

2015

The Effectiveness of An Electronic Counseling Program Via Social Communications Networks in Improving Emotional Intelligence Level of A sample of Al-Aqsa University Female Students

Goltan Hijazi

Al-Aqsa University, Gaza, Palestine, joltanhijazi@gmail.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anutr_b

Recommended Citation

Hijazi, Goltan (2015) "The Effectiveness of An Electronic Counseling Program Via Social Communications Networks in Improving Emotional Intelligence Level of A sample of Al-Aqsa University Female Students," *An-Najah University Journal for Research - B (Humanities)*: Vol. 29 : Iss. 6 , Article 2.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anutr_b/vol29/iss6/2

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in An-Najah University Journal for Research - B (Humanities) by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى

The Effectiveness of An Electronic Counseling Program Via Social Communications Networks in Improving Emotional Intelligence Level of A sample of Al-Aqsa University Female Students

جولتان حجازي

Goltan Hijazi

كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين

بريد الكتروني: joltanhijazi@gmail.com

تاريخ التسليم: (2014/4/7)، تاريخ القبول: (2014/8/27)

ملخص

سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى، كما سعت إلى الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة على الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي في القياسين القبلي والبعدي، والقياسين البعدي والتتبعي، واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي (العلوان، 2011)، والبرنامج الإرشادي (إعداد الباحثة) وذلك على عينة مكونة من (22) من طالبات كلية التربية في جامعة الأقصى ممن يعانون من مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة على الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي في القياسين القبلي والبعدي، والقياسين البعدي والتتبعي مما يؤكد على فاعلية البرنامج الإرشادي الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي المستخدم في تحسين الذكاء الانفعالي لدى طالبات جامعة الأقصى.

الكلمات المفتاحية: البرنامج الإرشادي، شبكات التواصل الاجتماعي، الذكاء الانفعالي.

Abstract

The study sought to identify the effectiveness of an electronic counseling program via social communication networks in improving emotional intelligence level of a sample of Al-Aqsa University students.

The study also aimed to reveal the significant differences between the means of the participants' scores in pre-measurement and post-measurement on one hand and post-measurement and follow-up measurement on the other hand. The study administered emotional intelligence scale (Elwan, 2011) and a counseling program constructed by the researcher to 22 College of Education students whose emotional intelligence levels were low. The study concluded that there were statistically significant differences between the means of the participants' scores in the overall score and dimensions of the emotional intelligence scale in the pre and post measurements and post and follow up measurements, the thing which confirms the effectiveness of the electronic counseling program via social networks in improving Al-Aqsa University students' emotional intelligence.

Key Words: Electronic Counseling Program, Social Communications Networks, Emotional Intelligence.

مقدمة

يشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، تؤثر في العلاقات السياسية والاقتصادية، وفي أنماط التفكير في المجتمعات المختلفة، وقد قامت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية ولا تزال بدور فعال في إمداد الإنسان بكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، مساهمة في تشكيل وعيه وإعداده (الدبيسي، والطاهات، 2013). وقد نتج عن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توجهات عديدة تنادي بالاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لما توفره من فضاء إلكتروني ديمقراطي، يستطيع بموجبها الفرد التفاعل والحوار والنقاش، ضمن ما يطلق عليه (مجتمعات افتراضية)، وفرت قدرات وإمكانات كبيرة على اختراق الحدود والأزمنة، ولم تعد العلاقات الانسانية مرتبطة بنطاق بيئي معين بل تجاوز ذلك لتصبح في حدود الكون الذي أصبح أشبه بقرية صغيرة حدودها شاشة الكمبيوتر مدعمة بشبكات التواصل الاجتماعي الحديثة.

ومع هذا التقدم الحادث في مجال التكنولوجيا وتعدداتها بأوجه مختلفة في شتى مجالات الحياة، ومع تعدد خدمات شبكات الانترنت وتقنياتها التواصلية بين الأفراد، والتي قدمت إطاراً جديداً في مجال الخدمات النفسية مستعينة بتلك التقنيات لاسيما وقد اتسع نطاق استخدام الانترنت وجذبه لانتباه الشباب، يصبح من المفيد استخدامها استخداماً بنّاء للاستفادة منها في تنمية معارفهم وتحسين سلوكهم، وخاصة في مرحلة التعليم الجامعي التي قلما يجد الشباب فيها من ينصت إلى مشكلاتهم (زكريا، وفتحي، 2011).

وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي مواقع ويب خدمتية تتيح للأفراد تقديم لمحة عن حياتهم بصورة عامة أو شبه عامة، والتخاطب مع قائمة من الأشخاص المشتركين معهم، ومتابعة ومشاهدة ما يبديه الآخرون ممن يشتركون معهم (Boyd & Ellison, 2007). ويعرف "داباج وريو" (Dabbagh & Reo, 2011) الشبكات الاجتماعية بأنها أدوات شبكية أو تقنيات تؤكد على الجوانب الاجتماعية على شبكة الويب، مثل: الاتصال والتعاون والتشارك والتعبير الابتكاري.. الخ. ويشير "كونلواليفيزو" إلى أن الوسائط الاجتماعية هي تكنولوجيات تعتمد على الإنترنت، وتتيح فرص التفاعل والتواصل الاجتماعي بين أعضائها (Conole & Alevizou, 2010).

ويعد الفيسبوك وتويتر واليوتيوب والمدونات، من أبرز الشبكات الاجتماعية وأكثرها انتشاراً في العالم، وعلى الصعيد الفلسطيني، حيث تشير دراسة مركز شئون المرأة في غزة (2011) أن (84%) من عينة الدراسة (180) لديهم حساب في إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، واحتل موقع (Facebook) المرتبة الأولى في الاستخدام بنسبة (81.2%)، يليه موقع YouTube بنسبة (17.4%)، ثم (Twitter) بنسبة (7.9%).

ويعتبر موقع فيسبوك الشهير، شبكة تواصل اجتماعي يتقابل من خلالها الأشخاص مع بعضهم البعض لتبادل المعلومات والصور ومناقشة الأفكار فيما بينهم (Boyd & Ellison, 2008; Raacke & Bonds-Raacke, 2008)، حيث أكدت سيلوين (Selwyn, 2009) في تحليلها لمشاركات الطلبة في شبكة الفيسبوك على أنها تركزت على تبادل المعلومات الأكاديمية والعملية، واللقاءات، وتقديم الدعم. كما أكد منصور (2012) على أن استخدام الشباب لشبكات التواصل الاجتماعي يهدف لتحقيق خمس حاجات، هي: حاجات معرفية/معلومات، حاجات وجدانية/سيكلوجية، حاجات شخصية/ براغماتية، حاجات اجتماعية/ تواصل، حاجات الهروب من الواقع/ ملء الفراغ.

وقد بدأ الإرشاد عبر شبكة الإنترنت في عام 1997 في كلية سان فرانسيسكو، وأخذت هذه الممارسة تتزايد بمرور الوقت، ولعل السبب وراء هذا التزايد هو سهولة وصول الطالب الجامعي إلى المرشدين عبر الشبكة، مع توفيره للوقت، وإتاحة مواعيد الجلسات عبر المسافات البعيدة بين الطالب والمرشد (Garica, 2008).

وقد عرف هارون ومستور (Harun & Mastur, 2001) الإرشاد الإلكتروني بأنه العملية التي يتم من خلالها توصيل مواد إرشادية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات سواء بالتليفون أو شبكة الإنترنت من المرشد للمسترشد. كما عرفه مالين (Mallen, 2005) بأنه تقديم لخدمة صحة نفسية أو تعديل للسلوك يمتد ليشمل الاستشارات والتربية النفسية التي يتم تقديمها بواسطة أفراد متخصصين في المهنة إلى عملائهم، وتقدم هذه الخدمة في صورة غير مباشرة دون اللقاء وجهاً لوجه من خلال أساليب التواصل التكنولوجية عن بعد كالهاتف، أو البريد الإلكتروني غير المتزامن، أو غرف الحوار المتزامنة، أو مؤتمرات الفيديو المرئية.

ويشير الإرشاد عبر شبكات الإنترنت إلى استخدام الشبكات كوسيلة لنقل المعلومات وتقديم المواد التي يحتاجها العميل (Harun & Mastur, 2001)، وبالتالي تقدم الخدمة الإرشادية من خلال التفاعلات بين المرشد والعملاء، بهدف مساعدة العملاء على التزود بحلول لمشاكلهم النفسية في المواقف المختلفة، وتعديل سلوكهم، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم.

ويعتبر تقديم الخدمة الإرشادية عبر الشبكات الاجتماعية نمطاً تواصلياً متزامناً، ويعرفه سوسمان (Sussman, 2004) بأنه إجراء حوار نصي مكتوب أو مسموع أو مرئي بين المرشد وعملائه بصورة آنية في نفس اللحظة على الرغم من التباعد المكاني بينهما، وبذلك يتم تقديم التغذية الراجعة الفورية المستمرة بين كلا الطرفين وفي كلا الاتجاهين معاً.

ويتميز استخدام الإرشاد النفسي عبر شبكة الإنترنت بعدد من المزايا، فهو مناسب للعملاء الذين ينتقلون إلى أماكن جغرافية مختلفة وبعيدة طلباً للإرشادات النفسية، كما يناسب العملاء الذين يشعرون براحة أكثر في استخدام الإنترنت كوسيط، لامتلاكهم قدرات يمكن تفعيلها عن طريق هذا الأسلوب التباعدي، كما يناسب العملاء الذين يشعرون بحرج من طلب إرشادات الصحة النفسية بشكل مباشر، ويساعد المرشد على الأمانة والصراحة والتعاون من خلال الجلسة بتوفير البيئة الآمنة الخالية من الإحراج مما يشجعه على الكشف عن ذاته، ويوفر آلية مساعدة لتحليل مستوى التقدم النفسي للعملاء عن طريق الاحتفاظ بسجلات التواصل القائمة على النص المكتوب (Attridge, 2004).

ويشير روكلين وزاك وسبيير (Rochlen, Zack & Speyer, 2004) إلى أن أكثر الأفراد مناسبة للعلاج باستخدام الإرشاد الإلكتروني هم الذين يعانون من المشكلات النفسية في مجالات النمو الشخصي، والإنجاز، والإيمان، وحالات القلق النفسي، وحالات الخوف الاجتماعي، ومشاعر الإحساس بالذنب. وقد أكدت دراسة دانييل (Daniel, 2006) عدم وجود فروق بين طريقة الإرشاد التقليدية وطريقة الإرشاد عبر الإنترنت.

لقد أثرت التغيرات التكنولوجية السريعة المرتبطة بالويب 2.0 تأثيراً عميقاً على التفاعلات الاجتماعية، والطرق التي يتفاعل بها الأفراد مع أنفسهم، ومع بعضهم لبناء قدراتهم الاجتماعية حتى أصبح نجاح خدمات الشبكات الاجتماعية يعتمد على قدرة المستخدمين على المشاركة في العواطف الجماعية، وعلى الطرق التي يستخدمونها للتعبير عن وجهة نظرهم (Ben Youssef, Ben Youssef, 2011).

وانعكس تأثير شبكات التواصل الاجتماعي بما تنتجه من فرص للتعاون والتشارك والتفاعل في تحسين التواصل والتفاوض إيجاباً على المهارات المرتبطة بالذكاء الانفعالي وما يرتبط بها من فهم وضبط وإدارة المشاعر والانفعالات لدى الأفراد، حيث تتيح الشبكات الاجتماعية المجال لكل مستخدم للتعبير عن ذكائه من خلال هويته الرقمية لاسيما لدى ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الحياة الحقيقية، والذين يشعرون بأنهم أفضل في العالم الافتراضي عبر الشبكات الاجتماعية، فالأفراد قادرون على التعبير عن مشاعرهم وعواطفهم بطرق مختلفة وجديدة بسبب غياب الحواجز بينهم، وبالتالي غياب تأثيرها على عمليات التفكير، إنها توفر فرصاً للفرد لفهم

الجيد وإدراك لعواطفه من خلال التغذية الراجعة من خلال ردود فعل المشاركين، وتسمح لهم بالتعبير العاطفي عن عواطفهم بما يساعد على تنمية قدراتهم الإبداعية والابتكار، حيث يصبح لديهم قدرة على التعبير والإبداع لأنهم لا يخشون أي رقابة كما في العالم الحقيقي، وهذا يتطلب طرفاً جديدة للتكيف مع الوسائل المستعملة والتي يستخدمها الآخرون للتعبير عن أنفسهم (Ben Youssef, Ben Youssef, 2011).

