فعالية برنامج تدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom"

(دراسة مطبقة على طلاب التدريب الميدانى)

إعداد

د/ أســـمـــاء مصطـــفى السحـــــيـــمى

مدرس بقسم خدمة الفرد المعهد العالي للخدمة الإجتماعية ببنها

٢٠٢١م

فعالية برنامج تدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom"

تاريخ استلام البحث ٢٠٢١/٣/١٥م تاريخ نشر البحث ٢٠٢١/٤/١٠م

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى: اختبار فعالية برنامج تدريبى قائم على الفصل الإفتراضى"zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى.وطبقت الباحثة المقياس على عدد (١٢٠) من طلبة وطالبات التدريب الميدانى بالفرقة الثالثة بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببنها للعام الجامعى ٢٠٢١م (المتدربين بالمجال المدرسى) بالمدارس الثانوية بمدينة شبين الكوم ومن لديهم الخبرة فى التعامل مع برنامج zoom، وتم إختيار العينة من الذين حصلوا على أقل الدرجات على مقياس (مهارات الذكاء الوجدانى)، وعددهم (٤٠) طالب وطالبة، قوام كل منها (٢٠) ذكور، (٢٠) إناث، **وتوصلت نتائج الدراسة:** أن هناك تأثير قوى وفعال للبرنامج التدريبي **القائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية مهارات الذكاء الوجداني للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.**

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبى، مهارات الذكاء الوجداني، الحالات الفردية، الفصل الإفتراضى المتزامن.

Abstract:

The study aimed to: To test the effectiveness of a training program based on the virtual classroom "zoom" as a new technique in delivering training content to develop emotional intelligence skills to deal with individual cases in the school field. and the Researcher comducted the scale on (120) third year students (males and females) of the Training Field of High School of Social Work in Benha for the academic year 2021AD (trainees in the school field) in secondary schools in the city of Shebin El-Koum and those who have experience in dealing with the zoom program, and the sample was selected from those who obtained the lowest scores on the scale (emotional intelligence skills), and their number (40) Male and female students, each consisting of (20) males, (20) females, and the results of the study

concluded: that there is a strong effect of the training program based on the virtual classroom "zoom" as a new technique in delivering training content to develop emotional intelligence skills to deal with individual cases in the school field That is.

Keywords: training program, emotional intelligence skills, individual cases, simultaneous virtual class.

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية من أهم المهن التي تعمل على دعم الطلاب لاستقبال الحياة العلمية، ومساعدتهم في تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي في المجال التعليمي، حيث تقوم بدراسة حالات الطلاب بكافة أنواعها، وتقدم الخطط العلاجية المناسبة للتعامل معها، وذلك بهدف مساعدتهم في التعرف على استعداداتهم، وقدراتهم، وميولهم، وتوجيههم علميًا ومهنيًا وفق عمليات مستمرة ومتطورة وإتاحة الفرصة لهم لإشباع حاجاتهم من خلال ما يخطط لهم من برامج، وأنشطة تنمي قدراتهم، وتستثمر مهاراتهم. **(السوسى، ٢٠٢١، ص٨١)** ويعتبر الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها، لذا فإنه في حاجة مستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات، مما يصقل شخصيته المهنية بحيث يكون أكثر قدرة على إدارة مسئولياته والإسهام بدور أكثر فعالية في تجويد الممارسة المهنية.**(رضوان، ٢٠٢١، ص٤٩)** وخاصةً أن الطلاب في المؤسسة التعليمية لديهم احتياجات متعددة، ومشكلات متنوعة، وهذا يتطلب وجود أخصائي اجتماعي مدرب مهنيًا على تطبيق ما تم تدريبه عليه من مهارات متعددة على حالات واقعية تكسبه فن التعامل مع مختلف الانساق لمواجهة تلك الاحتياجات، ومساعدتهم على حل مشكلاتهم.**(Franklin , 2008 , p98).** **واضعين في اعتبارنا أن:** العمر الافتراضي لأي مهارة في بيئة اليوم قصير نتيجة للمستجدات المستحدثة والمستمرة في بيئة العمل، **مما يتطلب من الاخصائيين الاجتماعيين** التحديث المستمر لمهاراتهم وتقنياتهم. **(Penprase, 2018,p212) وهذا ما أكدته نتائج الدراسات الحديثة المرتبطة بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي** بأن هناك العديد من المتطلبات اللازمة لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، **والتي من بينها دراسة: العسولى (٢٠٢١):** استهدفت هذه الدراسة تحديد أنماط أخطاء الممارسة المهنية في المجال المدرسي في مصر، **وقد توصلت نتائج الدراسة إلى** أن الأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة)

واجهوا (٩٠) نمطًا من أخطاء الممارسة المهنية في بيئة العمل الاجتماعي بالمدرسة في مصر. **في حين أشارت دراسة: راشد (٢٠٢١):** إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في حاجه ماسة للتطوير المستمر وإلى أيام رعاية وظيفية من خلال فكرة **(مساعدة المساعد)** لتطوير مهاراتهم في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية. **كما أوضحت دراسة: محمد (٢٠٢١):** على ضرورة وجود متطلبات لتحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وتحددت أهم تلك المتطلبات في (عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة، وتبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين عن طريقة ورش العمل، الخبرة في كسب ثقة العملاء، تطوير الجوانب المعرفية). **وبناءً على ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة** المرتبطة بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية **نجد أن هناك حقيقة مفادها:** أن واقع الممارسة المهنية يشير إلى قصور الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي، والمرتبط بنقص المهارات الشخصية والاجتماعية ونقص مهارات التفكير التشخيصي الناقد، وضعف مستوى المعارف المتعلقة بعمليات دراسة الحالة وبالتعاقد العلاجي. **وترجع الباحثة هذه المعوقات إلى:** أن الأخصائيين الاجتماعيين غير معدين إعداد مهني جيد، وبالتالي لم يتحقق الهدف من هذا الإعداد حتى الآن وهو **(الوصول للكفاءة المهنية في التعامل مع الحالات)**، ليس هذا فقط ولكن، لو افترضنا أن الأخصائي الاجتماعي معد إعداد مهني بشكل جيد، هذا لا يعنى أنه يحقق الكفاءة المهنية، إلا إذا أقترن هذا الإعداد المهني الجيد والمستمر، بالاستعداد الشخصي، وهو الرغبة في ممارسة العمل المهني، والإحساس الصادق بتقديم المساعدة للعملاء، وتقصد الباحثة بالاستعداد الشخصي هو توفر صفات معينة تؤهله لممارسة العمل المهني، وهو ما يحتم ضرورة اختيار العناصر المتميزة من الاخصائيين الاجتماعيين للعمل في المجال المدرسي، وفقًا لمعايير معينة أهمها شخصية الأخصائي، **ومن منطلق أن الاهتمام بمهنة الخدمة الاجتماعية يتطلب منا أن نعمل على الاهتمام بالقائمين عليها. (سليمان،٢٠١١، ص٢٢٣) إذن فنحن في حاجة إلى** (تطوير وتدعيم جدوى الممارسة)، **وذلك من خلال** (تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي)، **وذلك بالتغلب على** (المعوقات المرتبطة بنقص المهارات الشخصية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي)، **وذلك عن طريق** (الاهتمام بالتدريب المستمر على الطرق المساعدة في رفع مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال التعليمي)، ولأن التدريب الميداني يعتبر ركنًا أساسيًا في

الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي، وضرورة من ضروريات النهوض بالمهنة، ورفع مكانتها، لذا فاعتمادها على القاعدة العلمية يستوجب تطبيقًا عمليًا من خلال تدريب الطلاب على ممارستها، وإذا لم يتحقق ذلك فإنه سيؤثر على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بعد التخرج وسوف يواجه صعوبات كثيرة فى التعامل مع العملاء، وبالتالي يكون غير قادر على حل مشاكلهم، بل قد يؤدي إلى تفاقم المشكلات الاجتماعية، مما يؤدي إلى انخفاض مكانة المهنة وسلبية دور الأخصائي في المجتمع.**(كافى، ٢٠١٩، ص٥٤)**، خاصة فى ظل التقدم العلمي التكنولوجي السريع الذى يشهده العالم في جميع المجالات المختلفة، وإلى وفرة المعلومات والتقنيات الحديثة، وإلى تغير كبير ولافت في قطاع التعليم وتطوير العملية التعليمية وعناصرها، وتنوع طرائق نقل المعارف والخبرات واكتسابها، بالإضافة إلى التطورات والتحديثات التي طالت المقررات الإلكترونية، الأمر الذى أدى إلى تطوير مداخل وأساليب التعليم والتعلم الإلكترونية، ومن ناحية أخرى فقد تسبب انتشار الاوبئة والامراض في اضطراب العديد من جوانب حياة الإنسان في جميع أنحاء العالم، ودقت أجراس الإنذار في قطاع التعليم، مما أدى إلى اعتماد التكنولوجيا في التعليم وتحول غير مسبوق من التعليم المتمحور حول المعلم إلى التعليم المتمركز حول المتعلم، وتحولت معظم المدارس إلى منصات التعلم عبر الإنترنت كمدارس افتراضية لتدريس مناهجها المقررة، باستخدام المنصات الإلكترونية أو غيرها من الأنظمة الأساسية، والتي ساهمت بشكل كبير في تحويل نمط التعليم من النمط التقليد إلى النمط الإلكترونى **(Dhoot&Thakare, 2021) ومن هنا تتضح أهمية التدريب الإلكترونى كعامل مساعد ومدعم للتدريب فى الخدمة الاجتماعية لا سيما فى حالة الظروف الطارئة التى تمر بها المجتمعات الإنسانية، حيث أشارت العديد من الدراسات العلمية إلى الحاجة إلى تطبيق منظومة التدريب الإلكترونى فى الخدمة الاجتماعية، ومن بين تلك الدراسات، دراسة صالح (٢٠٠٩)، دراسة عوض وأخرون (٢٠١٣)، دراسة عوض (٢٠١٤)، دراسة(Smothers, (2017 ، دراسة Baez,etc (2019)، دراسة قنديل(٢٠١٥)، دراسة فتح الباب (٢٠١٦)، دراسة دسوقى وآخرون (٢٠١٤)، دراسة راشد (٢٠٢١)**، وتعد الفصول الإفتراضية المتزامنة من أبرز التطورات فى القرن الحادى والعشرين، حيث فرضت الثورات المعرفية والمستحدثات التكنولوجية على النظم التعليمية أن تطور من طرق التواصل والتفاعل بين الأستاذ وطلابه من ناحية، وبين الطلاب بعضهم مع بعض من ناحية أخرى، ولم يعد التدريس التقليدى المعتاد كافيًا وحده لمجاراة تلك التطورات

