوراً مهما في نجاح الحياة بنسبة 80%.

ثانيا: تعريفات الذكاء العاطفي:

أولا: لغة: عطفا عليه عطوف وعطفه الله تعالى عطف وفلان أهل أن يعطف عليه والرجل يعطف الوسادة أي يثبتها فيرفعها**(الزمخشري، 1979، ص 426).**

والعطاف: أي الرجل العطف على غيره تفضيله لحسن الخلق البار اللين الجاذب**(الفراهيدي، 1988، ص 17).**

عطف: هو عطفك الشجرة وغيرها.

مثل: عطف فلان مال وعطف الوسادة تثنيتها وعطف كل شيء جانباه وثنى فلان على عطفه إذا أعرض عنك ما ثني عليك عاطفة من رحم ولا قرابة **(اللغوي، 1987، ص 674).**

ثانيا: تعريف الذكاء العاطفي اصطلاحا:

1. يعرف حسين عبد الهادي الذكاء العاطفي على أنه: " القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه والآخرين، وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين وتشمل النواتج الإيجابية كاللهجة والتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة" **(حسين، 2006، ص 11).**
2. ويعرف سالوفي و"ماير" الذكاء العاطفي والوجداني بأنه " القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط ومعرفته بمشاعر الآخرين، وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم وتحفيز ذاته ليصنع قرارات ذكية" **(السمادوني، 2007، ص41).**
3. الذكاء العاطفي حسب تعريف المؤسسة الأمريكية هو " القدرة على التعرف السريع للاستجابات وردود الأفعال بشكل سريع تجاه المواقف والناس واستخدام المعرفة بطرق فعالة".
4. الذكاء العاطفي يعرفه جولمان بأنه " مجموعة من القدرات التي لها علاقة بمعرفة العواطف والتحكم في العواطف والحساسية تجاه عواطف ذات الشخص أو الآخرين وتتفق هذه الخصائص بصورة مريحة مع إدراك الشخص للأنواع الذكاء التي بين الأشخاص أو داخل الشخص " **(جاردنر، 2005، ص 79).**
5. يعرف عادل محمد هريدي الذكاء العاطفي على " وصفه مكونا افتراضيا يشمل كافة ما يستشعره المرء من حالات الرضا وارتياح أو عدم رضا وعدم ارتياح تجاه كافة

الموضـوعات الممكنة والذي يمكن التعبير عنها نحوها بصـورة تجريدية أو حياتية وترتيبا على ذلك فهو يشمل كافة المشاعر؟

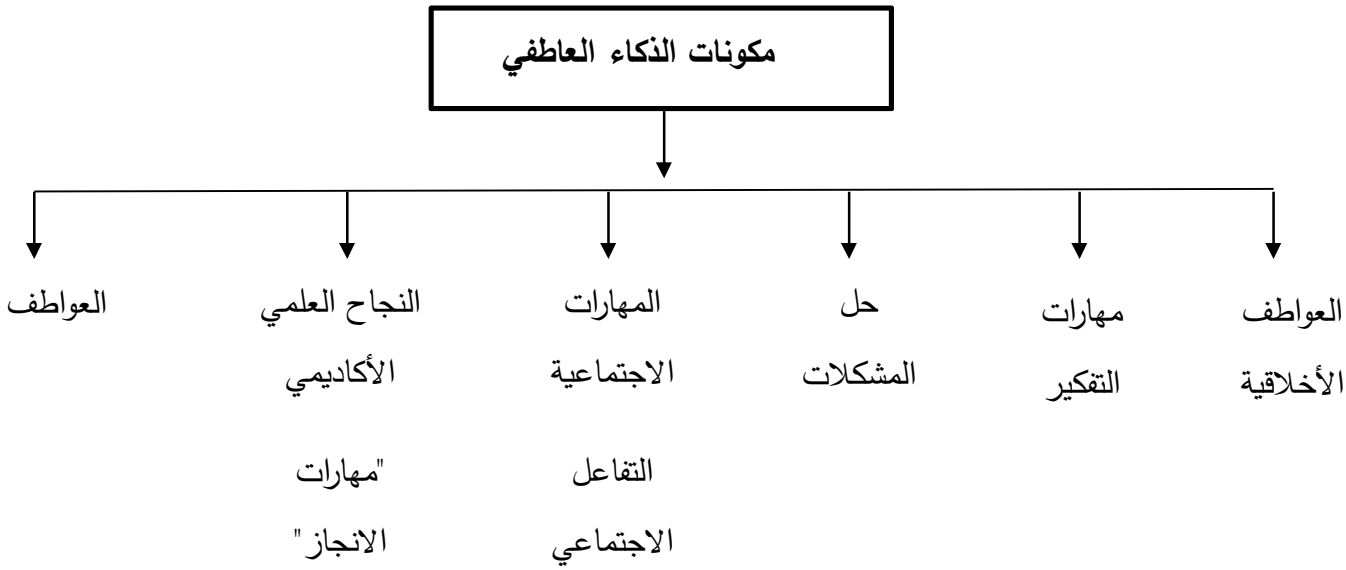
والتي تشـــعر وجداته الثنائية والانفعالات والتي هي درجات حادة ومؤقته من المشـــاعر والمزاج بوصـــفه مشـــاعر الفرد المضـــادة والملازمة له طيلة حياته تقريبا إضـــافة إلى العواطف والتي هي زملات مســـتقرة من المشـــاعر نحو موضـــوعات محددة **(هريدي، 2003، ص 62).**

6. أما دنيال جولمان يرى أن الذكاء العاطفي يشـمل ضـبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس **(جولمان، 2000، ص 11).**
7. أما الذكاء العاطفي والانفعالي هو بمثابة القدرة على مراقبة المشـــاعر الذاتية ومشـــاعر الآخرين أثناء عملية التفاعل الاجتماعي مما يســـهم في ضـــبط عملية التفكير وتوجيه السلوك على نحو سليم **(أبو هلال، المغيربي، 2004، ص 332).**
8. وعرف باراون 1997 الذكاء العاطفي بأنه " يكتسـب قدرة المرء على تعامله مع تحديات البيئة اليومية وتســـاعد على تنبؤ المرء بحاجة في الحياة بما في ذلك مســـاعدة المهنية والشخصية **(سنغ، 2003، ص 12).**
9. الذكاء العاطفي يعرفه دوتي بأنه " عملية تعلم لفهم مشـــاعرنا ومشـــاعر الآخرين ومهارة لبناء استجابات إيجابية وإدراك استجابات الآخرين وقبولها **(دوتي، 2007، ص 16).**
10. الذكاء العاطفي يعرفه سـنغ بأنه " القدرة على ابتكار حاجات إيجابية في العلاقات مع الآخرين ومع نفسك وذلك يتضمن هذه المخرجات مثل: الفرح، التفاؤل والنجاح في العمل والمدرسة والحياة" **(سنغ، 2003، ص 46).**
11. يعرف قاموس أكسفورد الوجدان بأنه " اضـطرابات أو بهيج في العقل أو المشـاعر أو العواطف بمعنى أخر استشارة في الحالة العقلية ويستخدم حول مفهوم الوجدان وترجمتها

ليشير إلى مشاعر وصفية تصاحبها أفكار محددة" **(بامروبتر، سكوت، 2000، ص 72)**.

ثالثا: مكونات الذكاء العاطفي

تعددت مكونات الذكاء العاطفي ويمكن تلخيصها كالاتي:



- **المكون الأول: العواطف الأخلاقية:**

إنها تعني توافر العواطف والسلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والمشاركة وتقديم المساعدة وتغذية الآخرين بالأفكار السلمية وتكوين السلوكيات المطلوبة للأعمال الخيرية والتسامح والرغبة في اتباع النظم والقوانين الاجتماعية.

يؤكد وليام دامون لأعلى للأطفال اتفاق المهارات الاجتماعية والعاطفة الثانية.

أ- فهم ما يميز الخبيث من الطيب في السلوك.

ب-تنمية الاهتمام بالآخرين واحترامهم والإحساس بالمسؤولية.

ج-ممارسة دور الطفل العاطفة السلبية كالخجل والإحساس بالذنب والخوف.

المكون الثاني: المهارت الفكرية الخاصة بالذكاء العاطفي "مهارات التفكير":

أ- التفكير الواقعي: التفكير الواقعي الخداع الذاتي "خداع النفس":

وتعد هنا القصص التجسيدية من أحسن طرق تعليم الأطفال مهارات خاصة سواء من خلال قراءة كتاب أو التأليف، وكذلك لتعليم الأطفال التفكير بشـــكل واقعي بالنســـبة لمشـــكلاتهم وهمومهم إذا ما قام الوالدان أنفســـهم بالتفكير المماثل، وإنه تعين على الوالدين ألا يخفيان الحقيقة على أطفالهم حتى وإن كانت مؤلمة.

ب- التفائل:

يســـهم التفاعل في تغيير الأفكار الســـلبية إلى أفكار إيجابية ومن الممكن تحويل الافكار السلبية إلى أفكار إيجابية فمثلا يمكن أن تكون المشكلة هي " أنني أحصل على أقل درجات في مادة العلوم.

تعليق سلبي: إنك لن تتحسن في مادة العلوم فلماذا تتعب نفسك بالمحاولة.

تعليق إيجابي: إذا ذاكرت أكثر أو قمت بعمل المزيد من الواجبات فإن بإمكانك أن ترفع مستوى درجاتك.

ج- تغير طريقة التصرف بتغيير طريقة التفكير:

هناك اعتقاد خاطئ لدى البعض بأن حل المشـكلات يتعلق بنسـبة الذكاء **IQ**أكثر من تعلقه بمهارات الذكاء العاطفي EQ.

فقد أكد **جيت بياجيف**أن المنطق المحســـوس أولا ثم المجرد ثانيا وبعد العنصـــر الهام والرئيس في حل المشـــكلات كما أن العديد من الشـــواهد تؤكد على أن الخبرة الاجتماعية والتالف مع المشكلة يمكن أن يكون عوامل أكثر أهمية في حلها.

