

أسس برنامج إرشادي قائم على الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً^١

إيمان فتحى عبد الله عثمان^١, محمود عبد الحليم منسى^٢, إسماعيل على إسماعيل^٢

^١باحث دكتوراه - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

^٢ كلية العلوم البيئية - جامعة العريش

^٢ معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

الملخص

هدف البحث إلى تحقيق معرفة كيفية استخدام الذكاء العاطفي بأبعاده، ومجالاته، للوصول إلى برنامج إرشادي قائم على الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً، للسعى إلى إنتاج معرفة تخدم الجانبين النظري والعملي في مجالات تحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وخلص البحث إلى أن تنمية الذكاء العاطفي له دور إيجابي في تحسين البيئة النفسية الإجتماعية بين الأطفال المعاقين سمعياً وأسرهم، وأن العلاقة بين الذكاء العاطفي وتحسين البيئة النفسية الإجتماعية علاقة وثيقة الصلة ببعضهما مما وجب بضرورة تقديم برامج إرشادية للأطفال قائمة على الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية، ليؤخذ بيده إلى الإبداع ويساعده على الإندماج فى المجتمع، وأوصى بالحاجة لبرامج وآليات حديثة تأخذ فى الاعتبار فسيولوجية الذكاء العاطفي، وضرورة وضع الباحثين والمرشدين برامجهم الإرشادية وفقاً لمبدأ السلوك الإنساني سواء أكان أسلوباً جماعياً أو فردياً، وتوفر المناهج والبرامج الدراسية المناسبة والمدرسين المتخصصين في مجال إعاقاتهم، وتوفير الوسائل والأجهزة التعليمية المساعدة التي تزيد من خبرات ومهارات المعاق سمعياً بطريقة إيجابية، وتوفير وسائل المواصلات من المدرسة إلى البيت، وتهيئة المباني لتتناسب مع إعاقاتهم من ملاعب ودرج ودورات مياه.

كلمات دالة: الذكاء العاطفي، تنمية، التواصل الفعال، المعاقين سم برنامج إرشادي، الذكاء العاطفي، البيئة النفسية الإجتماعية، المعاقين سمعياً

Abstract:

The aim of this research is to achieve knowledge of how to use emotional intelligence in its dimensions, and its areas, to reach a program based on emotional intelligence to improve the psychosocial environment of the families of the hearing impaired, to seek to produce knowledge that serves the theoretical and practical aspects in the areas of improving the psychosocial environment of the families of the hearing impaired. Descriptive and analytical approach, the research concluded that the development of emotional intelligence has a positive role in improving the psychosocial environment among the hearing impaired children and their families, and that the relationship between emotional intelligence and the improvement of the psychosocial environment is closely related. It is necessary to provide guidance programs for children based on emotional intelligence to improve the psychosocial environment, to take his hand to creativity and help him to integrate into society, and recommended the need for modern programs and mechanisms that take into account the physiology of emotional intelligence, and the need to develop researchers and mentors programs according to the principle of human behavior. Provide a suitable curriculum and curriculum and teachers specialized in the field of their disability, and provide aids and teaching aids that increase the expertise and skills of the hearing impaired in a positive way, Transportation home from school, and for the creation of buildings to suit their disabilities and drawer courts and toilets..

Key wordes: Counseling program, Emotional Intelligence, Psychosocial Environment, Hearing impaired

مقدمه الدراسة

يوجد في أي مجتمع نسبة لا يستهان بها من الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة وهؤلاء لهم الحق الكامل في العيش والدمج في المجتمع على قدم المساواة مع الأفراد العاديين. ومن بين أبرز الفئات ذوي الإحتياجات الخاصة المعاقين سمعياً أو الصم وهي الفئة التي لها بعض المتطلبات الخاصة سواءً من الناحية التعليمية والإجتماعية والنفسية ، ومع إنخفاض مقدرة هذه الفئة على التواصل مع المجتمع فيؤدى ذلك إلى تدنى البيئة النفسية الإجتماعية لهم ولأسرهم مما يستوجب دراستها ودراسة تحسينها ويعتبر الذكاء العاطفي اهم الوسائل لذلك، ومن هنا حرصت الباحثة على دراسة أسس برنامج إرشادي قائم على الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً .

مشكلة البحث

تحدد مشكلة البحث في تدنى البيئة النفسية الإجتماعية المعاقين سمعياً وأسرهم بما يعوق نموهم المجتمعي وتوافقهم مع المجتمع بما يفرضه الواقع من تحديات هائلة من واقع الإعاقة السمعية لذويهم ، وتنبولر مشكلة البحث في السؤال الآتي : " ما أسس برنامج إرشادي قائم على الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً؟ "

تساؤلات البحث

- مما سبق ومن مشكلة البحث تتمثل تساؤلات البحث في الآتي:
- ما الأبعاد المفسرة للذكاء العاطفي؟ وما تطبيقاته؟
 - ما أسس وأساليب وإجراءات ومجالات برنامج إرشادي مناسب لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً ؟

أهداف البحث

- يهدف البحث إلى :
- شرح الذكاء العاطفي وبيان أبعاده المميزة وتطبيقاته.
 - إبراز أسس وأساليب وإجراءات برنامج إرشادي مناسب لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً لإستخدامه في الواقع العملي.
 - إنتاج معرفة تخدم الجانبين النظري والعملي في تحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً.