التى يمر بها العالم **(جاد الله، ٢٠١٦)، ويعتبر برنامج zoom** من البرامج الهامة التى ساعدت العديد من المدربين فى جميع أنحاء العالم من تعزيز التدريس والتدريب، وزيادة فرصة تعلم طلابهم، ويمتاز هذا البرنامج بأنه يحقق عنصر التفاعلية بين المعلم والطلاب من ناحية وبين الطلاب بعضهم مع بعض من ناحية أخرى، وذلك من خلال ما يتيحه من إمكانية مشاركة الصوت والفيديو، ومشاركة شاشة العرض مع الطلاب، والعمل على السبورة البيضاء بالفصل، ومشاهدة سطح المكتب مع جميع المشاركين الآخرين، وكذلك تبادل التعليقات الشفوية والمكتوبة حول المحتوى، والإجابة عن الأنشطة فى مجموعات تفاعلية صغيرة، وتلقى التغذية الراجعة للمعلم، بالإضافة إلى ميزة تسجيل المحاضرة، مما يتيح إعادة مشاهدة الطلاب لها فى الأوقات المناسبة لهم، كما يساعد المعلمين على تقييم نقاط القوة والضعف فى أداء طلابهم من حيث المشاركة الإيجابية، فى تعلم الدروس، فضلاً عن تحديد مدى تطور مستوى الطلاب من محاضرة إلى أخرى. **(سعيد، ٢٠١٩، ص٥٤)، ومن خلال البحث عن أفضل الطرق فعالية لرفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عند الاخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي وجد أن:** التدريب على **(مهارات الذكاء الوجدانى)**، وتوظيفها أثناء الممارسة المهنية مع أنساق العملاء من أكثر الطرق فاعلية في رفع الكفاءة المهنية، التي نحتاج إلى ظهورها في شخصية الأخصائي الاجتماعي، **(الشيمى،٢٠١٦، ص١٩١)، وهذا ما أكدته نتائج العديد من الدراسات السابقة، والتي من بينها دراسة: حسن (٢٠٢٠)، دراسة: سويلم (٢٠١٩)** أن الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي تتحقق بالدوافع الداخلية والمهارات الشخصية، والقدرة على التواصل مع الآخرين، وهو **(ما يسمى بالذكاء الوجدانى)**، لأنها الأسباب الأكثر عمقًا لتحقيق الكفاءة من العناصر المرئية كالالتزام بقائمة المهام، والمعرفة، الخبرة، **مما يعنى** أن وجود اخصائيين اجتماعيين على قدر عال من المهارات الوجدانية المتمثلة في الذكاء الوجداني يحسن من أدائهم الوظيفي، ويزيد من ولائهم وإنتاجهم **(OECD, 2016, p35)، ويؤكد ذلك ما أوصت به العديد من الدراسات السابقة** بضرورة توظيف مهارات الذكاء الوجدانى في المؤسسات التعليمية لغرس روح التعاون، وتفهم مشاعر الكوادر، وزيادة فعالية العملية التعليمية، **ومن بين هذه الدراسات دراسة: كلير (Claire&Other، 2020)، دراسة: الناكوع (٢٠١٩)، دراسة: الشمري (٢٠١٦)، دراسة: حسن (٢٠١٣)، دراسة: الفقى (٢٠١١)، دراسة: العتيبي (٢٠١٠)، خاصةً وأن الذكاء الوجدانى** أصبح اليوم جزءًا مهمًا من فلسفة أية مؤسسة في تدريب أفرادها،لما للدور الكبير

الذي يلعبه النظام الوجداني في النظام المعرفي للقدرات البشرية، كما أنه أداة أساسية تستند إليها أي منظمة في تطوير الأداء المهني للعاملين فيها. **(حسن،٢٠١٢، ص٣٤)، وكان هذا أحد أهم الدوافع التي جعلت الباحثة تهتم بتنمية مهارات الذكاء الوجداني لطلاب التدريب الميدانى، للفت نظر القائمين على التوظيف بأهمية التأكد من الإعداد المهنى الجيد للاخصائى الاجتماعى، ومن هنا** تظهر مدى أهمية اختيار الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي وفق معايير مدروسة في مقدمتها ضرورة امتلاكه للمهارات الشخصية والاجتماعية المتمثلة في **(الذكاء الوجدانى) (رجب، ٢٠٠٧، ص١٢١)، وهذا ما أوصت به العديد من الدراسات والتي من بينها، دراسة:(أحمد،٢٠٢١)، دراسة:عبد الله (٢٠٢٠)، دراسة: الأسود(٢٠٢٠)، دراسة: جولمان (Golman,2019)، دراسة: الشايع ، المطيري (٢٠١٩)، دراسة: العمرى (٢٠١٨) حيث اتفقت جميعها على:** ضرورة ربط انتقاء الاخصائيين الاجتماعيين بمدى توفر مهارات الذكاء الوجداني لديهم، ووضع مقياس الذكاء الوجداني كأحد عوامل الانتقاء الوظيفي، **استهدفت دراسة: عطية (٢٠٢٠)** إلى استقصاء قبول السير الذاتية المنقحة التي تتضمن معلومات عن تقييم شخصية المتقدم للوظيفة، والتي أوصت بإعتماد السير الذاتية المنقحة، كمطلب أساسي للتقديم لوظيفة أخصائي اجتماعي، وذلك لأن السيرة الذاتية المنقحة إضافة جديرة بالاهتمام، حيث تؤدى إلى عملية اختيار أكثر فعالية وكفاءة للموظفين بمجال العمل الاجتماعي، وتوفر معلومات ذات قيمة كبيرة وفعالة تسهل عملية الاختيار، **وقد يكون من المجدي أن توضح الباحثة ما تقصده تحديدًا بالذكاء الوجدانى في هذه الدراسة:** وهو تدريب طلبة التدريب الميدانى على اكتساب (المهارة في ضبط الذات، المهارة في إدراكهم لذاتهم، المهارة في التواصل التفاعلى مع الآخرين والتأثير فيهم، المهارة في التعاطف مع مشاعر الآخرين). **ويرجع سبب انتشار مفهوم الذكاء الوجدانى في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي إلى:** الجهود التي بذلها الباحثون في محاولتهم لإعطاء تفسيرات مقنعة عن أسباب نجاح الأفراد في عملية اتخاذ القرارات، وإدارة المنظمات، وقدراتهم الخاصة في التواصل مع الآخرين، مع تحقيق النجاح والرضا عن حياتهم الشخصية بصورة عامة، ومع تطور البحث وجد أن النجاح المهني يتطلب قدرات أوسع من الذكاء العقلي، كالمهارات الاجتماعية، وضبط الانفعالات، وإدارة الذات وحفزها. **(السامرائى،٢٠٢١: ١٩،٢٠) ويدعم جولمان (٢٠٠٥) وجهة النظر السابقة في أن** النجاح المهني يتطلب أن يتحلى الفرد بمجموعة من القدرات الوجدانية، تتمثل في قدرته على وعيه

بمشاعره وانفعالاته، والتحكم في نزواته ونزعاته، أي في قدرته على إدارة حياته الوجدانية بذكاء، وقراءته لمشاعر الآخرين، والتفاعل معهم بمرونة. **(جولمان، ٢٠٠٥، ص٨٦)، وتكمن أهمية الذكاء الوجدانى في** أنه قدرة وجدانية إيجابية يرفع من الكفاءة الشخصية للفرد ويساعده على بناء تفاعلات بناءة وتمكنه من التواصل بشكل جيد مع أحداث الحياة اليومية **(Amin, 2011,p123) كما يعد الذكاء الوجداني** من المهارات المهمة في إقامة علاقات إيجابية، ومثمرة مع الآخرين، ويتطلب ذلك نضج مهارتين وجدانيتين، هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين أو الفهم، ويؤدى القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد للمشكلات، حتى لو كان على درجة عالية من الذكاء **(محمد، ٢٠٠٩، ص٥٧)**، فالأشخاص الذين يتسمون بارتفاع درجاتهم في الذكاء الوجدانى أكثر قدرة على الوعي بمشاعرهم ومشاعر الآخرين، وأكثر قدرة على معرفة انفعالات الآخرين وفهمها وترجمتها، وأكثر تنظيمًا لانفعالاتهم وانفعالات الآخرين مقارنة بالأفراد الذين يفتقدون هذه المكونات حيث تنخفض لديهم معظم المهارات والقدرات الوجدانية. **(جولمان، ٢٠١٩ ص٨٥) وهذا ما تؤكده دراسة: جراني (Granirer,2018)** أن الذكاء الوجداني يحتل أهمية أكبر مقارنة بالذكاء العقلي إذ يساعد على النجاح في مختلف مجالات الحياة. فكثيرًا ما يواجه الأخصائي الاجتماعي بعض المشكلات الصعبة نتيجة الفروق الفردية بين العملاء، ويتطلب حلها المزيد من العقلانية والمنطق في اتخاذ القرار، وذلك لأن بعض القرارات إن لم تُصنع وتتخذ بشكل جيد يكون لها تأثير سلبي على حياة العملاء مثل: صور الانحراف السلوكي، والانتحار، والإكتئاب، والرسوب الدراسي، وغيرها، **ومن هنا نجد أن** قدرات الذكاء الوجدانى تُسهم بشكل فعال في تيسير صنع القرارات واتخاذها. **(Hess & Bacigalupo, 2011) ; (Sun, 2011)**. ولأن القرارات العلاجية على درجة كبيرة من الأهمية، لا سيما في المجال التعليمي، نظرًا لما تحدثه من تغيير في الحاضر تطلعًا لمستقبل أفضل للفرد والمجتمع، فإنه يصبح من الضروري معرفة كيفية الوصول إلى قرارات فعالة. **(الركابي،٢٠١٨، ص٥٨)**، (القطارنة، ٢٠١٧، ص٣٧) **وبالبحث عن وجهات النظر المتفقة مع وجهة نظر الباحثة، والتي تدعم موضوع الدراسة الحالية أتضح للباحثة أن:_الانفعالات الإيجابية** المتعلقة بالذكاء الوجدانى لدى الفرد تساعده على تركيز انتباهه على المهام المتضمنة في اتخاذ القرار العلاجي، وعلى عملية الاختيار من البدائل، وتحصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات أثناء عملية اتخاذ القرار **(Emerging, 2003 ; George, 2016)**. بينما يسهم المزاج الإيجابي المرتبط بالذكاء الوجداني في حل

المشكلات وتطوير العملية الإبداعية المتعلقة باتخاذ القرار، أما المزاج السلبي، مثل: الغضب المزمن، والقلق وضعف الثقة بالذات يؤدي إلى صعوبات تؤثر على جودة صنع القرارات واتخاذها **(Barzegar,2013) &(Sim, 2016)**، فالمزاج الإيجابي يُفعِّل عملية التخطيط المرن عند اتخاذ القرار، ويولد لدى الفرد بدائل متعددة تتجه به نحو مزيد من القرارات المناسبة والبعد عن اتخاذ القرارات، أما المزاج السلبي فيعطل التفكير ويشوشه وقد يؤدي به إلى أخطاء في اتخاذ القرار خاصة عندما يفقد القدرة على إدارة الانفعالات بطريقة سليمة. **(Seth Due, 2016)**، كما تؤثر مشاعر الغضب_على جودة القرارات الناتجة لذلك يهتم الذكاء الوجداني بالتكامل بين الأفكار والانفعالات لاتخاذ قرارات جيدة **(Atwood, 2012)**، كذلك ترتبط الانفعالات السلبية للفرد مثل الغضب والحزن والقلق وضعف القدرة على إدارة الانفعالات باتخاذ قرارات مهنية خاطئة تدفع إلى نتائج غير مرغوبة. **(Giusberti, 2016)** كما أن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته خاصة الإنفعالات السلبية، والقدرة على تنظيم هذه الانفعالات بطريقة تحقق للفرد الشعور بحسن الحال، والقدرة على التغلب على الإحباطات التي تواجهه، وكذلك القدرة على تهدئة ثورة الانفعالات الشديدة، والقدرة على تعديلها ومعالجتها تسهم في مساعدة الفرد على تجنب الوقوع في عديد من المشكلات سواء كانت جسمية أو نفسية.**(Tengfatt, 2002)**، كما تجنبه الوقوع في أخطاء القرار العلاجى، حيث إن قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته وإدارتها تمكنه من إيجاد طرق فعّالة للتعامل مع مشاعر الغضب والقلق والحزن، مما يؤدي إلى تهدئة الانفعالات في المواقف التي تتخذ فيها القرارات. **(Naik & Kiran, 2018); (Algamdi, 2013)**، أما ارتفاع مستوى الانفعالات السلبية الناجمة عن ضعف القدرة على إدارة المواقف المحملة بالمشقة ينجم عنها اتخاذ قرارات غير فعّالة. (Dani & Farooqui, 2017) وبمراجعة الباحثة للدراسات السابقة التي تؤكد وتدعم وجهات النظر السابقة وجدت أن: هناك العديد من الدراسات السابقة أظهرت أن الذكاء الوجداني يُسهم بشكّل جوهري في صنع القرار بوصفه جزء من عملية اتخاذ القرار، ومنها على سبيل المثال: دراسة: كار(Carr, 2004)، بونتيمبو (Buontempo, 2005)، ادجر(Edgar, 2012)، (Seth, 2016)، (Ogutu et al., 2017)، (سعد محمد، ٢٠٠٨)، (Ye,2014) **وجميعهم توصلوا إلى:** أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة في الذكاء الوجداني يتميزون بالقدرة على إدراك انفعالات الذات والآخرين بصورة دقيقة، والقدرة على التعبير عن دور مشاعرهم وانفعالاتهم، والقدرة على ترميز التعبيرات الوجهية للآخرين وادراكها والاستجابة

