البحث الثانى

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة

إعداد

رباب محمد عيد أبو عوف

د. أماني محمد

كلية العلوم الصحية والسلوكية والتعليم. جدة

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الاجتماعي بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة مستخدمة المنهج الكمي الوصفي الارتباطي، على عينة عشوائية بسيطة مكونة من) 267(من المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، باستخدام استبانة من إعداد الباحثة عن الذكاء الاجتماعي، وأخرى عن إدارة الأزمات.

وأشارت النتائج إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات عال، وأن مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات كان ذا درجة عالية جد ا، كذلك تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α=0.10) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات لصالح أصحاب الفئة أكثر من 10 دورات، وتبين كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى(01.0) بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات.

الكلمات المفتاحية:

الإرشاد الطلابي – الذكاء الاجتماعي– الأزمات التربوية.

Social Intelligence and its Relationship to the Management of Crisis with Guides Students in Jeddah Education Schools

Abstract

The study aimed at identifying a social intelligence relationship with crisis management at guides for students in Jeddah Education Schools. The relational quantitative descriptive approach has been used. The study was applied to a simple random sample consisting of (267) of the studental guides in Jeddah Education Schools. Where a questionnaire was used about social intelligence, and other difficulties about crisis management.

The results indicated that the level of social intelligence at student guides was high. And that the level of crisis management at student guides was very high. There is also statistically significant differences at the level of ($\alpha = 0.01$) at the level of social intelligence attributable to the variable number of training courses for student guides for more than 10 sessions. It also shows a significant positive relationship with statistically significant statistical at (0.01) among social intelligence and crisis management of student guides.

Key Words:

Student Counseling - Social Intelligence - Educational Crises -

مدخل الدراسة :

مقدمة:

يلعب الذكاء الاجتماعي دو را مه ما في حياة الإنسان، ويعتبر من المهارات التي يمكن أن يكتسبها الإنسان، ويتعلمها من خلال التدريب والممارسة ،فهو يتضمن القدرة على التواصل بكفاءة وفعالية مع الآخرين؛ وذلك من خلال الحوار والإنصات لهم، واحترام مشاعرهم، ومساعدتهم في حل مشاكلهم، والقدرة على التصرف اللائق، والتحكم بالعواطف، ويزيد من مهارات التواصل بين الأفراد من خلال القدرة على التحدث الجيد مع الآخرين، والتعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة واضحة، كما يلعب دو را مناس با في التفاعلات مع الآخرين، ويساعد على فهم رد فعل الآخرين؛ مما يؤدي إلى كسب المحبة، والثقة مع الآخرين. وتعد مهنة التعليم من المهن التي تتم في بيئة اجتماعية، وتتطلب قد را كبي را من القدرة على فهم الآخرين، والتعامل معهم بمرونة ومهارة ومسؤولية.

وتعد العملية الإرشادية عملية إنسانية تعمل على تطوير الجوانب الإيجابية عند كافة أفراد المجتمع الطلابي، وتلعب المرشدة الطلابية دو را كبي را في العملية الإرشادية لتحقيق الأهداف، وفي خدمة الطالبات بتطوير قدراتهن على تخطي الصعوبات والمشاكل التي تواجههن، ونظراً لأهمية الدور الذي تلعبه المرشدات الطلابيات في إنجاح العملية التربوية والتعليمية لابد من تنمية العلاقة بين المرشدة الطلابية والمعلمات والطالبات، وتعتبر العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والإرشاد التربوي علاقة تكاملية باعتبار الإرشاد جزء لا ينفصل عن العملية التربوية، التي تعمل على تحسين القدرة على التعامل مع الآخرين، وإنشاء علاقات إيجابية بين الطالبات والمرشدات، وتحسين أدائهن؛ حيث إن الغرض الأساسي للذكاء الاجتماعي والإرشاد هو تعديل السلوك من خلال التخفيف من مستوى الحدة، وخلق القدرة على التعامل والتوافق مع الآخرين، من خلال بناء علاقة إيجابية بين الطلبة ومرشديهم وتحسين أدائهم وتطويره؛ ليكونوا أكثر قدرة على التعامل مع صعوبات الحياة والتكيف معها) .

(الخمايسة وأبو زهره، 2019، ص. 254)

وتساعد المرشدة الطلابية الطالبات بأن يصبحوا أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات الحياة وتحدياتها – خاصة في ضوء التطورات التكنولوجية الحديثة، وما فرضته العولمة من تغييرات واسعة – الأمر الذي يعني ضرورة تدعيم الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات؛ ليكن أكثر قدرة على التعامل مع الطالبات وتنمية مهاراتهن وقدراتهن.

والجدير بالذكر، إن العولمة ألقت بأثرها الكبير على كافة مجالات الحياة ، فالمجتمع المعاصر يواجه الكثير من التغيرات السريعة، والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة؛ حيث يتعرض الأفراد للضغوط النفسية في الحياة.

وتعتبر البيئة التعليمية أحد هذه المجالات التي أثرت بها العولمة من خلال التطورات التكنولوجية الحديثة التي فرضت العديد من المشاكل المصاحبة، ابتداء من ضرورة مواكبتها كأولوية مهمة للاستمرار والتطوير والنهوض بالعملية التعليمية إلى الآثار المجتمعية المترتبة عليها، مما أظهر المزيد من القضايا والمسائل التي جعلت المدارس تواجه بعض التحديات والأزمات التي تسعى إدارات المدارس ومرشداتها الطلابيات للتعامل معها وفق ا لمتطلبات العصر الحالي.

وتتضح مؤشرات الذكاء الاجتماعي من خلال قدرة الفرد على فهم الآخرين، والاستجابة المناسبة لهم، وتطوير وبناء علاقات الصداقة، والقدرة على التفاعل مع الآخرين والتصرف بحكمة معهم ،مما يعني أن نجاح الفرد في حياته يعتمد بشكلٍ أساس على درجة الإدراك وفهم المتغيرات المتعددة تجاه المشكلات التي يواجهها. **(Kriemeen and Hajaia، 7102: 58)**.

وقد أثبتت الدراسات أن هناك صلة بين الذكاء الاجتماعي وبين النجاح في حل كثير من المشكلات المدرسية، فالذكاء الاجتماعي يجعل المرشدة الطلابية لديها بعدا تصوريا؛ حيث تتعرف من خلاله على المشكلات المدرسية وكيفية مواجهتها، ويمد الذكاء الاجتماعي المرشدة الطلابية بسرعة البديهة، وطريقة مواجهة الأمور بحزم وفطنة. (أبو البصل ،2014، ص. 302)

والمرشدة الطلابية التي تتمتع بذكاء اجتماعي تمتلك أسلوبا دبلوماسيا لبقا، وحسن تصرف؛ عن طريق قدرتها على استنباط ما يفكر فيه الآخرون، وهذا يمكنها من تقديم الحلول والبدائل ، وتقريب وجهات النظر إذا ما احتدم نقاش أو نزاع، حيث تتشكل لديها خارطة في التعامل مع الآخرين من زميلات العمل أو أفراد الأسرة والمجتمع عامة، وتبتعد عن التصرفات الخرقاء ،وتختار الوقت المناسب للحديث. (أبو الحطب ،1996)

علاوة على ذلك، يعتبر الذكاء الاجتماعي مصطلحا يضم مجموعة واسعة من المهارات والخصائص الشخصية، وعادة ما يشير إلى تلك المهارات الشخصية والداخلية التي تتجاوز مجالات محددة من المعرفة السابقة، مثل: الذكاء والمهارات التقنية أو المهنية، حيث تظُهر مراجعة الأدبيات أن تركيز الدراسات المتنوعة كان على الجانب المعرفي للأداء ،وأن تأثير الجوانب العاطفية والاجتماعية تم إهمالها عمو ما في الدراسات التي أجريت على السلوك

التنظيمي، الأمر الذي يعني ضرورة التركيز على مفهوم الذكاء الاجتماعي في أداء العاملين كافة، والمرشدات الطلابيات خاصة. (Iatsevich et al، 7102: 2).

في نفس السياق، ونظرا لتسارع الأحداث، وظهور العديد من الأزمات المؤثرة في حياة أي إنسان، والتي تعتبر مصدر قلق دائم للجميع؛ لصعوبة التكيف والسيطرة عليها نتيجة للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وعدم قدرة الإدارات على تبني نموذج إداري مناسب لهذه التغييرات، الأمر الذي ترتب عليه بروز مفهوم إدارة الأزمات ودراستها؛ للتخفيف من آثارها السلبية، ومحاولة تجنبها قدر المستطاع، لذلك نجد أن الدول تتجه نحو إيجاد أساليب واستراتيجيات إدارية حديثة لتجنب الأزمات قبل حدوثها؛ للوقاية منها، ورسم الخطط المسبقة لتفاديها، إلا أن الأزمات في المؤسسات التعليمية تختلف أسبابها ودرجة حدتها وتكرارها وتأثيرها، الأمر الذي يجعل تجنبها أم را صع با إلا أنه من الممكن الحد من آثارها السلبية؛ من خلال إدارتها، واتباع سلسلة من العمليات العلمية، كالتخطيط والقيادة لجعل إدارة الأزمات محو را رئيس يا عند وضع رؤية المؤسسات التعليمية ورسالتها. (القباطي، 2018، ص. 34)

وتقوم المرشدة الطلابية بدور حيوي لإنجاح العملية الإرشادية من خلال تنمية الجوانب الإيجابية لدى الطالبات، ومساعدتهن في تجاوز الصعوبات، وحل المشكلات التي تواجههن ، والإسهام في نجاح العملية التعليمية والتربوية، وتقديم نوعية متميزة من التعليم، إلى جانب تحقيق الأهداف التربوية المخطط لها عن طريق العلاقة التي تربط المرشدات بالطالبات ومنسوبات المدرسة. (حناش ،2011)

لذلك جاءت هذه الدراسة للبحث في الذكاء الاجتماعي ودوره في إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات؛ لما له من دور كبير في تعزيز الثقة لدى الطالبات، وتنمية مهاراتهن، وقدراتهن، وجعلهن مؤهلات نفس يا، وأن يكن منتجات في مجتمعاتهن، ويعزز من قدرتهن على تجاوز مشكلاتهن وما يعترضهن من صعوبات، حيث لاحظت الباحثة قلة الدراسات التي تكاد تكون معدومة في الربط بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات.

ويتوقع من هذه الدراسة أن تكون مرج عا علم يا حديث ا من الممكن أن يستخدمه أصحاب القرار؛ لتقديم ما يلزم من برامج تدريبية متخصصة بالذكاء الاجتماعي، وكيفية إدارة الأزمات في البيئة التعليمية، وإفادة المرشدات الطلابيات بالطرق اللازمة لمنح الطالبات مزيد ا من القدرات والمهارات لتجاوز ما يواجههن من أزمات، الأمر الذي ينعكس إيجابا على نجاح العملية التربوية والتعليمية، وخلق بيئة مدرسية داعمة للطالبات .

مشكلة الدراسة:

تواجه العديد من الطالبات عدة أزمات بسبب التغيرات الحديثة والعولمة على جميع الأصعدة، مما يستوجب ضرورة التصدي لها قبل تطورها؛ للتخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الأزمة، كانعدام الثقة، وخفض مستوى الشعور بالأمان، والعمل على مساعدتهن على تجاوز الصدمة، وتجنب الوقوع في اضطرابات ما بعد الأزمة، وقد أشارت دراسة (حامد ،2019) إلى ضرورة دراسة المهارات الإرشادية اللازمة للمرشدات الطلابيات للتعامل مع الأزمات، كما توصلت دراسة (الخوالدة وطنوس ،2017) إلى أن مستوى امتلاك المرشدات الطلابيات لمهارات إرشاد الأزمات منخفضٌ، مما يدل على ضرورة دراسة مدى قدرة المرشدات الطلابيات في إدارة الأزمات والتعامل معها .وتأسيسا على ذلك رأت الباحثة دراسة الذكاء الاجتماعي للمرشدات وعلاقته بإدارة الأزمات في مدارس تعليم جدة.

مبررات اختيار مشكلة الدراسة:

"يساعد الذكاء الاجتماعي على إدارة التحديات اليومية، وتحويل الانفعالات السلبية إلى إيجابية ،وتنمية حب الانتماء إلى الجماعات" (مزارة ،2015، ص.219). وتحتاج المرشدة الطلابية لمهارات الذكاء الاجتماعي؛ حتى تستطيع أن تبني علاقات ناجحة مع الطالبات، وتتفاعل معهن، وتفهم مشاكلهن، وتقرب بين وجهات النظر المختلفة.

وقد طالبت كثير من الدراسات بضرورة إجراء المزيد من الدراسات الساعية للتعرف على الذكاء الاجتماعي وأهميته، وأهدافه، ومدى تأثيره على سلوكيات الآخرين ومساعدتهم؛ لتخطي مشاكلهم وإدارتها بالشكل المطلوب، حيث آوضحت دراسة الجراح وعاصلة (٢٠١٦) أنه لا بد من اتباع كافة الأساليب والطرق؛ لإقناع أطراف البيئة المدرسية، وتفهم مشاعرهم والتفاعل معهم؛ لمساعدتهم في حل المشاكل والأزمات التي قد تواجههم، إذ إن البيئة المدرسية، وطبيعة عمل المرشدات الطلابيات تتطلب تطبيق مبادئ الذكاء الاجتماعي للتعامل بشكل فعال مع العديد من الأطراف، كالقائدات، والمعلمات، والطالبات على اختلاف بيئاتهم وثقافاتهم وشخصياتهم. من ناحية أخرى، تتجه غالبية المؤسسات ـ والمؤسسات التعليمية من ضمنها ـ إلى تغيير التفكير السائد لدى المرشدات الطلابيات عند تعاملهم مع ما يواجهن من أزمات، وذلك من خلال اتباع أنماط ومهارات تفكيرية حديثة ـ يعد الذكاء الاجتماعي من أهمهاـ؛ وذلك لتخطي ما تواجهه المؤسسة التعليمية من أزمات متوقعة أو مفاجئة. وتتمثل الفجوة البحثية لهذه الدراسة إلى أن الدراسات السابقةلم تتطرق إلى دراسة تجمع بين الذكاء الاجتماعي وعلاقته بإدارة الأزمات، وخاصة لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.

ومن خلال عمل الباحثة في إدارة التوجيه والإرشاد قامت الإدارة بتنفيذ عدد من الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات، ولكن لم يتسنى معرفة تأثير هذه الدورات على أداء المرشدات في التعامل مع الأزمات، ومن ثم استشعرت الباحثة بضرورة القيام بدراسة علمية توضح هذا التأثير، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة.

لذلك يهتم هذا البحث بدراسة الذكاء الاجتماعي للمرشدات الطلابيات وتأثيره على إدارة الأزمات، لا سيما في ظل عدم وجود دراسات محلية وعربية سابقة في هذا الصدد، وتغطية جانب خصب لم يتطرق إليه الكثير في مجتمعنا، والرغبة في إنجاز دراسة بحثية تعمل على إضافة أدبيات نظرية في هذا المجال، وإفادة المؤسسات التربوية في المملكة العربية السعودية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية في المجال الإداري والتربوي؛ من أجل التغيير والتحسين ،مما يجعل البحث ذا قيمة علمية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة على الإجابة عن تساؤل رئيس يتمثل في:

"ما علاقة الذكاء الاجتماعي بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؟"

وينبثق من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما مستوى الذكاء الاجتماعي بأبعاده: (معالجة المعلومات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية ،الوعي الاجتماعي) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟
٢. ما مستوى إدارة الأزمات بأبعاده: (التخطيط لإدارة الأزمات، مهارات المرشدات المتعلقة بإدارة الأزمات، الاتصال والمعلومات) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟

٧. هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؟ **أهداف الدراسة:**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي بأبعاده: (معالجة المعلومات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

٢. التعرف على مستوى إدارة الأزمات بأبعاده: (التخطيط لإدارة الأزمات، مهارات المرشدات المتعلقة بإدارة الأزمات، الاتصال والمعلومات) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة .

٣. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(05.0) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

٤. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(05.0) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

٥. الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(05.0) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

٦. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(05.0) في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

٧. التعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

١. تسليط الضوء على أهمية الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات وما تعكسه من نتائج إيجابية مرتبطة بأداء المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، ومدى قدرتهن على بلوغ الأهداف المرجوة منهن.

٢. توجيه الاهتمام بموضوعي الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات في مجال التعليم والإرشاد والعلاقة بينهما.

٣. تمثل الدراسة إضافة أدب نظري للمكتبة العربية والمحلية، ورفد المعرفة العلمية بدراسة حديثة؛ كونها تتناول موضوع الذكاء الاجتماعي وعلاقته بإدارة الأزمات لمرشدات تعليم جدة؛ مما

يسهم بالمعرفة في هذا المجال، وفتح الطريق أمام الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات حول هذا الموضوع، وكيفية توظيف الذكاء الاجتماعي في إدارة الأزمات .

٤. يؤمل من هذه الدراسة توضيح العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات، والوصول إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات والمقترحات التي تساهم في تحسين مستوى إدارة الأزمات وتطويره.

الأهمية التطبيقية:

١. قد تفيد نتائج الدراسة الحالية المؤسسات التعليمية بتوظيف الذكاء الاجتماعي في إدارة الأزمات؛ بما يساهم في حل الكثير من المشكلات التربوية، وحسن التصرف في العديد من المواقف الاجتماعية، ومن المؤمل أن تفيد المسؤولين في وزارة التعليم ومكاتب تعليم جدة بعمل دورات تدريبية تختص بتنمية مهارات الذكاء الاجتماعي للمرشدات.

٢. قد يستفيد الباحثون والمختصون من أدوات الدراسة الحالية التي طبقت على المرشدات الطلابيات في بناء أداة موضوعية يمكن الاعتماد عليها في قياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مرشدات تعليم جدة .

٣. تساهم هذه الدراسة بمنح أصحاب القرار من اللجان المشرفة في وزارة التعليم على تقييم أداءالمرشدات الطلابيات، وتحديد الاحتياجات التدريبية لهن. فض لا عن واضعي المناهج الجامعية التي تختص في مجال الإرشاد الطلابي والنفسي بأهمية الذكاء الاجتماعي وقدرته على إدارة الأزمات في المدارس، وضرورة التوجه نحو تضمين التوجهات الحديثة للتفكير، كالذكاء الاجتماعي في المناهج الجامعية، والبرامج التدريبية اللازمة لتطوير أداء المرشدات الطلابيات.

مصطلحات الدراسة، وتعريفاتها الإجرائية:

الذكاء الاجتماعي:

هو عبارة عن مجموعة من المهارات المعرفية التي تختص بقدرة الفرد" اللفظية وغير اللفظية " وإدراكه لثقافة البيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها؛ لبناء علاقة اجتماعية سليمة، والتصرف بطريقة مناسبة في المواقف الاجتماعية؛ لتحقيق أهدافه والتعايش مع أفراد مجتمعه بسلام (ملياني، 2017، ص. 45).

ويعرف أيضا بأنه: ناتج الذكاء العام تحت تأثير الظروف الاجتماعية والثقافية، والقدرة على التكيف مع احتياجات الفرد في المجتمع، إلى جانب كونه تفكي ر ا اجتماع يا، وقدرة

الأفراد على تقييم أنفسهم والآخرين على أساس المواقف الاجتماعية. (Yermentaeyeva ، 4102 et al).

وهو" القدرة على التعامل مع الآخرين ـ كبارا وصغارا، أفراد ا وجماعاتٍ ـ بحكمة وعقلانية في المواقف الاجتماعية والحياتية من خلال التواصل معهم، وفهم مقاصدهم والاستجابة لها وفق ما يتطلب الموقف الاجتماعي، وامتلاك القدرة على التأثر والتأثير والإبداع في المواقف الاجتماعية "(أبو عمشة، 2013، ص. 11) .

ويعرف إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه:

مجموعة من المهارات المعرفية التي تختص بقدرة المرشدة الطلابية " اللفظية، وغير اللفظية " وإدراكها لثقافة البيئة الاجتماعية التي تنتمي إليها والتي ينتمي إليها الطالبات؛ لبناء علاقة اجتماعية سليمة، والتصرف بطريقة مناسبة في المواقف الاجتماعية الدراسية؛ لتحقيق أهدافها والتعايش مع أفراد المجتمع المدرسي بدرجة عالية من السلام الاجتماعي. وهو: الدرجة التي ستحصل عليها المرشدة الطلابية على مقياس الذكاء الاجتماعي بأبعاده الثلاثة: بعد معالجة الموضوعات الاجتماعية، وبعد المهارات الاجتماعية، وبعد الوعي الاجتماعي.

الأزمة: هي "تلك الحالة غير الطبيعية التي من الممكن حصولها في كل منظمة، وهذه الحالة تعرض المنظمة إلى الاضطراب في أداء النشاط الاعتيادي؛ حيث إن بدايتها تكون صعبة وتهدد وجود المنظمة، وتحد من قدرتها على البقاء والاستقرار".

(الخشالي وقطب، 2015، ص 28).

الأزمة المدرسية: خلل مفاجئ وضاغط يهدد العمل المدرسي، ويسبب أضرا ر ا مادية خطيرة) وفيات، إصابات، انهيارات... إلخ(، ومعنوية)قلق، ضيق، توتر، ضغوط نفسية(، والتي تحد من كفاءة المدرسة عن تحقيق ما تصبو إليه من أهداف)أبو معمر،2011(.

