

المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة

المرحلة الثانوية في قضاء حيفا

إعداد

بكر ناجي سليم جربان

إشراف

الدكتور إياد الشوارب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

علم النفس التربوي تخصص (نمو وتعلم)

كلية العلوم التربوية والنفسية

جامعة عمان العربية

تموز / ٢٠١٣م

### التفويض

أفوض جامعة عمان العربية بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: بكر ناجي سليم جربان




التوقيع:



التاريخ: 15/7/2013

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالب بكر ناجي سليم جربان بتاريخ 2013/07/15م  
وعنوانها: "المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في  
قضاء حيفا". وقد أجازت بتاريخ 2013/07/15م

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
	الدكتور محمد المصري رئيساً
	الاستاذة الدكتورة نايفه قطامي عضواً
	الدكتور اياد الشوارب عضواً ومشرفاً

## الإهداء

إلى من كد وأعطى...إلى الجذور التي غذتني بالإيمان والمعرفة

إلى من هو مبعث فخري واعتزازي... إلى مثلي الأعلى ... والدي الحبيب

إلى من وصى بها الرحمن ... ثلاثاً خير الأنام

إلى التي حملتني وهنا على وهن... تبتسم وهي تخفي الأوجاع والآلام... أمي

### الحيبة

إلى من لم يتوانو يوماً عن مساعدتي...أخواني وأخواتي

إلى أصدقائي الذين صدقوني.....إلى كل من أحببت

إلى كل يد ساهمت في إنجاز هذه الرسالة

إليهم جميعاً..... أهدي هذا الجهد العلمي المتواضع

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار قلوب عبادة بنور كتابة المبين، وجعل القرآن شفاء لما في الصدور، وهدى ورحمة للمؤمنين، والصلاة والسلام على خاتم النبيين وإمام المرسلين، سيدنا محمد النبي العربي الأمين الذي أخرج الناس من الظلمات إلى النور، وعلى اله الطيبين الأطهار، وأصحابه الهادين الأبرار ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد؛

فمن لا يشكر الناس لا يشكر الله، فمن وأجبي أولاً أن أتوجه إلى خالق الكون بشكري الجزيل على ما أولاني به من نعمة حتى تدوم، ففي الشكر تدوم النعم.

ويطيب لي ويهيج نفسي- وقد بلغت هذه الرسالة وبعون الله نهايتها أن أقدم عظيم الشكر والامتنان والعرفان إلى أستاذي ومشرفي العزيز لتفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وما قدمه لي من النصح والإرشاد والتوجيه الذي أعاني كثيراً على انجاز هذا العمل، شاكراً لأستاذي سعة صدره، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة، لتكرمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتحمل عبء قراءتها وإبداء ملاحظاتهم عليها، والتي ستكون لها الأثر الكبير في إثراء هذه الرسالة إن شاء الله.

كما أشكر كل من ساهم في انجاز هذا العمل.

## قائمة المحتويات

ب	التفويض .....
ج	قرار لجنة المناقشة .....
د	الإهداء .....
هـ	شكر وتقدير .....
و	قائمة المحتويات .....
ح	قائمة الجداول .....
ط	قائمة الملاحق .....
ي	الملخص .....
ك	ABSTRACT .....
١	الفصل الأول .....
١	مشكلة الدراسة وأهميتها .....
٢	المقدمة .....
٦	مشكلة الدراسة: .....
٦	عناصر مشكلة الدراسة: .....
٦	أهمية الدراسة: .....
٧	تعريف المصطلحات نظرياً وإجرائياً .....
٨	حدود الدراسة ومحدداتها: .....
٩	الفصل الثاني .....
٩	الإطار النظري والدراسات السابقة .....
١٠	أولاً: الإطار النظري: .....
١٧	ثانياً: نظرية التبادل الاجتماعي: .....
٣٩	التعقيب على الدراسات السابقة .....

٤٠	الفصل الثالث
٤٠	الطريقة والإجراءات
٤١	منهجية الدراسة
٤١	مجتمع الدراسة
٤٢	أفراد عينة الدراسة:
٤٢	أداتا الدراسة:
٤٨	إجراءات الدراسة
٤٩	متغيرات الدراسة:
٤٩	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
٥٠	الفصل الرابع
٥٠	نتائج الدراسة
٥١	أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
٥٧	ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
٥٩	ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
٦٢	رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
٦٤	خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
٦٦	الفصل الخامس
٦٦	مناقشة النتائج والتوصيات
٦٧	أ. مناقشة النتائج
٧٤	ب. التوصيات
٧٥	قائمة المراجع
٧٦	قائمة المراجع العربية
٨٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
٨٧	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
١.	توزع أفراد مجتمع الدراسة حسب المدرسة والجنس	٤٣
٢.	توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والصف الدراسي	٤٤
٣.	معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" وإعادة لأبعاد مقياس المساعدة الاجتماعية	٤٧
٤.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد المساعدة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية بدلالة الفقرة	٥٤
٥.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المساعدة من قبل الأسرة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٥
٦.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المساعدة من قبل الأصدقاء مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٦
٧.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المساعدة من قبل المعلمين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٧
٨.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٨
٩.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى أبعاد المساعدة الاجتماعية حسب متغيري الجنس، والصف المدرسي	٦٠
١٠.	تحليل التباين الثنائي المتعدد لأثر الجنس، والصف المدرسي لفقرات أبعاد مستوى أبعاد المساعدة الاجتماعية	٦١



٦٢	تحليل التباين الثنائي لأثر الجنس والصف لفقرات مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية	١١
٦٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى إدارة الانفعالات حسب متغيري الجنس، والصف.	١٢
٦٣	تحليل التباين الثنائي لأثر الجنس والصف على فقرات مستوى إدارة الانفعالات	١٣
٦٤	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة	١٤

## قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى	ملحق
88	مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية في صورته الأولية للتحكيم	١
٩١	قائمة محكمي أداتا الدراسة	٢
٩٢	مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية بصورته النهائية	٣
٩٥	مقياس إدارة الانفعالات في صورته الأولية للتحكيم	٤
٩٩	مقياسي إدارة الانفعالات بصورته النهائية	٥
١٠٢	كتب تسهيل مهمة	٦
١٠٣	إثبات تطبيق الباحث في مدارس منطقة جسر الزرقاء	٧

المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا

إعداد

بكر ناجي سليم جربان

إشراف

الدكتور إياد الشوارب

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا، في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والصف. تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا بفلسطين الملتحقين في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣م. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس إدارة الانفعالات، والتحقق من دلالات صدقهما، وثباتهما، إذ بلغت الدرجة الكلية لثبات مقياس المساندة الاجتماعية بواسطة معامل ارتباط بيرسون (٠,٨٧)، وباستخدام معامل كرونباخ ألفا (٠,٨٨)، أما بالنسبة لمقياس إدارة الانفعالات فقد بلغت الدرجة الكلية لثباته بواسطة معامل ارتباط بيرسون (٠,٨٥)، وباستخدام معامل كرونباخ ألفا (٠,٩٠).

وأظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لأهماط المساندة الاجتماعية ككل بلغ (3.71). وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن المتوسط الحسابي لإدارة الانفعالات بلغ (3.51)، وبدرجة تقدير متوسطة. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للنوع الاجتماعي في أهماط المساندة الاجتماعية، وجاءت الفروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أهماط المساندة الاجتماعية تعزى لأثر الصف، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لأثر للنوع الاجتماعي والصف، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى أهماط المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة.

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يوصي الباحث بتوجيه انتباه المسؤولين التربويين وأولياء الأمور والمعلمين لأهماط المساندة الاجتماعية التي تمكن الطلبة من إدارة انفعالاتهم، وإجراء دراسات مستقبلية حول متغيرات الدراسة مع متغيرات أخرى والكشف عن العلاقة الارتباطية بينها، وأثر المتغيرات الديمغرافية والشخصية فيها.

**Social Support and its Relationship With the Emotional  
Management Among Secondary School Students in the  
District of Haifa**

**Prepared by**

**Baker Nagie saleem Jarban**

**Supervisor**

**Dr. Iyad Shawareb**

**Abstract**

The aim of this study was to identify the patterns of social support and its relationship with emotional management among secondary school students in the district of Haifa, in the light of the variables of gender and class. The study sample consisted of (200) students who were selected randomly from secondary school students in the district Haifa Palestine enrolled in the second semester of the academic year 2012/2013. To achieve the objective of the study a measure of social support, and scale of emotional management, were developed with verification of validity and reliability, reaching the total score for the stability of a measure of social support by Pearson correlation coefficient (0.87), and using the coefficient of Cronbach's alpha (0.88), but for the scale of emotional management, has amounted to the total score for firmness by Pearson correlation coefficient (0.85), and using the Cronbach's alpha coefficient (0.90).

The results showed that the arithmetic average of the patterns of social support as a whole amounted to (3.71). The high degree of appreciation and the arithmetic mean for the emotional management reached (3.51), and the degree of discretion medium. The results showed that there were statistically significant differences attributable to gender in the patterns of social support, and came differences in favor of males, and no statistically significant differences in the level of patterns of social support due to the impact of the row. And the results showed no statistically significant differences in the level of emotional management due to the impact of the type Social grade. results showed a statistically significant positive relationship between the level patterns of social support and the level emotional management of the students' emotions.

In light of the results of the current study researcher recommends paying to the attention of officials, educators, parents and teachers to patterns of social support that enables students to manage their emotions, and conduct prospective studies on the study variables with other variables and detect correlation between them, and the impact of demographic variables and personal in it and personal variables on it.

# الفصل الأول

## مشكلة الدراسة وأهميتها

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وأهميتها

#### المقدمة

تعد مرحلة المراهقة من أهم المراحل واعقدها في حياة الإنسان، بإعتبارها فترة حرجة في حياته، وتحتاج إلى تكيف من نوع جديد، يختلف عما تعود عليه الفرد من قبل، إذ تمثل هذه المرحلة الفترة التي يجتاز بها الفرد عملية الانتقال من الطفولة وما تتميز بها من اعتمادية وتساؤل من قبل المحيطين إلى الرشد، وما يتطلبه من الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية (غباري وأبو شعيرة، ٢٠٠٩).

فالفرد في هذه المرحلة يكون لديه طابع الاعتزاز بالذات وتأكيدها، والشعور بالمسؤولية الاجتماعية، والميل إلى الزعامة، وحب السيطرة والكفاح، ويرغب في الحصول على المزيد من الاستقلال الاجتماعي، حيث تنمو لديه العديد من الاتجاهات والميول التي تهدف إلى تقييم التقاليد السائدة في المجتمع في ضوء مشاعره وخبراته الشخصية، وذلك نتيجة أزدیاد وعية الاجتماعي، وميله إلى النقد والرغبة في الإصلاح، حيث يلاحظ على هذا الفرد بأنه يشعر بعدم الارتياح نحو بعض القوانين السائدة في المجتمع خاصة تلك التي تحد من حركتهم وفعاليتهم، ولذلك فهم بحاجة إلى الدعم والمساندة الاجتماعية سواء من قبل الأسرة، أو المدرسة، أو مؤسسات المجتمع المحيطة بهم (Mario and Cookston, 2007).

أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها كالأُسرة والأصدقاء والزملاء تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للمشكلات، والاضطرابات النفسية والانفعالية، من خلال إدراك الفرد الذي لديه علاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين، وأن هذه العلاقات تسير به نحو السواء، وليصبح أفضل في الصحة النفسية من الآخرين الذين يفتقدوا لهذه العلاقات، (عيسوي، ٢٠٠٥).

كما أن المساندة الاجتماعية التي يقدمها الوالدان لأبنائهم المراهقين وتوجيههم من خلال النماذج التي يقدمونها لهم، والقيم التي يزودهم بها، والاستقلالية التي يسمحون لهم بها، والطرق التي يفرضون بها النظام والقواعد، من أجل مساعدتهم والأخذ بيدهم للانتقال بسهولة ويسر إلى مرحلة الرشد (الريماوي، ٢٠٠٩).

وقد حدد ستاجس وماسون ولونج وكرشنان وريجر (Stages, Mason, Long, Krishan & Riger, 2007) ثلاث أبعاد للمساندة الاجتماعية المقدمة للفرد، وهي:

١. المساندة العاطفية: ويقدم هذا النوع من المساندة من أحد المقربين للفرد، كأحد أفراد العائلة، أو أحد الأصدقاء؛ ويتضمن المودة، والعطف، والثقة، والحب، والاهتمام والانتماء، وإشعار الفرد بالحنان الصادق، والتعاطف من خلال الأحاسيس والمشاعر.

٢. المساندة المادية: وتتمثل في تقديم المساعدات المادية والعينية بصورة مباشرة أو غير مباشرة، الأمر الذي يساعد الفرد على الخروج من المواقف والمشكلات التي تواجهه.

٣. المساندة بالمعلومات: وتتمثل في تقديم معلومات ونصائح يمكن أن تساعد الفرد في حل مشكلاته، وتوفير التغذية الراجعة حول كيفية قيام الفرد بأعمال معينة تؤدي به إلى النجاح، وتزوده بمعلومات عن طبيعة سلوكه من خلال ما يتم تقديمه من تغذية راجعة من المقربين له.

ويشير ليبور (Lepore, 1994) إلى أن المساندة الاجتماعية تُعبر عن الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها لمساعدته في مواجهة كل ما يعترضه من مشكلات، ويتزود الفرد بها من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأفراد الذين لهم إتصال اجتماعي منظم بشكل أو بآخر معه.

وأن أهمية العلاقات الاجتماعية والانفعالية بين المراهق والمحيطين به، تكمن في تحديد معالم شخصيته الاجتماعية، والانفعالية، وفق المعايير والقيم السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه، وهذا يتطلب إحاطة الأبناء بالرعاية والحب، والتعامل معهم بسلوك اجتماعي سليم، بما يحقق لهم النمو الإيجابي والتوافق في عملية الضبط الاجتماعي في

السلوك الداخلي والخارجي، لأن عملية النمو الاجتماعي والانفعالي، عملية معقدة، ومتشابكة، ومستمرة، محورها الرئيس هو الشخص نفسه، وتأهيله لخوض الحياة الاجتماعية في المجتمع (الجسماني، ١٩٩٤).

وأن الفرد يلجأ إلى طلب المساعدة الاجتماعية من قبل المحيطين به، عندما يتعرض لمواقف أو مشكلات إنفعالية أو نفسية أو سلوكية، أو اجتماعية، من أجل مساعدته في التغلب على ما يواجهه من مواقف ومشكلات مختلفة، وإدارة انفعالاته بشكل فاعل، سواء كانت هذه الانفعالات إيجابية أو سلبية (Wickliff, 2005).

وفي هذا السياق يرى ماير وسلوفي وباريت (Mayer, Salovey and Barrett, 2002) أن إدارة الانفعالات تتمثل في قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته وتوجيهها والسيطرة عليها، وأنها تشتمل على الانفتاح على المشاعر الإيجابية والسلبية وقبولها، والتأمل بالمشاعر الذاتية والآخرين، والقدرة على إدارة الانفعالات بحكمة ورؤية دون كبت أو مبالغة.

وبما أن انفعالات المراهق في هذه المرحلة تمتاز بالحساسية والاندفاعية، إذ أنه يفقد القدرة على إدارة انفعالاته والتحكم بها، مما يؤدي إلى حالة من عدم الأتزان الانفعالي، من خلال التذبذب في سلوكياته بين سلوكيات الطفولة التي مر بها سابقاً وسلوكيات الرشد التي يطمح إليها، فضلاً عن محاولات المراهق نحو الاستقلال الانفعالي، والاعتماد على الذات، وتكوين شخصية مستقلة (أبو جادو، ٢٠٠٤).

ولكي يكون المراهق قادراً على إدراك إنفعالاته وإدارتها والسيطرة عليها وتوجيهها الوجهة السليمة، ينبغي أن تكون لديه قناعه بقدرته على السيطرة على الأمور ومواجهة التحديات التي تواجهه، فالمرهقين الذين يتمتعون بنضج انفعالي سليم، هم الذين يتعلمون كيف يهدئون أنفسهم ويتعاملون مع ذواتهم كما يفعل معهم من يقوم برعايتهم، وذلك يجعلهم أقل عرضة لتقلبات العقل الانفعالي، فإدارة الانفعالات ومحاولة التحكم فيها والسيطرة عليها تعد أساس الوعي الاجتماعي، والتواصل مع الآخرين، كما أنها أساس النجاح في الحياة، فهي من أهم الأدوات النفسية الأساسية التي يستخدمها الفرد، من أجل الابتعاد



عن الأجواء المشحونة بالتوتر والإثارة، والتي تجعل من انفعالات الفرد غير مستقرة (جولمان، ٢٠٠٠).

ويؤكد أسلان وسيفنلر (Aslan & Sevinler, 2009) أن أهمية إدارة الانفعالات تكمن في قدرة المراهق على إدارة انفعالاته بالشكل المناسب، والسيطرة عليها، والتحكم بها، يكون أكثر قدرة وكفاءة في تحقيق التوازن، والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وقادراً على تكوين علاقات اجتماعية إيجابية مع البيئة الاجتماعية المحيطة به مع الأقران في المدرسة، ومع المعلمين، ومع الوالدين، فتفاعل الفرد مع البيئة المحيطة بكل عناصرها، يتطلب منه القدرة على إدارة وضبط انفعالاته بشكل أفضل في ضوء الحقائق التي تؤكد على إن إدارة الانفعالات بشكل إيجابي يساعد الفرد في تعزيز قدرته على التعامل الإيجابي مع الآخرين في البيئات الاجتماعية المختلفة، حيث تمثل مهارة إدارة الانفعالات أحد الأبعاد المهمة من أبعاد الذكاء الانفعالي، والتي ترتبط بالعديد من المتغيرات الإيجابية، سواء أكانت سلوكية، أم سيكولوجية، أم دراسية.

وبناءً على ما سبق فيظهر اهتمام الدراسة الحالية بفترة المراهقة التي تمثل مرحلة مهمة في حياة الفرد، وتشتمل على العديد من التحديات، والتغيرات النفسية والاجتماعية ليدخل مرحلة جديدة في حياته، وهذه المرحلة تتطلب من الفرد تنمية قدراته على إدارة الانفعالات وضبطها، بالإضافة إلى أهمية المساندة الاجتماعية من الأهل والأقارب، والأصدقاء والمعلمين وغيرهم لمساعدة الفرد على النمو السليم وفق هذه المرحلة، لذا فقد كان اهتمام الدراسة الحالية بفترة المراهقة.

## مشكلة الدراسة:

إن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أبعاد المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة انفعالات لدى الطلبة.

## عناصر مشكلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية السائدة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا؟
٢. ما مستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا؟
٣. هل هنالك فروق في مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟
٤. هل هنالك فروق في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟
٥. هل هنالك علاقة ارتباطية بين مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة؟

## أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية متغيراتها العلاقة بين أبعاد المساندة الاجتماعية وإدارة انفعالات لدى الطلبة، وتتمثل هذه الأهمية من خلال تناولها جانبيين مهمين وهما:

الأهمية النظرية: تبدو الأهمية النظرية من خلال ما ستضيفه الدراسة الحالية من أطر نظرية تتعلق بمتغيرات الدراسة وهي أبعاد المساندة الاجتماعية وإدارة الانفعالات، وأهمية هذه المتغيرات لمرحلة مهمة جداً وهي مرحلة المراهقة، وبما تتميز به هذه الشريحة من سمات وصفات يستوجب توجه أنظار وأهتمام المسؤولين التربويين، فقد تسهم في توظيف ما كتب من أدب نظري في تفسير متغيرات الدراسة الحالية في بيئة الدراسة العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص.

