The Emotional intelligence of educational Advisors in Karak governorate

Mutasim Abd Alrahman Al-Mayttah

(Received 8 / 7 / 2019. Accepted 21 / 8 / 2019)

□ ABSTRACT □

The study aimed to identify the level of emotional intelligence of educational supervisors in Karak governorate, and whether there are differences in emotional intelligence due to gender and years of service. In order to achieve the objectives of the study, (Abdo and Othman) emotional intelligence measurements were used. The study population consisted from (162) educational supervisors in Karak governorate. The survey sample excluded (20) mentors and (8) questionnaires were excluded due to their lack of validity for analysis. The study applied on (134) advisers. The sample was selected in the comprehensive inventory, and was based on the descriptive method. The study reached a number of results such as:

The level of emotional intelligence among the educational supervisors in Karak governorate is high. The field of emotion regulation ranked came first, secondly came the field of empathy, thirdly came the social communication, fourthly came emotion management, and finally came emotional knowledge at a high level.

The study also found that there were no statistically significant differences at the level of (α0.05) in the level of emotional intelligence of educational supervisors due to gender.

The results also indicated that there were statistically significant differences at the level of (α0.05) in the level of emotional intelligence of the educational supervisors due to years of experiences. The differences were in favor of those who served for 15 years or more at the expense of those whose service was less than 5 years or Less than 10 years.

Keywords: Emotional Intelligence, Educational Advisors

الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك

معتصم عبد الرحمن المعايطة*

(تاريخ الإيداع 8 / 7 / 2019. قبل للنشر في 21 / 8 / 2019)

ملخّص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك، والتعرف عما إذا كان هناك فروق في الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس(عبده وعثمان) للذكاء الانفعالي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين في محافظة الكرك والبالغ عددهم (162) تم استثناء العينة الاستطلاعية البالغة (20) مرشدا ومرشدة، واستبعاد (8) استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبلغت العينة التي طبقت عليها الدراسة (134) مرشدا ومرشدة، وقد تم اختيار العينة بالحصر الشامل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى :

أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك مرتفعا، وقد احتل مجال تنظيم الانفعالات المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية مجال التعاطف، وفي المرتبة الثالثة مجال التواصل الاجتماعي، وفي المرتبة الرابعة مجال إدارة الانفعالات، وفي المرتبة الخامسة مجال المعرفة الانفعالية، وحظيت جميع المجالات بمستوى مرتفع.

كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين تعزى للنوع الاجتماعي.

وأشارت النتائج أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين تعزى لسنوات الخدمة، وكانت الفروق لصالح من كانت خدمتهم 15 سنة فأكثر على حساب من كانت خدمتهم اقل من 5 سنوات ومن كانت خدمتهم من 5 – أقل من 10 سنوات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، المرشدين التربويين.

* **ماجستير علم نفس تربوي– جامعة مؤتة**

مقدمة

يعتبر الذكاء من الظواهر اليومية التي اختلف العلماء على تعريفها وتفسير طبيعتها، ولا شك أن اهتمامهم بالذكاء قديم قدم الإنسان نفسه، ولكن البحث العلمي في مجال الذكاء ليس على المستوى نفسه من القدم، ولم تتوقف اختلافات العلماء على التعريف فقط بل تعدتها إلى محاولاتهم تحديد طبيعة الذكاء (العتوم وعلاونة، 2014، ص143).

وعلى الرغم من أهمية الذكاء العقلي إلا أنه ليس كافيا للنجاح في المواقف المختلفة في الحياة، فهناك نوع أخر من الذكاء يحتاجه الفرد ليرتقي نحو الأفضل، ويعد المفتاح للنجاح في الحياة العملية، وشرط مسبق لتطوير قدراته العقلية المتنوعة، ويفيده في تحقيق أهدافه الحياتية بما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخرين، وهو ما يطلق عليه الذكاء الانفعالي (الخفاف، 2013، ص15).

ومن أبرز المهن التي يحتاج فيها الفرد إلى التفاعل مع حاجات ومشاعر الآخرين هي مهنة الإرشاد التربوي (محمود، 2004، ص22).

لأن الفشل في إدراك عواطف الآخرين يعتبر فشلا في إنسانية الإنسان، فكل علاقة ودية وكل اهتمام بالآخرين يعتبر من التناغم العاطفي (جولمان، 2000، ص57).

ولأن مهنة الإرشاد التربوي تمتاز ببناء علاقات ودية مع الطلبة؛ لتقديم العديد من الخدمات النفسية والاجتماعية لمساعدتهم على التكيف مع البيئة المدرسية والاجتماعية؛ كان من الضروري إلقاء الضوء على أحد أنواع الذكاء وهو الذكاء الانفعالي الذي يمكن المرشد التربوي –عند امتلاكه– من القيام بواجباته على أتم وجه.

مشكلة البحث

ولأن على المرشدين التربويين أن يمتازوا بالتعاطف والمودة والاتزان والقدرة على مراقبتهم لانفعالاتهم وانفعالات الآخرين، وكبح المشاعر السلبية كالغضب، ولما تتميز به مهنتهم من التعامل مع الكثير من المشاكل التي يعاني منها الطلبة والمدرسة، والتي تحتاج إلى ضبط الانفعالات وتفهم مشاعر الآخرين، ولما يعانيه الكثير من المرشدين التربويين من صعوبات خلال قيامهم بعملهم الإرشادي والتي تتفاوت في شدتها وحدتها، والتي قد تؤثر سلبا في قدرتهم على مراقبة انفعالاتهم وضبطها للتعامل بمرونة مع الآخرين وإدارة علاقاتهم بنجاح؛ ظهرت الحاجة إلى هذه الدراسة للوقوف على مستوى الذكاء الانفعالي للمرشدين التربويين.

ومن خلال عملي في قسم الإرشاد التربوي في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الكرك، لاحظت تفاوت في قدرات المرشدين التربويين في الوصول إلى قرارات صحيحة أثناء محاولتهم حل المشكلات التي تعترض المسار الدراسي للطلبة، فكان من الجدير البحث عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين والذي يساعدهم على النجاح بعملية الإرشاد والتوجيه، فما مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك؟

أسئلة البحث

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :

1. ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى إلى (النوع الاجتماعي، وسنوات الخدمة)؟

أهمية البحث وأهدافه

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

تناولها لأحد أهم المفاهيم النفسية الحديثة وهو الذكاء الانفعالي، والذي يسهم في مساعدة المرشد التربوي على النجاح والكفاءة المهنية.

المساهمة في توجيه نظر التربويين بشكل عام والمرشدين التربويين بشكل خاص إلى أهمية الذكاء الانفعالي.

قد تساعد هذه الدراسة بعض المرشدين التربويين على مراقبة وإدارة انفعالاتهم.

يتوقع الباحث بعد تناوله للدراسة أن تقدم أدبا تربويا يفيد الباحثين في هذا المجال .

قد تفيد هذه الدراسة وما تحتويه من أدوات قياس المعنيين في وزارة التربية والتعليم في اختيار المرشدين التربويين للتعيين في الوزارة.