إدارة الأزمات: هي الإجراءات والاتصالات التي يقوم بها القادة التنظيميون؛ لمحاولة تقليل احتمالية حدوث الأزمة، والعمل على تقليل الضرر الناجم عن الأزمة، والسعي لإعادة استقرار النظام بعد حدوث الأزمة. (Bundy et al، 6102).

وتعرف الباحثة إدارة الأزمات إجرائيً ا بأنها: الأسلوب الذي تتبعه المرشدات الطلابيات في المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية في مدينة جدة للتعامل مع الأزمات باستخدام أساليب علمية منهجية سليمة، تتمثل في: التخطيط المسبق، واتخاذ الإجراءات والتدابر الوقائية؛ لتخفيف الآثار السلبية للأزمات، وتشكيل أعضاء فريق الأزمات؛ لأهميته في وقت الأزمة، وأيضا القيادة في الأزمات المتمثل في دور المرشدة الطلابية للتأثير في فريق الأزمات لدفع

نشاطهم وحفزهم، وتوفير نظام اتصال ف عال، وكذلك نظام المعلومات في الأزمات، وأخيراً تقويم هذه الأزمات للإفادة من جوانب القوة والضعف. وهي: الدرجة التي ستحصل عليها المرشدة الطلابية على مقياس إدارة الأزمات بأبعاده الثلاثة: بعد التخطيط لإدارة الأزمة، وبعد مهارات المرشدات المتعلقة بإدارة الأزمات، وبعد الاتصال والمعلومات.

المرشدات الطلابيات: هن المرشدات في المدارس ممن يمتلكن المعرفة والخبرة اللازمة في إرشاد الطالبات نفس يا وسلوك يا وتربو يا، وحل مشكلاتهن.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على المرشدات الطلابيات في المدارس التعليمية التابعة لمدينة جدة.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي(2020-2021).

الإطار النظري : أولاً: الأدب النظري

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

يعتبر الذكاء الاجتماعي أحد المفاهيم الحديثة في علم النفس، على الرغم من وجود عدة دراسات تطرقت إليه في بداية القرن العشرين، إلا أن حركة القياس الأولى للفروق الفردية في الصفات الشخصية تعتبر العائق الذي حال دون التوسع فيه؛ إذ إن الاهتمام تركز على قياس النمو العقلي لعكسه لمفهوم الذكاء العام. وفي نفس السياق، سعى علماء النفس إلى التعمق بموضوع الذكاء الاجتماعي وبناء النظريات المتعلقة به منذ بداية القرن العشرين ،إلا أنهم لم يجمعوا على إطار عام له، الأمر الذي أضعف الاهتمام به ودفعهم نحو دراسة الذكاء العام. (الزغول وآخرون ،2018، ص. 179)

يعود مفهوم الذكاء الاجتماعي إلى ثورندايك في كتابه عام(1995) عن الذكاء، إذ حاول التفريق بين الذكاء الاجتماعي والمجرد والميكانيكي، وأشارت دراساته المبكرة في هذا المجال إلى أن الذكاء الاجتماعي ما هو إلا تمكن الفرد من فهم الرجال والنساء وإدارتهم وتوجيههم بطريقة سليمة، تنعكس بآثار إيجابية على العلاقات الإنسانية، أما موسوعة علم النفس والتحليل النفسي فعرفت الذكاء الاجتماعي على أنه: إمكانية التعامل مع الأخرين بكياسة ولباقة. (حسن ،2017، ص.240)

ومن ناحية أخرى، يتمحور مفهوم الذكاء الاجتماعي حول افتراض وجود إطار منوع من القدرات والمهارات العقلية، لدى الفرد يساعده على التكيف والتفاعل مع المحتوى الاجتماعي، وبشكل يمكن فهم مشاعر الآخرين وأفكارهم وسلوكياتهم في مختلف المواقف الاجتماعية، والتعامل السليم معهم تب ع ا لهذا الإطار. إلى جانب ذلك، يتضمن الذكاء الاجتماعي التعامل والتكيف مع مختلف المواقف الاجتماعية، وتوظيف المعلومات الاجتماعية المتوفرة؛ للتصرف بشكل صحيح وإيجابي مع هذه المواقف (الفريحات ،2017، ص. 207).

أولا: مفهوم الذكاء الاجتماعي وخصائصه

يشير مفهوم الذكاء الاجتماعي إلى قدرة الفرد على التعرف على مشاعر الآخرين، وتمييز تغييراتهم النفسية، والمزاجية، وتحديد دوافعهم ونواياهم ومشاعرهم، ويتألف ذلك أيضا من فهم دلالات الإيماءات، وتعبيرات الوجه والصوت، وكذلك التمييز بين المؤشرات المتنوعة باعتبارها مؤشرات للعلاقات الاجتماعية مع تحديد أسلوب الاستجابة الأنسب والأقدر على التأثير في الآخرين (بن عويشة ،2017، ص.227)، كما يعرف الذكاء الاجتماعي على أنه: القدرة على الانسجام مع الآخرين، ودرجة معرفة الفرد لمحيطه الاجتماعي، وتوظيف قدراته ومهاراته المرنة لاستخدام المعرفة الاجتماعية في وضع حلول لما يعترضه من مشاكل، إلى جانب إمكانية هذا الفرد لاستخدام سلوكه ومشاعره وأفكاره لفهم ذاته والآخرين؛ بغية حل ما يعترضه من مشكلات اجتماعية (حسن ،2017، ص. 233).

ويعرف الذكاء الاجتماعي أي ض ا على أنه: تكوين فرضي يتم قياسه من خلال ملاحظة عدد من الاستجابات المتوقعة من الشخص، سواء أكانت عادية أو متوقعة، التي تظهر قدرته على التميز المعرفي من ناحية، وعلى حل المشكلات التي تعترضه من ناحية أخرى (الجعافرة ،2017، ص.

148). ويعبر الذكاء الاجتماعي عن جملة القدرات والاستعدادات التي تساعد الفرد على التعامل بشكل فعال مع الآخرين، وبلوغه لأهدافه العامة واليومية عن طريق التعبيرات والتصرفات الانفعالية والسلوكية، مع التزامه بمبادئ السلوك الاجتماعي، وتوظيفه للكفايات والمعرفة الاجتماعية التي يمتلكها (الدحدوح ،2017).

وأشارت دراسة مديني ويغنى (2020، ص. 76) إلى أنه من الممكن تحديد خصائص الذكاء الاجتماعي كما يلي:

١. تحليل وترجمة المعلومات: وتشير هذه الخاصية إلى تمكن الفرد من قراءة تعابير الآخرين وفهمها، إلى جانب التوصل إلى استنتاجات اجتماعية مهمة.

٢. تكيف الفرد للمواقف الاجتماعية: عن طريق ربط الأداء بالبيئة المجتمعية ككل، وعدم تخصيص بعض عناصرها عن غيرها .

٣. المهارات الاجتماعية: من أبرزها المهارات المرتبطة بالقدرة على تحمل المسؤولية، ومهارات تقبل الآخرين، والنقاش معهم، وتقبل أفكارهم وتأييدهم.

ثانيً ا: نظريات الذكاء الاجتماعي

اهتم العديد من علماء علم النفس بالذكاء الاجتماعي – باعتباره ضرورة مجتمعية – لا يستغنى عنها لبناء علاقات اجتماعية سليمة؛ لتطوير مستوى فهم الأفراد، ووعيهم حول كيفية حل مشاكلهم الاجتماعية والتعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة، لذلك تم وضع العديد من النظريات المختصة بالموضوع، من أبرزها:

١-نظرية ثورنديك(1920):

وتعتبر النظرية الأولى التي تناولت موضوع الذكاء الاجتماعي وصنفته كأحد أنواع الذكاء العام، الذي قسمته إلى: الذكاء الميكانيكي المرتبط بالمهارات العملية والقدرة على الفهم والتعلم ،والذكاء المجرد المتعلق بفهم وتدبر الرموز والأفكار، والذكاء الاجتماعي المرتبط بتدبر الأفراد والتصرف الحسن فيما يتعلق العلاقات الإنسانية؛ إذ يشير الذكاء الاجتماعي والميكانيكي إلى الأفعال والأفكار المرتبطة مباشرة بالأفراد، في حين يشير الذكاء المجرد إلى تعامل العقل مع الحقائق المتعلقة بالأشخاص والأشياء كدراسة الكيمياء أو الفيزياء)محمد وأخرون،2016، ص.543(. وتؤكد هذه النظرية على أن الذكاء الاجتماعي يعبر عن قدرة الشخص على فهم أفكار الآخرين ومشاعرهم، والتصرف السليم معهم عن طريق العلاقات الاجتماعية والتعامل معهم بحكمة معهم، إذ إن نجاح الأفراد في الحياة نتيجة لعدم عيشه منفر د ا في هذه الحياة، بل يعيش داخل تجمعات بشرية يتفاعل معها، ويتشاركون بالأفكار والمشاعر، ويؤثرون ببعضهم ويتأثرون (كتفي، 2015، ص. 39).

٢-نظرية جيلفورد(1955):

أعاد جيلفورد مفهوم الذكاء الاجتماعي إلى الساحة بعد إهماله لفترات طويلة منذ دراسات ثورنديك ،وصنف جيلفورد الذكاء الاجتماعي كنوع مستقل عن كل من الذكاء الأكاديمي والذكاء العام وكافة الجوانب المعرفية الأخرى، وصنف جيلفورد الذكاء الاجتماعي إلى ثلاثة أبعاد، هي (محمد ،2018، ص. 187):

- **بعد العمليات:** ويصنف إلى عدة عوامل، من أهمها: عوامل التذكر، وعوامل المعرفة أو الإدراك، وعوامل التقويم، وعوامل التفكير التقاربي المتعلق بنشاط العقل تجاه حل مشكله محددة، وعوامل التفكير التباعدي التي تشير إلى تعدد اتجاهات نشاط العقل عند البحث عن حلول مختلفة.
- **بعد المحتوى:** ويشير إلى نوع المعلومات التي ينشط فيها العقل، ولها خمسة عوامل، هي: المحتوى البصري، والمحتوى السمعي، والمحتوى الرمزي، والمحتوى السلوكي، والمحتوى السيمانتي، الذي يشير إلى معاني الأفكار والألفاظ.
- **بعد النواتج أو النتائج:** والمرتبط بنوع الشي الذي يتمحور حوله النشاط العقلي دون النظر للعمليات العقلية والمحتوى المرتبط بها، وتصنف العوامل إلى: الفئات، والوحدات، والمنظومات، والتحويل، والتطبيقات.

3- نظرية الذكاءات المتعددة:

وتعود هذ النظرية لصاحبها جاردنر(1983)، وهي تفترض أن الأفراد يمتلكون أنما ط ا متميزة من نقاط الضعف والقوة في مختلف القدرات، الأمر الذي يحتم ضرورة فهم الأدوات والأساليب التي تتلاءم مع كل شخص، وفهمها بشكل كافٍ، وتعتمد هذه النظرية على فرضيتين رئيستين، كما تتباين قدرات الأفراد واهتماماتهم، مما يعني أنه لا يوجد طريقة معينة للتعلم، ولا يستطيع الفرد تعلم كل ما يمكن تعلمه. (الجندي وعبد الحميد، 2016، ص. 240)

وتشتمل هذه النظرية على ما يدعى بذكاء العلاقات المتبادلة بين الأفراد؛ لكونه الذكاء الاجتماعي المتألف من جملة من القدرات، أبرزها ما يلي (عبد، 2014، ص. 567):

- الإحساس بالمشاعر الإنسانية والحالة المزاجية أو النفسية للآخرين ودوافعهم.
- التمكن من بناء علاقات اجتماعية ناجحة، والعمل بفعالية في الفريق، إلى جانب القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين.

ثالث اً: أهمية الذكاء الاجتماعي

تنبع أهمية الذكاء الاجتماعي من كونه أحد أنواع القدرات المعرفية اللازمة للتفاعل الاجتماعي الفعال بين الفرد والآخرين، والتفاعل الإنساني بشكل عام، والتفاعل في القطاع التربوي بشكل خاص، وأكثر ما يثبت أهمية دراسة الذكاء الاجتماعي أن الكثيرين من المتفوقين دراسيا غير قادرين على بناء علاقات اجتماعية مع معلميهم أو زملائهم، على الرغم من ارتفاع درجات ذكائهم وقدراتهم الإدراكية؛ و يعُزى هذا إلى ضعف قدرات الذكاء الاجتماعي لديهم.

(الشرقاوي ،2017، ص. 222) ومن ناحية أخرى، يساهم الذكاء الاجتماعي في تطوير مهارات الاستماع والمحادثة لدى الأفراد، إلى جانب جعلهم أكثر حساسية لحاجات ومشاعر الآخرين، وسعيهم الدائم لتفهم ظروف الآخرين وحل مشكلاتهم. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الذكاء الاجتماعي في تعزيز قدرة الفرد على مواساة الآخرين، والشعور بفرحهم وحزنهم، وحب الخير لهم، وحجب الشر عنهم، فالذكاء الاجتماعي يجعل كل مسلم ينظر إلى المسلم الآخر على أنه أخ له في الدين، ولكل إنسان على أنه أخ بالإنسانية (أبو فروة، 2017، ص .20) ، في حين يرى المومني(2018، ص.151) أهمية الذكاء الاجتماعي تبرز فيما يلي:

١.التصرف الجيد والحسن في كافة المواقف الاجتماعية، والقدرة على التعامل والتكيف مع الآخرين.

٢.التعرف على الحالة النفسية للآخرين، وإظهار شخصية الفرد في مختلف المواقف الاجتماعية.

٣.بناء علاقات اجتماعية ناجحة، ورفع مستوى الكفاءة الاجتماعية للأفراد.

4.تقدير سلوك الأفراد وردود أفعالهم الخاصة.

٥.تشجيع الأفراد على الانتماء إلى الجماعة.

٦.الشعور بالآخرين والتعاطف معهم، واحترام آرائهم ومبادئهم ووجهات نظرهم، وتقديم ما يلزم من نصائح وإرشاد لهم.

٧.إبراز شخصية الطالب الإيجابية والاجتماعية في كافة مجالات الحياة العملية والعلمية والمهنية.

كما تبرز أهمية الذكاء الاجتماعي في تمكين الفرد من التصرف في مختلف المواقف الاجتماعية والتعامل مع الآخرين بنجاح، إلى جانب التعرف على حالة الآخرين النفسية، وزيادة الكفاءة الاجتماعية للفرد، وبناء علاقات اجتماعية ناجحة، والتعاطف مع الآخرين، واحترام آرائهم ومعتقداتهم ووجهات نظرهم، فضلا عن التعامل بشكل مناسب مع التحديات اليومية، وإظهار شخصية الشخص الإيجابية بكافة ميادين الحياة، وتقديم النصح للآخرين وإرشادهم، إلى جانب القدرة على توقع السلوك الفردي للآخرين وردود فعلهم. (أبو عمشة، 2013، ص. 55)

رابعًا: مظاهر الذكاء الاجتماعي

من الممكن التعرف على الذكاء الاجتماعي من خلال مظاهره؛ إذ تنقسم هذه المظاهر إلى: مظاهر عامة، وخاصة، وفيما يلي توضيح لذلك (البكور ،2018، ص. 265) :

- **المظاهر العامة للذكاء الاجتماعي:**

١. **التوافق الاجتماعي:** وتشير إلى شعور الفرد بالسعادة عند تعامله مع الآخرين، والالتزام بمعايير ومبادئ المجتمع، إلى جانب التركيز على المعايير الاجتماعية، والالتزام بقواعد الضبط الاجتماعي، والتكيف مع التغير الاجتماعي وتقبله، والتعامل والتفاعل الاجتماعي الصحيح، وتوجيه الطاقات والأنشطة لتحقيق الخير لكافة أفراد المجتمع، مما ينعكس إيجابا على تحقيق وتدعيم الصحة الاجتماعية .

٢. **الكفاءة الاجتماعية:** وتتمثل في الكفاح الاجتماعي وبذل أقصى جهد ممكن؛ لتحقيق الرضا في كافة العلاقات الاجتماعية، إلى جانب إظهار التوازن المستمر بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش بها؛ لإشباع حاجاته الاجتماعية والشخصية .

٣. **المسايرة:** وتشير إلى الالتزام سلوكيا بالمبادئ والأخلاقيات الاجتماعية في المناسبات والمواقف.

٤. **آداب السلوك الأخلاقي، أو ما يدعى بالإتيكيت:** ويتمثل في انتهاج السلوك المرغوب به اجتماعيا، والتعامل الجيد والصحيح مع الآخرين وأصول المعاملة.

- **المظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي** تبعا لدراسة شايش وآخرين (2019، ص. 27):

١. كفاءة التصرف في المواقف الاجتماعية: حيث يواجه الرد مواق ف ا متعددة عند تفاعله مع الآخرين ،مما يتوجب عليه يسلك فيها سلوكا محددا، فالفرد الذي يجيد التصرف في مثل هذه المواقف – وفق ا للمعايير الاجتماعية والأخلاقية– هو فرد ناجح في التعامل مع الآخرين.

٢. فهم حالة المتكلم النفسية: يختلف الأفراد في قدرتهم على إدراك مشاعر الآخرين، وتحديد حالاتهم النفسية بنا ء على حديثهم؛ ولذلك يعتبر الرد الناجح في التعامل مع الآخرين هو الأكثر قدرة على إدراك هذه الحالات بكل يسر وسهولة، إلى جانب تمتعه بمستوى جيد من الذكاء من الناحية الاجتماعية بشكل يتفوق به على الفرد العادي .

٣. الإدراك الاجتماعي: ويتضح من خلال قدرة الفرد على تفسير سلوكيات الآخرين، وتحديد دلالته الخاصة وف ق ا للموقف الذي صدر فيه السلوك.

٤. فهم السلوك الاجتماعي: ويشير إلى قدرة الفرد على ملاحظة السلوك الإنساني وتقديره بنا ء على ما يبديه الآخرون، فالفرد المتمتع بالذكاء الاجتماعي يتمكن من التعرف على حالة المتحدث عن طريق الإشارات البسيطة الصادرة عنه، أو من خلال أوضاع محددة لأعضاء جسده.

٥. فهم التعبيرات الإنسانية: وتتضمن قدرة الفرد على تحديد الحالة النفسية للآخرين، وذلك عن طريق التعرف على دلالات الجسد، كتعابير الوجه، وإيماءات اليد، أو ما شابهه من التعبيرات الجسدية.

خامسًا: أبعاد الذكاء الاجتماعي

تتمثل أبعاد الذكاء الاجتماعي بما يلي:

١. **الوعي الاجتماعي:** ويشير إلى ما يشعر به الفرد تجاه الآخرين، فمن الممكن تحديد مستوى الوعي الاجتماعي للفرد عن طريق أربع مهارات، وهي: مهارة التعاطف الأولى والتي تتعلق بقدرة الفرد على الإحساس بالآخرين واكتشاف المشاعر غير اللفظية، ومهارة الإدراك الاجتماعي والتي تتمثل بفهم الفرد للآلية التي تعمل بها البيئة الاجتماعية، ومهارة التناغم مع الآخرين وتشير إلى قدرة الفرد على تركيز الانتباه والاستماع الجيد عند التعامل مع الآخرين ،فضلا عن مهارة دقة المشاعر المتصلة بقدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين وأفكارهم ونواياهم(طلافحة 2014، ص. 747) .

٢.**معالجة المعلومات الاجتماعية:** تعبر معالجة المعلومات الاجتماعية عن مجموعة العمليات الذهنية التي تتألف من تصورات الأشخاص وردود أفعالهم تجاه الآخرين في بيئتهم الاجتماعية ،كما تستند مداخل معالجة المعلومات للعلاقات الاجتماعية إلى أساس علمي، يتلخص بأن الإدراكات الاجتماعية ينتج عنها سلوكيات من الممكن ملاحظتها، والتي من شأنها تقديم الركيزة المعتمد عليها في تقويم الفرد من قبل الآخرين.)المطيري ،2019، ص. 328 .

٣.**المهارات الاجتماعية:** ويرتبط هذا البعد بالأفعال التي يقوم بها الفرد وفق ا للمعلومات التي يمتلكها ،ومن الممكن تحديدها عن طريق عدة مهارات، وهي: مهارة التأثير والتفاعل مع الآخرين ببراعة، مهارة تقديم النفس أمام الآخرين بشكل فعال، مهارة التوافق والمرتبطة بالتعامل الناجح مع الآخرين في المستوى غير اللفظي، ومهارة الاهتمام بحاجات الآخرين والعناية بهم.)بن خليفة ،2016، ص. 44 .

كما أشارت دراسة ابن حميدوش) 2019، ص. 35(إلى أن أبعاد الذكاء الاجتماعي من الممكن تحديدها على النحو التالي: التعامل مع الآخرين والتكيف معهم، والتواصل مع الآخرين، وفهم الآخرين.

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

مفهوم الأزمة: عرفها المعجم الوسيط بأنها: أزم على الشيء أز م ا: عض بالفم كله ع ض ا شدي د ا ،ويقال: أزم الفرَس على اللجام، وأزم فلان على كذا: لزم ههُ- وواظب عليه، وأزمت السنة: اشتد قحطها، وأزم الحبلُ: أحكم فتله، وأزم الباب: أغلقه، تأزم: أصابته أزمة، الأزمة: الشدة والقحط ،جمع أوازم، (الأزمة): الضيق والشدة، يقال: أزمة مالية، سياسية، مرضية. (المعجم الوسيط ،ج1،17).