أهمية البحث

- يمكن النظر إلى أهمية البحث من زاويتين كالاتي:
- محاولة سد الفجوة المعرفية ومحاولة إثراء الجانب النظري والفكري حول الذكاء العاطفي والآثار الإيجابية التي تنتج عنه، خاصة في ظل النقص في الأدبيات العربية حول هذا الموضوع.
 - إبراز الممارسات التي يمكن تبنيها للوصول لبرنامج إرشادي وفق الذكاء العاطفي لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية لأسر المعاقين سمعياً.

منهجية البحث:

يتبع البحث أسلوب البحوث الأساسية (Basic Research) من خلال مراجعة الأدبيات السابقة النظرية والتطبيقية للظاهرة موضوع البحث لإستنتاج إطار فكري شامل يساعد على فهم وتفسير الظاهرة قيد البحث.

الأطر النظرية أبعاد الذكاء العاطفي، وبرنامج الإرشاد لتحسين البيئة النفسية الإجتماعية أولاً مفاهيم البحث مفهوم الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي وفق دانيال جولمان في كتابه «الذكاء العاطفي» يعرف على أنه تدخل معطياتنا العصبية في تشكيل المهارة الأساسية لممارسة الحياة بما يجعلنا قادرين على التحكم في نزاعاتنا ونزواتنا وأن نقرأ مشاعر الآخرين الدفينة ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين، وقد عبر أرسطو عن ذلك بأنه تلك المهارة النادرة على أن تغضب من الشخص المناسب بالقدر المناسب في الوقت المناسب، وللهدف المناسب، ذلك بما يضع العواطف في بؤرة القدرات الشخصية في التعامل مع الحياة، وهنا تتشكل قدرات الإنسان الحكيم الذي يدير عواطفه بإيجابية بناءة في الرضا والغضب، ويتفق محمود منسي مع مفهومى جولمان وارسطو فى أن الذكاء العاطفي أن أفهم مشاعري ومشاعر الآخرين وكيفية التوجيه الصحيح والتعبير عن هذه المشاعر في كل الاحوال في الفرح والحزن والرضا والغضب بما يدعم ضبط السلوك الانفعالي . (مصطفى جاد ، ٢٠١٨)

ويعرفه Goleman أيضاً بأنه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين ، وذلك لتحفيز أنفسنا، وإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين (Lynn ، 1995 ، H arms, P. D Credé , M.) ، كما يرى "لين" " Lynn ، 2010 ، 154-158) ، عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة " الفردية والتحكم في الانفعالات وردود الافعال ومجابهة التحديات وبضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى " كونه واعياً بذاته، متعاطفاً متجاوباً ملتزماً ويتبنى الاتجاهات التدميمية ويتوقع أفضل النتائج". (جاب الله، ٢٠١٢ : ٢٩)

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي للباحثة إجرائياً على أنه "قدرة الفرد على الفهم والإدراك الجيد لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها وتقييمها بدقة والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث تساعد الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف والنجاح في مختلف ميادين الحياة".

تحسين البيئة النفسية الإجتماعية

يقصد بمصطلح تحسین الترقية والتطوير ، ووفق معجم لغة الفقهاء تعنى الزيادة المتولدة من الأصل .

أما مفهوم البيئة وفق الفصل الاول من المؤتمر الدولي للبيئة استوكهولم السويد ١٩٧٢ فإن البيئة هي "مجموعة الموارد الطبيعية والاجتماعية المتاحة في وقت معين من أجل إشباع الحاجات الإنسانية ، وبالمفهوم الأشمل "كل شيء يُحيط بالإنسان" ومنها البيئة النفسية والاجتماعية (الدبوي وآخرون، ٢٠١٢، ص ٥٥) .

اما مفهوم نفسي اجتماعي فأول من استخدم هذا المصطلح في العموم هو عالم النفس إريك إريكسون في مراحل النمو الاجتماعي ويعنى المفهوم الارتباط بالنمو النفسي للشخص في البيئة الاجتماعية وبالتفاعل معها (Elizabeth,2009,51) ، (Trenoweth,2017,5) ، ويوظف هذا المفهوم للحلول للتحديات التي يواجهها أسر المعاقين سمعياً بغرض تحسين بيئتهم النفسية الاجتماعية كأحد أشكال علم النفس الدوائى فى سبل الدعم النفس إجتماعى.

مفهوم المعاقين سمعياً:

الإعاقة حالة تؤثر على الفرد فتحد من قدرته على القيام بمهارة أو أكثر من مهارات الحياة اليومية المتعلقة بالذات أو بالتكيف مع الآخرين، والمعاق هو ذلك الشخص الذى تتدنى أحد أو بعض قدراته عن مستوى قدرات الأفراد العاديين من ذات السن ، وقد يكون ذلك فى أحد الصفات أو قدرة معينة ظاهرة مثل الشلل، أو غير ظاهرة مثل الصمم، وهو فى حاجة لمساعدة الآخرين.(عبد الفتاح عبد المجيد، ٢٠١٢ : ٢٧٥)، ويوضح (محمد النوبي ، ٢٠٠٩ : ٣٣) أن الأطفال الصم هم أولئك الذين لديهم قصوراً فى الاستجابة السمعية للمثيرات الصوتية بصورة تامة، نتيجة لخلل فى التفاعل الطبيعي مع الآخرين كمرجع للقصور الحادثة فى الجوانب التواصلية لديهم، ولذا يشوب أنماط تفاعلاتهم مع الآخرين الضعف والفشل الإجتماعي، ومن ثم فقد تسيطر عليهم الانعزالية والاستجابات المنخفضة فى المحيط الإجتماعي.

