341
المجلد 18 العدد 1 مـــارس 2017

الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وعلاقته بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل

د. دخيل بن محمد البهدل
قسم علم النفس
كلية التربية – جامعة القصيم
dekheel2003@yahoo.com

الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وعلاقته بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل

د. دخيل بن محمد البهدل
قسم علم النفس
كلية التربية – جامعة القصيم

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية ومهارة التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي، وضمت عينة الدراسة النهائية (١٥٦) مرشداً ومرشدة من عدة مناطق بالمملكة طبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الكفاءة الذاتية في إدارة مقاومة العميل. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة وبين التعامل مع مقاومة العميل. كما أظهرت النتائج أن الذكاء الوجداني (الدرجة الكلية) لا يسهم في التنبؤ ببعدي مقاومة الاندماج والإفصاح، في حين أسهم بُعد التواصل الاجتماعي إسهاماً موجباً في التنبؤ بمهارة مقاومة العميل لدى المرشد، وتفاوتت النتائج في التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني لدى المرشد باختلاف النوع والعمر، في حين لم توجد فروق راجعة إلى تأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد.

الكلمات المفتاحية: مقاومة العميل، المرشد النفسي، الذكاء الوجداني.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٥/٣/٢٣م
* تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٥/٦/١٦م

Psychological Counselor's Emotional Intelligence and its Relationship with the Effectiveness of Managing Client Resistance

Dr. Dekheel M. Al-Bahadel
Education College
Qassim University

Abstract

This current study aims to examine the relationship between emotional intelligence with its secondary dimensions and the skill of psychological counselor in dealing with client's resistance. The sample of the study consisted of 156 male and female counselors from different regions in Saudi Arabia. The participant counselors were subjected to an emotional intelligence scale and self-efficacy of managing client's resistance scale. Results showed a statistically significant positive correlation between emotional intelligence in its different dimensions and dealing with client's resistance. Findings also showed that emotional intelligence (total score) does not predict dimensions of engagement and disclosure resistance. Meanwhile, social interaction dimension can positively predict the skill of dealing with client's resistance. The findings of the study vary in terms of emotional intelligence and dealing with client's resistance among counselors in accordance with gender and age, whereas no differences were found among them in the effects of the educational level or where the psychological counselor worked.

Keywords: client resistance, psychological counselor, emotional intelligence.

الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وعلاقته بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل

د. دخيل بن محمد البهدل
قسم علم النفس
كلية التربية – جامعة القصيم

المقدمة

يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني مفهوما حديثا على التراث السيكولوجي، وما زال يكتنفه بعض الغموض، إلا أنه مهم في حياة الإنسان، ومتداخل ومتفاعل مع عمليات تفكيره، ووفقاً لذلك فإن الذكاء الوجداني هو محصلة تكامل المعرفة والانفعال، إذ يقوم النظام المعرفي بالاستدلال المجرد حول الانفعالات، بينما يعزز النظام الانفعالي القدرة المعرفية، وبذلك يشكل الوجدان مصدراً فريداً للمعلومات لدى الأفراد. (عثمان، ٢٠٠٧؛ الرشيد، ٢٠١٠؛ أحمد، ٢٠١١؛ Mayer, 2011)

وبرز مفهوم الذكاء الوجدانى فى نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالى نتيجة لجهود علماء النفس لتفسير النجاح فى اتخاذ القرارات وإدارة الجماعات والمنظمات، والتواصل مع الآخرين، وتحقيق الرضا والنجاح فى الحياة بصفة عامة. (Cooper & Sawaf, 1997)

والذكاء الوجداني هو الذي يجيب عن أكثر الأسئلة تحدياً والمتمثلة فيما الذى يمكن أن نقدمه لكى نساعد الأفراد على تحقيق النجاح فى الحياة؟ وما العوامل المؤثرة التى تجعل من يتمتع بمعامل ذكاء مرتفع على سبيل المثال يتعثر فى الحياة بينما يحقق آخرون من ذوى الذكاء المتواضع نجاحاً مدهشاً؟ ويذهب جولمان (Golman, 2005) فى هذا الصدد إلى أن هذا الاختلاف يكمن خلف تلك القدرات التى نسميها الذكاء الوجدانى، والذى يشمل ضبط النفس، والحماس، والمثابرة، والقدرة على حفز النفس.

ويعرف كل من ماير وسالوفي وكاروسو (Mayer, Salovey & Caruso, 2002) الذكاء الوجداني بأنه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين في المواقف الحياتية، ويضيف إليه جولمان (Goleman, 1995) أن مرتفعي الذكاء الوجداني يحتمل أن يكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها، وتنظيم تلك الانفعالات وفق انفعالاتهم ومشاعر الآخرين.

ووفقاً لذلك فإن الأذكياء وجدانياً أكثر قدرة على التوافق مع التغييرات التي تحدث في بيئاتهم وأكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية، وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد منخفضي الذكاء الوجداني. (أبو زيد، ٢٠٠٩)

ويتميز المرشد النفسي الفعال عن غيره من المرشدين بسمات الذكاء الوجداني والمتمثلة في الابتكار، والسعادة والتفاؤل، والمرونة والجرأة، والاستقلالية والمسؤولية والثبات والنضج الانفعالي، وتنظيم الوقت وتوزيعه بين الأنشطة المختلفة حسب أهميتها، والود والمشاركة الاجتماعية، والشجاعة والتفاعل الاجتماعي السوى. (Omar, 2009)

كما أشار كل من (Bar–on& Barker, 2000; Casper, 2001)إلى أن المرشد الذي يتمتع بالذكاء الوجداني قادر على الوعي بانفعالاته والتعبير عنها وفهم انفعالات الآخرين، وإقامة علاقة قويه معهم وتحمل المسؤولية الاجتماعية وذلك بدون أن يعتمد على الآخرين في تسيير أمور حياته، ويتسم هذا المرشد بالتفاؤل والسعادة، والمرونة والواقعية والنجاح في حل المشكلات والتعامل مع الضغوط مع القدرة على السيطرة على المواقف، والتواصل والتأثير، والانجاز، وهى متطلبات استراتيجيه يعتبرها الباحث من المقومات الرئيسية التي يجب توافرها في المرشد الذي يتعامل بنجاح مع مقاومة العميل.