ويعرف الذكاء الانفعالي بأنه "قدرة الفرد على أن يدرك ويعبر عن الانفعالات، وينظمها، وذلك بهدف تحسين النمو الانفعالي والمعرفي للفرد" (Mayer & Solvey, 1997). كما يعرف بأنه "مجموعة من الإمكانيات غير المعرفية Non cognitive capabilities، والكفاءات Competencies، والمهارات Skills التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح ومواجهة متطلبات وضغوط البيئة (Bar-On, 1997b, 2000). ويعرفه جولمان "بأنه قدرتنا على التعرف على مشاعرنا، ومشاعر الآخرين، وعلى تحفيز ذاتنا، وإدارة انفعالاتنا (جولمان، 2000).

ويعد الذكاء الانفعالي مدخلاً فعالاً لحياة تسودها قيم النجاح والكفاءة، فضلاً عن كونه سبباً واقعياً من المشكلات السلوكية، وهو جوهر تنمية قدرة الفرد على التوافق مع المتغيرات البيئية، وإقامة علاقات اجتماعية مستقرة، وبقدر ما يتوافر للفرد من عوامل الذكاء الانفعالي ومكوناته بقدر ما يتمتع بالانسياب، والاتزان الانفعالي، ويتعد عن الانطواء، والعصابية، والعدوان، والكذب (البحيري، 2007). فالذكاء الانفعالي يلعب دوراً هاماً في النجاح في العمل والدراسة والحياة الاجتماعية، وهو أكثر أهمية لنجاح الفرد قياساً بالذكاء المعرفي (Goleman, 1995); (Schilling, 1996).

وتتمثل أهم وظائف الذكاء الوجداني في توجيه التفكير، وتخصيص القدرات التي تسهم في حل المشكلات، مما يؤثر بشكل إيجابي على شخصية الفرد، فالأذكاء انفعالياً أفضل من غيرهم في التعرف إلى انفعالاتهم، وانفعالات الآخرين، والتعبير عنها بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين لهم، حيث أنهم أكثر مهارة في مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم، والتحكم في هذه المشاعر، وتنظيم الانفعالات الذاتية وفقاً لمشاعر وانفعالات الآخرين (Salovey & Mayer, 1990).

وتشير الدراسات إلى أن من لديهم مستوى متميز من الذكاء الانفعالي يعرفون مشاعرهم، ولديهم القدرة على إدارتها، والتعامل مع مشاعر الآخرين بكفاءة، وهم أنفسهم الذين نراهم متميزين في كل مجالات الحياة، وهم الأكثر إحساساً بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم، والأقدر على السيطرة على بيئتهم العقلية، مما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام (جولمان، 2000). وهم أكثر اتصافاً بالابتكارية (موسى، والخطاب، 2003)، فالذكاء الانفعالي يدفع الفرد إلى تحقيق قدراته وطاقته الكامنة وأهدافه، وتنشيط قيمه الداخلية وطموحاته ويحولها من أشياء يفكر فيها إلى أشياء يعيشها (Cooper & Sawaf, 1997)، ويساعد على رفع مستوى سرعة البديهة والإدراك والدخول في المناقشات المعقدة مع الآخرين، والدافعية الذاتية والابتكارية (Woodard & Robyn, 2000). ويحقق ذوو الذكاء المرتفع استجابات أكثر تعاونية

(هريدي، 2003)، وهم قادرين على تحمل قدر عالٍ من الضغوط، وعلى التواصل مع الآخرين (عكاشة، 2007)، حيث يعمل الذكاء الانفعالي على استثمار طاقات الفرد في مواجهة الإحباطات والتحكم في الاندفاعات، وتأخير بعض الإشباعات، وتنظيم الحالات المزاجية، والحفاظ على الفرد من الانتكاسات الانفعالية في مواجهة مشكلات الحياة التي تحتاج إلى حل جيد (رزق الله، 2003). فالإدراك الجيد للانفعالات، والمشاعر الذاتية وفهمها تساعد الفرد على التوافق النفسي، وعلى الرقي الانفعالي والمهني، ويكسبه العديد من المهارات الإيجابية في الحياة (زيدان والإمام، 2002). فالذكاء الانفعالي يعمل على خلق توازن للفرد مع العالم، وزيادة فاعليته وإدارته لذاته (Hamachec, 2000)، ويمكن الفرد من مواجهة متطلبات البيئة (Bar-On, 1997a) واستخدام استراتيجيات المواجهة (خليل والشناوي، 2005).

وقد ظهرت نماذج عدة للذكاء الانفعالي، ومنها نموذج سولفاي وماير (Salovey & Mayer) الذي وضع في ضوء محتوى الذكاء Intelligence، وعرف بنموذج القدرة Ability model، والذي اعتبر الذكاء الانفعالي مجموعة من القدرات العقلية تساهم في التفكير المنطقي، والانفعالات التي تعزز التفكير (Johnson, 2008)، ويتكون من أربع عمليات، هي: إدراك الانفعالات والتعبير عنها Emotion perception and expression، تمثل الانفعالات في التفكير Assimilating emotion in thought، فهم وتحليل الانفعال Understanding and analyzing emotion، وتنظيم الانفعال Reflective regulation. (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

أما (بار-أون) فقدم نموذجاً للذكاء عرف بالنموذج المختلط، إذ يفسر الذكاء الانفعالي في ضوء محتوى نظرية الشخصية Personality theory، والذي ينظر للذكاء على أنه نظام من الإمكانيات غير المعرفية non Cognitive Capacities، والكفاءات competencies، والمهارات skills. واعتبر أن الذكاء الانفعالي يتكون من (15) مهارة، تتوزع على خمس مكونات في الجوانب الشخصية والاجتماعية والانفعالية، هي: مهارات داخل الشخص Intrapersonal skills، ومهارات العلاقات بين الأشخاص Interpersonal skills، والقدرة على التكيف Adaptability، وإدارة الضغوط Stress management، والمزاج العام General mood (Bar-On, 1997b, 2000). وقسم أبعاد الذكاء الانفعالي إلى ثلاثة عوامل، هي: 1- عوامل جوهرية: تشمل الوعي بالذات الانفعالية، والتوكيدية، واختبار الواقع، وضبط الانفعال. 2- عوامل مساندة: وتشمل الاستقلالية، والمسئولية الاجتماعية، والتفاوض، وتحمل الضغوط. 3- عوامل محصلة: وتشمل حل المشكلات، والعلاقات الاجتماعية، وتحقيق الذات، والسعادة (الخضر، 2002)، (العلوان، 2011).

ووضع جولمان (Golman, 2001b) نموذجاً للذكاء الانفعالي من خلال نظرية الأداء Performance theory وهو ينظر للذكاء الانفعالي على أنه مجموعة من الكفاءات الشخصية تتضمن ثلاث مجالات أساسية، هي: وعي الذات Self-Awareness، وتنظيم وإدارة الذات Self management، والدافعية Motivation، والكفاءات الاجتماعية

Social Competencies، وتضم بعدين هما: التعاطف Empathy، والمهارات الاجتماعية Social Skill (العنوان، 2011).

أما ساتارسو (Sutarso, 1996) فقد حدد ثلاثة أبعاد للذكاء الانفعالي، هي: الشفقة/التعاطف، الوعي بالذات/ ضبط الذات- التناغم (Rieff, Halzes, Bramel, & Gibbon 2000). وحدد كوبر وسواف (Cooper, Sawaf, 1997) أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي، هي: المعرفة الانفعالية، اللياقة الانفعالية، النسق الانفعالي، التأجيل الانفعالي. وأشار إبستين (Epstein, 1999) إلى أن الذكاء الانفعالي يشير لمجموعة من السمات مثل التفاؤل والمثابرة، والحماس والدفء، والتي يجب تعليم الأفراد كيف يكونون سعداء مسرورين ولديهم الطاقة والحيوية.

ويتميز الذكاء الانفعالي بأنه قدرة متعلمة- وتوجد فرص لتعلمه بطرق منظمة وعملية- ويتطلب عملية تعلم مقصودة وفعالة، ويتكون من مهارات خاصة يسهل تقييمها وتدريبها وتعلمها (Nelson, Low, 2000)، ويمكن تنميته لدى الطلاب من خلال تدريبهم على مهارات إدراك، وفهم، وإدارة الانفعالات في الذات، وفي الآخرين (الفيل، 2008)، ويؤكد جولمان على ضرورة تقديم برامج التنمية الوجدانية والاجتماعية كجزء من المقرر الدراسي والحياة المدرسية على أن تشمل كل من هو موجود بالمدرسة؛ لأن هذه البرامج تقود إلى أفضل النتائج حين تمتد لفترة زمنية طويلة (روبنز وسكوت، 2000).

إن الشبكات الاجتماعية ليست مجرد واقع للتعرف على أصدقاء جدد أو التواصل مع الأصدقاء، إنها أداة مبهرة إذا تم استخدامها بفعالية، ومورد مهم للمعلومات، لاسيما وأنها أضافت جانباً من الشكل الإنساني، من خلال مشاركة وتفاعل العنصر البشري، وأتاحت لكل فرد الفرصة لأن يجد الخدمات المناسبة والاستفادة منها، وبالتالي فإنها تساهم في تحسين رأس المال الاجتماعي لدى المستخدمين؛ لذا ينبغي تسخيرها وتوظيفها للاستفادة منها في تنمية جوانب إيجابية لدى مستخدميها.

مشكلة الدراسة

في ضوء ما قدمته التحليلات النظرية والتجريبية التي أكدت على أهمية الشبكات الاجتماعية في تفعيل التشارك بين الأفراد وصولاً لتعزيز التفاعل والتواصل البناء، واعتماداً على ما أشار إليه بار-أون (Bar-On, 2000) من أن الذكاء الانفعالي هو بوابة النجاح في الحياة العامة، وعلى ما يؤكد جولمان (Goleman, 1995) من أن الانفعالات تعد غطاءً ومجالاً فعالاً بالنسبة للذكاء، وأن الذكاء الانفعالي له تأثيراته في الشخصية، ونظراً للإقبال الشديد من قبل طلبة الجامعات على استخدام الشبكات الاجتماعية بما يلبي حاجاتهم المختلفة، لذا كان لزاماً علينا كباحثين السعي لاستثمار هذا التأثير بما يساهم في توجيه استخدام هذه الشبكات بما يخدم هؤلاء الشباب وينعكس إيجاباً عليهم، لاسيما وقد لمست الباحثة من خلال عملها كمحاضرة لمقررات عدة في كلية التربية- جامعة الأقصى لعدة فصول، وجود ضعف لدى الطلبة في المشاركات والتفاعل وإدارة الانفعالات؛ لذا اتجهت الباحثة في دراستها الحالية للتحقق من فاعلية

برنامج إرشادي إلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى. ويمكن صياغة السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة في:

ما فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى؟ ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى في القياسين القبلي والبعدي؟

2. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى في القياسين البعدي والتتبعي؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى.

