

الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة حائل

إعداد

أحمد سراي حماد الشمري

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وتكونت العينة من (٣٥) مرشداً من المرشدين الطلابيين بالمدارس الحكومية بمدينة حائل، استخدم الباحث الحالي المنهج الوصفي الارتباطي، لدراسة العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني وبين المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة حائل. وتم تطبيق مقياس الذكاء الوجداني من إعداد هشام عبدالله وعصام العقاد (٢٠٠٨)، ومقياس المهارات الإرشادية من إعداد عتقاء الرشيد (٢٠١١)، وباستخدام معامل الارتباط بيرسون اتضح أن معامل الارتباط = (٠,٥٧٨) وهذا مما يدل على وجود ارتباط دال بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية للمرشد الطلابي، وبالتالي يعد الذكاء الوجداني عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق النجاح في الإرشاد الطلابي.

انتهى البحث إلى جملة من التوصيات وهي: عقد الدورات التدريبية أثناء الخدمة لجميع العاملين بحقل الإرشاد الطلابي وخاصة فيما يتعلق بالمهارات الإرشادية وكيفية تطبيقها في العملية الإرشادية، توعية المرشدين الطلابيين بالمهارات الإرشادية التي يجب أن يتقنوها ويتمكنوا منها، أهمية تضمين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة ضمن برامج المرشدين الطلابيين، تقويم الأداء الوظيفي للمرشدين الطلابيين في ضوء امتلاكهم للمهارات الإرشادية.

الفصل الأول

مقدمه:

يعد موضوع المهارات الإرشادية من الموضوعات الأساسية في العملية التربوية، وقد نال هذا الموضوع اهتماماً كبيراً من جانب علماء التربية وعلم النفس، كما كانت تنمية المهارات أحد الأهداف الرئيسية للتربية والتعليم، ويقصد بالمهارة أن يؤدي الفرد العمل المطلوب منه في أقل وقت ممكن، وعلى أعلى مستوى من الإتقان، وبأقل جهد، مع التحقق من صحة العمل الذي قام به وسلامته بعد إنجازه والانتهاء منه، وتتحد مهارة المرشد النفسي في المهارات التي يستخدمها أثناء العمل الإرشادي، سواء في الإرشاد الفردي، أو في الإرشاد الجمعي وغيرها وتعرف المهارة الإرشادية بأنها مجموعة من الفنيات التي يمتلكها المرشد ويستخدمها أثناء العملية الإرشادية مثل مهارات الإصغاء، مهارة التعاطف وتحليل المشكلة، مهارة التقبل" (المصري، ٢٠١٠: ٧٩)

وتعد شخصية المرشد عنصراً أساسياً ومكوناً حساساً في تحديد فعالية عملية الإرشاد، وهناك عدد من الخصائص المرتبطة بفعالية المرشد ومنها: الاستقرار والثبات، الانسجام، الإخلاص، الشعور بالمودة نحو الآخرين، الوعي بالذات، المرونة، الحيوية والنشاط. (الصايغ وآخرون، ٢٠١١: ٢٨٤)

كما يجب أن يتحلى المرشد بمجموعة من الصفات الشخصية والخصائص الذاتية إلى جانب كفايته العملية وتأهيله الأكاديمي وخبرته العملية في ميدان الإرشاد النفسي وتتركز معظم هذه الخصائص الشخصية في أن يكون المرشد إنساناً ملتزماً بالقيم الاجتماعية مؤمناً بأن من يتعامل معهم يجب احترامهم وتقدير قدراتهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم. (كامل، ٢٠٠٣: ٣٥)

الذكاء الوجداني هو 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 به. (السمادوني، ٢٠٠٧: ٤٤)

ويعرف الذكاء الوجداني على أنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي بقية شؤون الحياة الأخرى، فهو يتضمن عدة قدرات ومهارات شخصية تتمثل في معرفة الفرد لذاته وعواطفه وأن يحفز ذاته وأن يتعرف على مشاعر الآخرين وعواطفهم وأن يسيّر علاقاته بالآخرين، فالذكاء الوجداني يجمع في أبعاده ومضامينه المعرفة والوجدان والسلوك". (معمرية، ٢٠٠٩: ٤١)

مشكلة البحث:

إن الغرض من هذا البحث هو تحديد دور الذكاء الوجداني في إكساب وتنمية المهارات الإرشادية للمرشد الطلابي، وتحدد مشكلة البحث في تساؤل رئيس:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى: التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.

أهمية البحث:

١- بيان أهمية الذكاء الوجداني ودوره في نجاح المرشد في أداء مهام الإرشاد الطلابي.

٢- يمكن الاستفادة من نتائج البحث في تطوير إعداد البرامج الإرشادية للمرشدين من خلال تنمية الذكاء الوجداني.

مصطلحات البحث:

الذكاء الوجداني Emotional Intelligence

"الذكاء الوجداني يعبر عن قدرة الشخص على التحكم بالمشاعر المختلفة وذلك التحكم يكون سبباً للتأثير في حركة الفكر وحركة السلوك وحركة الشعور". (المصري، ٢٠١٠: ٨٠)

المهارات الإرشادية Counseling skills :

مجموعة من الفنيات التي يمتلكها المرشد، ويستخدمها أثناء العملية الإرشادية مثل: مهارات الإصغاء الفعال، مهارات التعاطف، مهارات حل المشكلات. (الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ٦٠)

• مهارة الإصغاء الفعال Effective Listening :

يعني الانتباه بدقه لما يقوله المسترشد دون مقاطعة مع عدم محاولة التأثير عليه فيما يرغب في قوله أو فعله، وعدم السيطرة عليه. (المصري، ٢٠١٠: ٨٧)

• مهارة التعاطف Empathy :

وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة ممايقولون، حيث إن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية. (محمد، ٢٠٠٩: ٢٤)

• مهارة حل المشكلات Problem-solving :

يعني السعي نحو تحقيق هدف تحول دون تحقيقه بعض المعوقات واستعمال استراتيجية لإزالة هذه المعوقات والوصول إلى الهدف المنشود وحل المشكلات يهدف إلى إيجاد حل أو إلى اتخاذ قرار بشأن التعامل مع موضوع مهم. (القرعان، ٢٠٠٩: ٤٦)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

يعتبر الذكاء الوجداني عاملاً هاماً لتوافق الفرد مع بيئته، حيث يمنحه القدرة على فهم نفسه وفهم الآخرين ولكي يتطور الإنسان ويسلك في الحياة السلوك الذي يعطيه الانسجام مع نفسه ومع الآخرين، يجب أن يتحلى الفرد بقدرات وإمكانات والسمات التي تؤهله لأن يكون ذا ذكاء وجداني عالي . وذكر عدد من الباحثين أنه لم يعد نجاح الشخص ما في حياته، بمختلف جوانبها، دالة لذكائه المعرفي فحسب بل أصبح النجاح بمعناه الشامل يتوقف في جانب كبير منه على تمتع الفرد بمجموعة من السمات والمهارات الذاتية والبيئية الشخصية تمكنه من الاستجابة الملائمة لمشاعره ومشاعر الآخرين والتوظيف الفعال للمعلومات الوجدانية سواء على مستوى حياته الخاصة أو المهنية وفق مقتضيات الزمان والمكان. (السمادوني، ٢٠٠٧: ٢٤٦)

والمهارة الإرشادية تعني القدرة التي تؤثر مباشرة على المرشد خلال عمليات الممارسة، لتعديل السلوك أو مساعدة الأفراد في المواقف، وتتضمن استخدام الممارسين مهنيًا لمختلف المعارف والخبرات في العمل المهني، وبالتالي ترتبط المهارات باختيار المعارف المناسبة للموقف وممارسة النشاط المناسب للأهداف التي تحدد. وتتحدد مهارة المرشد النفسي في المهارات التي يستخدمها أثناء العمل الإرشادي، من مهارات في الإرشاد الفردي، والمهارات في الإرشاد الجماعي وغيرها. (المصري، ٢٠١٠: ٨٠)

ونتناول في هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث يتضمن الذكاء الوجداني، مفهوم الذكاء الوجداني، وأبعاد ومكونات الذكاء الوجداني، ابرز النماذج النظرية في الذكاء الوجداني، الذكاء الوجداني والصحة النفسية، وأهمية الذكاء الوجداني، كما يشتمل على المهارات الإرشادية، مفهوم الإرشاد النفسي، خصائص الإرشاد النفسي، وأهمية الإرشاد في المدارس، وسائل جمع المعلومات في الإرشاد النفسي، تعريف المهارة وأنواع المهارات الإرشادية، تعقيبات الباحث الحالي وانتهى هذا الفصل بعرض الدراسات السابقة والتعقيب على الدراسات، ثم عرض لفرضية البحث .

الذكاء الوجداني Emotional Intelligence :

يعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في 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 .

ويعتبر الذكاء الوجداني مفهوماً جديداً إلا أنه أحدث صيحة كبيرة في الأوساط العلمية والعامّة، وقد ظهر في التسعينيات من القرن الماضي وتناولته سلسلة من الكتب والمقالات من حيث طبيعته ومكوناته وتطبيقاته في الميادين التربوية والتنظيمية والاجتماعية أو

المهنية هذا المفهوم لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية ولكنه يعتمد على ما يملكه الفرد من قدرات أصطلح على تسميتها قدرات الذكاء الوجداني . (السمادوني، ٢٠٠٧: ٢٠-٢١)

وفي عام ١٩٩٥ أصدر (Goleman) كتابه الذكاء العاطفي ويعتبر هذا الكتاب أول كتاب يتكلم من أوله إلى آخره عن الذكاء العاطفي، وقد أحدث هذا الكتاب نقلة كبيرة في مفهوم الذكاء العاطفي، ويعد (Goleman) من مؤسسي نظرية الذكاء الوجداني.(الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ٦٢)

في الأربعينات من هذا القرن، كانت النظرة السائدة للانفعال بأنه مفهوم غير منظم أو مشوش، يصعب السيطرة عليه وضبطه، وبأنه يتناقض مع التفكير المنطقي، هذه النظرة لها جذورها المتصلة "بحركة العقلنة" في القرن الثامن عشر، التي لا ترى للانفعال دوراً يذكر في نجاح الإنسان، وبأن حياته ستكون أفضل لو تم تحكيم العقل وعزل انفعالاته حتى لا تشوش على التفكير السليم، وبأن الانفعالات تعكس صورة غير حضارية للفرد . لقد اقتصر مفهوم الذكاء لدى العديد من الباحثين والعامّة لفترة طويلة من الزمن على المجال المعرفي والذي يشير إلى مجموعة من القدرات المعرفية، كالتفكير المجرد والاستدلال، والحكم، والذاكرة، غير أن هذه النظرة أثارت حفيظة بعض علماء النفس من أن المدرسة المعرفية أصبحت تسيطر على علم النفس على حساب الجانب الانفعالي للإنسان، مما قد يؤدي إلى اختلال في النظرة المتزنة له باعتباره كياناً يجمع بين العقل والقلب . (الخضر، ٢٠٠٦: ١٠-١١)

وقد حدد (Azenjr&Hendry) أربعة مرتكزات للذكاء الوجداني هي كالتالي:

- ١- القدرة على قراءة العواطف وترشيد الانفعالات وتقييمها بطريقة موضوعية والتعبير عنها بوضوح وانسيابية.
- ٢- القدرة على إطلاق المشاعر حسبما يقتضي الموقف وبطريقة تساعد على فهم الإنسان لذاته ولمن حوله وتفعيل علاقاته معهم.
- ٣- القدرة على فهم الآخرين وتوقع ما يريدون قوله، واستيعاب المعلومات في سياقها وخارج سياقها ثم استخدام هذه المعلومات لدعم العلاقات وزيادة فاعليتها.
- ٤- القدرة على تنظيم وإدارة النفس وتنميتها عاطفياً وفكرياً وانفعالياً.(أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٤)

مفهوم الذكاء الوجداني :

يعتبر الذكاء الوجداني، ويسمى أيضاً الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر، مفهوماً حديثاً في علم النفس المعاصر . ويكتنفه كثير من الغموض، فهو يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام الانفعالي.

والتعريفات التي تم رصدها للذكاء الوجداني تؤكد هذا الغموض. وقد وردت هذه التعريفات في قسمين هما :

القسم الأول : تولاه ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1990) وآخرون ويتجه تعريف الذكاء الوجداني في هذا القسم إلى أنه: القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين، والتعامل في المواقف الحياتية وفق ذلك. ويعرفه (Mayer & Salovey) على أنه "القدرة على فهم الانفعالات الذاتية وتنظيمها للراقي بكل من الانفعال والتفكير "

القسم الثاني : ويمثله دانييل جولمان (Danial Goleman, 1995)، الذي يعرف الذكاء الوجداني بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى" (معمرية، ٢٠٠٩: ١٦-١٧)

ويعرفه (الحمودي وعبد اللطيف، ٢٠٠٩: ١٦-١٧) الذكاء الوجداني على أنه "قدرة الشخص على التحكم بالمشاعر المختلفة، وذلك التحكم يكون سببا للتأثير في حركة الفكر وحركة السلوك وحركة الشعور".

ويعرفه (الخضر، ٢٠٠٦: ٢٤): "بأنه يشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد الانفعالات أو الوصول إليها عندما تُيسر عملية التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي".

ويعرفه (Howard Gardner) هو القدرة على التعاطف مع الآخرين وفهم التنظيم المنطقي للمشاعر مع فهم المشاعر المختبئة أو المستترة بالنسبة للآخرين.(أبو النصر، ٢٠٠٨: ١٠٧)

في حين يرى (السمادوني، ٢٠٠٧: ٤٢) أن الذكاء الوجداني هو : "القدرة على إدراك الانفعالات وتمثيلها بالمشاعر، والقدرة على فهم المعلومات المتعلقة بالانفعالات والقدرة على ضبطها أو إدارتها".