كما أوضح جولمان (Goleman, 1995) أن الشخص المتمتع بالذكاء الوجداني لديه مجموعة من الخصائص والقدرات التي تتمثل في القدرة على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في الانفعالات، والقدرة على تنظيمها، وتأجيل إشباع الحاجات، ومنع الأسى والألم من شل القدرة على التفكير، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل. وعلى هذا الأساس أشار إلى الأبعاد الأساسية للذكاء الوجداني وهي الوعي بالذاتSelf Awareness ، وإدارة الانفعالاتManaging Emotions ، ودافعية الذات Self Motivation، والتعرف على انفعالات الآخرين Recognizing Emotions in others، والتفاعل معهم (المهارات الاجتماعية) .Handing Emotions in others ثم وسع جولمان (Goleman, 1998) نظرته للذكاء الوجداني حيث أصبح يتضمن (٢٥) مهارة، مدرجه تحت نفس الأبعاد الخمسة ولكن تحت مسميات مختلفة، وهذه الأبعاد هي:

١- الوعي بالذات Self Awareness ويتضمن (الوعي بالانفعالات الذاتية، والتقييم الدقيق للذات، والثقة بالنفس).

٢- تنظيم الذات Self Regulationوتتضمن (التحكم الذاتي، والصدمة، ويقظة الضمير، والقدرة على التكيف والتجديد).

٣- الدافعية Motivation وتتضمن (الإنجازات، والالتزام، والمبادأة، والتفاؤل).
٤- التعاطف Empathy ويتضمن (فهم الآخرين، وتطوير العلاقات مع الآخرين، والتوجه نحو الخدمة والتنوع، والوعي السياسي).
٥- المهارات الاجتماعية Social Skills وتشمل (التأثير والتواصل، وإدارة الصراع، والقيادة، وتحفيز التغيير، وبناء الروابط، والتعاون، وإمكانات الفريق).

وبناء على خبرة الباحث في الحقل الإكلينيكي، وعمله بمركز الإرشاد النفسي بكلية التربية جامعة القصيم تبين له أن المرشد النفسي يواجه خلال تعاملاته مع عملائه بأشكال متعددة من المقاومة نتيجة اختلاق مواقف تتحدى جهوده، وعدم الاستجابة للمساعدة العلاجية.

ويعرف أوتاني (Otani, 2011) مصطلح مقاومة العلاج النفسي بأنه تجنب العميل الحديث النفسي أو الإقلال منه وعدم الإجابة على أسئلة المعالج النفسي، بسبب شعوره بالقلق وعدم الارتياح عندما يبدأ التفاعل مع الجلسات العلاجية.

ولم تختلف رؤية تباشنيك وفيديل (Tabachnick & Fidell, 2006) للمقاومة في الإرشاد والعلاج النفسي التي عرفها بأنها مجموعه من السلوكيات تصدر عن العميل أثناء العلاج النفسي، وتشير إلى معارضته للعملية العلاجية والإرشادية، أو رفضه لها بسبب القلق والخوف من العلاج النفسي وإجراءاته، أو من فقدان المميزات التي يتمتع بها العميل مع استمرار مشكلته، ويضيف زهران (٢٠٠٥) أن المقاومة هى إحدى معوقات العملية الإرشادية، يحاول في أثنائها العميل أن يعوق ظهور المواد المكبوتة لديه، وإعاقة التغيير المتوقع حدوثه نتيجة العملية الإرشادية، وأن مظاهر هذه المقاومة تظهر في المراحل الأولى من العلاج النفسي، وتتصف بعدم رغبة العميل في الحديث عن النفس وعن الخبرات، لأن ذلك من شأنه أن يؤدي به إلى الشعور بالتهديد، وينتج عن ذلك أن الخبرات المتناقضة مع مفهوم الذات للعميل يحدث فيها تشويش أو تبقى خارج نطاق إدراكه.

وحدد كل من (Sheu & Lent, 2007; Remley & Herlihy, 2007; Young, 2009; Wastory, 2006; Tabachnick & Fidell, 2006) بعض المظاهر السلوكية التي تبدو على العميل أثناء مقاومته للعلاج متمثلة في عدم وعيه بأسباب زيارته إلى المرشد، أو تأخره في الحضور إلى الجلسات النفسية، ونسيان بعض الإجراءات التي تم الاتفاق عليها في الجلسات السابقة، ولجوئه إلى الصمت والسكوت، وشعوره بعدم الرغبة في الكلام، والرتابة في الصوت أثناء الحديث، والقيام بمدح المعالج والثناء عليه من وقت لآخر، والقيام بإلقاء العبارات الفكاهية والنكت دون مبرر، وصدور اللجلجة وفلتات اللسان، والشعور بالملل أثناء الجلسة

العلاجية، والتثاؤب، والشعور بالنوم، والحديث عن موضوعات يكتنفها الغموض، والادعاء بسرية بعض المعلومات وخصوصيتها، ونسيان أحداث الأحلام والاعتقاد بعدم حدوثها إطلاقاً، وتوجيه الأسئلة غير المناسبة للمعالج النفسي.

وأشار كل من كوان وبرسبيري (Cowan & Presbury, 2000) إلى أن المرشد النفسي ذو الذكاء الوجداني المنخفض يساهم بوعي أو بدون وعي في زيادة مقاومة العميل، والفشل في إقامة علاقة جيدة مع عملائه، أو يتوقع أن يستجيب العميل بطريقة معينة في الجلسات الإرشادية، وعندما لا يستجيب وفقاً لتوقعاته يفترض أن العميل في حالة مقاومة، بالإضافة إلى أن الأساليب التي يستخدمها هذا المرشد أثناء الجلسات قد تسهم في هذه المقاومة، ولذا أوصى بضرورة إدراك المرشد النفسي للإجراءات التي يستخدمها في الجلسات، والتأكد من ملاءمتها للعميل، وأكدا على ضرورة قياس الذكاء الوجداني لدى المتقدمين لشغل وظيفة مرشد أو معالج نفسي.

وفي سبيل استكشاف العلاقة بين أبعاد الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي ذات الصلة المنبئة بالتعامل مع مقاومة العميل، اطلع الباحث على العديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية ولكن لم يجد أية بحوث أو دراسات – في حدود علمه – ربطت بين الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وفاعلية التعامل مع مقاومة العميل بشكل مباشر، ولكنها تناولت الذكاء الوجداني ومتغيرات أخري منها دراسة بار أون وباركر (Bar–On & Barker, 2000) التي بحثت الفروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني على عينة تكونت من (٣٨٣١) فرداً من أمريكا الشمالية في أعمار زمنية مختلفة بواقع (٤٨٪ من الذكور، ٥٢٪ من الإناث)، وبعد تطبيق مقياس الذكاء الوجداني على عينة الدراسة، أظهرت النتائج تفوق الإناث على الذكور في أبعاد الذكاء الوجداني (الوعي بالذات – والتعاطف– والمسؤولية الاجتماعية)، بينما تفوق الذكور على الإناث في أبعاد الذكاء الوجداني (التوكيد، تحقيق الذات – الاستقلالية، وحل المشكلات، والمرونة، وتحمل الضغوط والسعادة).