المكون الثالث: حل المشكلات:

وكذلك يستطيع الأطفال حل المسائل المعقدة إلى حد ما عندما تصاغ في عبارات مألوفة مادية.

إن حل المشكلات يعتمد على:

- وجود سياسات واستراتيجيات عديدة.
- تحديد المشكلة بوضوح.
- محاولات الوصول إلى الحلول.
- الجهود التي يبذلها الأخرون من أجل إيجاد الحلول.
- إعداد خطة احتياطية لاستخدامها في الحل في حالة فشل الحلول المقترحة.

المكون الرابع: المهارات الاجتماعية:

يوجد العديد من الأطفال الذين يعانون من مشكلات التفاهم مع الآخرين وتفهمهم مهارات التخاطب التي تتلائم مع أعمارهم منهم يعانون من مشكلات في توصيل رغباتهم إلى الآخرين وكذلك في فهم احتياجات الآخرين ورغباتهم.

وقد وجد **جويفر مونت وآخرون** أن مهارات التخاطب يمكن تحديدها وتعليمها وهي تشمل الآتي:

-التعبير عن الاحتياجات والرغبات بوضوح.

-المشاركة في المعلومات الخاصة بالشخص.

-تعديل استجابات الشخص بما يتناسب مع تلميحات وكلمات الآخرين.

-تقديم المساعدة والمقترحات.

-توجيه الدعوة.

-الاستفسار من الآخرين عن شخصياتهم.

-توفير المعلومات الاسترجاعية أو الإيجابية.

-عدم قطع المحادثة.

-إظهار حسن الاستماع.

-إظهار وفهم مشاعر الشخص الآخر.

-التعبير عن الاهتمام بالشخص الآخر.

-التعبير عن الموافقة والقبول.

-إظهار التعاطف.

-التعبير عن المودة والود.

المكون الخامس: النجاح الأكاديمي أو مهارة الإنجاز:

يختلف الباحثون حاليا ويهتمون بأسباب كون بعض الناس يتمتعون بالدافع الذاتي وينجزون بصورة عالية.

في حيث أن هنالك آخرون يفتقدون إلى ذلك حيث توصلوا حتى الآن إلى المبادئ الأتية:

-علم طفلك أن يتوقع النجاح.

-قدم لطفلك الفرص التي تمكنه من السيطرة على عالم يتحكم في بيئته.

-أعمل على أن تولد علاقة بين التعليم وبين اهتمامات طفلك وأسلوبه في التعليم.

-علم طفلك قيمة الإصرار والمثابرة.

-علم طفلك أهمية مواجهة الفشل والتغلب عليه.

المكون السادس: العواطف:

تظهر العواطف ويتم التحكم فيها بواسطة جهاز إيصال سريع الإضاءة بداخل المخ يسيطر عليه المهاد واللوزة وفصوص الجبهة في لحاء المخ وتساندها في ذلك مجموعة من تراكيب وعقد في المخ التي ترسل المعلومات في صورة لمستويات عضوية إلى باقي أجزاء الجسم **(حسين، 2003، ص 394-397).**

ربعا: مهارات الذكاء العاطفي:

1. **الوعي بالذات:** ويعني التعرف على العواطف المختلفة للفرد وكيفية التمييز بينهما وكذلك الوعي بالأفكار المرتبطة بهذه العواطف وكيفية استخدام القرار.
2. **الدافعية الذاتية:** تعني قدرة الفرد على توجيه العواطف تجاه الهدف لاحتفاظ بالتفائل والاعتماد على التركيز والبعد عن الشكوك والاندفاع.
3. **إدارة العواطف:** وتعني التعبير عن العواطف الإيجابية للفرد ومراقبة العواطف السلبية وكيفية التحكم بها وقدرة الفرد على تحويلها إلى عواطف إيجابية.
4. **التعاطف والتفهم:** تعني الإحساس بعواطف الآخرين والتفاعل معهم بطريقة تسهم بالتناغم والتحكم في الصراع وتقدير عواطف الآخرين وتقديم العون والمساعدة لهم.
5. **المهارات الاجتماعية:** وتعني قدرة الفرد على المبادرة في إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين ومشاركة الآخرين مشكلاتهم ومساندتهم والتفاعل معهم بطريقة تتسم بالانسجام بين كل من الإشارات اللفظية وغير اللفظية **(حسين، 2007، ص 11).**

خامسا- مجالات الذكاء العاطفي:

ويصنف سالوفيSaloove أنواع الذكاء الشخصي التي قدمها جاردنر في تحديد الاساس للذكاء العاطفي التي اتسع ليشمل خمسة مجالات أساسية هي:

1: أن يعرف كل إنسان عواطفه:

الوعي النفسي الذي هو الحجز الأساسي في الذكاء العاطفي فالأشخاص الذين يثقون في أنفسهم هم من نعتبرهم أفضل من يعيشون حياتهم لأنهم يمتلكون حاسة وثقة في كل ما يتخذونه من قرارات مثل: اختيار زوجاتهم او الوظيفة التي يشغلونها.

2: إدارة العواطف:

إن التعامل مع المشاعر لتكون مشاعر ملائمة قدرة تبني على الوعي بالذات وهي القدرة على تهدئة النفس والتخلص من القلق الجامع والتهجم وسرعة الاستثارة، أما نتائج الفشل مع هذه المهارات العاطفية الأساسية والذين يفتقدون هذه المقدرة فيظل كل منهم في حالة عراك مستمر مع الشعور بالكأبة.

3: تحفيز النفس:

إن توجيه العواطف في خدمة هدف ما يعمل على تحفيز النفس وانتباهها وعلى التفوق والابداع أيضا ذلك لأن التحكم في الانفعالات بمعنى تأجيل الاشباع ووقف الدوافع المكبوتة التي لا تقاوم أساس مهم لكل إنجاز وكذلك القدرة على الانغماس في تدفق العواطف حين يستلزم ذلك التوصل إلى أعلى الأداء.

4: التعرف على عواطف الآخرين أو التقمص الوجداني Empatlu:

هو مقدرة أخرى تتأسس على الوعي بالاتصالات أي أنه مهارة انسانية جوهرية بحق، فالأشخاص الذين يتمتعون بملكة التقمص الوجداني يكونون أكثر قدرة على التقاط الاشارات

الاجتماعية التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم، وهذا ما يجعلهم أكثر اســـتعدادا أن يتولوا المهمة التي تتطلب رعاية مثل مهمة تعليم التجارة

5: توجيه العلاقات الانسانية:

إن فن العلاقات بين البشـــر هو في معظمه مهارة في تطويع عواطف الآخرين هذه هي القدرات التي تكمن وراء التمتع بالشـعبية والقيادة والفعالية في عقد الصـلات مع الآخرين، ولا شـك أن المتفوقين في هذه المهارات يجدون التأثير بمرونة في كل شـيء يعتمد على التفاعل مع الناس الذين هم نجوم المجتمع **(جولمان، 2000، ص 68-69).**

6: سمات الأذكياء عاطفيا:

-لديهم قدرة عالية على التكيف وإدارة الضغوط.

-يتمتعون بدرجة منخفضة من الاكتئاب والقلق.

-الأكثر مرونة وانفتاحا وتقمصا تجاه الآخرين.

-لديهم إحساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية

-لديهم القدرة على التحكم بالذات والتعبير على المشاعر.

-لديهم قدرة التفاؤل والوعي بالذات.

-لديهم القدرة على حل المشكلات بشكل متروي وهادئ.

-لديهم القدرة على التخطيط وتحديد الأهداف.

-لديهم القدرة على بناء روابط ثقة مع الآخرين.

-لديهم التوازن العاطفي في حياتهم.

-لديهم قدرة كبيرة من التركيز والتفكير.

-لديهم القدرة على السيطرة على الانفعالات وكبح جماح الغضب.

-لديهم القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين وتحليل انفعالاتهم.

-لديهم القدرة على التعاون والتفاعل مع الآخرين. (العنزي، 2010، ص 32).

-يظهر مشاعره بوضوح وبشكل مباشر.

-لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره.

-لا تسيطر عليه العواطف السلبية مثل: الخوف، القلق، الذنب، الإحراج، الواجب، الحياة، اليأس، خيبة أمل، الضعف، الاضطهاد.

-قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.

-يتكلم عن مشاعره بارتياح.

-يهتم بمشاعر الآخرين.

-لا يتطبع بالفشل **(محمد، 2009، ص 46).**

7: سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المنخفض:

-لا يتحمل مسؤولية مشاعره لكن يلوم الآخرين باستمرار.

-يلقي بالذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.

-يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقية ويتظاهر بمشاعر مختلفة.

-يبالغ أو يقلل من المشاعر.

-ينفجر بقوة في موقف ما لو كان صغير نسبيا.

-ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير.

-عديم الرحمة وغير متسامح ويحمل أحقاد الآخرين.

-غير مريح لكل من حوله.

-عديم الإحساس بمشاعره.

-غير متعاطف مع الآخرين **(محمد، 2009، ص 48).**

سادسا: أهمية الذكاء العاطفي:

لم تهتم الدراسات السيكولوجية السابقة كثيرا بالانفعالات ولكن في ظل الظروف الحالية وانتشار الانحرافات السلوكية والأمراض النفسية كالاكتئاب ودخول الأسر على عالم القلق وما يعانيه الطلبة من مشكلات انفعالية وظهور العنف الطلابي سواء في المدارس، الجامعات، وانتشار الانحراف بكافة أشكاله إذ تعد هذه سببا في عدم الاهتمام بأهمية الذكاء العاطفي الذي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة، والقدرة على حفز النفس وهي مهارات يمكن تعليمها للأطفال لتوفر لهم فرصا أفضل، كما أن هناك ضرورة أخلاقية لتعليم الأطفال.

