المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
Impact factor isi 1.304

العدد الثاني والعشرون / كانون الأول 2023

مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة لمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة

The Extent of Awareness of Workers in The Field of Special Education with The Concept of Emotional Intelligence in Makkah Al-Mukarramah

مشروع بحثي مقدم استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية الخاصة (اضطراب طيف التوحد)

إعداد : ود أحمد العصيمي

إشراف الدكتور: محمد الحويطي

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ـ المملكة العربية السعودية

الفهرس

قائمة الجداول 4
الإهداء ..... Error! Bookmark not defined.
الشكر والتقدير ..... Error! Bookmark not defined.
الملخص 5
Abstract 6
مقدّمة 7
مشكلة البحث 8
أهداف البحث 10
أهمية البحث 10
مبررات البحث 11
حدود البحث 11
مصطلحات البحث 11
الإطار النظري 12
المحور الأول: الذكاء العاطفي 12
المحور الثاني: العاملين في مجال التربية الخاصة 19
الدراسات السابقة 21
الدراسات العربية 21
دراسات أجنبية 23
التعقيب على الدراسات السابقة 24
منهجية البحث وإجراءاته 25

ISSN: 2709-5312

منهج البحث.....25
مجتمع البحث.....25
عينة البحث.....25
إجراءات البحث.....26
أداة البحث.....26
إجراءات المقابلة.....27
المصداقية والاعتماد في البحث.....28
أساليب التحليل والربط بأسئلة البحث:.....29
مراحل تحليل البيانات:.....29
السؤال الأول:.....30
السؤال الثاني:.....34
السؤال الثالث:.....42
ملخص نتائج البحث.....43
التوصيات.....44
مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية.....44
المصادر والمراجع.....45
ملحق رقم (1) استمارة المقابلة.....49
ملحق رقم (2) الإفادة.....Error! Bookmark not defined.
ملحق رقم (3) الاستلال.....Error! Bookmark not defined.

قائمة الجداول

جدول(1) مراحل تحليل البيانات 29
جدول(2) الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج السؤال الأول.....30
جدول(3) الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج السؤال الثاني 35

الملخص.

مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة لمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة

إعداد: ود أحمد العصيمي

إشراف الدكتور: محمد الحويطي

هدف البحث إلى تحديد مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة، من خلال معرفة تصوراتهم عن مفهوم الذكاء العاطفي، ومعرفة أثر الذكاء العاطفي فيهم. إضافةً إلى فتح المجال للعاملين في مجال التربية الخاصة من أجل تقديم مقترحاتهم التي تساهم في تنمية الذكاء العاطفي من وجهة نظرهم.

واتبع هذا البحث المنهج النوعي لتحقيق أهدافه، كما استعان بالمقابلة شبه المنظمة أداةً رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث المستهدفة، التي تكونت من (6) معلمين واختصاصيين عاملين في مجال التربية الخاصة بمدينة مكة المكرمة. وتوصل البحث إلى عدة نتائج أبرزها: أن الذكاء العاطفي غير مفهوم كمصطلح بحد ذاته، ولكن ارتبط بمفاهيم أخرى تندرج تحت أبعاد الذكاء العاطفي كما ذُكر في نظرية جولمان وبار-اون.

كما بينت النتائج أنه من الممكن العمل على رفع مستوى الأداء الوظيفي ورفع كفاءة المنظمة من خلال الدورات التدريبية والورش للتقدم والحصول على مناصب عليا ولخلق بيئة عمل فعالة ومستقرة.

كما وضحت النتائج أن مهارات الذكاء العاطفي تساعد في زيادة قدرة العاملين في مجالات التربية الخاصة على التعامل مع الأسر بمختلف توجهاتهم وثقافاتهم واحتوائهم، والعمل على تغيير نظرتهم السلبية لأبنائهم وقدرتهم على العمل تحت الضغط، وحل المشكلات التي يواجهونها بطبيعة الظروف الموفرة لهم في بيئة العمل. وبينت النتائج أيضًا أن مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة مكتسبة لطبيعة تعاملهم مع ذوي الإعاقة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، العاملين في مجال التربية الخاصة.

المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Abstract

The Extent of Awareness of Workers in The Field of Special Education with The Concept of Emotional Intelligence in Makkah Al-Mukarramah

By: Wed Ahmed Al-Osaimi

Supervisor: Dr. Muhammad Al-Hwaiti

This search aimed to determine the extent to which workers in the field of special education were aware of the concept of emotional intelligence in the city of Makkah Al-Mukarramah, by knowing their perceptions of the concept of emotional intelligence, and knowing the impact of emotional intelligence on them. In addition to opening the way for workers in the field of special education to present their suggestions that contribute to the development of emotional intelligence from their point of view.

This study followed the qualitative approach to achieve its objectives. It also used the semi-structured interview as a main tool for data collection from the target study sample, which consisted of (6) teachers and specialists working in the field of special education in the city of Makkah. This study reached several results, most notably: Emotional intelligence is not understood as a term in itself, but has been linked to other concepts that fall under the dimensions of emotional intelligence as mentioned in Gelman and Baron's theory.

The results also showed that it is possible to work on raising the level of job performance and raising the efficiency of the organization through training courses and workshops to advance and obtain senior positions and to create an effective and stable work environment.

The results also showed that emotional intelligence skills help in increasing the ability of workers to deal with families of various orientations and cultures and contain them, and work to change their negative view of their children and their ability to work under pressure, and solve the problems they face with the nature of the conditions provided to them in the work environment. The results also showed that the emotional intelligence skills of workers in special education field are acquired due to the nature of their dealings with special needs.

Keywords: Emotional Intelligence, Workers, Special Needs

مقدّمة

تتمثل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تنمية المهارات الأساسية والمستقبلية وتطوير قدرات المواطنين وترسيخ القيم لديهم وتنمية المعارف لمختلف الفئات العمرية والمستويات التعليمية، سعيًا لتلبية متطلبات سوق العمل المحلي والعالمي.

وتتسم بيئة العمل المعاصرة بسمات ومعالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وينافس بدرجة أكبر للبقاء في الوظيفة، وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي، ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية في نفسية الإنسان العامل وصحته وصفائه الذهني والنفسي والبدني، كل ذلك يسبب ضغوطًا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر، نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط أو التوتر والغضب؛ ما يؤثر سلبيًّا في مستويات أدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم (الخرابشة والساعد، 2020).

وتُعد المهن التعليمية من المهن الإنسانية السامية والمطلوبة، إلا أن الخوف من مشكلاتها قد تدفع بعضهم إلى تركها أو التردد في الالتحاق بها، وخاصة في مجال ذوي الحاجات الخاصة الذي يضع الأفراد تحت ضغط نفسي وعصبي يسهم في إنهاك قدرتهم ويحرمهم الاستمتاع بحياتهم على الوجه الأكمل، ويعمل على إضعاف ثقتهم بنفسهم، إضافة إلى تنمية مفاهيم سلبية نحو الذات والآخرين والاعتقاد بأنهم غير أكفاء (حمد الله والراشد، 2015).

وتعتمد مهنة معلم التربية الخاصة على عدد من المقومات التي تُعد من السمات الشخصية المتوازنة الأساسية التي تساعده على العمل مع الفئات الخاصة، ويتطلب ذلك تدريب المعلم وإعداده من جميع الجوانب المعرفية والانفعالية، كما يتطلب العمل مع هذه الفئة أن يتمتع المعلم بقدر مناسب من الذكاء العاطفي، حيث يساعده على مقاومة الضغوط النفسية واحتوائها وإدارة انفعالاته وتنظيمها للوصول إلى أعلى مستوى من القدرة والكفاءة للسيطرة على جميع الصعوبات التي تواجهه في أثناء أداء عمله. ويُعد الذكاء العاطفي أحد مكونات الشخصية، ويتبلور من خلال الجانب المعرفي والجانب الانفعالي معًا، ويشمل معظم الصفات الإنسانية التي يلزم توافرها لدى معلمي التربية الخاصة حتى يتسنى لهم القيام بدورهم على أكمل وجه، ولتحقيق التوافق المهني والنفسي (جولمان، 2000).

ويُعد الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة في علم النفس، وقد حظي باهتمام العديد من الباحثين لدراسته والكشف عن ماهيته وعلاقته بالعديد من المتغيرات، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من النظريات التي قد تفسره وتفسر أبعاده وبنيته، وهذا ما أدى أيضًا إلى وجود عدد من التعريفات لهذا المفهوم تشترك جميعها في القدرة على معرفة العواطف الذاتية وعواطف الآخرين لتحفيز الذات وإدارة العواطف في العلاقات مع الآخرين واستخدام القدرة لترشيد الأفكار والسلوك في الحياة الاجتماعية والمهنية، واستنادًا إلى ذلك فإن الأفراد الأذكياء عاطفيًا هم أكثر قدرة على التوافق مع التغيرات التي تحدث في بيئتهم وأكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد منخفضي الذكاء (موصللي، 2013).

كما أن للذكاء العاطفي العديد من الآثار، فعلى مستوى علاقة الفرد بذاته فهو يمنح الفرد القدرة على التعرف على المشاعر والانفعالات، والتمييز بينهما والتحكم فيهما، فمن خلاله تأتي القدرة على التعامل بخبرة مع المشاعر السلبية مع شعور الإحباط بسبب ضغوط الحياة؛ ما يُمكّن الفرد من توظيف مشاعره للوصول إلى القرارات الصائبة في الحياة، أما على مستوى علاقة الفرد بالآخرين فهو يزيد من مقدرة الفرد على أن يفهم عواطف الآخرين وتوقع ردود أفعالهم؛ ما يؤسس لبناء علاقات جيدة مع الآخرين والتعامل مع النواحي الانفعالية في العلاقات على جميع المستويات في الحياة بصفة عامة (غبون وآخرون، 2020).

مشكلة البحث

يُعد معلمو واختصاصيو التربية الخاصة هم العنصر الإداري الأهم في مراكز التربية الخاصة، وتقع عليهم مسؤولية عالية في خدمة ذوي الإعاقة، وذلك لأنهم من أكثر الأشخاص الذين يتواصلون مع الطلاب ذوي الإعاقة، ومن خلالهم يتم تقديم الخدمات والبرامج كافة التي تهدف إلى رفع كفاءة ذوي الإعاقة وتحسين قدراتهم وإمكاناتهم.

ويُعد العمل في مراكز التربية الخاصة من أصعب الأعمال في هذه المجال، لأنه يجب على العاملين أن يتمتعوا بالعديد من الخصائص الشخصية والثقافية والعلمية والعملية، التي بدورها تُمكّنهم من التواصل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة التي يعملون معها. وتنعكس خصائص العاملين في هذا المجال على نجاح التدخلات التي تُجرى مع ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المراكز، وأن امتلاك الخصائص الجيدة لدى هؤلاء العاملين يضمن نجاح تلك التدخلات (غدايفي فرحات، 2020). ولا تقتصر خصائص العاملين فقط على المعرفة العلمية والخبرة والذكاء،

وإنما تمتد حتى تصل إلى امتلاكهم الذكاء العاطفي الذي يساعد بدرجة كبيرة على نجاح تعاملهم مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

وخلال السنوات الأخيرة الماضية، ازداد اهتمام الباحثين في مجال الذكاء العاطفي، إذ انعقد المؤتمر الدولي للذكاء العاطفي والجودة في عام 2021، وقد ركز على ضرورة البحث في مجال الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاعات كافة، وبيّن أهمية امتلاك كل المفاهيم المتعلقة بالذكاء العاطفي، لكونها تنعكس إيجابيًّا على حياة العاملين الشخصية والمهنية. فقد بينت العديد من الدراسات مثل دراسة (Noe, 2021) أن امتلاك الذكاء العاطفي لدى المعلمين يؤثر مباشرة في نجاح الطلبة وتميزهم وإبداعهم، وأوصت هذه الدراسة بضرورة توفير الذكاء العاطفي بوصفه ثقافة تعليمية والتزامها بِعَدِّها إستراتيجية مستدامة. وأكدت دراسة غربي (2015) أن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي الذي يمتلكه المعلم والأمن النفسي لدى طلابه، إذ يتولد لدى الطلبة نسبة عالية من الأمان النفسي والثقة لديهم، الأمر الذي يجعل هؤلاء الطلبة أكثر سعادة وتقبلًا لتغيرات الحياة، وتقبلًا أيضًا للمشكلات التي قد تواجههم في المدرسة.

في حين أشارت دراسة ابن غربال (2015) إلى أن امتلاك الذكاء العاطفي يُمكّن الأفراد من النجاح في المجالات الشخصية كافة، ويساعدهم على بناء شبكات دعم اجتماعية كبيرة. وأكدت دراسة بظاظو (2010) أن الذكاء العاطفي أصبح من أهم المعايير التي يُعتمَد عليها عند انتقاء العاملين في المستويات الإدارية في العديد من الشركات الكبرى، لكونه يؤثر في تحسين أدائهم، ويساهم في رفع قدراتهم الإنتاجية. وأوصت دراسة جديد وآخرون (2019) بضرورة الاهتمام بالذكاء العاطفي، واستخدام الإستراتيجيات التي تساعد العاملين على مواجهة الضغوطات النفسية. كما أوصت دراسة المحارمة وآخرون (2015)، بضرورة امتلاك معلمي التربية الخاصة مهاراتِ الذكاء العاطفي من أجل مساعدتهم على تنظيم مشاعرهم وانفعالاتهم، وتحسين إدراكهم مشاعرَ الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي ضوء ما سبق نلاحظ أهمية امتلاك العاملين في مجال التربية الخاصة مهاراتِ الذكاء العاطفي، لأهميتها في قدرتهم على إدارة عواطفهم ومواجهة المشكلات، وأيضًا من خلال اكتساب مهارات الذكاء العاطفي يدرك العاملون في مجال التربية الخاصة كيفية التعامل مع الطلاب وأسرهم والحفاظ على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين.

