

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية  
قسم علم النفس / إرشاد نفسي

## الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة

إعداد الباحث

مصطفى رشاد مصطفى الأسطل

إشراف

أ.د محمد وفائي / علاوي سعيد الحلو

هذه الرسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بالجامعة الإسلامية  
بكلية التربية قسم علم النفس / إرشاد نفسي

١٤٣١هـ - ٢٠١٠م

# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

”الرَّحْمٰنُ \* عَلَّمَ الْقُرْآنَ \* خَلَقَ الْإِنْسَانَ \* عَلَّمَهُ الْبَيَانَ“

صدق الله العظيم

” سورة الرحمن ، آية ١-٤ “

من لم يذق مر العلم ساعة

تجرع ذل الجهل طول حياته

” الشافعي “

## ملخص الدراسة

" الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية

بجامعات غزة "

إعداد الباحث : مصطفى رشاد مصطفى الأسطل

إشراف الأستاذ الدكتور : محمد وفائي / علاوي سعيد الحلو

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة .

وتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

\* ما علاقة الذكاء العاطفي بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة ؟

\* ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة ، وقد تألفت عينة الدراسة من (٤٠٣) من طلبة كليات التربية بجامعات غزة ( الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى- و جامعة الأزهر ) من المستوى الرابع (١١٩) طالباً و (٢٨٤) طالبة .

وقد استخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي من إعداد " فاروق عثمان ، محمد عبد السميع " ومن تقنين " عبد العظيم المصدر ٢٠٠٧ ، وآمال جودة ٢٠٠٧ " على البيئة الفلسطينية وقام الباحث الحالي بالاستعانة بهذا المقياس ومقياس مهارات مواجهة الضغوط وهو من إعداد الباحث .

### فروض الدراسة :

- لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي العام و بين مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة .
- لا توجد علاقة بين مهارات مواجهة الضغوط العامة و بين أبعاد الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في مهارات مواجهة الضغوط تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) على مقياس الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى- وجامعة الأزهر) .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) على مقياس مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة ( الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى- وجامعة الأزهر ) .

\* و قد توصلت الدراسة الحالية إلى عدد من النتائج يمكن تلخيصها بالنقاط التالية :

- مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ( الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى- و جامعة الأزهر ) 69,03% .

- مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ( الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى- وجامعة الأزهر ) 77,81% .

- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0,01$ ) بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها أي أنه كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط .

- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0,01$ ) بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي وأبعاده أي أنه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده .

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) في جميع أبعاد الذكاء العاطفي وفي مهارات مواجهة الضغوط وفي المهارة " الثانية- الرابعة- الخامسة " .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) وكانت الفروق لصالح الذكور في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي وفي مهارات مواجهة الضغوط في المهارات "الأولى- الثالثة" وفي الدرجة الكلية للمقياس وكانت أيضا لصالح الذكور .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجامعات في البعد الأول و الخامس والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي وفي المهارة الأولى والمهارة الخامسة لمقياس مهارات مواجهة الضغوط .

- توجد فرق بين جامعة الأقصى وجامعة الأزهر في بعد التعاطف وكانت الفروق لصالح جامعة الأزهر و لم يتضح فرق الجامعات الأخرى .

وأيضاً بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر في بعد تنظيم الانفعالات وبعد المعرفة الانفعالية وكانت الفروق لصالح جامعة الأزهر ولم يتضح فرق في الجامعات الأخرى .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجامعات في المهارات " الثانية- الثالثة- الرابعة " والدرجة الكلية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط وفي البعد " الثاني- الثالث - الرابع " لمقياس الذكاء العاطفي .

- توجد فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر في مهارة تحمل المسؤولية ومهارة حل المشكلات والدرجة الكلية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط وكانت الفروق لصالح جامعة الأزهر .

- توجد فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى في مهارة حل المشكلات ومهارة اتخاذ القرار وكانت الفروق لصالح جامعة الأقصى .

# الإهداء

إلى روح الشهيد الحاج مصطفى محمد بكير الأسطل  
إلى والدي ووالدتي نبع الحب والحنان  
إلى زوجتي ورفيقة دربي  
إلى أبنائي وقرّة عيني رشاد ، حسناء ، عبد العظيم ، عبد الغني  
إلى إخواني وأخواتي وخالاتي وعماتي  
إلى من علمونا ونمّوا فينا حب العلم والعلماء  
إلى كل من له حق علينا  
أهدي هذا العمل المتواضع

الباحث

مصطفى رشاد مصطفى الأسطل

## شكر وتقدير

"وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (سورة النمل : آية ١٩)

صدق الله العظيم الرحمن الرحيم الوهاب الكريم الحليم العليم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين وبعد ،،،،،

أسجد لله حمداً وشكراً وتعظيماً الذي هداني ويسر لي أمري ومنحني العزم والصبر وحبب لي البحث العلمي وأعانني على انجاز هذا العمل العلمي المتواضع وما توفيقى إلا بالله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم .

واهتداءً بهدي النبي صلى الله عليه وسلم في قوله "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

(الترمذي ، ١٩٨٥ : ٢٨١)

فمن هنا أغتتم هذه الفرصة كي أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان إلى كل من أفاض على حبه فأثمر ذلك وساهم في غرس بذور هذا العمل المتواضع حتى ظهر إليّ النور وأخص بالشكر والدي ووالدتي الذي هم نبع الحب والحنان والعطاء.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان لمشرفي الأستاذ الدكتور محمد وفائي/ علاوي سعيد الحلو المشرف على هذه الدراسة والذي أعطاني من وقته وفكره وتوجيهاته الكثير ، والشكر والتقدير موصول للدكتور جميل الطهراوي والدكتور عبد العظيم المصدر الموقران على تفضلهما مناقشة هذه الدراسة .

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير للجامعة الإسلامية متمثلة في عمادة الدراسات العليا التي أتاحت لي الفرصة لإكمال دراستي العليا و الشكر والتقدير موصول لجامعة الأقصى و جامعة الأزهر على مساعدتي وتسهيل مهمتي للدراسة .

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة المحكمين الذين بذلوا جهداً طيباً في تحييم أدوات الدراسة .

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور عزو عفانة والدكتور سهيل دياب والدكتور محمد صادق والدكتور عاطف الأغا والدكتور نبيل دخان والدكتورة عايذة صالح والأستاذ مراد الأغا على تقديمهم المساعدة لي .

كما وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلي الأستاذ عبد الكريم كلاب على ترجمة كل ما احتاجته هذه الدراسة .

كما وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلي الأستاذ / أيمن أبو منديل على تدقيق هذه الدراسة لغوياً .  
كما وأتقدم بالشكر والتقدير إلي إخواني وأخواتي وزوجتي على مساعدتهم ودعمهم وتشجيعهم  
لي المتواصل حتى تمكنت من إنهاء هذه الدراسة على هذا الوجه .  
داعياً الله العلي القدير أن يجزيهم عني خير الجزاء ويجعل ذلك في ميزان حسناتهم .  
قال تعالى "ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ ذُو الْفَضْلِ الْعَظِيمِ" (سورة الحديد : آية ٢١)



# فهرس الدراسة

## فهرس الموضوعات

ب	آيه
ث	ملخص الدراسة باللغة العربية
ح	إهداء
خ	شكر وتقدير
ذ	فهرس الدراسة
س	قائمة الجداول
ض	قائمة الأشكال
ط	قائمة ملاحق الدراسة
<b>الفصل الأول : مدخل إلي الدراسة</b>	
٢	مقدمة
٦	مشكلة الدراسة
٧	أهمية الدراسة
٨	أهداف الدراسة
٨	حدود الدراسة
٨	مصطلحات الدراسة
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري</b>	
١٢	الجزء الأول : الذكاء العاطفي
١٢	مقدمة
١٣	مفهوم الذكاء
١٤	تعريف الذكاء
١٥	أسس الذكاء
١٦	أنواع الذكاء
١٧	نظريات الذكاء
١٨	التسلسل التاريخي لمفهوم الذكاء العاطفي
٢٢	تعريف الذكاء العاطفي
٢٤	الأساس الفسيولوجي للذكاء العاطفي
٢٧	مكونات ومجالات ومهارات وأساليب ومقدرات وخواص الذكاء العاطفي
٢٨	مكونات الذكاء العاطفي
٣١	مجالات الذكاء العاطفي

٣٢	مهارات الذكاء العاطفي
٣٢	أساليب الذكاء العاطفي
٣٣	مقدرات الذكاء العاطفي
٣٤	خواص الذكاء العاطفي
٣٥	نظريات ونماذج الذكاء العاطفي
٤٢	الذكاء العاطفي من منظور إسلامي
٤٧	الجزء الثاني : مهارات مواجهة الضغوط
٤٧	مقدمة
٤٧	مفهوم الضغوط
٤٩	تعريف الضغوط
٥١	اتجاهات الضغوط
٥٢	الأسس الفسيولوجية والمعرفية للضغوط
٥٣	مصادر الضغوط
٥٣	أبعاد الضغوط
٥٤	أنواع الضغوط
٥٥	أسباب الضغوط
٥٦	مراحل الضغوط
٥٦	مظاهر الضغوط
٥٨	نظريات الضغوط
٦٤	مفهوم المواجهة
٦٤	تعريف المواجهة
٦٥	مصادر المواجهة
٦٥	مبادئ المواجهة
٦٦	طرق مواجهة الضغوط
٦٧	الاستعداد لمواجهة الضغوط
٦٨	المدخل النظرية للمواجهة
٦٨	أساليب واستراتيجيات المواجهة
٧١	مفهوم المهارة
٧١	تعريف المهارة
٧٣	مواصفات المهارة
٧٣	خصائص المهارة

٧٣	مبادئ المهارة
٧٤	مكونات المهارة
٧٤	أنواع المهارة
<b>الفصل الثالث : الدراسات السابقة</b>	
٩٢	مقدمة
٩٢	دراسات التي تناولت الذكاء العاطفي
١٠٠	دراسات التي تناولت مهارات مواجهة الضغوط
١١١	دراسات التي تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط
١١٢	تعقيب عام على الدراسات السابقة
١١٧	فرضيات الدراسة
<b>الفصل الرابع : إجراءات الدراسة</b>	
١١٩	مقدمة
١١٩	منهج الدراسة
١٢٠	مجتمع الدراسة
١٢٠	عينة الدراسة
١٢٠	وصف عينة الدراسة
١٢١	أدوات الدراسة
١٣٨	الأساليب الإحصائية
<b>الفصل الخامس : نتائج الدراسة وتفسيرها</b>	
١٤٠	مقدمة
١٤٠	النتائج التي تتعلق بالإجابة على السؤال الأول
١٥٢	النتائج التي تتعلق بالإجابة على السؤال الثاني
١٦٤	النتائج التي تتعلق بفروض الدراسة
١٨١	توصيات ومقترحات
١٨٣	قائمة المصادر والمراجع
١٨٤	أولاً: المراجع العربية
١٩٢	ثانياً : المراجع الأجنبية
١٩٥	ثالثاً:ملاحق الدراسة .
٢٠٧	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

## قائمة الجداول

الرقم	محتوى الجدول	الصفحة
١	توزيع مجتمع الدراسة	١٢٠
٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعات	١٢١
٣	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	١٢١
٤	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : إدارة الإنفعالات مع الدرجة الكلية للبعد	١٢٣
٥	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : التعاطف مع الدرجة الكلية للبعد	١٢٤
٦	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : تنظيم الإنفعالات مع الدرجة الكلية للبعد	١٢٥
٧	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : المعرفة الإنفعالية مع الدرجة الكلية للبعد	١٢٦
٨	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : التواصل الإجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد	١٢٧
٩	مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية	١٢٨
١٠	معاملات الارتباط بين نصفي كل مجال من مجالات المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل	١٢٩
١١	معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات المقياس وكذلك للمقياس ككل	١٢٩
١٢	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الأولى " ضبط النفس " مع الدرجة الكلية للمهارة الأولى	١٣١
١٣	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الثانية " تحمل المسؤولية " مع الدرجة الكلية للمهارة الثانية	١٣٢
١٤	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الثالثة " حل المشكلات " مع الدرجة الكلية للمهارة الثالثة	١٣٣
١٥	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الرابعة " اتخاذ القرار " مع الدرجة الكلية للمهارة الرابعة	١٣٤

١٣٥	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الخامسة: ( التعامل مع الآخرين) مع الدرجة الكلية للمهارة الخامسة	١٦
١٣٦	مصفوفة معاملات ارتباط كل مهارة من مهارات المقياس والمهارات الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية	١٧
١٣٧	الارتباط بين نصفي كل مهارة من مهارات المقياس	١٨
١٣٨	معاملات ألفا كرونباخ لكل مهارة من مهارات المقياس كذلك للمقياس ككل	١٩
١٤٠	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها	٢٠
١٤٢	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول : إدارة الانفعالات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢١
١٤٤	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني : التعاطف وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٢
١٤٦	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث : تقييم الانفعالات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٣
١٤٨	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع : المعرفة الانفعالية وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٤
١٥٠	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس : التواصل الاجتماعي وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٥
١٥٢	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها ( ن = ٤٠٣ )	٢٦
١٥٤	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الأول : ضبط النفس وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٧
١٥٦	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الثانية : تحمل المسؤولية وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٨
١٥٨	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الثالثة : حل المشكلات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٢٩

١٦٠	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الرابعة : اتخاذ القرار وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٣٠
١٦٢	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الخامسة : التعامل مع الآخرين وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )	٣١
١٦٤	معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي العام وبين مهارات مواجهة الضغوط	٣٢
١٦٦	معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط وبين الذكاء العاطفي العام	٣٣
١٦٨	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)	٣٤
١٧٠	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)	٣٥
١٧٢	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير جامعات غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر)	٣٦
١٧٣	اختبار شيفيه في البعد الثاني: التعاطف " تعزى لمتغير الجامعة	٣٧
١٧٣	اختبار شيفيه في البعد الثالث: تقييم الانفعالات " تعزى لمتغير الجامعة	٣٨
١٧٣	اختبار شيفيه في البعد الرابع: المعرفة الانفعالية " تعزى لمتغير الجامعة	٣٩
١٧٦	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير جامعات غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر)	٤٠
١٧٧	اختبار شيفيه في البعد الثانية: مهارة تحمل المسؤولية " تعزى لمتغير الجامعة	٤١
١٧٧	اختبار شيفيه في البعد الثالثة: مهارة حل المشكلات " تعزى لمتغير الجامعة	٤٢
١٧٧	اختبار شيفيه في البعد الرابعة: مهارة اتخاذ القرار " تعزى لمتغير الجامعة	٤٣
١٧٨	اختبار شيفيه في الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط" تعزى لمتغير الجامعة	٤٤

## قائمة الأشكال

الصفحة	محتوى الشكل	الرقم
٢٨	شكل يوضح مكونات الذكاء العاطفي	١
٦٠	شكل يوضح أطوار الاستجابة للضغوط النفسية ومظاهرها في نظرية هانز سيللي	٢
٦١	شكل يوضح النظرية الإدراكية لسيبلر جير	٣
٦٨	شكل يوضح أساليب جيل الدفاع النفسي في مواجهة مواقف الحياة	٤

## قائمة ملاحق الدراسة

الصفحة	محتوى الملحق	الرقم
١٩٥	مقياس مهارات مواجهة الضغوط في صورته الأولية	١
١٩٩	قائمة بأسماء السادة المحكمين	٢
٢٠٠	مقياس مهارات مواجهة الضغوط في صورته النهائية	٣
٢٠٣	مقياس الذكاء العاطفي	٤



# الفصل الأول

## مدخل إلى الدراسة

- \* مقدمة الدراسة .
- \* مشكلة الدراسة .
- \* أهمية الدراسة .
- \* أهداف الدراسة .
- \* حدود الدراسة .
- \* مصطلحات الدراسة .

# m

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم الصادق الأمين المبعوث رحمة للعالمين ، إن الله سبحانه وتعالى خلق الإنسان وأنعم عليه بنعمة العقل عن سائر المخلوقات ، ليستخدمه فيما خلق من أجله فيتدبر في ذاته ويهديه إلى ما فيه خيره وصلاحه في حياته ويرشده إلى الطريق الأفضل لتحقيق ذاته ونمو شخصيته ولقد دعانا الله سبحانه وتعالى إلى أن نفكر وأن نستعمل عقولنا في كل ما يدور حولنا تفكراً وتدبراً وتأملاً وتبصراً وليس تفكيراً سطحياً عاجلاً كما قال الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل (إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ) (آل عمران : آية ١٩٠) إن مفهوم الذكاء العاطفي حظى على اهتمام كثير من الباحثين الذي بدأ يظهر على أيديهم في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي وهم هاورد جاردنر - Howard Gardaner سنة ١٩٨٣م وسالوفي وماير Salovey & Mayer سنة ١٩٩٠م وجولمان Golman سنة ١٩٩٥م ، الذين كان لهم جهوداً كبيرة في مجال الجانب العاطفي للإنسان نظراً لزيادة الوجدان في حياة الإنسان ، ولو نظرنا إلى كتاباتهم بأنهم اجمعوا على أن الاختبارات التقليدية للذكاء لا تعطي صورة كاملة متكاملة عن سلوك الفرد ، ولا تمكننا هذه الاختبارات من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل وفي الحياة بصفة عامة ، ولقد ظهر الكثير من الاستفسارات التي دعت إلى أهمية الربط بين الجانب المعرفي والجانب العاطفي ، وهي أنك قد تجد شخصاً نسبة ذكائه العقلي مرتفعة ولكنه غير ناجح في حياته ، وشخصاً آخر نسبة ذكائه متوسطة ، ولكنه ناجح في حياته وقد نجد أيضاً مجموعة أشخاص متساوين في نسبة الذكاء العقلي ولكن معدلات أدائهم غير متساوية ، وكل هذا دفع علماء النفس إلى البحث عن عنصر أو مجال جديد لم تتم دراسته ألا وهو الذكاء العاطفي (فراج ، ٢٠٠٥ : ٩٣).

و يؤكد منسي أن التحديات التي يعيشها الإنسان والطبيعة الإنسانية متأثرة بالعواطف فمشاعرنا تؤثر في كل كبيرة وصغيرة في حياتنا أكثر من تأثير التفكير ، وذلك عندما يتعلق الأمر بمصيرنا وأفعالنا ، ويؤكد أيضاً أن المشاعر ضرورية والتفكير مهم للمشاعر إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن ، فالعقل العاطفي في هذه الحالة يتغلب على الموقف ويكتسح العقل المنطقي على اعتبار أن هناك عقليين أحدهما عاطفي والآخر منطقي (منسي ، ٢٠٠٢ ، ٣٤٦-٣٤٨).

وأكد جولمان Golman ١٩٩٥م مفهوم إمتلاكنا لعقليين أحدهما عاطفي والآخر عقلي معرفي ، وكيف أنهما يشكلان معا مصيرنا حيث يوضح الميكانيزم الدقيق لانفلات العاطفة

وطغيانها على العقل ، وكيف يتخذ من خلالها نجاحنا في إقامة علاقات جيدة داخل إطار العمل وخارجه ، ويضيف كاري وجولمان أن التميز في مجال العمل يرتبط بالذكاء العاطفي أكثر من ارتباطه بالذكاء المعرفي والخبرة .

ويجد المحلل للتراث السيكولوجي أن للذكاء العاطفي جذور ممتدة في نظريات علم النفس مثل : مفهوم الذكاء الاجتماعي الذي عرفه ثورنديك ١٩٢٠ ، بأنه " القدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية " ، وكذلك عندما أورد جاردر Gardner ١٩٨٣ م ، التي أظهرت نظريته للذكاءات المتعددة في كتابه (أطر العقل) الذي أشار فيه إلى عدة أنواع من الذكاء ، ومن تلك الأنواع ذلك النوع المتناول في الدراسة الحالية ألا وهو الذكاء العاطفي ، والذي يضم نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي ، وهما الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي (مرزوق ، ٢٠٠٥ : ٢٢) .

ومن جهة أخرى فمن الممكن أن يسهم الوجدان في ترشيد التفكير فالمزاج الايجابي ينشط الإبداع فيحل المشكلات ، كما أن المشاعر الإيجابية تساعد الفرد على تصنيف وتنظيم المعلومات (الخضر، ٢٠٠٢ : ٧) .

ونظراً لذلك تأتي في هذا السياق دراسات عديدة بعضها اهتم بتناول الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط ومن هذه الدراسات دراسة (Akhpaou بهابو وآخرون ، ٢٠٠٤) التي بحثت الذكاء العاطفي مع أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب الجامعة ، وبعضها الآخر اهتم بتناول الذكاء العاطفي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى ومن هذه الدراسات دراسة (المصدر ، ٢٠٠٧) والتي بحثت العلاقة بين الذكاء الانفعالي وبعض المتغيرات الانفعالية لدى طلاب الجامعة .

ويرى الباحث أن الذكاء العاطفي هو المسئول عن إدارة وتنظيم العواطف وتوجيهها والتحكم في انفعالات الفرد ، مما يعزز لديه النمو العقلي ، والعاطفي ، وبذلك يبصر الفرد الذكي عاطفياً واجتماعياً بأنه فرد أفضل من غيره في التعرف على عواطفه وعواطف الآخرين بصورة ناجحة وسليمة .

ومن جانب آخر يرى الباحث أن الضغوط النفسية حالة أو ظاهرة نفسية لا يسلم منها فرد ولا مجتمع ولا شعب من الشعوب ، وذلك بدرجات متفاوتة وبالتالي فإن الطلبة الجامعيين هم إحدى فئات المجتمع الذين قد يتعرضون للعديد من الضغوط النفسية المتمثلة في أنواع كثيرة من الضغوط ، ومنها الأسرية والنفسية والمالية والأكاديمية والشخصية .

ونظراً لذلك تأتي في هذا السياق دراسات عديدة بعضها اهتم بتناول العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي ومن هذه الدراسات دراسة (سرور ، ٢٠٠٣م) والتي بحثت العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي ، ومركز التحكم لدى طلاب الجامعة .

وبعضها الآخر اهتم بتناول مهارات مواجهة الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى ومن هذه الدراسات دراسة (جودة، ٢٠٠٤م) والتي بحثت العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط النفسية والصحية النفسية لدى طلاب جامعة الأقصى .

كما أن القرآن الكريم اهتم بالضغوط النفسية اهتماماً كبيراً ومن مظاهر الاهتمام عرض المواقف الضاغطة التي تعرضت لها الفئة المؤمنة فقال الله سبحانه وتعالى :

(هُنَالِكَ ابْتُلِيَ الْمُؤْمِنُونَ وَزُلْزِلُوا زَلْزَالًا شَدِيدًا) (سورة الأحزاب ، آية ١١) .

واستخدم القرآن الكريم أيضاً الضغوط النفسية ضمن الحرب النفسية على الكفار ، فقال

سبحانه وتعالى :

"النَّارُ يُعْرَضُونَ عَلَيْهَا غُدُوًّا وَعَشِيًّا وَيَوْمَ تَقُومُ السَّاعَةُ أَدْخِلُوا آلَ فِرْعَوْنَ أَشَدَّ الْعَذَابِ"

(سورة غافر، آية ٤٦).

فالأفراد يواجهون أنواع كثيرة من الضغوط منها الأسرية ، والنفسية ، والإجتماعية ، والأكاديمية ولذا فهم يحتاجون لمهارات وطرق لمواجهتها وإدراتها بصورة صحيحة وسليمة تساعدهم على التحكم فيها والتغلب عليها .

وبذلك فإن مفهوم المواجهة ما هو إلا مجموعة من الآليات الدفاعية التي تستخدمها الأنا

ضد الأفكار والمشاعر غير السارة ، كالكبت والإسقاط والاستمناء وغيرها من الآليات.

(شويح، ٢٠٠٧: ١٦).

وكما أن جهود المواجهة تحددتها استعدادات الأفراد النفسية والبيولوجية للاستجابة

للضغط بجانب السمات الأساسية للتطور الاجتماعي المعرفي (عوض ، ٢٠٠١ : ٧٥) .

وبالتالي فإن أساليب المواجهة وإدارة المواقف الضاغطة تختلف باختلاف العمر وطبيعة

الموقف الضاغط والبناء المعرفي للفرد ونمط الشخصية (حسين ،حسين ،٢٠٠٦ : ١٠٩)

ولذا فإن الدراسات أكدت على ضرورة الأساليب أو المهارات التي يستخدمها الفرد في

مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة ، بأنها تتضمن أساليب معرفية وأخرى سلوكية هدفها

تأطيف المواقف الضاغطة واستعادة التوازن النفسي وتخفيفه لدى الإنسان ، لكي يكون لديه

القدرة على التكيف النفسي والسلوكي والاجتماعي مع الحياة التي يعيشها وهذا ما أكدته دراسة

سرور (٢٠٠٣) التي استهدفت دراسة العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي

ومركز التحكم لدى طلبة الجامعة .

ولقد عمقت الآثار السيئة النفسية بعد الحرب على غزة من إحساس الباحث بأهمية هذا

الموضوع ، حيث أن معرفة الفرد لمهارات مواجهة الضغوط تساعده في التغلب عليها

ومواجهتها بشكل صحيح تجعله ناجحاً على أكمل وجه وبروح عالية من الصمود والتحدي والإقدام ، امتثالاً لقوله سبحانه وتعالى :  
" الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ" (سورة البقرة: آية ١٥٦).

وما اختيار الباحث لطلبة الجامعة وخاصة المستوى الرابع إلا ، لأنهم قادمون على مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة الانتقال إلى الحياة العملية التي يحتاج فيها الفرد إلى مهارات عالية لمواجهة الضغوط التي تواجهه في مجالات الحياة .

وكما أن الدراسة الحالية تستمد أهميتها في دراستها للذكاء العاطفي ، وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط نظراً لما للذكاء العاطفي من دورٍ مهم للنجاح في الحياة ، وهذا ما أكده (جولمان نقلاً عن حسين) حين أشار إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً هاماً في النجاح بنسبة ٨٠% وأنه متعلم ويبدأ التعلم منذ السنوات الأولى في الحياة . (حسين، ٢٠٠٦: ١١٩)

ولهذا فإن الدراسة الحالية تأتي وليدة إحساس الباحث ومعايشته لهذه الظروف التي يعيشها الشعب الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة ، لتكشف عن الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط التي يتعرض لها الطلبة في الجامعات الفلسطينية وخاصة جامعات غزة ، فإن الباحث سيحاول في هذه الدراسة الكشف عن أهمية الذكاء العاطفي ودوره في مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة ، ليزيد ذلك من طموح الشباب الجامعي ويجعل ذكائهم العاطفي عالي بصورة تساعد على اكتساب القدرة الكبيرة في تنمية مهاراتهم لكي يكون لديهم القدرة على مواجهة الضغوط والتغلب عليها بشكل يزيد لديهم الاستقرار والإتزان النفسي في الحياة .

## مشكلة الدراسة :

اهتم العديد من الباحثين بدراسة مفهوم الذكاء العاطفي في مجالات العمل والتربية والتعليم وأكدوا على أن له نجاحات كبيرة في مجالات الحياة المتعددة ، ومنهم جولمان الذي قال أن الذكاء العاطفي يسهم بنسبة ٨٠ % في النجاح في الحياة ، ولذا يرى الباحث أن إكتساب الطلبة لمهارات الذكاء العاطفي تساعدهم على مواجهة الضغوط أثناء مرحلة الدراسة الجامعية لأنهم يواجهون أنواع كثيرة من الضغوط ، منها الأسرية والنفسية والاجتماعية والمالية والأكاديمية ، وهذا ما أكدته دراسة أبو مصطفى والسمريري ، ولذا فإنهم يحتاجون إلى مهارات عالية ، لكي تكون لديهم المقدرة على مواجهة الضغوط التي تمارس عليهم من قبل الآخرين ، ورغم هذه الضغوط بقي الطالب الفلسطيني يمارس حياته الجامعية بكل إرادة وإصرار ونجاح وخاصة في قطاع غزة ، ومن هنا تأتي الدراسة الحالية بمثابة تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة .

وتحاول الدراسة الحالية الإجابة على التساؤل الرئيس التالي :

ما علاقة الذكاء العاطفي بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

١. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟
٢. ما مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟
٣. هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي العام وبين مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟
٤. هل توجد علاقة بين مهارات مواجهة الضغوط العامة وبين أبعاد الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور.إناث) ؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات مواجهة الضغوط تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) ؟
٧. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الإسلامية - الأقصى - الأزهر) ؟
٨. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الإسلامية - الأقصى - الأزهر) ؟

## أهمية الدراسة :

وتتمثل أهمية الدراسة في أهميتها النظرية والتطبيقية :

### أولاً : الأهمية النظرية :

١. تسلط الدراسة الضوء على أهمية الذكاء العاطفي لما له من علاقة وثيقة بنجاح الفرد في حياته .
٢. أنها توجه الاهتمام لدراسة الذكاء العاطفي بشكل خاص والتعريف على طبيعته ومكوناته والأدوات المعدة لقياسه .
٣. تزيد من المعرفة العلمية بالخصائص المعرفية للشباب الجامعي وتظهر دور الذكاء العاطفي في ترابطه بالمجتمع الفلسطيني .
٤. تتبع أهمية الدراسة الحالية في أنها تتناول موضوعاً لم ينال نصيبه من الدراسة في البيئة الفلسطينية .
٥. تساعد هذه الدراسة في الكشف عن مدى علاقة الذكاء العاطفي بمهارات مواجهة الضغوط .
٦. تستمد الدراسة أهميتها في تناولها لظاهرة شغلت اهتمام الباحثين وما زالت وهي ضرورة البحث في مهارات أو طرق تعامل الأفراد مع المواقف الضاغطة .
٧. تكمن أهمية الدراسة في أنها توجه إلي الجيل الجامعي الذين هو كنز الأمة ورجال عزمها وبناء مستقبلها والنهوض بالمجتمع والقدرة على تخطي الضغوط وتحمل المسؤوليات .

### ثانياً : الأهمية التطبيقية :

١. يمكن أن تفيد الدراسة الإدارة التربوية في وضع الخطط المناسبة للتعامل مع الطلاب مما يساهم في تطوير العملية التعليمية في مواجهة الضغوط ..
٢. يمكن أن تفيد الدراسة في إعداد دورات تدريبية تهدف إلي تحسين بعض المتغيرات النفسية التي تساعد الفرد في تنمية ذكاءه العاطفي .
٣. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج ودورات تدريبية لطلبة تبصرهم بمعرفة مهارات مواجهة الضغوط والتغلب عليها .
٤. من الممكن أن تساهم هذه الدراسة في توجيه نظر المسؤولين في مجال الإرشاد النفسي إلى أهمية الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط في حياة الأفراد.

## أهداف الدراسة :

- ١ - محاولة التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة .
- ٢ - محاولة التعرف على مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة .
- ٣ - الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات ومواجهة الضغوط .
- ٤ - محاولة التعرف على الفروق بين درجات طلاب وطالبات كليات التربية بجامعة غزة على مقياس الذكاء العاطفي .
- ٥ - محاولة التعرف على الفروق بين درجات طلاب وطالبات كليات التربية بجامعة غزة على مقياس مهارات مواجهة الضغوط .

## حدود الدراسة :

- الحد الزمني : تم تطبيق الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي (٢٠٠٩-٢٠١٠م )  
الحد المكاني : تم تطبيق الدراسة في جامعات غزة ( الإسلامية - الأقصى - الأزهر ) .  
الحد البشري : تم اختيار عينة الدراسة من طلاب وطالبات كليات التربية بجامعة غزة  
المستوى الرابع .

## مصطلحات الدراسة :

- ١ - الذكاء العاطفي : " هو القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالآخرين وذلك من خلال معرفة عواطف الآخرين وتشمل النواتج الايجابية للتقاول والنجاح في المدرسة والعمل والحياة " (حسين ، ٢٠٠٦ : ١٦٦) .  
ويعرفه (جولمان Goleman ١٩٩٥ ) بأنه : "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد وهذه المهارات تؤدي بنجاحه في الحياة المهنية " .  
ويعرفه (ماير وسالوفي Salovey & Mayer ١٩٩٣) بأنه : "يمثل مجموعة من عناصر الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن فيها قدرة الفرد على التحكم بعواطفه وأحاسيسه هو والآخرين ، والتمييز بينهم واستخدام المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته " (حسين ، ٢٠٠٦ : ١٦٦) .

ويعرف الباحث أن الذكاء العاطفي هو المسئول عن إدارة الفرد لعواطفه ومشاعره وتنظيمها والتحكم في انفعالاته ومساعدته على إدراك عواطف ومشاعر الآخرين وتكوين



علاقات اجتماعية وإيجابية معهم تساعده على تعزيز هوية النمو العقلي ، والعاطفي لتشجيعه على النجاح والتقدم في شق جوانب الحياة .

٢- مهارات مواجهة الضغوط :

يعرفها (Ellis وآخرون ١٩٩٧) بأنها " الطريقة التي يدرك بها الفرد ضغوط أحداث الحياة وتفسيرها وتقييمها بأسلوبه في التعامل معها ، حتى يصل إلى مستوى في التوافق ، وعلى ذلك فالظروف الضاغطة نادراً ما توجد بمفردها وإنما هناك مواقف أو ظروف حياتية هي التي يتم إدراكها على أنها ضاغطة استناداً إلى معارف الفرد وإدراكاته وخبراته أثناء التفاعل مع هذه الظروف" (سرور ، ٢٠٠٣ : ١٣).

وقد قدم (موس Moss) تعريفاً هو مجموعة من الأساليب أو الوسائل التي يتصدى بها الفرد للضغوط ويتكيف معها ويكون أسلوبه في احتواء الموقف إما إقدامياً معرفياً أو سلوكياً وإما إجماعياً معرفياً أو سلوكياً (شحادة ، ٢٠٠٨ : ٧).

يعرف الباحث مهارات مواجهة الضغوط على أنها هي الوسيلة التي يستطيع أن يكتسبها الفرد ويستغلها في ضبط نفسه وتحمل مسؤولياته وحل مشكلاته واتخاذ قراراته في مواجهة الضغوط التي تمارس عليه في حياته بطرق إيجابية في كافة المجالات الحياتية سواء كانت من الناحية النفسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية .

## التعريفات الإجرائية

١- الذكاء العاطفي : هي الدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس الذكاء العاطفي التي قام بإعداده الباحثين (فاروق عثمان ومحمد عبد السميع) وقام بتقنيته على البيئة الفلسطينية كل من الدكتور عبد العظيم المصدر (٢٠٠٧) والدكتورة امال جودة (٢٠٠٧) ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد و ٥٨ فقرة :

- إدارة الانفعالات .
- التعاطف .
- تنظيم الانفعالات .
- المعرفة الانفعالية .
- التواصل الاجتماعي .

٢- مهارات مواجهة الضغوط : هي الدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس مهارات مواجهة الضغوط والذي قام بإعداده الباحث ، وله خمس مهارات ويتكون من ٦٠ فقرة .

١- مهارة التعامل مع الآخرين : وهي مدى القدرة التي يمتلكها الفرد ، لإقامة علاقات جيدة مع الآخرين والقدرة على التعامل معهم ومع المحافظة على مشاعرهم وأحاسيسهم .

- ٢- مهارة تحمل المسؤولية : وهي مدى قدرة الفرد على تحمل مسؤولياته في المواقف الحياتية التي تواجهه داخل المجتمع .
- ٣- مهارة حل المشكلات : وهي قدرة الفرد على تحديد المشكلات التي تواجهه مع اتخاذ السلوك المناسب منها .
- ٤- مهارة اتخاذ القرار : هو القدرة التي يمتلكها الفرد في اتخاذ قراراته لكي يصل إلى نتائج واحتمالات ممكنة وناجحة.
- ٥- مهارة ضبط النفس : وهي مدى قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته عندما تواجهه الضغوط .

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

- الجزء الأول : الذكاء العاطفي .
- الجزء الثاني : مهارات مواجهة الضغوط .

## الجزء الأول : الذكاء العاطفي :

### مقدمة :

لقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان وأنعم عليه بنعم كثيرة منها ظاهرة ، ومنها باطنه ، وهي غير محصورة لديه أو محدودة وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل : (وَأَتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا ) (إبراهيم: ٣٤) والعقل عند علماء المسلمين يمثل أحد جانبي النفس الناطقة التي لها وجهان :

### الوجه الأول :

وجه الجسم وهو العقل ووظيفته تدبر البدن وصلته بالمعرفة ، ويمثل ذلك التقسيم الحديث عن الذكاء الذي يطلق عليه الذكاء العملي .

### أما الوجه الثاني :

العقل والذي يؤدي وظائف :

أ- إدراك المعقولات .

ب- تفسير المحسوسات التي تدركها الحواس .

ت- المعقولات المجردة التي ليست في إدراك الحواس وهي أعلى درجات الإدراك .

( منصور وآخرون ، ٢٠٠٣ : ٣٠٧ ) .

سيتم التحدث خلال هذا الفصل عن الذكاء وأقسامه خاصة الذكاء العاطفي الذي يعد مصطلح من المصطلحات النفسية الجديدة التي كان أول ظهور أكاديمي له سنة ١٩٨٥م ، عندما أخذها أحد طلبة الدراسات العليا بإحدى الجامعات الأمريكية في عنوان رسالته للدكتوراه ومنذ ذلك الحين وهو في تراحم علمي في الأوساط الأكاديمية ، وغير الأكاديمية في العالم ، لأنه يلعب دوراً مهماً وحيوياً في نجاح الفرد وتقدمه في شتى المجالات الحياتية .

وفي عام ١٩٩٠م كان أول مقال نشر لمصطلح الذكاء العاطفي على يد كل من الأستاذين (سالوفيه وماير) ( Salovey & Mayer ) تحدثنا فيه عن الذكاء العاطفي وحاولا أن يثبتا أنه نوع حقيقي من أنواع الذكاء العام ويرجع ظهوره إلى الكاتب الأمريكي دانيال جولمان الذي قام بتأليف كتاباً كاملاً عن الذكاء العاطفي عام ١٩٩٠م .

(رشيد ، ٢٠٠٣ : ٤٧١) .

وقد أدى هذا الاهتمام إلى ظهور العديد من النظريات والنماذج التي تفسر أبعاد الذكاء العاطفي ومن أهم هذه النظريات نظرية جولمان التي صاغت الذكاء العاطفي في إطار محتوى

الكفاءات العاطفية ، والذي يركز فيها على الذكاء العاطفي كمنظومة واسعة من الكفاءات والمهارات التي تقود إلى أداء القيادة، ونظرية (سالوفيه وماير) التي صاغها الذكاء العاطفي في إطار محتوى المقدرة والذي يصور فيه العواطف كمصادر مفيدة للمعلومات ، والتي تساعد الفرد على الفهم والتعرف على البيئة الاجتماعية، ونظرية باراون التي صاغت الذكاء العاطفي في إطار محتوى الذكاء العاطفي الاجتماعي ، والتي استخدمت فيه مصطلح حاصل العاطفة وافترض أن الذكاء العاطفي يتطور ويتحسن من خلال (التدريب ، والبرمجة ، والعلاج) ، ونظرية بيترايدس وزملائه التي صاغت الذكاء العاطفي في إطار محتوى السمة والذي يركز فيه على أن الذكاء العاطفي يعتبره كعبارة من كوكبة من العواطف المرتبطة بإدراك الذات والواقعة في أسفل مستويات الشخصية .

(Goleman, 1998, Mayer & Salovey 2005, Bar-on 2006-2007, Petrides, 2009)

## أولاً : مفهوم الذكاء :

وهذا المفهوم ينقسم إلى أربعة مفاهيم وهي مقسمة في الذكاء التالي :

### (1) المفهوم الفلسفي للذكاء :

مصطلح الذكاء أقدم في نشأته من علم النفس ودراسته العلمية كما سبق أن ذكرنا وترجع كلمة الذكاء Intelligence " إلى الكلمة اللاتينية Intelligential كما أشار إلى ذلك (بيرت Burt) حيث لم يكن تناول موضوع النشاط العقلي تأخرًا على علماء النفس ، وإنما تناوله العلماء والفلاسفة من قبلهم ، فقد توصل أفلاطون إلى تقسيم النفس الإنسانية إلى ثلاث مكونات أو مظاهر رئيسة وهي :

العقل - الشهوة - الغضب ، وهذه المكونات التي ذكرها أفلاطون تقابل في علم النفس الحديث الإدراك - الوجدان - النزوع .

### (2) المفهوم الفسيولوجي للذكاء :

أشار (سبيرمان Sperman) إلى أن الفضل في إدخال مصطلح الذكاء إلى علم النفس الحديث يرجع إلى عالم الاجتماع (هربرت سبنسر Herbert Spenser) في أواخر القرن التاسع عشر حيث حدد سبنسر الحياة بأنها التكيف المستمر للعلاقات الداخلية مع العلاقات الخارجية ، ويتفق سبنسر في هذا مع الاتجاهات الفلسفية القديمة من حيث تمييزه وبين مظهرين رئيسيين للحياة العقلية وهما :

- المظهر الأول : الجانب المعرفي والعقلي .
- المظهر الثاني : الجانب الوجداني والانفعالي .

### (٣) المفهوم الاجتماعي للذكاء :

الإنسان لا يعيش في فراغ ، وإنما يعيش في مجتمع يتأثر به كما يؤثر فيه ولكل مجتمع حضارته وثقافته المادية والروحية وله عاداته وتقاليد وأعرافه .  
كما أن له طريقة في التفكير وأساليب السلوك وهذا المنطق نرى عالماً مثل ثورندايك يميز بين ثلاثة أنواع للذكاء :

(أ) الذكاء المجرد : ويتمثل في القدرة على معالجة الألفاظ والرموز .

(ب) الذكاء الميكانيكي : ويتمثل في القدرة على معالجة الأشياء والمواد العينية مثل المهارات اليدوية الميكانيكية .

(ج) الذكاء الاجتماعي : ويتمثل في القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين ، ويتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم ، والتعرف على المواقف الاجتماعية .

### (٤) المفهوم النفسي للذكاء :

حاول فيه الكثير من علماء النفس على تعريف الذكاء عن طريق الربط بينه وبين ميادين النشاط الإنساني الأخرى .  
ومن هذه التعريفات :

١ - الذكاء القدرة على التعلم .

٢ - الذكاء القدرة على التكيف .

٣ - الذكاء القدرة على التفكير وخاصة التفكير المجرد في تكوين الذكاء

(عمران العجمي ، ٢٠٠٦ : ٢٣٥-٢٣٩).

### ثانياً : تعريفات الذكاء : معنى الذكاء لغة واصطلاحاً :

#### أولاً : معنى الذكاء لغة :

"محصلة لمجموعة من القدرات النفسية كالإحساس والإدراك والإدارة والانفعال والهيمن والعاطفية والتذكر والتصور والتخيل" .  
(زريق ، ٢٠٠٢ : ١٣).

#### ثانياً : معنى الذكاء اصطلاحاً :

أما عن المعنى الاصطلاحي للذكاء فله تعريفات متعددة وكثيرة منها ما يلي :

#### ١ - عرفه وكسلر Wechsler :

بأنه " القدرة العامة الشاملة التي تمكن الفرد من أن يتصرف تصرفاً وأن يفكر تفكيراً وأن يتكيف مع بيئة بكفاءة وجدارة" .  
(منصور، وآخرون، ٢٠٠٢ : ٣٠٨).

٢ - يعرفه ديروبون Dearbom بأنه "القدرة على اكتساب الخبرة والإفادة منها (عمران ، العجمي ، ٢٠٠٦:٢٣٩).

٣ - ويعرفه بنتر Benter :

بأنه " قدرة الفرد على التوافق بإنجاح العلاقات الجديدة في الحياة ".  
(كوافحة ، ٢٠٠٥:٢٥٧).

٤ - سبيرمان Sperman :

يقول سبيرمان أن " الذكاء هو القدرة على إدراك العلاقات وأطراف العلاقات أو القدرة على القيام بعمليات التفكير العليا وخاصة التفكير المجرد ".  
(زريق ، ٢٠٠٢:٢٣).

٥ - ويعرفه الزغول :

بأنه " القدرة على حل المشكلات المألوفة وغير المألوفة من خلال توظيف المعارف والخبرات المعالجة للمواقف المختلفة التي يواجهها الأفراد "  
(الزغول ، ٢٠٠٤:٢٥٥).

ويرى الباحث أن الذكاء ينظر إليه على أنه مجموعة من المواقف والمستويات التي تتكون لدى الفرد وهي التي تساعد على التكيف مع الواقع الذي يعيشه في كافة المواقف الحياتية .

ثالثاً : أسس الذكاء :

اتفقت كثير من علماء النفس أمثال جولتن \_ وسبتر وبينيه وسبيرمان على أسس رئيسة للذكاء هي :

أ- العوامل البيولوجية Biological factors :

هي العمليات المؤثرة في السلوك وفي المستويات العالية ترجع إلى الجهاز العصبي بفعل مثير واستجابته يؤديان إلى ما يسمى بالتفكير .

ب- العوامل النفسية Psychological factors :

وتدخل فيها تعريفات مختلفة لتيرمان التي قال عنها القابلية على التفكير المجرد أو تعريفه بأنه "الثناء القائم على العلاقات وتكوينها ".

### ث- العوامل الإجرائية Operational factors :-

والتي تخضع للإجراء أو القياس واهم تعريف لذلك تعريف (ويبرت) على أنه "القدرة العقلية العامة" (منصور وآخرون، ٢٠٠٢ : ٣٠٨).

#### رابعاً : أنواع الذكاء :

وقام العالم جاردينر سنة ١٩٨٣ Gardner بتصنيف الذكاء إلى سبعة أنواع وهي تتمثل فيما يلي :

#### النوع الأول : الذكاء اللغوي :

و يتمثل في " حاسية الأفراد للأصوات والمقاطع والمفردات والمعاني اللغوية ومثل هذا الذكاء يوجد لدى الأدباء والشعراء والإعلاميين والمفكرين "

#### النوع الثاني : الذكاء المنطقي الرياضي :

و يتمثل في " القدرة على الاستدلال الرياضي ومعالجة العلاقات الرياضية المنطقية وإتقان المهمات الرياضية العددية ومثل هذه القدرة تتوفر لدى المختصين بالرياضيات والفيزياء والمواد العلمية الأخرى ."

#### النوع الثالث : الذكاء الموسيقي :

و يتمثل في " القدرة على إنتاج وابتكار الإيقاعات والنغمات الموسيقية والتذوق والاستماع للمقطوعات الموسيقية ومثل هذه القدرة تتوفر لدى العازفين والملحنين والمطربين ."

#### النوع الرابع : الذكاء المكاني :

و يتمثل في " القدرة على إدراك المكان والموقع والشك والفراغ وأداء التحويلات للمدركات البصرية المتعلقة بالمكان والفراغ وتوجد مثل هذه القدرة عند المهندسين المعماريين والنحاتين والفنانين ."

#### النوع الخامس : الذكاء الحركي أو الجسمي :

و يتمثل في " القدرة على السيطرة على الحركات الجسمية المختلفة وإتقان المهارات الحركية الدقيقة والتعامل مع الأشياء بمهارة فائقة ومثل هذه القدرة توجد لدى اللاعبين الرياضيين والراقصين والعازفين ."

#### النوع السادس : الذكاء الاجتماعي :

و يتمثل في " القدرة على فهم الآخرين والاستجابة بشكل لائق مع الأفراد من ذوي الأمزجة والدوافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات إضافة



إلى القدرة على التعرف على رغبات الآخرين ومثل هذه القدرة توجد لدى المعالجين النفسيين ورجال المبيعات وموظفي العلاقات العامة وموظفي الدعاية والإعلام ورجال الدين".

### النوع السابع :- الذكاء الشخصي :-

و يتمثل في " القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية وتحديد إمكانيات الذات ونقاط الضعف والقوة فيها ". (الزغول، ٢٠٠٤ : ٢٦٣-٢٦٤ )

### خامساً : نظريات الذكاء :

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الذكاء ومنها ما يلي :

#### ١ - النظرية الأولى: نظرية العاملين لسبيرمان براون Sperman Brown :

نشر سبيرمان أفكاره عن الذكاء في بحث ظهر سنة ١٩٠٤ وصاغ نظريته عن الذكاء سنة ١٩٥٧ حيث اعتبر أن الذكاء يتكون في العادة من عاملين ولذلك سميت هذه النظرية بنظرية العاملين وهما :

**العامل الأول :-** عام وهو عبارة عن قدرة عامة توجد عند أفراد تدخل هذه القدرة في جميع العمليات العقلية التي يقوم بها الإنسان .

**العامل الثاني :-** خاص وهو ذو علاقة بالاستعداد للقيام بهذا العمل أو المهارة وهي قدرة عقلية نوعية ليس له أثر في العمليات العقلية الأخرى.

(كوافحة، ٢٠٠٥ : ٢٢٩ ) .

#### النظرية الثانية : نظرية ثور نديك ١٩٢٧:

ويتكون الذكاء فيها من عدد كبير من العناصر والعوامل المنفصلة حيث أن كل أداء عقلي عبارة عن عنصر منفصل ويستقل إلى حد ما عن بقية العناصر والعوامل المنفصلة .

ويرى ثورننديك إن استبدال الذكاء العام فكرة نوعية للذكاء العام قام فيها بتصنيفه إلى

ثلاث أصناف وهي :

١ - **التصنيف الأول :** الذكاء المجرد يتمثل في القدرة على معالجة الألفاظ والرموز .

٢ - **التصنيف الثاني :** الذكاء الميكانيكي يتمثل في القدرة على معالجة الأشياء وإعدادها .

٣ - **التصنيف الثالث :** الذكاء الاجتماعي يتمثل في القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين من الناس .

(عمران، العجمي، ٢٠٠٦ : ٢٤٨-٢٤٩ ) .

### النظرية الثالثة : نظرية كاتل ١٩٧١ Cattall :

نظرية الذكاء السائل والذكاء المتبلور وهو يعتقد فيها نمطين من الذكاء وهما :  
الذكاء المرن أو السائل Fluid وله نمطين :

**النمط الأول :** ويتمثل في الكفاءات والقدرات العقلية غير اللفظية مثل القدرة على تصنيف الأشياء وإدراك العلاقات الزمنية والمكانية وقدرات الاستدلال اللغوية والعددية .  
**أما النمط الثاني :** الذكاء المحدد أو المتبلور Crystallized فهو يشير إلى جملة قدرات تتأثر بالعوامل الثقافية وعملية التعليم الرسمي مثل قدرات التحليل والمهارات اللفظية والعددية وبعض الأدوات والمهارات الحركية .

(الزغول ، ٢٠٠٤:٢٥٩).

### ثانياً : الذكاء العاطفي :

أولاً : التسلسل التاريخي لمفهوم الذكاء العاطفي :

إن اهتمام الفلاسفة في العلاقة بين التفكير والانفعال يعود إلى قرون عديدة أدت إلى الاعتماد على المفهوم الفلسفي للذكاء على طريقة التأمل الباطني في الكشف عن خواصه ومميزاته متمثلة في العالم أفلاطون الذي قام بتقسيمه لقوى العقل إلى ثلاثة مظاهر رئيسة هي الإدراك ، الانفعال ، النزوع .

( السيد، ١٩٩٤ : ١٩٥).

فالانفعالات كما رأينا تتكون من تفاعل وتداخل عناصر وجدانية وإدراكية وهذا التفاعل الذي يكون مبصراً أول الأمر لا يلبث أن يتركز ويتجمع وبالتالي يتبلور نحو موضوع العاطفة .  
(خوالدة ، ٢٠٠٤ : ٢٣).

فالعاطفة هي جملة انفعالات منسجمة وحول موضوع واحد وتنشأ في نفس الفرد بعد تقدمه في النمو أو يكتسبها عن طريق الخبرة والتبصر بأثرها وهي في ذهنه غير ذائع فهي أنواع منها عواطف المحبة وعواطف الكراهية .

( الجبالي ، ٢٠٠٥ : ٩).

فالعواطف خبرات انفعالية توصل مشاعرنا إلى الناس الآخرين بسرعة تامة .

( عدس وتوق، ١٩٩٨ : ٣٨٧).

وتتنوع العواطف أيضاً حسب محور انفعالها والموضوع الذي توجهه نحوه فهي حسية إذا كانت متعلقة بأشياء محسوسة كاللعب والطيور والرفاق والأخوة والوالدين.

( الجبالي، ٢٠٠٥ : ٩).

وهذا ما أكده هنري برجسون (١٩٣٢) بأن الإبداع هو انفعال أسمى من العقل و الطابع الوجداني يضيف لونه على كل جهد عقلي يبذله الإنسان ولهذا فالذكاء الانفعالي هو جزء من الذكاء العاطفي الوجداني ومن مكونات هذا الذكاء الوعي بالذات والوعي بالانفعالات والمشاعر والإحساس والأفكار وهذا الوعي بالذات اسماه هوارد جاردنر (١٩٨٣) Howard Gardner الذكاء الذاتي، من مكونات الذكاء العاطفي الذي يتمثل في القدرة على السيطرة على هذه الانفعالات أي القدرة على السيطرة على الانفعالات بطريقة تنمي قدراته العقلية والوجدانية نقلاً عن .

(المغازي، ٢٠٠٣ : ٥٨).

ولئن كان الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة في التراث السيكولوجي فإن له جذوره البعيدة التي ترجع إلى الوقت الذي أهتم فيه العلماء بأهمية الجوانب غير المعرفية في تعريفهم للذكاء ويظهر ذلك منذ محاولة وكسلر (١٩٥٨) Wechsler الذي تعرض إلى هذا الجانب في اختباره المشهورة للذكاء وقد عرف الذكاء بأنه قدرة الفرد الكلية على السلوك على نحو هادف والتفكير العقلاني والتعامل على نحو فعال مع البيئة واعتبر أن العوامل الشخصية والانفعالية والاجتماعية إحدى الجوانب غير المعرفية الضرورية في تنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة.

( الزغول، والهنداوي ، ٢٠٠٤ : ٣٣١).

ولم يكن وكسلر الوحيد الذي أشار إلى أهمية الجوانب العاطفية غير المعرفية للذكاء إذ أن الذكاء العاطفي الذي يتماثل مع الذكاء الاجتماعي الذي كتب عنه ثورنديك Thorndike منذ العشرينات حتى أواخر الثلاثينيات من القرن الماضي حيث قام بتقسيم مفهومه الاجتماعي للذكاء إلى ثلاثة أقسام وهي :

القسم الأول : الذكاء الميكانيكي :ويقصد به المهارات العملية اليدوية الميكانيكية .

القسم الثاني : الذكاء المعنوي : ويقصد به القدرة على فهم واستخدام الرموز والمعاني المجردة.

القسم الثالث : الذكاء الاجتماعي : ويقصد به " القدرة على فهم الناس والتعامل معهم".

( السيد، ١٩٩٤ : ٩).

وسبيرمان كان على نفس البصيرة التي كان عليها ثورنديك حين اقترح عام ١٩٢٧م ما أسماه العلاقة السيكولوجية بين أنواع العلاقات العشرة بحيث تخضع لقانون الإبداع في إدراك العلاقات

والمتمعلقات وفي رأيه أن الفرد يستطيع أن يدرك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التماثل بينهما وبين عالمه الداخلي وترتبط هذه المفاهيم بمفهوم له تاريخ فلسفي هو التعاطف الذي يعني في جوهر الأحداث الإنسانية والاجتماعية".

(المغازي، ٢٠٠٣: ٨٦).