وإن قدرة على السيطرة على الانفعالات هي أساس الإرادة وأساس الشخصية وعلى النحو نفسه، فإن أساس مشاعر الإيثار إنما تكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين، أي القدرة على قراءة عواطفهم **(خوالدة، 2004، ص 44).**

فهناك أشخاص يتمتعون بذكاء مرتفع، ولكن لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية، ويمكن أن يرد هذا إلى أن عامل الذكاء الأكاديمي ليس له سوى علاقة محدودة بالحياة العاطفية والانفعالية، فقد يفشل الشخص اللامع من حيث الذكاء ويخفق في حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه.

ويرجع الاختلاف في حالات كثيرة لتلك القدرات التي تسمى بالقدرات الذكاء الانفعالي والتي تشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على التحفيز (شحادة، 1989).

إن أهمية الذكاء العاطفي متمثلة في صلة بين الإحساس والشخصية، والاستعدادات الأخلاقية الفطرية، وإن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تتبع من قدرات الأنسان الانفعالية الأساسية، فالقدرة على السيطرة على الانفعال هو أساس الإرادة وأساس الشخصية وان أساس المشاعر الإيثار، إنما يكمل في التعاطف الوجداني مع الآخرين أي القدرة على قراءة عواطفه.

أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث، وإذا كان هناك موقفان أخلاقيان يستلزمهما عصرنا فهما علة وجه التحديد: ضبط النفس والرأفة **(خوالدة، 2004، ص 47)**.

سابعا- دور الذكاء العاطفي في ميدان العمل:

الذكاء العاطفي هو مجموعة المهارات والقدرات والكفاءات التي تتيح للمرء التعامل مع ضغوط ومطالب العمل.

ويبين جولمان أن الذكاء العاطفي يتطور قدما مع تقدم العمر والتجربة، وهكذا يفترض أن تكون المدارس ذات المربين القدامى أذكى عاطفيا من المربية الشباب ويفترض أن مربيها هم أقدر على القيادة الفرق في التعامل مع حالات الفشل في التربية.

والذكاء العاطفي ضرورة أساسية في العمل وليس ميزة جانبية.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن مفهوم الذكاء العاطفي المتفق عليه من قبل معظم العلماء والباحثين يتحلى في قدرة الإنســان على التعامل بالذكاء مع عواطفه وانفعالاته، بحيث يتحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية للآخرين، ويعتبر الذكاء العاطفي دعوة مريحة إلى الاهتمام بالمشاعر والعواطف والانفعالات الإنسانية واستعمال ذلك الإرشاد التفكير إلى ما فيه خير الفرد والجماعة.

الفصل الثاني

الإعاقة السمعية

تمهيد:

تعد الإعاقة السمعية من المشكلات الشائعة التي تحول أن يقوم الجهاز السمعي عند الفرد بوظائفه أو تقلل من قدرة الفرد على سماع الأصوات، فالإعاقة السمعية عبارة عن مستويات متفاوتة من الضعف السمعي وتمثل الإعاقة أساس لتحديد دور المربي في تلك البرامج ومساعدة الأطفال المعوقين على التغلب على المشكلات الناجمة عن العوق.

أولا- تعريف الإعاقة السمعية:

- يعرف كل من يسلديك والجوزني (1995) بأن الإعاقة السمعية هي قصور في السمع بصفة دائمة أو غير مستقرة إذ تؤثر بشكل سلبي على الأداء التعليمي للفرد.
- يعرف القريوتي(2006) الإعاقة السمعية هي خلل في الجهاز السمعي عند الفرد مما يحد الفرد من قيامه بوظائفه أو يقلل من قدرته على سماع الأصوات مما يجعل الكلام المنطوق غير مفهوم لديه.
- ويرى الرزيقات (2003) أن مصطلح الإعاقة السمعية يشمل كلا من الصمم والضعف السمعي، فالصمم يعني أن حاسة السمع غير وظيفية لأغراض الحياة اليومية الأمر الذي يحول دون القدرة على استخدام حاسة السمع لفهم الكلام واكتساب اللغة، أما الضعف السمعي فيعني أن حاسة السمع لم تفقد وظائفها بالكامل، فعلى الرغم من أنها ضعيفة بمعنى أنها قناة يعتمد عليها لتطور اللغة.
- يعرف سميث (2004) الشخص الأصم بأنه الشخص الغير القادر على سماع الأصوات وإدراكها في البيئة المحيطة سواء باستخدام المعينات الطبية أو بدونها، كما أنه غير قادر على استخدام السمع كطريقة أولية في اكتساب المعلومات من البيئة.

تصنيفات الإعاقة السمعية: هنالك العديد من التصنيفات للإعاقة السمعية تبعا للعديد من العوامل أهمها:

- التصنيف حسب طبيعة وموقع الإصابة.
- التصنيف حسب العمر الذي حدثت فيه الإعاقة السمعية.
- التصنيف حسب شدة الفقدان السمعي.

ثانيا- تصنيفات الإعاقة السمعية

1- التصنيف حسب طبيعة وموقع الإصابة:

يعتمد هذا التصنيف على موقع الإصابة والجزء المصاب من الجهاز السمعي ويقسم إلى ما يلي:

أ- الفقدان السمعي التواصلي (CONDUCTIVE HERNING LOSS): وينتج عن خلل في الأذن الخارجية والوسطى يحول دون نحل الموجات الصوتية إلى الأذن الداخلية مما يؤدي بالفرد إلى صعوبة سماع الأصوات التي لا تزيد عن 60 ديسل، ويستطيع الأفراد الذين يعانون من هذا النوع من الإعاقة السمعية سماع الأصوات المرتفعة وتمييزها.

إن استخدام السماعات في مثل هذا النوع يفيد في مساعدة الأفراد على استعادة بعض قدراتهم السمعية.

ب- الفقدان السمعي الحسي العصبي (SEMSORINEURALHEARINGLOSS): وينتج عن خلل في الأذن الداخلية أو العصب السمعي وتكمن المشكلة في هذا النوع من أن موجات الصوت إلى الأذن الداخلية لا يتم تحويلها إلى شحنات كهربائية داخل القوقعة بسبب خلل فيها، أو قد ينتج عن خلل في العصب السمعي، فلا يتم نقل موجات الصوت إلى الدماغ وعادة فإن درجة الفقدان السمعي في هذا النوع تزيد عن 70 ديسبل.

ج- الفقدان السمعي المختلط (MIXED HEARINGLOSS): يسمى الفقدان السمعي بالمختلط إذا كان الشخص يعاني من فقدان سمعي توصيلي، وفقدان سمعي حسي عصبي في الوقت نفسه في مثل هذا النوع من الفقدان قد يكون هنالك فجوة كبيرة بين التوصيل الهوائي والتوصيل العظمي للموجات الصوتية، السماعات قد تكون مفيدة لهم.

د- الفقدان السمعي المركزي (CENTRAL HEARINGLOSS): ينتج الفقدان السمعي المركزي في حالة وجود خلل في الممرات السمعية في جذع الدماغ، أو المراكز السمعية يحول دون تحويل

الصوت من جذع الدماغ إلى المنطقة السمعية في الدماغ أو عند إصابة الجزء المسؤول عن السمع في الدماغ **(الرزيقات إبراهيم، 2003).**

2- التصنيف حسب العمر الذي حدثت فيه الإعاقة السمعية.

يعتبر العمر الذي حدثت فيه الإعاقة هام من حيث الأثر الذي تتركه الإعاقة السمعية على نمو واكتساب اللغة والتعرض لخبرة الأصوات المختلفة في البيئة، من هنا تقسم الإعاقة السمعية حسب هذا التصنيف إلى:

أ- صمم من قبل تعلم اللغة (PRELINGNAL DEAFNESS): وهو حدوث الإعاقة السمعية في عمر مبكر، وقبل أن يكتسب الطفل اللغة سواء كانت الإعاقة ولادية أي منذ الولادة أو مكتسبة، وفي هذا النوع من الصمم لا يستطيع الطفل أن يكتسب اللغة والكلام بطريقة طبيعية، فعندما لا يسمع الطفل فإنه بالتالي لا يستطيع أن يقلد كلام الآخرين أو ملاحظة كلامه.

ومن هنا يحتاج الطفل في هذه الحالة أن يتعلم اللغة عن طريق حاسة البصر أو إلى استخدام لغة الإشارة وذلك لأن هذه الفئة فقدت قدرتها على الكلام لأنها لم تسمع ولم تتعلم اللغة، ويطلق عليها (الصم والبكم).

ب- صمم ما بعد تعلم اللغة)(POSTINGNAL DEAFNESS:

ويطلق هذا التصنيف على تلك الفئة من المعاقين سمعيا الذين فقدوا قدرتهم على السمعية كلها أو بعضها بعد اكتساب اللغة، وتتميز هذه الفئة بقدرتها على الكلام، لأنها سمعت وتعلمت اللغة، ويطلق عليهم مسمى (الصم) فقط. (عبد الرحيم، عبد المجيد، 1996).

3- التصنيف حسب شدة الفقدان السمعي

وتصنف الإعاقة السمعية حسب هذا البعد إلى ثلاث فئات بحسب شدة الفقدان السمعي (حسب درجة الخسارة السمعية) والتي تقاس بوحدة الديسبل هي:

أ- فئة الإعاقة السمعية البسيطة (MILDHEARINGINPARIED): وتتراوح قيمة الخسارة السمعية لدى هذه الفئة مابين(20-40) وحدةديسبل.

ب- فئة الإعاقة السمعية المتوسطة (MODERATELYHEARINGINPARIED): وتتراوح قيمة الخسارة السمعية لدى هذه الفئة ما بين(40-70) وحدة ديسبل.

ج- فئة الإعاقة السمعية الشديدة (SEVERILYHEARINGINPARIED): وتتراوح قيمة الخسارة السمعية لدى هذه الفئة مابين(70-90) وحدةديسبل.

د- فئة الإعاقة السمعية الشديدة جدا (PROFOUNDLYHEARINGINPARIED): وتزيد قيمة الخسارة السمعية لدى هذه الفئة عن (92) وحدة ديسبل. (القمش، مصطفى، 2000) و(الروسان فاروق، 2001).