واستخلاصًا لما سلف، فقد تبلورت مشكلة البحث الحالي في ضرورة التعرف على مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما تصورات العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي؟
- ما أثر الذكاء العاطفي في العاملين بمجال التربية الخاصة؟
- ما مقترحات تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة؟

أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى:

- معرفة تصورات العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي.
- معرفة أثر الذكاء العاطفي في العاملين بمجال التربية الخاصة.
- معرفة مقترحات العاملين في مجال التربية الخاصة لتنمية الذكاء العاطفي.

أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال جانبين أساسيين، هما: الجانب النظري والجانب التطبيقي. إذ تنبثق الأهمية النظرية من كونه البحث الأول من نوعه، على حد علم الباحثة التي بحثت في مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة. لذلك، يُعد هذا البحث إضافة مهاة لإثراء المكتبة السعودية، من خلال المعلومات التي قدّمها حول الذكاء العاطفي والآثار الإيجابية المترتبة عليه. كما تنبثق الأهمية النظرية أيضًا من خلال محاولة إلقاء الضوء على معرفة العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي ومحاولة توظيفه واستخدامه للنجاح في الحياة المهنية.

أما بالنسبة إلى الجانب التطبيقي، فقد ساهم هذا البحث في النهضة التعليمية التي دعت إليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي أكدت ضرورة الاهتمام بذوي الإعاقة وبذل الجهود كافة لمساعدتهم على التكيف والانخراط بالمجتمعات وتحسين أوضاعهم الصحية والنفسية. ومن هذا المنطلق، تحققت الباحثة من أهم الطرائق التي يمكن اتباعها من أجل تحسين معرفة المراكز والمنظمات والعاملين بها بأهمية الذكاء العاطفي، وذلك بهدف رفع كفاءتهم وتوجيههم بالاهتمام

بهذا الجانب. كما يسعى البحث إلى فتح المجال أمام الباحثين في مجال التربية الخاصة من أجل إجراء المزيد من الأبحاث عن أثر الذكاء العاطفي في مجال التربية الخاصة.

مبررات البحث

إن أهم المبررات وراء إجراء هذا البحث، هي قلة الدراسات والبحوث العربية -حسب علم الباحثة- التي تعمقت في مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي التي أُجريت في المملكة العربية السعودية وتحديدًا في مكة المكرمة.

حدود البحث

تحدد البحث ضمن أربعة حدود أساسية، وهذه الحدود هي:

- الحدود الموضوعية: تحدد موضوع البحث في الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة.
- الحدود الزمنية: أُجري هذا البحث في الفصل الدراسي الثاني لعام 1443هـ /2022م.
- الحدود المكانية: اقتصرت الحدود المكانية على مدينة مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: شمل البحث كل العاملين في مجال التربية الخاصة في مكة المكرمة.

مصطلحات البحث

يحتوي هذ البحث على عدة مصطلحات أساسية، هي: الذكاء العاطفي، والعاملون في مجال التربية الخاصة، وقدم هذا الجزء توضيحًا لمعنى هذه المصطلحات كالتالي:

الذكاء العاطفي:

يعرف بأنه مجموعة من القدرات غير المعروفة التي تؤثر في إمكانية تعامل الأفراد مع الاحتياجات النفسية والمهنية (Bar-On, 2004).

وتُعرّف الباحثة "الذكاء العاطفي" إجرائيًّا بأنه مدى فهم الفرد لنفسه وكيفية إدارة مشاعره وانفعالاته، وطرائق توظيفها توظيفًا إيجابيًّا وصحيحًا، وذلك من أجل الوصول إلى أفضل الحلول، وأصوب القرارات، إضافة إلى إمكانية استشعار الآخرين والتواصل معهم بفاعلية.

العاملون في مجال التربية الخاصة:

هم كل الأفراد المعنيين بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، الذين أُسند إليهم بعض المهام في برامج التربية الخاصة، مثل: التدريس أو التدريب أو العناية لواحدة أو أكثر من مجالات الإعاقة، سواء كانت الإعاقة الفكرية أو البصرية أو السمعية أو صعوبات التعلم، أو الإضرابات السلوكية أو اضطرابات النطق والكلام (الشمري ابتسام، 2019).

وتعرف الباحثة "العاملون في مجال التربية الخاصة" إجرائيًّا بأنهم فريق عمل متعدد التخصصات، يقوم على الإشراف على ذوي الإعاقة وتعليمهم وتدريبهم.

الإطار النظري

تناول الإطار النظري لهذا البحث محورين أساسيين، هما: الذكاء العاطفي، والعاملون في مجال التربية الخاصة، وقد نوقشت هذه المحاور بالتفصيل في الجزء التالي:

المحور الأول: الذكاء العاطفي

حظي مفهوم الذكاء العاطفي في العقد الأخير من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس، نظرًا إلى أهميته ودوره الفعال في حياة الفرد ومساهمته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف مع المواقف الحياتية، نظرًا إلى فشل نظريات الذكاء العام وحدها في تحقيق نجاح الفرد وتوافقه (بن غربال، 2015).

وفي بدايات القرن الثامن عشر، وضع علماء النفس تقسيمًا ثلاثي الأبعاد لعقل الإنسان يتضمن المعرفة والعاطفة الدافعية، فالمعرفة تتضمن وظائف الذاكرة والاستدلال والحكم والتفكير المجرد، أما العاطفة الدافعية فتتضمن الانفعالات والنواحي المزاجية والتقويم والغضب والإحباط إلى جانب الدوافع التي يسعى الفرد إلى تحقيقها. ويُعد موضوع الذكاء العاطفي من الموضوعات التي احتملت مساحة كبيرة من البحث والاهتمام في الساحة التربوية لما له من تأثير مهم في سلوك الصغار والكبار (عبد الرؤوف وعيسى، 2018).

مفهوم الذكاء العاطفي

يُعرّفانه العالمان سالوفي وماير (Salovey and Mayer) بأنه يشمل قدرة المرء على رصد مشاعره ومشاعر الآخرين، وما يصدر عنه وعنهم من عواطف، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه فكر المرء وأفعاله (غدايفي وفرحات، 2020).

عرف عبد الرحمن (2009) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تمييز الانفعالات وإنتاجها، لمساعدة التفكير في فهم الانفعال وإدراكه وتنظيم انعكاسه، وعليه يشجع التحسين في النمو الانفعالي والعقلي، وهذا يشير إلى أن الانفعالات تعمل على جعل التفكير أكثر ذكاء وتدفع لآن يفكر بانفعالاته بطريقة ذكية.

ويعرفه جولمان (Goleman) بأنه القدرة على مراقبة انفعالاته وانفعالات الآخرين للتمييز بينهما، ولاستخدام هذه المعلومات دليلًا للفرد في التفكير والسلوك (جولمان، 2000).

وتعرفه فوقية محمد راضي بأنه القدرة على فهم المشاعر والانفعالات الذاتية وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين والتمييز بينها، واستخدام المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله (راضي، 2001).

وتعرفه الباحثة تعريفًا إجرائيًا بأنه: فهم الفرد لذاته وإدارة مشاعره وانفعالاته وتوظيفها بطريقة إيجابية للوصول إلى أفضل الحلول وأصح القرارات، واستشعار الآخرين والتواصل الفعال معهم.

ومن التعريفات السابقة نجد أنها أجمعت على أن الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف، فالشخص الذكي عاطفيًا يعمل على تطوير وعيه بذاته وإدارة مشاعره وانفعالاته وإدارة سلوكه وفكره، وتسخيرها لزيادة فرص النجاح والتطور في العمل أو الحياة العامة.

نماذج الذكاء العاطفي

- نموذج ماير وسالوفي 1990: يَعُد الذكاء العاطفي قدرة عقلية.
- نموذج جولمان 1995: يرى أن الذكاء العاطفي مزيج من سمات الشخصية والدافعية والميول.
- نموذج بارون 1997: قدم نموذجًا للذكاء العاطفي يمكن تصنيفه ضمن إطار نماذج الشخصية أو المركبة من الشخصية الاجتماعية والنفسية (عبد الرؤوف وعيسى، 2018).

نموذج الذكاء العاطفي لدى دانيال جولمان

دانيال جولمان سيكولوجي وصحافي أمريكي حصل على درجة الدكتوراة في علم النفس من جامعة هارفارد، تحدث عن الذكاء العاطفي من خلال كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان (الذكاء العاطفي)، هذا الكتاب تصدر أعلى نسبة مبيعات في بريطانيا لمدة 10 شهور.

وفي كتابه الثاني الذي صدر عام 1998 بعنوان (العمل مع الذكاء العاطفي)، ويذكر (جولمان، 2006) تحت عنوان (الكفاءة العاطفية) أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد أو مهارات أساسية، وخمس وعشرين كفاءة فرعية، يعتمد النجاح المهني على عدد كبير منها. كما أن لكل شخص خصالًا خاصة تحدد قوة وحدود كل كفاءة، ولا يصل أي شخص إلى حد الكمال في هذه الكفاءات، وتعرف الكفاءة العاطفية بأنها (القدرة المتعلمة التي تعتمد على الذكاء العاطفي وتؤثر في أداء الفرد، وأن الذكاء العاطفي يحدد طاقاتنا الكامنة لتعلم المهارات العلمية التي ترتكز على المهارات الخمس الأساسية.

ويؤكد جولمان وآخرون (2002) أن امتلاك مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي لا يضمن اكتساب تلك الكفاءات، فمثلًا: إن امتلاك الشخص قدرةً كبيرة على التعاطف، لا يعني بالضرورة إتقان المهارة المستندة إلى التعاطف، مثل خدمة العملاء بشكل متميز، أو القدرة على العمل ضمن فريق عمل ذوي اختلافات ثقافية.

ويلخص جولمان أفكاره بضرورة إعادة النظر فيما يحتاج إليه القائد وفيما نحتاج إليه من القائد، وبأن كفاءات الذكاء العاطفي تنمو مع العمر وبالتدريب، وأن تلك الكفاءات تتفاعل بقوة فيما بينها وتُبنى على بعضها بعضًا، كما أن أعمال المنظمات تتطلب اختلافًا في تلك الكفاءات، والأهم أنها تسهم إسهامًا فريدًا في تحسين الأداء، ويشمل مفهوم الذكاء العاطفي عند جولمان، كما أشار إليه، خمسة أبعاد هي: الوعي بالذات، ومعالجة الجوانب العاطفية، والتعاطف، والدافعية، والمهارات الاجتماعية. وفيما يلي عرض مفصل لكل بعد.

البُعد الأول: الوعي بالذات

وهي حجر الزاوية في الذكاء العاطفي كما أشار إليها (جولمان، 2000)، فالوعي بالذات؛ أي الوعي بمشاعرنا وعواطفنا والوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانتباه المستمر للحالة الشخصية الداخلية هو أساس البصيرة السيكولوجية والثقة بالنفس، فنحن دائمًا بحاجة إلى معرفة أوجه القوة وأوجه القصور لدينا، لنتخذ من هذه المعرفة أساسًا لقراراتنا، فالوعي بالذات هو حجر البناء الجوهري للذكاء العاطفي القادر على التخلص من المزاج السيئ.

البُعد الثاني: معالجة الجوانب العاطفية

يوضح (بام، سكوت، 2000) أن معالجة الجوانب العاطفية تعني معرفة كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤذينا وتزعجنا، والقدرة على تحمل الانفعالات العاصفة التي تأتي بها الحياة،

وتحقيق التوازن في تناول أمور الحياة، فكل المشاعر لها قيمتها وأهميتها، ومن دون عاطفة تصبح الحياة راكدة ومملة ومنعزلة عن ثراء الحياة نفسها، فالتطرف العاطفي يؤدي إلى فقدان الاتزان الشخصي للشخص، ومفتاح الصحة العاطفية هو مراقبتنا لمشاعرنا السلبية والقدرة على معالجتها.

البُعد الثالث: التعاطف

يؤكد (جولمان، 2000) أن التعاطف يقوم على أساس الوعي بالذات، ويعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف عليها والاستجابة لها، وذلك من خلال أصواتهم أو تعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون، إن الفرد القادر على إدراك وتقبل مشاعره، يكون لديه القدرة على قراءة مشاعر الآخرين، وإن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية، في حين أن الفشل في إدراك مشاعرهم يُشعِرهم بالارتباك إذا عبر الآخرون لهم عن مشاعرهم نحوهم، وهذا الفشل في تسجيل مشاعر الطرف الآخر هو أكبر نقطة ضعف في الذكاء العاطفي، بل هو فشل مأساوي في معنى إنسانية الإنسان، وكل علاقة ودية بين البشر، وذلك لأن جذور الحب والرعاية والاهتمام تنبع من التوافق العاطفي ومن القدرة على التعاطف.

البُعد الرابع: الدافعية

أوضح (بام، سكوت 2000) إلى سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه وأهدافه، ويُعد الأمل المكون الأساسي للدافعية، وتتضمن الدافعية الحماس والمثابرة لدى الفرد.

وللدافعية دور إيجابي في تحقيق الإنجاز، وقد أثبتت الدراسات التي أجريت على الرياضيين والموسيقيين ولاعبي الشطرنج أن السمة الموحدة المشتركة لدى الأبطال في هذه الأنشطة المتنوعة هي القدرة على إثارة الدافعية والانتفاع بمستواها لدى أنفسهم؛ ما يدفعهم إلى خوض تدريبات شاقة ومستمرة ترفع من مستوى أدائهم، ويمكن أن نشاهد في الحياة النجاح الناتج عن الدافعية بصرف النظر عن القدرات العقلية (موصللي، 2018).

البُعد الخامس: المهارات الاجتماعية

يؤكد (عجاج، 2000) أنها تعني القدرة على قراءة وفهم السلوك الاجتماعي ومهارة المشاركة الاجتماعية مثل التعبير اللفظي والعاطفي والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة، وهذه

القدرات هي مفتاح الكفاءة الاجتماعية التي تُعنى بكيفية تعبير الناس عن مشاعرهم ونجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر.