ويعرفه (مبيض، ٢٠٠٣: ١٣)"هو القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية، من خلال استقبال هذه العواطف واستيعابها وفهمها وإدارتها "

في حين يرى (النجار، ٢٠١٠: ١٨) الذكاء الوجداني :

هو كل هذا الكم من السلوكيات والقدرات والسمات والمعتقدات والقيم التي تساعد شخص ما على إدراك ذاته ورؤيته ومهمته بنجاح وذلك بمعرفة بيئة هذا الاختيار، ويمكن للفرد أن يميز بصورة إضافية بين :

١- الذكاء داخل الشخص:الذي يحدد الحالات المزاجية والمشاعر والحالات العقلية

الأخرى لدى الفرد والطريقة التي تؤثر بها على سلوكنا كيفية إدارة تلك الحالات المزاجية وعلى التحفيز الذاتي وغيرها

ب- الذكاء بين الأشخاص (الذكاء الاجتماعي) :إدراك العواطف لدى الآخرين واستخدام هذه المعلومة كمرشد سلوكي لبناء العلاقات والحفاظ عليها .

ويعرفه (George, 2000)، "هو القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير مع فهم لكل من المعرفة الانفعالية، وتنظيم تلك المشاعر، بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين" (محمد، ٢٠٠٩: ١٧)

وعرف الذكاء الوجداني، بأنه مقياس لمدى نجاح الفرد أو فشله في الوصول إلى الحكم الصائب أو التفكير السليم خلال الاستجابة الشعورية لهذه المواقف. ولأمر يتطلب استحضار مفهوم الذكاء المعرفي وتطبيقه على نواحي المشاعر الإيجابية والسلبية، وهو بهذه الحالة يعتبر مقياساً لمدى صحة هذه الاستجابات من الناحية المعرفية. وعندما يتسم الإنسان بالذكاء الوجداني تصبح ردود أفعاله الوجدانية في إطار الرغبات المنطقية والسلوك العقلاني.(عثمان، ٢٠٠٩: ٢٩-٣٠)

في ضوء التعريفات السابقة للذكاء الوجداني، يرى الباحث الحالي بأن الذكاء الوجداني هو عبارة عن مجموعة من القدرات والمهارات الشخصية التي يستطيع من خلالها الفرد فهم نفسه ومشاعره وانفعالاته والسيطرة عليها من ناحية ويستطيع فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم وحسن التعامل معهم، وأن يستغل الجانب الوجداني من أجل الأداء المثمر والجيد ويمكنه من تكوين علاقات جيدة بمن حوله من ناحية أخرى.

أبعاد الذكاء الوجداني :

أ-الوعي بالذات Self-awareness :

ويرى (Goleman) بأن الوعي هو ملاحظة الشخص لنفسه أو لذاته، والاعتراف بمشاعر الشخص وتحديد نوعها وحدتها.(أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٧)

ويعني قدرة الفرد على معرفة نواحي القوة ونواحي الضعف لديه وعلى أساس هذه المعرفة ينطلق في عالم حاجاته وقراراته وأهدافه ومتطلباته وأنماط حياته ومعايير الحياة التي يرغب أن يعيش فيها.(الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ٩٢). ويرى (Goleman) بأن الوعي هو ملاحظة الشخص لنفسه أو لذاته، والاعتراف بمشاعر الشخص وتحديد نوعها وحدتها.(أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٧)

والوعي بالذات كما يذكره (الخضر، ٢٠٠٦: ٣٣)"وهو قدرة الفرد على التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين" والشخص الذكي في هذا المكون لديه القدرة على التعبير على انفعالات الذات، ولديه القدرة على التعبير عما يشعر به تجاه الآخرين من خلال تعابيره اللغوية وغير اللغوية، ولديه القدرة على معرفة ما يشعر به الآخرون، والتفريق

بين الانفعال الحقيقي والمزيف .

ويشير هذا المكون إلى معرفة الشخص انفعالاته، فهو لا ينفصل عن مشاعره ويستخدمها ليصل إلى قرارات بكل ثقة أي أن الوعي بمزاجنا وبأفكارنا تجاه هذا المزاج هو ملاحظة محايدة للحالة الداخلية، تنطوي على معرفة متى نستجيب لهذه المشاعر. فكلما كان الفرد أكثر وعياً بذاته، كان قادراً على الوعي حتى بالمستويات المنخفضة من الأحاسيس . (السمادوني، ٢٠٠٧: ١١٥)

ب-توظيف الانفعالات Employment of emotions:

ويقصد بها قدرة الفرد على عكس الانفعال الدقيق الذي يشعر به على ملامح وجهه وبدنه، وتوليد الانفعال المناسب في ذاته من أجل توضيح معنى محدد للآخرين . (الخضر، ٢٠٠٦: ٤٠)

وهي تعني معرفة الفرد لكيفية التعامل مع المشاعر التي تسبب له الإزعاج والإيذاء، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء الوجداني، ويرتبط هذا البعد بالقدرة على التحكم في الرغبات والاندفاعات، وبالتالي تقلل العنف، وتزيد درجة التوافق. (محمد، ٢٠٠٩: ٢٦)

بمعنى التعامل مع المشاعر بحيث تكون إيجابية ومناسبة، وإيجاد الأساليب المناسبة للتعامل مع الخوف والقلق والغضب والحزن. (أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٧)

ج- التعاطف (استشعار انفعالات الآخرين) Empathy:

يعبر عن قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين سواء كان من أصواتهم أو تعبيرات وجوههم أو من خلال سلوكهم، وهذه القدرة نجد أن الأطفال يمتلكونها، وقد يطلق على التعاطف التفهم . (الحمودي وعبد اللطيف، ٢٠٠٨: ١٣٧)

التعاطف العقلي (التفهم) هو أحد أبعد الذكاء الوجداني ويعني قراءة مشاعر الآخرين "الغير" من أصواتهم وتعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون. (كفافي والأعسر، ٢٠٠٠: ٦٩)

التعاطف ويعني الحساسية لمشاعر واهتمامات واحتياجات الآخرين واحترام وجهات نظرهم التي قد تكون مختلفة مع وجهات نظرنا. (أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٨)

التعاطف هو قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرون ومعرفة ما يحسون به، وهو أمر يستلزم قدرتنا على فهم ذواتنا واستشعار أحاسيسنا أولاً، وهي قدرة تؤسس على القدرة على الوعي بالذات، فيركز الفرد على نتائجه، وما الذي يجب أن يقوم به وكيف يعبر عن مشاعره بطريقة فعالة، كما يستطيع التعبير عنها . (السمادوني، ٢٠٠٣: ١١٦)

ويبني التعاطف على الوعي بالذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز

أساسية في الذكاء الوجداني، فكل علاقة ودية وكل اهتمام بالغير ينبع من التناغم الوجداني أي القدرة على التعاطف والتفهم، وهذه الطاقة والقدرة على أن يعرف الفرد كيف يشعر الآخرون لها دور أساسي في شتى جوانب الحياة، وتعبير العاطفة عن نفسها ليس فقط بشكل لفظي، وإنما من خلال الاتصال غير اللفظي(نبرة الصوت- حركة الجسم- تعبيرات الوجه).(محمد، ٢٠٠٩: ٢٤)

د - الدافعية Motivation :

الإنسان حتى يتحرك يحتاج إلى حافز خارجي أو داخلي، وما نعنيه هنا في هذا المحور هو الدافع الداخلي الذي لن يتفاعل إلا عندما يكون هناك اتجاه واضح في نهايته نقطة نريد الوصول إليها، حتى يكون ذلك الدافع مشتتلاً دائماً وأيضاً لن يكون هناك دوافع بدون أن يكون لتلك الدوافع أمل يحدوها وتفكير سليم يغذيها .

الدافعية لها دور كبير في تحقيق الانجاز، لأن تلك الدافعية هي التي تعمل على تجميع المشاعر المطلوبة لتحقيق الإنجاز مثل الحماس والثقة، حيث إن الدراسات التي تمت على عدة رياضات ومنها الشطرنج وكرة السلة وكرة القدم أوضحت أن السمة المشتركة لدى أبطال تلك الألعاب هي القدرة على إثارة الدافعية والارتفاع بمستوى تلك الدافعية في داخلهم مما يجعلهم يندفعون نحو التدريبات الشاقة والمستمرة لكي يرتفع مستواهم.(الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ١٤٤)

الدافعية : تعني القدرة على حفز الذات لتحقيق نتائج وأهدافاً على المدى القصير والطويل.(معمرية، ٢٠٠٩: ٤٠)

التقدم والسعي نحو دوافعنا هو أحد أبعاد الذكاء الوجداني، أن الأمل مكون أساسي في الدافعية، أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوه نحو تحقيقه، وأن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي . (كفافي والأعسر، ٢٠٠٠: ٦٩)

الدافعية هي سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه، ويتم ذلك من خلال الأمل ويتضمن المثابرة، والحماس لاستمرار السعي.(محمد، ٢٠٠٩: ٢٦)

هـ -المهارات الاجتماعية Social skills :

حدد كل من الباحثين (Howard Gardner&Thomas Hatch) أربع قدرات يمكن وضعها تحت المهارات الاجتماعية وهي :

- تنظيم المجموعات : وهو قدرة الشخص على تنسيق جهود المجموعة، وهذه المهارة لازمة للقادة وكثير ما نجد ذلك لدى مخرجي التلفزيون أو العسكريين أو قادة الفرق الرياضية أو رؤساء اللجان .

- الحلول التفاوضية : هو الشخص الذي يستطيع إيجاد الحلول المشتركة لإنهاء النزعات أو

الصفقات أو المحاكمات، وتتمثل في الوسيط الذي يمنع الصراعات والذي يحل الخلافات إذا حدثت .

- العلاقات الشخصية : وهو فن تكوين العلاقات، والأشخاص الذين يتمتعون بذلك تجدهم نجوماً بارزين في مواقف الحياة، ولكي يتمتع الإنسان بعلاقات شخصية يجب أن يتعلم مهارة التعاطف أو التقمص العاطفي .

- التحليل الاجتماعي : هي القدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين ومعرفة توجههم ودوافعهم وبماذا يشعرون لأن ذلك يساعد على إقامة علاقات قوية، وهي تمثل القدرة على الاستبصار بمشاعر الآخرين ودوافعهم وما يشغلهم، هذه المعرفة تؤدي إلى تكوين علاقات حميمة، كما تؤدي في أعلى صورها إلى النجاح في العمل العلاجي والإرشادي. (الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨ : ١٤٧-١٤٨)

و - التأثير : ويعني القدرة على إقناع الآخرين بتغيير وجهة نظرهم عندما يستلزم الأمر ذلك .

ي - الحسم : ويعني القدرة على الوصول إلى قرارات واضحة رغم نقص أو غموض المعلومات، وحشد الجهود لتنفيذها، باستخدام المنطق والعاطفة. (معمرية، ٢٠٠٩ : ٤٠-٤١)

أبرز النماذج النظرية للذكاء الوجداني :

١- نموذج مايروسالوفي : (Mayer & Salovey, 1990)، ويشير إلى أن الذكاء الوجداني الذي يقولان به له جذور تاريخية تتصل بالذكاء الاجتماعي، ويمكن اعتباره جزءاً منه، فهناك بعض التداخل بينهما، خاصة في مفهومي الإدراك والتعاطف. فالبحثنان يصرحان بأن المهارات التي قدماها على أنها جزء من الذكاء الوجداني وعادة ما تصنف ضمن الذكاء الاجتماعي. لكنهما يعتقدان أن الذكاء الوجداني أوسع من الذكاء الاجتماعي، فهو يجمع بين الانفعالات الخصوصية الفردية والانفعالات في سياقها الاجتماعي من خلال التفاعل مع الآخرين، كما أنه أكثر تحديداً في تعامله مع المكون الوجداني في الشخصية، مما يعزز من فرص صدقه التمييزي.

ومضمون تعريفهما للذكاء الوجداني " القدرة على الإدراك الدقيق والتقدير الجيد والصياغة الواضحة للانفعالات الشخصية، وترقية وتطوير المشاعر لتسيير عمليات التفكير، وفهم الانفعالات وتنظيمها والسيطرة عليها، والمعرفة الانفعالية لزيادة النمو الانفعالي المعرفي".

إن تعريف (Mayer & Salovey) للذكاء الوجداني يتضمن القدرات التالية :

- ١- القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها .
- ٢- القدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها عندما تيسر عملية التفكير .
- ٣- القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الوجدانية .
- ٤- القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي . (معمرية، ٢٠٠٩ : ١٩-٢٠)

ويتكون نموذج القدرة العقلية للذكاء الوجداني لدي (Mayer & Salovey) من مجموعة من القدرات المعرفية، تسمح للفرد باكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات. وتم تحديد مكونات النموذج وفقاً لتعريفهم للذكاء الوجداني بأنه: القدرة على إدراك الوجدان، القدرة على فهم الوجدان، والمعرفة الوجدانية، والقدرة على تنظيم الوجدان لتدعيم الترقى الوجداني والعقلي، وسمي بنموذج القدرة وبذلك فإنه يتكون من أربعة قدرات رئيسة تتضمن:

- ١- إدراك الوجدان والتعبير عنه وتقييمه.
- ٢- التيسير الوجداني للتفكير.
- ٣- فهم الوجدان.
- ٤- إدارة الوجدان. (محمد، ٢٠٠٩ : ٣٠-٣٥)

الشخص الذكي وجدانياً حسب تعريف (Mayer & Salovey) أفضل من غيره في التعرف على الانفعالات سواء كانت انفعالات الشخص ذاته أو انفعالات الآخرين، ولديه القدرة على التعبير الانفعالي بصورة دقيقة واضحة تمنع سوء فهم الآخرين له . (السماذوني، ٢٠٠٧ : ١٠٧)

يمكن تصنيف الذكاء الوجداني إلى أربع مكونات رئيسية، وذلك حسب نظرية (Mayer & Salovey):

- التعرف على الانفعالات :وهي قدرة الفرد على التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين
- توظيف الانفعالات: هي القدرة على استثارة الانفعال واستخدامه لترشيد التفكير، وتركيزه في المهم وتفعيل عملية حل المشكلات .
- فهم الانفعالات: وهي القدرة على فهم أسباب الانفعال، وكيفية تطويره، وما هي مكوناته والقدرة على التنبؤ به، والتعبير عنه فهي قدرة تعكس الحصيلة المعرفية للفرد في الجانب الانفعالي .