وتعرف الباحثة الحالية "الطفل المعاق سمعياً بالطفل غير قادر على سماع الكلام المنطوق بالطرق العادية لحرمانه من حاسة السمع نتيجة لعوامل وراثية أو تكوينية أو بيئية مكتسبة ، لذا يضطر لاستخدام أساليب أخرى للتواصل الإجتماعي مع الآخرين.

أبعاد الذكاء العاطفي:

حدد سالوفي وماير أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد كما هي موضحة فيما يلي:

- **الوعي بالذات Self Awareness** : وتعني وعي الفرد بمشاعره وانفعالاته وعواطفه، وكذلك الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات .
- **أسري الانفعالات العاصفة Passion Slaves** : وتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره بضبطها، وليس منعها أي تهدئة النفس وذلك لأن كل شعور له قيمته ومعناها. فالحياة بدون مشاعر تصبح بلا روح أو معنى، وتفتقر لمغزى الحياة الحقيقي.
- **الإستعداد الرئيسي The Master Aptitude** : وتعني الطاقة التي تآثر بشدة وعمق في القدرات الأخرى إيجابيا وسلبيا ، وهذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع والتي تعد من أكثر المهارات النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.
- **الفنون الإجتماعية The Social Arts** : أن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات، باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين، هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين أو التفهم، ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد إلى مشكلات حتى ولو كان على درجة عالية من الذكاء.
- **التعاطف Sympathy** : وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين (الغير) من صوتهم أو تعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية، ويبنى التعاطف على الوعي بالذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي. (علا محمد، ٢٠٠٩ ، ص ٢٣-٢٤).

أهم تطبيقات الذكاء العاطفي

في المجال الأسري : تعتبر الأسرة الحضان الأولى للطفولة، والمدرسة الأولى للتعلم، وقد أشارت كثير من الدراسات أن نمو العاطفي والإجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجو الأسري العام، وكذلك بالعلاقات الإجتماعية داخل الأسرة وخارجها، كما يتأثر أيضا باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم وعمرها ومستوى تعليمها وخلفيتها الإجتماعية، كل ذلك يؤثر على جانب وشخصية الطفل العقلية والإجتماعية والعاطفية والتواصل مع الآخر، كما يؤثر طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين وخصوصا الأم وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها (السمادوني، ٢٠٠٧ ، ص ١٦٦) فالوضع الإجتماعي للأسرة الملانم يؤدي إلى إمكانية تكوين عواطف اعتبار الذات والاعتزاز بها، أما تعصب الأهل وحب الرئاسة يقدم الوضع المعاكس إمكانية نمو عواطف احتقار الذات وكرهية الأهل وضحالة التعاطف. (محمود خوالدة، ٢٠٠٤ ، ص ٧٧)

في المجال التربوي : يشمل الذكاء العاطفي على مجموعة من المهارات وان معظم هذه المهارات تحسينها من خلال التعلم، ولذلك فليست مفاجأة أن تنظر إلى المدارس على أنها أماكن أولى لتحسين الذكاء العاطفي وقد اعتبر "جولمان" المدارس بأنها الأولى التي يمكن أن تُدبرها المجتمعات لتصحيح القصور في الكفاءة الإجتماعية اولانفعالية لدى الطلاب. إذا فتعلم المهارات الانفعالية يبدأ من المدرسة، حيث نجد أن الأطفال يدخلون المدارس وهم مختلفين من الناحية الانفعالية. وعلى ذلك فالمدارس توجه تحدي عملية التغيير ومعالجة المهارات الانفعالية للأطفال، وهذا التحدي يمكن أن يوجه من خلال تنقيف انفعالي للتمكن من الأمية العاطفية من خلال مناهج معدة لهذا الغرض وكذلك خلق مناخ مدرسي يعمل على تنمية المهارات الانفعالية واستخدامها في مجالات عديدة. (مرجع سابق ، السمادوني، ص ١٨٩)

برنامج إرشادي قائم على الذكاء العاطفي في تحسين البيئة النفسية الإجتماعية

١. أهم أساليب الإرشاد:

عملية الإرشاد النفسي مهما تعددت الطرق المستخدمة بها ترمى إلى مساعدة الفرد؛ لتحقيق عدة عوامل هي:

- فهمه لنفسه عن طريق إدراكه لمدى قدراته ومهاراته واستعداداته وميوله.
 - فهمه المشاكل التي تواجهه مهما كان نوعها.
 - فهمه لبيئته المادية والاجتماعية بما فيها من إمكانيات ونقص.
 - استغلال إمكانياته الذاتية وإمكانيات بيئته.
 - تحديد أهداف له في الحياة على أن تكون هذه الأهداف واقعية يمكن تحقيقها، وتتفق وفكرته السليمة عن نفسه.
 - أن يرسم الخطط السليمة التي تؤدي إلى تحقيق هذه الأهداف.
 - أن يتوافق مع نفسه ومع مجتمعة فيتفاعل معه تفاعلاً سليماً.
 - أن ينمو بشخصيته إلى أقصى حد تؤهله إمكانياته وإمكانيات بيئته. (سعد جلال، ١٩٩٢، ٨٥)
- ولتحقيق هذا الهدف فهناك أساليب الإرشاد المستخدمة في ذلك نذكر منها في الدراسة الحالية الأتي:

أ- الإرشاد الفردي : Individual Counseling

يقوم الإرشاد الفردي على إرشاد عميل واحد وجها لوجه في كل مرة، وتعتمد فعاليته أساساً على العلاقة الإرشادية بين المرشد والعميل، فهي علاقة مهنية مخططة من الطرفين، ويعتبر الإرشاد الفردي هو أوج عملية الإرشاد، ويستخدم الإرشاد الفردي في الحالات التي لا يمكن تناولها بفاعلية عن طريق الإرشاد الجماعي، ويمر الإرشاد الفردي بعدة خطوات من الجلسة الأولى حتى النهائية، ولا بد أن تكون هذه الخطوات مفهومة لدى العميل ويعرف بها مسبقاً (حامد زهران، ٢٠٠٢، ٣٢٠-٣٢١).

ب- الإرشاد الجماعي : Group Counseling :

الإرشاد الجماعي هو عملية ديناميكية يعمل من خلالها الأفراد ذوى المدى العادي من التوافق داخل مجموعة من الأقران، ومع مرشد ومدرب مهني، مستكشفين مشاكل ومشاعر، ومحاولين تعديل اتجاهاتهم كي تزداد إمكانياتهم في التعامل مع ما لديهم من مشاكل (مصطفى محمد أحمد، ٢٠٠٢، ١٨٢).

ويركز أسلوب الإرشاد الجماعي على التفاعل الاجتماعي من خلال العمل الجماعي والمشاركة الوجدانية والشعور بالمشكلة، حيث يقوم هذا الأسلوب على أساس تعديل السلوك اللاتوافقي وإحلال المفاهيم المرغوبة، عن طريق اكتساب المهارات الشخصية والاجتماعية، حيث تتاح الفرصة للطفل لكي يطلق العنان لمشاعره المتركمة من توتر وحيرة والشعور بانعدام الأمن والعدوان والخوف (سهير أحمد أمين، ٢٠٠٠، ١٠١٣).

ج- الإرشاد السلوكي : Behavioral Counseling

- معظم السلوك الإنساني متعلم وهو لذلك قابل للتغيير.
 - يمكن أن تساعد التغييرات المعينة في بيئة الفرد في تعديل السلوكيات التي نرغب في تعديلها، وتسعى الإجراءات الإرشادية إلى التمهيد للتغييرات في سلوك الفرد وذلك بتعديل البيئة.
 - يمكن استخدام مبادئ التعلم الاجتماعي مثل تلك الخاصة بالتعزيز والنمذجة الاجتماعية لتطوير أساليب إرشادية.
 - تقيم فاعلية الإرشاد ونتائجه بالتغيرات التي تحدث في سلوكيات معينة خارج المقابلة الإرشادية.
 - الإجراءات الإرشادية ليست ثابتة أو محدده مسبقاً، لكن يمكن أن تصمم بطريقة معينة لمساعدة الفرد على حل مشكلة بعينها.
- وتعتبر عملية الإرشاد عملية إعادة تعلم، ويعتبر الإرشاد السلوكي تطبيقاً عملياً لقواعد ومبادئ وقوانين التعلم، والنظرية السلوكية وعلم النفس التجريبي بصفة عامة في ميدان الإرشاد النفسي، وبصفة خاصة في محاولة حل المشكلات السلوكية بأسرع ما يمكن، وذلك بضبط وتعديل السلوك المضطرب المتمثل في الأعراض، ولقد تقدم ميدان الإرشاد النفسي في تبين طريقة التعديل السلوكي للأعراض باعتبارها تجمعات لعادات سلوكية خاطئة مكتسبة (إبراهيم أبو الخير، ٢٠٠٢، ٨٥).

٢. فنيات البرنامج الإرشادي المستخدمة والتي تخدم البحث الحالي:

أ) التعزيز:

يقصد به إثابة السلوك المطلوب، ويتم ذلك بإثابة العميل على السلوك السوي المطلوب، مما يدعمه ويثبته، ويؤدي إلى النزعة إلى تكرار نفس السلوك (المطلوب) إذا تكرر الموقف وتضمن أشكال الثواب أي شيء مادي، أو معنوي يؤدي إلى رضا العميل عندما يقوم بالسلوك المطلوب، كما انه التدعيم لأي فعل يؤدي إلى زيادة حدوث

استجابة معينة أو تكرارها، وذلك مثل كلمات المديح والتشجيع والإثابة المادية أو المعنوية، ويشير التدعيم إلى أي فعل أو حادثة يرتبط تقديمها للفرد بزيادة شيوع السلوك المرغوب (عبدالستار إبراهيم، ورضوى إبراهيم، ٢٠٠٣، ٥٧٤).

ب) الإرشاد باللعب:

هو طريقة شائعة في مجال إرشاد الأطفال، حيث أن الطفل يقوم وهو يلعب بعملية (لعب أدوار) يعبر فيها عن مشاعره ومشكلاته، لأنه ليس كالكبار والذين يمكنهم عمل ذلك بالتواصل والتعبير، وبذلك يستخدم اللعب لضبط وتوجيه وتصحيح سلوك الطفل. (مرجع سابق، زهران، ٣٤٧).

ج) فنية لعب الدور:

ويؤدي هذا الأسلوب إلى تغيير السلوك والاتجاهات، ويقوم لعب الدور على مجموعة من الافتراضات منها: أن الحياة مسرح بشكل عام، فما الحياة الاجتماعية إلا لعب للأدوار المتنوعة؛ ويتيح لعب الدور الفرصة للفرد للتدريب على الحلول الممكنة في المواقف المختلفة (عبدالرحمن العيسوي، ٢٠٠٩، ٢٦٢).