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة لما يلي:

1. التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك
2. التعرف عما إذا كان هناك فروق في الذكاء الانفعالي تعزى (للنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة).

مصطلحات البحث

الذكاء الانفعالي (Emotional Intelligence):

تعريف (جولمان، 2004، ص2) الذكاء الانفعالي هو "القدرة على التحكم في الاندفاعات الانفعالية، والقدرة على قراءة المشاعر الداخلية للآخرين وعلى التعامل بمرونة داخل العلاقات".

وأما التعريف الإجرائي للذكاء الانفعالي فهو بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في هذه الدراسة.

المرشد التربوي (Educational Advisor)**:** هو كل شخص يقوم على تقديم خدمات تربوية، يراعي فيها الجوانب النفسية والأكاديمية والاجتماعية والمهنية لدى الطالب، بحيث تهدف إلى مساعدته على فهم نفسه وقدراته وإمكاناته الذاتية والبيئية، واستغلالها في تحقيق أهدافه وبما يتفق مع هذه الإمكانيات الذاتية والبيئية (أبو حماد، 2006، ص18).

وأما التعريف الإجرائي للمرشد التربوي فهو الشخص المعين من قبل وزارة التربية والتعليم؛ ليقوم بعملية إرشاد الطلبة في المدارس ومساعدتهم في تحقيق أكبر قدر من التكيف داخل المدرسة وخارجها(العاجز، 2001، ص322).

حدود البحث:

1. الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي(2019/2018).
2. الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك (مديرية التربية والتعليم للواء المزار الجنوبي، ومديرية التربية والتعليم للواء قصبة الكرك، ومديرية التربية والتعليم للواء القصر، ومديرية التربية والتعليم للواء الأغوار الجنوبية).

3. الحدود البشرية: طبقت الدراسة على المرشدين التربويين الذكور والإناث في مديريات تربية وتعليم محافظة الكرك.

4. الحدود الموضوعية: تعمم نتائج الدراسة في حدود الأداة المستخدمة ومجتمعه.

الإطار النظري

عند النظر إلى التطورات الجارية حاليا في مجال دراسة الذكاء في العقد الأول من القرن الواحد والعشرين يمكن القول إنها تنحصر في عدة جوانب.

إحداها هو توسيع مفهوم الذكاء فلم يعد الذكاء تلك القدرة الأحادية المرتبطة بالتحصيل الدراسي، بل اتجه الاهتمام إلى جوانب أخرى مهمة من الذكاء مثل الذكاء الاجتماعي والانفعالي والثقافي، كذلك امتد الاهتمام داخل كل نوع إلى دراسة العمليات المعرفية المسؤولة عن السلوك الذكي، والى محاولة فهم الأسس البيولوجية له، والعوامل الثقافية المؤثرة فيه(طه، 2006، 181).

وقد لاحظ العلماء أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط وإنما صفات ومهارات قد توجد وقد لا توجد عند الأشخاص الأذكياء، وأطلق العلماء على هذه الصفات والمهارات تسمية الذكاء الانفعالي (العيتي، 2003، ص71).

يمثل الذكاء الانفعالي مظلة تغطي مدى واسعا من المهارات والاستعدادات التي تقع خارج نطاق قدرات الذكاء التقليدية، والتي تتضمن بشكل أساسي الوعي بالمشاعر وتأثرها في الجوانب المعرفية (طه، 2006، 181).

وخلال البحث عن مفهوم الذكاء الانفعالي وجد الباحث أن بعض العلماء أطلق عليه مسميات أخرى في مؤلفاتهم؛ كالذكاء الوجداني والذكاء العاطفي، لكنه توصل إلى أن جميعها مسميات تعود لنفس المفهوم، واستدل على ذلك عندما استعرض جولمان مجموعة من التعريفات للذكاء الانفعالي لعلماء عدة حيث استخدمت ليندا اليكشن مصطلح الوجدان فعرفته بأنه القدرة على التعبير عن الوجدان، أما جوتمان فاستخدم مصطلح العواطف أي أن الذكاء الانفعالي هو القدرة على فهم العواطف والتحكم بها .

ولكن الباحث اعتمد تسميته بالذكاء الانفعالي استنادا لما ذكره جولمان عن استخدام العلماء اصطلاح الانفعال (Emotion) بشكل واسع، ليشمل جميع الحالات الوجدانية رقيقها وغليظها، وبدءوا يجمعون بين الخوف والغضب والفرح والحزن (جولمان، 2000، ص36).

ولأن العلوم الإنسانية مصطلحاتها لا تحمل تعريفا محددا ثمة تعريفات عدة للذكاء الانفعالي نذكر منها:

قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته الخاصة وانفعالات الآخرين ومعرفة ما يشعر به المرء واستخدام هذه المعرفة لاتخاذ قرارات جيدة (Golman, 1995, p13).

ويعرفه كذلك (كرامز، 2011، ص13) " بأنه الذكاء الذي يخص العلاقة مع الآخرين، وهو القدرة على فهم نوايا ودوافع ورغبات الآخرين مما يمكنه من التعاون مع غيره".

في ضوء التعريفات السابقة يرى الباحث أن الذكاء الانفعالي هو قدرة الإنسان على فهم مشاعره وتنظيمها والتحكم فيها، وفهم مشاعر الآخرين مما يمكنه من التعامل الايجابي مع نفسه ومع الآخرين.

النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي

من أبرز النظريات التي فسرت الذكاء الانفعالي

أولا: نظرية سالوفي وماير (Salovey & Mayer , 1997, p4-7)

حيث فسرا الذكاء الانفعالي إلى أربع قدرات هي :

1- إدراك العواطف(Emotional Cognition)

وتعني أنه يجب على الفرد أن يمتلك عدة قدرات؛ مثل التعرف على عواطف ومشاعر الذات والآخرين، والتعبير اللغوي وغير اللغوي بدقة عن العواطف والتميز بين العواطف الصادقة والمزيفة.

2- استثمار العواطف (Emotional Investment)

وتتم من خلال توجيه الانتباه للمعلومات المهمة بالموقف وتوليد العواطف التي تسهل عملية اتخاذ القرار وتوظيف فهم عواطف الآخرين في التعامل معهم، واستخدام العواطف لتنشيط التفكير والخيال والإبداع وحل المشكلات.

3- فهم العواطف (Understanding of Emotions)

وتكون من خلال تسمية العواطف ومعرفة العلاقات بينها تفسير المعاني التي تحملها العواطف مثل(الحزن غالبا يصاحبه الفقدان)، وفهم العواطف المعقدة مثل(الرهبة تجمع بين الخوف والفزع)، والتعرف على التحولات بين العواطف مثل(التحول من الغضب إلى الرضى).

4- إدارة العواطف (Emotion Mangement)

وتعني ضبط العواطف من خلال تقبل العواطف الجيدة وغير الجيدة، وإخفاء العواطف غير الجيدة إن لزم الأمر، وتحديد عواطف الآخرين وضبطها لهم.