2. التعرف على طبيعة الفروق في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي لدى الطالبات في القياسين القبلي والبعدي، والبعدي والتتبعي.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الحالية من:

– سعيها لتوظيف الشبكات الاجتماعية كوسيط لتقديم الخدمة الإرشادية النفسية للطلاب في تحسين الذكاء الانفعالي، لاسيما وأنها أضحت اليوم تلعب دوراً هاماً في عملية التنشئة الاجتماعية، وتساهم في إكساب الطالبات العادات والسلوكيات الإيجابية والسلبية، كما أصبحت أداة من أدوات بناء الشخصية، يميل إليها الطلبة ويفضون أوقاتاً كبيرة في العمل من خلالها.

– تهتم هذه الدراسة بتنمية الذكاء الانفعالي بكل المهارات التي يشتمل عليها، والذي أصبح من أهم أهداف برامج التدريب في معظم الأنظمة التربوية المتقدمة لتنشئة الأجيال المتمتعة بالصحة النفسية والتوافق النفسي، لاسيما وأن الذكاء الانفعالي يلعب دوراً كبيراً في تمكين الأفراد من اكتساب الكثير من المهارات الشخصية، هذا فضلاً عن أهميته في إدارة العلاقات الإنسانية بشكل عام، والعلاقات بين الطلاب بشكل خاص.

– أهمية العينة التي تتناولها وهي عينة الطالبات أي الشباب اللواتي يشكلن العنصر البشري الهام المنوط به أدوار كبيرة في المستقبل، وهي عينة تحتاج لمثل هذه البرامج لاسيما في ظل الظروف والإحباطات التي يعاني منها الشباب في قطاع غزة نتيجة الحصار المفروض

من قبل الاحتلال الإسرائيلي، وبالتالي تأتي أهمية الدراسة الحالية لتنمية الذكاء الانفعالي الذي سيؤدي بالنهاية إلى تحقيق أكبر قدر من التوافق النفسي بين الطالبات وذواتهن ومع زملائهن والمحيطين بهن، ويمكنهن من فهمهم والتعاطف معهم، ويزيد من حماسهن وإصرارهن ومثابرتهن وتحفيز ذواتهن.

— سوف تفيد الدراسة القائمين والمختصين في إعداد وتنفيذ البرامج للعمل على تحسين الذكاء الانفعالي بمكوناته المختلفة.

— تعد الدراسة الحالية من أوائل الدراسات- في حدود علم الباحثة- التي اهتمت بموضوع الدراسة، وذلك من خلال مسح قامت به الباحثة للدراسات والبحوث التي أجريت في الوطن العربي عامة وفلسطين خاصة.

مصطلحات الدراسة

تشتمل الدراسة على المصطلحات التالية:

شبكات التواصل الاجتماعي Social Media: تعرفها الباحثة بأنها منظومة من الأدوات والتكنولوجيات التي وفرتها الويب 2.0، وتؤكد على الجوانب الاجتماعية مثل الاتصال والتعاون والتشارك والتفاعل، والتي تستخدمها الدراسة بهدف تنمية الذكاء الانفعالي لدى طالبات كلية التربية بجامعة الأقصى.

البرنامج الإرشادي الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعية Electronic Counselling Program Thro The Social Media: تعرفه الباحثة بأنه برنامج مخطط، ومنظم في ضوء أسس علمية، يهدف إلى تقديم خدمات إرشادية للطلبة عبر تفاعلات تحدث خارج النطاق التقليدي لعملية الإرشاد، ويتم تيسيرها عن طريق استخدام الشبكات الاجتماعية (الفايس بوك)، ويتم من خلاله تقديم المعلومات والمساعدات والأنشطة للطلاب عبر الشبكة باستخدام ما توفره من أساليب تواصل بين الباحثة والطالبات، سعياً لتنمية الذكاء الانفعالي لديهن.

الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence: هو قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية، وانفعالات الآخرين، وتنظيم انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي مع الأفراد المحيطين به (العلوان، 2011). وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه الدرجة التي تحصل عليها الطالبة على مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في الدراسة.

حدود الدراسة

تحددت الدراسة الحالية بالمحددات التالية:

- برنامج الإرشادي الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية لتنمية مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات كلية التربية في جامعة الأقصى خلال الفصل الدراسي الأول 2013-2014.
- المنهج شبه التجريبي المستخدم في الدراسة.
- العينة المستخدمة والمكونة من (22) من طالبات كلية التربية بجامعة الأقصى بغزة تم اختيارهن بطريقة قصدية ممن لديهن مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي.
- الأدوات المستخدمة، وهي: مقياس الذكاء الانفعالي (العلوان، 2011)، والبرنامج الإرشادي الإلكتروني من إعداد الباحثة.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج، وتفسيرها.

الدراسات السابقة

قامت الباحثة باستعراض الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وقدمت عرضاً لمجموعة من الدراسات من الأحدث للأقدم.

قام رويزاراندا وكاستيلو وسالكير و كابلو وفيماندز بيروكال وباليركا (Ruiz-Aranda, Castillo, Salquero, Cabello, Fernandez-Berrocal, & Balluerka, 2012) بدراسة لفحص فاعلية برنامج تدريبي للذكاء الانفعالي وأثره على الصحة النفسية لدى عينة من الطلاب موزعة على مجموعتين (ضابطة وتجريبية)، واستمر البرنامج 24 شهراً. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب المراهقين في المجموعة التجريبية التي تعرضت للبرنامج سجلوا مستويات أعلى في الذكاء الانفعالي، وأقل في الاكتئاب والضغط الاجتماعي مقارنة مع العينة الضابطة.

وأجرى سادي وآخرون (Saadi, Honarmand, Najarian, Ahadi, & Askari, 2012) دراسة على عينة من الطالبات هدفت إلى فحص أثر برنامج تدريبي لمهارات الذكاء الانفعالي. وقسمت عينة الدراسة إلى مجموعتين (ضابطة وتجريبية خضعت للبرنامج التدريبي). وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي لدى الطالبات وانخفاضاً في درجة العدوانية بعد التعرض للبرنامج التدريبي مقارنة مع العينة الضابطة.

وهدفت دراسة بن يوسف (Ben Youssef, Ben Youssef, 2011) إلى تمييز التفاعلات الاجتماعية في الويب 2.0 وأشكال الذكاء الانفعالي التي يستخدمها الأفراد في هذا السياق. وقدمت الدراسة الذكاء الانفعالي كبديل لشرح وتفسير التفاعلات الاجتماعية عبر الشبكات، وأكدت نتائج الدراسة على أن كثيراً من الناس الذين لديهم مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي في الحياة الواقعية، يشعرون بمستوى أفضل في الذكاء الانفعالي في التواصل الافتراضي عبر الإنترنت، وأكدت الدراسة على أن الأفراد يستطيعون التعبير عن عواطفهم وإدراكها واستخدامها وتوليد الأفكار والعواطف وفهمها وإدارتها من خلال التواصل عبر

المشاركة عبر الشبكات التي تمنحهم فرصاً للتجارب المتنوعة، كما وتوفر لهم فرصاً لتغذية هوياتهم الشخصية، وأكدت الدراسة على أهمية تنمية المهارات العاطفية الرئيسية عبر الإنترنت من أجل بناء رأس المال الاجتماعي والاستفادة من التفاعلات الاجتماعية.

ودرس نيلس وكوستو وجويدباش وهانسن وويتنز ودوبيوس وميكولاجسزاك (Nelis, Kotsou, Quoidbach, Hansenne, Weytens, Dupuis, & Mikolajczak, 2011) أثر برنامج تدريبي للذكاء الانفعالي على عينة من الطلاب قسمت إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية. وانتهت نتائج الدراسة إلى نجاح البرنامج التدريبي المستخدم في رفع مستوى الذكاء الانفعالي لدى المجموعة التجريبية التي تعرضت للبرنامج مقارنة بالمشاركين في المجموعة الضابطة، كما أظهرت النتائج زيادة كبيرة في مستوى الرضا عن الحياة والسعادة وتحسن في مستوى الصحة النفسية، حيث أظهرت النتائج انخفاض الشكاوى الجسدية، وتحسن الأداء الاجتماعي، وزيادة مستوى الانبساط والاستقرار العاطفي.

وقامت زكريا وقتحي (2011) بدراسة فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني لإثراء معنى الحياة وبعض المتغيرات النفسية المرتبطة به لدى طلبة الجامعة على عينة مكونة من (32) طالباً خضعوا للبرنامج الإرشادي. وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات درجات العينة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس معنى الحياة، وفعالية الذات، وحسن الحال.

كما قام روبين وسابينزا وزينقالس (Reuben, Sapienza & Zingales, 2009) بدراسة هدفت إلى فحص أثر برنامج تدريبي لعينة من طلاب الجامعة على مهارات الذكاء الانفعالي وفقاً لنموذج مايروسالوفي (Mayer & Salovey, 2004). وتوصلت النتائج إلى نجاح البرنامج المستخدم، حيث سجل الطلاب في المجموعة التجريبية مستويات أعلى في الأداء على اختبار الذكاء الانفعالي من الطلاب في العينة الضابطة.

وأجرت العبدلات (2008) دراسة هدفت إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الانفعالي في التكيف الأكاديمي والاجتماعي وفي الاتجاهات نحو المدرسة لدى الطلبة الموهوبين في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (60) طالباً وطالبة قسموا لمجموعتين ضابطة وتجريبية. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين على مقياس الدراسة تعزى للبرنامج التدريبي لصالح المجموعة التجريبية.

وأجرى دونق ويريسا وجاندرام (Dong, Urista & Gundrum, 2008) دراسة هدفت إلى الكشف عن تأثير الذكاء الانفعالي، وتقدير الذات، وصورة الذات على الاتصالات الرومانسية من خلال شبكة ماي سبيس My Space على عينة مكونة من (240) فرداً. وتوصلت النتائج إلى وجود ارتباط سلبي بين الذكاء الانفعالي والالتزام في الاتصالات الرومانسية على الإنترنت مما يعني أن الشبكات الاجتماعية على الإنترنت تلائم بشكل أفضل الذين يعانون من مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي.

وقام إليسون وستينفيلد ولامب (Ellison, Steinfeld & Lampe, 2007) بدراسة هدفت إلى التعرف على فوائد الفيس بوك على عينة من الطلاب. وانتهت الدراسة إلى أن الطلاب الذين استفادوا بشكل أكبر من الفيس بوك في الناحية الاجتماعية هم الذين لديهم أكبر نقص في تقدير الذات والرضا عن الحياة.

وقامت رزق الله (2006) بدراسة لفحص أثر برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الطلاب السوريين. وتكونت عينة الدراسة من مجموعتين، ضابطة مكونة من (40) طالباً وطالبة، وتجريبية مكونة من (61) طالباً وطالبة خضعت للبرنامج التدريبي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية لصالح المجموعة التجريبية في مهارات الذكاء العاطفي.

وهدف دراسة لوبيز وباركت ونيزلك وسلين وسالوفي (Lopes, Brackett, Nezlak, Sellin & Salovey, 2004) إلى استقصاء أثر تطبيق برنامج لتنمية الذكاء الانفعالي وأثره على التكيف الاجتماعي لدى طلبة الجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (118) طالباً قسموا إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية خضعت لبرنامج الذكاء الانفعالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء الانفعالي والتكيف الاجتماعي تعزى إلى أثر البرنامج المستخدم لصالح المجموعة التجريبية، ووجود علاقة بين القدرة على تنظيم الانفعالات وجودة التفاعل الاجتماعي بين الطلبة.

وأجرى ليو وايسنبرغ وبيدادا (Liew, Eisenberg & Pidada, 2004) دراسة هدفت إلى فحص أثر الذكاء الانفعالي على جودة التكيف الانفعالي الاجتماعي لدى الطلبة الأندونيسيين، وتكونت عينة الدراسة من (112) طالباً. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين القدرة على تنظيم الانفعالات والحالة الفيزيائية السلبية المنخفضة وبين التكيف الانفعالي الاجتماعي السوي الإيجابي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وقام سشات ومالوف (Schutte & Mallouff, 2002) بدراسة هدفت إلى تدريب الطلاب على المعلومات والمهارات المتعلقة بالذكاء الانفعالي على عينة من الطلبة كجزء من الدراسة التمهيدية للدراسة الجامعية. وتعرض أفراد العينة لبرنامج تدريبي لتزويد الطلاب بالمعلومات والتدريبات على المهارات اللازمة. وانتهت النتائج إلى نجاح البرنامج المستخدم حيث سجل الطلاب في المجموعة التجريبية مستويات أعلى في الذكاء الانفعالي من الطلاب في العينة الضابطة.