نموذج الذكاء العاطفي لدى بار-اون:

تشير (عثمان، 2009) إلى أن بحوث بار-اون بدأت عام 1997 عند بحثه عن الذكاء العاطفي الاجتماعي، وعندما بدأ في إجراءات القياس لمفهوم دراسته حصل على مفهوم جديد أطلق علية (معامل العاطفة)، ثم فيما بعد وبتطور دراسته وإدراكه للمفهوم، أسماه الذكاء العاطفي، وفسر بار-اون معامل العاطفة بأنه يمثل الجانب العاطفي الفطري (الإحساس بالعواطف، تذكر العواطف، معالجة العواطف، تعلم العواطف). أما الذكاء العاطفي فقد جمع فيه بين المعرفة والعاطفة، وتمثل لديه نتائج وتطبيقات العاطفة من خلال التعلم والخبرات في الحياة، واختبر بار-اون نموذجه من خلال مداخل الشخصية. ويرى ماير أن جهود بار-اون البحثية في الذكاء العاطفي انطلقت من تساؤل رئيسي عن النجاح الحياتي: لماذا ينجح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم؟

ولخص بار-اون الخصائص التي تكمن في نجاح الحياة وحددها في خمسة مجالات رئيسية يحتوي كل منها على مهارات فرعية (موصللي، 2018):

المجال الأول: المهارات الشخصية (البعد الداخلي). ويضم هذا المكون خمسة عناصر فرعية هي:

- وعي العواطف الذاتية: ويعني القدرة على معرفة وفهم المشاعر الذاتية والتمييز بينها.
- التوكيدية: وهي القدرة على التعبير عن المشاعر، كمشاعر الغضب والعنف، والقدرة على التعبير عن المعتقدات والتفكير المنفتح، والقدرة على الدفاع عن الحقوق الشخصية.
- تقدير الذات: ويعني القدرة على تقدير وإدراك النفس، وشعور الشخص بالرضا عن نفسه وفهمها وتقبلها واحترامها.
- تحقيق الذات: وهذه المهارة لها أهمية خاصة في تحقيق وجودنا وجعل حياتنا ذات قيمة، كما تُعد إحدى مهارات الذكاء العاطفي الأساسية، إذ تسهم بالنجاح في الحياة ورسم معالم الحياة، كما تعني قدرة الفرد على إدراك إمكانيته وقدراته، وتوظيفها في أرض الواقع.
- الاستقلالية: تتمثل في المقدرة على توجيه الذات وضبطها في التفكير والتصرف والاعتماد على الذات في التخطيط واتخاذ القرارات المهمة والإحساس بالثقة.

المجال الثاني: المهارات التفاعلية (البعد الاجتماعي). ويندرج تحت هذا البعد ثلاثة أبعاد فرعية، وهي كما يلي:

- التعاطف: يتمثل في المقدرة على الوعي وفهم وإدراك مشاعر الآخرين والتوحد معهم (أي الإحساس بماذا وكيف يشعر ويفكر الآخرون).
- العلاقات التفاعلية: وتشمل القدرة على إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين، والاشتراك في حاجات متبادلة.
- المسؤولية الاجتماعية: هي قدرة الفرد على الظهور بوصفه متعاونًا ومساهمًا وعضوًا فعالًا في المجتمع، والقدرة على الوفاء بالالتزامات.

المجال الثالث: القدرة على التكيف. وتضم مجموعة من القدرات التي تُمكّن الفرد من معرفة الواقع والتعامل معه بمرونة، كما تُمكّنه من التوصل إلى حل المشكلات التي تواجهه، ويحتوي هذا البعد على ثلاثة عناصر، هي:

- حل المشكلات: ويتمثل في تشخيص ومعرفة المشكلات جيدًا وتوليد الحلول الفعالة.
- إدراك الواقع: ويعني القدرة على رؤية الأشياء كما هي في الواقع الحقيقي بعيدًا عما يشعر به الفرد عاطفيًا.
- المرونة: وتتمثل في القدرة على تكييف وتغيير انفعالاته وسلوكه وفق الظروف والمواقف المختلفة.

المجال الرابع: إدارة الضغوط، ويشير إلى قدرة الفرد على تحمل الضغوط ومقاومة الأحداث النفسية الضاغطة، ويشمل ما يلي:

- تحمل الضغوط: ويعني القدرة على مقاومة الأحداث والمواقف الضاغطة والانفعالات القوية، وكذلك القدرة على مواجهة المواقف الصعبة دون السقوط فيها، ويدل على قدرة الفرد على اختيار أساليب مؤثرة في التعامل مع الضغوط، وأيضًا النزعة التفاؤلية نحو التجارب الجديدة.
- ضبط الاندفاع: يتضمن القدرة على ضبط الانفعالات الذاتية ومقاومتها أو تأجيل الاندفاع وضبط الضغوط العدوانية والسلوك غير المسؤول.

المجال الخامس: المزاج العام، ويشمل الشعور والتعبير عن الانفعالات الإيجابية والنزعة إلى التفاؤل ويضم:

- السعادة: وتعني قدرة الفرد على أن يمتع نفسه والآخرين والشعور بالرضا في حياته.
- التفاؤل: ويقصد به النظر إلى الجانب المشرق من الحياة، والحفاظ على الاتجاه الإيجابي حتى في ظل مواجهة الأزمات والمِحن.

أهمية الذكاء العاطفي:

تنبثق أهمية الذكاء العاطفي من خلال مجموعة نقاط، أهمها (غدايفي والأزهر، 2014):

- الانسجام بين عواطف الشخص ومبادئه وقيمه؛ ما يُشعِره بالرضا والاطمئنان.
- تمكين الشخص من إدراك الإيماءات الدقيقة للآخرين ومعرفة مشاعرهم.
- تمكين الشخص من اكتساب المرونة المطلوبة للعطاء في أي بيئة متغيرة.
- القدرة على تحفيز الأنفس وإيجاد الدافعية لدى الشخص.
- يمنح القدرة على ضبط الانفعالات وتوظيفها من أجل المساهمة في اتخاذ القرار المناسب كردة فعل لهذه الانفعالات، وهذا يتضمن ضبط العواطف واستثمار المناسب منها عند الحاجة لها، وكذلك تغيير أنماط السلوك المتعلمة في اتجاهات مرغوبة.
-

أهمية الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي:

تعتمد القيادة الناجحة على فهم وإدراك مشاعر الآخرين، وقدرة القائد على التعامل مع مهارات الذكاء العاطفي، فقد ذكر جولمان في كتابه (ما الذي يصنع القائد) أن 90% من نجاح المدير يرجع إلى الذكاء العاطفي، إذ يمارس المدير من خلاله العديد من الأساليب القيادية، وبمعنى آخر، فإن المدير الذي يتمتع بذكاء عاطفي هو شخصية قيادية أيضًا (حسين وحسين، 2006).

ولتوضيح تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، عُرِض هيكل الذكاء العاطفي الذي وضعه جولمان والذي يتضمن أربعة أبعاد، هي (غبون وآخرون، 2020):

- البُعد الأول: تأثير الوعي بالذات في الأداء الوظيفي: وهو قدرة الفرد على إدراك مشاعره الداخلية وكيف أن هذا الإدراك يساهم في التأثير الإيجابي والفعال في الأداء الوظيفي للفرد.
- البُعد الثاني: تأثير إدارة الذات في الأداء الوظيفي: قسمها (جولمان، 2000) إلى ست كفاءات عاطفية، منها: كفاءه التحكم العاطفي بالذات، التي تبرز عند تعريض المدير إلى موقف

ضاغط، وهنا تظهر كفاءة المدير على ضبط نفسه ومشاعره عند التعامل مع شخص مثير للغضب. أما كفاءة الثقة المتبادلة بين المدير والموظفين فهي تعتمد اعتمادًا كبيرًا على حساسية المدير بمطالب ومشاعر الآخرين وعدم إيذائها، وبالطبع تساعد الثقة المتبادلة بين المدير والموظفين على الاستفادة منها في تطوير الأداء الوظيفي ومصلحة العمل.

- البُعد الثالث: تأثير مهارة الوعي الاجتماعي في الأداء الوظيفي: يُعد الوعي الاجتماعي مهارة أساسية، فهي قدرة المدير على إدراك مشاعر الآخرين إدراكًا صحيحًا، ومعرفة ما يؤثر فيها إيجابيًا أو سلبيًا، فالمدير الذي يتمتع بذكاء عاطفي يستطيع قراءة الموظفين من داخلهم عن طريق الإشارات غير اللفظية مثل نبرة الصوت وتعبير الوجه، بحيث تساعده على بناء فريق عمل يؤثر فيهم وهو بذلك التعاطف يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- البُعد الرابع: تأثير مهارة إدارة العلاقات في الأداء الوظيفي : ترتبط هذه المهارة ارتباطًا وثيقًا بالمهارات الثلاث السابقة، وهي : الوعي بالذات وإدارة الذات والوعي الاجتماعي في القدرة على استخدام وعيك بمشاعرك ومشاعر الآخرين لكي تنجح في إدارة التواصل الاجتماعي والتأثير فيها، وتشتمل هذه المهارة على الفهم العميق باحتياجات الأفراد ومعرفة قدراتهم وإمكاناتهم ومواهبهم، والعمل على تطويرها بهدف الوصول إلى أعلى مستوى في الأداء الوظيفي، فالموظف الذكي عاطفيًا هو الذي يتمكن من توقع ردود أفعال الآخرين وإدارتها والتأثير فيها، ومن ثم توجيهها في الاتجاه الصحيح.

الذكاء العاطفي لدى المعلم:

هو ما يفكر به المعلم، وهو أن يعرف نوعية التلاميذ الذين وُكّل إليه أمرهم، كما أن المتعلمين من جانبهم يقومون بنفس المحاولة، والمحاولتان معًا تتكاملان بالضرورة في الدلالة على حسن نية كلا الطرفين (غدايفي وفرحات، 2020).

المحور الثاني: العاملين في مجال التربية الخاصة

إن الاهتمام بالتربية الخاصة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بدرجة الوعي والتحضر لأي من البلدان، وكلما تطورت بصفة عامة ازداد الاهتمام بحقل التربية الخاصة (الظاهر، 2008). ولم يقتصر الاهتمام بالتربية الخاصة في مجال ذوي الإعاقة فقط، بل امتد ليشمل العاملين فيها.

وهناك العديد من الباحثين الذين سعوا لتعريف العاملين في مجال التربية الخاصة، وفيما يلي عرض لبعضهم.

عرف عودة والزين (2009) معلم التربية الخاصة بأنه من يتولى عملية التعليم في أي مؤسسة تعليمية من مؤسسات التربية الخاصة يقوم بتنفيذ الخطط التعليمية الفردية والجامعية، وذلك من خلال تقسيم الهدف التربوي إلى مجموعة من الأهداف التعليمية لتحقيق الهدف المحدد.

ويُعرّف القريطي (1996) معلم التربية الخاصة بأنه أحد أهم أركان العملية التعليمية، وتحدد الخدمة في التربية الخاصة في تقييم الحالات وتشخيص مستواها ومعرفة احتياجاتها التربوية والأكاديمية، وتحديد البرنامج التربوي الفردي أو الجماعي والأنشطة المصاحبة له ثم تنفيذه بدرجة كبيرة.

وتُعرّف الشمري (2019) معلم التربية الخاصة بأنه كل من أُسند إليه تدريس وتدريب إحدى فئات التربية الخاصة التالية: (الإعاقة الفكرية، صعوبات التعلم، الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، التوحد والاضطرابات السلوكية، اضطرابات النطق والكلام)، وذلك في برامج التربية الخاصة الملحقة بالمدارس الحكومية في المملكة.

وتُعرّف الباحثة معلمي التربية الخاصة إجرائيًّا بأنهم فريق عمل متعدد التخصصات يتم من خلاله الإشراف على ذوي الإعاقة وتعليمهم وتدريبهم.

خصائص العاملين في التربية الخاصة:

يتصف العاملون في مجال التربية الخاصة بمجموعة خصائص شخصية وأخلاقية، وعلمية. ومن أهم السمات الشخصية لهم؛ التمتع باتجاهات إيجابية نحو مهنة التدريس، إضافةً إلى وضوح صوتهم وسلامة نطقهم. كذلك، يتسمون باللباقة والقدرة على التصرف في المواقف والظروف المختلفة، إضافة إلى تحليهم بالصبر والبشاشة والسماحة (بطرس، 2010).

أما عن الخصائص الأخلاقية للعاملين في التربية الخاصة، فتتمثل في القيام بواجباتهم بإخلاص وأمانة، والدقة في العمل والصدق، وعدم تمييز الطلبة وإفشاء أسرارهم، إضافةً إلى إبداء الاهتمام بما يقولون أو يفعلون. كما يجب أن يكون العاملون لديهم نظرة كافية حول المقاييس النفسية، وخبرة علمية في مجال تطبيقها. كما يجب أن يكون العاملون قادرون على تفسير سلوكيات الطلبة، ويسعون إلى فهم الطالب بصفته فردًا وليس حالةً. كما يجب أن يعتمد العامل على وسائل تعليمية مختلفة، وأن يستخدم إستراتيجيات وطرائق تدريسية تتناسب مع الطلبة وقدراتهم واحتياجاتهم (بطرس، 2010).

أما بالنسبة إلى الخصائص العلمية، فيجب على العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة أن يكونوا قادرين على تحديث المعلومات التربوية والنفسية وتجديدها، كما يجب أن يمتلكوا خبرات متنوعة، ويستطيعوا إيصال تلك المعلومات إلى الآخرين. كما يجب أن يكونوا قادرين على التفكير العلمي، إضافة إلى مقدرتهم على تفسير كل الأحداث من حولهم (غدايفي وفرحات، 2020).