وقام كل من براكيت ومايرووارنر (Brackett; Mayer & Warner, 2004) بدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من القدرة على التوافق الاجتماعي، وإقامة العلاقات الاجتماعية، والاضطرابات السلوكية على عينة قوامها (٣٣٠) طالباً جامعياً منهم (٨٩ طالباً و٢٤١ طالبة)، كان أعمارهم بين (١٧ – ٢٠) سنة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض الذكاء الوجداني عند الذكور وعدم القدرة على التكيف الاجتماعي والاضطرابات السلوكية، بينما لم توجد مثل هذه العلاقة لدى الإناث، كما

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني.

وحاولت دراسة هنت وايفانز (Hunt & Evans, 2004) الكشف عن القدرة التنبؤية لأبعاد الذكاء الوجداني لاستجابة الفرد للمواقف الصادمة، بالإضافة إلى معرفه الفروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني، وأساليب التعامل مع الضغوط، وطبقت الدراسة على عينة ضمت (٤١٤) فرداً، منهم (١٨٢ ذكراً، ٢٣٢ أنثى)، تراوح متوسط أعمارهم ٣٦ عاماً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أبعاد الذكاء الوجداني تنبئ بالأعراض السيكولوجية لاضطراب ما بعد الصدمة، وأن مرتفعي الذكاء الوجداني يظهرون قدراً محدوداً من هذه الأعراض بالمقارنة بأقرانهم منخفضي الذكاء الوجداني، أما عن الفروق بين الجنسين فقد أكدت النتائج على وجود فروق داله في أبعاد الذكاء الوجداني لصالح الذكور، وعدم وجود فروق بين الجنسين في أساليب التعامل مع الضغوط.

وكشفت دراسة باستيان وبورنز ونيتلبيك (Bastian; Burns & Nettelbeck, 2005) عن مدي قدره الذكاء الوجداني على التنبؤ بمهارات الحياة (الإنجاز الأكاديمي، وأساليب التعامل مع الضغوط، والرضا عن الحياة)، وبعد تطبيق أدوات الدراسة التي تمثلت في مقياس الذكاء الوجداني ومقياس مهارات الحياة على عينه ضمت (٢٤٦) طالباً جامعيا، أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والإنجاز الأكاديمي، لكن وجدت علاقة ارتباطية بين الوضوح الوجداني والإصلاح الوجداني والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني وبين القدرة على التعامل مع الضغوط.

ودرس كل من روي وألونسو وفيسوصفران (Rooy; Alonso & Viswesvaran, 2005) الفروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني على عينة ضمت (٢٧٥) طالباً، منهم (٥٩) طالباً و(٢١٦) طالبةً بجامعة نوفا ساوز ايستيرن بجنوب فلوريدا Nova Southeastern University، وبعد تطبيق مقياس الذكاء الوجداني، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني والعمر الزمني، حيث يرتفع الذكاء الوجداني مع ارتفاع العمر الزمني، لكن لم تتوصل نتائج الدراسة لوجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني، وأيضاً لم تتوصل النتائج لوجود تأثير دال للتفاعل بين السن والجنس على الذكاء الوجداني.

وتناولت دراسة وانغ (Wang, 2005) العلاقة بين الذكاء الوجدانى وفعالية الذات وأساليب مواجهة الضغوط لدى جناح الأحداث فى الصين، وضمت عينة الدراسة ٢٢٨ حدثاً، وبعد تطبيق النسخة الصينية من مقياس الفعالية العامة للذات؛ ومقياس للذكاء الوجداني؛ ومقياس مواجهة الضغوط، أظهرت النتائج أن جناح الأحداث كانت لديهم مستويات أقل

من الذكاء الوجدانى وفعالية الذات مقارنة بأقرانهم فى المدارس المتوسطة، كما أنهم أكثر استخداماً للأساليب السلبية فى التعامل مع ضغوط الحياة.

وهدفت دراسة أبوزيد (٢٠٠٩) التعرف على الذكاء الوجداني، وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية في مجال العمل وعند الطلاب بالجامعات والمدارس بولاية الخرطوم السودانية، وبعد تطبيق مقياس الذكاء الوجداني على عينة ضمت (٣٠٠٠) طالباً، أظهرت أهم النتائج أن هنالك علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والمستوى التعليمي، وأن هنالك فروقًا دالة إحصائيًّا تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية.

وحاولت دراسة الرشيد (٢٠١٠) التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين والتلاميذ بمدارس الموهبة والتميز بولاية الخرطوم السودانية، وبعد تطبيق مقياس الذكاء الوجداني على عينة ضمت (١١٥٠) مفحوصاً، كشفت النتائج عن تمتع المعلمين والتلاميذ بدرجة ذكاء وجداني مرتفعة، ولم تتوصل الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة.

وبحث الكرخي (٢٠١١) العلاقة بين جودة الحياة لدى المرشد النفسي والذكاء الوجداني، وبعد تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياسي جودة الحياة والذكاء الوجداني على عينة مكونة من (٤٥٠) مرشداً ومرشدة، توصلت نتائج الدراسة إلى تمتع أفراد عينة الدراسة بدرجة مقبولة من جودة الحياة والذكاء الوجداني، ولم تتوصل نتائج الدراسة لوجود علاقة ارتباطيه بين جودة الحياة والذكاء الوجداني.

وحاول الشمري (١٤٣٣ هـ) التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالمهارات الإرشادية لدى عينة من المرشدين الطلابيين ضمت (٣٥) مرشداً من العاملين بالمدارس الحكومية بمنطقة حائل، وبعد تطبيق أدوات الدراسة التي تمثلت في مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس المهارات الإرشادية، توصلت الدراسة لوجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية للمرشد الطلابي.