ثانيا: نظرية جولمان (Golman,1995, p13)

ويتضمن مفهوم الذكاء الانفعالي لدى جولمان خمسة أبعاد هي :

1- الوعي الذاتي(Self- Awareness)

ويتم من خلال فهم المشاعر لجعل ردود الأفعال أكثر ملائمة للموقف.

2- إدارة الأزمات(Crisis Management)

وتكون في المواقف الانفعالية المؤلمة التي تحدث للفرد مع الآخرين، والتي تتطلب الهدوء في موقف الغضب مع الآخرين، والاستماع لآرائهم والمرونة الوجدانية التي تساعد على التوافق مع موقف القلق للوصول إلى أفضل النتائج.

3- الإدراك الاجتماعي (Social perception)

ويكون من خلال الفهم الدقيق لمشاعر الآخرين حتى في الاتصال غير اللفظي من نغمة الصوت وتفسيرات الوجه، وهذا التعاطف يتطلب فهم الذات والحساسية للآخرين، حيث تعد محك التفوق في العمل الذي يتطلب التفاعل مع الآخرين، كما يشير إلى القدرة على تمييز حاجات الآخرين وفهم العلاقات داخل المجموعات.

4- إدارة العلاقات (Relationship Management)

وتشتمل على المهارات التي يجب أن تتوفر في القائد؛ مثل إدارة الحوار والعلاقات والعمل ضمن الفريق وجمع الفريق حول أهداف محددة.

ولخص(الهنداوي والزغول، 2002، ص236) مكونات الذكاء الانفعالي في خمسة أبعاد:

1- إدارة الانفعالات (Management of Emotion)

هذا البعد يتضمن قدرة الفرد على التحكم بالانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، مما يمكن الفرد من التفاعل مع المواقف الحياتية بفاعلية.

2- التعاطف (Empathy)

هذا البعد يتمثل في القدرة على إدراك مشاعر الآخرين وانفعالاتهم والتفاعل معها بشكل ايجابي، كما يشير أيضا إلى القدرة على الانسجام والتناغم مع مشاعر الآخرين وانفعالاتهم.

3- تنظيم الانفعالات (Regulation of Emotion)

يشير هذا البعد إلى القدرة على تنظيم المشاعر والانفعالات وتوجيهها بما يسهل عملية اتخاذ القرارات المناسبة وتحقيق الأهداف المنشودة.

4- المعالجة المعرفية الانفعالية (Emotional Cognition)

يتمثل هذا البعد في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وتمييزها والتعبير عنها إضافة إلى الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

5- التواصل الاجتماعي (Communication)

يشير هذا البعد إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين ومشاعرهم والتأثير فيها بشكل ايجابي دون إثارة الغضب أو الضيق لديهم، وهذا البعد يتطلب القدرة على الفهم الدقيق لمشاعر الآخرين، وكذلك القدرة على المسايرة والمجاملة.

ويلعب الذكاء الانفعالي دورا في العلاقات الاجتماعية؛ فقد أورد (جولمان، 2000، ص70–89) أن قدرة الفرد على إظهار مشاعره تعد مفتاحا للكفاءة الاجتماعية، ويستخدم بول أكمان مفهوم قواعد إظهار المشاعر ليشير إلى الاتفاق الاجتماعي حول أي المشاعر يمكن التعبير عنها ومتى، كما أن الصحة الوجدانية هامة في العمل، فأفضل العاملين هم المثابرون المحبون التوكيديون، هؤلاء يثيرون دافعية من يعمل معهم، ويكونون مصدرا للإلهام والقيادة والعمل التعاوني، ويؤكد جولمان على أهمية برامج التنمية الوجدانية والاجتماعية وضرورة تقديمها كجزء من المقرر الدراسي ويقوم بها مدربون أو معلمون على درجة عالية من الخبرة والمهارة وقبل ذلك يكون لديهم صحة وجدانية جيدة، كما يتضمن الذكاء الانفعالي القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين، والتمييز بينها، وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم والحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات، وكذلك القدرة على تمييز المؤثرات المختلفة التي تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعية.

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاية المهنية

إن هناك اتفاقا بين أواسط المهتمين بموضوع الذكاء والانفعالات إلى وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي ونجاح الأفراد في الحياة العملية، وذلك لأن الذكاء العام لا يضمن تحقيق النجاح وإنما يحتاج الفرد إلى توفر مزيج من التعقل والمشاعر، بحيث يؤدي هذا المزيج إلى إحداث تناغم بين الانفعالات والتفكير والتي يتحقق من خلالها نجاح الفرد في مجالات الحياة المختلفة. أن الكفاية المهنية التي يتصف بها بعض العاملين لا يمكن إرجاعها فقط إلى

الذكاء المجرد بالمعنى التقليدي للذكاء؛ بل إن هناك صفاتا ومهاراتا تتعلق بالمشاعر والانفعالات ينبغي توفرها لديهم، كما أن الذكاء الانفعالي يعلمنا كيف نغير من أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرنا إلى العالم من حولنا، ويولد في أنفسنا مشاعر إيجابية تجاه الذات وتجاه الآخرين، فالفرد الذكي انفعاليا هو الفرد القادر على إدارة مشاعره وانفعالاته والتعبير عنها بطريقة فعالة تمكنه من التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم (الخفاف، 2013، ص323).

ولدور الذكاء الانفعالي في تمكين الفرد من العمل ضمن الفريق أشار (العيتي، 2003، ص76) أن الإنسان الذكي عاطفيا أكثر قدرة على التعاون مع الآخرين والتفكير المشترك وتقبل النقد والرأي الآخر والحوار والوصول إلى حلول وسط ولا شك أن من أهم أسباب تفوق المجتمعات المتقدمة على المجتمعات المتخلفة هو قدرة أفرادها على العمل ضمن فريق لأن الفرد لا ينمو والمجموعة لا تنمو إلا إذا عرف أفرادها كيف يعملون معا كفريق واحد، وللذكاء العاطفي شروطا حتى يصبح الفرد قادرا على العمل بفعالية ضمن فريق وهي:

1. القدرة على تقبل الرأي الآخر: من خلال أن يضع الفرد نفسه مكان الشخص الآخر ويتخلى عن رأيه مؤقتا.
2. القدرة على الاعتراف بالخطأ وتغيير الرأي: فكلما أخذ الفرد آراء الآخرين بالحسبان ازدادت فرصة وصوله إلى الرأي الأصوب.
3. القدرة على الهدوء عند الاختلاف: أي عندما يصاحب الاختلاف توترا على الفرد تأجيل النقاش.
4. القدرة على الخلاف البناء: ويكون من خلال الاهتمام بمشاعر الآخرين وعدم إيذائهم.

تنمية الذكاء الانفعالي

أورد (بنيحى، 2015، ص4) أن هنالك مراحلا لتنمية الذكاء الانفعالي وهي:

1. مرحلة الرصد والاهتمام بالعواطف:

حيث تظهر لنا تجربة عاطفية معينة حاضرة أو ماضية، وتبقى في مركز اهتمامنا إلا أنها ما زالت غامضة، ويمكن تسهيل هذه المرحلة بالاسترخاء والتأمل ومحاولة تسمية مختلف العواطف التي نحس بها.