لها بشكل مناسب، وكذلك القدرة على استخدام هذه الانفعالات لتيسير تفكيرهم، بما يُسهم في تعدد وجهات نظرهم نحو الأشياء وحل المشكلات، وكذلك يستطيعون فهم انفعالاتهم وإدارتها بشكل مناسب، وتسهم كل هذه العناصر في اتخاذ القرار العلاجي بشكل فعّال، **ومن خلال الطرح السابق، وما أوضحته نتائج الدراسات السابقة، توضح الباحثة على نحو أكثر دقة ما يلى:** الحاجة الماسة إلى ضرورة تفعيل برامج تدريبية لتنمية مهارات الذكاء الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين بطريقة مهنية مدروسة، لرفع مستوى الممارسة المهنية في المجال التعليمي، وملاحقة التغييرات المجتمعية والمشكلات المعاصرة التي تواجه أنساق التعامل في المجال التعليمي، **وهذا ما تؤكده مجموعة الدراسات التالية:** دراسة: خوالدة (٢٠٠٤)، حسين (٢٠٠٧)، فايد (٢٠٠٨)، مينر (Mcenrue, 2009)، جولمان (Golman , 2010)، القيادي (٢٠١٠)، عبد الغنى (٢٠١١)، عفش(٢٠١١)، طلافحة (٢٠١٣)، الكرد (٢٠١٦) الشمري (٢٠١٦)، الهبدان (٢٠١٧)، (زيراك وشيفان2017 Zirak & Shivan)، عادل(٢٠١٨)، الديدامونى (٢٠١٨)، سكر (Sukar , 2019)، السيد (٢٠٢٠)، فؤاد (٢٠٢٠)، هلال (٢٠٢٠)، حمد (٢٠٢٠) عبد النعيم (٢٠٢٠)، غبون (٢٠٢٠)، يوسف (٢٠٢٠)، إسماعيل (٢٠٢١)، كاريمى (Karimi ,2021)، **حيث خلصت هذه الدراسات إلى الأتى:**

١- أصبح اليوم الذكاء الوجدانى جزءًا مهمًا من فلسفة أية مؤسسة في تدريب أفرادها، لتطوير الأداء المهني للعاملين، فهو يعد أداة أساسية لا غنى عنها في أي مؤسسة.

٢- دراسة الذكاء الوجدانى من الدراسات التي تعود بنتائج إيجابية على الأخصائي الاجتماعي وعلى العملاء بالمجال المدرسي، إذ يمكن التغلب على أوجه القصور المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي من خلال تدريبه على مهارات الذكاء الوجداني كأداة أساسية تحقق له أكبر قدر ممكن من الفاعلية فى التعامل مع الحالات الفردية، وفى هذا الإطار نستطيع أن نؤكد ونفخر على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي المعد مهنيًا لمواكبة مشكلات العصر، محققًا بذلك أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية.

٣- تشير الدراسات السابقة إلى حداثة موضوع الذكاء الوجدانى، وقلة اختباره مع المتغيرات الأخرى في الخدمة الاجتماعية على مستوى البيئة العربية والأجنبية، **لذلك توصى الدراسة الحالية بتناول هذا الموضوع من خلال علاقته مع متغيرات أخرى لعل أهمها:**

أ) العلاقة بين الذكاء الوجدانى وتنمية الإبداع لدى الاخصائيين الاجتماعيين.

ب) مواءمة الذكاء الوجدانى لنمط السلوك القيادي للأخصائيين الاجتماعيين.

جـ) تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على تطبيق معارف وعلوم الجانب النظري ميدانيًا، وذلك من خلال تدريب الطلاب على حالات واقعية تمدهم بالثقة والقدرة على التعامل مع الحالات، وهذا من شأنه أن يخلق شخصية مهنية ناجحة، ويقلل الفجوة بين النظرية والتطبيق.

٤- هناك ضرورة حتمية لوضع معايير يتم على أساسها اختيار الأخصائيين الاجتماعيين المتقدمين لشغل الوظائف في المجال المدرسي.

٥- الأخصائيين الاجتماعيين في حاجه ماسة للتطوير المستمر وإلى أيام رعاية وظيفية من خلال فكرة (مساعدة المساعد) لتطوير مهاراتهم في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية **(راشد،٢٠٢١)**.

فمهنة الخدمة الاجتماعية من أهم المهن التي تعمل على دعم الطلاب في التعليم والتكيف النفسي والاجتماعي في المجال التعليمي، فهي تكمل رسالة المدرسة في إعداد الطلاب لاستقبال الحياة العلمية، حيث تقوم بدراسة حالات الطلاب بكافة أنواعها، وتقدم الخطط العلاجية المناسبة للتعامل معها، وذلك بهدف مساعدتهم في التعرف على استعداداتهم وقدراتهم وميولهم وتوجيههم علميًا ومهنيًا وفق عمليات مستمرة ومتطورة تبعًا للمراحل الدراسية المختلفة حسب العمر والنوع، حتى تسهم في انتقال الطالب عبر مراحل نموه بسلام وأمانة، وإتاحة الفرصة له لإشباع حاجاته من خلال ما يخطط له من برامج وأنشطة تنمي قدراته وتستثمر مهاراته. **(أحمد،٢٠٢٠، ص١٥٤)** وتهدف طريقة خدمة الفرد كإحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية إلى معاونة العملاء على حل مشكلاتهم، وتحسين أدائهم الاجتماعي من خلال تعديل أو تغيير علاقاتهم أو تفاعلاتهم أو أدوارهم أو معارفهم، وبالتالي التغلب على مصادر الضغوط الملقاة على عاتقهم، **(محمد، ٢٠١٣، ص٥٧)**، وخدمة الفرد كطريقة مهنية تمارس من خلال بناء معرفي نظري يربط بين الأسس النظرية للمداخل العلاجية التي تستخدم في التدخل مع العملاء، بالإضافة إلى المهارات المتنوعة التي يطبقها أخصائي خدمة الفرد، حيث يكتسب أخصائي خدمة الفرد المهارات المهنية المرتبطة بالطريقة من خلال عملية تعلمية تستند على التكامل بين المعارف النظرية والتدريب الميداني. **(عبد اللطيف، رشاد أحمد، وآخرون،٢٠٠٢، ص٣٠)** لذلك تعد المهارة أساس العمل المهني للاخصائي الاجتماعي في أي مجال من مجالات الممارسة المهنية والتي تتمثل في ترجمة كل من

المعارف والقيم المهنية إلى أفعال وإجراءات توجه نحو إشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم، فهي خبرة فنية تتمثل في القدرة على استخدام المعرفة بفعالية والاستعداد لإنجاز المهام المهنية بالكفاءة المطلوبة. (عوض، وآخرون،٢٠٠٧، ص٧٦)، **وفى ضوء ما سبق عرضه تهتم الدراسة الحالية بإختبار فعالية برنامج تدريبى إلكترونى يعتمد على الأنترنت فى توصيل المحتوى التدريبى كتكنيك مستحدث مصمم وفقًا لمديولات تعليمية تحتوي على مهارات الذكاء الوجدانى لدى طلبة التدريب الميدانى.**

ثالثًا: أهداف الدراسة: يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في:

اختبار فعالية برنامج تدريبى قائم على الفصل الإفتراضى"zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى.

ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١. اختبار فعالية برنامج تدريبى فى تنمية مهارة ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى.
٢. اختبار فعالية برنامج تدريبى فى تنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى.
٣. اختبار فعالية برنامج تدريبى فى تنمية مهارة التواصل التفاعلى للتعامل مع الحالات الفردية بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى.
٤. اختبار فعالية برنامج تدريبى فى تنمية مهارة التعاطف مع الأخرين للتعامل مع الحالات الفردية بإستخدام الفصل الإفتراضى المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى.

ثانيًا: أهمية الدراسة:

١- يعد المجال المدرسي أحد مجالات الممارسة المهنية الهامة في الخدمة الاجتماعية، تمارس فيه المهنة بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة على نطاق كبير لذا وجب الاهتمام بتنمية مهارات الممارسة المهنية لطلاب التدريب الميدانى في هذا المجال.

٢- وجود فجوة كبيرة أكدت عليها العديد من الدراسات بين الواقع العلمي والأكاديمي النظري والممارسة الفعلية، مما يؤكد على أهمية التعامل مع تلك الفجوة من خلال تنمية مهارات الممارسة المهنية.

٣- تعد هذه الدراسة استجابة للدراسات السابقة التى أوصت بتوظيف المستحدثات التكنولوجية، خاصةً فى ظل إنتشار الأمراض والأوبئة، وما ترتب عليها من تحديات مستقبلية تحتم الإستعانة بتكنولوجيا المعلومات فى التدريب والتدريس عن بعد، ومنها (الإستعانة بالفصول الإفتراضية المتزامنة) فى العملية التعليمية وعلى سبيل المثال من تلك الدراسات: Parker&Martin (2010)، دراسة الدسوقى (٢٠١٥)، بدوي (٢٠١٦)، الخلفاوى (٢٠١٧).

٤- قد تكون الدراسة الحالية إضافة جديدة للبحث العلمى والدراسات العربية المتعلقة بموضوع فعالية برنامج تدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى بإستخدام الفصل الإفتراضى كتكنيك مستحدث فى توصيل المحتوى التدريبى لطلاب التدريب الميدانى فى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فى مصر.

١- أهمية الذكاء الوجدانى ومردوده الإيجابي على الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، ومحاولة تطويرها بشكل مستمر بما يتواكب مع المستجدات الحديثة في الممارسة.

٢- قد تفيد نتائج الدراسة الحالية فى فتح المجال لمزيد من البحوث والدراسات فى مجال إستخدام المدارس الإفتراضية فى التدريس كالتعليم الموازي.

رابعًا: فروض الدراسة:

انطلاقًا من التخصص العلمي لطريقة خدمة الفرد، واستنادًا إلى الدراسة النظرية لموضوع البحث الحالي، وبناءًا على ما أنتهت إليه الدراسات السابقة، تحددت فروض الدراسة على النحو التالي:

١- **الفرض الأول:** " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد المهارة في ضبط الذات لدى طلاب التدريب الميداني".

٢- **الفرض الثانى:** " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة الذات المدركة لدى طلاب التدريب الميداني ".

٣- الفرض الثالث: " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة التواصل التفاعلى لدى طلاب التدريب الميداني ".

٤- الفرض الرابع: " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة التعاطف مع الأخرين لدى طلاب التدريب الميداني ".

٥- الفرض الخامس: " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياس القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مهارات الذكاء الوجدانى لدى طلاب التدريب الميداني ".