الأزمة اصطلاحًا: هي تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول، وتحد من عملية اتخاذ القرار (حريز، 1428ص 15).

كما يعرفها السكارنة (2018) بأنها: "مجموعة من الأحداث والظروف التي تحدث بشكل مفاجئ، ويترتب عليها وجود نوع من التهديد الواضح لوضع المنظمة الراهن والمستقر، وتعمل الأزمة على إحداث تغيير في الأوضاع الطبيعية، وهي نقطة حرجة ولحظة حاسمة يتحدد عندها مصير لتطور حدث معين، إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ" (ص. 22).

وتعرفها الباحثة من خلال ما تم عرضه سابق ا بأنها: مجموعة من الأحداث غير المتوقعة،

تؤدي إلى مخرجات ونتائج سلبية، تساعد على تدهور البنية التنظيمية غير المستقرة في المجتمع ،وتهدد مصالحها وأهدافها، وتخلق انعكاسات ونتائج غير مرغوب فيها، ويتم ذلك في وقت قصير ج د ا، ويتطلب من المعنيين الاستعداد للأزمة والتأهب لها مهما طال وقت حدوثها، بدلا من تقدير متى ستحدث وتنتهي، بالإضافة إلى سرعة اتخاذ القرارات؛ لمواجهة تأثيراتها على الفرد والمجتمع.

الأزمة المدرسية:

عرفها العجمي)2015(بأنها: "حدث مفاجئ أو طارئ يواجه مدير المدرسة أثناء ممارسته لعمله في المدرسة التي يشرف عليها. كما تحدث الأزمة في مؤسسات التربية والتعليم؛ نتيجة تراكم مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة بالنظام التعليمي، وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقائه" (ص .343).

مفهوم إدارة الأزمات:

تعرف إدارة الأزمات بعدد من التعريفات التي اختلف الباحثون عليها، ويعود هذا الاختلاف إلى مجموعة من العلماء والمختصين في التربية والإرشاد النفسي وإدارة الأزمات، ومن أهم هذه التعريفات ما يلي:

يعرفها العلمي(2015) بأنها: "الإدارة الحقيقية للأزمات، وأن المواصفات المطلوبة في المدير الممتاز قد تتعدد وتختلف، ولكن أكثرها وجاهة هي قدرته على التعامل مع الأزمات إذا تفشت، والكوارث إذا حصلت، ومن الجدير بالذكر أن التعامل مع الأزمات لا يبدأ عند حدوثها بل هو يجب أن يسبق حدوثها من خلال التنبؤ بها بالوسائل التي يتيحها علم المستقبل، وأساليب التنبؤ الإحصائية المعروفة "(ص ١١٠).

وعرفها جعفر(2017) بأنها: "عملية التخطيط المسبق لحدث سلبي وغير متوقع؛ للحد من تأثيره، أو التقليل من أضراره على المنظمات، وذلك بوضع استراتيجيات محددة أو مجموعة من السيناريوهات المتوقع حدوثها، مع اقتراح الحلول المناسبة لكل منها في حال حدوثها أثناء الأزمة" (ص ٣٠١).

إدارة الأزمات والكوارث المدرسية: العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالقضاء على الأزماتوالكوارث المدرسية بالمدارس عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة لها، مع الاستخدام الأمثل للإمكانات البشرية والموارد المادية والمالية المتاحة؛ أو الإعداد للتعامل مع الأزمات المدرسية بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمدرسة، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وأخي ر ا دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج؛ لمنع حدوثها، أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا ، مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة (مجاهد، 2002).

أهداف إدارة الأزمات في المدرسة:

لإدارة الأزمات عدة أهداف، مكنت ذوي الكفاءة والاختصاص من مواجهة المشكلات التي يتعرضون لها، كما أشارت إليها القحطاني (2018، ص. 171)، وهي كما يلي:

١. وسيلة لمواجهة المشكلات الرئيسية التي تتعرض لها المؤسسة التعليمية؛ حيث إن الأزمة يكون لها تأثيرها الواضح على العاملين وتؤدي إلى إنهاكهم، وذلك من خلال التفكير فيها، والتعامل معها .

وتطغى الأزمة التعليمية على المشاكل التعليمية السابقة.

٢. السعي إلى الهيمنة والسيطرة على بعض المواقع والمناطق تحت دعوى الحماية، أو الخوف من الاعتداء على الطلبة.

٣. السعي إلى تحويل العاملين والكوادر التعليمية إلى مواقف دفاعية بدلا من أن يكون لهم مواقف للهجوم.

٤. لفت انتباه الإدارة والقائمين على مواجهة الأزمات على جميع الفئات؛ وذلك من أجل الخروج من الأزمة بأسرع وقت ممكن.

٥. منع أي مشكلة أو عقبة تواجه العاملين في وحدة إدارة الأزمات داخل المدرسة؛ وذلك من خلال وضع الخطط البديلة لمواجهة مثل هذه العقبات.

ومن هنا ترى الباحثة بأن إدارة الأزمات تقوم على تغذية العاملين في إدارة الأزمات بخطط تساعدهم على مواجهة الأزمات بشكل أسرع وأكثر دقة، كما وأنها تمكن العاملين بها – وخاصة ذوي الخبرة والكفاءات – من متابعة سير الأزمة بشكل منظم، يمكنهم من التدخل في الوقت والزمان المناسب من أجل تقليل حدوث الأزمة وانتشارها.

مراحل نشأة الأزمة وتطورها:

ويشير الفقيه) 2011(إلى مراحل حياة الأزمة، التي يمكن من خلالها مواجهة الأزمة والتقليل من عواقب انتشارها على الفرد والمجتمع، وهي كما يلي:

١. مرحلة ما قبل الأزمة: حيث تكون هناك إشارة تدل على احتمالية وقوع الأزمة.

٢. مرحلة تفاقم الأزمة: حيث تمر الأزمة وتتفاقم؛ نتيجة لخلل في البيئة التي حدثت فيها الأزمة.

٣. مرحلة إدارة الأزمة: ويطلق عليها مرحلة احتواء الأزمة أي ضا، يتم في هذه المرحلة تخصيص فريق معين من أجل التعامل مع الأزمة والاعتراف بها.

٤. مرحلة ما بعد الأزمة: حيث يتم تقييم آثار الأزمة الناتجة عنها، ويتم من خلالها أخذ الدروس والعبر من هذه الأزمة؛ من أجل مواجهة الأزمات التي يمكن أن تظهر في المستقبل)ص 58.(. **متطلبات إدارة الأزمة:**

هناك عدة متطلبات لإنجاح عملية إدارة الأزمة، أهمها:

أ- **تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها:** وهو الابتعاد عن كل ما من شأنه يعقد الأمور، ويخلق نو ع امن الإرباك وعدم الفهم والوضوح، ووضع الأنظمة وسن القوانين التي تسهل عملية الإدارة.

ب-**التنسيق:** بين فريق إدارة الأزمة والإدارات والقيادات الأخرى ذات العلاقة بالأزمة متطلب ضروري وهام؛ وذلك لتنفيذ القرارات، وكذلك للحيلولة دون تعارض الإجراءات، والتأكد من أن العمل يسير بسهولة وتناغم شديد، وكذلك إمكانية تبادل الموارد.

ت-**التخطيط:** وهو الإطار العام الذي عمل من خلاله القادة لإدارة أعمالهم تجاه التعامل مع الأزمات، وهو المنهجية العلمية التي تبعد الأزمة عن الارتجالية والعشوائية والفوضى في اتخاذ القرارات.

ث-**التواجد المستمر:** لا يمكن التعامل مع الأزمة أو معالجتها إلا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان إدارة الأزمة، حيث يؤدي تواجدهم إلى التنسيق وتبادل الآراء والاطلاع على كل ما هو جديد حيال تطور الأزمة، واتخاذ القرارات المناسبة والآنية، والمراقبة الفعالة لكل ما يجري من تطورات ومن استشراف مستقبل الأزمة، وكذلك تذليل الصعاب التي تعترض التنفيذ.

ج-**تفويض السلطات:** إن تفويض السلطة يعتبر في غاية الأهمية أثناء معالجة الأزمة، فقد تضطر الأحداث إلى اتخاذ قرارات حاسمة ومناسبة وبشكل سريع دون انتظار الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار تحت مسؤوليته؛ وهذا يحول دون توقف الأعمال، وإضاعة الوقت، وحدوث الإرباك(فرحي، 2016، ص. 6).

وترى الباحثة من خلال ما تم عرضه سابق ا بأن للأزمة عد د ا من الخصائص التي تعتبرها نقطة للتحول في أحداث متعاقبة تهدد أهداف المنظمة الرئيسية، وتضع لها قواعد خاصة لممارستها ،والتي تساعدها على خلق نتائج واستراتيجيات تمكن القادة والمختصين من إدارتها من خلال عدد من البرامج تتعلق بالأزمات وظروفها وعناصرها، ويجري التدريب على مواجهتها في أي زمان ومكان.

مراحل إدارة الأزمات المدرسية:

كما أشار الجهني) 2018(إلى أهم مراحل إدارة الأزمات في المدارس، وهي كما يلي:

١. **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار:** حيث إن الأزمة المدرسية تحدث جزئ يا؛ بسبب أحداث بيئيةلا تستطيع الإدارة المدرسية تجنبها، وتحدث نتيجة قصور داخل هذه الإدارة، ونظ ر ا لصعوبة الحصول على مؤشرات وبيانات دقيقة؛ فإن القادة المدرسين مطالبون بالتنبؤ المبكر بالإشارات التحذيرية المبكرة لجوانب الخطر، مع البدء في اتخاذ إجراءات وقائية وعلاجية سريعة؛ لمنع حدوث الأزمات، أو الحد منها قبل وقوعها وانتشارها، وتقليل الفاقد.

٢. **مرحلة الاستعداد والوقاية:** وهي تمثل الأنشطة الهادفة في تغطية الإمكانات والقدرات، وتدريب الأفراد على كيفية التعامل مع الأزمة، وينبغي أن يتوافر لدى الإدارة المدرسية استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويتطلب ذلك إعداد مجموعة من الخطط البديلة لمقابلة جميع الاحتمالات، وتوقع المسارات التي يمكن أن تتخذها الأحداث ،واختبار ذلك كله؛ حتى يصبح دور كل فرد مألوفا وواضحا.

٣. **مرحلة احتواء الأضرار والحد منها:** تتمثل هذه المرحلة في مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة بتنفيذ الخطط الموضوعة وترجمة الاستعدادات، وتهدف هذه المرحلة إلى إيقاف سلسلة التأثيرات الناتجة عن الأزمة داخل منظومة التعليم، والحيلولة دون أن تؤثر الأزمة على بقية أجزاء المنظومة أو بيئتها.

٤. **مرحلة استعادة النشاط:** تتضمن هذه المرحلة عدة جوانب؛ منها: محاولة استعادة الأصول التي فقدت أثناء الأزمة، سواء كانت هذه الأصول مادية أو معنوية، ومحاولة تخفيف آثار الأزمة على الأطراف المعنية، وتتطلب هذه المرحلة قدرات ومهارات فنية عالية من القادة المدرسين ،وتخصيص أفراد محددين للقيام بالأنشطة.

٥. **مرحلة التعليم:** تتضمن هذه المرحلة استرجاع ودراسة الأحداث التي وقعت، واستخلاص الدروس المستفادة منها، سواء من تجربة المدرسة ذاتها، أو من تجارب المدارس الأخرى في إدارة الأزمة التي واجهتها، وهناك اعتقاد خاطئ بأن ذلك يعني فتح الجراح التي أغلقت ،والحقيقة أن الإدارة المدرسية المستعدة لمواجهة الأزمات هي التي تقوم بدراسة ومقارنة العوامل التي أدت إلى تحسين أدائها مقابل العوامل التي شابها الضعف فيما يتعلق بإدارة الأزمة ،والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، أو إلقاء اللوم على الغير وتحميله المسئولية؛ وإنما إعادة التقويم لما تم إنجازه في الماضي، ووضع الضوابط اللازمة لمنع تكرار الأزمات في المستقبل(ص. ٥٢).

وترى الباحثة من خلال ما تم عرضه سابق بأن مراحل إدارة الأزمات المدرسية تكون على استعداد لمواجهة الأزمات المدرسية؛ وذلك من خلال التنبؤ بالأزمات، وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية، وتوفير نظم اتصالات فعالة من أجل التخاطب مع كافة المعنيين بالأزمة، وتمر الأزمة المدرسية بعدة أهداف، والتي تمثلت في المرحلة الأساسية للتعامل مع الأزمات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوعي الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات إشارة إلى تزايدالاهتمام في دراستهما؛ لما لهما من أثر كبير على حياة الفرد والمجتمع بأكمله ،وفيما يلي عرضلأبرز هذه الدراسات – العربية منها، والأجنبية – مرتبة من الأحدث للأقدم.

الدراسات العربية

- **الذكاء الاجتماعي:**

- **دراسة (الرويشد ،2020) بعنوان: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالنمط القيادي السائد لدى القادة الأكاديميين بجامعة الجوف في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"**، وتعد

هذه الدراسة من الدراسات الكمية، التي سعت إلى بيان مستوى الذكاء الاجتماعي والنمط القيادي السائد لدى القادة الأكاديميين بجامعة الجوف، وتحديد العلاقة الارتباطية بينهما ،واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي)الارتباطي(، وتألفت عينة الدراسة من) 346(عضو هيئة تدريس في جامعة الجوف بالمملكة العربية السعودية، وتمثلت أداة الدراسة من استبانة، تم تطويرها لقياس كلٍ من الذكاء الاجتماعي وأنماط القيادة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى القادة الأكاديميين بجامعة الجوف جاء بدرجة كبيرة؛ حيث جاء نمط القيادة الديمقراطية بالمرتبة الأولى وبدرجة كبيرة، تبعه نمط القيادة الأوتوقراطي بدرجة متوسطة، وأخي ر ا جاء نمط القيادة الترسلي بدرجة قليلة، كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة وقوية بين الذكاء الاجتماعي ونمط القيادة الديمقراطية لديهم، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عكسية بين الذكاء الاجتماعي ونمط القيادة الأوتوقراطي ونمط القيادة الترسلي المتساهلة لعينة الدراسة، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الاجتماعي ولأنماط القيادة لديهم تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والرتبة العلمية.

- **دراسة (الخمايسه وأبو زهره، 2019) بعنوان: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة"**، وقد

هدفت إلى اختبار العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتألفت عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية من) 90(مرشد ا ومرشدة، وقام الباحثان باستخدام مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الأداء الوظيفي؛ لتحقيق أهداف الدراسة ،وأشارت النتائج إلى أن درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات تربية عمان الثالثة جاءت بدرجة متوسطة، بينما جاء الأداء الوظيفي بدرجة مرتفعة، وبينت النتائج وجود علاقة دالة إحصائ يا عند مستوى دلالة($\alpha \leq 05.0$) موجبة بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة، إلى جانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة

الكلية للذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة ،ولصالح سنوات الخبرة) 10 سنوات فأكثر(، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- **دراسة (الناصر ،2019) بعنوان: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات"**، لقد كشفت عن العلاقة بين الذكاء

الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود، واشتملت عينة الدراسة على)240(طال با وطالبة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق مقياسالذكاء الاجتماعي واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائ يا بين الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى طلبة جامعة الملك سعود في كل من الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة تعزى لمتغير المستوى الدراسي والجنس والتخصص.

- **دراسة (المالكي ،2019) بعنوان: " الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين"**، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف

عن علاقة الذكاء الاجتماعي بالإبداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة للدراسة التي تم تطبيقها على عينة مؤلفة من) 376(معل م ا من معلمي مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة الطائف، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تبادلية بين الذكاء الاجتماعي والإبداع الإداري ،وأشارت النتائج إلى أن تهيئة الاوضاع المناسبة لإطلاق المواهب تعتبر القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها عملية الإبداع والابتكار، كما أن الاشخاص المبدعين غالبا ما يكونوا أذكياء.

- **دراسة)الفريحات ،2017(بعنوان: " الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالفاعلية الذاتية لدى**

طلبة كلية عجلون الجامعية"، فقد هدفت إلى اختبار العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والفاعلية الذاتية لدى طلبة كلية عجلون الجامعية في ضوء متغيرات: الجنس، والتخصص(علمي ،إنساني)، واشتملت عينة الدراسة على(500)طالب وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ،واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما قام الباحث بتطوير أداتي الدراسة المتمثلة في: مقياس الذكاء الاجتماعي المتكون من(28)فقرة في أربعة محاور، هي: الكفاية الاجتماعية، والوعي الاجتماعي، والتسامح الاجتماعي، والتواصل الاجتماعي؛ ومقياس الفاعلية الذاتية المتألف من(21) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، هي: قدرة الفاعلية ،والقوة، والعمومية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن

مستوى الذكاء الاجتماعي كان مرتف ع ا ،إلى جانب عدم وجود فروق في مقياس الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغيري الجنس والتخصص(علمي، إنساني)، كما بينت النتائج أن مستوى الفاعلية الذاتية لدى عينة الدراسة كان مرتفعا، إلى جانب عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية تعزى إلى متغير الجنس والتخصص(علمي، إنساني). في نفس السياق، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى الفاعلية الذاتية لدى طلبة كلية عجلون الجامعية .

- **تناول الجعافرة(2017) دراسة بعنوان: "الذكاء الاجتماعي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك وعلاقته بأنماط الاتصال الإداري"**، هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأنماط الاتصال الإداري السائدة لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك، كما سعت إلى بيان مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم ،وأيضا بيان إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدىمديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك تعزى لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، منخلال استخدام أداة الدراسة الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري ومديراتالمدراس الحكومية بمحافظ الكرك، وعددهم: (271)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وأبعاده وأنماط الاتصال الإداري وأبعاده، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة الإدارية.
- **دراسة (الجراح وعاصلة ،2016) بعنوان: "الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة النزاع لدى الطلبة العاديين وذوي السلوك المشكل في المرحلة الثانوية"**، التي سعت إلى الكشف عن درجة الذكاء الاجتماعي، واستراتيجيات إدارة النزاع لدى الطلبة العاديين ذوي السلوك المشكل، واستخدمت الدراسة مقياس ستيرنبرغ للذكاء الاجتماعي، ومقياس تينغ–تومي لاستراتيجيات إدارة النزاع، وتألفت عينة الدراسة من(439) طالب وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية، وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة، إلى جانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للتفاعل بين الجنس وتصنيف الطلبة إلا أن هناك فروق إحصائية تعزى للجنس ولصالح الإناث، ولتصنيف الطالب ولصالح الطلبة العاديين.

- **دراسة (أبو البصل ،2014) بعنوان: " درجة ممارسة مرشدي ومرشدات المدارس في محافظة البلقاء لمهارات الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس"،** هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مرشدي ومرشدات المدارس في محافظة البلقاء لمهارات الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس، والكشف عن وجود فروقات تعزى لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، واستخدمت الدراسة استبانة مخصصة؛ لتحقيق أهداف الدراسة التي تكونت من(48) فقرة، وتألفت عينة الدراسة(70) مديرا ومديرة، وخلُصت الدراسة إلى أن درجة ممارسة المرشدين لمهارات الذكاء الاجتماعي جاءت بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الممارسة تعزى لسنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة(11) سنة وأكثر، إلى جانب عدم وجود فروق في درجة الممارسة تعزى لمتغير الجنس.

- **إدارة الأزمات**

- **دراسة (الصميلي ،2019) بعنوان: " مهارات التداخل الإرشادي أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطلابيات في مدارس المنطقة الجنوبية: دراسة مقارنة"،** وسعت الدراسة إلى بيان دور مهارات التدخل الإرشاد أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطلابيات في مدارس المنطقة الجنوبية" جازان، نجران، صبيا"، تب عا للمتغيرات: المحافظة، الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمرحلة العملية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة التي من(188) مرشدا ومرشدة طلابية، منهم (136)مرشدا طلابيا، و (52) مرشدة طلابية، وبينت النتائج أن امتلاك المرشدين الطلابيين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات جاءت بدرجة مرتفعة، إلى جانب عدم وجود فروق دالة إحصائ يا في المهارات الإرشادية أثناء التعامل مع الأزمات وفق متغيرات(الجنس، المحافظة، المؤهل العلمي) ، في حين يوجد فروق دالة إحصائيا في المهارات الإرشادية أثناء التعامل مع الأزمات تبعا لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة (أكثر من 10 سنوات) ،ولمتغير المرحلة العملية لصالح العاملين في المرحلة الابتدائية.
- **دراسة (الجمعان ،2019) بعنوان: " المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات"، سعت** إلى بيان دور مهارات المرشد التربوي في إدارة الأزمات، كما سعت إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات المرشد التربوي في إدارة الأزمات تب ع ا للمتغيرات: الجنس، سنوات الخدمة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع أداة

الدراسة(الاستبانة) على عينة الدراسة التي تكونت من(150) مرش د ا ومرشدة، وأظهرت النتائج أن المرشدين التربويين لديهم مهارات أعلى من المتوسط في إرشاد الأزمات، كما أشارت إلى عدم وجود فروق في مهارات إدارة الأزمات تعزى لمتغير الجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة معنوية تبعا لمتغير سنوات الخدمة .