اتضح من استعراض الدراسات السابقة والتي تناولت الذكاء الوجداني وأبعاده سواء بصورة منفردة، أو اقترانه ببعض المتغيرات المتعلقة بموضوع البحث الحالي بصوره غير مباشرة، أعطت نتائجها دلالات غير مباشرة للباحث على أنه قد تكون هناك ضرورة حتمية تستوجب تمتع المرشد النفسي الذي يتعامل مع المسترشدين بدرجة عالية من الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة، وسوف تسهم هذه الدراسات السابقة في إثراء مناقشة نتائج الدراسة الحالية، بالإضافة إلى ما يلي:

- أظهرت معظم الدراسات السابقة اتفاقا فيما بينها على وجود فروق في أبعاد الذكاء الوجداني بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني مثل دراسة (Hunt & Evans, 2004)؛ ودراسة (Wang, 2005)؛ ودراسة الرشيد، ٢٠١٠؛ ودراسة الكرخي، ٢٠١١.
- يمثل الذكاء الوجداني عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق النجاح في مختلف المهن وخاصة في الإرشاد الطلابي مثل دراسة الشمري، ١٤٣٣ هـ.
- إعطاء الذكاء الوجداني قدراً من الأهمية في برامج إعداد المعلمين والمرشدين مثل دراسة الشمري، ١٤٣٣ هـ.
- توصلت نتائج معظم الدراسات السابقة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في أبعاد الذكاء الوجداني مثل دراسة (Bar–On & Barker, 2000)؛ ودراسة (Brackett; Mayer; & Warner, 2004)؛ ودراسة (Hunt & Evans, 2004)؛ ودراسة أبو زيد، ٢٠٠٩؛ ودراسة الكرخي، ٢٠١١؛ في حين لم تتوصل دراسة (Rooy; Alonso; & Viswesvaran, 2005) لوجود أية فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني.
- أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة وجود علاقة إرتباطيّة دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والمستوى التعليمي مثل دراسة (Wang, 2005)؛ ودراسة أبو زيد، ٢٠٠٩.
- أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة وجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغيري العمر، والحالة الاجتماعيّة مثل دراسة أبو زيد، ٢٠٠٩؛ في حين لم تتوصل نتائج دراسة (Rooy; Alonso; & Viswesvaran, 2005) لتأثير دال للتفاعل بين السن والجنس على الذكاء الوجداني، وكذلك لم تتوصل دراسة الرشيد، ٢٠١٠ لوجود فروق في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات العمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة.
- أوصت بعض الدراسات بضرورة تضمين مهارات الذكاء الوجداني ضمن المناهج الدراسية وتدريسها في المدارس والجامعات مثل دراسة الشمري، ١٤٣٣ هـ.

مشكلة الدراسة

يعبر الذكاء الوجداني عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي يتمتع بها الفرد واللازمة لنجاحه المهني والحياتي، ويؤثر الذكاء الوجداني في نجاح الإنسان أكبر من تأثير الذكاء العقلي. (Golman, 1995).

وبناء على خبرة الباحث في ممارسة الإرشاد الإكلينيكي تبين له أن تمتع المرشد بمجموعة من الخصائص الشخصية والمهنية واستخدام مبادئ الذكاء الوجداني يساعده على أن يبرز كمرشد محترف مؤهل قادر على سبر أغوار المسترشد، والوقوف على مشاكله أياً كانت، وإنشاء

علاقة قوية معه، ومن ثم التأثير الايجابي باتجاه اكتشاف الحلول لتلك المشكلات، ومعالجة ظاهرة مقاومة العلاج التي تعتري المسترشد خلال الجلسات الإرشادية.

ولندرة البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي ربطت بين الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وفاعلية تعامله مع مقاومة العميل بشكل مباشر، جاءت هذه الدراسة مستقصية أبعاد الذكاء الوجداني الخمسة (إدارة الانفعالات، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الوجدانية، والتواصل الاجتماعي)، للتعرف على مقدار إسهامها التنبؤي في التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- هل توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى المرشد النفسي؟

٢- هل يمكن لأبعاد الذكاء الوجداني أن تنبئ بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي؟.

٣- هل يمكن أن تختلف أبعاد الذكاء الوجداني المنبئة بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي باختلاف (النوع، والعمر، والمرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً)؟

هدف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي وعلاقته بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل أثناء الجلسات الإرشادية.

أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة الحالية إلى ما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة التي أتيحت أمام الباحث والتي تم الإشارة إليها في الإطار النظري للدراسة حيث أظهرت هذه النتائج وبشكل واضح الآثار السلبية التي تنتج عن مقاومة العميل في أثناء عملية الإرشاد مما يعوق الاتصال الجيد وحدوث العلاقة الإرشادية اللازمة بين المرشد والمسترشد ويؤدي ذلك إلى تفريغ العملية الإرشادية من مضمونها ومحتواها الحقيقي ولذلك فإنّ أهميه هذه الدراسة من الناحية النظرية تنبع من أنها إضافة جديدة إلى ما سبق دراسته في الإرشاد والعلاج النفسي خصوصاً أنها تستكشف حقيقة افتراض جديد وهو أبعاد الذكاء الوجداني المنبئة بالتعامل مع

مقاومة العميل لدى المرشد النفسي، وهي دراسة جديدة ونادرة في حدود علم الباحث تندر فيها الدراسات العربية والأجنبية.

ومن الناحية العملية فإنّ نتائج هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها في مجال تصميم البرامج اللازمة لتنمية أبعاد الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي، وكذلك في مساعدة المسؤولين والمعدين لبرامج التدريب في المؤسسات والجامعات على تجهيز المرشدين النفسيين للتعامل مع مقاومة المسترشدين بشكل تقني وفعال. كذلك تسهم نتائج الدراسة الحالية في التأكد من مدى صلاحية المقاييس المستخدمة في التعرف على أبعاد الذكاء الوجداني المنبئة بالتعامل مع مقاومة العميل.

مصطلحات الدراسة

الذكاء الوجداني: يقصد به قدره الفرد على الوعي بحالته الوجدانية، وإدارتها وضبطها، وتوجيهها لتحضير ذاته واستشفافه لانفعالات ومشاعر الآخرين، والاستجابة الملائمة لهم وفقا لذلك، والتواصل والتفاعل الجيد معهم (عثمان ورزق، ٢٠٠١).

ويحدد الباحث درجة الذكاء الوجداني إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد في مقياس الذكاء الوجداني المستخدم بالدراسة الحالية.

فاعلية التعامل مع مقاومة العميل: وتعني مدى مهارة أو فاعلية المرشد في التعامل مع السلوكيات التي تصدر من العميل أثناء عملية الإرشاد والعلاج يحاول في أثنائها أن يقاوم ويعوق المواد المكبوتة لديه وإعاقة التغير المتوقع حدوثه نتيجة العملية الإرشادية (Watson & Spurgeon, 2009).

ويحدد إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد في الأداء على مقياس فاعلية التعامل مع مقاومة العميل المستخدم بالدراسة الحالية.

إجراءات الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لرصد وتحليل واقع مشكلة الدراسة الحالية والتحقق من فروض الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يضم مجتمع الدراسة الحالية جميع المرشدين والمرشدات بالمراحل الدراسية المختلفة

بالمدارس الحكومية بالمملكة العربية السعودية في (القصيم، جدة، الرياض) للعام الجامعي ١٤٣٤هـ / ١٤٣٥هـ.