تعليق على الدراسات السابقة

يتضح من عرض الدراسات ندره الدراسات التي اهتمت بموضوع الدراسة في البيئة العربية والفلسطينية، حيث لم تعثر الباحثة على أي دراسة تناولت موضوع الدراسة الحالية حسب علمها، كما يتضح أن معظم الدراسات السابقة قد أكدت على أهمية البرامج الإرشادية في تنمية الذكاء الانفعالي، كما أكدت الدراسات التي تناولت دور الشبكات الاجتماعية على فاعليتها

في تنمية الذكاء الانفعالي لاسيما لدى منخفضي الذكاء الانفعالي، وتميزت الدراسة الحالية باتجاهها لتصميم برنامج إرشادي إلكتروني يهدف إلى تنمية الذكاء الانفعالي عبر الشبكات الاجتماعية، في حين اعتمدت معظم البرامج التي تبنتها الدراسات السابقة على البرامج التي طبقت بشكل تقليدي، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، وفرضياتها، واختيار المقياس المستخدم، وتصميم البرنامج الإرشادي، وتحليل النتائج ومناقشتها.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي في تنفيذ الدراسة الحالية، حيث استخدمت التصميم التجريبي وفق تصميم قبلي بعدي لمجموعة واحدة، حيث تم تطبيق المقياس القبلي على (200) طالبة، وفي ضوء النتائج تم اختيار عينة قصدية من الطالبات اللواتي لديهن أدنى مستوى من الذكاء الانفعالي لتنفيذ التجربة، وبعد المعالجة التجريبية تم تنفيذ القياس البعدي.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة التجريبية من (22) من الطالبات اللواتي حصلن على أدنى مستوى من الذكاء الانفعالي، تم اختيارهن بشكل قصدي في ضوء نتائج القياس القبلي ممن لديهن إمكانية التواصل عبر الإنترنت، حيث تم تشكيل عينة مجموعة مغلقة، وبعد تنفيذ التجربة تم تنفيذ القياس البعدي، والقياس التتبعي.

أدوات الدراسة

استخدمت الدراسة عدداً من الأدوات، تمثلت في:

أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي

استخدمت الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد (العلوان، 2011).

وصف المقياس: يتكون المقياس من (41) فقرة موزعة على (4) أبعاد، هي:

1. المعرفة الانفعالية: ويشتمل على (9) فقرات، هي: (2-3-8-16-19-20-21-22-23).
2. تنظيم الانفعالات: ويشتمل على (10) فقرات، هي: (1-4-5-6-7-17-18-24-25-35).
3. التعاطف: ويشتمل على (13) فقرة، وهي: (9-14-15-29-30-31-32-33-34-36-37-39-40).
4. التواصل الاجتماعي: ويشتمل على (9) فقرات، وهي: (10-11-12-13-26-27-28-38-41).

تصحيح المقياس: يصحح المقياس وفقاً لسلم تدريجي مكون من أربعة خيارات، هي: (دائماً، عادة، أحياناً، أبداً) تأخذ الدرجات (4، 3، 2، 1) على التوالي.

صدق المقياس (Validity): للتأكد من صدق المقياس وصلاحيته لقياس ما وضع من أجله، تم قياس الصدق من خلال ما يأتي:

– **صدق المحكمين:** قامت الباحثة بعرض المقياس على (9) محكمين مختصين في علم النفس والصحة النفسية؛ وذلك للتأكد من أن فقرات المقياس صادقة تقيس كل ما وضعت لقياسه، بالإضافة إلى آرائهم وملاحظاتهم حول وضوح صياغة الفقرات ومدى انسجامها مع عينة الدراسة، ووضوح التعليمات، وقد اتفق المحكمون على صلاحية المقياس للتطبيق بدون إجراء أي تعديلات.

– **صدق البناء:** تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) طالبة من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس، والجدول (1) يبين ذلك:

جدول (1): معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للمقياس (ن = 20).

المجال	معامل الارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
المعرفة الانفعالية	0.799	دالة
تنظيم الانفعالات	0.789	دالة
التعاطف	0.851	دالة
التواصل الاجتماعي	0.828	دالة

كما تم حساب معاملات الارتباط بين فقرات كل بعد والدرجة الكلية للبعد، وتراوحت معاملات الارتباط بين فقرات بعد المعرفة الانفعالية والبعد ككل بين (0.52-0.82)، وتراوحت معاملات الارتباط بين فقرات بعد تنظيم الانفعالات والبعد ككل بين (0.489-0.767)، وتراوحت معاملات الارتباط بين فقرات بعد التعاطف والبعد ككل بين (0.454-0.793)، وتراوحت معاملات الارتباط بين فقرات بعد التواصل الاجتماعي والبعد ككل بين (0.473-0.761).

ثبات المقياس (Reliability)

للتأكد من ثبات المقياس، تم قياس الثبات من خلال الطرق التالية:

الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) طالبة من خارج عينة الدراسة، وباستخدام معادلة (سبيرمان براون) لحساب قيمة معامل ثبات المقياس، وعليه فإن قيمة معامل ثبات الاختبار (0.97) وهي درجة عالية تشير لثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق.

جدول (2): معاملات الثبات بين أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للمقياس (ن = 20).

المجال	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
المعرفة الانفعالية	0.799	0.89
تنظيم الانفعالات	0.59	0.74
التعاطف	0.88	0.94
التواصل الاجتماعي	0.82	0.90
المقياس ككل	0.94	0.97

الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) طالبة من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل الاتساق الداخلي (ألفا - α "كرونباخ") باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، وكانت (α) مساوية (0.91)، وهي جيدة لأغراض الدراسة الحالية.

جدول (3): معاملات الثبات بين أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للمقياس (ن = 20).

المجال	معامل ألفا
المعرفة الانفعالية	0.75
تنظيم الانفعالات	0.85
التعاطف	0.86
التواصل الاجتماعي	0.66
المقياس ككل	0.91

ثانياً: البرنامج الإرشادي الإلكتروني

هدف البرنامج المستخدم إلى تحسين الذكاء الانفعالي لدى طالبات جامعة الأقصى من خلال استخدام شبكة الفيس بوك كأداة إرشاد إلكتروني، واعتمد على التواصل والحوار بين أفراد المجموعة المشاركة من خلال عدد من الأنشطة والفعاليات التي ركزت على مهارات للذكاء الانفعالي، واستغرق تطبيق البرنامج حوالي (3) أشهر خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2013-2014.

وصف البرنامج ومكوناته: قامت الباحثة بتحليل مهارات الذكاء الانفعالي وفقاً لنموذج جولمان، بهدف تحديد الموضوعات التي تم طرحها ضمن المهارات المطروحة عبر شبكة الفيس بوك. وقد تضمنت (4) مهارات رئيسية، هي:

1. **المعرفة الانفعالية Emotional Knowledge:** وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.
 2. **تنظيم الانفعالات Emotional Management:** وتشير للقدرة على تحقيق التوازن الانفعالي أو القدرة على تهدئة النفس وكبح جماح الإفراط في الانفعالات سلباً أو إيجاباً على نحو مناسب.
 3. **التعاطف Empathy:** وهو القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم والاهتمام بها، والحساسية لانفعالاتهم حتى وإن لم يفصحوا عنها.
 4. **التواصل الاجتماعي Social Communication:** ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يقود الآخرين، ومتى يتبعهم ويساندهم ويتصرف معهم بطريقة لائقة حتى لا يظهر آثار الانفعال السلبي كالضيق والغضب (العلوان، 2011).
- وقد تفرعت عن المهارات الأربع مهارات فرعية. وتم منها اشتقاق الأنشطة المطروحة عبر شبكة الفيس بوك، كما تم تحليل هذه الأنشطة إلى مهمات تدريبية تم عرضها عبر شبكة الفيس بوك من خلال عدد من الفنيات.

أهداف البرنامج

الأهداف العامة

1. استخدام شبكة الفيس بوك كأداة إرشاد إلكتروني.
2. تحسين الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى من خلال برنامج إرشادي عبر الفيس بوك.
3. تدعيم العلاقة المهنية بين الباحثة والطالبات على أساس الاحترام المتبادل.

الأهداف الخاصة

أهداف معرفية

- توضيح معنى شبكات التواصل الاجتماعي.
- تحديد مفهوم الذكاء الانفعالي، وأهميته.
- تحديد الفنيات والاستراتيجيات المستخدمة.

أهداف وجدانية

- تحسين قدرة الطالبة على اكتشاف مشاعرها وأفكارها والوعي بها.

- تحسين القدرة على ضبط الانفعالات وإدارتها.
- تحسين القدرة على التعاطف مع الآخرين وفهم مشاعرهم والتوحد معهم.
- تحسين القدرة على التواصل الاجتماعي.
- تنمية القدرة على حل النزاعات، وبناء التحالفات.
- تنمية مشاعر إيجابية لدى الطالبات.
- تنمية قدرة الطالبات على توليد الأفكار وتنظيمها والتعبير عنها.

أهداف سلوكية

- تدريب الطالبات على ممارسة ضبط السلوكيات في المواقف المختلفة.
- تشجيع الطالبات على ممارسة السلوكيات الإيجابية تجاه الآخرين.
- المشاركة الاجتماعية الفعالة بين أعضاء المجموعة.

الافتراضات التي يقوم عليها البرنامج

1. للشبكات الاجتماعية لاسيما الفيس بوك قدرة كبيرة على التأثير على الذكاء الانفعالي لاسيما لدى منخفضي الذكاء الانفعالي.
2. في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة يمكن تنمية الذكاء الانفعالي من خلال التدريب والمرور بالخبرات.
3. تنمية الذكاء الانفعالي ينعكس إيجاباً على شخصية الطلبة بجوانبها المختلفة، ويشكل بوابة للنجاح.

الإرشادات العامة

للباحثة

- الترحيب بمشاركة الطالبات وتقبلها دون نقد أو تجريح.
- إتاحة الفرصة للطالبات لتوليد الأفكار وتنظيمها، وإدارة الانفعالات وضبطها.
- الجدية والالتزام خلال فترة التطبيق.
- المتابعة اليومية والتأكد من تحقق الأهداف واستيعاب الطالبات للفنيات والأنشطة والفعاليات المقدمة.