الأهمية التطبيقية: وتتمثل الأهمية التطبيقية فيما يأتي:

- يمكن الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية في الحقل التربوي سواءً أكانت للمسؤولين التربويين، أم لأولياء الأمور، أم المرشدين النفسيين في المدارس من خلال التعرف على مصادر المساندة الاجتماعية وأبعادها وتعزيز النمط الذي يؤدي إلى إدارة انفعالات المراهقين.

- مساعدة المسؤولين التربويين وأولياء الأمور والمرشدين النفسيين في التعرف على العلاقة بين المساندة الاجتماعية والقدرة على إدارة الانفعالات، لتحديد الأساليب التربوية، والطرائق والاستراتيجيات التربوية المناسبة لمساعدة الطلبة في إدارتهم لانفعالاتهم وتعرف مصادر المساندة الاجتماعية التي تساعد الطلبة على إدارة وتنظيم انفعالاتهم والتحكم فيها، والسيطرة عليها.

- الاستفادة من المقاييس التي قام الباحث بإعدادها وهي مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية، ومقياس إدارة الانفعالات، في البعد التربوي سواء كان في المدارس أم في مراكز الإرشاد.

### تعريف المصطلحات نظرياً وإجرائياً

ورد في الدراسة الحالية مصطلحات، وهي أبعاد المساندة الاجتماعية، وإدارة

الانفعالات وقد تم تعريفها اصطلاحياً وإجرائياً وكما يأتي:

- المساندة الاجتماعية (Social Support Patterns): عرفها سارسون (Sarason and Sarason, 1986: 1222) بأنها: "وجود أو توفر الأشخاص الذين يمكن أن نرجع إليهم أو نعتمد عليهم ونعرف أنهم يهتمون بنا، ويقدرونا ويحبوننا". وتُعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المراهق بالاستجابة على مقياس المساندة الاجتماعية المُعد لأغراض الدراسة الحالية.

- إدارة الانفعالات (Emotions Management): يعرفها ماير وسلوفي وكاروس (Mayer, Salovey and Caruso, 2000: 110) بأنها: "القدرة على التحكم في المشاعر الخاصة بالفرد والآخرين وكذلك القيام بعملية التنظيم الذاتي لانفعالاته وانفعالات الآخرين". وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس إدارة الانفعالات.

- الطلبة: هم طلبة المرحلة الثانوية في الصفوف العاشر والحادي عشر- والثاني عشر- للعام الدراسي (٢٠١٣/٢٠١٢) المنتظمين في المدارس الحكومية في منطقة جسر- الزرقاء، التابعة لقضاء حيفا.

حدود الدراسة ومحدداتها:

يتحدد تعميم نتائج الدراسة في ضوء ما يأتي:

- الحدود البشرية: أقتصرت الدراسة على طلبة المرحلة الثانوية الموجودين في الصفوف العاشر والحادي عشر والثاني عشر.
- الحدود المكانية: المدارس الثانوية في منطقة جسر الزرقاء في قضاء حيفا.
- الحدود الزمانية: تجرى الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ٢٠١٢/٢٠١٣م.
- محددات تعميم النتائج: إذ يتحدد تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بمدى توافر الخصائص السيكومترية من صدق وثبات للمقياسين ومدى تمثيل العينة لمجتمع الدراسة، وصدق استجابات عينة الدراسة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الآطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بأبعاد المساندة الاجتماعية، وإدارة الانفعالات، وفيما يلي عرضاً لذلك:

#### أولاً: الإطار النظري:

يتناول هذا الجزء الأدب النظري المتعلق بالمساندة الاجتماعية من حيث مفهومها، وعناصرها، وأبعادها، وأهميتها، بالإضافة إلى مفهوم الانفعالات، وخصائصها، ومفهوم إدارة الانفعالات، وكفايات إدارتها لدى الفرد، وفيما يلي توضيحاً لذلك:

#### أ. المساندة الاجتماعية

تُعد المساندة الاجتماعية مصدر من مصادر العون النفسي والاجتماعي، التي لها التأثير على حياة الفرد، وطبيعة تفاعله وإدراكه لمشكلات الحياة وضغوطها المختلفة، وأساليب مواجهتها، كما أنها تلعب دوراً هاماً في إشباع حاجات الفرد النفسية والإنفعالية والاجتماعية وخفض مستوى المعاناة لديه، كما أن أهمية المساندة الاجتماعية تكمن في الحد من الاضطرابات السلوكية الناتجة من مشكلات الحياة وضغوطها وتمزق العلاقات الاجتماعية التي تسببها ظروف الحياة وتطورات العصر- الحديث التي تبرز بشكل واضح من خلال خفض التوتر لدى الفرد، والحد من المشكلات الناتجة عن ذلك.

وتعود بداية الاهتمام بالمساندة الاجتماعية إلى أعمال أميل دور كايم (Emile Dorkhiem) عندما لاحظ أنتشار حالات الانتحار في البيئات الاجتماعية ذات الروابط والعلاقات الاجتماعية الضعيفة، والمفككة التي لها صلة في التسبب في بعض الاضطرابات وعدم القدرة على التكيف النفسي- (Lett, James, Michael, Timothy, Clive and Andrew, 2005).

إذ تم استخدام مصطلح المساعدة الاجتماعية (Social Support) لأول مرة عام (١٩٧٠) كمنهج وقائي وعلاجي للتعامل مع الآثار النفسية التي تحدث نتيجة الضغوط الحياتية المتعددة، والتفكك الاجتماعي، وضعف الروابط والعلاقات الشخصية والاجتماعية، لا سيما أن مصادر المساعدة الاجتماعية تُعد خط الدفاع الأول الذي يلجأ إليه الفرد في حالة مواجهته للعديد من المشكلات والأزمات التي تفوق قدرة الفرد وطاقاته (Williams, Baclay, Schmid and Oakley, 2004).

مفهوم المساعدة الاجتماعية:

حظي مفهوم المساعدة الاجتماعية باهتمام كبير من جانب العلماء والباحثين من حيث تعريفها، وأبعادها، وإن كان هناك اختلاف في تعريف المساعدة الاجتماعية شكلاً، إلا أن معظم هذه التعريفات اتفقت في المضمون.

حيث عرفها سارسون وسارسون ( Sarason and Sarason, 1986: 1222 ) بأنها: "وجود أو توفر الأشخاص الذين يمكن أن نرجع إليهم أو نعتمد عليهم ونعرف أنهم يهتمون بنا، ويقدرونا ويحبونا".

ويعرف ليو (Liu, 2004: 6) المساعدة الاجتماعية بأنها: "موقف لإدراك الدعم من خلال العلاقات الاجتماعية المتبادلة لمساعدة الفرد على التعايش مع ضغوط الحياة". أما ويليمز وباكلي وسشميد (Williams, Baclay, Schmid and Oakley, 2004: 83) المساعدة الاجتماعية بأنها: "حصول الفرد على المعلومة التي تمكنه من الاعتقاد بأنه يتمتع بالحب والقبول والتقدير والأحترام، وأنه جزء من شبكة اجتماعية تقدم لأعضائها التزامات متبادلة".

ويعرف علي (٢٠٠٥: ١٣) المساعدة الاجتماعية بأنها: "الدعم العاطفي والمادي والمعرفي الذي يستمد الفرد من جماعة الأسرة، أو زملاء العمل، أو الأصدقاء في المواقف الصعبة التي يواجهها في حياته، وتساعد على خفض الآثار النفسية السلبية الناشئة من تلك المواقف، وتساهم في الحفاظ على صحته النفسية والعقلية".

في حين تعرفها هابرا (Habra, 2005: 9) بأنها: "التقويم المعرفي لكون الفرد متصل بشكل ثابت بالآخرين وإدراكه أنه ذو قيمة ومحبوب ولديه أشخاص يقدمون له المساعدة عند الضرورة".

واستناداً على ماسبق، ومن خلال مراجعة التعريفات التي تناولت مفهوم المساندة الاجتماعية فإن الباحث يشير إلى أن المساندة الاجتماعية مفهوم يدل على مدى توفر المساعدة والدعم على اختلاف أشكاله المادية والانفعالية والآدائية التي تمكن الفرد من الإحساس بأنه محط بحب وتقدير الآخرين من خلال علاقاته الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين لمساعدته على ما يواجهه من مشكلات وضغوط في الحياة.

وحول دور المساندة الاجتماعية في حياة الفرد حدد العيسوي (٢٠٠٥) دورين

أساسين وهما:

١. دور نمائي: يتمثل في بناء الفرد لذاته، وزيادة أحساسه بها، فالأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين، ويدركون أن هذه العلاقات موثوق بها وتسير بهم نحو السواء يصبحون أفضل في الصحة النفسية من الآخرين الذين يفتقدون لهذه العلاقات، وبالتالي فهي تسهم في التوافق الإيجابي، والنمو الشخصي للفرد.
٢. دور وقائي: يتمثل هذا الدور في خفض الآثار السلبية للمشكلات، والاضطرابات النفسية لدى الفرد، من خلال المساندة الاجتماعية التي يتلقاها من الجماعات التي ينتمي إليها كالأسرة، والأصدقاء، والزملاء.



## مصادر المساعدة الاجتماعية:

بالرغم من اختلاف مفهوم المساعدة الاجتماعية، إلا أن هناك مجموعة من المصادر التي يحصل من خلالها الفرد على المساعدة الاجتماعية، وتتمثل هذه المصادر في: (سيد ٢٠١٢،

١. المساعدة الاجتماعية من قبل الأسرة (Social support by family): ويقصد بها كل ما يحصل عليه الفرد من مساندة معنوية أو مادية من أفراد أسرته، ومدى إدراكه لهذه المساعدة والشعور بها.

٢. المساعدة الاجتماعية من قبل الأصدقاء (Social support from friends): ويقصد بها كل ما يحصل عليه الفرد من مساندة معنوية أو مادية من خلال العلاقات الاجتماعية المتفاعلة والمتشابكة في مجتمعة ومع جيرانه وأصدقاءه وزملائه، ومدى إدراكه لهذه المساعدة وإحساسه بها وتقديره لها.

٣. الشعور بالرضا الذاتي عن المساعدة الاجتماعية (Complacency about social support): ويقصد بها مدى إدراك الفرد لكمية ونوعية المساعدة الاجتماعية المقدمة له، ومدى رضاه عنها، وإحساسه بأهميتها وقيمتها.

## أبعاد المساعدة الاجتماعية :

هنالك العديد من الأبعاد المتضمنة في المساعدة الاجتماعية، وتشير هبرا (Habra, 2005) إلى أن المساعدة الاجتماعية تتضمن الأبعاد الآتية:

١. المساعدة العاطفية (Emotional Support): وينطوي هذا البعد من المساعدة على الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.

٢. المساعدة المعلوماتية (Informational Support): وتتمثل في إعطاء المعلومات أو تعليم مهارات تؤدي إلى حل المشكلات أو فهم كيفية التعامل مع الأحداث الضاغطة، ويطلق على هذا البعد من المساعدة في بعض الأحيان النصح، والتوجيه المعرفي.

٣. المساعدة الادواتية (Instrumental Support): وينطوي هذا البعد من المساعدة على المساعدة في العمل، والمساعدة بالمال، ومن المسميات التي تطلق على هذا البعد العون، المساعدة المادية، المساعدة الملموسة.

٤. مساندة التقدير (Esteem Support): وتظهر في دعم الآخرين وعلاقاتهم الاجتماعية بالفرد مما يشعره بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات، ومن المسميات التي تطلق على هذا البعد المساعدة النفسية، والمساندة التعبيرية، ومساندة تقدير الذات، ومساندة التنفيس، والمساندة الوثيقة.

في حين يرى ليونج ولي (Leung and Lee, 2005) أن المساعدة الاجتماعية تشمل الأبعاد التالية:

١. المساعدة الانفعالية (Emotional Support): وتشمل الحب والرعاية والاهتمام.
٢. المساعدة المعلوماتية (Informatics support): وتشمل توجيه النصيحة والمعلومات والتغذية الراجعة التي تساعد الفرد في حل مشكلاته.
٣. المساعدة الإجرائية (Instrumental Support): وتشمل العون المادي والدعم الملموس.
٤. العلاقات الاجتماعية (Social relations): وتشمل التفاعل الاجتماعي الإيجابي، مثل قضاء الوقت مع الآخرين في الأنشطة الترفيهية والتسلية.

#### أهمية المساعدة الاجتماعية

على الرغم من اختلاف الأشكال التي تقدم بها المساعدة الاجتماعية، إلا أن أهميتها النفسية والاجتماعية والصحية تتجسد في ما يلي: (Stages, Mason, Long, Krishan & Riger, 2007)

١. تؤدي إلى إشباع حاجات الانتماء والاندماج والاحترام والتقدير لدى الفرد.
٢. تزيد من ثقة الفرد بنفسه، وتقديره لذاته.
٣. خفض مشاعر الوحدة، ودعم المشاعر الإيجابية لدى الفرد.

٤. تقدم تقييم إيجابي يساعد الفرد في التحقق من صحة الأفكار والآراء الشخصية.
٥. تقوية إرادة الفرد على تحمل الأحداث الحياتية الصعبة.
٦. إعطاء الفرد القدرة على التكيف مع الأحداث الضاغطة.
٧. تعمل على تخفيف مشاعر القلق والتوتر والاكتئاب لدى الفرد.
٨. تخفيف الضغوط الخارجية بسبب توفر الدعم والمساندة.

#### وظائف المساندة الاجتماعية:

يشير النجار والصررايرة وأبو درويش (٢٠١١) أن المساندة الاجتماعية تقوم بعدد من الوظائف والتي تتمثل بالآتي:

١. المساندة المادية (Material Aid): وتتمثل في المساندة على أعباء الحياة اليومية.
٢. المساندة السلوكية (Behavioral Assistance): وتتمثل في تقديم العون البدني أثناء القيام ببعض الأعمال والمهام.
٣. التفاعل الحميم (Intimate Interaction): وتشير إلى بعض سلوكيات الإرشاد غير الموجه كالاستماع أو التفهم، والتعبير عن التقدير والرعاية والتسليم بملاءمة معتقدات الفرد وتفسيراته، ومشاعره، وتصديق الآراء الشخصية، والتأكيد على صحتها، ودعم الثقة بالنفس.
٤. التوجيه (Guidance): ويتمثل بمد الفرد بالمعلومات أو التعليمات الهامة وتقديم النصيحة.
٥. التغذية الراجعة (Feedback): وتتمثل في إعطاء الفرد صورة عن سلوكه.
٦. التفاعل الاجتماعي الإيجابي (Positive Social Interaction): ويتمثل في المشاركة وتكوين العلاقات والصدقات.

الشروط الواجب توفرها في عملية المساندة الاجتماعية :

هناك العديد من الشروط الواجب توفرها في عملية المساندة الاجتماعية عند

تقديمها، ومن أهم هذه الشروط: (علي، ٢٠٠٥)

١. كمية المساندة: يفضل أن يكون معدل المساندة الاجتماعية معتدلاً عند تقديمها

لمتلقي المساندة، حتى لا يصبح أكثر اعتمادية وبالتالي ينخفض تقديره لذاته.

٢. وقت تقديم المساندة: يتطلب اختيار الوقت المناسب الكثير من المهارة الاجتماعية

لدى مقدم المساندة الاجتماعية، حتى تؤدي المساندة نتائج جيدة للمتلقي.

٣. خصائص مقدم المساندة الاجتماعية: يجب أن يتصف مقدم المساندة الاجتماعية

بالمرونة، والنضج، والفهم الكامل لطبيعة المشكلة التي يمر بها متلقي المساندة، حتى

يستطيع المساهمة بشكل فاعل في تقديم المساندة.

٤. كثافة المساندة: وتتمثل في قدرة ومهارة وفهم مقدم المساندة الاجتماعية لما يدركه

ويرغبة متلقي المساندة من تصرفات وسلوكات تناسب نوع وطبيعة المساندة

المقدمه له.

٥. التشابه والفهم المتعاطف: أن المساندة الاجتماعية يمكن تقبلها في حاله التشابه

النفسي— والاجتماعي للمانح والمتلقي، بحيث تكون فعالة لدى المتلقي إذا كانت

الظروف التي يمر بها المانح والمتلقي متشابهة.

### النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية:

هناك العديد من النظريات التي تناولت المساندة الاجتماعية بالبحث والتفسير، وقد تعددت وجهات نظر المدارس النفسية، تبعاً للأسس النظرية التي تقوم عليها المدرسة النفسية، وفيما يأتي تفصيل ذلك:

#### أولاً: النظرية البنائية:

تركز هذه النظرية في تفسيرها للمساندة الاجتماعية على تدعيم بناء شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد لزيادة حجمها، وتعدد مصادرها، وتوسيع أبعادها لتوظيفها في خدمة الفرد، ولمساندته في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، ووقايته من أي آثار نفسية سلبية يواجهها في البيئة المحيطة (Kaplan, 1993).

#### ثانياً: نظرية التبادل الاجتماعي:

تتسم هذه النظرية باتجاهها النظري الذي ينبئ بإمتداد شبكة العلاقات الاجتماعية، وعادة ما يكون تقديم المساندة المادية، والنفسية، والأدائية متداخل في العلاقات المتبادلة بين الأفراد، ولكن الوصول إلى إيجاد التوازن في تلك العلاقات أمر يتسم بالصعوبة؛ خاصة عندما تزداد حاجة المتلقي إلى المساندة (علي، ٢٠٠٥).

#### ثالثاً: النظرية الوظيفية:

تؤكد هذه النظرية في تفسيرها للمساندة الاجتماعية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد، والتي تعمل على مساندته في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته، كما أنها تركز على تعزيز أبعاد السلوك المتداخل في شبكة العلاقات لزيادة مصادر المساندة الاجتماعية لدى الفرد (Kaplan, 1993).

#### رابعاً: النظرية الكلية:

تؤكد هذه النظرية على حاجة الفرد إلى المساندة الاجتماعية خاصة في المواقف الصعبة التي يمر بها، وتؤكد أيضاً على شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد، والخاضعة للمواقف الاجتماعية التي يواجهها في حياته اليومية (Duck and Sliver, 1995).

### خامساً: نظرية المقارنة الاجتماعية:

ترى هذه النظرية أن الأفراد قد يفضلون في بعض الأحيان الإدماج مع الآخرين الذين يتساوون معهم أو يفضلونهم، حيث أن هذا النمط من الاندماج يقدم لهم تفاعلات سارة، ومعلومات ضرورية تعمل على تحسين موقفهم مع البيئة المحيطة بهم (فايد، ١٩٩٨). استادا على ما ذكر فأن هناك علاقة نظرية بين المساندة الاجتماعية وادارة الانفعالات اذا أن هذين الجزئين يعدا من أنواع الذكاء فالمسانده الاجتماعية تكون جزء من الذكاء الاجتماعي وادارة الانفعالات تكون من الذكاء العاطفي . فالمسانده الاجتماعية تلعب

دورا هاما في حياة الفرد وتمتد خلال مراحل حياته المختلفة ، وتلاحظ أهمية المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة والاصدقاء والمعلمين اذ انها تزيد من درجة تقدير الذات ، والدافع للإنجاز الأكاديمي ، وفي تخفيف الصراعات النفسية ، أو الوقاية من التعرض للاضطرابات النفسية كالقلق والاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية . فالمساندة الاجتماعية لها تأثير مباشر على النظام الانفعالي ، إذ يولد التفاعل الاجتماعي درجة من المشاعر الإيجابية التي من شأنها أن تخفف من القلق والاكتئاب.