خامسًا: مفاهيم الدراسة:

أولاً: مفهوم الفعالية(Effectiveness):

الفعالية فى معجم اللغة العربية تشير إلى " قدرة الشئ على التأثير" (مدكور، ١٩٩٠: ٣٠٩). وفى اللغة الإنجليزية تشير كلمة الفعالية(Effectiveness) إلى فعال أو مؤثر أو نافذ المفعول (البعلبكى، ٢٠٠٢: ٣٠٤). وتشير الفعالية فى معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية إلى الكفاية، ونعني بها القدرة علي تحقيق النتيجة المقصودة طبقا لمعايير محددة مسبقا وتزداد الكفاية كلما أمكن تحقيق النتيجة تحقيقًا كاملاً (بدوى، ١٩٩٣: ١٢٨). وتستخدم الفعالية فى علم الإجتماع بمعنى الكفاءة التى يوصف بها فعل معين وتتحدد عن طريق العلاقة بين الوسائل المتعددة والأهداف وفقا لترتيب أولوياتها (غيث وآخرون، ١٩٧٩: ١٥٣). **ويقصد بالفعالية فى قاموس الخدمة الاجتماعية** " القدرة على مساعدة العميل على تحقيق الأهداف من التدخل فى فترة ملائمة من الوقت (السكرى، ٢٠٠٠: ٦٣). **ومن جهة أخرى تشير كلمة الفعالية فى قاموس الخدمة الاجتماعية إلى:** القدرة على مساعدة العميل على إنجاز الأهداف فى فترة زمنية محددة (Barker , 1999: 148)، **وفى موضع آخر تعرف الفعالية فى الخدمة الإجتماعية بأنها:** القدرة على مساعدة العميل فى إنجاز أهداف عملية التدخل فى فترة زمنية محددة ومعقولة (محمد، ٢٠٠٠: ١٠٨) .ويرى البعض أن الفعالية هى درجة تحقيق أى نسق إجتماعى لأهدافه. (Miller, 1991: 103)، ويقصد بالفعالية أنها تحليل العلاقة بين النتائج والأهداف التى أمكن تحقيقها وبين الجهود المبذولة من أجل تحقيق هذه الأهداف والنتائج (Bloom , 1977: 130) بينما ترى وجهات نظر أخرى أن الفعالية هى الكيفية التى يتم بها العمل، أى تقديم الخدمة

للعملاء والوقوف على حجم وكمية التغيرات التى حدثت فى سلوك وأداء العملاء (قاسم، ١٩٩٩: ١٥٥). وفى خدمة الفرد تشير الفعالية إلى أنها القدرة على تحقيق الأشياء بأكثر الوسائل قدرة على تحقيق الهدف (محمد، ٢٠٠٢:١١). **ويقصد بالفعالية نظريًا فى هذه الدراسة:** مقدار التأثير الإيجابى للبرنامج التدريبى فى تنمية مهارات الذكاء الوجدانى لدى طلبة التدريب الميدانى. ويتحدد المفهوم الإجرائى للعلاقة فى ضوء دلالة الفروق المعنوية بين القياسات القبلية والبعدية لحالات الدراسة على مقياس مهارات الذكاء الوجدانى، ويكون البرنامج التدريبى فعالاً إذا كانت التغييرات إيجابية لصالح القياس البعدى، **من خلال قياس الأبعاد التالية:**

١- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج التدريبى فى تنمية مهارة ضبط الذات .

٢- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج التدريبى فى تنمية مهارة الذات المدركة .

٣- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج التدريبى فى تنمية مهارة التواصل التفاعلى .

٤- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج التدريبى فى تنمية مهارة التعاطف مع الآخرين.

ثانيًا: مفهوم الذكاء الوجداني:

لازال مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة نسبيًا، ولازال يكتنف دراسته بعض الغموض؛ لأنه يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام الوجداني. **حيث عرف الذكاء الوجدانى بأنه** "نظام من المهارات والكفاءات العاطفية الشخصية والاجتماعية المؤثرة في قدرة الأفراد بحيث، تسهم في نجاحه على المستوى الذاتي والعملي وقدرته على التعامل مع متطلبات البيئة المحيطة به وضغوطاتها" (Baron, 2001,p33). **وعرفه جولمان بأنه** "مجموعة القدرات والمهارات المتنوعة التي تمكن الأفراد من إدراك مشاعرهم الذاتية وفهمها وضبطها والتحكم بها وفقًا لمشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وذلك لتكوين علاقات عاطفية اجتماعية إيجابية" (Cherniss & Goleman, 2000 p89)، **وأشار سالوفي وآخرون بأنه:** "مقدرة الفرد على إدراك مشاعره وانفعالاته بشكل دقيق والقدرة على تنظيم هذه المشاعر والانفعالات لدى الآخرين" (Salovey, et al, 2002, P159). **ويوضحا كارتريت وسلوى الذكاء الوجداني بأنه:** " قدرة الفرد على إدراك مشاعره الذاتية ومشاعر الآخرين من أجل تحفيز أنفسنا على ضبط وإدارة انفعالاتنا الذاتية وفي علاقاتنا مع الآخرين بشكل جيد (Solloway& Cartwright, 2008, p 220)، **كما يعرف الذكاءالوجدانى بأنه** القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الأسى، والألم من شل القدرة على التفكير والقدرة على

التعاطف مع الآخرين والشعور بالأمل (عمادة السنة التحضيرية، ٢٠٠٩، ص٣٨).**وتشير الباحثة إلى الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية بأنه:** تدريب طلاب التدريب الميدانى على تفهم إنفعالاتهم الذاتية، وانفعالات عملائهم، والتمييز بينها، واستخدام هذه الانفعالات لتوجيه التفكير والسلوك من أجل الرقي بهما، بالإضافة إلى فهم الطلاب لذاتهم، وقدرتهم على التعاطف مع الآخرين، ومهارتهم في التأثير فيهم.**ويقاس الذكاء الوجدانى اجرائيًا:** بالدرجة المنخفضة على أبعاد أداة قياس مهارات الذكاء الوجداني لطلاب التدريب الميدانى موضوع الدراسة الراهنة.

ثالثًا: مفهوم التدريب الإلكترونى:

تعرف البرامج التدريبية بأنها " الأداة التي تربط الاحتياجات التدريبية والأهداف المطلوب تحقيقها من البرنامج والموارد والأساليب والموضوعات التدريبية مع بعضها البعض بطريقة علاقية منظمة، بهدف تنمية القوى البشرية المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة **(الشهران، ٢٠١٣، ص٢٩). كما عرفها (Omer, 2014) بأنها:**"مجموعة أنشطة مهنية وتعليمية تهدف لتحسين المهارات والمعارف التي يمتلكها المعلمين، وتحسين كفاءتهم وزيادة معارفهم ومعلوماتهم، وكذلك تحسين نوعية التعليم، والقدرة على خلق بيئات التعلم التي تمكن المعلمون من تطوير أدائهم المهنى) **(Omer, 2014 ,p34). ويعرف التدريب الإلكترونى إجرائيًا بأنه:** عملية تهدف الى تقديم خدمات متعددة من خلال تدريب قائم على توظيف التعليم الالكتروني، حيث يتفاعل المدرب الأكاديمي مع طلاب الخدمة الاجتماعية بطريقة الكترونية عبر الفصل الإفتراضى للارتقاء بأدائهم وتنميتهم مهنياً وتجويد العملية التدريبية خارج المؤسسة التدريبية (متخطيا حواجز المكان).

رابعًا: مفهوم الفصل الأفتراضى المتزامن:

الفصل الإفتراضى "عبارة عن بيئة تعلم افتراضية تفاعلية، تتمثل في أنظمة إلكترونية متكاملة على الشبكة العالمية للمعلومات**(الإنترنت)** تتوافر فيها العناصر الأساسية التي يحتاج إليها الطلاب في أماكن متباعدة وأوقات متزامنة أو غير متزامنة، ويتم فيها التواصل وتبادل الملفات **(أحمد، ٢٠١٠: ٤٤). كما عرفتها السبيعي (٢٠١٥) بأنها:** "إحدى الأدوات الإلكترونية المتوفرة في نظام تدارس تحت مسمى اللقاءات الحية التي تقدم بيئة تفاعلية قائمة على الشبكة العالمية للمعلومات، وتمكن كل من المعلم والمتعلمين من التواصل بشكل فعال بواسطة الحوار المكتوب ومشاركة التطبيقات وغير ذلك من أدوات التواصل الإلكترونية التي

تمكن من تقديم تعليم تفاعلي. **ويقصد بالفصل الإفتراضى المتزامن (zoom): إجرائيًا أنه:** تكنيك مستحدث يوفر للطلاب طريقة ملائمة للإلتقاء عبر الأنترنت بالمدرب بشكل متزامن بإستخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المكتبية، والأجهزة اللوحية، والهواتف الذكية، لتوصيل المحتوى التدريبى، مما يمنح الطلاب العديد من الطرق للوصول إلى الجلسة الإفتراضية.

سادسًا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات التجريبية التي تستهدف اختبار تأثير متغير مستقل (البرنامج التدريبى) على متغير تابع (مهارات الذكاء الوجدانى).

٢- **المنهج المستخدم:** تمشيًا مع طبيعة أهداف الدراسة واتساقًا مع نوع الدراسة فإن الباحثة اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج التجريبي باستخدام المجموعة التجريبية.

٣- **مجالات الدراسة:**

أ- **المجال البشرى:** طبق المقياس على عدد (120) من طلبة وطالبات التدريب الميدانى بالفرقة الثالثة بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببنها للعام الجامعى 2020/ 2021م (المتدربين بالمجال المدرسى) بالمدارس الثانوية بمدينة شبين الكوم وومن لديهم الخبرة فى التعامل مع برنامج zoom، وتم إختيار العينة من الذين حصلوا على أقل الدرجات على مقياس (مهارات الذكاء االوجداني)، وعددهم (٤٠) طالب وطالبة، قوام كل منها (٢٠) ذكور، (٢٠) إناث.

وقد وقع اختيار الباحثة على طلاب الفرقة الثالثة فقط وذلك للأسباب الآتية:

١- دراستهم لعمليات خدمة الفرد (الدراسة – والتشخيص – والعلاج) ولنماذج التدخل المهنى بشكل نظرى، وشرح كيفية العمل مع الحالات الفردية نظريًا فى قاعة المحاضرات.

٢- توزيع طلاب الفرقة الثالثة بالمعهد على مؤسسات التدريب الميدانى بالمجال المدرسى.

٣- تولى الباحثة كعضو هيئة تدريس مسؤولية المتابعة والإشراف على مؤسسات التدريب الميدانى للفرقة الثالثة فى المجال المدرسى .

٤- تعاون بعض الطلاب مع الباحثة ممن لديهم الخبرة فى التعامل مع تطبيق zoom حيث أبدوا استعدادهم فى تعليم زملائهم من نفس الفرقة على كيفية إستخدام التطبيق وهو ما يسمى إستخدام استراتيجية تعليم الأقران.

ب- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببنها.

ج- **المدى الزمنى:** استغرقت فترة جمع البيانات للدراسة والاطار النظري للدراسة خمسة أشهر من تاريخ 10-10-2020م إلى 10-3-2021م.

ثامنًا: أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(١) مقياس الذكاء الوجدانى لدى طلاب التدريب الميدانى: (إعداد الباحثة)

أ- قامت الباحثة بتصميم مقياس مهارات الذكاء الوجدانى لطلاب التدريب الميدانى، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة، واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة ومنها التالي على سبيل المثال لا الحصر " فرح محمد موسى (٢٠١٧)، نسرين عبد الله على (٢٠١٧)، عبد الجبار توفيق البياتي (٢٠١٧)، عليان عبد الله سليمان الحولي (٢٠١٧)، جمال داود أبو دولة (٢٠١٦)، محمد خليل عباس (٢٠١٥)، مأمون محمد إبراهيم (٢٠١٤)، منى سليم أبو طه (٢٠١٣).

