



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك عبد العزيز

عمادة الدراسات العليا  
برنامج الدراسات العليا التربوية  
قسم علم النفس التربوي والإرشاد

## الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين

مشروع بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي

إعداد الباحث  
علي بن محمد علي القرني

إشراف  
الدكتور هشام إبراهيم عبد الله  
أستاذ الإرشاد النفسي المشارك  
جامعة الملك عبد العزيز

١٤٣٥ هـ - ٢٠١٤ م

# الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين

إعداد الباحث  
علي بن محمد علي القرني

تمت الموافقة على قبول المشروع البحثي استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة  
الماجستير في التوجيه والإرشاد والتربوي

## لجنة المناقشة

الاسم	المرتبة العلمية	التخصص	المناقشة	التوقيع
هشام عبدالله	أستاذ مشارك	الإرشاد النفسي	مشرفاً	
مغوري مرزوق	أستاذ مشارك	صحة نفسية	عضواً	
خالد التميمي	أستاذ مساعد	القياس والتقويم	عضواً	

جامعة الملك عبد العزيز  
١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

إليك ربي خالص عملي .. عله يكون ولو سجلاً صغيراً في صحيفة أعمالى ..  
اللهم بارك لي .. وبارك علي .. فإن رضاك هو مبتغاي .  
إلى من أوصاني ربي بهما خيراً .. أبي رحمه الله .. وأمي الغالية .. التي  
طلما سهرت علي .. وأرسلت تلك الدعوات لي .  
إلى من سارت معي نحو الحلم .. خطوة بخطوة .. بذرناه معاً .. حصدناه معاً .. إلى  
زوجتي .. رفيقة الدرب .. وتوأم الروح .. بكل الحب أهديك ثمار الطموح .  
إلى فلذات أكبادي .. رائد .. ويزن .. وإياد .. وقبلاتي على جبين الحياة  
.. نيرمان .. وجوري .. هذه قصة نجاحي .. وأجمل لحظات كفاحي .. هذا  
بجشي أهديه لكم يا مداد الروح .. ليزهوا به اقتخاراً .. ويكون لكم في الحياة نبراساً .  
إلى كل مرشد طلابي ضحى بوقته وصحته من أجل إسعاد الآخرين .. ويريد  
تطوير ذاته وقدراته .. لكل أب أو أم .. يريدان معرفة المهارات الوجدانية .. لإيصالها إلى  
أولادهم بأساليبهم الوالدية .. لكل إداري .. يريد أن يرفع من تقدير الذات .. ويرفع  
المعنويات لمن عنده .. لكل معلم ومعلمه .. يريدان غرس القيم النبيلة في نفوس تلاميذهم  
.. لكل طالب وطالبة .. يريدان التفوق والنجاح .. لكل طبيب وطبيبة .. يريدان الصحة  
النفسية لمرضاهم .. لكل موهوب وموهبة .. يريدان أن يجمعوا بين الذكاء العقلي  
والذكاء الوجداني .. لكل زوج وزوجه .. يريدان العيش الهنيء .

الباحث

## شكر وامتان

عندما نرسم بريشة الوفاء لوحة ثناء تمتزج فيها شذى الأزهار بألوانها لتترجم عبارات الشكر والتقدير عرفاناً لأستاذي الفاضل سعادة الدكتور / هشام إبراهيم عبد الله ، فقد تشرفت بإشرافه واهتمامه ، وتعجز الكلمات أن تحمل المعاني في جوف الحروف ، ويعجز القلم أن يعبر بحسن الكلمة على جميل الفعل خصوصاً ممن أغدق علي من بحر عطائه ، وفيض علمه ، وأنار لي طريق العلم والمعرفة ، فتألق بجهد المتفاني ، وعطائه المتنامي ، فما طيب الكلمة إلا جزء من عطائه الطيب، وعجزها أبلغ دليل على أن عطائه يفوق بلاغة الحرف والقلم.

وتعجز كلمات اللسان في التعبير عن عاطر العرفان ، وصادق الشكر والامتان لأعضاء لجنة المناقشة الكرام سعادة الدكتور / خالد التميمي وسعادة الدكتور/ مغاوري مرزوق لتفضلهما بمناقشة هذا المشروع وإبداء ملاحظتهما حوله، فحين يتقاصر الجهد عن جميل الوفاء ، وحين يعجز اللسان عن طيب الثناء فلا أجزل من العطاء قولنا جُزيتُما من المولى خير الجزاء ، راجياً من المولى عز وجل أن يمدكما بمزيد التقدم والرفعة في الدنيا والآخرة .

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأولئك الذين كان لهم الأثر الطيب في مسيرتي العلمية ، وظلت نصائحهم مناراً لطريقي ، وكانوا كنجوم أضاءوا معرفتي، فالشكر أقل ما أقدمه لجميع أساتذتي بجامعة الملك عبد العزيز ، الذين نهلت من فيض علمهم فجوذكم آنت أكلها بإذن ربها ، فله دركم والله سعيكم

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى وزارة التربية والتعليم التي منحتني الفرصة للدراسة وإكمال دراستي، وأشكر إدارة التربية والتعليم بمكة لتسهيل مهمة البحث في المدارس بمكة، كما أشكر إدارة التوجيه والإرشاد بمكة بنصحهم وتوجيههم لي في بحثي.

وأخيراً بقلم المحبة، والود، والوفاء، تلامس يدي آخر قطرات مداد قلبي، وأدون بطاقة شكر وتقدير إلى كل من تفضل بمد يد العون لإنجاز هذا البحث.

**الباحث**

## المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة ، استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وتكونت عينة البحث من ( ١٩٠ ) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية ، و استخدم الباحث مقياس مهارات الاتصال ، إعداد محسن ( ١٩٩٣ م ) ، ومقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد ( ٢٠٠٨ م ) .

و أسفر البحث عن النتائج التالية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين ، وجاء مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع ، ولا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير التخصص ما عدا بعد الوعي بالذات لصالح غير المتخصصين ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة .

وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على إعداد برامج تدريبية لتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مما ينعكس إيجاباً على الممارسة المهنية ، ومشاركة المرشدين الطلابيين في الحلقات النقاشية ، والمؤتمرات العلمية لغرض تطوير ذكائهم الوجداني ، ونشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني في أوساط العاملين في التوجيه و الإرشاد الطلابي .

## **Abstract**

This study aimed to identify the relationship between the emotional intelligence and communication skills of students' counselors at Holy Makkah. The researcher used the descriptive method. The study sample consisted of (190) students' counselors from all levels of education. The researcher used communication skills scale, prepared by Mohsen (1993, as well as the emotional intelligence scale, prepared by Abdullah & Al-Aqad (2008).

The study reached to the following results: There is statistically significance correlation among all the domains of emotional intelligence and communication skills of students' counselors. The level of emotional intelligence with students' counselors was high. On the other hand, there are no statistically significance differences among students' counselors in their perspectives towards the emotional intelligences according to the variable of specialty, except for the dimension of self-awareness in favor of Non-specialists. Furthermore, there are no statistically significance differences in accordance with the experience variable.

The researcher recommends preparing training programs for developing the emotional intelligence of students' counselors which will be reflected positively on the professional practice. Moreover, participation of students' counselors in seminars and scientific conferences in order to develop their emotional intelligence. also, spreading the themes relevant to emotional intelligences among employees of students' guidance and counseling.

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	البسمة .....
ب	إهداء .....
ج	شكر و امتنان .....
د	المستخلص باللغة العربية .....
هـ	المستخلص باللغة الانجليزية .....
و	قائمة المحتويات .....
ط	قائمة الجداول .....
ي	قائمة الأشكال .....
ك	قائمة الملاحق .....
٦-٢	الفصل الأول : مدخل إلى البحث
٢	مقدمة .....
٣	مشكلة البحث .....
٤	أهمية البحث .....
٥	أهداف البحث .....
٥	مصطلحات البحث .....
٦	حدود البحث .....
٣٨-٨	الفصل الثاني : الإطار النظري و الدراسات السابقة
٨	أولاً: الذكاء الوجداني .....
٨	مفهوم الذكاء الوجداني .....

الصفحة	الموضوع
٨	تعريف الذكاء الوجداني .....
٩	تاريخ الذكاء الوجداني .....
١٠	النماذج المفسرة للذكاء الوجداني .....
١٣	مكونات الذكاء الوجداني .....
١٥	الأساس النيورولوجي للذكاء الوجداني .....
١٥	العلاقة بين الذكاء العقلي والذكاء الوجداني .....
١٦	الذكاء الوجداني في القرآن والسنة .....
١٦	الذكاء الوجداني والأسرة .....
١٧	الذكاء الوجداني في المدرسة .....
١٧	الذكاء الوجداني في بيئة العمل .....
١٩	الحياة في ظل الذكاء الوجداني .....
٢٠	ثانياً: مهارات الاتصال .....
٢٠	مفهوم عملية الاتصال .....
٢٠	فوائد الاتصال .....
٢٠	خطوات الاتصال .....
٢١	أنواع الاتصال .....
٢٢	مهارات الاتصال اللفظي .....
٢٧	مهارات الاتصال غير اللفظي .....
٣٣	الدراسات السابقة .....
٣٣	أولاً: دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال
٣٤	ثانياً: دراسات تناولت الذكاء الوجداني لدى المرشدين .....

الصفحة	الموضوع
٣٥	..... ثالثاً: دراسات تناولت مهارات الاتصال لدى المرشدين .....
٣٨	..... تعقيب على الدراسات السابقة .....
٣٩	..... فروض البحث .....
٤٨-٤١	الفصل الثالث : الطريقة و الإجراءات
٤١	..... منهج البحث .....
٤١	..... مجتمع البحث .....
٤١	..... عينة البحث .....
٤٣	..... أدوات البحث .....
٤٨	..... إجراءات البحث .....
٤٨	..... المعالجة الإحصائية .....
٥٦-٥٠	الفصل الرابع : نتائج البحث و مناقشتها
٥٠	..... نتائج الفرض الأول ومناقشتها .....
٥١	..... نتائج الفرض الثاني ومناقشتها .....
٥٣	..... نتائج الفرض الثالث ومناقشتها .....
٥٥	..... التوصيات .....
٥٥	..... البحوث المقترحة .....
٥٦	..... المراجع .....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٢	توصيف العينة وفقاً للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي	١
٤٢	توصيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي	٢
٤٣	توزيع أبعاد الذكاء الوجداني	٣
٤٤	معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه لمقياس الذكاء الوجداني	٤
٤٥	معامل ارتباط درجة كل بعد من مقياس الذكاء الوجداني مع الدرجة الكلية له	٥
٤٥	معامل ارتباط درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياسين	٦
٤٧	معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه لمقياس مهارات الاتصال	٧
٥٠	العلاقة بين أبعاد مقياس الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين	٨
٥١	المتوسطات والانحراف المعياري لجوانب الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين	٩
٥٣	اختبار ( ت ) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص	١٠
٥٤	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق بين المتوسطات الحسابية المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	١١

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٢٦	المحركات التسع للإقناع	١
٢٨	أنواع الإشارات غير اللفظية	٢

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
٦٤	مقياس الذكاء الوجداني	١
٧٠	مقياس مهارات الاتصال	٢
٧٦	خطاب الموافقة على تطبيق الدراسة	٣
٧٨	الخطاب الموجه إلى مديري المدارس	٤

## الفصل الأول مدخل إلى البحث

- مقدمة .
- مشكلة البحث .
- أهمية البحث .
- أهداف البحث .
- مصطلحات البحث .
- حدود البحث .

## الفصل الأول مدخل إلى البحث

### مقدمة :

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

ويذكر جولمان Goleman أن في اختبارات أجريت على أكثر من سبعة آلاف شخص في الولايات المتحدة في ولايات متعددة ، كان من الفوائد على الإنسان القادر على قراءة المشاعر ، أنه يكون محبوباً أكثر من غيره .

وتعتمد أي علاقة - شخصية كانت أو وظيفية - على مستوى الذكاء الوجداني لأطراف العلاقة و محصلة بعض المهارات التي تتأثر بمنظومة العواطف و تؤثر فيها .

والاتصال يخلق الارتباط والخير يبني العلاقة ، ومن هنا تتضح أهمية المهارات الخاصة بالاتصال ودورها في توثيق عرى المودة بين أعضاء فرق العمل ، هذا وكلما زاد الارتباط أصبح الاتصال أكثر سهولة وانسيابية و فعالية مما يساعد على بناء منظومة ذكية وجدانياً (إلياس ، ٢٠٠٩ م : ٢٤ )

ويعتبر الاتصال ومهاراته أساس وعماد حياتنا اليومية ، فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار ، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر ، بشكل يمكن أن نعتبر الإنسان مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها و يستلم منها ، فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين ( فتح الله ، ٢٠١٢ م : ٥ )

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

ويجعلها ناجحة بوجه عام ، ويجب أن تُدرّس إلى جانب القراءة والكتابة والحساب ( ماكاي وآخرون، ٢٠١٠م:١)

وقد أظهرت إحدى الدراسات الأمريكية أن ٧% - ١٠% فقط من اتصالننا بالآخرين يتم عبر الكلمات ، والباقي يتم عبر لغة غير محكية تشمل : نغمة الصوت ، ولغة الجسد ، وطريقة إظهار المشاعر ( بكار ، ٢٠١٢م : ١٧٦ )

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

### مشكلة البحث :

لقد أوضحت الدراسات التي أجريت في السعودية والكويت والأردن ومصر أن هناك ضعف في الأداء العملي أو في ميدان العمل للمرشدين ، فهم في الغالب غير قادرين على أداء مهامهم الإرشادية بكفاءة و اقتدار ، وأن هناك ضعفاً في الممارسة الإرشادية خاصة في مجال استخدام فنيات الإرشاد بشكل جيد ، أو حين مقابلة مشكلة ما ، ولا شك أن ذلك راجع إلى خلل في عمليات الإعداد والتدريب ( عقل ، ٢٠٠٠م : ٢٠٣ )

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

وعند الرجوع إلى إحصاءات المرشدين الطلابيين العاملين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية نجد أن عدد المرشدين المتخصصين ( ٢١١٢ ) مرشد من العدد الإجمالي للعاملين في الإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية وهو ( ٦٢٩٣ ) مرشد وبذلك يشكلون نسبة ٣٣.٥٠% ، أما غير المتخصصين فعددهم ( ٤١٨١ ) مرشد ويشكلون نسبة ٦٦.٥٠% ( الفهيد ، ٢٠١١م : ٤ ) .