ثالثاً: عينة الدراسة

١- عينة تقنين الأدوات: ضمت عينة تقنين الأدوات المستخدمة في البحث الحالي ٩٠ مرشدًا ومرشدة بالمدارس الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

٢- عينة الدراسة النهائية: ضمت عينة الدراسة النهائية ١٥٦ مرشداً ومرشدة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من عدة مناطق بالمملكة العربية السعودية (القصيم، جدة، الرياض) والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة في ضوء متغيراتها المختلفة:

جدول (١)
توزيع أفراد عينة الدراسة في ضوء المتغيرات المختلفة

مرحلة العمل الحالية			العمر		
الفئات	العدد	النسبة	الفئات	العدد	النسبة
ابتدائي	٧٥	٤٨٪	من ٢٠-٣٠	٢١	١٣,٥ ٪
متوسط	٥٠	٣٢,١٪	من ٣٠-٤٠	٧٠	٤٥ ٪
ثانوي	٣١	١٩,٩٪	من ٤٠-٥٠	٦٥	٤١,٥ ٪
النوع					
ذكور	٧٢	٤٦,١٪	إناث	٨٤	٥٣,٩٪

ثالثاً: أدوات الدراسة:

١- مقياس الذكاء الوجداني:

يهدف هذا المقياس إلى الكشف عن الذكاء الوجداني الموجود لدى المرشد النفسي ، والمقياس من إعداد عثمان ورزق (٢٠٠١) ويتكون هذا المقياس من ٥٨ عبارة يتم الإجابة عنها وفق تدرج خماسي (غالباً – كثيراً – أحياناً – قليلاً – نادراً) وجميع عبارات المقياس موجبة ما عدا العبارات (٣٦-٥١-٥٦) فهي سلبية، وتتراوح الدرجة الكلية بين (٥٨-٢٩٠ درجة) وتتوزع بنود المقياس على خمسة أبعاد أساسية وهي (إدارة الانفعالات – التعاطف – تنظيم الانفعالات – المعرفة الوجدانية - التواصل الاجتماعي) ويوضح الجدول (٢) العبارات الخاصة بكل بعد

جدول (٢)
العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني

أبعاد الذكاء الوجداني	عدد العبارات	أرقام العبارات
إدارة الانفعالات	١٥	٤، ٦، ٩، ١١، ١٢، ١٣، ١٦، ١٧، ١٨، ٢٦، ٢٨، ٣١، ٥٠، ٥٣، ٥٦
التعاطف	١١	٣٣، ٣٤، ٣٥، ٣٧، ٣٨، ٤٠، ٤١، ٤٤، ٥٤، ٥٥، ٥٧
تنظيم الانفعالات	١٣	١٥، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٧، ٢٩، ٣٠، ٣٢، ٥٨
المعرفة الوجدانية	١٠	١، ٢، ٣، ٥، ٧، ٨، ١٠، ١٤، ٤٩، ٥١
التواصل الاجتماعي	٩	٣٦، ٣٩، ٤٢، ٤٣، ٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨، ٥٢

الشروط السيكومترية للمقياس

تأكد مُعد المقياس من صدقه بطريقة الصدق العاملي باستخدام التدوير المتعامد وأسفرت النتائج عن خمسة عوامل، كما تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي والصدق التمييزي، كما يتمتع المقياس بمعاملات ثبات مقبولة بطريقة ألفا كرونباخ في النسخة الأصلية للمقياس حيث بلغ معامل الثبات لبعد «إدارة الانفعالات» ٠,٥٥، ولبعد «التعاطف» ٠,٧٧، ولبعد «تنظيم الانفعالات» ٠,٦٤، ولبعد «المعرفة الوجدانية» ٠,٤٩، وبعد «التواصل الاجتماعي» ٠,٥٨، و«الدرجة الكلية» ٠,٨١، وكانت قيم معامل ثبات الاختبار بطريقة إعادة التطبيق تتراوح ما بين ٠,٤٤ – ٠,٧٦، وكما ارتبط المقياس بمقياس اليقظة العقلية (عثمان ورزق، ٢٠٠١)

- الصدق:

تم التأكد من صدق المقياس بحساب معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد المنتمية له بعد حذف درجة العبارة من درجة البعد حتى لا تؤثر في معامل الاتساق الناتج وذلك للتأكد من صدق تجانس عبارات كل بعد فيما بينها كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٣)
معاملات الارتباط بين درجات عبارات كل بعد لمقياس الذكاء الوجداني
ودرجة البعد بعد حذف درجة العبارة من درجة البعد

إدارة الانفعالات		التعاطف		تنظيم الانفعالات		المعرفة الوجدانية		التواصل الاجتماعي	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
٤	٠,٢٩**	٣٣	٠,٥٩**	١٥	٠,٥٩**	١	٠,٢٩**	٣٦	٠,٦١**
٦	٠,٤٨**	٣٤	٠,٦٧**	١٩	٠,٥٦**	٢	٠,٥٣**	٣٩	٠,٦١**
٩	٠,٥٥**	٣٥	٠,٦٧**	٢٠	٠,٤٦**	٣	٠,٥٠**	٤٢	٠,٦٢**
١١	٠,٦٣**	٣٧	٠,٧٧**	٢١	٠,٦٧**	٥	٠,٤٩**	٤٣	٠,٨٣**

تابع جدول (٣)

إدارة الانفعالات		التعاطف		تنظيم الانفعالات		المعرفة الوجدانية		التواصل الاجتماعي	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
١٢	**٠,٥٩	٣٨	**٠,٧٢	٢٢	**٠,٦٢	٧	**٠,٦٠	٤٥	**٠,٧٠
١٣	**٠,٥٧	٤٠	**٠,٧٣	٢٣	**٠,٦٣	٨	**٠,٥١	٤٦	**٠,٧٥
١٦	**٠,٦٢	٤١	**٠,٦٠	٢٤	**٠,٦٢	١٠	**٠,٥٥	٤٧	**٠,٧٧
١٧	**٠,٦٦	٤٤	**٠,٦٧	٢٥	**٠,٥٤	١٤	**٠,٣١	٤٨	**٠,٧٦
١٨	**٠,٦١	٥٤	**٠,٦٤	٢٧	**٠,٦٩	٤٩	**٠,٥٣	٥٢	**٠,٤٢
٢٦	**٠,٥٦	٥٥	**٠,٦٩	٢٩	**٠,٧٣	٥١	*٠,٢٣		
٢٨	**٠,٦٣	٥٧	**٠,٧٢	٣٠	**٠,٥٨				
٣١	**٠,٣٢			٣٢	**٠,٥٠				
٥٠	**٠,٤٧			٨٥	**٠,٦١				
٥٣	**٠,٥٩								
٥٦	*٠,٢٧								

قيمة معامل الارتباط الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ، ٠,٠١ وحجم عينة ٩٠ يساوي ٠,٢٠٥ ، ٠,٢٦٧ على الترتيب

يتضح من الجدول (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين درجات العبارات ودرجات الأبعاد المنتمية لها معاملات ارتباط دالة إحصائياً وهو ما يؤكد صدق تجانس عبارات كل بعد وتماسكها فيما بينها.