2. مرحلة فهم وتطوير العواطف:

هنا تأخذ التجربة العاطفية أبعادا إضافية، بحيث تظهر لنا شيئا فشيئا، مما يعطي لها معنى جديدا، ويمكن تسهيل هذه المرحلة بتحسين مزاجنا العاطفي واستعمال عقلنا الباطن من أجل حل مشاكلنا، ومن أجل تواصل أفضل مع مختلف مكونات شخصيتنا.

3. مرحلة الفعل والعمل على العواطف:

وهذا المعنى الجديد للعواطف يستدعي منا القيام بأفعال تعبيرية جديدة؛ من أجل تدبير أحسن للإرهاق العاطفي وتواصل أفضل مع الآخرين، ويمكن تسهيل هذه المرحلة بتطوير ثقتنا بأنفسنا بغية تحديد الأهداف الايجابية، واتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق هذه الأهداف.

المرشد التربوي والإرشاد

يعتبر المرشد التربوي الشخص المؤهل لدراسة المشكلات التربوية والاجتماعية والسلوكية عند طلاب المدرسة، والذي يعمل على حلها بصورة مناسبة بما يحقق لهم التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي (الزعبي، 1994، ص238).

إن مفهوم الإرشاد لا ينحصر في إسداء النصح والتوجيه؛ ولكنه يتعداه إلى توفير الظروف التي تساعد على التغيير الاختياري من جانب المسترشد، كما وتتعدد أدوار المرشد التربوي في المدرسة لتشمل جوانب عدة في شخصية الطلاب، بدءا بالنواحي التربوية والخلقية والانفعالية والعقلية (عطا وآخرون، 2005، ص57). ومن أبرز المهارات التي يجب على المرشد التربوي أن يمتلكها مهارة التعاطف؛ والتي تعني فهم الفرد دوافع الآخرين فهما مشبعا بالتعاطف، وتقدير هذه الدوافع حتى لو كانت خاطئة، فعندما يتفهم المرشد المسترشد فإنه يتعاطف معه؛ لأنه يقدر الظروف التي شكلت سلوكه، وعندما يتفهم دوافعه فإنه يستطيع أن يساعده، والتعاطف لا يعني الشفقة بل نوع من أنواع المشاركة الوجدانية الضرورية لنجاح العلاقة المهنية، ويجب أن يعكس شعورا بالتقدير من قبل المرشد لمشاعر المسترشد، وليس بالضرورة أن تفسر هذه المشاعر بنفس التفسير الذي يتبناه المسترشد (إبراهيم، 1988، ص67).

بناء على ما سبق يرى الباحث أن التدريب والإعداد الأكاديمي والذكاء المعرفي لا يعد كافيا في مجال عمل المرشد التربوي؛ ولكنه يحتاج أيضا إلى ذكاء خاص يساعده على فهم الآخرين أو المسترشدين، ويتعاطف معهم ويفهم مشاعرهم وينظر للمشاكل التي يعانون منها من نفس الزاوية، مما يساعده على امتلاك أفضل المهارات التي يستطيع من خلالها تقديم أفضل مستويات الأداء الإرشادي.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي هدفت لقياس مستوى الذكاء الانفعالي، والتي ساهمت في إعادة النظر في ضبط الأفراد لانفعالاتهم ومراقبتها، واتخاذ القرارات التي تساعدهم على التكيف، وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة وفقا للتسلسل الزمني لها:

دراسة الخليفي، 2000، بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني من وجهة نظر معلمات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني، وقد وتكونت عينة الدراسة من (212) معلمة من معلمات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، واستخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي للمعلمين ومقياس الذكاء الوجداني للباحثة سوسن رشاد نور الهدى، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات المعلمات في الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وجميع أبعاده الفرعية تبعا للمتغيرات التالية: العمر، المؤهل الدراسي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل، ونوع الوظيفة.

دراسة ليندلي (Lindel, 2001) الذكاء الانفعالي وعلاقته بمتغيرات الشخصية (الانبساطية، والتكيف) لدى عينة من طلبة جامعة (ايوه) في الولايات المتحدة الامريكية

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الذكاء الانفعالي وبعض متغيرات الشخصية (الانبساطية ، والتكيف)، وتكونت عينة الدراسة من (316) طالبا وطالبة، منهم (105) طلاب و (211) طالبه من طلاب الجامعة والتعليم العام، وقد استخدمت الدراسة قائمة جولمان للكفاءات الوجدانية (ECI) وبعض مقاييس الشخصية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الانفعالي وبعض متغيرات الشخصية، كما وأظهرت الدراسة أيضا عدم وجود فروق دالة بين الطلبة والطالبات في الذكاء الانفعالي.

وفي دراسة باركر(Parker, 2004) بعنوان: العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الأكاديمي لدى طلبة جامعة أنتاريو (Ontario) كندا.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الأكاديمي، حيث طبق مقياس بار– أون للذكاء الانفعالي بصورته المختصرة (Bar-on, E Q –i: short) على عينة من (372) طالباً في جامعة أنتاريو (Ontario) في الشهر الأول من السنة الدراسية الأولى. ثم قورنت السجلات الأكاديمية للطلاب في نهاية السنة الدراسية في ضوء مقياس بار– أون للذكاء الانفعالي المختصر، وأظهرت النتائج النجاح الأكاديمي للطلاب يرتبط بقوة بأبعاد الذكاء الانفعالي؛ فالطلاب الذين تجاوزت معدلاتهم التراكمية 80% أعطوا مؤشرات أعلى على فقرات المقياس من أولئك الذين تبلغ معدلاتهم 59% فما دون.

ودراسة (جوده، 2007) بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى، والتعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس، ومعرفة الفروق بين متوسطات أفراد العينة في الذكاء والسعادة والثقة في النفس، والتي يمكن أن تعزى للنوع الاجتماعي، وقد بلغت عينة الدراسة (231) طالبا وطالبة منهم (85) طالبا و(146) طالبة، وقد استخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس الأول للذكاء الانفعالي والثاني لقياس السعادة والثالث لقياس الثقة بالنفس، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس هي على التوالي: 70.65% و 63.16% و 62.34% كما وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس، وكذلك توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى إلى النوع الاجتماعي.

وفي دراسة (خضر، 2011) بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمكانة الاجتماعية لدى موظفات جامعة بغداد.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الذكاء الانفعالي والمكانة الاجتماعية والعلاقة بينهما، تألفت عينة الدراسة من (120) موظفة في الجامعة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت مقياس الكرخي (2011) للذكاء الانفعالي، ومقياس الخزرجي (2011) للمكانة الاجتماعية، وتوصلت إلى النتائج التالية: أن الموظفات يتمتعن بذكاء انفعالي وضعف في المكانة الاجتماعية، وأن المتزوجات منهن كن أكثر ذكاء من غير المتزوجات، ولا يوجد فروق تذكر بينهن في المكانة الاجتماعية.