وبعد أكثر من ربع قرن أعيد تناول الذكاء الشخصي حين عرض جيلفورد (Guilford. ١٩٦٧) نموذج المعدل حول بنية العقل وحينئذ ذكر احتمال إضافة فئة جديدة بفئات المحتوى أسماء المحتوى السلوكي (Behavioral content) الذي يشتمل على نوع من المعلومات الذي تتمثل فيه سلوك الآخرين أو سلوك الذات

(أبو حطب، ١٩٧٣، ١٧٤). وقد وضع فؤاد أبو حطب نموذج المعروف بالنموذج المعرفي المعلوماتي عام ١٩٧٣ حين طرحت حينئذ مشكلة العلاقات بين القدرات العقلية كموضوع ينتمي تقليدياً لميدان المعرفة وسمات الشخصية باعتبارها تنتمي إلى مجال الوجدان وكان بصورته المبدئية يومئذ أن الذكاء هو دالة لنشاط الشخصية ككل فالمعرفة والوجدان طرفا لمتصل واحد هو الذكاء الشخصي يقع بينهما إلا أن هذا التصنيف الثلاثي لأنواع الذكاء لم يستمر وصنف الذكاء إلى سبعة فئات تنمو من الذكاء الحسي وحتى الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي له وجود واضح وصريح.

(نقلا عن السمدوني، ٢٠٠١: ٧٥).

ويرى الباحث أن الذكاء العاطفي بدأ بالظهور في تصنيف جيلفورد عندما أشار في نمودجه المتمثل في المحتوى السلوكي الذي يشتمل على المعلومات المتعلقة في سلوك الآخرين والسلوك الذاتي وكما تعرض أيضاً فؤاد أبو حطب في نمودجه المعرفي المعلوماتي الذي تصور فيه أن الوجدان والمعرفة طرفان لمتصل واحد يقع بينهما الذكاء الشخصي الذي هو أحد جوانب الذكاء العاطفي .

وبذلك برزت جهود علماء النفس في التعرف على طبيعة الذكاء الذي اتخذوا إليه أساليب متنوعة للتعرف على ما إذا كان مكوناً من قدرة عقلية عامة أم مجموعة من القدرات المستقلة ومن هؤلاء العلماء العالم (سبيرمان Spearman وثورنديك Thorndike وترستون Thurstone وجيلفورد Guilford وفيرتون Vernon كاتل Cattle وجينسن Jensen وجاردنر Gardner) والقومي وأبو حطب . وقد توصل هؤلاء العلماء إلى أن الذكاء مجموعة من القدرات التي تم تسميتها بأنواع مختلفة من الذكاء كالذكاء الميكانيكي والذكاء العملي والذكاء الشخصي وغيرها من الذكاءات

(السمدوني، ٢٠٠٧: ٢٠).

وتشير في ذلك بأن نظرية هوارد جاردنر عام ١٩٨٣ Haward Gardner للذكاءات المتعددة هي المصدر الأساسي للذكاء العاطفي الذي صنف فيها (جاردنر Gardner) الذكاء الشخصي إلى نصفين أحدهما الذكاء الذاتي والأخر الذكاء الاجتماعي المتصل بالعلاقة بين الفرد والآخرين". (المغازي، ٢٠٠٣ : ٩٩).

وفي ذلك السياق يشير كل من (سالوفي وماير Salovey & Mayer) إلى أن الذكاء العاطفي يتضمن كلا من الذكاء الشخصي الداخلي والخارجي كما أنه يتضمن القدرات التي يمكن تصنيفها في خمسة نطاقات على النحو التالي هي :

- (١) الوعي الذاتي : ملاحظة النفس والتعرف على المشاعر كما هي بالشكل الذي تحدث به.
- (٢) إدارة العواطف : معالجة المشاعر - إدراك ما وراء الشعور - إيجاد طرق اكتشاف الرعب - القلق - الغضب - الحزن .
- (٣) تحفيز النفس : جعل العواطف وتحويلها في خدمة الهدف للضبط العاطفي وللعيش والاندفاع.
- (٤) التعاطف : الإحساس بشعور الآخرين والتركيز على ما يهتم به الآخرين لتقدير اختلاف وجهات النظر حول ما يشعر به الإنسان ، وشعور الناس بالأشياء المختلفة .
- (٥) معالجة العلاقات : إدارة عواطف الآخرين والقدرات والمهارات الاجتماعية. (حسين، ٢٠٠٣ : ٧٥-٧٦).

من خلال العرض السابق للذكاء ومفهومه والتسلسل التاريخي للذكاء العاطفي تبين أن الذكاء العاطفي له جذور عميقة في مجال علم النفس ، وهذا ما أكده (ثورنديك) الذي تطرق إلى ذكره في سنة ١٩٢٧م باسم الذكاء الاجتماعي ، وبذلك فإن الذكاء العاطفي هو الذي يساعد الفرد على معرفة مشاعره ، وانفعالاته ، وعواطفه التي لها دور كبير في نجاحه في الحياة التي يمارسها الفرد مع نفسه ومع الآخرين ، وهذا ما أكده أيضاً (جولمان) حين قال : " إن الذكاء العاطفي يلعب دوراً مهماً في نجاح الحياة بنسبة ٨٠ % " .

## ثانياً : تعريفات الذكاء العاطفي :

اختلفت آراء الباحثين في التسميات التي أطلقت على هذا المفهوم ، فمنهم من أطلق عليه اسم الذكاء العاطفي وفريق ثاني أطلق عليه اسم الذكاء الوجداني ، وفريق ثالث أطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي ، وفريق رابع أطلق عليه اسم ذكاء المشاعر ، وكانت كل هذه التسميات اقرب معنى إلى المصطلح الذي أطلق باللغة الانجليزية ( Emotional Intelligence ) ولذلك توضح تلك التسميات بأن الذكاء الانفعالي يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية في الانفعالات كالخوف والحزن والغضب ، والذكاء العاطفي يشير إلى الانفعالات السارة كالتسرع والحب والإعجاب ، والذكاء الوجداني يشير إلى انه أكثر مسؤولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة ، وذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالتسرع بالدفء أو الراحة (حسين ، حسين ، ٢٠٠٦: ١٤) و (أبو سعد ، ٢٠٠٥: ٣).

ونظراً لذلك فإن الباحث يعتمد في دراسته مصطلح الذكاء العاطفي وفيما يلي سوف يتم عرض بعض التعريفات المرتبطة بهذا المصطلح .

## أولاً : تعريف الذكاء العاطفي لغةً :

عطف عليه عطوفاً وعطفه الله تعالى عطا وفلان أهل أن يعطف عليه والرجل يعطف الوسادة أي يثبتها فيرفعها.  
( الزمخشري ، ١٩٧٩ ، ٤٢٦:٤ )

والعطاف : أي الرجل العطف على غيره تفضيله لحسن الخلق البار اللين الجانب.  
( الفراهيدي ، ١٩٨٨ : ١٧ ) .

عطف : هو عطفك الشجرة وغيرها .  
مثل عطف فلان مال وعطف الوسادة تثبتها وعطفاً كل شيء جانباه وثنى فلان على عظمه إذا أعرض عنك ما ثنى عليك عاطفة من رحم و لا قرابة .  
( اللغوي ، ١٩٨٦ : ٦٧٤ ) .

## ثانياً : تعريف الذكاء العاطفي اصطلاحاً :

١- ويعرف حسين عبد الهادي الذكاء العاطفي على أنه " القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه والآخرين ، وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين ، وتشمل النواتج الإيجابية كاللهجة والتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة " .  
(حسين ، ٢٠٠٦ : ١١)

٢- ويعرف سالوفي " وماير " الذكاء العاطفي والوجداني بأنه : " القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط ومعرفته بمشاعر الآخرين وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم وتحفيز ذاته ليصنع قرارات ذكية".

(السمادوني، ٢٠٠٧:٤١).

٣- الذكاء العاطفي حسب تعريف المؤسسة الأمريكية هو "القدرة على التعرف السريع للاستجابات وردود الأفعال بشكل سريع تجاه المواقف والناس واستخدام المعرفة طرق فعالة".

(حسين، ٢٠٠٣:٨٠).

٤- الذكاء العاطفي يعرفه جولمان Daniel Goleman بأنه " مجموعة من القدرات التي لها علاقة بمعرفة العواطف والتحكم في العواطف والحساسية تجاه عواطف ذات الشخص أو الآخرين وتنطق هذه الخصائص بصورة مريحة مع إدراك الشخص لأنواع الذكاء التي بين الأشخاص أو داخل الشخص".

(جاردنر، ٢٠٠٥:٧٩).

٥- يعرف أنور عبد الغفار الذكاء العاطفي على أنه " قدرة الفرد على تعرف عواطفه وفهم معانيها وعلاقاتها والوعي لها وتنظيمها في منظومة ذاتية التفاعل مع العقل لتحقيق وتنمية أهدافه الذاتية والعاطفية".

(عبد الغفار، ٢٠٠٣:١٣٨).

٦- يعرف عادل محمد هريدي الذكاء العاطفي على " وصفه مكوناً افتراضياً يشمل كافة ما يستشعره المرء من حالات رضا وارتياح أو عدم رضا وعدم ارتياح تجاه كافة الموضوعات الممكنة والذي يمكن التعبير عنه نحوها بصورة تجريدية أو حياتية وترتبط على ذلك فهو يشمل كافة المشاعر ؟ feeling والتي تشعر وجداته الثنائية والانفعالات tensions والتي هي درجات حادة ومؤقتة من المشاعر والمزاج Temperament بوصفته مشاعر الفرد المضادة والملازمة له طيلة حياته تقريبا إضافة إلى العواطف والتي هي زمالات مستقرة من المشاعر نحو موضوعات محددة

(هريدي، ٢٠٠٣:٦٢).

٧- أما دانيال جولمان Daniel Golman يرى أن الذكاء العاطفي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس

(جولمان، ٢٠٠٠:١١).

٨- الذكاء العاطفي والانفعالي هو بمثابة القدرة على مراقبة المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين أثناء عملية التفاعل الاجتماعي مما يسهم في ضبط عملية التفكير وتوجيه السلوك على نحو سليم

(أبو هلال، المغربي، ٢٠٠٤: ٣٣٢).

٩- وعرف باراون ( ١٩٩٧ Baron ) الذكاء العاطفي بأنه " يكتسب قدرة المرء على تعامله مع تحديات البيئة اليومية وتساعد على تتبؤ المرء بحاجة في الحياة بما في ذلك مساعدة المهنية والشخصية " (سنغ، ٢٠٠٣: ١٢)

١٠- الذكاء العاطفي يعرفه دوتي بأنه عملية تعلم لفهم مشاعرنا ومشاعر الآخرين ومهارة لبناء استجابات إيجابية وإدراك استجابات الآخرين وقبولها (دوتي ، ٢٠٠٧: ١٦).

١١- الذكاء العاطفي يعرفه سنغ بأنه " القدرة على ابتكار حاجات إيجابية في العلاقات مع الآخرين ومع نفسك وذلك يتضمن هذه المخرجات الإيجابية مثل الفرح والتفاؤل والنجاح في العمل والمدرسة والحياة " (سنغ ، ٢٠٠٣: ٤٦) .

١٢- يعرف قاموس اكسفورد الوجدان Emotion بأنه " اضطرابات أو بهيج في العقل أو المشاعر أو العواطف بمعنى آخر استثارة في الحالة العقلية ويستخدم حول مفهوم الوجدان وترجمتها ليشير إلى مشاعر وصفية تصاحبها أفكار محددة " . (بام روبرت، سكوت، ٢٠٠٠: ٧٢).

١٣- يعرف عبد العظيم المصدر الذكاء العاطفي على أنه "قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانفعالاته ومشاعر الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطتها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية ، وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين وتطوير العلاقات الإيجابية التي تكفل للفرد والآخرين تحقيق النجاح في شتى جوانب حياتهم". (المصدر ، ٢٠٠٧: ٥٩٩).

وبناءً على ذلك يتبنى الباحث تعريف دانيال جولمان Daniel Golman بأنه " مجموعة من المهارات الإنفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد وهذه المهارات تؤدي إلى نجاحه في الحياة المهنية " (عثمان ، ١٩٩٨ : ١١٥ - ١١٦)



## ثالثاً : الأساس الفسيولوجي للذكاء العاطفي :

إن دراسة الأساس الفسيولوجي للذكاء العاطفي يتطلب تركيزاً على الدلالات الوظيفية والمظاهر السلوكية للانفعال .

(السمادوني، ٢٠٠٧: ٥٠)

ونجد البدايات الفسيولوجية للانفعال مقابل أن يعي الإنسان الشعور ذاته ، وفي اللحظة التي يصل الانفعال فيها إلى منطقة الوعي ، وهو اللحظة التي يشمل فيها هذا الانفعال من جانب القشرة الدماغية الأمامية والعواطف الجياشة التي تكمن تحت عتبة وعينا .  
وتؤثر تأثيراً قوياً في الكيفية التي تدرك بها هذه العواطف بإحساسنا والتعامل معها وبهذه الطريقة يكون الوعي العاطفي هو حجر البناء الجوهرية في الذكاء العاطفي الذي يكون هو القادر على التخلص من المزاج المعتل . (جولمان، ٢٠٠٠ : ٨٦١).

وعالم الأعصاب ورائد هذا المجال وركانديس يرث يقول أن شبكة الاتصالات الجسدية النفسية هي التي تلعب دوراً هاماً في الذكاء العاطفي ."

( حسين ، ٢٠٠٣: ٤٠٠ ) .

فإن الدماغ هو العضو المسؤول عن تنظيم وظائف الجسد وهو الذي يتحكم في سلوكنا الأكثر كما أنه مصور لكل إبداعاتنا الحضارية المتميزة بما في ذلك الموسيقى والفن والأدب والعلوم واللغة وأيضا جميع أماننا وأفكارنا وعواطفنا ومظاهر شخصياتنا توجد في أماكن في الدماغ .

(عدسى - توك ، ١٩٩٨: ٤٧) .

ويشير علماء بيولوجيا الأعصاب إلى سببية القلب في الظهور على العقل عند تخمينهم السبب الذي جعل التطور يمنح المشاعر التي ترشدنا عند مواجهة محنة أو مهام أهم من أن نترك للفكر وحده على سبيل المثال: عند التعزيز للخطر أو اختبار زوج وتكوين الأسرة أو الإصرار على هدف ما ويمنع كل انفعال استعدادا خاصا نمو فعل معين فكل الانفعالات تدلنا على الاتجاه الذي يحقق نجاحاً .

(جولمان ، ٢٠٠٠: ٢٦) .

فمعطياتنا العصبية تدخل في تشكيل المهارة الأساسية لممارسة الحياة التي تعرف بالذكاء العاطفي في أن نكون قادرين مثلا على التحكم في نزعاتنا ونزواتنا وان ننظر إلى مشاعر الآخرين الدقيقة ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين وهذا يجعل الشخص ذكيا وجدانيا حيث تقع عواطفه في ثورة القدرات الشخصية في التعامل مع الحياة .

(السمادوني، ٢٠٠٧: ٥٠)

ويطلق على المجال الجديد في البحث عن القوة المعالجة للعواطف اسم نظرية المناعة النفسية العصبية Psychonervomunology أو الاختصار p.n.l ويشير هذا المصطلح إلى دراسة العلاقة بين العقل والعواطف أو الجهاز العصبي المركزي المناعي والإرادي .  
( حسين ، ٢٠٠٣، ٤٠٠ ) .

ويلعب كل انفعال في سجلنا العاطفي دوراً فريداً توضعها البصمات البيولوجية المتميزة وقد تمكن الباحثون اليوم بالوسائل العلمية الجديدة بالغة التقدم التي استعانت به لكي نرى الجسم والمخ من الداخل بدقة من اكتشاف فريد من تفاصيل الكيفية الفسيولوجية التي تجهز فيها العاطفة للجسم في مختلف أنواع الاستجابات .

( جولمان ، ٢٠٠٠ : ٢١ ، ٢٢ ) .

وبذلك يعتبر اللحاء الجزء المفكر في المخ فإننا نجد أن له أهمية خاصة بالنسبة لفهم الذكاء العاطفي ، لأن اللحاء يمكننا من الإحساس بمشاعرنا بل وكذلك يجعل عندنا نوعاً من البصيرة .

( لورانس وشابيرو ، ٢٠٠١ : ١٩ ) .

وتتقسم القشرة الدماغية إلى نصفي كرة يربطها بناء كبير يتكون من حوالي ٣٠٠٠ مليون خلية عصبية ويسيطر نصف الكرة الأيسر على الجزء الأيمن من الجسم وهو مسؤول عن اللغة والنشاطات المنطقية أما نصف الكرة الأيمن فيتحكم في الجزء الأيسر من الجسم وهو مسؤول عن إدراك الأشياء المكانية التي تحدث معا في نفس الوقت الواحد وكذلك النشاطات الفنية .

( عدس ، توك ، ١٩٩٨ : ٥٦٠ ) .

وهكذا يعتبر الجهاز الطرفي الذي يشار إليه غالباً على أنه الجزء العاطفي للمخ فهو يستقر بعمق داخل النصفين الكرويين للدماغ أو المخ وهو المسؤول الأول عن تنظيم عواطفنا ودوافعنا ويشمل الجهاز الطرفي على قرن مون في الدماغ التي تحدث فيه العملية التعليمية وتخزن فيه الذكريات العاطفية ، كما يشمل هذا الجهاز على إحدى لوزتي الحلق التي تعتبر مركز التحكم العاطفي في المخ ، وكذلك على العديد من التركيبات الأخرى .

( لورانس شابيرو ، ٢٠٠١ : ٢٣ ) .

ويلعب العقل العاطفي دوراً حاسماً في التركيب العصبي ولأن التركيب العصبي هو الأصل الذي نما فيه المخ والإحداث نجد أن المناطق الشعورية تتشابه منذ الأزل حيث تربط مجموعة الدوائر العصبية لكل أجزاء القشرة المخية الجديدة وهذا ما يمنع مراكز الانفعال إلى مرتبة القوة الهائلة التي تؤثر في أداء بقية المخ لها فيها مراكز التفكير .

( جولمان ، ٢٠٠٢ : ٢٩ ) .

رابعاً : مكونات ومجالات ومهارات وأساليب ومقدرات وخواص الذكاء العاطفي :

إن القرآن الكريم يخاطبنا بالفؤاد الذي هو يأتي بالمعاني الكثيرة التي تحوم حول العواطف والغرائز والإحساس وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى : ( أَجْعَلُ أَفئِدَةً مِّنَ النَّاسِ تَهْوِي إِلَيْهِمْ ) (إبراهيم: ٣٧)  
وأيضاً في قوله: (لَتَصْغَى إِلَيْهِ أَفئِدَةُ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآخِرَةِ) (الأنعام: ١١٣)  
وأيضاً في قوله تعالى : (نَارُ اللَّهِ الْمُوقَدَةُ \*الَّتِي تَطَّلِعُ عَلَى الْآفئِدَةِ) (الهمزة : ٦ - ٧) .  
وأيضاً فإن القرآن الكريم قد بين لنا أن القلب قد يأتي بمعاني شاملة تشمل العقل والعاطفة وهذا ما دل عليه قوله تعالى :  
( فَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا ) (الحج : ٤٦) .

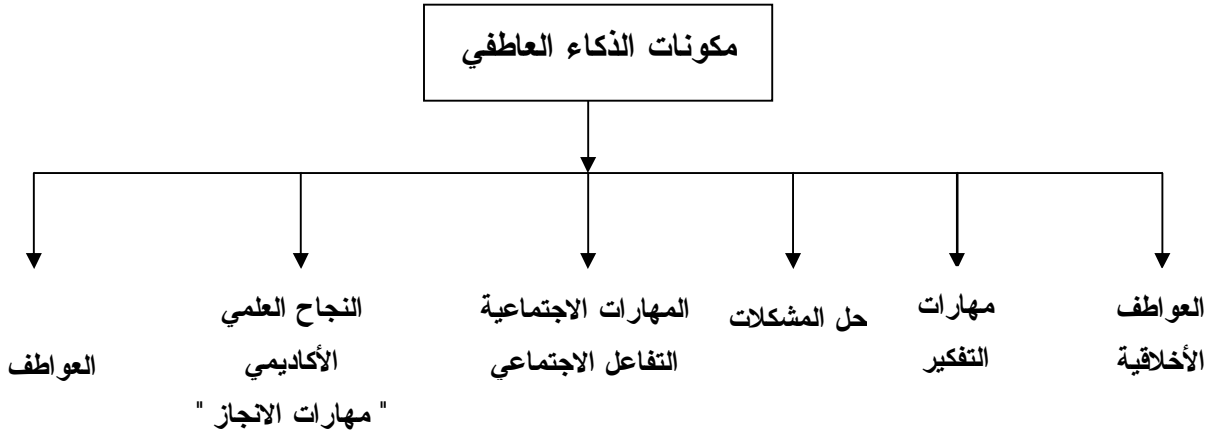
ويقرر جولمان أن الإنسان يمتلك عقليين عقل يفكر ، وعقل يشعر وهاتان الطريقتان المختلفتان اختلافًا جوهريًا للمعرفة و يتفاعلان لبناء حياتنا العقلية الأولى ، وهي طريقة العقل المنطقي الذي فيه فهم ما ندركه تمام الإدراك والواضح وضوحاً كاملاً في وعينا وما يحتاج منا إلى التفكير فيه بعمق وتأمل ، ولكن إلى جانب هذا هناك نظام آخر للمعرفة قوى ومندمج وأحياناً غير منطقي وهذا النظام هو العقل العاطفي . (جولمان ، ٢٠٠٠:٢٤) .

على ذلك فإن الجزء المختص بالعواطف في المخ يبدو وأن لديه القدرة على أن يكون درعاً واقياً ليقوم بحماية أقوى رغباته من الهموم الذي يقوم به الجزء المختص بالتفكير المنطقي. (حسين ، ٢٠٠٣:٨٠) .

إن العواطف لها طابع حركي إذ أنها تحرك السلوك وتوجيهه خاصة في حالة الإنسان، وتتميز خبرات الإنسان العاطفية بالدرجة من التعقيد إلا أنها مفيدة ، لأنها تشيرنا وتساعد في تنظيم خبراتنا وتوجه نشاطنا وتحافظ عليه . (الزغول والهنداوي ، ٢٠٠٤:٤٥٥) .

لأن الذكاء العاطفي يحتل درجة مهمة جدا في سلم تحقيق الذات من قبل الفرد ولكن تحقيق الفرد لذاته يعني مستحيلا ، إن لم يشبع حاجاته الأساسية وتجاوزها الأمر الذي يرفع من إمكاناته وطاقاته الفردية والأهم يمكن في الواقع الذي يتم فيه تعلمه للذكاء العاطفي ومن الممكن دائما وبأي عمر يبدأ الفرد في تعلم كيفية تأويل انفعالاته وانفعالات الآخرين وتنظيمها . (نصار، ٢٠٠٥:١٦٧)

## أولاً : مكونات الذكاء العاطفي :



شكل رقم (١)

### المكون الأول : العواطف الأخلاقية :

إنها تعني توافر العواطف والسلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والمشاركة وتقديم المساعدة وتغذية الآخرين بالأفكار السليمة وتكوين السلوكيات المطلوبة للأعمال الجبرية والتسامح والرغبة في إتباع النظم والقوانين الاجتماعية .

يؤكد وليام دامون الأعلى للأطفال إتقان المهارات الاجتماعية والعاطفة الثانية :

أ- فهم ما يميز الخبيث من الطيب في السلوك .

ب- تنمية الاهتمام بالآخرين واحترامهم والإحساس بالمسؤولية .

ث- ممارسة دور الطفل العاطفية السلبية كالخجل والإحساس بالذنب والخوف .

### المكون الثاني: المهارات الفكرية الخاصة بالذكاء العاطفي " مهارات التفكير" :

أ- التفكير الواقعي : التفكير الواقعي الخداع الذاتي " خداع النفس" :

وتعد هنا القصص التجسيدية من أحسن بطرق تعليم الأطفال مهارات خاصة سواء من خلال قراءة كتاب أو التأليف ، وكذلك لتعليم الأطفال التفكير بشكل واقعي بالنسبة لمشكلاتهم وهمومهم إذا ما قام الوالدان أنفسهم بالتفكير المماثل ، وإنه تعين على الوالدين ألا يخفيان الحقيقة على أطفالهم حتى وإن كانت مؤلمة .

ب- التفاوض :

يسهم التفاوض في تغيير الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية ومن الممكن تحويل الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية فمثلا يمكن أن تكون المشكلة هي " أنني أحصل على أقل درجات في مادة العلوم

- **تعليق سلبي** : إنك لن تتحسن في مادة العلوم فلماذا تتعب نفسك بالمحاولة .  
- **تعليق ايجابي** : إذا ذاكرت أكثر أو قمت بعمل المزيد من الواجبات فإن بإمكانك أن ترفع مستوى درجاتك .

### ج- تغير طريقة التصرف بتغيير طريقة التفكير :

هناك اعتقاد خاطئ لدى البعض بأن حل المشكلات يتعلق بنسبة الذكاء IQ أكثر من تعلقه بمهارات الذكاء العاطفي EQ .  
فقد أكد "جيت بياجيف" أن المنطق المحسوس أولاً ثم المجرد ثانياً ويعد العنصر الهام والرئيس في حل المشكلات كما أن العديد من الشواهد تؤكد على أن الخبرة الاجتماعية والتآلف مع المشكلة يمكن أن يكون عوامل أكثر أهمية في حلها .

### المكون الثالث : حل المشكلات :

وكذلك يستطيع الأطفال حل المسائل المعقدة إلى حد ما عندما تصاغ في عبارات مألوفة مادية

#### إن حل المشكلات يعتمد على :

- ١- وجود سياسات واستراتيجيات عديدة .
- ٢- تحديد المشكلة بوضوح .
- ٣- محاولات التوصل إلى حلول .
- ٤- الجهود التي يبذلها الآخرون من أجل إيجاد الحلول .
- ٥- وإعداد خطة احتياطية لاستخدامها في الحل في حالة فشل الحلول المقترحة .

### المكون الرابع : المهارات الاجتماعية :

يوجد العديد من الأطفال الذين يعانون من مشكلات التفاهم مع الآخرين وتفهمهم مهارات التخاطب التي تتلاءم مع أعمارهم منهم يعانون من مشكلات في توصيل رغباتهم إلى الآخرين وكذلك في فهم احتياجات الآخرين ورغباتهم .  
وقد وجد " جويفر مونت " وآخرون أن مهارات التخاطب ممكن تحديدها وتعليمها وهي تشمل الآتي :

- ١- التعبير عن الاحتياجات والرغبات بوضوح .
- ٢- المشاركة في المعلومات الخاصة بالشخص .
- ٣- تعديل استجابات الشخص بما يتناسب مع تلميحات وكلمات الآخرين .
- ٤- الاستفسار من الآخرين عن شخصياتهم .
- ٥- تقديم المساعدة والمقترحات .

- ٦- توجيه الدعوة .
  - ٧- توفير المعلومات الاسترجاعية أو الإيجابية .
  - ٨- عدم قطع المحادثة .
  - ٩- إظهار حسن الاستماع .
  - ١٠- إظهار وفهم مشاعر الشخص الآخر .
  - ١١- التعبير عن الاهتمام بالشخص الآخر .
  - ١٢- التعبير عن الموافقة والقبول .
  - ١٣- التعبير عن المحبة والود .
  - ١٤- إظهار التعاطف .
  - ١٥- عرض المساعدة والاقتراحات عندما يبدو ذلك مناسباً .
- المكون الخامس : النجاح العلمي والأكاديمي أو مهارة الانجاز :**
- يختلف الباحثون حالياً ويهتمون بأسباب كون بعض الناس يتمتعون بالدافع الذاتي وينجزون بصورة عالية.

**في حين أن هناك آخرون يفتقدون إلى ذلك حيث توصلوا حتى الآن إلى المبادئ الآتية :**

- ١- علم طفلك أن يتوقع النجاح .
- ٢- قدم لطفلك الفرص التي تمكنه من السيطرة على عالم يتحكم في بيئته .
- ٣- أعمل على أن تولد علاقة بين التعليم وبين اهتمامات طفلك وأسلوبه في التعليم .
- ٤- علم طفلك قيمة الإصرار والمثابرة .
- ٥- علم طفلك أهمية مواجهة الفشل والتغلب عليه .

**المكون السادس : العواطف :**

تظهر العواطف ويتم التحكم فيها بواسطة جهاز إيصال سريع الإضاءة بداخل المخ يسيطر عليه المهاد واللوزة وفصوص الجبهة في لحاء المخ وتساندها في ذلك مجموعة من تراكيب وعقد في المخ التي ترسل المعلومات في صورة لمستويات عضوية إلى باقي أجزاء الجسم.

(حسين، ٢٠٠٣ : ٣٩٤ - ٣٩٧).

## ثانياً : مجالات الذكاء العاطفي :

ويصنف " سالوفي " Salovy " أنواع الذكاء الشخصي التي قدمها جارذنر Gardner " في تحديد الأساس للذكاء العاطفي التي اتسع ليشمل خمسة مجالات أساسية هي :

أولاً : أن يعرف كل إنسان عواطفه :

الوعي النفسي الذي هو الحجر الأساسي في الذكاء العاطفي فالأشخاص الذين يتقون في أنفسهم هم من نعتبرهم أفضل من يعيشون حياتهم ، لأنهم يمتلكون حاسة واثقة في كل ما يتخذونه من قرارات مثل اختيار زوجاتهم أو الوظيفة التي يشغلونها .

## ثانياً : إدارة العواطف

إن التعامل مع المشاعر لتكون مشاعر ملائمة قدرة تبنى على الوعي بالذات وهي القدرة على تهدئة النفس والتخلص من القلق الجامع والتهجم وسرعة الاستثارة .

أما نتائج الفشل مع هذه المهارات العاطفية الأساسية والذين يفتقدون هذه المقدرة فيظل كل منهم في حالة عراك مستمر مع الشعور بالكآبة.

## ثالثاً : تحفيز النفس :

إن توجيه العواطف في خدمة هدف ما يعمل على تحفيز النفس وانتباهها وعلى التفوق والإبداع أيضاً ذلك ، لأن التحكم في الانفعالات بمعنى تأجيل الإشباع ووقف الدوافع المكبوتة التي لا تقاوم أساس مهم لكل إنجاز وكذلك القدرة على الانغماس في تدفق العواطف حين يستلزم ذلك التوصل إلى أعلى أداء.

رابعاً : التعرف على عواطف الآخرين أو التقمص الوجداني Empathy هو مقدرة أخرى تتأسس على الوعي بالاتصالات أي أنه مهارة إنسانية جوهرية بحق ، فالأشخاص الذين يتمتعون بملكة التقمص الوجداني يكونون أكثر قدرة على النقاط الإشارات الاجتماعية التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم ، وهذا يجعلهم أكثر استعداداً أن يتولوا المهمة التي تتطلب رعاية مثل مهمة التعليم والتجارة والإمارة .

خامساً : توجيه العلاقات الإنسانية : إن فن العلاقات بين البشر هو في معظمة مهارة في تطويع عواطف الآخرين وهذه هي القدرات التي تكمن وراء التمتع بالشعبية والقيادة والفاعلية في عقد الصلات مع الآخرين ولا شك أن المتفوقين في هذه المهارات يجدون التأثير بمرونة في كل شيء يعتمد على التفاعل مع الناس الذين هم نجوم المجتمع.

(جولمان ، ٢٠٠٠ : ٦٨-٦٩).

## ثالثاً : مهارات الذكاء العاطفي :

### ١- الوعي بالذات :

ويعني التعرف على العواطف المختلفة للفرد وكيفية التمييز بينها وكذلك الوعي بالأفكار المرتبطة بهذه العواطف وكيفية استخدام القرار.

### ٢- الدافعية الذاتية :

تعني قدرة الفرد على توجيه العواطف تجاه الهدف الاحتفاظ بالتفاؤل والاعتماد على التركيز والبعد عن الشكوك والاندفاع.

### ٣- إدارة العواطف :

وتعني التعبير عن العواطف الإيجابية للفرد ومراقبة العواطف السلبية وكيفية التحكم بها وقدرة الفرد على تحويلها إلى عواطف إيجابية .

### ٤- التعاطف أو التفهم :

تعني الإحساس بعواطف الآخرين والتفاعل معهم بطريقة تسهم بالتعاظم والتحكم في الصراع وتقدير عواطف الآخرين وتقديم يد العون والمساعدة لهم .

### ٥- المهارات الاجتماعية :

وتعني قدرة الفرد على المبادرة في إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين ومشاركة الآخرين مشكلاتهم ومساندتهم والتفاعل معهم بطريقة تتسم بالانسجام بين كل من الإشارات اللفظية وغير اللفظية .

(حسين، ٢٠٠٦، ١١).

## رابعاً : أساليب الذكاء العاطفي :

اكتشف ( ماير Mayer ) أن الناس يميلون إلى إتباع أساليب متميزة للعناية بعواطفهم والتفاعل معها وهي :

### ١ - الوعي بالنفس :

إن أولئك البشر الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معاشتها عندهم بصورة متفهمة بعض الحنكة فيها يخص حالتهم الانفعالية هم شخصيات استقلالية واثقة من إمكانياتها ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ويميلون أيضاً إلى النظرة للحياة نظرة إيجابية وعندما يتكدر مزاجهم لا يتحيرون ولا يستبد بأفكارهم .



## ٢ - الغارقون في انفعالاتهم :

هؤلاء الأشخاص هم من يشعرون غالباً بأنهم غارقون في انفعالاتهم عاجزون عن الخروج منها وكأن حالتهم النفسية قد تمتلكهم تماماً وهم أيضاً متقلبوا المزاج غير مدركين تماماً لمشاعرهم إلى الدرجة التي يتصفون فيها ويتوجون عن أهدافهم إلى حد ما ومن ثم فهم قليل ما يحاولون الهرب من حالتهم النفسية السيئة كما يشعرون بعجزهم عن التحكم في حياتهم العاطفية أي أنهم أناس منقلبون على أمرهم فأفقدوا السيطرة على عواطفهم .

## ٣ - متقلبون لمشاعرهم :

هؤلاء على الرغم من وضوح رؤيتهم بالنسبة لمشاعرهم فإنهم يميلون بتقلب حالتهم النفسية دون محاولة تغييرها أما هنا يبدو أن هناك مجموعتين من المتقلبين لمشاعرهم :

### أ - المجموعة الأولى :

تشمل على من هم عادة في حالة مزاجية جيدة ومن ثم ليس لديهم دافع لتغييرها .

### ب - المجموعة الثانية :

تشمل من هم لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية ومع ذلك منهم يتعرضون لحالة نفسية سيئة يجعلونها كأمر واضح ولا يفعلون أي شيء لتغييرها على الرغم من اكتئابهم .  
(جولمان: ٢٠٠٦: ٧٦).

## خامساً : مقدرات الذكاء العاطفي :

يوجد للذكاء العاطفي مقدرات سبع وهي مقدرات حاسمة وقوية ترتبط ارتباطاً مباشراً بالذكاء العاطفي وهي :

### ١ - الثقة :

الإحساس بالسيطرة على الجد والتعامل والتمكن من التصرف والتعامل مع العالم المحيط وأن يشعر الطفل بأنه على الأرجح سينجح فيما بعد إليه .

### ٢ - حب الاستطلاع :

الإحساس أن اكتشاف الأشياء أمر إيجابي يجعل النفس في سرور .

### ٣ - الإصرار :

الرغبة والقدرة على أن يكون مؤثراً وعلى ذلك أن يفعل ذلك بأدب وإصرار وهذه القدرة ترتبط بالشعور بالكفاءة والفعالية

### ٤ - السيطرة على النفس :

القدرة على تغيير الانفعال والتحكم به والإحساس بالانضباط الداخلي .

٥- القدرة على تكوين علاقات الارتباط بالآخرين .

٦- القدرة على التواصل :

التبادل الشفوي للأفكار والمشاعر والمفاهيم مع غيره .

٧- التعاون :

المقدرة على التوازن في نشاط الجماعة بين الاحتياجات الشخصية واحتياجات الغير .

(حسين، ٢٠٠٦: ١٢).

سادساً : **خواص الذكاء العاطفي :**

إن كل من ماير " وسلوفي " Mayer & Salovey استخدم تعبير الذكاء العاطفي لوصف الخواص العاطفية التي تظهر أهميتها في تحقيق النجاح.

وهذه الخواص هي :

- ١- التقمص العاطفي .
- ٢- ضبط النزعات أو المزاج .
- ٣- تحقيق محبة الآخرين .
- ٤- المثابرة أو الإصرار .
- ٥- التعاطف أو الشفقة
- ٦- التعبير عن المشاعر والإحساس وفهماها .
- ٧- الاستقلالية .
- ٨- القابلية للتكيف .
- ٩- حل المشكلات بين الأشخاص .
- ١٠- المودة أو الود .
- ١١- الاحترام .

(لورانس، شابيرو، ٢٠٠٣ : ٦).

ويرى الباحث أن مكونات ومجالات ومهارات وأساليب ومقدرات وخواص الذكاء العاطفي هي التي تساعد الفرد على فهم سلوكه وتغييرها من سلوك سلبي إلى سلوك ايجابي ومساعدته على إدراك عواطفه وعواطف الآخرين والتعاون معهم في شتى المجالات لكي يكون لديه المقدرة على حل المشكلات ومواجهتها وتحقيق النجاح في جميع المواقف الحياتية التي تواجهه.

## خامساً : نظريات ونماذج الذكاء العاطفي :

مند التسعينات من القرن العشرين تسارع العديد من النماذج النظرية المتعلقة بمفهوم الذكاء العاطفي بالظهور فنجد أن هذا المفهوم استخدم في كافة المجالات العلمية كالمجالات النفسية والتربوية القيادية والإدارية.

ومن هذه النماذج ما يلي النموذج المبني على المقدرة للذكاء العاطفي عند سالوفي وماير The Ability - Based model وعند ظهور مفهوم الذكاء العاطفي على يد كل من ماير و سالوفي سنة ١٩٩٠ Salovey & Mayer انصب عليه اهتمام علمي بتناوله بالدراسة والبحث في الأوساط الأجنبية والعربية في كافة المجالات النفسية والتربوية.

## أولاً : نظرية ماير وسلوفي Salovey & Mayer :

ويتبنى هذا النموذج كل من ماير وسالوفي حيث يشير إلى أن الانفعالات تعطي الإنسان معلومات ذات أهمية هذه المعلومات تجعله يفسرها ويستفيد منها ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر ذكاء فالانفعال يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء.

(المغازي ، ٢٠٠٣: ٥٨).

ويتكون الذكاء العاطفي بهذا النموذج المبني على المقدرة من أربع أنواع تتضمن كل

مقدرة منها التعرف الخاص بها وهي مرتبة كما يلي :

### أولاً : إدراك العواطف :

وهي عبارة عن المقدرة على كشف وفك رموز العواطف إلى أوجه صور ، أصوات وإبداعات الإنسان الثقافية والتي تتضمن القدرة على الاهتمام إلى العواطف الخاصة بهذا الشخص ، إن إدراك العواطف يمثل المظهر الأساسي للذكاء العاطفي والتي تجعل من معالجة باقي المعلومات العاطفية ممكن.

### ثانياً : استخدام العواطف :

وهي القدرة على تسخير العواطف لتسهيل القيام بأنشطة إدراكية متنوعة مثل التغيير وحل المشاكل ، إن الإنسان الذكي عاطفياً بإمكانه الانتفاع كلياً للسيطرة على تغيير أمزجته في سبيل الوصول لأفضل قدر من التلاؤم مع وظيفته أو مهنته الحالية.

### ثالثاً : فهم العواطف :

وهي القدرة على فهم لغة العواطف وتقدير العلاقات المعقدة بين العواطف نفسها فعلى سبيل المثال : إن فهم العواطف يشمل القدرة على أن تكون مرهف الحس من أجل تخفيف حدة الاختلافات والاحتياجات بين العواطف وكذلك القدرة على إدراك ووصف كيفية تطور العواطف مع مرور الزمن.

## رابعاً : إدارة العواطف :

وهي القدرة على تنظيم كلا من العواطف الخاصة بأنفسنا من جهة وبالأخرين من الجهة المقابلة ولذلك فإن الشخص الذكي عاطفياً بإمكانه تسخير عواطفه وحتى السلبية منها وإدارتها بغرض تحقيق أهدافه المطلوبة.

التعقيب على نموذج سالوني وماير المبني على المقدرة للذكاء العاطفي:

- يعتبر هذا النموذج أول نموذج علمي تناول مفهوم الذكاء العاطفي بالبحث والدراسة.
  - أوضح هذا النموذج الأساس الفسيولوجي في الذكاء العاطفي المتمثل في إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وإدارتها.
  - تصور ماير وسالوفي في هذا النموذج المبني على القدرة أن العواطف مصادر مفيدة ومعالجة في فهمها للمعلومات العاطفية التي تساعد الفرد لكي يكون لديه إدراك أوسع.
- ( Salovey & Mayer ، ٢٠٠٥ ) .

## ثانياً : النماذج أو النظريات المختلفة للذكاء العاطفي :

### ١ - نموذج الكفاءات العاطفية :

ويمثل هذه النماذج كل من دانيال جولمان و بار اون Danial Golman & Bar-on حيث كان التركيز فيها على الكفاءات العاطفية لجولمان ، والذكاء العاطفي الاجتماعي المستخدمة فيه مصطلح (حاصل العاطفة) لبار اون ويشتمل مفهوم الذكاء العاطفي على أربعة بناءات رئيسة وهي (إدراك الذات ، إدارة الذات ، الإدراك الاجتماعي ، إدارة العلاقات ) . ويعرف جولمان الذكاء العاطفي بأنه " مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي الحياة " .

(عثمان ، ٢٠٠١ : ١٧٣) .

ويقرر جولمان أن الاعتناء بالعواطف والمشاعر في التطبيق يمثل طوق النجاة الذي يواجهه به الانحراف العاطفي ، فالمخ الانفعالي وما به من عواطف يرشدنا إلى كيفية مواجهة الأخطار والمأزق والمشكلات .

(المغازي ، ٢٠٠٣ : ٥٩) .

ويشير جولمان إلى أن كل إنسان له عقلان ، واحد عاطفي والثاني منطقي وهما يقومان معا في تناغم دقيق دائماً يتضافر نظامهما المختلفان جدا في المعرفة لقيادة حياتنا ذلك ، لأن هناك توازنا قائماً بين العقل العاطفي والمنطقي .

فالعاطفة تغذي وتزود عمليات العقل المنطقي بالمعلومات بينما يعمل العقل المنطقي على تنقية العقل العاطفي وأحياناً يعترض عليها ومع ذلك يظل كل من العقلين ملكتين شبه مستقلين كل منهما يعكس عملية متميزة لكنهما مترابطان في دوائر المخ العصبية .

(جولمان ، ٢٠٠٠ : ٢٥).

وأوضح جولمان أن الذكاء العاطفي يتضمن ضبط الذات والحماس والتصميم والقدرة على إثارة الدافعية الذاتية وهي الصفات التي تساعد الفرد على تحقيق النجاح .

(دوتي ، ٢٠٠٧ : ١١).

ويركز دانيال جولمان في هذا النموذج على الذكاء العاطفي كمنظومة واسعة من الكفاءات والمهارات التي تقود أداء القيادة وأوجز جولمان في هذا النموذج أربعة بناءات رئيسة للذكاء العاطفي ، الكفاءة العاطفية الأولى هي :

أولاً : إدراك الذات : self awareness وهي القدرة على قراءة شخص لعواطفه والتعرف على أثرها عندما يستخدم شعوره الغريزي في توجيه قراراته .

ثانياً : إدارة الذات self management ويشترك في ذلك تحكم الفرد في عواطفه ونزواته والتكيف من أجل إحداث تغير في الظروف .

ثالثاً : الإدراك الاجتماعي Soci awareness وهي القدرة على إحساس وفهم أو التجاوب مع عواطف الآخرين بينما يفهم الشبكات الاجتماعية .

رابعاً : إدارة العلاقات relationship management وهي القدرة على الإيحاء للآخرين والتأثير عليهم وتطويرهم أثناء إدارة صراع .

وقد تضمن جولمان مجموعة من الكفاءات العاطفية لكل بناء من البناءات الأربعة للذكاء العاطفي - EL - إن الكفاءات العاطفية في نظر جولمان ليست عبارة عن مواهب فطرية بل بالأحرى هي قدرات متعلمة والتي يجب العمل عليها وتطويرها لتحقيق أداء رائع وبارز.

( Danial Golman ، ١٩٩٨ ).

**التعقيب على نموذج دانيال جولمان المبني على الكفاءات العاطفية للذكاء العاطفي :**

\* يتضح من خلال الاطلاع على التراث السيكولوجي أن جولمان تأثر بنظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر وخاصة فيما يتعلق بالذكاء الشخصي وإدراك الذات .

\* ركز جولمان في نموده على الكفاءات والمهارات العاطفية للذكاء العاطفي واعتبرها متعلمة يجب تطويرها لتحقيق النجاح في المواقف الحياتية .

\* يؤخذ على نموذج دانيال جولمان أنه مزج فيه خصائص أخرى كالدافعية والعلاقات الاجتماعية .

## ٢ - نموذج بار - اون (Bar-on) للذكاء العاطفي الاجتماعي (ESL)

لقد طور بار-اون مقياس الذكاء والذي يعتبر من أول مقاييس الذكاء العاطفي والتي استخدمت المصطلح هو (حاصل العاطفة Emotion quotient) لقد عرف الذكاء العاطفي كونه متعلق بفهم الشخص لنفسه والآخرين بفاعلية ذات علاقة جيدة مع الناس ومتكيف ويقتدي بالمحيط ليصبح أكثر نجاحاً في التعامل مع متطلبات البيئة .

لقد افترض بار أون أن الذكاء العاطفي يتطور مع الزمن وأنه بالإمكان تحسينه من خلال (التدريب ، البرمجة ، العلاج ) وقال أيضاً إن الأفراد الذين هم أعلى من المعدل في EQS هم بشكل عام أكثر نجاحاً في مواجهة المتطلبات والضغوط البيئة كما ورد أن النقص في الذكاء العاطفي يمكن أن يعد نقصاً في النجاح ، ووجود مشكلات عاطفية.

أما بشكل عام اعتبر بار اون أن كل من الذكاء العاطفي والذكاء الإدراكي يساهمان بشكل متساوي في الذكاء الانفعالي للشخص والتي توفر دلالة على قدرة الفرد الكامنة للنجاح في الحياة.

(Bar-On , ٢٠٠٦).

وتتكون هذه العوامل الخمس الفوقية و الخمسة عشر الفرعية في نموذج بار أون ٢٠٠٧ Bar-On من معظم الأوصاف والتعريفات والمفاهيم الخاصة بالذكاء العاطفي- الاجتماعي قد اشتملت على واحد أو أكثر من العناصر الرئيسية التالية ، وكلها مدرجة في النموذج المفاهيمي لبار أون :

- ١ - القدرة على فهم المشاعر وكذلك التعبير عن أنفسنا ومشاعرنا.
- ٢ - القدرة على فهم مشاعر الآخرين ، والاتصال مع الناس.
- ٣ - القدرة على إدارة و التحكم بعواطفنا.
- ٤ - القدرة على إدارة التغيير ، وحل المشاكل ذات الطبيعة المتعلقة بداخل الشخص و المتبادلة بين الأشخاص.
- ٥ - القدرة على توليد لمزاج الإيجابي والتحفيز الذاتي. هذه العوامل الفوقية للنموذج المفاهيمي للذكاء العاطفي- الاجتماعي تشير كما يلي في مقاييس باراون لهذا النموذج :

- (الوعي الذاتي والتعبير عن الذات) Intrapersonal
- (الوعي والتفاعل الاجتماعي) Interpersonal
- السيطرة على الإجهاد (الإدارة العاطفية والتحكم بالعواطف) Stress Management
- التكيف (إدارة التغيير) Adaptability
- المزاج العام General Mood

كل من هذه العوامل الفوقية الخمس يضم عددا من الكفاءات ، والمهارات ، والميسرات وثيقة الصلة ببعضها البعض ( ١٥ في المجموع ) ، والمدرجة و المعرفة أدناه بشكل مختصر .

#### أولاً : (الوعي الذاتي والتعبير عن الذات) : **Intrapersonal**

- تقدير الذات (أن نكون على وعي وفهم وقبول أنفسنا) Self-Regard
- الوعي بالذات عاطفياً (أن نكون على وعي وفهم عواطفنا). Emotional self Awareness
- تأكيد الذات (والتعبير عن مشاعرنا و عن أنفسنا بشكل غير هدام) Assertiveness
- الاستقلالية (أن يكون معتمد على نفسه و متحرر من الاعتماد عاطفياً على الآخرين) Independence
- تحقيق الذات (وضع وتحقيق أهداف لتفعيل إمكانياتنا) Actualization

#### ثانياً : التبادلية ( الوعي الاجتماعي والتفاعل ) : **Interpersonal**

- التعاطف (وهي أن يدرك الفرد ويفهم كيف يشعر الآخرون). Empathy
- المسؤولية الاجتماعية (مع التعرف على مجموعاتنا الاجتماعية و الشعور بأنه جزء منها).
- العلاقات المتبادلة (إقامة علاقات مرضية للطرفين) Interpersonal Relationship

#### ثالثاً : إدارة الضغوط **Stress Management** :

- تسامح الإجهاد (إدارة عواطفنا على نحو فعال وبناء). Stress Tolerance
- التحكم في قوة الدفع ( السيطرة على عواطفنا على نحو فعال وبناء) Impulse Controlling

#### رابعاً : التكيف ( إدارة التغيير ) **Adaptability** :

- اختبار الواقع (تثبت و توائم مشاعرنا و أفكارنا بالواقع الخارجي) Reality Testing
- المرونة (مواكبة والتكيف مع و التغيير في حياتنا اليومية). Flexibility
- حل المشاكل (توليد حلول فعالة لمشاكل ذات طابع داخلي شخصي و أخرى ذات طابع تبادلي مع أشخاص آخرين) Problem Solving

#### خامساً : المزاج العام (الدافع الذاتي) : **General Mood** :

- التفاؤل (أن يكون لديه نظرة إيجابية ، و النظر إلى الجانب المشرق من الحياة). Optimism
- السعادة (الشعور بالرضا و القناعة مع أنفسنا ، والآخريين ، والحياة بصفة عامة).

( Happiness Bar-On ,٢٠٠٧ ) .

### التعقيب على نموذج بار اوان ( Bar-on ) للذكاء العاطفي الاجتماعي :

١ - يتضح من خلال الاطلاع على التراث السيكولوجي أن بار-اوان تأثر بنظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر وافترض أن الذكاء العاطفي يتطور ويتحسن عن طريق التدريب والبرمجة والعلاج .

٢ - ركز باراوان في نمودجه على الكفاءات والمهارات والمسيرات للذكاء العاطفي ، لأنها من وجهة نظره وثيقة الصلة ببعضها البعض .

٣ - واعتبر باراوان أن الذكاء العاطفي والذكاء الإدراكي يشكلان للفرد نجاحاً كبيراً في الحياة.

### ٣ - نموذج الذكاء العاطفي المبني على السمة :

لقد اقترح بيترايدس (Petrides) وزملائه تمييز مفاهيمي بين النموذج المبني على القدرة والنموذج المبني على السمة للذكاء العقلي فيقول فيه أن نموذج سمة الذكاء العاطفي هو عبارة عن "كوكبة من العواطف المرتبطة بإدراك الذات والواقعة في أسفل مستويات الشخصية " أما هذا النموذج اصطلاحاً يشير إلى إدراك الفرد لذاته من خلال قدراته العاطفيه .

إن تعريف الذكاء العاطفي يشمل على التحولات السلوكية وقدرات إدراك الذات والتي تقاس بواسطة "تقرير الذات ، وبالمقارنة مع النموذج المبني على القدرة والذي يشير إلى القدرات العقلية والذي أثبتت مقاومته للمقاييس العلمية .

• إن الذكاء العاطفي المبني على السمة يجب أن يتحرى عنه في إطار الشخصية وهناك لقب بديل لنفس هذا التركيبية يسمى "سمة فاعلية النفس العاطفية - Trait Emotional self-Efficacy إن هذا النموذج عام ينصب تحته نماذج جولمان وباراون أن مفهوم الذكاء العاطفي كسمة شخصية تقود إلى بناء يقع خارج تصنيف قدرة الإنسان الإدراكية هذا تمييز هام له بتطبيق مباشره على الجانب العملياتي لهذا الترتيب والنظريات والفروض التي ضيفت حوله. (Petrides, ٢٠٠٩).

### التعقيب على نموذج ( Petrides ) بيترايدس وزملائه للذكاء العاطفي :

١ - ركز بيترايدس وزملاؤه في نمودجه على السمة للذكاء العاطفي ويعتبرها كوكبة من العواطف .

٢ - توصل بيترايدس وزملاؤه إلى أن الذكاء العاطفي هو تحولات سلوكية وقدرات .

التعقيب على جميع النماذج والنظريات لمفهوم الذكاء العاطفي :



- يرى الباحث أن النماذج والنظريات للذكاء العاطفي لاقت ترحيباً علمياً كبيراً من معظم الباحثين وأكد الجميع على أهمية هذا المفهوم ، لأنه يؤدي إلى قدر كبير في تحسين جميع المستويات في شتى المواقف الحياتية للفرد.
- ويتضح أيضاً أن هناك تناسق كبير بين النماذج والنظريات من حيث تعريفها للذكاء العاطفي وتحديد أبعاده .
- يعتبر الذكاء العاطفي قدرة مركبة من مصادر وبناءات وتدريبات وتحويلات عاطفية كلها تؤدي إلى نجاح الفرد في الحياة .

وبذلك فإن الباحث يتبنى نظرية دانيال جولمان للذكاء العاطفي والتي فيها يشير إلى أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد وهذه المهارات تؤدي إلى نجاحه في الحياة المهنية وذلك لعدة اعتبارات هي :

١. إن الذكاء العاطفي ينظر إليه بأنه مجموعة من الكفاءات والمهارات التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة .
٢. إن الذكاء العاطفي يتميز بأنه يتعامل مع المواقف الحياتية التي تواجه الأفراد في حياتهم اليومية مما يزيد لديهم القدرة على سرعة الإدراك للأحداث التي يمرون بها بطرق ناجحة وسليمة .
٣. إن الذكاء العاطفي يتميز بأنه يضم الخبرات الانفعالية والعاطفية التي تتكون في الإنسان مما يزيد لديه الاستجابة الناجحة في الحياة التي يمر بها مما تجعله يدرك انفعالاته وعواطفه التي تساعد في التعامل مع الآخرين بشكل أفضل .
٤. إن العوامل الشخصية والكفايات العاطفية هي التي تجعل الفرد أكثر نجاحاً ومثابرة وتحمل لمسئوليته في الحياة التي يواجهها لأن هذه المواهب تزيد من قدرتها على النجاح .

## ثالثاً : الذكاء العاطفي من المنظور الإسلامي :

إن الله سبحانه وتعالى كرم الإنسان وشرفه وأعلى قيمه وهذه مظهر من مظاهر الذكاء كما دل عليه الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبُرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً) (الإسراء: ٧٠).

ويرى ابن سينا أن النفس جوهر روحاني لا تنتمي إلى هذا العالم المحسوس ولها قوتان في الإنسان العاقل.

**القوة الأولى:** هي قوة تتجه نحو البدن وهي العقل العامل ووظيفتها أن تسوي البدن و تثريه.

**القوة الثانية:** هي قوة تتجه نحو المعرفة ووظيفتها التعريف والإدراك (معروف، ١٩٩٥ : ٣٤).

وهذا ما دلت عليه الآيات الكريمة التي تحدثت عن العقل والتعقل والتفكير والتدبير في قوله سبحانه وتعالى: (وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ) (الملك: ١٠).