د) المحاضرات والمناقشات الجماعية:

المحاضرات والمناقشات الجماعية أسلوب من أساليب الإرشاد الجماعي التعليمي، حيث يغلب فيها الجو شبه العلمي، وتهدف المحاضرات والمناقشات الجماعية أساساً إلى تغيير الاتجاهات لدى العملاء (حامد زهران، ٢٠٠٢، ٣٠٥).

هـ) الواجب المنزلي:

يشير هذا الأسلوب إلى التصرفات التي يطلب المعالج من أفراد الأسرة أن يقوموا بها فيما بين الجلسات، ولهذا الأسلوب قيمة في أن يجعل جلسات العلاج تقع حيث يمكن أن توجد حلول المشكلات، وتعمل الواجبات المنزلية على إعادة بناء مسارات الأسرة بإعادة بناء التقاربات وتغيير الود بين الأفراد (محمد الشناوي، ٢٠١١، ٤٥٣).

و) الاقتداء (النمذجة):

حيث تشير إلى تنمية السلوك عن طريق ملاحظة أشخاص آخرين (نماذج) يؤدون هذا السلوك، ويمكن اكتساب السلوك من مجرد ملاحظة الآخرين حتى لو لم يشترك القائم بالملاحظة في هذا السلوك، أو لم يتلق نتائج مباشرة عن هذا السلوك (محمد الشناوي ومحمد عبدالرحمن، ٢٠٠٣، ٣٤٤).

٣. أسس البرنامج الإرشادي:

أ- الثبات النسبي للسلوك الإنساني: السلوك مكتسب من البيئة المحيطة بالفرد كما ترى ذلك المدرسة السلوكية، ويكون للتربية والتعليم والتنشئة الاجتماعية دور مهم في تشكيله وتطوره، كما يكتسب السلوك الإنساني صفة الثبات النسبي والتشابه بين الماضي والحاضر والمستقبل. وكون السلوك الإنساني ثابتاً نسبياً فإنه يمكن التنبؤ به في المستقبل عند الأشخاص العاديين وفي المواقف والظروف العادية. مثلاً إذا نجح الطالب بتفوق في مرحلة التعليم الأساسي وكذلك في المرحلة الثانوية فإنه سيكون متفوقاً في دراسته الجامعية، إذا تشابهت الظروف والمتغيرات الأخرى وتساوت عنده في المستقبل (أحمد الزعبي، ٢٠٠٣، ٤٨).

ب- مرونة السلوك الإنساني: السلوك الإنساني رغم ثباته فإنه مرن وقابل للتعديل والتغيير كما يرى ذلك علماء النفس، والثبات النسبي لا يعني جموده، ولا يقتصر مبدأ المرونة على السلوك الظاهري فقط، بل يشمل التنظيم الأساسي بشخصية، ومفهوم الذات، مما يؤثر في السلوك، فمرونة السلوك تعني أن لديه قابلية واستعداداً للتغيير بشكل مستمر، مما يشجع العاملين في مجال التوجيه والإرشاد النفسي ليكونوا أكثر تفاؤلاً بالتغيير أو تعديل سلوكيات الأفراد المضطربين نحو الأفضل (أحمد الزبادي، وهشام الخطيب، ٢٠١١، ٢٦٠).

وترى الباحثة أن هذا المبدأ يشجع المرشدين والذين يعملون في ميدان تعديل السلوك العمل مع الأفراد الذين يعانون من مشكلات في سلوكهم واتجاهاتهم وتعديلها وتغييرها واستبدالها.

ج- السلوك الإنساني فردي جماعي: السلوك الإنساني يبدو فردياً وجماعياً رغم تميزه الظاهر أحياناً بأنه فردي خالص، أو جماعي خالص، فكل فرد يعد شخصاً متميزاً عن الآخرين حتى عن أخيه، ولكنه يبدو فيه تأثير الجماعة واضحاً، كما أن سلوكه وهو مع الجماعة تبدو فيه آثار شخصيته الفردية، بالإضافة إلى ذلك فإن لكل فرد أدواراً اجتماعية مختلفة، فهو يؤدي دوره كأب أو كأخ أو كأستاذ، ولكل دور من هذه الأدوار وظائف مختلفة ومعايير سلوكية يتقيد الفرد بها وتحددها الجماعة، فالجماعة منظمة للسلوك الفردي ولا بد للمرشد النفسي أن يأخذ ذلك بعين

الاعتبار حتى يتمكن من توجيه الأفراد إلى ما يحقق مصلحة الجماعة التي ينتمي إليها، ويحقق له التوافق والصحة النفسية (مرجع سابق، الزعبي، ٤٩).

وترى الباحثة أن على الباحثين والمرشدين وضعوا برامج الإرشادية وفقاً لهذا المبدأ سواء أكان أسلوباً جماعياً أو فردياً، وأن يضعون في الاعتبار طبيعة المشكلة وخصائص الأفراد.

د- حق الفرد في التوجيه والإرشاد النفسي: إن عملية التوجيه والإرشاد حق من حقوق كل فرد حسب حاجته، وهو حاجة نفسية مهمة لدى الإنسان، ومن مطالب النمو السوي إشباع هذه الحاجة، وتؤدي إلى تحقيق التوافق بينه وبين البيئة التي يعيش فيها من جهة أخرى (أحمد الزبادي، وهشام الخطيب، ٢٠١١، ٢٦).