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

ويرى جولمان Goleman ( ١٩٩٦ م ) أن معامل الذكاء يسهم بنسبة ٢٠% من بين العوامل التي تحدد النجاح في الحياة ، و ٨٠% للعوامل الأخرى التي يمتلكها الفرد ، فمعظم الحاصلين على مراكز متميزة في المجتمع لم يحدد معامل الذكاء تميزهم هذا ، إنما يرجع إلى عوامل أخرى أهمها قدرات الذكاء الوجداني .

وتؤكد البحوث والدراسات السابقة وجود علاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال كما في دراسة ( العنجري ، ٢٠٠٩ م ) وأشارت دراسة ( الرشيد ، ٢٠١٠ م ) إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني و المهارات الإرشادية .  
وتكمن مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات التالية :

- ١- هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين؟
- ٢- ما أكثر جوانب الذكاء الوجداني انتشاراً لدى المرشدين الطلابيين؟
- ٣- هل توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات ( التخصص - سنوات الخبرة )؟

أهمية البحث :

أولاً: الأهمية النظرية :

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

ثانياً: الأهمية التطبيقية :

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

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

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

أهداف البحث :

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

- ١- التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين .
- ٢- التعرف على أكثر جوانب الذكاء الوجداني انتشاراً لدى المرشدين الطلابيين .
- ٣- التعرف على الفروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات (التخصص - سنوات الخبرة).

مصطلحات البحث :

## ١ - الذكاء الوجداني Emotional intelligence :

بأنه قدرة الفرد على القراءة الوجدانية أو قراءة مشاعر الآخرين حتى يمكن تكوين علاقات اجتماعية طيبة . كذلك يتضمن الذكاء الوجداني ضبط النفس والتحكم في نزعاتنا ونزواتنا وهو قابل للتعلم و التحكم ( جولمان ، ٢٠١٣م : ٥٥).

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

## ٢- مهارات الاتصال Communication Skills :

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

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

### ٣- المرشد الطلابي : Student Counselor :

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

حدود البحث :

- الحدود الموضوعية:

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

- الحدود المكانية:

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

- الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٤-١٤٣٥ هـ .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً : الإطار النظري

أ - الذكاء الوجداني .

ب - مهارات الاتصال .

ثانياً : الدراسات السابقة .

ثالثاً : فروض البحث .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الإطار النظري :

مقدمة :

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

#### أولاً : الذكاء الوجداني :

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

#### ١- مفهوم الذكاء الوجداني :

توجد عدة ترجمات عربية لاصطلاح Emotional Intelligence فإلى جانب الذكاء الوجداني هناك الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعي و الذكاء العاطفي وذكاء المشاعر ، ورغم أن الترجمة الحرفية للمفهوم هي الذكاء الانفعالي إلا أن هذه الترجمة قد يساء فهمها لدى الذين يميلون إلى حصر اصطلاح " انفعال " في جوانبه غير السارة أو المرضية ، لذا قد يكون استخدام مصطلح " الذكاء الوجداني" أكثر شمولية وتقبلاً لدى الأوساط العامة ( الخولي ، ٢٠١١ م : ٢٣ ) .

#### ٢- تعريف الذكاء الوجداني

أ- وفقاً لنموذج القدرة :

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

والتعبير عنها ، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية ، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي . ( في عجاج ، ٢٠٠٢ م : ٣٤ ) .

### ب- وفقاً للنماذج المختلطة :

يشير مفهوم الذكاء الوجداني لدى دانيال جولمان إلى مجموعة من المهارات الوجدانية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة ، وقدرته على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاته وإدارة انفعالاته ، وعلاقته مع الآخر بشكل فعال (جولمان ، ٢٠١٣ م : ٥٨) .

### ج- وفقاً لنموذج السمة :

يعرفه جوتمان (Gottman2002) بأنه " معرفة العواطف الخاصة والتحكم في الميول وتأجيل الإشباع والتغلب على الإحباط والمشاركة الوجدانية والعلاقات الجيدة مع الآخرين وحفز الذات بطريقة تفاعلية واثقة " (في حسونة وأبو ناشي ، ٢٠٠٦ م : ٥٠ ) .

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

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

٣- أشار روبنز وسكوت ( ٢٠٠٠ م ) إلى المنظور التاريخي للذكاء الوجداني على

### النحو التالي:

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

- وفي عام ١٩٦٠ : صدر كتاب هام عن الذكاء ومقاييسه ويصور مفهوم الذكاء الاجتماعي بأنه لا فائدة منه .
- وفي عام ١٩٨٥ : تناول روبرت سترنبرج في كتابه الهام ما بعد الذكاء ( الذكاء الاجتماعي فذكر أنه مستقل عن القدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة ، مثال ذلك في مجال العمل نجد أن المدير الذي يتمتع بذكاء اجتماعي يستطيع التقاط بعض الاشارات والمعاني المتضمنة في السلوك أي الإشارات غير الصريحة .
- وفي عام ١٩٨٥ : يؤكد هاورد جاردنر في كتابه عن الذكاءات المتعددة ، أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام و توظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء ، الذكاء الشخصي ، الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة .
- وفي عام ١٩٩٠ : قدم بيتر سالوفي وجون ماير نموذجاً للذكاء الوجداني .
- وفي عام ١٩٩٥ : أصدر دانييل جولمان كتابه الذكاء الوجداني .
- وفي عام ١٩٩٥ قام جاك بلوك من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض متغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلاً عن الذكاء الوجداني ، والذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء ، وتشير نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الوجداني كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية - أما المتميزون في الذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين

#### ٤- النماذج المفسرة للذكاء الوجداني :

ويشير المغازي ( ٢٠٠٣ م ) إلى أنه منذ التسعينات من القرن العشرين تسارع العديد من النماذج النظرية المتعلقة بمفهوم الذكاء الوجداني بالظهور فنجد أن هذا المفهوم استخدم في كافة المجالات العلمية كالمجالات النفسية والتربوية القيادية والإدارية .

ومن هذه النماذج ما يلي :

أ- نموذج القدرة :

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

ويشير ماير و سالوفي Mayer & Salovey ( ٢٠٠٥ م ) إلى أن الذكاء الوجداني بهذا

النموذج المبني على القدرة يتكون من أربع أنواع من القدرات وهي كما يلي :

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

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

- **فهم العواطف** : وهي القدرة على فهم لغة العواطف وتقدير العلاقات المعقدة بين العواطف نفسها فعلى سبيل المثال : إن فهم العواطف يشمل القدرة على أن تكون مرهف الحس من أجل تخفيف حدة الاختلافات والاحتياجات بين العواطف وكذلك القدرة على إدراك ووصف كيفية تطور العواطف مع مرور الزمن .

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

- التعقيب على نموذج ماير و سالوفي المبني على القدرة للذكاء الوجداني :
- يعتبر هذا النموذج أول نموذج علمي تناول مفهوم الذكاء الوجداني .
  - أوضح هذا النموذج الأساس الفسيولوجي في الذكاء الوجداني المتمثل في إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وإدارتها .
  - تصور ما ير و سالوفي في هذا النموذج المبني على القدرة أن العواطف مصادر مفيدة ومعالجة في فهمها للمعلومات الوجدانية التي تساعد الفرد لكي يكون لديه إدراك أوسع .
- ب- النماذج المختلطة للذكاء الوجداني :

يشير عجاج ( ٢٠٠٢ م ) إلى أن هناك نماذج مختلطة للذكاء الوجداني، ويتبنى هذا النموذج بارون و جولمان وقد ظهرت بدايات تلك النماذج في المقالات الأكاديمية الأولية لمجال الذكاء الوجداني ، وعلى الرغم أن تلك المقالات أرست مفهوم القدرة للذكاء الوجداني ، فإنها في الوقت نفسه قدمت الخصائص الشخصية ذات الصلة الوثيقة بالذكاء الوجداني . وفيما يلي عرض موجز لكلا الاتجاهين الممثلين لهذه النماذج :

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

ولقد اعتبر بار- أون Bar-on ( ٢٠٠٦ م ) أن كل من الذكاء الوجداني والذكاء الإدراكي يسهمان بشكل متساوي في الذكاء الانفعالي للشخص والتي توفر دلالة على قدرة الفرد الكامنة للنجاح في الحياة .

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

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

مكونات الذكاء الوجداني كما يراها جولمان :  
**الوعي بالذات :**

حيث يؤكد أن حكمة سقراط " أعرف نفسك " هي حجر الزاوية في الذكاء الوجداني ، وهو الوعي بمشاعرنا وانفعالاتنا أو عواطفنا والوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات .  
**إدارة الانفعالات :**

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

**تحفيز الذات ( الدافعية الذاتية ) :**

أي أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة ونسعى نحو تحقيقها و أن يكون لدينا الحماس و المثابرة لاستمرار السعي ، والأمل مكون أساسي في الدافعية .  
**التعاطف :**

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

**التعامل مع العلاقات :**

أي القدرة على قراءة و فهم كل من السلوك الاجتماعي ومهارة المشاركة الاجتماعية مثل التعبير اللفظي و الانفعالي والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة (عبدالله و العقاد ، ٢٠٠٨ م : ٨) .

## ج- نموذج الذكاء الوجداني المبني على السمة :

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

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

التعقيب على نموذج السمة لبيترايدس للذكاء الوجداني :

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

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

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

- لأنها أكثر وضوحاً في مكوناتها .

- لم يكن جولمان متشدد في أسلوب قياس الذكاء الوجداني .

## ٥- الأساس النيورولوجي للذكاء الوجداني :

ينظر إلى الجهاز العصبي الطرفي على أنه المسئول عن الذكاء الوجداني وجميع حالات الإنسان الوجدانية .

فهو يؤدي دوراً رئيساً في التعرف على انفعالات الآخرين وتقييمها ، ومن عناصر هذا الجهاز اللوزة ، وهي كتلة صغيرة من الخلايا العصبية ، تتكون من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة ، ولهذا سميت بهذا الاسم ، وتقع في السطح الداخلي لفص الصدغي ، جزء منها في المخ الأيمن والآخر في المخ الأيسر ، وتعتبر اللوزة الجزء الأهم في الجهاز العصبي الطرفي وفي المخ الإنساني المتخصص في الحالات الوجدانية ، وتعتبر الوصلات العصبية التي تصل بين الفصل الجبهي ( مركز الأفكار ) واللوزة ( مركز الانفعال ) المسئولة عن الكفاءة الوجدانية للفرد ، حيث لو تلتف هذه الوصلات أو تفصل اللوزة عن بقية أجزاء المخ ، يظهر عجز واضح في تقدير أهمية الأحداث الوجدانية ، وهي الحالة التي يطلق عليها العمى الانفعالي ( معمرية ، ٢٠٠٩ م : ٤١ ) .

## ٦- العلاقة بين الذكاء العقلي والذكاء الوجداني :

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

أما الذكاء العقلي : فهو يرتبط بالعمليات العقلية كالذاكرة و التحليل .

وأما الذكاء الوجداني : فهو مرتبط بقدرة الإنسان على فهم نفسه و إدراك مشاعره وفهم الآخرين والتعامل الإيجابي مع كل منهم ، وهناك حد أدنى من الذكاء العقلي يحتاج إليه الإنسان لكي يصبح نكياً وجدانياً ولكن الذكاء العقلي لوحده لا يصنع سعادة ولا يحقق نجاحاً فقد يمتلك الإنسان قدرات عقلية خارقة في حين تراه عاجزاً عن السيطرة على مشاعره وإدارتها إدارة جيدة فكم من عبقرى رأيناها أحرق عاجزاً عن فهم نفسه وفاشل في التواصل مع الآخرين ، وكثير من حالات الانتحار والقتل والسرقات يقوم بها طلاب متفوقون وقد تكون القدرات العقلية للإنسان عادية لكنه يعرف كيف يستثمرها في فهم نفسه وفهم الآخرين ( وهذا هو الذكاء الوجداني ) انه محقق السعادة والنجاح ( محمد ، ٢٠١١ م : ٧٢ ) .

## ٧- الذكاء الوجداني في القرآن و السنة :

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

(( أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَنُوكَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ )) (سورة الحج ، آية ٤٦ )  
- وقوله تعالى (( أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا )) (سورة محمد، آية ٢٤ )  
فنرى كيف جعل القرآن الكريم القلوب وسيلة من وسائل التفكير وإدراك الحق ، وجعل الله العمى المهلك عمى البصيرة وليس عمى البصر ، وبذلك نجد أن القلوب وسيلة هامة من وسائل التعامل مع الآخرين .

- وكذلك قوله تعالى (( فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ )) (سورة آل عمران ، آية ١٥٩ )  
فنرى كيف أوضح القرآن مهارة الرسول صلى الله عليه وسلم في التعامل مع أصحابه وعلى ذكائه الوجداني، بإشارة من ربه للتعامل معهم .

- وأما السنة النبوية فقد قال الرسول صلى الله عليه وسلم (( أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ، وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ )) ( مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ ) ، ومعنى ذلك أن استقامة حال الإنسان بصلاح قلبه .