## ب. الانفعالات (Emotional)

تمثل الانفعالات والعواطف جانباً أساسياً من جوانب السلوك الإنساني، وهي ذات صلة وتأثير كبير على حياة الإنسان وشخصيته، وتختلف باختلاف شخصية الفرد وسلوكه، والبيئة التي يعيش فيها، فمن الناس من لديه نضج عاطفي وانفعالي، وله القدرة على التكيف مع أفراد المجتمع، ومنهم من ليس لديه نضج، وهو غالباً ما يعاني من مشكلات التكيف والتوافق، وإدارة العلاقات مع المجتمع، ومنهم من لديه القدرة على التعامل مع العواطف والانفعالات الإيجابية والسلبية منها، ولديه القدرة على التحكم بها وإدارتها لتكون حافز ودافع له، ويكون هو متخذ القرار والمتصرف الأول، زمنهم من نحطمه العواطف السلبية وتقذف به يميناً ويساراً وتتحكم بقراراته وتصرفاته (المفرجي، ٢٠١١).

فالانفعالات بمثابة انعكاس مباشر للعلاقات القائمة التي يعيشها الفرد، حيث يستطيع الفرد بفضلها من تفضيل المواقف والأحداث وموازنتها قبل حدوث ذلك من خلال تصورات حول المواقف السابقة التي يتعرض لها أو ما يتخيله من مواقف (بني يونس، ٢٠٠٤).

ويرى عبد المعطي وقناوي (٢٠٠١) أن الانفعالات حالة مركبة لدى الكائن الحي، تتصف بصورة عامة بحالة من الأثارة والمشاعر الشخصية، والحكم على الانفعال عادة ما يكون أمراً ذاتياً بصورة كبيرة، حيث يتمثل الانفعال في كل ما ينتاب الفرد من حالات وجدانية كالحب أو الكره أو الحزن أو الغضب أو الغيرة أو السرور، كما يتصف الانفعال بحدوث حالة فسيولوجية على درجة من الشدة تتضح في الارتفاع المفاجئ لضربات القلب، وانقباض عضلات المعدة، وازدياد في ضغط الدم، وازدياد التوتر العضلي.

## مفهوم الانفعالات:

حظي مفهوم الانفعالات بأهتمام العديد من العلماء والباحثين، حيث يعرف دالقليش (Dalglish, 2004:583) الانفعالات بأنها: "تغير مفاجئ في الحالة المزاجية والجسمية للفرد نتيجة تعرضه لمثير خارجي أو داخلي، تتمثل بمجموعة من السلوكيات وردود الفعل التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لهذا المثير كالشعور بالغضب أو الحزن أو الفرح وسرعان ما تزول بزوال المثير المسبب لها".

وتعرف أحمد (٢٠٠٨: ١٥٤) الانفعالات بأنها: " حالة تغير مفاجئ تشمل الفرد كله دون أن تخص جزء معين من جسمه، وإن هذه الحالة الانفعالية المفاجئة تزول بزوال المثير أو المنبه الذي أثارها".

أما الفرماوي وحسن (٢٠٠٩: ٢٠) فيعرفا الانفعالات بأنها: "خبرة شعورية مدركة يمر بها الإنسان في موقف ما، وهي تعبر عن الجانب الوجداني، ممثلاً في حالة فرح أو سرور، وفي حالة اللذة والآم، أو الغضب أو الهدوء بما يتناسب مع موضوع الانفعال".

في حين يعرف كفاقي وسالم (٢٠١٢: ١٧٧) الانفعالات بأنها: "حالة أو خبرة شعورية تصيب الفرد، ولها مظاهرها الخارجية المتمثلة في الحركات الجسمية، كما أن لها مظاهرها الداخلية المتمثلة في بعض التغيرات الفيزيولوجية، وتدل هذه الحالة على تغير في علاقة الفرد بالعالم المحيط به".

وعليه فإن الباحث يرى أن الانفعالات مفهوم يعبر عن مجموعة من السلوكيات والتصرفات التي يصدرها الفرد كالغضب أو الشعور بالحزن نتيجة تعرضه لموقف أو خبرة من شأنها أن تعمل على إستثارة هذه السلوكيات لدى الفرد.



## جوانب الانفعالات:

يشير الهاشمي (١٩٩٩) إلى أن الانفعالات لدى الفرد تتمثل في عدد من الجوانب، وفيما يلي توضيح لهذه الجوانب:

١. جانب شعوري ذاتي في تكوين الإنسان نفسياً، يتمثل في إحساس الفرد بوجود اضطراب انفعالي، ويمكن أن يدرك الفرد هذا الاضطراب من خلال التأمل الباطني إذا كان الشعور معتدلاً، في حين أن الفرد يفقد الوعي أو التوازن الإدراكي في حال كان الاضطراب الانفعالي شديداً.

٢. جانب تعبيرى ظاهري خارجي، يتمثل في ما يصدر عن الفرد من كلمات وحركات وإشارات، وتعبيرات في ملامح الوجه الأمر الذي من شأنه مساعدتنا على معرفة الانفعال عند الآخرين.

٣. جانب عضوي داخلي في أحشاء الفرد، يتمثل بحدوث تغييرات هامة في نشاط القلب والدم والتنفس والضغط والغدد، ويمكن ملاحظة هذا الجانب من خلال استخدام الأجهزة الطبية المتخصصة بذلك.

خصائص الانفعالات وطبيعتها:

يتميز السلوك الانفعالي بعدد من الخصائص والصفات التي من المحتمل أن يمر بها الفرد خلال تعرضه لبعض الخبرات الانفعالية، ومن هذه الخصائص ما يلي: (حسونة وأبو ناشي، ٢٠٠٦؛ كفاي وسالم، ٢٠١٢)

١. عملية معروفة ومألوفة تؤثر على الفرد، وتعمل على تغيير حالته الفسيولوجية والوظيفية.

٢. يمكن التعرف على الانفعالات بسهولة من خلال المظاهر الجسمية والحركية، كتعبيرات الوجه، وحركة اليدين، وتغير نبرة الصوت.

٣. الانفعال خبرة شعورية تعتمد على إدراك المنبهات الداخلية والخارجية، فعلى سبيل المثال عند تعرض الفرد لموقف خطير فإنه يشعر بالخوف.

٤. تتفاوت شدة الانفعال حسب شدة المثير أو الموقف أو طبيعة الفرد.

٥. لكل إنفعال سلوك يتناسب ونوعية هذا الانفعال، ففي حالات ومواقف الفرحة يكون السلوك هو الإقبال والاقتراب، وفي حالات الانفعالات الغير سارة فإن السلوك الذي يترتب عليها يكون الابتعاد والتجنب.

٦. التناقض بين الجانب الانفعالي والعقلي لدى الفرد في ما يصدر عنه من سلوكيات، ففي حالة الانفعال تقل قدرات الفرد المعرفية كالإدراك والتذكر والتفكير بشكل ملحوظ، والعكس صحيح.

النظريات المفسرة للانفعالات:

يمكن توضيح الانفعالات وفهمها وتفسيرها من خلال شرح وجهات نظر العلماء حول تفسير الانفعالات وفهمها، وعلى النحو الآتي:

أولاً: النظرية المعرفية للانفعال (Cognitive Theory of Emotion)

تشير هذه النظرية إلى أن معارف الفرد وخبراته، ومخزونه المعرفي تتحكم في انفعالاته، كما إنها تحدد نوع المعالجات الذهنية من أجل مواجهة الموقف المهدد. كما أن عمليات الانتباه والإدراك للمنبهات تؤدي إلى تنظيم الخبرات وترتيبها وفق منظومة تقود الفرد إلى إتخاذ القرار بطريقة بناءة أو بطريقة عدوانية. وبالتالي فإن الإنفعال يظهر نتاجاً لخصائص العمليات الذهنية المتوافقة معاً لتحقيق حالات التوازن والمحافظة على تنظيم الذات لإجراء السلوك المناسب (قطامي، ٢٠٠٩).

ثانياً: نظرية التحليل النفسي (Psychoanalytic Theory)

يفترض فرويد أن كل فرد لديه طاقة حبسية وهي ما أسماه "الليبدو" تتحين الفرصة للإنفلات والتعبير عن نفسها. ويكون بالليبدو في أول الأمر منصباً على جسم الفرد ويسمى "بالليبدو النرجسي" ثم يتحول هذا الليبدو مع نمو الطفل وزيادة احتكاكه بالعالم إلى موضوعات أخرى غير الذات، فيتكون "الليبدو الموضوعي". ولكن تحول الليبدو من النرجسية إلى الموضوعية قد يصادف بعض العقبات تتمثل في الحوادث الصادمة أو في أخطاء التربية. وعلى أي حال فالأفراد الذين وجدوا صعوبات في تحول الليبدو هم أكثر استعداداً للإثارة الانفعالية من الآخرين (كفافي وسالم، ٢٠١٢).

### ثالثاً: النظرية السلوكية للانفعال (Behavioral Theory of Emotion)

تفترض هذه النظرية أن الانفعال ينشأ ويتطور نتيجة الصراع الذي يحدث لدى الإنسان والذي يدفعه للقيام بسلوك غير متوازن، وقد افترض واطسون أن الانفعال يمثل نمط وراثي من الاستجابة يتضمن تغيرات جسمية لدى الإنسان وخاصة في أنظمتها الغددية والحشوية. كما اعتبر سكنر الانفعال بأنه استعداد للاستجابة بصورة معينة (قطامي، ٢٠٠٩).  
رابعاً: نظرية جيمس- لانج (James - Lang theory):

تفترض هذه النظرية أن الانفعال هو مجموعة إحساسات مختلفة تتسبب عن التغيرات العضوية، وتختلف عن بعضها البعض باختلاف هذه الإحساسات العضوية، وأن المظاهر الجسمية والعضوية هي ليست نتيجة الانفعال وإنما هي السبب في ظهوره. بمعنى أن شعورنا أو إدراكنا لاستجاباتنا هو أساس الانفعال، وعلى ذلك فإن الخبرة الإنفعالية (ما نشعر به من انفعال) يحدث بعد حدوث التغيرات الجسمية، أي أن التغيرات الجسمية هي التي تسبق الخبرة الإنفعالية وتؤدي إليها (غباري وأبو شعيرة، ٢٠٠٩).  
خامساً: نظرية ماك دوجل

تفترض هذه النظرية أن للانفعالات غرضاً معيناً يتناسب مع الموقف الذي يصدر فيه الانفعال. فالجانب الانفعالي في الغريزة له وظيفة شحن القوى وتعبئة طاقة الكائن الحي لإشباع الدافع أو مواجهة الموقف. ففي غريزة الهروب مثلاً يكون الفرد في مواجهة موقف يهدد حياته، والاستجابة المناسبة هي التي تعمل على حماية الفرد مما يهدده ولا يستطيع الفرد أن يأتي بهذه الاستجابة إلا إذا كان خائفاً حتى يدفعه الخوف إلى السلوك المطلوب (كفافي وسالم، ٢٠١٢).

## إدارة الانفعالات (Emotional Management)

تُعد القدرة على إدارة العواطف والانفعالات والسيطرة عليها أساس الإرادة، وأساس الشخصية الناجحة، فهي تحدّ وحاجة ملحة بنفس الوقت، فهناك أشخاص يتمتعون بمستوى ذكاء مرتفع ولكن لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية بشكل جيد، فقد يفشل الشخص اللامع الذي مثلاً في حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه الجامحة، فالعواطف هي التي تقود التفكير والقيم والخوف والبقاء، والقدرة على إدارتها بشكل صحيح يعني الخروج من الأزمات والمشكلات وإدارتها بشكل سلبي يعني الانغماس في الأزمات والمشكلات، وبالتالي التأثير بشكل سلبي على قراراته (Bar-On, 2005).

فالقدرة على إدارة وتنظيم الانفعالات من أهم المهارات الاجتماعية التي تمكن الفرد من التعامل مع المواقف الحياتية المختلفة، فهي تمثل أحد المتغيرات الوقائية التي تمنع المراهق من تطوير العديد من السلوكيات الشاذة، حيث تعتبر هذه المهارة ذات أهمية بالغة في مرحلة المراهقة، باعتبارها مرحلة تتصف بالعديد من التناقضات، والعديد من التغيرات الانفعالية والاجتماعية (جولمان، ٢٠٠٠).

### مفهوم إدارة الانفعالات:

حظي مفهوم إدارة الانفعالات باهتمام العديد من العلماء والباحثين، حيث يرى جولمان (Goleman, 1995) إدارة الانفعالات بأنها: القدرة على عرض المشاعر، والتعبير عنها بطريقة مقبولة اجتماعياً، بعيدة عن الاستفزاز، والحدة في إصدار الأحكام على سلوك الآخرين، وبالتالي قدرة الفرد على التحكم في مشاعره.

في حين يرى ماير وسلوفي (Mayer & Salovey, 1997) إدارة الانفعالات بأنها: تنظيم الفرد للانفعالات وتوجيهها والسيطرة عليها، وتشمل الانفتاح على المشاعر الإيجابية والسلبية وقبولها، والتأمل بالمشاعر الذاتية وللآخرين، والقدرة على إدارة الانفعالات بحكمة ورؤية دون كبت أو مبالغة.

كما يعرفها ماير وسلوفي وكاروس (Mayer, Salovey and Caruso, 2000: 110) بأنها: "القدرة على التحكم في المشاعر الخاصة بالفرد والآخرين وكذلك القيام بعملية التنظيم الذاتي لانفعالاته وانفعالات الآخرين".

أما عثمان ورزق (٢٠٠١: ٣٦) فيعرفها إدارة الانفعالات بأنها: "القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية بفاعلية".

وتعرف أبو ناشي (٢٠٠٢: ١٦٩) إدارة الانفعالات بأنها: "مدى تحكم الفرد في انفعالاته الإيجابية والسلبية بما يحقق توازنه النفسي".

أما حسين (٢٠٠٣: ١٤٣) فيعرف إدارة الانفعالات بأنها: "القدرة على إدارة المشاعر الخاصة بالفرد نفسه أو بالآخرين".

واستناداً على ما تقدم فإن الباحث يرى أن إدارة الانفعالات تشير إلى قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته وانفعالات الآخرين والتحكم بها والسيطرة عليها وتوجيهها الوجهة الإيجابية التي تراعي مشاعر الفرد ومشاعر الآخرين.

حيث تمثل إدارة الانفعالات أعلى مستويات النشاط العقلي خصوصاً عند تعاملها مع المستقبل والاستعداد له، فالأفراد يمكنهم قراءة أنفسهم من خلال إدراكهم لأفكارهم وحالتهم الانفعالية التي خلقوها لأنفسهم، فإحساس الفرد بكفائته تمكنه من السيطرة على انفعالاته، وتقييمها بدقة، فالبناء النفسي- الرصين للفرد هو دالة الإدارة المتوازنة للانفعالات، وأخذ المبادرة والمثابرة الذي يعتمد على أحكام الفرد وتوقعاته المتعلقة بمهاراته السلوكية ومدى كفايتها للتعامل بنجاح مع تحديات البيئة تكسب شخصية الفرد وتفكيره رفعة وبريقاً (Mayer & Salovey, 1990).

حيث يؤكد جولمان (Goleman, 1998) على أن إدارة الانفعالات هي أساس الوعي الاجتماعي والتواصل مع الآخرين وأساس النجاح في حياة الأفراد، فهي كفايات ومهارات قابلة للتطوير، وضرورية لتكامل شخصية الفرد، وأن إدارة الفرد لانفعالاته وقدرته على السيطرة عليها، وتوجيهها في خدمة أهداف معينة يتطلب من الفرد أن يكون لديه اعتقادات بكونه قادر على السيطرة على الأمور ومواجهة التحديات في حياة.

ويرى السمدوني (٢٠٠٧) حيث أشار إلى أن قدرة الفرد على إدارة انفعالاته،

وإدارة انفعالات الآخرين تتمثل في مايلي:

١. الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة.
٢. الاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي.
٣. ملاحظة الانفعالات في الذات والآخرين مثل وضوحها وأحقيتها، ويتم ذلك بشكل تأملي.
٤. إدارة انفعالات الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم للمعلومات التي يحملها، فالقدرة على إدارة الانفعالات توضح كيف يعي الفرد التطور في علاقاته مع الآخرين.

## نماذج إدارة الانفعالات:

يوجد العديد من النماذج النظرية التي تناولت إدارة الانفعالات وقامت بتفسيرها، ومن هذه النماذج نموذج ماير وسلوفي (Mayer and Salovey)، ونموذج جولمان (Goleman)، وفيما يلي توضيح لهذه النماذج:

أولاً: نموذج ماير وسلوفي (Mayer and Salovey):

يشير ماير وسلوفي (Mayer & Salovey, 1990) إلى أن إدارة الانفعالات تُعد سمة من سمات الشخصية، يتم التعامل معها على أنها قدرة عقلية مثلها مثل أنواع الذكاء الأخرى ويتفرع عنها مجموعة من القدرات الفرعية هي:

١. إدراك الانفعالات: وتتمثل في التعرف على الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين،

والتعبير عن هذه الانفعالات بدقة، والتمييز بين الانفعالات الصادقة والمزيفة.

٢. توظيف الانفعالات: وتتمثل في استخدام الانفعالات لتنشيط التفكير وتوجيه الانتباه

للمعلومات المهمة، وفهم انفعالات الآخرين.

٣. فهم الانفعالات: وتتمثل في تسمية الانفعالات وتفسيرها وفهمها والتنبؤ بها.

٤. ضبط الانفعالات: وتتمثل بالقدرة على إدارة الانفعالات المتعلقة بالذات وبالآخرين

بصورة تسمح بالتكيف الفعّال مع الموقف.

ثانياً: نموذج جولمان (Goleman):

يشير جولمان (Goleman, 1995) إلى أن إدارة الانفعالات يتضمن مجموعة من

الكفايات التي تمكن الفرد من السيطرة على انفعالاته ومشاعره، وهذه الكفايات هي :

١. التحكم الذاتي (Self-Control): ويقصد بها قدرة الفرد على ضبط ذاته والسيطرة

عليها، والتماسك في اللحظات الصعبة.

٢. النزاهة (Integrity): وتتمثل في قدرة الفرد في المحافظة على مستويات الأمانة،

فالأفراد الذين يتمتعون بهذه الكفاية يتصرفون بشكل اخلاقي.

٣. الضمير الحي (Conscience): ويتمثل في تحمل الفرد مسؤولية الأداء الشخصي،

والالتزام بالعهود من خلال القيام بالمهام المختلفة، والحرص والأمانة في العمل.

٤. التكيف (Adaptation): ويتمثل في قدرة الفرد في التعامل مع التغير بيسر وسهولة، ومواجهة الظروف الطارئة بكل مرونة، وتغيير ردود الأفعال والخطط لتناسب مع هذه الظروف.

٥. الابتكار (Creativity): وتتمثل في قدرة الفرد على مواجهة المواقف المستجدة بأفكار جديدة، وطرق خلاقة، والارتياح للأفكار الجديدة والطرق الحديثة، والبحث عنها والعمل على تبني آفاقاً جديدة في التفكير.

المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات

تُعد الخبرات البيئية التي يكتسبها الأفراد خلال مراحل حياتهم المختلفة، ضرورة جداً لتدعيم وتنمية مهارات الذكاء الانفعالي لديهم، وخاصة قدرتهم على إدارة الانفعالات، حيث إنَّ تعلم هذه المهارات يبدأ في مرحلة الرضاعة، ويتأثر بدرجة كبيرة بالتوقعات الأسرية والثقافية السائدة في الوسط المحيط بالفرد، والنماذج الراشدة من حوله، حيث تلعب هذه النماذج بالإضافة إلى التفاعل مابين الوالدين والابن دوراً بالغاً في تشكيل هذه المهارات، وبلورة مسارها وتحديد نواتجها، فمن خلال استجاباتهم الذاتية لمختلف المواقف الحياتية، يستطيع الوالدان وغيرهم من الراشدين كالمعلمين من تعليم هؤلاء الأفراد سبل تحديد وتعيين العواطف، وكيفية التعبير عنها بصورة ملائمة، حيث نجد أن الأفراد الذين تتم تنشئتهم في بيئات تفتقر لهذه النماذج الانفعالية الحاذقة، كثيراً ما يدخلون المدرسة وهم غير قادرين على المبادأة بالدخول في علاقات اجتماعية منتجة، أو مواصلة مثل هذه العلاقات والوفاء بمتطلباتها والتزاماتها سواء مع الأسرة، أو المعلمين، أو الأصدقاء (Goleman, 1998).