للطالبات المشاركات

- المشاركة الفعالة في كافة الأنشطة والفعاليات.
- المبادرة وتقديم الأفكار وتنظيمها وترتيبها.
- فهم انفعالاتها وضبطها وإدارتها بتمكن وفهم انفعالات الآخرين.
- الفنيات المستخدمة:** استخدمت الدراسة عدداً من الفنيات، منها: المناقشة والحوار، التعزيز، عرض صور، القصة، عرض أوراق عمل، عرض بطاقات، عرض فيديو، نصوص، خرائط ذهنية، روابط لصفحات ويب أخرى.
- جلسات البرنامج:** تم انتقاء محتوى التدريب بناء على الأهداف التي تم تحديدها في البرنامج، وكذلك بناء على الفنيات المستخدمة، وقد راعت الباحثة مجموعة من المعايير في اختيار محتوى التدريب، أهمها:
 - استخدام الألفاظ والعبارات الواضحة والمفهومة.
 - التسلسل المنطقي في تقديم المهارات التي يتضمنها البرنامج.
 - مراعاة مناسبة النشاطات للفئة المستهدفة.
 - مراعاة توافق الأنشطة مع الأهداف الموضوعية.
 - التنوع في استخدام الفنيات والأنشطة لتقوية الترابط والتفاعل بين أعضاء المجموعة.
 - مناسبة الأنشطة للفترة الزمنية اللازمة.
- الجلسة الأولى:** هدفت إلى تحقيق التعاون الإلكتروني، وتعزيز الجانب النفسي، والتفاعل الاجتماعي، والتحاور والتفاوض بين المشاركات، واعتمدت على مجموعة من الفنيات والتقنيات من أهمها: المحادثة النصية، المناقشة والحوار، والتعزيز، وتم عرض مجموعة من الأنشطة الإلكترونية والمهام التي تجيب عليها كل مشاركة، وترفعها على الشبكة. واستخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدعم الانفعالي ومنها رموز المشاعر الرقمية.
- الجلسة الثانية:** هدفت إلى تعزيز إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي، وإبراز سلبياتها، واعتمدت على مجموعة من الفنيات والتقنيات من أهمها: المحادثة النصية، المناقشة والحوار، والتعزيز، وتم عرض مجموعة من الأنشطة الإلكترونية والمهام لتجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة. واستخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدعم الانفعالي مثل رموز المشاعر الرقمية، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهام تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الثالثة: هدفت إلى تعزيز اكتساب مفهوم الذكاء الانفعالي وأبعاده، وإدراك أهمية الذكاء الانفعالي، واعتمدت على مجموعة من الفنيات والتقنيات منها: أداة التحوار النصي والبصري، والمحادثة النصية، وتم عرض مجموعة من الأنشطة الإلكترونية من خلال مستندات جوجل، وعرض نصوص حول شبكات التواصل الاجتماعي، كما تم تقديم مهمات لتجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة. واستخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدعم الانفعالي: مثل: رموز المشاعر الرقمية، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الرابعة: هدفت إلى اكتساب أهمية المشاركة في البرنامج، وفهم لخطوات البرنامج، وتم تقديم عدد من الفنيات والتقنيات، ومنها: أداة التحوار النصي والبصري، كما تم عرض مجموعة من الأنشطة الإلكترونية من خلال مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: خارطة ذهنية، وعرض بوربوينت، وعرض مقال نصي، كما تم استخدام المناقشة، والحوار، والتعزيز، واستخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدعم الانفعالي، ومنها: رموز المشاعر الرقمية، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الخامسة: هدفت إلى تنمية الوعي بإيجابيات الذات، وتضمنت تنمية الوعي بأهمية المعرفة الانفعالية، وتنمية الوعي الإيجابي بإيجابيات الذات، واعتمدت على مجموعة من الفنيات والتقنيات من أهمها: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة تشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، فيديو تعليمي، وعرض بطاقات وأوراق (اعرفي صفتك - عرض الايجابيات والسلبيات فيها)، والمناقشة والحوار، وعرض مجموعة من الصور التي تعرض صفات إيجابية، وعرض فعالية من أنت (صفي ذاتك)، وتم تكليف الطالبات بواجب ورقة عمل (اختاري أربع صور تصف سلوكك اليومي مع توضيح سبب اختيارها)، واستخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدعم الانفعالي، ومنها: رموز المشاعر الرقمية، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة السادسة: هدفت إلى إدراك الانفعالات والتمييز بينها والتعبير عنها، واعتمدت على عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: مشاهدة فيديو عبر اليوتيوب، وعرض صور، (طالب سعيد، طالب متذمر، طالب تعيس، إلخ)، وعرض ورقة عمل (من أنت منها، صفي نفسك من خلال الصور)، وتم تقديم مهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة، وتم تكليف الطالبات بواجب ورقة عمل (اختاري الصورة الأنسب لك، واذكري سبب اختيارها)، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة السابعة: هدفت إلى إدراك العلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة والمهام التي تجيب المشاركة عليها وتقوم برفعها على الشبكة، ومنها: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: مشاهدة فيديو عبر اليوتيوب، عرض موقفين (موقف قصف، موقف النجاح) ثم عرض ورقة عمل (صفي أفكارك في كلا الموقفين ومشاعرك)، ومناقشة وحوار بين الطالبات، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهام تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الثامنة: هدفت إلى تحقيق التوازن الانفعالي من خلال: التحكم في الانفعالات، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات تشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، أوراق عمل، وعرض قصة- في العجلة الندامة، ثم عرض بطاقة (فكري جيداً)، وعرض ورقة عمل (صفي حالتك الشعورية بعد قراءة القصة، وماذا تفعلين لو كنت البطلة). وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهام تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة التاسعة: هدفت إلى تنمية القدرة على إدارة الانفعالات من خلال: القدرة على التحكم بالانفعالات وإدارتها، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس بوك، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، عرض فيديو، عرض موقف (موقف النزاع مع الأسرة لتوزيع مهام العمل في البيت)، عرض ورقة عمل (كيف تقيمين تصرفات أفراد الأسرة)، والمناقشة بين الطالبات والباحثة حول الإيجابيات والسلبيات في الآراء التي قدمت. وتم تقديم واجب مع المتابعة (تقسيم الطالبات لمجموعتين، تكليف كل مجموعة بكتابة تقرير حول موضوع ما، توزيع الأدوار داخل كل مجموعة، عرض للخلافات بين الطالبات والنزاع على الأدوار)، وتم تقديم ورقة عمل (صفي سلوك كل فرد في المجموعة، ماذا تفعلين لو كنت مكانها)، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهام تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة العاشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على ضبط الانفعالات من خلال ضبط الانفعالات في مواقف غاضبة، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، فيديو تعليمي، وعرض مواقف مختلفة: (فقدان جهاز الموبايل- التأخر عن المحاضرة ولم يسمح لك بالدخول، الرسوب في مادة القياس والتقويم)، وعرض ورقة عمل

تتضمن مجموعة من الأسئلة حول (ماذا تفعلين في المواقف السابقة لو تعرضت لها)، والمناقشة للآراء المطروحة مع عرض للإيجابيات والسلبيات الواردة فيها، وتتم المناقشة بإدارة الباحثة حول الخيارات الإيجابية والسلبية. ثم عرض صور لملامح وجه غاضب، وملامح وجه هادئ، ثم عرض ورقة عمل تطلب من الطالبات كتابة الأفكار حول كل صورة، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الحادية عشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على فهم الآخرين وإدراك مشاعرهم والاهتمام بها من خلال: مراعاة مشاعر الآخرين، وفهم الآخرين، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة الحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر منها: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: فيديو تعليمي، عرض قصة (لرجل يتبرع بما ادخره لشراء سيارة لأسرة فقيرة)، عرض ورقة عمل (ما رأيك بتصرف الرجل، صفي مشاعر المرأة الفقيرة، ومشاعر الرجل الذي ساعدها)، ومناقشة وحوار لإبراز الإيجابيات والسلبيات الواردة في الآراء المختلفة، والتعزيز، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الثانية عشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على إدراك مشاعر الآخرين، والتوحد معهم إنفعالياً ومساعدتهم، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة الحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: عرض فيديو لمواقف (طلاب مدرسة يزورون الأطفال مرضى السرطان ويقدمون الهدايا لهم من تبرعاتهم)، وعرض ورقة عمل (*صفي مشاعر الطلاب الذين قدموا الهدايا، *صفي مشاعرك اتجاههم، * صفي مشاعر الأطفال المرضى، *هل تصرفهم إيجابي من وجهة نظرك، ولماذا؟)، وتم تكليف الطالبات بواجب تمثل في: ورقة عمل (طلب منك التبرع لصالح مخيم اليرموك، هلى تواقين على المساهمة، اذا كانت إجابتك نعم، فلماذا، وما هي نتائج تصرفك سواء كان بالموافقة أو عدمها). وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الثالثة عشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على الاتصال والتواصل من خلال: عرض إيجابيات الاتصال والتواصل الاجتماعي، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة الحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر منها: عرض بطاقات تتضمن *مواقف، مثل: انضمام زميلات جدد للمجموعة؟ *مقاطعة زميلتك لك بعد سبك وشتمك، *اصطحاب أسرتك لزيارة أسرة صديقكم، *الانضمام للنادي الإرشادي في جامعة الأقصى)، -ورقة عمل (ما المشاعر التي تنتابك إزاء كل موقف)،

ومناقشة وحوار حول الآراء المطروحة وإبراز الإيجابيات والسلبيات الواردة فيها. وتم تكليف الطالبات بواجب تمثّل في ورقة عمل (كيف ستتصرفين إزاء هذه المواقف، ما إيجابيات وسلبيات كل تصرف من قبلك؟). وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الرابعة عشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على القيادة، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عددا من التقنيات والأنشطة التي تمثّلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر منها: عرض ورقة عمل (طلب منك أن تكوني قائدة لمجموعتك: ماذا ستفعلين، ماذا سيترتب على تصرفاتك، ما هي الإيجابيات والسلبيات فيما أبديته من آراء؟)، ومناقشة وحوار حول ما يطرح من آراء من قبل الطالبات لبعضهن. وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة الخامسة عشرة: هدفت إلى حل النزاعات من خلال: آليات حل النزاعات، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عددا من التقنيات والأنشطة التي تمثّلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر منها: عرض بطاقة (مشاجرة أثناء دخولك الجامعة) -ورقة عمل (* ماذا عليك أن تفعل، * ما هي إيجابيات تصرفك وسلبياته؟)، والمناقشة فيما يعرض من آراء. وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة السادسة عشرة: هدفت إلى تنمية القدرة على ممارسة السلم التعاوني، وتشكيل التحالفات من خلال: إدراك أهمية العمل التعاوني، وآليات بناء التحالفات، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثّلت في: مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات بعدة مصادر، منها: عرض نص: (كيف تستقبلين الآخرين، وتتعاملين معهم، وتجاهلينهم، وتستقبلين مجاملاتهم؟)، وعرض ورقة عمل (ما رأيك فيما ورد في النص؟)، ثم عرض ورقة عمل: (*كيف تساهمين في بناء تحالف طلابي قوي في ضوء ما ورد في النص؟ *حددي الإيجابيات والسلبيات فيما ورد في النص؟)، ثم المناقشة والحوار حول الآراء المختلفة، والتعزيز. وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

الجلسة السابعة عشرة: هدفت إلى إجراء التقييم البعدي، وتحقيق التعاون الإلكتروني، ونشر ثقافة التقييم الإلكتروني، واعتمدت على استخدام عدد من أدوات الدعم الانفعالي، مثل: رموز المشاعر الرقمية، وأداة التحوار النصي والبصري، واستخدمت عدداً من التقنيات والأنشطة التي تمثّلت في: مشاركة حرة عبر الفيس بوك، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات

بعده مصادر، منها: التطبيق البعدي للمقياس، ومناقشة وحوار حول المهارات التي تم اكتسابها، ومناقشة وحوار حول الصعوبات والتحديات، وتم استخدام الفنيات الإلكترونية التالية: نشاط فردي إلكتروني، ومهمات تجيب عليها كل مشاركة وترفعها على الشبكة.

تحكيم البرنامج: تم عرض البرنامج الإرشادي بصورته الأولية على (10) من أساتذة علم النفس والصحة النفسية والإرشاد النفسي وتكنولوجيا التعليم والحاسوب، للحكم على صحة إجراءاته، والتأكد من صلاحية وملاءمته للتطبيق، وتم إجراء التعديلات المطلوبة، وتم إعداد الصورة النهائية للبرنامج.

تقييم البرنامج: تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي من خلال رابط إلكتروني تم تصميمه على مجموعة من الطالبات بشكل عشوائي (بمساعدة أحد زملاء المتخصصين في تكنولوجيا التعليم)، وتم اختيار مجموعة من الطالبات كعينة للدراسة ممن يعانين من مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي، وبعد انتهاء تطبيق البرنامج تم تطبيق المقياس البعدي، ثم بعد شهر من المقياس البعدي للقياس التتبعي.

خامساً: الأساليب الإحصائية

تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، واختبار ويلكسون.