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

## ٨- الذكاء الوجداني والأسرة :

وفي مجال الأسرة أشار جولمان (٢٠١٣م) إلى أن الحياة الأسرية هي أول مدرسة لتعليم المشاعر ، ففيها يتم تعلم تكوين المشاعر تجاه الذات والآخرين ، وهذا التعلم لا يحدث فقد من خلال الأشياء التي يذكرها الآباء عن مشاعرهم ، وكيفية تعامل الوالدين مع بعضهم البعض ، وهذا مما ينجح فيه بعض الآباء بينما يفشل البعض الآخر في أن يلعب دور معلم

المشاعر ، كما تؤكد بعض الدراسات أن الآباء الذين يتسمون بالذكاء الوجداني ينمو أبنائهم بطريقة صحية مقارنة بالآخرين الذين يعجزون عن منع الانفعالات ، وهؤلاء الأبناء يكونون أكثر قدرة على تهدئة أنفسهم عند الغضب والضيق ، أما على المستوى الاجتماعي فهؤلاء الأبناء هم الأكثر شعبية بين أصدقائهم ويقولون مدرسوهم على أنهم متميزون في المهارات الاجتماعية، كما يتضح من تقرير الآباء والمدرسين أن هؤلاء لديهم قدرأ أقل من المشاكل السلوكية ، وهكذا تكون المحصلة بالنسبة للأبناء الذين يتسم آباؤهم بالذكاء الوجداني مذهلة للغاية ، حيث يولد هؤلاء ولديهم قدرأ من المميزات ، تتخطى حدود الذكاء الوجداني .

#### ٩- الذكاء الوجداني في المدرسة :

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

#### ١٠- الذكاء الوجداني في بيئة العمل :

و أشار أبو الحجاج ( ٢٠١٠ م ) إلى أنه يوجد دراسة قيمة للباحثين ( لزلى وفلسور ) عام ١٩٩٦م عن أشهر أسباب التسريح للعاملين في المنظمات الشركات العالمية ومفهوم التسريح يعني الفصل من الوظيفة أو الإرغام على الاستقالة أو التجميد كانت هذه الأسباب باختصار كما يلي :

أ- التصلب في التعامل وهو ما يعني عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات .

ب- التعامل الفظ مع الآخرين كتوجيه النقد الجارح للآخرين .

ج- عدم تحمل مسؤولية الإخفاق والاستجابة للفشل والنقد .

د- الأحلام غير الواقعية والطموح غير الواقعي وعدم تقدير إمكانيات فريق العمل .

هـ- عدم القدرة على ضبط النفس .

و- ضعف المهارات الاجتماعية وفقدان التعاطف مع الآخرين .

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

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

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

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

فالذكاء الوجداني نوع من أنواع الذكاء المطلوب لنجاح الإنسان وتطوره وتألقه في كافة المجالات ، فهو القدرة على فهم المشاعر والأحاسيس والتعبير عنها ، وتلبية الاحتياجات اليومية ويساعد على الجمع بين المنطق والعواطف في حل المشاكل وزيادة المرونة والتأقلم مع المتغيرات ، وكذلك مد يد العون والمساعدة للآخرين والبقاء متفائلا وذا تفكير ونظرة إيجابية للمستقبل ، فالمشاعر والوجدان والعواطف ليست ترفا أو شيئا كماليا ، أو عيبا في النفس البشرية ، بل هي مصدر الطاقة المتجدد فيها ، وهي التي تعطيها المعنى والدافع ( روبنز و سكوت ، ٢٠٠٠م : ٦٤ ) .

## ١١- الحياة في ظل الذكاء الوجداني :

الذكاء الوجداني هو نتاج لمدى فهمك لذاتك وللآخرين من حولك ، ولا يمكنك تعلم ذلك بدراسة النماذج أو بتذكر الحقائق أو بقراءة نصوص تحفيزية ، وسوف ترشدك صورة ذكائك الوجداني الحالي إلى المهارات التي تعد نقاط قوتك ، وكذلك إلى المهارات التي تحتاج إلى العمل عليها أكثر من غيرها ، وعليك أن تدرس بعناية النتائج التي حصلت بعد إجراء تقييم الذكاء الوجداني ، فهذه النتائج هي نافذتك على مستوى ذكائك الوجداني ، ولا يجب أن يأخذ العمل على مهارات الذكاء الوجداني التي تعلمتها وقتاً طويلاً من يومك وبإمكانك التدريب عليها في أي وقت، والتفكير بطريقة مختلفة لمجرد لحظات قصيرة استجابة لتحدي ما يمكن أن يضع قدميك على طريق جديد ، وإذا مارست مهارة جديدة بصورة متكررة ، فستدرب عقلك على تحويلها إلى عادة راسخة ، تدرب على مهارة جديدة واحدة في كل مجال من مجالات حياتك : في البيت ، وفي العمل ، وفي المدرسة ، ومع أصدقائك ، وفي مجتمعك ، ويجب أن يؤثر ذكاؤك الوجداني المتنامي في كل شيء تفعله ، ولن تصبح مضطراً بعد ذلك إلى محاولة التخلص من مشاعرك ، فسوف تكون لديك كل المعرفة التي تحتاجها لتتعامل مع كل نواحي حياتك بصبر ومثابرة ورؤية حكيمة ، إن قوة الذكاء الوجداني تقف بجانبك وتؤيدك ، ودائماً ما ستكون كذلك ( برادبيري وجريفز ، ٢٠١٢م : ١٥٦).

ثانياً : مهارات الاتصال :

١- مفهوم عملية الاتصال :

يعتبر الاتصال أساس حياتنا اليومية ، فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر بشكل يمكن أن يعتبر الإنسان مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها ، فالإتصال هو الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين ( الحموي ، ٢٠٠٦م : ١٣ ) .

المهارة في اللغة : الحذق و الإتقان ، وفي الحديث : قال صلى الله عليه وسلم ( الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة )

وفي الاصطلاح : القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة و إتقان ( الشهري ، ٢٠١٠م : ١٥ )

٢- فوائد الاتصال :

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

أ- ممارسة التعليم والتدريب والتوجيه .

ب- تفهم أدوار الآخرين .

ج- التنسيق بين الشخصيات والمواقف .

د- تشكيل الاتجاهات الإيجابية .

هـ- سيادة الثقة بينك وبين الناس .

و- الإطلاع على كل جديد .

٣- خطوات عملية الاتصال :

و يشير جلوب ( ٢٠١٠ م ) إلى ست خطوات لعملية الاتصال كالتالي :

أ- تحديد المشكلة .

ب- تحديد الهدف الأساسي من الاتصال .

ج- إعداد الصيغة النهائية للرسالة .

د- جعل الرسالة ملائمة للمستقبلين .

هـ - إقامة العلاقة وتوطيدها .

و - عمل قياس للننتائج

٤- أنواع الاتصال :

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

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

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

ويشير علوي ( ٢٠١٣ م ) إلى نوعين للاتصال وهما :

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

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

- **الاتصال اللفظي :**

مميزات الاتصال اللفظي :

ويرى علي ( ٢٠١٢ م ) إلى أن للاتصال ست مميزات وهي كالتالي :

- الاقتصاد في الوقت و السرعة في الأداء .

- أفضلية مواجهة المواقف وجهاً لوجه .

- تشجيع توجيه الأسئلة و الإجابة عليها .

- زيادة درجة التعليم والمعرفة .

- التدريب على المصارحة في المناقشة

- تهيئة فرصة المشورة المشتركة .

مهارات الاتصال اللفظي ( الشفهي ) :

يعرض الباحث فيما يلي مهارات الاتصال والتي أشارت إليها معظم الأدبيات المتعلقة بالموضوع ومنها :

( ١ ) الاستماع :

مهارة الاستماع هي أكثر مهارات الاتصال استخداماً ولكنها أقلها من حيث الفهم بشكل عام ، فنحن نقضي ٩% من وقتنا في الكتابة ، و ١٦% في القراءة ، ٣٥% في التحدث مع الآخرين ، و ٤٠% في الاستماع للآخرين ، والاستماع مهارة لا تحدث بشكل تلقائي ولكن يمكن تعلمها والتدريب عليها ، وأن افتقاد القدرة على الاستماع للآخرين هو سبب الفشل في التواصل معهم في كل مجالات الحياة ، وهناك مهارات للاستماع الفعال :

- تهيئة جو مناسب للاستماع : وليس بالضرورة أن يكون مخططاً له .

- فهم الغرض من المحادثة : يوجد سبب وراء إجراء أية محادثة ، فقد يكون السبب من المحادثة هو حاجتنا لإعطاء أو استقبال معلومة معينة أو طلب المساعدة أو النصيحة من الآخرين .

- تشجيع الطرف الآخر على التحدث : يمكنك استخدام بعض العبارات القصيرة لإعطاء الطرف الآخر فرصة للتحدث .

- الاستجابة إلى الآخرين : فلكي تصبح مستمعاً جيداً هي أن تركز على الطرف الآخر، وهذا يعني أن تنتبه عقلياً وجسدياً للمتحدث وأن تمنحه أيضاً فرصة سواء كانت مادية أو معنوية حتى يتمكن من سرد قصته .

- إظهار مدى اهتمامك بالاستماع للطرف الآخر : فمن المهم أن يشعر الطرف الآخر أنك تستمع إليه باهتمام .

- الاستماع والمشاركة الوجدانية : إن جوهر الاستماع الجيد هو القدرة على المشاركة الوجدانية مع الآخرين ( هارتلي ، ٢٠٠٧ م : ٤١ ) .

## (٢) الحديث :

يعد أهم أهداف تعليم اللغات ، إذ يهدف إلى تكوين شخصية قادرة على التعبير عما يجول بخاطرها ، من الأفكار والمشاعر والاتجاهات ومواجهة مواقف التواصل اليومي ، وهناك خطوات للحديث الجيد :

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

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

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

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

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

## (٣) القراءة :

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

- القارئ السطحي : وهو القارئ الذي يكتفي بالفهم العام للمكتوب .

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

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

#### (٤) الكتابة :

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

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

- الهدف الاتصالي : ويحقق هذا الهدف وظيفتين :

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

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

#### (٥) السؤال :

السؤال أداة إيجابية للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والثقافية وغيرها ، ولهذا يقول البلاغيون أن الاستفهام هو طلب العلم بشيء لم يكن معلوماً من قبل ، ويقولون إن للكلام قمة عليا في البلاغة ، وإن أسلوب الاستفهام يحتل أعلى مكان في تلك القمة ، فالسؤال يعد أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة الانتشار ، ومن أهم مهارات التفاعل الاجتماعي ، فالالاتصال الذي يبني على الأسئلة و الأجوبة ، يعد من أكثر أشكال التفاعل الإنساني أهمية ( حجاب ، ١٩٩٩م : ١٢٩ ) .

## ٦) التلخيص :

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

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

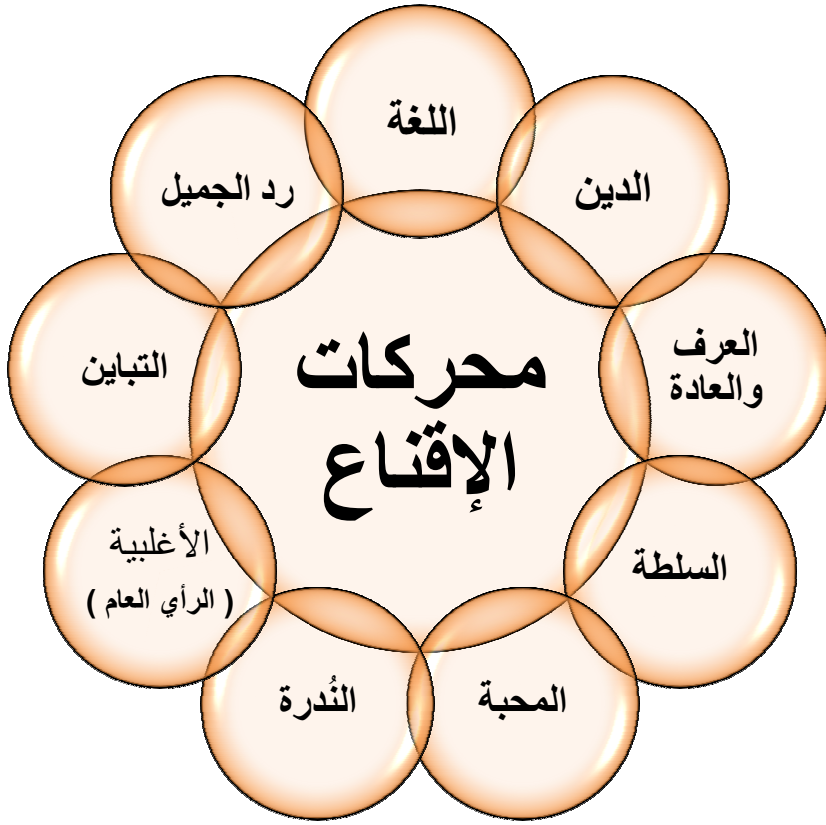
(٨٢

## ٧) الإقناع :

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

وأن للإقناع تسع محركات وذلك على النحو التالي :

- ١- الدين
- ٢- اللغة
- ٣- العرف والعادة
- ٤- السلطة
- ٥- المحبة
- ٦- الندرة
- ٧- الأغلبية ( الرأي العام )
- ٨- التباين
- ٩- رد الجميل



شكل ( ١ )

### المحركات التسع للإقناع وفقاً لرؤية الباحث

ويضيف عبد الله ( ٢٠١٣ م ) ثلاث مهارات في الاتصال اللفظي :

#### ٨ إعادة الصياغة أو الصياغة البديلة :

هي إعادة صياغة لكلمات و أفكار المسترشد ( رسالته ) أو ترجمة لهذه الأفكار و المعلومات

بطريقتك أنت كمرشد .

— إنها ليست مجرد ترديد و إعادة لما قاله المسترشد ، بل ترديد وإعادة جديدة تتيح مزيد

من الفهم والمناقشة .

— تهدف إلى أن تخبر المسترشد أنك فهمت رسالته .

— تشجع المسترشد على الاستمرار في الحديث .

— تساعد في التركيز على موقف أو حدث أو سلوك محدد .