وأيضاً في قوله سبحانه وتعالى: (إِن فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِّأُولِي النُّهَى) (طه: ١٢٨).

وأيضاً في قوله سبحانه وتعالى: (الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ) (آل عمران: ١٩١).

أما الجاحظ يقول : "إن العقل هو وكيل الله عند الإنسان وفي شأن الحواس يقول : ولعمري إن العيون لتخطئ وإن الحواس لتكذب ، وأما الحكم القاطع إلا للذهن وأما الاستبانة الصحيحة إلا للعقل .

(معروف، ١٩٩٥ : ٩٤).

وهذا ما دلت عليه الآيات القرآنية التي تحدثت عن العقل والحواس كما قال الله سبحانه وتعالى في قوله: (أَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ) (الحج: ٤٦).

وأيضاً في قوله سبحانه وتعالى: (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) (النحل: ٧٨).

أما ابن الجوزي كتب في مقدمة كتابه الأذكياء دليل آخر على تداخل لفظي العقل والذكاء وترادفهما فقد قسم ابن الجوزي المقدمة إلى أبواب ، الأول في ذكر فضل العقل والثاني في ذكر ما هو العقل والثالث في بيان معنى الذهن والفهم والذكاء ، والرابع في ذكر العلاقات التي يستدل بها على عقل العاقل وذكاء الذكي ، ثم في أثناء كلامه في هذه المقدمة يراوح بين استخدام اللفظين فيستخدم لفظة العقل مرة ويستخدم لفظة الذكاء مرة أخرى.

(ابن الجوزي، ١٩٨٣ : ٧-١٤).

وهذا ما دلت عليه الآيات الكريمة التي تحدثت عن الفهم والتدبير في قوله سبحانه وتعالى: (رَبَّنَا إِنَّا سَمِعْنَا مُنَادِيًا يُنَادِي لِلإِيمَانِ أَنْ آمِنُوا بِرَبِّكُمْ فَآمَنَّا) (آل عمران: ١٩٣).

وأيضاً في قوله تعالى: (وَأَنَا لَمَّا سَمِعْنَا الْهُدَىٰ آمَنَّا بِهِ) (الجن: ١٣).  
 وأيضاً في قوله تعالى: (وَنَطْبَعُ عَلَىٰ قُلُوبِهِمْ فَهُمْ لَا يَسْمَعُونَ) (الأعراف: ١٠٠). وبذلك فإن  
 المتمتع في تاريخ الفكر الإسلامي يستطيع أن يؤكد أن الذكاء العاطفي متعمق في كافة مناهج  
 الدين الإسلامي وهذا ما أكدته آيات القرآن الكريم حيث يقول الله سبحانه وتعالى في محكم  
 التنزيل: ( نَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ) (النحل: ٨٩)  
 حيث دلت الآية الكريمة على شمولية النظرة الإسلامية لجميع مناحي الحياة الدنيوية والأخروية .  
 ويستطيع المتمتع في هذه الآيات التعرف على الجوانب العاطفية والشعور بها والنظر إليها من  
 داخل القلوب ، لأن الله سبحانه وتعالى يخاطب قلوب المؤمنين لكي تلتين بذكر الله عند سماع  
 آياته وهذا ما نزل عليه في قوله سبحانه وتعالى : ( أَلَمْ يَأْنِ لِلَّذِينَ آمَنُوا أَنْ تَخْشَعَ قُلُوبُهُمْ لِذِكْرِ  
 اللَّهِ وَمَا نَزَلَ مِنَ الْحَقِّ ) (الحديد : ١٦ )

إن القرآن الكريم يحتوى على كثير من المواقف التي تبين مكونات الذكاء العاطفي  
 حسب ما قام بتبنيه علماء النفس من الناحية النفسية الإسلامية متمحورة في الآيات القرآنية التي  
 يمكن إيجازها على الصورة التالية :

أولاً : الوعي الذاتي " الإدراك " :

إن الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم حث الإنسان المسلم ونور له الطريق لكي يفهم  
 ذاته ويدرك ما يدور حوله من أحداث والتأمل والتدبير. في مخلوقات الله سبحانه وتعالى: (أُولَٰمِ  
 يَتَفَكَّرُوا فِي أَنفُسِهِمْ) (الروم: ٨).  
 قال تعالى: ( قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ) (العنكبوت: ٢٠).  
 إن الإدراك كما تحدث عنه علماء النفس له ثلاثة أنواع مهمة :

١) النوع الأول : هو الإدراك الشعوري الناجم عن حس داخلي يشعر به طلباً لحاجة  
 عضوية .

٢) النوع الثاني : هو الإدراك المشاعري الصادر عن الغرائز البشرية وما ينتج عنها من  
 لذة الإشباع أو خلق الحرمان وهما يقعان داخل البدن أو الحس الداخلي .

٣) النوع الثالث : هو الإدراك أو الوعي ويكون على شكل حسي خارجي يأتي عن طريق  
 الحواس الخمس وهو يتمثل باستجابة الدماغ الابتدائية للمؤثرات الواقعة على أعضاء  
 الحس. (معروف، ١٩٩٥، ١٧٥).

إن الإدراك الحسي وظيفة يشترك فيها كل من الإنسان والحيوان على أن الله سبحانه وتعالى  
 قد خص الإنسان بوظيفة إدراكية أخرى هامة يتميز فيها عن سائر المخلوقات الأخرى ألا وهي  
 العقل التي به يستطيع الإنسان أن يعطوا بإدراكه عن الأشياء المحسوسة.

(نجاتي، ١٩٨٢: ١٢٢)

وهذا ما دلت عليه آيات القرآن الكريم في قوله سبحانه وتعالى: (سُنُرِهِمْ آيَاتًا فِي الْأَفَاقِ  
وَفِي أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَبَيِّنَ لَهُمُ أَنَّهُ الْحَقُّ) (فصلت: ٥٣).

### ثانياً: تنظيم الانفعالات :

إن كثير من آيات القرآن الكريم والأحاديث الصحيحة ترشد الفرد المسلم إلى توجيه انفعالاته لكي  
يكون لديه المقدرة على تنظيمها والسيطرة عليها والتحكم فيها وهذا ما دل عليه قوله الله سبحانه  
وتعالى .

- ( يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَىٰ  
مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ) (الحجرات: ٦).
- (ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ  
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ) (النحل: ١٢٥).
- (الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ  
الْمُحْسِنِينَ) (آل عمران: ١٣٤).
- وعن أبي هريرة رضي الله عنه في قوله تعالى والكاظمين الغيظ ، إن النبي صلى الله  
عليه وسلم قال "من كظم غيضا وهو يقوى على إنفاذه ملا الله جوفه أمانة وإيمانا".  
(الدمشقي ، ٢٠٠١ : ٣١٩).
- وكما وصف القرآن الكريم وصفا دقيقاً لكثير من الانفعالات التي يشعر بها الإنسان وهي  
مثل الخوف والغضب والحب والفرح والكره والغيرة والحسد والندم والخجل والخزي .  
(نجاتي ، ١٩٨٢ : ٦٤).
- وعن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال " ليس الشديد  
بالصرعة ولكن الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " .  
(مسلم ، ٢٠٠٠ : ١١١١).

## ثالثاً : الدافعية Motivation :

أقر الإسلام الدوافع البشرية وقام بادراتها وتنظيمها وفق مبادئ الدين الإسلامي كما أن الفرد المسلم يسعى في حياته إلى حاجتين هما :

الأولى : هي إشباع الحاجة .

والثانية : هي العبادة

وهذا ما دل عليه القرآن الكريم في قول الله سبحانه وتعالى: (وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ) (الذاريات: ٥٦).

وفي ذلك قال ماسلو Maslow إن هناك نوعان من الدوافع أو الحاجات هي حاجات أساسية فسيولوجية وحاجات روحية :

الأولى : الحاجات الفسيولوجية الأساسية وهي تشمل لدى الإنسان الجوع والعطش والجنس .  
والثانية : الحاجات الروحية وهي تشمل لدى الإنسان العدل والخير والجمال والنظام الاتحاد ويرى ماسلو أن حاجات الإنسان الروحية هي حاجات فطرية يتوقف على إشباعها تكامل نمو شخصية الفرد ونضوجه.

(نجاتي ، ١٩٨٢ : ٣٨)

ومن الشواهد في هذا الجانب البحث الدعوب والمتواصل لسيدنا إبراهيم عليه السلام للوصول إلى حقيقة الأمور مبيناً لقومه في هذا المقام الحق من الباطل ، وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى: ( فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أُحِبُّ الْآفِلِينَ ﴿٧٦﴾ فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِعًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لئنْ لَمْ يَهْدِنِي رَبِّي لَأَكُونَنَّ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ ﴿٧٧﴾ فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِعَةً قَالَ هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي بَرِيءٌ مِمَّا تُشْرِكُونَ ﴿٧٨﴾ إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ ﴿٧٩﴾ ) ( الأنعام: ٧٦-٧٩)

## رابعاً : التعاطف :

احتوى القرآن الكريم آيات كثيرة تؤكد على التعاطف الإنساني في الإسلام ليشمل العطف على الوالدين والأبناء والمساكين وذي القربى والجيران واليتامى وابن السبيل . وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل :

• (وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا . وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا) (الإسراء : ٢٣-٢٥).

• (وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَلًا فُخُورًا) (النساء: ٣٦)

لأن التعاطف أو التقمص الوجداني يقوم على أساس الوعي الذاتي ، لأنه ينبع في محاكاة الآخرين جسمياً باختصار مشاعر الآخرين إلى داخل المتعاطف ، فعلى ما نكون قادرين عليه من تقبل مشاعرنا وإدراكها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.

(السيد ١٩٩٤ : ٢٦٢)

#### خامساً : التواصل الاجتماعي :

حث الله سبحانه وتعالى المسلمين على التعاون والتكامل الاجتماعي وهذا ما نجده في الآيات القرآنية والأحاديث النبوية التالية :

(١) (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) (المائدة : ٢)

(٢) (وَالَّذِينَ آمَنُوا وَهَاجَرُوا وَجَاهَدُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ آوَأُ وَنَصَرُوا أُولَئِكَ هُمُ الْمُؤْمِنُونَ حَقًّا لَهُمْ مَغْفِرَةٌ وَرِزْقٌ كَرِيمٌ) (الأنفال : ٧٤).

أما الأحاديث النبوية التي حثت على التعاون والتماسك بين المؤمنين هي :

١- عن أبي موسى قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً".

٢- عن النعمان بن بشير قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضواً تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى". (مسلم ، ٢٠٠٠ : ١١٠٣).

يرى الباحث إن الدين الإسلامي له دور كبير في الحث على أهمية الانفعالات وإدارتها والسيطرة عليها وفق الشريعة الإسلامية وبهذا يكون الدين الإسلامي نبراساً ناجحاً في جميع مناحي الحياة .

## الجزء الثاني : مهارات مواجهة الضغوط :

### مقدمة :

إن الله سبحانه وتعالى حث الإنسان على التحلي بالصبر عند مواجهة المواقف الضاغطة وهذا ما دل عليه قوله في محكم التنزيل : (الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ) (البقرة: ١٥٦) لأن الضغوط لا تتكاثر في مجتمع معين بل لا يكاد يخلو منها أي مجتمع سواء كان هذا المجتمع راقى أو متحضر أو متخلف أو فقير .

(الغزير، وأبو أسعد، ٢٠٠٩: ١٣)

وأيضاً فإن النبي - صلي الله عليه وسلم - اهتم بتوجيه المؤمنين وأمرهم بتحمل المواقف الضاغطة من خلال التحلي بالصبر وفي قوله صلى الله عليه وسلم : " قاربوا وسددوا ففي كل ما يصاب به المسلم كفارة حتى النكبة ينكبها أو الشوكة يشاكها " .

(مسلم، ٢٠٠٦: ١١٠٠).

ولذلك سوف يتم التحدث خلال هذه الرسالة عن الضغوط بشكل عام ومهارات مواجهة الضغوط بشكل خاص وسيتم توضيح ذلك في الإطار النظري.

### الضغوط النفسية :

#### أولاً : التسلسل التاريخي لمفهوم الضغوط :

ابتكر هذه الكلمة التي تعني الضغط " stress " في القرن التاسع عشر مهندسون انكلوسكويون للإشارة إلى القوة التي تحث على التوتر وهي تمارس على الجسم .  
( شيخاني ، ٢٠٠٣: ١٥١).

إن أول اهتمام تاريخي بهذا المصطلح كان في بداية القرن العشرين على يد العالم الفسيولوجي و التركانون حين استخدم مصطلح التوازن الجسمي walter -Cannon Homeostasis لتذليل عني نزعة الكائن الحي بالاستعانة على مصادرها للمحافظة على حالة الاتزان فالكائن الحي يدرك الخطر في البيئة ، والاستجابة تكون إما الدفاع أو الهروب Flight .

(الغزير وأبو أسعد، ٢٠٠٩: ٢١).

وفي سنة ١٩٣٦ استخدم طبيب كندي اللفظة بمعنى طبي ، لأن الضغط النفسي يشير إلى عمل عدواني على الجسم البشري كالضجة والخطر والقلق والمعاكسة ورد فعل الجسم

لمواجهة هذا العدوان وأساساً أطلق عليه سلسلة من الإفرازات الهرمونية أو الادرتيابين والوصلات العصبية ليتعودها الدماغ أو المهاد . ( شيخاني، ٢٠٠٣: ١٥١ ).

إن مفهوم الضغط في أبسط معانيه يشير إلى أي شيء في شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، لأن مصطلح الضغوط يستخدم للإشارة إلى الموقف الذي يكون فيه الفرد محملاً فوق طاقته بطريقة ما.

( حسين وحسين ، ٢٠٠٦: ٢٢ ).

**وبذلك يندرج تحت مفهوم الضغط النفسي عدة مكونات مختلفة هي :**

- ١ - مثير موضوعي أو يدرك بسببه ويحدث استجابته للضغوط .
- ٢ - عوامل معرفية إدراكية تؤثر على استجابة الفرد لمثير معين.
- ٣ - فروق فردية ثابتة نسبياً على مدى تجاوب الفرد مع الضغوط .
- ٤ - استجابة فسيولوجية للضغوط .
- ٥ - تغيرات صريحة في السلوك .

(عوض ، ٢٠٠١ : ٤٢-٤٣ ) .

ويشير إلى مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى انه تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.

(إبراهيم ، ١٩٩٨: ١١٨ ) .

**وأما الضغوط باللغة الإنجليزية وردت في ثلاثة مصطلحات :**

١ - الضغوط **stressor** :

فهو تشير إلى تلك "القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي (فيزيائية - اجتماعية - نفسية) .

٢ - الضغوط **stress** :

فهو " متغير عن الحادث ذاته أن وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما " .

٣ - الانضغاط **strain** :

فهو تشير إلى " حالة الانضغاط التي يعانها ويئن منها الفرد التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالأعباء والإنهاك والاحتراق الذاتي " . ( الرشيد ، ١٩٩٩ : ١٥ ).



مصطلح الضغوط stresses أي أن مفهوم الضغوط هو مفهوم ينتسب في أهله إلى علوم الفيزياء حيث إنه يشير إلى مفهوم الإجهاد أو الضغوط أو القوة التي تمارس على الأجسام مثلما تصطدم سيارة بسور فتحطمه وكذلك تتأثر السيارة بهذا الاصطدام .  
( كفاي، ٢٠٠٦ : ٨٦٢ ).

**ثانياً : تعريف الضغوط :**

**أولاً : التعريف لغةً :**

الضغط : الضغط والضغط ، عصر الشيء إلى ضغطه بضغطه ضغطاً زحه إلى حائط ونحوه .  
وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي ترحمون يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره .  
( ابن منظور ، ١٩٩٧ : ١٢٨ ).

**الضغط أو ضغط الدم في الطب :**

هو "ضغط يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية وفي الهندسة والميكانيكا هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها والضغط الجوي أو في الطبيعة الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ."  
( أنيس و آخرون ، ١٩٧٢ : ٥٤١ ).

ضغط أو ضغطاً هو عصر وضيق على الشخص .

( أحمد وآخرون : ٤٢٦ ).

**ثانياً : تعريف الضغوط اصطلاحاً :**

١- يعرف هلال الضغوط What is stress بأنها " تغيرات جسمانية طبيعية تهيئ الفرد للتوافق مع الفروق السيئة التي تمثل تهديداً له وهي ظواهر سلوكية وثيقة الصلة ببعضها".

( هلال ، ٢٠٠٦ : ١٠٩ ).

٢- يعرفها نرسيلي Hans sellye الضغط النفسي بأنه : "الاستجابة غير النوعية للجسم ، لأنه طلب دافع".

( الرشيد ، ١٩٩٩ : ١٧ ).

٣- ويعرف عثمان الضغوط بأنها تلك " الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق .

( عثمان ، ٢٠٠١ : ٩٦ ).

٤- يعرف حسين الضغوط : stress بأنها "حالة من التوتر الجسمي النفسي التي تعترى الفرد عندما تقتصر على أحداث ومواقف تستلزم منه مطالب تكيفيه قد تكون فوق احتمالته وإمكاناته

وإن الضغط للحدث الواحد يختلف من شخص لآخر ويتوقف ذلك على مدى إدراك الفرد لقدرته على السيطرة والتحكم على الموقف وذلك في ضوء إمكانياته الشخصية وخبراته وما يتوفر لديه من مصادر المساندة الاجتماعية عن الآخرين .

( حسين وحسين ، ٢٠٠٧:٣٢٧ ) .

٥- يعرف إسماعيل ضغوط الحياة life stress بأنها "ظروف ومواقف الحياة التي تواجه الفرد في البيت او العمل وتجلب له المخاوف والمخاطر والتحذير وتجبره على مقاومتها والتصدي لها مما يؤدي إلى توتره الجسدي والنفسي أو المهني" .

(إسماعيل ، ٢٠٠٤:٢٦) .

٦- يعرف عوض الضغوط النفسية بأنها "حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من المواقف التي يحدث فيها اضطرابات من الوظائف الفسيولوجية والبيولوجية وعدم كفاية الوظائف المعرفية اللازمة للموقف" .

(عوض ، ٢٠٠١:٢٨)

٧- يعرف حسين وحسين الضغط النفسي بأنه "حالة من التوتر النفسي الشديد التي تحدث نتيجة لوجود عوامل داخلية أو خارجية للضغط على الفرد وتؤدي إلى اختلاف التوازن واضطراب السلوك" .

(حسين وحسين ، ٢٠٠٦:٢٢)

٨- يعرف الغرير وأبو أسعد الضغوط بأنها تلك "الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة والتي تتجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه" .

(الغرير وأبو اسعد، ٢٠٠٩:٢٢)

٩- يعرف كفاي وعلاء الدين الضغط أو الإجهاد بأنه "حالة من الإجهاد النفسي والمشقة التي تلقى على الفرد بمطالب وأعباء علمية أن يتوافق معها" .

( كفاي وعلاء الدين، ٢٠٠٦ : ١٦١) .

١٠- ويعرف الضغط النفسي لازاروس Lazarus بأنه " نتيجة لعملية تضمينه يقيم بها الفرد مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئة أي مدى الملائمة بين متطلبات الفرد الداخلية والبيئية الخارجية" .

(الغرير وأبو اسعد، ٢٠٠٩ : ٢٤) .

وبناءً على ما سبق من تعريفات يعرف الباحث أن الضغوط بأنها حالة نفسية تزيد لدى الفرد التوتر النفسي الشديد والقلق والاحباط والاكتئاب وعدم الاستقرار والتوافق مع الحياة اليومية التي يعيشها داخل المجتمع .

## ثالثاً : اتجاهات الضغوط :

لقد تعددت وجهات نظر العلماء والباحثين حول تعريف الضغوط ككثير من المفاهيم حيث اعتبره بعضهم مثيراً وتناوله بعضهم على أنه استجابة ونظر إليه فريق ثالث على اعتباره عملية تفاعل بين الشخص والبيئة.

### • الاتجاه الأول :

وهو ينظر إلى الضغوط على أنها مثير وبهذا يكون الضغط هو أي حدث يدركه الفرد على أنه يمثل تهديداً ولهذا فهم ينظرون للضغط على أنه متغير مستقل وأن المثيرات قد تكون داخلية تنشأ عن داخل الفرد مثل الصراعات وقد تنشأ من الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد .

لهذا الاتجاه العالم هولمن Holmen & Rahe وتركز النظريات التي تناولت هذا التوجه على أحداث الحياة والمثيرات البيئية الضاغطة مثل الضوء والازدحام والزواج السيئ والفقير و الأحداث اليومية والكوارث الطبيعية وغيرها .

### • الاتجاه الثاني :

ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة ولهذا فهي تمثل ردود الفعل التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث بمعنى أن الضغوط هي استجابة للحدث وهي الاستجابات متعددة الأوجه حيث تضمنت تغيرات في الوظائف المعرفية والانفعالية والسيولوجية للجسم وهو يركز على الحالة الداخلية للكائن العضوي ويرى كانون Gannon أن استجابة المواجهة أو الهروب هي استجابة تكيفية ، لأنها تمكن الكائن العضوي من الاستجابة بسرعة للتهديد ومن الذين عرفوا الضغط كالأستجابة العالم الفسيولوجي (هاترسيلي) من خلال ما أسماه بزوال أمراض التكيف العالم وهي بشكل جوهري ميكانيزم دماغي لدى جسم الفرد لمواجهة المثيرات التي تهدد الاتزان.

### • الاتجاه الثالث :

حيث ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنه نتاج تفاعل أو علاقة خاصة بين الشخص والبيئة. ويمثل هذا الاتجاه لازاروس وفولكمان Lazarus & Foulkman فهم يرون أن الضغوط ليست مثيرات بيئية ولا استجابة للحدث وإنما الضغط هو علاقة بين الشخص والبيئة. ( حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ٥٠ - ٥٢ ).

يرى الباحث أن الاتجاهات الثلاثة تنظر إلى الضغوط على أنها مثيرات واستجابات وعلاقات بين الفرد والبيئة وبذلك يرى أن الضغوط عبارة عن توترات تحدث لدى الفرد عندما يواجه حدث أو موقف من المواقف والأحداث الضاغطة داخل المجتمع الذي يعيش فيه .

## رابعاً : الأسس الفسيولوجية والمعرفية للضغوط :

إن القرآن الكريم اهتم بالضغوط النفسية اهتماماً كبيراً مخاطباً الذين آمنوا بالصبر على أي موقف يواجههم وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى : ( وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ ) (البقرة : ١٥٥) .  
وجاءت السنة النبوية مرغبة المؤمنين وتحثهم على الصبر عند مواجهة أي حدث أو مصيبة تصيبهم وهذا ما دل عليه صلى الله عليه وسلم " ما من مصيبة يصاب بها المسلم إلا كفر بها عنه حتى الشوكة يشاكها " .

(مسلم ، ٢٠٠٠ : ١١٠٠) .

وتشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيس التي تبني عليه بقية الضغوط الأخرى وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل أو المهنة والاقتصادية والأسرية والدراسية والعاطفية .

( الغرير وأبو اسعد ، ٢٠٠٩ : ١٣ )

أما الضغوط الناتجة عن الإثارة الشديدة هي التي تؤدي إلى الضعف والفرع والخوف وهي التي تبين أنها ترتبط بأمراض الربو .

(إبراهيم وإبراهيم ، ٢٠٠٣ : ٥٠)

وتمثل الحقيقة العلمية المستجدة في تكامل العقل والجسد أو الجانب الانفعالي والجانب الفسيولوجي في الإنسان والتأثير المتبادل بينهما الإطار والأساس الذي ساهم في كشف الأبعاد المختلفة للضغط .

(عسكر ، ٢٠٠٠ : ١٧) .

أما من الناحية الفسيولوجية فإن الشخص الذي يعاني من ضغوط وتوتر يمر بزيادة هائلة في العمليات الحيوية ويزداد عنده ضغط الدم ومعدل ضربات القلب ومعدل التنفس وتوتر العضلات واتساع لحدقة العين .

( هلال ، ٢٠٠٠ : ١١ ) .

وبذلك تلعب الضغوط دوراً كبيراً في النجاح والتفوق الانجاز حيث أن الفرد الناجح هو القادر على العمل تحت الضغوط النفسية .

( عثمان ، ٢٠٠١ : ١٨٩ ) .

## أولاً : مصادر الضغوط :

مصدر الضغط النفسي : فهو ينشأ نتيجة التفاعل بين الفرد ومجموعة العوامل الخارجية أو الداخلية البيئية ومنها الشخصية والتي تمثل العوامل الجسمية والعقلية والانفعالية .

ويمكن تصنيفها إلى خمسة مصادر تتمثل فيما يلي :

**المصدر الأول :** أحداث ومشكلات نفسية داخلية : وهي الانفعال في درجات معقولة تحمي الإنسان من الخطر يعبئ طاقاته لعمل والنشاط ولدفعه لمقاومة الأخطاء والأعداد لمواجهة المستقبل .

**المصدر الثاني :** الظروف والمشكلات الصعبة : وهي تنشط الفرد وتضخم القوة بشكل خاص وبتزايد الأدرينالية منها لمواجهة ضغوطاً أو مشكلات صعبة .

**المصدر الثالث :** الظروف والمشكلات الاجتماعية وأحداث الحياة اليومية وهي تعتبر الحياة مع الجماعة والانتماء لمجموعة من الأصدقاء أو لشبكة من العلاقات الاجتماعية المنظمة من المصادر الرئيسية التي تجعل للحياة معنى ومن ثم توجيهنا عموماً للطموح والكفاح .

**المصدر الرابع :** ظروف وضغوط العمل والانجاز الأكاديمي وهي ضغوط من جانبها الأكاديمي والدراسي تعوق التعلم ويمكن أن تؤدي إلى الفشل الأكاديمي والعجز عن الإنجاز وكراهته الدراسة .

**المصدر الخامس :** التطورات التكنولوجية والإعلامية ومتطلبات العولمة وهي تعتبر وسائل الإعلام وما تنظمه من مدخلات جسمية وسمعية وبصرية وما يتوفر من مستلزمات تكنولوجية حديثة بأجهزتها ومعدات مثل الحاسوب والفيديو والتلفزيون وغير ذلك .

( الغرير وأبو أسعد ، ٢٠٠٩ : ٣٢-٣٦ ) .

## ثانياً : أبعاد الضغط النفسي :

وضمن هذا الإطار يشير الباحثون الغربيون إلى مجموعة عوامل أو أبعاد تساهم في

زيادة الضغوط على الإنسان المعاصر منها :

- ١ - الكثافة في عدد السيارات وما يترتب عليها من مشكلات مرورية .
  - ٢ - التفجر المعرفي .
  - ٣ - التغيرات الاقتصادية .
  - ٤ - التغيرات في مؤسسات العمل .
  - ٥ - ضعف العلاقات الأسرية .
  - ٦ - ضعف الوازع الديني والقيم .
  - ٧ - الحياة الانعزالية المتمثلة بالجمعيات السكنية الحديثة.
- ( عسكر ، ٢٠٠٠ : ٢٣ ) .

ثالثاً : أنواع الضغط النفسي :

وهي تنقسم إلى قسمين :

القسم الأول : الضغوط الخارجية :

- ١- البيئية المادية : الضجيج والأضواء الساقطة والحرارة والأماكن الضيقة.
- ٢- التفاعل الاجتماعي : الخشونة أو العدوانية من جانب الآخرين.
- ٣- القواعد والأنظمة والقوانين والروتين الحكومي والمواعيد.
- ٤- أحداث الحياة الرئيسة : موت قريب أو فقد عمل أو الترقية أو طفل جديد.
- ٥- المشاهدات اليومية لاستبدال وضع المفاتيح في غير مواضعها والتعطل الميكانيكي

القسم الثاني : الضغوط الداخلية :

١. خيارات نمط الحياة : توفير غير كافي وجدول أعمال.
  ٢. الحدث الذاتي السيئ : التفكير المتشائم والتعقد الذاتي والتخيل المفرط.
  ٣. الاشتراكات العقلية : هي التوقعات غير الواقعية وأخذ أمور بطريقة شخصية والتفكير في الحصول على كل شيء .
  ٤. سمات الشخصية المضغوطة : النزاع إلى مرئية الكمال ومدمن العمل.
- ( شيخاني ، ٢٠٠٣ : ١٢ ) .

وأيضاً تتنوع وتشكل الضغوط النفسية بحيث تشمل مناحي الحياة التي يعيشها الإنسان والتي يمكن وصفها ضمن الأنواع الثلاثة :

- ١- ضغوط العمل : وهو إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة
  - ٢- الضغوط الاقتصادية : وهو الدور الأعظم في تشتت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية.
  - ٣- الضغوط الاجتماعية : وهي معايير المجتمع التي تحتم على الفرد التزام العمل بها.
  - ٤- الضغوط الأسرية : وهي تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة وتأثيراً على التنشئة الأسرية فمعظم الأسر تحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه التزام
  - ٥- الضغوط الدراسية : وهي طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة.
  - ٦- الضغوط العاطفية : بكل نواحيها النفسية والانفعالية فهي تمثل البشر وواحدة من مستلزمات وجوده الإنساني فالعاطفة لدى الإنسان غريزة أوجدها الله عند البشر دون باقي المخلوقات.
- ( الغرير وأبو أسعد ، ٢٠٠٩ : ٣١ ) .

ويضيف حسين وحسين أنواع الضغوط ومستوياتها إلى نوعين هما :

النوع الأول :

الضغوط الإيجابية : هي تزود الفرد بالطاقة التي يحتاجها حتى يكون أكثر إبداعاً وإنجازاً في أدائه وأكثر قدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

النوع الثاني :

وهي تؤثر سلباً على أداء الفرد الأكاديمي والمهني وتفوقه على الانجاز والإبداع وتؤثر على سوء التوافق والاكنتاب والقلق والإحساس والإحباط والعدوان على الآخرين.  
( حسين وحسين، ٢٠٠٦: ٣٢ ).

رابعاً : أسباب الضغوط النفسية :

السبب الأول : المهنة وهي مثل ساعات العمل الطويلة والمسؤوليات الصعبة والعمل الذي يتطلب انتباهاً شديداً ويعرض العامل لخطر مثل عمل الموظفين الجويين .

السبب الثاني: التوتر المرتبط بالدور: وهو مثل ربة الأسرة أو أم أربعة أطفال وعاملة.

السبب الثالث: العلاقات بين الأشخاص : وهي عند وجود علاقات تتصف بالصراع والتقلبات وخاصة مع الزوج.

السبب الرابع : الانتقال والتغير : فهو نوع من الضغط لبعض الناس ويتطلب معظم التغيرات تكيفاً مع الموقف الجديد.

السبب الخامس: أزمات الحياة وهي أزمات تمثل فترة من عدم الثبات والاستقرار وتطلب التكيف معها واتخاذ القرارات .

السبب السادس: الجهاد والحروب : وهي مثل تجربة الجنود وهم معرضون للموت والجرح يومياً والخوف من الوقوع في الأسر.

(الغريير وأبو اسعد، ٢٠٠٩: ٤٩-٥٠).

## خامساً : مراحل الضغط :

إن الضغوط تمر بثلاثة مراحل نستطيع أن نحددها فيما يلي :

### المرحلة الأولى : التنبيه Alarm\_stage :

ويطلق على هذه الأحداث مرحلة الإزعاج أيضاً حيث تحدث الإثارة من خارج الجسم ويتحرك بعدها الجسم لمواجهة التحديات المفروضة عليه من جانب المثير للضغوط .

### المرحلة الثانية : المقاومة Resistance :

وفيها يستخدم الفرد موارده العقلية والجسمانية إلى حد ما لتحضير نفسه لمواجهة الضغوط أي التوافق مع الصفر المثير للضغوط وفي هذه المرحلة يقدم الفرد بالعقل للمواجهة من خلال :

- ١- السهر والتفكير .
  - ٢- الأرق وعدم التركيز .
  - ٣- الهروب الصغر المثير للضغوط .
  - ٤- التنافس في مجال آخر .
  - ٥- بذل جهد عضلي كبير .
- ويتوقف نجاح مرحلة المقاومة على قدرة الشخص على استخدام عقلة جيداً.

### المرحلة الثالثة : نفاذ الطاقة Exhaustion :

وفيها الإنسان لا يملك طاقة مستمرة وطويلة لمواجهة الضغوط ولكنه يملك قدراً محدداً من الطاقة عليه أن يستخدمها بكفاءة كبيرة والوصول إلى مرحلة نفاذ الطاقة ليس خطراً في كل الأحوال فقد يكون الوصول إليها مصاحباً إلى نقطة تحكم العقل في إدارة الأمور في اتجاه تحقيق أثر الضغوط أو التعامل المباشر معها وهنا يكون أعقل مصدر لطاقة إضافية يعمل بها الإنسان. ( هلال ، ٢٠٠٦: ٥٩ ).

### سادساً : مظاهر وأثار الضغوط النفسية :

وهي تصنف إلى ما يلي :

#### أولاً : الآثار الجسمية Physiological effects :

وهي تشمل فقدان الهيئة وارتفاع ضغط الدم وتعرقات الجهاز الهضمي والإرهاك الجسمي.

#### ثانياً : الآثار النفسية Physiological :

وهي تشمل التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والاكنتاب والأرق.



### ثالثاً : الآثار الاجتماعية Social – effects :

وهي تشمل إنهاء العلاقات والعزلة والانسحاب وانعدام القدرة على قبول وتحمل المسؤولية والفشل في أداء الواجبات اليومية الحضارية .

### رابعاً : الآثار السلوكية Behavioral effects :

وهي تشمل ما أشار إليه لازاروس Lazarus بأنها زيادة في التقلصات العقلية واللعثمة في الكلام وتغيرات في تعبيرات الوجه والإقدام والإحجام.

### خامساً : الآثار المعرفية Cognitive effects :

وهي تشمل اضطراب وتدهور في الانتباه والتركيز والذاكرة وصعوبة التنبؤ وزيادة الأخطاء وسوء التنظيم والتخطيط.

(الغريير وأبو أسعد، ٢٠٠٩ : ٥٢-٥٣).

ويرى الباحث أن مصادر وأبعاد وأنواع وأسباب ومراحل ومظاهر الضغوط هي التي تساعد الفرد على معرفة الضغوط التي تواجهه لكي يفهمها وتكون لديه المقدرة على السيطرة على الضغوط والتعامل معها بكل إيجابية ونجاح في جميع المجالات .

## خامساً : نظريات الضغوط :

اهتمت النظريات بدارسة الضغوط وانطلقت على أسس فسيولوجية ونفسية واجتماعية ومن أهم هذه النظريات نظرية هانرسيلي التي صاغت الضغوط في إطار محتوى استجابات وركزت فيها على أنها استجابة لعامل ضاغط يميزه الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ونظرية سييلبرجر التي صاغت الضغوط على أنها دوافع وركزت فيها على أن الدوافع تكون في إدراك أفراد لها.

ونظرية موراي التي صاغت الضغوط على أنها حاجات وركزت فيها على مفهومين هما الحاجة التي تمثل المحددات الجوهرية للسلوك والضغط التي يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة .

وبناءً على ذلك تباينت التصورات لموضوع الضغوط بحيث يمكن تفسير الضغوط في ضوء هذه التصورات النظرية وسيتناول الباحث فيما يلي تفصيل تلك التصورات النظرية للضغوط .

### النظرية الأولى :

نظرية هاترسيلي Hatzsily وهو طبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً وتتألف النسق الفكري لنظرية سيلبي Hatzsily في الضغوط أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة أو أنماط من الاستجابات تمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج أو موقف ضاغط ويعتبر سيلبي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط عالمية وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة .

وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهذه المراحل بعينها تمثل عنده مراحل التكيف العام وهي :

#### ١ - الفرع :

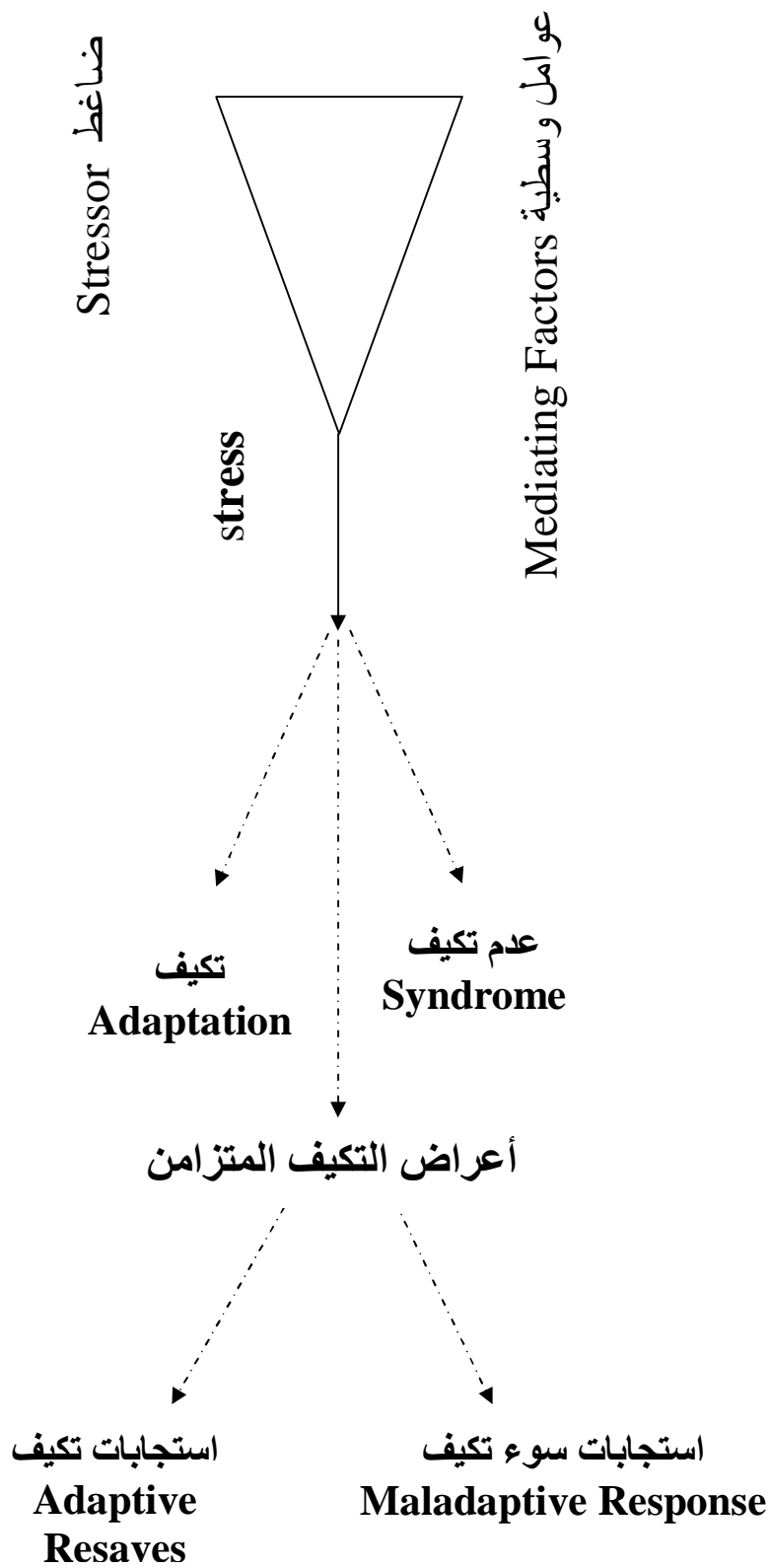
وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم ويوضح سيلبي انه في حالة أن يكون الضاغط شديداً فإن مقاومة الجسم تنهار وتكون الوفاة .

#### ٢ - المقاومة :

وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض لضاغط متلازماً مع التكيف وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات واستجابات أخرى تدل على التكيف .

#### ٣ - الإجهاد :

وهي مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استعدت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فإنه قد ينتج عنها أمراض التكيف التي تحدث عندما تتعدى مصادر الجهاز الفسيولوجي .



شكل رقم (٢)

" شكل يوضح أطوار الاستجابة للضغوط النفسية ومظاهرها في نظرية هانز سيللي "

سيلي نظريته تعرف الضغط على أنه حالة من الحالات الكائن الحي التي تشكل أساساً للتفاعلات التي يبدي فيها تكيفاً أو يبدي فيها سوء تكيف .

### التعقيب على نظرية سيلي :

- ١- إن العالم سيلي نظر إلى الضغوط من الناحية الفسيولوجية .
- ٢- اعتبر أن الضغط هي استجابات وتغيرات وأنماط تدل على التكيف وعدم التكيف .
- ٣- ووضح أن الضغوط الشديدة تسبب حالات انهيار عند الإنسان تصل به إلى الوفاة .

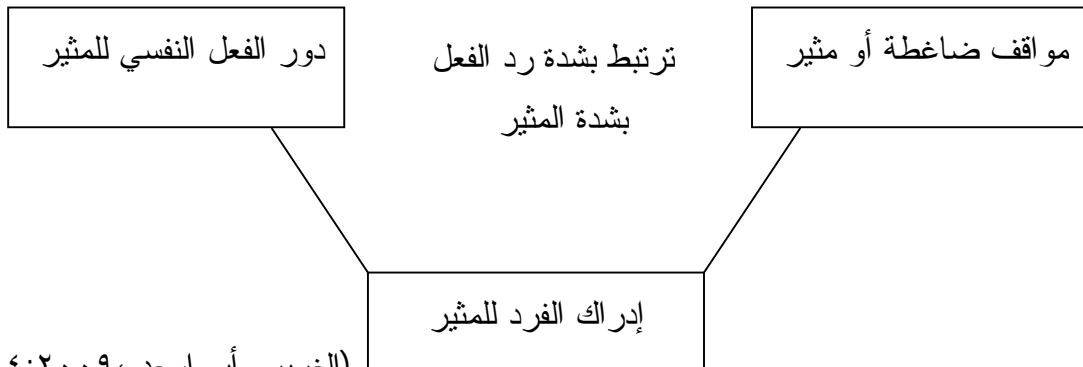
### النظرية الثانية : الإدراك لسيبلبرجير ( Spilberger – Theory ) :

يعتبر سيبلبرجير ١٩٧٩ spilberger واحد من العلماء الذين وصفوا تفسيراً للضغوط النفسية stress معتمداً على نظرية الدوافع إذ يرى أن الضغوط تلعب دوراً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع في إدراك الفرد لها ويحدد نظريته في ثلاثة أبعاد رئيسة .

البعد الأول :-الضغط stress ، البعد الثاني القلق Anxiety البعد الثالث التعليم Teaching

وفي ضوء هذه الأبعاد يحدد محتوى النظرية فيما يلي :

- ١- التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.
- ٢- قياس مستوى القلق الناتج عن الضغط في المواقف المختلفة.
- ٣- قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق.
- ٤- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق الناتج عن الضغوط .
- ٥- توضيح تأثير الدفاعات السيكلوجية لدى الأفراد المطبق عليهم برامج التعليم لخفض مستوى القلق.
- ٦- تحديد مستوى الاستجابة.
- ٧- قياس ذكاء الأشخاص الذين تجري عليهم برامج التعليم ومعرفة قدرتهم على التعلم.



(الغريير وأبو اسعد، ٢٠٠٩:٦٤).

شكل رقم (٣)

## التعقيب على نظرية سيبلرجير :

- ١- وتتميز نظرية سيبلرجير بنوعين من القلق Anxiety – state قلق الحالة ، قلق السمة . Anxiety trait .
- ٢- لأن هذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها ورد الفعل النفسي المرتبط بالتهديد .
- ٣- ويعتبر أن الضغط الناتج عن حالة ضاغطة هو الذي يسبب حالة القلق لكل فرد ولأنه عامل مؤثر في أحداث الضغوط .

## النظرية الثالثة : نظرية موراي :

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة .  
ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخصي أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين

## ويميز موراي بين نوعيين من الضغوط هما :

- أ- ضغط بيتا Beta – stress ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .
- ب- ضغط ألفا Alpha \_stress ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي .  
ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى وسيط موضوعات معينة لحاجة بعينها ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث تفاعل بين الموقف الحاضر والضغط والحاجة الناشئة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا .  
(عثمان ، ٢٠٠١: ١٠٠).

## التعقيب على نظرية موراي :

- ١- ركز موراي في نظريته على مفهومين أساسيين وهما مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط .
- ٢- يميز موراي بين نوعين من الضغط هما ضغوط بيتا وألفا التي تنظر إلى الضغوط على أنها موضوعات بيئية وأشخاص وخصائص الموضوعات .

## تعقيب على جميع النظريات لمفهوم الضغوط :

بعد هذا العرض للنظريات المفسره للضغوط نجد تباين كبير بين هذه التفسيرات للضغوط ، فكل نظرية نظرت إلى الضغوط من جانب ولم تشمل كل الجوانب في التفسير ، حيث أن العالم ( هانز سيللي ) نظر إلى الضغوط على أنها استجابات فسيولوجية وحدد لها ثلاث مراحل :

- ١- الفرع : الذي يكون فيه الفرد منهار ويسبب له الوفاة .
- ٢- المقاومة : وهي تحدث عندما يكون ملازماً للتكيف .
- ٣- الإجهاد : وتكون فيه الاستجابات الدفاعية شديدة .

وهذا بعكس ما نظر إليه العالم ( سييلبرجير ) الذي نظر إلى الضغوط على أنها دوافع وحددها في ثلاث أبعاد :

- ١- الضغط .
- ٢- القلق .
- ٣- التعليم .

وهذا أيضاً بعكس ( موراي ) الذي نظر إلى الضغوط على أنها حاجات وحددها في مفهومين هما :

- ١- مفهوم الحاجة : الذي يتمثل في المحددات الجوهرية للسلوك .
- ٢- مفهوم الضغوط : الذي يتمثل في المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة .

وبناءً على ما سبق فالضغوط شاملة على جميع التفسيرات التي أشار إليها علماء النفس ، لأنها بذلك تجعل الفرد دائماً في حالة من التوتر والقلق الذي تجعله في عدم إتزان وتوافق مع نفسه ومع الآخرين ، لأن عدم إشباعه لحاجاته ورغباته يزيد من عدم نجاحه واستقراره في الحياة .

## ثانياً : مفهوم المواجهة :

في البداية نود أن نشير إلى أن مصطلح المواجهة قبل عام ١٩٦٠م استخدم في الأدبيات الطبية والاجتماعية ليشير إلى الاستجابات الإيجابية نحو الضغط وحتى عام ١٩٦٠ لم تكن البحوث في حالة المواجهة قد بدأت وأن مصطلح المواجهة لم يظهر في علم النفس حتى ١٩٦٧م ولقد استفادت النماذج الأولية لمصطلح المواجهة من البحوث التي أجريت على الحيوانات ومن أدبيات التحليل النفسي فهي استخدمت المواجهة في التحليل النفسي .  
عنوان ميكانيزمات الدفاع اللاشعوري وبالرغم من أن القواميس الأجنبية ومنها قاموس أكسفورد الذي ينظر إلى المواجهة على أنها استجابة إيجابية تصدر عن الكائن الحي نحو مواقف التهديد فقط.

(حسين وحسين ، ٢٠٠٦:٧٧).

وترجع بدايات مفهوم المواجهة إلى أوائل القرن التاسع عشر ومنذ هذا التاريخ مر بعدد من الأطر النظرية المفسرة له بدءاً من مدرسة التحليل النفسي التي ترى أن مفهوم المواجهة ما هو إلا مجموعة من الآليات الدفاعية يستخدم بها الأنا ضد الأفكار والمشاعر الغير سارة للكبت والإسقاط والاستثناء وغيرها من الآليات.

(شويخ، ٢٠٠٧:١٦).

## أولاً : تعريف المواجهة :

١- تعريف استراتيجيات المواجهة تعرف بأنها: " عبارة عن الأساليب الشعورية السلوكية والمعرفية التي يقوم بها الأفراد للتعامل بفعالية مع الأحداث التي يتعرضون لها في بيئتهم وللتكيف معها " .

(حسين وحسين ، ٢٠٠٦:٧٥).

٢- المواجهة coping تعرف بأنها : "العملية التي يتم بها تدبير المطالب الداخلية والمطالب الخارجية والتي تدرك باعتبارها مطالب شاقة أو عسيرة أو شديدة الوطأة وقد تتخطى إمكانيات الفرد وموارده " .

(كفافي ، وعلاء الدين ، ٢٠٠٦:٧٥).

٣- تعرف المواجهة بأنها : " الطرق والأساليب المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجهه في حياته والتي تمثل تهديداً وضرراً أو تحدياً لشخصية الفرد وهي تعني ببساطة مجموعة الأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع



المواقف والأحداث الضاغطة وذلك للتخفيف من حدة الموقف الضاغط وخفض الانفعالات السلبية التي تتولد عنه ."

( حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ٨٤ ) .

٤ - تعرف المواجهة بأنها: " عملية تنطوي على الاستراتيجيات المتعددة التي توجه استجابات الفرد للتصدي لموقف المشقة المدرك وهذه الاستجابات إما أن تكون اتجاه الوفاء ببعض المطالب المدركة الخاصة بموقف المشقة أو في اتجاه التخفيف من المشاعر السلبية الناتجة عن موقف المشقة " .

( شويخ ٢٠٠٧ : ٥٨ ) .

يرى الباحث أن المواجهة هي الوسيلة التي تساعد الفرد على أن تجعله قادراً على مواجهة المواقف الضاغطة في حياته التي يعيشها والتعامل معها بطرق سليمة وجيدة .

**ثانياً : مصادر المواجهة :**

**إن للمواجهة نوعين من المصادر :**

١ - مصادر شخصية

٢ - مصادر بيئية

وإن لكل منهما مؤثراً هاماً في سلوك المواجهة: -

**أولاً : المواجهة الشخصية :**

وهي تتمثل في مركز الضبط وتقدير الذات وفعالية الذات وانخفاض العصابية .

**ثانياً : المواجهة البيئية :**

وهي تضمنت المساندة الاجتماعية وترتبط بجوانب البيئة الاجتماعية والمادية .

( حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ٨٠ ) .

**ثالثاً : مبادئ المواجهة :**

يستخدم الناس الذين يتعاملون مع الإرهاق بنجاح في العادة الاستراتيجيات الثابتة وهي ترفع من فرصها للنجاح إلى أقصى حد .

**المبدأ الأول :**

يتمثل في الاستجابة لفاعلية ينبغي فيه الإنسان مواجهة مسببات الإرهاق من خلال التعرف المباشر .

## المبدأ الثاني :

يتمثل في الإرادة الذكية للموقف ويعتبر فيه إيجاد السرعة الذاتية وعدم إقبال الكاهل بأعباء كثيرة وقول انتظر وهي طرق ممتازة للتخفيف من الإرهاق.

## المبدأ الثالث :

يتمثل في تنظيم الإرهاق ويستطيع الإنسان تحمل المعلومات المرهقة على صراعات بشكل أفضل وب عوامل زمنية مناسبة .

## المبدأ الرابع :

يتمثل في تحديد الأولويات ويمكن فيها التميز بين أولويات قصيرة وبعيدة المدى ووضع برنامج مرن وواقعي للتعرف.

## المبدأ الخامس :

يتمثل في بناء التواصل : ويمكن فيه التواصل أن يساعد في أوقات الإرهاق على تحديد الأولويات وعلى اتخاذ القرارات.

## المبدأ السادس :

يتمثل في عدم الاستسلام والاعتماد على الآخرين : وفيه يمكن للمساعدة الإنسانية أن تحفف من المواقف والأحداث المرهقة وممارسة تأثير قوى علينا.

## المبدأ السابع :

يتمثل في النمط أ من السلوك والإرهاق وهو عبارة عن مركب من الانفعالات وأنماط التعرف تظهر لدى الأشخاص العارفين بشكل عدواني في السعي الدائم والمزمن نحو إنجازا الكثير دائماً في وقت متزايد وضيق. حتى ولو كان ذلك ضد مقاومة الأشياء والأشخاص إذا دعت الضرورة.

(رضوان، ٢٠٠٢ : ١٥٠-١٥١).

## خامساً : طرق مواجهة الضغوط :

### ١- الطريقة الأولى :

التنافس competition : يقصد به سلوك توكيدي غير متعاون ويتجسد في سعي الأفراد نحو مصالحهم على حساب الغير.

### ٢ - الطريقة الثانية :

التوافق Adaptability : يقصد به عكس التنافس ويتكون من سلوكيات غير متعاونة.

### ٣ - الطريقة الثالثة :

التجنب Avoidance : يقصد به سلوك غير متعاون والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب في التعامل مع الصراع لا يبحثون على مصالحهم ومصالح غيرهم .

### ٤ - الطريقة الرابعة :

التعاون والمشاركة cooperation : يقصد به سلوك يعني عكس التجنب حيث يتضمن التعاون أن نسعى للعمل مع الآخرين لإيجاد حل يرضى الطرفين .

### ٥ - الطريقة الخامسة :

المصالحة أو التفاوض Negotiation : يقصد به الاتفاق يعني السعي وتقديم بعض التنازل للوصول إلى نقطة التعاون مع الطرف الآخر .

(هلال ، ٢٠٠٤:٤٧-٧٥١).

وبذلك فإن جهود المواجهة تحددها باستعدادات الأفراد النفسية والبيولوجية للاستجابة للضغط بجانب السمات الأساسية للتطور الاجتماعي المعرفي .

( عوض ، ٢٠٠١:٧٥).

### سادساً : الاستعداد لمواجهة الضغوط :

١ - تحديد مجموعة الإجراءات الواجب اتخاذها لحماية كل ما يحيط أو ذات صلة بمنطقة ومجال الأزمة .

٢ - تحديد نوع المساعدات المطلوبة من جهات يمكن الاستعانة بها وطلبها .

٣ - إعطاء التعليمات والتحذير من الأزمة للأفراد والمشاركين في المواجهة والموجودين في مجال الأزمة .

٤ - إعادة هيكلة الموارد البشرية والتقنية المتاحة وتحديد المسؤوليات .

٥ - التعامل مع المشاعر الإنسانية مثل الحماس والخوف والذعر اتجاه عدم انتشار الأزمة .

٦ - تحديد نوع المعلومات وتوقيعات صدرها .

٧ - تنظيم عمليات الاتصال داخل الأزمة نفسها .

(هلال ، ٢٠٠٤:١٢٣).

سابعاً : المداخل النظرية للمواجهة :

المدخل الأول :

هو التحليل النفسي فهو يعد بمثابة النظرية الأولى عن المواجهة حيث ركز على استخدام ميكافيرمات الدماغ اللاشعورية لدى الشخص.

المدخل الثاني :

وهو مدخل الشخصية ويركز على خصائص الشخصية كمتغير هام في عملية المواجهة.