الدراسات السابقة

لقد بذل الباحثون والمختصون في مجال التربية الخاصة العديد من الجهود من أجل المساهمة في تحسين أداء ذوي الإعاقة، ومحاولة تحسين أوضاعهم، وتسهيل دمجهم مع الآخرين في المجتمعات، وذلك من خلال توضيح أهم الطرائق التي من الممكن اتباعها لضمان إشراكهم بالمجتمع، من خلال اتباع طرائق وأساليب تراعي حالاتهم واحتياجاتهم النفسية. وفي هذا الجزء، عُرضت مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع هذا البحث، وتحدثت عن الذكاء العاطفي. ويساهم عرض هذه الدراسات في تحديد أهم المنهجيات المتبعة من قبل الباحثين، كما سيساعد في بلورة مشكلة البحث الحالي. وقد عُرضت هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسات العربية

أجرى الخطاطبة (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي اضطراب طيف التوحد، وبيان العلاقة التي تربط الاحتراق النفسي مع الذكاء العاطفي عند ذوي اضطراب طيف التوحد. واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها. وتكونت عينة هذه الدراسة من (204) معلمين لذوي اضطراب طيف التوحد في المملكة العربية السعودية وتحديدًا في الدمام. وتم تطوير مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الذكاء العاطفي. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين، وشمل هذه الارتفاع مجموعة أبعاد، هي: الإجهاد الانفعالي ثم تبلد المشاعر، ثم نقص الإحساس بالإنجاز. كما أكدت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى المعلمين جاء متوسطًا في بُعد التواصل، ثم بُعد التعاطف، ثم بُعد المعرفة الانفعالية، ثم بُعد تنظيم الانفعالات، وأخيرًا بُعد إدارة الانفعالات. وبينت نتائج الدراسة أيضًا أن هناك علاقة عكسية دالة إحصائيًّا بين الاحتراق النفسي والذكاء العاطفي لدى المعلمين.

وأجرى غدايفي وفرحات (2020) دراسة هدفت إلى تحديد أهمية الذكاء العاطفي في الحياة التعليمية من خلال مختلف المواقف التعليمية التي يعيشها معلم التربية الخاصة مع طلابه. كذلك، هدفت الدراسة إلى بيان الفروق بين معلمي التربية الخاصة تبعًا لمتغيرات الجنس في بعدين أساسيين، هما: الكفاءة الاجتماعية والتكيف. واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاستكشافي لتحقيق أهدافها، كما استعانت باختبار الذكاء العاطفي الذي صممه بار-اون بوصفه وسيلة لجمع البيانات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: عدم وجود فروقات دالة إحصائيًّا بين معلمي التربية الخاصة تُعزى إلى متغير جنس المعلم في البعدين التكيف والكفاءة الاجتماعية، في حين أكدت الدراسة وجود فروق دالة إحصائيًا في إدارة الضغوطات بين الجنسين لصالح الذكور.

كما أجرى غربي (2015) دراسة هدفت إلى تحديد مستويات الذكاء العاطفي لمعلمي الصف الخامس ابتدائي. إضافة إلى تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والأمن النفسي للطلبة تعزى إلى متغيرات الدراسة، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، كما استعانت الدراسة بالاستبانة أداةً رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن مستويات الذكاء العاطفي لمعلمي الصف الخامس ابتدائي جاءت مرتفعة. كما بينت النتائج أن هناك فروقات دالة إحصائيًّا بين معلمي التربية الخاصة تُعزى إلى متغيري الجنس والذكاء العاطفي للمعلم.

أما محارمة وآخرون (2015)، فقد هدفت دراستهم إلى تحديد المستويات العاطفية لدى معلمي التربية الخاصة في مدارس التعليم العام في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر المعلمين. واتبعت هذه الدراسة المنهج التحليلي الاستكشافي لتحقيق أهدافها، كما استعانت بالاستبانة أداةً رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن المستويات العاطفية لدى معلمو التربية الخاصة في مدارس التعليم العام، كما أكدت الدراسة عدم وجود فروقات دالة إحصائيًّا بين معلمي التربية الخاصة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي، إضافة إلى عدم وجود فروقات دالة إحصائيًّا بين معلمي التربية الخاصة تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي. وبينت النتائج أيضًا عدم وجود فروقات دالة إحصائيًّا تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

دراسات أجنبية عن الذكاء العاطفي

أجرى (González at el, 2019) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة التي تربط بين الذكاء العاطفي للمعلمين، ومستوى الدعم الاجتماعي لهم، ومستويات الاحتراق النفسي لديهم. واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، كما استعانت الدراسة بمقياس الذكاء العاطفي والدعم لنفسي والاحتراق النفسي للمعلمين أداةً رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المستهدفة. كما استعانت أيضًا بمعادلة الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وتكونت عينة هذه الدراسة من (318) معلمًا من مدارس إيطاليا أُختيروا بعشوائية. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن الذكاء العاطفي للمعلمين يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالاحتراق النفسي لديهم، كما أن الدعم الاجتماعي لهم يكون عاليًا، الأمر الذي يؤثر مباشرة في مستويات أدائهم داخل بيئة العمل.

وأجرى (Friedman,2014) دراسة هدفت إلى التعرف على الذكاء العاطفي للمعلمين، وبيان ونوعية تفاعلاتهم مع بقية الطلبة. وتكونت عينة هذه الدراسة من (74) معلمًا من مدارس ولاية فيرجينيا أُختيروا بعشوائية. واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، كما استعانت الدراسة بمقياس الذكاء العاطفي للمعلمين أداةً رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المستهدفة. واستعانت أيضًا بمعادلة الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن الطلبة المراهقين لديهم احترام أكبر لمعلميهم الذين يمتلكون ذكاء عاطفيًّا أكثر من أقرانهم.

كما أجرى (Robitaiila,2010) دراسة هدفت إلى التعرف على الذكاء العاطفي لدى المعلمين في التربية الخاصة، ومقارنة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين في التربية الخاصة بمستويات المعلمين في المدارس العادية. كما هدفت الدراسة إلى بيان فاعلية المعلمين بالتأثير في الطلبة، وبيان الدرجة العلمية التي يمتلكونها. وتكونت عينة هذه الدراسة من (64) معلمًا؛ (34) من معلمي التربية الخاصة، و(30) من المدارس العادية. واستعانت هذه الدراسة بمقياس بار-اون لقياس الذكاء العاطفي لدى المعلمين في المدارس. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى المعلمين كان متوسطًا، سواء كانوا في مدارس التربية الخاصة أو المدارس العادية. وبينت الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا في مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا تُعزى إلى متغير التأهيل المهني للمعلمين.

أما دراسة (Platsidou,2010)، فهدفت إلى التحقق من العلاقة بين الذكاء العاطفي المدرك والاحتراق الوظيفي والرضا عن العمل. وتكون مجتمع هذه الدراسة من كل المعلمين في اليونان،

في حين تحددت عينة الدراسة من معلمي التربية الخاصة الذين يشرفون على تدريس المرحلة الابتدائية فقط. واستعانت هذه الدراسة بمقياس للذكاء العاطفي لجمع بياناتها، كما استخدمت التحليل العاملي لمجموعة من العوامل أداةً لتحليل البيانات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن المعلمين اليونانيين سجلوا علامات مرتفعة في العوامل الخاصة والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي. كما بينت النتائج أنه يوجد فروق دالة إحصائيًّا بين الاحتراق النفسي والرضا عن العمل، الأمر الذي يفسر أن المعلمين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي لا يواجهون صعوبات ومخاوف بسبب الاحتراق النفسي، ولديهم رضا وظيفي عالٍ.

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي بحثت في نفس موضوع البحث الحالي وهو الذكاء العاطفي للعاملين مع ذوي الإعاقة، فقد وجدت الباحثة أن هناك جهودًا بحثية واسعة أُجريت في هذا المجال، وأن العديد من الدراسات ركزت على أهمية امتلاك الذكاء العاطفي لكونه يساهم في تسهيل عملية تعليم وتدريب ذوي الإعاقة.

ويمكن للباحثة الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال توظيفها في بناء الإطار النظري للبحث الحالي، إضافةً إلى أن الدراسات السابقة تساهم في بلورة مشكلة البحث الحالي، إذ إنها تعطي خلاصة لكل النتائج البحثية التي توصلت إليها الدراسات، الأمر الذي يساعد الباحثة في وضع نقطة انطلاق لها لإجراء البحث الحالي.

واستخلاصًا لما ذُكر من هذه الدراسات، وجدت الباحثة أن معظم هذه الدراسات قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، كما أن غالبية هذه الدراسات استعانت بالمقاييس أداةً لجمع بياناتها، ما عدا دراسة (غربي، 2015) ودراسة (المحارمة وآخرون، 2015) وظفوا الاستبانة أداةً لجمع البيانات. ووفقًا لذلك فقد تفرد البحث الحالي باستخدام المنهج النوعي والاستعانة بالمقابلة شبه المنظمة أداةً لجمع البيانات.

وامتدت الدراسات السابقة على مدار عشر سنوات، إذ كان أحدث هذه الدراسات عام (2020) وأقدمها عام (2010).

ولا بد من تأكيد مدى تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة، فقد استهدف البحث الحالي مجتمع العاملين في مجال التربية الخاصة، ومنهم معلمو التربية الخاصة مثل دراسة (محارمة وآخرون، 2015)، ودراسة (غدايفي وفرحات، 2020)، وأيضًا دراسة (Robitaiila,2010).

وتماشيًا مع ما ذُكِر، سعى هذا البحث إلى استمرار عملية التحقيق في مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة، ولكن ما يميزها هو تفردها بالعينة، وهي مجموعة من معلمي واختصاصي التربية الخاصة في مكة المكرمة.

منهجية البحث وإجراءاته

منهج البحث

يُعد هذا البحث من البحوث النوعية، إذ اتبع البحث المنهج النوعي لكونه يناسب أهدافه وطبيعته. ويُعرّف المنهج النوعي بأنه منهجية عامة لإجراء البحوث في مجال العلوم الاجتماعية، التي تركز على دراسة ظاهرة معينة، من خلال التعرف على العديد من وجهات النظر حول ظاهرة محددة من الصعب التعبير عنها بالطرائق الإحصائية، ومحاولة إيجاد تحليل عميق لها. وذلك عن طريق تحليل المنحنى الاستقرائي للمعلومات التي جُمِعت في المجالات الطبيعية للظاهرة (العبد الكريم، 2012).

ويتمثل الهدف الرئيسي لاستخدام هذا المنهج في الحصول على مجموعة من البيانات والمعلومات العميقة حول الظاهرة، وليس وصفها بنسب رقمية، وذلك من خلال طرح العديد من الأسئلة الإضافية، ومحاولة إعطاء أمثلة تفصيلية (الزيود، 2018).

مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مجال التربية الخاصة (المعلمين والاختصاصيين) في فترة إجراء البحث خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 1442/1443 بمدينة مكة المكرمة، وذلك لمتابعة إجراءات البحث.

عينة البحث

تميل البحوث النوعية إلى محاولة التركيز على مدى تقبّل الأشخاص وتفاعلهم، لذلك فإن عدد المشاركين في الدراسات التي تتبع المنهج النوعي تكون أقل من عدد المشاركين في البحوث الكمية (سيلفرمان، 2005).

لذلك، اقتصر هذا البحث على عينة محددة قوامها (6) معلمين واختصاصيين عاملين في مجال التربية الخاصة بمدينة مكة المكرمة، وذلك بعد أخذ موافقتهم على المشاركة.

إجراءات البحث

تم اتباع الخطوات والإجراءات التالية لتطبيق أدوات البحث ميدانيًّا:

- الاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة بموضوع الذكاء العاطفي، وكذلك على المقاييس الأخرى التي استخدمت لقياس متغير الدراسة؛ وذلك لتحديد عنوان البحث ومشكلته لتحديد الإطار النظري، وذلك من خلال توجيهات ورأي سعادة المشرف.
- إعداد مقابلة عن مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة -من إعداد الباحثة- لتطبيقها على عينة البحث، وذلك بالتنسيق مع سعادة المشرف.
- عرض أسئلة المقابلة في صورتها الأولية على سعادة المشرف، وذلك لأخذ رأيه في جودة العبارات ومدى صلاحيتها للبيئة ومعرفة قوة انتمائها إلى المحاور المناسبة لها.
- تطبيق أداة البحث على عينة البحث.
- إجراء تحليل للبيانات واستخلاص نتائج البحث ومناقشته وتفسيره في ضوء الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.
- وضع التوصيات والمقترحات.

أداة البحث

استعانت الباحثة بالمقابلة بوصفها أداةً أساسيةً لجمع البيانات من جميع المعلمين والاختصاصيين المشاركين في هذا البحث. إذ طُوِّرت استمارة مقابلة من إعداد الباحثة بالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة التي تعمقت في مفهوم الذكاء العاطفي، وتهدف هذه المقابلة إلى التعرف على مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة.

وعرف المحمودي (2019) المقابلة بأنها حوار يدور بين طرفين، أحدهما باحث عن الحقيقة والآخر مجيب، ويهدف هذا الحوار إلى محاولة الحصول على آراء ومعتقدات الأشخاص الذين أُجريت المقابلة معهم، بغرض التوصل إلى مجموعة حقائق يحتاج الباحث إليها في ضوء أهداف التوجهات العلمية في البحث. ويمكن تقسيم المقابلة إلى نوعين؛ مقابلة مفتوحة الأسئلة، ومقابلة مغلقة الأسئلة، كما يمكن أن تندرج تحت المقابلة مجموعة أنواع، وتشمل: المقابلة الشخصية والتليفونية، والمقابلة بالاستعانة بالحاسب الآلي.