ويرى جروان (٢٠١٢) أن عواطفنا وعلاقتنا بالآخرين تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على الكيفية التي نتعلم بها هذه المهارات، وكيفية استخدامها في بيئة العمل والأسرة والمجتمع. فالعواطف تقوي اهتمامنا بالتعلم، الذي يُعد بمثابة عملية تفاعلية داخلية واجتماعية تحدث بدعم الأسرة للفرد، وبالتعاون مع معلمة وبصحبة أقرانه، وبالتالي فإن القدرة على إدارة الانفعالات وتمييزها، وإقامة علاقات ايجابية والمحافظة عليها تؤثر على استعداد الفرد للتعلم، والقدرة على الإفادة من فرص التعلم، فالهدف العام من تعلم المهارات الانفعالية والاجتماعية يتلخص في مساندة الأفراد على فهم أنفسهم، وفهم الآخرين، وإقامة علاقات بناءة مع الآخرين، ومن هذه الأهداف ما يلي:

١. تعريف الأفراد بانفعالاتهم ومشاعرهم والتعبير عنها أمام الآخرين دون تردد.
٢. تنمية السلوكيات الإيجابية، وتحمل المسؤولية منفرداً وضمن مجموعة في الأسرة والمدرسة.
٣. تنمية مهارات إدارة الانفعالات وضبطها، وتهدئة النفس حتى تحت الظروف الضاغطة.
٤. تنمية مهارات التعرف على انفعالات الآخرين ومراعاتها وتوجيهها بصورة إيجابية، والتعاطف معها.
٥. تنمية مهارات التواصل الاجتماعي، والعمل الجماعي والتعبير عن انفعالات الآخرين.

## ثانياً: الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء الدراسات ذات الصلة بأبعاد المساندة الاجتماعية، وإدارة الانفعالات، والتي توصل إليها الباحث من خلال مراجعة الرسائل الجامعية، والدوريات والمجلات العلمية العربية والأجنبية، وقد تم عرضها تسلسلاً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

### أ. الدراسات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية

قام ماهون ويارشيسك (Mahon & Yarchesk, 1994) بدراسة هدفت الكشف عن المساندة الاجتماعية والشعور بالوحدة النفسية لدى المراهقين من الجنسين في مراحل نمائية مختلفة. تكونت عينة الدراسة من (٣٢٥) طالباً وطالبة في مرحلة المراهقة بمراحلها المختلفة (مبكرة -متوسطة -متأخرة) بولاية نيوجرسي الأمريكية. استخدمت الدراسة مقياساً للمساندة الاجتماعية، ومقياس الشعور بالوحدة النفسية. أشارت النتائج وجود فروق دالة إحصائية على مقياس المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ووجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية والشعور بالوحدة النفسية بصفة عامة لكل من الذكور والإناث .

وأجرت حداد والزيتاوي (٢٠٠٢) دراسة هدفت الكشف عن العلاقة بين مستوى الدعم الاجتماعي والاكتئاب لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء متغيرات الجنس، ومكان الإقامة، والمستوى الدراسي، والدخل الشهري للأسرة. وتكونت عينة الدراسة من (٨٨٧) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس. لتحقيق هدف الدراسة تم تطوير مقياس الدعم الاجتماعي المدرك. أشارت النتائج أن مستوى الدعم الاجتماعي المدرك من قبل أفراد الأسرة جاء مرتفعاً، في حين أن الدعم الاجتماعي المدرك من قبل الأصدقاء جاء بمستوى متوسط. كما أشارت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم الاجتماعي يعزى لمتغير الجنس.

وقام اكسلسون واجلرتسون (Axelsson & Ejlertsson, 2003) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية وتقدير الذات والصحة النفسية. تكونت عينة الدراسة من (٧٩٢) فرداً من منطقة كريستيانستاد في جنوب السويد، تراوحت أعمارهم بين (٢٠-٢٥) سنة، تم اختيارهم بشكل عشوائي. أشارت النتائج إلى أن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة يعانون من مشكلات في الصحة النفسية، وأن المساندة الاجتماعية كانت مهمة لتحقيق الصحة النفسية، حيث كانت المساندة الاجتماعية المقدمة من الآباء أكثر أهمية وخاصة عند الذكور من أفراد الدراسة، كما أشارت النتائج إلى أن مستوى الصحة النفسية كان منخفضاً لدى أفراد عينة الدراسة أصحاب تقدير الذات المنخفض، والمساندة الاجتماعية الآبوية المنخفضة.

وأجرى فلكنبرغ (Valkenburg,2006) دراسة هدفت الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية ومستوى السعادة. تكونت عينة الدراسة من (٣٠٤) من الذكور والإناث في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدم الباحث مقياس السعادة، ومقياس المساندة الاجتماعية. أشارت النتائج أن مستوى المساندة الاجتماعية كان مرتفعاً لدى الذكور، وأن مستوى الاستفادة من المساندة الاجتماعية كان لدى الإناث أعلى من الذكور. ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين المساندة الاجتماعية والسعادة لدى أفراد عينة الدراسة، كما أشارت النتائج عدم وجود فروق في بين مستويات السعادة والمساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

وقام دياب (٢٠٠٦) بدراسة هدفت التعرف على دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين. تكونت عينة الدراسة من (٥٥٠) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية في قطاع غزة. استخدمت الدراسة مقياس الصحة النفسية، ومقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس الأحداث الضاغطة. أشارت النتائج إلى أن مستوى المساندة الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة، كما أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية في درجة المساندة الاجتماعية تعزى للجنس، ولصالح الإناث.

ودراسة هوري وايرولا وروهلكونين وارو (Hurre, Eerola, Rohlconen, and Aro,2007) التي هدفت بيان دور المساندة الاجتماعية في الكشف العلاقة بين الوضع الاجتماعي للأسرة وأعراض الاكتئاب للأفراد من فترة المراهقة وحتى الرشد، على عينة مكونه من (٢١٩٤) طالباً وطالبة من طلاب المرحلة الثانوية في إحدى المدارس الثانوية في فنلندا. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس بيك لأعراض الاكتئاب في عملية جمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة أن الطلاب الذين لم يحصلوا على المساندة الاجتماعية الكافية في مرحلة المراهقة كانوا أكثر عرضة لتطوير أعراض الاكتئاب في عمر ٣٢ سنة. كما أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً متوسطياً للوضع الاقتصادي للأسرة في العلاقة بين مستوى المساندة الاجتماعية المقدمة وبين الاكتئاب، في ضوء كمية المساندة الاجتماعية المقدمة، والعمر والجنس.

وهدف دراسة رمزي وجونز وباركر (Ramsay, Jones and Barker, 2007) الكشف عن العلاقة بين التكيف مع الحياة والسعادة وبين أشكال المساندة المقدمة، ومصادرها، ومستوياتها، والرضا عن مستوى المساندة المقدمه. تكونت عينة الدراسة من (١٧٦) طالباً وطالبة. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام مقياس التكيف مع الحياة، ومقياس السعادة، ومقياس أشكال ومصادر المساندة الاجتماعية. أشارت النتائج لوجود علاقة بين التكيف مع الحياة، وأشكال المساندة الاجتماعية المقدمة، وتحقيق السعادة، وأن مستوى المساندة الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة متوسطة لدى عينة الدراسة، كما أشارت النتائج لوجود فروق داله إحصائياً في مستوى التكيف مع الحياة والمساندة الاجتماعية، وتحقيق السعادة والرضا تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وقامت جمبي (٢٠٠٨) بدراسة هدفت التعرف على العلاقة بين تقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من مجهولي ومجهولات الهوية المحتضنين في أسر بديلة والمقيمين في مؤسسات اجتماعية وعينة من معروفين ومعروفات الهوية في مدينة مكة المكرمة. تكونت عينة الدراسة من (٥٢٥) مراهقاً ومراهقة. تم استخدام مقياس تقدير الذات، ومقياس المساندة الاجتماعية. كان أبر النتائج وجود فروق ذات دلالة في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وهدف دراسة الخالدي (٢٠٠٨) الكشف عن دور المساندة الاجتماعية في تدعيم الصحة النفسية لدى المراهقين، تكونت عينة الدراسة من (١٦٤) طالباً وطالبة من طلبة السنة الأولى في كلية المعلمين/ جامعة الموصل في العراق. استخدم الباحث مقياس المساندة الاجتماعية المُعد من قبل البرزيخي (١٩٩٠)، ومقياس الصحة النفسية. أشارت النتائج أن مستوى المساندة الاجتماعية جاء بدرجة مرتفعة، ووجود فروق داله إحصائياً في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

ودراسة أيروزكان (Erozkan, 2009) التي هدفت كشف العلاقة بين مستوى الحساسية نحو رفض المساندة الاجتماعية، وأبعاد التعلق الوالدية، وأساليب التنشئة الأسرية. تكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) طالباً وطالبة، منهم (٢٦٠) طالباً، و(٢٤٠) طالبة من طلبة كلية التربية في جامعة موغلا في تركيا، وقد بلغ متوسط أعمارهم (20.٢٠) سنة. استخدم مقياس أساليب التنشئة الأسرية المُعد من قبل غريفين وبارثولوميو (Griffin & Bartholomew, 1994)، ومقياس الحساسية نحو رفض المساندة الاجتماعية المُعد من قبل داووني وفيلدمان (Downey & Feldman, 1996). وأشارت النتائج إلى أن الطالبات ذوات نمط التعلق غير الأمن، وطلاب التنشئة الأسرية ذوي النمط التسلطي والمتساهل كانوا أكثر عرضة لارتفاع مستوى الحساسية، وقد ارتبط سلباً مع الحساسية نحو الأقران، والجنس الآخر.

وقام كيمهي وايشيل وزايزبيرج وهانتمان (Kimhi, Eshel, Zysberg and Hantman, 2010) دراسة هدفت الكشف عن الإحساس بالخوف والمساندة الاجتماعية كعوامل توسط للضغوط والمحن النفسية لدى المراهقين. تكونت عينة الدراسة من (٨٢٠) طالباً وطالبة من طلاب المرحلة الثانوية في فلسطين. لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام مقياس المحن النفسية، ومقياس الاكتئاب، ومقياس المساندة الاجتماعية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن التماسك الأسري بين أفراد الأسرة يؤدي دوراً هاماً في مستوى تأثير المساندة الاجتماعية المقدم للطالب الذي يعاني من محنة نفسية.

وأجرى اكسين وشي (Xin and Chi, 2011) دراسة هدفت الكشف عن العلاقة بين السعادة والمساندة الاجتماعية لدى طلبة المدارس الثانوية والمتوسطة في الصين. تكونت عينة الدراسة من (٣٠٤) طالباً وطالبة. تم استخدام مقياس السعادة والرضا عن الحياة، ومقياس المساندة الاجتماعية المدركة. أشارت النتائج إلى أن مستوى الاستفادة من المساندة الاجتماعية كان لدى الإناث أعلى من الذكور.

وهدف دراسة النجار والصررايرة وأبو درويش (٢٠١١) الكشف عن المساندة الاجتماعية، وتقدير الذات، والوحدة النفسية وعلاقتها بكل من التحصيل الدراسي، والجنس والمستوى الدراسي. تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) طالباً وطالبة من طلبة جامعة مؤتة. تم استخدام مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس تقدير الذات، ومقياس الوحدة النفسية. أشارت النتائج لوجود فروق داله إحصائياً في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير المستوى الدراسي بين طلبة السنة الأولى من جهة وطلبة السنة الثالثة والرابعة من جهة أخرى لصالح طلبة السنة الأولى، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق داله إحصائياً في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

## ب. الدراسات التي تناولت إدارة الانفعالات

قامت جاكبسون وبوسيت وثايسلفورس (Jacobsson, Pousette and Thylefors, 2001) دراسة هدفت التعرف على القدرة على إدارة الانفعالات وعلاقتها ببعض المتغيرات ( الانهاك الانفعالي، الاستثارة الانفعالية) لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية الشاملة في السويد. تكونت عينة الدراسة من (٩٢٨) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من (٢٧) مدرسة ثانوية شاملة في السويد. استخدمت الدراسة الاستبانة في عملية جمع البيانات من افراد العينة. أشارت النتائج أن مستوى إدارة الانفعالات لدى المعلمين المشاركين تراوح بين المتوسط والمرتفع. كما أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين العمر والجنس و بين القدرة على إدارة الانفعالات.

وأجرى ماكلين (Mclin, 2002) دراسة هدفت الكشف عن مهارات إدارة الانفعالات لدى المراهقين الجانحين وعلاقتها مع بعض المتغيرات. وتكونت عينة الدراسة من (٢٨) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة المتوسطة، والذين تم اختيارهم عشوائياً من عدد من المدارس المتوسطة الأمريكية. استخدمت الدراسة استبانة مكونة من (٥٠) فقرة من أجل تقييم مستوى إدارة الانفعالات لدى الجانحين المشاركين في الدراسة. وأشارت النتائج إلى أن بعد إدارة الانفعالات يتكون من الأبعاد التالية: القدرة على تحديد الانفعالات الذاتية، والقدرة على تحديد انفعالات الآخرين، والقدرة على استخدام المعلومات الذاتية في التكيف مع الآخرين.

وقامت كيم والدين وهاريس وكاراس وكاترون (Kim, Walden, Harris, Karrass, and Catron, 2006) بدراسة هدفت التعرف على دور القدرة على إدارة وضبط الانفعالات في تخفيض المشكلات السلوكية لدى عينة من طلبة المرحلتين المتوسطة والثانوية. تكونت عينة الدراسة من (٦٢٤) من الطلبة والطالبات الذين أظهروا بعض السلوكيات السلبية. استخدمت الدراسة مقياس إدارة الانفعالات وضبطها في عملية جمع البيانات. أشارت النتائج أن القدرة على ضبط وإدارة الانفعالات جاءت بدرجة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، وأن القدرة على ضبط وإدارة الانفعالات يعتمد على متغيرات العمر، وحدة المثير

الانفعالي. كما أشارت النتائج إلى أن اللجوء إلى الانفعالات الإيجابية في حالة الاستشارة الانفعالية قادر على أن يكون أحد استراتيجيات إدارة الانفعالات الفاعلة.

ودراسة أصلان وسفينلر (Aslan & Sevinler, 2009) التي هدفت إلى تكييف مقياس الغضب لدى المراهقين في البيئة التركية وعلاقته بإدارة الانفعالات. تكونت عينة الدراسة من (٥٦٩) مراهقاً في الفئة العمرية (١٣ - ٢٣ سنة). وقام الباحثان بترجمة المقياس الخاص بتدريج انفعالات الغضب وتطبيقه على عينة الدراسة. وأشارت النتائج إلى أن القدرة على ضبط انفعالات الغضب كانت مؤشراً واضحاً وذو دلالة احصائية في القدرة على ضبط الانفعالات المختلفة. كما أشارت إلى أن القدرة على الاستجابة الإيجابية في المواقف المثيرة للغضب من أهم المؤشرات المرتبطة بقدرة المراهقين على إدارة وضبط انفعالاتهم.

وقام بيدجوج، بيكلي و كاتشلوبا (Bidgood, Wilkle & Katchaluba, 2010) بدراسة هدفت الكشف عن أثر برنامج إرشادي في تحسين القدرة على التحكم بالغضب، وإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة المتوسطة و الثانوية في الولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (١١٣) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة المتوسطة و الثانوية، والذين تم اختيارهم عشوائياً من عدد من المدارس المتوسطة و الثانوية في مدينة هيوستن الأمريكية. استخدمت الدراسة الاستبانة من أجل تقييم أثر البرنامج الإرشادي في تحسين مستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة المتوسطة و الثانوية المشاركين في الدراسة. وأشارت النتائج إلى أن البرنامج الإرشادي كان فاعلاً في تحسين مستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة المتوسطة و الثانوية المشاركين في الدراسة، وأن بعد إدارة الانفعالات يتضمن القدرة على معرفة الانفعالات الذاتية، و معرفة انفعالات الآخرين، و من ثم استخدام هذه المعلومات من أجل التعامل الإيجابي معهم.

وهدف دراسة هيووز وجولون ودادلي وتونجو (Hughes, Gullone, Dudley and Tonge, 2010) التعرف على القدرة على إدارة وتنظيم الانفعالات لدى عينة مكونة من (٢١) من الأطفال والمراهقين الذين يعانون من الرفض الاجتماعي من قبل الأقران في البيئات الاجتماعية المختلفة. استخدمت الدراسة مقياس خاص بالكشف عن القدرة على إدارة



وتنظيم الانفعالات. أشارت النتائج أن الطلبة يستخدمون إستراتيجيات التقييم الانفعالي من أجل العمل على إدارة وتنظيم انفعالاتهم، وأن كبح الانفعالات الذاتية من الإستراتيجيات المستخدمة في إدارة الانفعالات، وعدم وجود فروق داله إحصائياً في مستوى إدارة وتنظيم الانفعالات تعزى لأثر متغير الجنس.

وأجرى جادوت وميسلر (Gadot and Meisler, 2010) دراسة هدفت التعرف على العلاقة بين إدارة الانفعالات والذكاء الانفعالي لدى الموظفين في الشركات والمؤسسات. تكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) موظف وموظفة من موظفي المؤسسات والمنظمات الحكومية العاملة في عدد من المدن في الولايات المتحدة الامريكية. استخدمت الدراسة استبانة خاصة بالذكاء الانفعالي من أجل جمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة. أشارت النتائج إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة يعتقدون أنه من الصعب التعامل مع الانفعالات في معظم الأوقات، وأن القدرة على إدارة الانفعالات يمثل احد الجوانب المهمة في العمل المؤسسي. كما أشارت النتائج أن القدرة على إدارة الانفعالات أثناء التعامل الموظفين الآخرين من الأمور الصعبة.

وأجرى اوكتان (Oktan,2011) دراسة هدفت التعرف على العلاقة بين إدارة الانفعالات والإدمان على الإنترنت لدى عينة من المراهقين الأتراك. تكونت عينة الدراسة من (٣٥٠) من الطلبة الأتراك تم اختيارهم عشوائياً من عدد من الجامعات التركية. استخدمت الدراسة مقياس مهارات إدارة الانفعالات- النسخة التركية، ومقياس الإدمان على الإنترنت في عملية جمع البيانات. أشارت النتائج أن درجة امتلاك الطلبة الأتراك لمهارات إدارة الانفعالات كانت متوسطة. كما أشارت لوجود علاقة ارتباطيه بين القدرة على إدارة الانفعالات و بين الإدمان على الإنترنت لدى الطلبة الأتراك.

ج. الدراسات التي تناولت العلاقة بين أبعاد المساندة الاجتماعية وإدارة الانفعالات أجرت ويكيليف (Wickliff, 2005) دراسة هدفت التعرف على العلاقة بين المساندة الاجتماعية وإدارة الانفعالات في بيئة العمل. تكونت عينة الدراسة من (229) من العاملين في مجموعة من الشركات الأمريكية العاملة في قطاع الإنشاءات. استخدمت الدراسة مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس إدارة الانفعالات في عملية جمع البيانات. أشارت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية المقدمة من الزملاء في العمل وبين القدرة على إدارة الانفعالات الإيجابية والسلبية لدى أفراد عينة الدراسة. كما أشارت النتائج إلى أن العاملين يلجأون إلى طلب المساعدة من الزملاء في حالة المرور في خبرات انفعالية سلبية.

## التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة فقد تبين أنها تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات كعلاقتها بالصحة النفسية مثل دراسة اكلسون واجلرتسون (Axelsson & Ejlertsson, 2003)، ودراسة دياب (٢٠٠٦)، وبعضها تناول العلاقة مع الحساسية وأبعاد التعلق الوالدية مثل دراسة (Erozkan, 2009). ومن الدراسات ما تناول إدارة الانفعالات مع متغيرات أخرى كالغضب مثل دراسة أصلان وسفنلير (Aslan & Sevinler, 2009)، ودراسة بيدجوج، بيكلي و كاتشلوبا, Katchaluba & Bidgood, Wilkle (2010) وتناولت دراسات أخرى العلاقة مع الإدمان على الإنترنت مثل دراسة اوكتان (Oktan, 2011).

ولم يجد الباحث في حدود إطلاع له للدراسات السابقة ذات الصلة بهذا الموضوع دراسة تناولت العلاقة بين أبعاد المساندة الاجتماعية وإدارة الانفعالات لدى الطلبة المراهقين، وبخاصة في المجتمع العربي وبالتحديد المجتمع في قضاء حيفا بفلسطين، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول شريحة المراهقين كمجتمع للدراسة، واتباعها المنهجية الوصفية الارتباطية التي تصف واقع المتغيرات والعلاقة الارتباطية بينها والاستفادة من المقاييس ودلالات الصدق والثبات.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة، وطريقة اختيار عينتها، وأداتا الدراسة، وطرق استخلاص دلالات صدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة، وهي على النحو الآتي:

#### منهجية الدراسة

أتبع الباحث في إجراء هذا البحث المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية، إذ يهتم هذا المنهج بتوفير أوصاف دقيقة للظواهر المراد دراستها عن طريق جمع البيانات ووصف الطريقة المستخدمة في البحث، كما يعين في تنظيم البيانات وإيجاد العلاقة الارتباطية بينها، بغية الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها.

#### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في قضاء حيفا، والبالغ عددهم (١٠٠٣) طالباً وطالبة، كان منهم (٥٠٦) طالباً، و(٤٩٧) طالبة حسب إحصائية ٢٠١٢ / ٢٠١٣ وبالرجوع إلى السجلات الرسمية في المجلس المحلي في قضاء حيفا، والجدول (١) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب المدرسة والجنس.

#### الجدول (١)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المدرسة والجنس

المجموع	الجنس		المدرسة
	أنثى	ذكر	
٨٢٣	٤١٨	٤٠٥	مدرسة جسر الزرقاء الثانوية
١٨٠	٧٩	١٠١	المدرسة التكنولوجية
١٠٠٣	٤٩٧	٥٠٦	المجموع

## أفراد عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية العنقودية من طلبة الصفوف العاشر والحادي عشر- والثاني عشر- المنتظمين في المدارس الثانوية في قضاء حيفا في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣م. حيث بلغ عددها (٢٠٠) طالباً وطالبة، بواقع (١٠٠) طالب و(١٠٠) طالبة، أي ما نسبته (٢٠%) من مجتمع الدراسة، والجدول (٢) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس والصف.

الجدول (٢)

توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والصف الدراسي

النسبة	الثاني عشر	الحادي عشر	العاشر	الصف الجنس
١٠٠	٣٥	٣٣	٣٢	ذكر
١٠٠	٣٧	٣٠	٣٣	أنثى
٢٠٠	٧٢	٦٣	٦٥	المجموع

## أداتا الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير مقياسين، مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس إدارة الانفعالات، وفيما يأتي تفصيل لهما.

### أولاً: مقياس المساندة الاجتماعية

قام الباحث ببناء أداة لقياس أبعاد المساندة الاجتماعية من خلال:

- الاطلاع على المقاييس المتوفرة من خلال الدراسات ذات الصلة وقد حصل على (أبو غزال، ٢٠٠٩؛ أبو طالب، ٢٠١١؛ أبو هاشم، ٢٠١٠؛ دياب، ٢٠٠٦؛ السلطان، ٢٠٠٩؛ عودة، ٢٠١٠).
- إعداد فقرات من تلك المقاييس، وإعادة صياغتها بما يتناسب وأهداف الدراسة الحالية ومجتمعها وبيئتها الجديدة.

- كتابة فقرات المقياس بصورته الأولية والذي تكون من (٣٦) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي المساندة الاجتماعية المقدمة من قبل الأسرة ومثله الفقرات (١-١٢)، والمساندة الاجتماعية المقدمة من قبل الأصدقاء ومثله الفقرات (١٣-٢٤)، والمساندة الاجتماعية المقدمة من قبل المعلمين ومثله الفقرات (٢٥-٣٦) وتكون الإجابة عليها وفق "سلم ليكرت" خماسي التدرج ( أوافق بشد، أوافق، غير متأكد، أعارض، أعارض بشدة). وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء التدرج السابق الأرقام (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة الفقرات الموجبة، وعكس الأوزان في حالة الفقرات السالبة. الملحق (١).

- التحقق من دلالات صدق وثبات المقياس.

صدق مقياس المساندة الاجتماعية

أولاً: الصدق الظاهري

تم التحقق من دلالات صدق محتوى مقياس المساندة الاجتماعية بعرضه بصورته الأولية على سبعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في تخصصات علم النفس التربوي، والقياس والتقويم والإرشاد النفسي في جامعة عمان العربية. ملحق (٢). بهدف الوقوف على دلالات الصدق الظاهري للأداة لتناسب مع أغراض الدراسة وبيئتها الجديدة. وتم التحكيم وفق المعايير الآتية: ملاءمة الفقرات للمقياس، وسلامة صياغة الفقرات، ومدى وضوح المعنى من الناحية اللغوية. وتم الأخذ بالتعديلات المقترحة التي وافق عليها (٨٠%) من المحكمين، وتم إخراج الأداة بصورتها النهائية كما هي في الملحق (٣).

وقد كانت أبرز التعديلات التي أشار المحكمون إليها تعديل صياغة بعض فقرات أبعاد المساندة الاجتماعية، كما تم حذف أربع فقرات وهم (٤، ١١، ١٨، ٢٢) على المقياس، وكانت الفقرتين (٤، ١١) على البعد الأول (المساندة من قبل الأسرة)، والفقرتين (١٨، ٢٢) على البعد (المساندة من قبل الأصدقاء)، وبهذا تكون المقياس في صورته النهائية من (٣٢) فقرة توزعت على ثلاثة أبعاد هي كما يأتي: بُعد المساندة من قبل الأسرة وفقراته (١- ١٠)،

وُبعد المساندة من قبل الأصدقاء وفقراته (١١ - ٢٠)، وُبعد المساندة من قبل المعلمين وفقراته من (٢١ - ٣٢)، أما بالنسبة لاتجاه الفقرات فكان عدد الفقرات السلبية (٧)، وهي الفقرات التي تحمل الرقم (٤، ١٢، ١٣، ١٥، ٢٥، ٣٠، ٣٢)، وكان عدد الإيجابية (٢٥)، وهي الفقرات التي تحمل الرقم (٢، ١، ٣، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٤، ١٦، ١٧، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣١).

#### ثبات مقياس المساندة الاجتماعية

للتأكد من ثبات مقياس المساندة الاجتماعية قام الباحث باستخدام طريقة الاختبار - وإعادة الاختبار (test-retest) من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية بلغت (٤٠) طالباً من طلبة المرحلة الثانوية في منطقة جسر- الزرقاء في قضا حيفا، وبفاصل زمني مدته أسبوعان بين التطبيقين الأول والثاني ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين لحساب معامل الثبات فبلغ (٠,٨٧). أما الطريقة الثانية فتمت من خلال حساب معامل كرونباخ ألفا، للتأكد من الإتساق الداخلي للمقياس، إذ بلغ معامل الثبات (٠,٨٨). كما تم حساب معاملات الثبات على جميع أبعاد المقياس، والجدول (٣) يوضح ذلك.

#### الجدول (٣)

معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" وإعادة لأبعاد مقياس المساندة الاجتماعية

الإعادة	الاتساق الداخلي	الأبعاد
0.86	٠,٨٤	المساندة المقدمة من الأسرة
0.81	٠,٩٠	المساندة المقدمة من الأصدقاء
0.82	٠,٨٧	المساندة المقدمة من المعلمين
0.87	٠,٨٨	الدرجة الكلية للثبات



## تصحيح مقياس المساندة الاجتماعية

تكون مقياس المساندة الاجتماعية بصورته النهائية من (٣٢) فقرة، موزعة على ثلاثة

أبعاد هي:

١. المساندة المقدمة من الأسرة: وتمثله الفقرات (١-١٠).

٢. المساندة المقدمة من الأصدقاء: وتمثله الفقرات (١١-٢٠).

٣. المساندة المقدمة من المعلمين: وتمثله الفقرات (٢١-٣٢).

وللحكم على تقديرات المفحوصين تم استخدام التدرج الخماسي "ليكرت"، (أوافق بشد، أوافق، غير متأكد، أعارض، أعارض بشدة). وتم توزيع الفقرات على أبعاد المقياس السابقة الذكر. وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء التدرج السابق الأرقام (٥، ٤، ٣، ٢، ١) وبذلك تكون أعلى علامة يحصل عليها المستجيب (١٦٠) وأدنى علامة (٣٢). وللحكم على مستوى المساندة الاجتماعية وأبعادها عند الطلبة استخدم المعيار الإحصائي، باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للتدرج)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \frac{105 - 1}{3} = \frac{104}{3} = 34,67$$

- $1,33 + 2,33 = 3,66$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (١- وأقل من ٢,٣٣)، تعني أن المساندة الاجتماعية منخفضة.
- $2,34 + 1,33 = 3,67$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (٢,٣٤- وأقل من ٣,٦٧)، تعني أن المساندة الاجتماعية متوسطة.
- $3,67 + 1,33 = 5$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (٣,٦٨-٥)، تعني أن المساندة الاجتماعية مرتفعة.

ثانياً: مقياس إدارة الانفعالات:

قام الباحث ببناء مقياس إدارة الانفعالات، من خلال إتباع الخطوات الآتية:

- الإطلاع على المقاييس المتوفرة من خلال الدراسات ذات الصلة وقد حصل على (الربيع، ٢٠٠٧؛ رمضان، ٢٠١٠؛ العلوان، ٢٠١١؛ Jordan and Lawrence, 2009؛ Akerjordet and Severinsson, 2009)

- اعداد فقرات من تلك المقاييس، وإعادة صياغتها بما يتناسب وأهداف الدراسة الحالية ومجتمعها وبيئتها الجديدة.

- كتابة فقرات المقياس بصورته الأولية والذي تكون من (٤٥) فقرة، تكون الإجابة عليها من نوع التدرج الخماسي ( دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً). وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء التدرج السابق الأرقام (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة الفقرات الموجبة، وعكس الأوزان في حالة الفقرات السالبة. الملحق (١).

- التحقق من دلالات صدق وثبات المقياس

صدق مقياس إدارة الانفعالات

الصدق الظاهري

- تم التحقق من دلالات صدق محتوى مقياس إدارة الانفعالات بعرضه بصورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في تخصصات علم النفس التربوي، والقياس والتقويم والإرشاد النفسي في جامعة عمان العربية. ملحق (٤). بهدف الوقوف على دلالات الصدق الظاهري للأداة لتتناسب مع أغراض الدراسة وبيئتها الجديدة. وتم التحكيم وفق المعايير الآتية: ملاءمة الفقرات للمقياس، وسلامة صياغة الفقرات، ومدى وضوح المعنى من الناحية اللغوية. وتم الأخذ بالتعديلات المقترحة التي وافق عليها (٨٠%) من المحكمين، وتم إخراج الأداة بصورتها النهائية كما هي في الملحق (٥).

وقد كانت أبرز التعديلات التي أشار المحكمون إليها تعديل صياغة بعض فقرات إدارة الانفعالات، كما تم حذف عشر فقرات هي (٦، ٧، ١٣، ١٤، ٢٠، ٢٢، ٣٠، ٣٦، ٣٨، ٤٣) على المقياس، وبهذا تكون المقياس في صورته النهائية من (٣٥) فقرة، أما بالنسبة لاتجاه الفقرات فكان عدد الفقرات السلبية (١٤)، وهي الفقرات التي تحمل الرقم (٧، ٩، ١٢، ١٦، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩)، وكان عدد الفقرات الإيجابية (٢١)، وهي الفقرات التي تحمل الرقم (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٨، ١٠، ١١، ١٣، ١٤، ١٥، ١٧، ١٨، ١٩، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥).

#### ثبات مقياس إدارة الانفعالات

تم التحقق من ثبات مقياس إدارة الانفعالات بإتباع طريقتين، هما: الأولى طريقة الاختبار - وإعادة الاختبار (Test-Retest) على عينة استطلاعية بلغت (٤٠) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية في منطقة جسر- الزرقاء التابعة لقضاء حيفا، تم اختيارهم من خارج عينة الدراسة، وتم التطبيق بفاصل زمني مدته أسبوعان بين التطبيقين الأول والثاني. وبعد ذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين وبلغ معامل الثبات (٠,٨٥). كما تم حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة "كرونباخ ألفا" وبلغ معامل الثبات (٠,٩٠). وبذلك عُدت هذه القيم مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

#### تصحيح مقياس إدارة الانفعالات

تكون مقياس إدارة الانفعالات بصورته النهائية من (٣٥) فقرة وللحكم على تقديرات المفحوصين تم استخدام التدرج الخماسي "ليكرت"، هي ( دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، ابداً). وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء التدرج السابق الأرقام (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حال الفقرات الموجبة، وعكس الأوزان في حال الفقرات السالبة، وبذلك تكون أعلى علامة يحصل عليها المستجيب (١٧٥) وأدنى علامة (٣٥). وللحكم على مستوى إدارة الانفعالات عند الطلبة استخدم المعيار الإحصائي، باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للتدرج)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \frac{1-0}{3} = \frac{1}{3} = 0,33$$

فكانت المستويات ثلاثة كالتالي:

- $1,33 + 1 = 2,33$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (١- وأقل من  $2,33$ )، تعني أن مستوى إدارة الانفعالات منخفضة لدى الطلبة.
- $2,33 + 1,33 = 3,67$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (٢,٣٤- وأقل من  $3,67$ )، تعني أن مستوى إدارة الانفعالات متوسطة لدى الطلبة.
- $3,67 + 1,33 = 5$ ، وبذلك تكون الفقرات التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (٣,٦٨-٥)، تعني أن مستوى إدارة الانفعالات مرتفعة لدى الطلبة.

#### إجراءات الدراسة

لغايات تحقيق أهداف الدراسة تم إتباع الإجراءات وفق الخطوات الآتية:

- تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها ومتغيراتها.
- تحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة من خلال الرجوع إلى المصادر الرسمية في مديريات التربية والتعليم التابعة لقضاء حيفا.
- إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية، بعد التأكد من دلالات صدقهما وثباتهما من خلال عرضها على لجنة من المحكمين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمان العربية، بالإضافة إلى تطبيقها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخراج دلالات صدق وثبات أدوات الدراسة.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من عمادة البحث العلمي في الجامعة (ملحق ٦)، موجه إلى المنطقة التعليمية في قضاء حيفا لتوجيه كتاب رسمي إلى المدارس المستهدفة بالتطبيق من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.
- زيارة المدارس الثانوية المدرجة ضمن عينة الدراسة، وذلك بعد تحديد عينة الدراسة بالطريقة العشوائية العنقودية، في ضوء عدد أفراد مجتمع الدراسة الكلي.

- توزيع أاداتا الدراسة على أفراد العينة وإعطائهم الوقت الكافي في الإجابة على فقرات المقياس.

- جمع البيانات وتدقيقها، والتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، ومن ثم إدخالها في ذاكرة الحاسوب، واستخدام التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

- استخراج النتائج، ومناقشتها في ضوء الأدبيات التربوية والدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف، ووضع التوصيات المناسبة في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

#### متغيرات الدراسة:

أشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المساندة الاجتماعية، ولها ثلاث أبعاد، هي: (المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة، والمساندة الاجتماعية من قبل الأصدقاء، والمساندة الاجتماعية من قبل المعلمين).
- مستوى إدارة الانفعالات: (مرتفعة، متوسطة، منخفضة).
- الجنس، وله مستويان، هما: (ذكر، أنثى).
- الصف، وله ثلاث مستويات، هي (العاشر، الحادي عشر، الثاني عشر).

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثنائي، وتحليل التباين المتعدد.
- للإجابة عن السؤال الرابع تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثنائي، وتحليل التباين المتعدد.
- للإجابة عن السؤال الخامس تم استخدام معامل ارتباط بيرسون.

## الفصل الرابع نتائج الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

هدفت الدراسة الحالية التعرف على أبعاد المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا، وقد تم الحصول على نتائج الدراسة، وعرضها تسلسلاً وفقاً لأسئلتها، على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: الذي نص على "ما مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية السائدة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا؟"  
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد المساندة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا، والجدول (٤) يوضح ذلك.

#### الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد المساندة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية بدلالة الفقرة

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	١	المساندة من قبل الأسرة	4.10	.77	مرتفعة
٢	٣	المساندة من قبل المعلمين	3.63	.69	متوسطة
٣	٢	المساندة من قبل الأصدقاء	3.44	.55	متوسطة
		المساندة الاجتماعية ككل	3.71	.52	مرتفعة

يبين الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية للفقرات قد تراوحت ما بين (3.44-4.10)،

حيث جاء بعد المساندة من قبل الأسرة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,١٠)،

تلاه في المرتبة الثانية بعد المساندة من قبل المعلمين بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٣)، بينما جاء

بعد المساندة من قبل الأصدقاء في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٤)، وبلغ

المتوسط الحسابي للمساندة الاجتماعية ككل (٣,٧١).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة

الدراسة على فقرات كل بعد على حدى، حيث كانت على النحو التالي:

البعد الأول: المساندة من قبل الأسرة

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المساندة من قبل الأسرة مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	أشعر بالراحة عندما أطلب المساندة من قبل أسرتي.	4.51	.88	مرتفعة
2	2	تشعري أسرتي بالرضا والقوة.	4.43	.87	مرتفعة
3	3	يساعدني أخواني وأخواتي عندما أحتاج إلى المساعدة.	4.38	.90	مرتفعة
4	7	مساندة أسرتي المادية مهمة لي.	4.20	1.00	مرتفعة
5	10	أجد المساندة العاطفية من أسرتي.	4.14	1.12	مرتفعة
6	9	تساعدني أسرتي في اتخاذ القرارات المناسبة لي.	4.13	1.06	مرتفعة
7	5	منذ صغري أتلقى قدراً كبيراً من مساندة والدي.	4.08	1.19	مرتفعة
8	8	يمكنني التحدث مع أسرتي عن مشكلاتي.	4.00	1.15	مرتفعة
9	6	أشعر بالحزن عندما أفقد مساندة أسرتي.	3.84	1.34	مرتفعة
10	4	أخرج بطلب المساعدة من والداي.	3.28	1.46	متوسطة
		المساندة من قبل الأسرة ككل	4.10	.77	مرتفعة



يبين الجدول (٥) ان المتوسطات الحسابية للفقرات قد تراوحت ما بين (٣,٢٨-٤,٥١)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على "أشعر بالراحة عندما أطلب المساعدة من قبل أسرتي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٥١)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤) ونصها "أخرج بطلب المساعدة من والداي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٢٨). وبلغ المتوسط الحسابي للمساعدة من قبل الأسرة ككل (٤,١٠).