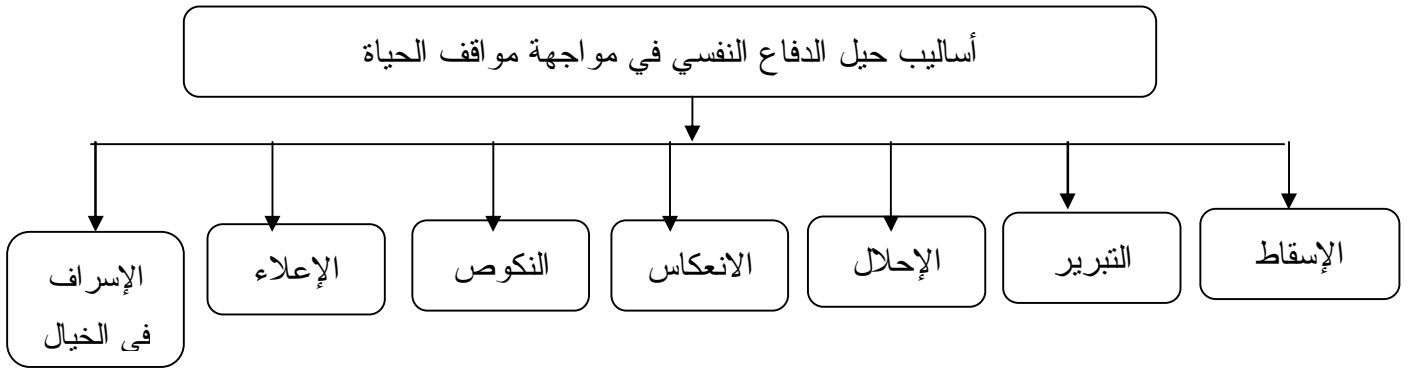
المدخل الثالث :

وهو يركز على دور كل من خصائص الموقف الضاغط الذي يتعرض له الفرد والمتغيرات الشخصية لدى الفرد في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف.

( حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ٨٥ ).

ثامناً : أساليب مواجهة مواقف الحياة :

• أساليب حيل الدفاع النفسي في مواجهة مواقف الحياة وبذلك فهذه الأساليب أو الطرق لا تحل المشكلة أو الصراع ولكنها تقوم بتخفيف مشاعر الألم أو الإحباط أو الضغط الذي يواجهه الأفراد ويكون ذلك تخفيفاً مؤقتاً ويلجأ إليه الأفراد لحماية الذات وتقليل التوتر وهذه الأساليب أو الطرق هي سبعة طرق يتم استخدامها في مواجهة مواقف الحياة وهي كما يلي :-



شكل رقم (٤)

أساليب حيل الدفاع النفسي في مواجهة مواقف الحياة

## الأسلوب الأول :

الإسقاط : وفيه يلقي الفرد بتبعات فشله على الآخرين أو على أشياء أخرى بعيدة عنه وهو فعل ذلك لتتجنب مشاعر اللوم أو حتى لكي لا يفقد إعجاب الآخرين.

## الأسلوب الثاني :

التبرير : وفيه يكون محاولة إرجاع الفشل أو الضعف لأسباب أخرى خاصة ومقبولة ويلجأ فيها الأفراد إلى اختلاق الأسباب أو الأعذار ليدافعوا عن سلوكهم ولكن يعبروا أن تكون هذه الأسباب أو الاعتذار بأمانة وصدق عن أسباب الفشل.

## الأسلوب الثالث :

الإحلال : وهو ما يحل فيه الفرد مشاعره تجاه موضوع ما أو موقف ما أو شخص ما محل شيء آخر لتجنب مواجهة المشكلة الحقيقية.

## الأسلوب الرابع :

الانعكاس : وهو تحويل أو ترجمة الانفعال إلى مشاعر أو أحداث عضوية أو مرضية يطلق عليه انعكاس أو قلب .

## الأسلوب الخامس :

النكوص : وهو العودة إلى سلوك الأطفال أو انتكاسة السلوك عندما تعترض الفرد صعوبات أو مواقف إحباط قد تؤدي به إلى أن يتصرف كطفل أو أن يسلك سلوكاً غير مناسب مع عمره وثقافته ووصفة الاجتماعي.

## الأسلوب السادس :

الإعلاء : وهو المبالغة في تقدير الأفراد لأنفسهم عن الحقيقة التي هم عليها ويطلق عليه الإعلاء كأن يعلى فرد ما نفسه ويبلغ في قدراته من أجل الانضمام إلى مجموعة من الأفراد يراهم على المستوى المثالي.

## الأسلوب السابع :

الإسراف في الخيال : وفيه يسرف الفرد في خيالاته للهروب من تلبية الاحتياجات الشخصية وهو بذلك بحاجة إلى علاج والى مساعدة من أجل أن يتعلم كيف يحل مشكلاته ويكون بعيداً فيها عن الخيال وكيف يعمل على تلبية احتياجاته بفعالية.

(عمران وآخرون، ٢٠٠١:٦١:٦٤).

تاسعاً : تصنيف استراتيجيات المواجهة إلى ثلاثة أنواع رئيسة هي :

النوع الأول :

التخطيط والسعي نحو حل المشكلة في مقابل الإنكار والهروب من المشكلة .

النوع الثاني :

المساندة الاجتماعية في مقابل المواجهة الدينية .

النوع الثالث :

أساليب المواجهة على المستوى المعرفي في مقابل مواجهة انفعالية.

الإستراتيجية الأولى :

هي إستراتيجية المواجهة التي " تركز على المشكلة التي يستخدمها الفرد عندما يتم تقييم الموقف على أنه مقابل للتحكم والتغيير وأن قدرة الفرد على التحكم في الموقف والسيطرة عليه يتحدد في ظل عملية التقييم المعرفي التي يقوم بها الفرد للموقف ."

فاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة يتضمن المعارف والسلوكيات التي تكون موجهة في تحليل وحل المشكلة .

الإستراتيجية الثانية :

هي استراتيجيات المواجهة الدينية religious – coping فهي " تتضمن عناصر من استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال واستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة كما أن السعي فيها نحو المساندة الاجتماعية تكون كأسلوب لمواجهة الضغوط ، ويتضمن النصيحة وتقديم الإعانات والمساعدات والمساندة الانفعالية ويقدر أيضاً إدراكات الفرد وأفعاله .

فإن إستراتيجية المواجهة الدينية هي التي تتضمن الإكثار من الصلوات والعبادات الدينية .

وتعتبر شكلاً من استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال.

( حسين وحسين، ٢٠٠٦ : ١٠٧-١٠٨).

وأيضاً فإن الاستراتيجيات ذات القيمة هي التي يتم فيها استخدام الدعابة والفكاهة للتخفيف من توتر الموقف والنظر إلى الجوانب الإيجابية للمشكلات التي تواجهها.

( عثمان، ٢٠٠١ : ٦-٨).

كما تختلف أساليب المواجهة وإدارة المواقف الضاغطة باختلاف العمر وطبيعة الموقف الضاغط والبناء المعرفي للفرد ونمط الشخصية.

(حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ١٠٩).

ويرى الباحث أن هذه الأساليب أو الطرق أو الاستراتيجيات هي التي تساعد الفرد على تلبية احتياجاته وتساعده أيضاً على حل مشكلاته التي تواجهه في الحياة .  
وتجعله يعيش في مجتمع نجاحاً ليكون لديه توافق نفسي وتوازن مع المواقف التي تواجهه في الحياة .

### ثالثاً : مفهوم المهارة :

بدأ الاهتمام بتعريف المهارة عندما دعت المجلة الأمريكية لعلم النفس الصناعي عالم النفس البريطاني " بير " Pear ليبيدي بوجهة نظره في المهارات فأشار إلى أن المهارة متعلمة وتعتبر عن المستويات المرتفعة للأداء.

( أبو هاشم ، ٢٠٠٤ : ١٤ ).

وتؤكد الدراسات أن هناك ارتباطاً عالياً بين النضج الجسدي والتدريب والخبرة من ناحية وإتقان المهارة بدرجة عالية من ناحية أخرى .

( الهادي و آخرون ، ٢٠٠٣ : ٢٤ ).

ولذلك فإن من خلال الممارسة المكثفة يتطور لدى الفرد مستويات عالية من الخبرة والتي تساعده بشكل كبير عند مواجهة مشكلات ملحة.

( أندرسون ، ٢٠٠٧ : ٣٧٤ ).

مفهوم المهارة يتوافر لدى كل الأفراد وفي كل المراحل العمرية المختلفة ولكن يتوقف اكتساب هذا المفهوم على العمر الزمني للشخص.

(أبو هاشم ، ٢٠٠٤ : ١٩).

فإن المهارات الإنسانية Human-skills هي مهارات لا تتعلق بالفعل التربوي قدر تعلقها بالخطاب الإنساني نظراً لتشابه العلاقات وتباين الأفراد وطرق الاتصال وهي :-  
أ- طريقة التعامل مع الآخرين وتأكيد ما عليهم ونشاطهم والتعاون معهم المبني على الثقة المتبادلة.

ب- تجاوز الاختلاف والتجنب لردود الانفعال المختلفة ونشر الأمن النفسي والاجتماعي وجعله جزء من طبيعة العمل.

ج- زيادة الكفاية الإنتاجية والإبداع في المجالات مما يعبر عن إدارة التفوق بما يتفق مع عرف وتقاليد العمل التربوي وغيره .

د- رفع الروح المعنوية والعمل على تنمية التوافق المهني وقوة العزيمة وتشجيع الانتماء والولاء للتنظيم مما يصنف إلى مناخ العمل والصحة والاستقرار والإنماء.

( الفقهى وشمس الدين ، ٢٠٠٧:٢٥٢ ) .

وبذلك فإن الممارسة الراهنة والألفة والبواعث والمشاعر الشخصية وغيرها تلعب دوراً هاماً في تحديد الناتج النهائي للأداء الماهر .

(أبو هاشم ، ٢٠٠٤:٢٦) .

وأشارت الدراسات أن المهارات تقسم إلى قسمين من الناحية الوصفية :

القسم الأول :

المهارات العادية : وهي تعني مجموعة القدرات والممارسات التي يقوم بها جميع الأفراد في المجتمع وهذه المهارات تكون عامة ولا يستغنى عنها المجتمع وتمثل في مهارة التحدث والقراءة والاستماع .

القسم الثاني :

المهارات المميزة الخاصة : وهي تلك الأعمال المميزة التي يقوم بها بعض الناس بحيث يكون عملهم متميزاً وهذا ما يقوم بتأديته المهتمون مثلاً ذلك بالأطباء والمهندسين والقضاة والمحامين .  
( أندرسون وآخرون ، ٢٠٠٧:٢٥) .

وبذلك يعطي مصطلح النفس الحركي مداً واضحاً من القدرات التي تضمنت ما تسمية بالعامية " المهارة " فإن المصطلح كله يرجع إلى التأثيرات الحركية للعمليات العقلية والمخية وتنفرع منه نوعان هما:

١- النوع الأول : الحس الحركي sonimotor

٢- النوع الثاني : الفكري الحركي deomotor .

( أبو هاشم ، ٢٠٠٤:١٤) .

ويرى الباحث أن المهارة هي القدرة التي تساعد الفرد على مواجهة المواقف بأداء

مميز وبإتقان جيد .



## أولاً : مواصفات المهارة :

هي تحدد بثلاث محكات رئيسة هي :

١. صحة الأداء.

٢. سرعة.

٣. دقة الأداء.

(عمران وآخرون، ٢٠٠١:٢١٦).

## ثانياً : خصائص المهارة :

١. سرعة القيام بالعمل بشكل واضح مما كان يقوم به قبل التعلم والتدريب حيث نلاحظ نقصاً تدريجياً في الوقت الذي يصرف للقيام بالعمل .

٢. النقصان المتدرج في عدد الأخطاء التي ترتكب .

٣. هبوط التوتر العضلي الذي كان يرافق المحاولات الأولى .

٤. الاستفتاء عن الحركات الزائدة باستمرار التدريب .

٥. ازدياد الاهتمام بالعمل والسعي نحو المزيد من التقدم والنجاح .

٦. في نهاية التدريب والتعلم يصبح العمل واضحاً لدى المتعلم كما يصبح أكثر دقة وضبطاً.

( أبو هاشم ، ٢٠٠٤:٣٢ ).

## ثالثاً : مبادئ تعلم المهارة :

١. يعتمد تعلم المهارات على كل من المنطق العلمي الصحيح والتدريب والسعي الجاد .

٢. الممارسة ضرورية لتعلم المهارات ولكنها ليست وحدها كافية لتحقيق درجات الكفاية المطلوبة في المهارة.

٣. يعتمد تعلم المهارة على توفير فرصة الممارسة التي تتلاءم مع نوعية ومتطلبات المهارة المتعلمة.

( عمران وآخرون، ٢٠٠١:١٧ ).

## رابعاً : مكونات المهارة :

وهي تحدد في أربعة مكونات أساسية للمهارات الحركية وهي :

### المكون الأول : الإدراكي :

ويشير فيه إلى العوامل الإدراكية الهامة في تعلم المهارات الحسية والتي تظهر في قدرة المتعلم على توجه انتباهه نحو المثيرات الحسية المختلفة الخاصة بالمهارة المرغوب تعلمها وإدراكها على نحو جيد وتتميز عن غيرها من المثيرات الأخرى.

### المكون الثاني : معرفي :

ويرتبط بهذا المكون القدرات العقلية المتنوعة التي تمكن المتعلم من فهم المهارة وموضوع التعلم وما تتطلبه من تخطيط واستراتيجيات واتخاذ القرارات المناسبة وتقويمها .

### المكون الثالث : تنسيقي :

فالتنسيق بين المدخلات المثيرة الحسية والاستجابات الحركية تشكل عنصراً هاماً في عناصر المهارات الحركية.

### المكون الرابع : شخصي :

تشير فيه الدلائل إلى تأثير المهارات الحركية ببعض الخصائص المزاجية وغير المعرفية كالقدرة على الاسترخاء أو الاحتفاظ بالهدوء في ظروف تثير التوتر كالاندفاع أو سرعة الاستثارة ومستوى المخاطرة والثقة بالقدرات الذاتية.

( أبو هاشم، ٢٠٠٤ : ٣٣ - ٣٤ ) .

وبذلك يؤكد القرآن الكريم على المكونات الرئيسية للحواس بأدوات إدراك ترتبط بالعقل والقلب معاً في قوله سبحانه وتعالى (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئاً وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) (النحل: ٧٨).

## خامساً : أنواع المهارات :

ولقد صنفت المهارات الحركية إلى ثلاثة مستويات أساسية وهي .

### مستوى الدقة في الأداء :

ويشمل مستوى الدقة في أداء المهارة على نوعين أساسيين هما :

#### أ- مهارات العضلات الكبيرة

وهي تلك المهارات التي يشترك في أدائها مجموعات العضلات الكبيرة كالمشي والجري والقفز والتصويت والتمرير ويتطلب أداء هذه المهارات درجة عالية من التوافق العضلي.

## ب- مهارات العضلات الدقيقة

وهي تلك المهارات التي يشترك في أدائها مجموعة العضلات الصغيرة وتتطلب أداء هذه المهارات درجة عالية من التوافق العضلي والعصبي بين اليدين والعينيين مثل مهارات الرقابة والكتابة والرسم.

مستوى طبيعة أداء المهارة الحركية من حيث البداية والنهاية وتصنف هذه المهارات على ما يلي:

### أ- مهارات متقطعة :

وهي المهارات التي تتكون من حركات لها بداية ونهاية واضحة ولا ترتبط بالضرورة بالحركة التي عليها كما هو الحال في ضربتي الجوزاء في كل من كرة القدم وكرة اليد.

### ب- مهارات مستمرة :

وهي المهارات التي تتكرر فيها الحركات بشكل متشابه ومستمر دون توقف ملحوظ حيث يتداخل الجزء النهائي من الحركة مع الحركة التحضيرية الأولى من الحركة وهكذا تظهر الحركات وكأنها واحدة مستمرة كما في الجري والسباحة

### ج- مهارات متماسكة :

ويتميز أداء هذه المهارات باعتماد الحركات فيها الواحدة على الجري كحركات الجمباز والغطس حيث تعتمد كل حركة على التي تسبقها وكذلك على التي تليها من حركات.

( أبو هاشم ، ٢٠٠٤ : ١١٥-١١٦).

يرى الباحث أن مواصفات وخصائص ومبادئ ومكونات وأنواع المهارات تساعد الفرد على أن يكون لديه أداء ماهر و متمايز في جميع المجالات والمواقف التي يعيشها في حياته. وبعد الإطلاع على الأبحاث والدراسات قام الباحث باختبار خمس مهارات لمواجهة الضغوط وهي التي تواجه الأفراد في حياتهم اليومية وهذا بعض التوضيح لهذه المهارات :

- المهارة الأولى : ضبط النفس .
- المهارة الثانية : تحمل المسؤولية .
- المهارة الثالثة : حل المشكلات
- المهارة الرابعة : اتخاذ القرار .
- المهارة الخامسة : التعامل مع الآخرين .

## أولاً : مهارة ضبط النفس :

إن الله سبحانه وتعالى ذكر النفس في القرآن الكريم في معاني كثيرة وهذا ما دل عليه قوله في محكم التنزيل :

- (وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَقَدْ ظَلَمَ نَفْسَهُ) (البقرة: ٢٣١)
- (وَلَوْ شِئْنَا لَآتَيْنَا كُلَّ نَفْسٍ هُدَاهَا) (السجدة: ١٣)
- (مَا أَصَابَكَ مِنْ حَسَنَةٍ فَمِنَ اللَّهِ وَمَا أَصَابَكَ مِنْ سَيِّئَةٍ فَمِنْ نَفْسِكَ) (النساء: ٧٩).
- (قُلْ لِمَنْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلْ لِلَّهِ كَتَبَ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ) (الأنعام: ١٢).
- (وَمَنْ يُوقِ شَحْنَهُ فَاُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) (الحشر: ٩).

وكما ذكر القرآن الكريم النفس في مواضيع كثيرة ، فقد جاء ذكر النفس أيضاً في السنة النبوية : وعن أنس رضي الله عنه قال سئل النبي - صلى الله عليه وسلم - " عن الكبائر : قال الإشراف بالله ، وعقوق الوالدين وقتل النفس " وشهادة الزور " . (مسلم ، ٢٠٠٧ : ١٥) .  
ولقد جاء لفظ النفس بمعنى الذات الإنسانية أي ذات الشخص التي بها يحكم على الأمور وبها تحسب عليه الأعمال وهو المسئول عنها لا يعذبها ولا يؤلمها في غير رضي الله سبحانه وتعالى .

(رياض ، ٢٠٠٨ : ١٩٧) .

ويعرف ضبط النفس أو التحكم في الذات بأنه يعني "مقدرة الفرد على ضبط أو كف أو قمح اندفاعاته ورغباته والتحكم في مشاعره وانفعالاته وتصرفاته وكبح جماح رغباته وأهوائه ونزعاته بإرادته الذاتية " .

(القريطي، ١٩٩٨: ٦٦)

ويعرف السيطرة على إندفاعاته mpuis - control أن "الضبط الذاتي لتنظيم الاشباعات والانفعالات والتروي في ردود الأفعال في نطاق التكيف النفسي والاجتماعي" .

( هريدي، ٢٠٠٣ : ٧٦) .

وتعرف (دروزة التحكم والضبط Monitoring ) بأنه " قدرة الفرد على مراقبة نفسه خلال معالجة للمهمة واختبار مستوى أدائه وفحصه لمدى تعلمه لها بقبية التعرف على صفته ونقاط قوته وبنجاحه " . (دروزة ، ٢٠٠٤ : ١٠٣) .

فإن القرآن الكريم يدعو الإنسان إلى ضبط دوافعه والتحكم فيها وتوجيه إشباعها في إطار الحدود المشروعة دون إسراف فلا يكون عبداً لأهوائه وشهواته وإنما يكون هو المسيطر عليها والمتحكم فيها والموجه لها .

(نجاني ، ٥٩ : ١٩٨٢) .

وبذلك قال الله سبحانه وتعالى مخاطب الإنسان لكي يضبط دوافعه ويقوم بالسيطرة عليها وعلى شهواته وهذا ما دل عليه في محكم التنزيل (وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ. فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ الْمَأْوَىٰ) (النازعات : ٣٧-٤١).

وبذلك فإن الضبط والتحكم في الذات يساعد الفرد على التقدير والإدراك السليم للموقف والاستبصار بأبعادها وملابساتها المختلفة ومواجهتها بهدوء واتزان والتروى دون تخبط أو اندفاعية وتدهور أو انهيار.

( القريطي ، ١٩٩٨ : ٦٧ ).

وأيضاً البشر فيما بينهم يختلفون في القدرة على ضبط النفس والتحكم في الأهواء وبذلك يختلف البشر في الذكاء الوجداني أو العاطفي والتحكم في الذات فالذي يستطيع تأجيل رغباته لبعض الوقت ولأهداف سامية فهو من أولى الألباب ، أو هو من أصحاب العقول النيرة.

( رياض ، ٢٠٠٨ : ٢٠٧ ).

وبذلك فإن الله أرشد الإنسان وأمره في محكم التنزيل مخاطباً له في قوله سبحانه وتعالى: ( يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُلْهِكُمْ أَمْوَالِكُمْ وَلَا أَوْلَادِكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ ) (المنافقون: ٩).

وأيضاً فإن الدين الإسلامي حدد مفهوماً جديداً للقوة فهي ليس القوة مثل قوة السلاح أو قوة الساعد أو قوة الانتصار بالمصارعة ، ولكن القوة الحقيقية هي قوة التحكم في الذات وقوة التحكم في الانفعالات وقت الغضب.

( رياض ، ٢٠٠٨ ، ٢٠٨ ).

وهذا ما حث عليه رسولنا - صلى الله عليه وسلم - حيث أمرنا عليه السلام في الحديث الصحيح " ليس الشديد بالصرعة وإنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " .

(مسلم ، ٢٠٠٠ : ١١١١) .

وأكد على ذلك قول الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل: (الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) (آل عمران: ١٣٤)

ويرى الباحث أن على الإنسان أن يكون لديه القدرة على ضبط نفسه والتحكم فيها عند أي تصرفات ومواقف إيجابية أو سلبية تواجهه في الحياة.

## ثانياً : مهارة تحمل المسؤولية :

إن الله سبحانه وتعالى جعل الإنسان مخير في كل أموره لكي يتحمل مسؤولياته أمام نفسه وأمام الله سبحانه وتعالى وهذا ما دل عليه في قوله (وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ) (البلد: ١٠)

وقال أيضاً: (بَلِ الْإِنْسَانُ عَلَىٰ نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ) (القيامة: ١٤)

وقال أيضا ( كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ) (المدثر: ٣٨).

وقال أيضا ( لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى لَا انْفِصَامَ لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ) (البقرة: ٢٥٦).

وبذلك فإن الإنسان عليه تحمل المسؤولية الشخصية والاجتماعية لقراراته وأفعاله وتصرفاته أي ما يترتب على تفكيره وتصرفاته من نتائج ، كما أن عليه تحمل مسؤولياته في محيط أسرته وعمله ومجتمعه.

(الفريطي ، ١٩٩٨ : ٦٩).

وهذا ما أكده الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل: ( يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ ) (التحریم: ١٦).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية : Social Responsibility بأنها " امتداد للشعور بالمسؤولية الشخصية حيث يكون الفرد معنيا بالمساهمة في أئراء المجتمع وحمايته من الفساد والتدمير والإسهام في علاج ما قد يتعرض له المجتمع من كوارث " .

( هريدي ، ٢٠٠٣ : ٧٥ )

وعلى هذا أيضا فإن الشخص السوي هو الذي يشعر بقدر المسؤولية التي تأخذ على عاتقه ويعمل على رعايتها وكفائها ووقايتها من كل سوء .

( رياض ، ٢٠٠٨ : ٢٢١ )

وأیضا قد أمر الإنسان أن يكون متحملاً مسؤولياته في الجد في طلب العلم والمعرفة وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى: ( اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ) ( العلق : ٥ - ١ )

وأمرنا الله سبحانه وتعالى أيضا على المحافظة على مال اليتيم وعلى الوفاء بالعهد وتحمل المسؤولية وهذا ما دل عليه قوله سبحانه وتعالى : ( وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ) ( الإسراء : ٣٤ )  
وقال أيضا في قوله سبحانه وتعالى: ( وَلَقَدْ كَانُوا عَاهَدُوا اللَّهَ مِنْ قَبْلُ لَا يُولُّونَ الْأَدْبَارَ وَكَانَ عَهْدُ اللَّهِ مَسْئُولًا ) (الأحزاب: ١٥).

وبذلك فإن الهدف من الحياة هو شعور الفرد بتحمل المسؤولية والرضا عن الحياة وأن يكون لحياته معناً وهدفاً فالإحساس بالهدف في الحياة تحمل الفرد لكي ينظر إلى الحياة على أنها تستحق أن يعيش الفرد فيها.

( حسين وحسين ، ٢٠٠٦ : ١٧١ ) .

ويرى الباحث أنه يجب على الإنسان أن يكون متحملاً لمسؤولياته في كافة مجالات حياته وفي المواقف التي تواجهه في الحياة التي يستطيع بذلك العيش معها في مجتمع خالي من الشوائب.

ثالثاً : مهارة حل المشكلات :

(١) مفهوم المشكلة :

تبدأ في الظهور عندما يحدث خلل في حالة الاتزان مما يعني حدث خلل في مستوى الاستقرار المعتاد والمألوف وبالتالي ظهور التوتر في الأداء. ويشير أيضاً هذا المفهوم إلى قدرة الفرد على إدراك وفهم عناصر الموقف أو المشكلة وصولاً إلى وضع خطة محكمة لحل مشكلة الذي هو بصدددها .  
(هلال، ٢٠٠٣: ١٦)

ويعرف (فان جاندي) المشكلة بأنها : "موقف يدركه الفرد على أنه ينطوي على فجوة بين ما هو كائن وما هو ينبغي أن يكون " .  
(عامر ، ٢٠٠٣ : ٥٠)  
وتعرف المشكلة بشكل عام هي موقف يشتمل على هدف يصعب تحقيقه لوجود عائق أمامه.  
(العناني وآخرون، ٢٠٠١: ٢١٢).  
وتعرف المشكلة بأنها : "حالة أو موقف ينطوي على خلل أو أزمة بحاجة إلى معالجة من أجل تحقيق هدف مطلوب أو مرغوب " .

(جروان ، ٢٠٠٢ : ٢٦٣)

المشكلة problem وهي تمثل حالة من التوتر وعدم الرضا نتيجة لوجود بعض الصعوبات التي تعوق تحقيق الأهداف أو الوصول إليها.

(هلال ، ٢٠٠٤ : ١٠).

ويسير أيضاً هذا المفهوم إلى قدرة الفرد على إدراك وفهم عناصر الموقف أو المشكلة وصولاً إلى وضع خطة محكمة لحل المشكلة التي هو بصدددها.

(حسين وحسين، ٢٠٠٦: ١٦٦).

يرى الباحث أن المشكلة هي حالة من عدم توافق الإنسان مع الموقف التي تواجهه في الحياة.

## (٢) أركان المشكلة :

- ١ - المعطيات : وهي المعلومات أو الشروط أو الحقائق التي تصف الحالة أو الوضع القائم عند الشروع في حل المشكلة.
- ٢ - الأهداف : وتمثل الوضع المطلوب أو المرغوب تحقيقه.
- ٣ - العقبات : وهي الصعوبات التي تفرض عملية الوصول إلى الحل أو الانتقال بالمسألة من وضعها الراهن إلى الوضع المطلوب.

(جروان ، ٢٠٠٢:٢٦)

## (٣) خصائص الحل الإبداعي للمشكلات :

- ويشير نوبل شورسيمون إلى أن حل المشكلة يمس إبداعاً بقدر ما يتفق مع واحد من الشروط التالية :-
- ١- أن يكون نتائج التفكير جديّة وقيمة بالنسبة للفكر أو بالنسبة للثقافة التي يعيش فيها.
  - ٢- أن يكون التفكير نفسه غير تقليدي أو غير مألوف بمعنى أنه يتطلب ويشترط تعديلاً أو رفضاً للأفكار المقبولة سلفاً.
  - ٣- أن يتطلب هذا التفكير درجة عالية من الدافعية والمثابرة .
  - ٤- أن تكون المشكلة في عرضها أو حالتها الأولى غامضة أو سيئة التحديد بحيث تمثل عملية حياته المشكلة نفسها.

(عامر ، ٢٠٠٣:٥١).

## (٤) مصادر المشكلة :

- وبذلك فإن سلوكيات المواجهة التي يكتسبها الأفراد والتغلب فيها على المشكلات هي أربعة مصادر مختلفة :
- ١- الخبرة الشخصية السابقة في التعامل مع مواقف متشابهة
  - ٢- الخبرة البديلة المرتبطة بالملاحظة في نجاح أو فشل الآخرين المهمين خاصة الأفراد والعائلة والأقران.
  - ٣- وجهات نظر خاصة باستنتاجهم عن قابليتهم للمواجهة أو التعرف على الموقف الضاغط .
  - ٤- الاقتناع الاجتماعي خاصة بواسطة الآباء والأقران والآخرين المهمين.

(عوض، ٢٠٠١:٧٥)



## (٥) للمشكلات توجد مهارات لحلها هي :

- مهارة الإدراك بيانات ومعلومات.
- مهارة الابتكار وتحليل المشكلة ودراسة الحلول .
- مهارة المقارنة واختيار البدائل والمفاضلة بينها.
- مهارة التنفيذ أي القرار المناسب والتنفيذ.

( هلال ، ٢٠٠٣:٧٧ ) .

## (٦) مواجهة المشكلات :

وهي أساليب عديدة ممكن استخدامها لمواجهة المشكلات ولكن المهم دائما هو استخدام الطريقة أو الأسلوب المناسب للتغلب على المشكلات وهنا ضروري أن نتعلم ونكتسب طريقة التفكير الايجابي.

( راتب ، ٢٠٠٤:١٨٤ ) .

ومن هذه الأساليب الحيل اللاشعورية التي يستخدمها الفرد لمواجهة الفشل في حل المشكلات :

- ١- الهجوم : عندما يفشل الفرد في التعامل مع المواقف التي تصادفنا بعينها من المشكلات فإننا نهجم الآخرين وأفكارهم في محاولة لتهدئة أنفسنا
- ٢- التعويض : حيث يلجأ الفرد فيه إلى استثمار جهده وطاقاته بصورة مضاعفة لتعويض ما يشعر به من نقص وهو أيضا أسلوب لتحسين صورة النفس أمام الفرد والهروب من الاعتراف بالعجز أو القصور في القدرات.
- ٣- الإسقاط : وهو أسلوب شائع لدى البعض حيث يركز على إطار عيوب وأخطاء الآخرين لتغطيته على الشعور بالنقص والفشل.
- ٤- التبرير : وفيه يحاول الفرد أن يجد بعض التفسيرات المنطقية التي تبدو حقيقة للآخرين ولكنها لا تفسر الأحداث والمواقف.
- ٥- الاستبدال : وفيه يلجأ الفرد لهذا الأسلوب تمنع من الوقاية من الفشل المتوقع لحل المشكلة الأساسية.
- ٦- المثالية : وفيها يبدو ذلك واضحا لدى بعض الأفراد الذين يشعرون بالنقص ويحاولون الوصول إلى درجة عالية من المثالية والنموذجية
- ٧- التركيز على الأنا والذات : وفيها يخفى الفرد ما يشعر به من نقص يحاول فيه التصرف بطريقة تعمل على جذب الانتباه له .
- ٨- الهروب : وفيه يسعى الفرد إلى عدم مواجهة المشكلة من خلال البعد عنها بالهروب.

٩- **النكوص** : ويبدو الفرد فيه بتصرفاته بعيدا عن مستواه المعتاد من التفكير والنصح والتعامل مع الآخرين .

١٠- **التركيز على العاطفة** : وهذا الأسلوب يكون بعض الأفراد فيه يعملون على استعداد وعطف الآخرين في محاولة لتقليل الشعور بالفشل في مواجهة المشكلة وتقليل اثر الشعور بالإحباط والمرارة.

(هلال ، ٢٠٠٣ : ٩٣-٩٦).

(٧) **مراحل حل المشكلات بشكل عام :**

**المرحلة الأولى : التعرف وتحديد المشكلة :**

وهي تضمن الاعتراف بوجود عائق بمنع محاولة فهمها من خلال جمع المعلومات الأولية نحوها.

**المرحلة الثانية : توليد الأفكار و تكوين الفرضيات:**

وهي تضمنت مرحلة البحث عن الحلول الممكنة للمشكلة من خلال استخدام التفكير المنطقي والابتكاري للوصول للفرضيات مختلفة لحل المشكلة.

**المرحلة الثالثة : مرحلة اتخاذ القرار بالفرضية المناسبة :**

وهي تضمنت تحديد الاستراتيجيات التي تسمح باختبار الفرضيات من خلال جمع البيانات والمعلومات ومنهجية عملية ووصفه من أجل التوصيل إلى قرار حول الفرضية المناسب لحل المشكلة.

**المرحلة الرابعة : وتضمنت هذه المرحلة اختيار الفرضية :**

أو الحل للتركيز على الفرد من صحته وقدرته على حل المشكلة و التي يلزم في هذه المرحلة تعديل الحل خلال وإعادة تقويمه أو تصويبه وتجريبه ليضمن أفضل مستوى من الحل للمشكلة القائمة .

( العتوم ، ٢٠٠٤ : ٢٤٣ ).

ويوضح لنا القرآن الكريم نموذجاً من الأدلة على ذلك ما يبينه لنا القرآن الكريم في نموذج سيدنا إبراهيم عليه السلام وهو يبين لقومه الحق من الباطل وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى : ( وَكَذَلِكَ نُرِي إِبْرَاهِيمَ مَكُوتَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَلَيَكُونُ مِنَ الْمُوقِنِينَ فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أُحِبُّ الْآفِلِينَ فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِغًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لئن لم يَهْدِنِي رَبِّي لَأَكُونَنَّ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِغَةً قَالَ

هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي بَرِيءٌ مِّمَّا تُشْرِكُونَ إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ  
السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ (الأنعام ٧٥ - ٧٩).

ويرى الباحث أن الإنسان يجب أن تكون لديه المقدرة على حل المشكلات التي تواجهه  
في حياته بالطرق السليمة والصحيحة لكي يكون بذلك ناجحاً في السيطرة عليها والتخلص منها .

## رابعاً : مهارة اتخاذ القرار :

وقد أرادت مشيئة الله سبحانه وتعالى أن يعلم آدم وحواء عليهما السلام إرادة الاختيار واتخاذ القرار وهذا ما دل عليه قوله في محكم التنزيل : ( وَقُلْنَا يَا آدَمُ اسْكُنْ أَنْتَ وَزَوْجُكَ الْجَنَّةَ وَكُلَا مِنْهَا رَغَدًا حَيْثُ شِئْتُمَا وَلَا تَقْرَبَا هَذِهِ الشَّجَرَةَ فَتَكُونَا مِنَ الظَّالِمِينَ فَأَزَلَّهُمَا الشَّيْطَانُ عَنْهَا فَأَخْرَجَهُمَا مِمَّا كَانَا فِيهِ وَقُلْنَا اهْبِطُوا بَعْضُكُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ وَلَكُمْ فِي الْأَرْضِ مُسْتَقَرٌّ وَمَتَاعٌ إِلَىٰ حِينٍ فَتَلَقَىٰ آدَمُ مِنْ رَبِّهِ كَلِمَاتٍ فَتَابَ عَلَيْهِ إِنَّهُ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ ) ( البقرة : ٣٥-٣٧ ).

## أولاً : عمليات إتخاذ القرار :

العملية الأولى : البحث search .

العملية الثانية : المفاضلة أو المقارنة بين البدائل أو الممكنات comparison .

العملية الثالثة : الاختبار selection .

(سويد ، ٢٠٠٧:٢١٤ )

وبذلك يعتقد اتخاذ القرار أنه عملية إيضاح الذات عن أدارتها في ضوء موقف معين وبرمجة الجوارح في ضوء تلك الأدوات الواعية لغاية بتنفيذ تلك الرغبة على أرض الواقع.

(سعيد ، ٢٠٠٨:١١٩ ) .

ويعرف اتخاذ القرار بأنه : " عملية تتكون من مراحل عدة ليتولى فيها متخذ القرار تحديد أهدافه ثم تحديد البدائل الممكنة للتحقيق من هذه الأهداف ، ثم يليها الاختبار بديل من هذه البدائل ثم تنفيذه " .

( أبو هاشم ، ٢٠٠٤:١٤٨ ) .

## ثانياً : أساسيات إتخاذ القرار :

- ١- السعي للوصول إلى هدف محدد من خلال تصرف إيجابي .
- ٢- الفهم والإدراك الجيد للأسلوب والوقت المناسب للتنفيذ .
- ٣- الاستخدام الجيد لمهارة التحليل والتقييم والتفصيل .
- ٤- اختبار أفضل البدائل والإقدام على العمل بها .

(هلال ، ٢٠٠٤:٢٩ ) .

## ثالثاً : مهارات إتخاذ القرار :

- ١- تحديد المواقف التي تحتاج إلى قرار .
- ٢- التعرف على البدائل المتاحة .

٣- وضع كل بديل في الاعتبار .

٤- اختبار البديل الأفضل .

٥- العناية بالقرار .

٦- تقييم القرار .

( عمران وآخرون ، ٢٠٠١ : ٣٢).

#### رابعاً : مراحل اتخاذ القرار :

١- تحديد الهدف بدقة يمثل بداية وضع صانع القرار على الطريق الصحيح للوصول إلى القرار الأفضل .

٢- جمع البيانات والمعلومات وهي تمثل غالباً مصدر النجاح أو الفشل للقرار وفحصه وسلامة وكفاية وتكامل المعلومات لتتضمن هذا النجاح .

٣- تحليل المعلومات : وهي تمثل الجدية في التعامل مع المعلومات ذات الأهمية الكبيرة لضمان أفضل المواقف الخاصة والشخصية عن تناول المعلومات .

٤- البدائل والاختيارات : وهي تمثل البدائل للطريق الصحيح للوصول إلى تحقيق الهدف

٥- التنبؤ بالنتائج : وهي فهم وتقييم كل بديل على حدة وتركز عملية التنبؤ على دراسة الاحتمالات وعرض المخاطر التي يحملها كل بديل بالمقارنة بما يقدمه من إيجابيات .

(هلال، ٢٠٠٣:١٥).

#### خامساً : عوامل إتخاذ القرار :

١- العامل الأول : حالة النضج الذهني ، ومنها ينأتى القرار التي عليها الفرد الذي هو بصدد اتخاذ قرار ما وهي تحدد بالمرحلة العمرية والحالة الصحية والاجتماعية والاقتصادية المحيطة بالفرد.

٢- العامل الثاني : القيم وهي تتضمن كل من المثاليات والمعتقدات الهامة في حياة كل فرد وهي تؤثر في صناعة القرار وفي المواقف التي يستفيدها من الحياة.

٣- العامل الثالث : الأهداف وهي شيء نسعى لنحصل عليه ، فالأهداف تحدد لنا ما نرغب في أدائه وهي يمكن تقييمها إلى مستويات :

١- أهداف قريبة المدى : نسعى فيها لتحقيقها في أقرب وقت ممكن .

٢- أهداف قصيرة المدى : وفيها تحتاج إلى تخطيط مسبق وتحتاج إلى موقف أطول من اجل بلوغها.

٤- **العامل الرابع :** " الطموحات وفيها يتم تحديد المستوى أو المعيار الذي يساعد على قياس مدى التقدم الذي تحرزه تجاه الأهداف ويساعد على تحديد مدة تحقيق الأهداف ويساعد أيضا على التعرف على ما الذي تقبله وما الذي لا تقبله.

٥- **العامل الخامس :** المدار والإمكانيات

وهي تضمنت كل شيء متاح يساعد الفرد على تحقيق أهدافه ، وعندما يكون الأفراد على وعي بكل المصادر التي يمتلكونها ويكونوا قادرين على اتخاذ لقراراتهم وتحقيق أهدافهم وما يمتلكه من موارد يساعد على اتخاذ القرار مثل الوقت والجهد والمال والمهارات الخاصة والصفات الشخصية. (عمران وآخرون، ٢٠٠١ : ٨٧-٩٤).

**سادساً : وصايا إتخاذ القرار :**

- ١- كن حاسماً عند اتخاذك القرار .
- ٢- لا تضيع وقتك في الأسف على فشل قراراتك السابقة .
- ٣- تعلم من قراراتك السابقة .
- ٤- لا تخف من الخطأ أو الفشل .
- ٥- من الخطأ أن يكون الصفر نقطة بدايتك دائما .
- ٦- طالما لديك الفرصة للتفكير والتأني فلا تتركها .
- ٧- ليس معنى السرعة في اتخاذ القرار يكون شيئاً .
- ٨- لا تستخدم برنامجاً تفكيرياً واحداً لكل القرارات .
- ٩- التوقيت المناسب جزء هام لقوة القرار .
- ١٠- المشورة والإنصات للآخرين يعني الابتكار في القرار .

(هلال، ٢٠٠١ : ١٦٦-١٧٦).

ويرى الباحث أن التأني والصبر والتفكير الجيد لدى الفرد يعطيه القوة في اتخاذ أي قرار في أي موضوع يواجهه في الحياة .

## خامساً : مهارة التعامل مع الآخرين :

إن الله سبحانه وتعالى خاطب رسولنا الكريم - صلى الله عليه وسلم - وحثه على التعامل مع الآخرين لكي يكون معهم بقلب رحيم طيب لين في التعامل معهم وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (آل عمران: ١٥٩).

وحدث بذلك رسولنا - صلى الله عليه وسلم - المؤمنين لكي يتحابوا فيما بينهم ويكونوا في المعاملة الحسنة واللين والتوافق قال الرسول - صلى الله عليه وسلم - ( لا تدخلون الجنة حتى تؤمنوا ولا تؤمنوا حتى تحابوا ، أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم أفشوا السلام بينكم). (مسلم، ٢٠٠٧: ١٥).

وبذلك هو التلطف بالآخرين في القول لهم ومجالمتهم في بعد أمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر وإرشاد وتعليم جاهلهم بإنصافهم من النفس والاعتراف بحقوقهم وبكف الأذى عنهم ، وبعدم ارتكاب ما يضرهم أو فعل ما يؤذيهم. (الجزائري، ٢٠٠٢: ١٣٢).

وهذا ما قاله رسولنا أيضاً في الحديث الصحيح " لا تحاسدوا ولا تباغضوا ولا تحسبوا ولا تتاجشوا وكونوا عباد الله أخوانا ". (مسلم، ٢٠٠٠: ١٩٦).

والله أيضاً أمرنا سبحانه وتعالى بالتعامل بالحسنى مع الآخرين وأمرنا أيضاً على قوة الترابط بين المؤمنين وهذا ما دل عليه في محكم التنزيل: (إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) (الحجرات: ١٠)

وقال رسولنا أيضاً إلى أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها في الحديث الصحيح في قوله - صلى الله عليه وسلم - " يا عائشة إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على الضعف وما لا يعطي على ما سواه ". (مسلم، ٢٠٠٠، ١١٠٥).

وتعتبر مهارة التعامل مع الناس أو الآخرين من المهارات الحياتية المهمة التي يجب إكسابها للأبناء منذ الصغر (زياد النجار [http:// www.altawohi-ohgtihdex](http://www.altawohi-ohgtihdex)).

أولاً : المهارات الأساسية للتعامل الناجح والفعال مع الآخرين :

- ١ - الكفاءة المهنية والنظرة الشمولية.
- ٢ - القدرة على الابتكار والتجديد.
- ٣ - إثارة الاهتمام والاستحواذ عليه .
- ٤ - الاستفادة من الفرص المتاحة .
- ٥ - تطوير وتنمية المهارات الذاتية.
- ٦ - مهارات فن الاستماع .
- ٧ - النظرة المستقبلية للأمور .
- ٨ - مهارة الاتصال بالبشر .
- ٩ - الثقة بالنفس وقوة الشخصية والنضوج .
- ١٠ - القدرة على طرح الأسئلة المناسبة .
- ١١ - القدرة على إجابة الرد على أسئلة الطرف الأخر.
- ١٢ - العدل والمساواة والاستقرار في التعامل مع الطلاب والمواقف.
- ١٣ - الكفاءة النفسية والاجتماعية.

(عائشة جاسم العلي). ([http // www.moe-ean .kw /pges](http://www.moe-ean.kw/pges))

وبذلك أمرنا الله إلى حسن التعامل مع الآخرين ونشر المودة بينهم وتماسكهم مع بعضهم البعض بالمحبة والتوافق وهذا ما دل عليه قول الله سبحانه وتعالى في محكم التنزيل:

(ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ) (النحل: ١٢٥)

وقال أيضاً سبحانه وتعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ) (الحجرات : ١١)

ويرى الباحث أن مهارة التعامل مع الآخرين هي مهارة يجب أن يكتسبها الإنسان ويتعامل بها مع الآخرين لكي يكون ناجحاً في حياته الاجتماعية مما يطفئ على المجتمع حياة المودة والرحمة والتوافق.

ويرى الباحث من خلال ما سبق أن الذكاء العاطفي يوصف بأنه نوع من أنواع الذكاء الذي كان له مكانة متميزة في علم النفس ، الذي وصفه علماء النفس بأنه " مجموعة من القدرات التي تم تسميتها بأنواع مختلفة من الذكاء ، كالذكاء الميكانيكي ، والذكاء الموضوعي ، والذكاء



الطبيعي ، والذكاء الاجتماعي ، والذكاء الشخصي ، وغيرها من الذكاءات التي هي المصدر الأساسي للذكاء العاطفي الذي يتحكم في إدراك العواطف ، واستخدام العواطف ، وفهم العواطف ، وإدارة العواطف ، وبناءً على ذلك فإن هذه المهارات والكفاءات هي التي تساعد الفرد على الاهتداء بها وتسخيرها لتسهيل العقبات التي تواجهه في الحياة ، وتساعد على حل مشكلاته ، والقيام ببناء علاقات إيجابية مع الآخرين .

ويرى أيضاً أن الفرد كلما كان لديه القدرة على جعل حياته الإنفعالية والعاطفية مملوءة بمشاعر المحبة والهدوء والتسامح فإن ذلك كله يزيد من جعل الفرد أكثر انفتاحاً على الحياة ، وأكثر نجاحاً فيها ، امتثالاً لقوله سبحانه وتعالى :

" وَالكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " ( آل عمران : آية ١٣٤ )

وبالتالي فإن على كل فرد تدريب نفسه على إكتساب مهارات أو أبعاد الذكاء العاطفي ، لكي يكون لديه القدرة على مواجهة الحياة ، ويرى أيضاً أن هذه الأبعاد لها ارتباطاً كبيراً ومتعمقاً في الدين الإسلامي ، وهذا ما أكده القرآن الكريم في قوله سبحانه وتعالى :

" وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ " ( النحل : آية ٨٩ )

فالذكاء العاطفي قدرة مركبة من مصادر ومهارات وبناءات وتدريبات وتحويلات عاطفية ، كلها تؤدي إلى مساعدة الفرد على التطوير والنمو والنجاح في الحياة .

فنظريات الذكاء العاطفي أكدت على أن هذا المفهوم يساعد الفرد بقدر كبير في تطوره في الحياة بشكل يجعل لديه المقدرة على مواجهتها وإدارتها والسيطرة عليها ، وبناءً على ذلك فإن الذكاء العاطفي يعطي القدرة للفرد على النجاح في جميع مناحي الحياة ، ويعطي صورة كاملة متكاملة على سلوك الفرد مما يساعده ذلك على الإنسجام مع نفسه ومع الآخرين ، بخلاف الذكاء العقلي الذي لا يعطي صورة كاملة ومتكاملة عن سلوك الفرد ، وهذا ما أشار علماء النفس وأجمعوا عليه .

وبالحديث عن مهارات مواجهة الضغوط حيث أنه ينظر إلى الضغوط على أنها حالة أو ظاهرة حتمية في هذا العصر المملوء بالصراعات فالأفراد داخل المجتمعات وخاصة المجتمع الفلسطيني معرضون للضغوط بكافة أشكالها وذلك بدرجات متفاوتة ، لأن زيادة الضغوط دائماً تجعل الفرد في حالة من عدم الاستقرار وعدم القدرة على مواجهتها في الحياة ، وبذلك أيضاً فإن على كل فرد التعرف على الضغوط ومبادئها ، وأسبابها ، ومصادرها ، وأنواعها ، ومظاهرها لكي يستطيع مواجهتها ، والتغلب عليها بطرق ومهارات مناسبة تجعله يمارس حياته بشكل طبيعي يزيد من استقراره مع المواقف التي تواجهه في المجتمع الذي يعيش فيه .

ونظريات الضغوط فسرت الضغوط على أنها استجابات فسيولوجية ودوافع وحاجات تجعل الفرد في حالة عدم الاستقرار وعدم القدرة على مواجهتها أو في حالة إتران وتوافق مع

المواقف التي يواجهها ، وبذلك فإن معرفة الفرد بنظريات الضغوط تجعله فرداً ناجحاً في الحياة .

وبناءً على ذلك فالمهارات التي قام باختيارها لمواجهة الضغوط وهي مهارة ضبط النفس ، ومهارة تحمل المسؤولية ، ومهارة حل المشكلات ، ومهارة اتخاذ القرار ، ومهارة التعامل مع الآخرين ، هي مهارات من وجهة نظر الباحث تساعد الفرد بالتغلب على الضغوط بشكل يجعله يعيش في الحياة بدون ضغوط ويكون دائماً في حالة استقرار وإتزان وتوافق نفسي يمارس فيها الحياة بشكل طبيعي ، وهذا ما أكدته الدراسة الحالية التي قام بها الباحث والتي تبني أن مستوى المهارات لدى الأفراد داخل المجتمع الذي طبقت فيه الدراسة ، وهو مجتمع طلبة الجامعات تقدر بنسبة ٧٧,٨١ % مما يدل ذلك على أنه مجتمع لديه القدرة الكبيرة على مواجهة الضغوط بشكل ناجح ، يجعلهم يمارسون حياتهم بشكل جيد وسليم .

وبذلك يحث الباحث على تعلم هذه المهارات بشكل جيد والاستفادة من هذه الفئة التي هي نواة المجتمع ، وبناء مستقبله ، والنهوض به في كافة مجالات الحياة .

وبناءً على ما سبق يرى الباحث أن الدراسة الحالية أكدت على أن الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط بينهما علاقات وثيقة ومتينة وإيجابية بشكل متبادل بينهما ، مما يساعد الفرد على النجاح في الحياة التي يعيشها والمواقف التي يمارسها بشكل طبيعي .

# الفصل الثالث

## دراسات سابقة

- أولاً : دراسات تناولت الذكاء العاطفي .
- ثانياً : دراسات تناولت مهارات مواجهة الضغوط .
- ثالثاً : دراسات تناولت الذكاء العاطفي وعلاقتها بمهارات مواجهة الضغوط .

## مقدمة :

قام الباحث بإعداد هذا الفصل بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث المتوفرة حول هذا الموضوع وفي هذا الفصل تم عرض لبعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة .

وقسمت الدراسات السابقة إلى ثلاثة أقسام هي :

**القسم الأول :** دراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي .

**القسم الثاني :** دراسات السابقة التي تناولت مهارات مواجهة الضغوط .

**القسم الثالث :** دراسات تناولت الذكاء العاطفي وعلاقتها بمهارات مواجهة الضغوط .

## أولاً : دراسات التي تناولت الذكاء العاطفي :

### دراسة ( دينز وآخرون ٢٠٠٩ ) Deniz :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آثار الذكاء العاطفي في كل من التسويق الأكاديمي ونزعات موقع السيطرة لدى طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من ٤٣٥ طالب وطالبة من طلبة الجامعة بواقع ٢٧٣ طالبة و ١٦٢ طالب ثم اختارهم بطريقة عشوائية من طلبة جامعة سيلكوك selcuk واستخدم الباحثان ثلاثة مقاييس ونموذج وهي مقياس الذكاء العاطفي ومقياس التسويق الأكاديمي ومقياس موقع السيطرة ونموذج المعلومات الشخصية وأظهرت نتائج هذه الدراسة على وجود ارتباطاً عالياً بين الذكاء العاطفي وبين نزعات التسويق الأكاديمي لدى طلاب الجامعة عند أقل من ٠,٠٥ ، وكما أشارت أيضاً على وجود ارتباطاً بين الذكاء العاطفي وبين موقع السيطرة لدى الطلاب عند أقل من ٠,٠٥ ، وكما أشارت أيضاً على عدم وجود علاقة سلبية بين مهارات الذكاء العاطفي وبين كل من التسويق الأكاديمي عند أقل من ٠,٠٥ وموقع السيطرة عند أقل من ٠,٠١ .

### دراسة ( ماكينرو وآخرون ٢٠٠٩ ) Mcenrue :

هدفت الدراسة إلى التعرف على تنمية الذكاء العاطفي لدى ثلاثة من الخصائص الفردية على المكاسب التي تم تحقيقها من خلال التدريب في برنامج تطوير المهارات القيادية والذي تم تصميمه من اجل تعزيز الذكاء العاطفي للمشاركين وتكونت عينة الدراسة من ١٣٥ من طلبة الجامعة من طلاب إدارة الأعمال واستخدم الباحثان اختيار المقترحات المتعلقة بتأثير الانفتاح على التجربة ، الكفاءة الذاتية والتقبل للتغذية الراجعة على نتائج التدريب وأظهرت نتائج الدراسة

أن تنمية المهارات القيادية للمهنيين من المرجح أن تستمر بمكاسب تفصيلية لتدريب الذكاء العاطفي تبعاً لحالة المشاركين على تميز العديد من المتغيرات وكما أشارت أيضاً إلى تقبل الملاحظات بأنها على صلة مباشرة بمكاسب تدريب الذكاء العاطفي في حين أن تفاعلات الكفاءة الذاتية وتقبل التغذية الراجعة والكفاءة الذاتية والانفتاح على التجربة كان كل من هذه الاختبارات يبين مكاسب تدريب الذكاء العاطفي وكما أشارت أيضاً إلى أن التجربة حملت نتائج عملية للمؤسسات التي تسعى لتعزيز الذكاء العاطفي للقيادة في كل من الفعالية والكفاءة .

### دراسة (كريق أرييل وآخرون ٢٠٠٩) : Craig.Rseal :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القدرة العاطفية والكفاءة العاطفية والاندماج في بناء الذكاء العاطفي وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من طلبة البكالوريوس والماجستير في إدارة الأعمال واستخدام الباحثين اختبار ماير وسالوفي لقياس الذكاء العاطفي وكذلك قائمة جرد الكفاءة الانفعالية على التوالي لقياس السمات ذات المستويات الفرعية وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة مباشرة بين تسجيلات البنود العامة مع تسجيل علاقة محدودة في البنود الخاصة بالسمات الفرعية .

### دراسة ضاهر (٢٠٠٩) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي بالصرامة العقلية لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة وتكونت عينة الدراسة من ٣٧٨ طالباً وطالبة منهم ١٨٧ طالباً و ١٩١ طالبة من المستويين الأول والرابع من الكليات الأدبية والعلمية، واستخدم الباحث مقياسين هما مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عبد المنعم الدردير ٢٠٠٢ ومقياس الصرامة العقلية من إعداد ايزيك وويلسون وتعريب وتقنين صلاح الدين أبو ناهية ٢٠٠٠، وأظهرت الدراسة هذه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة الطلاب والطالبات في أبعاد تقييم الذات والدافعية والدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وكانت لصالح الإناث وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق بين الطلاب والطالبات في أبعاد الوعي بالذات والتعاطف والمهارات الاجتماعية وأشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعتي الطلاب والطالبات في أبعاد الصرامة العقلية وكانت الفروق لصالح الذكور فيما عدا بعدي التوكيدية والتوجه للانجاز حيث لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعتي طلاب وطالبات الجامعة وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعتي طلبة المستويين الأول والرابع في جميع أبعاد الذكاء الانفعالي في درجته الكلية.