## ٩) المواجهة البناءة :

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

## ١٠) عكس المشاعر :

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

## مهارات الاتصال غير اللفظي :

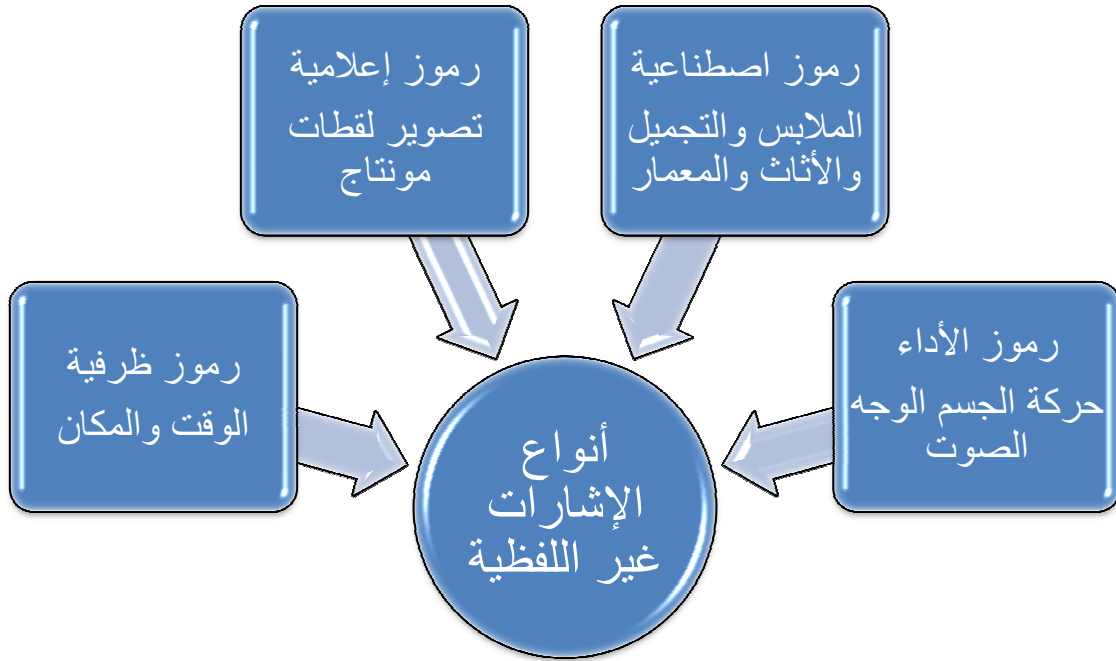
يطلق عليها لغة الجسد وهي تأتي على القمة في ترتيب العناصر المكونة للمعنى . ولذا فهي لغة من المفيد لنا أن نتقنها ! ( كول ، ٢٠١٠ م : ١١٠ ) .

## تعريف الاتصال غير اللفظي :

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبضة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون ( الشهري ، ٢٠١٠م : ٨٧ ) .

## أنواع الإشارات غير اللفظية :

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



### شكل ( ٢ )

أنواع الإشارات غير اللفظية وفقاً لرؤية الباحث

#### وسائل الاتصال غير اللفظي :

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

#### ١- اليدين :

أحد أساليب التواصل غير اللفظي ، ومن ذلك المصافحة باليدين وهو أسلوب مفضل في جميع أنحاء العالم ، ويكون مع اتصال مباشر بالعين ، وابتسامة صادقة مطمئنة ، مع نطق الاسم الأول للمتلقي بثقة وبصوت واضح ، وعادة يكون ذلك مصحوباً بسؤال جاد عن صحته (الآن وباربارا ، ٢٠١١م :٥٣).

## ٢- تعبيرات الوجه :

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

## ٣- لغة العيون :

إن العيون هي أول ما ينظر إليه معظمنا عندما نتقابل مع شخص ما ، حيث إن العيون تبعث برسائل عديدة ، وتطلعنا على الكثير من المعلومات عما يدور بداخل هذا الشخص ، فمن خلال العين ، يمكننا تحديد ما إذا كان الشخص سعيداً بلقائنا و مرحباً بنا أم أنه ينظر إلينا بعين الشك ، وهل نظراته إلينا تنم عن الغضب تجاهنا ؟ وهل يقول الحقيقة أم أنه يكذب ؟ إن الأشخاص ذوي الأعين المتلألئة هم الأشخاص الذين يسهل التواصل معهم والاقتراب منهم ، فهم عادةً ما يكونون أناساً ودودين ولطفاء في التعامل مع الآخرين ، أما الأعين الباردة الثاقبة ، فإنها تبدو وكأنها تتفحصنا لتقييم شخصياتنا ، ويذكر أن العين ترسل إشارات تقرؤها دون وعي وتمكننا من الحكم على الأشخاص الذين نتعامل معهم بناءً على خبراتنا السابقة ، وعادةً ما تكون حدقة العين عند الأطفال كبيرة ومتسعة مما يجعل نظراتهم تتسم بالبراءة، وهذه البراءة الجميلة التي تطل من أعين الأطفال تجعلنا نشعر برغبة كبيرة في مد أيدينا ، ولمسهم لا لشيء إلا لنقترب أكثر من الحب والمودة التي تتهمر من أعينهم ( آرتيكل ، ٢٠١١ م : ٧٥ )

## ٤- الفم :

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

الفم هو موضع الغيرة ، وهو أيضاً مكان مخصص للإحساس باللذة عن طريق الطعام ، فيدل الفم الملثوي والشفتان المزمومتان والشدقان المرتحيان إلى فقدان الثقة بالنفس ، أو الكره ، أو المرارة ، إن عدد الحركات المعيبة التي تقمع حركة الشفتين لا تحصى ، من جهة أخرى نتبين على الفور فم الفرد الذي يؤثر أياً كانت شفثيه : ينسجم فمه دائماً مع باقي الوجه في جميع الظروف وعندما يتحدث ، يميل إلى ضبط اللفظ فيتحرك عدد كبير من عضلات الوجه ، ويقتضي الشعور بحيوية الوجه عند التحدث جهداً متواصلاً من الانتباه ولكن جهد مثمر في نهاية الأمر ( ميسنجر ، ٢٠٠٩ م : ٢٠٥ ) .

#### ٥- وضع الجسم :

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

#### ٦- نبرة الصوت :

يمكن لنبرة الصوت أن تعكس العديد من الأشياء ، مثل الصدق ، الأمانة ، الحماس ، الاهتمام ، الملل ، الثقة ، الغضب ... الخ ، وكذلك يمكن لنبرة الصوت أن تكون خادعة ، ولا تعكس مشاعرك و أحاسيسك الحقيقية لذا عليك التأكد من أنها تعكس الصورة الحقيقية ، حتى لا تخذلك الطريقة التي تؤكد بها على الكلمات والجمل التي تزيد من أهميتها وتقللها ، وتغيير نبرة صوتك يضيف إليه تنوعاً ، وتشكل نغمتك الصوتية ونوعيتها ٨٤% من المصادقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك، كأن تتحدث في الهاتف مثلاً

- الحديث بوضوح وبتأن يدل على الثقة .

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

- ارتفاع الصوت الطبيعي يكون كافياً إلا عند وجود الضوضاء .

- الوقفات الصوتية في الحديث فهي عادة غير سليمة عند التواصل بالآخرين .
- التنويع في الكلام : لأن الكلام بنبرة واحدة ممل ، ومن الممكن أن يكون دلالة على عدم الاهتمام والانتباه ( عجيزة ، ٢٠١١ م : ٩١ ) .

## ٧-الألوان :

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

إن الألوان تمارس سحرها على الإنسان ، فإذا كانت ألواناً فاتحة جميلة فإنه - وبطريقة لا شعورية - يحس بنوع من الارتياح والانتشاح ، وإذا كانت غير ذلك ، فإنها تسبب له الضيق و الضجر ، لذلك لا بد لنا أن نتعرف على الألوان ودورها الفعال في التواصل الإنساني ، ولتحقيق هذا المسعى قام العديد من علماء التواصل و الأطباء النفسيين وغيرهم بدراسة هذا الموضوع بعناية فائقة ، وعيا منهم بأهميته ، ولقد اكتشفوا أن العديد من الحالات النفسية التي نعيشها ( حزن أو سعادة ) مردها إلى الألوان التي تمارس ما يسمونه بالتأثيرات المغناطيسية على نفسياتنا ، هذه الأخيرة هي ما يجعلنا نشعر بهذا الشعور أو ذاك ( علوي ، ٢٠١٣ م : ٨٧ )

## ٨- الروائح :

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

الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه ، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح غير طيبة مثل : رائحة البصل أو الثوم أو العرق لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً و اعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل ، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم ( الشهري ، ٢٠١٠ م : ٩٧ ) .

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

#### ٩- اللمس :

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

#### ١٠- دلالات ملابس المرشد الطلابي :

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

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

#### ١١- المسافة ومناطق التفاعل :

تؤثر الأماكن و المساحات والمسافات والمناطق التي تحيط بنا في عملية الاتصال وفي علاقاتنا مع الآخرين ، فالمكان والمساحة التي يشغلها المكتب تمثل أحد رموز المكانة والسلطة في العمل ، كما أنها تعبر عن القوة و التأثير ، ونحن نضع حدوداً خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغريب باقتحامها بل كثيراً ما ندافع ، وتختلف أبعاد هذه المناطق من ثقافة لأخرى ، فهي لدى العرب قصيرة بينما تكون طويلة نسبياً لدى الأمريكيين و الأوربيين . يتضح مما سبق أهمية مهارات الاتصال في حياتنا اليومية وفي حياة المرشد الطلابي على وجه الخصوص حيث تعتبر جسر التواصل في نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات .

## الدراسات السابقة :

يتناول هذا الجزء عرضاً لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، والتي تم

تقسيمها وفقاً للمتغيرات ، ومن ثم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث، وهي كما يأتي:

أولاً : دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال :

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

( ٤٠٧ ) مدرسين ومدرسات من العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت ، دراسة سيكومترية

لتطوير مقاييس عربية في الذكاء الوجداني ومقياس لمهارات الاتصال ، وأظهرت النتائج :

وجود فروق بين مدرسي وزارة التربية ومدرساتها في مستوى الذكاء الوجداني لصالح المدرسات ،

وعدم وجود فروق بين المدرسين والمدرسات على مقياس مهارات الاتصال ، ووجود علاقة

ارتباطية بين مقياس الذكاء الوجداني ومقياس مهارات الاتصال .

كما أجرى الرشيد ( ٢٠١٠ م ) دراسة في الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية ،

وتكونت عينة البحث من ( ٤٠ ) مرشداً من إدارة التربية والتعليم بمدينة حائل تم اختيارهم بطريقة

عشوائية ، وتم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعتاد ( ٢٠٠٨ ) ومقياس

المهارات الإرشادية من إعداد الباحث نفسه وتوصل الباحث إلى النتائج التالية : وجود جوانب أهم

من الأخرى للذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين ، ووجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني

والمهارات الإرشادية ، ولا يوجد فروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً

للتخصص ، والمرحلة التعليمية .

ثانياً: دراسات تناولت الذكاء الوجداني مع متغيرات أخرى لدى المرشدين :

قام عبد الله ( ٢٠٠٨ م ) بدراسة فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني و أثره على الرضا المهني لدى المرشد المدرسي ، وتكونت عينة البحث من ( ٢٥ ) مرشداً طلابياً من العاملين في المدارس الحكومية بمدينة جدة وتم تقسيمهم على مجموعتين ( ١٢ تجريبية ، ١٣ ضابطة ) وتم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد (٢٠٠٨) ومقياس الرضا المهني من إعداد الباحث إضافة لبرنامج تنمية المهارات الوجدانية من (١٢) جلسة جماعية على ستة أسابيع ومدة الجلسة ( ٦٥-٧٥ ) دقيقة وأظهرت النتائج ما يلي :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبية والضابطة في بعض أبعاد الذكاء الوجداني و أبعاد الرضا المهني لصالح المجموعة التجريبية ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات القياسين القبلي و البعدي في بعض أبعاد الذكاء الوجداني وفي جميع أبعاد الرضا المهني ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات القياسين البعدي و التبعي للمجموعة التجريبية في الذكاء الوجداني وفي الرضا المهني

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

وأجرى الغامدي ( ٢٠٠٩ م ) دراسة الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين المدرسيين وكانت العينة على ١٥٠ مرشداً ، وأعتمد الباحث على مقياس الذكاء

الوجداني لعثمان ورزق ( ٢٠٠ ) والمقياس المهني من إعداد الباحث وأظهرت النتائج : اختلاف مكونات الذكاء الوجداني لدى المرشدين ، وأنه توجد علاقة إرتباطية بين الذكاء الوجداني ومظهر الرضا، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التعاطف للمرشدين المتخصصين، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في التواصل الاجتماعي لدى المرشدين في المراحل التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مظهر الرضا لدى المرشدين لصالح المتخصصين .

وفي دراسة صالح وداود ( ٢٠١١ م ) بعنوان الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين: تكونت العينة من ( ٥٣٤ ) من مدينة بغداد مرشد ومرشدة ، وقام الباحث بتصميم مقياس للذكاء الوجداني يتألف من ( ٣٥ ) فقرة وتم استخراج الصدق الظاهري للمقياس وتم استخراج صدق البناء والثبات للمقياس ، وتم التوصل للنتائج الآتية : المرشدين التربويين يتمتعون بالذكاء الوجداني ، الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين على وفق متغير الجنس لصالح الإناث .

ثالثاً : دراسات تناولت مهارات الاتصال مع متغيرات أخرى لدى المرشدين :

قام الميلبي ( ٢٠٠٩ م ) بدراسة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها في تقديم الخدمة الإرشادية ، ومعرفة الفروق في توافر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها ، والفروق في مهارات الاتصال وأهميتها تبعاً للصف الدراسي و التخصص والعمر ، وتكونت العينة من ( ٣١٥ ) طالباً من طلبة المرحلة الثانوية ( الصف الأول والثاني والثالث الثانوي طبيعي وشرعي ) في محافظة ينبع في المملكة العربية السعودية ، أعد فيها الباحث مقياساً لتوافر مهارات الاتصال وأهميتها ، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التوافر بين مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون من وجهة نظر المسترشدين لصالح مهارات الاتصال اللفظية تبعاً للصف الدراسي ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة أهمية مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية لدى المرشدين تبعاً للصف الدراسي للمسترشدون وتبعاً لتخصصهم .