ب- تم تحديد الأبعاد التي يشتمل عليها المقياس والتي تمثلت في أربعة أبعاد وهي: بعد المهارة في ضبط الذات وعدد عباراته (٩) عبارات، بعد الذات المدركة وعدد عباراته (١٢) عبارات، بعد مهارة التواصل التفاعلي وعدد عباراته (١٠) عبارات، وأخيرًا بعد التعاطف وعدد عباراته (١٠) عبارات.

ج- للحكم على مستوى الذكاء الوجدانى لدى طلاب التدريب الميدانى، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الخماسي على النحو التالي:

جدول رقم (١) يوضح أوزان الفقرات

الاستجابة	أوافق تمامًا	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تمامًا
الوزن	٥	٤	٣	٢	١

د- التصحيح:

تمثل الدرجة الكلية للمقياس في حاصل جمع درجات مقاييسه الجزئية وبالنسبة للمقاييس الجزئية بحاصل جمع درجات بنودها، والدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها في

المقياس ككل هي (٢٠٥)، أما الدرجة الدنيا فهي (٤١)، وكلما ارتفعت الدرجة الكلية، كان ذلك مؤشر لزيادة الذكاء الوجدانى، وفقًا للمستويات التالية:

جدول (٢) مستويات المتوسطات الحسابية للمقياس الخماسي

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ – ٢.٣٣	**مستوى منخفض**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٢.٣٤ – ٣.٦٦	**مستوى متوسط**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٣.٦٧ – ٥	**مستوى مرتفع**

هـ – تقنين المقياس:

قامت الباحثة بحساب الصدق والثبات بعدة طرق كالآتي:

١- **الصدق للمقياس:** اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرت الباحثة صدق المحكمين، للأداة بعد عرضها على عدد (7) من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (80%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وفيما يتعلق بالاتساق الداخلي: طبقت الأداة على عينة مكونة من (10) مفردة دون عينة البحث الأساسية ولها نفس الخصائص والنتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعاد المتضمنة في المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	قيمة معامل الارتباط
البعد الأول: المهارة فى ضبط الذات.	٠.٩١١**
البعد الثاني: الذات المدركة .	٠.٨٧٧**
البعد الثالث: مهارة التواصل التفاعلى.	٠.٨٦٨**
البعد الرابع: التعاطف.	٠.٨٩١**

يتضح من الجدول أن: جميع معاملات الارتباط دالة احصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته للاستخدام فيما صمم من أجله.

٢- **ثبات المقياس:** تم اجراء ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفرده من طلبة التدريب الميدانى باستخدام معامل ألفا – كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (0.89)، كما تم استخدام

طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان – براون Spearman – Brown للتجزئة النصفية Split – half، وبلغ معامل الثبات (0.84)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي ويشير ذلك إلى صلاحية المقياس للتطبيق.

تاسعًا: البرنامج التدريبى القائم على الفصل الإفتراضى كتكنيك مستحدث لتوصيل المحتوى التدريبى لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى:

(١) أهداف البرنامج التدريبى المعتمد على الإنترنت كتكنيك مستحدث لتوصيل المحتوى التدريبى:

يتمثل الهدف العام للبرنامج فى تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على تنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسى والمتمثلة فى **(المهارة فى ضبط الذات– الذات المدركة– المهارة فى التواصل التفاعلى – المهارة فى التعاطف مع الآخرين) وذلك من خلال:**

– الإرتقاء بالممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد فى المجال المدرسى.

– تدريب الطلاب على كيفية الإستفادة من مهارات الذكاء الوجدانى عند إتخاذ القرار العلاجى مع الحالات الفردية.

– الإعداد المهنى الجيد من خلال مساعدة الطلاب على استيعاب وتحسين مهارات الذكاء الوجدانى.

– تحقيق التعلم التعاونى بين الطلاب مما يسمح بفعالية الذات الايجابية فى التعامل مع العديد من المشكلات الخاصة بالحالات الفردية فى المجال المدرسى.

(٢) اختيار المتدربين:

قامت الباحثة بإختيار طلاب الخدمة الاجتماعية المتدربين فى المجال المدرسى بالفرقة الثالثة كأحد أهم مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية استخدامًا لعمليات خدمة الفرد (الدراسة – التشخيص – العلاج) للعمل مع الحالات الفردية الحاصلين على أقل الدرجات على مقياس مهارات الذكاء الوجدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، مما يساعد على الإستفادة من البرنامج التدريبى.

(٣) الأساليب المستخدمة فى تنفيذ البرنامج التدريبى: (ملفات doc، pdf، العروض التقديمية للبور بوينت، الفيديوهات التعليمية، النمذجة، لعب الدور، العصف الذهنى، المناقشة

الجماعية، طرح مواقف تستدعى استخدام الذكاء الوجدانى – التعليم الذاتى – تعليم الأقران – تسجيل الشاشة، السبورة الذكية، الحالات الفردية – الفيديوهات التوضيحية)

(٤) القائمين بتطبيق البرنامج التدريبى: الباحثة.

(٥) مدة البرنامج التدريبي: استغرق تطبيق البرنامج التدريبى ثلاثة شهور بواقع (١٠) أسابيع ومدة الجلسة ساعتان.

(٦) هناك مجموعة من الإعتبارات للإستعداد للمقابلة فى الفصل الإفتراضى لـ Zoom ما بين القائم بالتدريب والطلاب، تتمثل فى الآتى:

- **فيما يتعلق بالطلاب المتدربين:**

- تثبيت البرنامج على جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.
- اختبار الصوت والفيديو فى الفصل الإفتراضى.
- التأكد من وجود مصدر ضوء مناسب فى مكان التطبيق.

- **فيما يتعلق بالقائم بالتدريب:**

- أن يحدد القائم بالتدريب مواعيد المقابلات على الفصل الإفتراضى **Zoom**، وأن يعطى لكل مقابلة اسمًا، وأن يضيف مقابلة تمهيدية فى الفصل الإفتراضى ليعتاد الطلاب على الفصل الإفتراضى، بالإضافة إلى تنظيم تعليقات الطلاب ومشاركتهم فى المقابلة الإفتراضية من خلال توجيههم إلى **(كتم الصوت)** الخاص بأجهزتهم، و **(إلغاء كتم الصوت)** عندما يريدون التحدث، أو أن يتحكم المضيف فى الصوت من خلال إتاحة إستخدامه للطالب المتحدث فقط، تجنبًا للضوضاء فى الفصل الإفتراضى.
- التخطيط للتدريب مثلما يتم التخطيط فى الفصل التقليدى، بالإضافة إلى أخذ فترة راحة أثناء المقابلة، للتأكد من متابعة الطلاب للعناصر والأفكار الرئيسية، ويفضل تقسيم الطلاب إلى مجموعات صغيرة للتناقش حول أنشطة ومهام محددة، وذلك بإستخدام **خاصية (الغرف الجانبية المنفصلة) فى zoom**، ويمكن للقائم بالتدريب التنقل بين تلك الغرف للتواصل مع الطلاب، كما يمكنه إرسال رسائل إلى جميع الغرف الفرعية فى الوقت نفسه، **على سبيل المثال:** قول المدرب للطلاب لديكم **(٥)** دقائق متبقية للعمل فى هذه المهمة، ويمكن للطالب **(طلب المساعدة)** من المعلم عند الحاجة، ولتسهيل المناقشة مع مجموعات الطلاب، يمكن توجيههم إلى أستخدام

خاصية **(رفع اليد)**، أو تسجيل تعليقاتهم أو أسئلتهم فى المربع الخاص بخاصية المحادثة النصية **(Chat)**، ويمكن للقائم بالتدريب تسجيل المقابلة فى الفصل الإفتراضى، وذلك بالنقر فوق خيار **(تسجيل)** فى بداية الجلسة.

(٧) إجراءات تطبيق البرنامج التدريبى على عينة الدراسة:

١- إنشاء مجموعة على **(الواتس آب Whats App)** بعنوان **(التدريب الإلكترونى)**، لتيسير التواصل بين الطلاب وبين المدربة، وكذلك رفع فيديوهات تعليمية وصور توضيحية، تبين كيفية تحميل تطبيق الـ **(zoom)**، وخطوات الدخول إلى الفصل الإفتراضى، وأهم أدوات هذا الفصل التى تمكن الطلاب من التفاعل أثناء التدريب التزامنى، وغير ذلك من الأغراض التى يأتى ذكرها تباعًا.

٢- الإلتقاء بطلاب المجموعة التجريبية بالمعهد وذلك للإجابة عن استفساراتهم فيما يتعلق بماهية الوحدة المقترحة، وكيفية تدريسها، والتفاعل عبر **zoom**، وتحديد مواعيد التطبيق، كما تم فى اليوم نفسه عمل **(لقاء تجريبى تزامنى)** استغرق ساعة كاملة، حيث أرسلت المدربة **(host)** رابط الدخول إلى الفصل الإفتراضى، وتم التواصل مع المدربة، وحل المشكلات التى واجهت بعضهم عند الدخول إلى الفصل الإفتراضى، كما تم توضيخ أهم أدوات الفصل، وكيفية إرسال رسائل عبر خاصية **(المحادثة الكتابية)، أو (المحادثة الصوتية)**، وكيفية التحكم فى الصوت والكاميرا، وقواعد تشغيلهما وإيقافهما أثناء التدريب بالفصل، كما تم تجريب مشاركة بعض ملفات الفيديو والملفات النصية **word** وملفات **pdf** وتجريب خاصية **(رفع اليد)** وخفضها عند الرغبة فى الإجابة عن الأنشطة أو التعليق أو الإستفسار.

٣- تحميل المديولات التعليمية للبرنامج عبر مجموعة **(الواتس آب)** فى صورة ملفات **pdf**،

Join Zoom Meeting

https://us04web.zoom.us/j/78509055310?pwd=R3ZLYkh4RmhiOUlmZ1l6MkM4bERzUT09

Meeting ID: 785 0905 5310

scode: u97w3E

وذلك قبل التدريب على الموديول تزامنيًا بوقت كاف وفى اليوم المحدد له، لإعطاء فرصة

للطلاب لإستيعاب محتواه العلمى، والإطلاع على المواقع الإلكترونية المحدده به، لتعميق التعلم وإثرائه، ثم يتم مناقشته عند الدخول إلى الفصل الإفتراضى التزامنى.

٤- إرسال رابط الدخول إلى الفصل الإفتراضى **zoom** وبيانات الفصل عبر مجموعة **(الواتس آب)** فى كل مرة يتم فيها التطبيق.

حيث تضغط الطلبه على الرابط السابق، فيظهر مضيف الجلسة **(القائم بالتدريب Host)** رغبة **(فلان) بـ Waiting Room** فى الدخول إلى الفصل الإفتراضى، وبمجرد الموافقة على ذلك بواسطة الضغط على **admit** يدخل الطالب إلى الفصل، حيث يضغط القائم بالتدريب على زر **(تسجيل الجلسة)**، ويبدأ التدريب التزامنى التفاعلى للموديول وإجابة أنشطته.

٥- بعد الإنتهاء من التدريب التزامنى للموديول، يتم إنهاء الجلسة بالضغط على أمر **(End Meting for All)**، وحفظها مسجلة على جهاز القائم بالتدريب.

٦- تحميل الجلسة (مسجلة) على الإنترنت من خلال الخطوات التالية:

Google – Upload File – Go File – Upload Files – Click here

حيث يتم تحديد مكان الفيديو على جهاز القائم بالتدريب، ورفعه، ثم نسخ الرابط الذي يظهر بعد التحميل وإرساله إلى المجموعة التجريبية عبر (الواتس آب: التدريب الإلكترونى)، ليتمكن الطلبه من مشاهدة الجلسة مرة أخرى لاحقًا، أو ليشاهدها الطلبه الذين فاتتهم الجلسة كلها أو بعضها لسبب أو لآخر.