ثالثا- فئة صغار الصم

1.**تعريف بفئة صغار الصم وضعاف السمع**: للمعوق السمعي تعريفات عديدة منها ما يتعلق بالجانب الطبي ومنها ما يتعلق بالجانب النفسي وآخرى بالجانب التربوي.

– ويعرفه مندورة(2010) أن الطفل الأصم كما ورد في الموافي (2004، ص 163) هو: ذلك الطفل الذي فقد قدرته السمعية في السنوات الثلاث الأولى من عمره، ونتيجة لذلك فهو لم يستطع اكتساب اللغة ويطلق على هذا الطفل مصطلح الأصم.

– ويعرفه الليتي(2009، ص 86) حسب سبيعي(2012) الصم بأنهم الذين فقدوا حاسة السمع أو من كان سمعهم ناقصا لدرجة أنهم يحتاجون إلى أساليب تعليمية للصم، تمكنهم من الاستيعاب دون مخاطبة كاملة.

وبالتالي يمكن القول أن الصم وضعف السمع هو حالة من عدم قدرة جهاز السمع على أداء مهماته الطبيعية.

رابعا- أسباب العوق السمعي:

حسب منظمة الصحة العالمية (2010) فإن هذه الأسباب قد تؤدي لوجود حالة من العوق في الجهاز السمعي منها:

- الولادة الميسرة.
- ظروف تمنع الطفل أثناء الولادة من استنشاق كمية كافية من الأوكسجين
- إصابة المرأة أثناء الحمل ببعض العدوى مثل: الحميراء، والزهري وغير ذلك
- استخدام الأدوية السامة للأذن: "مجموعة من الأدوية تضم أكثر من 130 دواء مثل: المضاد الحيوي (جنتاميسن) أثناء الحمل بطريقة غير سليمة.
- الإصابة باليرقان الذي يمكنه إلحاق ضرر بالعصب السمعي لدى الوليد **(منظمة الصحة العالمية، 2010).**

2. **علامات ظاهرة لمن يعاني من مشاكل سمعية**: يكتشف الكثير من الأمهات والمربين من هذه المظاهر التي تدل على وجود مشكلة ما، فقد تكون متعلقة بجهازه السمعي أو حالة آخري ويمكن إجمالاً بعض المظاهر في:

- **الضعف الدراسي:** وتأخر في المواد التي تحتاج للسماع والنطق، وانسحاب من كثير من الألعاب التي تعتمد على الكلام أو اللفظ، وترك المناشط التي تركز على البلاغة والفصاحة وقوة الصوت كالإذاعة المدرسية، ومن العلامات أيضا مد الرأس أو تقريب الجسم لمصدر الصوت، وأهم مظهر هو ضعف استجابته للأصوات خاصة عند مناداته **(موقع منظمة الصحة العالمية، 2010).**

خامسا- خصائص الصم وضعاف السمع في الجانبين العقلي والتحصيلي:

وتكون هذه الدراسة متعلقة أكثر بالجوانب العقلية والدراسية (التحصيلية) ونذكر منها:

1.الجانب العقلي: هناك ثلاث قضايا في هذا الجانب وهي:

– وجود مقياس ذكاء موحدة بين العاديين وذوي العوق السمعي، مما يؤدي لإخفاق الصم في الأداء اللفظي والتعبيري.

– النظر بطرق توصيل تعليمات الاختبارات المراد تطبيقها.

– هناك جوانب تتعلق بإحصائية للاختبارات من حيث الصدق والثبات، حيث تخص الدراسات على أهميته وجود مقاييس خاصة للصم.

وقد أجرت (صديق، 2000) دراسة بين مجموعتين من الطالبات الصم والعاديات من حيث الفروق بين الذكاء اللفظي والانتباه، والذاكرة قصيرة المدى والتفكير التجريدي، وخلصت النتائج إلى أن الطالبات العاديات تفوقن من خلال الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مجالات الانتباه والإدراك والذاكرة قصيرة المدى والتفكير التجريدي **(حسب عبد الرحمن والبيلاوي، 2005، ص179)**.

2.التحصيل الدراسي: ويعتبر التحصيل الدراسي علامة فارقة بين الطالب العادي والطالب الذي يعاني من عوق سمعي، وحيث يبرز ضعف اللغة في إعفاء الصم من مواد مثل: الأدب والبلاغة.

– وقد أشار عبد الرحمن والبيلاوي (2005) إلى أن هنالك رؤية من قبل المتخصصين الباحثين أن الضعف الدراسي عند الصم وضعاف السمع مرتبط بالمشكلة اللغوية لديهم.

– ويذكر سميث SMITH,(2004) نقلا عن السبيعي (2012) أن "تعليم الكلام للصم مهمة صعبة تتطلب مجهودا عالي لفترات زمنية طويلة بالإضافة إلى التعليم المنظم".**(حسب عبد الرحمن والبيلاوي، 2005، ص 196)**

– ولعل صعوبة تعليم الكلام للصم وضعاف السمع تعطي مؤشرا إلى صعوبة فهم باقي المقررات الدراسية، خاصة ما يعتمد على فهم اللغة وإجراء حوار مع المربي.

3.**طرق تواصل الصم وضعاف السمع مع الآخرين: (لغة التدريس):** ونذكر عدة طرق منها:

أ- لغة الإشارة: وتسمى أيضا التواصل الإشاري أو التواصل اليدوي، وهي عبارة عن استخدام أعضاء الجسم المختلفة وتعابير الوجه والإيماءات لإيصال رسالة للشخص المقابل.

كما ذكر حنفي وسعدون (2004) أن لغة الإشارة تمثل لغة تواصل للصم في ضوء غياب اللغة اللفظية، ويرى الصم أن هذه اللغة هي وسيلتهم الأساسية لحل مشكلاتهم وكذا التعبير عن آرائهم وأفكارهم الذاتية، واكتساب الخبرات اللازمة لتلبية معظم احتياجاتهم تقريباً ، مما يزيد من كفاءتها وارتباطها بطرق التواصل الأخرى. (سعدون، 2004).

ب- الطريقة الشفهية: وقد تسمى قراءة الشفاه أو التدريب السمعي، وهي أداة تواصل أكثر علمية من التواصل الإشاري، فهي تعتمد على مخارج الحروف والقدرة على النطق، ويعود السبب إلى أنه بمجرد اختلاف الشخص المقابل بلغته وثقافته، وطريقة نطقه ينقطع التواصل بشكل كبير كما أنها تحتاج للتدريب.

ويذكر الرزيقات (2003) أن: "الافتراض الأساسي للأسلوب السمعي، الشفهي هو أن كل طفل يجب أن يعطى له الفرصة لممارسة التواصل بواسطة الكلام **(رزيقات، 2003، ص82) .**

ج- التواصل الكلي: وهي استخدام جميع طرق التواصل من إشارات وقراءة شفاه والكتابة وغيرها في وقت واحد، وتعتبر هذه الطريقة أفضل ما يستخدمه المربون مع طلبتهم الصم وضعاف السمع، فهي تتيح لهم وله التواصل بدون حواجز.

ويمكن إيصال المعلومة بشكل الذي يراه المربي دون التزام بطريقة معينة وهي الطريقة الأكثر تواجداً الآن داخل المدارس، فهي ليست نمطا محددا يخضع لقوانين بل هي استخدام تلقائي لأي وسيلة تواصل مع الصم لأجل إيصال المعلومة.

ويشير لومباردينو وماكدونالد أن التواصل الكلي يحقق نتائج إيجابية من أهمها:

- استثارة الدافعية وزيادة مستوى الانتباه.
- زيادة مستوى التواصل الكلامي ومدى وضوحه.
- تحسين البراعة اليدوية.
- حفظ المظاهر السلوكية الغير مقبولة.

سادسا- مربي الصم:

1.تعريف مربي الصم: يمثل مربي الصم وضعاف السمع ركنا مهما في عملية تعليمهم، فهو الحلقة الأهم التي يتواصل معها الصم في حياتهم بسبب ندرة من يستطيع التواصل معهم بشكل إيجابي، ويمكن تعريفهم بشكل عام على انهم هم المعلمون الذين أسندت إليهم مهمة التكفل بالطفل الأصم والذين يعانون من إعاقة سمعية.

2.خصائص مربي الصم: هناك أطر عامة يجب أن يلم بها مربي الصم وهي:

أ- معرفة نفسية الأصم وطرق تفكيره، وأثر العوق على قدراته العلمية والاجتماعية والنفسية، وحتى الحركية والجسمية، فعن طريق ذلك يمكن تجتب الملل في عملية التعليم وإزالة الشعور باليأس من الفهم عند بعض الطلبة.

ب- أن يملك آلية مقبولة للتواصل مع الصم بمختلف الطرق فإن تملك المربي قدرات كبيرة ومؤهلات عالية وأداء وظيفي مرتفع لا يغني عن تواصل بناء للصم وضعاف السمع.

ج- القدرة على الإبداع والتنوع في طرق الشرح، وتغيير بيئة الضعف بشكل مستمر مع فهم دقيق لكيفية فهم محتوى المادة حسب درجة الفقدان السمعي ودرجة الذكاء.

د- المربي الناجح يرجع دائما ملف الطالب النفسي والصحي وحالته الاجتماعية، وكذلك تخطيط السمع الذي يجب أن يعاد كل فترة، فبموجب ذلك يمكن معرفة قدرات الطالب وحاجاته (الخطيب، 2005).

3.مسؤوليات المربي تجاه الأصم: بعض من المسؤوليات التي يجب أن يقوم بها المربي تجاه الأصم ومنها:

أ- يعمل كحلقة وصل بين العاملين في المدرسة وأولياء الأمور.

ب- يجتمع باستمرار مع فريق دعم الطالب الأصم والمكون من مدرس الفصل، وأخصائي النطق واللغة، ومساعدة المدرس لمناقشة احتياجات الطالب والتغيرات المستقبلية على المنهج الدراسي.