### دراسة (تشان دافيد ٢٠٠٨) Chan,Davidw :

هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية والتأقلم بين المعلمين الصينيين الموظفين والمحتمل توظيفهم في هونج كونج وتكونت عينة الدراسة من ٢٧٣ من المعلمين الصينيين العاملين في هونج كونج بإضافته إلى المتوقع عملهم وذلك لتعميم كل من الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية للمعلم العام وبذلك أظهرت نتائج هذه الدراسة عن وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وبين استراتيجيات المواجهة النشطة وكما أشارت أيضاً إلى أن كفاءة المعلم الذاتية لم تساهم بشكل مستقل في التنبؤ بالتأقلم الإيجابي النشط وان كان هناك بعض الأدلة على أن كفاءة المعلم الذاتية قد تتفاعل مع الذكاء العاطفي المتعلق بداخل الشخص نفسه في التنبؤ بالتأقلم النشط وكان ذلك لصالح المعلمين الذكور وكما أشارت أيضاً إلى أن مضمون النتائج تم من أجل مجهودات وقائية لمكافحة ضغوط المدرس أثناء التدريس من أجل تعزيز الذكاء العاطفي .

### دراسة (ماكس بي وآخرون ٢٠٠٨) Wu,Max,B :

هدفت الدراسة التعرف على مستشار السكن الجامعي وعلاقته بالذكاء العام والذكاء العاطفي وأبعاد الشخصية وخصائص المعتقدات الداخلية لمؤشرات التقييم للأداء وتكونت عينة الدراسة من ٣٦ من مستشاري السكن الداخلي للجامعة ومن ١٩٠ من الطلاب المقيمين في الجامعة واستخدم الباحثان مقياس الذكاء العاطفي ومقياس الذكاء العام ومقياس خصائص الشخصية ومقياس المعتقدات الداخلي لتنبؤ الأداء في موقف مستشار السكن الجامعي وأظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وبين المستشار بأن لديه استقرار عاطفي وإخلاص وثقة في القدرة على الأداة ، وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود علاقة إيجابية للذكاء العام مع أداء المستشار وكما أشارت أيضاً إلى أن الذكاء العاطفي لم يسجل أي صلاحية إضافية أعلى من مساهمة باقي المقاييس .

### دراسة (كيفن وآخرون ٢٠٠٨) Kevins :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تنمية وقياس الذكاء العاطفي للقادة وتكونت عينة الدراسة من ١٣٥ من طلبة الجامعة في إدارة الأعمال كموظفين بالكامل في المجموعة التي خضعت لعلاج مكثف استمر ١١ أسبوعاً على برنامج تدريبي للذكاء العاطفي وعينات أخرى تكونت من ١٧٠ و ١٣٠ من عينة مراقبة من العاملين بالدوام لطلاب إدارة الأعمال واستخدم الباحثين اختبار تجريبي لتطوير الذكاء العاطفي لنموذج ماير Mayer وسالوفي Salovey

ومقياس آخر مناسب لتطوير الذكاء العاطفي وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يتطور بشكل متعمد، وكما أشارت أيضاً بان الذكاء العاطفي يتطور بشكل شامل وكما أشارت أيضاً إلى أن مجموعة المراقبة لم تظهر أي اختلافات كبيرة .

#### دراسة المصدر (٢٠٠٧) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومجموعة من المتغيرات الانفعالية التي تمثلت في وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل وقد تكونت عينة الدراسة من (٢١٩) طالباً وطالبة من طلاب المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة، استخدم فيها الباحث أربعة مقاييس وهو مقياس للذكاء الانفعالي ومقياس وجهة الضبط ومقياس تقدير الذات ومقياس الخجل كما أشارت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي وكان لصالح الذكور وأشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في تقدير الذات وكان لصالح ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الانفعالي من وجهة الضبط والخجل وأشارت أيضاً إلى وجود تأثير دال إحصائياً للذكاء الانفعالي على كل من وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل .

#### دراسة جودة (٢٠٠٧) :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى وتكونت عينة الدراسة من ٢٣١ طالباً وطالبة و ٨٥ طالب و ١٤٦ طالبة وقد استخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس وهو مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس السعادة ومقياس الثقة بالنفس وكما أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس على التوالي، ٧٠,٦٧%، ٦٣,١٦%، ٦٢,٣٤% وكما توصلت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس وتوصلت أيضاً إلى عدم وجود فروق في متوسطات درجات أفراد العينة في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس تعزي لمتغير النوع .

## دراسة الهام وأمنية (٢٠٠٥) :

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إسهام أبعاد الذكاء الوجداني على قائمة باراون في التنبؤ بأساليب المجابهة المستخدمة وأيضاً التعرف على أبعاد الذكاء الوجداني المرتبطة بأساليب المجابهة التكيفية والأخرى المرتبطة بأساليب المجابهة غير التكيفية وتكونت عينة الدراسة من طلاب وطالبات الجامعة المنوفية على ٣٢٧ طالباً وطالبة، واستخدموا الباحثين مقياسين هما مقياس قائمة الذكاء الوجداني لباراون سنة ١٩٩٧، ومقياس قائمة المجابهة لكارفو وآخرين سنة ١٩٨٩، وأسفرت نتائج الدراسة على وجود ارتباطات إيجابية دالة بين أبعاد الذكاء الوجداني وأساليب المجابهة التكيفية وارتباطات سالبة دالة مع أساليب غير التكيفية وأشارت أيضاً إلى اختلاف مكونات الذكاء الوجداني المثبتة لكل أسلوب من أساليب المجابهة، وأشارت أيضاً إلى عدم تفاعل بين الجنسين وأبعاد الذكاء الوجداني في التأثير على أساليب المجابهة وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على متوسطات درجات الذكاء والذكاء الوجداني ما عدا تحمل المشقة وأساليب المجابهة ما عدا المرح .

## دراسة فراج (٢٠٠٥) :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى علاقة الذكاء الوجداني وعلاقته بمشاعر الغضب والعدوان لدى طلاب كلية التربية شعبة التعليم الأساسي بمحافظة الإسكندرية وتكونت عينة الدراسة من ١٤٢ طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الأولى شعبة التعليم الأساسي بواقع ٦٥ طالباً و ٧٧ طالبة، واستخدم الباحث ثلاثة مقاييس لمتغيرات الدراسة وهي مقياس الذكاء الوجداني في إعداد باراون سنة ١٩٩٧ ترجمة عبد العال (٢٠٠٣)، ومقياس مشاعر الغضب من إعداد الباحث ومقياس السلوك العدواني من إعداد الباحث أيضاً وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشاعر الغضب لصالح ذوي الذكاء الوجداني المنخفض وأشارت أيضاً إلى وجود فروق مماثلة في السلوك العدواني لصالح ذوي الذكاء الوجداني المنخفض وأشارت أيضاً إلى وجود فروق في مشاعر الغضب لصالح الذكور وفي مشاعر العدوان لصالح الذكور وفي الذكاء الوجداني لصالح الذكور .



### دراسة عبد الغفار (٢٠٠٣) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وإدارة الذات وعلاقتها بالتعليم الموجه ذاتياً لدى طلاب الدراسات العليا كلية التربية جامعة المنصورة ، وتكونت العينة من ٩٤ طالباً وطالبة (٤٨ طالبة، ٤٦ طالباً) بالدراسات العليا ، واستخدم الباحث ثلاثة مقاييس وهي من إعدادة وهي مقياس الذكاء الوجداني ومقياس إدارة الذات ، ومقياس التعليم الموجه ذاتياً وأشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين درجات الطلاب في أبعاد المقاييس المستخدمة في الدراسة ودرجاتها الكلية ومقياس الذكاء الوجداني ومقياس إدارة الذات ومقياس التعلم الموجه ذاتياً ، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعتي الدراسة المجموعة الأولى طلاب خاص وبين المجموعة الثانية طلاب دبلوم الفئات الخاصة وطلاب الدبلوم والتفرع في كل من الإبعاد والدرجة الكلية لمقاييس الذكاء الوجداني وإدارة الذات والتعليم الموجه ذاتياً وكما أشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب من الجنسين في الذكاء الوجداني وإدارة الذات والتعليم الموجه ذاتياً وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب الأعلى والمنخفضين في التعلم الموجه ذاتياً ، وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب العاملين وغير العاملين المتزوجين وغير المتزوجين في المقاييس المستخدمة في الدراسة وهي مقياس الذكاء الوجداني ومقياس إدارة الذات ومقياس التعليم الموجه ذاتياً.

### دراسة نيهان وكمال (٢٠٠٣) :

هدفت الدراسة إلى دراسة تطوير مقياس الذكاء العاطفي وتقدير خصائصه السيكومترية وكما هدفت إلى توفير أداة لقياس الذكاء العاطفي وقد بلغ حجم العينة (٣١٩) من طلبة الجامعة وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وكل مكون من مكوناته والتوافق الشخصي والاجتماعي ، كما كشفت النتائج عن تلك العلاقة السالبة مع قلق السمة الأمر الذي يدعم الصدق التقاربي لمقياس الذكاء العاطفي على الترتيب ، وهذا بدوره يدعم صدق بناء الاختبار بمستوى معقول ، ومن ناحية أخرى كشفت الدراسة أيضاً حساب معاملات ارتباط لفقرات المقياس مع البعد الذي ينتمي إليه كل فقرة من ناحية مع المقياس ككل فكانت جميعها معاملات موجبة ذات دلالة إحصائية ، الأمر الذي يدعم الاتساق الداخلي للمقياس ويزيد من درجة ثباته ويؤكد ذلك أن الفقرة تقيس ما يقيسه البعد من جهة والمقياس ككل من جهة أخرى ، بينت دراسة الثبات للمقياس ككل بان معامل تساوي (٠,٨١) في حين تراوحت

معاملات الثبات للمكونات بين (٠,٤٩) لضبط العواطف (٠,٧٩) للوعي بالذات وكشفت أيضاً نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الطالبات أفضل منه عند الطلاب بينما هو المستوى باختلاف العمر أو التفاعل بين جنسين الطلبة وأعمارهم وكشفت أيضاً عن اختبار فرضية عن عدم وجود فروق في الأداء على مكونات الذكاء العاطفي باختلاف الجنس كما وجد أن مستوى التعاطف لدى الطالبات أيضاً أفضل منه عند الذكور في حين لم يكن الفرق واضح في مكونات الذكاء العاطفي الأخرى على الرغم من وجود ذلك الاختلاف لصالح الطالبات.

### دراسة زيدان والإمام (٢٠٠٣) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وبعض أساليب التعلم وأبعاد الشخصية وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٥) طالبا وطالبة (١٨٠) ذكور و ١٧٥ إناث وموزعين على ستة تخصصات دراسية مختلفة حسب الحاسب الآلي وتم تطبيق ثلاثة مقاييس لهذه الدراسة وهي مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس أساليب التعلم ومقياس أبعاد الشخصية وكما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي وأساليب التعلم وكان أعلاها ارتباطاً هو أسلوب التعلم الحس حركي كما أشارت إلى وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الانفعالي والانبساط وعلاقة سالبة دالة بين الذكاء الانفعالي والعصابية، وأشارت أيضاً إلى أن أكثر التخصصات الدراسية ارتباطاً بالذكاء الانفعالي في التربية الموسيقية والتربية الفنية والإعلام التربوي على الترتيب وأشارت أيضاً إلى أن الانبساط مرتبط بعلاقة موجبة دالة بأسلوب التعليم الحس حركي وأيضاً العصابية بعلاقة سالبة دالة بجميع أساليب التعلم الثلاثة وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة بين الطلاب ذوي التخصصات الدراسية المختلفة في بعض أبعاد الذكاء الانفعالي وكذلك في أساليب التعلم .

### دراسة منى (٢٠٠٢) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية وتكونت عينة الدراسة من ٢٠٥ من طلبة كلية التربية النوعية جامعة المنوفية بواقع ٩٣ طالباً و ١١٢ طالبة واستخدمت الباحثة أربعة مقاييس لهذه الدراسة من هؤلاء المقاييس مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحثة ومقياس المهارات الاجتماعية من إعداد السمادوني ١٩٩١ ومقياس الروفيل الشخصي من إعداد جابر عبد الحميد وفؤاد أبو حطب

١٩٧٦ ومقياس الذكاء العام من إعداد السيد محمد خيرى وأسفرت نتائج الدراسة على وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني والذكاء العام وأشارت أيضاً إلى وجود ارتباطاً جزئياً بين الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وأشارت أيضاً إلى وجود ارتباط بين الذكاء الوجداني وسمات الشخصية كما انه يتضح أيضاً من خلال التحليل العاملي للدرجة الكلية والذكاء الوجداني وللمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية والذكاء العام على انه لا يوجد تمايز بين الدرجة الكلية والذكاء الوجداني وسمات الشخصية وأشارت أيضاً إلى أن التحليل العاملي لأبعاد الذكاء الوجداني ومتغيرات الدراسة الأخرى كما أنها أشارت إلى عدم وجود تمايز بين بعض أبعاد الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية والذكاء العام كما أنها أشارت أيضاً إلى عدم تمايز بين أبعاد الذكاء الوجداني وأبعاد سمات الشخصية .

### دراسة محمود (٢٠٠٢) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر كل من النوع لطلبة الجامعة والتخصص علمي ، أدبي على الذكاء الوجداني وعلاقة الذكاء الوجداني ببعض المتغيرات المعرفية (الذكاءات المتعددة -التفكير الابتكاري -التفكير الناقد وعوامل الشخصية المزاجية (١٦ pf)) وتكونت عينة الدراسة من (١٤٧) طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية التربية طبقاً لجامعة جنوب الوادي بواقع (٥٩) طالباً و(٨٨) طالبة و(٦٥) طالباً وطالبة تخصص علمي (٨٢) طالباً وطالبة تخصص أدبي واستخدم الباحث مقياساً للذكاء الوجداني من إعداده تم إعداده في ضوء نموذج دانيل جولمان للذكاء الوجداني عام (١٩٩٨م)، مقياس هارمس للذكاءات المتعددة عام (١٩٩٨م) تعريب وتقنين الباحث ومقياس جلاسر واطسون للتفكير الناقد تعريب وتقنين جابر عبد الحميد جابر ويحيى حامد هندام(١٩٧٦م) ومقياس وليامز للتفكير الابتكاري تعريب وتقنين أحمد إبراهيم قنديل (١٩٩٠م) ومقياس كاتل وزملائه of١٦ للتحليل الاكلينيكي الجزء الأول تعريب وتقنين محمد السيد عبد الرحمن وصالح أبو العبد (١٩٩٨م) وأسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وكل من الذكاء اللغوي والشخصي والاجتماعي والتفكير الابتكاري والناقد وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود علاقة دالة بين الذكاء الوجداني والذكاءات (المنطقي والرياضي والمكاني والجسمي والحركي والموسيقي والطبيعي) وأشارت أيضاً إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الوجداني وعوامل الشخصية ١٦pf وخلصت الدراسة نتيجة عامة مؤداها أن الذكاء الوجداني لا يقع في المجال المعرفي بينما يقترب من المجال الوجداني على مفصل المعرفة أو الوجدان .

ثانياً : دراسات تناولت مهارات مواجهة الضغوط :

### دراسة (يووانق منق لن ٢٠١٠) Minglin-Yu Wang :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطوير قائمة بالضغوط لدى طلاب جامعات وكليات التكنولوجيا وأساليب مواجهتها وتكونت عينة الدراسة في اختيار عينات عشوائية طبقية من عشرة جامعات وكليات تقنية واستخدام الباحثين أداة لهذه الدراسة هي المقابلة وكانت معمقة في جميع أنحاء هذه الجامعات والكليات العشرة وأظهرت نتائج الدراسة أن القائمة النهائية تألفت من ٣٠ بنداً متوافقاً مع متطلبات موثوقية وصلاحية البحث النوعي وكان ذلك وفقاً لموثوقيتها وصحتها، وأشارت أيضاً إلى تقسيم قائمة ضغوط الطلاب وأساليب مواجهتها إلى أربعة عوامل هي :

- العامل الأول : المواجهة النشطة للمشكلة .
- العامل الثاني : المواجهة العاطفية النشطة .
- العامل الثالث : المواجهة السلبية للمشكلة .
- العامل الرابع : المواجهة العاطفية السلبية .

### دراسة (رافيده وآخرون ٢٠٠٩) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العوامل المسببة للضغوط والاضغوط الملاحظة والمدركة والأداء الأكاديمي لدى طلاب التعليم العالي في مؤسسات ماليزيا وتكونت عينة الدراسة من ١٥٤ من طلاب العلوم قبل الدبلوم في احد مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا واستخدم الباحثان ثلاثة مقاييس هي مقياس للعوامل المسببة للضغوط ومقياس الضغوط الملاحظة والمدركة ومقياس الأداء الأكاديمي وأظهرت نتائج الدراسة بان الطلبة يعانون من الضغوط ولكن بمستوى معتدل وكما أشارت أيضاً إلى وجود فروق كبيرة بين معدل الضغوط في بداية ومنتصف الفصل الدراسي كما أشارت أيضاً إلى عدم وجود دلالة إحصائية بين مطلع بداية ومنتصف الفصل الدراسي مع الأداء الأكاديمي كما أشارت إلى وجود دلالة إحصائية بين نهاية الفصل الدراسي مع الأداء الأكاديمي لطلاب .

## دراسة (مينق بين وشوان لين ٢٠٠٩) Ying Ming Lin Chuanlin :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قائمة إدراك رد فعل الضغوط لدى طلبة الجامعات والكليات التقنية العشرة، وتكونت عينة الدراسة من عينات عشوائية طبقية من طلبة الجامعات والكليات التقنية العشرة واستخدم الباحثان أداة لهذه الدراسة هي المقابلة المتعمقة في طلبة الجامعات والكليات التقنية العشرة وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن البحث المبني على محتوى من تصور رد فعل الضغوط لهؤلاء الطلاب قد يتفق مع متطلبات موثوقية وصلاحية البحث النوعي، وكما أشارت إلى وجود علاقة معتمدة على أساسيات نتائج تحليل العنصر المستخرجة أخيراً من العوامل الستة بما في ذلك (رد الفعل النفسي - المقاومة النفسية - الإرهاق النفسي - رد الفعل الفسيولوجي - المقاومة الفسيولوجية - الإرهاق الفسيولوجي)

## دراسة (تافا كولي وآخرون ٢٠٠٩) Tavakoli :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثيرات مجموعة تدريبات إثبات الشخصية والكتابة المعبرة على الضغوط الناتجة عن التبادل الثقافي بين الطلاب الدوليين في الجامعات، وتكونت عينة الدراسة من (١١٨) من الطلاب الدوليين في جامعة شمال أمريكا الحضرية استخدم الباحثون تجربة عشوائية تختبر تأثيرات مجموعة من تدريبات إثبات الشخصية، الكتابة المعبرة الخاصة، والجمع بينهما، والتحكم بقائمة الانتظار على كل من ضغوط الاحتكاك الثقافي والتأثير والصحة لدى هؤلاء الطلاب وأجريت هذه التدخلات في بداية الفصل الدراسي وكان بين التقييمات أجريت في الأساس وهي نهاية الفصل الدراسي وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود تقييم إيجابي لمجموعة إثبات الشخصية لدى الطلاب وقادت هذه المجموعة إلى تأثير سلبي أدنى وكما أشارت أيضاً إلى الكتابة التعبيرية وكانت اقبل قبولا حسنا وقادت أيضاً إلى ارتفاع الغربة أو الحنين للوطن والخوف ولكن أشارت أيضاً إلى تأثير إيجابي في حين أنها أشارت أيضاً إلى أن التدخل بالاثنتين كانت تلف بعضها البعض وكما أشارت أيضاً إلى أن الخلاصة في النتيجة كانت تشير إلى وجود مجموعة تدريب إثبات الذات وهي قد حسنت التكيف العاطفي لدى الطلاب الأجانب غير أن مجموعة الكتابة التعبيرية كانت ذات آثار مختلفة وتحتاج إلى المزيد من التطوير والدراسة .

### دراسة (باري وآخرون ٢٠٠٩) Barry :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تجارب الحياة المجهدة التي يتم وضعها كوسيلة محتملة لتخفيف الضغوط كمؤشر محتمل من الدعم المتاح لدى طلبة الجامعات وتكونت عينة الدراسة من ١٥٣٩ من طلاب الكلية الجدد واستخدم الباحثون أدوات لهذه الدراسة كانت مقاييس مسحية للضغوط طبقت على الطلاب وأجريت على أربع جامعات وتم فيها المقارنة بين الجيل الأول في الكشف في أهداف الكشف عن الطلاب بما في ذلك الأسرة والأصدقاء في اعتزال الأصدقاء في المدرسة والمهنيين في المدرسة أيضاً، وأظهرت نتائج الدراسة على وجود اختلافات في حالة طلاب الجيل الأول في الكشف في أهداف الكشف عن التجارب الضاغطة المرتبطة بالآخرين .

### دراسة (كونيشي وآخرون ٢٠٠٩) Konishi :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأدوار المخففة للضغوط لكل من التأقلم والدعم الاجتماعي في خفض احتمالية الاستجابة بالبلطجة كرد فعل على الضغوط وتكونت عينة الدراسة من طلاب المراحل الدراسية بالجامعة وهم ٣١٢ من الطلاب واستخدم الباحثون أدوات في هذه الدراسة وهي إستبانات تصميم مستويات التوتر والضغوط التي تشمل المتاعب اليومية الأحداث الضاغطة وكذلك استراتيجيات التأقلم مثل التجنب - النشاط - الإلهاء - البحث عن الدعم وبالإضافة إلى ذلك الدعم الاجتماعي من الأقران والأسرة والمعلمين ، وأخيراً البلطجة ، وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ملحوظة بين الضغوط والبلطجة المفصح عنها في التقرير الذاتي ولكن ليس البلطجة التي تم تقييمها من الأقران ، وكما أشارت أيضاً دعم العائلة على أن تكون بلطف في العلاقة بين الضغوط والبلطجة وبينما التأقلم للإلهاء الذي يزيد من حيز هذه العلاقة .

### دراسة (تاناكا وآخرون، ٢٠٠٩) Tanaka :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحدي العلاقة بين الضغوط واستراتيجيات مواجهتها على ارتباط التعب والأعباء لدى طلاب الجامعة في كلية الطب وتكونت عينة الدراسة من ٧٣ من طلبة السنة الثانية في كلية الطب تحت رعاية جامعة مدينة اوساكا واستخدم الباحثون استبيان واشتمل على التعب، الإصدار الياباني لمقياس التعب غالدر CHALDER الضغوط مواجهة الضغوط "الإصدار الياباني لقائمة مواجهة الظروف الضاغطة " الإرهاق وساعات النوم الليلي وأظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط والتعب وكما أشارت

أيضاً بالإضافة لذلك فإن بعد التعديل في العمر والجنس وأنشطة مواجهة الضغوط الموجهة والمتعلقة بالعاطفة والمهنة وأنشطة مواجهة الضغوط الموجهة والمتعلقة بالتجنب كان وجود ارتباط مع التعب ، وكما أشارت أيضاً إلى وجود ارتباط الضغوط وأساليب المواجهة بالتعب لدى طلاب الطب .

### دراسة ( بالمر وآخرون ٢٠٠٩ ) Palmar :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين اليقظة الذهنية والضغوط والتأقلم بين طلبة الجامعة وتكونت عينة الدراسة من (١٣٥) طالباً جامعياً كانوا من النزلاء على السكن الداخلي واستخدم الباحثون استبيانات كلها جاءت لتقيس الفروق الفردية لدى كل من يقظة الذهن وأساليب التأقلم وإدراك الضغوط وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين يقظة الذهن والتأقلم الرشيد، وأشارت أيضاً إلى وجود علاقات سلبية بين خلل التأقلم وخلل التأقلم العاطفي والضغوط المدركة وكما أشارت أيضاً إلى إعطاء تتباً بنسبة ٣٨,٢% تحلل التأقلم والضغوط المدركة في التباين بدرجات اليقظة الذهنية، وكما أشارت أيضاً إلى تحسين فهمنا لكيفية ارتباط اليقظة الذهنية بأساليب مواجهة الضغوط مما يوفر السبل الممكنة لتعزيز خدمات الاستشارة والبرمجة لطلاب السنة الجامعية الأولى خلال فترة الانفعال إلى الجامعة والتي غالباً ما تكون صعبة .

### دراسة ( مارشال وآخرون ٢٠٠٨ ) Marshall :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اختبار الضغوط والصحة العقلية المتعلقة بجودة الحياة بين طلاب السنة الثالثة من كلية طب الصيدلة وتكونت عينة الدراسة من ٨٠% من طلاب السنة الثالثة في هذه الدراسة التجريبية أي من (١٠٩) من الطلبة واستخدم الباحثون استبيان لتحديد العوامل التي يعتقد الطلبة أنها تنتج الضغوط والتي تقضي عليها وأظهرت نتائج هذه الدراسة بان الصحة العقلية المرتبطة بجودة الحياة جاءت متدنية بشكل تحت وسيلة التسجيل الأمريكية للأفراد الذين كان تتراوح أعمارهم بين (٢٠-٣٤) نقطة وكما أشارت أيضاً إلى أن الضغوط إذا زادت فإن الصحة العقلية المتعلقة بجودة الحياة تتخفف وأيضاً أشارت إلى وجود ترابط سلبي ملحوظ بين المقياسين عند مستوى (٠,٠١) وكما أشارت أيضاً إلى أن الأسرة والعلاقات والامتحانات والجدولة والتقنيات خارج الفصل والموارد المالية كانت مشغلات الضغوط الأكثر شيوعاً وكما سجلها الطلاب "التمارين ، قضاء الوقت مع الأصدقاء ، الأسرة والنوم ، مشاهدة التلفزيون ، شرب الكحول" كانت الأنشطة الأكثر شيوعاً للتخفيف من هذه

الضغوط وكما أشارت أيضاً إلى أن طلاب السنة الثالثة كانت لهم مستوى عالٍ نسبياً من الضغوط بينما كان لهم خيارات بأنماط حياة ايجابية للتخفيف من حدة الضغوط بينما كان القليل منهم وظف خيارات سلبية وكما أشارت أيضاً إلى الحاجة للمزيد من التحقيق من فعالية استراتيجيات التأقلم مع الضغوط .

### دراسة شحادة (٢٠٠٨م) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على معرفة استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى خريجي الجامعات العاطلين عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات :وتكونت عينة الدراسة من ٢٩٩ خريج جامعي عاطل عن العمل يسكنون في قطاع غزة واستخدم الباحث ثلاثة مقاييس وهي مقياس استبانة الرغبة في الهجرة ومقياس إدراك الضغوط النفسية ومقياس أساليب التعامل مع المواقف الضاغطة وأسفرت النتائج إلى أن مستوى الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة بلغ ٦٨,٢% وأشارت أيضاً إلى أن الخريجين الجامعيين العاطلين عن العمل يميلون إلى استخدام الاستراتيجيات الاقدامية أكثر من استخدام الاستراتيجيات الإجمامية وأشارت أيضاً إلى أن أفراد العينة يرغبون في الهجرة بنسبة (٧٠,٣%) ، وأشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً في إستراتيجية التقبل والاستسلام وإستراتيجية البحث عن الإثارة تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية من (٢٢-٢٦ عام) ، وأشارت أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التخصص الدراسي في الاستراتيجيات الاقدامية لصالح التخصص العلمي وفي وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنة التخرج في الاستراتيجيات الاحجامية لصالح الذين تخرجوا بعد عام (٢٠٠٦م)، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التحصيل الدراسي في الاستراتيجيات الاحجامية لصالح منخفضي التحصيل الدراسي وأشارت أيضاً الي وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في الاستراتيجيات الاحجامية واستراتيجية البحث عن المساعدة لصالح الغير متزوجين وصالح الأسر الكبيرة وصالح منخفضي الدخل الشهري ولصالح الأب انه لا يعمل، وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عمل الأم في استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحصول على أي عمل بعد التخرج في الاستراتيجيات الاقدامية لصالح الذين حصلوا على أي عمل مؤقت بعد التخرج ، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الرغبة في الهجرة في الاستراتيجيات الاقدامية لصالح الراغبين في الهجرة وفي الاستراتيجيات الاحجامية لصالح غير الراغبين في الهجرة وكشفت أيضاً النتائج عن اثر التفاعل بين الرغبة في الهجرة والمتغيرات التالية:التخصص الدراسي والتحصيل الدراسي وعمل الأب ودخل الأسرة والحصول على أي عمل مؤقت بعد التخرج في استراتيجيات التعامل مع الضغوط



وكشف أيضاً النتائج على عدم أثر التفاعل بين الرغبة في الهجرة والمتغيرات التالية: العمر وسنة التخرج والحالة الاجتماعية وحجم الأسرة وعمل الأم في إستراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية .

### دراسة أبو مصطفى والسميري (٢٠٠٨م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الأحداث الضاغطة بالسلوك العدواني لدى طلاب جامعة الأقصى والتعرف على الفروق المعنوية في كل من مجالات مقياس الأحداث الضاغطة والسلوك العدواني تبعاً لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي والخلفية الثقافية وتتكون عينة الدراسة من ٥٢٤ طالباً وطالبة، بواقع (١٨٨) طالباً و (٣٣٦) طالبة ، واستخدم الباحثان مقياس الأحداث الضاغطة لدى طلاب جامعة الأقصى ومقياس السلوك العدواني وهما من إعداد الباحثين وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مجالات مقياس الأحداث الضاغطة شيوعاً لدى طلاب موضع الدراسة هي الأحداث الضاغطة السياسية ووزنها النسبي (٩٠%) ، ثم الاقتصادية ووزنها النسبي (٨٠%) ، ثم الدراسية ووزنها النسبي (٧٦,٧%) ، ثم الاجتماعية ووزنها النسبي (٧٦,٧%) ، ثم الشخصية ووزنها النسبي (٦٧,٣٣%) ، ثم الأسرية ووزنها النسبي (٦٠%) ، ثم الصحية ووزنها النسبي (٥٦,٧%) ، ثم النفسية ووزنها النسبي (٥٣,٣٣%) ، وأشارت أيضاً إلى أن أكثر مجالات السلوك العدواني شيوعاً لدى طلاب الدراسة هو العدوان الموجه نحو الذات ووزنه النسبي (٥٦%) ، ثم العدوان الموجه نحو الآخرين ووزنه النسبي (٤٦,٣٣%) ، فالعدوان الموجه نحو الممتلكات الجامعية ووزنه النسبي (٤٢%) ، وكما أشارت أيضاً إلى وجود علاقة دالة موجبة عند مستوى (٠,٠٥) وبين مجالات كل من مقياس الأحداث الضاغطة والسلوك العدواني .

وأشارت أيضاً إلى وجود فروق في المجالات بين الجنسين كالأحداث الضاغطة الأسرية والاقتصادية والدراسية والاجتماعية لصالح الذكور ثم الأحداث الضاغطة السياسية لصالح الإناث مع وجود فروق معنوية بين الجنسين في السلوك العدواني الموجه نحو الممتلكات الجامعية لصالح الذكور وأشارت أيضاً إلى وجود فروق معنوية في الأحداث الضاغطة الأسرية لصالح طلاب المستوى الثاني والثالث والرابع والأحداث الضاغطة الاجتماعية والصحية والسياسية لصالح طلاب المستوى الرابع وأشارت أيضاً إلى وجود فروق معنوية في الأحداث الضاغطة الأسرية لصالح طلاب المخيمات والاجتماعية والصحية لصالح طلاب المدن والسلوك العدواني الموجه نحو الآخرين والدرجة لمقياس السلوك العدواني لصالح أبناء المخيمات والعدوان الموجه نحو الممتلكات الجامعية لصالح طلاب كل من القرى والمخيمات .

## دراسة عربيات والخرائشة (٢٠٠٧م) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على معرفة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون وإستراتيجية التعامل معها وتكونت عينة الدراسة من إجراء مجتمع الدراسة الأصلي وهو ١٠٥٦ طالباً وطالبة وتكونت عينة الدراسة من ٢٥٦ طالباً وطالبة واستخدم الباحثان مقياسين هما مقياس إستبانة لقياس الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون ومقياس إستبانة لقياس إستراتيجية تعامل الطالب المتفوق مع الضغوط النفسية وأظهرت نتائج الدراسة على وجود فروق دالة إحصائياً بين الطلبة المتفوقين تبين استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الطلبة المتفوقين تبين تعرضهم للضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور وأيضاً إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير المرحلة الدراسية والى عدم وجود تفاعل بين متغيري الجنس والمرحلة الدراسية وأيضاً إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط تعزى إلى متغيري الجنس والمرحلة الدراسية (تعليم أساسي -تعليم ثانوي).

## دراسة مريم (٢٠٠٧م) :

هدفت الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية "دراسة ميدانية" على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق وتكونت عينة الدراسة من "٢٧٠ طالباً وطالبة ، ١١٥ ذكراً و١٥٥ أنثى واستخدمت الباحثة مقياس أساليب التعامل مع المواقف الضاغطة وأسفرت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة الذين يستخدمون الاستراتيجيات الإقدامية أكثر منهم إلى استعمال الاستراتيجيات الإجمامية ، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في استخدام إستراتيجية البحث عن المكافآت البديلة لصالح الذكور وفي استخدام إستراتيجية التنفيس الانفعالي وذلك لصالح الإناث وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الرابعة في استخدام استراتيجيات :التحليل المنطقي وإعادة التقييم الإيجابي لصالح طلبة السنة الرابعة وأيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين التخصصات :الإرشاد النفسي وعلم النفس والتربية في استخدام إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي في الدرجة الكلية للأساليب الإقدامية وذلك لصالح طلبة الإرشاد النفسي وعلم النفس وأشارت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بخصوص تفاعل كل من التخصص والجنس والتخصص والسنة الدراسية .

## دراسة رمضان (٢٠٠٧م) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الفلسطينية في التعامل مع ضغوطهم النفسية وتكونت عينة الدراسة من ٨١ مرشداً ومرشدة بواقع ٣٠ مرشداً و ٥١ مرشدة تم اختارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة وقامت الباحثة بتطوير أداتين قياس الأولى لقياس استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي ولدى المرشدين والثانية لإعطاء تقرير كمي لصلابة المرشد النفسية وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى المرشدين كانت هي إستراتيجية التعامل مع الضغوط لدى المرشدين كانت هي إستراتيجية حل المشكلات ثم إستراتيجية إعادة البناء المعرفي ثم إستراتيجية مراقبة الضغط ثم إستراتيجية التقبل والثقة ثم الاسترخاء وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند (٠,٠٥) في هذه الاستراتيجيات لدى المرشدين في التعامل مع الضغوط ترجع لمتغير الجنس ولصالح الإناث في جميع هذه الاستراتيجيات ما عدا إستراتيجية العدوان لوم الذات وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند (٠,٠٥) في إستراتيجية التوجيه الذاتي كما في استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى المرشدين تعزى لمتغير المرحلة الدراسية إلا عند المقارنة بين إستراتيجية مرشدي المرحلة الإعدادية والثانوية فالفرق لصالح مرشدي المرحلة الإعدادية وكما أشارت أيضاً إلى العلاقة الارتباطين عند مستوى (٠,٠٥) بين استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى المرشدين والصلابة النفسية لديهم .

## دراسة جودة (٢٠٠٤) :

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على معرفة العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط النفسية والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الأقصى ومعرفة مدى تأثير أساليب مواجهة الضغوط النفسية بكل من الجنس والتخصص ومكان السكن وبلغت عينة الدراسة (٢٠٠) من طلبة جامعة الأقصى بواقع (١٠٠ طالب - ١٠٠ طالبة) ، وقد استخدمت الباحثة في الدراسة مقياسين : أحدهما لقياس أساليب مواجهة الضغوط والأخر لقياس الصحة النفسية وقد بينت نتائج الدراسة أن طلاب جامعة الأقصى يستخدمون أساليب متعددة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وبينت أيضاً وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة بين أساليب المواجهة الفعالة والصحة النفسية كما بينت أيضاً وجود فروق دالة في بعض أبعاد أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تعزى لكل من متغير التخصص ومكان السكن فيما أنها تبين أيضاً إنها لم توجد فروق دالة في متوسطات درجات أفراد العينة في أبعاد أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تعزى لمتغير الجنس .

## دراسة تفاحة وحسيب (٢٠٠٢) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على التزام الشخص كعامل يساعد على التحقيق من هذه الضغوط النفسية وعلاقته لبعض المتغيرات الأخرى مثل المنطقة السكنية ونوع الجنس وترتيب المولد ومستوى التحصيل الدراسي للطلاب وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٣) طالب وطالبة وتم اختيارهم بطريقة مقصودة من بين طلاب كلية التربية بجامعة العريش الفرقة الرابعة واستخدم الباحثان مقياسين هما مقياس الالتزام الشخصي من إعداد الباحثة ومقياس إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة من إعداد كارفر وآخرون وأظهرت النتائج عدم وجود فروق بين طلاب البدو وطلاب الحضر في إبعاد الالتزام الشخصي وإستراتيجيات التعامل مع الضغوط وأشارت إلى وجود ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات التعامل مع الضغوط وجميع أبعاد الالتزام الشخصي وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس لدى عينة الحضر والبدو في استخدامهما إلى إستراتيجيات التعامل مع الضغوط وأشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتفوقين والعاديين والمتأخرين دراسياً على بعد النمو الشخصي وإستراتيجيات التعامل مع الضغوط .

## دراسة سالم ونجيب (٢٠٠٢م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط الحياة وعلاقتها بالأعراض السيكوماتية وبعض خصال الشخصية لدى طلاب الجامعة وتكونت العينة من (٢٩٧) طالب وطالبة من طلبة الجامعة بواقع (١٠٥) ذكور و (١٩٢) إناث واستخدم الباحثان مقياس ضغوط الحياة لدى طلاب الجامعة واستخدم أيضاً قائمة كورنل الجديدة للعصابية والسيكوسوماتية وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة بين ضغوط الحياة لدى الطلاب والأعراض السيكوسوماتية، وأسفرت الدراسة على تصنيف الضغوط لمستويات ثلاثة منخفض ومتوسط ومرتفع، كما أشارت النتائج أيضاً إلى المقارنات في وجود فروق دالة سواء في الأعراض السيكوسوماتية وفي بعض خصال الشخصية.

## دراسة القوي (٢٠٠٢) :

هدفت تلك الدراسة الي الكشف عن الفروق بين الجنسين من طلاب جامعة الإمارات في كل من أساليب التعامل مع الضغوط والمظاهر الاكتئابية والكشف أيضاً عن الفروق بين مرتفعي ومنخفضي الدرجة على الاكتئاب في أساليب تعاملهم مع الضغوط بالإضافة إلى الكشف عن إمكانية التنبؤ بالمظاهر الاكتئابية عن طريق هذه الأساليب وتكونت عينة الدراسة من ٢٣٤ طالباً

وطالبة واستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس واختبار وهما مقياس عمليات تحمل الضغوط واختبار الاكتئاب متعدد الدرجات وأظهرت نتائج الدراسة على أن الإناث أكثر اكتئاباً من الذكور وأنهن أيضاً يستخدمن الأساليب الموجهة انفعالياً عند تعاملهن مع الضغوط، وأشارت أيضاً إلى أن منخفضي الدرجة على الاكتئاب يستخدمون أساليب موجهة نحو المشكلة على عكس مرتفعي الدرجة، وأظهرت أيضاً إمكانية التنبؤ لبعض مظاهر الاكتئاب من خلال أساليب التعامل الموجهة انفعالياً التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط .

### دراسة البرعاوي (٢٠٠١م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة الفروق بين طلبة الجامعة في تقدير مصادر الضغوط النفسية وعلاقتها بكل من عامل الجنس ومستوى دراسة ونوع الدراسة، ومكان الإقامة وتكونت عينة الدراسة من ٦٥٠ طالباً وطالبة من طلبة الجامعة الإسلامية بغزة من المستويين الثاني والرابع واستخدم الباحث مقياس مصادر الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة وهو من إعداد الباحث وكما أشارت النتائج لهذه الدراسة بأنها توصلت إلى أن طلبة الجامعة يعانون من الضغوط النفسية بنسبة ٥٣,١% وشكلت أيضاً الضغوط الدراسية المرتبة الأولى بمعدل ٦٥,٧% ثم الضغوط الانفعالية بمعدل ٦٥,٣% ثم ضغوط بيئة الجامعة ٦١,٢% ثم الضغوط الشخصية ٥٩,٨% ثم الضغوط الصحية بمعدل ٥٥,٢% ثم الضغوط الاجتماعية بمعدل ٥٤,٩% ثم الضغوط المالية بمعدل ٥١,١% ثم الضغوط الأسرية بمعدل ٣٨,٦% ثم أشارت النتائج أيضاً إلى أن اشد المواقف تأثيراً على الطلبة هي المتعلقة بالواقع السياسي التي تتعلق به الجامعة والدراسة وكما أشارت أيضاً إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الطلبة لمصادر الضغوط النفسية تعزى إلى العامل الجنسي ونوع الدراسة وكما أشارت أيضاً إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الطلبة لمصادر الضغوط النفسية تعزى إلى مستوى الدراسة ومكان الإقامة.

### دراسة المشعان (٢٠٠٠) :

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية وضغوط أحداث الحياة لدى طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من ٣٣١٩ طالباً وطالبة منهم ١١٦٠ من الذكور و ٢١٥٩ من الإناث وطبق على العينة أدوات الدراسة وهي تشمل ثلاثة مقاييس هي مقياس التفاؤل والتشاؤم من إعداد عبد الخالق سنة ١٩٩٦ ومقياس الاضطرابات النفسية الجسمية من إعداد جومز فيرا (١٩٩٤) vierra-Gomae تعريب المشعان ١٩٩٥ ومقياس ضغوط

أحداث الحياة من إعداد هولمز وراهي ١٩٩٧ holms & Rahe وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في التفاؤل والاضطرابات النفسية الجسمية حيث أن الذكور كانوا أكثر تفاؤلاً من الإناث والإناث أكثر اضطراباً نفسياً وجسماً من الذكور كما أشارت إلى عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في التشاؤم وضغوط الحياة كما كشفت أيضاً عن وجود ارتباط جوهري سلبى بين التفاؤل والتشاؤم وكشفت أيضاً عن عدم وجود ارتباط سلبى جوهري بين التفاؤل والاضطرابات النفسية الجسمية وضغوط أحداث الحياة وكشفت أيضاً عن عدم ارتباط موجب جوهري بين كل من التشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية وضغوط أحداث الحياة .

ثالثاً : دراسات تناولت الذكاء العاطفي وعلاقتها بمهارات مواجهة الضغوط .

دراسة (بهايو وآخرون ٢٠٠٤) Akhpau :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من ٢٠ من طلاب الجامعة بواقع ١٠ طلاب من الذكور و ١٠ طالبات من الإناث الذين يدرسون في كلية طب الأسنان في بريطانيا واستخدم الباحثان في هذه الدراسة المقابلة وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب ذات الذكاء العاطفي المرتفع كانوا أكثر ميلاً إلى تبيين أساليب التفكير والتقييم الاجتماعية والشخصية ومهارات تنظيم وإدارة الوقت وكما أشارت أيضاً إلى أن الطلاب الأقل ذكاءً عاطفياً كانوا هم أكثر عرضة للانخراط في السلوكيات الضارة بالصحة .

دراسة سعيد سرور (٢٠٠٣) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء الوجداني ومركز التحكم وتكونت الدراسة من (٥٢٦) طالباً وطالبة من طلاب الجامعة بكلية التربية واستخدام الباحث ثلاثة مقاييس وهي مقياس مهارات مواجهة الضغوط ومقياس الذكاء الوجداني ومقياس مركز التحكم، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي مستويات الذكاء الوجداني المختلفة في مهارات مواجهة الضغوط كما تبين أن دلالة الفروق لصالح الطلاب ذوي مستوى الذكاء الوجداني المرتفع وأظهرت أيضاً إلى وجود تفاعل ثنائي ذي اثر دال إحصائياً بين مستويات الذكاء الوجداني والنوع على مهارات مواجهة الضغوط كما أشارت أيضاً إلى وجود أثر دال إحصائياً بين مستويات الذكاء الوجداني والنوع على مهارات مواجهة الضغوط وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود تأثير تفاعلي دال إحصائياً بين مستوى الذكاء الوجداني ومركز التحكم والنوع على مهارات مواجهة الضغوط .

## تعقيب عام على الدراسات السابقة المتعلقة بمفهوم الذكاء العاطفي :

### من حيث الأهداف :

تتوعدت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة إلى تحقيقها وتمحورت في الأهداف التي بحثت العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي ومتغيرات أخرى كالصرامة العقلية وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل والسعادة والثقة بالنفس ومشاعر الغضب والعدوان وتقدير الخصائص السيكومترية والتعلم الموجه ذاتياً وأساليب التعلم وأبعاد الشخصية والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية والذكاء العام والذكاءات المتعددة وعوامل الشخصية المزاجية وتمحورت أيضاً في مدى إسهام الذكاء العاطفي في التنبؤ بأساليب المجابهة التكيفية وغير التكيفية وتمحورت أيضاً في التسويق الأكاديمي ونزعات موقع السيطرة والكفاءة الذاتية والتأقلم وخصائص المعتقدات الداخلية والكفاءة الاجتماعية العاطفية والخصائص الفردية وتطوير المهارات القيادية ، والمحن النفسية والقدرة العاطفية والكفاءة العاطفية ومن هذه الدراسات دراسة كل من ضاهر ٢٠٠٩ ودراسة دينز وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة ماكيزو وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة كريك اريل وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة تشان دافيد ٢٠٠٨ ، ودراسة واكسي بي وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة خوان لويس وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة كيفن وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة ري كينيث ٢٠٠٨ ، ودراسة المصدر ٢٠٠٧ ، ودراسة جودة ٢٠٠٧ ، ودراسة الديو ورايس ٢٠٠٦ ، ودراسة الهام وراضية ٢٠٠٥ ، ودراسة فراج ٢٠٠٥ ، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣ ، ودراسة نبهان ومحمد ٢٠٠٣ ، ودراسة زيدان والإمام ٢٠٠٣ ، ودراسة منى ٢٠٠٢ ، ودراسة محمود ٢٠٠٢ .

### من حيث العينة :

جميع الدراسات السابقة أخذت عينتها من طلبة الجامعة وهذا يتفق مع الدراسة الحالية التي اتخذت عينتها من طلبة الجامعة.

### من حيث منهج الدراسة المتبع :

فان معظم الدراسات السابقة اتخذت المنهج الوصفي إلا دراسة ري كينيث ٢٠٠٨ استخدمت المنهج الوصفي التجريبي وأيضاً دراسة واكس بي وآخرون ٢٠٠٨ ، استخدمت المنهج المسحي ، وأيضاً دراسة كيفن وآخرون استخدمت المنهج التجريبي .

من حيث الأدوات المستخدمة يتبين من الدراسات السابقة أن بعض الدراسات السابقة قام الباحثون بأخذ مقاييس جاهزة والقليل من الباحثون قاموا بإعداد مقاييس بنفسهم .

### من حيث النتائج :

توصلت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات مثل الصرامة العقلية وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل والسعادة والثقة



بالنفس وأساليب المجابهة التكيفية وغير التكيفية والذكاء العقلي وإدارة الذات والتعلم الموجه ذاتياً والذكاء العام والذكاءات المتعددة والذكاء الشخصي واللغوي والاجتماعي والأنباط والتسويق الأكاديمي وموقع السيطرة والقدرة العاطفية والكفاءة العاطفية ومثل هذه الدراسات كل من دراسة ضاهر ٢٠٠٩، ودراسة ديتر وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة كريك أرييل وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة واكس بي وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة جودة ٢٠٠٧، ودراسة المصدر ٢٠٠٧، ودراسة الهام وراضية ٢٠٠٥، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣، ودراسة زيدان والإمام ٢٠٠٣، ودراسة محمود ٢٠٠٢، حيث أشارت أيضاً إلى وجود فروق بين الجنسين في الذكاء العاطفي وكان لصالح الذكور مثل دراسة المصدر ٢٠٠٧، ودراسة تشان دافيد ٢٠٠٨، ودراسة فراج ٢٠٠٥، وبعضها أيضاً أشارت إلى وجود فروق وكانت لصالح الإناث مثل دراسة نبهان ومحمد ٢٠٠٣، وبعضها أشارت أيضاً إلى وجود فروق لم تذكر لصالح احد مثل دراسة الهام وراضية ٢٠٠٥، وأوضحت أيضاً كل من دراسة ري كينيث ودراسة خوان لويس وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة المصدر ٢٠٠٧، ودراسة جودة ٢٠٠٧، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣، ودراسة منى ٢٠٠٢، إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في الذكاء العاطفي .

ويتضح من هذه الدراسات السابقة انها اتفقت مع نتائج الدراسة الحالية من حيث العلاقة والفروق بين الجنسين ويتضح من هذه الدراسات السابقة أنها اتفقت مع الدراسة الحالية من حيث حجم العينة من هذه الدراسات دراسة كل من دراسة دينز وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة ضاهر ٢٠٠٩، ودراسة كيفن وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة الديو ورايس ٢٠٠٦، ودراسة الهام وراضية ٢٠٠٥، ودراسة زيدان والإمام ٢٠٠٣، ودراسة نبهان ومجمد ٢٠٠٣، ودراسة محمود ٢٠٠٢، ويتضح أيضاً أن بعضها اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث حجم العينة ومن هذه الدراسات دراسة كل من ماكيرو وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة نشان دافيد ٢٠٠٨، ودراسة واكس بي وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة خوان لويس وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة ري كينيث ٢٠٠٨، ودراسة المصدر ٢٠٠٧، ودراسة جودة ٢٠٠٧، ودراسة فراج ٢٠٠٥، وهاشم ٢٠٠٤، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣، ودراسة منى ٢٠٠٢ .

ويتضح من نتائج الدراسات السابقة أن الذكاء العاطفي له مكانة عالية وقيمة في نجاح الفرد داخل المجتمع الذي يعيش فيه لأن له إحتكاك كبير بالجمهور وبالمؤسسات التربوية ويلعب دوراً مهماً في حياة الفرد الإجتماعية والمهنية ، فالصحة العاطفية والانفعالية هي التي تزيد من الاتزان والاستقرار والنجاح في جميع المواقف التي تواجه الفرد في حياته اليومية ، والدراسة الحالية تحاول التحقق من هذا الدور بالنسبة للطلبة داخل الجامعات الفلسطينية وخاصة في جامعات غزة ، حيث يرى الباحث أن النجاح والرضا عن دراستهم وتعاملهم داخل الجامعات يعطي مؤشراً عالياً للتوافق والتكيف مع الواقع الذي يعيش فيه .

## تعقيب عام على الدراسات المتعلقة بمفهوم مهارات مواجهة الضغوط : من حيث الأهداف :

تنوعت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة إلى تحقيقها وتمحورت في الأهداف التي بحثت العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط ومتغيرات أخرى كالسلوك العدواني والطلاب الخريجين والذكاء العاطفي والضغوط النفسية ومصادر الضغوط النفسية والالتزام الشخصي والمظاهر الاكتئابية والتفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية والصحة النفسية وتجارب الحياة المجهدة والصحة العقلية وجودة الحياة والتأقلم والدعم الاجتماعي والتعب والأعباء واليقظة الذهنية والعوامل المسببة للضغوط والملاحظة المدركة والأداء الأكاديمي وإدراك رد فعل الضغوط والاحتكاك الثقافي والمحن النفسية ومن هذه الدراسات دراسة كل من ميثق لين ويو وانق ٢٠١٠، ودراسة رافيدو وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة مينق بين وشوان لين ٢٠٠٩، ودراسة تافاكولي وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة كونيش وآخرون ٢٠٠٩، وتاناكا وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة بالمر وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة مارشال وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة أبو مصطفى والسميري ٢٠٠٨، ودراسة شحادة ٢٠٠٨، ودراسة الخرايشة وعريبات ٢٠٠٨، ودراسة مريم ٢٠٠٧، ودراسة رمضان ٢٠٠٧، ودراسة جودة ٢٠٠٤، ودراسة البرعاوي ٢٠٠٣، ودراسة تفاحة وحبيب ٢٠٠٢، ودراسة سالم ونجيب ٢٠٠٢، ودراسة القوي ٢٠٠٢، ودراسة المشعان ٢٠٠٠، ويتضح من الدراسات السابقة أن مفهوم مهارات مواجهة الضغوط استحوذ على عديد من الدراسات السابقة في البيئة العربية والأجنبية وأيضاً البيئة الفلسطينية كان بشكل قليل من قام يتناول هذا المفهوم .

### من حيث العينة :

جميع الدراسات السابقة اتخذت عينتها من طلبة الجامعة وهذا اتفق مع الدراسة الحالية التي اتخذت عينتها من طلبة الجامعات .

### من حيث المنهج المتبع :

يتضح من الدراسات السابقة أن معظمها تناولت المنهج الوصفي الا دراسة مينث لين ويو واثق ٢٠١٠ استخدمت المقابلة ودراسة مينق لين وشوان لين ٢٠٠٩، استخدمت المقابلة .  
من حيث الأدوات المستخدمة

يتضح من الدراسات السابقة أن عدد كبير من الباحثين قاموا بإعداد مقاييس وهذا يتفق مع الدراسة الحالية التي قام بها الباحث بإعداد مقياسا لمهارات مواجهة الضغوط .

### من حيث النتائج :

يتضح من الدراسات السابقة أن هناك دراسات أكدت على وجود علاقة ايجابية بين مهارات مواجهة الضغوط وبين المتغيرات الأخرى مثل دراسة تاناكا وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة

جودة ٢٠٠٤، ودراسة كونيث وآخرون ٢٠٠٩، وهذه الدراسات اتفقت مع الدراسة الحالية التي أكدت على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وبين مهارات مواجهة الضغوط .

ويتضح أيضاً أن هناك دراسات اختلفت مع الدراسة الحالية ومنها دراسة بالمر وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة مارشال وآخرون ٢٠٠٨، ودراسة باري وآخرون ٢٠٠٩، وكما أشارت أيضاً إلى وجود فروق بين الذكور والإناث ومن هذه الدراسات كل من دراسة رافيدة وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة تافاكولي وآخرون ٢٠٠٩، ودراسة مريم ٢٠٠٧، ودراسة عربيات والخرايشة ٢٠٠٧، ودراسة جودة ٢٠٠٤، ودراسة القوي ٢٠٠٢، ودراسة سالم ونجيب ٢٠٠٢، ودراسة تفاحة وحسيب ٢٠٠٢، ودراسة المشعان ٢٠٠٠، والدراسة الحالية تتفق مع هذه الدراسات ولكن بشكل جزئي على وجود فروق بين الطلاب سواء كانوا ذكر أو أنثى وتختلف هذه الدراسة الحالية مع هذه الدراسات ولكن أيضاً بشكل جزئي .

وكما أشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وكانت هذه الفروق لصالح الذكور ومن هذه الدراسات دراسة مريم ٢٠٠٧، ودراسة أبو مصطفى والسميري ٢٠٠٧، وهذه الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية لأنها بينت أن الفروق كانت فيها لصالح الذكور .

وأشارت أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وكانت هذه الفروق لصالح الإناث ومن هذه الدراسات دراسة رمضان ٢٠٠٧، ودراسة أبو مصطفى والسميري ٢٠٠٧، وهذه الدراسات تختلف مع الدراسة الحالية لان الفروق في هذه الدراسات كانت لصالح الإناث أما في الدراسة الحالية كان لصالح الذكور .

وكما أشارت أيضاً إلى عدم ارتباط موجب ومن هذه الدراسات كل من دراسة شحادة ٢٠٠٨، ودراسة عربيات والخرايشة ٢٠٠٧، ودراسة البرعاوي ٢٠٠١، ودراسة المشعان ٢٠٠٠.

## تعقيب عام على الدراسات المتعلقة بمفهوم الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط :

### من حيث الأهداف :

تمحورت هذه الأهداف في تجنب العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط ومن هذه الدراسات دراسة (بهابو وآخرون ، ٢٠٠٤) ودراسة (سرور ، ٢٠٠٣) .