((محتوى المديولات التعليمية للبرنامج التدريبى))

الأسبوع	محتوى الجلسة فى الفصل الإفتراضى	الأهداف	الأساليب المستخدمة	الزمن
الأول	**مهارات الذكاء الوجدانى**	- التهيئة العقلية والنفسية والجسدية للطلاب. - تعريف الطلاب بمهارات الذكاء الوجدانى. - توضيح أهمية التدريب على مهارات الذكاء الوجدانى. - توضيح دور الفروق الفردية بين البشر فى إكتساب مهارات الذكاء الوجدانى.	- السبورة الذكية للتوضيح. - عرض تقديمى على البور بوينت. - المناقشة الجماعية.	ساعتان
الثانى		- تعريف الطلاب بصفات الشخصية القيادية الناجحة. - توضيح علاقة الذكاء الوجدانى بالقدرة على الإبداع والإبتكار فى وضع الحلول الفعالة.	- عرض ملف pdf - تدريبات عملية لدراسة الحالة	ساعتان

الأسبوع	محتوى الجلسة فى الفصل الإفتراضى	الأهداف	الأساليب المستخدمة	الزمن
الثالث	مهارة ضبط الذات	- التدريب على الإسترخاء. - مساعدة الطالب على فهم إنفعالاته. - التدريب على محاولة البحث عن إيجابيات الموقف. - تدريب الطالب على ترك مسافة بين الفعل ورد الفعل. - وقفة مع النفس (خلوة) للتدريب على عدم تكرار الإنفعال فى المواقف المشابهة.	- مناقشة جماعية. - تدريبات عملية لدراسة الحالة. - العصف الذهنى.	ساعتان
الرابع		- التخلص من الطاقة الذائدة فى الجسم بالإلتزام بممارسة التمارين الرياضية أو الهوايات المفضلة. - إلزام النفس على حسن الظن بالآخرين والبعد عن الإحباط أو الإلتفات لحديث الذات السلبى. - التدريب على كثرة الإستغفار والإستعاذة بالله من الشيطان الرجيم. - التدريب على إستخدام أسلوب الضغط المنخفض (الهدوء) فى التعامل مع الآخرين.	- فيديو تعليمى. - عرض روابط هامة يمكن الرجوع اليها لاحقًا. - المناقشة الجماعية. - المحاكاة	ساعتان
الخامس	مهارة الذات المدركة	- توضيح الفرق بين النظرة السطحية للذات والنظرة الأفقية للذات (الوعي). - التدريب على قوانين الإتزان التى من أهمها: توافق الداخل مع الخارج لدى الإنسان. - تدريب الطالب على النقد الذاتى والتقييم الذاتى. - تدريبه على مساعدة نفسه ذاتيًا، وتوجيهه لذاته بإيجابية. - تدريبه على التعبير الذاتى و تنفيس الطاقة الداخلية المكبوتة. - تدريب الطالب على التأمل الذاتى المهنى.	- التطبيق على حالة فردية. - المناقشة الجماعية. - التخيل . - تقديم الداتا على ملف pdf	ساعتان
السادس		- التدريب على كيفية ترجمة معلوماتك (أفعالك في المواقف). - تدريب الطلاب على توظيف ماليديهم من معلومات غير مدركة بمعني (عندك علم كتير ولا تطبقه على نفسك). أتأمرون الناس بالبر وتنسون أنفسكم) - التدريب على إحاطة معلوماته بالإدراك: ولا يحيطون بشيء من علمه (الإحاطة هى الوعي) بمعنى أن العلم محاط بوعاء الوعي من جميع الاتجاهات. فإن لم يعيه فلا فائدة من إحاطته بالوعاء. - تدريب الطالب على أن تحقيق أى هدف فى الدنيا له طريق مستقيم (إهدنا الصراط المستقيم) ده هيخليه يتقبل أى حاجة بهدوء وهيقدر يتعايش معها برضا.	- الإستشهاد بأمثلة واقعية لنماذج ناجحة. - مناقشة جماعية. - التطبيق على حالة فردية. - العصف الذهنى.	ساعتان

الأسبوع	محتوى الجلسة فى الفصل الإفتراضى	الأهداف	الأساليب المستخدمة	الزمن
السابع	مهارة التواصل التفاعلى مع الآخرين	- تدريب الطالب على وضع الحدود فى التعامل مع الطرف الآخر. - التدريب على الإنصات الجيد للطرف الآخر. - تجنب إلقاء اللوم والإتهامات والنقد الغير بناء. - بث روح التفاؤول والأمل فى نفوس العملاء. (فمثلما تكونوا يولى عليكم).	- المناقشة الجماعية. - التشجيع. - التطبيق على حالة فردية	ساعتان
الثامن		- التدريب على منهجية اليسر فى التعامل مع الآخرين. - تدريب الطلاب على تنمية المسؤولية الاجتماعية والرغبة الشخصية لديهم فى مساعدة العملاء. - التدريب على إبتكار وسائل مستحدثة للتعامل مع أنماط مختلفة من العملاء. - التدريب على احترام الطرف الآخر وعدم الإلتفات للجانب السلبى ومحاولة العمل على الجانب الإيجابى فى شخصيته. - تدريب الطلاب على التعرف على دراسة الدوافع المسببة للسلوك ومحاولة تفسيرها.	- عرض تقديمى للبور بوينت. - عصف ذهنى. - تدريبات عملية لدراسة الحالة. - المناقشة الجماعية.	ساعتان
التاسع	مهارة التعاطف مع الآخرين	- تدريب الطالب على كيفية التعامل مع أشكال الإبتزاز العاطفى (الأخذ بسيف الحياء). - تدريب الطالب على إستخدام لغة الجسد فى التعبير عن تعاطفه مع الآخرين.	- مناقشة جماعية. - تدريبات عملية لدراسة الحالة. - توظيف الأساليب العلاجية فى المدخل الروحى مع الحالة.	ساعتان
العاشر		- تدريب الطلاب على هدي القرآن للتي هي أقوم: ففي الحديث عن النَّبي ﷺ: (إن مثل المؤمنين في تراحمهم وتعاطفهم وتوادهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى).	- مناقشة جماعية. - التطبيق على حالة فردية. - توظيف الأساليب العلاجية فى المدخل الروحى مع الحالة.	ساعتان

عاشرًا: نتائج الدراسة:

جدول رقم (٤) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حول إجمالي البعد الأول والذي يشير إلى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي

القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
البعدي	٣٨.٢٣	٣.٨٩٣	٣٩	٢١.٧٣٧	دالة عند مستوى (٠.٠١)
القبلي	١٩.٧٣	٣.١٤٦			

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) = (٢.٧٥٠)، وعند مستوي معنوية (٠.٠٥) = (٢.٠٤٢)

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسط درجات الطلاب في القياس القبلي (١٩.٧٣) وانحراف معياري (٣.١٤٦) في مقابل متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي والذي بلغ (٣٨.٢٣) وانحراف معياري (٣.٨٩٣)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٢١.٧٣٧)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات طلاب التدريب حول فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية لصالح القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الأول: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد المهارة في ضبط الذات لدى طلاب التدريب الميداني".

مما قد يوضح وجود فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي، ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلاك وحجم التأثير.

جدول رقم (٥) يوضح مدى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير)

درجات البعد	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
الأول	١٩.٧٣	٣٨.٢٣	٤٥	١.٣	٠.٩٢

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوى للبرنامج التدريبي **في تنمية مهارة ضبط الذات للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي** لطلاب التدريب بالمجال المدرسي وذلك بنسبة كسب معدل (١.٣)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠.٩٢).

جدول رقم (٦) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حول إجمالي البعد الثاني والذي يشير إلى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي.

القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
البعدي	٥٠.٦٨	٤.٤٣٤	٣٩	٢٣.٩٨٣	دالة عند مستوى (٠.٠١)
القبلي	٢٦.١٨	٤.٣٣٢			

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) = (٢.٧٥٠)، وعند مستوي معنوية (٠.٠٥) = (٢.٠٤٢)

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسط درجات الطلاب في القياس القبلي (٢٦.١٨) وانحراف معياري (٤.٣٣٢) في مقابل متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي والذي بلغ (٥٠.٦٨) وانحراف معياري (٤.٤٣٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٢٣.٩٨٣)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات طلاب التدريب حول فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية لصالح القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الثانى: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة الذات المدركة لدى طلاب التدريب الميداني ".

مما قد يوضح وجود فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي، ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلاك وحجم التأثير.

جدول رقم (٧) يوضح مدى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير).

درجات البعد	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
الثاني	٢٦.١٨	٥٠.٦٨	٦٠	١.٣	٠.٩٤

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوى للبرنامج التدريبي **في تنمية مهارة الذات المدركة للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي** لطلاب التدريب بالمجال المدرسي وذلك بنسبة كسب معدل (١.٣)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠.٩٤).

جدول رقم (٨) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حول إجمالي البعد الثالث والذي يشير إلى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة التواصل التفاعلى للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي

القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
البعدي	٤٢.١٥	٣.٣٢٥	٣٩	٢٦.١١٠	دالة عند مستوى (٠.٠١)
القبلي	٢١.٦٣	٣.٩٧٢			

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) = (٢.٧٥٠)، وعند مستوي معنوية (٠.٠٥) = (٢.٠٤٢)

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسط درجات الطلاب في القياس القبلي (٢١.٦٣) وانحراف معياري (٣.٩٧٢) في مقابل متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي والذي بلغ (٤٢.١٥) وانحراف معياري (٣.٣٢٥)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٢٦.١١٠)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات طلاب التدريب حول فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية مهارة التواصل التفاعلي للتعامل مع الحالات الفردية لصالح القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة التواصل التفاعلي لدى طلاب التدريب الميداني ".

مما قد يوضح وجود فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة التواصل التفاعلي للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي، ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلاك وحجم التأثير.

جدول رقم (٩) يوضح مدى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة التواصل التفاعلي للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير)

درجات البعد	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
الثالث	٢١.٦٣	٤٢.١٥	٥٠	١.٤	٠.٩٥

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوى للبرنامج التدريبي **في تنمية مهارة التواصل التفاعلي للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي** لطلاب التدريب بالمجال المدرسي وذلك بنسبة كسب معدل (١.٤)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠.٩٥).

جدول رقم (١٠) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حول إجمالي البعد الرابع والذي يشير إلى فعالية برنامج تدريبيي في تنمية مهارة التعاطف مع الأخرين للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي

القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
البعدي	٤٢.٩٥	٣.٤٣٤	٣٩	٢٠.٤٣٤	دالة عند مستوى (٠.٠١)
القبلي	٢٢.٤٣	٥.٧٠٦			

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) = (٢.٧٥٠)، وعند مستوي معنوية (٠.٠٥) = (٢.٠٤٢)

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسط درجات الطلاب في القياس القبلي (٢٢.٤٣) وانحراف معياري (٥.٧٠٦) في مقابل متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي والذي بلغ (٤٢.٩٥) وانحراف معياري (٣.٤٣٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٢٠.٤٣٤)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات طلاب التدريب حول فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية مهارة التعاطف مع الأخرين للتعامل مع الحالات الفردية لصالح القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على بعد مهارة التعاطف مع الأخرين لدى طلاب التدريب الميداني ".

مما قد يوضح وجود فعالية برنامج تدريبيي في تنمية مهارة التعاطف مع الأخرين للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي، ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلاك وحجم التأثير.

جدول رقم (١١) يوضح مدى فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة التعاطف مع الأخرين للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير)

درجات البعد	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة النهائية	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
الرابع	٢٢.٤٣	٤٢.٩٥	٥٠	١.٤	٠.٩١

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوى للبرنامج التدريبي **في تنمية مهارة التعاطف مع الآخرين للتعامل مع الحالات الفردية باستخدام الفصل الافتراضي المتزامن "zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي** لطلاب التدريب بالمجال المدرسي وذلك بنسبة كسب معدل (١.٤)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠.٩١).