ج- يقدر الإشارات للآخرين عن كيفية استخدام أجهزة الإرسال بالذبذبات، لضمان سماع الطالب في الفصل وجميع مرافق الدراسة.

د- يحرص في الفصل على تقديم النموذج الناجح للأساليب التعليمية للصم.

هـ- يقدر مستوى الإزعاج في الفصل، ويقترح على توفير تعديلات توفر البيئة السمعية المناسبة للطلبة الصم وضعاف السمع (HTTP://WWW HERDSSEOK.ONG /)

سابعا- محتوى الدراسة لفئة صغار الصم:

المحتوى الذي يدرسه التلميذ الأصم في نفس المحتوى الذي يدرسه التلميذ العادي الذي يقل عمره عن التلميذ الأصم بحوالي 3 أو 4 سنوات، على اعتبار أن بعض الدراسات أشارت إلى أن مستوى التحصيل لدى الأصم يقل عن مستوى التحصيل لدى التلميذ العادي بحوالي 3 سنوات.

وتجدر الإشارة إلى أن المحتوى الحالي ليس له أية علاقة بالأهداف التي وضعها للتلميذ الأصم المحتوى مناهج العاديينظراً لعدم ملائمة صياغة محتوى الكتب المدرسية مع مهارات القراءة لدى الأصم لان عملية صياغة المحتوى لابد أن تختلف عن صياغتها للتلاميذ العاديين من حيث طول وقصر الجملة بالإضافة إلى طريقة تنظيم وطباعة الكتاب المدرسي ومدى تدعيمه بالصور الملونة وغيرها من الأمور التي تتلاءم مع قدرات التلميذ الأصم.

قيام مربي الصم بتدريس محتوى غير ملائم لحاجات الأصم ويشكل عبئ عليه، وكثيراً ما يميل إلى إعادة صياغة وتبسيط الأفكار المتضمنة في المحتوى فيميل إلى إبراز جوانب دون أخرى فتأتي الصورة العامة للمحتوى غير كاملة ومشوهة من جهة.

وعليه لا بد من وجود محتوى مناسب يسلم نفسه للمربي الصم ليتم تدريسه بشكل مناسب للتلاميذ الصم، ويتفق مع حاجات وميول هذه الفئة وأن يكون على درجة كبيرة من المرونة.

وإن طبيعة محتوى المناهج التلاميذ الصم لا بد أن تكون ترجمة صادقة لما تم تحديده من أهداف، وعليه فاختيار موضوعات المحتوىبناءاً على الأهداف ومستوياتها المختلفة حتى لا تنفصل الأهداف على المحتوى ووضع الأفكار الأساسية لموضوعات المحتوى على شكل مصفوفة تتضمن باختصار الموضوعات **(الخدمات التربوية، 2014).**

ثامنا- الهدف من تدريس صغار الصم:

- مساعدة التلاميذ الصم على تقبل إعاقتهم السمعية.
- بث الثقة في نفوس التلاميذ الصم وتدريبهم علة تحمل المسؤولية.
- تنمية مهارات الاتصال المختلفة لدى التلاميذ الصم.
- تشجيع الأصم على ممارسة العمل اليدوي.
- تشجيع الأصم على التفاعل والاندماج مع المجتمع من حوله.

ويمكن القول أن المغزى من تدريس صغار الصم يكمن في تنمية مهارات الاتصال والتواصل مع أفراد المجتمع وتشجيعهم وإعطاءهم الثقة **(الخدمات التربوية، 2014).**

تاسعا- الأجهزة التعليمية والأدوات اللازمة المستخدمة مع المعوقين سمعيا:

ذكر موسى (2008) مجموعة من الوسائل التعليمية والتجهيزات التي تزودها وزارة التربية لمعاهد وبرامج المعوقين سمعياً :

- الأجهزة السمعية الجماعية التي يستخدمها من لديهم بقايا قدرات سمعية.
- النظام المغناطيسي الدائري لتضخيم الصوت داخل الفصل.
- أجهزة تدريب وتصحيح النطق مثل: الشاشات التلفزيونية، جهاز التدريب على نطق الحروف المتشابهة في أصواتها ومخارجها.
- أجهزة قياس السمع بأنواعها الثابت منها والمتحرك لقياس السمع وضغط الإذن الوسطى.
- المرآة العاكسة لحركات الشفاه واللسان وتعابير الوجه.
- الوسائل التعليمية كعرض الصور والأفلام التعليمية وأجهزة الفيديو **(موسى، 2008).**

عاشرا- المؤهلات التي يمتلكها مربي صغار الصم: وتوضح كما يلي:

- المربون المتخصصون بتعليم الصم من خلال الحصول على درجة البكالوريا وهؤلاء من المفترض أن يعملوا في المرحلتين التحضيرية والابتدائية، بسبب عدم حصولهم على مؤهل علمي لتدريس المواد في المرحلتين المتوسطة والثانوية.
- دبلوم ما بعد الجامعة وهؤلاء من المفترض أن يعملوا في المرحلتين المتوسطة والثانوية استناداً لمؤهلهم الجامعي المتخصص في تدريس مواد معنية.
- يحملون مؤهلا تربويا (جامعي أو دبلوم متوسط أو ثانوي)، ولكن دون تخصص بتعليم الصم، وهؤلاء من المفترض أن يكونوا المربين للمرحلتين المتوسطة والثانوية.
- ممن لا يحملون مؤهلا تربويا، ومن ثم هم غير المتخصصين بتعليم الصم وضعاف السمع، وهم أقل الفئات وعددهم في تناقص كبير، ومن المفترض ألا يكونوا مربين للمرحلتين التحضيرية والابتدائية(HTTP://WWW.HEARARDS).

الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة

أولا- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة أولية من أجل الإلهام جوانب الدراسة الميدانية، وبما أننا بعد إجراء دراسة استطلاعية كانت في مدرسة صغار الصم بالمسيلة مع مجموعة من الأخصائيين والمربيين، وهذا بعد حصولنا على ترخيص من إدارة قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا وذلك لتحقيق الأهداف التالي:

ضبط عينة الدراسة.

التعرف على درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي.

1- أداة الدراسة:

مقياس الذكاء العاطفي

البعد الأول: إدارة الانفعالات: القدرة على التحكم في الاتصالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

البعد الثاني: التعاطف: القدرة على إدراك الانفعالات الآخرين والتواجد معهم انفعاليا مع فهم مشاعر وانفعالاتهم والتناغم معهم.

البعد الثالث: تنظيم الانفعالات: القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة الحياة الاجتماعية والمهنية تفاعلية.

البعد الرابع: المعرفة الانفعالية: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسب التمييز بينهم مع الوعي بالعلاقات بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

البعد الخامس: التواصل الاجتماعي: التأثير الإيجابي والرأي مع الآخرين وحتى تتبعهم وتساندهم والتعرف معهم بطريقة لائقة.

ويتألف هذا المقياس من 58 بند و5 بدائل (يحدث دائما، يحدث عادة، يحدث أحيانا، لا يحدث، يحدث نادرا)

2- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

تعتبر جميع البيانات عملية أساسية في أي بحث، ولذلك فإن أدوات القياس ضرورية مهما كان نوع البحث، ولفاعلية الأداة لابد من توفر شـــروط وخاصـــيتين في أدوات جمع البيانات. **(رجاء محمود أبو علام، 2007، ص465)**

2-1- ثبات وصدق استبيان مهارات الذكاء العاطفي:

أ/ تعريف الصدق: يعتبر المقياس صادقا إذا كان يقيس ما وضع لقياسه، فالصدق يعني هل يقيس الباحث أو يصف بالفعل ما يود قياسه أو تصنيفه وهل الأسلوب المستخدم في القياس يوفر له المعلومات المطلوبة. **(محمد منير حجاب، 2000، ص36)**

ب/ تعريف الثبات: يشـــير مفهوم الثبات إلى اتســـاق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد عليها وتكرار اســـتخدامها في القياس المحصـــول على نفس النتائج. **(محمد منير حجاب، 2000، ص35)**

1/ الثبـــات:

تم حســـاب ثبات أداة الدراســـة عن طريق معامل ألفا كرومباخ، وهي طريقة لتقدير الثبات بالاعتماد على معدل الارتباط بين المفردات، حيث ثم تطبيق الأداة على عينة الدراسة، وذلك للتأكد من وضوح فقرات المقياس ولغته وصياغته ومدى فهمه.

. حساب الثبات بطريقة ألفا كرومباخ للاستبيان ككل:

جدول رقم (1): يوضح ثبات الاستبيان بمعامل α كرومباخ

عدد العبارات	قيمة معامل α كرومباخ
58	0.906

نلاحظ من الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ قدرت بـ: 0.906، وهذه القيمة مرتفعة جدا وتشـير إلى أن أداة الدراسـة تتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

ـ ثبات محاور الاستبيان بطريقة ألفا كرومباخ

تم حساب ثبات هذه الأداة عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ القائمة على أساس حساب معدل الارتباطات بين المحاور والاستبيان ككل حيث بلغ 0.909 ونجد أيضا أن محاوره جاءت قريبة حيث بلغ في محور إدارة الانفعالات 0.885 وفي محور مهارات التعاطف 0.866 أما محور تنظيم الانفعالات فقد جاءت قيمة آلفا كرومباخ فيه بـــــ 0.860، وفيما يخص محور المعرفة الانفعالية جاءت قيمة آلفا كرومباخ فيه 0.858 وفي الأخير محور التواصل الاجتماعية بـــ 0.833، ومنه نستطيع القول بأن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (2): يوضح ثبات محاور الاستبيان بمعامل α كرومباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل α كرومباخ
إدارة الانفعالات	12	0.885
مهارة التعاطف	11	0.866
تنظيم الانفعالات	12	0.860
المعرفة الانفعالية	11	0.858
التواصل الاجتماعي	12	0.833
مهارات الذكاء العاطفي	58	0.909

2/ الصدق:

تم الاعتماد على حساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي التي تعتمد على تقدير الارتباطات بين كل أبعاد المحور مع الدرجة الكلية للمحور كما هو موضح في الجداول:

ـ الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان:

تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائيا حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية لمحور إدارة الانفعالات مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.866)، أما ارتباط الدرجة الكلية لمحور مهارة التعاطف مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.737)، أما ارتباط الدرجة الكلية لمحور تنظيم الانفعالات مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.823)، أما ارتباط الدرجة الكلية لمحور المعرفة الانفعالية مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.883)، أما ارتباط الدرجة الكلية لمحور التواصل الاجتماعي مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.852)، وهذا يعني أن محاور الاستبيان صادقة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3): يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للأبعاد مع الدرجة الكلية للمحور ككل

المحاور	الدرجة الكلية
إدارة الانفعالات	0.566**
مهارة التعاطف	0.737**
تنظيم الانفعالات	0.823**
المعرفة الانفعالية	0.883**
التواصل الاجتماعي	0.852**
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	

ثانيا- منهج الدراسة:

وانطلاقا من أن دراستنا تبحث في مهارات الذكاء العاطفي لدى معلمين صغار الصم عبر وصف درجات امتلاكهم فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي.