### من حيث العينة :

إن دراسة (سرور ، ٢٠٠٣) في عينتها تتفق بشكل قريب من عينة الدراسة الحالية ، أما بالنسبة لدراسة (بهابو وآخرون ، ٢٠٠٤) فإنها تختلف في عينتها مع الدراسة الحالية .

### من حيث المنهج :

إن دراسة (سرور ، ٢٠٠٣) في منهجها المتبع تتفق مع الدراسة الحالية ، أما بالنسبة لدراسة (بهابو وآخرون ، ٢٠٠٤) فإنها تختلف في منهجها .

### من حيث النتائج :

يتضح من نتائج دراسة (بهابو وآخرون ، ٢٠٠٤) أن هناك اتفاق بينها وبين الدراسة الحالية بأن الطلاب لديهم ذكاء عاطفي ومهارات مواجهة الضغوط بشكل عالي ، وأيضاً يتضح من نتائج دراسة (سرور ، ٢٠٠٣) أن هناك اتفاق بينها وبين الدراسة الحالية بأن الطلاب والطالبات لديهم فروق وكانت الفروق لصالح الطلاب ، مثل الدراسة الحالية والتي كانت الفروق فيها لصالح الذكور ، ودراسة (سرور ، ٢٠٠٣) تختلف مع الدراسة الحالية بشكل جزئي في أنه يوجد عدم تأثير تفاعل بين الطلاب والطالبات .

ويتضح من نتائج الدراسات السابقة أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على نجاح الفرد في داخل المجتمع الذي يعيش فيه مما يزيد لديه الاتزان مع نفسه وإعطائه القدرة الكبيرة على التفاؤل بالنجاح في الحياة التي يمارسها مع الآخرين بطرق إيجابية تجعله يمارس مهاراته في مواجهة الضغوط التي تساعد على النجاح والاستقرار في الأمور التي يمر بها ويمارسها في حياته اليومية بشكل طبيعي في جميع المستويات والمجالات سواء كانت العلمية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية والتكيف معها بطرق تحقق له الاستمرار في مواجهة كل المواقف والأحداث بتوافق ونجاح .

وتمثلت استفادة الباحث من الدراسات السابقة في تزويده بالكثير من الأفكار الجيدة والأدوات والاجراءات والاختبارات والمراجع والمصادر الهامة التي زادت لديه الإثراء الجيد والخبرة الواسعة والتي ساعدته على تحقيق طموحه وأهدافه بشكل سليم ونجاح في البحث وتجنب الصعوبات التي كانت تواجهه غيره وتساعدته أيضاً في تفسير وتحليل نتائج دراسته .

## فرضيات الدراسة :

- ١- لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي العام وبين المهارات لمواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية لجامعات غزة .
- ٢- لا توجد علاقة بين المهارات لمواجهة الضغوط وبين أبعاد الذكاء العاطفي العام لدى طالبات كليات التربية لجامعات غزة .
- ٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور ، إناث) .
- ٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  في مهارات مواجهة الضغوط تعزى لمتغير الجنس (ذكور ، إناث) .
- ٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  على مقياس الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بجامعات غزة .
- ٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  على مقياس مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعات غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر) .

# الفصل الرابع

- إجراءات الدراسة .
- منهج الدراسة .
- مجتمع الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أدوات الدراسة .
- الأساليب الإحصائية .

## مقدمة :

يوضح الباحث في هذا الفصل الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من هذه الدراسة من حيث المنهجية ، ومنهج الدراسة والمعالجات الإحصائية التي استخدمها الباحث في تحليل بيانات العينة الاستطلاعية لاختبار صدق وثبات الأدوات ومن ثم جمع بيانات العينة الكلية وتصفيتها وتحليلها للتوصل إلى النتائج النهائية للدراسة .  
وذلك على النحو التالي :

## منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي التي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي (الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة) وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها .  
يعرف ( ملحم ، ٢٠٠٠ : ٣٢٤ ) المنهج الوصفي التحليلي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة .

## مصادر الدراسة :

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات :

١ - البيانات الأولية : وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة وحصص وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة ، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج :

SPSS (Statistical Package For Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

٢ - البيانات الثانوية : لقد قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالكشف عن الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة، بهدف إثراء موضوع الدراسة بشكل علمي، وذلك من أجل التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات ، وكذلك أخذ تصور عن آخر المستجدات التي حدثت في مجال الدراسة عن الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة.

## مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة كليات التربية بجامعة غزة في المستوى الرابع للعام الدراسي ٢٠٠٩-٢٠١٠ م والبالغ عددهم (٥٣٥٨) طالباً وطالبة من الجامعات الثلاثة. كما هو موضح بالجدول التالي رقم (١) :

### جدول رقم (١)

#### والجدول التالي يبين توزيع مجتمع الدراسة

الجامعة	العدد
الجامعة الإسلامية	١٥٥٦
جامعة الأزهر	٦٩٨
جامعة الأقصى	٣١٠٤
الإجمالي	٥٣٥٨

#### عينة الدراسة :

##### أولاً: العينة الاستطلاعية :

اشتملت عينة الدراسة على (١٠٠) طالب وطالبة من مجتمع الدراسة الأصلي وتم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية من جامعات غزة وهي (الإسلامية، والأقصى، والأزهر) بغرض التأكد من صلاحية أداة الدراسة واستخدامها لحساب الصدق والثبات لمقياس مهارات مواجهة الضغوط

##### ثانياً: عينة الدراسة الفعلية :

اشتملت عينة الدراسة الكلية على (٤٠٣) طالباً وطالبة من طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة غزة للعام الدراسي ٢٠٠٩/٢٠١٠ من المستوى الرابع ، وقد تم سحب العينة في هذه الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية .

وقام الباحث الحالي بتطبيق مقياس الذكاء العاطفي ومقياس مهارات مواجهة الضغوط على عينة تكونت من (٤٠٣) طالباً وطالبة من المستوى الرابع من كليات التربية بجامعة غزة (الإسلامية، والأقصى، والأزهر) وتم التطبيق على جميعهم بنجاح وذلك للمحافظة على العينة الذي تم اختيارها من قبل الباحث بالطريقة العشوائية الطبقية كما يوضحها الجداول التالية:



### جدول رقم (٢)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعات

النسبة المئوية	العدد	
٢٩,٠	١١٧	الجامعة الإسلامية
١٣,٩	٥٦	جامعة الأزهر
٥٧,١	٢٣٠	جامعة الأقصى
١٠٠,٠	٤٠٣	المجموع

### جدول رقم (٣)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
٢٩,٥	١١٩	ذكر
٧٠,٥	٢٨٤	أنثى
١٠٠,٠	٤٠٣	المجموع

أداة الدراسة :

أولاً : مقياس الذكاء العاطفي :

قام الباحث باستخدام مقياس الذكاء العاطفي وهو من إعداد الباحثين فاروق عثمان ومحمد عبد السميع ، وقام الباحث الحالي بالاستعانة بهذا المقياس للذكاء العاطفي الذي قام بتقنيه على البيئة الفلسطينية ( الدكتور عبد العظيم المصدر ، ٢٠٠٧ ) على عينة قوامها (٤٠) طالباً وطالبة من جامعة الأزهر وذلك باستخدام حساب صدق الاتساق الداخلي لمواقف المقياس وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لعبارات المقياس، فتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٧٠ ، ٠,٨٥) وهي معاملات دالة إحصائية عند ٠,٠٥ ، وإلى جانب هذا تم حساب ثبات المقياس باستخدام طريقة إعادة التطبيق وقد كان الفاصل الزمني بين التطبيق الأول والثاني أسبوعان على عينة مكونة على (٤٠) طالباً وطالبة من جامعة الأزهر، وبلغ معامل الثبات بين التطبيقين (٠,٨٥) وقد دلت هذه النتائج على تمتع مقياس الذكاء العاطفي بخصائص سيكومترية جيدة .

وأيضاً قامت ( الدكتور أمل جودة ، ٢٠٠٧ ) بتقنين هذا المقياس على البيئة الفلسطينية في جامعة الأقصى، حيث تكون أعلى درجة يحصل عليها الطالب في هذا المقياس هي (٢٩٠) وأدنى درجة في هذا المقياس (٥٨) لعمل حساب صدق وثبات المقياس على البيئة الفلسطينية تم التحقق من تمتع المقياس من الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة

كل بند والدرجة الكلية للبعد وكانت معاملات الارتباط دالة عند مستوى (٠,٠١) وبحساب معامل ارتباط كل بعد للدرجة الكلية للمقياس وكانت جميعها عند مستوى (٠,٠١) .

وذلك لإعادة التطبيق للمقياس حيث تم إعادة تطبيق الاختبار على مجموعة من الطلاب (٢٠) طالباً و (٢٠) طالبة بفاصل زمني أسبوعين فوصل معامل الارتباط بين التطبيقين بطريقة معامل بيرسون (٠,٨١٣) حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ للمقياس فحصلت على (٠,٨٥٠) وبطريقة التجزئة النصفية حيث حصلت على (٠,٧٥٠) وصحح معامل الثبات بطريقة سبيرمان (٠,٨٦٠) .

وهكذا أصبح المقياس يتمتع بمعامل ثبات يمكن الاعتماد عليه وعلى نتائجه.

ويتألف مقياس الذكاء العاطفي من خمس أبعاد هي :

**البعد الأول : إدارة الانفعالات:** القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.  
**البعد الثاني : التعاطف:** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

**البعد الثالث : تنظيم الانفعالات:** القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.  
**البعد الرابع : المعرفة الانفعالية :** القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهم مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية .

**البعد الخامس : التواصل الاجتماعي :** التأثير الايجابي والواعي مع الآخرين وحتى تتبعهم وتساندهم والتعرف معهم بطريقة لائقة .

## صدق المقياس :

قام الباحث بتطبيق فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقة كالتالي :

### أولاً : صدق الاتساق الداخلي للمقياس :

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (١٠٠) طالب وطالبة من خارج عينة الدراسة ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات البعد الأول: إدارة الانفعالات والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (٤) :

الجدول (٤)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : إدارة الانفعالات مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.	٠,٢٧٩	دالة عند ٠,٠١
٢.	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	٠,٣١٠	دالة عند ٠,٠١
٣.	استطيع التحكم في تفكيري السلبي.	٠,٣٢٢	دالة عند ٠,٠١
٤.	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج .	٠,٦٤٦	دالة عند ٠,٠١
٥.	استطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.	٠,٦٤٩	دالة عند ٠,٠١
٦.	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها .	٠,٤٠١	دالة عند ٠,٠١
٧.	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	٠,٤٨٧	دالة عند ٠,٠١
٨.	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	٠,٤٨٠	دالة عند ٠,٠١
٩.	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.	٠,٥٥٦	دالة عند ٠,٠١
١٠.	عادة استطيع أن افعل ما احتاجه عاطفياً وبارادتي.	٠,٣٨٦	دالة عند ٠,٠١
١١.	استطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر.	٠,٣٠٨	دالة عند ٠,٠١
١٢.	افقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي .	٠,٤٨٣	دالة عند ٠,٠١
١٣.	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	٠,٢٨٤	دالة عند ٠,٠١
١٤.	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.	٠,٣٧٧	دالة عند ٠,٠١
١٥.	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.	٠,٢٣٤	دالة عند ٠,٠٥

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول : إدارة

الانفعالات والدرجة الكلية لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى

دلالة (٠,٠١) ، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٢٣٤ - ٠,٦٤٩) ، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥ ، وبذلك تعتبر فقرات البعد الأول صادقة لقياس ما وضع لقياسه .

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات البعد الثاني: التعاطف والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (٥) :

الجدول رقم (٥)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني : التعاطف مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.	٠,٤٦٥	دالة عند ٠,٠١
٢.	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.	٠,٥١٦	دالة عند ٠,٠١
٣.	أجيد فهم مشاعر الآخرين	٠,٥٨٤	دالة عند ٠,٠١
٤.	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم .	٠,٦٨٥	دالة عند ٠,٠١
٥.	أنا حساس لاحتياجات العاطفية للآخرين.	٠,٦٩٧	دالة عند ٠,٠١
٦.	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.	٠,٦٣٠	دالة عند ٠,٠١
٧.	استطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	٠,٦٧٤	دالة عند ٠,٠١
٨.	عندي قدرة بالإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.	٠,٦٢٩	دالة عند ٠,٠١
٩.	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين للإفصاح عنها.	٠,٣٨٠	دالة عند ٠,٠١
١٠.	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.	٠,٤٩٠	دالة عند ٠,٠١
١١.	استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها .	٠,٦٢١	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة

الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)،

ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٣٨٠ - ٠,٦٩٧) ، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر

من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥ ، وبذلك

تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لقياس ما وضع لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات البعد الثالث: تنظيم الانفعالات والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (٦):

الجدول رقم (٦)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث: تنظيم الانفعالات مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج .	٠,٤٥٩	دالة عند ٠,٠١
٢.	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.	٠,٤٥٣	دالة عند ٠,٠١
٣.	عندما أقوم بعمل ملل فأنتي استمتع بهذا العمل .	٠,٢٧٦	دالة عند ٠,٠١
٤.	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.	٠,٥٥٩	دالة عند ٠,٠١
٥.	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به	٠,٥٦٠	دالة عند ٠,٠١
٦.	استطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي .	٠,٤٨٢	دالة عند ٠,٠١
٧.	استطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال .	٠,٥٥٥	دالة عند ٠,٠١
٨.	في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب .	٠,٣٧٢	دالة عند ٠,٠١
٩.	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط .	٠,٥٦٤	دالة عند ٠,٠١
١٠.	استطيع أن انهمك في انجاز أعمالتي رغم التحدي .	٠,٧٢٧	دالة عند ٠,٠١
١١.	استطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني .	٠,٥٨٧	دالة عند ٠,٠١
١٢.	استطيع أن انحي عواطفى جانبا عندما أقوم بانجاز أعمالتي.	٠,٥٠٥	دالة عند ٠,٠١
١٣.	استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لإعمالتي.	٠,٣٩٠	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة

الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)،

ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٢٧٦ - ٠,٧٢٧)، وكذلك قيمة  $r$  المحسوبة اكبر

من قيمة  $r$  الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك

تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لقياس ما وضع لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات البعد الرابع: المعرفة الانفعالية والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (٧) :

الجدول رقم (٧)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع: المعرفة الانفعالية مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي .	٠,٢٨٥	دالة عند ٠,٠١
٢.	تساعدني مشاعري السلبية في تغير حياتي .	٠,٤٦٨	دالة عند ٠,٠١
٣.	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي .	٠,٤٠٨	دالة عند ٠,٠١
٤.	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.	٠,٣٣٤	دالة عند ٠,٠١
٥.	استطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت .	٠,٥٦٧	دالة عند ٠,٠١
٦.	استطيع التعبير عن مشاعري.	٠,٤٥٢	دالة عند ٠,٠١
٧.	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري .	٠,٤٠٢	دالة عند ٠,٠١
٨.	لا أعطى للانفعالات السلبية أي اهتمام.	٠,٣٨٢	دالة عند ٠,٠١
٩.	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة .	٠,٣٣٢	دالة عند ٠,٠١
١٠.	يغمرني المزاح السيئ.	٠,٣٢٠	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٢٨٥ - ٠,٤٦٨)، وكذلك قيمة  $r$  المحسوبة أكبر من قيمة  $r$  الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لقياس ما وضع لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات البعد الخامس : التواصل الاجتماعي  
والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (٨):  
الجدول رقم (٨)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الخامس : التواصل الاجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	اغضب إذا ضايقتني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.	٠,٣٤٩	دالة عند ٠,٠١
٢.	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصد من الآخرين.	٠,٦٤٢	دالة عند ٠,٠١
٣.	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	٠,٥٢٩	دالة عند ٠,٠١
٤.	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.	٠,٥٩٦	دالة عند ٠,٠١
٥.	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين .	٠,٤٨٩	دالة عند ٠,٠١
٦.	استطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	٠,٥٤٣	دالة عند ٠,٠١
٧.	امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.	٠,٦٥٢	دالة عند ٠,٠١
٨.	يراني الناس إنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.	٠,٥٩١	دالة عند ٠,٠١
٩.	عندما اغضب لا يظهر على أثار الغضب.	٠,٣٦٢	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٣٤٩-٠,٦٥٢)، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك تعتبر فقرات البعد الخامس صادقة لقياس ما وضع لقياسه .

ثانياً : صدق الاتساق الداخلي للأبعاد :

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (٩) يوضح ذلك :

الجدول (٩)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية

الخامس: ا لتواصل الاجتماعي	الرابع: المعرفة الانفعالية	الثالث: تقييم الانفعالات	الثاني: التعاطف	الأول: إدارة الانفعالات	المجموع	
					١	المجموع
				١	٠,٧٧٨	الأول: إدارة الانفعالات
			١	٠,٤٠٦	٠,٧٦٧	الثاني: التعاطف
		١	٠,٤٤٤	٠,٦١٥	٠,٨١٥	الثالث: تقييم الانفعالات
	١	٠,٣٦٧	٠,٣٥٧	٠,٣٨٣	٠,٥٩٠	الرابع: المعرفة الانفعالية
١	٠,٢٣٠	٠,٣٧٣	٠,٦٢٧	٠,٢٨٤	٠,٦٥٩	الخامس: التواصل الاجتماعي

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي .

ثبات المقياس :

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١ - طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل مجال من مجالات المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (١٠) يوضح ذلك :



الجدول ( ١٠ )

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل مجال من مجالات المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

معامل الثبات بعد التعديل	الارتباط قبل التعديل	عدد الفقرات	
٠,٨٢٨	٠,٨٢٣	١٥	الأول: إدارة الانفعالات
٠,٨٩٥	٠,٨٩٤	١١	الثاني: التعاطف
٠,٩٤١	٠,٩٣٦	١٣	الثالث: تقييم الانفعالات
٠,٨٩٥	٠,٨١٠	١٠	الرابع: المعرفة الانفعالية
٠,٨٨١	٠,٨٦٩	٩	الخامس: التواصل الاجتماعي
٠,٨٤٢	٠,٧٢٧	٤٨	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (٠,٨٤٢) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة .

٢ - طريقة ألفا كرونباخ :

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس ، حيث حصلت على قيمة معامل ألفا لكل مجال من مجالات المقياس وكذلك للمقياس ككل والجدول ١١ يوضح ذلك :

الجدول ( ١١ )

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات المقياس وكذلك للمقياس ككل

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	
٠,٩٣٩	١٥	الأول: إدارة الانفعالات
٠,٩٣٦	١١	الثاني: التعاطف
٠,٩٣١	١٣	الثالث: تقييم الانفعالات
٠,٩٦٠	١٠	الرابع: المعرفة الانفعالية
٠,٩٤٧	٩	الخامس: التواصل الاجتماعي
٠,٩٢٧	٤٨	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (٠,٩٢٧) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة .

## ثانياً : مقياس مهارات مواجهة الضغوط :

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة قام الباحث ببناء المقياس وفق الخطوات الآتية:

- تحديد المهارات الرئيسة التي شملها المقياس.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مهارة.

إعداد المقياس في صورتها الأولية والتي شملت (٤٠) فقرة والملحق رقم (١) يوضح المقياس في صورتها الأولية.

عرض المقياس على المشرف من أجل اختيار مدى ملائمة لجمع البيانات.  
تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

عرض المقياس على (١٢) من المحكمين التربويين النفسيين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وجامعة الأزهر، والملحق رقم (٢) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم إضافة (٢٠) فقرة على فقرات المقياس ، كذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغته النهائية (٦٠) فقرة موزعة على خمس مهارات وهي :

- المهارة الأولى : مهارة ضبط النفس، وتتكون من (١٢) فقرة.
- المهارة الثاني : مهارة تحمل المسؤولية، وتتكون من (١٢) فقرة.
- المهارة الثالث : مهارة حل المشكلات، وتتكون من (١٢) فقرة.
- المهارة الرابعة : مهارة اتخاذ القرار، وتتكون من (١٢) فقرة.
- المهارة الخامسة : مهارة التعامل مع الآخرين، وتتكون من (١٢) فقرة.

حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (بدرجة كبيرة جداً ، بدرجة كبيرة ، بدرجة متوسطة ، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً) أعطيت الأوزان التالية (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) لمعرفة مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (٦٠، ٣٠٠) درجة والملحق رقم (٣) يبين المقياس في صورته النهائية .

## صدق المقياس :

قام الباحث بتطبيق فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقه كالتالي :

## أولاً : صدق المحكمين :

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين في علم النفس وهم يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة ، وفي ضوء ذلك كانت آرائهم تؤكد على أن المقياس في حالة جيدة ، وكان بينهم اتفاق كبير جداً في آرائهم التي قاموا بإبدائها على المقياس مما أكد بعضهم على إضافة بعض الفقرات وبعضهم الآخر أكد على تعديل بعضها ، وقام الباحث بأخذ جميع آرائهم سواء كانت بالإضافة أو بالتعديل على أكمل وجه لكي يزيد ذلك من قوة المقياس وملحق رقم (١) ، (٢) يوضح ذلك .

## ثانياً : صدق الاتساق الداخلي :

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (١٠٠) طالب وطالبة من خارج عينة الدراسة ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل مهارة من مهارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمهارة الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المهارة الأولى: ( ضبط النفس )  
والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (١٢):

### الجدول (١٢)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الأولى " ضبط النفس " مع الدرجة الكلية للمهارة الأولى

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	أتحكم في نفسي عند وقوعي في أزمة	٠,٤٤٦	دالة عند ٠,٠١
٢.	أتعامل بهدوء مع من يعارضني	٠,٤٦٨	دالة عند ٠,٠١
٣.	أتحكم في سلوكي أمام الآخرين	٠,٤٧١	دالة عند ٠,٠١
٤.	أسيطر على أي أمر يثير انفعالاتي	٠,٤٦١	دالة عند ٠,٠١
٥.	أعفو عن أساء إليّ	٠,٥٠٣	دالة عند ٠,٠١
٦.	احتمل سقطات الآخرين وجهلهم علي	٠,٥٢٣	دالة عند ٠,٠١
٧.	استطيع كظم غيظي عند الإساءة إلي	٠,٥٤٠	دالة عند ٠,٠١
٨.	أتحكم في انفعالاتي عندما تواجهني الضغوط .	٠,٥٥٥	دالة عند ٠,٠١
٩.	أغير وجهة نظري إذا ثبت أنها خطأ	٠,٤٦٧	دالة عند ٠,٠١

١٠ .	أعالج مشكلاتي بهدوء واستقرار نفسي	٠,٤٥٩	دالة عند ٠,٠١
١١ .	أتحدى بالصبر في مواقف التأزم النفسي	٠,٤٨٨	دالة عند ٠,٠١
١٢ .	أتعامل مع المواقف بشكل مناسب	٠,٣٩٧	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المهارة الأولى " ضبط النفس" والدرجة الكلية لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٣٩٧ - ٠,٥٥٥) ، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة اكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥ ، وبذلك تعتبر فقرات المهارة الأولى صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المهارة الثانية: (تحمل المسؤولية) والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (١٣):  
الجدول (١٣)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الثانية" تحمل المسؤولية " مع الدرجة الكلية للمهارة الثانية

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١ .	اعتمد على نفسي في المواقف الصعبة	٠,٣٧٣	دالة عند ٠,٠١
٢ .	أتحمل مسؤولية ما اتخذه من قرارات	٠,٥٦٤	دالة عند ٠,٠١
٣ .	أتحمل تبعات سلوكي مهما كانت	٠,٥٤٥	دالة عند ٠,٠١
٤ .	أساعد الآخرين بروح المسؤولية	٠,٤٩٦	دالة عند ٠,٠١
٥ .	أتحمل المسؤولية في حل مشكلاتي	٠,٦٦٤	دالة عند ٠,٠١
٦ .	أبادر إلى القيام بالإعمال دون تردد	٠,٥٤٣	دالة عند ٠,٠١
٧ .	أحدد أفكارى واعمل على تنفيذها	٠,٥٨٠	دالة عند ٠,٠١
٨ .	أقوم بواجباتي بشعور من المسؤولية	٠,٥٦٢	دالة عند ٠,٠١
٩ .	أشعر بالمسؤولية عند اشتداد الضغوط علي	٠,٥١١	دالة عند ٠,٠١
١٠ .	أختار تخصصي الدراسي بإرادتي الذاتية	٠,٣٦١	دالة عند ٠,٠١
١١ .	أطور خططي باستمرار لكي أصل للنجاح	٠,٥٤٣	دالة عند ٠,٠١
١٢ .	أشعر بان تحمل المسؤولية تساعدني في تطوير أفكارى	٠,٦٦٨	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول رقم (١٣) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المهارة الثانية "تحمل المسؤولية" والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٣٦١-٠,٦٦٨)، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك تعتبر فقرات المهارة الثانية صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المهارة الثالثة: (حل المشكلات) والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (١٤):  
الجدول (١٤)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الثالثة " حل المشكلات " مع الدرجة الكلية للمهارة الثالثة

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	أضع الحلول المقترحة لمشكلاتي	٠,٥٤٩	دالة عند ٠,٠١
٢.	أتعامل مع المشكلات التي تواجهني بكفاءة .	٠,٦٥١	دالة عند ٠,٠١
٣.	أفكر في مشكلاتي بشكل جيد	٠,٤١٦	دالة عند ٠,٠١
٤.	أشاور الآخرين في حل مشكلاتي .	٠,٣٥٢	دالة عند ٠,٠١
٥.	أجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني	٠,٥٥٥	دالة عند ٠,٠١
٦.	أضع البدائل التي تصلح للمشكلة	٠,٦٢٣	دالة عند ٠,٠١
٧.	أختار الحل الأنسب لمشكلاتي	٠,٦٢٢	دالة عند ٠,٠١
٨.	أستخدم أسلوب التفكير العلمي في حل المشكلة	٠,٧٣٠	دالة عند ٠,٠١
٩.	أحدد مشكلاتي بطريقة علمية	٠,٦٢٦	دالة عند ٠,٠١
١٠.	أحرص على صياغة فروض علمية لحل مشكلاتي	٠,٧٧٤	دالة عند ٠,٠١
١١.	أختبر الفروض بشكل علمي	٠,٧٠٤	دالة عند ٠,٠١
١٢.	أتعرف على الجوانب الايجابية لحل مشكلاتي	٠,٦٧٥	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول رقم (١٤) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المهارة الثالثة " حل المشكلات" والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٣٥٢-٠,٧٧٤)، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك تعتبر فقرات المهارة الثالثة صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المهارة الرابعة: ( اتخاذ القرار )  
والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (١٥):  
الجدول (١٥)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الرابعة " اتخاذ القرار " مع الدرجة الكلية للمهارة الرابعة

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	أنتبأ بنتائج قراراتي	٠,٤٩٨	دالة عند ٠,٠١
٢.	اتخذ قراراتي بعد جمع المعلومات حول الموضوع	٠,٤١١	دالة عند ٠,٠١
٣.	أغير أهدافي عندما تتغير معطيات المواقف	٠,٤٧٨	دالة عند ٠,٠١
٤.	اشعر بانني مطمئن في اتخاذ قراراتي	٠,٥٤٥	دالة عند ٠,٠١
٥.	اتعامل مع المواقف المفاجئة	٠,٥٤٤	دالة عند ٠,٠١
٦.	اتخذ قراراتي باتزان	٠,٦٨٦	دالة عند ٠,٠١
٧.	أثق في قراراتي مهما حاول الآخرين تشكيكي فيها	٠,٦٦٥	دالة عند ٠,٠١
٨.	اتخذ قراراتي بعد التفكير لتجنب الخطأ	٠,٦٣٦	دالة عند ٠,٠١
٩.	أجد مرونة كبيرة في اتخاذ القرار المناسب	٠,٥٨٥	دالة عند ٠,٠١
١٠.	اعتمد على المنطق العلمي في اتخاذ القرار	٠,٦٠٢	دالة عند ٠,٠١
١١.	اتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب	٠,٦١٦	دالة عند ٠,٠١
١٢.	أجد سهولة في تغيير قراراتي إذا كانت خطأ	٠,٥١٤	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول رقم (١٥) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المهارة الرابعة " اتخاذ القرار " والدرجة الكلية لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١) ، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٤١١ - ٠,٦٨٦) ، وكذلك قيمة  $r$  المحسوبة أكبر من قيمة  $r$  الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥ ، وبذلك تعتبر فقرات المهارة الرابعة صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المهارة الخامسة: ( التعامل مع الآخرين) والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (١٦):  
الجدول (١٦)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المهارة الخامسة: ( التعامل مع الآخرين) مع الدرجة الكلية للمهارة الخامسة

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	امتلك القدرة في التحدث مع الآخرين	٠,٥٦٥	دالة عند ٠,٠١
٢.	اعمل على بناء علاقات جيدة مع زملائي في الجامعة	٠,٦١٣	دالة عند ٠,٠١
٣.	أحافظ على مشاعر الآخرين	٠,٥٨٩	دالة عند ٠,٠١
٤.	أحرص على مقابلة الآخرين بابتسامة	٠,٥٨٩	دالة عند ٠,٠١
٥.	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين أثناء التحدث	٠,٦٥٧	دالة عند ٠,٠١
٦.	اعمل على تهدئة مشاعر الآخرين في المواقف الصعبة	٠,٥٤٩	دالة عند ٠,٠١
٧.	أتبنى الحل الوسط عندما يحدث خلاف مع الآخرين	٠,٦٦٩	دالة عند ٠,٠١
٨.	اعمل على إقامة علاقة طيبة مع الآخرين .	٠,٦١٧	دالة عند ٠,٠١
٩.	أحترم مشاعر الآخرين أثناء التعامل معهم	٠,٦٥٨	دالة عند ٠,٠١
١٠.	أراعي مشاعر الآخرين في أوقات التأزم النفسي	٠,٦٦٨	دالة عند ٠,٠١
١١.	أتجنب السخرية بمشاعر الآخرين	٠,٥٧٦	دالة عند ٠,٠١
١٢.	أتجنب ما يضر الآخرين	٠,٦٣٢	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يبين الجدول رقم (١٦) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المهارة الخامسة

(التعامل مع الآخرين) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (٠,٥٤٩-٠,٦٦٨)، وكذلك قيمة ٢ المحسوبة أكبر من قيمة ٢ الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٨ والتي تساوي ٠,١٩٥، وبذلك تعتبر فقرات المهارة الخامسة صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

### ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي للمهارات :

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمهارات قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مهارة من مهارات المقياس والمهارات الأخرى وكذلك كل مهارة بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (١٧) يوضح ذلك.

الجدول (١٧)

مصنوفة معاملات ارتباط كل مهارة من مهارات المقياس والمهارات الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية

مهارة التعامل مع الآخرين	مهارة اتخاذ القرار	مهارة حل المشكلات	مهارة تحمل المسؤولية	مهارة ضبط الذات	المجموع	
					١	المجموع
				١	٠,٧٠٩	مهارة ضبط النفس
			١	٠,٥٠٣	٠,٨٢٤	مهارة تحمل المسؤولية
		١	٠,٥٢٨	٠,٣٨٥	٠,٧٩٣	مهارة حل المشكلات
	١	٠,٧٠٤	٠,٦٧٩	٠,٥٦٣	٠,٨٩٢	مهارة اتخاذ القرار
١	٠,٥٧٢	٠,٤٥٤	٠,٥٨٧	٠,٤٢٥	٠,٧٥٣	مهارة التعامل مع الآخرين

ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٢٥٤  
ر الجدولية عند درجة حرية (٩٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٩٥

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن جميع المهارات ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.



### ثبات المقياس :

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقه على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ .

### ٣ - طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل مهارة من مهارات المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول ( ١٨ ) يوضح ذلك:

#### الجدول ( ١٨ )

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل مهارة من مهارات المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

المهارات	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
مهارة ضبط النفس	١٢	٠,٤٩٩	٠,٦٦٦
مهارة تحمل المسؤولية	١٢	٠,٤٧٤	٠,٦٤٣
مهارة حل المشكلات	١٢	٠,٥١٩	٠,٦٨٣
مهارة اتخاذ القرار	١٢	٠,٦٥٠	٠,٧٨٨
مهارة التعامل مع الآخرين	١٢	٠,٦٥٧	٠,٧٩٣
المجموع	٦٠	٠,٧٩٤	٠,٨٨٥

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن معامل الثبات الكلي (٠,٨٨٥) وهذا يدل على أن

المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

### ٤ - طريقة ألفا كرونباخ :

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس ، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل مهارة من مهارات المقياس وكذلك للمقياس ككل والجدول ( ١٩ ) يوضح ذلك :

### الجدول ( ١٩ )

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل مهارة من مهارات المقياس وكذلك للمقياس ككل

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المهارة
٠,٦٩٨	١٢	مهارة ضبط النفس
٠,٧٦٤	١٢	مهارة تحمل المسؤولية
٠,٨٤١	١٢	مهارة حل المشكلات
٠,٨٠٣	١٢	مهارة اتخاذ القرار
٠,٨٤٦	١٢	مهارة التعامل مع الآخرين
٠,٩٣٠	٦٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن معامل الثبات الكلي (٠,٩٣٠) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل المقياس من خلال برنامج (SPSS) الإحصائي وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- ١- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية .
- ٢- لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للمقياس تم استخدام معامل ارتباط بيرسون "Pearson".
- ٣- لإيجاد معامل ثبات المقياس تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ.
- ٤- اختبار T.Test للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين .
- ٥- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر .
- ٦- اختبار شيفيه البعدي .

# الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتفسيراتها

## نتائج الدراسة

سيقوم الباحث في هذا الفصل بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة ، بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها :

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة :

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على : "ما مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية ، والجدول التالية توضح ذلك :

### الجدول (٢٠)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها (ن = ٤٠٣)

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	عدد الفقرات	المجالات
٣	٦٦,٨٠	٧,٥٢٦	٥٠,٠٩٧	٢٠١٨٩	١٥	الأول: إدارة الانفعالات
٢	٧٤,٧٦	٦,٤٨٢	٤١,١١٩	١٦٥٧١	١١	الثاني: التعاطف
١	٨٠,٥٥	٧,٣٤٢	٤٤,٣٠٣	١٧٨٥٤	١٣	الثالث: تقييم الانفعالات
٥	٥٠,٤٨	٤,٤٤٢	٣٢,٨١٤	١٣٢٢٤	١٠	الرابع: المعرفة الانفعالية
٤	٦٣,٧١	٥,١٥٢	٣١,٨٥٤	١٢٨٣٧	٩	الخامس: التواصل الاجتماعي
	٦٩,٠٣	٢٣,٩٦٨	٢٠٠,١٨٦	٨٠٦٧٥	٤٨	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (٢٠) إن متوسط درجات الذكاء العاطفي يساوي (٢٠٠,٠) درجة وانحراف معياري (٢٣,٩٦) ووزن نسبي (٦٩,٠٣%) مما يدل على أن مستوى الذكاء العاطفي عند طلبة كليات التربية بجامعة غزة "الإسلامية - الأزهر - الأقصى" يتسم بمستوى مناسب من الذكاء العاطفي وبما أن مقياس الذكاء العاطفي لديه خمسة أبعاد فقد لوحظ أن البعد الثالث "تنظيم الانفعالات" قد احتل المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٠,٥٥%) ويليه في المرتبة الثانية البعد الثاني "التعاطف" بوزن نسبي (٧٤,٧٦%) ويليه في المرتبة الثالثة البعد الأول "إدارة الانفعالات" بوزن نسبي قدره (٦٦,٨٠%) ويليه في المرتبة الرابعة البعد الخامس "التواصل الاجتماعي" بوزن نسبي قدره (٦٣,٧١%) ويليه في المرتبة الخامسة البعد الرابع

"المعرفة الانفعالية" بوزن نسبي قدره (٥٠,٤٨%)، والتي أسفرت هذه النتائج في الدراسة الحالية على أنها تتشابه مع نتائج دراسة جودة ٢٠٠٧ الذي أسفر مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة جامعة الأقصى فيها على مستوى نسبي بلغ (٧٠,٦٧%).

وأسفرت أيضاً نتائج الدراسة الحالية على أنها تتشابه مع نتائج دراسة (المصدر ٢٠٠٧،) الذي أسفر مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة جامعة الأزهر فيها على مستوى نسبي بلغ (٧١,٣%) وعليه يفسر الباحث هذه النتيجة بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بصفة عامة خلال ارتفاع نسبة تنظيم الانفعالات السائدة بين طلبة كليات التربية بجامعات غزة (الإسلامية - الأزهر - الأقصى) وقدرتهم على التعاطف مع الآخرين وإدارة انفعالاتهم وقدرتهم على التعامل الاجتماعي مع بعضهم البعض والتعبير عن مشاعرهم وانفعالاتهم بشكل ايجابي والتحكم فيها ومعرفتها جيدا .

ويمكن تفسير النتيجة أيضاً في طبيعة الجو الانفعالي الذي يسود البيئة الفلسطينية حيث يسود تنظيم انفعالاتهم وتعاطفهم وإدارتهم وتواصلهم الاجتماعي وقدرتهم على معرفتهم الانفعالية شكلا ناجحا يعبرون فيه عن مشاعرهم وانفعالاتهم والسيطرة على تصرفاتهم بشكل جيد وسليم وبذلك فإنهم لا يعطون الانفعالات السلبية اهتماما وهذا يدل على أنهم يعيشوا في جو مملوء بالهدوء والطمأنينة والأمان والنجاح الذي يساعدهم على ممارسة حياتهم اليومية بنجاح رغم الحصار الذي يفرض عليهم .

البعد الأول : إدارة الانفعالات :

الجدول ( ٢١ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول : إدارة  
الانفعالات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.	٩٣	١١٨	٩٨	٦٩	٢٥	١٠٢٤	٢,٥٤١	١,١٩٥	٥٠,٨٢	١٥
٢	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	٧	١٤	٤٨	١٨١	١٥٣	١٦٦٨	٤,١٣٩	٠,٨٨١	٨٢,٧٨	١
٣	استطيع التحكم في تفكيري السلبى.	٢٧	٦٢	١١٥	١٣٣	٦٦	١٣٥٨	٣,٣٧٠	١,١٢٨	٦٧,٣٩	٨
٤	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج .	٢٥	٤٢	١٢٠	١٢٦	٩٠	١٤٢٣	٣,٥٣١	١,١٣١	٧٠,٦٢	٤
٥	استطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.	٤٤	٤٢	١٠٣	١٣٥	٧٩	١٣٧٢	٣,٤٠٤	١,٢٢٥	٦٨,٠٩	٧
٦	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها .	٦٨	٧٦	١٠٣	٩٠	٦٦	١٢١٩	٣,٠٢٥	١,٣٢١	٦٠,٥٠	١٣
٧	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	١٠٠	٨٤	٩٧	٧٥	٤٧	١٠٩٤	٢,٧١٥	١,٣٣٣	٥٤,٢٩	١٤
٨	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	٥٩	٥٧	١١٣	١١٠	٦٤	١٢٧٢	٣,١٥٦	١,٢٧١	٦٣,١٣	١٢
٩	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر .	٤٣	٦٤	١١٢	١٠٨	٧٦	١٣١٩	٣,٢٧٣	١,٢٤٠	٦٥,٤٦	١١
١٠	عادة استطيع أن افعل ما احتاجه عاطفياً وبارادتي.	٣٨	٥٢	١٢٠	١٢٣	٧٠	١٣٤٤	٣,٣٣٥	١,١٨٢	٦٦,٧٠	٩
١١	استطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفاكهة ببسر.	٢٤	٣٨	٨٩	١٤٧	١٠٥	١٤٨٠	٣,٦٧٢	١,١٣٦	٧٣,٤٥	٣
١٢	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي .	٢٠	٤٣	٧٤	١٤٨	١١٨	١٥١٠	٣,٧٤٧	١,١٣٥	٧٤,٩٤	٢
١٣	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	٤١	٤٤	٩٦	١٤٣	٧٩	١٣٨٤	٣,٤٣٤	١,٢١٣	٦٨,٦٨	٦
١٤	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.	٣٢	٥٠	١٠٦	١٢٨	٨٧	١٣٩٧	٣,٤٦٧	١,١٨٧	٦٩,٣٣	٥
١٥	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.	٣٨	٥٦	١٢٥	١٢٠	٦٤	١٣٢٥	٣,٢٨٨	١,١٧٠	٦٥,٧٦	١٠

يتضح من الجدول رقم (٢١) :

أن أعلى فقرتين في بعد إدارة الانفعالات كانت الفقرة رقم (٢) والتي نصت على مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٨٢,٧٨%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي فيها يفسر الباحث أن الطلاب والطلاب لديهم مشاعر صادقة ويتمتعون بثقة نفسية عالية واستقرار نفسي يساعدهم على تحقيق النجاح في مواقفهم الحياتية .

والفقرة رقم (١٢) والتي نصت على "أفقد الإحساس عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٤,٩%) والتي احتلت المرتبة الثانية في فقرات المقياس وبذلك يفسر الباحث أن السبب في ذلك أن الطلاب والطالبات يتعرضون لمواقف تميزهم بالتحدي وتجعلهم يقومون بمهام أخرى يكون فيها لديهم نوع من التحدي وبذلك يصبح لديهم سلوك ثبات نسبيا يساعدهم على مواجهة التحديات التي تمارس عليهم من قبل الآخرين.

أن أدنى فقرتين في بعد إدارة الانفعالات كانت الفقرة رقم (٧) والتي نصت على "استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٤,٢٩%) والتي احتلت المرتبة الرابعة عشر والتي فيها يفسر الباحث أن السبب في ذلك أن الطلاب والطالبات يحتاجون إلى وقت طويل لكي ينسون فيها مشاعرهم السلبية وتغيرها إلى مشاعر ايجابية.

والفقرة رقم (١) والتي نصت على "مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٠,٨٢%) والتي احتلت المرتبة الخامسة عشر ، والتي فيها يفسر الباحث أن مشاعر الطلاب والطالبات تؤثر في حياتهم الشخصية وتجعلهم يعيشون في حالة من عدم الاستقرار وعدم التوازن النفسي في الحياة .

## البعد الثاني : التعاطف :

الجدول ( ٢٢ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني : التعاطف

وكذلك ترتيبها في المجال (ن = ٤٠٣)

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.	٧	١٣	٧٥	١٨٧	١٢١	١٦١١	٣,٩٩٨	٠,٨٨٠	٧٩,٩٥	٢
٢	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.	١١	١٩	٦٢	١٩٠	١٢١	١٦٠٠	٣,٩٧٠	٠,٩٤٣	٧٩,٤٠	٣
٣	أجيد فهم مشاعر الآخرين	٤	٢٣	٦٠	١٩٩	١١٧	١٦١١	٣,٩٩٨	٠,٨٧١	٧٩,٩٥	١
٤	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم .	١٣	٣٦	٩٥	١٤٣	١١٦	١٥٢٢	٣,٧٧٧	١,٠٦٠	٧٥,٥٣	٤
٥	أنا حساس لاحتياجات العاطفية للآخرين.	١٦	٢٨	١٠٠	١٦٠	٩٩	١٥٠٧	٣,٧٣٩	١,٠٣١	٧٤,٧٩	٦
٦	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.	٩	٤٥	٩٩	١٦٥	٨٥	١٤٨١	٣,٦٧٥	١,٠٠١	٧٣,٥٠	٨
٧	استطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	١٦	٣٦	٨٩	١٧٥	٨٧	١٤٩٠	٣,٦٩٧	١,٠٣١	٧٣,٩٥	٧
٨	عندي قدرة بالإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.	١٠	٣٧	٩٣	١٦٢	١٠١	١٥١٦	٣,٧٦٢	١,٠٠٩	٧٥,٢٤	٥
٩	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين للإفصاح عنها.	٢١	٥٣	١٣٤	١٢١	٧٤	١٣٨٣	٣,٤٣٢	١,٠٩١	٦٨,٦٤	١١
١٠	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.	٢٣	٤٣	١٠٨	١٢٧	١٠٢	١٤٥١	٣,٦٠٠	١,١٤٢	٧٢,٠١	٩
١١	استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	٢٦	٤٨	١١٦	١٣٦	٧٧	١٣٩٩	٣,٤٧١	١,١٢٢	٦٩,٤٣	١٠

يتضح من الجدول رقم (٢٢) :

أن أعلى فقرتين في بعد التعاطف كانت الفقرة رقم (٣) والتي نصت على "أجيد فهم مشاعر الآخرين" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٩,٩٥%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي فيها يفسر الباحث أن الطلاب والطالبات لديهم القدرة الكبيرة والجيدة في التعامل مع الآخرين وفهم مشاعرهم والإحساس بهم وبناء معهم العلاقات الطيبة والناجحة في الحياة .

والفقرة رقم (١) والتي نصت على "أنا حساس لاحتياجات الآخرين" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٩,٩٥%) والتي احتلت المرتبة الثانية والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على مساعدة الآخرين وتقديم لهم يد العون لكي يكونوا ناجحين ولديهم القدرة على مواجهة الحياة بنجاح .

وأن أدنى فقرتين في بعد التعاطف كانت الفقرة رقم (١١) والتي نصت على "استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٦٩,٣٤%) والتي احتلت المرتبة العاشرة والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على التعاون مع الجماعة والمحافظة على مشاعرهم بطريقة تشعرهم بالطمأنينة .



والفقرة رقم (٩) والتي نصت على "اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين للإفصاح عنها" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٦٨,٦٤%) والتي احتلت المرتبة الحادية عشر والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على الابتعاد عن المشاعر التي تضر الآخرين وعدم استفزازهم والتعامل معهم بطرق طيبة وناجحة في الحياة .

## البعد الثالث : تنظيم الانفعالات :

الجدول ( ٢٣ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث : تقييم

الانفعالات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج .	٨٧	١٠٣	١٠٥	٦٥	٤٣	١٠٨٣	٢,٦٨٧	١,٢٧٠	٥٣,٧٥	١٢
٢	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.	٧١	٥٥	٩٧	١٠٩	٧١	١٢٦٣	٣,١٣٤	١,٣٤٣	٦٢,٦٨	١١
٣	عندما أقوم بعمل ملل فأنتي استمتع بهذا العمل .	١٢٧	٥٨	٨٥	٨٥	٤٨	١٠٧٨	٢,٦٧٥	١,٤١١	٥٣,٥٠	١٣
٤	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة.	٣٧	٣٧	١٠٣	١٢٨	٩٨	١٤٢٢	٣,٥٢٩	١,٢١٤	٧٠,٥٧	٦
٥	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به	١٥	٤٣	٧٣	١٥٧	١١٥	١٥٢٣	٣,٧٧٩	١,٠٨٧	٧٥,٥٨	٣
٦	استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي .	١٩	٢٨	٧٠	١٥٩	١٢٧	١٥٥٦	٣,٨٦١	١,٠٨٤	٧٧,٢٢	٢
٧	استطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال .	٣٢	٣٨	٩٤	١٤١	٩٨	١٤٤٤	٣,٥٨٣	١,١٨٢	٧١,٦٦	٥
٨	في وجود الضغوط نادراً ما أشعر بالتعب .	٤٨	٦٤	١٠٧	١١٥	٦٩	١٣٠٢	٣,٢٣١	١,٢٤٧	٦٤,٦٢	١٠
٩	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط .	٣١	٥٠	١٠٨	١١٢	١٠٢	١٤١٣	٣,٥٠٦	١,٢١٢	٧٠,١٢	٧
١٠	استطيع أن انهك في إنجاز عمالي رغم التحدي .	١٧	٤٠	٩١	١٤٥	١١٠	١٥٠٠	٣,٧٢٢	١,٠٩٦	٧٤,٤٤	٤
١١	استطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني .	١٣	٢٥	٧٩	١٦١	١٢٥	١٥٦٩	٣,٨٩٣	١,٠١٨	٧٧,٨٧	١
١٢	استطيع أن انحي عواظي جانباً عندما أقوم بإنجاز عمالي.	٣٧	٤٥	١١١	١٣٧	٧٣	١٣٧٣	٣,٤٠٧	١,١٧٥	٦٨,١٤	٨
١٣	استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لإعمالي.	٣٤	٥٥	١٣٣	١٢٠	٦١	١٣٢٨	٣,٢٩٥	١,١٣٧	٦٥,٩١	٩

يتضح من الجدول رقم (٢٣) :

أن أعلى فقرتين في بعد تنظيم الانفعالات كانت الفقرة رقم (١١) والتي نصت على "استطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٧,٨٧%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة كبيرة على إنجاز الأعمال التي يقومون بها بإتقان جيد ومميز .

وفقرة رقم (٦) والتي نصت على "استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٧,٢٢%) والتي احتلت المرتبة الثانية والتي يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة كبيرة على إنجاز المهمات بشجاعة عالية وقدرة ثابتة تساعد فرد على النجاح في الحياة .

وأن أدنى فقرتين في بعد تنظيم الانفعالات كانت الفقرة رقم (١) والتي نصت على "استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٣,٧٥%) والتي احتلت المرتبة الثانية عشر والتي يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات

لديهم قدرة متدنية على القيام بمثل ذلك العمل لأنهم يكونون في هذه الحالة في عدم استقرار نفسي واتزان انفعالي للأمور .

والفقرة رقم (٣) وفي بعد تنظيم الانفعالات والتي نصت على "عندما أقوم بعمل ملل فأبني استمتع بهذا العمل" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٣,٥٠%) والتي احتلت المرتبة الثالثة عشر والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة متدنية تدل على أنهم يكونون في حالة من الإحباط والارتباك النفسي تجعلهم في حالة من التشتت من الأعمال التي يقومون بها .

البعد الرابع : المعرفة الانفعالية :

الجدول ( ٢٤ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع : المعرفة

الانفعالية وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي .	١٦	٤٤	١٥٣	١٢٠	٧٠	١٣٩٣	٣,٤٥٧	١,٠٢٧	٦٩,١٣	٥
٢	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي .	٨٧	٨٦	١٠٨	٨٩	٣٣	١١٠٤	٢,٧٣٩	١,٢٥٠	٥٤,٧٩	٧
٣	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي .	٣٦	٦٢	١٠٧	١٢٤	٧٤	١٣٤٧	٣,٣٤٢	١,٢٠٠	٦٦,٨٥	٦
٤	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.	١٠٧	٩٩	٨٨	٧٣	٣٦	١٠٤١	٢,٥٨٣	١,٢٩٥	٥١,٦٦	١٠
٥	استطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت .	٧	١٧	٧٦	١٦٢	١٤١	١٦٢٢	٤,٠٢٥	٠,٩٣٠	٨٠,٥٠	١
٦	استطيع التعبير عن مشاعري.	١٤	٤٥	٧٩	١٤٨	١١٧	١٥١٨	٣,٧٦٧	١,٠٩٣	٧٥,٣٣	٣
٧	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري .	٢٢	٣١	٨٧	١٦٧	٩٦	١٤٩٣	٣,٧٠٥	١,٠٨١	٧٤,٠٩	٤
٨	لا أعطى للانفعالات السلبية أي اهتمام.	٧٠	١١٢	١٢٤	٦٥	٣٢	١٠٨٦	٢,٦٩٥	١,١٦٧	٥٣,٩٠	٨
٩	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة .	٨	٣٤	٨٤	١٥٠	١٢٧	١٥٦٣	٣,٨٧٨	١,٠١٤	٧٧,٥٧	٢
١٠	يغمرني المزاج السيئ.	١١١	٩٠	٨٧	٧٠	٤٥	١٠٥٧	٢,٦٢٣	١,٣٤٤	٥٢,٤٦	٩

يتضح من الجدول رقم (٢٤) :

أن أعلى فقرتين في بعد المعرفة الانفعالية كانت الفقرة رقم (٥) والتي نصت على "استطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٨٠,٥٠%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية على ممارسة حياتهم بشكل جيد وبالأسلوب الصادق في التعامل مع المواقف التي يمرون بها في الحياة .

والفقرة رقم (٩) والتي نصت على "إدراك أن لدي مشاعر رقيقة" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٧,٥٧%) والتي احتلت المرتبة الثانية والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على معرفتهم بالأمور الانفعالية التي يشعرون بها وبمشاعرهم التي تعاملون بها .

وأن أدنى فقرتين في بعد المعرفة الانفعالية كانت الفقرة رقم (١٠) والتي نصت على "يغمرني المزاج السيئ" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٢,٤٦%) والتي احتلت المرتبة

التاسعة والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة متدنية عندما يكون مزاجهم متعكر ومشاعرهم اتجاه الحياة تكون سيئة .  
والفقرة رقم (٤) والتي نصت على " ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين " ، والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥١,٦٦) والتي احتلت المرتبة العاشرة والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة حديثة في معرفة مشاعرهم السلبية والتعامل بها مع الآخرين .

البعد الخامس : التواصل الاجتماعي :

الجدول ( ٢٥ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس : التواصل الاجتماعي وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	اغضب إذا ضايقتني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.	١٩	٦١	١١٧	١٢٧	٧٩	١٣٩٥	٣,٤٦٢	١,١٠٩	٦٩,٢٣	٨
٢	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصد من الآخرين.	١٨	٥٩	١١٦	١٣١	٧٩	١٤٠٣	٣,٤٨١	١,٠٩٨	٦٩,٦٣	٧
٣	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	٢٧	٥٤	٨٧	١٣٥	١٠٠	١٤٣٦	٣,٥٦٣	١,١٩٠	٧١,٢٧	٥
٤	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.	١٤	٣٦	١١٩	١٤٨	٨٦	١٤٦٥	٣,٦٣٥	١,٠٢٤	٧٢,٧٠	٤
٥	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين .	٩	٢٢	٧١	١٨٣	١١٨	١٥٨٨	٣,٩٤٠	٠,٩٤٢	٧٨,٨١	١
٦	استطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	١٢	٣٠	٩٨	١٦٩	٩٤	١٥١٢	٣,٧٥٢	٠,٩٩١	٧٥,٠٤	٢
٧	امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.	٢١	٤٩	١١٣	١٢٥	٩٥	١٤٣٣	٣,٥٥٦	١,١٣٠	٧١,١٢	٦
٨	يراني الناس إنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.	١٣	٤٦	١٠١	١٥١	٩٢	١٤٧٢	٣,٦٥٣	١,٠٥٣	٧٣,٠٥	٣
٩	عندما اغضب لا يظهر على آثار الغضب.	١٠٠	٦٨	٩٩	٨٠	٥٦	١١٣٣	٢,٨١١	١,٣٧٣	٥٦,٢٣	٩

يتضح من الجدول رقم (٢٥) :

أن أعلى فقرتين في بعد التواصل الاجتماعي كانت الفقرة رقم (٥) والتي نصت على "اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٨,٨١%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على كسب ثقة زملائهم والتعامل معهم في الحياة التي يمارسونها مع بعضهم البعض بالتواصل الجيد والناجح .

والفقرة رقم (٦) والتي نصت على "استطيع الاستجابة برغبات الآخرين" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٥,٤%) والتي احتلت المرتبة الثانية والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة الكبيرة على الاستجابة لتلبية رغبات زملائهم التي تزيد من التواصل الناجح مع بعضهم البعض في الحياة التي يمارسونها .

وأن أدنى فقرتين في بعد التواصل الاجتماعي كانت الفقرة رقم (١) والتي نصت على "أغضب إذا ضايقتني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٦٩,٢٣%) والتي احتلت المرتبة الثامنة والتي يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية من الغضب حينما يقوم زملائهم بالتعامل معهم والقيام بالمضايقة الشديدة عليهم يكون لديهم عدم القدرة على التواصل الناجح مع زملائهم .