البعد الثاني: المساعدة من قبل الأصدقاء

#### الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المساعدة من قبل الأصدقاء مرتبة تنازلياً

#### حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	18	يشاركني أصدقاؤني نفس اهتماماتي بالحياة.	3.95	1.09	مرتفعة
٢	20	يخفف عني اصدقاؤني معاناتي.	3.92	1.06	مرتفعة
٣	11	عندما أحتاج للمساعدة أجد أصدقاؤني من حولي.	3.91	1.19	مرتفعة
٣	19	يشاركني أصدقاؤني جميع مشكلاتي.	3.91	1.14	مرتفعة
٥	17	أشعر بأنني محل اهتمام أصدقاؤني القريبين مني.	3.81	1.05	مرتفعة
٦	14	يساندني أصدقاؤني بأرائي حتى وأن كانت خاطئة.	3.41	1.30	متوسطة
٧	16	يحقق لي أصدقاؤني الأمنيات التي لم يحققها لي والداي.	3.28	1.20	متوسطة
٨	12	أفتقد الأصدقاء الحميمون.	2.97	1.46	متوسطة
٩	13	أشعر بعدم وجود مساندة حقيقية من أصدقاؤني.	2.83	1.43	متوسطة
١٠	15	اعتمادي على نفسي يجعلني غير مهتم لمساندة الآخرين.	2.39	1.23	متوسطة
		المساعدة من قبل الأصدقاء ككل	3.44	.55	متوسطة

يبين الجدول (٦) ان المتوسطات الحسابية للفقرات قد تراوحت ما بين (٢,٣٩) - (٣,٩٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٨) والتي تنص على "يشاركني أصدقائي نفس أهتماماتي بالحياة" في المرتبة الأولى وبتوسط حسابي بلغ (٣,٩٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٥) ونصها "اعتمادي على نفسي- يجعلني غير مهتم لمساندة الآخرين" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي بلغ (٢,٣٩). وبلغ المتوسط الحسابي للمساندة من قبل الأصدقاء ككل (٣,٤٤).

البعد الثالث: المساعدة من قبل المعلمين

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد المساعدة من قبل المعلمين مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	28	يساعدني معلمي على القيام بأفضل الانجازات.	4.21	1.00	مرتفعة
٢	29	يغرس المعلم أهمية التعاون بين الطلبة في إنجاز الأعمال.	4.05	1.02	مرتفعة
٣	31	من الضروري أن يعاملني المعلم كإنسان له أهمية وإعتبار.	3.88	1.08	مرتفعة
٤	21	أشعر بأن إرشادات المعلمين دعم لي.	3.74	1.13	مرتفعة
٥	22	أستشير معلمي في اتخاذ قراراتي.	3.73	1.19	مرتفعة
٦	26	أعامل بأسلوب عادل من معلمي.	3.68	1.12	مرتفعة
٧	24	يهتم معلمي بي عندما أكون في حالة سيئة.	3.65	1.10	متوسطة
٨	23	الرجاء إلى معلمي كلما أحتجت إلى مساعدة.	3.63	1.17	متوسطة
٩	27	أشعر بأن تقويم المعلم بمثابة دعم لي.	3.61	1.14	متوسطة
١٠	25	المعلمين غير مهتمين بمعاناة الطلبة.	3.47	1.35	متوسطة
١١	30	لا أجد معلمي عندما أحتاج له.	3.16	1.35	متوسطة
١٢	32	أخشى التحدث عن مشكلاتي أمام معلمي.	2.70	1.33	متوسطة
		المساعدة من قبل المعلمين ككل	3.63	.69	متوسطة

يبين الجدول (٧) ان المتوسطات الحسائية للفقرات قد تراوحت ما بين (٢,٧٠-٤,٢١)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٨) والتي تنص على "يساعدني معلمي على القيام بأفضل الانجازات" في المرتبة الأولى وبتوسط حسائي بلغ (٤,٢١)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٢) ونصها "أخشى- التحدث عن مشكلاتي أمام معلمي" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسائي بلغ (٢,٧٠). وبلغ المتوسط الحسائي للمساندة من قبل المعلمين ككل (٣,٦٣).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: الذي نص على " ما مستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا، والجدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة مرتبة تنازلياً

حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	أستطيع أن أحتفظ بهدؤي وقت الأزمات.	4.46	.82	مرتفعة
2	2	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	4.24	.81	مرتفعة
3	3	أتعامل مع الآخرين بمزاج هادئ.	4.11	.90	مرتفعة
3	30	أحترم آراء الآخرين حتى لو كنت أعتقد أنها خاطئة.	4.11	.96	مرتفعة
5	10	الجبأ إلى التأمل عندما أواجه ضغوط الحياة.	4.10	.94	مرتفعة
6	11	أنظر نظرة كلية (شاملة) لجميع ما أقوم به من أعمال.	4.09	.86	مرتفعة
7	4	لدي القدرة على الانتقال من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	3.99	1.04	مرتفعة
8	13	أستمتع عند قيامي بانجاز مهمة ما.	3.96	1.07	مرتفعة
9	6	أكون مرناً عند مواجهة المصاعب.	3.94	1.02	مرتفعة
9	14	لدي القدرة على انجاز أعمالتي بهدوء وتركيز.	3.94	.96	مرتفعة
11	17	تساعدني مشاعري في اتخاذ القرارات الهامة في حياتي.	3.92	.94	مرتفعة
12	8	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.	3.89	.95	مرتفعة
13	5	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.	3.87	1.18	مرتفعة
14	15	أتحلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة.	3.83	1.03	مرتفعة
15	31	عندما أشعر بالإحباط نحو زملائي، فأنني أستطيع التغلب على هذا الشعور.	3.77	.92	مرتفعة

مرتفعة	1.07	3.75	أتحمل مسؤولية أعمالي.	34	16
مرتفعة	1.00	3.74	أستطيع أن أنحي (أعزل) عواطفى جانباً عندما أقوم بانجاز أعمالي.	18	17
مرتفعة	.90	3.72	أنا بارع في تحفيز نفسي بالرغم من الصعوبات.	32	18
مرتفعة	.98	3.72	أستطيع التكيف مع المواقف الجديدة بسهولة.	33	18
مرتفعة	1.12	3.69	لدي رضا عن نفسي.	35	20
متوسطة	1.06	3.39	عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني ابداء بالعقبات التي تحول دون أنجازها.	19	21
متوسطة	1.28	3.29	أتشاجر مع الآخرين باستمرار.	22	22
متوسطة	1.29	3.26	أفقد السيطرة عندما لا أحقق أهدافي.	27	23
متوسطة	1.30	3.23	تعرضي للضغوط يسبب لي حالة من فقدان السيطرة.	28	24
متوسطة	1.29	3.18	تعرضي لمشكلة ما يزعجني.	29	25
متوسطة	1.29	3.17	أتجنب تحمل المسؤولية.	26	26
متوسطة	1.37	3.16	أنزعج لأبسط الأسباب.	21	27
متوسطة	1.28	3.10	أستسلم عندما أواجه مشكله ما.	24	28
متوسطة	1.36	3.05	اتضايق عند أنتظار دوري.	23	29
متوسطة	1.17	3.01	من الصعب عليّ السيطرة على غضبي.	20	30
متوسطة	1.12	2.89	يتأثر مزاجي بسهولة بالمحيطين بي.	25	31
متوسطة	1.29	2.60	تنهار عزيمتي عند أي موقف أفضل فيه.	12	32
متوسطة	1.31	2.57	أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم.	16	33
منخفضة	.89	2.25	أشعر بالقلق والإحباط عندما أكون بموقف صعب.	7	34
منخفضة	.92	1.89	تفكيري يتركز في مهمة ما.	9	35
متوسطة	.49	3.51	إدارة الانفعالات ككل		

يبين الجدول (٨) ان المتوسطات الحسابية للفقرات قد تراوحت ما بين (١,٨٩) - (٤,٤٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على "أستطيع أن أحتفظ بهدؤي وقت الأزمات" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٦)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (٢) ونصها "مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٤)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرتان رقم (٣ و ٣٠) ونصهما "أنعامل مع الآخرين بمزاج هادئ" و "أحترم آراء الآخرين حتى لو كنت أعتقد أنها خاطئة" بمتوسط حسابي بلغ (٤,١١)، بينما جاءت الفقرة رقم (٩) ونصها "تفكيري يتركز في مهمة ما" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (١,٨٩). وبلغ المتوسط الحسابي لإدارة الانفعالات ككل (٣,٥١).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: الذي نص على "هل هناك فروق في مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟" للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية حسب متغيري الجنس، والصف المدرسي، والجدول (٩) يوضح ذلك.

#### الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية حسب متغيري الجنس، والصف المدرسي

المتغير	المستوى	المتوسط والانحراف	المساندة من قبل الأسرة	المساندة من قبل الأصدقاء	المساندة من قبل المعلمين	المساندة الاجتماعية ككل
الجنس	ذكر	متوسط حسابي	4.18	3.51	3.76	3.82
		إنحراف معياري	.81	.56	.65	.53
	انثى	متوسط حسابي	4.01	3.36	3.49	3.61
		إنحراف معياري	.73	.54	.69	.50
الصف	عاشر	متوسط حسابي	4.10	3.45	3.58	3.70
		إنحراف معياري	.72	.53	.71	.46
	حادي عشر	متوسط حسابي	4.25	3.52	3.71	3.82
		إنحراف معياري	.72	.49	.68	.52
	ثاني عشر	متوسط حسابي	3.96	3.36	3.59	3.63
		إنحراف معياري	.85	.62	.67	.57

يبين الجدول (٩) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد المساندة الاجتماعية بسبب اختلاف فئات متغيري الجنس، والصف المدرسي. وليبان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي المتعدد على الأبعاد كما هو مبين في الجدول (١٠)، وتحليل التباين الثنائي للأداة ككل كما هو مبين في الجدول (١١).

#### الجدول (١٠)

تحليل التباين الثنائي المتعدد لأثر الجنس، والصف المدرسي لفقرات أبعاد مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الأبعاد	مصدر التباين
.218	1.530	.896	1	.896	المساندة من قبل الأسرة	الجنس
.085	3.006	.910	1	.910	المساندة من قبل الأصدقاء	هوتلنج=0.041
.006	7.727	3.529	1	3.529	المساندة من قبل المعلمين	ح=0.052
.135	2.022	1.185	2	2.370	المساندة من قبل الأسرة	الصف
.359	1.029	.312	2	.623	المساندة من قبل الأصدقاء	ويلكس=0.969
.627	.468	.213	2	.427	المساندة من قبل المعلمين	ح=0.417
		.586	196	114.852	المساندة من قبل الأسرة	الخطأ
		.303	196	59.333	المساندة من قبل الأصدقاء	
		.457	196	89.505	المساندة من قبل المعلمين	
			199	118.599	المساندة من قبل الأسرة	الكلية
			199	61.111	المساندة من قبل الأصدقاء	
			199	93.736	المساندة من قبل المعلمين	



يتبين من الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الجنس في جميع الأبعاد باستثناء بعد المساندة من قبل المعلمين، وجاءت الفروق لصالح الذكور، كما يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الصف في جميع الأبعاد.

#### الجدول (١١)

تحليل التباين الثنائي لأثر الجنس والصف لفقرات مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.012	6.426	1.686	1	1.686	الجنس
.222	1.517	.398	2	.796	الصف
		.262	196	51.417	الخطأ
			199	54.269	الكلي

يتبين من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر النوع الجنس، حيث بلغت قيمة ف ٦,٤٢٦ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠١٢، وجاءت الفروق لصالح الذكور، كما يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الصف، حيث بلغت قيمة ف ١,٥١٧ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٢٢٢.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: الذي نص على "هل هنالك فروق في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى إدارة الانفعالات حسب متغيري الجنس، والصف المدرسي، والجدول (١٢) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى إدارة الانفعالات حسب متغيري الجنس، والصف.

المتغير	المستوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
الجنس	ذكر	3.52	.453	100
	أنثى	3.50	.523	100
الصف	عاشر	3.43	.401	65
	حادي عشر	3.59	.463	63
	ثاني عشر	3.51	.570	72
المجموع		3.51	.٤٧٨	200

يبين الجدول (١٢) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى إدارة الانفعالات بسبب اختلاف فئات متغيري النوع الجنس، والصف المدرسي،

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي

كما هو مبين في الجدول (١٣).

## جدول رقم (١٣)

تحليل التباين الثنائي لأثر الجنس والصف على فقرات مستوى إدارة الانفعالات

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.819	.052	.012	1	.012	الجنس
.222	1.518	.361	2	.723	الصف
		.238	196	46.653	الخطأ
			199	47.402	الكلية

يتبين من الجدول (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف ٠,٠٥٢ وبدلالة احصائية بلغت ٠,٨١٩، كما يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الصف، حيث بلغت قيمة ف ١,٥١٨ وبدلالة احصائية بلغت ٠,٢٢٢.

خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: والذي نص على "هل هنالك علاقة ارتباطية بين مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى أبعاد

المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة، والجدول (١٤) يوضح ذلك.

جدول (١٤)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى

الطلبة

البعد	العدد	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المساندة المقدمة من الأسرة	200	.437**	.000
المساندة المقدمة من الأصدقاء	200	.410**	.000
المساندة المقدمة من المعلمين	200	.611**	.000
المساندة الاجتماعية ككل	200	.639**	.000

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥).

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١).

يتبين من الجدول (١٥) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين المساندة الاجتماعية

ككل وجميع أبعادها ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة.

ويستخلص من الفصل الرابع أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية:

- أن المتوسط الحسابي لأبعاد للمساندة الاجتماعية ككل بلغ (٣,٧١). وبدرجة تقدير مرتفعة.

- بلغ المتوسط الحسابي لإدارة الانفعالات (٣,٥١)، وبدرجة تقدير متوسطة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لأثر الجنس، وجاءت الفروق لصالح الذكور.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لأثر الصف.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لأثر جنس.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لأثر الصف.

- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين المساندة الاجتماعية ككل وجميع أبعادها ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت الدراسة الحالية التعرف على المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفاء، وفيما يلي مناقشة النتائج، ثم عرض التوصيات التي انبثقت عنها.

#### أ. مناقشة النتائج

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: الذي نص على ما مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية السائدة لدى الطلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفاء؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول أن المتوسط الحسبي للمساندة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفاء بلغ (3.71)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

وقد يعزى ذلك إلى أن ما يقدم من مساندة اجتماعية من قبل الأسرة والأصدقاء والمعلمين تكون على مستوى عالي من أجل تمكينهم من مواجهة كل الصعوبات والعقبات التي تقف عائق أمام تحقيق أهدافهم المستقبلية في ظل تشابه الظروف الاجتماعية التي يعيشها المراهقين من أفراد المجتمع الفلسطيني، وما يتعرضون له من مشكلات بسبب الاحتلال الاسرائيلي، فنجد الأسرة من آباء وأمهات وأشقاء، وكذلك الأصدقاء والزملاء، والمعلمين وجميع العاملين في المدرسة يمدون يد العون ويقدمون كل ما يحتاج له هؤلاء الطلبة من توفير الحاجات المادية، والمعنوية، والعاطفية، وتزويدهم بما يحتاجوا له من معلومات وخبرات كل هذه الأمور تفسر- سبب ارتفاع مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة.

ويؤكد على ذلك هبرا (Habra, 2005) الذي بين أن الفرد يحتاج إلى أنواع مختلفة من المساندة التي تمكنه من مواجهة متطلبات الحياة، ومشكلاتها، والقيام بما هو موكل له من أعمال، كالمساندة العاطفية والتي تتمثل في توفير الرعاية والشعور بالثقة والقبول والتعاطف، والمساندة في توفير المعلومات التي تمكنه تعلم مهارات تؤدي إلى حل المشكلات

أو فهم كيفية التعامل مع الأحداث الضاغطة، والمساندة الأدائية التي تمكنه من إنجاز الأعمال والواجبات المطلوبة منه، بالإضافة إلى المساندة التي تشعره بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات.

وعلى صعيد الأبعاد، أظهرت النتائج أن بعد المساندة المقدمة من الأسرة جاء في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي. وما يفسر هذه النتيجة هو أن الأسرة تُعد المصدر الأول والأساسي، والملذذ الأول والأخير الذي يلجأ إليه المراهق في طلب العون والمساندة سواء كانت مساعدة مادية تتمثل بتوفير الحاجات الأساسية أو الدعم النقدي، أو مساعدة عاطفية تتمثل بتوفير الحب والحنان، أو معلوماتية تتمثل بتزويد الفرد بمعايير المجتمع وقيمة والعادات والتقاليد والصواب والخطأ، أو معنوية كالدعم والتشجيع.

وجاء بُعد المساندة المقدمة من المعلمين بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٣)، وبدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى البرامج التعليمية الموجودة في هذه المدارس والتي تتميز بأن المعلم يقوم بتعليم مجموعات صغيرة من الطلاب، وتكوين علاقات صداقة مع الطلاب، مما يساهم في التقرب منهم ويجعلهم منفتحين أمامه ويضعون ثقتهم فيه، بالإضافة إلى وجود البرامج التربوية التي تساعد على توطيد علاقات اجتماعية مدرسية.

بينما جاء بعد المساندة المقدمة من الأصدقاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.44)، وبدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المراهقين في هذه المرحلة التعليمية يكون جل اهتمامهم منصب على الدراسة، لأن هذه المرحلة هي المرحلة التي تحدد المستقبل لهؤلاء الطلبة، الأمر الذي يدفعهم بعيداً عن الانخراط في إقامة علاقات الصداقة مع الزملاء، والتي وأن وجدت تكون مقتصرمة في غالبيتها على صداقات الدراسة والقيام بالأنشطة والواجبات المدرسية.



وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، وجد الباحث أن النتائج الحالية اتفقت مع نتائج دراسة الخالدي (٢٠٠٨) التي بينت أن مستوى المساعدة الاجتماعية جاء بدرجة مرتفعة، ومع دراسة حداد والزيتاوي (٢٠٠٢) فيما يتعلق بابعاد المساعدة الاجتماعية والتي بينت أن هنالك مستوى مرتفعاً من الدعم الاجتماعي المدرك من أفراد الأسرة، بينما كان الدعم الاجتماعي المدرك من قبل الأصدقاء متوسطاً. واختلفت مع نتائج دراسة دياب (٢٠٠٦) ودراسة هوري وايرولا وروهلكونين وارو (Hurre, Eerola, 2007) ودراسة رمزي وجونز وباركر (Ramsay, Jones and Rohlconen, and Aro,2007) حيث بينوا أن مستوى المساعدة الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة .

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى إدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا؟

وأظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن المتوسط الحسابي لإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية في قضاء حيفا بلغ (3.51) وبدرجة تقدير متوسطة.

ويفسر— الباحث هذه النتيجة إلى قدرة أفراد عينة الدراسة إلى إدراكهم للواقع وقدرتهم على التكيف مع أحداث الحياة اليومية الضاغطة وما يصاحبها من مواقف انفعالية، ومدى قدرتهم على التعامل بواقعية مع هذه المواقف لتحقيق التوازن مع أنفسهم ومع الآخرين.

فإدارة الانفعالات هي أساس الوعي الاجتماعي والتواصل مع الآخرين وأساس النجاح في حياة الأفراد، فهي كفايات ومهارات قابلة للتطوير، وضرورية لتكامل شخصية الفرد، وأن إدارة الفرد لانفعالاته وقدرته على السيطرة عليها، وتوجيهها في خدمة أهداف معينة يتطلب من الفرد أن يكون لديه اعتقادات بكونه قادر على السيطرة على الأمور ومواجهة التحديات في حياة (Goleman, 1998).