كما أجرى كونتز وآخرون ( Kuntze et al. 2009 ) دراسة معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال الأساسية ( التشجيع ، وطرح الأسئلة ، وعكس المحتوى ، وعكس المشاعر ، والتوضيح ) ومهارات الاتصال المتقدمة ( التعاطف ، والمواجهة ، والفورية ) والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية ، وتكونت عينة الدراسة من ( ٥٨٣ ) مرشداً ومرشدة في بريطانيا ، وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين أحدهما مجموعة تجريبية تلقت التدريب على مهارات الاتصال الأساسية والمتقدمة ، ومجموعة ضابطة لم تتلقى التدريب على مهارات الاتصال ، وأظهرت النتائج أثراً إيجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال .

وأجرى لاننج وآخرون ( Lanning et al. 2011 ) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من ( ١٤ ) طالباً بغرض تقييم ( ١٢ ) مهارة من مهارات الاتصال ، وخلصت الدراسة إلى أن تمتع المرشدين التربويين بمهارات الاتصال اللازمة تمكنهم وتساعدهم على تقييم الطلاب على نحو أفضل .

وأجرى كلاً من بنات وعثمان ( ٢٠١٢ م ) دراسة للتعرف على درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى طلبة المدارس العامة في مديرية عمان الأولى ، تكونت عينة الدراسة من ( ٧٨٦ ) طالباً وطالبة ، وتم استخدام مقياس لمهارات الاتصال الفعال والثاني يقيس الأمن النفسي من إعداد الباحثين ، وأظهرت النتائج : أن درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر الطلبة كانت متوسطة ، كما أظهرت النتائج أيضاً أن هناك علاقة إيجابية بين درجات امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال ودرجات الأمن النفسي لدى الطلبة .

وأجرى دندي ( ٢٠١٢ م ) دراسة طبيعة العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق ، وبلغت العينة ( ٣٢١ ) مرشداً ومرشدة ، وتم استخدام مقياس في التفكير من إعداد ( إبراهيم ) ومقياس مهارات الاتصال من إعداد

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

وأجرى الحافظي ( ٢٠١٣ م ) دراسة كفايات الاتصال الإنساني للمرشد الطلابي في إدارة الجلسات الإرشادية واحتواء المشكلات الطلابية ، وقد تكونت عينة الدراسة من ( ١٣٢ ) مرشد من مرشدي المدارس الثانوية في محافظة جدة ، وتم استخدام مقياس في الاتصال الإنساني من إعداد الباحث ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج : درجة أهمية كفايات طرح الأسئلة من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية ، ودرجة أهمية كفايات الإصغاء والاستجابة من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية ، ودرجة أهمية كفايات إنهاء الجلسة الإرشادية من وجهة نظر مرشدي المدارس بلغت درجة عالية جداً .

التعقيب على الدراسات السابقة :

من حيث الأهداف :

بالنسبة للهدف وجدت دراسة اهتمت بدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدى المرشدين وفقاً للتخصص والمرحلة التعليمية والتخصص مثل دراسة ( الرشيدى ، ٢٠١٠م ) و ( الغامدى ، ٢٠٠٩م ) ، وكذلك التعرف على الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين مثل دراسة ( فابيو ، ٢٠٠٨م ) وكذلك على امتلاك المرشد لمهارات الاتصال مثل دراسة ( الميلبي ، ٢٠٠٩م ) و كونتز وآخرون ، ٢٠٠٩م ) و ( بنات وعثمان ، ٢٠١٢م ) و ( الحافظي ، ٢٠١٣م )

من حيث العينة :

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

وبالنسبة لعينات الدراسة فإن أكثر الدراسات استخدمت عينات ( بنات و عثمان ، ٢٠١٢م ؛ وكونتز وآخرون ، ٢٠٠٩م ؛ وندى ، ٢٠١٢م ؛ وصالح وداود ، ٢٠١١م ؛ و العنجري ، ٢٠٠٩م ) وهناك دراسات استخدمت عينات صغيرة ( لانج وآخرون ، ٢٠١١م ؛ وفابيو ، ٢٠٠٨م ؛ و عبد الله ، ٢٠٠٨م ؛ و الرشيدى ، ٢٠١٠م ) .

من حيث الأدوات :

وجد جميع الدراسات قاموا الباحثين بعمل مقياس للدراسة مثل ( الحافظي ، ٢٠١٣م ؛ بنات وعثمان ، ٢٠١٢م ؛ الميلبي ، ٢٠٠٩م ؛ صالح وداود ، ٢٠١١م ؛ عبد الله ، ٢٠٠٨م ؛ العنجري ، ٢٠٠٩م ) . فيما عدا دراسة ( الغامدى ، ٢٠٠٩م ) فقد أعتمد الباحث على مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق ( ٢٠٠١م ) ودراسة ( الرشيدى ، ٢٠١٠م ) تم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد ( ٢٠٠٨م ) .

من حيث النتائج :

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

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

فروض البحث :

- ١- توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين .
- ٢- يوجد جوانب أهم من الأخرى في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين .
- ٣- توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقا لمتغيرات ( التخصص - سنوات الخبرة ) .

## الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

- منهج البحث .
- مجتمع البحث .
- عينة البحث .
- أدوات البحث .
- إجراءات البحث .
- الأساليب الإحصائية .

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

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

#### منهج البحث :

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

#### مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المرشدين الطلابيين العاملين بمدارس التعليم العام الحكومية الابتدائية والمتوسطة والثانوية بمدينة مكة المكرمة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٤ / ١٤٣٥ هـ ، حيث بلغ عددهم حسب قسم الإرشاد والتوجيه التابع لإدارة التعليم بمنطقة مكة المكرمة ( ٦٥١ ) مرشدا طلابيا .

#### عينة البحث :

تكونت عينة البحث من ( ١٩٠ ) مرشدا طلابيا بمدينة مكة المكرمة تراوحت أعمارهم ما بين ( ٢٩ - ٥٠ سنة ) بمتوسط عمري قدره ٣٩.٠٢ ، وانحراف معياري قدره ٤.٨١ وقد شملت العينة ( ٦٤ ) مدرسة حكومية من مدارس التعليم العام بواقع ( ٣٠ ) مدرسة ابتدائية و ( ١٩ ) مدرسة متوسطة و ( ١٥ ) مدرسة ثانوية ، وممن كانت استجاباتهم لعبارات أدوات البحث كاملة ، وقد تم اختيار العينة وفق الطريقة العشوائية .

## المرحلة التعليمية:

جدول (١) توصيف العينة وفقاً للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي

النسبة	التكرار	مرحلة الإرشاد
٤٧.٩	٩١	الابتدائي
٢٨.٩	٥٥	المتوسط
٢٣.٢	٤٤	الثانوي
١٠٠.٠	١٩٠	المجموع

يتضح من الجدول (١) أن نسبة ٤٧% من أفراد العينة يعملون في المرحلة الابتدائية، ونسبة ٢٨.٩% يعملون في المدارس المتوسطة، بينما نسبة ٢٣.٢% يعملون في المرحلة الثانوية.

## التخصص في الإرشاد:

جدول (٢) توصيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي

النسبة	التكرار	التخصص
٤٨.٩	٩٣	تخصص إرشاد
٥١.١	٩٧	غير متخصص
١٠٠.٠	١٩٠	المجموع

يتضح من الجدول (٢) أن نسبة ٥١.١% من عينة الدراسة غير متخصصين في الإرشاد التربوي، بينما نسبة ٤٨.٩% تخصص إرشاد تربوي.

## أدوات البحث:

استخدم الباحث في الدراسة المقاييس والأدوات التالية :

(١) مقياس الذكاء الوجداني ، إعداد عبد الله و العقاد ( ٢٠٠٨ م ) :

قام الباحث بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد (٢٠٠٨م) وهو مقياس مقنن على المجتمع السعودي ، والذي تم إعداده في ضوء نموذج جولمان Goleman للذكاء الوجداني ، ويتكون المقياس من ( ٦٦ ) فقرة موزعة على خمسة أبعاد على النحو التالي:

### جدول (٣)

#### توزيع أبعاد الذكاء الوجداني

أبعاد الذكاء الوجداني	فقرات الأبعاد
الوعي بالذات	١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢
إدارة الانفعالات	١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٥
الدافعية الذاتية	٢٦ ، ٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ ، ٣٩
التعاطف	٤٠ ، ٤١ ، ٤٢ ، ٤٣ ، ٤٤ ، ٤٥ ، ٤٦ ، ٤٧ ، ٤٨ ، ٤٩ ، ٥٠ ، ٥١ ، ٥٢ ، ٥٣
التعامل مع العلاقات	٥٤ ، ٥٥ ، ٥٦ ، ٥٧ ، ٥٨ ، ٥٩ ، ٦٠ ، ٦١ ، ٦٢ ، ٦٣ ، ٦٤ ، ٦٥ ، ٦٦

## الصدق البنائي :

### جدول (٤)

معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس الذكاء الوجداني

التعامل مع العلاقات		التعاطف		الدافعية الذاتية		إدارة الانفعالات		الوعي بالذاتي	
م.الارتباط	ع	م.الارتباط	ع	م.الارتباط	ع	م.الارتباط	ع	م.الارتباط	ع
**٠.٤٩٩	٥٤	**٠.٦٢٢	٤٠	**٠.٦٢٨	٢٦	**٠.٣١٣	١٣	**٠.٥٨٢	١
**٠.٤٣٥	٥٥	**٠.٦٠٤	٤١	**٠.٦٦٩	٢٧	**٠.١٦٢	١٤	**٠.٦٠٣	٢
**٠.٥٦٥	٥٦	**٠.٥٧٧	٤٢	**٠.٧٢٧	٢٨	**٠.٣٥٣	١٥	**٠.٥٢٢	٣
**٠.٥٨٠	٥٧	**٠.٦١٠	٤٣	**٠.٦٧٩	٢٩	**٠.١٧٥	١٦	**٠.٦٣١	٤
**٠.٤٨٣	٥٨	**٠.٥٠٩	٤٤	**٠.٧٢٧	٣٠	**٠.١٧٨	١٧	**٠.٥٨٨	٥
**٠.٤٧٩	٥٩	**٠.٣٦٤	٤٥	**٠.٦٥٤	٣١	**٠.٢٢٢	١٨	**٠.٦٥٢	٦
**٠.٤٦٦	٦٠	**٠.٦٧٧	٤٦	**٠.٦٧٢	٣٢	**٠.١٥٦	١٩	**٠.٥٣٩	٧
**٠.٥٥٩	٦١	**٠.٧٨١	٤٧	**٠.٧٥٣	٣٣	**٠.٢٤٤	٢٠	**٠.٦٠١	٨
**٠.٥٩٣	٦٢	**٠.٧٤٨	٤٨	**٠.٦٠٢	٣٤	**٠.٢٢٥	٢١	**٠.٦٦٢	٩
**٠.٥٧١	٦٣	**٠.٦٤٥	٤٩	**٠.٧٧٦	٣٥	**٠.٣٢٣	٢٢	**٠.٦٤٠	١٠
**٠.٥٢٠	٦٤	**٠.٦٧٤	٥٠	**٠.٧٩٦	٣٦	**٠.٤٢٤	٢٣	**٠.٦٧٣	١١
**٠.٤٩٢	٦٥	**٠.٦٧٢	٥١	**٠.٧٨٥	٣٧	**٠.٢٢٥	٢٤	**٠.٥٧٤	١٢
**٠.٤١٧	٦٦	**٠.٦٩٢	٥٢	**٠.٧٣٢	٣٨	**٠.٢٢٦	٢٥		
		**٠.٥٩٤	٥٣	**٠.٦٣٣	٣٩				

يتبين من الجداول السابق أن جميع عبارات المقياس قد حققت ارتباطات دالة مع درجة

البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠٠١.

## جدول (٥)

معامل ارتباط درجة كل بعد في مقياس الذكاء الوجداني مع الدرجة الكلية له

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	العدد	معامل الارتباط
الوعي بالذات	١٢	**٠.٨٢٨
إدارة الانفعالات	١٣	**٠.٨٥٩
الدافعية الذاتية	١٤	**٠.٨٨١
التعاطف	١٤	**٠.٨٧٣
التعامل مع العلاقات	١٣	**٠.٧٥٦

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح وجود ارتباطات دالة إحصائياً بين درجة كل بعد من

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة ٠.٠١

### الصدق التلازمي:

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

## جدول (٦)

معامل ارتباط درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياسين

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	معامل الارتباط
• الوعي بالذات	٠.٢٩٩
• إدارة الانفعالات	**٠.١٩٨
• الدافعية الذاتية	*٠.١٦٤
• التعاطف	**٠.١٩٠
• التعامل مع العلاقات	٠.٢٧٨
الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني	**٠.٢٦٥

• \*\* دالة عند مستوى ٠.٠١ \* دالة عند ٠.٠٥

بالنظر إلى الجدول يتبين وجود ارتباطات دالة إحصائياً بين درجات أبعاد مقياس الذكاء الوجداني موضوع الدراسة الحالية ودرجته الكلية مع الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني. عند مستويات دلالة أقل من ٠.٠١ ، ٠.٠٥ أي أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الصدق التلازمي وأنه يصلح لقياس الذكاء الوجداني.

## (٢) مقياس مهارات الاتصال ، إعداد محسن ( ١٩٩٣ م ) :

من إعداد عبد الرحيم صالح محسن (١٩٩٣م) بإعداد مقياس مهارات الاتصال لدى المرشدين، وتم التحقق من الصدق والثبات للمقياس وتم عرض المقياس على سبعة عشر من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال العلوم النفسية في الجامعات العراقية إلى أن أصبح عدد فقرات المقياس (٦٠) فقرة ، مشتملة على بعدين : المهارات اللفظية ، والمهارات غير اللفظية ( لغة الجسد ). وبلغ معامل الثبات الكلي للدراسة (٠.٨٥) وهو معامل ارتباط عالي.