والفقرة رقم (٩) والتي نصت على "عندما اغضب لا يظهر على آثار الغضب" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٥٦,٢٣%) والتي احتلت المرتبة التاسعة التي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة متدنية في التواصل مع زملائهم وأنهم لا يشعرون بمشاعر تساعدهم على النجاح في الحياة التي يتعاملون بها مع بعضهم البعض .

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة :  
 ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على : "ما مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى كليات التربية بجامعة غزة ؟  
 وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

#### الجدول ( ٢٦ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مهارة من مهارات المقياس وكذلك ترتيبها ( ن = ٤٠٣ )

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	عدد الفقرات	المجالات
٥	٧٢,٣٧	٧,٢٣٦	٤٣,٤٢٢	١٧٤٩٩	١٥	مهارة ضبط النفس
٢	٧٩,٧٤	٧,١٣٨	٤٧,٨٤٦	١٩٢٨٢	١١	مهارة تحمل المسؤولية
٤	٧٥,٢٧	٨,٤٧٦	٤٥,١٦١	١٨٢٠٠	١٣	مهارة حل المشكلات
٣	٧٥,٧٢	٧,٢٧٩	٤٥,٤٣٢	١٨٣٠٩	١٠	مهارة اتخاذ القرار
١	٨٥,٩٦	٦,٩٢١	٥١,٥٧٦	٢٠٧٨٥	٩	مهارة التعامل مع الآخرين
	٧٧,٨١	٢٩,٣٢٩	٢٣٣,٤٣٧	٩٤٠٧٥	٤٨	المجموع الكلي

ويتضح من الجدول رقم (٢٦) أن متوسط درجات مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة " الإسلامية ، الأقصى ، الأزهر " بلغ ٢٣٣,٤٣٧ درجة وانحراف معياري ٢٩,٣٢٩ وبوزن نسبي ٧٧,٨١% مما يدل على أن مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة الجامعات " الإسلامية ، الأقصى ، الأزهر " مرتفع وبما أن مقياس مهارات مواجهة الضغوط لديه خمس مهارات فقد لوحظ أن المهارة الخامسة " التعامل مع الآخرين " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره ٨٥,٩٦% ويلي ذلك المهارة الثانية " تحمل المسؤولية " وقد احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره ٧٩,٧٤% ، ويلي ذلك المهارة الرابعة " اتخاذ القرار " وقد احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره ٧٥,٧٢% ، ويلي ذلك المهارة الثالثة " حل المشكلات " وقد احتلت المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره ٧٥,٢٧% ، ويلي ذلك المهارة الأولى " ضبط النفس " وقد احتلت المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدره ٧٢,٣٧% .

ويفسر الباحث هذه النتيجة بارتفاع مستوى مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة " الإسلامية ، الأقصى ، الأزهر " بصفة عامة من خلال ارتفاع نسبة مهارة التعامل بين الآخرين في الجامعات وقدرتهم على تحمل المسؤولية في جميع المواقف التي تواجههم في الحياة والتغلب عليها باتخاذ قرارات تساعد على مواجهة مشكلاتهم ، وحلها بطرق تساعد على ضبط أنفسهم لكي تكون لديهم القدرة على مواجهة الضغوط التي تمارس عليهم من قبل الآخرين .



ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً في وجود جو مملوء بالهدوء والطمأنينة والأمان الذي يسود البيئة الفلسطينية عامة والجامعات خاصة ويعطيهم القدرة العالية على التعامل بروح من التعاون والمودة مع بعضهم البعض وتشجيعهم على تحمل مسؤولياتهم في المواقف والصعوبات التي تواجههم والتغلب عليها باتخاذ قرارات تشجعهم على حل مشكلاتهم التي تواجههم في حياتهم اليومية وضبط أنفسهم في الأمور والمواقف الضاغطة التي تمارس عليهم.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً بأن الطلاب والطالبات لديهم القدرة العالية على مواجهة المواقف والأحداث التي يمرون بها داخل المجتمع الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة المحاصر مما يدفعهم ذلك إلى تهيئة مواقفهم الضاغطة بشكل صحيح يستطيعون فيه مجابهة المواقف وتحملها والتغلب عليها بطرق إيجابية وناجحة تجعلهم يعيشون حياتهم في حالة من الاستقرار والاتزان النفسي .

## المهارة الأولى : ضبط النفس :

الجدول ( ٢٧ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الأولى : ضبط النفس وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أتحكم في نفسي عند وقوعني في أزمة	٨	٢٢	١٤٥	١٤١	٨٧	١٤٨٦	٣,٦٨٧	٠,٩٣٧	٧٣,٧٥	٦
٢	أتعامل بهدوء مع من يعارضني	٢٠	٤٧	١٣٧	١٣٨	٦١	١٣٨٢	٣,٤٢٩	١,٠٤٠	٦٨,٥٩	١٠
٣	أتحكم في سلوكي أمام الآخرين	٦	١٨	١٠١	١٦٤	١١٤	١٥٧١	٣,٨٩٨	٠,٩١٥	٧٧,٩٧	١
٤	أسيطر على أي أمر يثير انفعالاتي	١٥	٣٨	١٤٥	١٢٧	٧٨	١٤٢٤	٣,٥٣٣	١,٠٢٥	٧٠,٦٧	٩
٥	أعفو عن أساء إليّ	٣٦	٤٨	٩٤	١١٥	١١٠	١٤٢٤	٣,٥٣٣	١,٢٥٤	٧٠,٦٧	٨
٦	أحتمل سقطات الآخرين وجهلهم علي	٣٩	٧٠	١٢٩	٩٧	٦٨	١٢٩٤	٣,٢١١	١,١٩٨	٦٤,٢٢	١٢
٧	استطيع كظم غيظي عند الإساءة إليّ	٢٧	٦٢	١٣٧	١٠٦	٧١	١٣٤١	٣,٣٢٨	١,١٣٤	٦٦,٥٥	١١
٨	أتحكم في انفعالاتي عندما تواجهني الضغوط	١٦	٣٩	١٢٤	١٣٥	٨٩	١٤٥١	٣,٦٠٠	١,٠٥٦	٧٢,٠١	٧
٩	أغير وجهة نظري إذا ثبت أنها خطأ	٢٠	٣١	٨٢	١٣٢	١٣٨	١٥٤٦	٣,٨٣٦	١,١٣٠	٧٦,٧٢	٣
١٠	أعالج مشكلاتي بهدوء واستقرار نفسي	٨	٣٤	١١٢	١٣٨	١١١	١٥١٩	٣,٧٦٩	١,٠٠٩	٧٥,٣٨	٤
١١	أتحلى بالصبر في مواقف التآزم النفسي	١٦	٢٦	١١٢	١٥٦	٩٣	١٤٩٣	٣,٧٠٥	١,٠٢٠	٧٤,٠٩	٥
١٢	أتعامل مع المواقف بشكل مناسب	٥	٢٦	٩٧	١٥٥	١٢٠	١٥٦٨	٣,٨٩١	٠,٩٤٨	٧٧,٨٢	٢

يتضح من الجدول رقم (٢٧) :

أن أعلى فقرتين في مهارة ضبط النفس كانت الفقرة رقم (٣) والتي نصت على "أتحكم في سلوكي أمام الآخرين" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٧,٩٧%) والتي احتلت المرتبة الأولى والتي فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة الكبيرة في التحكم والسيطرة على سلوكهم حينما يقومون بها والتعامل مع زملائهم ومع الآخرين بشكل ناجح يعطيهم الثقة بأنفسهم .

والفقرة رقم (١٢) والتي نصت على "أتعامل مع المواقف بشكل مناسب" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٧,٨٢%) والتي احتلت المرتبة الثانية وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة الكبيرة في التعامل مع المواقف التي تواجههم بالطرق التي تتناسب معها لكي يستطيعون السيطرة عليها وممارسة الحياة بنجاح .

وأن أدنى فقرتين في مهارة ضبط النفس كانت الفقرة رقم (٧) والتي نصت على "استطيع كظم غيظي عند الإساءة إليّ" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٦٦,٥٥%) والتي احتلت المرتبة الحادية عشر وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم مستوى مناسب وقدرة على تحمل زملائهم والآخرين عندما توجه لهم الإساءة منهم .

والفقرة رقم (٦) والتي نصت على "احتمل سقطات الآخرين وجهلهم علي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٦٤,٢٢%) والتي إحتلت المرتبة الثانية عشر وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم مستوى مناسب وقدرة في التجاوز عن السلوك السيئ عند قيام زملائهم والآخرين بالتعامل به معهم .

## المهارة الثانية : تحمل المسؤولية :

الجدول ( ٢٨ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الثانية : تحمل المسؤولية وكذلك ترتيبها في المجال (ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	اعتمد على نفسي في المواقف الصعبة	٨	٢٨	٨٨	١٤١	١٣٨	١٥٨٢	٣,٩٢٦	١,٠٠٧	٧٨,٥١	١٢
٢	أتحمل مسؤولية ما اتخذته من قرارات	٢	٢٥	٩١	١٣٣	١٥٢	١٦١٧	٤,٠١٢	٠,٩٤٨	٨٠,٢٥	٤
٣	أتحمل تبعات سلوكي مهما كانت	٩	٢٧	٧٢	١٦١	١٣٤	١٥٩٣	٣,٩٥٣	٠,٩٩٠	٧٩,٠٦	٨
٤	أساعد الآخرين بروح المسؤولية	٦	١٦	٧٣	١٥٩	١٤٩	١٦٣٨	٤,٠٦٥	٠,٩١٧	٨١,٢٩	٣
٥	أتحمل المسؤولية في حل مشكلاتي	٣	٢٠	٧٣	١٥٨	١٤٩	١٦٣٩	٤,٠٦٧	٠,٩٠٢	٨١,٣٤	٢
٦	أبادر إلى القيام بالإعمال دون تردد	٢	٢٢	٩٣	١٦٦	١٢٠	١٥٨٩	٣,٩٤٣	٠,٨٨٩	٧٨,٨٦	٩
٧	أحدد أفكارني وأعمل على تنفيذها	٥	٢٥	٨٤	١٦٧	١٢٢	١٥٨٥	٣,٩٣٣	٠,٩٣٢	٧٨,٦٦	١٠
٨	أقوم بواجباتي بشعور من المسؤولية	٩	١٥	٦٤	١٦٧	١٤٨	١٦٣٩	٤,٠٦٧	٠,٩٣٥	٨١,٣٤	١
٩	أشعر بالمسؤولية عند اشتداد الضغوط علي	١٧	٢٣	٨٤	١٢٨	١٥١	١٥٨٢	٣,٩٢٦	١,٠٩٠	٧٨,٥١	١١
١٠	أختار تخصصي الدراسي بإرادتي الذاتية	١٥	٣٣	٧٤	١٠٦	١٧٥	١٦٠٢	٣,٩٧٥	١,١٣٣	٧٩,٥٠	٦
١١	أطور خطتي باستمرار لكي أصل للنجاح	٨	٣١	٧٦	١٢٤	١٦٤	١٦١٤	٤,٠٠٥	١,٠٤١	٨٠,١٠	٥
١٢	أشعر بان تحمل المسؤولية تساعدني في تطوير أفكارني	٥	٢٦	٨٠	١٥٥	١٣٧	١٦٠٢	٣,٩٧٥	٠,٩٥٤	٧٩,٥٠	٧

يتضح من الجدول رقم (٢٨) :

أن أعلى فقرتين في مهارة تحمل المسؤولية كانت الفقرة رقم (٨) والتي نصت على "أقوم بواجباتي بشعور من المسؤولية" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٨١,٣٤%) والتي احتلت المرتبة الأولى وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية من المسؤولية اتجاه أنفسهم واتجاه الآخرين والتعاون بها بروح عالية في الحياة .

والفقرة رقم (٥) و التي نصت على "أتحمل المسؤولية في حل مشكلاتي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٨١,٣٤%) و التي احتلت المرتبة الثانية و فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب و الطالبات لديهم قدرة عالية على مواجهة مشكلاتهم و السيطرة عليها و حلها بالطرق المناسبة التي تساعدهم في الحياة .

وأن أدنى فقرتين في مهارة تحمل المسؤولية كانت الفقرة رقم (١) والتي نصت على "اعتمد على نفسي في المواقف الصعبة" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٨,٥١%) والتي احتلت المرتبة الثانية عشر وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم ثقة بأنفسهم والاعتماد عليها في مواجهة التحديات والصعوبات التي تواجههم في الحياة .

والفقرة رقم (٩) والتي نصت على "اشعر بالمسؤولية عند اشتداد الضغوط علي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٨,٥١%) والتي احتلت المرتبة الحادية عشر وفيها يفسر الباحث بان الطلاب والطالبات يشعرون عند ممارسة الضغوط عليهم من زملائهم والآخرين يكون لديهم إحساس بالمسؤولية مما يساعدهم ذلك على مواجهتها والتعامل معها بطرق ايجابية .

## المهارة الثالثة : حل المشكلات :

الجدول ( ٢٩ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الثالثة : حل

المشكلات وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أضع الحلول المقترحة لمشكلاتي	٧	٢٤	٩٢	١٥٠	١٣٠	١٥٨١	٣,٩٢٣	٠,٩٧٠	٧٨,٤٦	١
٢	أتعامل مع المشكلات التي تواجهني بكفاءة .	١٠	٣٠	٩٨	١٤٨	١١٧	١٥٤١	٣,٨٢٤	١,٠١٣	٧٦,٤٨	٦
٣	أفكر في مشكلاتي بشكل جيد	٢١	٢٢	٩٠	١٣١	١٣٩	١٥٥٤	٣,٨٥٦	١,١١٣	٧٧,١٢	٤
٤	أشاور الآخرين في حل مشكلاتي .	١٦	٣٩	٨٠	١٤٢	١٢٦	١٥٣٢	٣,٨٠١	١,١٠٤	٧٦,٠٣	٧
٥	أجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني	١٨	٣٧	٨٩	١٣٧	١٢٢	١٥١٧	٣,٧٦٤	١,١١٤	٧٥,٢٩	٨
٦	أضع البدائل التي تصلح للمشكلة	١٣	٣٥	٧٩	١٥٧	١١٩	١٥٤٣	٣,٨٢٩	١,٠٥٠	٧٦,٥٨	٥
٧	أختار الحل الأنسب لمشكلاتي	٧	٣٥	٩١	١٣٧	١٣٣	١٥٦٣	٣,٨٧٨	١,٠٢٣	٧٧,٥٧	٣
٨	أستخدم أسلوب التفكير العلمي في حل المشكلة	١٧	٤٥	٩٣	١٣٢	١١٦	١٤٩٤	٣,٧٠٧	١,١٢٤	٧٤,١٤	٩
٩	أحدد مشكلاتي بطريقة علمية	١٩	٤٩	١٠٥	١٣٨	٩٢	١٤٤٤	٣,٥٨٣	١,١٠٨	٧١,٦٦	١٠
١٠	أحرص على صياغة فروض علمية لحل مشكلاتي	٢٣	٥٧	٩٢	١٤٣	٨٨	١٤٢٥	٣,٥٣٦	١,١٤٦	٧٠,٧٢	١٢
١١	أختبر الفروض بشكل علمي	١٢	٤٩	١٢٨	١٣٧	٧٧	١٤٢٧	٣,٥٤١	١,٠٢٧	٧٠,٨٢	١١
١٢	أتعرف على الجوانب الايجابية لحل مشكلاتي	٧	٢٢	٧١	٢٠٠	١٠٣	١٥٧٩	٣,٩١٨	٠,٨٩٥	٧٨,٣٦	٢

يتضح من الجدول رقم (٢٩) :

إن أعلى فقرتين في مهارة حل المشكلات الفقرة رقم (١) والتي نصت على "أضع الحلول المقترحة لمشكلاتي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٨,٤٦%) والتي احتلت المرتبة الأولى وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية على إيجاد حلول تساعدهم على حل مشكلاتهم التي تواجههم في الحياة اليومية .

والفقرة رقم (١٢) والتي نصت على "أتعرف على الجوانب الايجابية لحل مشكلاتي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٨,٣٦%) والتي احتلت المرتبة الثانية وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على معرفة الجوانب الايجابية التي تساعدهم في حل مشكلاتهم والتغلب عليها بطرق تتناسب مع المشكلة التي تواجههم في الحياة .

وأن أدنى فقرتين في مهارة حل المشكلات كانت الفقرة رقم (١١) والتي نصت على "أختبر الفروض بشكل علمي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٠,٨٢%) والتي احتلت المرتبة الحادية عشر وفيها يفسر الباحث بان الطلاب والطالبات يعملون بشكل جيد على حل المشكلات التي تواجههم في الحياة اليومية بطرق علمية تساعدهم بالتغلب عليها .

والفقرة رقم (١٠) والتي نصت على "أحرص على صياغة فروض علمية لحل مشكلاتي" والتي حظيت بوزن نسبي قدره (٧٠,٧٢%) والتي اختلت المرتبة الثانية عشر وفيها يفسر الباحث بان الطلاب والطالبات يعملون على صياغة مشكلاتهم التي تواجههم في الحياة بشكل جيد تساعدهم على حلها بطرق علمية يستطيعون فيها التغلب عليها .

## المهارة الرابعة : اتخاذ القرار :

الجدول ( ٣٠ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الرابعة : اتخاذ القرار وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أنتبأ بنتائج قراراتي	٧	١٩	١٠١	١٦٠	١١٦	١٥٦٨	٣,٨٩١	٠,٩٣٥	٧٧,٨٢	٢
٢	اتخذ قراراتي بعد جمع المعلومات حول الموضوع	٥	٢٣	٩١	١٦٢	١٢٢	١٥٨٢	٣,٩٢٦	٠,٩٣٠	٧٨,٥١	١
٣	أغير أهدافي عندما تتغير معطيات الموقف	٩	٣١	١٠٠	١٦٣	١٠٠	١٥٢٣	٣,٧٧٩	٠,٩٧٩	٧٥,٥٨	٨
٤	أشعر بانني مطمئن في اتخاذ قراراتي	٤	٢٩	١٠٦	١٦١	١٠٣	١٥٣٩	٣,٨١٩	٠,٩٣٠	٧٦,٣٨	٦
٥	أتعامل مع المواقف المفاجئة	١٢	٤٣	١٣١	١٤٥	٧٢	١٤٣١	٣,٥٥١	١,٠٠٠	٧١,٠٢	١٢
٦	اتخذ قراراتي باتزان	٩	٢٤	١١٥	١٤٣	١١٢	١٥٣٤	٣,٨٠٦	٠,٩٨٤	٧٦,١٣	٧
٧	أثق في قراراتي مهما حاول الآخرين تشكيكي فيها	٨	٢٤	٩٠	١٧٣	١٠٨	١٥٥٨	٣,٨٦٦	٠,٩٤٥	٧٧,٣٢	٣
٨	اتخذ قراراتي بعد التفكير لتجنب الخطأ	١٣	٢٦	٨٣	١٦٥	١١٦	١٥٥٤	٣,٨٥٦	١,٠١٢	٧٧,١٢	٤
٩	أجد مرونة كبيرة في اتخاذ القرار المناسب	٧	٤٨	١٠٤	١٤٧	٩٧	١٤٨٨	٣,٦٩٢	١,٠٢٠	٧٣,٨٥	١٠
١٠	أعتمد على المنطق العلمي في اتخاذ القرار	١٢	٤٢	١١٧	١٣٩	٩٣	١٤٦٨	٣,٦٤٣	١,٠٤٠	٧٢,٨٥	١١
١١	اتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب	٩	٢٦	١١٤	١٣٠	١٢٤	١٥٤٣	٣,٨٢٩	١,٠١١	٧٦,٥٨	٥
١٢	أجد سهولة في تغيير قراراتي إذا كانت خطأ	١٣	٣٤	٩٩	١٤٢	١١٥	١٥٢١	٣,٧٧٤	١,٠٥٤	٧٥,٤٨	٩

يتضح من الجدول رقم (٣٠) :

أن أعلى فقرتين في مهارة اتخاذ القرار كانت الفقرة رقم (٢) والتي نصت على " أتخذ قراراتي بعد جمع المعلومات حول الموضوع " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٧٨,٥١ % والتي احتلت المرتبة الأولى ، وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة على التأكد من المعلومة والاستفادة منها حول الموضوع الذي يحتاج إلى اتخاذ قرار وذلك يساعدهم على جعل قراراتهم ناجحة في الحياة .

والفقرة رقم (١) والتي نصت على " أنتبأ بنتائج قراراتي " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٧٧,٨٢ % والتي احتلت المرتبة الثانية وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بان الطلاب والطالبات لديهم القدرة على معرفة الذي سيحدث من نتائج بعد اتخاذ القرار والتعامل معه بطرق تتناسب مع الموقف بنجاح .

وأن أدنى فقرتين في مهارة اتخاذ القرار كانت الفقرة رقم (١٠) والتي نصت على " أعتمد على المنطق العلمي في اتخاذ القرار " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٧٢,٨٥ % والتي



احتلت المرتبة الحادية عشر وفيها قد يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات يعتمدون بشكل جيد في اتخاذ قراراتهم على المنطق العلمي وذلك يساعدهم على مواجهة المواقف التي تواجههم والتغلب عليها بسهولة ونجاح .

والفقرة رقم (٥) والتي نصت على " أتعامل مع المواقف المفاجئة " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٧١,٠٢% والتي احتلت المرتبة الثانية عشر وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم القدرة بشكل جيد على التعامل مع المواقف التي تواجههم والتغلب عليها بشكل يتناسب معها .

## المهارة الخامسة : التعامل مع الآخرين :

الجدول ( ٣١ )

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المهارة الخامسة :

التعامل مع الآخرين وكذلك ترتيبها في المجال ( ن = ٤٠٣ )

رقم الفقرة	الفقرة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	امتلك القدرة في التحدث مع الآخرين	٤	٢١	٧٨	١١٣	١٨٧	١٦٦٧	٤,١٣٦	٠,٩٦٩	٨٢,٧٣	١١
٢	اعمل على بناء علاقات جيدة مع زملائي في الجامعة	١٠	١٠	٦٠	١١٧	٢٠٦	١٧٠٨	٤,٢٣٨	٠,٩٦٣	٨٤,٧٦	٩
٣	أحافظ على مشاعر الآخرين	٦	١٢	٤٣	١٢٧	٢١٥	١٧٤٢	٤,٣٢٣	٠,٨٨٩	٨٦,٤٥	٦
٤	أحرص على مقابلة الآخرين بابتسامة	٥	١٢	٤٦	١٢٧	٢١٣	١٧٤٠	٤,٣١٨	٠,٨٨٠	٨٦,٣٥	٧
٥	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين أثناء التحدث	٤	١٢	٥٢	١٣٤	٢٠١	١٧٢٥	٤,٢٨٠	٠,٨٧١	٨٥,٦١	٨
٦	اعمل على تهدئة مشاعر الآخرين في المواقف الصعبة	٨	١٨	٦٦	١٣٤	١٧٧	١٦٦٣	٤,١٢٧	٠,٩٧٣	٨٢,٥٣	١٢
٧	أبنى الحل الوسط عندما يحدث خلاف مع الآخرين	٥	١٥	٧١	١٣٢	١٨٠	١٦٧٦	٤,١٥٩	٠,٩٢٨	٨٣,١٨	١٠
٨	اعمل على إقامة علاقة طيبة مع الآخرين .	٠	٧	٤٤	١٢٣	٢٢٩	١٧٨٣	٤,٤٢٤	٠,٧٥٤	٨٨,٤٩	٢
٩	أحترم مشاعر الآخرين أثناء التعامل معهم	٦	١١	٣٣	١١٠	٢٤٣	١٧٨٢	٤,٤٢٢	٠,٨٦٧	٨٨,٤٤	٣
١٠	أراعي مشاعر الآخرين في أوقات التأزم النفسي	٦	١٠	٤٨	١١٧	٢٢٢	١٧٤٨	٤,٣٣٧	٠,٨٩٠	٨٦,٧٥	٥
١١	أتجنب السخرية بمشاعر الآخرين	١٥	١١	٣٢	١٠٣	٢٤٢	١٧٥٥	٤,٣٥٥	١,٠٠٠	٨٧,١٠	٤
١٢	أتجنب ما يضر الآخرين	١٠	٥	٣٠	١٠٤	٢٥٤	١٧٩٦	٤,٤٥٧	٠,٨٧٨	٨٩,١٣	١

يتضح من الجدول رقم (٣١) :

أن أعلى فقرتين في مهارة التعامل مع الآخرين كانت الفقرة رقم (١٠) والتي نصت على " أتجنب ما يضر الآخرين " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٨٩,١٣% والتي احتلت المرتبة الأولى وفيها قد يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية على المحافظة على الآخرين والبعد عما ينفرهم والتعامل معهم بروح من التعاون والنجاح في الحياة .

والفقرة رقم (٨) والتي نصت على " أعمل على إقامة علاقة طيبة مع الآخرين " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٨٨,٤٩% والتي احتلت المرتبة الثانية وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية على بناء العلاقات مع زملائهم ومع الآخرين بطرق ناجحة وطيبة تزيد من الترابط مع بعضهم البعض والتعاون على الاحترام المتبادل .

وأن أدنى فقرتين في مهارة التعامل مع الآخرين كانت الفقرة رقم (١) والتي نصت على " أمتلك القدرة في التحدث مع الآخرين " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٨٢,٧٣% والتي احتلت المرتبة الحادية عشر فيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية في

مواجهة زملائهم والآخرين والتحدث معهم بشكل ايجابي يساعدهم على مواجهة الحياة بطرق ناجحة .

والفقرة رقم (٦) والتي نصت على " أعمل على تهدئة مشاعر الآخرين " والتي حظيت بوزن نسبي قدره ٨٢,٥٣% والتي احتلت المرتبة الثانية عشر وفيها يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم قدرة عالية على مساعدة زملائهم والآخرين عند مواجهة أي مواقف وصعوبات تواجههم والقيام بتهدئة مشاعرهم وانفعالاتهم لكي تكون عندهم القدرة على التعامل معها بنجاح .

الفرض الأول من فروض الدراسة :

ينص على : لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي العام وبين مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية لجامعات غزة .

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول

( ٣٢ ) يوضح ذلك :

جدول ( ٣٢ )

معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي العام وبين مهارات مواجهة الضغوط

مستوى الدلالة	الذكاء العاطفي العام	
دالة عند ٠,٠١	٠,٥٩٦	مقياس مهارات مواجهة الضغوط
دالة عند ٠,٠١	٠,٥٦٤	مهارة ضبط النفس
دالة عند ٠,٠١	٠,٥٠٩	مهارة تحمل المسؤولية
دالة عند ٠,٠١	٠,٤٤٦	مهارة حل المشكلات
دالة عند ٠,٠١	٠,٤٨٧	مهارة اتخاذ القرار
دالة عند ٠,٠١	٠,٣٥٣	مهارة التعامل مع الآخرين

ر الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٠٩٨

ر الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,١٢٨

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq ٠,٠١)$  بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها أي انه كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي ، زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط. ويتضح من الجدول رقم (٣٢) أن الطلاب والطالبات في كليات التربية بجامعات غزة " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " يتمتعون بمستوى مناسب من الذكاء العاطفي العام ومن مهارات مواجهة الضغوط ولديهم قدرات مميزة على مواجهة الصعوبات والتحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية والتكيف معها بالطرق التي تتناسب معها في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم مشاعر وانفعالات وأحاسيس عالية بدرجة تزيد من ذكائهم العاطفي الذي به يمتلكون القدرة على التكيف مع المهارات بشكل إيجابي يستطيعون بها السيطرة على الضغوط التي تواجههم داخل المجتمع الذي يعيشون فيه وبذلك يمارسون حياتهم بطرق سليمة تزيد من تحقق السعادة والنجاح لهم في الحياة ، وتوضح هذه النتيجة من الدراسة الحالية أن متغير الدراسة المستقل " الذكاء العاطفي العام " له تأثير فعال بدرجة مؤثرة في المتغير التابع للدراسة الحالية " مهارات مواجهة الضغوط " وهذا ما أكدته الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطيه طردية بين الذكاء العاطفي

ومهارات مواجهة الضغوط ، كما أن هذه العلاقة الايجابية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط تؤكد على أن الطلاب والطالبات داخل الجامعات الفلسطينية وخاصة جامعات غزة لديهم طموح عالي يساعدهم على النجاح والإنجاز والتوافق في الحياة التي يمارسونها بشكل سليم يقوي لديهم التكاثف مع بعضهم البعض والتعاون على المواقف والأحداث بطرق إيجابية تجعلهم يبنون حياتهم بكل شجاعة وإرادة وإصرار على النجاح . وبذلك فإن هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسات أخرى أكدت على وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الأخرى في هذه الدراسات ، دراسة كل من واكس بي وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة كريف آريل وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة المصدر ٢٠٠٧ ، ودراسة جودة ٢٠٠٧ ، ودراسة الهام وراضية ٢٠٠٥ ، ودراسة هاشم ٢٠٠٤ ، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣ ، ودراسة زيدان والإمام ٢٠٠٣ ، ودراسة محمود ٢٠٠٢ .

واختلف أيضا نتائج هذه الدراسة الحالية من حيث العلاقة مع نتائج دراسات كل من دينتر وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة خوان لويس وآخرون ٢٠٠٨ .

الفرض الثاني من فروض الدراسة :

ينص على : لا توجد علاقة بين مهارات مواجهة الضغوط وبين أبعاد الذكاء العاطفي العام لدى طالبات كليات التربية لجامعات غزة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول ( ٣٣ ) يوضح ذلك :

جدول ( ٣٣ )

معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط وبين الذكاء العاطفي العام

مستوى الدلالة	مهارات مواجهة الضغوط	
دالة عند ٠,٠١	٠,٥٩٦	مقياس الذكاء العاطفي العام
دالة عند ٠,٠١	٠,٥١٤	الأول: إدارة الانفعالات
دالة عند ٠,٠١	٠,٤٧٩	الثاني: التعاطف
دالة عند ٠,٠١	٠,٤٦٧	الثالث: تقييم الانفعالات
دالة عند ٠,٠١	٠,٣٣٣	الرابع: المعرفة الانفعالية
دالة عند ٠,٠١	٠,٤٦٨	الخامس: التواصل الاجتماعي

ر الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٠٩٨

ر الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,١٢٨

يتضح من الجدول رقم (٣٣) وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي العام وأبعاده أي أنه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء العاطفي.

ويتضح أيضاً من الجدول رقم (٣٣) أن الطلاب والطالبات في كليات التربية بجامعات غزة " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " يتمتعون بمستوى عالٍ من مهارات مواجهة الضغوط العامة وأبعاد الذكاء العاطفي ولديهم قدرات مميزة على اكتساب هذه المهارات التي دلت على أن الطلاب والطالبات لديهم قدرة على التعامل مع بعضهم البعض ولديهم قدرات على تحمل مسؤولياتهم تشجعهم على اتخاذ قراراتهم بطرق سليمة تساعدهم في حل مشكلاتهم والتحكم في أنفسهم عند مواجهة المواقف التي يتعرضون لها في حياتهم اليومية مما يساعدهم ذلك في التعرف على مشاعرهم وانفعالاتهم التي بها يكونون قادرين على تنظيم حالاتهم النفسية والاجتماعية والحياتية في مواجهة التحديات التي تمارس عليهم من قبل الآخرين .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم القدرة العالية على التكيف مع مهارات مواجهة الضغوط التي تواجههم في حياتهم اليومية والتي تجعلهم يتحكمون فيها بشكل يزيد من ذكائهم العاطفي ومن كفاءاتهم ونجاحهم في الحياة التي يمارسونها بطرق سليمة وسهلة تساعد في إدارة انفعالاتهم وحل مشكلاتهم وتحسين علاقاتهم مع الآخرين مما يجعلهم بذلك يعيشون في حياة مملوءة بالهدوء والطمأنينة والنجاح .

وبذلك فإن الباحث يرى أن هذه الدراسة أكدت على وجود علاقة ارتباطية طردية بين مهارات مواجهة الضغوط العامة وأبعاد الذكاء العاطفي أي أن هذه النتيجة قد توضح أن المتغير التابع " مهارات مواجهة الضغوط " له تأثير فعال بدرجة مميزة في المتغير المستقل " الذكاء العاطفي " كما أن هذه العلاقة الايجابية بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي تؤكد على أن الطلاب والطالبات لديهم قدرات عالية على اكتساب هذه المهارات والتعامل بها مع بعضهم البعض بشكل يزيد من ذكائهم العاطفي الذي به يستطيعون التحكم في مشاعرهم وإدارة مواقفهم وانفعالاتهم بطرق ايجابية تجعلهم يمارسون حياتهم بشكل طبيعي مملوء بالمشابرة والتوافق والنجاح . وبذلك فإن هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسات أخرى أكدت على وجود علاقة ارتباطية بين مهارات أو أساليب أو استراتيجيات مواجهة الضغوط والمتغيرات الأخرى ومن هذه الدراسات كل من : دراسة مينق لين وشوان لين ٢٠٠٩ ، ودراسة كونين وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة تاناكا وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة تاناكوني وآخرون ٢٠٠٩ ، ودارسة بالمرو وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة ابو مصطفى والسيميري ٢٠٠٨ ، ودراسة جودة ٢٠٠٤ ، ودراسة سرور ٢٠٠٣ .

واختلفت أيضا نتائج هذه الدراسة الحالية من حيث العلاقة مع نتائج دراسات كل من دراسة : رافيدة وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة باري وآخرون ٢٠٠٩ ، ودراسة مارشال وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة الدنيا ورايس ٢٠٠٦ .

الفرض الثالث من فروض الدراسة :

ينص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور ، إناث).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (٣٤) يوضح ذلك :

جدول ( ٣٤ )

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الأول: إدارة الانفعالات	ذكر	١١٩	٥١,١٨٥	٧,٤٣١	١,٨٨٥	٠,٠٦٠	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٤٩,٦٤١	٧,٥٣٢			
الثاني: التعاطف	ذكر	١١٩	٤١,٦٤٧	٦,٦٧٣	١,٠٥٩	٠,٢٩٠	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٤٠,٨٩٨	٦,٤٠٠			
الثالث: تقييم الانفعالات	ذكر	١١٩	٤٥,٣١١	٦,٨٥٣	١,٧٨٩	٠,٠٧٤	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٤٣,٨٨٠	٧,٥٠٨			
الرابع: المعرفة الانفعالية	ذكر	١١٩	٣٣,٠٥٩	٤,٨٢١	٠,٧١٦	٠,٤٧٤	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٣٢,٧١١	٤,٢٧٨			
الخامس: التواصل الاجتماعي	ذكر	١١٩	٣٢,٦١٣	٥,٢٦٤	١,٩٢٣	٠,٠٥٥	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٣١,٥٣٥	٥,٠٧٩			
الدرجة الكلية	ذكر	١١٩	٢٠٣,٨١٥	٢٣,٦٦٧	١,٩٧٥	٠,٠٤٩	دالة عند ٠,٥
	أنثى	٢٨٤	١٩٨,٦٦٥	٢٣,٩٧١			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول رقم (٣٤) أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد ، عدا الدرجة الكلية للمقياس وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور ، إناث) وهذه النتيجة قد تحققت بشكل جزئي في أبعاد الذكاء العاطفي مما يدل ذلك على أن الطلاب والطالبات لديهم درجات متساوية في جميع أبعاد الذكاء العاطفي وهي إدارة الانفعالات والتعاطف وتنظيم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والتواصل الاجتماعي وهذا يدل على أنهم يتمتعون بقدرات عالية تساعدهم على إدارة انفعالاتهم مع بعضهم البعض وتشجعهم على النجاح والتعاون والتعامل في الحياة لكي يكون لديهم تواصل مملوء بالحب والمودة ومبني على تنظيم انفعالاتهم بشكل يزيد لديهم التحكم في مشاعرهم ومعرفتها بشكل يساعدهم على الاستمرار في الحياة بشكل ايجابي وسليم .



وبذلك فإن هذه النتيجة للدراسة الحالية تتفق مع نتائج دراسات كل من دراسة ضاهر ٢٠٠٩ ، ودراسة جودة ٢٠٠٧ ، ودراسة المصدر ٢٠٠٧ ، ودراسة الهام وأمنية ٢٠٠٥ وتختلف مع دراسة فراج ٢٠٠٥ ، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣ ، ودراسة زيدان والامام ٢٠٠٣ . كما ويتضح من الجدول رقم (٣٤) أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في الدرجة الكلية للمقياس وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث) ولقد كانت الفروق لصالح الذكور وهذا يدل على أن الطلاب الذكور يتمتعون بقدرات عالية من الذكاء العاطفي أكثر من الطالبات الإناث لأن المجتمع الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة يكلف الرجال بالمسؤوليات الحياتية والأسرية أكثر من الإناث لأن الطلاب الذكور لديهم مقدرة أكثر من الإناث على ضبط أنفسهم بشكل يزيد لديهم التحكم في مشاعرهم بصورة عالية تجعل حالاتهم النفسية والاجتماعية في اتزان واستقرار داخل المجتمع الذين يعيشون فيه والتكيف معه بشكل يزيد لديهم الاستمرار في الحياة بتوافق ونجاح أكثر من الإناث . وهذه النتيجة في الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة ضاهر ٢٠٠٩ ، دراسة فراج ٢٠٠٥ ، ودراسة عبد الغفار ٢٠٠٣ ، ودراسة زيدان والامام ٢٠٠٣ . واختلفت مع نتائج دراسات كل من دراسة جودة ٢٠٠٧ ، ودراسة خوان لويس وآخرون ٢٠٠٨ ، ودراسة زيدان والامام ٢٠٠٣ .

الفرض الرابع من فروض الدراسة :

ينص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$

في مهارات مواجهة الضغوط تعزى لمتغير الجنس (ذكور ، إناث).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (٣٥)

يوضح ذلك :

جدول ( ٣٥ )

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
مهارة ضبط النفس	ذكر	١١٩	٤٥,٠٧٦	٦,٦٦٠	٢,٩٩٩	٠,٠٠٣	دالة عند ٠,٠١
	أنثى	٢٨٤	٤٢,٧٢٩	٧,٣٦٥			
مهارة تحمل المسؤولية	ذكر	١١٩	٤٨,٣٢٨	٦,٥١١	٠,٨٧٦	٠,٣٨١	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٤٧,٦٤٤	٧,٣٨٧			
مهارة حل المشكلات	ذكر	١١٩	٤٦,٨٥٧	٧,٣٢٥	٢,٦١٩	٠,٠٠٩	دالة عند ٠,٠١
	أنثى	٢٨٤	٤٤,٤٥١	٨,٨٢٩			
مهارة اتخاذ القرار	ذكر	١١٩	٤٦,٢٣٥	٧,١١٠	١,٤٣٦	٠,١٥٢	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٤٥,٠٩٥	٧,٣٣٥			
مهارة التعامل مع الآخرين	ذكر	١١٩	٥١,٩٧٥	٥,٩٥٠	٠,٧٤٩	٠,٤٥٤	غير دالة إحصائياً
	أنثى	٢٨٤	٥١,٤٠٨	٧,٢٩٤			
الدرجة الكلية	ذكر	١١٩	٢٣٨,٤٧١	٢٥,٨٤٨	٢,٢٤١	٠,٠٢٦	دالة عند ٠,٠٥
	أنثى	٢٨٤	٢٣١,٣٢٧	٣٠,٤٦٧			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٤٠١) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول رقم (٣٥) أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في

المهارة الثانية والرابعة الخامسة ، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى

لمتغير الجنس (ذكور، إناث) وهذه النتيجة قد تحققت بشكل جزئي في مهارة تحمل المسؤولية

ومهارة اتخاذ القرار ومهارة التعامل مع الآخرين ، مما يدل ذلك على أن الطلاب والطالبات

لديهم درجات متساوية في المهارات الثلاثة ولديهم قدرات عالية على تحمل مسؤولياتهم في

المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية بشكل يساعدهم على اتخاذ

قراراتهم بطرق صحيحة تشجعهم على التعامل مع الآخرين والتعاون مع بعضهم البعض بشكل

يزيد لديهم القدرة على التوافق والنجاح في الحياة . وبذلك فإن هذه النتيجة في الدراسة الحالية

تتفق مع نتائج دراسات كل من : دراسة عربيات والخرايشة ٢٠٠٧ ، ودراسة مريم ٢٠٠٧ ،

ودراسة جودة ٢٠٠٤ ، ودراسة سرور ٢٠٠٣ ، ودراسة نقاعة وحسيب ٢٠٠٢ ، ودراسة

البرعاوي ٢٠٠١ ، ودراسة المشعان ٢٠٠٠ .

واختلفت هذه النتيجة للدراسة الحالية مع نتائج دراسات كل من : دراسة شحادة ٢٠٠٨ ،  
و دراسة أبو مصطفى والسميري ٢٠٠٨ ، و دراسة رافيدة وآخرون ٢٠٠٩ ، و دراسة رمضان  
٢٠٠٧ ، و دراسة سالم ونجيب .

كما يتضح من الجدول رقم (٣٥) أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية  
في المهارة الأولى والثالثة والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة  
إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث) ولقد كانت الفروق لصالح الذكور .  
حيث أن ذلك يدل على أن الطلاب الذكور لديهم درجات أعلى من درجات الطالبات  
الإناث ولديهم قدرات عالية تساعدهم على ضبط أنفسهم عند مواجهة المواقف الضاغطة التي  
تمارس عليهم بشكل يزيد لديهم من القدرة على حل مشكلاتهم التي تواجههم في حياتهم اليومية  
والسيطرة عليها بشكل إيجابي تجعلهم يعيشون في حالة من الاستقرار والتكيف مع الحياة بنجاح  
وتوافق .

وهذه النتيجة يفسرها الباحث بأنها نتيجة منطقية في مجتمعنا الفلسطيني لأنه يعتمد بشكل  
كلي على الرجال أكثر من الإناث في جميع المواقف والأحداث التي يمرون بها والتي تواجههم  
بشكل يزيد لديهم القدرة على قيادة الأمور والسيطرة عليها بشكل صحيح وسليم داخل المجتمع  
الذين يعيشون فيه .

وهذه النتيجة في الدراسة الحالية اتفقت مع نتائج دراسات كل من دراسة شحادة ٢٠٠٨ ،  
و دراسة رافيدة وآخرون ٢٠٠٩ ، و دراسة رمضان ٢٠٠٧ ، و دراسة أبو مصطفى والسميري  
٢٠٠٨ ، و دراسة سالم ونجيب ٢٠٠٢ ، واختلفت هذه النتيجة في الدراسة الحالية مع نتائج  
دراسات كل من عربيات والخرايشة ٢٠٠٧ ، و دراسة مريم ٢٠٠٧ ، و دراسة جودة ٢٠٠٤ ،  
و دراسة سرور ٢٠٠٣ ، و دراسة تفاحة وحسيب ٢٠٠٢ ، و دراسة البرعاوي ٢٠٠١ ، و دراسة  
المشعان ٢٠٠٠ .

التحقق من صحة الفرض الخامس :

ينص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  على مقياس الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر) وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول ( ٣٦ )

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير جامعات غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الأول: إدارة الانفعالات	بين المجموعات	٢٨,٤٤٨	٢	١٤,٢٢٤	٠,٢٥٠	٠,٧٧٩	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٧٤٢,٧٧٨	٤٠٠	٥٦,٨٥٧			
	المجموع	٢٢٧٧١,٢٢٦	٤٠٢				
الثاني: التعاطف	بين المجموعات	٣٣٠,٢٤٨	٢	١٦٥,١٢٤	٣,٩٨٨	٠,٠١٩	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	١٦٥٦٢,٠٣٥	٤٠٠	٤١,٤٠٥			
	المجموع	١٦٨٩٢,٢٨٣	٤٠٢				
الثالث: تقييم الانفعالات	بين المجموعات	٣٨٠,٠٤٣	٢	١٩٠,٠٢٢	٣,٥٧١	٠,٠٢٩	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	٢١٢٨٧,٠٢٤	٤٠٠	٥٣,٢١٨			
	المجموع	٢١٦٦٧,٠٦٧	٤٠٢				
الرابع: المعرفة الانفعالية	بين المجموعات	١٦٢,١٩٦	٢	٨١,٠٩٨	٤,١٧٦	٠,٠١٦	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	٧٧٦٨,٨٤٦	٤٠٠	١٩,٤٢٢			
	المجموع	٧٩٣١,٠٤٢	٤٠٢				
الخامس: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	٣٠,٤٨٦	٢	١٥,٢٤٣	٠,٥٧٣	٠,٥٦٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	١٠٦٣٧,٨٧٦	٤٠٠	٢٦,٥٩٥			
	المجموع	١٠٦٦٨,٣٦٢	٤٠٢				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٢٨٢٤,٩٨٦	٢	١٤١٢,٤٩٣	٢,٤٧٧	٠,٠٨٥	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٨١١٠,٠٥٦	٤٠٠	٥٧٠,٢٧٥			
	المجموع	٢٣٠٩٣٥,٠٤٢	٤٠٢				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢,٤٠٢) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٦٦

ف الجدولية عند درجة حرية (٢,٤٠٢) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٢

يتضح من الجدول رقم (٣٦) أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعد الثاني والخامس والدرجة الكلية للمقياس ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة.

وأن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعد الثاني والثالثة والرابع ، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول التالي توضح ذلك:

جدول ( ٣٧ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني: التعاطف " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٤٣,١٧٩	جامعة الأقصى ٤٠,٥٠٤	الجامعة الإسلامية ٤١,٣٤٢	تعاطف
		.	الجامعة الإسلامية ٤١,٣٤٢
	.	٠,٨٣٨	جامعة الأقصى ٤٠,٥٠٤
.	*٢,٦٧٤	١,٨٣٧	جامعة الأزهر ٤٣,١٧٩

يتضح من الجدول رقم (٣٧) وجود فروق بين جامعة الأقصى وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

جدول ( ٣٨ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثالث: تقييم الانفعالات " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٤٦,٠٧١	جامعة الأقصى ٤٤,٥٢٦	الجامعة الإسلامية ٤٣,٠١٧	تقييم الانفعالات
		.	الجامعة الإسلامية ٤٣,٠١٧
	.	١,٥٠٩	جامعة الأقصى ٤٤,٥٢٦
.	١,٥٤٥	*٣,٠٥٤	جامعة الأزهر ٤٦,٠٧١

يتضح من الجدول رقم (٣٨) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

جدول ( ٣٩ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الرابع: المعرفة الاتفعالية " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٣٤,٢٦٨	جامعة الأقصى ٣٢,٧٧٠	الجامعة الإسلامية ٣٢,٢٠٥	معرفة
		.	الجامعة الإسلامية ٣٢,٢٠٥
	.	٠,٥٦٤	جامعة الأقصى ٣٢,٧٧٠
.	١,٤٩٨	*٢,٠٦٣	جامعة الأزهر ٣٤,٢٦٨

يتضح من الجدول (٣٩) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

ويتضح من الجدول رقم (٣٩) عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعات " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " في البعد الأول " إدارة الانفعالات " والبعد الخامس " التواصل الاجتماعي " والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي ، وهذه النتيجة في الدراسة الحالية تبين أن درجات الطلاب والطالبات متساوية في الجامعات الثلاثة " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " ويمتلكون قدرات عالية في إدارة انفعالاتهم بشكل يجعلهم يسيطرون عليها بطرق صحيحة تساعدهم على النجاح والتعاون المتواصل مع بعضهم البعض ، وبذلك تكون هذه النتيجة للفرض الخامس قد تحققت بشكل جزئي في بعض أبعاد الذكاء العاطفي ، البعد الأول إدارة الانفعالات والبعد الخامس التواصل الاجتماعي والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي .

ويتبين في البعد الثاني " التعاطف " والبعد الثالث " تنظيم الانفعالات " والبعد الرابع " المعرفة الانفعالية " عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الثلاثة " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " ، ويتضح من نتيجة الدراسة الحالية في بعد التعاطف أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جامعة الأقصى وجامعة الأزهر وكانت الفروق فيها لصالح جامعة الأزهر ولم يتضح في هذه النتيجة فروق في الجامعات الأخرى ، مما قد يدل على أن طلبة الجامعات ، ورغم اختلاف مسميات الجامعات إلا أنهم يقطنون في بيئة اقتصادية واجتماعية وثقافية متشابهة ويعيشون ظروف متشابهة لذا جاءت النتيجة لصالح التشابه بينهم أكثر من الاختلاف ، إلا أن الباحث يعزى هذه الاختلافات في بعد التعاطف الذي جاء لصالح طلبة جامعة الأزهر كونها جامعة تتمتع بنظام جامعي يتيح الحرية للطلاب والطالبات من حيث الملابس والاختلاط ، فجاءت نتيجة التعاطف لصالح جامعة الأزهر ، حيث أن جامعة الأقصى تتمتع بنظام جامعي يمنع الاختلاط والملبس فيها محدد للطالبات بشكل عام ، وكما أشارت أيضا في بعد تنظيم الانفعالات وبعد المعرفة الانفعالية انه يوجد فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وكانت الفروق فيها لصالح جامعة الأزهر ولم يتضح في هذه النتيجة فروق للبعدين في الجامعات الأخرى ، مما يدل أن جامعة الأزهر تعطي حرية أكثر بالنسبة للطلاب والطالبات من حيث التفاعل الاجتماعي مع بعضهم البعض وبناء علاقات اجتماعية أوسع تنتمي لظروف النظام الجامعي الذي تتعامل معه ، مما يتيح للفرد تنظيم انفعالاته ومعرفتها بصورة أوضح وأعمق ، فجاءت نتيجة البعدين تنظيم الانفعالات والمعرفة الانفعالية لصالح جامعة الأزهر حيث أن الجامعة الإسلامية تتمتع بنظام جامعي إسلامي يجب فيه للطلاب والطالبات أن يلتزموا به على أكمل وجه من حيث الملابس أي الجلباب للطالبات وعدم الاختلاط بين الطلاب والطالبات ، ويرى الباحث أن ديننا الحنيف أمرنا بان نكون على درجة عالية من الأخلاق فإن هذه القوانين التي تفرضها الجامعة على الطلاب الذكور والطالبات الإناث تزيد من أخلاقهم وتجعلهم أصحاب

مروءة وشجاعة في الحياة التي يعيشونها في مجتمع قوي وقادر على تحدي الصعاب ومواجهة الأخطار التي تمارس عليهم .

التحقق من صحة الفرض السادس :

ينص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  على مقياس مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر)

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول ( ٤٠ )

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير جامعات غزة (الإسلامية ، الأقصى، الأزهر)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
مهارة ضبط النفس	بين المجموعات	٣٦,٢٦٥	٢	١٨,١٢٣	٠,٣٤٥	٠,٧٠٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢١٠١٢,٠٢٣	٤٠٠	٥٢,٥٣٠			
	المجموع	٢١٠٤٨,٢٨٨	٤٠٢				
مهارة تحمل المسؤولية	بين المجموعات	٣١٤,٦٢٣	٢	١٥٧,٣١١	٣,١٢٠	٠,٠٤٥	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	٢٠١٦٧,٨٣٩	٤٠٠	٥٠,٤٢٠			
	المجموع	٢٠٤٨٢,٤٦٢	٤٠٢				
مهارة حل المشكلات	بين المجموعات	٧٢١,٢٤٢	٢	٣٦٠,٦٢١	٥,١٢٣	٠,٠٠٦	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	٢٨١٥٧,٢٧٤	٤٠٠	٧٠,٣٩٣			
	المجموع	٢٨٨٧٨,٥١٦	٤٠٢				
مهارة اتخاذ القرار	بين المجموعات	٦٦٤,٣٥٣	٢	٣٣٢,١٧٦	٦,٤٣٩	٠,٠٠٢	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	٢٠٦٣٦,٥٢١	٤٠٠	٥١,٥٩١			
	المجموع	٢١٣٠٠,٨٧٣	٤٠٢				
مهارة التعامل مع الآخرين	بين المجموعات	١١٩,٧٧٩	٢	٥٩,٨٨٩	١,٢٥٢	٠,٢٨٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	١٩١٣٨,٦٦٣	٤٠٠	٤٧,٨٤٧			
	المجموع	١٩٢٥٨,٤٤٢	٤٠٢				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٦٣٩٣,٢٠٢	٢	٣١٩٦,٦٠١	٣,٧٦٧	٠,٠٢٤	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	٣٣٩٤٠٩,٩٣٤	٤٠٠	٨٤٨,٥٢٥			
	المجموع	٣٤٥٨٠٣,١٣٦	٤٠٢				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢,٤٠٢) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٦٦

ف الجدولية عند درجة حرية (٢,٤٠٢) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٢

يتضح من الجدول رقم (٤٠) أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في المهارة الأولى والخامسة ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة.

وأن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعد الثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية للمقياس ، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول التالي توضح ذلك :



جدول ( ٤١ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثانية: مهارة تحمل المسؤولية " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٤٩,٨٢١	جامعة الأقصى ٤٧,٨٢٦	الجامعة الإسلامية ٤٦,٩٤٠	مهارة ٢
		.	الجامعة الإسلامية ٤٦,٩٤٠
	.	٠,٨٨٦	جامعة الأقصى ٤٧,٨٢٦
.	١,٩٩٥	*٢,٨٨١	جامعة الأزهر ٤٩,٨٢١

يتضح من الجدول رقم (٤١) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

جدول ( ٤٢ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثالثة: مهارة حل المشكلات " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٤٧,٠٣٦	جامعة الأقصى ٤٥,٧٠٩	الجامعة الإسلامية ٤٣,١٨٨	مهارة ٣
		.	الجامعة الإسلامية ٤٣,١٨٨
	.	*٢,٥٢١	جامعة الأقصى ٤٥,٧٠٩
.	١,٣٢٧	*٣,٨٤٨	جامعة الأزهر ٤٧,٠٣٦

يتضح من الجدول رقم (٤٢) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى لصالح الأقصى، وبين الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

جدول ( ٤٣ )

يوضح اختبار شيفيه في البعد الرابعة: مهارة اتخاذ القرار " تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر ٤٧,٦٢٥	جامعة الأقصى ٤٥,٧٩٦	الجامعة الإسلامية ٤٣,٦٦٧	مهارة ٤
		.	الجامعة الإسلامية ٤٣,٦٦٧
	.	*٢,١٢٩	جامعة الأقصى ٤٥,٧٩٦
.	١,٨٢٩	*٣,٩٥٨	جامعة الأزهر ٤٧,٦٢٥

يتضح من الجدول رقم (٤٣) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى لصالح الأقصى، وبين الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

#### جدول (٤٤)

يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط" تعزى لمتغير الجامعة

الضغوط	الجامعة الإسلامية	جامعة الأقصى	جامعة الأزهر
الجامعة الإسلامية ٢٢٨,٥٣٨	.	٢٣٤,٠٠٠	٢٤١,٣٥٧
جامعة الأقصى ٢٣٤,٠٠٠	٥,٤٦٢	.	.
جامعة الأزهر ٢٤١,٣٥٧	*١٢,٨١٩	٧,٣٥٧	.

يتضح من الجدول رقم (٤٤) وجود فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر لصالح جامعة الأزهر، ولم يتضح فروق في الجامعات الأخرى.

ويتضح من الجدول رقم (٤٤) عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعات " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " في المهارة الأولى ضبط النفس والمهارة الخامسة التعامل مع الآخرين وهذه النتيجة في الدراسة الحالية تبين أن درجات الطلاب والطالبات متساوية في الجامعات الثلاثة " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " ولديهم قدرات عالية على ضبط أنفسهم والسيطرة عليها بطرق تساعدهم على مواجهة المواقف الضاغطة والتي تمارس عليهم من الآخرين بشتى أنواعها ، مما يتيح لهم بناء علاقات طيبة مبنية على التعاون المتواصل مع بعضهم البعض .