جدول رقم (١٢) يوضح

الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حول إجمالي مقياس فعالية برنامج تدريبي قائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي

القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
البعدي	١٧٤.٠٠	١١.٣٥٠	٣٩	٢٧.٧٧٦	دالة عند مستوى (٠.٠١)
القبلي	٨٩.٩٥	١٤.٣٧٢			

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) = (٢.٧٥٠)، وعند مستوي معنوية (٠.٠٥) = (٢.٠٤٢)

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسط درجات الطلاب في القياس القبلي (٨٩.٩٥) وانحراف معياري (١٤.٣٧٢) في مقابل متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي والذي بلغ (١٧٤.٠٠) وانحراف معياري (١١.٣٥٠)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٢٧.٧٧٦)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات طلاب التدريب حول **فعالية برنامج تدريبي قائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية**

مهارات الذكاء الوجداني للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي لصالح القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياس القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مهارات الذكاء الوجداني لدى طلاب التدريب الميداني ".

مما قد يوضح وجود **فعالية برنامج تدريبي قائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية مهارات الذكاء الوجدانى للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي،** ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلاك وحجم التأثير.

جدول رقم (١٣) يوضح مدى فعالية برنامج تدريبي قائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية مهارات الذكاء العاطفي للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير)

درجات	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة النهائية	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
المقياس ككل	٨٩.٩٥	١٧٤.٠٠	٢٠٥	١.٣	٠.٩٥

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوى للبرنامج التدريبي **القائم على الفصل الافتراضي"zoom" كتكنيك مستحدث في توصيل المحتوى التدريبي لتنمية مهارات الذكاء الوجداني للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي** وذلك بنسبة كسب معدل (١.٣)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠.٩٥).

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أبو طه، منى سليم (٢٠١٣). أثر برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من ظاهرة العنف الطلابي في بعض الجامعات الأردنية، رسالة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، السودان.
- أحمد، راغب (٢٠١٠). أثر استخدام بيئة تعليمية افتراضية كبيئات معرفية متغيرة على تنمية الابتكار لدى دارسي تكنولوجيا التعليم، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر.
- الشهران، نورة (٢٠١٣). واقع البرامج التدريبية بمركز الأمير سلمان بناء القادة بمدرسة الرياض الأهلية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.
- العتيبى ، عبد الله بن جبر(٢٠١٠). النظرية فى العلاقات الدولية بين المدرسة الواقعية الجديدة والمدرسة البنائية ، بحث منشور ، جمعية الاجتماعيين فى الشارقة ، مجلد ٢٧، عدد ١٠٨.
- الركابى ، صبرى عبد الله كاظم (٢٠١٨). درجة قلق الامتحان لدى طلبة الخامس الاعدادى فى اداء الامتحان، بحث منشور ، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية ، كلية الأداب، جامعة واسط، عدد ٣٠.
- السبيعي، الجوهرة (٢٠١٥). تقويم استخدام اليمول الافتراضية في برامج التعليم عن بعد لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، كلية التربية، العدد٢٦.
- إحسان كامل، السويسي (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، القاهرة.
- السكرى، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية .
- أحمد، عصام فتحي زيد (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب، دار اليازونى للنشر والتوزيع، القاهرة.
- أحمد، محمد عبد القادر (٢٠٢١). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي

اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مركز رفاد للدراسات والبحوث، مجلد (٩)، العدد (٣).

- إسماعيل، معاز غسان (٢٠٢١). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة، بحث منشور، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية، المجلد (١٣)، (١).
- الأسود، فايز على (٢٠٢٠). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة للذكاء العاطفي من وجهة نظر المعلمين، بحث منشور بمجلة الحكمة للدراسات التربية والنفسية، غزة، العدد (٢١).
- بدوى، أحمد زكى (١٩٩٣): معجم مصطلح العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- بدوى، رشا محمود(٢٠١٦) . برنامج مقترحقائم على نظرية التكامل الحسى لتنمية المهارات الاجتماعية والعقلية، بحث منشور، رابطة التربويين العرب ، دراسات عربية فى التربية وعلم النفس، العدد ٦٩.
- جمال داود أبو دولة (٢٠١٦): دور الذكاء العاطفى فى تحسين الأداء الوظيفى لدى المدراء فى القطاع المالى الأردنى، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- جولمان، دانيال (٢٠٠٥). (ترجمة الحناوي، هشام): ذكاء المشاعر، ط١، القاهرة، هلا للنشر والتوزيع.
- جولمان، دانيال (٢٠١٠). الذكاء العاطفي، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية.
- جومان، دانيال (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وسبب كونه أكثر أهمية من حاصل الذكاء، مكتبة جرير، القاهرة.
- جادالله، جاد الله حامد (٢٠١٦). أثر التفاعل بين نمط التوجي والأسلوب المعرفي في المعمل الافتراض على تنمية مهارات الإنتاج الطباعي السيرجرافي لدى طلاب بعبة تكنولوجيا التعليم، رسالة ماجستير، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر.
- حسن، أحمد سعد جودة (٢٠١٣). تطور الدور التربوي للأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء معايير الأداء المهني، رسالة ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة بنى سويف.

- حسن، أحمد محمود (٢٠٢٠). برنامج إرشادي انتقائي في خدمة الفرد لإكساب الأخصائي الاجتماعي مهارات التعامل مع المظاهر السلوكية التوافقية المرتبطة بالتنمر المدرسي، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، المجلد ٢، العدد ٥٠.
- حسن، محمد عبد الغنى (٢٠١٢). الذكاء العاطفي وقبول الآخر، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر، القاهرة.
- حسين، محمد عبد الهادي (٢٠٠٧). الذكاء العاطفي وديناميات قوة التعلم الاجتماعي، العين، دار الكتاب الجامعي
- حمد، منال عبد الله (٢٠٢٠). الذكاء العاطفي لدى قائدات المدارس الأهلية من وجهة نظر المعلمات، بحث منشور بالمجلة السعودية للعلوم التربوية، جامعة الملك سعود، ال عدد٦٨.
-
- خوالدة، محمود عبد الله (٢٠٠٤). الذكاء العاطفي، الذكاء الانفعالي، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الديدامونى، سامي محمد (٢٠١٨). فعالية لائحة الانضباط المدرسي على الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية، مجلة الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، ٢٠١٨.
- دسوقى محمد إبراهيم، وآخرون (٢٠١٤). فاعلية البرامج التدريبية الإلكترونية فى التنمية المهنية لباحثات الخدمة الاجتماعية المدرسية بدولة الكويت، مجلة الجمعية العربية لتكنولوجيا التلربية، العدد ٢٤، أكتوبر، القاهرة.
- راشد، شيماء علاء محمد (٢٠٢١). المتطلبات المهنية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من مشكلات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، مجلد (١)، العدد (١٣).
- رجب، مصطفى (٢٠٠٧). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المنصورة، المكتبة العصرية.
- رضوان، شريف (٢٠٢١). الذكاء العاطفي (تعلم كيف تحقق أقصى استفادة من

عواطفك)، دار الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.

- السامرائي، مهدى صالح مهدى (٢٠٢١). الذكاء العاطفي، دار اليازورى للنشر والتوزيع، القاهرة.
- سعيد، موزة بنت (٢٠١٩). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين في المجال المدرسي بمحافظة جنوب الباطنة، رسالة ماجستير كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- سليمان، أبو شقيرة (٢٠١١). التدريب على الاتجاهات الحديثة فى الخدمة الاجتماعية الأمريكية، مجلة تعليم التقنيات، العدد ١٥، الرياض.
- سويلم ، محمد محمد غنيم (٢٠١٩). الإنماء المهنى للمعلم فى ضوء متطلبات مجتمع االمعرفة : رؤية مقترحة، بحث منشور، جامعة القاهرة ، كلية الدراسات العليا للتربية ، مجلد ٢٧، العدد ٢.
- سعد محمد (٢٠٠٨). مواقع التواصل الاجتماعية الاكاديمية، بحث منشور، المجلة الدولية لعلوم المكتبات ، الجمعية المصرية، مجلد ٦، العدد ٢.
- السيد، فاطمة أنور محمد (٢٠٢٠). واقع استخدام مهارة التعاقد العلاجي في العمل مع الحالات الفردية في مجالات الممارسة المهنية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد(١٨).
- شاهين، محمد مصطفى محمد (٢٠٠٩). معوقات التخطيط المهني مع الحالات الفردية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني والعشرون، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- الشمري، راضي (٢٠١٦). درجة ممارسة أبعاد الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، مجلة جامعة الأزهر، مصر، مجلد(١٦٨)، العدد(١).
- الشيمي، حسنى عبد الرحمن (٢٠١٦). أخصائي قيادة التعلم وقيادة التغيير التعليمي، دار المنهل للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الدسوقى، حسام محمد(٢٠١٥). دور الاخصائى الاجتماعى المدرسى فى ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد، بحث منشور ، جامعة الأزهر، كلية التربية، العدد ١٦٦ ، مجلد ٣.

- صالح، فاتن عبد الله إبراهيم (٢٠٠٩). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- طلافحة، فؤاد (٢٠١٣). أثر الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات في التحصيل الأكاديمي لدى طلبة السنة الجامعية الأولى في جامعة مؤتة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، مجلد (١٤)، العدد (١).
- عباس، محمد خليل (٢٠١٥). الذكاء العاطفي وعلاقته بتقدير الذات لدى الطلبة المتسربين فى منطقة بئر السبع، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، الأردن.
- عبد الغنى، تامر محمد (٢٠١١). فاعلية برنامج تدريبي لتطبيق عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، بحث منشور بمجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مجلد (٨)، العدد(٤).
- عوض، حسنى محمد (٢٠١٤). تصور مقترح لضمان الجودة لأداء الطلبة فى مقررات التدريب الميدانى فى تخصص الخدمة الاجتماعية بنظام التعليم المفتوح فى ضوء الاتجاهات الحديثة فى التدريب، مجلة دراسات عربية فى التربية وعلم النفس، كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، العدد ٤٦، مجلد ٢، فبراير، فلسطين.
- عوض، حسنى محمد، وآخرون (٢٠١٣) . مستوى جودة التدريب الالكترونى فى ضوء ومؤشرات التدريب الإلكترونى فى جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المتدربين، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جمعية كلية الحاسبات والمعلومات، جامعة القدس، العدد الثالث، المجلد الثانى، يناير، فلسطين.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد وأخرون(٢٠٠٢). التدريب على مهارات العمل الجماعي، القاهرة، مركز نشر الكتاب الجامعي، حلوان.
- عبد الجبار توفيق البياتى(٢٠١٧): درجة الذكاء العاطفى لمديرى المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم فى العاصمة عمان، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، كلية العلوم التربوية، الأردن.
- عليان عبد الله سليمان الحولى (٢٠١٧): دور برنامج القيادة من أجل المستقبل

فى رفع كفايات الذكاء العاطفى لدى مديرى مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية،فلسطين.