نتائج الدراسة

سيتمضمّن هذا الجزء من الدراسة عرضاً لنتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول: للإجابة على السؤال الأول الذي ينص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي قبل تطبيق البرنامج الإرشادي الإلكتروني وبعده"، قامت الباحثة بتطبيق اختبار "ويلكسون"، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، والجدول (4) يعرض النتائج:

جدول (4): اختبار ويلكسون لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة على المقياس القبلي والبعدي لمقياس الذكاء الانفعالي.

البعد	المقياس	المتوسط الحسابي	الرتب	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	الدلالة الإحصائية
المعرفة الانفعالية	القبلي	17	الموجبة	0	0	0	4.109	0.001
	البعدي	28.5	السالبة	22	11.5	253		
تنظيم الانفعالات	القبلي	20.1	الموجبة	0	0	0	4.110	0.001
	البعدي	29.9	السالبة	22	11.5	253		

...تابع جدول رقم (4)

الدالة الإحصائية	قيمة Z	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الرتب	المتوسط الحسابي	القياس	البعد
0.001	4.061	1.5	1.5	1	الموجبة	29.3	القبلي	التعاطف
		251.5	11.98	21	السالبة	40	البعدي	
0.001	4.109	0	0	0	الموجبة	16	القبلي	التواصل الاجتماعي
		253	11.5	22	السالبة	28	البعدي	
0.001	4.107	0	0	0	الموجبة	82.9	القبلي	الذكاء الانفعالي ككل
		253	11.5	22	السالبة	126.5	البعدي	

يتضح من الجدول (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في أبعاد المعرفة الانفعالية، وتنظيم الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي قبل تطبيق البرنامج الإلكتروني وبعده، حيث أن قيمة (z) عند درجة حرية (21) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $0.000 > 0.05$ ، وكانت الفروق لصالح القياس البعدي، وهذا يدل على أن برنامج الإرشاد حقق حجم تأثير كبير في تحسين الذكاء الوجداني.

السؤال الثاني: للإجابة على السؤال الثاني الذي ينص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي بعد تطبيق البرنامج الإرشادي الإلكتروني (القياس البعدي) والقياس التنبعي"، قامت الباحثة بتطبيق اختبار "ويلكسون" للعينات المرتبطة، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، والجدول (5) يعرض النتائج:

جدول (5): اختبار "ويلكسون" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في القياس البعدي والتنبعي لمقياس الذكاء الانفعالي.

الدالة الإحصائية	قيمة Z	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الرتب	المتوسط الحسابي	القياس	البعد
0.11	1.59	77.5	8.61	9	الموجبة	28.5	البعدي	المعرفة الانفعالية
		175.5	13.5	13	السالبة	26.8	التنبعي	
0.851	0.18	100	11.11	9	الموجبة	29.9	البعدي	تنظيم الانفعالات
		110	10	11	السالبة	29.7	التنبعي	
0.275	1.09	60.5	8.64	7	الموجبة	40	البعدي	التعاطف
		110.5	10.05	11	السالبة	38.6	التنبعي	

...تابع جدول رقم (5)

البعد	القياس	المتوسط الحسابي	الرتب	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	الدلالة الإحصائية
التواصل الاجتماعي	البعدي	28	الموجبة	10	8.5	85	1.06	0.287
	المتبعي	26.9	السالبة	11	13.3	146		
الذكاء الانفعالي ككل	البعدي	126.5	الموجبة	8	9.94	79.5	1.53	0.127
	المتبعي	120.4	السالبة	14	12.39	173.5		

يتضح من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطي درجات عينة الدراسة في أبعاد المعرفة الانفعالية، وتنظيم الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي والدرجة عند درجة حرية (21) دالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.112 < 0.05$ ، مما يشير إلى استمرار التحسن فس مستوى الذكاء الانفعالي بعد الانتهاء من تطبيق البرنامج وخلال فترة المتابعة.

مناقشة النتائج

يتضح من النتائج السابقة وجود تحسن في متوسطات درجات عينة الدراسة في الدرجة الكلية وأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي، وينسب هذا التحسن إلى ما حققته الجلسات التدريبية الإرشادية بما اشتملت عليه من أنشطة تضمنت مهارات متعددة تتعلق بأبعاد الذكاء الانفعالي، حيث تضمنت أنشطة لتنمية المعرفة الانفعالية والتي انعكست إيجابياً على قدرة الطالبات على الانتباه والإدراك الجيد لانفعالاتهن ومشاعرهن والتمييز بينها، وزادت قدرتهن على التعبير عنها، كما زاد إدراكهن ووعيهن بالعلاقة بين أفكارهن ومشاعرهن وارتباطها بالأحداث. كما تضمنت أنشطة لتنظيم الانفعالات والتي ساهمت إلى حد كبير في التعامل بهدوء وتوازن انفعالي وإثارة دافعية الطالبات وحفزهن ومثابرتهن، وأنشطة لتنمية التعاطف الذي قاد لتنمية قدرة الطالبات على إدراك انفعالات الآخرين وفهمها، وتضمنت أنشطة لتنمية التواصل الاجتماعي والتي نجحت في إدماج الطالبات في التفاعلات الاجتماعية، مما ساهم في تحقيق النمو الاجتماعي من خلال تنمية قدرة الطالبات على التقاط الإشارات والتفاعل معها وبناء التحالفات من خلال اكتشاف مشاعر الآخرين وبالتالي إقامة علاقات حميمة مع الآخرين. وبالتالي ساهم البرنامج في توفير جو آمن انفعالياً للطالبات مما سمح لهن باستشعار عضويتهم في المجموعة، وتعزيز مكانتهن وقيمتهم، وبالتالي تحسين تقديرهن لذاتهن وانتمائهن للجماعة. كما ساعد البرنامج الطالبات على تحقيق فهم جيد وإدراك لعواطفهن من خلال التغذية الراجعة من خلال ردود فعل المشاركين، والتي سمحت بتنمية قدرتهن الإبداعية والابتكارية.

إن الطريقة التي قدم بها البرنامج وهي طريقة الإرشاد الإلكتروني قد ساهمت في نجاح برنامج تنمية الذكاء الانفعالي، ويعود ذلك إلى المميزات التي يتميز بها الإرشاد الإلكتروني، ووفق هذا مع ما ذكره مولاسو (Molasso, 2004) عن مميزات الإرشاد الإلكتروني المتمثلة

مجلة جامعة النجاح للنجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد 29 (6)، 2015

في أنه يسمح للعميل بأن يكون أكثر انفتاحاً عن ذاته، ويتعامل دون حرج، ومع ما ذكره (Attridge, 2004) من حيث هو مناسب للعملاء الذين يشعرون براحة أكثر في استخدام الإنترنت كوسيط، لامتلاكهم قدرات يمكن تفعيلها عن طريق هذا الأسلوب التبادلي، كما يوفر الفرصة للأمانة والصراحة والتعاون بتوفير البيئة الآمنة الخالية من الإحراج.

إن تقديم الخدمة الإرشادية للطالبات عبر الشبكات الاجتماعية (الفايس بوك) بما أتاحتها من فرص للاتصال والتعاون والتشارك والتعبير والابتكار ساهم في تحسين الذكاء الانفعالي، ويتفق هذا مع ما ذكره (Ben Youssef, Ben Youssef, 2011) من حيث أن شبكات التواصل الاجتماعي تساهم بما تتيحه من فرص للتعاون والتشارك والتفاعل في تحسين التواصل والتفاوض الأمر الذي ينعكس إيجاباً على المهارات المرتبطة بالذكاء الانفعالي، حيث تتيح المجال لكل مستخدم للتعبير عن ذكائه من خلال هويته الرقمية لاسيما لدى ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الحياة الحقيقية، كذلك بما أتاحتها من أدوات للتواصل وحرية التعبير مثل رموز المشاعر الرقمية والصور ذات الدلالة عن الحالة المزاجية والنفسية للمشاركة.

ويؤكد نجاح البرنامج المستخدم في هذه الدراسة على حاجة الطلبة بشكل عام لمثل هذه البرامج لتحقيق أكبر قدر من التوافق النفسي بين الطلاب وذواتهم ومع زملائهم والمحيطين بهم، لاسيما في ظل الظروف والاحباطات التي يعاني منها الشباب في قطاع غزة نتيجة الحصار المفروض من قبل الاحتلال الإسرائيلي، والتي تزيد من الضغوط الواقعة عليهم خاصة في ظل حالة الفقر والبطالة والانغلاق الفكري، هذا بالإضافة إلى التدهور الحادث في بنية الرعاية الاجتماعية والوجدانية التي تقدم للأبناء في أسرهم بسبب الضغوط الواقعة على الأسر، فيصبحون في حاجة لتقديم هذه البرامج التي تساهم في تنمية النواحي الإيجابية كالذكاء الانفعالي.

وتتفق نتائج الدراسة مع ما ذكره (Nelson, Low, 2000) من حيث أن الذكاء الانفعالي قدرة متعلمة، ومع ما ذكره الفيل (2008) من حيث أن الذكاء الانفعالي يمكن تنميته لدى الطلاب من خلال تدريبهم على مهارات إدراك، وفهم، وإدارة الانفعالات في الذات، وفي الآخرين. كما تتفق مع نتائج دراسة كل من (Ruiz-Aranda et al, 2012)، (Saadi et al, 2012) (Neliset, 2011)، (Rouben, Sapienza & Zingales, 2009)، ورزق الله (2006)، (Lopes, Salovey, Brackett, Nezlak, Sellin, 2004)، ودراسة (Liew, Eisenberg & Pidada, 2004)، والتي انتهت إلى نجاح البرامج الإرشادية التدريبية المستخدمة في رفع مستوى الذكاء الانفعالي لدى المجموعات التجريبية التي تعرضت للبرنامج في مختلف الدراسات. وتتفق مع دراسة (Ellison, Steinfield & Lampe, 2007) التي أشارت إلى أن الطلاب الذين يتميزون بوجود نقص في تقدير الذات والرضا عن الحياة استفادوا بشكل أكبر من الفايس بوك في الناحية الاجتماعية.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي

1. تفعيل المداخل التكنولوجية الإلكترونية في تقديم الخدمات الإرشادية من قبل المتخصصين مثل الهاتف المحمول وشبكة الإنترنت.
2. تبني برامج الإرشاد النفسي الإلكتروني لتقديم الخدمات الإرشادية المختلفة (فردية-جماعية).
3. التوسع في استخدام الشبكات الاجتماعية كوسيط لتقديم الخدمة الإرشادية النفسية للطلاب بما يساهم في تنمية جوانب هامة في شخصية الطلاب كالذكاء الانفعالي.
4. عقد ورش العمل الهادفة إلى تثقيف الأطراف ذوي العلاقة (المحاضرين- المرشدين) حول مفهوم الذكاء الانفعالي وأبعاده وأهميته في تنمية الجوانب النفسية والاجتماعية للطلاب.
5. العمل من قبل القائمين والمختصين في وزارة التربية والتعليم العالي، والشباب والرياضة على رسم وتخطيط السياسات الخاصة، وإعداد وتنفيذ البرامج للعمل على تنمية الذكاء الانفعالي بمكوناته المختلفة، واقتراح مناهج للتنمية الوجدانية والاجتماعية بشكل عام والذكاء الانفعالي بشكل خاص، كجزء من المقرر الدراسي في ضوء القصور الموجود؛ لأن هذه البرامج تؤدي إلى تنمية المهارات الشخصية لدى الطلاب.

References (Arabic & English)

- Al Abedlat, A. (2008). *The effectiveness of a training program to develop emotional intelligence in academic and social adaptation, and attitudes towards school among talented in students in Jordan* (unpublished ph.D thesis), Arab Amman university for higher studies.
- Al biheiri, M. (2007). *Promoting emotional intelligence to reduce the intensity of some problems in a sample of children with behavior disorders*. Journal of psychological studies, 17 (3), 585-641
- AL Dibeissy, A. & Al Tahat, Z. (2013). *The role of social communication networks in forming public opinion among the students of university of Jordan*. Journal of human and Social studies, 40 (1), 66-81
- AL feel, H. (2008). *The effectiveness of some metacognitive strategies in developing emotional intelligence among quality education faculty* (unpublished M.A thesis, quality education faculty). Alexandria University.