وقد يعزى سبب ذلك أيضاً إلى طبيعة المرحلة الثانوية والتي تمثل مرحلة المراهقة التي تعد بوابة الدخول إلى مرحلة الرشد، فطلبة المرحلة الثانوية كلما تقدموا بالعمر كلما كانوا أكثر ميلاً للنضج والاستقرار الإنفعالي مما يمكنهم من معرفة وتنظيم انفعالاتهم والتحكم فيها وفي تصرفاتهم ويكبحون مشاعرهم السلبية، ويستطيعون فهم مشاعر الآخرين.

واتفقت نتائج هذا السؤال ودراسة كيم والدين وهاريس وكاراس وكاترون (Kim, Walden, Harris, Karrass, and Catron, 2006) والتي بينت أن مستوى إدارة الانفعالات جاء بدرجة متوسطة، ودراسة اوكتان (Oktan,2011) التي بينت أن درجة امتلاك الطلبة الأتراك لمهارات إدارة الانفعالات كانت متوسطة، كما اتفقت جزئياً مع دراسة جاكسون وبوسيت وثايسلفورس (Jacobsson, Pousette and Thylefors, 2001) التي بينت أن مستوى إدارة الانفعالات لدى المعلمين المشاركين تراوح بين المتوسط والمرتفع. ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: الذي نص على "هل هناك فروق في مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟" أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لأثر الجنس، وجاءت الفروق لصالح الذكور.

وما يفسر حصول الذكور على درجات أعلى من المساندة مقارنة مع الإناث هو أن المجتمعات العربية بما فيها المجتمع الفلسطيني، مجتمعات ذكورية تولي جل اهتمامها بالذكور وتهتم بهم وتعمل على توفير كافة أشكال الدعم والمساندة لهم لأنهم رجال المستقبل. كما أن الذكور يكونوا أكثر قدرة على طلب المساندة من الآخرين مقارنة بالإناث الواتي يتصفن بالخجل والانطوائية والحساسية المفرطة والتردد في طلب المساندة مقارنة بالذكور وهذا ما يفسر وجود فروق في المساندة الاجتماعية لصالح الذكور.

واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة حداد والزيتاوي (٢٠٠٢) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية المقدمة من قبل الأسرة والأصدقاء تعزى لأثر الجنس، ونتائج دراسة فلكنبرغ (Valkenburg,2006) التي بينت عدم وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس. ونتائج دراسة الخالدي (٢٠٠٨) التي بينت وجود فروق داله إحصائياً في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لأثر الصف في جميع الأبعاد.

ويرجع الباحث عدم وجود فروق في أبعاد المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الصف هو أن المراهقين من طلبة المرحلة الثانوية في الصفوف العاشر، والحادي عشر، والثاني عشر سواء كانوا ذكوراً أو إناثاً، يقعون ضمن مرحلة واحدة هي مرحلة المراهقة، والتي تكون خصائص أفرادها متشابهة على حد كبير، بالإضافة إلى أن أشكال المساندة الاجتماعية المعنوية، والمادية، والمعنوية، والمعلوماتية المقدمه لهم من قبل الأسرة، والأصدقاء، والمعلمين، تكون متشابهة أيضاً، كما أن إدراك طلبة هذه الصفوف إلى أن إشباع حاجاتهم ورغباتهم يكون من خلال طلب المساندة واللجوء للمحيطين بهم من أفراد أسرته، أو أصدقائهم، أو معلميه.

اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة النجار والصرايرة وأبو درويش (٢٠١١) التي بينت وجود فروق داله إحصائياً في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير المستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الأولى.

رابعاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: الذي نص على "هل هنالك فروق في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لمتغيري الجنس، والصف المدرسي؟"

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لأثر الجنس.

ويمكن عزو ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة الإناث والذكور يعيشون تقريباً في البيئة الثقافية والانفعالية والاجتماعية نفسها، وأن كلاً منهما يخضعان للطريقة نفسها في التعامل، ويشعرون بالأجواء الحسية والنفسية والاجتماعية والانفعالية ذاتها، مما يمكنهم من القدرة على إدارة انفعالاتهم وتنظيمها والسيطرة عليها.

وهناك سبب آخر لتفسير هذه النتيجة وهو توفر مبادئ المساواة والعدالة في التعامل مع المراهقين ذكوراً وإناث في البيئة العربية وخاصة فلسطين؛ مما أدى إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في قدرتهم على إدارة انفعالاتهم.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة هيوز وجولون ودادلي وتونجو (Hughes, Gullone, Dudley and Tonge, 2010) التي بينت عدم وجود فروق داله إحصائياً في مستوى إدارة وتنظيم الانفعالات تعزى لأثر متغير الجنس.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الانفعالات تعزى لأثر الصف.

ويفسر- الباحث هذه النتيجة إلى أن طلبة المرحلة الثانوية يقعون ضمن مرحلة المراهقة، وأن كل ما يحدث ضمن هذه المرحلة من انفعالات تكون متشابهة إلى حد كبير بين طلبة الصفوف الثانوية بمستوياتها (العاشر، والحادي عشر، والثاني عشر) مع مراعاة وجود فروق فردية بين الأفراد في الجانب الانفعالي، كما إنهم يتعرضوا لنفس أساليب المعاملة ولنفس المواقف الانفعالية كونهم يعيشون ضمن بيئة اجتماعية واحدة، وهذا ما يفسر عدم وجود فروق في مستوى قدرتهم على إدارة انفعالاتهم.

خامساً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: الذي نص على "هل هنالك علاقة ارتباطية بين مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة؟". أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين المساندة الاجتماعية ككل وجميع أبعادها ومستوى إدارة الانفعالات لدى الطلبة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن المراهقين في هذه المرحلة وما يمرون به من تقلبات مزاجية عديدة، وعدم الاستقرار الانفعالي، والمعاناه من الصراعات الداخلية في أن يكونوا مطيعين ومحبين للأشخاص المحيطين بهم، وبين أن يكونوا متمردين عليهم ولا يحترمون النظام، وبين الاستقلال وتحمل المسؤولية، وبين الدلال والاعتمادية، وبين السعادة والمرح والانطلاق، وبين التشاؤم والانسحاب والقلق، لذلك فإن المراهقين أكثر حاجة إلى المساندة الاجتماعية من قبل المحيطين بهم، والقادرين على استيعاب التغيرات السريعة التي تطرأ على شخصية المراهقين كالأسرة والأصدقاء والمعلمين. ومن هنا فإن المساندة الاجتماعية التي يتبعها المحيطين بالمراهق لها الأثر الكبير في تكوين شخصيتهم وبنائهم النفسي، وقدرتهم على إدارة انفعالاتهم وضبطها والتحكم فيها، فبقدر ما تكون المساندة الاجتماعية إيجابية، تكون شخصية الأبناء سوية في المستقبل والعكس صحيح.

فالفرد يلجأ إلى طلب المساندة الاجتماعية من قبل المحيطين به، عندما يتعرض لمواقف أو مشكلات إنفعالية أو نفسية أو سلوكية، أو اجتماعية، من أجل مساعدته في التغلب على ما يواجهه من مواقف ومشكلات مختلفة، وإدارة انفعالاته بشكل فاعل، سواء كانت هذه الانفعالات إيجابية أو سلبية (Wickliff, 2005).

كما يمكن تفسير هذه النتيجة في أن المساندة الاجتماعية المقدمة من قبل الأسرة والأصدقاء والمعلمين يمكن أن تساعد الطلبة على إدارة انفعالاتهم في ضوء حاجاتهم إلى المساندة الاجتماعية للتحكم في انفعالاتهم وتنظيمها وضبطها.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع نتائج دراسة ويكلييف (Wickliff, 2005) التي بينت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية المقدمة من زملاء في العمل وبين القدرة على إدارة الانفعالات الإيجابية والسلبية لدى افراد عينة الدراسة.

## ب. التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة توصي الدراسة:

١. إعداد برامج إرشادية وعلاجية للمساهمة في تحسين أبعاد المساندة الاجتماعية المقدمة للطلبة، وتحسين مستوى إدارة الانفعالات لديهم.
٢. استفادة الأسر والمعلمين والمرشدين التربويين والنفسيين من نتائج الدراسة في التعرف على أبعاد المساندة الاجتماعية المقدمة للطلبة من قبل أسرهم وأصدقائهم ومعلميهم، والتي تمكنهم من إدارة انفعالاتهم والتحكم فيها بما يساعدهم على مواجهة ضغوطات الحياة
٣. إجراء دراسة أخرى في مراحل عمرية مبكرة ومتأخرة تتناول متغيرات الدراسة الحالية.

## قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

أبو جادو، صالح.(٢٠٠٤). علم النفس التطوري الطفولة والمراهقة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أبو طالب، علي.(٢٠١١). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى عينة من الطلاب النازحين وغير النازحين من الحدود الجنوبية لمنطقة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

أبو غزال، معاوية.(٢٠٠٩). الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٥(٢)، ٨٩-١١٣.

أبو ناشي، منى.(٢٠٠٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية دراسة عاملية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٢(٣٥)، ١٤٥-١٨٨.

أبو هاشم، السيد.(٢٠١٠). النموذج البنائي للعلاقات بين السعادة النفسية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وتقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠(٨١)، ٢٦٩-٣٥٠.

أحمد، سهير.(٢٠٠٨). مدخل إلى علم النفس، الرياض: دار الزهراء.

بني يونس، محمد.(٢٠٠٤). مبادئ علم النفس، جدة: دار الشروق للنشر والتوزيع.

جروان، فتحي.(٢٠١٢). الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي، عمان: دار الفكر.

الجسماني، عبد العلي.(١٩٩٤). سيكولوجية الطفولة والمراهقة، بيروت: الدار العربية للعلوم.

جمبي، نسر-ين.(٢٠٠٨). تقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من مجهولي الهوية

ومعروفي الهوية من الذكور والإناث في منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير

منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.



جولمان ، دانييل .( 2000). الذكاء العاطفي ، (ترجمة ليلى الجبالي) ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد ٢٦٢ ، الكويت : مطابع الوطن.

حداد، عفاف والزيتاوي، عبدالله (٢٠٠٢). العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاكثاب لدى طلبة جامعة ليرموك في ضوء بعض المتغيرات. المنارة. ٨ (٣). ٩-٣٥.  
حسونة، أمل وأبو ناشي، منى.(٢٠٠٦). الذكاء الوجداني، القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

حسين، محمد.(٢٠٠٣). البناء العاملي لمكونات الذكاء الانفعالي لدى عينة من المتفوقين وغير المتفوقين من طلاب التعليم الثانوي العام باستخدام التحليل العاملي التحقيقي، مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، ١٨(٢)، ١٣٥-١٩٥.  
الخالدي، جاجان (٢٠٠٨). دور الإسناد الاجتماعي في تدعيم الصحة النفسية للمراهقين، مجلة الآداب، جامعة الموصل، ١٠(١)، ١٥-٣٠.

دياب، مروان.(٢٠٠٦). دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

الربيع، فيصل.(٢٠٠٧). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأبعاد الشخصية والتفكير الناقد في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد.

رمضان، حسن.(٢٠١٠). درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، (١٩)، ٤٥ - ٧٥.

الريماوي، محمد.(٢٠٠٩). علم النفس التطوري، القاهرة: الشركة العربية للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.

السلطان، ابتسام.(٢٠٠٩). المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

السمادوني، السيد.(٢٠٠٧). الذكاء الوجداني- أسسه- تطبيقاته- تنميته، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

سيد، الحسين.(٢٠١٢). الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكتئاب لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتضررين وغير المتضررين من السيول بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

عبد المعطي، حسن وقناوي، هدى.(٢٠٠١). علم نفس النمو، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

عثمان، فاروق ورزق، عبد السميع.(٢٠٠١). الذكاء الانفعالي في مفهومة وقياسه، مجلة علم النفس، ٥٨(٧)، ٣٢-٥١.

العلوان، أحمد.(٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأبعاد التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والجنس للطلاب، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٧(٢)، ١٢٥-١٤٤.

علي، عبد السلام.(٢٠٠٥). المساندة الاجتماعية وتطبيقاتها العملية في حياتنا اليومية، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

عودة، محمد.(٢٠١٠). الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

عيسوي، عبد الرحمن.(٢٠٠٥). علم النفس الأسري. الإسكندرية: عالم المعرفة الجامعية. غباري، ثائر وأبو شعيرة، خالد.(٢٠٠٩). سيكولوجيا النمو الإنساني بين الطفولة والمراهقة، عمان: مكتبة المجتمع العربي.

فايد، حسين.(١٩٩٨). الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة والأعراض الإكتئابية، دراسات نفسية، ٨(٢)، ١٥٥-١٩٢.

الفرماوي، حمدي وحسن، وليد.(٢٠٠٩). الميتما إنفعالية لدى العاديين وذوي الإعاقة الذهنية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

قطامي، يوسف.(٢٠٠٩). مدخل إلى علم النفس، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.  
 كفاقي، علاء وسالم، سهير.(٢٠١٢). مدخل إلى علم النفس، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.  
 المفرجي، مشهور.(٢٠١١). بناء مقياس مقنن للذكاء الانفعالي لمعلمي المرحلة المتوسطة  
 والثانوية بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة  
 المكرمة.

النجار، نبيل والصرايرة، أسماء و أبو درويش، منى.(٢٠١١). المساندة الاجتماعية وتقدير  
 الذات والوحدة النفسية وعلاقتها بالتحصيل الأكاديمي والمستوى الدراسي والجنس  
 لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة  
 العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٦(١)، ٢٧٥-٢٩٢.

الهاشمي، عبد الحميد.(١٩٩٩). أصول علم النفس العام، جدة: دار الشروق للنشر والتوزيع.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- Akerjordet, K and Severinsson, E.(2009). Emotional intelligence: Part 1: The development of scales and psychometric testing, **Nursing and Health Sciences**, 11, 58–63
- Aslan, A & Sevinler-Togan, S.(2009). A Service for Emotion Management: Turkish Version of the Adolescent Anger Rating Scale (AARS), **Educational Sciences: Theory & Practice**, 9 (2), 391-400.
- Axelsson, L & Ejlertsson, G.(2003). Self-reported Health, Self-esteem and Social Support among young unemployed people: a population- based study, **International Journal of Social Welfare**, 2(11),111-119.
- Bar-On, R.(2005). The Impact of Emotional Intelligence on Subjective Well-Being, **Perspectives in Education**, 23(2), 41-62.
- Bidgood, B; Wilkile, H and Katchaluba, A.(2010). Releasing the Steam: An Evaluation of the Supporting Tempers, Emotions, and Anger Management (STEAM) Program for Elementary and Adolescent-Age Children, **Social Work with Groups**, 33 ( 2/3), 160-174.
- Dalgleish, T. (2004). The emotional brain, **Nature: Perspectives**, 5(2), 582–588.

- Duck, W and Sliver, M.(1995). **Personal Relationship and Social Support**, New York: John Wily and Sons Ltd.
- Erozkan, A.(2009). Rejection Sensitivity Levels with respect to Attachment Styles and Parenting Styles. **Social Behavior and Personality**, 37(1), 1-14.
- Gadot, E and Meisler, G.(2010). Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees, **Public Administration Review**,70(1), 72–86.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence**, New York: Batman Books.
- Goleman, D. (1998). **Working with Emotional Intelligence**, Copyright, Published by Simon & Schuster Inc.
- Habra, M.E. (2005). **An exploration of hostility and social support: A focus on joint cognitive mechanisms**, University of British Columbia, PHD.
- Hughes, E ; Gullone, E ; Dudley, A ; Tonge, B.(2010). A Case-Control Study of Emotion Regulation and School Refusal in Children and Adolescents, **Journal of Early Adolescence**, 30(5), 691-706.

- Hurre, T., Eerola, M., Rohlconen, O., & Aro, H., (2007). Does Social Support Affect the Relationship Between Socio economic Status and Depression? A Longitudinal Study from A dolescence to Adulthood, **Journal of Affective Disorders**, 199(1/3), 55-64.
- Jacobsson, Ch ; Pousette, A and Thylefors, I.(2001). Managing Stress and Feelings of Mastery among Swedish Comprehensive School Teachers, **Scandinavian Journal of Educational Research**, 45(1), 37-53.
- Jordan, P and Lawrence, S .(2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP-S), **Journal of Management & Organization**, 15: 452–469.
- Kaplan, M.(1993). **Health and Human Behavior**, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kim, G; Walden, T; i Harris ,V; Karrass , J and Catron,T.(2006). Positive Emotion, Negative Emotion, and Emotion Control in the Externalizing Problems of School-aged Children, **Child Psychiatry Hum Dev**, 37,221–239.

- Kimhi, S., Eshel, Y., Zysberg, L., & Hantman, S., (2010) Sense of Danger and Family Support as Mediators of Adolescents' Distress and Recovery, **Journal of Loss and Trauma**, 15, 351-369.
- Lepore, S .(1994). Cynicism Social Support and Cardiovascular Reactivity, **Health Psychology**, 14(3), 210-216.
- Lett, F; James, A; Michael, A; Timothy, J; Clive, R and Andrew, Sh .(2005). Social Support and Coronary Heart Disease: Epidemiological Evidence and Implications for treatment, **Psychosomatic Medicine**, 67, 869-878.
- Leung, L and Lee, P.(2005). Multiple determinants of life quality: the role of Internet activities, use of new media, Social Support, and leisure activities, **Telemetric and Informatics**, 22, 161-180.
- Liu, L. (2004). An investigation of connection among adult attachment, Social Support and perceived quality of life, **In A Foreign Cultural Environment**, DAI-B, 65/03, 1586.
- Mahon, N & Yarcheski, A.(1994). Difference in social support and loneliness in adolescents according to developmental stages and gender, **Public Health Nursing**, 11(5), 361-368.

- Mario, A & Cookston, T (2007). Violent Victimization Aggression and Parent Adolescent Relation Quality Printing as Buffer for Violent Victim. **Aires Youth Your Nat ot Youth and Adolescence**, 36 (5), 635-647.
- Mayer, J & Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence, **Imagination, Cognition and Personality**, (9), 185 – 211.
- Mayer, J and Salovey, P. ( 1997). Emotional intelligence meets standards for a traditional intelligence. **Intelligence**, 27(2), 267-298.
- Mayer, J; Salovey, P and Barrett, L .(2002). **Wisdom in Feeling: Psychological Processes in Emotional Intelligence**, New York: Guilford Press.
- Mayer, J; Salovey, P and Caruso, D.(2000). **Emotional Intelligence as Zeitgeist as Personality and as A mental Ability in Bar-On and Parker (Eds)**, San Francisco: Jossey-Bass Awiley Company.
- Mclin, A.(2002). The Juvenile Emotion Management Scale (JEMS): An Instrument Designed To Assess Emotion Self-Management Skills in Serious and Violent Juvenile Offenders, **Search. Opnet. Com/ EBSCO**.
- Oktan, V .( 2011). The Predicative Relationship between Emotions Management Skills and Internet Addiction. **Social Behavior and Personality**, 39(10), 1425-1430.



- Ramsay, S; Jones, E and Barker, M.(2007). Relationship Between Adjustment and Supper Types: Young and Mature – aged Local and International First Year University Students, **Higher Education**, 54(2),247-265.
- Sarason, G and Sarason, R.(1986). Experimentally Provided Social Support, **Journal of Personality and Social Psychology**, 1(50), 1222-1225.
- Stages, S; Mason, G; Long, S Krishan, S & Riger, S .(2007). Intimate Partner Violence, Social Support, and Employment in the Post- Welfare Reform Era, **Journal of Interpersonal Violence**, 22(3), 345-367.
- Valkenburg, J.(2006). Relationship between Social Support and Happiness, **Journal of Personality and Individual Differences**, 23(4),23-64.
- Wickliff, T.V .(2005). **An Empirical Study of the Relations Between Leadership Social Support Networks, Task Autonomy and Emotions in A Technical Work Environment**, Unpublished Doctoral Thesis, Texas A&M University.
- Williams, P; Baclay, L; Schmid, V and Oakley, A.(2004). Defining Social Support in Context: A necessary step in improving research, intervention, and practice, **Qualitative Health Research**, 14(7), 942-960.