- إدارة الانفعالات : هو القدرة على إدارة انفعالات الذات والآخرين بصورة تسمح بالتكيف الفعال مع الموقف . (الخصر، ٢٠٠٦ : ٣٢)

ب- نموذج دانييل جولمان (Danial Goleman, 1995):

قدم نمودجه عن الذكاء الوجداني من خلال كتابه الذي نشر عام ١٩٩٥ بعنوان "Emotional Intelligence"، ويعرفه (Goleman) بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى". ويحدد جولمان مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء الوجداني، وتشمل: الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات، المثابرة، الحماس، الدافعية الذاتية، التقمص العاطفي، اللياقة الاجتماعية، أن انخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية، ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني. ويتضمن مفهوم الذكاء الوجداني لدى (Goleman) خمسة أبعاد: الوعي بالذات أي معرفة انفعالات الذات، إدارة الذات أي التخلص من الانفعالات السلبية، حفز الذات أي تأجيل الإشباع، التعاطف أي استشعار انفعالات الآخرين، التعامل مع الآخرين أي المهارات الاجتماعية. (معمرية، ٢٠٠٩: ٢٤-٢٥)

ووصف نمودج (Goleman) الذكاء الوجداني بأنه يتضمن مجموعة من السمات وهي كما يلي: إدراك الفرد لمشاعره، ومشاعر الآخرين وتوظيف هذه المشاعر لاتخاذ القرارات الصائبة في الحياة، والقدرة على التعامل مع الضغوط والتحكم في الدوافع والانفعالات، وإثارة الحماس في النفس والمحافظة على روح الأمل والتفاؤل عندما يصادف الفرد صعوبات في تحقيق أهدافه، والتعاطف، وتكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين بشكل فعال، وعرف (Goleman) الذكاء الوجداني بأنه: قدرة الفرد على معرفة مشاعره الخاصة ومشاعر الآخرين، وحفز دافعيته، ومعالجة انفعالاته جيدا، والقدرة على التفاعل الجيد داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين. (محمد، ٢٠٠٩: ٣٩).

ج- نمودج كوبر وصواف للذكاء الوجداني (Cooper & Sawaf, 1997):

أشار (Cooper) إلى أن الانفعالات أو العواطف تلعب دور مهم في بناء الثقة لدى الأفراد وفي مجال العمل، والولاء والالتزام به، وتحقيق العديد من المكاسب الإنتاجية و الابتكارية والإنجازات العملية، وضع (Cooper) نمودج يفسر مكونات الذكاء الوجداني اللازمة للعمل وهي: القدرة على تحديد وتقدير الانفعالات أو القوى التي يمتلكها الفرد، حفز الذات، التعاطف، تناول العلاقات الاجتماعية، النمط الشخصي ويشير إلى أن الشخص ذوي ذكاء وجداني عالي لديه القدرة على العمل بفعالية تحت الضغط، كما يتميز بقدراته على تحمل المسؤولية. (السمادوني، ٢٠٠٧: ١١٨-١١٩)

وقد عرف (Cooper & Sawaf, 1997)، الذكاء الوجداني: بأنه القدرة على ضبط

النفس والحماس والمثابرة، والقدرة على حفز الناس والتحكم في الرغبات ومقاومة الاندفاع، وأيضاً القدرة على التعاطف والتضامن الإنساني. (أبو النصر، ٢٠٠٨: ١٠٧)

د-نموذج (Dioloas & Higg, 1999)، للذكاء الوجداني :

قام كل من (Dioloas & Higg, 1999)، بعمل دراسة لتحليل مفهوم الذكاء الوجداني لدى العديد من الباحثين للوقوف على ما يعنيه هذا المفهوم، وقد توصلوا الباحثان إلى أن الذكاء الوجداني يشتمل على خمسة مكونات وهي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، القدرة على تأجيل إشباع الحاجات وحفز الذات، التعاطف، المهارة الاجتماعية. (السمادوني، ٢٠٠٧: ١٢٠).

الذكاء الوجداني والصحة النفسية :

تلعب العواطف دوراً كبيراً في صحة الإنسان، سواء الصحة الجسدية أو النفسية التي تتعلق باضطراب العواطف والوجدان، فوجد مثلاً أمراض الاكتئاب والهوس وهو ما يعكس الاكتئاب، والقلق، والرهاب أو الخوف، ولا يخفى ما لهذه الأمراض النفسية من علاقة وثيقة بالعواطف والمشاعر. (مبيض، ٢٠٠٣: ١٦٧)

تعتبر قدرات الذكاء الوجداني مكونات أساسية في تكامل الشخصية، فالشخص صاحب الذكاء الوجداني العالي يتمتع بشخصية متكاملة، لديه قدرات على التواصل بالأشخاص الآخرين من خلال العلاقة الإنسانية السوية، ويتسم المضطربون نفسياً أو عقلياً بقصور في بعض جوانب الشخصية والتي كانت سبباً في الاضطراب، فليس لديهم قدرة على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين التي تحتاج إلى مرونة وصلابة لكي يتوافق الفرد مع نفسه ومن يعيش معهم. (السمادوني، ٢٠٠٧: ٢٥٩)

أهمية الذكاء الوجداني:

تلعب الانفعالات دوراً هاماً في حياة الإنسان وبدونها ليس للحياة معنى ولا متعة، سواء كانت هذه الانفعالات سارة، كالبهجة والحب، أو غير سارة، كالغضب، والخوف والحزن، إن انفعالاتنا تعلن عن موقفنا النفسي تجاه بيئتنا، إنها تجذبنا تجاه بعض الأفراد، والأشياء والأفكار أو تنفرنا منهم، كما تساعدنا انفعالاتنا على تنظيم خبراتنا، وتوجيه سلوكنا، فهي تحرض السلوك وتوجهه أو تعيقه وتوقفه، فمعظم سلوكنا يكون مصحوباً بحالة انفعالية وخبرة وجدانية من نوع ما، كما أنها تلعب وظيفة هامة في تيسير التواصل الاجتماعي بين الأفراد. (الخضر، ٢٠٠٦: ١٣)

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

(٢٠٠٨: ١١٥)

تبرز أهمية الذكاء الوجداني من كونه نابعاً من استعداد رئيسي كقوة مسيطرة على كل قدراتنا الأخرى إيجابياً وسلباً، تيسيراً وإعاقة ألا وهي الوجدان، كما تظهر أهميته أيضاً لكونه فناً من فنون قيادة الانفعالات إدارتها، ومهارة ناجحة من مهارات المعرفة والكفاءة الوجدانية، ومحرك للمشاعر، وخاصية أساسية لألسنة الإنسان، وكل علاقة ألفة بين البشر، لذا كان من الضروري أن يظهر هذا المفهوم في هذا الوقت الذي تفتت فيه مظاهر الفشل والانحراف والعنف وسوء التصرف، وكان من الضروري الاهتمام به ونشره، وبحث علاقاته بمتغيرات أخرى لدى الآباء والتربويين والمهنيين والإداريين . (معمرية، ٢٠٠٩ :١٠)

الذكاء العاطفي هو ما يدفعنا إلى أن نتحكم بردود أفعالنا، ويعلمنا كيف نكبح الغضب، وكيف نتخلص من الحقد والعداء الذي يمكن بداخلنا ضد الآخرين، ويعلمنا كيف نتسامح، ويجعلنا ننظر إلى الحياة بمنظار آخر مما يجعل للحياة طعماً، ويجعلنا نملك الروح الجماعية والحب وفن الاستماع والنقد وقبول الاختلاف . (الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ٦٥)

ويشير (Goleman) إلى أن التفوق في الحياة عامة والمهن المختلفة خاصة يتطلب توفير نوعية من القدرات أو الكفاءات الوجدانية لدى القائمين بالعمل بدرجة أكبر من الذكاء العقلي، إضافة إلى المهارات العملية الأربعة للقيام بالأداء . (السمادوني، ٢٠٠٧ :٤٦)

ويوضح (Hendry & Azenjr) بأننا لا نبالغ إذا قلنا بأن الذكاء الوجداني، أهم مقومات النجاح في عالم الأعمال من الذكاء العلمي أو الرياضي الذي مكانه العقل. وللذكاء الوجداني يعزى الفضل في نجاح كثير من الناس رغم تمتعهم بحظ قليل من التعليم بينما لم يحقق كثير من المتعلمين النجاح النسبي المنتظر ممن هم في مستواهم العلمي، رغم الألقاب العلمية البراقة والشهادات الكثيرة التي يعلقونها على الجدران. (أبو النصر، ٢٠٠٨ :١١٥)

المهارات الإرشادية Counseling skills :

يعد الإرشاد النفسي من أهم الخدمات الأساسية المقدمة للأفراد والجماعات، وذلك لمساعدتهم في تحقيق أقصى غايات النمو السوي لمظاهر شخصياتهم كافة، والوصول بهم إلى ما يؤهلهم من إمكانيات شخصية تساعد على النمو والتطور، لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي، ومن ثم الوصول إلى مستوى مناسب من الصحة النفسية . (المصري، ٢٠٠٧ :٥)

فالإرشاد النفسي هو احد التخصصات في مجال علم النفس يساعد ممارسوه الناس على تحسين مستوى سعادتهم، وإزالة تعاستهم، وحل أزمتهم، ويعزز قدراتهم في حل

مشكلاتهم، ومساعدتهم في اتخاذ القرارات المناسبة، مستخدمين في ذلك الطرائق العلمية في زيادة كفاءاتهم في حل المشكلات الشخصية والنفسية، والاجتماعية، والبيئية. (الزعيبي، ٢٠٠٣: ١٦-١٧)

ويقوم الإرشاد النفسي على نظريات علمية تساعد في فهم وتفسير السلوك الإنساني والتعرف على أسباب المشكلات واختيار الأساليب الإرشادية المناسبة للتعامل مع المشكلات، كما يقوم الإرشاد النفسي على الخبرة العملية التي تجعل العملية الإرشادية فعالة وناجحة، وإضافة إلى الأسس النظرية العلمية والخبرة العملية فإن الحس الإرشادي واللمسة الإنسانية كفيلة بأن تجعل العمل الإرشادي يقدم في أرقى صورته وأنقى مظاهره. (راضي، ٢٠١٢: ١٣)

الإرشاد ليس عملية سهلة، ويستدعي من المرشد صفات ومهارات معينة ليكون ناجحاً في مساعدة الآخرين على التكيف وحل مشكلاتهم. (يحي، ٢٠٠٨: ١٠)

مفهوم الإرشاد النفسي :

لقد ظهرت تعريفات عديدة للإرشاد يركز بعضها على مفهوم الإرشاد كمفهوم، وبعضها يركز على العلاقة بين المرشد والمسترشد، وبعضها على العملية الإرشادية والممارسة، في حين يركز البعض الآخر على الناتج الإرشادي.

تعريف زهران :عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبة تعليمية وتدريبية لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً ومهنياً وتربوياً وأسرياً. (عقل، ٢٠٠٠: ١٦-١٧)

تعريف (Tolbert): الإرشاد علاقة شخصية وجهاً لوجه بين شخصين أولهما هو المرشد، من خلال مهاراته وباستخدام العلاقة الإرشادية، يوفر موقفاً تعليمياً للشخص الثاني، المسترشد وهو نوع عادي من الأشخاص حيث يساعده تفهم نفسه وظروفه الراهنة والمقبلة وعلى حل مشكلاته وتنمية إمكانياته بما يحقق إشباعاته وكذلك مصلحته المجتمع في الحاضر وفي المستقبل. (الشناوي، ٢٠٠٣: ١٥)

تعريف العمرية :هو عملية تشجيع العميل على أن يعرف نفسه ويكتشف قدراته ويصل إلى فهم كامل لذاته بحيث يستطيع أن يعمل شيئاً لنفسه ويتعامل مع فرص الحياة بواقعية منطلقاً من قدراته وإمكاناته والإرشاد النفسي يحتاج إلي مرشد نفسي أو معالج نفسي متمرس في العمل الإرشادي حتى يستطيع أن يتعامل مع العميل بقدرة وطاقة ناتجة عن مران. (العمرية، ٢٠٠٥: ٩٨)

تعريف (Patterson): الإرشاد يتضمن مقابلة في مكان خاص يستمع فيه المرشد ويحاول فهم المسترشد، ومعرفة ما يمكن تغييره في سلوكه بطريقة أو بأخرى ويختارها

ويقرها المسترشد، ويجب أن يكون المسترشد لديه مشكلة، ويكون لدى المرشد المهارة والخبرة للعمل مع المسترشد من أجل الوصول إلى حل المشكلة. (المصري، ٢٠١٠: ١٠)

إن الإرشاد النفسي عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً. (كامل، ٢٠٠٣: ٢٧)

ويرى الباحث الحالي في ضوء التعريفات السابقة أن الإرشاد النفسي عبارة مجموعة من إجراءات يقوم بعملها المرشد تتضمن التشجيع والتقبل والمساعدة على اتخاذ القرارات وتقديم المعلومات والمرشد شخص مؤهل علمياً يقدم يد العون والمساعدة للمسترشد لكي يفهم ذاته ويعرف خبراته ويحدد أهدافه ويحقق الصحة النفسية والتوافق الشخصي له مع نفسه ومع الآخرين .