- **دراسة(فراونة ،2019) بعنوان: "أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة"**، قد سعت إلى الكشف عن مستوى إدارة الأزمات، وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (40)موظفا وموظفة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى إدارة الأزمات في المستشفى جاء بدرجة مرتفعة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات ،الإنذار المبكر، الاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعليم وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام، وأشارت النتائج إلى ضرورة اتخاذ المستشفى لكافة الإجراءات اللازمة للتقليل من آثار الأزمة والحد من استمرارها، والاطلاع على تجارب الدول الأخرى في إدارة الأزمات، وأخذ المعرفة منهم.
- **دراسة (الكسر ،2019) بعنوان: "دور المناخ التنظيمي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية**

بإدارة التعليم بالرياض"، تهدف إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي في إدارة التعليم بالرياض، وواقع إدارة الأزمات في إدارة التعليم بالرياض، والكشف عن العلاقة بينهما ،واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدم الباحث الاستبانة التي تم توزيعها على) 321(موظف ا بإدارة التعليم في الرياض، وأشارت النتائج أن هناك رضا عن المناخ التنظيمي؛ حيث كان مستوى تقييم الموظفين إيجابية وأعلى من الوسط المحايد، كما بينت النتائج أن مستوى إدارة الأزمات عند الموظفين كان متوس ط ا و أعلى من المتوسط المحايد، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي بأبعاده: (الهيكل التنظيمي، الإجراءات الإدارية واتخاذ القرارات، تكنولوجيا المعلومات، حوافز العمل ،التقدم المهني والتدريب) على إدارة الأزمات.

الدراسات الأجنبية :

- **دراسة) Ekanem et al, 2020(بعنوان: " الذكاء الاجتماعي وتقديم الخدمات الفعالة في المدارس الثانوية العامة، ولاية اكوا ابوم ،نيجيريا"**، التي سعت إلى التنبؤ بدور الذكاء الاجتماعي في تقديم خدمات القيادة الفعالة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتألفتعينة الدراسة من(537)موظفا وموظفة المدارس الثانوية العامة في ولاية أكوا إيبوم، وتمثلتأداة الدراسة في استبانة منظمة معتمد لاستبيان الذكاء الاجتماعي للإدارة(MSI) وتقديم خدمة فعالة) ESD(. تم اختبار مصداقية الأدوات) MSI وESD(باستخدام الأداة الإحصائية Cronbach Alpha، والتي أسفرت عن معاملات ارتباط 75.0 و83.0 على التوالي، وكشفت النتائج أن الذكاء الاجتماعي للإدارة: العلاقة الشخصية، والتحكم في الموقف، والحكم الذاتي يتنبأ بشكل كبير بتقديم خدمات القيادة الفعالة في المدارس الثانوية العامة في ولاية أكوا إيبوم
- كذلك دراسة)Chinyerei,2019(بعنوان: "**إدارة الذكاء الاجتماعي للمعلمين كعلاقة إنتاجية في المدارس الثانوية في ولاية ريفرز، نيجيريا**"، التي هدفت إلى التحقق من إدارة الذكاء الاجتماعي للمعلمين باعتباره مرتب طا بإنتاجيتهم في المدارس الثانوية في ولاية ريفرز، نيجيريا .

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة(1185) مدر سا، كما تم استخدام تقنية أخذ العينات العشوائية الطبقية، واستخدمت أداتين لجمع البيانات: مقياس الذكاء الاجتماعي للمعلمين) MTSIS، ومقياس الإنتاجية الوظيفية للمعلمين(TJPS). وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أن إدارة مهارات الذكاء الاجتماعي للمعلم تنبأت بشكل كبير بالإنتاجية الوظيفية في المدارس الثانوية في ولاية ريفرز، نيجيريا. كما تنبأ الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والمهارات الاجتماعية بشكل مستقل بالإنتاجية الوظيفية في المدارس الثانوية في ولاية ريفرز، نيجيريا .

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تهدف إلى دراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي بأبعاده:)الوعي الاجتماعي، ومعالجة المعلومات الاجتماعية، والمهارات الاجتماعية وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس جدة، وتسعى إلى اقتراح مجموعة من التوصيات؛ لتحقيق أهدافها ،واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية، مثل: دراسة الخمايسه وأبو زهره)2019(، ودراسة الجعافرة)2017(. واتفقت الدراسة الحالية في أداة الدراسة، وهي: مقياس الذكاء

الاجتماعي مع دراسة الخمايسة وأبو زهرة (2019)، ودراسة (أبو البصل،2014)، ودراسة (Chinyerei,2019).

واختلفت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث عينة الدراسة؛ كدراسة (الكسر ،2019 التي تكونت من موظفي إدارة التعليم في الرياض، في حين تألفت عينة هذه الدراسة من المرشدات الطلابيات كدراسة (الجمعان ،2019).

واختلفت أبعاد الدراسة المتعلقة بمتغير إدارة الأزمات مع أبعاد دراسة (فراونة، 2019) التي تمثلت في: إدارة الأزمات ،الإنذار المبكر، الاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعليم، في حين تكونت أبعاد إدارة الأزمات في هذه الدراسة من: التخطيط لإدارة الأزمات، وتطبيق إدارة الأزمات وقيادتها، والاتصال والمعلومات. واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الفريحات ،2017) من ناحية أبعاد الذكاء الاجتماعي التي تمثلت في:)الكفاية الاجتماعية، والوعي الاجتماعي ،والتسامح الاجتماعي، والتواصل الاجتماعي؛ بينما تضمنت أبعاد الذكاء الاجتماعي لهذه الدراسة من:)معالجة المعلومات الاجتماعية، والمهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي.

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة بناء فكرة الدراسة الحالية، وهي علاقة الذكاء الاجتماعي بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات ،وتحديد مصطلحات الدراسة، والتأصيل النظري للدراسة، واختيار منهج الدراسة، وبناء أداة الدراسة، والاستفادة من مقاييس الذكاء الاجتماعي، مثل: مقياس الذكاء الاجتماعي في دراسة أبو البصل(2014)، ومقياس إدارة الأزمات في دراسة الجمعان (2018).

وأيضا تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، والتعرف على نوع المعالجات الإحصائية المتبعة، ومقارنة نتائج الدراسة بنتائج الدراسات السابقة، وفي طرق استخلاص النتائج والتوصيات بشكل يجعلها مصدرا لإلهام مرشدات التعليم.

وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة المعروضة بتناولها متغيرين، وهما: الذكاء الاجتماعي، وإدارة الأزمات، حيث تعتبر هذه الدراسة في _حدود علم الباحثة_ من أوائل الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية .

إجراءات الدراسة :

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الكمي الوصفي الارتباطي؛ وذلك باعتبار أنه أفضل المناهج ملاءمة لطبيعة وأهداف الدراسة الحالية، حيث يقوم هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات ،وإيجاد العلاقات، وتفسير بعض جوانبها؛ بهدف التعرف إلى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، ومعرفة الفروق بين تقديرات عينة الدراسة وفق ا لمتغيرات الدراسة. وذلك يتوافق مع دراسة المالكي ،(2019) بعنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة جدة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، وبعد الرجوع لإحصائيات إدارة التوجيه والإرشاد تبين أن عدد المرشدات الطلابيات – في مدارس تعليم جدة– بلغ(717) مرشدة طلابية، وذلك خلال فترة إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1442/1441.

عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة ،تم اختيار عينة الدراسة من المرشدات الطلابيات بمدارس تعليم جدة بالطريقة العشوائية البسيطة؛ حيث بلغ حجم العينة (267) مرشدة طلابية، عل ما بأنه تم حساب حجم العينة بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة الفعلي؛ حتى يتم تعميم النتائج عليها بنا ء على قانون حساب حجم العينة (Moore, McCabe, Duckworth, & Sclove، 3002)، وهذا القانون يعطي أقل عدد لحجم العينة يمكن من خلاله تعميم النتائج على مجتمع الدراسة، وكان الحد الأدنى للعينة المطلوبة(250) فردا.

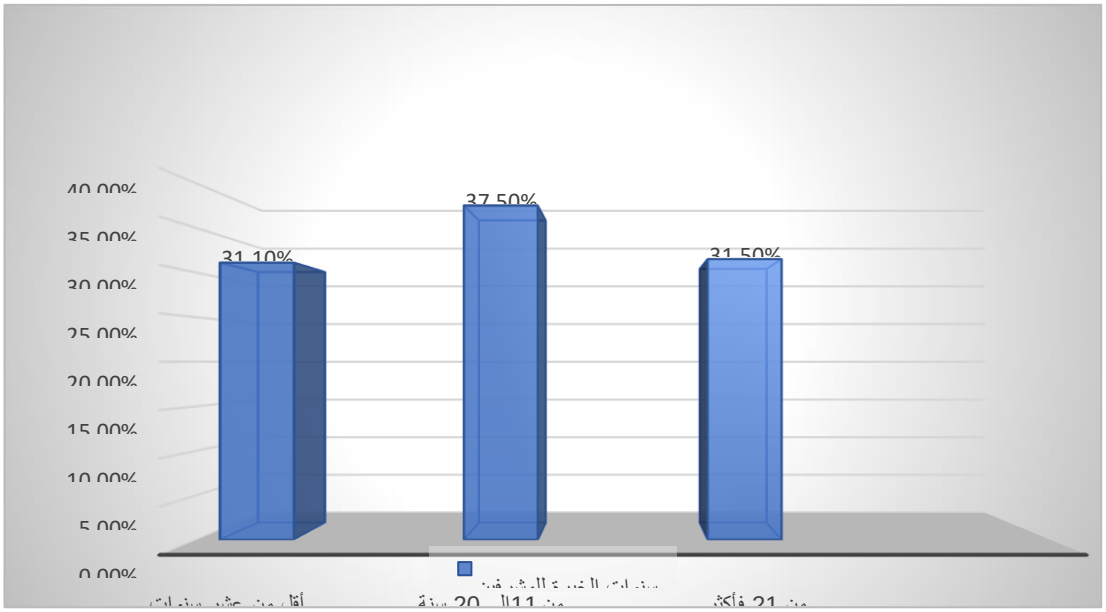
خصائص أفراد عينة الدراسة:

تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسة لوصف أفراد عينة الدراسة، وتشتمل على: سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص، وعدد الدورات التدريبية للمرشدات الطلابيات، ويمكن اعتبار هذه المتغيرات على أنها مؤشرات دلالية على نتائج الدراسة، إضافة إلى كونها تعكس الخبرات العملية والخلفية العلمية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من شأنه أن يساعد في تحليل نتائج الدراسة الحالية بشكل دقيق، وفيما يلي عرض تفصيلي لخصائص أفراد العينة:

جدول رقم(1-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات الدراسة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من عشر سنوات	83	%31.1
10سنوات إلى أقل من 20 سنة	100	%37.5
20سنة فأكثر	84	%31.5
المجموع	**267**	**%100**
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	255	%95.5
دبلوم عالي	5	%1.9
ماجستير فأكثر	7	%2.6
المجموع	267	100.0
التخصص	التكرار	النسبة
إدارة واقتصاد	11	%4.1
اجتماعيات	18	%6.7
رياضيات	5	%1.9
علم اجتماع	140	%52.4
علم نفس	47	%17.6
علوم شرعية	27	%10.1
علوم طبيعية	19	%7.1
علوم إنسانية وشرعية	174	%65.2
عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
لا يوجد	3	%1.1
من 1 إلى 5 دورات	22	%8.2
من 6 إلى 10 دورات	37	%13.9
أكثر من 10 دورات	205	%76.8
المجموع	267	%100

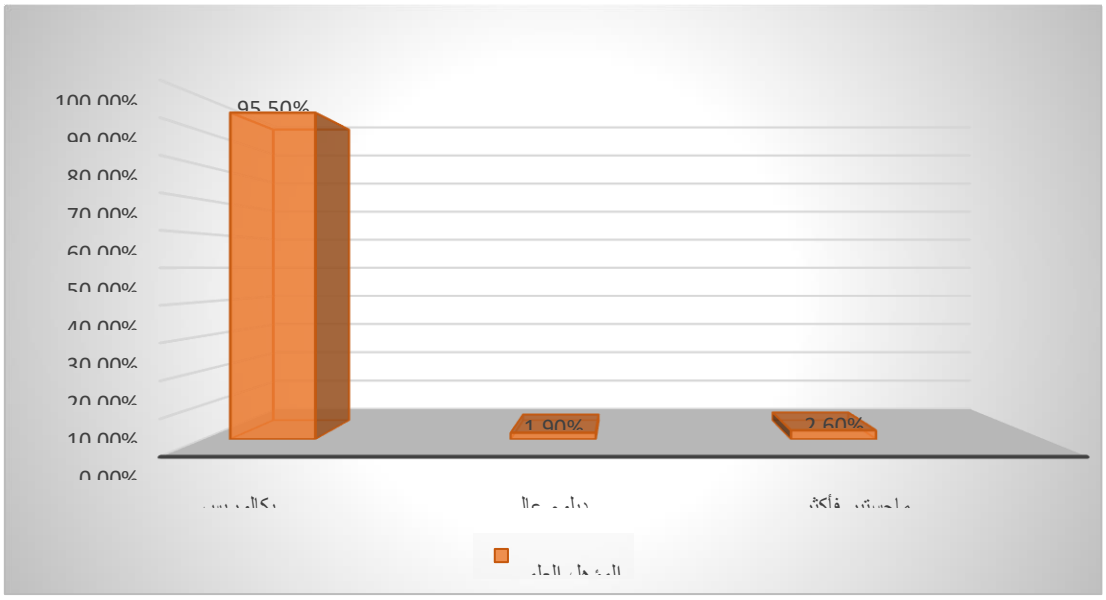
١- سنوات الخبرة:



شكل رقم(1-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

يتضح من الجدول والشكل رقم(1-3) أن(83) من أفراد عينة الدراسة يمثل ما نسبته 1.31% من إجمالي أفراد عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم أقل من 10 سنوات وهي النسبة الأقل، بينما(100) منهم يمثلون ما نسبته 5.37% من إجمالي أفراد المرشدات الطلابيات سنوات خبرتهم من 11-20 سنة وهي النسبة الأكبر، فيما أن(84) من المرشدات الطلابيات يمثلون ما نسبته 5.31% سنوات خبرتهم من 21 سنة فأكثر.

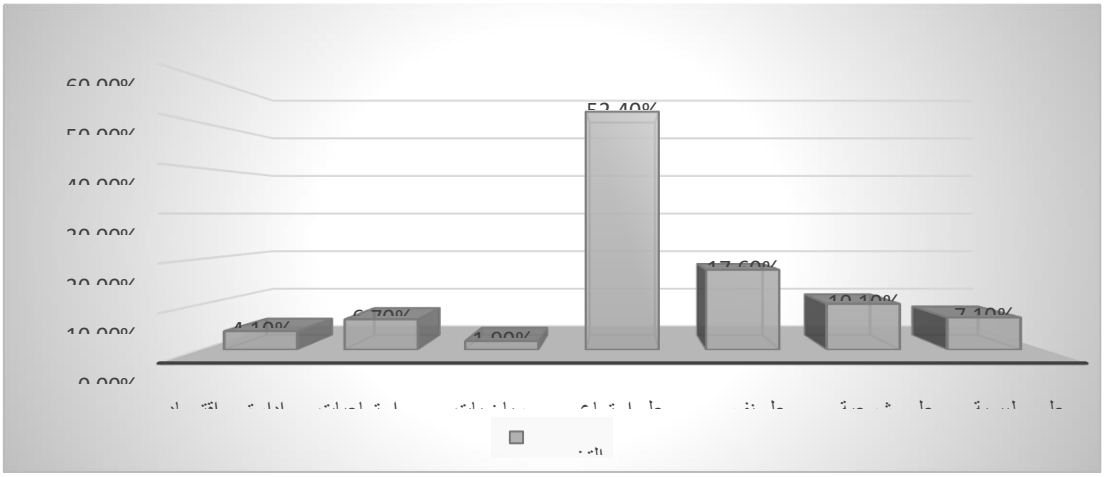
١- المؤهل العلمي:



شكل رقم(2-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

يتضح من الجدول رقم(1-3) أن(255) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 5.95% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وهي النسبة الأكبر، بينما(5) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 9.1% من إجمالي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم عالي، وهي النسبة الأقل، فيما تبين أن(7) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 6.2% مؤهلهم العلمي ماجستير فأكثر.

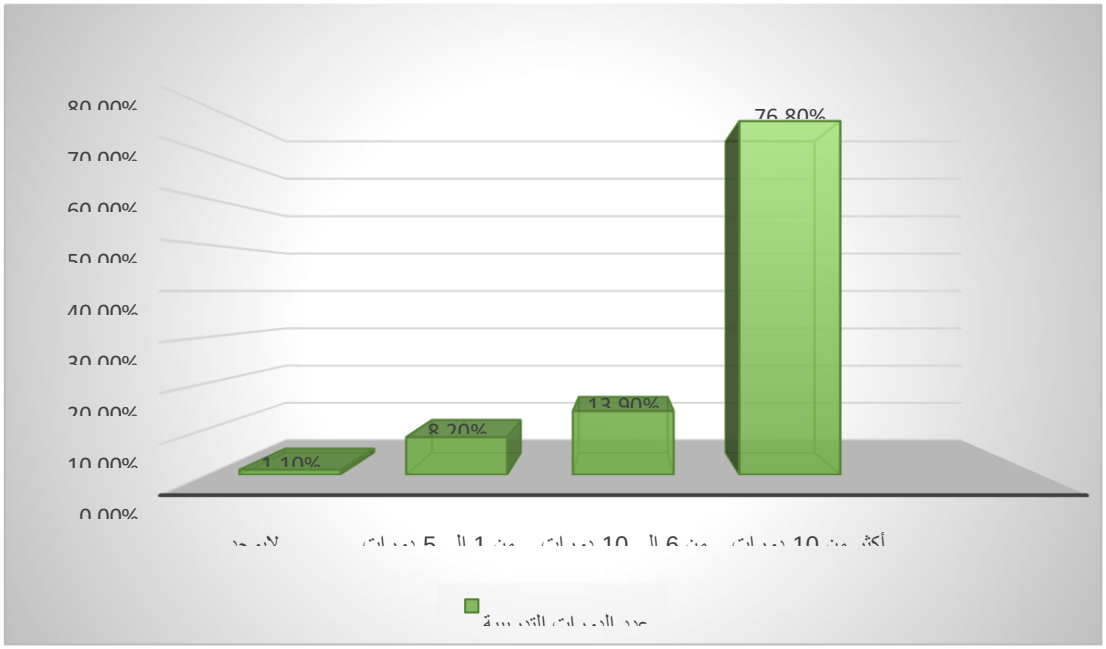
٢- التخصص:



شكل رقم (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص

يتضح من الجدول رقم(1-3) أن(11) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 1.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم إدارة واقتصاد، بينما (18) منهم يمثلون ما نسبته 7.6% من إجمالي عينة الدراسة تخصصهم اجتماعيات ،فيما أن (5) من المرشدات الطلابيات يمثلون ما نسبته 9.1% تخصصهم رياضيات، وهي النسبة الأقل، وتبين أن (140) من عينة الدراسة تخصصهم علم اجتماع وهم بنسبة 4.52%، وهي النسبة الأكبر، فيما تبين أن (47) من أفراد عينة الدراسة يمثل ما نسبته 6.17% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم علم نفس ،وأي ضا تبين أن (27) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 1.10% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم علوم شرعية، وأخي را تبين أن (19) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 1.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم علوم طبيعية.

٣- عدد الدورات التدريبية:



شكل رقم(4-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد الدورات التدريبية

يتضح من الجدول رقم(1-3) أن (3)من أفراد عينة الدراسة يمثل ما نسبته 1.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يتلقوا دورات تدريبية، وهي النسبة الأقل، بينما (22) منهم يمثلون ما نسبته 2.8.% من إجمالي عينة الدراسة تلقوا من 1 – 5 دورات، فيما أن (37) من المرشدات الطلابيات يمثلون ما نسبته 9.13% تلقوا من 6 – 10 دورات، وتبين أن (205) من عينة الدراسة تلقوا أكثر من 10 دورات وهم بنسبة 8.76%، وهي النسبة الأكبر.

بناء أدوات الدراسة:

للتعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؛ قامت الباحثة بإعداد وبناء أداتي الدراسة، وذلك من خلال الرجوع للأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة والدراسات السابقة، كدراسة أبو عمشة

(2013)، ودراسة رزينة (2017)، ودراسة طلافحة (2014)، ودراسة الجمعان (2018). حيث تكونت الأداة من:

١. استبانة من إعداد الباحثة عن الذكاء الاجتماعي، وتم تطبيقها على المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.
٢. استبانة من إعداد الباحثة عن إدارة الأزمات، وتم تطبيقها على المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.

وفيما يلي تفصيل لأداتي الدراسة:

أولاً: استبانة الذكاء الاجتماعي

تكون المقياس في صورته النهائية من ثلاثة أقسام. وفيما يلي عرض لكيفية بنائه ،والإجراءات التي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدقه وثباته:

١. **القسم الأول:** يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التيتود الباحثة جمعها من أفراد عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة ،والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.
٢. **القسم الثاني:** يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وهي على النحو الآتي:

(سنوات الخبرة – المؤهل العلمي – التخصص – عدد الدورات التدريبية).