في دراسة (العلوان، 2011) الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال الاردن.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (475) طالبا وطالبة من طلبة جامعة الحسين بن طلال بمدينة معان في الأردن، ولجمع البيانات تم استخدام ثلاثة مقاييس، وهي : مقياس الذكاء الانفعالي(من إعداد الباحث)، ومقياس المهارات الاجتماعية، ومقياس أنماط التعلق، وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثنائي ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين طلبة التخصصات العلمية والإنسانية لصالح الطلبة

ذوي التخصصات الإنسانية، بالإضافة إلى ذلك أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي وكل من المهارات الاجتماعية وأنماط التعلّق.

منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي، الذي يناسب طبيعة البحث وأهدافه، والمتمثل في وصف الوضع القائم من خلال جمع البيانات عنه وتبويبها، ومن ثم تحليلها واستخراج النتائج وتفسيرها؛ من أجل الوصول إلى الغاية النهائية والمُتمثلة بتحقيق أهداف البحث.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع المرشدين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك خلال الفصل الدراسي الأول لعام (2019/2018) والبالغ عددهم (162) مرشدا ومرشدة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في اختيارهم، وبعد استثناء العينة الاستطلاعية المكونة من (20) مرشدا ومرشدة، فقد تكونت عينة البحث من (142) مرشدا ومرشدة وشكلوا ما نسبته (87.7%) من مجتمع البحث، تم توزيع أداة البحث عليهم من قبل الباحث، وتم استبعاد (8) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لنقص في البيانات، وقد تكونت عينة البحث النهائية من (134) مرشدا ومرشدة، وشكلت ما نسبته (82.2%) من مجتمع البحث، والجدول رقم (1) يُبين توزيع مجتمع البحث على مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك، و الجدول رقم (2) يُبين توزيع عينة البحث وفقا للنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة :

جدول رقم (1)

توزيع مجتمع البحث على مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك

المديرية	العدد		المجموع
	ذكور	إناث	
مديرية تربية لواء المزار الجنوبي	20	30	50
مديرية تربية قصبة الكرك	23	36	59
مديرية تربية وتعليم لواء القصر	14	16	30
مديرية تربية وتعليم لواء الأغوار الجنوبية	9	14	23
المجموع	**66**	**96**	**162**

جدول رقم (2)

توزيع خصائص عينة البحث وفقا لمتغيري النوع الاجتماعي وسنوات الخدمة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة (%)
النوع الاجتماعي	ذكور	50	37.3
	إناث	84	62.7
المجموع	-	**134**	**%100**
سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	23	17.2
	من5 سنوات- اقل من 10 سنوات	43	32.1
	من10 سنوات- اقل من 15 سنه	47	35.1
	15 سنه فأكثر	21	15.6
المجموع	-	**134**	**%100**

أداة البحث:

وهي مقياس الذكاء الانفعالي، ولتحقيق هدف الدراسة والمتمثل في معرفة مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي وسنوات

الخدمة تم استخدام مقياس الذكاء الانفعالي الذي أعده عثمان وعبده (2002)، ويتكون المقياس من (58) فقرة وزعت على خمسة أبعاد كما في الجدول رقم (3)، وقد وزعت الاستجابة على المقياس وفقا لتدريج ليكرت الخماسي والتي تتضمن الخيارات (يحدث دائما، يحدث عادة، يحدث أحيانا، يحدث نادرا، لا يحدث)، حيث أعطيت الاستجابة يحدث دائما الدرجة (5) ويحدث عادة الدرجة (4) ويحدث أحيانا الدرجة (3) ويحدث نادرا الدرجة (2) ولا يحدث الدرجة (1) .

جدول(3)

يوضح توزيع فقرات المقياس لكل بعد

رقم البعد	البعد	فقرات البعد	عدد الفقرات
1	إدارة الانفعالات	56,53,50,31,28,26,18,17,16,13,12,11,9,6,4	15
2	التعاطف	57,55,54,44,41,40,38,37,35,34,33	11
3	تنظيم الانفعالات	58,32,30,29,27,25,24,23,22,21,20,19,15	13
4	المعرفة الانفعالية	51,49,14,10,8,7,5,3,2,1	10
5	التواصل الاجتماعي	52,48,47,46,45,43,42,39,36	9

صدق مقياس الذكاء الانفعالي:

تم التأكد من صدق الأداة ومناسبتها للمحتوى وكفايتها لإجراء البحث وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات بالاعتماد على:

1- صدق المحتوى من خلال عرض المقياس على مجموعة من المختصين في علم النفس والقياس والتقويم واللغة العربية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، بلغ عددهم (8)، وتم الأخذ بجميع ملاحظاتهم واقتراحاتهم وفي ضوء ملاحظاتهم تم إعادة صياغة (11) فقرة وهذه الفقرات هي: (4,5,19,38,43,44,48,53,54,55,58).

2- كما تم التحقق من صدق الأداة باستخدام صدق البناء أو الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين الفقرة والمجال والفقرة والدرجة الكلية، وكانت معاملات الارتباط دالة إحصائيا وتدل على صدق الاتساق الداخلي والجدول رقم(4) يوضح النتائج:

جدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون ومستوى الدلالة للفقرة مع المجال والفقرة مع الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي

رقم الفقرة	معامل الارتباط بين الفقرة والمجال	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية	الدلالة الإحصائية	رقم الفقرة	معامل الارتباط بين الفقرة والمجال	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية	الدلالة الإحصائية
1.مجال إدارة الانفعالات			**0.899**	0.000	**4. المعرفة الانفعالية**			**0.900****	**0.000**
4	0.621**	0.003	*0.551	0.012	1	0.669**	0.000	0.525*	0.018
6	0.543*	0.013	0.467*	0.038	2	0.875**	0.000	0.808**	0.000
9	0.641**	0.002	0.568**	0.009	3	0.876**	0.000	0.892**	0.000
11	0.862**	0.000	0.882**	0.000	5	0.604**	0.005	0.489*	0.029