- Al khader, O. (2002). *Emotional intelligence: Is it a new concept*. Journal psychological studies, 12 (1), 5-41
- Al Olwan, A. (2011). *Emotional intelligence and its relation with social skills and affection patterns among university students in light of majority and sex*, Jordanian Journal of educational sciences, 7 (2), 125-144
- Attridge, W. (2004). *Current Practics and Future Implications for Interest Counselling* , CyberBytes, Highlighting Compelling uses of Technology in Counselling, 87-103. Eric Digest, NO. cg032450, ED478222.
- Bar-On, R. (1997a). *Development of The Bar-On (EQ-i):A measure of Emotional and Social Intelligence, Paper Presented at 105thAnnual Convention of The American Association. Chicago.*
- Bar-On, R. (1997b). *The Emotional and Social Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: Multi-Health System.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory*. In R., Bar-On, and J., Parker (Eds.), *The Handbook; of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Ben Youssef, A. & Ben Youssef, H. (2011). *Social Networking on Web 2.0: From Emotional Intelligence to Cyber Emotional Intelligence*, Management Information Systems, 6(2), 21-28.
- Boyd, M. & Ellison, B. (2008). *Social Network Sites: Definition, History and Scholarship*, Journal of Computer-Mediated Communication, (13), 210-230.
- Conole, G. & Alevizou, P. (2010). *A literature reviewof the use of Web 2.0 tools in higher education*. York, UK: Higher Education Academy. Retrieved November4, 2011, from http://www.heacademy.ac.uk/assets/EvidenceNet/Conole_Alevizou_2010.pdf.

- Cooper, R. Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organization*, New York: The Berkley Publishing Group
- Dabbagh, N. & Reo, R. (2011). *Back to the future: Tracing the roots and learning affordances of social software*. In M.J.W. Lee and C. McLoughlin (Eds.), *Web 2.0-based e-Learning: Applying social informatics for tertiary teaching* (pp. 1-20). Hershey, PA: IGI Global.
- Daniel, D. (2006). *University and Group Cohesion in an Online Support Group (Doctoral Dissertation in Psychology & Counselling)*. Regent University Virginia.
- Dong, Q. Urista, M. & Gundrum, D. (2008). *The Impact of Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Grossett/Putnam.
- Ellison, N. Steinfield, C. & Lampe, C. (2007). *The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168.
- Epstein, R. (1999). *The Key to Our Emotions*, *Psychology Today*, 32(4), 20-21.
- Garcia, C. (2008). *Understanding the Perception and Experiences of Students and Counselor Engaging in Online Community College Counselling (Master of Science in Counselling)*, California State University-Long Beach.
- Goleman, D. (2000). *Emotional intelligence, translated by Liela Aljibali and Mohamed Younis*, Kuwait, Alam AlMarifa Series.
- Golman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bathman Books.
- Golman, D. (2000). *Working With Emotional Intelligence*, New Yor; Bantam Books.

- Golman, D. (2001 a). *Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building*. www. Eiconsortium. Org.
- Golman, D. (2001 b). *An El. Based Theory of Performance*. <http://www.eiconsortium.org/>
- Haberstroh, S. Parr, G. Bradley, L. Morgan-Fleming, B. Gee, R. (2003). *Facilitating Online Counselling: Perspectives from Counselors in Training*. Journal of Counselling & Development. 86, 60-70.
- Hamachek, D. (2000). *Dynamics of Self-Understand and Self Knowledge: Acquisition Advantages, and Relation to Emotional Intelligence*, Journal of Humanistic Counselling, Educational Psychology, 89(3), 486-497.
- Hareid, A. (2003). *Individual differences in emotional intelligence in light of some bio and social variables*, Arabic psychological studies Journal, 2 (3) , 57-108, Cairo, dar Gharib publishing house.
- Harun, L. & Mastur, A. (2001). *E-Counselling: The willingness to Participate*. Paper Presented at The International Education Conference, Salangor, Malaysia, August 27-28, 2001, 2-11, Eric Digest, No. cg031494, ED. 474645.
- Johnson, G. (2008). *Learning Styles and Emotional Intelligence of The Adult Learner*. (Unpublished Doctoral Dissertation), Auburn University, U.S.A.
- Khalil, E. & Alshinawi, A. (2005). *The relative contribution of Par-on list components of emotional intelligence in predicting coping techniques among university students*, journal of psychological studies is (1), 99-161.
- Liew, J. Eisenberg, N. & Pidada, S. (2004). *The Longitudinal Relations of Regulation and Emotionally to Quality of Indonesian Childrens, Sociomotional Functioning*, American Psychological Association, 10(2), 56-66.

- Lopes, P. Brackett, M. Nezlak, J. Sellin, & Salovey, P. (2004). *The Effect of Emotional Intelligence Program on Social Adaptation*. ASGE Publications, 30(8), 1018-1034.
- Mallen, M. (2005). *Online Counselling Dynamics of Process and Assessment*. The Counselling Psychologists, 33(6), 910-921.
- Mansour, T. (2012). *The role of social networks in meeting the needs of Jordanian youth: a comparative study in social gender, a paper presented to the sixth Annual Saudi forum of the Saudi association for information and communication " new information : theoretical and applicational challenges"*, king Saud university , Reyadh , 14-15 April 2012
- Mayer, J. Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *Models of emotional Intelligence*. In R. Sternberg (EDs), *Handbook of Intelligence*, (396-420), Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Mayer, J. Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence, In Salovey, Psluyter, D.I. et al, (ED)*. *Emotional Development and Emotional Intellingence*. Education Imptieations. New York, basic Books. Inc, PP1-34.
- Molasso, W. (2006). *Measuring A Student's Sense of Purpouse in Life*. Michigan Journal of College Student Development, 12(1), 15-24.
- Mousa, R. & Al khatab, S. (2003). *Differences in some psychological variables in light of emotional intelligence and sex among Azhari adotescents*. education faculty journal, Ain Shams university, 2(27), 153-195
- Nelis, D. Kotsou, I. Quoidbach, J. Hansenne, M. Weytens, F. Dupuis, P. & Mikolajczak, M. (2011). *Increasing emotional competence improves, psychological and physical well-being, socialrelationships, and employability*. Emotion, 11, 354-366.
- Nelson, P. & Low, A. (2000). *The Emotional Intellingence Profile*. <http://www.Conove company com. Eqprofile>.

- Okasha, N. (2007). *The relation of emotional intelligence and conflict settlement with social relation with social relations in work group*. (unpublished ph.D dissertation, faculty of Arts), Cairo University.
- Raacke, J. & Bonds-Raacke, J. (2008). *MySpace& Facebook: Applying the uses and gratifications theory to exploring friend networking sites*. *CyberPsychology and Behavior*, 11, 169-174.
- Reiff, H. Halzes, N. Bramel, M. & Gibbon, T. (2000). *The Relation of LD Gender with Emotional Intelligence in College Students*. *Journal of Learning Disabilities*, 38(7), 66-78.
- Reuben, E. Sapienza, P. & Zingales, L. (2009). *Can we teach emotional intelligence?* Retrieved on 2nd April 2013 from: <http://www.ereuben.net/research/TeachMSCEIT.pdf>
- Rizq Allah, R. (2006). *The effectiveness of a training program to develop emotional intelligence among six graders: An Experimental study in Damascus schools Syria*. (unpublished ph. D dissertation), Damascus universit, Syria.
- Robins, B. & Scott, J. (2000). *Emotional intelligence, translated by safaa Al Assar, and Ala'a AlDin kafafi*, Cairo, kuba publishing and distribution house.
- Rochlen, A. Zack, J. Speyer, C. (2004). *Online Therapy: Reviw of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support*. *Journal of Clinical Psychlogy*, 60(3), 269-283.
- Ruiz-Aranda, D. Castillo, R. Salquero, J. M. Cabello, R. Fernandez-Berrocal, P. & Balluerka, N. (2012). *Short and midterm effects of emotional intelligence training on adolescent mental health*. *Journal of Adolescent Health*, 51, 462-467.
- Saadi, Z. Honarmand, M. Najarian, B. Ahadi, H. & Askari, P. (2012). *Evaluation of the effect of emotional intelligence training on reducing aggression in second year high school female students*. *Journal of American Science*, 8, 209-212.

- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schilling, D. (1996). *50 Activities for Teaching Motional Intelligence*, Level 1: Elementary. Human Sciences Press, Inc.
- Schutte, N. S. & Malouff, J. (2002). *Incorporating emotional skills in a college transition course enhances student retention*. Journal of the First-Year Experience and Students in Transition, 14, 7.
- Selwyn, N. (2009). *Faceworking: exploring students' education-related use of Facebook*, in *Learning, Media and Technology* , 2(34), 157–74.
- Sussman, R. (2000). *Counselling over The Internet: Benefits and Challenges in The Use of New tecnologies*. Alexandria. VA: American Counselling Association /ERICL/CASS. Retrieved March, 27, from the <http://cybercounsel.uncg.edu/manuscripts/internetcounselling.htm>.
- Womens Affairs center – Gaza. (2011). *Public opinion survey about Social Networks*, Done on 2-7-2011. [htt:// www.wac.org.ps](http://www.wac.org.ps).
- Woodard, M. & Rpbyn, C. (2000). *Put Some Feeling into it*, Black Enterprise, 30(10), 68-69.
- Zakaria, A. & Fathy, S. (2011). *The effectiveness of an electronic counseling Program to enrich the meaning of life and some psychological variables associated with university students*, Education faculty journal, Ain Shams university, 35,(1 4), 168-233
- Zidan, E. & Al Eman, K. (2002). *Emotional intelligence and its relation with learning styles and some personality dimensions among quality education faculty*, Journal of psychological and educational research, 17 (3), 1-39, Education Faculty, AL minofyia university.

ملحق (I)
مقياس الذكاء الانفعالي

الرقم	الفقرة	دائماً	عادة	أحياناً	أبداً
1	استمتعت عند قيامي بانجاز مهمة ما				
2	يسهل على التعبير عن مشاعري تجاه الآخرين				
3	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة				
4	أستطيع انجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي				
5	أتطلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة				
6	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط				
7	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري				
8	أنا حساس لما يحتاجه الآخرين				
9	لدى القدرة على اكتشاف أحاسيس أصدقائي				
10	أنا شخص متعاون				
11	يصعب على التحدث مع الغرباء				
12	لدي القدرة في التأثير في الآخرين				
13	بناء الصداقات أمر مهم بالنسبة لي				
14	أفهم مشاعر الأفراد المحيطين بي جيداً				
15	أستطيع إدراك مشاعر الآخرين دون أن يخبروني بها				
16	أستطيع أن أتحدث بسهولة عن مشاعري				
17	أتحكم في مشاعري الخاصة لكي يكون عملي كما أريد				
18	أغضب بسهولة				
19	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة				
20	لدى القدرة على معرفة صفاتي الإيجابية				
21	لدي فهم جيد للانفعالات				
22	لدي فهم حقيقي بما أشعر				
23	أدرك مشاعري في تعاملتي مع الآخرين بدقة كما هي فعلاً				
24	أستطيع أن أنحي عواطفني جيداً عندما أقوم بانجاز عمل				
25	عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني أبدأ بالعقبات التي تحول بيني وبينها				
26	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين				
27	لدي قدرة في التأثير على الآخرين				
28	أشعر أنني طيب مع الآخرين				
29	أجامل الآخرين عندما يستحقون ذلك				