هـ استعداد الإنسان للتوجيه والإرشاد: يوجد لدى الإنسان العادي استعداد للتوجيه والإرشاد، حيث أنه عندما يشكل عليه أمر ما يشعر بحاجة أساسية تدفعه لطلب التوجيه والإرشاد النفسي، حيث أنه تكون لديه القدرة على الاستبصار بحالته مما يشعره بالرغبة في التغيير فيقبل على الإرشاد بنفسه، دون تأفف، وهو يثق في عملية الإرشاد ويتوقع الاستفادة منها، وهذا ما يعود عليه بالفائدة الكبيرة ويحقق الهدف من عملية الإرشاد. وهذا دليل على أن لدى الإنسان استعداد قوي لتغيير السلوك غير السوي واستبداله بسلوك أفضل (مرجع سابق، الزبادي، الخطيب، ٢٦).

ويمكن أن تلخص الباحثة مما سبق أسس البرنامج الإرشادي في الآتي:-

- ١- تحديد هدف لكل جلسة ومحاولة تحقيقه.
- ٢- توفير بيئة مليئة بالمشيرات للمسية التي تتناسب مع الطفل المعاق سمعياً، واستخدامها بأسلوب جيد.
- ٣- أن يتناسب البرنامج مع خصائص وميول وقدرات الطفل المعاق سمعياً.
- ٤- مراعاة التنوع في الفنيات والأدوات المستخدمة أثناء الجلسات.
- ٥- العمل على إيجاد المواقف الحركية التي تضيف عنصر التفاعل الاجتماعي والتواصل والمشاركة في المواقف الاجتماعية لدى الأطفال المعاقين سمعياً.
- ٦- الاستفادة من المواد المتاحة والمتوفرة في البيئة، لانخراط الطفل المعاق سمعياً في المجتمع.
- ٧- مراعاة الظروف النفسية والاجتماعية والصحية للطفل المعاق سمعياً، وخلق روح الصداقة بين الباحثة والأطفال وتشجيعهم على الاستمرار في بذل الجهد.
- ٨- مراعاة عوامل الأمن والسلامة للطفل المعاق سمعياً.
- ٩- أن يتسم البرنامج بالمرونة، حيث يسمح بإدخال التعديلات إذا لزم الأمر حسب حاجات الطفل المعاق سمعياً.
- ١٠- يجب التحلي بالصبر والمثابرة واستخدام أسلوب التعزيز كفنية من الفنيات الأساسية في البرنامج وكذلك فنية الواجب المنزلي.

٤. مجالات الإرشاد للأطفال المعاقين سمعياً:

للإرشاد النفسي العديد من المجالات، فهناك الإرشاد التربوي، والإرشاد المهني أو الوظيفي، وكذلك الإرشاد لتنمية المواهب، والإرشاد العلاجي، وكذلك لا يقتصر الإرشاد على سن معينة أو مرحلة عمرية دون الأخرى من مراحل نمو الإنسان. فالإرشاد يقدم في كل المراحل العمرية حتى أنه يقدم للأم الحامل قبل ولادتها، وهذا يعني أهمية الإرشاد بالنسبة للإنسان في مختلف مراحل العمر، فإذا كان الإرشاد يمثل أهمية في مختلف مجالات العاديين بصفة عامة، فإنه يمثل أهمية خاصة بالنسبة للمعاقين سمعياً (إجلال محمد سري، ٢٠٠٤ : ٧٠).

والمعاقون سمعياً بحاجة إلى الإرشاد وتأكدت لنا هذه الحاجة من خلال ما يعانيه المعاق سمعياً نتيجة لظروف إعاقته، مما يحتم ضرورة تقديم استراتيجيات عملية الإرشاد بطريقة صحيحة وعلى أسس علمية وفي مجالات كثيرة يحتاج إليها المعاق سمعياً لمساعدته. ومن هذه المجالات :

أ- الإرشاد النفسي: ويقصد به إرشاد المعاق سمعياً إلى التغلب على عناده أو لمؤثراته النفسية الناتجة عن التربية الأسرية الخاطئة وعن عدم الشعور بالاطمئنان من الآخرين والثقة بهم. وإخراج المعاق من عزلته النفسية وسلبه ومساعدته عن طريق الرعاية الجماعية أو الرعاية الفردية لتحقيق التكيف الاجتماعي ووضعه في الطريق الصحيح المؤدي إلى التوافق (سيد عبدالحميد مرسي، ١٩٨٥، ٤١٦).

ب- الإرشاد الاجتماعي: ويقصد به تشجيع الاهتمامات والميول والهوايات المناسبة لدى المعاق سمعياً، ويجب العمل على تعديل الظروف الاجتماعية بما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ويجب تهيئة البيئة الاجتماعية المناسبة للتنشئة الاجتماعية السليمة. كذلك يجب تعديل نظام واتجاهات أفراد الأسرة وخاصة الوالدين بما يحقق للفرد المعوق أقصى إمكانيات النمو العادي على أساس نظام الإرشاد الدوري مدى الحياة. ويجب أن يتقبل أعضاء الأسرة

الحالة مع التسليم بالواقع. ويجب العمل على تخلص الوالدين من مشاعر الذنب ومشاعر الأسى بخصوص الحالة (مرجع سابق، زهران، ٤٣٤).