12	0.833**	0.000	0.797**	0.000	7	0.910**	0.000	0.904**	0.000
13	0.503*	0.024	*0.489	0.029	8	0.499*	0.025	0.493*	0.027
16	0.524*	0.018	0.510*	0.022	10	0.690**	0.001	0.630**	0.003
17	**0.879	0.000	0.846**	0.000	14	0.828**	0.001	0.875**	0.000
18	0.504*	0.023	0.451*	0.046	49	0.694**	0.001	0.612**	0.004
26	0.723**	0.000	0.772**	0.000	51	0.669**	0.001	0.697**	0.001
28	0.651**	0.002	0.518*	0.019	5.التواصل الاجتماعي			**0.926****	**0.000**
31	0.897**	0.000	0.899**	0.000	36	0.657**	0.002	0.589**	0.006
50	0.815**	0.000	0.866**	0.000	39	0.864**	0.000	0.861**	0.000
53	0.620**	0.004	0.581**	0.007	42	0.622**	0.003	0.625**	0.003
56	0.735**	0.000	0.734**	0.000	43	0.792**	0.000	0.752**	0.000
	2.مجال التعاطف		**0.928****	**0.000**	45	0.866**	0.000	0.901**	0.000
33	0.609**	0.004	0.470*	0.037	46	0.833**	0.000	0.754**	0.000
34	0.764**	0.000	0.613**	0.004	47	0.806**	0.000	0.651**	0.002
35	0.894**	0.000	0.890**	0.000	48	0.748**	0.000	0.634**	0.003
37	0.856**	0.000	0.780**	0.000	52	0.774**	0.000	0.709**	0.000
38	0.574**	0.008	0.529*	0.016					
40	0.580**	0.007	0.466*	0.038					
41	0.733**	0.000	0.663**	0.001					
44	0.777**	0.000	0.803**	0.000					
54	0.802**	0.000	0.854**	0.000					
55	0.828**	0.000	0.894**	0.000					
57	0.793**	0.000	0.804**	0.000					
	1. تنظيم الانفعالات		**0.970****	**0.000**					
15	0.838**	0.000	0.850**	0.000					
19	0.846**	0.000	0.818**	0.000					
20	0.732**	0.000	0.757**	0.000					
21	0.822**	0.000	0.800**	0.000					
22	0.711**	0.000	0.669**	0.001					
23	0.858**	0.000	0.802**	0.000					
24	0.790**	0.000	0.875**	0.000					
25	0.791**	0.000	0.726**	0.000					
27	0.714**	0.000	0.730**	0.000					
29	0.870**	0.000	0.919**	0.000					
30	0.753**	0.000	0.613**	0.004					
32	0.643**	0.000	0.535*	0.015					
58	0.741**	0.000	0.820**	0.000					

ثبات مقياس الذكاء الانفعالي:

تم التأكد من ثبات الأداة من خلال استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا، وثبات الاستقرار المتمثل بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة خارج عينتها بلغ حجمها (20) مرشدا ومرشدة بفارق زمني (15) يوما، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين وقد بلغ معامل الثبات للمقياس ككل (0.84)، وبلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا (0.93)، وهما مناسبان لإجراء الدراسة، والجدول رقم (5) يبين قيم معاملات الارتباط وثبات كرونباخ ألفا:

جدول (5)

نتائج ثبات أداة الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين	ثبات كرونباخ ألفا
إدارة الانفعالات	15	**0.712	0.785
التعاطف	11	**0.830	0.746
تنظيم الانفعالات	13	**0.716	0.742
المعرفة الانفعالية	10	**0.790	0.721
التواصل الاجتماعي	9	**0.670	0.764
الأداة ككل	58	**0.838	0.929

***دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

النتائج والمناقشة

عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والفقرات، وتم التعامل مع المتوسطات الحسابية وفقا للترتيب التالي : المتوسط الحسابي الذي يقع بين 1-2.33 يعتبر منخفضا، وبين 2.34-3.66 متوسطا، وبين 3.67-5 مرتفعا والجدول (6) يبين النتائج:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ومستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
1	إدارة الانفعالات	3.86	0.342	%77.2	4	مرتفع
2	التعاطف	4.12	0.337	%82.4	2	مرتفع
3	تنظيم الانفعالات	4.81	0.444	%96.2	1	مرتفع
4	المعرفة الانفعالية	3.72	0.379	%74.4	5	مرتفع
5	التواصل الاجتماعي	4.11	0.377	%82.2	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	**3.97**	**0.276**	-	-	**مرتفع**

تظهر نتائج الجدول (6) أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك قد بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.276) وهذا يمثل درجة تقدير مرتفعة ويشير إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لديهم مرتفعا، واحتل مجال تنظيم الانفعالات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.81) وانحراف معياري (0.444)، وفي المرتبة الثانية مجال التعاطف بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.337)، وفي المرتبة الثالثة مجال التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.377)، وفي المرتبة الرابعة مجال إدارة الانفعالات بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.342)، وفي المرتبة الخامسة مجال المعرفة الانفعالية بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري (0.379)، وحظيت جميع المجالات بدرجة تقدير مرتفعة.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لفقرات مقياس مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	أستخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.	3.70	1.137	37	مرتفع
2	تدفعني مشاعري السلبية نحو تغيير حياتي.	3.45	1.211	40	متوسط
3	أستطيع كبح جماح مشاعري السلبية عند اتخاذ أي قرار يتعلق بي.	3.94	0.773	28	مرتفع
4	مشاعري السلبية جزء من حياتي الشخصية.	2.49	1.168	44	متوسط
5	مشاعري السلبية توجهني أثناء تعاملي مع الآخرين.	2.36	1.283	45	متوسط
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	4.49	0.722	4	مرتفع
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت.	4.44	0.654	6	مرتفع
8	أستطيع التعبير عن مشاعري.	4.53	0.678	3	مرتفع
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.	4.37	0.633	7	مرتفع
10	أعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري.	4.67	0.582	1	مرتفع
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.	4.02	0.853	24	مرتفع
12	أستطيع التحكم في تصرفاتي عند مواجهة المواقف.	4.11	0.776	20	مرتفع
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.	3.91	1.007	29	مرتفع
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.	3.67	0.977	38	مرتفع
15	أقوم بمكافأة نفسي بعد أي حدث مزعج.	3.45	1.160	41	متوسط
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	3.77	0.837	35	مرتفع
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	3.73	0.868	36	مرتفع
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.	4.02	0.875	24	مرتفع
19	أنا صبور حتى إن لم أحقق نتائج سريعة.	4.03	0.853	23	مرتفع
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني لا اشعر بالانزعاج من جراء ذلك.	3.83	0.919	33	مرتفع
21	أحاول أن أكون مبتكراً لمواجهة تحديات الحياة.	4.16	0.842	18	مرتفع

22	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.	4.21	0.729	14	مرتفع
23	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.	4.45	0.667	5	مرتفع
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وبتركيز عال.	4.27	0.719	11	مرتفع
25	لا اشعر بالتعب عند وجود الضغوط.	3.79	1.108	34	مرتفع
26	أستطيع اتخاذ أي قرار عاطفي دون تدخل من الآخرين.	4.33	0.784	8	مرتفع
27	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط.	3.99	0.760	26	مرتفع
28	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.	4.19	0.770	16	مرتفع
29	أستطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.	4.13	0.669	19	مرتفع
30	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.	4.37	0.801	7	مرتفع
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.	3.85	1.070	31	مرتفع
32	أستطيع أن أنحي عواطفي جانباً عندما أقوم بإنجاز أعمالي.	3.97	0.976	27	مرتفع
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.	4.07	0.781	22	مرتفع
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.	4.29	0.804	10	مرتفع
35	لدي القدرة على تقبل الآخرين.	4.44	0.688	6	مرتفع
36	لا أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم.	4.08	0.750	21	مرتفع
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.	4.07	0.689	22	مرتفع
38	أنا حساس لاحتياجات الآخرين العاطفية	4.00	0.715	25	مرتفع
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.	3.91	0.750	29	مرتفع
40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.	3.99	0.750	26	مرتفع
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	4.32	0.761	9	مرتفع
42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	4.65	0.650	2	مرتفع
43	لدي القدرة على التأثير في الآخرين.	4.20	0.705	15	مرتفع
44	لدي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.	4.00	0.613	25	مرتفع
45	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.	4.26	0.777	12	مرتفع
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	4.23	0.724	13	مرتفع
47	أمتلك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.	4.17	0.764	17	مرتفع
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.	4.11	0.795	20	مرتفع
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.	4.23	0.866	13	مرتفع
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.	3.16	1.327	43	متوسط
51	يغمرني المزاج السيئ.	2.23	1.182	46	منخفض
52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب.	3.29	1.076	42	متوسط
53	أظل متفائلا إذا شعرت بالفشل أو خيبة الأمل.	3.88	0.823	30	مرتفع