Xin, Z and Chi, L.(2011). The Relationship between Happiness and Social Support, **Hkier-Journal**, 33(5), 442-447.

## الملاحق

## الملحق (١)

مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية في صورته الأولية للتحكيم

الفاضل الدكتور/ة ..... المحترم/ة

التخصص .....

مكان العمل .....

بعد التحية ،،

يقوم الباحث بتطوير استبانته، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي (نمو وتعلم) من جامعة عمان العربية والتي تحمل عنوان "المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى الطلبة"، ولما عرف عنكم من خبرة عملية ونظرية متميزة في البعد النفسي فإني أضع بين أيديكم الاستبانة لتحكيمها وهي: مقياس المساندة الاجتماعية: حيث قام الباحث بتطويره من خلال الاعتماد على الأدب التربوي والدراسات السابقة مثل (أبو غزال، ٢٠٠٩؛ أبو طالب، ٢٠١١؛ أبو هاشم، ٢٠١٠؛ دياب، ٢٠٠٦؛ السلطان، ٢٠٠٩؛ عودة، ٢٠١٠)، حيث يتكون المقياس بصورته الأولية من (٣٦) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد هي (المساندة من قبل الأسرة، المساندة من قبل الأصدقاء، المساندة من قبل المعلمين).

راجياً منكم التفضل بإبداء الرأي في درجة ملائمة كل فقرة للبعد الذي وضعت فيه وسلامة صياغتها اللغوية، وإجراء أي تعديل ترونه مناسباً وإضافة أية فقرات ترون ضرورة وجودها في هذا البعد التي سيتم اعتماد الميزان التالي فيها .

- أوافق بشدة.

- أوافق.

- غير متأكد.

- أعارض.

- أعارض بشدة.

ولكم الشكر والتقدير

## فقرات مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية

الرقم	مضمون الفقرة	سلامة اللغة		وضوح المعنى		ملائمة الفقرة للبعد		ملاحظات
		سليم	غير سليم	واضح	غير واضح	ملائم	غير ملائم	
البعد الأول: المساندة من قبل الأسرة								
١.	أشعر بالراحة عندما أطلب المساندة من قبل أسرتي.							
٢.	تشعرتني أسرتي بالرضا والقوة.							
٣.	يساعدني أخواني وأخواتي عندما أحتاج إلى المساعدة.							
٤.	عندما أكون في مشكلة يمكنني طلب المساعدة من والدي.							
٥.	من صغري أتلقى قدراً كبيراً من مساندة والدي.							
٦.	أشعر بالحزن عندما أفتقد مساندة أسرتي.							
٧.	يمكنني طلب المساعدة من والدي عندما أكون في مشكلة.							
٨.	المساندة المادية من الأسرة مهمة لي.							
٩.	يمكنني التحدث مع أسرتي عن مشكلاتي.							
١٠.	تساعدني أسرتي في اتخاذ القرارات المناسبة.							
١١.	تقدم أسرتي المساندة لي عندما أحتاجها.							

ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سليم		
							أجد المساندة العاطفية من أسرتي عندما أحتاجها.	١٢.
البعد الثاني: المساندة من قبل الأصدقاء								
							عندما أحتاج للمساندة أجد أصدقائي من حولي.	١٣.
							كان لدي أصدقاء حميمون اتحدث معهم عن أسراري ولم يعد لدي أصدقاء الآن.	١٤.
							أشعر بعدم وجود مساندة حقيقية من أصدقائي.	١٥.
							يشعري أصدقائي بأهميتي حتى عندما تكون تصرفاتي خاطئة.	١٦.
							عندما أكون في مشكلة أستطيع أن أعتد على أصدقائي لمساعدتي.	١٧.
							المساندة الوجدانية من قبل الأصدقاء هامة بالنسبة لي.	١٨.
							أصدقائي لطفاء معي بغض النظر عما أفعله.	١٩.
							أشعر بأنني محل اهتمام أصدقائي الذين يعيشون بالقرب مني.	٢٠.
							أفتقد وجود أصدقاء للتحدث معهم عن أسراري.	٢١.

الرقم	مضمون الفقرة	سلامة اللغة		وضوح المعنى		ملائمة الفقرة للبعد		ملاحظات
		سليم	غير سليم	واضح	غير واضح	ملائم	غير ملائم	
٢٢.	المساندة المعنوية من الأصدقاء هامة بالنسبة لي.							
٢٣.	يشاركني أصدقاؤني نفس اهتماماتي بالحياة.							
٢٤.	يمكنني التحدث مع أصدقاؤني عن مشكلاتي.							
البعد الثالث: المساندة من قبل المعلمين								
٢٥.	أهتم بإرشادات المعلمين بالمدرسة.							
٢٦.	يساعدني المعلم في اتخاذ القرارات المناسبة.							
٢٧.	الرجاء إلى معلمي كلما أحتجت إلى مساعدة.							
٢٨.	يهتم معلمي بي عندما أكون في حالة سيئة.							
٢٩.	رضاء معلمي عما أقوم به من أعمال يجعلني ابذل المزيد من الجهد.							
٣٠.	لا يعاملني معلمي بعدالة.							
٣١.	يبين معلمي لي الإيجابيات والسلبيات لما أقوم به من واجبات.							

ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سليم		
							يساعدني معلمي على إنجاز أفضل ما لدي.	٣٢.
							يغرس المعلم أهمية التعاون بين الطلبة في إنجاز الأعمال.	٣٣.
							يساعدني معلمي كلما شعرت بضيق.	٣٤.
							يعاملني معلمي كإنسان له أهمية وإعتبار.	٣٥.
							يمكنني التحدث مع معلمي عن مشكلاتي.	٣٦.



## الملحق (٢)

## قائمة محكمي أداتا الدراسة

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
١.	أ. د شذى العجيلي	علم نفس تربوي	جامعة عمان العربية
٢.	أ. د سامي ملحم	إرشاد نفسي	جامعة عمان العربية
٣.	د. محمد عباس	القياس والتقويم	جامعة عمان العربية
٤.	د. إياد الشوارب	علم نفس تربوي	جامعة عمان العربية
٥.	د. سهيلة بنات	الإرشاد النفسي	جامعة عمان العربية
٦.	د. عمار فريحات	علم نفس تربوي	جامعة عمان العربية
٧.	د. محمد المصري	القياس والتقويم	جامعة عمان العربية

## الملحق (٣)

مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية بصورته النهائية

أخي الطالبة / أختي الطالبة.....

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان: "أبعاد المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى الطلبة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي (نمو وتعلم) من جامعة عمان العربية.

راجياً منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة، وذلك بوضع إشارة (x) تحت الدرجة التي ترونها معبرة عنكم، علماً بأن المعلومات التي ستقدمونها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

معلومات عامة:

الجنس  ذكر  أنثىالصف:  عاشر  الحادي عشر  الثاني عشر

الباحث

بكر ناجي سليم جربان

## فقرات مقياس أبعاد المساندة الاجتماعية

الرقم	مضمون الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
البعد الأول: المساندة من قبل الأسرة						
١	أشعر بالراحة عندما أطلب المساندة من قبل أسرتي.					
٢	تشعرتني أسرتي بالرضا والقوة.					
٣	يساعدني أخواني وأخواتي عندما أحتاج إلى المساعدة.					
٤	أتحرج بطلب المساعدة من والدي.					
٥	منذ صغري أتلقى قدراً كبيراً من مساندة والدي.					
٦	أشعر بالحزن عندما أفتقد مساندة أسرتي.					
٧	مساندة أسرتي للمادية مهمة لي.					
٨	يمكنني التحدث مع أسرتي عن مشكلاتي.					
٩	تساعدني أسرتي في اتخاذ القرارات المناسبة لي.					
١٠	أجد المساندة العاطفية من أسرتي.					
١١	عندما أحتاج للمساندة أجد أصدقائي من حولي.					
١٢	أفتقد الأصدقاء الحميمون.					
١٣	أشعر بعدم وجود مساندة حقيقية من أصدقائي.					
١٤	يسانديني أصدقائي بأرائي حتى وأن كانت خاطئة.					
١٥	اعتمادي على نفسي- يجعلني غير مهتم لمساندة الآخرين.					
١٦	يحقق لي أصدقائي الأمنيات التي لم يحققها لي والداي.					
١٧	أشعر بأنني محل اهتمام أصدقائي القريبين مني.					

				يشاركني أصدقائي نفس اهتماماتي بالحياة.	١٨
				يشاركني أصدقائي جميع مشكلاتي.	١٩
				يخفف عني اصدقائي معاناتي.	٢٠
				أشعر بأن إرشادات المعلمين دعم لي.	٢١
				أستشير معلمي في اتخاذ قراراتي.	٢٢
				الرجأ إلى معلمي كلما أحتجت إلى مساعدة.	٢٣
				يهتم معلمي بي عندما أكون في حالة سيئة.	٢٤
				المعلمين غير مهتمين بمعاناة الطلبة.	٢٥
				أعامل بأسلوب عادل من معلمي.	٢٦
				أشعر بأن تقويم المعلم بمثابة دعم لي.	٢٧
				يساعدني معلمي على القيام بأفضل الانجازات.	٢٨
				يغرس المعلم أهمية التعاون بين الطلبة في إنجاز الأعمال.	٢٩
				لا أجد معلمي عندما أحتاج له.	٣٠
				من الضروري أن يعاملني المعلم كإنسان له أهمية وإعتبار.	٣١
				أخشى التحدث عن مشكلاتي أمام معلمي.	٣٢

## الملحق (٤)

مقياس إدارة الانفعالات في صورته الأولى للتحكيم

الفاضل الدكتور/ة ..... المحترم/ة

التخصص .....

مكان العمل .....

بعد التحية ،،

يقوم الباحث بتطوير استبانته، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي (نمو وتعلم) من جامعة عمان العربية والتي تحمل عنوان "المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى الطلبة"، ولما عرف عنكم من خبرة عملية ونظرية متميزة في البعد النفسي فإني أضع بين أيديكم الاستبانة لتحكيمها وهي: مقياس إدارة الانفعالات: حيث قام الباحث بتطويره من خلال الاعتماد على الأدب التربوي والدراسات السابقة مثل (الربيع، ٢٠٠٧؛ رمضان، ٢٠١٠؛ العلوان، ٢٠١١؛ Jordan and Lawrence, 2009؛ Akerjordet and Severinsson, 2009)، حيث يتكون المقياس بصورته الأولى من (٤٥) فقرة.

راجياً منكم التفضل بإبداء الرأي في درجة ملائمة كل فقرة للبعد الذي وضعت فيه وسلامة صياغتها اللغوية، وإجراء أي تعديل ترونه مناسباً وإضافة أية فقرات ترون ضرورة وجودها في هذا البعد التي سيتم اعتماد الميزان التالي فيها .

- دائماً.

- غالباً.

- أحياناً.

- نادراً.

- أبداً.

ولكم الشكر والتقدير

## فقرات مقياس إدارة الانفعالات

ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سليم		
							أستطيع أن أحتفظ بهدؤي وقت الأزمات.	١.
							مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	٢.
							أتعامل مع الغير بصورة جيدة.	٣.
							أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	٤.
							عادة أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.	٥.
							أصمم على ما أقتنع به شخصياً.	٦.
							أعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري.	٧.
							أكون مرناً عند مواجهتي للمصاعب.	٨.
							أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.	٩.
							مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.	١٠.
							أفكر بتركيز وأظل متأملاً عندما أكون تحت الضغط.	١١.
							أنظر نظرة كلية (شاملة) لجميع ما أقوم به من أعمال.	١٢.
							أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	١٣.

ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سلي م		
							أستطيع السيطرة على نفسي- بعد أي أمر مزعج.	١٤
							أستطيع أستدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.	١٥
							يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائي.	١٦
							أستمتع عند قيامي بانجاز مهمة ما.	١٧
							أستطيع انجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي.	١٨
							أتحلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة.	١٩
							أستطيع تحقيق أهدافي حتى لو واجهت صعوبات.	٢٠
							لا أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم.	٢١
							أتحكم في مشاعري الخاصة؛ لكي يكون عملي كما أريد.	٢٢
							تساعدني مشاعري في اتخاذ القرارات الهامة في حياتي.	٢٣
							أستطيع أن أنحي عواظفي جيداً عندما أقوم بانجاز أعمالي.	٢٤
							عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني ابداء بالعقبات التي تحول بيني وبينها.	٢٥
							من الصعب عليّ السيطرة على غضبي.	٢٦
							أنزعج على أتفه الأسباب.	٢٧

ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سلي م		
							أتشاجر مع الآخرين باستمرار.	٢٨.
							من الصعب عليّ أن أنتظر دوري.	٢٩.
							أتصرف دون تفكير.	٣٠.
							عندما أواجه مشكله ما فأني أستسلم لأني لا أعرف ما سأفعل.	٣١.
							يتأثر مزاجي بسهولة بالمحيطين بي.	٣٢.
							أتجنب تحمل المسؤولية كلما استطعت.	٣٣.
							أفقد السيطرة عندما لا أحقق أهدافي.	٣٤.
							تعرضي للضغوط يسبب لي حالة من فقدان السيطرة.	٣٥.
							فكرة تحمل مسؤولية جماعة تزعجني.	٣٦.
							تعرضي لمشكلة ما يزعجني.	٣٧.
							من المثير للتوتر وجود بعض العادات غير المرغوبه كالأفراط بالأكل أو التدخين أو قضم الأظافر.	٣٨.
							أحترم آراء الآخرين حتى لو كنت أعتقد أنها خاطئة.	٣٩.
							عندما أشعر بالإحباط نحو زملائي، فأني أستطيع التغلب على هذا الشعور.	٤٠.



ملاحظات	ملائمة الفقرة للبعد		وضوح المعنى		سلامة اللغة		مضمون الفقرة	الرقم
	غير ملائم	ملائم	غير واضح	واضح	غير سليم	سليم		
							أنا بارع في تحفيز نفسي— بالرغم من الصعوبات.	٤١.
							أستطيع التكيف مع المواقف الجديدة بسهولة.	٤٢.
							أنا شخص إيجابي وخالق.	٤٣.
							أتحمل مسؤولية أعمالي.	٤٤.
							أؤمن بنفسي.	٤٥.

## الملحق (٥)

## مقياسي إدارة الانفعالات بصورته النهائية

أخي الطالبة / أختي الطالبة.....

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان: "أبعاد المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى الطلبة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي (نمو وتعلم) من جامعة عمان العربية.

راجياً منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة، وذلك بوضع إشارة (x) تحت الدرجة التي ترونها معبرة عنكم، علماً بأن المعلومات التي ستقدمونها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

معلومات عامة:

الجنس  ذكر  أنثى

الصف:  عاشر  الحادي عشر  الثاني عشر

الباحث

بكر ناجي سليم جربان

## فقرات مقياس إدارة الانفعالات

الرقم	مضمون الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
١	أستطيع أن أحتفظ بهدوي وقت الأزمات.					
٢	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
٣	أتعامل مع الآخرين بمزاج هادئ.					
٤	لدي القدرة على الانتقال من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
٥	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.					
٦	أكون مرناً عند مواجهة المصاعب.					
٧	أشعر بالقلق والإحباط عندما أكون بموقف صعب.					
٨	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.					
٩	تفكيري يتركز في مهمة ما.					
١٠	الرجاء إلى التأمل عندما أواجه ضغوط الحياة.					
١١	أنظر نظرة كلية (شاملة) لجميع ما أقوم به من أعمال.					
١٢	تنهار عزيمتي عند أي موقف أفضل فيه.					
١٣	أستمتع عند قيامي بانجاز مهمة ما.					
١٤	لدي القدرة على انجاز أعمالي بهدوء وتركيز.					
١٥	أتحلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة.					
١٦	أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم.					
١٧	تساعدني مشاعري في اتخاذ القرارات الهامة في حياتي.					
١٨	أستطيع أن أنحي (أعزل) عواظفي جانباً عندما أقوم بانجاز أعمالي.					
١٩	عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني ابداء بالعقبات التي تحول دون أنجازها.					
٢٠	من الصعب عليّ السيطرة على غضبي.					

الرقم	مضمون الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
٢١	أنزعج لأبسط الأسباب.					
٢٢	أتشاجر مع الآخرين باستمرار.					
٢٣	اتضايق عند أنتظار دوري.					
٢٤	أستسلم عندما أواجه مشكله ما.					
٢٥	يتأثر مزاجي بسهولة بالمحيطين بي.					
٢٦	أتجنب تحمل المسؤولية.					
٢٧	أفقد السيطرة عندما لا أحقق أهدافي.					
٢٨	تعرضي للضغوط بسبب لي حالة من فقدان السيطرة.					
٢٩	تعرضي لمشكلة ما يزعجني.					
٣٠	أحترم آراء الآخرين حتى لو كنت أعتقد أنها خاطئة.					
٣١	عندما أشعر بالإحباط نحو زملائي، فأني أستطيع التغلب على هذا الشعور.					
٣٢	أنا بارع في تحفيز نفسي بالرغم من الصعوبات.					
٣٣	أستطيع التكيف مع المواقف الجديدة بسهولة.					
٣٤	أتحمل مسؤولية أعمالي.					
٣٥	لدي رضا عن نفسي.					

## الملحق (٦)

## كتاب تسهيل مهمة

جامعة عمان العربية  
Amman Arab University



السيد رئيس قسم المعارف المحترم  
قضاء حيفا

التاريخ: ٢٠١٣/٤/٢٧

تحية طيبة وبعد،

يقوم السيد بكر ناجي سليم جربان ، الطالب في برنامج الماجستير تخصص (علم النفس التربوي / نمو وتعلم) بدراسة حول " أنماط المساندة الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى الطلبة". تتضمن إجراءات هذه الدراسة قيام الطالب تطبيق اداة الدراسة على العينة المستهدفة من طلبة المرحلة الثانوية في المدارس التابعة لقضاء حيفا ، وهذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير، أرجو التكرم بتسهيل مهمة الطالب المذكور أسمه أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

عميد كلية العلوم التربوية والنفسية

أ.د. عدنان الجادري

## ملحق (٧)

## إثبات تطبيق الباحث في مدارس منطقة جسر الزرقاء



JeserElzarka  
Local Council

المجلس المحلي جسر الزرقاء

מועצה מקומית

ג'סר אלזרקא

Department of Education

قسم المعارف

מחלקת חינוך

6.5.2013

حضرة مدير المدرسة الثانوية الشاملة المحترم ,

حضرة مدير المدرسة التكنولوجية المحترم ,

تحية طيبة وبعد ,

يقوم السيد بكر ناجي جربان , طالب ماجستير علم نفس تربوي (تخصص نمو وتعلم) بدراسة حول " المسانده الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الانفعالات لدى طلبة المرحلة الثانوية" تتضمن الدراسة قيام الطالب بتطبيق أدوات الدراسة على العينة المستهدفة من طلبة مرحلة الثانوية في قرية جسر الزرقاء التابعة لقضاء حيفا , وذلك إستكمالاً للحصول على درجة الماجستير , أرجو التكرم بتسهيل المهمة للطالب المذكور اسمه اعلاه.

نأمل تعاونكم لما فيه مصلحة الجميع ولكم جزيل الشكر والتقدير.

مع الإحترام ,

قسم المعارف

علي عطاش

מועצה מקומית ג'סר אלזרקא  
עלי עמאש  
מנהל מחלקת חינוך

04-6329100  
04-6361198  
04-6360046 FAX

www.jeser-m.org

ג'סר אלזרקא, מיקוד 37858  
JeserElzarka Local Council , 37858 Israel  
ג'סר אלזרקא, מיקוד 37858