والمنهج الوصفي هو الطريقة المنظمة لدراسة حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقة التي تتصل بها وتفسيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها **(هند شقيق، ص 79)** كما أنه يهدف إلى تصنيف ما هو كائن وتفسيره، وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع **(عدنان محمد سليم، 1993، ص 46).**

ثالثا- العينة:

تتمثل من مربين صغار الصم المتواجدون في مدرسة المعاقين سمعيا بولاية المسيلة والبالغ عددهم 29 مربي ومربية.

وتم اختيار العينة كعينة قصدية.

1- تعريف العينة القصدية (العمدية): العينة التي يتعمد الباحث أن تكون من حالات معينة أو وحدات معينة لأنها تمثل المجتمع الأصل.

ويعتمد الحد الأدنى لحجم العينة على نوع البحث

في الدراسات الوصفية تكون 10% من المجتمع الأصل

2- خصائص العينة :

العدد	الجنس	التخصص	العدد	الجنس	التخصص	العدد	الجنس	التخصص
1	إناث	مربي	11	إناث	مربي	21	إناث	أخصائي نفساني
2	إناث	مربي	12	إناث	مربي	22	إناث	أخصائي أورطوفوني
3	إناث	مربي	13	إناث	مربي	23	إناث	أخصائي تربوي
4	إناث	مربي	14	إناث	مربي	24	ذكر	مربي
5	إناث	مربي	15	إناث	مربي	25	ذكر	مربي
6	إناث	مربي	16	إناث	مربي	26	ذكر	مربي
7	إناث	مربي	17	إناث	مربي	27	ذكر	مربي

8	إناث	مربي	18	إناث	مربي	28	ذكر	مربي
9	إناث	مربي	19	إناث	مربي	29	ذكر	ممرض
10	إناث	مربي	20	إناث	مربي			

رابعا- حدود الدراسة:

1- الحدود المكانية: مركز صغار الصم بالمسيلة التي أنشأت بموجب المرسوم رقم 02/114 المؤرخ في 2002/04/03 وفتحت أبوابها خلال الموسم الدراسي 2004/2003 لاستقبال التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة وهي تعتبر مؤسسة تربوية مخصصة لشريحة الأطفال المعاقين سمعيا، وتحتوي المدرسة على:

- **الجناح الإداري:** والذي يضم مدير الأمانة العامة للمؤسسة بالإضافة إلى توفير كل الإمكانيات الممكنة والخدمات اللازمة للجناح البيداغوجي.
- **الجناح البيداغوجي:** والذي يضم الفريق التربوي المكون من: الأخصاص البيداغوجي، الأخصائي النفساني، أخصائي أرطفون، المساعد الاجتماعي بالإضافة إلى المعلمين والمربين المختصين ومساعدي مربين، ومن مهامه الاهتمام بالتلاميذ وتقديم، الخدمات الإرشادية والتوجيهية والرعاية النفسية المناسبة مع تحسين الأداء اللفظي وتدريس التلاميذ واكتسابهم المستوى العلمي المطلوب والمقبول.

كما تحتوي المؤسسة على عدد من الأقسام المقسمة كما يلي:

السنة أولى تنطيق	04 تلاميذ
سنة ثانية تنطيق	03 تلاميذ
سنة أولى ابتدائي	06 تلاميذ
سنة ثانية ابتدائي	07 تلاميذ
سنة ثالثة ابتدائي	06 تلاميذ
سنة رابعة ابتدائي مجموعة "أ"	05 تلاميذ
مجموعة "ب"	06 تلاميذ
سنة خامسة ابتدائي	06 تلاميذ

الحدود الزمانية: تمثلت دراستنا خلال المدة الزمنية من 13 فيفري 2020 إلى 19 مارس 2020.

الحدود البشرية: تمثلت عينة البحث من 29 مربي ومربية العاملين بمركز صغار الصم بالمسيلة.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج

أولا- عرض نتائج الدراسة:

1- عرض نتائج التساؤل العام: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضعيفة، درجة متوسطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي تم اعتبار المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضة في المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوسطة والمجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (4) توضح ذلك:

الجدول رقم (4) يمثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة.

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات الذكاء العاطفي	29	3.48	0.39

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغ (3.48) وانحراف معياري بلغ (0.39)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع.

2- عرض نتائج التســـاؤل الأول: ما درجة امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارة إدارة الانفعالات؟

وللإجابة على هذا التســـاؤل تم الاعتماد على المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارة الانفعالات، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضعيفة، درجة متوسطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارة إدارة الانفعالات تم اعتبار المجال الافتراضـــي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضـــة في المجال الافتراضـــي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوســـطة والمجال الافتراضـــي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (5) توضح ذلك:

الجدول رقم (5) يمثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد ادارة الانفعالات.

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إدارة الانفعالات	29	3.46	0.42

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوســـط الحســـابي لمحور ادارة الانفعالات بلغ (03.46) وانحراف معياري بلغ (0.42)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع.

3- عرض نتائج التساؤل الثاني: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضعيفة، درجة متوسطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف تم اعتبار المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضة في المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوسطة والمجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (6) توضح ذلك:

الجدول رقم (6) يمثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد مهارة التعاطف.

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة التعاطف	29	3.44	0.51

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوسط الحسابي لمحور مهارة ادار التعاطف بلغ (03.44) وانحراف معياري بلغ (0.51)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع.

4- عرض نتائج التســـاؤل الثالث: ما درجة امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارة تنظيم الانفعالات ؟

وللإجابة على هذا التســـاؤل تم الاعتماد على المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صـــغار الصـــم لمهارة تنظيم الانفعالات، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضـــعيفة، درجة متوســـطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضـــحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صـغار الصـم لمهارات تنظيم الانفعالات تم اعتبار المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضـــة في المجال الافتراضـــي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوســـطة والمجال الافتراضـــي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (7) توضح ذلك:

الجدول رقم (7) يمثل: المتوسـطات الحسـابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد تنظيم الانفعالات

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تنظيم الانفعالات	29	3.58	0.50

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوســـط الحســـابي لمحاور تنظيم الانفعالات بلغ (3.58) وانحراف معياري بلغ (0.50)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع.

5- عرض نتائج التساؤل الرابع: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة تنظيم المعرفة الانفعالية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة المعرفة الانفعالية، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضعيفة، درجة متوسطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صغار الصم لمهارات المعرفة الانفعالية تم اعتبار المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضة في المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوسطة والمجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (8) توضح ذلك:

الجدول رقم (8) يمثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على بعد مهارة المعرفة الانفعالية

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المعرفة الانفعالية	29	3.58	0.50

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوسط الحسابي لمحور مهارة المعرفة الانفعالية بلغ (3.58) وانحراف معياري بلغ (0.50)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع.

6- عرض نتائج التساؤل الخامس: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي ، وتم الاعتماد على المجالات الثلاثة (درجة ضعيفة، درجة متوسطة، درجة مرتفعة) وذلك ما توضحه المجالات الافتراضية التالية:

فبالاعتماد على الدرجات المعيارية لتحديد مدى امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي تم اعتبار المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1-1.66)، فئة درجة المنخفضة في المجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات (1.67-3.33) فئة الدرجة المتوسطة والمجال الافتراضي الذي تقع فيه الدرجات(3.34-5) فئة الدرجة المرتفعة والجدول رقم (9) توضح ذلك:

الجدول رقم (9) يمثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على البعد مهارة التواصل الاجتماعي

المحور	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة التواصل الاجتماعي	29	3.38	0.44

يبين الجدول رقم (00) أنّ قيم المتوسط الحسابي لمحور مهارة التواصل الاجتماعي بلغ (3.38) وانحراف معياري بلغ (0.44)، وهي قيم تدل على ان افراد العينة قد تمحوروا حول المستوى المرتفع

ثانيا- مناقشة نتائج الدراسة:

1- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص على أن: **ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي؟**

والتي تنص على أنّ: **أظهرت نتائج الدراسة أنّ: يمتلك مربي صغار الصم درجة مرتفعة من مهارات الذكاء العاطفي** وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تختلف مع دراسة **المحارمة وآخرون** (2015). ودراسة **أيمان خلود** (2019).

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

إن الذكاء العاطفي سمة أكثر مرونة ويمكنك تغييرها وتطويرها لتحقّق النجاح الذي ترجوه في حياتك، وعليه فالناجحون حقًا قد لا يمتلكون سمات شخصيّة خارقة أو هبات منزلة من السماء، بل إنهم يعتمدون على مجموعة من مهارات الذكاء العاطفي السهلة التي يجعلونها جزءا أساسيًا من روتينهم اليومي.