خصائص الإرشاد النفسي :

إن شخصية المرشد تعتبر مكون حساس في تحديد فعالية عملية الإرشاد، وهناك عدد من الخصائص المرتبطة بفعالية المرشد ومنها: الاستقرار والثبات، والانسجام، والإخلاص، التوجه نحو أهداف محددة وغيرها من الخصائص. (يحي، ٢٠٠٨: ١٣)

وقد أشار شاكر (٢٠٠٧: ١٤) إلى مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في عملية الإرشاد:

- ١- الإرشاد عملية تتضمن سلسلة من الخطوات المتتابعة بدءاً من الإحالة وحتى إقبال دراسة الحالة .
- ٢- المرشد هو أساس العملية الإرشادية وهو المخطط والمنفذ والمؤهل لها .
- ٣- المسترشد هو طالب له مشكلات أو متطلبات أو مريض قريب من الصحة أو منحرف قريب من السواء وشخصيته بوجه عام متماسكة .
- ٤- يهدف الإرشاد إلى تحسين حياة المسترشد وتحقيق صحته النفسية.
- ٥- الإرشاد في جوهره موقف تعليمي يركز على اكتساب أو تعديل أو حذف أو المحافظة على استمرار سلوك ما .
- ٦- يهتم الإرشاد بانتقال أثر الخبرة الإرشادية من الموقف الإرشادي إلى مواقف الحياة العملية.

وهناك مجموعة من الخصائص يذكرها المصري (٢٠١٠: ١٤)

- ١- أن الإرشاد عملية تتميز بالتفاعل والدينامية بين المرشد والمسترشد، يتحمل كل

منهما فيها دوره ومسئوليته في انجاز الأهداف وإحداث التغيير المنشود.

- ٢- أن الهدف من العملية الإرشادية هو اكتشاف جوانب القوة في شخصية المسترشد وبيئته والاستفادة منها في إنجاز أهداف العملية الإرشادية وحدث التغيير المطلوب.
- ٣- الإرشاد النفسي ذو طبيعة تعليمية وعلاجية، أي يعلم المسترشد كيفية تحديد المشكلة وعرضها ومعرفة أسبابها، ثم كيف يعالج الاضطرابات الانفعالية والمشكلات السلوكية المرتبطة بالنمو والصعوبات المرتبطة بالتعلم.

أهمية الإرشاد في المدارس :

إن اكبر المؤسسات حاجة إلى الإرشاد النفسي هي المدرسة ومن اكبر مجالاته مجال التربية وتحتاج العملية التربوية إلى تحسين قائم على تحقيق جو نفسي صحي له مكونات منها احترام التلميذ كفرد في حد ذاته وكعضو في جماعة الفصل والمدرسة والمجتمع وتحقيق الحرية والأمن والارتياح بما يتيح فرصة نمو شخصية التلاميذ في كافة جوانبها ويحقق تسهيل عملية التربية والتعليم.(كامل، ٢٠٠٣: ٢٦-٢٧)

أن الإرشاد هو أهم جوانب العملية التربوية التي تقدمها المدرسة للطلبة من حيث كونه يدخل في كل مفرداتها فتراه يدخل في شخصية المدرس الذي يقدم المادة العلمية وفي طريقة التعامل التي تسود المدرسة ويدخل في تحديد الاختيار المهني للطالب وتحقيق التوافق الأكاديمي والنفسي والاجتماعي.(العمرية، ٢٠٠٥: ٩١)

تتضمن عملية الإرشاد النفسي في المراحل التعليمية الثلاث (الابتدائية والمتوسطة والثانوية) برامج إرشادية مختلفة ومتنوعة تهدف إلى مساعدتهم على التكيف والتوافق المدرسي، من أجل رفع كفاءتهم التعليمية بالتغلب والقضاء على ظاهرة تأخرهم الدراسي، والعمل على حل مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية، وتتشابه مكونات البرنامج الإرشادي المدرسي من حيث الشكل في المراحل التعليمية، غير أن بعض المكونات تختلف أو تأخذ أهمية خاصة في مرحلة تعليمية معينة اعتماداً على طبيعة النمو وخصائص تلك المرحلة.(المصري، ٢٠١٠: ٣٥)

ويرى الباحث الحالي أن عملية الإرشاد في المدرسة تساعد الطالب في التغلب على كثير من العقبات التي تواجهه، كما تعمل على تحقيق التكيف والتوافق الشخصي للطالب وتنمية قدراته على اتخاذ القرار بنفسه مع مراعاة خصائص النمو لكل مرحلة من قبل المرشد المختص ذو الكفاءة العالية .

وسائل جمع المعلومات في الإرشاد النفسي :

ولعل من أهم المصادر في جمع البيانات المسترشد نفسه والأصدقاء والأسرة والمعلمين ومن الوسائل الأكثر دقة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة :

المقابلة Interview:

تستخدم على نطاق واسع في حياتنا اليومية كوسيلة لجمع المعلومات يستخدمها الأطباء والأخصائيون والباحثون والمعلمون والمرشدون والصحفيون وقد تكون إرشادية أو علاجية أو صحفية أو للتوظيف وغيرها. (محمود و علام، ٢٠٠٦: ٨٥)

ويمكن تعريف المقابلة بأنها علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر الأخصائي في الإرشاد النفسي أو التشخيصي والشخص أو الأشخاص طالبي المساعدة أو الفحص وبناء علاقة إيجابية بهدف الفحص والتصنيف وتحديد المشكلة والحصول على مؤشرات أو دلالات للسلوك المشكلة. (أبو أسعد والغريز، ٢٠٠٩: ٥٩)

والمقابلة لها عدة أنواع حسب الهدف منها، وحسب الأعداد المشاركة فيها، وكذلك وفق الضوابط التي تحدد سيرها، فمن حيث الهدف منها: قد يكون الهدف هو تشخيص الحالة، وتحديد أوجه ومظاهر الاضطراب، ودراسة أسبابه، ونحو ذلك فما يمكن معه تحديد المشكلة على نحو يسمح بالتدخل فيها للعلاج، أو للإرشاد أو التوجيه ومن هنا تصبح مقابلة تشخيصية وقد يكون الهدف من المقابلة تقديم خدمات إرشادية، أو علاجية بعد أن استقر المرشد نسبياً على نوع المشكلة. (عمر وإبراهيم، ٢٠٠٥: ١٧٦)

المقابلة الإرشادية تعتمد أساساً على العلاقة الوثيقة بين المرشد والمسترشد، ففي المقابلة تتاح الفرصة للقاء مباشرة بين المرشد والمسترشد، مما يوفر الفرصة للمرشد حتى يطرح ما يراه مناسباً من أسئلة على المسترشد، وكذلك ملاحظة ما يعترى المسترشد من انفعالات، وما يظهر عليه من حركات وتقلصات وأفعال عدوانية أو غير ذلك. (المصري، ٢٠١٠: ٥٩)

المقابلة الإرشادية مرحلة لا غنى عنها في الإرشاد النفسي، وإذ توفر الفرصة للمرشد ل طرح ما يراه مناسباً من أسئلة على المسترشد، وكذلك ملاحظة انفعالاته وما يظهر عليه من حركات وأفعال أو غير ذلك، كما تتيح المقابلة الإرشادية الفرصة للمسترشد ليتحدث مع المرشد ويستفسر عما يعاينه، والاستفسار عما ينتظره في المستقبل، فهي وسيلة مهمة تتيح للمسترشد التبصر بذاته وبما يعاينه، وكذلك التعبير عن مشاعره بحرية، وتسهم في تطوير تفاعلاته الاجتماعية بما يحقق في النهاية الهدف العام من المقابلة، وهو إعادة بناء شخصية المسترشد وتميئتها بحيث يمكن تعديل سلوكه أو تغييره.

كما تساعد المقابلة الإرشادية في بناء شخصية المسترشد وتنظيمها، والحصول على معلومات عن تاريخه الشخصي وتمكن المرشد من تفحص الناحية العقلية عند المسترشد. (الزعيبي، ٢٠٠٣: ١٠٥)

● الملاحظة Observation :

تعتبر الملاحظة أداة رئيسية في دراسة السلوك الإنساني خاصة في المواقف التي

يتعذر فيها استخدام أدوات أخرى أوحين يعطل استخدام تلك الأدوات تلقائية السلوك التي تعبر عن حقيقة شخصية الفرد، والملاحظة في ابسط صورها مشاهدة الباحث على الطبيعة لجوانب سلوكية معينة من مواقف الحياة اليومية في المدرسة أو الملعب أو مع الجماعة، وتسجيل ما يلاحظ بدقة ثم تحليل هذه الملاحظات والربط بينها في محاولة تفسيرية لما تم ملاحظته . (عقل، ٢٠٠٠ : ٤٩)

أنواع الملاحظة :

يمكن تقسيم الملاحظة إلى أنواع عديدة ولعل ومن أهمها ما يلي :

أ-الملاحظة المباشرة :حيث يكون طرفي الملاحظة (الملاحظ، والملاحظ) على علم بموقف الملاحظة، وأن كل منهما يعلم بموضوعها، ووقتها، وأهم عقبة تحول بين نجاح هذه الطريقة في بلوغ هدفها هو العميل، وكذلك العملاء يعلمون بأن كل ما سيصدر عنهم من سلوك موضع ملاحظة وهذا من شأنه يحول بينهم وبين الانطلاق على سجيبتهم، ويكون السلوك معظمه مصطنعا ويتعد عن التلقائية والواقعية. (عمر وإبراهيم، ٢٠٠٥ : ١٨٧)

ب-الملاحظة غير المباشرة:تحدث عندما يصعب الاتصال بين المرشد والمسترشد ولاسيما عندما ينتج ذلك السلوك الملاحظ من تفاعل المسترشد مع الآخرين أو أنه سلوك غير مقبول يصعب القيام به أمام الآخرين كالسرقة والغش. (محمود و علام، ٢٠٠٦ : ٩٤)

ج- الملاحظة الدورية: يتم هذا النوع في فترات زمنية محددة، وتسجل حسب تسلسلها الزمني كل أسبوع أو كل شهر، ومثال ذلك ملاحظة المرشد أو المعلم لسلوك الغش عند التلميذ أثناء أدائه الامتحانات، أو ملاحظة ما يلاحظ ومدى التحسن الذي يظهر عند هذا التلميذ.(الزعيبي، ٢٠٠٣ : ٩٤)

د-الملاحظة الذاتية : وفيها يطلب من المفحوص أن يلاحظ نفسه في مواقف مختلفة، وأن يدون حالته الشعورية و احساسه عندما كان في هذا الموقف، وقد وجهت إلى أسلوب الاستبطان هذا العديد من الانتقادات بسبب دخول العناصر الذاتية في الوصف الاستبطاني، كما أن الشخص إلى يستبطن يقوم بدورين دور الفاحص ودور المفحوص.(عمر وإبراهيم، ٢٠٠٥ : ١٨٩)

ز-ملاحظة خارجية :تعتمد على المشاهد والتسجيل دون التحكم في الأسباب أو العوامل التي ينجم عنها السلوك موضوع الملاحظة .

وتتضح أهمية الملاحظة في الإرشاد النفسي بعدة نقاط ومنها : ندرس السلوك الذي لا يمكن استحضاره أو إحدائه في المعمل، وندرس أيضاً السلوك الذي يمكن أن يصيبه التشويه والتغير، وندرس السلوك الذي تمنعنا الضوابط الخلقية استحضاره في المعمل.(محمود وعلام، ٢٠٠٦ : ٩٤)

• دراسة الحالة Case study:

تعد دراسة الحالة من أكثر الوسائل استخداماً في مجال التوجيه والإرشاد والعلاج النفسي، فهي تمد المرشد النفسي بمعلومات مهمة عن حياة المسترشد وتاريخه النمائي والأسري والاجتماعي، والصعوبات التي يمر بها، فدراسة الحالة هي أسلوب منظم لتجميع المعلومات عن المسترشد من خلال وسائل جمع المعلومات الأخرى كالملاحظة والمقابلة والاختبارات وغيرها. (الزعيبي، ٢٠٠٣: ١١٣)

وتعرف على أنها: تحليل عميق شامل للحالة التي يقوم المرشد بدراستها، وهي بذلك تتضمن تفسيراً لشخصية الفرد والمشكلة التي يعاني منها، ويستطيع المرشد من خلال جمعه للبيانات والمعلومات الخاصة بالفرد وبيئته التي عاش فيها في الماضي والتي يعيش بها في الحاضر. (أبو أسعد والغريز، ٢٠١٠: ٤٨)

تعد دراسة الحالة سجلاً متكاملًا عن مشكلة العميل، ومراحل تطورها وتجمع بين دفتيها كماً هائلاً عن العميل من المعلومات، والبيانات التي تساهم كثيراً في تشخيص الحالة، وتحديد ماضيها وحاضرها ومستقبلها، ودراسة الحالة تساعد بصورة أساسية في تلخيص الكميات المتناثرة من المعلومات المترامية، والمتجمعة حول الفرد من أجل تفسير وفهم أبعاد شخصيته وأسلوب حياته وخصائص سلوكه. (عمر وإبراهيم، ٢٠٠٥: ١٩٩)

• الاختبارات النفسية Tests:

يمكن تعريف الاختبارات النفسية على أنها أداة علمية تتكون من مجموعة من المواقف أو المثيرات المتقنة وفق معايير متلائمة مع البيئة التي ينطبق فيها وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة" ومن هذا التعريف نستطيع أن نلمح العناصر التالية: إنها أداة علمية أي إنها صممت بأسلوب علمي وتعليمات محددة وطريقة ثابتة لتطبيقه وتصحيحه وبيان استخداماته وإنها مجموعة من المواقف أو المثيرات أي تتكون من عدد من المنبهات أو المواقف أو البنود في شكل أسئلة تقيس في مجموعها السمة المقاسة، وإنها مقننة أي أن الاختبار الذي يصلح للتطبيق في بيئة معينة لا يجوز تطبيقه في بيئة أخرى، وتهدف إلى دراسة بعض الظواهر والسمات أو القدرات التي تميز شخصاً عن آخر. (عقل، ٢٠٠٠: ٧٦-٧٥)

لقد استخدمت الاختبارات النفسية في ميادين كثيرة، وبخاصة في مجال التربية والتعليم، إذا استخدمت للكشف عن قدرات التلاميذ، والتعرف على خصائصهم النفسية والاجتماعية، كما استخدمت في التوجيه والإرشاد الطلابي لأغراض تشخيصية وتنبؤية وعلاجية، واستخدمت في مجال العلاج النفسي من أجل تشخيص الاضطرابات النفسية والعقلية، كما استخدمت الاختبارات النفسية في مجال الصناعة والتجارة والمهن الأخرى لاختبار الأفراد المناسبين للمهن المناسبة لهم. (الزعيبي، ٢٠٠٣: ١٢٠)

- وظائف استخدام الاختبارات النفسية والمقاييس بالنسبة للمرشد:
- يستخدم المرشدون الاختبارات لاستنباط معلومات دقيقة وموثوق بها عن إمكانات التلميذ وقدراته واهتماماته وخصائصه الشخصية.
 - مساعدة الطلبة في التنبؤ بأدائهم في المستقبل كالنجاح في الجامعة .
 - مساعدة الطلبة لاتخاذ قرارات تتعلق بالتخطيط لمستقبلهم التربوي والمهني.
 - تشخيص مشكلات الطالب .
 - تقويم نواتج التوجيه والإرشاد وتقدير مدى فاعلية البرامج والأساليب والفنيات الإرشادية. (أبو أسعد والغريز، ٢٠٠٩: ٧٧)
- المهارات الإرشادية:

ويقصد بالمهارة: أن يؤدي الفرد العمل المطلوب منه في أقل وقت ممكن، وعلى أعلى مستوى من الإتقان وبأقل جهد على أن يتحقق من الصحة العمل الذي قام به وسلامته بعد إنجازه والانتهاء منه. والمهارة في أبسط تعريفها هي القدرة على عمل شيء بإتقان، والشخص الماهر هو من يملك المهارة أو يظهرها. (المصري، ٢٠١٠: ٧٩)

وهناك تعريفات عامة للمهارات، ويمكن أن تتخذ ثلاث اتجاهات. (أبو هاشم، ٢٠٠٤: ١٤-١٨)

أ - الأول يركز على أن المهارة هي القدرة على قيام الفرد بأداء أعمال مختلفة قد تكون عقلية أو حركية أو انفعالية .

ب - الثاني يرى أن المهارة هي أداء الفرد لعمل ما، ويتسم هذا الأداء بالسرعة والدقة والإتقان والفاعلية، ويتم اكتساب كل هذه الصفات من خلال التدريب والممارسة والتكرار .

ج - الثالث يركز على أن المهارة نشاط أو فعل حركي هادف، ويغلب على هذا الاتجاه الجانب الحركي الذي يستخدم فيه العضلات .

وتعرف المهارات الإرشادية أيضاً بأنها مجموعة من الفنيات العملية التي يقوم بها المرشد النفسي بهدف تحقيق الأهداف الإرشادية بالصورة المناسبة وبالطرق السليمة، وقد تكون هذه الفنيات أو المهارات في المقابلات الفردية مع المسترشدين أو المقابلات الجماعية. (أبو يوسف، ٢٠٠٨: ١٠١)

وتعرف المهارات الإرشادية بأنها "مجموعة من الفنيات التي يمتلكها المرشد، ويستخدمها أثناء العملية الإرشادية، مثل مهارة الإصغاء، مهارات تحليل المشكلة، مهارة التعاطف، ومهارة التقبل". (المصري، ٢٠١٠: ٨٠)

يشير سغفان (٢٠٠٦: ١١٥-١١٦) إلى أن المهارة تنقسم إلى:-

أولاً: المهارات اللفظية، وهي التي تعتمد على اللغة والحوار واستخدام الأساليب والقواعد المنطقية وفن الإلقاء والكاريزمية، ومنها تقديم الذات وقيادة الجلسة، واتخاذ القرارات وتمارس هذه المهارات مع بعض الفنيات الإرشادية مثل المناقشة.

ثانياً: المهارات العملية، وهي التي تعتمد على المجهود العضلي والعصبي.

ثالثاً: المهارات المختلطة، وهي التي تجمع بين المهارات اللفظية والمهارات العملية.

أنواع المهارات الإرشادية:

١- مهارة التشخيص وتحديد المشكلة Diagnosis and problem identification:

التشخيص في الإرشاد النفسي عملية هامة كما في العلاج النفسي والعلاج الطبي وينظر المرشدون والمعالجون النفسيون إلى عملية الفحص والتشخيص والعلاج كعملية متصلة ومستمرة ومتداخلة. والتشخيص هو تحديد المشكلة والتعرف على الاضطراب أو المرض وتعيينه وتسميته ويقوم التشخيص على أساس نتائج عملية الفحص وجمع المعلومات. ويفرق (Witryol & Boly, 1944)، بين التشخيص الموجب الذي يعني تحديد الخصائص الإيجابية وسمات وديناميات شخصية العميل، وبين التشخيص السالب الذي يعني تحديد مشكلات واضطرابات وأمراض العميل، ويريان أن كليهما هام في عملية الإرشاد، وهدف التشخيص: هو الحصول على أساس لتحديد إجراءات وطريقة الإرشاد التي تناسب المشكلة أو الاضطراب وشخصية العميل، وهو بهذا يوفر الوقت والجهد في عملية الإرشاد ويساعد في تركيز الاهتمام على المشكلة عند تحديدها. (زهرا، ٢٠٠٥، ٢٦٠)

يقصد بمهارة تحديد مشكلة المسترشد المجالات التي يعمل المرشد من خلالها على جمع معلومات حول المسترشد ومشكلته، مستخدماً وسائل وأساليب مختلفة، من أجل العمل على تطبيقها تطبيقاً دقيقاً، الأمر الذي يلعب دوراً في المساعدة على السير قدماً في العملية الإرشادية، أن التشخيص المبكر للمشكلة ذو أهمية كبيرة، حيث يجعل فرص حلها أسرع وأنجح، فهناك بعض المشكلات التي يتجاهلها الوالدان والمعلمون مثل الانطواء أو التأخر الدراسي، مما يجعلها تتفاقم ويستعصي حلها لذا يجب على الوالدين والمربين التعاون مع المرشد من أجل التدخل لحل هذه المشكلات في الوقت المناسب. (المصري، ٢٠١٠: ٨٩-٩٩)

تنبع أهمية التشخيص من كونه يرتبط بصورة عميقة في الإرشاد والاعتماد عليه في عملية الإرشاد النفسي تعطي أهمية كبيرة من خلال انه يوفر الوضوح للمشكلة التي تواجه المسترشد وما يحيط بالحالة من ظروف وخصائص، وكذلك تكمن أهميته التشخيص في كونه يساعد في تحديد الاستراتيجية الإرشادية التي تناسب المسترشد، إضافة إلى توفير

المعلومات التي تبنى عليها أساليب الإرشاد والتعامل مع المسترشد و الأطراف ذات العلاقة بتعليمه وتربيته .

وهناك شروط خاصة لنجاح عملية التشخيص يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار :

أن يكون الهدف من عملية التشخيص واضحاً ومحدداً، لأن ذلك يكون بمثابة الموجه والمنظم للأخصائي لاختيار الأسلوب الملائم للتعامل مع الحالة التي تم تشخيصها، ولينتقي أفضل الفنيات والأدوات المناسبة للحالة والطرق المناسبة لتسجيل البيانات ومعالجتها وإصدار نتائجها .

- أن يمتلك الأخصائي القائم بعملية التشخيص الكفاءة العلمية والخبرة والمعرفة النظرية والتطبيقية وان يمتلك الصفات الشخصية التي تؤهله للاندماج مع الحالة.

- استعداد الحالة التام للاستجابة لعملية التشخيص والاستجابة مع الأدوات والاختبارات التي تطبق عليها . (أبو أسعدو الغرير، ٢٠٠٩ : ١٥-١٦)

٢-مهارة التعاطف (التفهم) Empathy :

التعاطف هو نوع من أنواع المشاركة الوجدانية الضرورية لنجاح العلاقة المهنية، ويتضمن التفهم وليس بالضرورة الموافقة على ما يقوله العميل . والتعاطف يجب أن يعكس شعوراً بالتقدير الدقيق من قبل المرشد للمشاعر التي تمتلك المسترشد محاولاً معايشتها من وجهة نظر المرشد، ولكن لا يجب أن تفسر هذه المشاعر بنفس التفسير الذي يتبناه المسترشد، وتزداد أهمية هذه المهارة في بعض المشكلات الصعبة كالسلوك المضاد للمجتمع.(أبو يوسف، ٢٠٠٨ : ١٠٣)

التعاطف يعني القدرة على فهم المتحدث لأفكاره ومشاعره، واكتساب الفهم من خلال الإصغاء، وإظهار هذا الفهم من خلال الاستجابة له بلغة يفهمها المتحدث، أو هي فهم المتحدث من خلال الإطار المرجعي له. والتفهم: هو أن يفهم الفرد دوافع الآخرين فهما مشبعاً بالتعاطف، مع تقدير هذه الدوافع حتى ولو كانت خاطئة أو غير سوية. وعندما يتفهم المرشد المسترشد فإنه يتعاطف معه ولو كانا مختلفين، فهو في هذا الحال يقدر الظروف التي شكلت سلوكه وأساليب توافقه. وعندما يتفهم المرشد دوافع المسترشد فإنه يستطيع أن يساعده، كما أن المسترشد يستجيب على نحو طيب عندما يجد التفهم من مرشده، وهو الذي اعتاد الانتقاد من الآخرين. ولذا فإن المرشد لا يستطيع أن يقدم خدمة إرشادية أو علاجية لمسترشده أو مريضه ما لم يتفهمه أولاً. (المصري، ٢٠١٠ : ٩٧)

يمكن تعريف التفهم بأنه القدرة على التعرف وقراءة مشاعر الآخرين والاستجابة لها، وهو قدرة عقلية وجدانية مركبة من شقين متكاملين، التفهم والمشاركة الوجدانية.(عثمان، ٢٠٠٩ : ١٠١)

يرى الباحث (Martin Hoffman) أن القدرة على التعاطف وهي أن تضع نفسك مكان الآخر هي القدرة التي تدفع الناس إلى إتباع مبادئ أخلاقية معينة، ويرى كذلك أن التعاطف مع الآخرين ينمو بصورة طبيعية منذ سنوات الطفولة الأولى ويستمر على امتداد العمر. (الحمودي وعبداللطيف، ٢٠٠٨: ١٣٧)

٣- مهارة التحليل الوظيفي للسلوك Functional analysis of behavior :

يتمثل التعريف الإجرائي للسلوك في أنه : تلك العملية التي يحاول من خلالها المرشد العمل على تحديد السلوك المستهدف بشكل واضح وقابل للقياس، ويعد التحليل الوظيفي للسلوك من المفاهيم المهمة في علاج السلوك، والواضح أن جميع البرامج السلوكية تحاول استخدامه بشكل أو بآخر للتعامل مع السلوك المشكل أو السلوك غير المرغوب فيه، وهناك خطوات إجرائية لتحليل السلوك وظيفياً وهي :تحديد السلوك المستهدف بعبارات إجرائية، قياس السلوك المستهدف وملاحظته، تحديد المنبئات القبلية التي تسبق حدوث السلوك، تحديد المعززات التي تقف وراء استمرارية السلوك، التحكم والتلاعب بالمنبئات القبيلة والبعديّة من خلال أساليب تعديل السلوك. (المصري، ٢٠١٠: ١٠١)

وتفدي عملية تعديل وتغيير السلوك في نواح كثيرة منها على سبيل المثال : تعديل مفهوم الذات لدى العميل، وتعديل وتغيير الانفعالات غير السوية، تعديل وتغيير نواحي النشاط العقلي المعرفي مثل بعض أفكار العميل ومعتقداته عن سلوكه وعن الآخرين. (زهران، ٢٠٠٥: ٢٨٨)

٤- مهارة الاتصال Contact:

أن الاتصال عملية تفاعل بين طرفين، تنقل خلالها الرسالة عبر قناة اتصالية تقوم بدور أساسي ومحوري في عملية الاتصال، حيث تمثل قناة الاتصال محور مجموعة من الرموز المستخدمة في نقل المعاني التي تتضمنها الرسالة .

وابرز أنواع القنوات : اللغة اللفظية: هي شكل الأساسي للقنوات في الاتصال واللغة الغير لفظية:تضم أشكالاً متعددة منها (الإيماءات، والإشارات، وحركة اليدين، وشكل الجلسة ... وغير من الحركات أو تعبيرات الغير لفظية .