د- الإرشاد الصحي: يهتم بالعلاج والتصحيح الطبي إلى أحسن درجة ممكنة، وتحويل المعاق سمعياً إلى المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة والتي تعالج الأمراض التي تؤدي إلى الإصابة بالإعاقة السمعية، وإجراء العمليات الجراحية اللازمة والتأكد من سلامته الصحية ومتابعتها بشكل مستمر، وتوفير الأجهزة التعويضية حتى يتحقق لهم الأمن الجسدي والنفسي (حامد زهران، ٢٠٠٢، ٤٣٤).

هـ الإرشاد المهني: إن الخطوة الأساسية في الإرشاد المهني هي معاونة المعاق سمعياً على فهم نفسه والتعرف على طاقاته وإمكانياته حتى يستطيع أن يستقلها في الناحية التي تعود عليه وبالتالي على مجتمعه بالنفع. ومعاونته على تحقيق التوافق والإشباع المهني، وذلك بالتوفيق بين حاجات المعوق والفرص المهنية له في ضوء مطالب الأعمال وإمكانياته الذاتية (مرجع سابق، مرسى، ٤٠٦).

الخلاصة

تناول هذا البحث التركيز على عرض الأطر النظرية للذكاء العاطفي وأبعاده وتطبيقاته وبما يتوافق وبرنامج إرشادي يقوم عليه لتحسين البيئة النفسية الاجتماعية للمعاقين سمعياً وأسره، وخلص البحث إلى أن تنمية الذكاء العاطفي في تحسين البيئة النفسية الاجتماعية قد ينتشر بين الأطفال المعاقين سمعياً، وأن العلاقة بين الذكاء العاطفي وتحسين البيئة النفسية الاجتماعية علاقة وثيقة الصلة ببعضها مما وجب بضرورة تقديم برامج إرشادية للأطفال لتنمية الذكاء العاطفي لديهم حتى نستطيع تحسين البيئة النفسية الاجتماعية لديهم أيضاً، فكلما كان الطفل لديه ذكاء عاطفي كلما تحسّن البيئة النفسية الاجتماعية، الأمر الذي يجعله يحب أن يكون مبدعاً ويساعده على تحسين البيئة النفسية الاجتماعية. ولمناقشة أهم الأفكار التي وردت في البحث، فإنه سيتم إيجاز النقاط التالية لتأكيد الإجابة على تساؤلات البحث:

- ١- الأفراد الصم يعانون من صعوبات في الاستعمال الاجتماعي للغة، ناتجة عن ضعف خبراتهم وضعف مهارات تواصلهم غير اللفظي (لغة الجسم) وقلة استعمال الإشارات والإيماءات، وهذا من يؤدي لتدني البيئة النفسية الاجتماعية لهم وأسره.
- ٢- توجد بعض اتجاهات الناس الخاطئة نحو المعاق سمعياً، وهناك بعض الممارسات والاتجاهات الوالدية الخاطئة تجاه الطفل المعاق سمعياً.
- ٣- مجال الإرشاد الاجتماعي يهدف أساساً إلى تقليل آثار ظهور الحالة غير العادية في المواقف الاجتماعية بقدر الإمكان، وتعديل الاتجاهات الاجتماعية السالبة والأفكار الخاطئة الشائعة تجاه الأطفال المعاقين سمعياً
- ٤- المعاقون سمعياً بحاجة إلى الإرشاد وتؤكدت هذه الحاجة من خلال ما يعانيه المعاق سمعياً نتيجة لظروف إعاقته، مما يحتم ضرورة تقديم استراتيجيات عملية الإرشاد بطريقة صحيحة وعلى أسس علمية وفي مجالات كثيرة يحتاج إليها المعاق سمعياً لمساعدته.
- ٥- الإنسان بطبيعته يقبل على الإرشاد ويحتاج إلي من يرشده وينصحه، كما أن الإنسان لديه القابلية للتعلم ومرونة السلوك الإنساني يجعله قادر على تعديل سلوكه خاصة في مرحلة الطفولة مرحلة يسهل في التعديل والتشكيل للسلوك لأن السلوك أكثر مرونة في الطفولة من غيرها من المراحل وخاصة للأطفال المعاقين سمعياً.
- ٦- الأطفال المعاقين سمعياً وأسره في حاجة إلى برامج إرشادية تتناسب مع طبيعة الإعاقة وطبيعة المرحلة العمرية التي تنمي الذكاء العاطفي في تحسين البيئة النفسية الاجتماعية لديهم، وعلى المرشدين أن يضعوا برامجهم الإرشادية وفقاً لهذا المبدأ سواء أكان أسلوباً جماعياً أو فردياً، لتوفير الحاجات النفسية ومطالب النمو وإشباع حاجتهم النفسية، وأن يضعون في الاعتبار طبيعة المشكلة وخصائص الأطفال المعاقين سمعياً.... وفي خلاصة هذا البحث فإنه يمكننا الانتهاء بالتوصيات الآتية:
- الحاجة لبرامج وأليات حديثة تأخذ في الاعتبار فسيولوجية الذكاء العاطفي وبما يدعم أبعاد الذكاء العاطفي من الوعي بالذات، وحسن التعامل مع أسري الانفعالات العاصفة وتنمية قدراتهم على التحكم في الانفعالات بالاستعداد الرئيسي لإتقان الفنون الاجتماعية.
- على الباحثين والمرشدين أن يضعوا برامجهم الإرشادية وفقاً لمبدأ السلوك الإنساني سواء أكان أسلوباً جماعياً أو فردياً، وأن يضعون في الاعتبار طبيعة المشكلة وخصائص الأفراد.