فالذكاء العاطفي لدى المربي الخاص يلعب دورا كبيرا في مجال العمل في المراكز الخاصة، فهو يجعل للعمل مظاهر مختلفة ويصنع التنوع ويحسن بيئة العمل داخل المركز عبر الفهم الجيد للعمل وبالتالي تحقيق الرضا.

والمربي الخاص الذي يتمتع بذكاء عاطفي يكون باستطاعته فهم ذاته ورغباته والبيئة الاجتماعية التي ينتمي لها، فهو يسعى إلى أن يحقق أكبر قدر من التوافق المهني. ولا يأتي الذكاء العاطفي إلا إذا كان الفرد قادر أن يضمن فهم ذلك الجانب منه، فهو يساعده على الفهم الإيجابي للأولاد ذوي الحاجات الخاصة ومراعاة مشاعرهم وتقبل أفكارهم، والتواصل معهم ومساعدتهم، والقدرة على السيطرة على ضغوط العمل التي يتعرض لها.

ويرى ستارت Sartton2000" أن إدارة وقته ومواجهة تحديات العمل اليومية، ويؤكد أن التفوق والنجاح في العمل يتحقق إلا إذا توفرت أربع جوانب أساسية على رأسها الذكاء

العاطفي للفرد، مهارته في التعامل مع الضـــغوط وإدارة الوقت وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية وجوانب الحياة الشخصية".

فالذكاء العاطفي للمربي يضـــمن له الطريق الســـريع للوصـــول إلى الأهداف، والمشـكلات إلى جانب هذا فإنه يضـمن الاسـتمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشـعور بالمتعة في هذا النجاح.

إن محددات التوافق المهني تتمثل في مهارات الذكاء العاطفي كما حددها جولمان والمتمثلة في الوعي بالذات وضبط الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية.

وكذلك فإن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع لديهم القدرة على تحديد الكيفية التي يشعرون بها، ويفهمون مضامين هذه المشاعر وينضمون بفعالية خبراتهم الانفعالية، وبالتالي سيتكيفون على نحو أكثر نجاحا.

كما يتميز الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي بإدراك من حولهم تماماً ، فعندما يتعاملون مع شـخص أو يتكلمون معه لا يفكرون في أنفسـهم، وإنما يضـعون إدراكهم تماماً في خدمة التركيز على فهم مشاعر الآخرين. لذلك يشتهر أصحاب الذكاء العاطفي بقدرتهم على تقديم الدعم للآخرين والتعاطف معهم، ويســـتطيعون اســـتخدام المعلومات التي جمعوها خلال التواصل مع الآخرين من أجل نجاح هذه العلاقة.

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

والتي تنص على أن: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة ادارة الانفعالات؟

والتي تنص على أنّ: **أظهرت نتائج الدراسة أنّ: يمتلك مربي صغار الصم درجة مرتفعة من مهارة إدارة الانفعالات** وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تتفق مع دراسة كل من:

دراسة **كاثرين** (2000) ودراسة **عراقي وعبد العال** (2005)

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

إن الأذكياء عاطفيًا يعرفون ما يفلحون فيه، وما هم غير بارعين بشـــأنه، فهم لم يقتصـروا على تقبل نقاط قوتهم وضـعفهم، بل إنهم يعرفون كيفية السـيطرة عليها بالعمل مع الأشخاص المناسبين في المواقف المناسبة.

وتشـــير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات الســـلبية وكســـب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسـة الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

أن معلمي التربية الخاصـة ذكورا وإناثا يتميزون بمهارة التكيف من خلال إدراك الواقع وإدراك طبيعة التلاميذ المتعامل معهم وخصوصيتهم معرفة طريقة التعامل معهم وحساسيتها. كما أن التكيف دليل واضـح على أن كلا الجنسـين من معلمي التربية الخاصـة لديهم الحب والرغبة في هذا العمل في تعليم فئة ذوي الاحتياجات الخاصـــة فالرغبة في انجاز العمل تقابلها التكيف مع هذا العمل والتفاني فيه والإخلاص له.

ويقول **علي إبراهيم ســعود عجين**: لا شـك أن مفتاح سـعادتنا العاطفية يكمن في ضـبط انفعالاتنا المزعجة بصورة دائمة، لأن التطرف الزائد والمكثف في العواطف لفترة طويلة يؤدي إلى تقويض استقرارنا.

فتحقيق التوازن العاطفي هو المطلوب في حياتنا، وليس المطلوب قمع عواطفنا، لأن لكل شـعور قيمته ودلالته، فالحياة من دون عاطفة تصـــبح حيادية قاحلة مملة، فعندما يُكبت الانفعال تماماً فإن ذلك يؤدي إلى الفتور والعزلـــــة، وعندما يخرج عن إطار الانضـــباط والسـيطرة يصـل بصـاحبه إلى حد التطرف والإلحاح، فيتحول إلى حالة مرضـية تحتاج إلى علاج، مثل الاكتئاب المؤدي إلى الشلل، والقلق الساحق، والغضب الكاسح.

فادارة الانفعال أو الإدارة العاطفية تؤدي إلى القدرة على حســـن إدارة العواطف الذاتية أو الغيرية -نحو الغير- وذلك بالتخفيف من العواطف الســـلبية وتقوية العواطف الإيجابية، من دون كبت المعلومات التي تنقلها هذه العواطف، ومن دون المبالغة فيها.

3- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

والتي تنص على أن**: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التعاطف؟**

والتي تنص على أنّ: **أظهرت نتائج الدراسة أنّ: يمتلك مربي صغار الصم درجة متوسطة من مهار**ة وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تتفق مع دراسة كل من:

دراسة **ازهر ضيف وغدايفي هند (2020)**

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

يمّز أصحاب الذكاء العاطفي بين العاطفة والعقل جيداً ، ويستخدمون مهارات التفكير النقدي، وينظرون لأنفسهم نظرة واقعية صادقة، ويتعرفون على مواطن الضعف والقوة في صورتهم. يعتبر هذا الوعي الذاتي ركيزة أساسية تساعد على فهم المشاعر والأفكار، ومصارحة النفس بها.

ممارسة التعاطف قد لا يكون لديك مشاعر واضحة تجاه الآخرين، لكن عندما تتعاطف معهم تتطبق إحدى صفات الذكاء العاطفي. أصحاب هذا الذكاء يعيشون منفتحين على الآخرين، ويكونون على بينة من مشاعر من حولهم، ويكونون إيجابيين تجاههم، ما يجعلهم مؤثرين في من حولهم بشكل كبير.

عندما يتعرض صاحب الذكاء العاطفي لموقف صعب يكون فيه متوتراً أو غاضباً لا يتخذ أية قرارات حتى يهدأ. أصحاب الذكاء العاطفي يتركون العواطف المركبة تمر، ويدربون أنفسهم على التعبير بحكمة عنها، بل ويتقبلونها كجزء من الحياة..

ويقول دانييل جولمان، عالم النفس ومؤلف كتاب التركيز: المفتاح الخفّي للتمّز لصحيفة الهافنجتون بوست إن التعاطف يعتبر أحد خمسة مكونات من الذكاء العاطفي، وفي الحقيقة، فإن القدرة على التواصل عاطفيًا مع الآخرين وإظهار الرأفة، واستقطاع الوقت لمساعدة شخص ما، تشكّل جميعًا مكّونات ضرورية للذكاء العاطفي، إضافة إلى ذلك، فإن

التمتع بالتعاطف يجعل من يملكون ذكاءً عاطفيا فضوليين بشأن الناس، ويؤدي بهم الأمر لطرح الكثير من الأسئلة حينما يقابلون شخصاً جديداً .

ويفسر أن معلمي التربية الخاصة من الجنسين يتمتعون بنفس القدرة على الكفاءة الاجتماعية والتي تشمل تفهم المعلم وتعاطفه مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، ومراعاة مشاعرهم والاهتمام بهم.

وإذا تحدثنا عن التكيف الاجتماعي فالعلاقة تتعدى المعلم والأستاذ بل حتى بين زملاء العمل داخل المؤسسة وخارجها مع الأسرة والمقربين من التلميذ فالعمل كفريق كامل متكامل يساعد على تحقيق الهدف المطلوب.

4- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أن: **ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة تنظيم الانفعالات؟**

والتي تنص على أنّ: **أظهرت نتائج الدراسة أنّ: يمتلك مربي صغار الصم درجة مرتفعة من مهارة تنظيم الانفعالات**، وبالتالي تحقق الفرضية. وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تتفق مع دراسة كل من:

كاثرين (2000) ودراسة عرافي وعبد العال (2005)

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

من أهم السمات التي تحقق الذكاء العاطفي ضبط الانفعالات والسيطرة عليها، أو ما يعرف بالتنظيم الذاتي. بصيغة أخرى التنظيم الذاتي هو القدرة على التحكم في العواطف والمشاعر والنزوات.

يمتلك الشخص صاحب الذكاء العاطفي قدرةً كبيرة على التحكّم بانفعالاته الشديدة وبشكلٍ خاص عندما يتعامل مع الأشخاص السلبيينالذين يحاولون استفزازه بشتى الطرق.

يمتلك صاحب الذكاء العاطفي العديد من المفردات العاطفية التي يستخدمها كثيراً في حياته اليومية والتي تساعده على التعبير عن مشاعره الحقيقية والصادقة بكل أريحية وسهولة.

يـُدرك هذا الشـخص حقيقةً مهمة وهي أنَّ كل إنسـان مُعرَّض للوقوع في الخطأ خلال مسـيرة حياته، ولكنَّه في نفس الوقت لا يسـمح لتلك الأخطاء على الإطلاق بأن تسـيطر عليه أو أن تتحكَّم بأعماله ونجاحاته المستقبلية.

يســتطيع الشــخص الذي يتمتع بالذكاء العاطفي أن يـُحدِّد الوقت المناســب ليقول لا لنفسـه أو للآخرين، وهذا لأنه يتمتَّع بشـخصـية قوية وحكيمة وقادرة على اِتخّاذ القرارات بعيداً عن الخوف أو التردُّد.