وذكر إيفي (Ivey) أن المرشد الفعال يهتم بنماذج السلوك غير اللفظي للمسترشد ويمتلك مهارات الإصغاء المناسبة، والقدرة في التأثير على الآخرين، ولديه القدرة على فهم المسترشد من خلال إطاره المرجعي. (المصري، ٢٠١٠ م: ٨٣-٨٥)

عندما يقوم شخص ما بعملية الإرشاد لابد أن يستخدم عدداً من المتغيرات التي تساعد في عملية الاتصال الفعال ومنها :

١- الاتصال البصري: يعد من أهم المتغيرات التي تستخدم في العملية الإرشادية حيث أنها

هي التي تشعر العميل بأن المرشد يهتم به وينصت إليه ويتعاطف معه ويحرص على مساعدته وقد أثبتت الدراسات النفسية أن الاتصال البصري الفعال بين المرشد والعميل تحدث بدرجة أكبر عندما تكون الموضوعات المناقشة أقل في طابعها الشخصي أو الحميم وحين ما تكون الألفة بين المرشد والعميل قد بنيت على أساس وثيق. والاتصال المقصود هو الاتصال البصري الايجابي الذي يشعر العميل بالأمان والراحة النفسية والاهتمام .

٢-نغمة الصوت: لها تأثير واضح وفعال في عملية التواصل، فلا بد أن تكون نغمة الصوت للقائم بعملية الإرشاد نغمة دافئة سارة تعكس روح الدعابة وتدلل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الحديث مع العميل ولا تعبر عن أي مشاعر للغضب أو النفور.

٣-لغة الجسد وتوجيهه: يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات التي البين شخصية التي توجد بين المرشد والعميل، وأن توجد مسافة شخصية بين المرشد أو القائم بعملية الإرشاد والعميل لا تقل عن طول ذراع، وتختلف هذه المسافة وفقاً للاعتبارات الثقافية المختلفة . (الصايغ وآخرون، ٢٠١١: ١٣٧-١٣٨)

٥-مهارة الإصغاء الفعال Effective Listening:

ويرى (Clayton & Tucker,2000) أن مهارة الإصغاء من المهارات الأساسية عند تفاعلنا مع الآخرين فمعظم الأفراد ينفقون ٧٠% من وقتهم في الاتصال مع الآخرين و ٤٥% من وقتهم في الإصغاء، فالإصغاء الحقيقي لا يعني سماع الكلمات من الآخرين، بل يعني فهم وتقبل رسائل الآخرين التي تتضمن مواقف وانفعالات. (القرعان، ٢٠١٠: ٢٩-٣٠)

يعد الإصغاء بعدا مهما في حياة المرشد المهنية، كما أنه يعد حجر الأساس في عملية الاتصال بين المرشد والمسترشد، ونسبة كبيرة من نجاح عملية الإرشاد تعود إلى الدقة في إصغاء المرشد، حيث يحتاج الإصغاء الجيد إلى ممارسة وتدريب، وهو المصدر المهم في جمع البيانات والحقائق المتعلقة بالمواقف المختلفة، ويشترط لحسن الإصغاء أن يتم بعقل واع ومتفتح، ويتطلب أيضا من المرشد النظر إلى المسترشد، وإظهار الاهتمام عن طريق تعبيرات الوجه ووضع الجلسة ونبرة الصوت وتقديم التغذية الراجعة المناسبة، ويرى (الزيود) أن المرشد بالأساس هو مستمع، وأن المسترشد جاء ليتكلم وليفرغ ما بداخله من غضب أو أي شيء يزعجه، والمرشد الفعال يصغي أكثر مما يتكلم.(المصري، ٢٠١٠: ٨٧)

الإنصات أيضا من مهارات التواصل الأساسية التي تشبه الصمت، ولكنها تختلف لأن الإنصات هنا عمل فعال يعكس تجاوب مع الطرف الآخر الذي يتحدث، بل أن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة تفيد أن ما يقوله موضع اهتمام المرشد، وأنه كشخص موضع التقبل من جانب المرشد أيضا. والإنصات وسيلة مهمة تمكن المرشد من

أن يفهم كثيراً من الجوانب عن مسترشدة حيث يقف خلال الإنصات على مفهوم المسترشد عن نفسه، ومفهومه عن الآخرين، وعن عملية الإرشاد. كما ينبغي أن ينتبه المرشد إلى الموضوعات المتكررة في حديث المسترشد، ومعظم هذه الفنيات لا يمكن الاستفادة منها جيداً إلى على قاعدة من التواصل الحميم بين المرشد والمسترشد وتوافر الألفة بينهما حتى يستطيع المرشد أن ينصت إلى ما يستحق، ولأن الإنصات أو الاستماع فنية أساسية توقف المرشد على كثير مما لدى المسترشد وما ينبغي أن يعرفه عن المسترشد . (كفافي، ٢٠٠٥ :٢٥٥-٢٥٦)

٦- مهارة حل المشكلات Problem-solving : هناك مهارة مهمة في حياة الإنسان تعد من أهم المهارات لتحقيق السعادة والنجاح وهي مهارة حل المشكلات، فعندما نواجه مشكلة حقيقية نصبح قلقين ومتوترين، ونشعر بصعوبة كبيرة لإيجاد الحل المطلوب، حتى نتخلص من ذلك انظر إلى المشكلات بطريقة مختلفة. فكرّ بها على أنها تحدّ بدلاً من كونها مشكلة، فلا تقل أني أعاني من مشكلة، فهذا قول سلبي، كن إيجابياً وقُل: كيف يمكنني التغلب على هذا التحدي، فلتواجه المشكلات على أنها تحدّ لإبداعاتنا، فتصبح فرصة لنا للنمو والتطور وزيادة قدراتنا على تغيير الأشياء ويزيد احترامنا لأنفسنا، ويقصد بمهارة حل المشكلات بها: مجموعة العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له أن تعلمها والمهارات التي اكتسبها في التغلب على موقف بشكل جديد وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له. (القرعان، ٢٠١٠: ٤١)

يتصور بعض العملاء أن مشكلاتهم حلها عسير لذا يجب أن يعمل المرشد على تشجيعهم ومساعدتهم لبذل الجهود لحلها، ومن المهم أن نعرف أن عملية الإرشاد لا تهدف إلى حل مشكلات العميل التي جاء بها فحسب، ولكنها تهدف إلى تعليمه كيف يحل ما قد يطرأ عليه من مشكلات مستقبلاً وهكذا نجد عملية الإرشاد تتطلع إلى المستقبل إلى جانب اهتمامها بالحاضر.

أسلوب حل المشكلات: يمكن اعتبار حل المشكلات التي جاء بها العميل كنموذج أو عينة أو تدريب له لكي يستطيع حل مشكلاته بنفسه مستقبلاً مستقيداً بخبرة عملية الإرشاد فالمرشد لا يحل للعميل مشكلته ولا يقدم له حلاً جاهزاً، ولكنه يساعده في حل المشكلة بنفسه ويتبع في تحقيق ذلك ما يلي:

- ١- بعد التشخيص وتحديد المشكلة يبدأ العمل في حصرها والسيطرة عليها وحلها.
- ٢- يستعرض المحاولات السابقة لحل المشكلة وأسباب إخفاقها ومدى النجاح الذي تحقق .
- ٣- تحديد الحلول المرغوبة وترتب حسب الأولوية وتوضع الخطط لتنفيذها .

٤- يحرص كل من المرشد والعميل على التأني وتجنب الحل المبكر غير الناضج للمشكلة .

٥- يقوم العميل بتنفيذ الخطة الموضوعية لحل المشكلة، وهو المسئول عن هذا. (زهران، ٢٠٠٥: ٢٩٢-٢٩٣)

٧- مهارة عكس المشاعر Reflection of feelings: تعد مهارة عكس المشاعر من المهارات الإرشادية المهمة لكونها تهتم بمشاعر المسترشد، وخاصة أن المسترشد بحاجة إلى دعم المرشد ومساعدته في موقف ما، لذا فالمسترشد عن طريق هذه المهارة عندما يشعر بمشاركة المرشد له يتولد لديه إحساس بالطمأنينة والثقة بالمرشد النفسي، وعلى المرشد أن يعكس للمسترشد ما يتفوه به من عبارات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة أو مفرحة وسارة، وتختلف مهارة عكس المشاعر عن مهارة إعادة الصياغة، لأنها مهارة تتعامل مع الشعور الحسي للمسترشد وانفعالاته، بينما تتعامل مهارة إعادة الصياغة مع المعلومات وأفكار التي تعالج محتوى ما قاله المسترشد في الجلسة الإرشادية. (المصري، ٢٠١٠: ٩٠)

يهدف إلى معرفة المرشد للانفعالات الكامنة ورى ألفاظ المسترشد وعباراته، وهي الطريقة المفيدة في تأكيد التواصل بين طرفي عملية الإرشاد فالمرشد يتأكد من فهمه لمشاعر المسترشد، والمسترشد من جانبه يرى في عبارات المرشد انعكاس لمشاعره، وكأنه يراه في مرآة صافية، وعليه أن يعدل منه أو يغيرها على النحو الذي يرضاه لنفسه، وبالطبع فإن المرشد لا بد وأن يتعلم كيف يميز المشاعر المختلفة بدقة مثل الغضب، والسرور، والحزن، والخوف، والرعب قبل محاولة عكس انفعالات مسترشده . (كفاي، ٢٠٠٥: ٢٦١)

٨- مهارة القدرة على الإقناع Persuasion: تهدف العملية الإرشادية إلى مساعدة المسترشد على التغيير أو التعديل من أجل حياة أفضل وهذا يتطلب إمكانية المرشد وقدرته على التأثير وتوجيه العمل الإرشادي: خاصة وأن منهج الإرشاد وأساسه الاختيار لا الإكراه وفي ضوء تلك الحرية لا بد من وأن يقابلها مرشد ناجح قادر على الإقناع لا يتردد ولا يغضب ولا يتجنب أية صراعات بينه وبين المسترشد. (محمود، ٢٠١٠: ٢٦١)

٩- مهارة المواجهة Confrontation: وهي المهارة التي يضطر المرشد إلى استخدامها عندما يرى أن هناك تناقضا في سلوك المسترشد أو رسائل مختلطة ومزدوجة تصدر عنه. فهذا يعني أن المسترشد ليس واقعيًا ويعتمد إلى المبالغة والتضخيم في جوانب دون أن ينتبه إلى ذلك عندما يتحدث عن الجوانب الأخرى. ويحدث هذا التناقض لأن تصورات المسترشد ليست واقعية وليست حقيقية فيسهل حدوث التناقض. وهناك حالة أخرى توقع المسترشد في التناقض، وهي أن يكون نفسه يعاني من الخلط وعدم القدرة على التمييز. (كفاي، ٢٠٠٥: ٢٦٤)

توظف مهارة المواجهة لرفع وعي العميل بتقديم المعلومات، التي بطريقة معينة لا يرها، أو يفشل في تعريفها، والاستخدام الصحيح لهذا المهارة يوظف في جلب الوعي للعميل بطريقة مقبولة، وقد تكون المعلومات ملتبسة بالنسبة له، فإما أن يتجنبها أو أنه لا يلاحظها .

وقد ذكر سعفان (٢٠٠٦: ٦٦) ثلاث مستويات لمهارة المواجهة، حيث يبدأ المرشد النفسي باستخدامها بشكل متدرج تصاعدي وهي كالتالي :

أ- إعطاء فرصة للمسترشد لعرض أفكاره واتجاهاته بما فيها من متناقضات دون التعليق عليها

ب- لفت نظر المسترشد إلى بعض المتناقضات.

ج- لفت نظر المسترشد إلى كل المتناقضات.

وهناك قواعد لممارسة مهارة المواجهة وهي :

١- استخدام مهارة المواجهة بعد بناء علاقة إرشادية قوية، قائمة على الثقة بين المرشد والمسترشد .

٢- أن يكون المرشد قدوة حسنة للمسترشد، وألا يكون هناك تناقضات في أقوال المرشد وأفعاله.

٣- استخدام كلمات هادئة دون توتر أو قلق أو انفعال في المواجهة اللفظية .

٤- الاستمرار في ممارسة المواجهة عند ملاحظة المرشد تناقضات في سلوك المسترشد وأفعاله.(المصري، ٢٠١٠: ٩٦)

١٠-مهارة إعادة العبارات والتلخيص Restructuring and Summarising :تعني أن يعيد المرشد بعض العبارات كما نطقها المسترشد، وهو في هذا يعطيها بعض القوة والتأكيد، ويوحي للمسترشد بأنه يتابع حديثه جيداً، كما تأخذ إعادة العبارات شكلاً أكثر تحراً، حيث يعتمد المرشد إلى تلخيص ما قاله المسترشد ويقول له المرشد بإيجاز وفي عبارات مختصرة قوية مركزة، وهي طريقة تفيد جداً في جعل المسترشد يستبين بعض القضايا التي تكون غير واضحة لديه أو غير متبلورة أو غير مؤكدة وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعاً.(كفاي، ٢٠٠٥: ٢٦٠)

تعد مهارة التلخيص بمثابة التغذية الراجعة من المرشد ولسان المسترشد، لكل ما تم بحثه بشكل كامل، ويدل على المعنى المقصود في بداية المقابلة أو نهايتها أو في حالة الانتقال من موضوع لآخر.