				لدى القدرة على معرفة انفعالات أصدقائي من سلوكياتهم	30
				أثأثر برودود أفعال الأخرين	31
				أنصف بالهدوء في تعاملتي مع الأخرين	32
				أستطيع الإحساس بنبض الجماعة والمشاعر غير المنطوقة	33
				لدي القدرة على الانتباه للمؤشرات الدقيقة التي تدل على مشاعر الشخص الأخر	34
				أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء الأعمال	35
				لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد	36
				أحاول فهم أصدقائي من خلال تفهم رؤيتهم للأشياء	37
				أغضب من الأسئلة المخرجة الموجهة من الأخرين	38
				لدي القدرة على فهم الإشارات الاجتماعية التي تصدر من الأخرين	39
				استمتع بصحبة الأشخاص الأخرين	40
				أستطيع مشاركة الأخرين في أحاديث تخصصهم	41

ملحق (2)

جدول يوضح الموضوعات التدريبية خلال جلسات البرنامج

1	الموضوع	تمهيد وتعارف	عدد اللقاءات عبر الويب	لقاء واحد بواقع 2س
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	- تحقيق التعاون الإلكتروني - تعزيز الجانب النفسي - التفاعل الاجتماعي - التحوار والتفاوض	- رموز المشاعر الرقمية.		- نشاط فردي إلكتروني - مهمات يجيب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
2	الموضوع	شبكات التواصل الاجتماعي	عدد اللقاءات عبر الويب	لقاء واحد بواقع 2س
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	- تعزيز إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي - إبراز سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي	- رموز المشاعر الرقمية. - أداة التحوار النصي والبصري.	مستندات جوجل - عرض نصوص حول شبكات التواصل الاجتماعي - مناقشة وحوار - تعزيز	- نشاط فردي إلكتروني - مهمات يجيب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
3	الموضوع	الذكاء الانفعالي	عدد اللقاءات عبر الويب	لقاء واحد بواقع ساعتين
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	- اكتساب مفهوم الذكاء الانفعالي وأبعاده - إدراك أهمية الذكاء الانفعالي	- رموز المشاعر الرقمية. - أداة التحوار النصي والبصري.	مستندات جوجل - عرض نصوص حول شبكات التواصل الاجتماعي - مناقشة وحوار - تعزيز	- نشاط فردي إلكتروني - مهمات يجيب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
4	الموضوع	التعريف بالبرنامج	عدد اللقاءات عبر الويب	لقاءان بواقع 4 س
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	- اكتساب أهمية المشاركة في البرنامج - فهم لخطوات البرنامج	- أداة التحوار النصي والبصري.	- مشاركة حرة عبر الفيس، - تتطلب التعقيب عليها من قبل الطالبات وتشمل تقديم عدة مصادر منها: - خارطة ذهنية - عرض بوربوينت - مقال نصي - عرض نصوص، مناقشة، وحوار، تعزيز.	- نشاط فردي إلكتروني - مهمات يجيب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة

5	الموضوع	المعرفة الانفعالية	عدد اللقاءات عبر الويب	لقاء واحد بواقع ساعتين
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	تنمية الوعي الإيجابي بإيجابيات الذات كالتالي: الوعي بأهمية المعرفة الانفعالية تنمية الوعي الإيجابي بإيجابيات الذات	رموز المشاعر الرقمية تعليقات ومشاركات المشاركين	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة تشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، فيديو تعليمي عرض بطاقات وأوراق (اعرف صفاتك - عرض الإيجابيات والسلبيات فيها). -المناقشة والحوار، عرض مجموعة من الصور التي تعرض صفات إيجابية. فعالية من أنت (صف ذاتك) واجب منزلي (ورقة عمل:اختار أربع صور تصف سلوكك اليومي ووضح سبب اختيارها)	نشاط فردي إلكتروني مهام يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
6	الموضوع	المعرفة الانفعالية	عدد اللقاءات عبر الويب	3 لقاءات بواقع 6س
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	إدراك الانفعالات والتمييز بينها والتعبير عنها	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: مشاهدة فيديو عبر اليوتيوب عرض صور، (طالب سعيد، طالب متذمر، طالب تعيس،الخ. ورقة عمل (من أنت منها، صف نفسك من خلال الصور). واجب: (ورقة عمل: اختار الصورة الأنسب لك، واذكر سبب اختيارها)	نشاط فردي إلكتروني مهام يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
7	الموضوع	المعرفة الانفعالية	عدد اللقاءات عبر الويب	-3 لقاءات بواقع 6س
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	إدراك العلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة وتشمل تقديم عدة	نشاط فردي إلكتروني مهام يجب عليها كل مشارك على حدا

ويرفعها على الشبكة	مصادر منها: مشاهدة فيديو عبر اليوتيوب عرض موقفين (موقف قصف، موقف النجاح - ورقة عمل (صف أفكارك في كلا الموقفين ومشاعرك مناقشة وحوار بين الطالبات		
8	الموضوع	تنظيم الانفعالات	عدد اللقاءات عبر الويب
المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفتيات الإلكترونية
تحقيق التوازن الانفعالي من خلال: التحكم في الانفعالات	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة تشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض، بوربوينت، قصة، أوراق عمل عرض قصة- في العجلة الندامة، -عرض بطاقة (فكر جيداً) ، -عرض ورقة عمل(صف حالتك الشعورية بعد قراءة القصة، وماذا كنت تفعل لو أنك البطل)	نشاط فردي إلكتروني مهمات يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
9	الموضوع	تنظيم الانفعالات	عدد اللقاءات عبر الويب
المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفتيات الإلكترونية
إدارة الانفعالات من خلال: القدرة على التحكم بالانفعالات وإدارتها	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة، وتشمل تقديم عدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة، عرض فيديو عرض فيديو (موقف النزاع مع الأسرة لتوزيع مهام العمل في البيت) -ورقة عمل(كيف تقيمين تصرفات أفراد الأسرة. المناقشة بين الطالبات والباحثة حول الإيجابيات والسلبيات في الآراء التي قدمت. -واجب مع المتابعة(تقسيم الطالبات لمجموعتين، تكليف كل مجموعة بكتابة تقرير حول موضوع ما، توزيع الأدوار داخل كل مجموعة، عرض للخلافات بين الطالبات والنزاع	نشاط فردي إلكتروني مهمات يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة

	على الأدوار) ورقة عمل (صفي سلوك كل فرد في المجموعة، ماذا تفعلين لو كنت مكانها)		
10	الموضوع	تنظيم الانفعالات	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارت المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	ضبط الانفعالات في مواقف غاضبة من خلال: القدرة على ضبط الانفعالات	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: عرض بوربوينت، قصة فيديو تعليمي عرض مواقف مختلفة: (فقدان جهاز الموبايل- التأخر عن المحاضرة ولم يسمح لك بالدخول، الرسوب في مادة القياس والتقويم). عرض ورقة عمل تتضمن مجموعة من الأسئلة حول (ماذا تفعلين في المواقف السابقة لو تعرضتي لها، المناقشة للآراء المطروحة مع عرض للإيجابيات والسلبيات الواردة فيها، ويتم المناقشة بإدارة الباحثة حول الخيارات الإيجابية والسلبية. - عرض صور لملامح وجه غاضب، وملامح وجه هادئ، ثم ورقة عمل يطلب من الطالبات كتابة الأفكار حول كل صورة.
11	الموضوع	التعاطف	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارت المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	فهم الآخرين وإدارك مشاعرهم والاهتمام بها من خلال: مراعاة مشاعر الآخرين فهم الآخرين	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: قصة فيديو تعليمي عرض قصة (لرجل يتبرع بما ادخره لشراء سيارة لأسرة

	فقيرة. ورقة عمل (ما رأيك بتصرف الرجل ، صفي مشاعر المرأة الفقيرة، ومشاعر الرجل الذي ساعدها). مناقشة وحوار لإبراز الإيجابيات والسلبيات الواردة في الآراء المختلفة. التعزيز.		
12	الموضوع	التعاطف	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	إدراك مشاعر الآخرين والتوحد معهم انفعاليا ومساعدتهم	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: - عرض فيديو لمواقف (طلاب مدرسة يزورون الأطفال مرضى السرطان ويقدمون الهدايا لهم من تبرعاتهم). - ورقة عمل (*صفي مشاعر الطلاب الذين قدموا الهدايا، *صفي مشاعر ك اتجاههم،* صفي مشاعر الأطفال المرضى، *هل تصرفهم إيجابي من وجهة نظرك، ولماذا؟) - واجب : ورقة عمل (طلب منك التبرع لصالح مخيم اليرموك ، هلي توافقين على المساهمة، اذا كانت إجابتك نعم، فلماذا، وما هي نتائج تصرفك سواء كان بالموافقة أو عدمها).
13	الموضوع	التواصل الاجتماعي	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارات المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	الاتصال والتواصل من خلال: عرض إجابيات الاتصال والتواصل الاجتماعي	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: - عرض بطاقات تتضمن
	نشاط فردي إلكتروني مهمات يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة		

	*مواقف، هي: انضمام زميلات جدد للمجموعة؟ *مقاطعة زميلتك لك بعد سبك وشتمك، *اصطحاب أسرتك لزيارة أسرة صديقكم، *الانضمام للنادي الإرشادي في جامعة الأقصى)، -ورقة عمل(ما المشاعر التي تنتابك إزاء كل موقف) مناقشة وحوار حول الآراء المطروحة وإبراز الإيجابيات والسلبيات الواردة فيها. -واجب: ورقة عمل(كيف ستتصرفين إزاء هذه المواقف، ما إيجابيات وسلبيات كل تصرف من قبلك؟).		
14	الموضوع	التواصل الاجتماعي	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارة المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	القيادة	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: - ورقة عمل(طلب منك أن تكوني قائدة لمجموعتك: ماذا ستفعلن، ماذا سيترتب على تصرفاتك، ما هي الإيجابيات والسلبيات فيما أبديته من آراء؟ مناقشة وحوار حول ما يطرح من آراء من قبل الطالبات لبعضهن
15	الموضوع	التواصل الاجتماعي	عدد اللقاءات عبر الويب
	المهارة المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة
	حل النزاعات من خلال: آليات حل النزاعات	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر منها: عرض بطاقة (مشاجرة أثناء دخولك الجامعة) -ورقة عمل(* ماذا عليكي أن تفعلي، *ما هي إيجابيات تصرفك وسلبياته؟). -المناقشة فيما يعرض من آراء

16	الموضوع	التواصل الاجتماعي	عدد اللقاءات عبر الويب	2- لقاء بواقع 4 س
	المهارت المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	التعاون وتشكيل التحالفات من خلال: إدراك أهمية العمل التعاوني أليات بناء التحالفات	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر، منها: عرض نص: كيف تستقبل الأخرين وتتعامل معهم وتعاملهم وتستقبل مجاملاتهم؟ ورقة عمل(ما رأيك فيما ورد في النص؟). ورقة عمل: (*كيف تساهمين في بناء تحالف طلابي قوي في ضوء ما ورد في النص؟ *حدددي الإيجابيات والسلبيات فيما ورد في النص؟)- المناقشة والحوار في الآراء المختلفة، التعزيز.	نشاط فردي إلكتروني مهمات يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة
17	الموضوع	التقييم البعدي	عدد اللقاءات عبر الويب	-لقاء واحد بواقع 2س
	المهارت المتضمنة	أدوات الدعم الانفعالي	التقنيات والأنشطة	الفنيات الإلكترونية
	تحقيق التعاون الإلكتروني نشر ثقافة التقويم الإلكتروني	رموز المشاعر الرقمية أداة التحوار النصي والبصري	مشاركة حرة عبر الفيس، تتطلب التعقيب عليها من قبل الطلبة بعدة مصادر، منها: التطبيق البعدي مناقشة وحوار حول المهارات التي تم اكتسابها مناقشة وحوار حول الصعوبات والتحديات	نشاط فردي إلكتروني مهمات يجب عليها كل مشارك على حدا ويرفعها على الشبكة