وفي هذا البحث أُختيرت المقابلة الفردية شبه المنظمة، التي تحتوي على أسئلة غير مقننة، تمت الإجابة عنها وفقًا لرأي المستجيبين من معلمي واختصاصي ذوي الإعاقة. واحتوت هذه المقابلة على مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي قُسِّمت إلى ثلاثة محاور، هي:

- المحور الأول: المعلومات الديموغرافية: (الاسم، الجنس، القطاع، التخصص، المؤهل، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)، وتم تعبئته من خلال استخدام النماذج الإلكترونية لقوقل.
- المحور الثاني: يتضمن أسئلة ذات نهايات مفتوحة تتميز بقابليتها لتطوير أسئلة إضافية بناء على إجابات المشاركين في البحث.
- المحور الثالث: مقترحات العاملين في مجال التربية الخاصة.

إجراءات المقابلة

توجد مجموعة من الخطوات التي قامت بها الباحثة من أجل إجراء المقابلة، هي:

- تحديد الهدف من المقابلة، وهو: التحقيق في مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي.
- الإعداد السابق للمقابلة، وذلك من خلال تحديد نوعها، وهي المقابلة الفردية، وتحديد موعد المقابلة والمكان المناسب لها، إضافة إلى صياغة أسئلة المقابلة وترتيبها، والتأكد من ضمان سلامتها اللغوية وملاءمتها لهدف البحث.
- إجراء المقابلة، وذلك من خلال إيجاد جو مناسب للمقابلة، واتباع إستراتيجيات إدارة الوقت من أجل جمع كل المعلومات اللازمة في هذا البحث، وعدم إهدار الوقت.
- تسجيل معلومات المقابلة، وذلك من أجل تحليلها، والتمكن من الرجوع إليها عند الحاجة.

إذ أُجريت مقابلة تجريبية لإحدى معلمات ذوي اضطراب طيف التوحد باستخدام برنامج (Google Meet)، وقد استغرقت المقابلة (27) دقيقة، وكان الهدف من المقابلة التجريبية معرفة مدى وضوح الأسئلة، والزمن المستغرق في المقابلة، وبناءً على نتائج هذه المقابلة، تم تحديد المدة التي تحتاج إليها المقابلات ما بين 20-30 دقيقة.

وقد اعتُمِد على برنامجَي (Google Meet،Zoom) في إجراء المقابلات بالاتفاق مع المشاركين. واستند إجراء المقابلات إلى التسجيل الصوتي لها، وذلك من خلال مذكرات الصوت الموجودة في جهاز الآيباد، مع الاحتفاظ بنسخة احتياطية على جهاز الحاسوب مباشرة. وتم تفريغ المقابلات أولًا بأول باستخدام برنامج (Traskriptor) وحفظها في برنامج (Microsoft

Word). وبعد الانتهاء من تفريغ كل البيانات، تمت مراجعتها من خلال إعادة الاستماع إلى التسجيلات الصوتية، وتوضيح الجمل غير المفهومة والغامضة.

وطبقت الباحثة أداة المقابلة على المشاركين خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1443هـ، إذ بُدئ في تطبيقها يوم الأحد الموافق 1443/9/16هـ، وانتهت عملية التطبيق يوم الثلاثاء الموافق 1443/10/9هـ. وكانت المدة الإجمالية لإجراء المقابلات (24) يومًا تقريبًا، تخللها إجازة عيد الفطر المبارك. إضافة إلى ذلك، تم جدولة المقابلات زمنيًا بطريقة مرنة وبما يتناسب مع ظروف المشاركين بهذا البحث.

المصداقية والاعتماد في البحث

أولًا: المصداقية

يستخدَم مصطلح المصداقية في الدراسات النوعية نيابة عن مصطلح الصدق الداخلي في الدراسات الكمية، ويمكن تعريف المصداقية بأنها قدرة أداة الدراسة على قياس ما حُدِّد للقياس (John,2018)، أما المصداقية فتُعرَّف بأنها الطريقة التي تُتَّبَع للتحقق من سلامة النتائج التي حُصِل عليها (العبد الكريم، 2012). وتم التحقق من المصداقية في هذا البحث بعدة طرائق، هي:

- اختيار عينة بحث مختلفة، تعتمد على الخصائص الديموغرافية.
- إجراء المقابلات من خلال برنامج (Zoom – Google Meet) واستخدام التسجيلات الصوتية لجمع البيانات.
- استخدام برنامج (Traskriptor) لتفريغ المقابلات، كذلك إعادة الاستماع للتسجيلات الصوتية، وذلك لضمان صحة المعلومات التي تم تفريغها.
- عرض المقابلات على المشاركين في المقابلة بهدف مراجعتها، وإبداء ملاحظاتهم عليها، فقد أرسلت الباحثة جميع المقابلات مكتوبة عبر برنامج (WhatsApp)، من أجل الاطلاع عليها وتأكيد المعلومات التي وردت فيها.

ثانيًا: الاعتمادية

يُستخدَم مصطلح الاعتمادية في الدراسات النوعية نيابة عن مصطلح الثبات في الدراسات الكمية، ويمكن تعريف الاعتمادية بأنها قدرة المقابلة على إعطاء نفس النتائج في حال إعادتها مرة أخرى على نفس المشاركين (العبد الكريم، 2012). وتم التحقق من الاعتمادية في هذا البحث من خلال إعادة تطبيق المقابلات مرة أخرى بعد مرور (30) يومًا من تاريخ المقابلة الأولى. ومن خلال

تحليل المقابلتين، أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف بين الإجابات، الأمر الذي يدل على وجود درجة عالية من الاعتمادية.

أساليب التحليل والربط بأسئلة البحث:

حُلِّلت البيانات في هذا البحث باستخدام التحليل النوعي الاستقرائي، ويتميز هذا النوع من التحليل باعتماده على المعالجة الاستقرائية للبيانات، وذلك من خلال البدء بالأجزاء البسيطة الموجودة في البيانات، وصولًا إلى كل المواضيع المحورية التي تظهرها نتائج هذا البحث.

ويتميز أسلوب التحليل النوعي بأنه أسلوب عالي الانضباط، وبصورة منطقية، إذ يتعامل مع تحليل المعلومات بطريقة مجزَّأة يسيرة. ويُعد نظام الفئات الذي طورته الباحثة هو الأساس المركزي لعملية التحليل. إضافة إلى نظام الترميز والتصنيف الذي يتبعه الباحث لتحويل كل المواضيع الموجودة في المعلومات إلى فئات أكثر تحديدًا، وتقديم عرض دقيق شامل لواقع الظاهرة التي دُرِست (الرشيدي، 2021).

مراحل تحليل البيانات:

حُلِّلت البيانات في هذا البحث من خلال مجموعة مراحل، وهذه المراحل موضحة في الجدول التالي:

جدول(1) مراحل تحليل البيانات

المرحلة	وصف العملية
التعرف على البيانات	من خلال نسخ البيانات وقراءتها بعناية وكتابة الملاحظات الأولية عليها.
ترميز البيانات	من خلال التعمق في عبارات ونصوص المقابلة، تم ترميز البيانات المثيرة للاهتمام بطريقة منتظمة.
تشكيل المواضيع الأساسية والفرعية	من خلال مراجعة الإجابات على المقابلة، تم تحديد كل المواضيع الأساسية والفرعية المحتملة من رموز التحليل.
مراجعة المواضيع	من خلال التأكد من أن كل المواضيع المتكررة ذات أهمية عالية، وترتبط بموضوع البحث.

تحديد المواضيع وتسميتها	من خلال التحليل المستمر لاختيار أهم المواضيع التي تساهم في تحقيق هدف البحث.
كتابة النتائج	من خلال تحليل البيانات التي حُصِل عليها من المواضيع الأساسية والفرعية، والوصول إلى استجابات تساعد في الإجابة عن أسئلة البحث.

السؤال الأول:

نص السؤال الأول في هذا البحث على: **ما تصورات العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي؟** ومن خلال الإجابة عن السؤال الأول لهذا البحث، حددت الباحثة موضوعًا رئيسيًّا من العبارات والكلمات المتكررة عبر النصوص، ومن ثم حدِّدت الموضوعات الفرعية. وبناء على ذلك، يوضح الجدول التالي الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج سؤال البحث الأول:

جدول(2) الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج السؤال الأول

الموضوع الرئيسي	الموضوع الفرعي
الذكاء العاطفي	معرفة الذات
	التحكم الانفعالي
	العلاقات مع الآخرين

الموضوع الرئيسي للسؤال الأول: الذكاء العاطفي

هو فهم الفرد لذاته وإدارة مشاعره وانفعالاته وتوظيفها بطريقة إيجابية للوصول إلى أفضل الحلول وأصح القرارات واستشعار الآخرين والتواصل الفعال معهم.

من خلال المقابلات وسؤال المشاركين عن تصوراتهم ومعرفتهم بمفهوم الذكاء العاطفي، أجابت معلمة ذوي اضطراب طيف التوحد (ح): ليس لدي معرفة سابقة بمفهوم الذكاء العاطفي، ولكن اطلعت على بعض المعلومات قبل إجراء المقابلة وكونت فكرة عن ماهيته وطرحت بعض الأسئلة المتعلقة عن الذكاء العاطفي، وأجبتُ عنها بكل وضوح.

أما بالنسبة إلى معلمة الإعاقة الفكرية (ن) فقد أجابت: تردد على مسامعي مصطلح الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي كثيرًا في الآونة الأخيرة، واطّلعت من خلال تصفحي على الإنترنت من فترة وجيزة على مفهوم الذكاء الاجتماعي، وباعتقادي أن الذكاء العاطفي يندرج تحت الذكاء الاجتماعي، ووضحت الباحثة للمعلمة (ن) أن الذكاء الاجتماعي هو مهارة وبُعد من أبعاد الذكاء العاطفي .

وأجاب معلم ذوي اضطراب طيف التوحد (ف): لا أعلم ما الذكاء العاطفي، وعند اطلاعي على بعض المعلومات من خلال الإنترنت قبل المقابلة، لاحظت أنها مهارات نطبقها حسب طبيعة عملنا ونتعامل على أساس هذه المهارات في جميع علاقاتنا مع طلابنا وزملائنا. وأُنهي بأنه ليس لدي معرفة بالذكاء العاطفي بوصفه مصطلحًا علميًّا، ولكن لدي علم بمهاراته، وأطبقها بدرجة كبيرة في العمل وبالأخص مع الطلاب.

أما عن معلم الإعاقة الفكرية (س) الذي طور معرفته بالذكاء العاطفي من خلال حضور دورات تدريبية، فقد عبّر عن سعادته بتداول مفهوم الذكاء العاطفي وانتشاره، لأننا مطالبون بأن يكون لدينا قدر أكبر من اليقين بشأننا، وبذلك نصبح أكثر أدبًا في حياتنا وتعاملاتنا مع الآخرين.

وذكر اختصاصي التخاطب (م): لقد سمعت بمصطلح الذكاء العاطفي كثيرًا من خلال السوشال ميديا، وليس لدي معرفة بالمفهوم بدقة وتعمق، ولكن على حد علمي فهو مرتبط بالأحاسيس والعواطف. وطلب من الباحثة أن توضح أكثر، فشرحت الباحثة شرحًا ميسرًا عن مفهوم الذكاء العاطفي.

وبإجابة الاختصاصية النفسية (ش): لديّ معرفة بمفهوم الذكاء العاطفي بطبيعة عملي اختصاصيةً نفسية ولارتباط الذكاء العاطفي بالطب النفسي، وبرأيي أنه من المهم جدًّا أن يكتسب العاملون في مجال التربية الخاصة هذا المفهوم.

الموضوع الفرعي الأول: معرفة الذات

تفسر الباحثة معرفة الذات بأنها الوعي بالذات والقدرة على فهم المشاعر وتحديد الاحتياجات والرغبات.

اتفق (ف) و(ح) على أن الذكاء العاطفي هو: القدرة على فهم المشاعر والتعامل معها والتعبير عنها تعبيرًا صحيحًا.

واختلف معهم (م) بصياغته للجملة وذكر: أن الذكاء العاطفي مرتبط بالأحاسيس ومعرفة احتياجاته وتسخير الظروف المحيطة لمصلحته.

وذكرت (ن) أنه أساس علاقة الإنسان بنفسه وبمشاعره السلبية والإيجابية.

وبالنسبة إلى (س) فقال: كما ذكرت سابقًا بأننا مطالبون بأن يكون لدينا قدر أكبر من اليقين بأنفسنا وأن نكون على معرفة بماهية مشاعرنا وما هي مسببات هذه المشاعر، خصوصًا المشاعر المزعجة.

وربطت (ش) الذكاء العاطفي بـ: معرفة الإنسان بنفسه، وقدرته على ترجمة أفكاره ومشاعره، والتخلص من جميع الأفكار السلبية، واستبدال مشاعر وأفكار إيجابية بها بكل سهولة.

الموضوع الفرعي الثاني: التحكم بالانفعالات

تفسر الباحثة التحكم بالانفعالات بأنها القدرة على التحكّم في المشاعر وردود الأفعال والسيطرة عليها.

ذكرت (ح) أن الذكاء العاطفي يكمن في قدرة الفرد على التحكم بعواطفه وانفعالاته بمختلف المواقف، والأهم تحت الضغط، والقدرة على فصل المشاعر عن العمل، وتقديم مصلحة الطالب.

واتفقت (ن) مع (ح) في القدرة على التحكم بالعواطف وردة الفعل وتقديم مصلحة الطالب، وأضافت أن معلم التربية الخاصة موجود لتقديم رسالة لذوي الإعاقة، فيجب العمل على إيصال الرسالة إيصالًا سليمًا.

واتفق معهم (م) في القدرة على التحكم بالعواطف وردود الأفعال، وأضاف أنه بطبيعة عملنا مع ذوي الإعاقة وبالأخص ذوي اضطراب طيف التوحد، يجب أن يكون لدينا القدرة الكبيرة على التحكم في ردود أفعالنا وأيضًا تعابير الوجه.