والتلخيص هو تجميع اثنين أو أكثر من الجمل مع إعادة الصياغة، أو عكس المشاعر

لتركيز رسائل المسترشد أو الجلسة نفسها، يتم التلخيص عند دخول المرشد مرحلة الإنهاء التي تأتي بعد مرحلة البناء، والتلخيص الجيد يطمئن المسترشد حول ما يمكن جنيه من فوائد الإرشاد وما يمكن تحصيله عبر مساعدة من المرشد، حيث أن التلخيص يدل على عمق الفهم لحالة المسترشد، كما أنه يمدّه بوسيلة فعالة لوضع صعوباته في إطار واضح المعالم أمام عينه. وهناك أهداف تساعد المرشد عن استخدام مهارة التلخيص وهي :

- ١- استكشاف جوهر الشخصية وما يختص به المسترشد من مشاعر وميزات
- ٢- في حال استخدام التلخيص يساعد ذلك المسترشد على الإفصاح عن مشاعره.
- ٣- جمع العناصر المشتركة في حديث المسترشد .
- ٤- التلخيص وسيلة جيدة للافتتاح الجلسات الإرشادية أو إنهاؤها.
- ٥- تركيز الانتباه على القضايا التي استهدفها التلخيص . (المصري، ٢٠١٠ : ٩٣-٩٤)

١١-مهارة الإنهاء Termination : يحتاج إنهاء عملية الإرشاد إلى مهارات خاصة كما احتاج بدؤها وإنجازها، وأن زمن عملية الإرشاد غير محدد، فقد تنتهي العملية في جلسة واحدة وقد تستغرق أسبوعاً وقد تستغرق شهراً وقد تمتد إلى سنة أو أكثر، وهكذا فإن عملية الإرشاد والعلاقة الإرشادية قد تقصر أو تطول، وهي مهما طالَّت فهي عملية إرشاد وعلاقة مهنية موقوتة لا بد أن تنتهي ويمضى بعدها كل في طريق. فإن إنهاء عملية الإرشاد والعلاقة الإرشادية أمر يكون في بعض الأحيان صعباً أو مؤلماً، فقد كانت العلاقة الإرشادية الناجحة قوية وذات أهمية لدرجة أن بعض العملاء لا يودون إنهاءها. وقد يعبر عن ذلك عودة بعض الأعراض في هذا الوقت بالذات بعد أن تكون قد زالت-كاعتراض داخلي على عملية الإنهاء أو بسبب الخوف من جراء ترك العون الذي كان العميل يحصل عليه عن طريق العملية الإرشادية. ويجب لفت نظر العميل إلى أنه سيكون هناك عملية متابعة، للتأكد من تمام الشفاء والسعادة، وأن باب المرشد سيظل مفتوحاً أمامه، وأنه يستطيع أن يعود في أي وقت يشعر فيه بالحاجة إلى الاستشارة النفسية.(زهران، ٢٠٠٥ : ٢٩٩-٣٠٠)

والإنهاء المبستر قد يحدث من جانب المرشد أو من جانب المسترشد، وعندما يكون الأمر من جانب المرشد فإن عليه أن يخبر المسترشد على نحو مبكر بقدر المستطاع، أو أن يذكر له عدداً محدوداً فقط من الجلسات هو المتبقي والمتاح. والإنهاء المبستر كثيراً ما يحدث في المدارس والمؤسسات الأخرى التي قد تحكم ظروفها العمل الإرشادي، وكثيراً ما تكون الجلسات فيها محددة من البداية. ولكن الإنهاء يحدث لأن أهداف العملية الإرشادية قد تحققت أو لأسباب تتعلق باختلافات عجز الطرفان عن تخطيها، أو تتعلق بنقص الالتزام من جانب المسترشد. وعندما تنتهي العلاقة على نحو مبتسر من جانب

المسترشد، فإن المرشد يجب أن يكتشف مع المسترشد أسباب هذا الإنهاء، وأن يدع المسترشدون يعرفون أنهم مسئولون عن قراراتهم في الإنهاء، و عما قد يترتب على ذلك من نتائج، وعن قراراتهم بالعودة. (كفاي، ٢٠٠٥: ٢٦٦-٢٦٧)

الدارسات السابقة :

١-دراسة كيلي وكابلان (Kelley & Caplan, 2006) :
أجريت على مجموعة من شركة "أبل" الأمريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي تبين أن ١٥% منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم موظفون مميزو الأداء (لديهم قدرات مرتفعة على إدارة الأزمات بفاعلية، ومستوى أدائهم مرتفع) وتوصل الباحثان إلى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي ومرتفعي الأداء، ولكن مهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين (الخصر، ٢٠٠٦: ١٧)

٢-دراسة أماني عبد التواب (٢٠٠٤) :

دراسة فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني أثره على كل من:فعالية الذات، الدافع للإنجاز والتوافق النفسي لدى عينة من المراهقات، وقد أظهر النتائج فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية مهارات الذكاء الوجداني للمراهقات أفراد المجموعة التجريبية وكذلك تحسين فعالية الذات والتوافق النفسي وزيادة الدافع للإنجاز.

٣-دراسة السمدوني ٢٠٠١:

استهدفت العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى (٣٦٠) من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، فتبين من نتائجها وجود ارتباطات موجبة بين الذكاء الوجداني بأبعاده والتوافق المهني بأبعاده، كما يمكن التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته على الذكاء الانفعالي.(معمرية، ٢٠٠٩: ٤٨)

٤-دراسة براون (Brown, 1999)

هدفت إلى أن النجاح في العمل يرجع إلى نجاح القائم به، فقد أجريت الدراسة (317) عاملاً للتعرف على أسباب النجاح في العمل لدى العاملين في مختلف المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى أن مفاتيح النجاح في العمل ترجع إلى نسبة الذكاء الوجداني، وأيضاً العلاقات بين فرق العمل والمرونة والتلقائية لتحقيق أهداف المهنة، وأكدت النتائج على أن الذكاء الوجداني يعتبر عاملاً مهماً للإنجاز في العمل أو التوافق المهني .

٥-دراسة ماكسشين (Muccustin, 1996)

فقد هدفت إلى معرفة مهارات الإرشاد الضرورية لإجراء مقابلة فعالة وتطوير وإعداد قائمة بمهارات الإرشاد. وأشارت نتائج الدراسة بأن المهارات الرئيسة في المقابلة

الإرشادية كمهارات الاتصال ما تزال تحتل مكانة عالية من الأهمية، كما أشارت إلى أن مهارات الإرشاد الأسري تعتبر مهارات أساسية للمهنة. كما أظهرت نتائج الدراسة قائمة شاملة بالمهارات مثل إقامة علاقة قائمة على الثقة والألفة واستخدام مهارات الإرشاد المناسبة ومهارات الاتصال ومهارات التشخيص ومهارة حل المشكلات .
٦-دراسة مارك وسيسان (Mark & Susan, 2003)

تناولت فعالية برنامج للتدريب على الذكاء الوجداني في التخفيف من ضغوط العمل وتحسين الصحة، وشملت هذه العينة (٦٠) مديراً طبق عليهم مقياس للذكاء الوجداني وبرامج لتنمية المهارات الوجدانية، وأسفرت النتائج عن فعالية البرنامج في تنمية الذكاء الوجداني وتحسين الأداء أثناء العمل، وتحسين الصحة وزيادة القدرة على مواجهة ضغوط الحياة.

٧-دراسة داود وفريحات(١٩٩٦م)

فقد استهدفت استقصاء العلاقة بين المهارات الاتصال لدى المرشد التربوي وجنسه وخبرته وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون. فظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط ذا دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال لدى المرشد وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة كعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروق ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزى إلى متغير الجنس .
٨-دراسة مكديويل وبيل (Mcdowelle & Bell, 1997)

استهدفت العلاقة بين الذكاء الوجداني والقيادة التربوية، حيث أجريت على (٧٢٢) من القادة يعملون بجامعة شرق كارولينا، طبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني، واستبانة خاصة في أنماط القيادة التربوية، وكان أهم ما توصلت إليه الدراسة أن الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والتحفيز الذاتي والتعاطف وتناول العلاقات تكون قدرات هامة في إعداد القادة الذين يركزون على النمط الديمقراطي، وأن النقص في تلك المهارات الوجدانية تؤدي إلى حدوث خلل وظيفي . وأوصت الدراسة بأنه يجب أن يتحلى الأفراد في المؤسسات التربوية الكبيرة بذكاء وجداني عالي، لكي يكون أداهم فعالاً في تلك المؤسسات. (السمادوني، ٢٠٠٧: ١٢٢-١٢٣)

التعقيب على الدراسات السابقة التي تم عرضها إلى ما يلي :

- توصلت دراسة كيلي وكابلان (Kelley & Caplan) إلى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي ومرتقي الأداء، ولكن مهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين .

- أكدت دراسة أماني عبد التواب (٢٠٠٤) فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية مهارات الذكاء الوجداني وكذلك تحسين فعالية الذات والتوافق النفسي وزيادة الدافع للإنجاز.
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني بأبعاده والتوافق المهني بأبعاده، مع إمكانية التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته على الذكاء الانفعالي وأكدت ذلك دراسة السمدوني (٢٠٠١)
 - أكدت دراسة (Brown,1999)، أن مفاتيح النجاح في العمل لدى العاملين في مختلف المؤسسات ترجع إلى نسبة الذكاء الوجداني، وأكدت النتائج أن الذكاء الوجداني يعتبر عاملاً مهماً للإنجاز في العمل أو التوافق المهني .
 - تناولت دراسة ماكسشين((Muccustin ،1995)) المهارات الإرشادية مؤكداً على ضرورة امتلاك المرشد للمهارات اللازمة والضرورية من أجل التعامل مع الحالات الطارئة والمفاجئة .
 - وأسفرت نتائج دراسة مارك وسيسان (Mark & Susan, 2003) عن فعالية البرنامج في تنمية الذكاء الوجداني وتحسين الأداء أثناء العمل، وتحسين الصحة وزيادة القدرة على مواجهة ضغوط الحياة .
 - أكدت دراسة داود وفريجات(١٩٩٦) وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال لدى المرشد وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة كعدد سنوات الخبرة، ولم تظهر الدراسة فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الجنس .
 - تؤكد دراسة مكدييل وبيل (Mcdowelle & Bell,1997)، أن الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والتحفيز الذاتي والتعاطف وتناول العلاقات تكون قدرات هامة في إعداد القادة .وأن النقص في تلك المهارات الوجدانية تؤدي إلى حدوث خلل وظيفي، وأوصت الدراسة بأنه يجب أن يتحلى الأفراد في المؤسسات التربوية الكبيرة بذكاء وجداني عالي، لكي يكون أداهم فعالاً في تلك المؤسسات.
- فرضية البحث
- في ضوء الإطار النظري وما أسفرت عنه البحوث والدراسات السابقة من نتائج يمكن صياغة فرضية للبحث على النحو التالي:
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين؟

الفصل الثالث

الإجراءات والنتائج

منهج البحث:

استخدم الباحث الحالي المنهج الوصفي الارتباطي، لبحث العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني وبين المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة حائل.

مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع المرشدين في المدارس الحكومية في مدينة حائل، والبالغ

عددهم (٩٤) مرشداً.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من (٣٥) مرشداً طلابي من إدارة التربية والتعليم بمدينة حائل، حيث

تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية.

أدوات البحث:

١- مقياس الذكاء الوجداني: إعداد/عبدالله والعقاد(٢٠٠٨م)

قام الباحث باستخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد / هشام عبد الله وعصام العقاد

(٢٠٠٨م) والذي تم إعداده في ضوء نموذج جولمان (Golman) للذكاء الوجداني،

والمقياس عبارة عن ٦٦ فقرة موزعة على خمسة أبعاد يوضحها الجدول وعدد فقرات كل

بعد (ملحق: ١)

وقد أجري هشام عبد الله احد معدي المقياس تقنين للمقياس على عينة من

المرشدين المدرسين بالمدارس الحكومية في مدينة جدة، بمتوسط عمري (٣٤) سنة،

وذلك على النحو التالي:

• الصدق:

تم التحقق من ذلك باستخدام الصدق العاملي وصدق المقارنة الطرفية:

١- الصدق العاملي: أسفر الصدق العاملي عن تشبع الأبعاد على عامل عام بجذر كامن

(٢.٨١) ويفسر (٥٦.٢٣ %) من التباين الكلي وكانت التشعبات للأبعاد كما يلي:

٠.٦٠٥ للوعي بالذات ٠.٨٦١ لإدارة الانفعالات، ٠.٧٠٥ للدافعية الذاتية، ٠.٧١٩

للتعاطف، ٠.٨٣١ للتعامل مع العلاقات.

الفروق الطرفية: تم أخذ الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المقياس محكاً للحكم على

صدق مفرداته، وتم ترتيب الدرجات الكلية لكل بعد ترتيباً تنازلياً وأخذ أعلى وأدنى ٢٧%

من الدرجات لتمثل مجموعة أعلى ٢٧% المرشدين المرتفعين، وتمثل مجموعة أدنى

٢٧% من الدرجات المرشدين المنخفضين، وتم استخدام اختبار "ت" في المقارنة بين

المتوسطات لمعرفة معاملات التمييز بين المرشدين المرتفعين والمنخفضين واتضح أنه

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ بين متوسطات مجموعة الإرباعي

الأعلى ومتوسطات مجموعة الإرباعي الأدنى في جميع المكونات الفرعية والدرجة الكلية

لمقياس الذكاء الوجداني مما يدل على صدق المقارنة الطرفية للمقياس.

• ثبات المقياس :

الاتساق الداخلي للمقياس: وذلك بحساب معامل الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه وكانت جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) فيما عدا العبارات أرقام (١٨ ، ٢٤ ، ٣٤ ، ٥٥ ، ٦٤) كانت دالة عند مستوى (٠.٠٥)، مما يعنى تمتع العبارات بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي في قياس الذكاء الوجداني.

كما قام الباحث بحساب معاملات ارتباط الأبعاد الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس وكانت على النحو التالي: ٠.٦٤٨ للوعي بالذات، ٠.٨٤١ لإدارة الانفعالات، ٠.٧٤٣ للدافعية الذاتية، ٠.٦٧٠ للتعاطف، ٠.٨١٧ للتعامل مع العلاقات، وكلها دالة عند مستوى ٠.٠١ .

معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية: تم حساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة التجزئة النصفية، واتضح أن قيم معاملات الثبات انحصرت بين (٠.٥٨٦ ، ٠.٩١٧) وذلك للأبعاد الفرعية، وبين (٠.٧٥٥ ، ٠.٩٠٥) للمقياس ككل، مما يدل على تمتع المقياس بجميع مكوناته بدرجة عالية من الثبات.

• تصحيح المقياس :

اعتمد الباحث على تدرج ليكرت الخماسي لتصحيح الإجابات، بحيث يحدد انطباق الفقرة على المرشد المستجيب كما يلي:

- تنطبق تماماً (٥) علامات.
- تنطبق أحياناً (٤) علامات.
- لا أستطيع تحديد الإجابة (٣) علامات.
- لا تنطبق أحياناً علامتان.
- لا تنطبق إطلاقاً علامة واحدة.

٢- مقياس المهارات الإرشادية إعداد / عتقاء الرشيدى (٢٠١١م)

مر إعداد المقياس بالخطوات التالية :

• الهدف من المقياس

قام الباحث بوضع المقياس حيث تم اختيار أحدي عشرة مهارات إرشادية، وصاغ عدد من العبارات لكل مهارة حيث وصل العدد الكلي (٦٥) فقرة مثلت الصورة الأولية للمقياس.

• ثبات المقياس

للتحقق من ثبات المقياس من خلال تطبيقه على عينة مكون من (٣٠) مرشداً طلابياً (غير العينة الأساسية للبحث)، وتم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة (ألفا كرومباخ)

لمقياس، حيث بلغت قيمة ألفا ٠.٨٤، وهذه القيمة تعبر عن درجة عالية من الثبات للمقياس، وبالتالي فإن المقياس مناسبة لقياس هذه المهارات.

• صدق المحكمين :

تم التأكد من صدق المقياس عن طريق صدق المحكمين، وذلك من أجل تحكيمه من حيث مدى ملائمة الفقرات للمجال، ومدى مناسبة صياغة الفقرات لغويا، بالإضافة إلى ملائمة الاختبارات الإحصائية لاختبار الفروض، وأية اقتراحات أخرى يرونها مناسبة. ولقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين من حذف أو تعديل أو إضافة، بحيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (٥٧) فقرة.

• تصحيح المقياس

اعتمد الباحث على تدرج ليكرت الخماسي لتصحيح الإجابات، بحيث يحدد انطباق الفقرة على المرشد المستجيب كما يلي:

- بدرجة كبيرة جدا (٥) علامات.
- بدرجة كبيرة (٤) علامات.
- بدرجة متوسطة (٣) علامات.
- بدرجة قليلة علامتان.
- بدرجة قليلة جدا علامة واحدة.

علما بأنه توجد مجموعة من الفقرات سلبية، حيث تمت معالجتها بطريقة عكسية كما يلي:

- بدرجة كبيرة جدا علامة واحدة.
- بدرجة كبيرة علامتان.
- بدرجة متوسطة (٣) علامات.
- بدرجة قليلة (٤) علامات.
- بدرجة قليلة جدا (٥) علامات.

والجدول (ملحق: ٢) يوضح الفقرات السلبية والايجابية بالمقياس

الإجراءات والأسلوب الإحصائي:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب قيمة معامل الارتباط بين متغيرين هما (الذكاء الوجداني، والمهارات الإرشادية) حيث توضح معادلة معامل الارتباط بالدرجات الخام كل من اتجاه وقوة العلاقة، فالإشارة (+ أو -) الموجبة توضح أن العلاقة طردية بمعنى أن زيادة مستوي الذكاء الوجداني تؤدي إلي زيادة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية والعكس صحيح، كما أن الإشارة السالبة توضح أن اتجاه العلاقة بين متغيري الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية اتجاها سلبيا بمعنى أن العلاقة عكسية فكلما زاد مستوي الذكاء الوجداني انخفضت درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية والعكس صحيح، أما بالنسبة لدرجة معامل الارتباط فتوضح قوة العلاقة إذا كانت تلك العلاقة تامة والتي تتحقق إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي الواحد الصحيح (علما بأن

قيمة معامل الارتباط لا تزيد عن الواحد الصحيح فهي تتراوح بين صفر و واحد صحيح)،
والعلاقة التي تكون درجة معامل ارتباطها واحد صحيح تكون علاقة تامة وتتحدد نوعها
طرديّة أو عكسيّة من خلال الإشارة فمثلا (+) طردية تامة و (-) عكسية تامة، كذلك
يمكننا من خلال الدرجة الحكم بأن العلاقة الارتباطية قوية أو ضعيفة أو لا توجد علاقة .
وفيما يلي توضيح لمعادلة معامل الارتباط لبيرسون بالدرجات الخام
ر : هو معامل ارتباط بيرسون ويحسب من العلاقة :

$$ن \text{ مج } (س \times ص) - \text{ مج } س \times \text{ مج } ص$$

$$\frac{[ن \text{ مج } س - 2(مج س)] \times [ن \text{ مج } ص - 2(مج ص)]}{\sqrt{[ن \text{ مج } س - 2(مج س)]^2 + [ن \text{ مج } ص - 2(مج ص)]^2}}$$

حيث توضح :

ر = معامل الارتباط، ن = عدد الأفراد (العينة)، س = المتغير الأول، ص = المتغير الثاني

النتائج وتفسيرها :

للتحقق من وجود علاقة ارتباطيه دالة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدي المرشدين التربويين تم تطبيق أداتي البحث (مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس المهارات الإرشادية) على عينة البحث (٣٥) مرشد طلابي ، ثم تم إجراء عمليات التصحيح لدرجات الطلاب عينة البحث على كل مقياس، وتم بالتالي تقدير درجة كل مرشد على مقياس الذكاء الوجداني والدرجة المقابلة له على مقياس المهارات الإرشادية، ثم تم استخدام معادلة بيرسون لتقدير معاملات الارتباط بالدرجات الخام والتي توضح كل من اتجاه العلاقة وقوتها كما يتضح من النتائج التي تم رصدها بالجدول (الملحق: ٣)
وبالتعويض في معادلة معامل الارتباط كما في المعادلة التالية :

$$439689$$

ر =

$$\frac{439689}{761080.4}$$

ومن خلال التعويض في المعادلة اتضح أن معامل الارتباط = (٠,٥٧٨) وهذه يدل علي وجود ارتباط دال بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية للمرشد الطلابي، وهي دال عند مستوى (٠,٠٥)، وبالتالي يعبر عن وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية للمرشد الطلابي، وبالتالي يمثل الذكاء الوجداني عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق النجاح في مختلف المهن وخاصة في الإرشاد الطلابي والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الثقة والإخلاص وامتلاك كثير من المهارات

الإرشادية كما في دراسة (السمادوني، ٢٠٠١)، (مارك وسيسان، ٢٠٠٣)
توصيات البحث :

- ١- عقد الدورات التدريبية أثناء الخدمة لجميع العاملين بحقل الإرشاد الطلابي، خاصة فيما يتعلق بالمهارات الإرشادية وكيفية تطبيقها في العملية الإرشادية.
 - ٢- توعية المرشدين الطلابيين بالمهارات الإرشادية التي يجب أن يتقنوها ويتمكنوا منها.
 - ٣- أهمية تضمين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة ضمن برامج المرشدين الطلابيين.
 - ٤- تقويم الأداء الوظيفي للمرشدين الطلابيين في ضوء امتلاكهم للمهارات الإرشادية.
- مقترحات البحث:

- وضع الباحث الحالي عدة مقترحات وهي:
١. بناء برنامج لتنمية الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين.
 ٢. بناء برنامج لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.
 ٣. دراسة علاقة الذكاء الوجداني بمهارات إرشادية غير الموجودة في البحث الحالي.
 ٤. إجراء دراسة حول أهم المهارات الإرشادية التي يجب أن يمتلكها المرشدين الطلابيين.

المراجع

١. أبو أسعد، أحمد عبداللطيف ؛ والغريير، أحمد نايل (٢٠٠٩م): التشخيص والتقييم في الإرشاد، عمان: دار المسيرة.
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٨م): تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني)، القاهرة: دار الفجر.
٣. أبو هاشم، السيد محمد (٢٠٠٤م): سيكولوجية المهارات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٤. أبو يوسف، محمد جدوع (٢٠٠٨م) : فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة .
٥. الاعسر، صفاء ؛ وكفاقي، علاء الدين (٢٠٠٧م): الذكاء الوجداني، القاهرة: دار قباء .
٦. أماني عبد التواب صالح (٢٠٠٤م): فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني على بعض المتغيرات النفسية لدى المراهقات، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر
٧. "باتريك"، "رودي"، "دينيس"، (ترجمة النجار سناء أحمد) ، (٢٠١٠م).الخطوات ال7 لتحقيق الذكاء الوجداني: مكتبة الشقري.
٨. الحمودي، سعد محمد؛ وعبداللطيف، أحمد سعيد(٢٠٠٨م): ذكاء المشاعر، الرياض : مكتبة الملك فهد.
٩. الخضر، عثمان محمود (٢٠٠٦م): الذكاء الوجداني، الطبعة الأولى، الكويت، شركة الإبداع الفكري .
١٠. داوود نسيمه وفريحات، شيرين (١٩٩٧) العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعلية في تقديم خدمات الإرشاد كما يراه المرشدون، دراسات الجامعة الأردنية والعلوم التربوية مجلد ٢٤، العدد ١، عمان : الأردن.
١١. راضي، فوقية محمد(٢٠١٢م): الإرشاد النفسي، جامعة المنصورة- جامعة طيبة بالمدينة المنورة: مكتبة الرشد .
١٢. الزعبي، أحمد محمد(٢٠٠٣م): التوجيه والإرشاد النفسي، دمشق- سورية: دار الفكر بدمشق.
١٣. زهران، حامد عبد السلام(٢٠٠٥م): الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب مكتبة العبيكان.
١٤. زهران، حامد عبد السلام(٢٠٠٥م): التوجيه والإرشاد النفسي، عمان: عالم الكتب.
١٥. سعفان، محمد إبراهيم(٢٠٠٦م): الإرشاد النفسي الجماعي، القاهرة: دار الكتاب الحديث.
١٦. السمدوني، السيد إبراهيم (٢٠٠٧م): الذكاء الوجداني أسسه- تطبيقاته - تنميته، عمان : دار الفكر .

١٧. الشناوي، محمد محروس (٢٠٠٣): نظريات الإرشاد والعلاج النفسي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر .
١٨. الصايغ، أمال مصطفى؛ والردي، هويدة حنفي؛ الشيمي، رضوى عاطف (٢٠١١م): أسس التوجيه والإرشاد النفسي، حائل: دار النشر الدولي .
١٩. عبدالله، هشام إبراهيم(٢٠٠٨م):فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على الرضاء المهني لدى المرشد المدرسي، مجلة كلية التربية بجامعة قناة السويس، العدد ١٢، ص ص ٤٧ – ١٠٠ .
٢٠. عقل، محمود عطا حسين(٢٠٠٠م):الإرشاد النفسي والتربوي: دار الخريجي .
٢١. علام، هويدا أحمد؛ ومحمود، حمدي شاكر(٢٠٠٦م):الصحة النفسية والعلاج النفسي، حائل: دار الأندلس .
٢٢. عمر، أحمد أحمد متولي؛ وإبراهيم، إبراهيم الشافعي (٢٠٠٥م):الاتجاهات الحديثة في التوجيه والإرشاد والعلاج النفسي:مكتبة الخبتي.
٢٣. العمرية، صلاح الدين (٢٠٠٥م):الصحة النفسية والإرشاد النفسي:مكتبة المجتمع العربي للنشر.
٢٤. القرعان، نهلة محمد عوض (٢٠١٠م) :فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن .
٢٥. كامل، محمد علي(٢٠٠٣م):الأخصائي النفسي المدرسي وفرط النشاط و اضطراب الانتباه، مركز الإسكندرية للكتاب
٢٦. كفاي، علاء الدين (٢٠٠٥):الصحة النفسية والإرشاد النفسي، السعودية، دار النشر الدولي.
٢٧. مبيض، مأمون (٢٠٠٣م):الذكاء العاطفي والصحة العاطفية، اختصاصي في الطب النفسي بلفاست المملكة المتحدة:المكتب الإسلامي.
٢٨. محمد، علاء عبدالرحمن(٢٠٠٩م):الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، عمان: دار الفكر .
٢٩. محمود، حمدي شاكر(٢٠٠٤م):التوجيه والإرشاد الطلابي للمرشدين والمعلمين، حائل : دار الأندلس للنشر والتوزيع.
٣٠. المصري، إبراهيم سليمان (٢٠١٠م) : الإرشاد النفسي أسسه وتطبيقاته، عمان:عالم الكتاب الحديث .
٣١. المعمرية، بشير (٢٠٠٥) : "الذكاء الوجداني مفهوم جديد في علم النفس " -مجلة شبكة العلوم النفسية والعربية – العدد ٦، ص ص ٤٠-٥١ .
٣٢. يحي، خولة أحمد(٢٠٠٨م):إرشاد أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، كلية العلوم التربوية-الجامعة الأردنية: دار الفكر .

المراجع الأجنبية:

1. Muccustion ،p(1996) . the Construction of Counseling Skills and techniques inventory using the develop mental approach ، D A I – A58108.
2. Mark ، S . & Susan ، C.(2003):Emotional intelligence traning and its I mplications for stress ،health and performance ،Stress & Health : gournal of the International Society for the Investigation of Stress VOI . 19 (4) 233-270.
3. Brown ،B .L .(1999) . Emotional intelligence and performance symposium 45 (Concurrent Symp – osium session at AH R .D. Annual Conference ،ERIC ،ED -44 1137.