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

جدول (٧)

معامل ارتباط درجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه لمقياس مهارات الاتصال

ع	م. الارتباط	ع	م. الارتباط	ع	م. الارتباط	ع	م. الارتباط	ع	م. الارتباط
١	**٠.٣٩٢	١٣	**٠.٣٤٣	٢٥	**٠.٣٣٧	٣٧	**٠.٣٥٥	٤٩	**٠.٤٩٤
٢	**٠.٢٧٦	١٤	**٠.٤٥٢	٢٦	**٠.٤٥٥	٣٨	**٠.٤٨٦	٥٠	**٠.٣٦٥
٣	**٠.٤٧٥	١٥	**٠.٤٣٨	٢٧	**٠.٥١٧	٣٩	**٠.٣٤٩	٥١	**٠.٤٦٦
٤	*٠.٣٢٢	١٦	**٠.٤١٣	٢٨	**٠.٤٣٢	٤٠	**٠.٥٠٦	٥٢	**٠.٤٤١
٥	**٠.١٨٩	١٧	**٠.٤٩٨	٢٩	**٠.٤٣١	٤١	**٠.٣٥١	٥٣	**٠.٤٣٤
٦	**٠.٢٧٣	١٨	**٠.٣٩٣	٣٠	**٠.٤١٩	٤٢	**٠.٤٧١	٥٤	**٠.٣٣٣
٧	**٠.٣٠١	١٩	*٠.١٥١	٣١	**٠.٣٥٢	٤٣	**٠.٤٧٠	٥٥	**٠.٤٧٤
٨	**٠.٤١٩	٢٠	**٠.٤٨١	٣٢	**٠.٤٢٣	٤٤	**٠.٥١٨	٥٦	**٠.٥٥٤
٩	**٠.٤٧٤	٢١	**٠.٤٩٥	٣٣	**٠.٣٠٤	٤٥	**٠.٤٧٣	٥٧	**٠.٤٣٠
١٠	**٠.١٩٣	٢٢	**٠.٢٩٤	٣٤	**٠.٥٣٧	٤٦	**٠.٣٨٩	٥٨	**٠.٦٠١
١١	**٠.٢٨١	٢٣	**٠.٤٩٩	٣٥	**٠.٤٦٩	٤٧	**٠.٣٦٨	٥٩	**٠.٢٨١
١٢	**٠.٥١٩	٢٤	**٠.٥٧٢	٣٦	**٠.٣٠٢	٤٨	**٠.٣٨٢	٦٠	**٠.٥١٨

• دالة عند مستوى ٠.٠١

يتبين من الجداول السابق أن جميع عبارات المقياس قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠٠١.

## ثبات مقياس مهارات الاتصال للمرشد الطلابي:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ وكان معامل الثبات (٠.٨٩) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١ الأمر الذي يشير إلى درجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات البحث ، وأن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات.

## إجراءات البحث:

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

## أساليب المعالجة الإحصائية :

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية وفقاً للرمز الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS):

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

## الفصل الرابع نتائج البحث ومناقشتها

- نتائج الفرض الأول ومناقشتها .
- نتائج الفرض الثاني ومناقشتها .
- نتائج الفرض الثالث ومناقشتها .
- توصيات البحث .
- البحوث المقترحة .

## الفصل الرابع نتائج البحث ومناقشتها

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

ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين " وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معاملات الارتباط بين درجات الذكاء الوجداني ، ودرجات مهارات الاتصال ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي رقم ( ٨ )

### جدول ( ٨ )

العلاقة بين أبعاد مقياس الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين

الدلالة	بيرسون	ابعاد مقياس الذكاء الوجداني
٠.٠٠٠	**٠.٢٩٩	بعد الوعي بالذات
٠.٠٠٦	**٠.١٩٨	بعد إدارة الانفعالات
٠.٠٢٤	*٠.١٦٤	بعد الدافعية
٠.٠٠٩	**٠.١٩٠	بعد التعاطف
٠.٠٠٠	**٠.٢٧٨	بعد التعامل مع العلاقات
٠.٠٠٠	**٠.٢٦٥	مقياس الذكاء الوجداني

\*\* دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١ \* دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة إرتباطية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني، ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين حيث كانت قيمة الارتباط عند ٠.٢٦٥ وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠٠ مما يشير أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء الوجداني ، زاد معه مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين ، مما يدل على أنهما متلازمان .

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

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

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

#### نتائج الفرض الثاني ومناقشتها :

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

#### جدول (٩)

المتوسطات والانحراف المعياري لجوانب الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين

م	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	بعد التعاطف	٤.٦٤٨	٠.٣٦٣	٤
٢	بعد الدافعية الذاتية	٤.٥٢٦	٠.٤٨٥	٣
٣	بعد التعامل مع العلاقات	٤.٣٥٩	٠.٤١٢	٥
٤	بعد إدارة الانفعالات	٤.٣٥٦	٠.٤٨٤	٢
٥	بعد الوعي الذاتي	٤.٢٨٧	٠.٣٩٣	١
	إجمالي المقياس	٤.٤٣٥	٠.٣٥٩	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٤٣٥ وهي تقع ضمن فئة من ( ٣.٦٨ - ٥ ) مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني. وكانت ترتيب أبعاد مقياس الذكاء الوجداني كالتالي:

- (١) جاء في الترتيب الأول بعد التعاطف بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٦٤٨ وانحراف معياري ٠.٣٦٣ .
- (٢) و جاء في الترتيب الثاني بعد الدافعية الذاتية، بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط ٤.٥٢٦ وانحراف معياري ٠.٤٨٥ .
- (٣) و جاء في الترتيب الثالث بعد التعامل مع العلاقات بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط ٤.٣٥٩ وانحراف معياري ٠.٤١٢ .
- (٤) و جاء في الترتيب الرابع بعد إدارة الانفعالات بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط ٤.٣٥٦ وانحراف معياري ٠.٤٨٤ .
- (٥) و جاء في الترتيب الخامس بعد الوعي الذاتي بمستوى ذكاء مرتفع وكانت قيمة المتوسط ٤.٢٨٧ وانحراف معياري ٠.٣٩٣ .

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

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

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

وأیضا اتفقت مع دراسة صالح وداود ( ٢٠١١ م ) الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين ، وتم التوصل للنتائج الآتية : أن المرشدين التربويين يتمتعون بالذكاء الوجداني ، وأن الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين على وفق متغير الجنس لصالح الإناث .

## نتائج الفرض الثالث ومناقشتها :

ينص الفرض الثالث على أنه " توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغيرات ( التخصص – سنوات الخبرة ) " وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار ( ت ) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص ، كما يتضح ذلك في الجدول رقم ( ١٠ ) واستخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق بين المتوسطات الحسابية للمرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة ، كما يتضح ذلك في الجدول رقم ( ١١ )

أولاً : التخصص

### جدول (١٠)

اختبار ( ت ) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص

الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	التخصص	إجمالي أبعاد الذكاء الوجداني
٠.٠١٣	١٨٨	٢.٥١٢	٠.٤١٥	٤.٢١٥	٩٣	تخصص إرشاد	الوعي بالذات
			٠.٣٦٠	٤.٣٥٧	٩٧	غير متخصص	
٠.٩٣٧	٩٣	٠.٠٨٣	٠.٥٢٢	٤.٢٣٤	٩٣	تخصص إرشاد	إدارة الانفعالات
			٠.٤١٦	٤.٤٧٠	٩٧	غير متخصص	
٠.٩٧٦	٩٣	٠.٠٣٠	٠.٥٠٤	٤.٤٧٥	٩٣	تخصص إرشاد	الدافعية الذاتية
			٠.٤٦٢	٤.٥٨٤	٩٧	غير متخصص	
٠.٢٥٧	٩٣	١.١٤١	٠.٣٨٨	٤.٥٩٩	٩٣	تخصص إرشاد	التعاطف
			٠.٣٣٣	٤.٦٩٤	٩٧	غير متخصص	
٠.٩٥٥	٩٣	٠.٠٥٧	٠.٤١٨	٤.٣١٨	٩٣	تخصص إرشاد	التعامل مع العلاقات
			٠.٤٠٤	٤.٣٩٩	٩٧	غير متخصص	
٠.٨٣٦	٩٣	٠.٢٠٧	٠.٣٨٠	٤.٣٦٧	٩٣	تخصص إرشاد	إجمالي أبعاد الذكاء الوجداني
			٠.٣٢٧	٤.٥٠٠	٩٧	غير متخصص	

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير التخصص ، ما عدا بعد الوعي بالذات فإنه توجد دلالة إحصائية عند ٠.٠١٣ لصالح غير المتخصصين في الذكاء الوجداني . وتتفق الدراسة مع دراسة الرشيدى (٢٠١٠م) الخاصة بالذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية وأظهرت عدم وجود فروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للتخصص.

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

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

**ثانياً : سنوات الخبرة:**

### جدول (١١)

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق بين المتوسطات الحسابية للمرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

الدلالة	درجة الحرية	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
٠.٧٧٢	٠.٤٥١	٠.٠٧١	٤	٠.٨٢	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات بعد إدارة الانفعالات بعد الدافعية
		٠.١٥٧	١٨٥	٢٨.٩٧٤	داخل المجموعات	
			١٨٩	٢٩.٢٥٧	المجموع	
٠.٦٣٨	٠.٦٣٥	٠.١٥٠	٤	٠.٦٠٠	بين المجموعات	بعد التعاطف بعد التعامل مع العلاقات
		٠.٢٣٦	١٨٥	٤٣.٧٢٢	داخل المجموعات	
			١٨٩	٤٤.٣٢٢	المجموع	
٠.٨٢٨	٠.٣٧٣	٠.٠٨٩	٤	٠.٣٥٦	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات بعد إدارة الانفعالات بعد الدافعية
		٠.٢٣٩	١٨٥	٤٤.١٥٤	داخل المجموعات	
			١٨٩	٤٤.٥١٠	المجموع	
٠.٤١٤	٠.٩٩٠	٠.١٣١	٤	٠.٥٢٣	بين المجموعات	بعد التعاطف بعد التعامل مع العلاقات
		٠.١٣٢	١٨٥	٢٤.٤١٧	داخل المجموعات	
			١٨٩	٢٤.٩٣٩	المجموع	
٠.٤٩٤	٠.٨٥٢	٠.١٤٥	٤	٠.٥٨٠	بين المجموعات	بعد الوعي بالذات بعد إدارة الانفعالات بعد الدافعية
		٠.١٧٠	١٨٥	٣١.٥١٣	داخل المجموعات	
			١٨٩	٣٢.٠٩٣	المجموع	
٠.٧٣١	٠.٥٠٧	٠.٠٦٦	٤	٠.٢٦٥	بين المجموعات	بعد التعاطف
		٠.١٣١	١٨٥	٢٤.١٧٢	داخل المجموعات	
			١٨٩	٢٤.٤٣٦	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة ، حيث ظهر إن جميع قيم ( ف ) غير دالة عند مستوى أقل من ٠.٠٥ ، وقد يكون ذلك لما تضعه إدارة التوجيه والإرشاد بمكة من معايير عالية لقبول المرشدين الجدد وإمامه بدليل المرشد الطلابي ، وخضوعه لدورة تدريبية قبل البدء في مهنة الإرشاد الطلابي .

## التوصيات:

- في ضوء نتائج البحث يمكن استخلاص التوصيات التالية :
- ١- العمل على إعداد برامج تدريبية لتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مما ينعكس إيجاباً على الممارسة المهنية .
  - ٢ - مشاركة المرشدين الطلابيين في الحلقات النقاشية ، والمؤتمرات العلمية لغرض تطوير ذكائهم الوجداني .
  - ٣- نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني في أوساط العاملين في التوجيه و الإرشاد الطلابي .
  - ٤- إعطاء موضوع الذكاء الوجداني قدراً مناسباً من الأهمية عند إعداد وتدريب المرشد الطلابي .

## البحوث المقترحة :

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

- ١- إعادة تطبيق هذه الدراسة مع إضافة متغيرات مثل : الجنس ، الحالة الاقتصادية والاجتماعية.
- ٢ - إجراء المزيد من الدراسات التي تبحث في تأثير الذكاء الوجداني على الصحة النفسية لدى المرشدين الطلابيين .
- ٣ - دراسة العلاقة بين لغة الجسد و التوافق النفسي لدى المرشدين الطلابيين .
- ٤- دراسة الفروق بين مهارات الاتصال اللفظي ومهارات الاتصال غير اللفظي لدى المرشدين الطلابيين .
- ٥ - دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني و الصلابة النفسية لدى المرشدين الطلابيين .

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية :

- أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف ( ٢٠١١ م ) : المهارات الإرشادية ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- أبو الحجاج ، يوسف ( ٢٠١٠ م ) : كيف تتحكم في مشاعرك و انفعالاتك ، دمشق ، دار الوليد .
- أبو صواوين ، راشد محمد ( ٢٠٠٦ م ) : تنمية مهارات التواصل الشفوي (ط٢)، القاهرة ، ايتراك للنشر والتوزيع .
- آر تيكل ، ناعومي ( ٢٠١١ م ) : بإمكانك قراءة لغة الوجوه (ط ٦) ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .
- آلان ، باربارا ( ٢٠١١ م ) : المرجع الأكيد في لغة الجسد (ط ٧) ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .
- إلياس ، طارق إلياس ( ٢٠٠٩ م ) : الذكاء العاطفي وتطبيقاته في بيئة العمل وعلم التفاوض ، القاهرة ، بوك سيتي للنشر والتدريب والاستشارات الإدارية .
- برادبيرى ، جريفز ( ٢٠١٢ م ) : الكتاب السريع للذكاء العاطفي ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .
- بكار ، ياسر عبد الكريم ( ٢٠١٢ م ) : القوة في يديك كيف تنمي ذكاءك العاطفي ( ط٣) ، الرياض ، العبيكان للنشر .
- بنات ، سهيلة و عثمان ، غادة ( ٢٠١٢ م ) : درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي ، مجلة كلية التربية ببها ، المجلد ( ٣ ) ، العدد ( ٩١ ) ، ص ص ١٣٧ - ١٧٣ .
- تركستاني ، عبد العزيز عبد الستار ( ٢٠٠٨ م ) : مهارات الاتصال ، الرياض ، دار المفردات للنشر والتوزيع .
- جلوب ، حسين ( ٢٠١٠ م ) : مهارات الاتصال ، عمان ، دار كنوز المعرفة .