وبالنسبة إلى (ف) فقد ذكر أن من الذكاء القدرة على التعامل مع الظروف والمواقف التي تخلقها المنشأة وصناع القرار، والتكيّف مع هذه المواقف بخلق جو مريح وماتع للعمل وبما يخدم مصلحة الطالب والمصلحة العامة للمنشأة.

وذكر (س) أن الذكاء العاطفي يساهم في قدرة الفرد على إدارة مشاعره وانفعالاته بطريقة جيدة سواء مع ذاته أو مع الآخرين، لما يساهم في اتخاذه القرارات وحل المشكلات، والتواصل مع الآخرين بطريقة ناجحة، ولا بد من استخدام العاطفة والمشاعر مع العقل بطريقة متوازنة لحدوث الأثر الإيجابي.

أما عن (ش) فذكرت أنه من الذكاء العاطفي التحكم بالمشاعر والسيطرة عليها، والتفكير العميق قبل اتخاذ القرارات، وأن يكون لديّ القدرة على أن أتأقلم مع الظروف والمتغيرات في العمل، وهذا ما هو موجود عند أغلب العاملين مع ذوي الإعاقة، إذ لديهم قدرة على التأقلم مع المتغيرات التي تحدث في العمل بصفة عامة، وقدرة على التحكم بردود أفعالهم عند ظهور سلوك غير مرغوب فيه من الطلاب بشكل مفاجئ، وقدرة على إدارة الموقف والسيطرة على السلوك.

الموضوع الفرعي الثالث: العلاقات مع الآخرين

تفسر الباحثة العلاقات مع الآخرين بأنها قدرة الشخص على التعامل مع الآخرين ومعرفة مشاعرهم ودوافعهم، وقدرته على التأثير إيجابيًّا فيهم.

ركز (ح) و(ف) و(ش) على دورهم بصفتهم عاملين مع ذوي الإعاقة وبالأخص ذوي اضطراب طيف التوحد، بأهمية فهم سلوك الطفل والقدرة على معرفة مشاعره ودوافع سلوكه، والقدرة على التعامل معها واحتوائها ومعرفة مداخل الأطفال من ذوي اضطراب طيف التوحد للوصول إلى النتائج المرغوبة في العملية التعليمية.

وعندما طُلب من (م) أن يذكر تصوره عن الذكاء العاطفي، قال إنه يساهم في معرفة مشاعر الآخرين من زملاء ومسؤولين، وفهم دوافعهم، والتحكم في عواطفه وعواطف الآخرين، والاستفادة منها، والعمل على توظيفها للتطوير من نفسه.

وكانت (ن) متفردة بإجابتها التي شملت قيمها الدينية، وكانت أكثر روحانية، وذكرت أنها مطالبة ببناء علاقة صحيحة مع الله أولًا ثم مع ذاتها والآخرين، وأنه ليس الجميع سواء زملاء عمل أو أسر بنفس أفكاري ومعتقداتي وتوجهاتي، فيجب معرفة التعامل مع هذه الثقافات المختلفة وتوظيفها، لما يمكن أن يطورني ويزيد من حصيلتي الثقافية والعملية.

وقال (س) إن من الذكاء العاطفي أن نكتسب القدرة على تكوين وتنمية علاقات اجتماعية فعالة ومستمرة، والقدرة على التعاون مع الآخرين في العمل وحل المشكلات القائمة بينهم واكتساب ثقة الآخرين.

نتائج السؤال الأول:

من خلال المناقشات السابقة، يمكن تحديد نتيجة السؤال الأول كالتالي: إن الذكاء العاطفي غير مفهوم بوصفه مصطلحًا بحد ذاته، ولكنه ارتبط بمفاهيم أخرى تندرج تحت أبعاد الذكاء العاطفي كما ذكر في نظرية جلمان وبار-اون، ووُضِّحت في الإطار النظري.

كما يتضح لدى الباحثة أن مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة مكتسبة لطبيعة تعاملهم مع ذوي الإعاقة، وتتبلور في قدرة العاملين مع ذوي الإعاقة على التعامل مع طبيعة الإعاقات ومعرفة دوافع السلوك واحتواء طلابهم، كما لديهم القدرة على التعامل مع الأسر بمختلف توجهاتها وثقافاتها، واحتوائها، والعمل على تغيير نظرتهم السلبية لأبنائهم، وقدرتهم على العمل تحت الضغط، وحل المشكلات التي يواجهونها بطبيعة الظروف الموفرة لهم في بيئة العمل، والقدرة على التعامل مع الزملاء بمختلف أفكارهم ومعتقداتهم، والعمل على تحقيق الهدف العام.

وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة (الخطاطبة، 2020) التي هدفت إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد وعلاقته بالذكاء العاطفي، والتي اعتمدت المنهج الوصفي. وتكونت عينة الدراسة من (204) معلمين ومعلمات، وأظهرت النتائج لمقياس الذكاء العاطفي قدرة المعلمين على معرفة مشاعرهم في أثناء التعامل مع التلاميذ، وقدرتهم على تحمل الضغط، وتنظيم انفعالاتهم وتوجيهها نحو الإنجاز، واستعمالها في صنع أفضل القرارات في العمل نتيجة الظروف الموفرة لهم في المراكز، كما أن لديهم قدرة على فهم مشاعر وعواطف تلاميذهم وزملائهم والآخرين.

ودراسة (غدايفي وفرحات، 2020) التي هدفت إلى التعرف على أهمية الذكاء العاطفي في الحياة التعليمية بمختلف المواقف التي يعيشها معلم التربية الخاصة، والتي اعتمدت المنهج التحليلي الاستكشافي. وتكونت عينة الدراسة من (50) معلمًا ومعلمة. واستخدمت مقياس بار-اون، إذ بينت نتائج الدراسة أن المعلمين متفهمون ومتعاطفون مع فئة الأطفال من الإعاقة، ويراعون مشاعرهم ويهتمون بهم، ولديهم قدرة على التعامل مع زملاء العمل داخل المؤسسة وأسر التلاميذ، والعمل كفريق متكامل لتحقيق الهدف المطلوب، كما اتضح أنهم يتميزون بمهارة التكيّف من خلال إدراك الواقع وإدراك طبيعة التلاميذ وخصائصهم ومعرفة التعامل معهم.

السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني في البحث على: ما أثر الذكاء العاطفي في العاملين بمجال التربية الخاصة؟

ومن خلال الإجابة عن هذا السؤال، حددت الباحثة موضوعًا رئيسيًّا من العبارات والكلمات المتكررة عبر النصوص، ومن ثم حُدِّدت الموضوعات الفرعية. وبناء على ذلك، يوضح الجدول التالي الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج سؤال البحث الثاني:

جدول (3) الموضوعات الرئيسية والفرعية الخاصة بنتائج السؤال الثاني

الموضوعات الرئيسية	الموضوعات الفرعية
الأداء الوظيفي	جودة العمل
	العمل تحت الضغط
بيئة العمل	العمل ضمن فريق
	العلاقات مع المسؤولين
	العلاقات مع الطلاب والأسر

الموضوع الرئيسي الأول للسؤال الثاني: الأداء الوظيفي

إن العنصر البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع أنشطة وأعمال المنظمة، فالإنسان هو الذي يخطط، وينظم، ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة من خلال نشاطها سواء كان اقتصاديًا أو خدماتيًا، وعليه فإن أداء هذا المورد البشري هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات. ومن ثم تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه، فإن أداءهم جيد وفعال. ومن الأكيد أنه يعطي للمنظمة مزية تنافسية في السوق، ويضمن لها التميز والاستمرارية في نشاطها ويعطي لها مكانة عالية ضمن أنجح المؤسسات (داوود وحرز الله، 2017).

وعرفته (دوخش، 2021) بأنه قيام الموظفين بتنفيذ المهام وواجبات الوظيفة الخاصة بهم وفق ما جاءت به القوانين والتعليمات التنظيمية، المحددة لكل وظيفة وواجباتها ومسؤولياتها المطلوبة لتحقيق أهداف الوظائف بكل فاعلية وكفاءة وبمراعاة الزمن في إنجاز الوظيفة.

الموضوع الفرعي الأول: جودة العمل

تفسر الباحثة جودة العمل بأنها الطريقة التي ينجز بها الموظف مهامه الوظيفية وكمية العمل المطلوب منه.

أجابت (ح): من المؤكد أن هناك أثرًا في الأداء الوظيفي في حال استطاعتي التحكم بنفسي وقدرتي على التحكم في مشاعري السلبية، وأفكر فيما يسعدني ويبدل تفكيري ومشاعري للأفضل، وأن يكون لديّ معرفة بنقاط قوتي وتطويرها ونقاط ضعفي والعمل عليها، فهذا يؤثر في طريقة عطائي وتعاملي مع طلابي، ومن ثم يؤثر في جودة عملي.

واتفق معها (س): له إثر كبير وبالأهم في جودة العمل، فالذكاء العاطفي إذا استخدم بالطريقة المناسبة له أثّر إيجابيًّا سواء في الشخصية أو في جودة العمل من خلال تطوير مهارات الفرد، والعمل على تطوير نقاط القوة وتعزيزها بالشكل المناسب، والتعامل مع نقاط الضعف بالطريقة المثلى لتحسينها.

وقال (م): نعم للذكاء العاطفي أثر كبير في الأداء الوظيفي، لأنه يؤثر في تحديد أهدافي والإصرار على تحقيقها أيضًا يؤثر في قدرتي على خلق بيئة وظيفية تكون مناسبة ومريحة، ولمّا أكون متوافقًا نفسيًا مع نفسي فمن المؤكد أن كل هذا يؤثر في عطائي في العمل وجودة عملي.

وبالنسبة إلى (ش): له أثر في كفاءة وجودة العمل، لأنه يكون لدينا القدرة على حماية أنفسنا من المشاعر والأفكار السلبية، ونستطيع العمل على تحفيز أنفسنا وكيفية جلب الطاقة الإيجابية، أنا هنا أستطيع أن أبذل جهدًا أكبر في العمل، وأن يكون عطائي مكثفًا، وهذا بالطبع ما يرفع من أدائي الوظيفي وجودة عملي.

وذكر (ف): أنه في حال استطعت أن أعرف مواطن الإجهاد في العمل، ومعرفة طريقة علاج هذا الإجهاد والتغلب عليه، فمن الطبيعي أن تؤثر إدارة الإجهاد إيجابيًّا في الالتزام الوظيفي والرضا، وهذا له أثر كبير في إنتاجية العمل وجودته.

وذكرت (ن) في إجابتها عن الاحتراق الوظيفي، إذ قالت: له أثر كبير في تجنب حدوث الاحتراق الوظيفي، وفي حال سيطر المعلم على مشاعره وتوجهاته فسوف يكون هناك عطاء وإبداع وأثر كبير في جودة العمل.

الموضوع الفرعي الثاني: العمل تحت الضغط

تفسر الباحثة العمل تحت الضغط بأنه القدرة على التعامل مع الإجهاد النفسي والضغوطات التي تواجهه في العمل بطريقة صحية ومثمرة.

ذكرت (ح): أثره في الأداء الوظيفي بأنه مهم لقدرتي على فصل عواطفي ومشكلاتي عن العمل، مثلًا لو واجهتني ضائقة أو ظروف خارج العمل، وكانت حالتي النفسية سيئة ولم أستطع أن أتحكم في عواطفي وفصلها عن عملي، فمن الأكيد ألا أستطيع أن أقدم عملي في أحسن حال.

وقال (ف): كما ذكرت سابقًا بأن معلمي ذوي اضطراب طيف التوحد لديهم القدرة على العمل تحت الضغط، لِما تُحتم عليهم طبيعة عملهم مع هذه الفئة سواءً كانوا أطفالًا أم بالغين، وما توفره لهم المنشأة من ظروف عمل تحيط بهم.

وبالنسبة إلى (س): فالذكاء العاطفي يحسن مهارات إدارة الأزمات والمواقف الطارئة وحل المشكلات، كما له دور وأثر كبير في القدرة على تحمل الضغوط الناتجة من العمل.

وذكرت (ش): أنه من الطبيعي في كل بيئات العمل أن يواجه العاملون ضغوطات وبالأخص العاملين مع ذوي الإعاقة، ويساعد الذكاء العاطفي الموظفين في القدرة على التعامل مع هذه الضغوطات والتغلب عليها.

وقال (م): عندما يكون لدي ذكاء عاطفي سوف يكون لدي قدرة أكبر لتحمل المسؤولية والصبر على الضغوطات، كما أستطيع أن أحدد المشكلات التي تواجهني وأتفاداها.

الموضوع الرئيسي الثاني للسؤال الثاني: بيئة العمل

ازداد الاهتمام بدارسة بيئة العمل في السنوات الأخيرة، لما لها من ارتباط مباشر بسلوك الفرد، إذ أكدت العديد من الدراسات تأثير بيئة العمل في أداء العمال واستقرارهم، ففهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل في التعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك الفرد ودوافعه وأدائه والوسيلة الرئيسية في تحقيق استقراره، وذلك باعتبار الاستقرار المهني من أهم المتغيرات التنظيمية التي تؤثر في مردودية المؤسسة، والإشاعات التي يحصل العامل عليها في عمله تخلق لديه إحساسًا بالرضا والراحة النفسية، وتكون لديه اتجاهات إيجابية نحو عمله ونحو المؤسسة التي هو جزء منها (بوبريوة وبوالقدرة، 2020).

وتُعرّف بيئة العمل بأنها جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل، وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية، فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق، فذلك يحفزه على عطاء أفضل ما لديه، أما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود إلى الخمول وقلة الإبداع والإنتاج (أهناني، 2017).

الموضوع الفرعي الأول: العمل ضمن فريق

تفسر الباحثة العمل ضمن فريق بأنها مشاركة الموظف في أنشطة تتصل بالفريق والتزام نجاح الفريق وتبادل المعلومات.