54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يفصح الآخرون عنها.	4.02	0.687	24	مرتفع
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم.	4.26	0.636	12	مرتفع
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.	3.55	1.210	39	متوسط
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها.	3.84	0.830	32	مرتفع
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعيق أدائي لأعمالي.	4.17	0.954	17	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	**3.97**	**0.276**	-	**مرتفع**

تظهر نتائج الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مقياس مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك بلغ (3.97)، بانحراف معياري (0.276)، وهذا مثل درجة تقدير مرتفعة وأن مستوى الذكاء الانفعالي لديهم مرتفعا، واحتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الأولى والتي تنص على "أعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري " وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (43) التي تنص على " لدي القدرة على التأثير في الآخرين" وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة رقم (8) التي تنص على " أستطيع التعبير عن مشاعري " وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (51) التي تنص على " يغمرني المزاج السيئ" وحظيت الفقرات بمتوسطات تراوحت بين مرتفع ومتوسط باستثناء الفقرة رقم (51) .

وقد تفسر هذه النتيجة بناء على تطابق آراء المرشدين التربويين، وقدرتهم على التعامل الايجابي مع أنفسهم والطلبة والزملاء، مما يمكنهم من تقديم خدمات الإرشاد النفسي والتربوي، ومن الممكن أن يكون مستوى الذكاء الانفعالي المرتفع لديهم بسبب انعكاس دراستهم لعلم النفس والإرشاد النفسي على سلوكياتهم الشخصية والمتمثلة بزيادة قدرتهم في السيطرة على انفعالاتهم الشخصية وإدارة انفعالات الآخرين والتواصل والتفاعل الاجتماعي معهم على الرغم من الضغوطات النفسية التي تفرضها طبيعة مهنة التعليم، حيث أنهم يتعاملون مع فئات ومراحل عمرية مختلفة للطلبة والزملاء والمدراء، إضافة إلى تعدد الواجبات المطلوبة منهم سواء كانت تتعلق بعملهم الإرشادي والإداري في أحيانا كثيرة، إضافة إلى أدوارهم الاجتماعية الأخرى التي يؤدونها كالآباء وأرباب أسر. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (خضر، 2012) ودراسة (العلوان، 2011) التي أظهرت نتائجها: أن الذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال جاء بدرجة مرتفعة".

عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني الذي ينص على: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك تعزى للنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة ؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الثنائي (2way-anova) والجدولين(8) و(9) تبين النتائج:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي وسنوات الخدمة

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المعدل	الخطأ المعياري
النوع الاجتماعي	ذكور	50	3.96	0.311	3.97	0.038
	إناث	84	3.97	0.255	3.99	0.031

سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	23	3.92	0.209	3.92	0.056
	من 5 سنوات – اقل من 10 سنوات	43	3.89	0.285	3.89	0.042
	من10 سنوات – اقل من 15 سنه	47	3.99	0.267	3.99	0.040
	15 سنه فأكثر	21	4.12	0.290	4.12	0.059

تظهر نتائج الجدول رقم (8) وجود فروق ظاهرة بين المتوسطات الحسابية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك تعزى للنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة ولبيان ما إذا كانت الفروق حقيقية ودالة إحصائيا فقد تم تطبيق اختبار تحليل التباين الثنائي(2way-anova) والجدول (9) يبين النتائج

جدول (9) نتائج تحليل التباين الثنائي (2way-anova) لدلالة الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيير النوع الاجتماعي وسنوات الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	0.019	1	0.019	0.262	0.610
سنوات الخدمة	0.837	3	0.279	***3.868**	**0.011**
الخطأ	9.299	129	0.072		
الكلي	2124.316	134			
الكلي المصحح	10.143	133			

*دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تظهر نتائج الجدول رقم (9) عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك تعزى للنوع الاجتماعي (ذكور/إناث)، اعتمادا على قيمة (ف) المحسوبة الظاهرة والبالغة (0.262) عند مستوى دلالة (α=0.610) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في حين تظهر النتائج في نفس الجدول أعلاه وجود فروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك تعزى لسنوات الخدمة اعتمادا على قيمة (ف) المحسوبة البالغة (3.868) عند مستوى دلالة (α=0.011)، وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولبيان اتجاه الفروق تم تطبيق اختبار شيفية (scheffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (10) يبين النتائج:

جدول رقم (10)

نتائج اختبار شيفية (scheffe) للمقارنات البعديه في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين تعزى لسنوات الخدمة

فئات متغير سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	أقل من 5	5–اقل من 10	10–اقل من 15	15 سنة فأكثر
اقل من 5 سنوات	3.92	–	0.027	0.073 –	0.204* -
5– اقل من 10 سنوات	3.89	0.027 –	–	0.101 –	**0.232 –***

10- اقل من 15 سنه	3.99	0.073	0.101	-	0.131 -
15 سنه فأكثر	4.12	**0.204***	**0.232***	0.131	-

تظهر نتائج الجدول رقم (10) أن الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك وفقا لسنوات الخدمة كانت لصالح من كانت خدمتهم (15) سنة فأكثر على حساب من كانت خدمتهم اقل من (5) سنوات ومن كانت خدمتهم (5- أقل من 10 سنوات) في حين لا توجد فروق بين (15 سنة وأكثر) و (10 – اقل من 15 سنة).

تظهر النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين وفقا لمتغير الجنس، وهذا يشير إلى أن الذكور والإناث يتميزون بان الذكاء الانفعالي لديهم مرتفعا بسبب آرائهم المتطابقة، وكذلك بسبب قدرتهم على التعامل بشكل إيجابي مع انفعالات الآخرين والتكيف معها بغض النظر عن مستوى الضغوط النفسية المرتبطة بطبيعة الوظيفية التي قد تسبب مزيدا من الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن الوعي بالأسس النفسية للسلوك قد ساعد الذكور والإناث في القدرة على التعامل مع انفعالات الآخرين واستثمارها بشكل إيجابي، أما وجود فروق في مستوى الذكاء الانفعالي وفقا لسنوات الخدمة، وأن هذه الفروق لصالح من كانت خدمتهم (15)سنة فأكثر، على حساب أقل من (5) سنوات و5-10 سنوات فقد يفسر بناء على عامل النضج والتدريب وتراكم الخبرة والمهارات الاجتماعية التي اكتسبها ذوي الخدمة الطويلة، والتي زادت من قدرتهم على التعامل مع انفعالات الآخرين بإيجابية. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة دراسة ليندلي (Lindely, 2001) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الذكاء الانفعالي، ودراسة (جودة، 2007) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق في الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي.