- جولمان ، دانييل ( ٢٠١٣ م ) : **الذكاء العاطفي** ( ط ٥ ) ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .
- الحافظي ، فهد سليم ( ٢٠١٣ م ) : **كفايات الاتصال الإنساني اللازمة لإدارة الجلسات الإرشادية واحتواء المشكلات الطلابية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- حبيب ، رakan عبد الكريم ( ٢٠٠٩ م ) : **هندسة الإقناع** ، جدة ، مكتبة دار جدة .
- حبيب ، رakan و الحبيب ، عبد الرحمن و الحازمي ، مبارك و القرني ، علي ( ٢٠٠٤ م ) : **مهارات ووسائل الاتصال** ، جدة ، دار جدة .
- حجاب ، محمد منير ( ١٩٩٩ م ) : **مهارات الاتصال** ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
- حجاب ، محمد منير ( ٢٠١٠ م ) : **نظريات الاتصال** ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
- حسونة ، أمل و أبو ناشي ، منى ( ٢٠٠٦ م ) : **الذكاء الوجداني** ، القاهرة ، الدار العالمية للنشر والتوزيع .
- الحموي ، شريف ( ٢٠٠٦ م ) : **مهارات الاتصال** ( ط ٢ ) ، عمان ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع .
- خليل ، سامية خليل ( ٢٠١٠ م ) : **الذكاء الوجداني : مفاهيم ونماذج وتطبيقات** ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث .
- الخولي ، محمود سعيد ( ٢٠١١ م ) : **الذكاء الوجداني مابين النشأة والتطبيق** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- دندي ، إيمان رافع ( ٢٠١٢ م ) : **التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق الرسمية** ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة دمشق ، دمشق .

- الرشيدى ، عتقاء هديبان ( ٢٠١٠ م ) : الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين ، مشروع بحث ماجستير غير منشور ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- روبنز ، سكوت (٢٠٠٠م) : الذكاء الوجداني ، ترجمة الأعسر و كفاقي ، القاهرة ، دار غريب.
- السمادوني ، السيد إبراهيم ( ٢٠٠٧ م ) : الذكاء الوجداني ..أسسه ..تطبيقاته ..تميمته ، عمان ، دار الفكر
- الشهري ، نوح يحي ( ٢٠١٠ م ) : مهارات الاتصال ، جده ، دار حافظ للنشر والتوزيع
- صالح ، صالح ، داود ، احمد ( ٢٠١١ م ) : الذكاء الوجداني لدى المرشدين التربويين ، مجلة كلية التربية الأساسية بالجامعة المستنصرية ، العدد ( ٧٢ ) ، ص ص ٣٤٩ - ٣٧٨ .
- عاشور ، محمد حسن ( ٢٠١٠ م ) : مهارات الاتصال والتأثير ، الرياض ، دار قرطبة للنشر والتوزيع.
- عبد الله ، هشام إبراهيم ، والعقاد، عصام عبد اللطيف ( ٢٠٠٨م) الذكاء الوجداني وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من طلبة الجامعة ، القاهرة، مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية، المجلد التاسع عشر، ص ص ١٦٧-٢٣٢.
- عبد الله ، هشام إبراهيم (٢٠٠٨م) : فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على الرضا المهني لدى المرشد المدرسي، مجلة كلية التربية بجامعة قناة السويس ، العدد ( ١٢ ) ، ص ص ٤٧ - ١٠٠ .
- عبد الله ، محمد قاسم ( ٢٠١٣ م ) : العملية الإرشادية ، عمّان ، دار الفكر ناشرون وموزعون .
- عجاج ، خيرى المغازي ( ٢٠٠٢ م ) : الذكاء الوجداني - الأسس النظرية والتطبيقات ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق .
- عجيزة ، مروة و الوقيان ، بركات ( ٢٠١١ م ) : السر في اتصالك ، القاهرة ، دار النشر للجامعات .

- عقل ، محمود عطا حسين ( ٢٠٠٠ م ) : الإرشاد النفسي والتربوي ( ط ٢ ) الرياض ، دار الخريجي للنشر و التوزيع .
- علوي ، محمد إسماعيلي ( ٢٠١٣ م ) : التواصل الإنساني ، عمان ، دار كنوز المعرفة.
- علي ، أماني عبد الفتاح ( ٢٠١٢ م ) : مهارات الاتصال والتفاعل ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية .
- العنجري ، عبد الله إبراهيم ( ٢٠٠٩ م ) : الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى مدرسي وزارة التربية بدولة الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد ( ٣٧ ) ، يناير ٢٠٠٩ م ، العدد ( ٣ ) ، ص ص ١٥ - ٥٩
- العوفي ، عبد اللطيف ديبان ( ٢٠١١ م ) : المهارات الأساسية في الاتصال و التواصل ، الرياض ، جامعة الملك سعود .
- الغامدي ، صالح أحمد ( ٢٠٠٩ م ) : الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى عينة من المرشدين المدرسيين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.
- فتح الله، مندور عبد السلام ( ٢٠١٢ م ) : مهارات الاتصال الفعال ، الرياض ، دار النشر الدولي .
- الفهيد ، عبد العزيز ناصر ( ٢٠١١ م ) : العلاقة بين التأهيل العلمي للمرشدين الطلابيين وكفاءتهم في أداء دورهم الإرشادي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الإمام محمد بن سعود ، الرياض .
- كول ، كريس ( ٢٠١٠ م ) : التواصل بوضوح وشفافية ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .
- ماكاي ، ماثيو ، ديفيز ، مارثا ، فانينج ، باتريك ( ٢٠١٠ م ) : الرسائل كتاب مهارات التواصل ( ط ٣ ) ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض ، مكتبة جرير .

- محسن ، عبد الرحيم صالح ( ١٩٩٣ م ) : مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي في المدارس المتوسطة من مدينة بغداد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، بغداد ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية .
- محمد ، إيهاب كمال ( ٢٠١١ م ) : الذكاء العاطفي ، القاهرة ، دار الحرم للتراث .
- معمريّة ، بشير ( ٢٠٠٩ م ) : دراسات نفسية ، الجزائر ، المكتبة العصرية .
- المغازي ، إبراهيم محمد ( ٢٠٠٣ م ) : الذكاء الوجداني والقرن الحادي والعشرون ، مجلة النفس المطمئنة ، العدد ( ٧٣ ) ص ص ٤٧ - ٧٠ .
- المهوس ، عبد الرحمن إبراهيم ( ٢٠٠٧ م ) : فنون الاتصال اللغوي ، الخبر ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر .
- ميسنجر ، جوزيف ( ٢٠٠٩ م ) : لغة الجسد النفسية ( ط ٣ ) ، ترجمة محمد عبد الكريم إبراهيم ، دمشق ، دار علاء الدين للنشر .
- الميلبي ، بندر صلاح ( ٢٠٠٩ م ) : مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .
- النشار ، علي ( ٢٠١٠ م ) : مهارات الاتصال وتشكيل الشخصية ، الدمام ، دار الكفاح للنشر والتوزيع .
- هارتلي ، ماري ( ٢٠٠٧ م ) : فن الاستماع للآخرين ، ترجمة خالد العامري ، القاهرة ، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية .
- وزارة التربية والتعليم ، الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد ( ١٤٢٢ ) دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام ، الرياض .

## ثانيا : المراجع الأجنبية :

- Bar-on , ( 2006 ) , Emotional intelligence From Wikipedia , the free , the free encyclopedia (www.en.wikipedia.org) .
- Fabio, S., (2008). Do Programs designed to increase emotional **intelligen at work-work**, (http://www.eiconsortium.org).-21-11-2011
- Goleman , D.(1996):Emotional intelligence , **learning** , Vol . 24 (6) 49 – 51.
- Kuntze, j. , vander, m. ,henk, t .&born , m . (2009). Counseling skills after basic and advanced micro skills training , **British Journal of Education Psychology** , 79 (1) :175 – 188 .
- Lanning , s . ,brickhouse , t . , gunsolley , j . , ranson , s . , & willett , m . (2011). Communication skills: an analysis of self , peer group , student instructors and faculty assessment . **p. e . c** 1(38):145-151 .
- Mayer & Salovy , ( 2005 ) , Emotional intelligenve From Wikipedia , the free encyclopedia( www.en.wikipedia.org) .
- Peterides , ( 2009 ) , Emotional intelligence From Wikipedia , the free , the free encyclopedia (www.en.wikipedia.org) .

# ملاحق البحث

ملحق ( ١ )  
مقياس الذكاء الوجداني  
إعداد عبد الله و العقاد ( ٢٠٠٨ م )

مقياس الذكاء الوجداني

إعداد : هشام عبد الله وعصام العقاد

أولاً : البيانات الأولية :

الاسم : ..... العمر : .....

آخر مؤهل علمي حصل عليه : .....

التخصص في الإرشاد : متخصص.....غير متخصص .....

سنوات الخدمة في التوجيه والإرشاد :

من سنة إلى ٥ سنوات .

من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات .

من ١١ سنة إلى ١٥ سنة .

من ١٦ سنة فأكثر .

ثانياً : التعليمات :

يتكون المقياس من مجموعة من العبارات التي تتعلق بمشاعرك وتعطيك الفرصة لتصف نفسك عن طريق تحديد مدى اتفاق كل عبارة مع تفكيرك وتصرفاتك وأسلوبك في الحياة في معظم الأوقات والمواقف .

والمطلوب منك :

- أن تقرأ كل عبارة جيداً وتختار الإجابة التي تنطبق عليك وذلك بأن تختار من الإجابات الخمسة الموجودة على يسار العبارات والتي تتراوح بين تنطبق تماماً إلى لا تنطبق إطلاقاً وذلك بوضع علامة ( ✓ ) تحت الإجابة التي تختارها أمام كل عبارة .
- لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ، فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظرك بكل دقة .
- أجب عن جميع الأسئلة ولا تترك سؤالاً بدون إجابة .

#### بنود مقياس الذكاء الوجداني

م	العبارات	تنطبق تماماً	تنطبق أحياناً	لا أستطيع تحديد الإجابة	لا تنطبق أحياناً	لا تنطبق إطلاقاً
١	أحدد مشاعري الحقيقية المسئولة عن تصرفاتي					
٢	أعرف بالضبط الأسباب التي تؤدي إلى غضيبي					
٣	لدي القدرة على وصف مشاعري بسهولة					
٤	عندما أدرك مشاعري أستطيع اتخاذ القرارات المناسبة					
٥	أستطيع أن أميز بين انفعالاتي الإيجابية والسلبية					
٦	أعرف أن أسلوب تفكيري إيجابي					
٧	عندما أشعر بالقلق أعرف بالضبط التغيرات الفسيولوجية التي تنتابني					

م	العبارات	تنطبق تماماً	تنطبق أحياناً	لا أستطيع تحديد الإجابة	لا تنطبق أحياناً	لا تنطبق أطلاقاً
٨	لا أعرف بالضبط ماذا أريد أن أفعل					
٩	أستطيع أن أحدد نقاط قوتي ونقاط ضعفي					
١٠	أكون على وعي بالأسلوب الذي يعمل به عقلي					
١١	أنا على دراية بمشاعري الحقيقية					
١٢	أعرف قدراتي وأواجهها لتحقيق أهدافي					
١٣	أستطيع أن أعرف أسباب تغير عواظفي					
١٤	أقدم الاعتذار للآخرين في حالة الخطأ					
١٥	اختار الوقت المناسب للتعبير عن انفعالاتي وعواظفي					
١٦	أستطيع أن أعبر للآخرين عن مشاعري نحوهم					
١٧	أمتلك القدرة على ضبط انفعالاتي والتحكم في عواظفي					
١٨	أستطيع أن أفهم مشاعر الآخرين من حولي					
١٩	أبحث دائماً عن الجانب الطيب في الآخرين					
٢٠	أتجاهل الأمور البسيطة التي تثير الأعصاب والغضب					
٢١	أعترف بأخطائي وأسعى لمعالجتها					
٢٢	عندما أشعر بعدم السعادة فإنني أعرف ماذا ومن يضايقني					
٢٣	أبحث عن حلول للمشكلات التي تواجهني بدلاً من لوم الآخرين					
٢٤	أميل إلى كبت مشاعر الكراهية والغضب					
٢٥	عندما أكون متضايقاً ، فإنني أستطيع التركيز على جوانب المشكلة التي تضايقني					
٢٦	لدىّ الدافع الذاتي لتحقيق طموحاتي					

م	العبارات	تنطبق تماماً	تنطبق أحياناً	لا أستطيع تحديد الإجابة	لا تنطبق أحياناً	لا تنطبق أطلاقاً
٢٧	أبذل أقصى جهدي لإنجاز المهام التي أكلف بها					
٢٨	أسعى باستمرار إلى تنمية إمكانياتي وقدراتي					
٢٩	أثق في نجاحي عند القيام بأي مهمة .					
٣٠	أبحث عن الأعمال التي تحقق ذاتي					
٣١	أحدد أهدافي الشخصية المهمة					
٣٢	لدي الشعور بتقدير الذات					
٣٣	أأخذ الوسائل اللازمة من أجل تحويل أهدافي إلى واقع					
٣٤	أحتفظ بعلاقتي مع الأشخاص المشجعين وأتجنب الأشخاص المحبطين					
٣٥	أسعى بإصرار لمواجهة أية تحديات					
٣٦	لدي القدرة على مواجهة العقبات بفاعلية					
٣٧	أثق في قدراتي التي سوف تساعدني في تحقيق أهدافي					
٣٨	لدي طموحات وأبذل المزيد من الجهد لتحقيقها					
٣٩	أنتهز أية فرصة لتطوير ذاتي					
٤٠	أشارك الآخرين أفراحهم وأحزانهم					
٤١	أستطيع أن أعرف عواطف ومشاعر الآخرين بمجرد النظر إليهم					
٤٢	أسعى لمساندة أصدقائي في الأزمات					
٤٣	أحافظ على أسرار الآخرين					
٤٤	أبتسم عند مقابلة الآخرين					
٤٥	أشعر بالألم عند رؤية شخص يساء معاملته					
٤٦	أبادر بتقديم المساعدة لأي شخص يتعرض للأذى أو الضرر					
٤٧	أساعد الآخرين في نموهم وتطورهم الذاتي					