٣. **القسم الثالث:** يتكون هذا القسم من) 24(عبارة، موزعة ثلاثة أبعاد، والجدول) 2–3(يوضح عدد عبارات الاستبانة، وكيفية توزيعها على الأبعاد.

جدول رقم(2-3)

استبانة الذكاء الاجتماعي وعباراته

المحور	البعُد	عدد العبارات	المجموع
الذكاء الاجتماعي	البعُد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية	7	24 عبارة
	البعُد الثاني: المهارات الاجتماعية	8	
	البعُد الثالث: الوعي الاجتماعي	9	
الاستبانة			24 عبارة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وفق درجات الموافقة الآتية: (أوافق بشدة – أوافق– محايد– غير موافق – غير موافق بشدة)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس بشكل كمي، وذلك عن طريق إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفق الآتي: (أوافق بشدة (5) درجات، أوافق(4) درجات، محايد(3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة(1) درجة واحدة.

أما بالنسبة لتحديد طول كل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى(5– 1 = 4)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس(4 ÷ 5 = 80.0)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس(1)؛ لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وبذلك أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم(3-3)

تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	إلى
1	أوافق بشدة (بدرجة عالية جِدًا)	4.21	5.00
2	أوافق (بدرجة عالية)	3.41	4.20
3	محايد (بدرجة عالية متوسطة)	2.61	3.40
4	غير موافق (بدرجة قليلة)	1.81	2.60
5	غير موافق بشدة (بدرجة قليلة جِدًا)	1.00	1.80

وتجدر الإشارة إلى استخدام طول المدى؛ للوصول لحكم موضوعي على متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بعد معالجتها إحصائ يا.

ثانيًا: استبانة إدارة الأزمات

تكون المقياس في صورته النهائية من ثلاثة أقسام. وفيما يلي عرض لكيفية بنائه، والإجراءاتالتي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدقه وثباته:

١. **القسم الأول:** يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي تود الباحثة جمعها من أفراد عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة ،والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

٢. **القسم الثاني:** يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وهي على النحو الآتي:

(سنوات الخبرة – المؤهل العلمي – التخصص – عدد الدورات التدريبية)، وهي نفس البيانات في المقياس السابق حيث تم تطبيقهما معا.

٣. **القسم الثالث:** يتكون هذا القسم من(24) عبارة، موزعة على ثلاثة أبعاد، والجدول(4-3) يوضح عدد عبارات الاستبانة، وكيفية توزيعها على الأبعاد.

جدول رقم(4-3)

استبانة إدارة الأزمات وعباراته

المحور	البعُد	عدد العبارات	المجموع
إدارة الأزمات	البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات	9	24 عبارة
	البعُد الثاني: تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها	8	
	البعُد الثالث: الاتصال والمعلومات	7	
الاستبانة			24 عبارة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وفق درجات الموافقة الآتية: (أوافق بشدة – أوافق– محايد– غير موافق – غير موافق بشدة)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس بشكل كمي، وذلك عن طريق إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفق الآتي: أوافق بشدة(5) درجات ،أوافق (4) درجات، محايد(3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة(1) درجة واحدة.

أما بالنسبة لتحديد طول كل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، فهو نفس المحك المستخدم في المقياس السابق.

صدق الأداتين:

ويعني التأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، إضافة إلى شموليتها لكل العناصر التي تساعد على تحليل نتائجها، ووضوح عباراتها، وارتباطها بكل بعد من الأبعاد، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداتي الدراسة من خلال:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكِّمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للأداتين، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين والخبراء في مجال الدراسة، ملحق رقم (4) يوضح ذلك، حيث بلغ عدد هم(10) محكمين، وطلبت الباحثة من السادة المحكمين تقييم جودة الاستبانتين، من حيث قدرتها على قياس ما أعد لقياسه، والحكم على مدى ملاءمته لأهداف الدراسة؛ وذلك من خلال تحديد مدى وضوح كل عبارة، ومدى ارتباط كل عبارة بمحورها ،وأهميتها، وسلامتها لغو يا، إضافة إلى إبداء رأيهم في حال وجود أي تعديل، أو حذف، أو إضافةعبارات للاستبانة، وبعد استرداد الاستبانات، قامت الباحثة باعتماد الفقرات التي أجمع(80%) فأكثر من المحكمين على ملاءمتها، أو التعديل عليها، ومن ثم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، وإخراج الاستبانتين بالصورة النهائية .

ب- صدق الاتساق الداخلي للأداتين:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانتين، تم اختيار عينة استطلاعية مكونة من المرشدات الطلابيات، وجميعهم من خارج عينة الدراسة الفعلية، ووفق ا للبيانات تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ وذلك بهدف التعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه العبارة.

جدول رقم(5-3)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الاستبانة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له

الذكاء الاجتماعي.				
البعُد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعُد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعُد
البعُد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية	1	**0.651	5	0.652*
	2	0.503*	6	0.649*
	3	0.293*	7	0.603*
	4	0.604*	-	-
البعُد الثاني: المهارات الاجتماعية	8	0.491*	12	**0.712
	9	0.563*	13	0.471*
	10	**0.548	14	0.769*
	11	**0.571	15	0.446*
البعُد الثالث: الوعي الاجتماعي	16	0.536*	21	0.276*
	17	0.720*	22	0.824*
	18	0.509*	23	0.716*
	19	0.41*	24	0.451*
	20	0.521*	-	-
إدارة الأزمات				
البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات	1	0.635*	6	0.658*
	2	0.645*	7	0.823*
	3	0.871*	8	0.755*
	4	0.821*	9	0.840*
	5	0.772*	-	-
البعُد الثاني: تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها	10	0.554**	14	0.568*
	11	0.577**	15	**0.490
	12	0.403*	16	**0.723
	13	0.731**	17	0.621**
البعُد الثالث: الاتصال والمعلومات	18	0.847*	22	0.802*
	19	0.764*	23	0.598*
الذكاء الاجتماعي.				
	20	0.714*	24	0.669*
	21	0.835*	-	-

*** دال عند مستوى الدلالة 01.0 فأقل**

يتضح من الجدول) 5-3(أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعُدها موجبة، ودالة إحصائ يا عند مستوى الدلالة)01.0(فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين العبارات، ومناسبتها لقياس ما أعُدت لقياسه.

ت- الصدق البنائي:

وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ وذلك بهدف التعرف على درجة ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانتين بالدرجة الكلية، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم(6-3)معاملات ارتباط بيرسون لمجالات الاستبانتين مع الدرجة الكلية

المقياس	البعُد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
الذكاء الاجتماعي	البعُد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية	.748**
	البعُد الثاني: المهارات الاجتماعية	.872**
	البعُد الثالث: الوعي الاجتماعي	.878**
إدارة الأزمات	البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات	.786**
	البعُد الثاني: تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها	.812**
	البعُد الثالث: الاتصال والمعلومات	.743**

يتضح من الجدول(6-3) أن قيم معامل ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائ يا عند مستوى الدلالة (01.0) فأقل؛ مما يشير إلى الصدق البنائي لمجالات الأداتين، ومناسبتها لقياس ما أعُدت لقياسه.

ثبات الأداتين:

تم التأكد من ثبات أداتي الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ)معادلة ألفا كرونباخ((Cronbach's Alpha (α)، ويوضح الجدول رقم(7-3) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة.

جدول رقم(7-3)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداتين

	البعُد	عدد العبارات	ثبات المحور
الذكاء الاجتماعي.	البعُد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية	7	0.563
	البعُد الثاني: المهارات الاجتماعية	8	0.313
	البعُد الثالث: الوعي الاجتماعي	9	0.705
ا	لثبات العام للذكاء الاجتماعي	24	0.739
إدارة الأزمات	البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات	9	0.907
	البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات	8	0.896
	البعُد الثاني: تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها	7	0.896
	الثبات العام لإدارة الأزمات	24	0.945

يتضح من الجدول رقم(10-3) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ العام عالٍ ؛ حيث بلغ معامل الثبات لمقياس الذكاء الاجتماعي(739.0)، بينما بلغ معامل الثبات لمقياس إدارة الأزمات (945.0)، وهذا يدل على أن المقياسين يتمتعان بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليهما في التطبيق الميداني للدراسة.

إجراءات تطبيق الدراسة:

١. مخاطبة الجهات المختصة؛ للحصول على خطاب تسهيل مهمة لتطبيق الأداة على عينة الدراسة.

٢. التوجه لوزارة التعليم لأخذ الموافقة؛ لتسهيل تطبيق أداة الدراسة على المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة– ملحق رقم 2 صورة موافقة الوزارة.

٣. تحديد مجتمع وعينة الدراسة.

٤. تطوير أداتي الدراسة من خلال الرجوع للأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة والدراسات السابقة.

٥. التحقق من صدق الأداتين باستخدام صدق المحكمين من خلال عرضها على) 10(محكمين من المختصين بموضوع الدراسة ،وتم إجراء التعديلات اللازمة، وإخراج الأدوات بصورتها النهائية .

٦. التحقق من ثبات أداتي الدراسة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية من المرشدات الطلابيات تكونت من(38) مرشدة طلابية.

٧. توزيع الاستبانة إلكترون يا؛ بغية الوصول لأكبر عدد ممكن من الاستجابات.

٨. جمع ردود الاستبانات، وقد بلغ عددها(267) ردا.

٩. مراجعة نتائج الاستبانات؛ للتأكد من مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي.

١٠.تحليلها إحصائ يا باستخدام برنامج (SPSS).

١١.التوصل إلى النتائج، ومناقشتها، ومقارنتها بالدراسات السابقة.

١٢.تقديم عدد من التوصيات والمقترحات للدراسات المستقبلية.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، وذلك عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical

Package for Social Sciences، والذي يرمز له اختصارا بالرمز(SPSS).

ومن ثم استخدمت المقاييس الإحصائية الآتية:

١. معامل ارتباط بيرسونPearson Coefficient Correlation ؛ للتعرف على العلاقة بين بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات، وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمجالات الاستبانتين.
٢. معامل ألفا كرونباخ؛ للتحقق من ثبات محاور الاستبانتين.
٣. التكرارات، والنسب المئوية؛ وذلك بهدف التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، إضاف ة إلى تحديد استجابات أفراد العينة على كل عبارة من العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة.
٤. المتوسط الحسابي الموزون" Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، وترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
٥. المتوسط الحسابي" Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة.
٦. الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.

٧. تم استخدام اختبار (كروسكال والاس) Kruskal Wallis Test؛ للتحقق من الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفق ا للمتغيرات)المؤهل الدراسي، التخصص، عدد الدورات التدريبية.

٨. تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي) One Way ANOVA لعينتين مستقلتين فأكثر؛ للتحقق من الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفق ا لمتغير (الخبرة).

الصعوبات التي واجهت الباحثة:

١- عدم تعاون بعض مفردات العينة مع الباحثة في تعبئة أداة الدراسة، مما تطلب إعادة التواصل معهن أكثر من مرة.

٢- عدم وجود مراجع علمية أو بحوث تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة)الذكاء الاجتماعي، وإدارة الأزمات.

٣- الإجراءات الاحترازية التي قللت من فترات الاستفادة من المكتبات الجامعية، والتي لم يعوضها وجود المكتبة الرقمية السعودية.

نتائج الدراسة

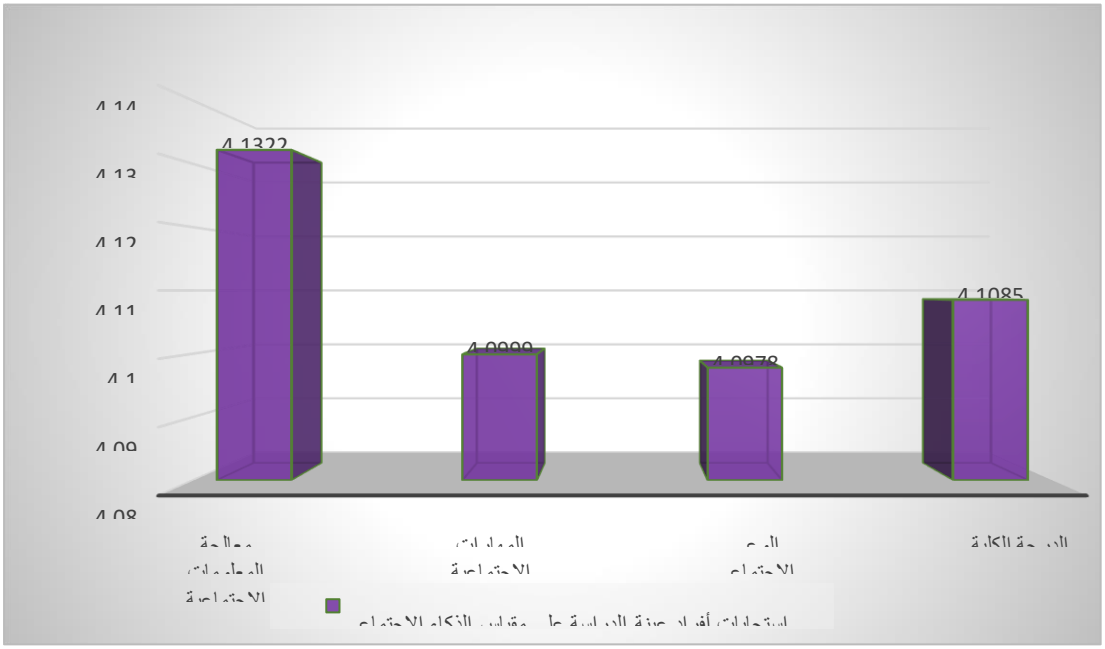
نتائج السؤال الأول وتفسيرها ومناقشتها: ما مستوى الذكاء الاجتماعي بأبعاده: (معالجة المعلومات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟

لتحديد مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة، تم حساب المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة وصو لا إلى تحديد مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة، والجدول(1-4) يوضح النتائج العامة لهذا المحور.

جدول رقم(1-4)

استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة الذكاء الاجتماعي

م.	محاور الاستبانة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
1	معالجة المعلومات الاجتماعية	4.1322	عالية	.390	1
2	المهارات الاجتماعية	.40999	عالية	.526	2
3	الوعي الاجتماعي	4.0978	عالية	.456	3
	مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة	.41085	عالية	.386	-



استجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان الذكاء الاجتماعي شكل رقم (4-1)

يتضح من خلال النتائج أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة كان بمتوسط(1154.4)، أي: بدرجة عالية وفق ا للمعيار الذي اعتمدته الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي؛ وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وفرة الدورات التدريبية المتنوعة في تطوير ذات المرشدات الطلابيات في مراكز التدريب (المنجز التربوي). كذلك إلى مستوى الوعي الثقافي الذي يتمتع فيه المجتمع التربوي في محافظة جدة. وتبين من النتائج أن مجال معالجة المعلومات الاجتماعية كان بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي(1322.4) وبدرجة عالية، يليه بعد المهارات الاجتماعية بمتوسط(0999.4) وهو أي ضا بدرجة عالية، وكان تقدير عينة الدراسة في الترتيب الثالث والأخير للوعي الاجتماعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعُد (0978.4) وبدرجة عالية كذلك؛ وتفسر الباحثة ذلك لطبيعة عمل المرشدة، حيث يحتاج عملها إلى أن يكون لديها كم من المعلومات الاجتماعية التي تستطيع من خلالها مساعدة الطالبات، وفيما يتعلق بالمهارات الاجتماعية وهي مكون مهم من أساسيات عمل المرشدة الطلابية حيث تحتاج إليها في عملها مع الطالبات، وبدون هذه المهارات لا تستطيع أداء دورها بكفاءة، وفيما يتعلق بالبعد الثالث وهو الوعي الاجتماعي فتفسير هذا أن المهم في حالة الطالبات المسترشدات هو أن يتم ضبط السلوك أولا ، على أن يليه بعد ذلك مسألة الفكر والوعي لدى الطالبات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الرويشد(2020) التي أشارت إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى القادة الأكاديميين بجامعة الجوف جاء بدرجة كبيرة، كما واتفقت مع نتيجة دراسة (الفريحات ،2017) والتي أشارت إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي كان مرتف ع ا لدى عينة الدراسة، واتفقت أي ضا مع نتيجة دراسة الجراح وعاصلة (2016) والتي أوضحت أن الذكاء الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخمايسة وأبو زهرة (2019) والتي هدفت إلى استقصاء الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة؛ حيث أشارت إلى أن درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي

ومرشدات تربية عمان الثالثة جاءت بدرجة متوسطة، واختلفت أي ضا مع دراسة أبو البصل (2014) والتي خلصت إلى أن درجة ممارسة المرشدين لمهارات الذكاء الاجتماعي جاءت بدرجة متوسطة. وهنا توصي الباحثة بحث المسؤولين على العملية الإرشادية في إدارة التعليم على توفير البرامج التدريبية المتخصصة في الذكاء الاجتماعي وفنيات التعامل مع الآخرين.

وفيما يلي النتائج التفصيلية:

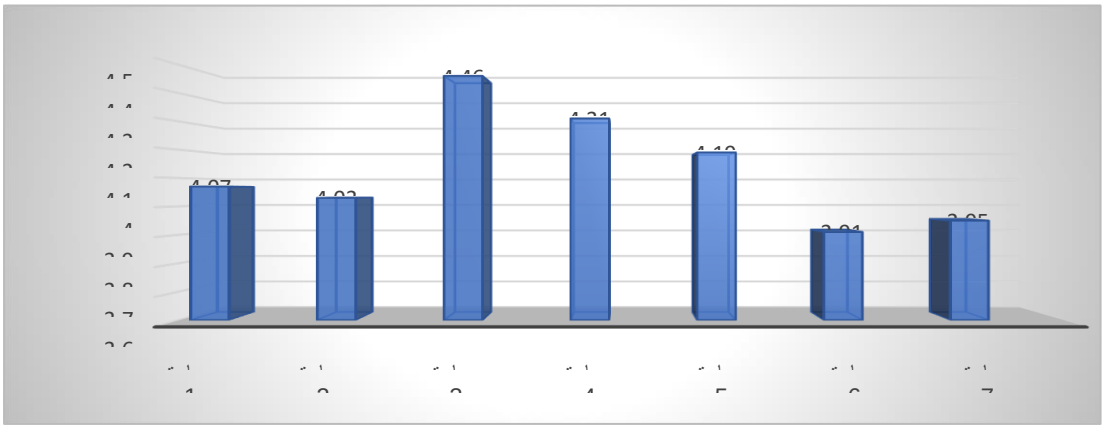
البعُد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية:

للتعرف على مستوى معالجة المعلومات الاجتماعية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ،والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعُد (معالجة المعلومات الاجتماعية) ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (2-4) استجابات أفراد عينة

الدراسة حول معالجة المعلومات الاجتماعية

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
1	أتوقع سلوك الآخرين من حولي.	ك	0	7	23	181	56	4.07	عالية	.630	4
		%	0	2.6	8.6	67.8	21.0				
2	أدرك كيف أجعل الآخرين يشعرون بأفعالي.	ك	1	6	28	180	52	4.03	عالية	.651	5
		%	0.4	2.2	10.5	67.4	19.5				
3	أتفهم مشاعر الآخرين أثناء تعاملي معهم.	ك	0	1	5	132	129	4.46	عالية جدا	.556	1
		%	0	0.4	1.9	49.4	48.3				
4	أستشعر رغبات أصدقائي.	ك	0	3	10	154	100	4.31	عالية جدا	.599	2
		%	0	1.1	3.7	57.7	37.5				
5	أستطيع فهم أقوال الآخرين من غير تكلف.	ك	0	3	25	157	82	4.19	عالية	.641	3
		%	0	1.1	9.4	58.8	30.7				
6	أحترم مشاعر الآخرين السلبية تجاهي.	ك	2	17	40	152	56	3.91	عالية	.822	7
		%	0.7	6.4	15.0	56.9	21.0				
7	أستطيع أن أفهم لغة جسد الآخرين.	ك	0	7	49	162	49	3.95	عالية	.686	6
		%	0	2.6	18.4	60.7	18.4				
	المتوسط العام							4.1322	عالية	.390	-



شكل رقم(2-4) استجابات أفراد عينة الدراسة حول معالجة المعلومات الاجتماعية

يتضح في الجدول والشكل(2-4) أن مستوى معالجة المعلومات الاجتماعية لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط) 1322.4(، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 41.3 إلى 20.4)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول(2-4) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على معظم عبارات معالجة المعلومات الاجتماعية، وموافقون بدرجة عالية جدا على عبارتين؛ وتتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم(3، 4، 5)، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

١- جاءت العبارة رقم(3) وهي: "أتفهم مشاعر الآخرين أثناء تعاملي معهم" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(46.4).

١. جاءت العبارة رقم(4) وهي: "أستشعر رغبات أصدقائي" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(31.4).

٢. جاءت العبارة رقم(5) وهي: "أستطيع فهم أقوال الآخرين من غير تكلف" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط(19.4).