- توفر المناهج والبرامج الدراسية المناسبة والمدرسين المتخصصين في مجال إعاقاتهم، وتوفير الوسائل والأجهزة التعليمية المساعدة التي تزيد من خبرات ومهارات المعاق سمعياً بطريقة إيجابية، وتوفير وسائل المواصلات من المدرسة إلى البيت، وتهيئة المباني لتناسب مع إعاقاتهم من ملاعب ودرج ودورات مياه.

المصادر والمراجع

كتب عربية

١. إجلال محمد سري (٢٠٠٤)، علم النفس العلاجي، عالم الكتاب، القاهرة، مصر .
 ٢. أحمد محمد الزبدي وهشام الخطيب، (٢٠١١)، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الثقافة والنشر، عمان، الأردن.
 ٣. أحمد محمد الزعبي (٢٠٠٣)، التوجيه والإرشاد النفسي - أسسه - نظرياته - طرائقه - مجالاته - برامجها، دار الفكر للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
 ٤. جولمان، (٢٠٠٠) الذكاء العاطفي، سلسلة عالم المعرفة (٢٦٢) ترجمة ليلى الجبالي، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
 ٥. حامد عبدالسلام زهران (٢٠٠٢)، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
 ٦. سعد جلال (١٩٩٢)، فى الصحة العقلية، الأمراض النفسية والإنحرافات السلوكية، دار الفكر العربى ، القاهرة، مصر.
 ٧. سهير أحمد أمين (٢٠٠٠)، دراسات في سيكولوجية الطفولة ، دار الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر.
 ٨. السيد إبراهيم السمانوني (٢٠٠٧) ، الذكاء الوجداني، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، الأردن.
 ٩. سيد عبدالحميد مرسي (١٩٨٥)، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني، مكتبة الخانجي، القاهرة، مصر.
 ١٠. عبد الفتاح عبد المجيد، (٢٠١٢)، التربية الخاصة وبرامجها العلاجية، ط١، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ، مصر
 ١١. عبدالرحمن محمد العيسوي (٢٠٠٩)، الجديد في الصحة النفسية ، منشأة المعارف، الإسكندرية ، مصر.
 ١٢. عبدالستار إبراهيم، ورضوى إبراهيم (٢٠٠٣)، علم النفس أسسه ومعالم دراسته، ط٢ ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ، مصر.
 ١٣. عبدالله الدبوي (٢٠١٢)، آخرون ، الإنسان و البيئة : دراسة إجتماعية تربوية ، الطبعة ٣ ، دار المأمون للنشر ، عمان ، الأردن.
 ١٤. علا عبد الرحمان محمد (٢٠٠٩) ، الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان ، الأردن.
 ١٥. محمد النوبي محمد على (٢٠٠٩)، الإعاقة السمعية دليل الآباء والأمهات والمعلمين وطلاب التربية الخاصة، (ط١)، دار وائل، عمان، الأردن.
 ١٦. محمد محروس الشناوي (٢٠١١) . نظريات الإرشاد والعلاج النفسي ، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر.
 ١٧. محمد محروس الشناوي، محمد السيد عبد الرحمن (٢٠٠٣) ،العلاج السلوكي الحديث ، أسسه وتطبيقاته ، دار قباء، القاهرة، مصر.
 ١٨. محمود خوالدة (٢٠٠٤) ، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
 ١٩. منال عبد الخالق جاب الله (٢٠١٢) ، سيكولوجية الذكاء الإنفعالي أسس وتطبيقات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر .
- #### دوريات ونشرات
٢٠. إبراهيم فرج أبو الخير، (٢٠٠٢)، مدى فاعلية برنامج إرشادي لتعديل السلوك العدوانى لدى المعوقين سمعياً، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد (٧) ، العدد(٤) ، ص ٢٠٣- ٢٤١.
 ٢١. مصطفى جاد ، نجاحك في ذكائك العاطفي ، جريدة الكويتية ، عدد ١٩٩٥ ، ٢ سبتمبر ٢٠١٨ ، الكويت .. و متاح على اللينكات الآتية:

www.alkuwaityah.com/Article.aspx?id=٤٧٢٢٤٢

www.alkuwaityah.com/products/1337/16.pdf

٢٢. مصطفى محمد أحمد (٢٠٠٢)، تأثير العوامل البيئية على صعوبات التعلم لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، مجلة معوقات الطفولة، مركز معوقات الطفولة، جامعة الأزهر الشريف، العدد٧، ص ٢٠١- ٢٩٣.

مراجع اجنبية

23. Elizabeth Da Silva Cardoso, PhD؛ Dr. Julie A. Chronister, PhD (2009). Understanding Psychosocial Adjustment to Chronic Illness and Disability: A Handbook for Evidence-Based Practitioners in Rehabilitation. Springer Publishing Company, New York , USA. ISBN 978-0-8261-2387-9.
24. Harms ،P. D.؛ Credé ،M. (2010). "Remaining Issues in Emotional Intelligence Research: Construct Overlap, Method Artifacts, and Lack of Incremental Validity". Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice. doi:10.1111/j.1754-9434.2010.01217.x.
25. Steve Trenoweth؛ Nicola Moone (2017). Psychosocial Assessment in Mental Health. SAGE Publications, london, UK,. ISBN 978-1-5264-2152-4.