م	العبارات	تنطبق تماماً	تنطبق أحياناً	لا أستطيع تحديد الإجابة	لا تنطبق أحياناً	لا تنطبق أطلاقاً
٤٨	أهتم بدعم جوانب القوة لدى الآخرين					
٤٩	أحترم الاختلاف في وجهات النظر للآخرين عند مناقشة موضوع ما					
٥٠	أستمع باهتمام ومشاركة وجدانية لمشكلة صديقي					
٥١	أقوم بتشجيع زميلي عند شعوره بالإحباط					
٥٢	أظهر احترامي وتقديري لزملائي وأصدقائي					
٥٣	أستطيع قراءة مشاعر الآخرين حتى إذا حاولوا إخفائها					
٥٤	أحرص على أن أشعر الناس بأهميتي					
٥٥	أعامل الآخرين بتقدير واحترام					
٥٦	أتحدث بإيجابية عن الآخرين أو أصمت					
٥٧	أبحث عن آراء الناس الجيدة وأقدرها					
٥٨	أحرص على عدم انتقاد الآخرين أمام غيرهم					
٥٩	أجيد الاستماع إلى الآخرين					
٦٠	أحترم كل التزاماتي ووعودي					
٦١	لدى القدرة على تكوين علاقات اجتماعية إيجابية					
٦٢	أبادل مع زملائي الأفكار والمهارات والخبرات					
٦٣	أعترف بإنجازات الآخرين وأقدرها					
٦٤	ألقت نظر الآخرين إلى أخطائهم بأدب وبشكل غير مباشر					
٦٥	أشعر بالخجل في المواقف الاجتماعية					
٦٦	أجد صعوبة عند التحدث أمام عدد كبير من الناس					

ملحق ( ٢ )  
مقياس مهارات الاتصال  
إعداد محسن ( ١٩٩٣ م )

## مقياس مهارات الاتصال للمرشد الطلابي

### البيانات الأولية

- ١- الاسم (اختياري).....
- ٢- العمر (.....)
- ٣- عدد سنوات الخدمة في مجال الإرشاد (.....)
- ٤- مرشد طلابي في المرحلة  ١- الابتدائي  ٢- المتوسط  ٣- الثانوي
- ٥- المؤهل العلمي  - دكتوراه في الإرشاد  - ماجستير في الإرشاد  - بكالوريوس في الإرشاد  - بكالوريوس تربية وعلم النفس  - دبلوم إرشاد  - دورة تأهيلية في الإرشاد  
أخرى اذكرها.....

### أخي المرشد/

يقوم الباحث بمشروع بحثي للماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي لمعرفة مهارات الاتصال عند المرشد الطلابي. وبما أنكم أفضل من يستطيع التعرف على هذه المهارات من خلال خبرتكم في مجال الإرشاد، يأمل الباحث أن يحصل من خلال استجابتكم لفقرات هذا المقياس على الإجابة الدقيقة والصادقة . لان نتائج هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها لتحسين عملية الإرشاد الطلابي في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية.

\* علماً بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث تكون في سرية تامة ، ولا يستفاد منها إلا لغرض البحث العلمي.

وشكراً لتعاونكم الصادق

الباحث

م	الفقرة	يحدث دائماً	يحدث غالباً	يحدث احياناً	لا يحدث مطلقاً
١	أتعاطف مع ما يقوله المسترشد اثناء الجلسة الارشادية				
٢	يمكنني تلخيص الموضوع الذي يشرحه المسترشد بدقة وبسرعة				
٣	استخدم الجمل التامة في اثناء حديثي مع المسترشد				
٤	اعيد عبارة المسترشد لأبين اهتمامي وفهمي لما قاله				
٥	أفهم من صمت المسترشد اثناء سير المقابلة أنه يرفض الاستمرار في كشف مشاعره لمدى ابعد مما قاله				
٦	أنظر الى المسترشد من حين لآخر لتعزيز اتصالي البصري معه				
٧	ألمس المسترشد من يده او كتفه وقتاً وجيزاً في اثناء سير المقابلة				
٨	اغير من نغمة صوتي حسب الموقف في اثناء الجلسة الارشادية				
٩	اساعد المسترشد والآخرين على فهمي من خلال شرح افكاري ومشاعري واحاسيسي لهم				
١٠	ينفذ صبري بسرعة في اثناء اصغائي الى المسترشد				
١١	اتحدث بعبارات موجزة ومحددة مع المسترشد في اثناء الجلسة الارشادية				
١٢	اترك المسترشد في بداية المقابلة الارشادية صامتا الى ان يبدأ حديثه				
١٣	احافظ على جعل جسمي مسترخيا في اثناء الجلسة الارشادية				
١٤	اقطب وجهي للتعبير عن استيائي لما قاله المسترشد				
١٥	تكشف لي نظرات المسترشد مدى صدقه لما قاله في اثناء الجلسة الارشادية				
١٦	افهم الكثير من مشاعر وانفعالات المسترشد من خلال بعض الحركات التي تصدر عن يديه				
١٧	اميل بجذعي نحو المسترشد في اثناء حديثي معه				
١٨	أكشف عن ذاتي للمسترشد بصورة تدريجية في اثناء لقاءاتي المتعددة به				

م	الفقرة	يحدث دائماً	يحدث غالباً	يحدث احياناً	لا يحدث مطلقاً
١٩	اعطي المسترشد الوقت الكافي للتعبير عن وجهة نظره من دون أن اقاطعه				
٢٠	انتقل من موضوع لآخر بصورة مفاجئة في اثناء الجلسة الارشادية				
٢١	التقط العبارة المهمة من حديث المسترشد واعيدها اليه لتعزيز اتصالي معه				
٢٢	افهم من صمت المسترشد في اثناء سير المقابلة ان هناك اموراً مهمة يريد ان يقولها				
٢٣	ترتفع نبرة صوتي عندما احتد اثناء نقاشي مع المسترشد				
٢٤	اساعد المسترشد على كشف افكاره ومشاعره من خلال كشف افكاري ومشاعري له				
٢٥	استخدم الإبتسامة من حين لآخر اذا تطلب الموقف ذلك				
٢٦	تظهر على قسماات وجهي آثار الاستياء والغضب عندما اتضابق من المسترشد				
٢٧	افهم من تصلب جسم المسترشد اثناء المقابلة انه غير راغب في حضورها				
٢٨	احرص على مصافحة المسترشد في اثناء لقائي به				
٢٩	اسرع في كلامي اثناء حديثي مع المسترشد				
٣٠	يصعب علي الافضاء بما في دخيلة نفسي من افكار ومشاعر واحاسيس للمسترشد				
٣١	احاول التقاط المعاني البعيدة من حديث المسترشد لفهم مشكلته بصورة كاملة				
٣٢	اتردد في سؤال المسترشد ان يشرح لي ما صعب علي فهمه من حديثه				
٣٣	ادرك أن اعادة عبارة المسترشد تكرر ممل لا جدوى منه				
٣٤	لا اعطي المسترشد اية فترة للصمت لأنني أدرك أن صمته مضیعة للوقت				
٣٥	تنقل لي تعبيرات وجه المسترشد معلومات اصدق من حديثه				
٣٦	اتكلم بوتيرة واحدة في اثناء حديثي مع المسترشد				

م	الفقرة	يحدث دائماً	يحدث غالباً	يحدث احياناً	لا يحدث مطلقاً
٣٧	اعترف بخطأي للمسترشد أو الآخرين اذا عرفت انني اخطأت				
٣٨	اصغي الى حديث المسترشد وأنا مستمر في الكتابة				
٣٩	استخدم اللغة الملائمة على وفق مستويات من اتحدث معهم في عملي الارشادي				
٤٠	اكثر من استخدام اعادة عبارات المسترشد في اثناء الجلسة الارشادية				
٤١	اشجع المسترشد ببعض العبارات المناسبة في بدء المقابلة على الحديث اذا مابقي صامتاً مدة طويلة				
٤٢	اتمكن من تحديد انفعالات المسترشد من خلال تعبيرات وجهه				
٤٣	اشدد على نطق بعض الكلمات لغرض تأكيد اهميتها للمسترشد				
٤٤	اتحدث للمسترشد عن بعض المشكلات التي مرت بي اذا تطلب الموقف ذلك				
٤٥	انظر إلى المسترشد في اثناء حديثه وذهني شارد				
٤٦	اقاطع المسترشد قبل ان ينهي حديثه اذا احتجت ان اشرح له وجهة نظري				
٤٧	اعتذر للمسترشد اذا عرفت انني أذيت مشاعره				
٤٨	يمكنني استيعاب الافكار الأساسية من مشكلة المسترشد بسهولة ويسر مهما كانت الجلسة الارشادية طويلة				
٤٩	أذكر للمسترشد في بدء المقابلة موجزاً لسيرة حياتي اذا تطلب الموقف ذلك				
٥٠	اتحدث ببطء كافي لكي تكون كل كلمة من كلماتي مفهومة للمسترشد				
٥١	أسخر من المسترشد في اثناء الجلسة الارشادية اذا تطلب الموقف ذلك				
٥٢	اركز على نبرة صوت المسترشد لانها تكشف لي عن مشاعره وانفعالاته				
٥٣	اكتشف عن كل ما في دخيلة نفسي للمسترشد من اول لقاء به				
٥٤	اتجنب الربت على كتف المسترشد في اثناء توديعي له بعد انتهاء المقابلة الارشادية				

م	الفقرة	يحدث دائماً	يحدث غالباً	يحدث احياناً	لا يحدث مطلقاً
٥٥	يمكنني تذكر مقالته المسترشد وتفسيره بسهولة				
٥٦	استخدم هزة الراس للموافقة على حديث المسترشد او رفضه				
٥٧	اتكلم اكثر من المسترشد في اثناء الجلسة الارشادية				
٥٨	تكشف لي نغمة صوت المسترشد المعاني الخفية من حديثه				
٥٩	اركز بصري بصورة مستمرة على وجه المسترشد لا تمكن من معرفة مشاعره الداخلية				
٦٠	يمكنني استيعاب مشكلة المسترشد قبل ان يكمل حديثه				

ملحق ( ٣ )  
خطابات الموافقة على تطبيق الدراسة



حفظه الله

سعادة / المدير العام للتعليم بمنطقة مكر المكرمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

انطلاقاً من أهمية التعاون المتبادل بين الجامعة وبين مختلف قطاعات المجتمع ولحاجة بعض المواد لدراسات تطبيقية تتم عن طريق الزيارات الميدانية أو التدريب العملي للجهات التابعة لكم ، فإننا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة الطالب لاستكمال متطلبات المادة العلمية وفقاً للمعلومات الموضحة أدناه .  
الكلية : برنامج الدراسات العليا التربوية .  
القسم : التوجيه والإرشاد .

الهدف من الزيارة :

تسهيل مهمة الطالب العلمية في تطبيق موضوع البحث وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني (٣٥ /١٤٣٦هـ)

بيانات الطالب	موضوع البحث
الاسم	الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين
الرقم الجامعي	
الجوال	

رئيس الشعبة  
الاسم / د. خالد بن حسن التميمي

التوقيع :

المشرف على البحث  
الاسم / د. هشام بن ابراهيم عبد الله

التوقيع :

المشرف العام

على برنامج الدراسات العليا التربوية المكلف

د. عمر بن محمد باداود



ملحق (٤)  
الخطاب الموجه إلى مديري المدارس

الرقم : ٣٥٨٤٤١٠٠

التاريخ : ٤ / ٥ / ١٤٣٥ هـ

المشروعات : استبانة

بسم الله الرحمن الرحيم



وزارة التربية والتعليم  
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم  
٢٨٠

الإدارة العامة  
للتربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة  
إدارة التخطيط والتطوير

الموضوع / الموافقة على إجراء دراسة

(( تعميم لبعض المدارس الحكومية ( ابتدائي ، متوسط ، ثانوي ) ))

وقفه الله

المكرم مدير مدرسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

فبناءً على خطاب وكيل برنامج الدراسات العليا التربوية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة ذي الرقم ( بدون ) وتاريخ ١٤٣٥/٥/٣ هـ بخصوص طالب الدراسات العليا مرحلة الماجستير بقسم التوجيه والإرشاد / علي محمد علي القرني والذي يعد دراسة بعنوان :

(( الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين ))

وحيث إن الدراسة تتطلب تطبيق المقياسين المرفقين من قبل المرشدي الطلابي بمدرستكم . لذا نأمل حث الزملاء على تعبئتهما وإعادتها إلى الباحث شخصياً . شاكرين لكم كريم تعاونكم خدمة للبحث العلمي .

وتقبلوا تحياتي ، ، ،

مدير عام

التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة

حامد بن جابر السلمي

٥١٤ ٥١٢٥١ ١٤٣٥

٥١٤ ٥١٢٥١ ١٤٣٥

Kingdom of Saudi Arabia  
Ministry of Higher Education  
King Abdul AZIZ University  
Deanship of Graduate Studies  
Program of Educational Graduate Studies  
Department of Educational Psychology & Counseling



---

# Emotional Intelligence and its Relationship with Communication Skills of Students' Counselors

***A Research project within the Requirements of Obtaining the Master Degree  
in Educational Guidance and Counseling***

Researcher

Ali Mohammad Ali Al-Qarni

Supervisor

Dr. Hesham Ibrahim Abdullah  
Associate Professor of Psychological Counseling  
King Saud University

1435 H- 2014 A.D.