يمتلك الشـــخص الذي يتمتع بالذكاء العاطفي قدرةً كبيرةً على تحديد نقاط القوة ونقاط الضـعف التي يمتلكها في شـخصـيته، وهذا ما يدفعه إلى إبراز نقاط قوته وتنميتها يوماً بعد يوم ليقضي بشكل نهائي على نقاط ضعفه.

فالتنظيم الانفعالي لا يســمح لصــاحبه بأن يكون عاطفياً للغاية، أو تجتاحه نوبات غضب أو هيستريا. يتبع أصحاب الذكاء العاطفي هنا مجموعة من النصائح، مثل: لا تتسرع في القرارات، واحصل على فرصة كافية للتفكير قبل التصرف، وتحقق من أن ما تفعله يؤدي إلى أفضل النتائج.

هي القدرة على التحكم في العواطف. فالناس الذين ينظمون أنفسهم عادة لا يسمحون لأنفســهم بأن يصــبحوا غاضــبين أو غيورين جدًا، ولا يتخذون قرارات متهورة ومهملة. فهم يفكرون قبل أن يتصــرفوا، فخصــائص التنظيم الذاتي هي التفكير، والراحة مع التغيير، والنزاهة، والقدرة على قول لا.

5- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الرابعة:

والتي تنص على أن: **ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة المعرفة الانفعالية؟**

والتي تنص على أنّ: **أظهرت نتائج الدراسة أنّ: يمتلك مربي صغار الصم درجة مرتفعة من مهارة المعرفة الانفعالية** وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تتفق مع دراسة **عرافي وعبد العال** (2005) وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

المعرفة الانفعالية هي الركيزة الأساسية للذكاء العاطفي، وتتمثل في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهما والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

6- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الخامسة:

والتي تنص على أن: ما درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارة التواصل الاجتماعي؟

والتي تنص على أنّ: أظهرت نتائج الدراسة أنّ: **يمتلك مربي صغار الصم درجة مرتفعة من مهارة التواصل الاجتماعي.** وبالتالي تحقق الفرضية.

وبربط النتائج بالدراسات السابقة نجد أنّها تتفق مع دراسة كل من:

دراسة **محمود ومحمد** (2004) **ودراسة ابراهيم** (2000)

وبالرجوع إلى نتائج الدراسة الحالية فإنّه يمكن تفسيرها في ضوء النظري:

إنَّ الذكاء العاطفي هو أحد أهم أنواع الذكاء التيتلعب دوراً فعالاً في مساعدة الإنسان على التفاعل والتواصل البناء مع الآخرين، سواء في العمل أو ضمن العلاقات الشخصية، يمتلك قدرةً عاليةً على التفاعل البنَّاء مع الآخرين وإقامة علاقات إيجابية مثمرة معهم بعيداً عن المشاكل والخلافات.

ويشير إلى التأثير الإيجابي والقوى في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم وتتصرف معهم بطريقة لائقة. **(فاروق السيد عثمان 2006، ص 117-118).**

وكما ذكرنا سابقا أن معلم التربية الخاصة يجب أن تتوفر فيه بعض المميزات وهذا ما تم التأكد منه من خلال النتائج المحصـــل عليها عند الجنســـين. إن الإخلاص في العمل والتفاني فيه وتحمل المسؤولية والصدق خاصة مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تجعل من العملية التعليمية أكثر نجاحا وديمومة، أن التكيف الاجتماعي يعد من أهم عناصر التواصل مهما كانت طبيعة العلاقة.

وأكد محمود ومحمد التواصل الاجتماعي بمثابة قدرات عقلية غير معرفية وهى الحالة المزاجية العامة، والقدرة علـــى إقامـــة علاقات خارجية، وقدرة الفرد على التكيف مع الواقع، والقدرة على إقامة علاقات داخلية مع الذات

خاتمة

خاتمة

من خلال هذه الدراسة يمكن القول أن الموضوع درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي اكتسبه أهمية كبيرة بالغة في مجال التربية وخاصة في حياة الطفل بالأخص الأطفال المعاقين سمعيا فيجب على هيئات وهياكل توفير الظروف المناسبة لهذه الفئة المعاقة من أجل على مسارهم الدراسي والاجتماعي وتسليط الضوء عليهم في مجال التربية حيث يحتاج الأطفال إلى الاهتمام بكل الجوانب الضرورية الخاصة به فيجب على هذه الهياكل التربوية أن توسع النطاق وأن تتبع سيرورة التربية الخاصة، ونلاحظ التطورات السريعة من أجل الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة.

وعليه القول إن الذكاء العاطفي لدى مربي صغار الصم له دور بالغ حيث يساعد على إدراكهم لذواتهم والتحكم بعواطفهم والسيطرة عليها وتسيرها بطريقة مساعدة على البقاء والقيام بردود الأفعال التي تصادفه في حياته اتجاه المواقف.

لذلك يلعب العقل البشري دورا بالغا في حياة الإنسان، وعليه نجد المربي لصغار الصم يمتلك عدة مهارات منها مهارات الذكاء العاطفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1- الجبالي، حمزة (2005)، المشاكل النفسية عند الطفل، ط1، دار مفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- حسين طه، وحسين سلامة، (2006)، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار النشر، عمان، الأردن.

3- حنفي علي، السعدون(2004)، طرق التواصل للمعوقين سمعيا، الزهراء، الرياض، ط1.

4- الخطيب، جمال (2005) مقدمة في إعاقة السمعية، دار الفكر، عمان، ط2.

5- الرزيقات إبراهيم (2003)، الإعاقة السمعية، دائر وائل، عمان.

6- الرزيقات إبراهيم (2009)، الإعاقة السمعية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

7- الروسان، فاروق (2001)، سيكولوجية الأطفال غير العاديين (مقدمة في التربية الخاصة)، ط5، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

8- سميث.

9- سنع، داليب، (2003)، الذكاء الانفعالي في العمل، تر: عبد الحكيم الخزامي، ط1، دار الكتاب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

10- صديق لينا (2000)، الأداء المعرفي لفادات السمع والعاديات في الفئة العمرية سن 15 دراسة مقارنة، بحث مقدم بجامعة بنها، المؤتمر العلمي الأول (مجلد 3).

11- صديق، لينة (2000)، الأداء المعرفي لفاقدات السمع والعاديات في الفئة العمرية 15 سنة-دراسة مقارنة، بحث مقدم بجامعة بنها، المؤتمر العلمي الأول (مجلد3).

12- عبد الرحمان البيلاوي، (2005)، المعاقون سمعيا، دار الزهار بالرياض، ط1.

13- الفراهيدي، لأبي عبد الرحمان، (1998)، كتاب العين، ط1، ج1، ج2، منشورات مؤسسة الأعلى للمطبوعات، بيروت لبنان.

14- القمش، مصطفى (2000)، الإعاقة السمعية واضطرابات النطق والكلام، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
15- الليثي (2009)، مقدمة في التربية الخاصة، مكتبة الرشد، الرياض، ط1.
16- محمد، علاء الدين عبد الرحمان، (2009)، الإعاقة السمعية، ط1، دار غريب للطباعة والتوزيع، القاهرة.
17- محمد، علاء عبد الرحمان، (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير لابتكاري عند الأطفال، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
18- محمد، مندورة (2010)، مقدمة في التربية الخاصة، مكتبة الرشد، الرياض، ط1.
19- منظمة الصحة العالمية، (2010).
20- http://www.hearardspeak.org /index.php?id
21- http//www.hearadspeak.arg/indx.phpjd, 2020/03/10, 11:45.

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

سيدتي، سيدي، تحية طيبة وبعد..

تقوم مجموعة البحث بإجراء دراسة بعنوان: **درجة امتلاك مربي صغار الصم لمهارات الذكاء العاطفي -دراسة ميدانية: بمدرسة صغار الصم بالمسيلة-**، لذلك نرجو منك التعاون والإجابة على العبارة التي تنطبق عليك، بوضع علامة (X) أمام العبارة التي تناسبك. علما بأن إجابتك هي لغرض البحث العلمي فقط وسيتم الحفاظ على سريتها.

شكرا على تعاونكم

إعداد الطلبة:

*** سعيدي خولة**

*** لامية عويجي**

*** رغدي فتيحة**

إشراف:

بن زطة بلدية

السنة الجامعية: 2020/2019

العبارات	يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	لا يحدث	يحدث نادرا
استخدام انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي					
تساعدني مشاعري السلبية في تغير حياتي					
استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الأخرين.					
مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
استطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت					
استطيع التعبير عن مشاعري.					
استطيع التحكم في تفكيري السلبي					
اعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري.					
أستطيع السيطر على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
استطيع التحكم في مشاعر ونصرفاتي					
أنا هادي تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج					
استطيع نسيان مشاعر السلبية بسهولة					
استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة					
أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة					
عندما أقوم بعمل ملل فاتني استمتع بهذا العمل					
أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.					
اتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به					
استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي					
استطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال-					
في وجود الضغوط نادر ما اشعر بالتعب .					
عادة أستطيع أن افعل ما أحتاجه عاطفيا وبارادتي					
استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط .					
أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر					
أستطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
افقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي					

أستطيع أن انحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالي					
أنا حساس لاحتياجات الأخرين.					
أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
أغضب إذا ضايقني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.					
أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم					
أنا حساس لاحتياجات العاطفية للآخرين.					
أنا على دراية بالإشارات الإجتماعية التي تصدر من الأخرين.					
أنا متناغم مع أحاسيس الأخرين.					
استطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة					
لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					
عندي قدرة على التأثير في الأخرين-					
عندي قدرة بالإحساس بالناحية الانفعالية للأخرين.					
أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
أمتلك تأثير قوة على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
يراني الناس إنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.					
أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
يغمرني المزاح السيئ-					
عندما أغضب لا يظهر على أثار الغضب					
يظل لدى الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.					
أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين لإفصاح عنها.					
إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.					
أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط					
استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها.					
استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					