وتفسر الباحثة التباين في الاستجابة على الفقرات إلى اختلاف التخصص بين المرشدات الطلابيات في تعليم جدة، وقد يعود هذا بدرجة كبيرة إلى التدريبات المهنية التي تتلقاها المرشدة الطلابية قبل وأثناء العمل وهو ما يتم التركيز عليه في العمل مع الطالبات من الاهتمام بمشاعر الطالبات في المقام الأول وهي الخطوة الأساسية التي يمكن أن تبني عليها المرشدة أي خطوات تالية للتعامل مع المشكلة أو الأزمة التي تمر بها الطالبة.

ويتضح من النتائج في الجدول(2-4) أن أقل فقرات معالجة المعلومات الاجتماعية تتمثل في العبارة رقم(6)، وهي: "أحترم مشاعر الآخرين السلبية تجاهي "بالمرتبة السابعة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط(91.3) وهي

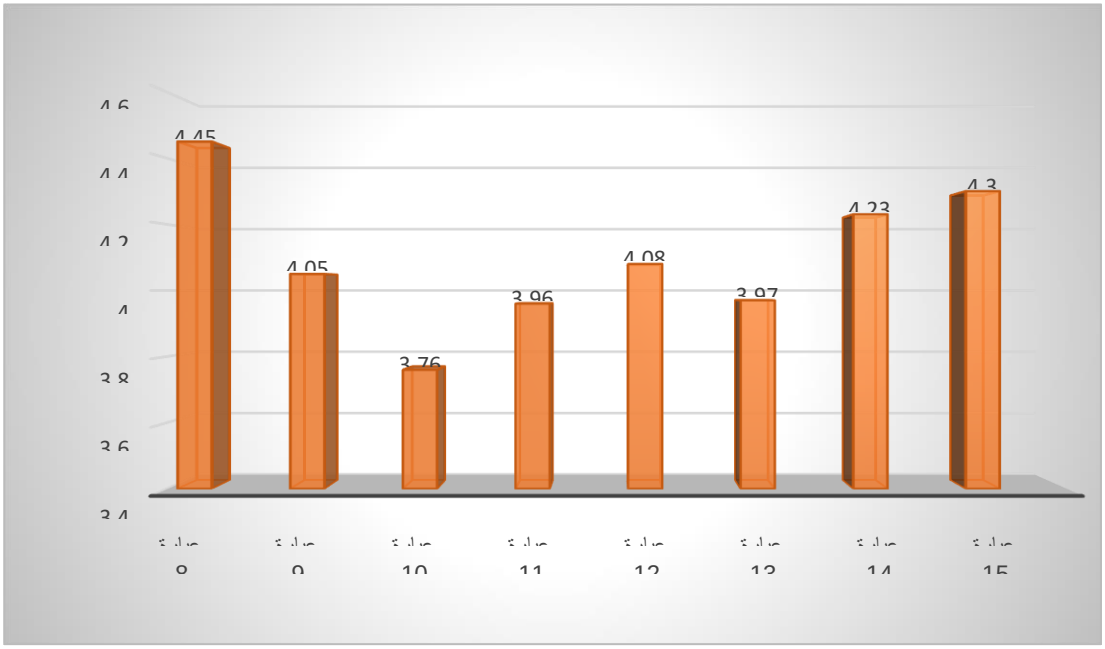
بدرجة عالية. وتوصي الباحثة بالعمل على زيادة الدورات التدريبية للمرشدات الطلابيات؛ لرفع كفاءة آدائهن المهني.

البعُد الثاني: المهارات الاجتماعية:

للتعرف على مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعُد المهارات الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم(4-3) استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات الاجتماعية

	م	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
	أتواضع عند التفاعل مع الأشخاص الجدد.	ك	0	3	9	121	134	4.45	عالية جِدًا	.619	1
		%	0	1.1	3.4	45.3	50.2				
	أتكيف بسهولة في المواقف الاجتماعية.	ك	0	18	32	135	82	4.05	عالية	.835	5
		%	0	6.7	12.0	50.6	30.7				
	أتقبل الدخول مع الآخرين في مختلف المواقف.	ك	2	27	52	137	49	3.76	عالية	.893	8
		%	0.7	10.1	19.5	51.3	18.4				
	أجد مرونة في الانسجام مع الآخرين	ك	0	23	38	133	73	3.96	عالية	.873	7
		%	0	8.6	14.2	49.8	27.3				
	أتعرف على الآخرين في الوقت المناسب.	ك	0	5	32	164	64	4.08	عالية	.658	4
		%	0	1.9	12.0	61.4	24.0				
	أستطيع تحقيق علاقات جيدة مع أشخاص جدد.		0	4	111	41	111	3.97	عالية	0.945	6
			0	1.5	41.6	15.4	41.6				
	أمتلك الحوار الجيد مع الأشخاص الجدد.	ك	0	4	111	41	111	4.23	عالية جِدًا	.707	3
		%	0	1	42	15.4	42				
	أتفاعل بإيجابية مع الأشخاص الجدد.	ك	0	6	25	138	98	4.30	عالية جِدًا	.606	2
		%	0	2.2	9.4	51.7	36.7				
	المتوسط العام							4.0999	عالية	.526	-



شكل رقم(3-4) استجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارات الاجتماعية

يتضح في الجدول والشكل(3-4) أن مستوى المهارات الاجتماعية لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط(1216.4)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 41.3 إلى 20.4)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول(3-4) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على معظم عبارات (المهارات الاجتماعية)، وموافقون بدرجة عالية جد ا على ثلاثٍ منها، تتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم(8، 14، 15)، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

١. جاءت العبارة رقم(8) وهي: "أتواضع عند التفاعل مع الأشخاص الجدد" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(45.4).

٢. جاءت العبارة رقم(15) وهي: "أتفاعل بإيجابية مع الأشخاص الجدد" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(30.4).

٣. جاءت العبارة رقم(14) وهي: "أمتلك الحوار الجيد مع الأشخاص الجدد" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بشدة بمتوسط(23.3).

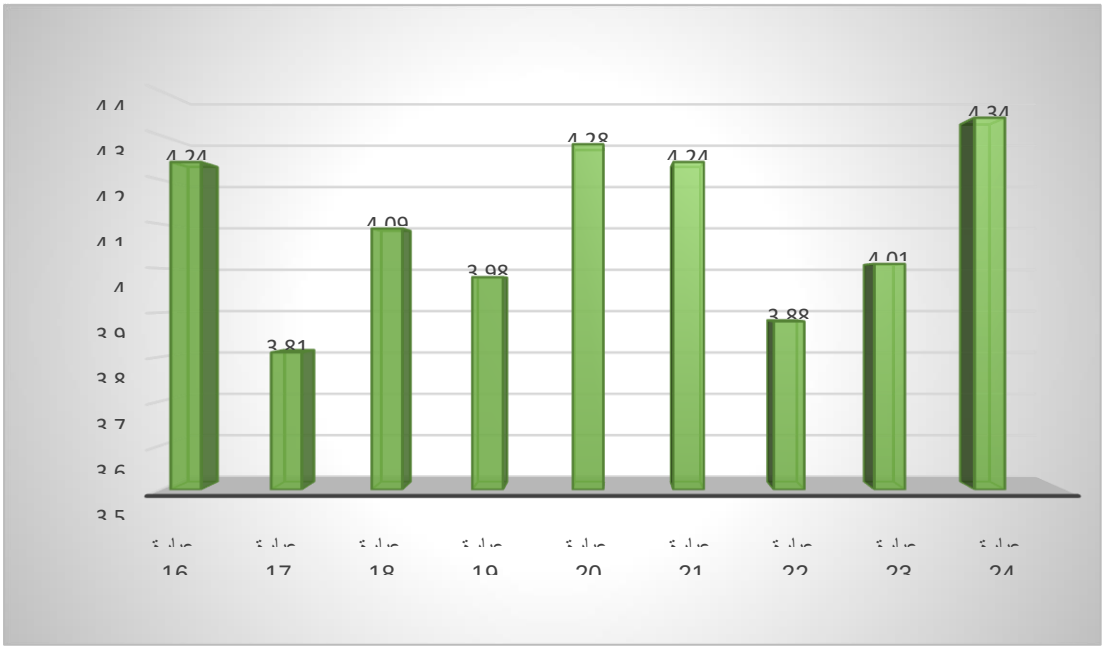
ويتضح من النتائج في الجدول(3-4) أن **أقل فقرات (المهارات الاجتماعية)** تتمثل في العبارة رقم(10) ، وهي: "أتقبل الدخول مع الآخرين في مختلف المواقف" بالمرتبة الثامنة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط(76.3)، وهي بدرجة عالية. وتشير هذه النتائج إلى تأثير الوسط الاجتماعي الموجود في المجتمع السعودي، الذي يعتمد بشكل أساسي على تعاليم الدين الإسلامي والشريعة الغراء التي تحث على التواضع وحسن المعاملة، وهي السمة السائدة في المجتمع، وهو ما ينعكس في سلوكيات المرشدات الطلابيات عينة الدراسة. وتوصي الباحثة بأهمية الاحتياج لدورات في مهارات تقبل الآخرين والتواصل معهم.

البعُد الثالث: الوعي الاجتماعي:

للتعرف على مستوى الوعي الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعُد (الوعي الاجتماعي)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم(4-4)استجابات أفراد عينة الدراسة حول الوعي الاجتماعي

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة				
		النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
16	أستطيع فهم المشكلات الاجتماعية.	ك	0	1	18	149	99
		%	0	0.4	6.7	55.8	37.1
17	أستطيع مواجهة ما يقوم به الآخرون من مفاجأت.	ك	0	5	6	176	80
		%	0	1.9	2.2	65.9	30.0
18	أستطيع شرح الأسباب للآخرين من دون أن أغضبهم.	ك	1	20	48	158	40
		%	0.4	7.5	18.0	59.2	15.0
19	أقول ما أعتقد للآخرين من حولي بوضوح.	ك	0	8	27	165	67
		%	0	3.0	10.1	61.8	25.1
20	لدي القدرة على التمييز بين الانفعالات الإيجابية والسلبية.	ك	0	17	36	150	64
		%	0	6.4	13.5	56.2	24.0
21	أستطيع مساعدة الآخرين في حلول مشكلاتهم.	ك	0	2	9	167	89
		%	0	0.7	3.4	62.5	33.3
22	لا أتفاجأ بردود فعل الآخرين على ما أفعله.	ك	0	2	13	170	82
		%	0	0.7	4.9	63.7	30.7
23	أستطيع التعامل مع خيارات الآخرين.	ك	0	20	44	151	52
		%	0	7.5	16.5	56.6	19.5
24	أحترم آراء الآخرين مهما كان مخالفاً لرأيي.	ك	0	5	36	176	50
		%	0	1.9	13.5	65.9	18.7



شكل رقم) 4-4(استجابات أفراد عينة الدراسة حول الوعي الاجتماعي

يتضح في الجدول والشكل) 4-4(أن مستوى الوعي الاجتماعي لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط) 0978.4(، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي)من 41.3 إلى 20.4(، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول) 4-4(أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية جد ا على أربع عبارات من)الوعي الاجتماعي(، تتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم)19، 20، 23(، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

١. جاءت العبارة رقم(23) وهي: "أحترم آراء الآخرين مهما كان مخالف ا لرأيي" بالمرتبة الأولى من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط(34.4).
٢. جاءت العبارة رقم(19) وهي: "لدي القدرة على التمييز بين الانفعالات الإيجابية والسلبية "بالمرتبة الثانية من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط(28.4).
٣. جاءت العبارة رقم(20) وهي: "أستطيع مساعدة الآخرين في حلول مشكلاتهم" بالمرتبة الثالثة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط(24.4).

ويتضح من النتائج في الجدول(4-4) أن **أقل فقرات (الوعي الاجتماعي)** تتمثل في العبارة رقم) 16(، وهي: "أستطيع مواجهة ما يقوم به الآخرون من مفاجآت" بالمرتبة التاسعة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط) 81.3(، وهي بدرجة عالية.

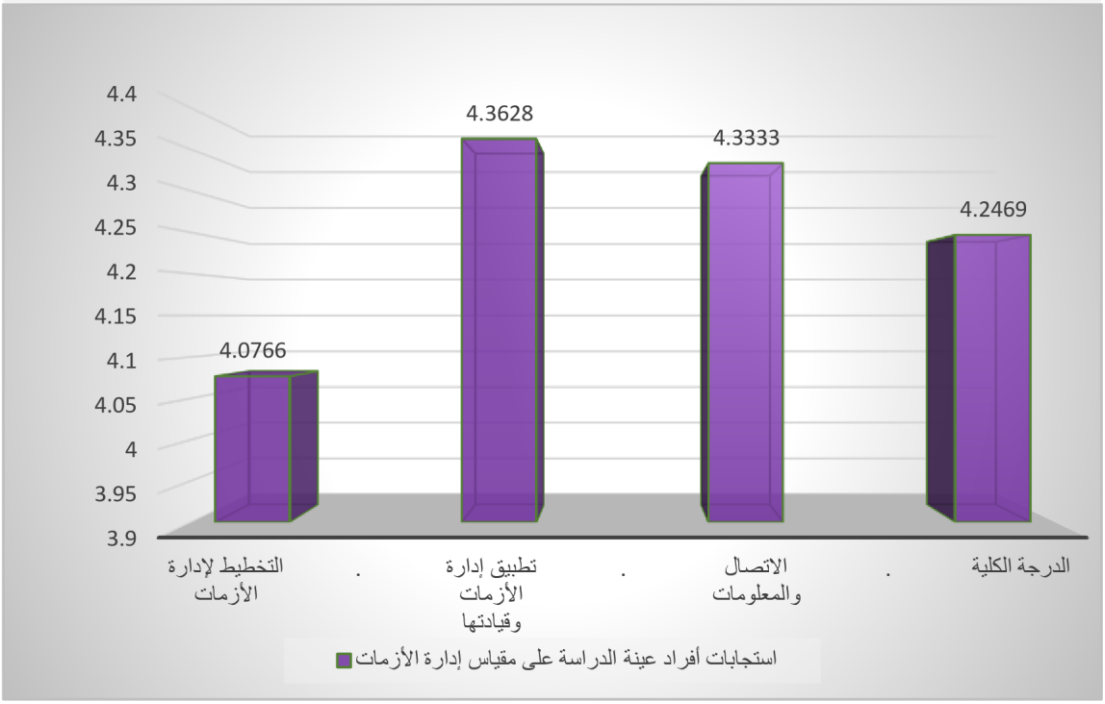
نتائج السؤال الثاني وتفسيرها ومناقشتها: ما مستوى إدارة الأزمات بأبعاده (التخطيط لإدارة الأزمات، مهارات المرشدات المتعلقة بإدارة الأزمات، الاتصال والمعلومات) لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟

لتحديد مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، تم حساب المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة وصو لا إلى تحديد مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، والجدول(5-4) يوضح النتائج العامة لهذا المحور.

جدول رقم(5-4)

استجابة أفراد العينة على استبانة إدارة الأزمات

م.	محاور الاستبانة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
1	التخطيط لإدارة الأزمات	4.0766	عالية	.52617	3
2	تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها	4.3628	عالية جدًا	.52596	1
3	الاتصال والمعلومات	4.3333	عالية جدًا	.53962	2
	مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة	4.2469	عالية جدًا	.47974	-



شكل رقم) 5-4(استجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان إدارة الأزمات

يتضح من خلال النتائج أن مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة كانت بمتوسط) 2469.4(، أي بدرجة عالية جد ا وفق ا للمعيار الذي اعتمدته الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وتبين من النتائج أن تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها كانت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3628.4)، وبدرجة عالية جد ا، يليها الاتصال والمعلومات بمتوسط (3333.3)، وهي أي ضا بدرجة عالية جد ا، وكان تقدير عينة الدراسة في الترتيب

الثالث والأخير للتخطيط لإدارة الأزمات؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعُد (0766.4)، وهي بدرجة عالية. وتعزو الباحثة هذه النتيجة لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر) ؛ وقد يعود هذا إلى عدة أسباب، منها: أولا: ما تقوم به الدولة من تطبيق معايير الجودة، والاعتماد، التي تركز من بين أبعادها على قضية السلامة والأمان في المدرسة وما تقوم به من إجراءات في هذا المجال، ثان يا: غال با ما يكون هناك انعكاس لهذه الجهود في جهود المرشدات الطلابيات في التعامل مع الأزمات المدرسية التي قد تظهر في المدرسة. وتوصي الباحثة بضرورة وضع برنامج تدريبي يوضح كيفية التخطيط لإدارة الأزمات.

وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة نسب يا مع نتيجة دراسة الصميلي (2019) التي هدفت إلى الكشف عن مهارات التداخل الإرشادي أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطلابيات في مدارس المنطقة الجنوبية، وأشارت إلى أن امتلاك المرشدين الطلابيين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات جاءت بدرجة مرتفعة، كما اتفقت نسبيا مع نتيجة دراسة (الجمعان ،2019) والتي أظهرت أن المرشدين التربويين لديهم مهارات أعلى من المتوسط في إرشاد الأزمات، كما واتفقت مع **دراسة (فراونة ،2019)** والتي خلصت إلى أن مستوى إدارة الأزمات لدى عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة. بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة **الكسر(2019)** والتي أظهرت أن إدارة الأزمات عند الموظفين كان متوسطا.

وفيما يلي النتائج التفصيلية:

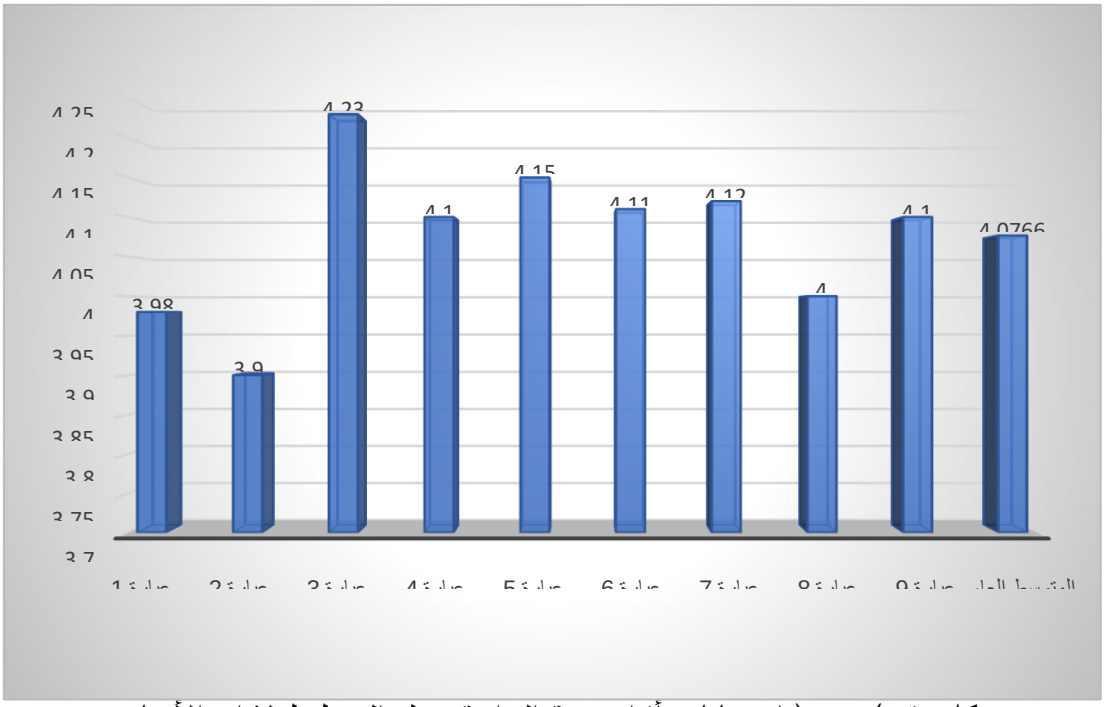
البعُد الأول: التخطيط لإدارة الأزمات:

للتعرف على مستوى التخطيط لإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ،والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعُد)التخطيط لإدارة الأزمات(، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (6-4)استجابات أفراد عينة الدراسة حول التخطيط لإدارة الأزمات

العبارات	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الرتبة
	النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
أحتفظ بخطة إجرائية للتعامل مع الأزمات وقت حدوثها.	ك	0	8	53	143	63	3.98	عالية	.746	8
	%	0	3.0	19.9	53.6	23.6				
أراجع الإجراءات المخطط لها والتدريب عليها افتراضًا	ك	2	11	50	153	51	3.90	عالية	.776	9
	%	0.7	4.1	18.7	57.3	19.1				
أخطط لاستثمار طاقات الطالبات بهدف توجيهها في إدارة الأزمات.	ك	0	2	15	169	81	4.23	عالية جدا	.580	1
	%	0	0.7	5.6	63.3	30.3				
أقوم بإعداد قائمة إرشادية سلوكية لمساعدة المعلمات في مواجهة وإدارة الأزمات.	ك	2	4	22	177	62	4.10	عالية	.659	5
	%	0.7	1.5	8.2	66.3	23.2				
أعد خطة إجرائية للتفاعل بين المدرسة والبيئة المحيطة للتقليل من الآثار السلبية للأزمات.	ك	2	7	15	167	76	4.15	عالية	.701	2
	%	0.7	2.6	5.6	62.5	28.5				
أحدد النشاطات والأعمال الواجب القيام بها أثناء الأزمة	ك	3	9	16	167	72	4.11	عالية	.746	4
	%	1.1	3.4	6.0	62.5	27.0				
أقوم بإعداد بدائل موضوعية وواقعية للتعامل مع الأزمات	ك	2	5	21	170	69	4.12	عالية	.683	3
	%	0.7	1.9	7.9	63.7	25.8				

أحدد التوقعات المستقبلية المرتبطة بالأزمة.	ك	2	5	33	177	50	4.00	عالية	.674	7
	%	0.7	1.9	12.4	66.3	18.7				
أقوم بتشكيل فرق تدخل وقت الأزمة.	ك	3	6	30	151	77	4.10	عالية	.765	6
	%	1.1	2.2	11.2	56.6	28.8				
المتوسط العام							4.0766	عالية	.52617	-



شكل رقم) 6-4(استجابات أفراد عينة الدراسة حول التخطيط لإدارة الأزمات

يتضح في الجدول والشكل(6-4) أن مستوى التخطيط لإدارة الأزمات لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط(0766.4) ، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من 41.3 إلى 20.4، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول(6-4) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على معظم عبارات التخطيط لإدارة الأزمات، تتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم (3، 5، 7)، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

١. جاءت العبارة رقم(3) وهي: "أخطط لاستثمار طاقات الطالبات بهدف توجيهها في إدارة الأزمات "بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(23.4) وهي بدرجة عالية جد ا.