- الثبات:

تم التأكد من ثبات درجات المقياس الحالي باستخدام معاملات ثبات ألفا-كرونباخ فكانت كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (٤)
معاملات ثبات ألفا-كرونباخ لأبعاد مقياس الذكاء الوجداني

أبعاد الذكاء الوجداني	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الوجدانية	التواصل الاجتماعي
ألفا-كرونباخ	٠,٧٨٧	٠,٨٨٣	٠,٨٥٢	٠,٥٨٣	٠,٧١٨

من الجدول (٤) يتضح أن أبعاد المقياس على قدر مقبول من الثبات، ومما سبق يتضح أن لمقياس الذكاء الوجداني مؤشرات سيكومترية مقبولة مما يؤكد صلاحيته للاستخدام في البحث الحالي.

٢- مقياس مقاومة العميل:

يتضمن المقياس عبارات إيجابية وسلبية، ويتم تصحيح المقياس وفق تدرج خماسي (موافق تماماً، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق تماماً) لتقابل الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) مع مراعاة اتجاه العبارة. وقد تضمن المقياس مبدئياً ٢٤ عبارة، وبعد عرضها على المحكمين تم حذف ٨ عبارات وإعادة صياغة عبارتين، وبذلك أصبح عدد العبارات النهائي وفقاً لرأي المحكمين للمقياس ١٦ عبارة، وبعد إجراء التحليل العاملي أصبح عدد العبارات ١٤ عبارةً، موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي:

١- مقاومة الاندماج: ويتضمن ٦ عبارات .

٢- مقاومة الإفصاح: ويتضمن ٤ عبارات.

٣- مقاومة الفعل: ويتضمن ٤ عبارات.

الشروط السيكومترية للمقياس:

قام معد المقياس (Watson & Spurgeon, 2009) بالتأكد من صدق المقياس باستخدام التحليل العاملي لأبعاده، وتم الحصول على ثلاثة عوامل وكان التباين المفسر بواسطة عامل مقاومة الاندماج مساوياً ٢٧,٣٣ بينما التباين المفسر بواسطة عامل مقاومة الإفصاح كان مساوياً ١٧,٦٧ بينما التباين المفسر بواسطة عامل مقاومة العمل ٩,٧٩، وبلغ ثبات المقياس باستخدام معاملات ألفا كرونباخ على عينة تكونت من ٢٠٣ مرشد ومرشدة لبعد مقاومة الاندماج ٠,٧٩، ولبعد مقاومة الإفصاح ٠,٦٦، ولبعد مقاومة العميل ٠,٧٢ بينما كان معامل ثبات المقياس ككل مساوياً ٠,٦٩.

- الصدق:

تم التأكد من صدق المقياس بحساب معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد المنتمية له بعد حذف درجة العبارة من درجة البعد حتى لا تؤثر في معامل الاتساق الناتج وذلك للتأكد من صدق تجانس عبارات كل بعد فيما بينها كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٥)
معاملات الارتباط بين درجات عبارات مقياس مقاومة العميل ودرجة البعد بعد حذف درجة العبارة من درجة البعد

مقاومة الاندماج		مقاومة الافصاح		مقاومة العميل	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
١	٠,٤٧××	٧	٠,٦٦××	١١	٠,٤٤××

تابع جدول (٥)

مقاومة الاندماج		مقاومة الافصاح		مقاومة العميل	
٢	**٠,٥٢	٨	**٠,٥٥	١٢	**٠,٤٤
٣	**٠,٤٥	٩	**٠,٥٢	١٣	**٠,٦٠
٤	**٠,٦٥	١٠	**٠,٤٩	١٤	**٠,٤٩
٥	**٠,٦٠				
٦	**٠,٣٦				

قيمة معامل الارتباط الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ، ٠,٠١ وحجم عينة ٩٠ يساوي٠,٢٠٥ ، ٠,٢٦٧ على الترتيب

يتضح من الجدول (٥) أن جميع معاملات الارتباط بين درجات العبارات ودرجات الأبعاد المنتمية لها لمقياس مقاومة العميل معاملات ارتباط دالة إحصائياً، ويتأكد مما سبق صدق تجانس عبارات كل بعد وتماسكها فيما بينها.

- الثبات: تم التأكد من ثبات درجات أبعاد مقياس مقاومة العميل بحساب معاملات ثبات ألفا-كرونباخ فكانت كما هي موضحة بجدول التالي:

جدول (٦)
معاملات ثبات ألفا-كرونباخ لأبعاد مقاومة العميل

مقاومة العميل	الاندماج	الإفصاح	الفعل
ألفا-كرونباخ	٠,٧٢٦	٠,٦١٩	٠,٦٢٨

من الجدول (٦) يتضح أن أبعاد المقياس مقاومة العميل على قدر مقبول من الثبات، ومما سبق يتضح أن لمقياس مقاومة العميل مؤشرات سيكومترية مقبولة مما يؤكد صلاحيته للاستخدام في البحث الحالي.

نتائج الدراسة وتفسيراتها:

نتائج التساؤل الأول:

ينص التساؤل الأول للدراسة الحالية على «هل توجد علاقات ارتباطيه دالة إحصائياً بين فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى المرشد النفسي؟»

وللإجابة في هذا التساؤل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون في الكشف عن دلالة العلاقة بين درجات الأفراد في مقياس التعامل مع فاعلية مقاومة العميل ودرجاتهم في مقياس الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي فكانت النتائج كما هي موضحة بجدول (٧):

جدول (٧)
دلالة العلاقة بين فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي

مقاومة العميل / الذكاء الوجداني	مقاومة الاندماج	مقاومة الإفصاح	مقاومة الفعل	فاعلية التعامل مع مقاومة العميل
إدارة الانفعالات	٠,٠٧٤	-٠,٠١٣	٠,١٤٦	٠,٠٩٦
التعاطف	٠,٠٧٣	٠,٠٣٠	×٠,١٥٩	٠,١١٤
تنظيم الانفعالات	٠,٠٥٧	-٠,٠٢١	٠,١١٨	٠,٠٦٦
المعرفة الوجدانية	٠,٠٠٥	-٠,٠٢٩	٠,٠٨٣	٠,٠٢٠
التواصل الاجتماعي	٠,٠٨٧	٠,٠٠٧	×٠,١٨٤	٠,١١٨
الذكاء الوجداني	٠,٠٥٧	-٠,٠١٣	×٠,١٦١	٠,٠٨٩

يتضح من الجدول (٧) أنه:

- توجد علاقات ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ بين التعامل مع مقاومة الفعل وأبعاد الذكاء الوجداني (التعاطف، التواصل الاجتماعي).
- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ بين التعامل مع مقاومة الفعل والذكاء الوجداني (درجة كلية) لدى المرشد النفسي.