وكما أشارت أيضا في المهارات الثلاثة مهارة تحمل المسؤولية ومهارة حل المشكلات ومهارة اتخاذ القرار والدرجة الكلية لمقياس مهارة مواجهة الضغوط انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعات " الإسلامية ، الأقصى ، والأزهر " وكانت الفروق في مهارة تحمل المسؤولية في الدرجة الكلية بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وكانت الفروق فيها لصالح جامعة الأزهر ، وفي مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وكانت الفروق فيها لصالح جامعة الأقصى والأزهر ، وتبين هذه النتيجة في الدراسة الحالية أن الطلاب والطالبات في جامعة الأزهر لديهم نظام جامعي يعطيهم الحرية من حيث الملابس والرسوم مما جعل المواقف الضاغطة عليهم اقل ، وقد تتيح لهم ذلك القدرة على تحمل

مسؤولياتهم بشكل يساعدهم على التغلب على هذه المواقف والصعوبات التي تواجههم وحلها بقرارات تساعدهم على النجاح والتعاون المتبادل في الحياة .

تدل أيضا نتيجة الدراسة الحالية أن الطلاب والطالبات في جامعة الأقصى قد يتعرضوا لمواقف ضاغطة ضعيفة وقليلة لأن الجامعة جامعة حكومية ورسوم الطلبة فيها يكون بشكل رمزي أسوة بالجامعات الأخرى ولديها نظام آخر مثل إعفاء الطلبة من الرسوم مثل الشؤون الاجتماعية ، وأيضا القروض التي تعطى للطلبة مما قد يجعل الطلبة لديهم القدرة على مواجهة المواقف الضاغطة وحلها بطرق إيجابية تساعدهم على اتخاذ قراراتهم بنجاح في الحياة .

بينما قد تدل أيضا نتيجة الدراسة الحالية أن الطلاب والطالبات في الجامعة الإسلامية ملتزمون بضوابط محكمة بنظام الجامعة الإسلامي التي تتبثق من شريعتنا الإسلامية والذي على الجميع أن يقتدوا به من حيث اللباس الشرعي الذي تلتزم به الطالبات وعدم الاختلاط بين الطلاب والطالبات مما قد يزيدهم هذا النظام وقاراً واستقامة واحتراماً وعفافاً لدى الطلاب والطالبات الجامعيين ، وديننا الإسلامي أمرنا بهذه الصفات التي تليق بالإنسان وتجعله يعيش حياته في سعادة وسرور تكون مملوءة بالطمأنينة والصبر على تحمل الضغوط ومواجهتها والتكيف معها بطرق إيجابية وناجحة في الحياة .

## تعليق عام على النتائج :

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة الحالية من نتائج ناجحة فإن الباحث يحث على الاهتمام بالذكاء العاطفي وأبعاده لدى جميع المراحل العمرية والمستويات الجامعية في المجتمع الفلسطيني ، وإعداد برامج ودورات وندوات تربوية تساعدهم على رفع هذا النوع من الذكاء الذي أظهرت الدراسة الحالية أن له علاقة قوية بمهارات مواجهة الضغوط ، والمهارات التي تناولها الباحث في هذه الدراسة الحالية كانت أيضا لها علاقة قوية بالذكاء العاطفي وأبعاده وهذا ما قد توصلت إليه نتائج الدراسة الحالية بأن الشباب الجامعي في المجتمع الفلسطيني وخاصة في غزة لديهم قدرات ومهارات عالية على مواجهة الضغوط وتحدي الصعاب والمخاطر التي تواجههم والتي تفرض عليهم من قبل الاحتلال من ظلم وقهر وحصار ، ورغم ذلك فإنهم يمتلكون قدرات عالية على مواجهتها بطرق ايجابية تساعدهم على النجاح والتفوق في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والجامعية والتكيف معها بشكل ناجح يجعلهم قادرين على تحمل مسؤولياتهم تجاه أنفسهم والآخرين بشكل يساعدهم على النهوض من كبوات الحياة والقدرة على مواجهة التحديات والممارسات التعسفية على كل ما يحتاجونه الطلبة في جميع المستويات التعليمية والجامعية وغيرها ، مما قد يجعلهم قادرين على تنظيم حالتهم النفسية والانفعالية وضبطها ومعرفتها بشكل جيد وإيجابي ويساعدهم ذلك على حل مشكلاتهم بطرق تتناسب مع المواقف الضاغطة التي تواجههم في الحياة والتحكم فيها بصورة إيجابية تشجعهم على التعامل معها بنجاح .

وبذلك فإن هذه النتيجة نتيجة منطقية لأن الأفراد الجيدين دائماً لديهم طموح عالي في تحقيق إنجازاتهم بشكل يزيد لديهم القدرة على اتخاذ قراراتهم في جميع مواقفهم التي يمارسونها داخل المجتمع الذي يعيشون فيه وخاصة المجتمع الفلسطيني الذي كان وما زال تمارس عليه كافة أشكال الضغوط ، ورغم ذلك كله فإنهم يمارسون حياتهم اليومية بشكل يساعدهم على التعامل مع بعضهم البعض ويشجعهم على التعاون والترابط والتماسك بشكل يزيد لديهم القدرة على ضبط انفعالاتهم والسيطرة على عواطفهم بصورة كبيرة تساعدهم على مواجهة الضغوط التي تمارس عليهم من قبل الآخرين وتوجيههم بطرق سليمة وصحيحة تساعدهم على ممارسة حياتهم بشكل يجعلهم ينهضون بمجتمع مملوء بالنجاح والرقى والتقدم في جميع مؤسساتهم التعليمية والأهلية التي فيها يزيد من وعيهم بالخبرات التي تساعدهم على الانفتاح مع المجتمعات الأخرى مما يساعدهم ذلك في حل مشكلاتهم التي تواجههم بشكل يزيد لديهم اكتساب المهارات لكي يستطيعون بها مواجهة الضغوط التي تمارس عليهم بشكل سليم يحقق لهم السعادة والطمأنينة والاستقرار داخل المجتمع الذي يعيشون فيه بكفاءة ونجاح في الحياة .

## توصيات الدراسة :

من خلال ما توصل إليه الباحث ومن إيمانه العميق والراسخ بالله و بقضيته الفلسطينية وبحق الشباب الفلسطيني عامة وطلاب الجامعات خاصة في العيش بكرامة واستقرار نفسي في مجتمع خالي من الضغوط والمخاطر التي يواجهونها وتحيط بهم من كل جانب ، يوصي الباحث بما يلي :

- ١ . عقد ندوات تثقيفية لتقوية العلاقات الاجتماعية بين طلبة الجامعات وتعريفهم بالذكاء العاطفي وأبعاده .
- ٢ . الاهتمام بالذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط وإكسابهما للطلبة في جميع المستويات التعليمية .
- ٣ . إنشاء مراكز علمية متخصصة لتزويد الطلبة وتنمية قدراتهم على الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط .
- ٤ . الاستفادة من الفئة التي تتمتع بدرجات عالية من الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط في كافة مؤسسات المجتمع الفلسطيني .
- ٥ . العمل على تفعيل برنامج الدعم النفسي والإرشاد داخل المجتمع الفلسطيني وخاصة الجامعات .
- ٦ . تزويد المكتبة الفلسطينية بمقياس جديد لمهارات مواجهة الضغوط .

## المقترحات :

انطلاقاً من أن البحث العلمي بناء تراكمي ومنشط إنساني عالمي يفتح الأبواب على مصراعيها أمام رؤيات ومشكلات جديدة تكون مثيرة للبحث ، لذا يقترح الباحث بعض الدراسات التي يمكن إجراؤها في ضوء ما تناولته الدراسة الحالية .

- (١) إجراء دراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بسمات الشخصية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية .
- (٢) إجراء دراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية .
- (٣) إجراء دراسة حول مهارات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالتفكير الناقد لدى طلبة الجامعات الفلسطينية .
- (٤) إجراء دراسة حول العنف الإسرائيلي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة الجامعات الفلسطينية .
- (٥) بناء برنامج إرشادي لزيادة مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة المراحل التعليمية .
- (٦) بناء برنامج لزيادة الذكاء العاطفي لدى طلبة المراحل التعليمية .

# قائمة المصادر والمراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

## المصادر والمراجع

١ - القرآن الكريم

أ) المراجع العربية :

- (١) ابن الجوزي ، أبو الفرج ، (١٩٨٣م) " كتاب الأذكياء " ، دار الأفق الجديدة ، بيروت .
- (٢) أبو مصطفى ، نظمي ، والسميري ، نجاح ، (٢٠٠٨م) " الأحداث الضاغطة وعلاقتها " ، مجلة بالسلوك العدوانية لدى عينة من طلاب جامعة الأقصى " ، سلسلة الدراسات الإنسانية ، مجلة الجامعة الإسلامية ، المجلد السادس عشر ، العدد الأول ، غزة ، فلسطين ، ص ٣٤٧-٤١٠ .
- (٣) أبو سعد ، مصطفى ، (٢٠٠٥م) " الذكاء الوجداني موعد مع القمة " [www.dabaiand.gov.ae/mindpleasure](http://www.dabaiand.gov.ae/mindpleasure)
- (٤) أبو هاشم ، السيد ، (٢٠٠٥م) " سيكولوجية المهارات " ، الطبعة الأولى ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، مصر .
- (٥) أحمد ، راتب ، وآخرون ، ( المتقى ) الناشر دار الراتب الجامعية .
- (٦) أنيس ، إبراهيم ، وآخرون ، (١٩٧٢م) " المعجم الوسيط " ، الطبعة الثانية ، الجزء الأول .
- (٧) اندرسون ، جون آر ، (٢٠٠٧م) " علم النفس المعرفي وتطبيقاته " ، ترجمة د.حمدي صبري سليط ورضا سعد الجمال ، الطبعة الأولى ، دار الفكر .
- (٨) إبراهيم ، عبد الستار ، وإبراهيم ، رضوى ، (٢٠٠٣م) " علم النفس ، أسسه ومعالم دراساته " ، دار العلوم للطباعة والنشر ، الرياض ، السعودية .
- (٩) إسماعيل ، بشرى ، (٢٠٠٤م) " ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية " ، مكتبة الانجلو المصرية الناشرة ، القاهرة .
- (١٠) إبراهيم ، عبد الستار ، (١٩٩٨م) " الاكتئاب واضطراب العصر الحديث وأساليب علاجه " ، عالم المعرفة ، بيروت .
- (١١) أبو هلال ، ماهر وفدوى ، المغيري ، (٢٠٠٤م) " مدخل إلى علم النفس " ، الناشر دار الكتاب الجامعي ، العين ، جامعة الإمارات العربية المتحدة .
- (١٢) أبو حطب ، فؤاد ، (١٩٧٢م) " القدرات العقلية " ، الطبعة الرابعة .
- (١٣) ابن منظور ، (١٩٩٧) " لسان العرب " ، الطبعة الأولى ، دار صادر للطباعة والنشر ، المجلد الرابع ، لبنان بيروت .
- (١٤) المصدر ، عبد العظيم ، (٢٠٠٨م) " الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة " ، مجلة الجمعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإنسانية ، المجلد السادس عشر ، العدد الأول ، ص ٥٨٧-٦٣٢ .



- (١٥) المنذري ، الحافظ ، (٢٠٠٧م) "مختصر صحيح مسلم" ، الطبعة الأولى ، القاهرة .
- (١٦) الرشيدى ، هارون ، (١٩٩٩م) "الضغوط النفسية - طبيعتها - ونظرياتها"، مكتبة الانجلو الأمريكية ، القاهرة .
- (١٧) الخضر ، عثمان ، حمودة ، (٢٠٠٢م) " الذكاء الوجداني هل هو مفهوم جديد ؟ " ، القاهرة ، دراسات نفسية ، المجلد الثاني عشر ، العدد الأول ، ص ٤٢-٥ .
- (١٨) السمدوني ، إبراهيم ، (٢٠٠١م) "الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات بالتعلم الثانوي العام" ، مجلة عالم الترفيه ، ٣ع ، ص ٦١-١٥١ .
- (١٩) السمدوني ، إبراهيم ، (٢٠٠٧م) "الذكاء الوجداني أسسه وتطبيقاته وتميمته" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ، عمان .
- (٢٠) المغاري ، محمد ، إبراهيم ، (٢٠٠١م) "الذكاء الاجتماعي والوجداني" ، القرن الحادي والعشرين بحوث ومقالات ، مكتبة الإيمان .
- (٢١) الدمشقي ، عماد الدين ، (٢٠٠١م) "مختصر تفسير ابن كثير" ، المجلد الأول ، دار الصابوني للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة .
- (٢٢) السيد ، فؤاد ، (١٩٩٤م) ( الذكاء ) ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- (٢٣) الجبالي ، حمزة ، (٢٠٠٥م) "المشاكل النفسية عند الأطفال" ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- (٢٤) الغرير ، أحمد ، وأبو أسعد ، أحمد ، (٢٠٠٩م) "التعامل مع الضغوط النفسية" ، الطبعة العربية الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع .
- (٢٥) الهادي ، عبد ، نبيل ، وآخرون ، (٢٠٠٣م) "مهارات في اللغة والتفكير" ، الطبعة الأولى ، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن .
- (٢٦) الفقي ، إسماعيل ، وعلي شمس ، محمد ، (٢٠٠٧م) " السلوك الإداري ، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية " ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان ، الأردن .
- (٢٧) العناني ، وآخرون ، (٢٠٠١م) "سيكولوجية النمو" ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- (٢٨) القريطي ، عبد المطلب ، (١٩٩٨م) "الصحة النفسية" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- (٢٩) العتوم ، عدنان ، (٢٠٠٤م) "علم النفس المعرفي" ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

(٣٠) الجزائري ، أبو بكر ، (٢٠٠٢م) "منهاج مسلم" ، الطبعة الأولى ، دار البيان الحديثة ، القاهرة .

(٣١) الخرايشة ، عمر ، وعريبات ، احمد ، (٢٠٠٧م) "الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون وإستراتيجية التعامل معها" ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، المجلد الخامس ، العدد الثاني ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، ص ٤٨-٦٨ .

(٣٢) المشعان ، سلطان ، (٢٠٠٢م) "التفاؤل والتشاؤل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية وضغوط أحداث الحياة لدى طلاب الجامعة" ، دراسات نفسية ، المجلد العاشر ، العدد الثالث .

(٣٣) اللغوي ، زكريا ، لأبي الحسين ، (١٩٨٦م) "مجلد اللغة" ، الطبعة الثانية ، الجزء الثاني ، مؤسسة الرسالة ، الجمهورية العراقية .

(٣٤) الزمخشري ، جار الله ، (١٩٩٧م) "أساس البلاغة" ، دار صادر ، بيروت .

(٣٥) الفراهيدي ، لأبي عبد الرحمن ، (١٩٨٨م) "كتاب العين" ، الطبعة الأولى ، الجزء الأول ، الجزء الثاني ، منشورات مؤسسة الأعلى للمطبوعات ، بيروت ، لبنان .

(٣٦) الزغول ، عماد ، (٢٠٠٤م) "مبادئ علم النفس التربوي" ، الطبعة الثانية ، دار الكتاب الجامعي ، العين ، الإمارات العربية المتحدة .

(٣٧) الزغول ، عماد ، والفهداوي ، علي ، (٢٠٠٤م) "مدخل إلى علم النفس" ، دار الكتاب الجامعي ، العين .

(٣٨) البرعاوي ، أنور ، (٢٠٠١م) "الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة وعلاقتها ببعض المتغيرات" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة .

(٣٩) الترمذي ، أحمد (١٩٨٥م) (نسق الترمذي) الطبعة الثانية ، "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" ، دار المصارف للنشر والتوزيع ، الرياض .

(٤٠) بام روبرت ، جان ، سكوت ، (٢٠٠٠) "الذكاء الوجداني" ، ترجمة صفاء الأعر وعلاء كفاي ، دار وفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة .

(٤١) جاردنر ، هاوارد ، (٢٠٠٥م) "الذكاء المتعدد في القرن الحادي والعشرين" ، ترجمة احمد الخزامي ، الطبعة الأولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة .

(٤٢) جروان ، فتحي ، (٢٠٠٢م) "الإبداع ومفهومه ومعايير ونظرياته ومراحله العملية الإبداعية" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

(٤٣) جودة ، آمال ، (٢٠٠٤م) "أساليب أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الأقصى" ، المؤتمر التربوي الأول للتربية في فلسطين ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة .

- (٤٤) جولمان ، دانيال ، (٢٠٠٠ م ) ( الذكاء العاطفي ) ، ترجمة ليلى الجبالي ، مراجعة يونس ، الكويت ، سلسلة عالم المعارف ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .
- (٤٥) جولمان ، دانيال ، (٢٠٠١م) ( ذكاء المشاعر ) ، ترجمة د. هشام الحناوي ، الطبعة الأولى ، الناشر هلا للنشر والتوزيع .
- (٤٦) جمال ، السيد تفاحة ، وعبد المنعم ، عبد الله حسيب ، (٢٠٠٢م) "الالتزام الشخصي واستراتيجيات التعامل مع الضغوط" ، دراسة سيكومترية مقارنة بين البدو والحضر ، مركز الإرشاد النفسي ، مجلة الإرشاد النفسي ، العدد الخامس عشر ، ص ٢٥٩-٣٠١ .
- (٤٧) جودة ، أمال ، (٢٠٠٧م) "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى" ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، المجلد الحادي والعشرين ، العدد ٣ ، نابلس ، فلسطين ، ص ٦٩٩-٧٣٧ .
- (٤٨) حسين ، طه ، (٢٠٠٦ م ) "مهارات توكيد الذات" ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، الإسكندرية .
- (٤٩) حسين ، طه ، وحسين ، سلامة ، (٢٠٠٦م) "استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان ، الأردن .
- (٥٠) حسين ، طه ، وحسين ، سلامة ، (٢٠٠٧ م ) "استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان ، الأردن .
- (٥١) حسين ، محمد ، عبد الهادي ، (٢٠٠٦ م ) "تنمية الذكاء العاطفي -مشاغل تدريبية" ، دولة الإمارات العربية المتحدة ، دار الكتاب العين .
- (٥٢) حسين ، عبد الهادي ، محمد ، (٢٠٠٣م) "قياس وتقييم قدرات الذكاء المتعددة" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- (٥٣) حسين ، سلامة ، وحسين ، طه ، (٢٠٠٦ م ) "الذكاء الوجداني للقيادة التربوية" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، المطابع المركزية ، الأردن .
- (٥٤) حسين ، محمد ، (٢٠٠٣م) "تربويات المخ البشري" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان .
- (٥٥) خوالدة ، محمود ، (٢٠٠٤م) "الذكاء العاطفي والانفعالي" ، الطبعة الأولى ، درا الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- (٥٦) الهام ، خليل ، وأمنية ، الشناوي ، (٢٠٠٥م) "الإسهام النسبي لمكونات قائمة بار - أون لنسبة الذكاء الوجداني في التنبؤ بأساليب المجابهة لدى طلبة الجامعة" ، مجلة دراسات نفسية ، المجلد الخامس عشر ، العدد الأول ، القاهرة ، مصر ، ص ٩٩-١٦١ .

- (٥٧) دروزة ، امتنان ، (٢٠٠٤م) "أساسيات في علم النفس التربوي" ، الطبعة العربية الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- (٥٨) رشيد فارس ، مازن ، (٢٠٠٣م) "الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية" ، مجلة البحوث التجارية ، دورية علمية نصف سنوية — تصدر من كلية التجارة ، المجلد الخامس والعشرون ، العددان الأول والثاني ، ص ٤٦٧-٤٧٥ .
- (٥٩) روتي ، جوين ، (٢٠٠٧م) "تنمية الذكاء العاطفي من الروضة إلى الصف الثامن" ، استراتيجيات ممكنة وأنشطة معمقة للتطبيق ، ترجمة مهى قرعان ، الطبعة الأولى ، الناشر مركز القطان ، رام الله ، فلسطين .
- (٦٠) رجاء ، مريم ، (٢٠٠٧م) "الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية" ، دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، المجلد الخامس ، العدد الأول ، ص ١٤٥-١٧٢ .
- (٦١) رضوان ، سامر ، (٢٠٠٢م) "الصحة النفسية" ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن .
- (٦٢) راتب ، أسامة ، (٢٠٠٤م) "النشاط البدني والاسترخاء مدخل لمواجهة الضغوط وتحسين نوعية الحياة" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- (٦٣) رياض ، سعد ، (٢٠٠٨م) "موسوعة علم النفس والعلاج النفسي" ، الطبعة الأولى ، دار الجوزي ، القاهرة .
- (٦٤) رمضان ، ماجدة ، (٢٠٠٧م) "استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى المرشدين في المدارس الفلسطينية بغزة وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم" ، رسالة ماجستير في التربية ، برنامج الدراسات العليا المشترك ، كلية التربية ، جامعة الأقصى ، غزة ، فلسطين .
- (٦٥) زياد النجار ، التعامل مع الآخرين [www.altawohi.org/index](http://www.altawohi.org/index)
- (٦٦) زريق ، معروف ، (٢٠٠١م) "الأذكاء" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، لبنان .
- (٦٧) زيدان ، عصام ، والإمام ، كمال ، (٢٠٠٣م) "الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض أساليب التعلم وأبعاد الشخصية" ، دراسات عربية في علم النفس ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، ص ١١-٦١ .
- (٦٨) سرور ، سعيد ، (٢٠٠١م) "مهارات مواجهة الضغوط في علاقتها بكل من الذكاء الوجداني و مركز التحكم" ، مجلة المستقبل ، المجلد التاسع ، ع ٢٩ ، ص ٩-٤٥ .
- (٦٩) سنغ ، داليب ، (٢٠٠٣م) "الذكاء الانفعالي في العمل" ، ترجمة عبد الحكيم الخزامي ، الطبعة الأولى ، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة .

(٧٠) سعيد ، سعاد ، (٢٠٠٨م) "سيكولوجيا التعبير" ، الطبعة الأولى ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان .

(٧١) سويد ، عبد المعطي ، (٢٠٠٧م) "مهارات التفكير ومواجهة الحياة" ، الطبعة الثانية ، دار الكتاب الجامعي ، العين ، الإمارات العربية المتحدة .

(٧٢) سالم ، إيناس ، ونجيب ، محمد ، (٢٠٠٢م) "ضغوط الحياة وعلاقتها بالأعراض السيكوسوماتية وبعض خصائص الشخصية لدى طلاب الجامعة" ، دراسات نفسية ، رؤية علمية سيكولوجية ربع سنوية محكمة ، المجلد الثاني عشر ، العدد الثالث ، القاهرة ، مصر ، ص ٤١٧-٤٥٨ .

(٧٣) شويح ، أحمد ، هناء (٢٠٠٧م) "أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية" ، الطبعة الأولى ، أترك للنشر والتوزيع ، مصر الجديدة ، القاهرة .

(٧٤) شيخاني ، سمير ، (٢٠٠٣م) "الضغط النفسي" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان .

(٧٥) شحادة ، خليل ، (٢٠٠٨م) "استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى خريجي الجامعات العاطلين عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات" ، دراسة مقارنة بين الراغبين وغير الراغبين في الهجرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، غزة .

(٧٦) ضاهر ، محمد ، (٢٠٠٩م) "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالصرامة العقلية لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، غزة .

(٧٧) عدس ، عبد الرحيم ، محمد ، (١٩٩٨م) "بناء الثقة وتنمية القدرات في تربية الأطفال" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

(٧٨) عثمان ، السيد ، فاروق ، (١٩٩٨م) "سيكولوجية الفروق الفردية والقدرات العقلية" ، أسس نظرية وتطبيقية ، دار الأمين للنشر ، مصر .

(٧٩) عثمان ، فاروق ، (٢٠٠١م) "القلق وإدارة الضغوط النفسية" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، مصر .

(٨٠) عوض ، رثيفة ، (٢٠٠١م) "ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة - التشخيص والعلاج" ، مكتبة النهضة المصرية .

(٨١) عسكر ، علي ، (٢٠٠٠م) "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها" ، الطبعة الثانية ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .

(٨٢) عمران ، تغريد ، وآخرون ، (٢٠٠١م) "المهارات الحياتية" ، الطبعة الأولى ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، مصر .

- (٨٣) عامر ، أيمن ، (٢٠٠١م) "الحل الإبداعي للمشكلات بين الوعي والأسلوب " ، الطبعة الأولى ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة .
- (٨٤) عبد القوي ، سامي ، (٢٠٠٢م) "أساليب التعامل مع الضغوط والمظاهر الاكتئابية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الإمارات" ، حوليات آداب عين شمس ، المجلد الثلاثون ، ص ٣٠٩-٣٦١ .
- (٨٥) عمران ، محمد ، و العجمي ، حمد ، (٢٠٠٦م) "أسس علم النفس التربوي رؤية تربوية إسلامية معاصرة" ، الطبعة الأولى ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت .
- (٨٦) عائشة ، العلي ، التعامل مع الآخرين . [www.moe.edu.kw/pages](http://www.moe.edu.kw/pages) .
- (٨٧) عبد الغفار ، أنور ، (٢٠٠٣م) "الذكاء الوجداني وإدارة الذات وعلاقتها بالتعلم الموجه ذاتيا لدى طلاب الدراسات العليا" ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد ٥٣ ، الجزء الثاني ، ص ١٣٥-١٦٧ .
- (٨٨) فراج ، محمد ، (٢٠٠٥م) "الذكاء الوجداني وعلاقته بمشاعر الغضب والعدوان لدى طلاب الجامعة" ، دراسات عربية في علم النفس ، المجلد الرابع ، العدد الأول ، ص ٩٣-١٥٩ .
- (٨٩) كفاني ، علاء الدين ، وعلاء الدين ، جهاد ، (٢٠٠٦م) "موسوعة علم النفس التأهيلي" ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، المجلد الثالث ، القاهرة .
- (٩٠) كواقحة ، تيسير ، (٢٠٠٥م) "علم النفس التربوي" ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
- (٩١) لورانس ، شايبورو ، (٢٠٠١م) "كيف تنشئ طفلا يتمتع بذكاء عاطفي ، دليل الآباء للذكاء العاطفي" ، الطبعة الأولى ، مكتبة جرير ، الرياض .
- (٩٢) مسلم ، أبي الحسين ، (٢٠٠٠م) ( صحيح مسلم ) ، الطبعة الأولى ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، لبنان .
- (٩٣) منسي ، محمود ، والطواب ، سيد ، (٢٠٠٢م) "علم نفس نمو الأطفال" ، الإسكندرية ، نور للكمبيوتر والطباعة .
- (٩٤) مرزوق ، راشد ، (٢٠٠٥م) "علم النفس التربوي" ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، عالم الكتب .
- (٩٥) معروف ، نايف ، (١٩٩٥م) "الإنسان والعقل" ، الطبعة الأولى ، الناشر سبيل الرشاد ، بيروت .
- (٩٦) محمود ، عبد المنعم ، (٢٠٠٢م) "الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية والمزاجية" ، دراسات تربوية واجتماعية ، المجلد الثامن ، العدد الثالث ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ص ٢٢٩-٣٢٢ .

- (٩٧) ملحم ، سامي ، (٢٠٠٠م) "مناهج البحث في التربية وعلم النفس" ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
- (٩٨) منصور ، عبد المجيد ، وآخرون ، (٢٠٠٢م) "علم النفس التربوي" ، الطبعة الأخيرة ، مكتبة العيكان .
- (٩٩) منى ، أبو ناشئ ، (٢٠٠٢م) "الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية" ، دراسة علمية ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، المجلد الثاني عشر ، العدد الخامس وعشرون ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .
- (١٠٠) نبهان ، موسى ، وكماي ، محمد ، (٢٠٠٣م) "تطوير ومقياس الذكاء العاطفي وتقدير خصائصه السيكومترية" ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد التاسع عشر ، العدد الأول .
- (١٠١) نجاتي ، عثمان ، محمد ، (١٩٨٢م) "القرآن وعلم النفس" ، دار الشروق .
- (١٠٢) نصار ، كريستين ، (٢٠٠٥م) "الذكاء العاطفي أساس الحوار بين الأهل والطفل" ، البيت العربي ، الكويت ، ص ١٦٦ .
- (١٠٣) هلال ، محمد ، (٢٠٠٦م) "مهارات إدارة الضغوط" ، الطبعة الثانية ، مركز تطوير الأداء للتنمية ، مصر الجديدة ، القاهرة .
- (١٠٤) هريدي ، عادل ، (٢٠٠٣م) "الفروق الفردية في الذكاء الوجداني في ضوء المتغيرات الحيوية - الاجتماعية" ، دراسات عربية في علم النفس ، مج ٢ ، ٢٤ ، ص ص ٥٧-١٠٨ .
- (١٠٥) هلال ، محمد ، (٢٠٠٤م) "مهارات إدارة الصراع" ، الطبعة الثانية ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، مصر الجديدة .
- (١٠٦) هلال ، محمد ، (٢٠٠٤م) "مهارات إدارة الأزمات" ، الطبعة الرابعة ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، مصر الجديدة .
- (١٠٧) هلال ، محمد ، (٢٠٠١م) "مهارات الاعتماد على النفس" ، الطبعة الثانية ، مركز تطوير الأداة والتنمية ، مصر الجديدة .
- (١٠٨) هلال ، محمد ، (٢٠٠٣م) "مهارات اتخاذ القرار والإبداع والابتكار في حل المشكلات" ، الطبعة الأولى ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، مصر الجديدة .
- (١٠٩) هلال ، محمد ، (٢٠٠٠م) "مهارات إدارة الضغوط" ، الطبعة الأولى ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، مصر الجديدة .



(ب) المراجع الأجنبية :

- (١١٠) Coleman & Daiel , (١٩٩٨) , www.en .wikipedia.org  
Emotional intelligence From Wikipedia, the free  
encyclopedia .
- (١١١) Mayer, & Salovy , (٢٠٠٥) , www.en .wikipedia.org ,  
Emotional intelligence From Wikipedia, the free  
encyclopedia
- (١١٢) Bar-on , (٢٠٠٦) , www.en .wikipedia.org , Emotional  
intelligence From Wikipedia, the free encyclopedia
- (١١٣) Peter ides , (٢٠٠٦) , www.en .wikipedia.org , Emotional  
intelligence From Wikipedia, the free encyclopedia
- (١١٤) Bar-on , (٢٠٠٧) , www.en .wikipedia.org , Emotional  
intelligence From Wikipedia, the free encyclopedia
- (١١٥) *Craig R Seal, Mary D Sass, James R Bailey,*  
*Matthew Liao-troth.* (Winter ٢٠٠٩)  
"Integrating the emotional  
intelligence construct: the relationship  
between emotional ability and  
emotional competence  
" Organization Management Journal".  
New York: Vol. ٦, Iss. ٤; pg. ٢٠٤, ١١ pgs
- (١١٦) *A K H Pau, R Croucher, R Sohanpal, V Muirhead, K Seymour .*  
( Aug ٢٨, ٢٠٠٤). " Emotional  
intelligence and stress coping in dental  
undergraduates – a qualitative study ".  
Coping Styles of Students at Universities and Colleges of  
Technology". Journal of American  
Academy of Business, Cambridge.  
Hollywood: Vol. ١٥, Iss. ٢; pg. ٣١٣, ٦ pgs.
- (١١٧) *-Ying Ming Lin, Shu Chuan Lin.*( Dec ٢٠٠٩). " Stress  
Reaction Perception Inventory of  
Students of Universities and Colleges  
of Technology".  
The Business Review, Cambridge.  
Hollywood: Vol. ١٣, Iss. ٢; pg. ٢٩٥, ٧ pgs.
- (١١٨) *-Shedeh Tavakoli, Mark A Lumley, Alaa M Hijazi, Olga M  
Slavin-Spenny, George P Parris.* (Oct ٢٠٠٩).  
" Effects of Assertiveness Training and  
Expressive Writing on Acculturative  
Stress in International Students: A  
Randomized Trial". Washington: Vol. ٥٦,  
Iss. ٤; pg. ٥٩٠.



- (١٢٠) -Leasha M Barry, Cynthia Hudley, Melissa Kelly, Su-Je Cho. ( Spring ٢٠٠٩). " DIFFERENCES IN SELF-REPORTED DISCLOSURE OF COLLEGE EXPERIENCES BY FIRST-GENERATION COLLEGE STUDENT STATUS".. Adolescence. Roslyn Heights: Vol. ٤٤, Iss. ١٧٣; pg.٥٥,١٤ pgs.
- (١٢١) -Leisa L Marshall, Amy Allison, Diane Nykamp, Shankar Lanke. ( ٢٠٠٨). " Perceived Stress and Quality of Life Among Doctor of Pharmacy Students". American Journal of Pharmaceutical Education. Alexandria: Vol. ٧٢, Iss. ٦; pg. ١, ٨ pgs.
- (١٢٢) Konishi, Chiaki; Hymel, Shelley.( ٢٠٠٩). " Bullying and Stress in Early Adolescence: The Role of Coping and Social Support ". Journal of Early Adolescence, v٢٩ n٣ p٣٣٣-٣٥٦ .
- (١٢٣) Tanaka, Masaaki; Fukuda, Sanae; Mizuno, Kei; Kuratsune, Hirohiko; Watanabe, Yasuyoshi . ( Fall ٢٠٠٩). "Stress and Coping Styles Are Associated with Severe Fatigue in Medical Students" . Behavioral Medicine, v٣٥ n٣ p٨٧-٩٢.
- (١٢٤) Palmer, Angele; Rodger, Susan.( Jul ٢٠٠٩). " Mindfulness, Stress, and Coping among University Students" .: Canadian Journal of Counselling, v٤٣ n٣ p١٩٨-٢١٢.
- (١٢٥) Deniz, M. Engin; Tras, Zeliha; Aydogan, Didem . ( Spr ٢٠٠٩). "An Investigation of Academic Procrastination, Locus of Control, and Emotional Intelligence ". Educational Sciences: Theory and Practice, v٩ n٢ p٦٢٣-٦٣٢.
- (١٢٦) Chan, David W. (Jul ٢٠٠٨). "Emotional Intelligence, Self-Efficacy, and Coping among Chinese Prospective and In-Service Teachers in Hong Kong". Educational Psychology, v٣٨ n٤ p٣٩٧-٤٠٨ .
- (١٢٧) Wu, Max B.; Stemler, Steven .( ٢٠٠٨). "Resident Advisor General Intelligence, Emotional Intelligence, Personality Dimensions, and Internal Belief Characteristics as Predictors of Rated Performance ". NASPA Journal, v٤٥ n٤ p٥٢٨-٥٥.

- (١٢٨) McEnrue, Mary Pat; Groves, Kevin S; Shen, Winny.(٢٠٠٩)." *Emotional intelligence* development: leveraging individual characteristics ". Journal of Management Development. Vol. ٢٨, no. ٢, pp. ١٥٠-١٧٤.
- (١٢٩) Groves, Kevin S; McEnrue, Mary Pat; Shen, Winny. (٢٠٠٨). " Developing and measuring the emotional intelligence of leaders Journal of Management Development. Vol. ٢٧ no. ٢, pp. ٢٢٥-٢٥٠ .

ملحق رقم (١)

## مقياس مهارات مواجهة الضغوط في صورته الأولى

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور : ..... حفظه الله

تحية طيبة وبعد ،،،

### الموضوع / تحكيم استبانته بهدف البحث العلمي .

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كلية التربية بجامعة غزة لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي .  
وعليه يطرح الباحث مجموعة من الفقرات التي تحاول قياس مهارات مواجهة الضغوط  
فإننا نرجو من سيادتكم التكرم بإبداء الرأي حول هذه الفقرات من حيث :

١ . الصياغة اللغوية

٢ . مدى انتماء الفقرة للبعد

٣ . صلاحية الفقرة لقياس ما وضعت لقياسه .

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير**

الباحث

مصطفى رشاد مصطفى الأسطل

استنبانه لغرض البحث في الإرشاد النفسي هي مكونة من خمسة مهارات لقياس مهارات مواجهة الضغوط وكل مهارة تتكون من ثمانية فقرات .

وتكون الإجابة على هذه المهارات على النحو التالي :-

( ١- أوافق ٢- لا أوافق ٣- أوافق شيء ما ٤- أوافق كثيراً ٥- أوافق بشدة )

### البيانات الأولية :

١ - الجامعات هي :-

(أ- جامعة الأزهر ب - جامعة الأقصى ج- الجامعة الإسلامية )

٢ - مستوى الطلاب الدراسي .

- المستوى الرابع .

٣ - الكليات :

- كلية التربية .

٤ - الجنس :

(أ- ذكر ب - أنثي )

### المقياس :

المهارة الأولى :

مهارة ضبط النفس : تعريف ضبط النفس بأنها قدرة الشخص على تنظيم دوافعه وسلوكياته والتحكم فيها بطريقة ملائمة تتناسب مع المواقف البيئية .

الرقم	مهارة ضبط النفس	أوافق	لا أوافق	أوافق شيء ما	أوافق كثيراً	أوافق بشدة
١	استطيع التحكم في أعصابي بسهولة عند الوقوع في أزمة .					
٢	استطيع التكيف مع الآخرين عندما تتعارض أراهم مع وجهة نظري					
٣	استطيع التحكم في ذاتي عندما أكون لدى وجهات نظر قد تتعارض مع المجتمع المحيط بي					
٤	استطيع التخلي عن بعض العادات السلوكية التي قد توقعني في مواقف محرجة.					
٥	استطيع ممارسة مهامى الدراسية بسهولة مع وجود بعض القلق لدي .					
٦	استطيع دائماً السيطرة على المواقف والمشاكل فوراً والتعامل مع الأمور بشكل جيد.					
٧	امتلك القدرة في السيطرة على أي أمر يجعل انفعالاتي في حالة من السرعة .					
٨	استطيع التحكم في انفعالاتي عندما تمارس على الضغوط من زملائي .					

## المهارة الثانية :

### مهارة تحمل المسؤولية :

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها امتداد للشعور بالمسؤولية الشخصية حيث يكون الفرد معانياً بالمساهمة في إثراء المجتمع وحمايته من الفساد والتدمير والإسهام في علاج ما قدر يتعرض له المجتمع من كوارث .

الرقم	مهارة تحمل المسؤولية	أوافق	لا أوافق	أوافق شيء ما كثيراً	أوافق بشدة
١	استطيع أن اعتمد على نفسي في أي موقف يواجهني				
٢	استطيع أن أكون على قدر المسؤولية في اتخاذ قراراتي				
٣	استطيع أن أكون لدى القدرة على تحمل أي شيء أفعله سواء كان صحيح أو خطأ				
٤	استطيع أن أكون لذي القدرة في تحمل الضغوط التي تمارس على				
٥	اشعر بروح المسؤولية عند قيامي بمساعدة زملائي				
٦	استطيع أن أكون على قدر تحمل المسؤولية في حل مشكلاتي				
٧	استطيع دائماً أن أكون لدي القدرة على تحمل المسؤولية اتجاه واجبات زملائي				
٨	أحرص أن أكون لدي القدرة على تحمل المسؤولية في تطوير أفكاري وخططي التي تأخذني إلى النجاح .				

## المهارة الثالثة :

مهارة حل المشكلات : تعرف بأنها حالة أو موقف ينطوي على خلل أو أزمة بحاجة إلى معالجة من أجل تحقيق هدف مطلوب أو مرغوب .

الرقم	مهارة حل المشكلة	أوافق	لا أوافق	أوافق شيء ما كثيراً	أوافق بشدة
١	أحرص على معرفة الجوانب السلبية والإيجابية لكافة الحلول المقترحة للمشكلات				
٢	استطيع التعامل مع المشكلات التي تواجهني بكفاءة عالية .				
٣	أحرص على اخذ رأي الآخرين لكي أعرف على الاحتمالات المختلفة لحل المشكلة				
٤	أحرص على تحديد المشكلة بشكل واضح.				
٥	أحرص على اختيار الحل الأسهل بغض النظر عما يترتب عليه من نتائج				
٦	أحرص على وضع البدائل التي قد تصلح للمشكلة				
٧	أحرص على وضع جميع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني				
٨	أحرص على استخدام أسلوب منظم في حل المشكلات				

## المهارة الرابعة :

### مهارة اتخاذ القرار :

ويعرف بأنه عملية تتكون من مراحل عدة يتولى فيها متخذ القرار تحديد أهدافه ثم تحديد البدائل الممكنة للتحقيق من هذه الأهداف ثم يلها اختيار بديل من هذه البدائل يتم بقبوله .

الرقم	مهارة اتخاذ القرار	أوافق	لا أوافق	أوافق شيء ما كثيراً	أوافق بشدة
١	أثق في قراراتي مهما حاول الآخرون تشكيكي في النتائج				
٢	اجمع لمعلومات بدقة شديدة حول الموضوع مما يساعدني كثيراً في اتخاذ القرار				
٣	أكون قادر على التنبؤ بالنتائج والاحتمالات الممكنة قبل اتخاذ القرار				
٤	استطيع التعامل بالطريقة المناسبة عندما تفاجئني المواقف الجديدة				
٥	استطيع تغيير أهدافي عندما تتغير معطيات المواقف				
٦	اعتمد على قراراتي الذهنية والعاطفية لأقصى حد ممكن في اتخاذ قراراتي				
٧	أحرص على تهيئة نفسي وتعبئة طاقاتي الجسمية والانفعالية والعقلية التي احتاجها لتغيير قراراتي				
٨	اعتمد في قراراتي على الرأي الصواب لكي ابتعد عن الارتباك				

## المهارة الخامسة :

مهارة التعامل مع الآخرين : ويعرف الاتصال أو التعامل مع الآخرين بأنه عملية نتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من الشخص إلى آخر يقصد به التأثير فيه وإحداث استجابة .

الرقم	مهارة التعامل مع الآخرين	أوافق	لا أوافق	أوافق شيء ما كثيراً	أوافق بشدة
١	امتلك القدرة على التحدث مع الآخرين ولو كانوا غرباء				
٢	استطيع بناء علاقات جيدة مع زملائي في الجامعة				
٣	أحرص على مراعاة مشاعر الآخرين				
٤	أحرص على مقابلة الآخرين بابتسامة				
٥	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين أثناء التحدث				
٦	أحرص دائماً على تهدئة مشاعر الشخص الأخر والمحافظة على علاقة طيبة معه.				
٧	أحرص على تجنب كل ما يؤدي إلى خلق الخلافات مع الطرف الأخر				
٨	أحرص على أن أجد حلاً وسطاً عندما يحدث خلاف مع الآخرين .				

ملحق رقم (٢)

أسماء المحكمين لمقياس مهارات مواجهة الضغوط

المرتبة	الاسم	الرقم
أستاذ جامعي	أ.د. نعمات علوان	.١
أستاذ جامعي	أ.د. فضل ابو هين	.٢
أستاذ جامعي	د.جميل الطهر اوي	.٣
أستاذ جامعي	د.عبد الفتاح الهمص	.٤
أستاذ جامعي	د. درداح الشاعر	.٥
أستاذ جامعي	د.عبد العظيم المصدر	.٦
أستاذ جامعي	د.محمد صادق	.٧
أستاذ جامعي	د. محمد النجار	.٨
أستاذ جامعي	د.عايدة صالح	.٩
أستاذ جامعي	د. ماهر المجدلاوي	.١٠
أستاذ جامعي	د. محمد الشريف	.١١
أستاذ جامعي	د.يحيى النجار	.١٢

ملحق رقم (٣)

مقياس مهارات مواجهة الضغوط في صورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب / أختي الطالبة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان ( الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة ). وذلك لغرض البحث في الإرشاد النفسي وللتحقق من هذه الغاية يقوم الباحث بتطبيق مقياسان وهما : مقياس الذكاء العاطفي و مقياس مهارات مواجهة الضغوط . لذا نأمل من سيادتكم التعاون بالإجابة على فقرات المقياسان بصدق وموضوعية علماً بأن البيانات ستستخدم من أجل البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

مصطفى رشاد الأسطل



البيانات الأولية :

١ - الجامعات :

(أ- الجامعة الإسلامية) (.....) ب- جامعة الأزهر (.....) ج - جامعة الأقصى (.....)

٢ - الجنس :

أ- ذكر (.....) ب - أنثى (.....)

مثال:

م	المفردات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة صغيرة	درجة صغيرة جدا
١	أتعامل بهدوء مع من يعارضني	/				

مقياس مهارات مواجهة الضغوط

الرقم	المفردات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة صغيرة	درجة صغيرة جدا
١	أتحكم في نفسي عند وقوعي في أزمة					
٢	أتعامل بهدوء مع من يعارضني					
٣	أتحكم في سلوكي أمام الآخرين					
٤	أسيطر على أي أمر يثير انفعالاتي					
٥	أعفو عن أساء إليّ					
٦	أحتمل سقطات الآخرين وجهلهم علي					
٧	أستطيع كظم غيظي عند الإساءة إلي					
٨	أتحكم في انفعالاتي عندما تواجهني الضغوط .					
٩	أغير وجهة نظري إذا ثبت أنها خطأ					
١٠	أعالج مشكلاتي بهدوء وأستقرار نفسي					
١١	أتحلى بالصبر في مواقف التآزم النفسي					
١٢	أتعامل مع المواقف بشكل مناسب					
١٣	أعتمد على نفسي في المواقف الصعبة					
١٤	أتحمل مسئولية ما اتخذته من قرارات					
١٥	أتحمل تبعات سلوكي مهما كانت					
١٦	أساعد الآخرين بروح المسؤولية					
١٧	أتحمل المسؤولية في حل مشكلاتي					
١٨	أبادر إلى القيام بالإعمال دون تردد					
١٩	أحدد أفكارى وأعمل على تنفيذها					
٢٠	أقوم بواجباتي بشعور من المسؤولية					
٢١	أشعر بالمسؤولية عند اشتداد الضغوط علي					
٢٢	أختار تخصصي الدراسي بإرادتي الذاتية					
٢٣	أطور خطتي باستمرار لكي أصل للنجاح					

الرقم	المفردات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة صغيرة	درجة صغيرة جدا
٢٤	اشعر بان تحمل المسؤولية تساعدني في تطوير افكاري					
٢٥	أضع الحلول المقترحة لمشكلاتي					
٢٦	أتعامل مع المشكلات التي تواجهني بكفاءة .					
٢٧	أفكر في مشكلاتي بشكل جيد					
٢٨	أشاور الآخرين في حل مشكلاتي .					
٢٩	اجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني					
٣٠	أضع البدائل التي تصلح للمشكلة					
٣١	اختر الحل الأنسب لمشكلاتي					
٣٢	استخدم أسلوب التفكير العلمي في حل المشكلة					
٣٣	احدد مشكلاتي بطريقة علمية					
٣٤	احرص على صياغة فروض علمية لحل مشكلاتي					
٣٥	اختبر الفروض بشكل علمي					
٣٦	أتعرف على الجوانب الايجابية لحل مشكلاتي					
٣٧	أنتبأ بنتائج قراراتي					
٣٨	اتخذ قراراتي بعد جمع المعلومات حول الموضوع					
٣٩	أغير أهدافي عندما تتغير معطيات الموقف					
٤٠	اشعر بانني مطمئن في اتخاذ قراراتي					
٤١	أتعامل مع المواقف المفاجئة					
٤٢	اتخذ قراراتي باتزان					
٤٣	أثق في قراراتي مهما حاول الآخرين تشكيكي فيها					
٤٤	اتخذ قراراتي بعد التفكير لتجنب الخطأ					
٤٥	أجد مرونة كبيرة في اتخاذ القرار المناسب					
٤٦	اعتمد على المنطق العلمي في اتخاذ القرار					
٤٧	اتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب					
٤٨	أجد سهولة في تغيير قراراتي إذا كانت خطأ					
٤٩	امتلك القدرة في التحدث مع الآخرين					
٥٠	اعمل على بناء علاقات جيدة مع زملائي في الجامعة					
٥١	أحافظ على مشاعر الآخرين					
٥٢	احرص على مقابلة الآخرين بابتسامة					
٥٣	احرص على عدم مقاطعة الآخرين أثناء التحدث					
٥٤	اعمل على تهدئة مشاعر الآخرين في المواقف الصعبة					
٥٥	أتبنى الحل الوسط عندما يحدث خلاف مع الآخرين					
٥٦	اعمل على إقامة علاقة طيبة مع الآخرين .					
٥٧	احترم مشاعر الآخرين أثناء التعامل معهم					
٥٨	أراعي مشاعر الآخرين في أوقات التأزم النفسي					
٥٩	أتجنب السخرية بمشاعر الآخرين					
٦٠	أتجنب ما يضر الآخرين					

ملحق رقم (٤)  
مقياس الذكاء العاطفي

م	المفردات	يحدث غالبا	يحدث كثيرا	يحدث أحيانا	يحدث قليلا	يحدث نادرا
١	استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي .					
٢	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي .					
٣	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي .					
٤	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.					
٥	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
٦	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
٧	استطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت .					
٨	استطيع التعبير عن مشاعري.					
٩	استطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
١٠	اعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري .					
١١	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج .					
١٢	استطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					
١٣	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها .					
١٤	لا أعطى للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
١٥	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج .					
١٦	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
١٧	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
١٨	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
١٩	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
٢٠	عندما أقوم بعمل ملل فأنتني استمتع بهذا العمل .					
٢١	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.					
٢٢	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به					
٢٣	استطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي .					
٢٤	استطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال .					
٢٥	في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب .					
٢٦	عادة استطيع أن افعل ما احتاجه عاطفيا وبارادتي.					
٢٧	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط .					
٢٨	استطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر .					
٢٩	استطيع أن انهمك في انجاز أعمالى رغم التحدي .					
٣٠	استطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني .					

م	المفردات	يحدث غالباً	يحدث كثيراً	يحدث أحياناً	يحدث قليلاً	يحدث نادراً
٣١	افقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي .					
٣٢	استطيع أن انحي عواطفى جانبا عندما أقوم بانجاز أعمالي.					
٣٣	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
٣٤	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
٣٥	أجيد فهم مشاعر الآخرين					
٣٦	اغضب إذا ضايقتني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.					
٣٧	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم .					
٣٨	أنا حساس لاحتياجات العاطفية للآخرين.					
٣٩	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصد من الآخرين.					
٤٠	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.					
٤١	استطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
٤٢	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					
٤٣	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.					
٤٤	عندي قدرة بالإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
٤٥	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين .					
٤٦	استطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
٤٧	امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
٤٨	يراني الناس إنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.					
٤٩	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة .					
٥٠	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي					
٥١	يغمرني المزاح السيئ.					
٥٢	عندما اغضب لا يظهر على أثار الغضب.					
٥٣	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.					
٥٤	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين للإفصاح عنها.					
٥٥	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.					
٥٦	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
٥٧	استطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها .					
٥٨	استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لإعمالي.					

- A significant differences registered related to " Problem-solving & Decision-making skills" between The Islamic University and Al-Aqsa University , on behalf of Al-Aqsa .

**\*\* This study concludes to the results as shown below :**

- Emotional Intelligence (EI) average registered ٦٩,٠٣% to the education colleges students in Gaza universities(The Islamic University – Al-Aqsa University – and Al-Azhar university) .
- Stress-coping skills average registered ٧٧,٨١% to the education colleges students in Gaza universities(The Islamic University – Al-Aqsa University – and Al-Azhar university) .
- There is statically significant positive and steady correlation at the level ( $\alpha = ٠,٠١$ ) between general emotional intelligence level and the total scores of stress coping skills (increasing at (EI) leads to increasing at stress coping skills and visa versa).
- There is statically significant positive and steady correlation at the level ( $\alpha = ٠,٠١$ ) between stress coping skills and emotional intelligence and it's dimensions(increasing at stress coping skills leads to increasing at (EI) level and dimensions ) .
- No statically significant differences registered concerns gender variable to all (EI) dimensions and stress coping skills "second, fourth and fifth skill".
- A significant variation registered related to gender variable on male behalf at the total scores of (EI) scale ,also stress coping skills "first & third skill", and the total scale scores which also were on male behalf .
- No statically significant differences registered concerns universities variable " Emotional intelligence First & fifth dimension ,and total scores " , and " stress coping first & fifth skill" .
- Differences in empathy dimension registered between Al-Azhar university and Al-Aqsa University on Al-Azhar behalf , while in other universities unclear .
- Differences in both "communication regulation and emotional knowledge dimensions" between The Islamic University and Al-Azhar University registered also on Al-Azhar behalf , but in other universities unclear .
- A significant differences registered concerns universities variable related to " stress coping scale total scores, and second ,third and fourth skill" ,besides" emotional intelligence scale's second ,third and fourth dimensions" .
- A significant differences registered concerns "assuming responsibility & Problem-solving skills" in addition to the total scores of stress coping skills scale between The Islamic University and Al-Azhar University , on Al-Azhar behalf .

## Abstract

### *"The Relationship Between Emotional Intelligence And Stress Coping Skills In Education Colleges Students At Gaza Strip Universities " .*

Prepared by the researcher:  
Mustafa Rashad Mustafa Al-astal  
Thesis Under The supervision Of Prof.Dr.  
Mohmmmd Wafa'y A'llawy Sa'eed Al-helow

This study investigates the relationship between emotional intelligence (EI) and stress coping strategies in education colleges students in Gaza Universities .

The study problem is formed through the following major question :-

What is he relationship between emotional intelligence and stress coping skills in education colleges students in Gaza Universities ?

Descriptive analytical approach was carried out on (٤٠٣) fourth-year education colleges in Gaza universities(The Islamic University – Al-Aqsa University – and Al-Azhar university) as a sample, " ١١٩ male " , " ٢٨٤ female" .

Researcher used Emotional Intelligence scale prepared by (Farouq O'uthman & MohmmmdAbdel sami') modified to fit the Palestinian environment by (Abdel a'zeem Al-musaddar & Amal Judah ) besides stress coping scale prepared by the researcher himself .

#### \* Study Hypotheses:

-There is no relationship between general emotional intelligence and stress-coping skills in education colleges students in Gaza Universities.

- There is no relationship between general stress-coping skills and emotional intelligence dimensions in education colleges students in Gaza Universities.

- There is no statistically significant differences at the level (٠,٠٥) in emotional intelligence related to gender variable (male & female).

- There is no statically significant differences at the level (٠,٠٥) in stress-coping skills related to gender variable (male & female).

- There is no statically significant differences at the level (٠,٠٥) on emotional intelligence scale between education colleges students in Gaza universities(The Islamic University – Al-Aqsa University – and Al-Azhar university) .

- There is no statically significant differences at the level (٠,٠٥) on stress-coping skills scale between education colleges students in Gaza universities(The Islamic University – Al-Aqsa University – and Al-Azhar university) .

By the name of God the most gracious the most merciful

Islamic University - Gaza  
Deanship Of Graduate Studies  
Faculty Of Education  
Psychology Section  
Department Of Psychological Counseling



***"The Relationship Between Emotional Intelligence  
And Stress Coping Skills In Education Colleges  
Students At Gaza Strip Universities "***

Prepared by the researcher :  
**Mustafa Rashad Mustafa Al-astal**

Thesis Under The supervision Of Prof.Dr.  
**Mohmmd Wafa'y A'llawy Sa'eed Al-helow**

Thesis submitted in Partial fulfillment of the requirements for the Master's  
Degree of Islamic University –Gaza, Faculty Of Education , Psychology  
Section Department Of Psychological Counseling

١٤٣١ هـ - ٢٠١٠ م

٢٠٨