٢. جاءت العبارة رقم) 5(وهي: "أعد خطة إجرائية للتفاعل بين المدرسة والبيئة المحيطة للتقليل من الآثار السلبية للأزمات" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط)15.4(.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى القدرة على إدارة الأزمات، الإنذار المبكر، الاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط؛ وذلك حصيلة البرامج التدريبية التي قدمتها وزارة التعليم لمنسوبيها، سواء للتعامل مع الأزمات المدرسية، أو للتعامل مع الأزمات المرتبطة بالأمن والسلامة المرتبطة بإجراءات الجودة والاعتماد الأكاديمي.

٣. جاءت العبارة رقم) 7(وهي: "أقوم بإعداد بدائل موضوعية وواقعية للتعامل مع الأزمات "بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط) 12.4(.

ويتضح من النتائج في الجدول) 6-4(أن **أقل فقرات)التخطيط لإدارة الأزمات(** تتمثل في العبارة رقم) 2(، وهي: "أراجع الإجراءات المخطط لها والتدريب عليها افترا ضا" بالمرتبة التاسعة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط) 90.3(وهي بدرجة عالية.

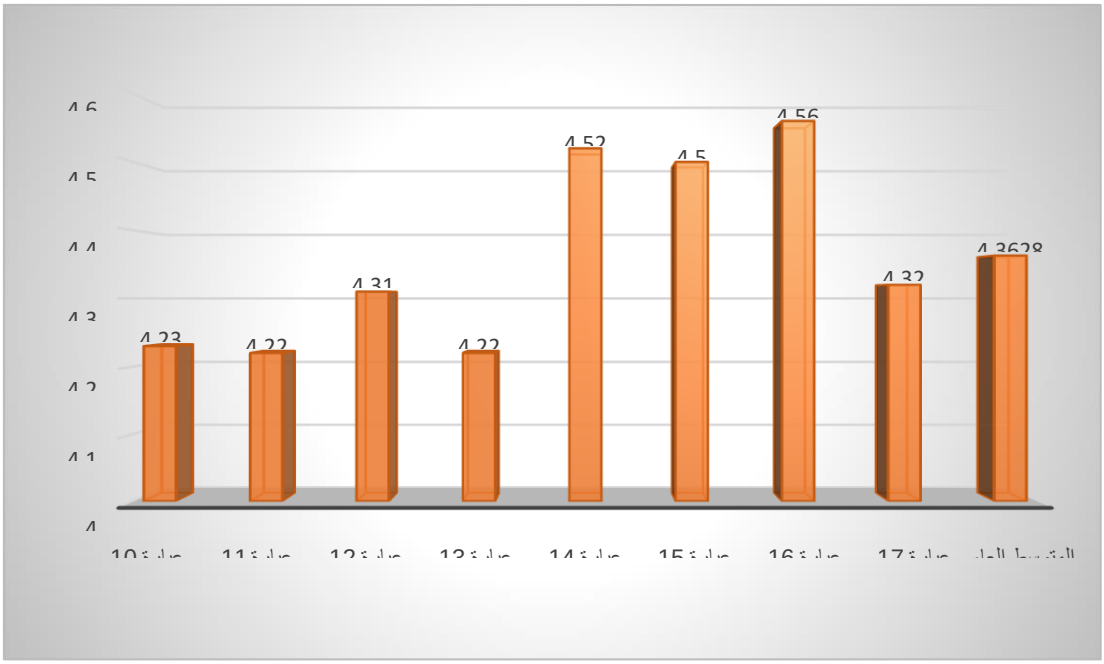
وتوصي الباحثة بعمل دورات تدريبية خاصة بالتعامل وإدارة الأزمات التربوية في المدارس للمرشدات الطلابيات.

البعُد الثاني: تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها:

للتعرف على مستوى تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعُد)تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها(، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم) 4-7(استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها

العبارات	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الرتبة
	النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
ار لفريق التدخل وقت الأزمات.	ك	2	6	28	123	108	4.23	عالية جدا	.784	6
	%	0.7	2.2	10.5	46.1	40.4				
ك المرتبطة بالعزلة المصاحبة للأزمة.	ك	3	0	8	179	77	4.22	عالية جدا	.609	7
	%	1.1	0	3.0	67.0	28.8				
شاعر الحزن المرتبطة بالأزمة.	ك	2	1	6	160	98	4.31	عالية جدا	.612	5
	%	0.7	0.4	2.2	59.9	36.7				
لغة الجسد التي تأثرت من الأزمة.	ك	2	2	16	161	86	4.22	عالية جدا	.656	8
	%	0.7	0.7	6.0	60.3	32.2				
بة المسترشدة التي تمر بأزمة.	ك	2	1	3	110	151	4.52	عالية جدا	.621	2
	%	0.7	0.4	1.1	41.2	56.6				
زن للطالبة التي تمر في أزمة اجتماعية.	ك	2	0	5	116	144	4.50	عالية جدا	.615	3
	%	0.7	0	1.9	43.4	53.9				
التعبير عن مشاعرهم المرتبطة بالأزمة.	ك	2	0	2	105	158	4.56	عالية جدا	.594	1
	%	0.7	0	0.7	39.3	59.2				
حيطة في التخطيط لمواجهة وإدارة الأزمات.	ك	3	1	8	150	105	4.32	عالية جدا	.661	4
	%	1.1	0.4	3.0	56.2	39.3				
المتوسط العام							4.3628	عالية جِدًا	.52596	-



شكل رقم) 7-4(استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها

يتضح في الجدول والشكل(7-4) أن مستوى تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط) 3628.4(، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 21.4 إلى 00.5)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق بشدة** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول(7-4) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية جدا على جميع عبارات)تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها(، تتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم) 14، 15، 16(، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة، وتتمثل بالآتي:

١. جاءت العبارة رقم) 16(وهي: "أساعد الطالبات في التعبير عن مشاعرهم المرتبطة بالأزمة "بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(56.4).
٢. جاءت العبارة رقم) 14(وهي: "أتقبل الطالبة المسترشدة التي تمر بأزمة" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط) 52.4(.
٣. جاءت العبارة رقم) 15(وهي: "أستكشف مشاعر الحزن للطالبة التي تمر في أزمة اجتماعية" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط) 50.4(.

ويتضح من النتائج في الجدول) 7-4(أن **أقل فقرات)تطبيق إدارة الأزمات وقيادتها(**

تتمثل في العبارة رقم) 13(، وهي: "أستطيع فهم لغة الجسد التي تأثرت من الأزمة" بالمرتبة الثامنة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط) 22.4(، وهي بدرجة عالية جد ا. وتوصي الباحثة على أهمية التدريب على مهارات تحليل لغة الجسد وتوظيفها في العملية الإرشادية.

البعُد الثالث: الاتصال والمعلومات:

للتعرف على مستوى الاتصال والمعلومات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؛ تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ،

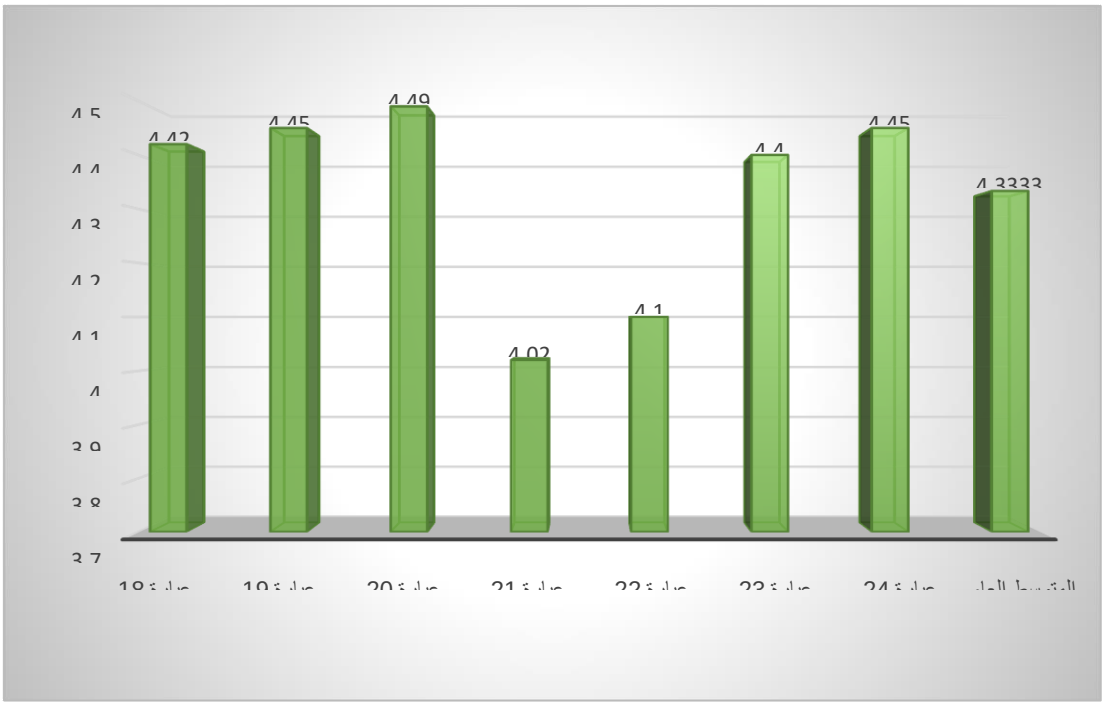
والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد (الاتصال والمعلومات) ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم(4-8)

استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاتصال والمعلومات

العبارات	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الرتبة
	النسبة %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	قيمة المتوسط	درجة الموافقة		
ل مع كافة الطالبات المسترشدات في مختلف الأعمار.	ك	2	0	5	137	123	4.42	عالية جًدًا	.610	4
	%	0.7	0	1.9	51.3	46.1				
ت والمعلمات حول الآثار الممكن ظهورها نتيجة الأزمة.	ك	3	0	2	131	131	4.45	عالية جًدًا	.631	2
	%	1.1	0	0.7	49.1	49.1				
در رسائل توعية للطالبات حول التصرف وقت الأزمة.	ك	2	0	4	120	141	4.49	عالية جًدًا	.609	1
	%	0.7	0	1.5	44.9	52.8				
هدة أو سماع حوادث تسهم في ظهور أعراض ما بعد الصدمة لديهم.	ك	4	11	39	135	78	4.02	عالية	.860	7
	%	1.5	4.1	14.6	50.6	29.2				
اللاتي لديهن استعداد لظهور أعراض ما بعد الصدمة.	ك	2	2	30	166	67	4.10	عالية	.672	6
	%	0.7	0.7	11.2	62.2	25.1				
إرشادية مهنية مع كافة الطالبات في المدرسة.	ك	5	6	8	105	143	4.40	عالية جًدًا	.814	5
	%	1.9	2.2	3.0	39.3	53.6				
تفصيلية للطالبات حول الأزمة وأسبابها.	ك	2	1	7	122	135	4.45	عالية جًدًا	.643	3
	%	0.7	0.4	2.6	45.7	50.6				
المتوسط العام							4.3333	عالية جًدًا	.53962	-

نتائج السؤال ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α≤05.0):



شكل رقم) 8-4(استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاتصال والمعلومات

يتضح في الجدول والشكل) 8-4(أن مستوى الاتصال والمعلومات لدى عينة الدراسة بلغ بمتوسط) 333.4(، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي)من 21.4 إلى 00.5، وهي الفئة التي تشير إلى خيار **أوافق بشدة** على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول) 8-4(أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية جدا على معظم عبارات الاتصال والمعلومات، وتتمثل في المراتب الثلاث الأولى في العبارات رقم (19، 20، 24)، وتم ترتيبها تنازل يا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

١. جاءت العبارة رقم(20) وهي: "أصدر رسائل توعية للطالبات حول التصرف وقت الأزمة "بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط(49.4).
٢. جاءت العبارة رقم(19) وهي: "أقوم بتوعية الأمهات والمعلمات حول الآثار الممكن ظهورها نتيجة الأزمة" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (45.4).

٣. جاءت العبارة رقم(24) وهي: "أقدم معلومات تفصيلية للطالبات حول الأزمة وأسبابها "بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بشدة بمتوسط(45.4)، وهو نفس المتوسط الحسابي للفقرة السابقة ولكن بانحراف معياري أكبر.

ويتضح من النتائج في الجدول) 8-4(أن **أقل فقرات)الاتصال والمعلومات(** تتمثل في العبارة رقم) 21(، وهي: " أتيح الفرصة للطالبات لمشاهدة أو سماع حوادث تسهم في ظهور أعراض ما بعد الصدمة لديهم" بالمرتبة السابعة والأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط) 02.4(، وهي بدرجة عالية؛ وتعزو الباحثة هذه النتيجة لما تقوم به المرشدات على أرض الواقع، من خلال إصدار وسائل توعية للطالبات عن كيفية التصرف وقت الأزمة، لما لهذه الوسائل من أهمية في التقليل من الآثار الناجمة عن الأزمة، ولا يقتصر هذا على ما سبق بل تقوم المرشدة بالعمل بشكل علمي على التقليل من آثار ما بعد الصدمة – في حال حدوثها لا قدر الله _على الطالبات.

الثالث وتفسيرها ومناقشتها: هل توجد فروق مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات فيتعليم جدة؟

وللإجابة عن السؤال تم صياغة الفرض الصفري الآتي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0≥α(في مستوى الذكاء الاجتماعيتعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة"

وللتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبق ا إلى اختلاف متغير الخبرة استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA ؛ للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة تجاه الذكاء الاجتماعي وفق ا لمتغير)الخبرة(، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم(9-4):

جدول رقم(9-4)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفقًا لمتغير (الخبرة)

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة	التعليق
الذكاء الاجتماعي	بين المجموعات	.513	2	.257	1.729	.179	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	39.194	264	.148			
	المجموع	39.708	266				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول) 9-4(أن قيمة) Sig(للدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تساوي) 179.0(، وهي أكبر من مستوى دلالة) 05.0(؛ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) α=0.50(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.

وهذا يعني أنه كلما زادت خبرة المرشدة الطلابية أو قلت لم ينعكس هذا على الذكاء الاجتماعي لها في تعاملها مع الطالبات المسترشدات؛ وتعزو الباحثة ذلك إلى أن التطوير المهني المستمر للمرشدات قبل البدء بالعمل أو أثناء العمل هو ما يعمل على إكسابهن المعارف والخبرات اللازمة لقيامهن بأدوارهن المهنية، وأي ضا لديهن خبرات تعليمية سابقة متشابهة في مزاولة مهنة التعليم مما يتيح لهن التعامل مع مختلف فئات المجتمع المدرسي، وبالتالي زيادة في مستوى الذكاء الاجتماعي .

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع الجعافرة) 2017(التي

أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي بالنسبة لمتغير الخبرة.

بينما اختلفت مع نتيجة دراسة الخمايسة وأبو زهرة)2019(التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح سنوات الخبرة) 10 سنوات فأكثر(، كما واختلفت مع دراسة)أبو البصل ،2014(والتي أشارت

إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الممارسة تعزى لسنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة) 11(سنة وأكثر.

الرابع وتفسيرها ومناقشتها: هل توجد فروق مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشداتالطلابيات في تعليم جدة؟

وللإجابة عن السؤال تم صياغة الفرض الصفري الآتي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0≥α(في مستوى الذكاء الاجتماعيتعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة"

قامت الباحثة بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality)اختبار – ShapiroWilk(لفحص اعتدالية البيانات في الفئات ذات الأعداد الصغيرة نسب يا في متغير المؤهل الدراسي بالنسبة للدرجة الكلية؛ وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيع يا، ولأن عدد العينة في فئتي دبلوم عالي وماجستير فأكثر كان صغي ر ا نسب يا، وقد تبين أن توزيع البيانات غير اعتدالي. وللتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طب قا إلى اختلاف متغير المؤهل الدراسي استخدمت الباحثة الاختبار غير المعلمي)كروسكال والاس(Kruskal Wallis Test ؛ للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفق المتغير (المؤهل الدراسي)، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم) 10–4):

جدول رقم) 10–4)

نتائج اختبار (كروسكال والاس(Kruskal Wallis Test للفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفقًا لمتغير (المؤهل الدراسي)

	المؤهل الدراسي	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	الدلالة	التعليق
الذكاء الاجتماعي	بكالوريوس	255	132.45	3.320	.190	دالة إحصائيا
	دبلوم عالي	5	193.80			
	ماجستير	7	147.57			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول) 10–4(أن قيمة) Sig(للدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تساوي) 190.0(، وهي أكبر من مستوى دلالة) 05.0(؛ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.50=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؛ وتعزو الباحثة ذلك إلى

اختلاف المؤهلات العلمية للمرشدات الطلابيات، وأن مستوى الذكاء الاجتماعي يتأثر بالممارسة والتطوير المهني المستمر أكثر من التعليم النظري.

واتفقت نتيجة هذا السؤال مع دراسة الرويشد) 2020(التي أظهرت عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الاجتماعي بالنسبة لمتغير الرتبة العلمية، كما واتفقت مع نتيجة الجعافرة) 2017(التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للمؤهل العلمي.

الخامس وتفسيرها ومناقشتها: هل توجد فروق مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات فيتعليم جدة؟

وللإجابة عن السؤال تم صياغة الفرض الصفري الآتي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0≥α(في مستوى الذكاء الاجتماعيتعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة"

قامت الباحثة بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality)اختبار –ShapiroWilk(لفحص اعتدالية البيانات في الفئات ذات الأعداد الصغيرة نسب يا في متغير التخصص بالنسبة للدرجة الكلية؛ وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيع يا، ولأن عدد العينة في بعض الفئات كان صغي را نسب يا، وقد تبين أن توزيع البيانات غير اعتدالي. وللتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبق ا إلى اختلاف متغير التخصص استخدمت الباحثة الاختبار غير المعلمي (كروسكال والاس(Kruskal Wallis Test ؛ للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفق المتغير (التخصص)، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم(4-11)

جدول رقم(11-4)

نتائج اختبار معلمي (كروسكال والاس(Kruskal Wallis Test للفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفقًا لمتغير (التخصص)

	التخصص	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	الدلالة	التعليق
الذكاء الاجتماعي	إدارة واقتصاد	11	124.36	7.197	0.303	دالة إحصائيا
	اجتماعيات	18	137.14			
	رياضيات	5	190.50			
	علم اجتماع	140	126.11			
	علم نفس	47	149.89			
	علوم شرعية	27	128.15			
	علوم طبيعية	19	148.87			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول) 11-4(أن قيمة) Sig(للدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تساوي) 303.0(، وهي أكبر من مستوى دلالة) 05.0(؛ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) α=0.50(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؛ ويمكن أن يعزى هذا إلى تأثير البرامج التدريبية المقدمة من الوزارة التي تفوق في تأثيرها تأثير متغير التخصص.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الفريحات) 2017(التي أشارت إلى عدم وجود فروق في مقياس الذكاء الاجتماعي تعزى إلى متغير التخصص؛ بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الناصر)2019(التي هدفت إلى استقصاء الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات، حيث أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الاجتماعي بالنسبة لمتغير التخصص. وتوصي الباحثة بالعمل على زيادة الدورات التدريبية للمرشدات الطلابيات؛ لرفع كفاءة آدائهن المهني.