واختلفت مع نتائج دراسة (العلوان، 2011) التي أظهرت نتائجها وجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي، واختلفت أيضا مع نتائج دراسة (الخليفي، 2000) التي أظهرت عدم وجود فروق بين درجات المعلمات الكليه في الذكاء الانفعالي تعزى لسنوات الخدمة.

الاستنتاجات والتوصيات:

في ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج فقد قدم الباحث مجموعة من المقترحات وهي كالأتي :

1. المحافظة على المستوى المرتفع من الذكاء الانفعالي لدى المرشدين التربويين؛ من خلال إلحاقهم بالدورات التخصصية في مجال علم النفس والإرشاد النفسي وخاصة لحديثي الخدمة في مجال الإرشاد التربوي.
2. تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمرشدين التربويين الذين لهم أثر في ضبط سلوكيات وانفعالات طلبتهم.
3. تصميم برامج تدريبية في الذكاء الانفعالي للمعلمين والمرشدين التربويين لتعريفهم بأهمية الذكاء الانفعالي وكيفية تنمية مهاراتهم الانفعالية.
4. التعاون بين قسمي الإرشاد التربوي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك وقسم علم النفس والإرشاد النفسي في جامعة مؤتة، لصقل مهارات المرشدين التربويين وتزويدهم بما يستجد من أساليب إرشادية.
5. إجراء مزيدا من الأبحاث حول الذكاء الانفعالي لدى الطلبة والمعلمين ومدراء المدارس للاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

المراجع:

إبراهيم، عبدالستار.*علم النفس الإكلينيكي: المناهج والتشخيص والعلاج*، دار المريخ، الرياض، 1988، ص 67.

أبوحماد، ناصر. *دليل المرشد التربوي: دليل ميداني*، عالم الكتب الحديثة، عمان، 2006، ص 18.

بنيحي، إبراهيم. *تنمية الذكاء الانفعالي*، دار الكتب العالمية، بيروت، 2015، ص4.

جودة، آمال. *الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لطلبة جامعة الاقصى*، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 2007، المجلد (21)، العدد (3)، ص698- 738.

جولمان، دانيل. *الذكاء الوجداني*، ترجمة: وفاء الأعسر وعلاء الدين كفافي، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، 2000، ص36- 57- 70- 89.

جولمان، دانيل. *ذكاء المشاعر*، ترجمة: هشام الحناوي، دار هلا للنشر، القاهرة، 2004، ص21.

خضر، الطاف ياسين. *الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمكانة الاجتماعية لدى موظفات جامعة بغداد*، مجلة البحوث التربوية والنفسية، 2012، العدد (32)، ص 1- 20.

الخفاف، إيمان. *الذكاء الانفعالي*، الطبعة(1)، دار المناهج، عمان، 2013، ص 15- 323.

الخليفي، حنان. *الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات – المرحلة الثانوية*، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، السعودية، 2000.

الزعبي، احمد. *الإرشاد النفسي*، الطبعة(1)، دار الحكمة للنشر، صنعاء، 1994، ص238.

طه، محمد. *الذكاء الانساني: اتجاهات معاصرة وقضايا نقدية*، عالم المعرفة، الكويت، 2006، ص 181.

العاجز، فؤاد علي. *الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظات غزة واقع ومشكلات وحلول*، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، 2001، مجلد 9، العدد2، ص322.

عبده، عبدالهادي وعثمان، فاروق. *القياس والاختبارات النفسية*، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002.

العتوم، عدنان و علاونة، شفيق. *علم النفس التربوي النظرية والتطبيق*، الطبعة(5)، دار المسيرة، عمان، 2014، ص 143.

عطا، محمود وآخرون. *واقع التوجيه والإرشاد التربوي والنفسي في مراحل التعليم العام*، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، 2005،ص 57.

العلوان ، احمد. *الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة*، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 2011، المجلد (7)، العدد (2)، ص 125- 144.

العيتي، ياسر. *الذكاء العاطفي*، دار الفكر، دمشق، 2003، ص76.

كرامز، وليم. *محاور الذكاء السبع*، ترجمة: وائل سمير، الطبعة(1)، دار الخلود، القاهرة، 2011، ص13.

محمود، حمدي. *التوجيه والإرشاد الطلابي*، الطبعة(3)، دار الأندلس للنشر، حائل، 2004، ص 22.

الهنداوي، علي و الزغول، عماد. *مبادئ أساسية في علم النفس*، الطبعة(1)، دار حنين للنشر، عمان، 2002، ص 236.

Goleman, D. *Emotional intelligence.New York. Bantam Books*. (1995).Pp13.

Lindley,L.D.*Personality,other dispositional Variables,and human adaptability. Unpublished Ph. D thesis*, university of lowa

Mayer & Salovay, *Emotional intelligence imagination and personality,U.S.A.*(1997). 4-7.

Parker, j.D. *Emotional intelligence and academic success: examining the transition from high school to university*.(2004) Available on- line: ebsco host.htm. stsate available.(2001) :www.lib.unmi.com/dissertations.

الملاحق

مقياس الذكاء الانفعالي

الرقم	العبارة	يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	يحدث نادرا	لا يحدث
1	أستخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
2	تدفعني مشاعري السلبية نحو تغيير حياتي.					
3	أستطيع كبح جماح مشاعري السلبية عند اتخاذ أي قرار يتعلق بي.					
4	مشاعري السلبية جزء من حياتي الشخصية.					
5	مشاعري السلبية توجهني أثناء تعاملي مع الآخرين.					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت.					
8	أستطيع التعبير عن مشاعري.					
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	أعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري.					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
12	أستطيع التحكم في تصرفاتي عند مواجهة المواقف.					
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	أقوم بمكافأة نفسي بعد أي حدث مزعج.					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
19	أنا صبور حتى إن لم أحقق نتائج سريعة.					
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني لا اشعر بالانزعاج من جراء ذلك.					
21	أحاول أن أكون مبتكراً لمواجهة تحديات الحياة.					
22	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
23	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وبتركيز عال.					
25	لا اشعر بالتعب عند وجود الضغوط.					
26	أستطيع اتخاذ أي قرار عاطفي دون تدخل من الآخرين.					
27	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط.					
28	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة					

	بيسر.					
29	أستطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
30	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
32	أستطيع أن أنحي عواطفي جانباً عندما أقوم بإنجاز أعمالي.					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
35	لدي القدرة على تقبل الآخرين.					
36	لا أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم.					
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
38	أنا حساس لاحتياجات الاخرين العاطفية					
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.					
40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					
43	لدي القدرة على التأثير في الاخرين.					
44	لدي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
45	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
47	أمتلك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
51	يغمرني المزاج السيئ.					
52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب.					
53	أظل متفائلا إذا شعرت بالفشل أو خيبة الأمل.					
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يفصح الآخرون عنها.					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم.					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها.					

58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعيق أدائي لأعمالي.					