فذكرت (ح): يعتمد عملنا على الفريق من خلال عدم أخذ اختلاف الرأي بشكل شخصي، ووضع الخلاف جانبًا، وتقديم مصلحة الطالب، فمن اللازم أن توجد مرونة في تقبل الرأي المختلف، أيضًا الشخص القادر على السيطرة على عواطفه من الممكن أن أستفيد من شريك العمل بتعلم إستراتيجيات أو مهارات جديدة من الممكن أن تطورني مهنيًا.

وقال (ف): من الأكيد أن يكون العمل متكاتفًا، وبوجد تعاون بين جميع الموظفين تكون البيئة مريحة وأكثر إنجازًا، ويجب الأخذ بالاعتبار أننا جميعًا ندور في دائرة واحدة وجميعنا نعمل لمصلحة الطفل، فيجب أخذ الرأي في أي مشكلة تواجهنا، وأيضًا نبحث عن حلول لدى الزملاء من معلمين أو اختصاصيين وتقبل الأفكار والحلول المطروحة من قبلهم، فعلى سبيل المثال: كان لديّ طفل متميز جدًا، ولكن في فترة من الفترات حدث تدنٍ في مستوى الطفل، فبحثت جاهدًا عن أسباب هذا التدني، وتواصلت مع الأسرة، ولكن لم أجد أي سبب لذلك، وفي زيارة لاختصاصية تعديل السلوك أبدت ملاحظتها وتناقشنا عن مستوى الطالب المفاجئ، واقترحت بعرضه على طبيب بصريات، وظهر قصور في النظر لدى الطالب، وفور أن لبس الطالب النظارة حُلّت المشكلة وعاد الطالب لمستواه المعتاد.

وقالت (ن): له آثار مهمة جدًا في العمل ضمن فريق، إذ إن الفريق من الممكن ألّا يمتلك نفس التفكير أو المعتقدات أو المهارات، فيجب عدم إلقاء الأوامر فقط والطلب من الجميع التنفيذ، بل يجب أن يكون هناك مرونة في التعامل وتنحية الأمور الشخصية والقيام بالتناقش والتحاور، وتقبل الأفكار المختلفة، والعمل على ما يحقق الهدف المطلوب.

بالنسبة إلى (س): الذكاء العاطفي يحسن من مهارات التواصل وإدارة العلاقات في العمل، وهذا يساعد على أن يكون جو العمل مثاليًّا وصحيًّا؛ ومن ثم يكون جو العمل مريحًا نفسيًا، يتم سير العمل بكفاءة، وهذا يزيد من الإبداع والقدرة على خلق أفكار جديدة.

وأما (م) فذكر: أن الذكاء العاطفي يجعلنا أكثر مرونة في العمل، وهو أساس العمل ضمن فريق واحد، فالعمل ضمن فريق يتطلب تقبل الأفكار والأخذ بالرأي الآخر.

وذكرت (ش): برأيي أن المكتسبين للذكاء العاطفي في فريق العمل سوف يكون هناك روح التعاون والحماس بينهم والقدرة على حل الخلافات بما أن كل شخص في الفريق لديه وعي عالٍ، فمثلًا: كُلِّفت أنا وزملائي في القسم بعمل تطويري للمنشأة، وتم عمل الاجتماع ووضع الأفكار وفرزها ومناقشتها مع الأخذ بالاعتبار الأفكار من المتضاربة مع بعضها بعضًا والتركيز على الهدف الرئيسي من هذا الاجتماع.

الموضوع الفرعي الثاني: العلاقات مع المسؤولين

تفسر الباحثة العلاقات مع المسؤولين بأنها مدى مهنية الموظف في تعاملاته مع المسؤولين المباشرين وغيرهم من المسؤولين.

اتفق (ن) و(ش) و(ح): يؤثر الذكاء بالعلاقة مع المشرفين، ويجب الاستفادة من التوجيهات المقدمة منهم، وأن أعمل على تطوير نفسي.

وأضافت (ح): برأيي أيضًا أنه من واجبي بصفتي معلمة توحد أن أقوم بالتوضيح لمن هم حولنا في مجال العمل من غير المختصين في التربية الخاصة بعمل دورات أو منشورات أو فيديو توعوي في الأيام العالمية، وإن كانت الإدارة أو البيئة بشكل عام متخصصة في مجال التربية الخاصة من الممكن أن تكون الإدارة لها رؤية ونظام تسير وفقه، ولا تريد تغييره، حتى وإن طرحت أفكار فعالة ومفيدة للطالب، فتوضيح الأفكار بطريقة مبسطة والعمل مع الطالب عليها وتوضيح نتائج العمل ومدى التطور الواقع.

وأضافت (ش): أنه يجب أن يكون هناك مشاعر مهنية مع المسؤولين مثل الاحترام والتقدير والاعتراف بهذه المشاعر.

ذكر (س): من الذكاء العاطفي أن يكون لديّ القدرة على التواصل مع الإدارة بشكل فعال، وأن ليكون لدي القدرة على النقاش المثمر معهم.

أما (ف) قال: من وجهة نظري المسؤولون هم أكثر حاجة لتطوير مهارات الذكاء العاطفي، لأنهم بحاجة لكل مورد بما في ذلك مشاعر الإنسان لتعزيز إنتاجيتهم، إذا كنت على معرفة ودراية بمشاعر الآخرين وطريقة تفكيرهم فأنا أكثر قدرة على شد أوتار قلوبهم وتحفيزهم على العمل.

وبالنسبة إلى(م): استخدام الذكاء العاطفي في مكان العمل ينطوي على التسامح مع المسؤولين والامتثال للقواعد واللوائح كما ذكر مثالًا على ذلك وقال: كنت أعرف مدرسًا يعتقد أنه يستطيع أن يغير من حوله، فقد كان في جدال دائم مع مدير المدرسة، لم يستطع أن يلعبها بذكاء مع المدير وإخفاء رأيه الحقيقي، وكانت النتيجة أنه فقد وظيفته لأنه لم يستطع أن يفهم اللعبة.

الموضوع الفرعي الثالث: العلاقات مع الطلاب والأسر

تفسر الباحثة العلاقات مع الطلاب والأسر بأنها مدى المساندة والاحترام اللذين يبديهما الموظف في علاقته مع الطلاب وأسرهم.

وذكرت (ح): كما ذكرت سابقًا، إن طبيعة عملي معلمةَ توحد تحتم عليّ أن أكون أكثر قدرة على فهم طلابي ومعرفة مشاعرهم، وأن يكون لدي القدرة على احتوائهم، أما بالنسبة للأسر فأنا أرى أن لها دورًا كبيرًا في تطور الطالب، فيجب أن نكون أكثر صبرًا في تعاملنا معهم ومراعاة مشاعرهم وظروفهم والتعاون معهم.

وذكرت (ش): يجب معرفة مشاعر الطفل لمعرفة دوافع سلوكه والقدرة على التعامل معه، والأهم لديّ من الطفل الأسرة، لأنها الفعالة في تطوير طفلها، فبدوري اختصاصيةً أجلس مع الأسرة وأوضح المفاهيم التي يجهلونها وأُيسّر الصعوبات التي يواجهونها وأناقش ما حدث في الفترة ما بين الجلسة السابقة والجلسة الحالية وما ملاحظاتهم على طفلهم، كما أن هذه النقاشات تبني علاقة جيدة مع الأسر، وهذا له أثر كبير في اسمي وسمعتي بصفتي اختصاصيةَ تعديل سلوك.

وقالت (ن): توجهي بصفتي معلمة مع طلابي وطالباتي هو عدم التعاطف المبالغ به والشفقة في تقديم المهارات أو تعديل السلوك، والعمل على تطوير الطالب وتقديم المهارات التي تتيح له الفرص للاندماج، والقدرة على التعامل في المجتمع وأيضًا الأسرة، بالنقاش مع الأسر يمكن معرفة نقاط القوة والضعف لدى الطالب بشكل أدق لمعرفتهم الأكبر بأطفالهم، وهذا يتيح لي الفرصة بأن أعرف مفاتيح ومداخل كل طالب بكل سهولة، والعمل على كسب محبة الطلاب يعكس نتيجة إيجابية على مستوياتهم.

كما ذكر (ف): بخبرتي الطويلة مع ذوي اضطراب طيف التوحد يكون هناك نوع آخر في علاقتي مع الطلاب، فخلال أسابيع نستطيع التواصل مع بعضنا بشكل فعال، وأن نشعر ببعضنا، وليس أنا فقط بل هم أيضًا، فعلى سبيل المثال: حدثت مشكلة يسيرة في العمل مع أحد الزملاء، فأتاني أحد طلابي ليسأل عن سبب حزني، فهنا يوجد مشاعر متبادلة معهم، كما نستطيع فهم مشاعرهم، هم أيضًا يستطيعون ذلك، وأيضًا الأسر يجب احتواؤها وذكر إيجابيات أبنائها ثم التطرق إلى السلبيات، وعدم المبالغة في التعاطف، إذ يجب توضيح الحقيقة وتيسير المعلومات المقدمة لهم عن حالة ابنهم.

وقال (س): بمعرفة مشاعر الطلاب أستطيع أن أعرف احتياجاتهم، وأيضًا معرفة مشاعر الخوف لديهم ومعالجتها، والأسر هي أساس الطالب، فيجب صنع علاقة جيدة مع الأسر لتحفيزها على العمل مع الطالب، وأن يكون هناك تطور ملموس، وعني شخصيًّا أُبقي طلابي جميعهم على تواصل معي، وهم أصدقائي على شبكات التواصل الاجتماعي/ السوشال ميديا.

وذكر (م): في مجال التربية الخاصة هنا الكثير من هذه الفئة غير ناطقين وليس لديهم القدرة على التعبير، فيجب محاولة فهمهم ومعرفة طريقة تعبيرهم عن أنفسهم، فمن الممكن أن تكون طريقة تعبيرهم عدوانية، فيجب أن نعلم مسببات كل سلوك يصدر منهم والتوصل لطريقة مناسبة لهم للتواصل، كما يوجد لدى الأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد نظام بيكس للتواصل، وبالنسبة

للأسرة يجب أن تكون العلاقة احترافية جدًا وبحدود العمل، فيجب توضيح النقاط المهمة لطفلهم وإعطائهم إرشادات للتعامل معهم وطريقة العمل على تطوير أطفالهم.

نتائج السؤال الثاني:

تستنتج الباحثة من خلال الإجابات عن السؤال الثاني أن الذكاء العاطفي له آثار عديدة في العاملين بمجال التربية الخاصة/ إذ يرتبط الذكاء العاطفي بقدرة العاملين على تحمل المسؤوليات وتجاوز الأزمات والإجهاد بخلق مواقف إيجابية وسعيدة، وبذلك يستطيعون حماية أنفسهم من الاحتراق الوظيفي، كما أن الأداء الوظيفي يعتمد جزئيًا على التفاعل الناجح والمثمر مع الآخرين من زملاء ومشرفين وأيضًا مستفيدين، وهذا ما يعمل عليه الذكاء العاطفي من خلال التواصل والعلاقات الاجتماعية المستقرة والفعالة التي تؤثر في نمط وإنتاجية المنشأة لشعور العاملين بها بالأمان، وهذا ما يعمل على زيادة دافعيتهم. كما ترى الباحثة أن معظم العاملين في مجال التربية الخاصة يكونون علاقات سليمة لطبيعة تعاملهم مع جميع أنماط الشخصيات والقدرة على احتوائها.

وهذا ما يتفق مع دراسة (الخطاطبة، 2020) التي هدفت إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد وعلاقته بالذكاء العاطفي، والتي اعتمدت المنهج الوصفي. وتكونت عينة الدراسة من (204) معلمين ومعلمات. وعزت نتائج مقياس الذكاء العاطفي إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع لديهم القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية الإيجابية، بحيث تسمح للمعلم بأن يكون أكثر تأثيرًا في عمله، الأمر الذي ينعكس في الاندماج والتوافق الإيجابي مع ظروف العمل، وتحقيق أكبر قدر من مواجهة الاحتراق النفسي الذي يحد من إنتاجيته.

و دراسة (المحارمة وآخرون، 2015) التي هدفت إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في مدارس الحكومة الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (251) معلمًا ومعلمة، وتعزى نتائج الاستبانة إلى أن المعلمين العاملين في مدارس التربية الخاصة في الأردن يمتلكون مقدرة على التحدث والتعامل مع الآخرين؛ ما يترك لديهم انطباعًا إيجابيًّا، وبإمكان المعلمين توقع نتائج إيجابية لأي مهمة يتولون القيام بها، كما أن ما يقوم به المعلمون من نشاطات وممارسات فعالة تجعل من السهل على الآخرين الثقة بهم والاطمئنان لأعمالهم وتوجهاتهم.

مواضيع السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث في هذا البحث على: ما مقترحات تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة؟ ومن خلال الإجابة عن هذا السؤال، حددت الباحثة موضوعين رئيسين من العبارات والكلمات المتكررة عبر النصوص، وهي (الدورات التدريبية – تبادل الخبرات).

الموضوع الفرعي الأول: الدورات التدريبية

من الموضوعات التي أشار إليها المشاركون؛ الدورات التدريبية وتبادل الخبرات في تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة.

وذكر(س): يجب أن تكون الدورات إلزامية الحضور.

وقال (ف): أنا المسؤول عن لجنة التطوير والتدريب في مكان العمل، وأرحب جدًا بطرح دورات تدريبية من هذا النوع، وتم ترشيح بعض من المدربين المعتمدين المتخصصين في الذكاء العاطفي.

أما (ح): ذكرت بأنه يجب أن يقوم العامل في مجال إنساني ودقيق كمجال التربية الخاصة أن يأخذ العديد من الدورات بجانب الذكاء العاطفي مثل الدورات المختصة في علم النفس أيضًا دورات مراحل نمو الطفل ذوي اضطراب طيف التوحد، كما يوجد دورات للتطوير المهني.