نتائج السؤال السادس وتفسيرها ومناقشتها: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى)α≥05.0(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة؟

وللإجابة عن السؤال تم صياغة الفرض الصفري الآتي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) α≥05.0(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة"

قامت الباحثة بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality)اختبار Shapiro-Wilk(لفحص اعتدالية البيانات في الفئات ذات الأعداد الصغيرة نسب يا في متغير عدد الدورات التدريبية بالنسبة للدرجة الكلية؛ وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيع يا، ولأن عدد العينة في فئة)لا يوجد(كان صغي را نسب يا، وقد تبين أن توزيع البيانات غير اعتدالي. وللتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبق ا إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية استخدمت الباحثة الاختبار غير المعلمي)كروسكال والاس(Kruskal Wallis Test؛ للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفق ا لمتغير)عدد الدورات التدريبية(، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم) 12-4(:

جدول رقم(12–4)

نتائج اختبار معلمي (كروسكال والاس) Kruskal Wallis Test للفروق بين متوسطات استجابة عينة الدراسة في الذكاء الاجتماعي وفقًا لمتغير عدد الدورات التدريبية

	عدد الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	الدلالة	التعليق
الذكاء الاجتماعي	لا يوجد	3	37.17	12.137	0.007	دالة إحصائيا
	من 1 إلى 5 دورات	22	113.20			
	من 6 إلى 10 دورات	37	109.88			
	أكثر من 10 دورات	205	142.00			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول) 12–4(أن قيمة) Sig(للدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تساوي) 007.0(، وهي أقل من مستوى دلالة) 05.0(؛ مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.10=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة لصالح أصحاب الفئة أكثر من 10 دورات؛ وذلك لأن متوسط الرتب كان لهم أعلى، وتبين هذه النتائج مدى أهمية الدورات التدريبية التي تقدمها الوزارة لإعداد المرشدات الطلابيات لممارسة أدوارهن بكفاءة.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة لم تجد الباحثة – في حدود علمها– دراسة تناولت الفروق في الذكاء الاجتماعي لدى عينة الدراسة بالنسبة لمتغير عدد دورات التدريب.

نتائج السؤال السابع وتفسيرها ومناقشتها: هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة؟

استخدمت الباحثة اختبار بيرسونPearson Correlation ؛ للتعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم(13–4):

جدول(13–4)

نتائج اختبار بيرسون للتعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة

		إدارة الأزمات	
الذكاء الاجتماعي	معامل ارتباط بيرسون	**0.555	دالة إحصائيا
	مستوى الدلالة	0.000	

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول) 13–4(ما يلي:

أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة تساوي 555.0، وهي قيمة ارتباط)متوسطة(، وأن قيمة) Sig (تساوي) 000.0(، وهي أقل من مستوى دلالة) 01.0(؛ مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.01(بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة، هذا يعني أن ارتفاع أو انخفاض الذكاء الاجتماعي يؤدي إلى ارتفاع أو انخفاض مستوى إدارة الأزمات، والعكس صحيح. وهنا يتحقق الهدف الذي قامت الدراسة عليه؛ حيث تبين أن المرشدة الطلابية التي تتمتع بذكاء اجتماعي عالٍ لديها القدرة على إدارة الأزمات بشكل فعال ،باعتبار أن لديها الوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية، ومعالجة المعلومات الاجتماعية؛ ويظهر ذلك من خلال التأثير على سلوكيات وأفكار الآخرين، والتفاعل مع المشكلات التي تواجه الطالبات، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهن؛ للتقليل من آثار الأزمة وعدم تطورها، والخروج منها بسلام .

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة لم تجد الباحثة – في حدود علمها– دراسة تناولت العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى أي عينة.

ملخص نتائج الدراسة:

١. مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة كان بدرجة عالية.
٢. إن مستوى إدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة كان عال يا جد ا .
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 05.0=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة.
٦. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.01=α(في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية لدى المرشدات الطلابيات في تعليم جدة لصالح أصحاب الفئة)أكثر من 10 دورات(.
٧. يوجد علاقة ارتباطية موجبة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 01.0(بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الأزمات لدى المرشدات الطلابيات في مدارس تعليم جدة.

توصيات الدراسة:

١. زيادة الدورات التدريبية الموجهة للمرشدات الطلابيات؛ حيث تسهم هذه التدريبات في زيادة قدراتهن، وهو ما ينعكس على زيادة مستوى كفاءتهن المهنية. جدول) 12-4)
٢. إسناد مهنة الإرشاد الطلابي للمتخصصين في التخصصات ذات العلاقة. جدول) 11-4)
٣. تكثيف الدورات التدريبية في مجالات الإرشاد الطلابي المتخصصة في الذكاء الاجتماعي وفنيات التعامل مع الآخرين. جدول) 12-4)
٤. استحداث منهج يد ر س لمواجهة الأزمات التربوية. جدول) 6-4).
٥. التوجيه بأن يتضمن البرنامج التدريبي دورات لإدارة الأزمات. جدول) 6-4).
٦. تفعيل العمل بالدليل الإرشادي للأزمات الصادر من وزارة التعليم. جدول) 6-4(،)7-4(، (4-8) .

مقترحات الدراسة:

١. إجراء دراسة حول طبيعة التخصص العلمي للمرشدة الطلابية، وكفاءة القيام بدورها. ٠جدول 4-10)
٢. إجراء دراسة حول العدد الأمثل من الطالبات المسترشدات، الذي يتيح للمرشدة القيام بدورها بشكل مهني فعال .جدول(11-4)
٣. إجراء دراسة عن الاحتياجات التدريبية للمرشدات الطلابيات. جدول(12-4)

المراجع

أولاً – المراجع العربية:

ابن حميدوش، فريدة) .2019(. علاقة الذكاء الاجتماعي بكفاءة إدارة الصف لدى المعلمين الجدد بالمرحلة الابتدائية . رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

أبو البصل، نغم) .2014(. درجة ممارسة مرشدي ومرشدات المدارس في محافظة البلقاء لمهارات الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس .**مجلة التربية.** 158)2(، 325–297.

أبو رياش، سليمان محمد سلامة) .2018(. **أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في منظمات الأعمال: دراسة تطبيقية لعينة من العاملين في البنك الأهلي الأردني.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإسراء الخاصة، الأردن.

أبو عمشة ،إبراهيم) .2013(. **الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر، غزة.

أبو فروة، رغدة خالد) .2017(. **الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بدرجة ممارستهم للعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

أبو معمر، ماهر محمد عليان.)2011(. **دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس**

الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويره. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أولمر، روبرت وسيلنو، تيموثي وسيجر ،ماثيو) .2015(. **التواصل الفعال مع الأزمات.** مصر، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

بدران، منيف) .2016(. **المستقبل لإدارة الأزمات والكوارث على المستوى الوطني للمملكة العربية السعودية.** القاهرة: منشورات أكاديمية ناصر العسكرية.

البرعي، هانم مصطفى محمد مصطفى) .2018(. الذكاء الاجتماعي ودوره بالانضباط الذاتي لدى الطلاب .**المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية.** (11)، 226 – 247.

البكور، فهمي مصطفى عطية .)2018(. **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بتقدير الذات لدى طلاب المرحلة الابتدائية الموهوبين في محافظة الطائف. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية.**)11(، 262 – 281.

بن خليفة ،فاطيمة.)2016(. صعوبات التعلم والمهارات الاجتماعية .**مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية.** 18)17(، 37 - 49.

بن عويشة، زوبيدة) .2017(. الذكاء الاجتماعي ودوره في الحد من ظاهرة العنف لدى الشباب: دراسة سوسيولوجية على عينة من شباب الجزائر العاصمة. **حوليات جامعة الجزائر.**)31(، 224 – 262).

التميمي، محمود) .2016(. **إرشاد الأزمات وطرق التعامل معها.** عمان: دار ديبونو للنشر والتوزيع.

الجراح، عبد الذياب، وعاصلة، وائل) .2016(. الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة النزاع لدى الطلبة العاديين وذوي السلوك المشكل في المرحلة الثانوية .**دراسات، العلوم التربوية.** 43، 1915–1946.

الجعافرة، صفاء) .2017(. الذكاء الاجتماعي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك وعلاقته بأنماط الاتصال الإداري .**دراسات، العلوم التربوية.** 44)4(، 164–147.

جعفر، محمد) .2017(. أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية: المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس .**مجلة جامعة الأقصى.** 21)1(، 293–324.

الجمعان، سناء) .2019(. المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات .**مجلة الطريق للتربية والعلوم الاجتماعية.** 5)9(، 749– 766

الجندي، فاتن، وعبد الحميد، بسمة) .2016(. أثر استراتيجية z في الذكاء الاجتماعي لطالبات الصف الثاني المتوسط .**مجلة العلوم التربية والنفسية.**)123(، 255–230.

الجهني، عبد الله) .2018(. أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية .**مجلة جامعة الملك سعود.** 16)1(، 45–64.

حريز، سامي محمد هشام) .1428(. **المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات: الأسس النظرية والتطبيقية،** دار البداية: عمان، الأردن.

حسن، أماني عبد التواب صالح) .2017(. تأثير ممارسة الألعاب الالكترونية على الذكاء اللغوي والاجتماعي لدى الأطفال: دراسة وصفية تحليلية على أطفال مرحلة الطفولة

المتوسطة بالمملكة العربية السعودية .**مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية.** 25)3(، 230 – 253.

حناش ،فضيلة.)2011(. **التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور إصلاحات التربية الجديدة** – وزارة التربية الوطنية – سند خاص بالتكوين المتخصص، الجزائر.

الخشالي، شاكر، وقطب، محي الدين) .2015(. فاعلية برنامج نظم المعلومات الإدارية وآثارها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية. **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال.** 3)1(: 45–24.

الخضري، نجلاء) .2017(. **فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة وعلاقتها بإدارة الأزمات.** رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الخمايسه، عمر، وأبو زهره، شهلا) .2019(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة. **دراسات العلوم التربوية.** 65، 253–270.

الخميس، ابتسام) .2019(. **واقع تطبيق قائدات المدارس الثانوية لاتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدارس بمنطقة القصيم.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القصيم.

الخوالدة، محمد خلف، وطنوس، عادل جورج) .2017(. درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات .**المجلة التربوية الأردنية.** 2)1(، 296 – 325

الدحدوح، فادي محمد) .2017(. فاعلية القيادة وأسس النجاح: الذكاء الانفعالي والعقلي والاجتماعي يضمن التفاعل الناجح بين القائد والجماعة .**آراء حول الخليج.**)121(.

الرويشد، فيصل مدالله.)2020(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالنمط القيادي السائد لدى القادة الأكاديميين بجامعة الجوف في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. **مجلة العلوم التربوية والنفسية.** 21)2(، 309 – 342.

الزغول، عماد عبد الرحيم، نجاة سليمان محمد الحمدان، فاطمة أحمد الجاسم، وجهاد سليمان القرعان) .2018(. الذكاء الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الثانوية الموهوبين والعاديين في مملكة البحرين والفروق فيه تب ع ا للنوع الاجتماعي والمستوى الصفي. **دراسات – العلوم التربوية.**)45(، 179 – 189.

الزيوت، مرام) .2016(. **درجة الذكاء الاجتماعي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.** رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الهاشمية، الأردن.

سالم، هانم) .2016(. النموذج البنائي للعلاقات بين الذكاء التنظيمي والإبداع الإداري لإدارة الأزمات المدرسية لدى مديري المدارس الثانوية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية كما يدركها المعلمون .**جامعة عين شمس التربوية.** 52)2(: 122–1.

السكارنة، بلال) .2018(. **مهارات الاتصال في الأزمات.** عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سيد، نبيلة فتحي سيد) .2017(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال لدى مديري ومديرات المدارس الابتدائية .**مجلة الإرشاد النفسي.**)52(، 305 – 336.

شايش، سليمة وتناحي، دليله وحشفة، فاطنة) .2018(. **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بفاعلية الذات لدى متفوقين دارسين في مرحلة التعليم المتوسط.** مذكرة مكملة لنيل شهادة لليسانس في علوم التربية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

الشرقاوي، شيماء السيد السيد، زكي، حنان محمود، وسليمان، سناء محمد) .2017(. فعالية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الاجتماعي وتحسين الصمود النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية .**مجلة البحث العلمي في التربية.** 18)4(، 217 - 252.

الصميلي، حسن بن إدريس عبده) .2019(. **مهارات التدخل الإرشادي أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطلابيات في مدارس المنطقة الجنوبية: دراسة مقارنة.** دراسات تربوية ونفسية . 93 – 136 ، 105).

طاهير ،رميسة ولقان، حسينة) .2019(. **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية للطالب الجامعي بجامعة العربي بن المهيدي بام البواقي.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة ام البواقي، الجزائر.

طلافحه، حامد) .2014(. **مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي الدراسات الاجتماعية في محافظة الزرقاء وعلاقته بأنماط التفاعل الصفي.** دراسات، العلوم التربوية. 41)2(، 761–746.

الظفر، أمل) .2019(. إسهام صلاحيات القيادة المدرسية في إدارة الأزمات بمدارس التعليم الابتدائية بمدارس الرياض من وجهة القائدات .**مجلة جامعة عمان الأهلية.** 22)2(، 195–218.

عبد الله محمد الفقيه.)2012(. **إدارة الأزمات،** جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء. ص16.

عبد الله، عبير) .2015(. **فاعلية برنامج إرشادي في تنمية الذكاء الاجتماعي لخفض حدة السلوك العدواني لدى عينة من الأحداث الجانحين.** جامعة عين شمس، مصر.

عبد بقيعي، نافز) .2016(. القدرة التنبؤية للذكاء الاجتماعي في الشعور بالسعادة لدى طلبة كلية العلوم التربوية والآداب .**مجلة الدراسات التربوية والنفسية.** 10)1(، 221–201.

عبد، خنساء) .2014(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتوافق الاجتماعي لدى طالبات معاهد إعداد المعلمات .**مجلة ديالى.** 561-594. ،)61(

عبوي، زيد) .2014(. **إدارة الأزمات، عمان:** دار كنوز للمعرفة للنشر والتوزيع.

العجمي، سرور مذكر.)2015(: **الأزمة التربوية بالتعليم الثانوي: مفهومها، مظاهرها، خصائصها، عواملها.** مجلة العلوم التربوية. ع 24 و25، جامعة جنوب الوادي – كلية التربية بقنا .

عجوة، علي) .2014(. **الإعلام وقضايا التنمية.** القاهرة: دار عالم الكتاب للنشر والتوزيع.

عسيري، محمد عبد الله) .2017(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى عينة من طلاب جامعة تبوك الممارسين للنشاط البدني في ضوء بعض المتغيرات .**مجلة جامعة تبوك للعلوم الإنسانية والاجتماعية.**)1(، 49 – 68.

عطية، محيي) .2015(. **الإدارة المدرسية الناجحة.** عمان: المؤسسة الورقية للنشر والتوزيع.

عفانه، عزو، نشوان، تيسير.)2016(. **اتجاهات حديثة في القياس والتقويم التربوي.** ط1. غزة: مكتبة سمير منصور.

العلمي، مهدي) .2015(. **الوصايا المئة في إدارة الأزمات.** الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.

غباري، ثائر، وأبو شعيرة، خالد) .2014(. **القدرات العقلية بين الذكاء والإبداع.**)ط1(. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

فرحي، تقية.)2016(. **إدارة الأزمة والإدارة بالأزمة "دراسة مفاهيمية نقدية".** مجلة دراسات. ع 45، جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

فروانة، حازم أحمد) .2019(. أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة .**مجلة اقتصاديات المال والأعمال.**)10(، 233 – 265.

الفريحات، عمار عبد الله محمود) .2017(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالفاعلية الذاتية لدى طلبة كلية عجلون الجامعية .**مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية.**)2(، 207 – 225.

الفقيه، عبد الله) .2011(. **إدارة الأزمات.** اليمن، صنعاء: دار الكتاب الجامعي.

القباطي، سليم عبده قائد) .2018(. **واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت.** مجلة الدراسات الاجتماعية: جامعة العلوم والتكنولوجيا .42)1(، 33 – 54.

القحطاني، سارة) .2018(. ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات من وجهة نظر المعلمات في مدارس أبها .**المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل.** 20)1(، 165–185.

القذافي، زينب) .2017(. استراتيجية مواجهة الأزمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا .**مجلة عين شمس التربوية.** 18)5(، 168–145.

قنيطة، زهور) .2016(. **الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات لدى مستخدمي الإنترنت من طلبة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.** رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية،)غزة(، فلسطين.

كتفي، جميلة) .2015(. **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر "بسكرة"، الجزائر.

الكسر، شريفة بنت عوض) .2019(. دور المناخ التنظيمي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية بإدارة التعليم بالرياض . **المجلة التربوية الدولية المتخصصة.** 8)5(، 51 – 62.

المالكي، عبد الله يحيى أحمد) .2019(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين .**مجلة القراءة والمعرفة.**)213(، 255 – 283.

ماهر، أحمد.)2011(. **إدارة الأزمات،** الإسكندرية: الدار الجامعية.

مجاهد، محمد إبراهيم عطوة) .2002(. **أزمة المدرسة الثانوية العامة:)المظاهر – الأسباب – الآثار – الحلول(.** المؤتمر العلمي السابع: جودة التعليم في المدرسة المصرية: التحديات – المعايير – الفرص. جامعة طنطا– كلية التربية ،363 – 442.

محمد، زينب محمد أمين) .2018(. ما وراء المزاج لدى أعضاء هيئة التدريس وعلاقته بالذكاء الاجتماعي .**المجلة التربوية.** 53، 175 – 226.

محمد، سحر صلاح الدين، حسن، مروة محمد، وغنيم، محمد عبد السلام سالم) .2016(. القيمة التنبؤية للذكاء الاجتماعي بمستوى الطموح لدى شرائح متباينة من معلمي المدارس)الحكومية – الخاصة – الفنية(.**دراسات تربوية واجتماعية.** 22)3(، 523 – 578.

محمد، عمرو) .2013(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي والخجل بالسلوك العدواني لدى الممارسين وغير الممارسين للنشاط الرياضي .**مجلة الرياضة–علوم وفنون.** 46، 385–416.

محمد، هبا) .2018(. الذكاء الاجتماعي لدى طلبة كلية الهندسة .**مجلة العلوم النفسية.**)27(،28–1.

مديني، عثمان، ويغنى، سامية) .2020(. أثر الذكاء الاجتماعي في تبني المسؤولية الاجتماعية: دراسة لعينة من أطباء القطاع الخاص .**مجلة العلوم الإدارية والمالية.** 4)1(، 73 – 84.

مزارة، عيسى، ونوفي، عبد القادر.)2015(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالقيادات الإدارية. **مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية.**)33(، 217–299.

المطيري، شيماء نايف عيد سهيل) .2019(. دراسة مقارنة لمعالجة المعلومات الاجتماعية لدى الأطفال الكويتيين ذوي قصور الانتباه وفرط النشاط وأقرانهم العاديين .**مجلة كلية التربية.** 35)9(، 322 – 348. المعجم الوسيط، ج17.

المعصم، معصم بلال جمعة) .2019(. العلاقات العامة وإدارة الأزمات في المؤسسات .**مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط.**)24(، 115 – 167.

المومني، إبراهيم علي محمد) .2018(. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالذكاءين الاجتماعي واللغوي لدى طلبة جامعة اليرموك .**مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي.** 38)4(، 149 – 163.

ميلياني ،عبد الكريم.)2017(. **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية.** أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خيضر/ بسكرة/، الجزائر.

الناصر، نورة إبراهيم) .2019(. الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات .**مجلة القراءة والمعرفة.**)211(، 225 – 256.

الهاشم، رنا عودة سلامة) .2018(. **الذكاء الاجتماعي والانفعالي وعلاقتهما بالجريمة.** رسالة دكتوراه غير منشورة .جامعة مؤتة، الأردن.

ثانيا – المراجع الإنجليزية:

Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2016). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. ***Journal of Management***, 43(6), 1661-1692.

Chinyerei,C. (2019). MANAGEMENT OF TEACHERS'SOCIAL INTELLIGENCE AS A

CORRELATE OF PRODUCTIVITY IN SECONDARY SCHOOLS IN RIVERS STATE, NIGERIA. ***European Journal of Education Studies***.

Cutlip, S.M., Center, A.H., & Broom, G.M. (2014). Effective Public Relations (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: **Pearson Education International**.

Ebrahimpoor, H., Zahed, A., & Elyasi, A. (2013). The study of relationship between social intelligence and organizational performance (Case study: Ardabil

regional water company's managers). ***International Journal of Organizational Leadership***, 2(1), 1-10.

Ekanem, E. E., Udofe, A. P., & Evans, G. F. (2020). ***Social Intelligence and Effective Service Delivery in Public Secondary Schools***, Akwa Ibom State, Nigeria.

Holmgren, F., & Johansson, K. R. (2015). **Crisis Management: The nature of managing crises**.

Iatsevich, O., Semenovskikh, T., & Bruk, Z. (2017). ***The Study of Social Intelligence of Students Majoring in "Industrial and civil construction***". In MATEC Web of Conferences (Vol. 106, p. 09017). EDP Sciences.

Kriemeen, H., & Hajaia, S. (2017). Social Intelligence of Principals and Its Relationship with Creative Behavior. ***World Journal of Education***, 7(3), 84-.19

Millar, D.P., & Heath, R.L. (Eds.). (2016***) Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication***. New York & London: Routledge Taylor Francis Group.

Oni, A. A., & Udida, L. A. (2015). ***Principals' decision-Making Competence as Correlate Of Crisis Management In South-West Nigerian Secondary Schools.***

Tekin, O. (2014). Importance of Crisis Management for Public Administration: The Practice in Turkish Public Administration. **The West East Institute International Academic Conference Proceedings**, Budapest, Hungary, 163-171.

Yermentaeyeva, A., Aurenova, M. D., Uaidullakyzy, E., Ayapbergenova, A., & Muldabekova, K. (2014). Social intelligence as a condition for the development of communicative competence of the future teachers. **Procedia-Social and Behavioral Sciences,** 116, 4758-4763.