- عبد الله، منال (٢٠٢٠). الذكاء العاطفي لدى قائدات المدارس الأهلية من وجهة نظر المعلمات، بحث منشور، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود، عدد (٦٨).
- عبد النعيم، مؤمن طه (٢٠٢٠). بحث منشور بالمجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، العدد(٨٨).
- عثمان، مروة محمد فؤاد (٢٠٢٠). فعالية برنامج تدريبي لطلاب الخدمة الاجتماعية لإكسابهم مهارات التفكير التشخيصي الناقد في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مجلد (١٦)، عدد (٣٨).
- العسولى، عاطف حسن (٢٠٢١). صعوبات تعلم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى بلقين من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين وطرق التغلب عليها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والإجتماعية، فلسطين، العدد (٥٦).
- عطية، عيدة بنت محمد (٢٠٢١). تحسين اختيار الموظفين باستخدام صيغة سيرة ذاتية منقحة، بحث منشور مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث، غزة، مجلد(٤)، عدد (١١).
- عفش، إيناس (٢٠١١). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عمادة السنة التحضيرية (٢٠٠٩). مهارات الإتصال، قسم مهارات تطوير الذات، جامعة الملك سعود، السعودية.
- على، نسرين عبد الله (٢٠١٧). أثر المهارة السياسية في القرار الاستراتيجي– الذكاء العاطفي متغير معدل، دراسة ميدانية في قطاع توزيع الكهرباء الأردني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
- العمرى، عساق أحمد (٢٠١٨). مستوى السلوك القيادي التحويلي وعلاقته بالذكاء العاطفي لدى مديري مدارس التعليم العام بمكتب التربية بشمال مدينة الرياض،

دراسة ميدانية، الادارة العامة – معهد الإدارة

- عوض، عبد الناصر أخرون(٢٠٠٧). المهارات الاساسية لخدمة الفرد، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب، جامعة حلوان.
- غيث، محمد عاطف وآخرون (١٩٧٩) .قاموس علم الإجتماع، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب.
- غبون، رولا يوسف (٢٠٢٠). الذكاء العاطفي وعلاقته بالمهارات القيادية لدى مديري المدارس في محافظة بيت لحم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث، المجلد (٤)، العدد(٢٥).
- غنيم، أحمد، عادل نور (٢٠١٨). مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين آداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية بمنطقة عزة التعليمية، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٣)، العدد (٢).
- فايد، فريد على محمد (٢٠٠٨). نحو رؤية لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية المناخ الاجتماعي بالمدرسة الفعالة، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨، مجلد (١١).
- الفقى، صلوحة محمود عبد الرحمن (٢٠١١). المتطلبات المهارية لتحسين الأداء المهني للاخصائي الاجتماعي المدرسي روية تحليلية للممارسين، المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مجلد (١٠).
- قنديل، محمد محمد بسيونى (٢٠١٥) . واقع ممارسة المشرف الأكاديمى للمهارات الإنسانية مع طلاب التدريب الميدانى وتصور مقترح من منظور خدمة الجماعة لتطويره، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٣، يناير، القاهرة.
- قاسم، محمد رفعت (١٩٩٩). تقويم مشروعات تنمية المجتمع المحلى، نماذج وحالات تطبيقية، القاهرة، الثقافة المصرية للطباعة والنشر .
- كافى، مصطفى يوسف (٢٠١٩). التعليم الإلكترونى والإقتصاد المعرفى، دار رسلان، سوريا.

- القايدى، أنور (٢٠١٠). فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى نظرية جولمان في تنمية الذكاء الانفعالي والتحصيل لدى الطالبات الموهوبات في الصف السادس الابتدائي بالمملكة العربية السعودية بمنطقة المدينة المنورة، مجلة المؤتمر العلمي العربي السابع لرعاية الموهوبين والمتفوقين، الجزء الأول.
- القطارنة، زياد حمد (٢٠١٧). أساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الكرد، عائشة (٢٠١٦). الذكاء العقلاني والعاطفي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في الكليات التقنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- إبراهيم، مأمون محمد (٢٠١٤) .العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بئر السبع، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية العلوم التربوية والنفسية، الأردن.
- الخلفاوى، عزيزة (٢٠١٧). الدمج المدرسى فى الجزائر قراءة نظرية، بحث منشور، مجلة الباحث الاجتماعى، جامعة عبد الحميد مهرى، قسم علم الاجتماع القسطنطينية، العدد ١٣.
- البعلبكى، محمد(٢٠٠٢). ثقافة أساسية فى تقرير المصائر البشرية، بحث منشور، تاريخ العرب والعالم، دار النشر العربية للدراسات والتوثيق، مجلد ٢٢ ، العدد ١٩٨.
- المبروك، فرج (٢٠١٧). مدير المدرسة والإدارة المدرسية، دار حميثرا، الأردن.
- محمد، رأفت عبد الرحمن (٢٠١٣). الخدمة الاجتماعية العيادية "نحو نظرية للتدخل المهني مع الافراد والأسر"، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.
- محمد، عبد المجيد بن طاش(٢٠٠٠). مصطلحات ومفاهيم انجليزية فى الخدمة الاجتماعية ، الرياض، مكتبة العبيكان .
- محمد ، الفقى (٢٠٢١). استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للاخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠، بحث منشور، كلية التربية، جامعة الأزهر.
- محمد، جمال شكرى(٢٠٠٢). فعالية خدمة الفرد الجماعية فى التعامل مع العزلة الاجتماعية للمسنين بحث منشور، المؤتمر العلمى ١٥، كلية الخدمة الاجتماعية،

جامعة حلوان، من ٢٠-٢١ مارس.

- مدكور، إبراهيم (١٩٩٠): المعجم الوجيز للغة العربية، القاهرة، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية.
- الشايع، على و المطيري، عواطف (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس، بحث منشور بالمجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية ، مجلد ٥، العدد ٢.
- موسى، فرح محمد (٢٠١٧). السلوك التنظيمي وعلاقته بالذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة الزرقاء من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، الجامعة الهاشمية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- الناكوع، فاطمة جمعة محمد (٢٠١٩). التدريب الميداني وعلاقته برفع كفاءة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، بحث منشور، كلية الآداب، جامعة سرت،ع (١٤).
- الهبدان، أمال محمد (٢٠١٧). الذكاء العاطفي الاخصائيين الاجتماعيين ومستوى الأداء المهني، بحث منشور بدار المنظومة، جمعية الاجتماعيين،مج٣٤، ع١٣٦.
- هلال، أحمد ثابت (٢٠٢٠). فهم أخطاء الممارسة المهنية مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي في مصر، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢١).
- يوسف، عمر عبد الخالق(٢٠٢٠). أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة العلوم الإنسانية، كلية الدراسات العليا، الأردن .

English References:

- Atwood, S.E (2012). Emotional intelligence and decision-making style among healthcare leaders in Iowa. PhD. Capella University. On Achieving Administrative Innovation". Academic Journal of Nowruz University, v.6, n.2.
- Amin (2011) :Adolescent depression, social Net work and family climate. Acase. control study, abstracted. vol 4, feb.
- Algamgi(2013).Ann Arbor United States , The Chicago School of Professional Psychology , Clinical Forensic Psychology .

- Barzegar, M., Afzal, E., Maleki, M. & Koochakyazdi, S. (2013). The relationship between emotional intelligence and decision-making quality in hospital managers. International Journal of Hospital Research, 2(2),.
- Baez,et al (2019): The Frailty of Old Age , In Martin Davies : The Black Well Companion to Social Work , Black Well Publishers Ltd , U . S . A.
- Barker, R (1999): The Social Work Dictionary, thed, NASW, Press.
- Barker,m (2010) : influence of school climate on students achievement and teachers , productivity for sustainable development us-china.
- Bloom (1977). Education Administration: Theory, research, and practice,New York: McGraw-Hill.
- Baron (2001): Challenges in human Resource Development Practitioner preparation, Journal, AR Ticles.
- Cherniss&Goleman(2000):Social work: Integral to interprofessional education and integrated practice,Journal of Interprofessional Education & Practice,Volume 10,ISSN 2405.
- Buontempo, G. (2005). Emotional intelligence and decision-making: The impact of judgment biases. PhD. School of Arts and Sciences Columbia University.
- Dani, V. & Farooqui, F. (2017). Enhancing emotional intelligence among middle school students: An action research. Indian Journal of Health and well-being,8 (10) .
- Dhoot,P & Thakare,R. (2021). A Study on perception of Students' toward e-learning during COVID-19 Lockdown Phase in India. Dogo Rangsang Research Journal, 10 (7), 334-349.
- Omer, C. (2014). The Need for In-Service Training for Teachers and its Effectiveness in School. International Journal for Innovation Education and Research, 2 (11), 1-9.
- Naik, D. & Kiran, A. (2018). Emotional intelligence and achievement motivation among college students. Indian Journal of Health and Well-being, 9(1) .

- Edgar, C., McRorie, M., Sneddon, I. (2012). Emotional intelligence and the decoding of non-verbal expressions. Personality and Individual Differences .
- Carr, A. (2004). Positive psychology: The science of happiness and human strengths. New York: Brunner-Routledge.
- Emmerling, R.J. & Cherniss, C. (2003). Emotional intelligence and the career choice process. Journal of Career Assessment, 11(2).
- Franklin(2008): Shaping the Policy Practice Agenda of Social Work in The Field of Agine , In Social Work , Journal of the National Association of Social Workers , September17(2).
- Gambetti, E. & Giusberti, f. (2016). Anger and everyday risk-taking in children and adolescents. Personality and Individual Differences,90.
- George, J.M. & Dane, E. (2016). Affect, emotion, and decision making. Organizational Behavior and Human decision Process,136.
- Granirer, D. (2018). Emotional intelligence: Get with it!. International Journal of Mental Health, 47(1).
- Hess, J.D. & Bacigalupo, A.C. (2011). Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills. Management Decision, 49(5).
- Karimi, Leila; Leggat, Sandra G.; Bartram, Timothy; Rada, Jiri. (2021) ."The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers." Health Care Management Review. Volume. 45Issue1.
- Claire L. Thompson, Adrian T. H. Kuah & Regina Foong (2020) ."Thedevelopment of emotional intelligence, self-efficacy, and locus of control in Masterof Business Administration students" Eddy S. Ng. Volume (31), Issue (1).
- McEnrue, Mary Pat; Groves, Kevin S; Shen, Winny. (2009).Emotional intelligence development: leveraging individual characteristics. Journal of Management Development Vol,28 , no.2 .
- Miller.etal (1991) : Adolescent Female Offenders Unique Considerations Adolescence,Vol,30,No,118,Summer, Libra.

- OECD (2016), Strengthening governance and competitiveness in the MENA region for stronger and more inclusive growth, OECD Publishing Paris.
- Ogutu, J.P., Odera, P. & Maragia, S.N. (2017). Self-Efficacy as a predictor of career decision making among secondary school students in Busia County, Kenya., Journal of Education and Practice), 8(11).
- Penprase, B. E. (2018). The fourth industrial revolution and higher education In Higher education in the era of the fourth industrial revolution Palgrave Macmillan, Singapore, 207-229.
- Seth Dua, Y. (2016). Emotional intelligence of entrepreneurs and their decision making style: Role of vision. Jindal Journal of Business Research, 4(1&2) 101–114.
- Shivan A. Nzar , sadiq I, Zirak Y.(2017)"The The Role of Emotional Intelligence
- Sim, H. (2016). The effects of discrete emotions on risky decision-making. Master, San José State University.
- Smothers (2017): Adjustment Problems among school students , journal of the Indian academy of applied Psychology , Andhra university , Visakhapatnan,vo133, n1 .
- Sukar , Naji .(2019)." The level of emotional intelligence among the principals of public school in Gaza city and its relationship to the degree of success in their leadership practices from the teacher's point of view." Educational Sciences Supplement 2, Vol. 46 Issue 2.
- Salovey , et al (2002). Workplace Innovation, Social Innovation, and Social Quality. International Journal of Social Quality. Vol(1) 2, 31-49.
- Soolloway&Catwright (2008) :Social innovation beyond the hype .Master thesis unpublished . master organization studies Tilburg school of social and Behavioral Sciences Tilburg University :Netherlands.
- Ye,s (2014) : social , Emotional , ethical ,and academic education : creating climate for learning , participation in democracy , and well-Being, Harvard educational review , v.76,n.2.