واختلف معهم في الرأي (م): وذكر أن الدورات مهمة، ولكن يجب ألّا تكون إلزامية خصوصًا في عصر السوشال ميديا، فمن يريد أن يعرف أكثر عن مفهوم كمفهوم الذكاء العاطفي يستطيع أن يبحث عنه بكل سهولة في الإنترنت، ويجد العديد من المصادر التي تنمي الذكاء العاطفي لديه.

الموضوع الفرعي الثاني: تبادل الخبرات

قالت (ح): يجب أن يكون هناك برامج لتبادل خبرات وتبادل زيارات تعريفية ليكتسب مهارات مختلفة ومرونةً، والقدرة على تقبل الآخرين والاختلاف بين الزملاء.

وذكرت (ن): من المقترحات أيضًا تبادل الأدوار في المواقف لمعرفة شعور الآخرين في هذه المواقف، ومعرفة ما يمكن العمل عليه، وتبادل الخبرات من خلال الزيارات بين المعلمات في الحصص التعليمية.

نتائج السؤال الثالث:

من خلال المناقشات السابقة، يمكن تحديد نتيجة السؤال الثالث كالتالي: من الممكن العمل على رفع مستوى الأداء الوظيفي ورفع كفاءة المنظمة من خلال الدورات التدريبية والورش للتقدم والحصول على مناصب عليا ولخلق بيئة عمل فعالة ومستقرة، كما أن تبادل الخبرات بين الموظفين يخلق جوًّا من الأُلفة بين الزملاء، والمرونة بتقبل مميزات الآخرين، ويفتح آفاقًا لحل بعض المشكلات.

ملخص نتائج البحث

- إن الذكاء العاطفي غير مفهوم بوصفه مصطلحًا بحد ذاته، ولكن ارتبط بمفاهيم أخرى تندرج تحت أبعاد الذكاء العاطفي كما ذكر في نظرية جلمان وبار-اون.
- إن مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة مكتسبة لطبيعة تعاملهم مع ذوي الإعاقة، وتتبلور في قدرة العاملين مع ذوي الإعاقة بالتعامل مع طبيعة الإعاقات، ومعرفة دوافع السلوك واحتواء طلابهم.
- من الممكن العمل على رفع مستوى الأداء الوظيفي، ورفع كفاءة المنظمة من خلال الدورات التدريبية والورش للتقدم والحصول على مناصب عليا ولخلق بيئة عمل فعالة ومستقرة، كما أن تبادل الخبرات بين الموظفين يخلق جوًّا من الأُلفة بين الزملاء، والمرونة بتقبل مميزات الآخرين، ويفتح آفاقًا لحل بعض المشكلات.
- تساعد مهارات الذكاء العاطفي في زيادة قدرة العاملين في مجالات التربية الخاصة على التعامل مع الأسر بمختلف توجهاتهم وثقافاتهم واحتوائهم، والعمل على تغيير نظرتهم السلبية لأبنائهم وقدرتهم على العمل تحت الضغط، وحل المشكلات التي يواجهونها بطبيعة الظروف الموفرة لهم في بيئة العمل.
- تساهم مهارات الذكاء العاطفي في زيادة قدرة العاملين في مجالات التربية الخاصة على التعامل مع الزملاء بمختلف أفكارهم ومعتقداتهم والعمل على تحقيق الهدف العام.

ISSN: 2709-5312

التوصيات

وبعد استعراض نتائج البحث توصي الباحثة بما يلي:

- عقد دورات تدريبية إلزامية لمفهوم الذكاء العاطفي وأثره في بيئة العمل.
- توفير الورش اللازمة لمديري مدارس التربية الخاصة لتنمية الذكاء العاطفي ومهارات القيادة.
- الأخذ بالحسبان في تقييم الأداء الوظيفي السنوي مهارات الذكاء العاطفي.
- تعزيز ثقافة العمل الجماعي وتنظيم أنشطة ترفيهية لزيادة الألفة بين الموظفين؛ ما يساهم في تنمية الذكاء العاطفي.

مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية

- إجراء دراسة قائمة على برنامج تدريبي يستهدف العاملين في التربية الخاصة لتحسين كفاياتهم في تطبيق الذكاء العاطفي.
- إجراء دراسة لمعرفة أثر الذكاء العاطفي في جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة.
- إجراء دراسة لمعرفة علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي وإنتاجية العاملين في التربية الخاصة.
- إجراء دراسة لمعرفة الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس التربية الخاصة وعلاقته بصنع القرار.

ISSN: 2709-5312

المراجع العربية

الأزهر، ضيف وغدايفي، هند . (2014)، الذكاء العاطفي والكفاءة الاجتماعية وإدارة الضغوط النفسية لدى معلمي التربية الخاصة.

السيد عثمان، فاروق .(2006)، سيكولوجية القدرات الفردية والقدرات العقلية، مصر، دار الأمين.

الشمري ابتسام. (2019). الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلمي التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، مجلة التربية الخاصة والتأهيل.

الظاهر، قحطان أحمد . (2008)، مدخل إلى التربية الخاصة، الأردن عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية.

العبد الكريم، راشد. (2012) البحث النوعي في التربية. جامعة الملك **سعود، النشر** العلمي والمطابع.

القريطي، عبد المطل . (1996)، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم، القاهرة، دار الفكر.

المحمودي، محمد سرحان (2019). مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، رقم الإيداع 561، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

المطيري فهيد، الخشالي شاكر. (2021)، أثر الذكاء العاطفي في الفعالية التنظيمية في البنوك التجارية الكويتية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال.

الجعيدي نبيل، ودقيق عائشة. (2017). الذكاء العاطفي في منظمات لأعمال: النظرية والاستخدامات. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.

الزيود، نواف (2018) . العلامات التحذيرية المبكرة لاضطراب طيف التوحد في مرحلة رياض الأطفال من وجهة نظر المعلمات في الأردن . المجلة الدولية لأبحاث الإمارات.

الخطاطبة، محمد. (2020). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية.

بطرس، بطرس الحافظ .(2010)، تكييف المناهج للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، عمان الأردن، دار المسيرة.

بظاظو عزمي. (2010). أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

جديد، لبنى وجناد، روعة وجراد، ريم (2019). المستوى العاطفي وعلاقته بإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمي الحلقة الأولى في التعليم الأساسية- دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين، 30(.1.)026 -036.

جولمان دانييل (2000) . الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبالي، عالم المعرفة الكويت: المجلس الوطني للثقافة والعلوم.

جولمان دانييل(2000). الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبالي، عالم المعرفة الكويت: المجلس الوطني للثقافة والعلوم.

حباب محمد عثمان (2009) الذكاء الوجداني (العاطفي، الانفعالي، الفعال) مفاهيم وتطبيقات، ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع.

حسين سلامة عبد العظيم، وحسين طه عبد العظيم .(2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.

حسين سلامة عبد العظيم، وحسين طه عبد العظيم. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.

حمد الله منذر، والراشد أنور .(2015) المشكلات المهنية لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد:

خلفي داوود وجريبي بن حرز الله 2017 ضغوط العمل وأثرها في الأداء الوظيفي.

خيري عجاج (2000) الذكاء الوجداني الأسس والتطبيقات، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، الطبعة الأولى.

راضي، فوقية محمد. (2001)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير.

راوية دوخش. (2021)، التميز الإداري وانعكاسه على الأداء الوظيفي.

روبنزبام، جان سكوت. (2002)، الذكاء الوجداني، ترجمة صفاء الأعسر وعلاء الدين كفافي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

رؤية المملكة.(2030). الوثيقة الإعلامية لبرنامج تنمية القدرات البشرية https://www.vision2030.gov.sa/media/kumdady3/hcdp_ar.pdf.(2021)

سعيدة بن غربال 2015 الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.

عبد الرؤوف، طارق وعيسى، إيهاب. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد الرؤوف، طارق وعيسى، إيهاب. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد الرحمن محمد، علاء. (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، عمان الأردن، دار الفكر.

عودة، نظمي والزين، موسى (2009)، مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة، مذكرة ماجستير.

غازي عنيزان الرشيدي 2021 أسلوب تحليل المحتوى النوعي رؤية تحليلية.

غبون رولا، أبو خيران أشرف، شعبيات محمد. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بالمهارات القيادية لدى مديري المدارس في مجلة بيت لحم، مجلة العلوم التربوية والنفسية.

غدايفي، هند وفرحات، أحمد. (2020)، الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة (دراسة ميدانية على بعض معلمي التربية الخاصة بمدينة الوادي)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. العدد الثالث ص، 129-142.

فضل الله، نادية .(2018). الدور الوسيط للانتماء التنظيمي في العلاقة بين الذكاء العاطفي والسلوك الإبداعي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان .

غربي، عبد الناصر. (2015) علاقة الذكاء العاطفي للمعلم بالأمن النفسي لتلاميذ الخامسة ابتدائي (دراسة وصفية في بعض ابتدائيات ولاية الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية–جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي العدد13،.

لينا المحارمة، أماني محمود عباس عبد مهدي الشريفي (2015). مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الثلاثون، العدد السادس.

مليك، نعيمة. (2017). الذكاء العاطفي وتأثيره في كفاءة وفاعلية المنظمة – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بوسعادة. جامعة زيان عاشور، كلية الحقوق والعلوم السياسة- قسم العلوم السياسية.

موصللي محمد. (2013). أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية، دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب، رسالة ماجستير غير منشورة. حلب: جامعة حلب.

نجاح اهناني 2017 علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: متوفرة عبر الرابط التالي: http://dspace.univ-eloued.dz/xmlui/bitstream

نور الهدى بوبريوة وهدى بوالقدرة. (2020)، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار المهني.

المراجع الإنجليزية

Bar-On, R. (2004). The bar-on emotional quotient inventory (eq-i): rationale, description and summary of psychometric properties. In glenn geher (ed.): measuring emotional intelligence: common ground and controversy. Hauppauge, ny: nova science publishers, pp. 111-142

Damayanti, N., Kirana Yahya, K., & Yean Tan, F. (2018). Work Values, Emotional Intelligence, Work Environment and Career Commitment among Gen Y, Economac: Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Vol. 3, Issue 1, https://doi.org/10.24036/economac/vol3-iss5/84.

Friedman,s.(2014)> "Teacher emotional intelligence and the quality of their interactions with student" ,DAJ-A75(6),(E)

Goleman. D, Boyatizs. R, Mckee. A,(2002), Primal Leadership: Realizing the power of Emotional Intelligence, Jossey-Bass, Francisco

Goleman.d,(2006),Working with Emotional Intelligence, Bantam Books,New York.

Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., & Zenasni, F. (2018). How Efficient Are Emotional Intelligence Trainings: A Meta-Analysis, Emotion Review, 10 (2), 138- 148, https://doi.org/10.1177%2F1754073917708613 .

Platsidou, M. (2010) . "Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction" , School Psychology International, 31, (1),p,60.

Robitailla,C.(2010).Emotional Intelligence and Teacher : An Explanatory Study of Deference Between Deneral and Special Education Teachers, PHD Dissertation , Union Institute and University , Cincinnati , Ohio.

Silverman, D. (2005). Doing qualitative research : a practical handbook . London :SAGE..

Ul-Haq, A., Muhammad, A., Sadia, H., & Misbah, A. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher education institutions of Pakistan. Future Business Journal, 3(2): 87–97, https://doi.org/10.1016/j.fbj.2017.05.003.

Noe Tea ,J. (2012). The Relationship between Principal's Emotional Intelligenc Quotient, School Culture and Student Achievement. Liberty University, unpublished doctoral dissertation. College, Ahmedabad. Ebisco 1659743.

González-Valero G, Zurita-Ortega F, Ubago-Jiménez JL, Puertas-Molero P.(2019). Use of Meditation and Cognitive Behavioral Therapies for the Treatment of Stress, Depression and Anxiety in Students. A Systematic Review and Meta-Analysis. Int J Environ Res Public Health. 2019 Nov 10;16(22):4394

ملحق رقم (1) استمارة المقابلة

السادة العاملين في مجال التربية الخاصة المحترمين، تحية طيبة وبعد:

تُعد الباحثة رسالة ماجستير بعنوان: مدى وعي العاملين في مجال التربية الخاصة لمفهوم الذكاء العاطفي في مدينة مكة المكرمة، وذلك بهدف معرفة تصوراتكم عن مفهوم الذكاء العاطفي، ومعرفة أثر الذكاء العاطفي في حضراتكم، إضافة إلى التعرف على كل مقترحاتكم لتنمية الذكاء العاطفي.

ونرجو من حضراتكم الإجابة عن الأسئلة التي سنطرحها عليكم بكل شفافية ووضوح، ونحيطكم علمًا بأن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها في هذه المقابلة سوف تكون سرية، وسيتم التعامل معها فقط لأغراض البحث العلمي.

وتحتوي هذه المقابلة على ثلاثة محاور أساسية، وسوف يتم الاستماع لأجوبتكم وتدوين الملاحظات من قبل الباحثة، وسوف يتم تزويدكم بإجاباتكم في نهاية هذه المقابلة لتأكيد دقتها.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

السؤال الأول: ما تصورات العاملين في مجال التربية الخاصة بمفهوم الذكاء العاطفي؟

1- ما مفهومك عن الذكاء العاطفي ؟
2- من وجهة نظرك ما أهمية اكتساب العاملين في مجال التربية الخاصة للذكاء العاطفي؟

السؤال الثاني: ما أثر الذكاء العاطفي في العاملين بمجال التربية الخاصة؟

1- من وجهة نظرك ما أثر الذكاء العاطفي في أدائك الوظيفي؟
2- من وجهة نظرك ما أثر الذكاء العاطفي في بيئة العمل؟

السؤال الثالث: ما مقترحات تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة؟

1- ما مقترحاتك لتنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة؟

ISSN: 2709-5312