ويعزي الباحث هذه النتائج إلى أن المرشدين النفسيين الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني هم القادرون على الوعي بانفعالاتهم والتعبير عنها وفهم انفعالات الآخرين، وإقامة علاقات قوية معهم وتحمل المسؤولية الاجتماعية وذلك بدون أن يعتمدوا على الآخرين في تسيير أمور حياتهم، وفي هذا السياق أشار (عثمان ورزق، ٢٠٠١) إلى أن الفرد الذي يمتلك الذكاء الوجداني يصبح لديه القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية فيها وصياغتها بوضوح وتنظيمها، وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابيّة تساعد الفرد على الرقي العقلي والوجداني والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة. ويتفق هذا مع ما أشارة إليه نتائج العديد من الدراسات بأن كثيراً من الأفراد ذوي المؤهلات الواعدة فشلوا وكان سبب فشلهم تدني معدل الذكاء الوجداني لديهم وعدم قدرتهم على التواصل مع الآخرين وأن الفشل ينشأ من أسباب عاطفية أكثر منه أسباب فنية أو مهنية (خوالده، ٢٠٠٤; Morrison, 2005; Hopkins, 2005; Purkable, 2003;).

نتائج التساؤل الثاني:

ينص التساؤل الثاني للدراسة الحالية على «هل يمكن التنبؤ بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل من خلال أبعاد الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد في الكشف عن إمكانية التنبؤ بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي من خلال أبعاد الذكاء الوجداني، فكانت النتائج كما هي موضحة بجدول (٨):

جدول (٨)
تحليل تباين الانحدار المتعدد للتعامل مع مقاومة الفعل على أبعاد الذكاء الوجداني

مهارات التعامل مع مقاومة العميل	معامل الانحدار	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الوجدانية	التواصل الاجتماعي	R	R_2	ف ودرجات الحرية
مقاومة الفعل	B	٩,٥٩				×٠,٠٩٤	٠,١٨	٠,٠٣٢	×٥,٤١ (١٥٤،١)
	Beta					٠,١٨٤			

يتضح من الجدول (٨) التالي:

- أنه بالنسبة إلى بعد التعامل مع مقاومة الفعل:

يسهم الاتصال الاجتماعي كبعد من أبعاد الذكاء الوجداني إسهاماً موجباً دالاً إحصائياً في التنبؤ بمهارة مقاومة العميل، وبلغت قيمة التباين المفسر في مهارة مقاومة الفعل والراجع لتأثير الاتصال الاجتماعي حوالي ٣،٤٪، ويمكن صياغة معادلة التنبؤ على النحو الآتي:

التعامل مع مقاومة الفعل عند العميل = ٩,٥٩ + ٠,٠٩٤ × التواصل الاجتماعي

ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أن الاتصال الاجتماعي كبعد من أبعاد الذكاء الوجداني في التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد يمتد ليشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على تنظيم هذه الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي في التعامل مع مقاومة العميل، وأن الذكاء الوجداني لدى المرشد يحتوي على العديد من المهارات النوعية التي يتجه بدقة إلى التعبير عن انفعالاته وانفعالات الآخرين بما يعزز التنبؤ بمهارة مقاومة العميل والتي أشارت إليها هذه النتيجة.

كما أكدت النتائج على أنه لا يمكن التنبؤ ببعدي فاعلية التعامل مع مقاومة الاندماج ومقاومة الإفصاح وكذلك الدرجة الكلية للمقياس في التعامل مع مقاومة العميل.

ويعزي الباحث هذه النتائج إلى أن مقاومة العميل ما هي إلا رد فعل طبيعي يلجأ إليه من حجب إدراكه للقلق والصراع النفسي فيقاوم ما هو قريب من صراعاته وقلقه، نظراً لما تسببه له من إزعاج وشعور بالخطر مما يمنع العميل من إنتاج المواد اللاشعورية المكبوتة إلى سطح الشعور سواء من خلال الاندماج أو الإفصاح وبالتالي إبقاء الحال على ما هو عليه، وأن بعد الاندماج والإفصاح كأبعاد تنبؤية تحتاج إلى المنهج الإكلينيكي بطرقه المتنوعة التي يدخل فيها الذكاء الوجداني للمرشد أو المعالج كعامل وسيط لا يتساوى مع الدور الحيوي الذي يؤديه

المنهج الإكلينيكي في إمكانية التنبؤ بمقاومة الاندماج ومقاومة الإفصاح عند العميل، وأن عدم إمكانية التنبؤ بهما من خلال الذكاء الوجداني يرجعها الباحث في الأساس إلى عوامل نفسية وشخصية موقفية يفرضها الموقف العلاجي بملابساته وظروفه الداخلية والخارجية.

نتائج التساؤل الثالث:

ينص التساؤل الثالث للدراسة الحالية على «هل يمكن أن تختلف أبعاد الذكاء الوجداني المنبئة بفاعلية التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي باختلاف (النوع، والعمر، والمرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً)؟»

أولاً: بالنسبة إلى تأثير النوع (ذكور، إناث):

تم استخدام اختبار ت للمجموعات المستقلة Independent Samples T-Test للمقارنة بين الذكور والإناث من المرشدين في فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني فكانت النتائج كالتالي:

جدول (٩)
دلالة الفروق بين الذكور والإناث في فاعلية مقاومة العميل والذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية

	المتغير التابع	المجموعة	متوسط	انحراف معياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
مقاومة العميل	الاندماج	ذكور	١٨,٧٩	٢,٩٥	١٥٤	٢,٧٢	٠,٠١
		إناث	١٧,٤٩	٣,٠٢			
	الإفصاح	ذكور	١٣,٢١	٢,٢١	١٥٤	٢,٠٣	٠,٠٥
		إناث	١٢,٤٢	٢,٦٠			
	الفعل	ذكور	١٣,٣٦	٢,٢٧	١٥٤	١,٩٢	غير دالة
		إناث	١٢,٥٧	٢,٧٩			
	التعامل مع مقاومة العميل	ذكور	٤٥,٣٦	٥,٨١	١٥٤	٢,٨٢	٠,٠١
		إناث	٤٢,٥٤	٦,٥٩			
الذكاء الوجداني	إدارة الانفعالات	ذكور	٥٧,٧١	٦,٢٣	١٥٤	١,٢٨-	غير دالة
		إناث	٥٩,٠٦	٦,٨٧			
	التعاطف	ذكور	٤٣,٩٧	٦,٢٣	١٥٤	٣,٣١-	٠,٠١
		إناث	٤٧,١٣	٥,٦٩			
	تنظيم الانفعالات	ذكور	٤٩,١٤	٧,١٥	١٥٤	٢,٩٧-	٠,٠١
		إناث	٥٢,٤٦	٦,٨٣			
	المعرفة الوجدانية	ذكور	٣٧,٤٤	٤,٠٦	١٥٤	٠,٦٦-	غير دالة
		إناث	٣٧,٨٦	٣,٧٥			
	التواصل الاجتماعي	ذكور	٣٤,٤٧	٤,٦٦	١٥٤	٢,٤٣-	٠,٠٥
		إناث	٣٦,٤٢	٥,٢٤			
	الذكاء الوجداني	ذكور	٢٢٠,٨٢	٢٣,٩٠	١٥٤	٢,٧٠-	٠,٠١
		إناث	٢٣٠,٩٥	٢٢,٩٨			

يتضح من الجدول (٩) أنه:

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ في فاعلية التعامل مع مقاومة الاندماج راجعة لتأثير النوع والفروق لصالح الإناث.

ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أن العميل حينما يتعامل مع المرشد وليس المرشدة يعتريه بعض المخاوف التي تتقلص في التعامل مع الجنس الآخر بسبب الاتجاه السلبي الذي يكونه العميل تجاه نتائج العمل العلاجي وإجراءاته، والمسترشدات حينما يتعاملون مع المرشدات يشعرن دوماً بالراحة والطمأنينة نتيجة للتقارب السيكولوجي من ناحية والاعتقاد السائد أن المرشدات أكثر قدرة على الفهم والتواصل اللفظي وغير اللفظي وأكثر قرباً وتعاطفاً مع العميل ومن هنا يحدث الاندماج ذاته لصالح المرشدات.

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ في فاعلية مقاومة الإفصاح راجعة لتأثير النوع والفروق لصالح الذكور.

وهذه النتيجة وإن اختلفت في الشكل لصالح الذكور فهي تتفق في الجوهر مع النتيجة السابقة في الاندماج لصالح الإناث ولكن بصورة عكسية فإذا كان الاندماج يحدث حتماً مع الإناث فإن الإفصاح يظهر بالتبعية لصالح الذكور وهي نتائج منطقية تدلل سيكولوجياً على الخصائص الشخصية والنفسية للإناث والتي أعطت هذه النتيجة الخاصة بالاندماج لصالحهن، وكذلك تعبر عن الخصائص النفسية والشخصية للمرشدين والتي أعطت تفوقهم في بعد الإفصاح لدى العميل، حيث أن المرشدين في الاعتقاد العام لدى العملاء أكثر قدرة على الاحتفاظ بالأسرار الخاصة بالعملية العلاجية.

ويتميز بها المرشدات عن المرشدين والمتمثلة في هذا الجانب الوجداني والخاصة بقدرتهن على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في الانفعالات والقدرة على تنظيمها وتأجيل إشباع الحاجات ومنع الأسى والألم من شل القدرة على التفكير مع قدرتهن على التعاطف مع الآخرين والشعور بالأمل والتأثير في الآخر والتواصل وإدارة الصراع وتحفيز التغيير وبناء الروابط والتعاون وإمكانات العمل ضمن فريق متكامل. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Rogers et. al., 2006)

والتي توصلت إلى تفوق الإناث على الذكور في تقييم الانفعالات والمهارات الاجتماعية وإدارة الوجدان واستخدام الانفعالات لتسيير التفكير وبين الأساليب المعرفية والسلوكية الفعالة مع الضغوط. كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كل من (Day & Carroll, 2004; Bar–on & Barker, 2000) والتي توصلت نتائجهما إلى تفوق الإناث على الذكور في أبعاد الذكاء الوجداني الخاصة بالوعي بالذات والتعاطف والمسؤولية الاجتماعية، بينما تفوق الذكور في أبعاد تحقيق الذات وحل المشكلات والمرونة وتحمل الضغوط.

ثانياً: بالنسبة إلى تأثير العمر:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على دلالة الفروق في التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني والراجعة لتأثير العمر (أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، من ٤٠ إلى٥٠ سنة، أكثر من ٥٠ سنة) فكانت النتائج كما هي موضحة بجدول (١٠):

جدول (١٠)

دلالة الفروق في فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني والراجعة لتأثير العمر

	المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
مقياس مقاومة العميل	الاندماج	بين المجموعات	١٤٢,٤٨	٢,٠٠	٧١,٢٤	٨,٤١	٠,٠١
		داخل المجموعات	١٢٩٦,٢٦	١٥٣,٠٠	٨,٤٧		
		المجموع الكلي	١٤٣٨,٧٤	١٥٥,٠٠			
	الإفصاح	بين المجموعات	٢٨,٣١	٢,٠٠	١٤,١٥	٢,٣٩	غير دالة
		داخل المجموعات	٩٠٤,٢٨	١٥٣,٠٠	٥,٩١		
		المجموع الكلي	٩٣٢,٥٩	١٥٥,٠٠			
	العمل	بين المجموعات	٢,٦٢	٢,٠٠	١,٣١	٠,١٩	غير دالة
		داخل المجموعات	١٠٣٢,٧٤	١٥٣,٠٠	٦,٧٥		
		المجموع الكلي	١٠٣٥,٣٦	١٥٥,٠٠			
	التعامل مع مقاومة العميل	بين المجموعات	٣١٥,٣٩	٢,٠٠	١٥٧,٧٠	٤,٠٢	٠,٠٥
		داخل المجموعات	٥٩٩٥,٦٠	١٥٣,٠٠	٣٩,١٩		
		المجموع الكلي	٦٣١٠,٩٩	١٥٥,٠٠			
مقياس الذكاء الوجداني	إدارة الانفعالات	بين المجموعات	٤٩,١٦	٢,٠٠	٢٤,٥٨	٠,٥٦	غير دالة
		داخل المجموعات	٦٦٩٩,٢٠	١٥٣,٠٠	٤٣,٧٩		
		المجموع الكلي	٦٧٤٨,٣٦	١٥٥,٠٠			
	التعاطف	بين المجموعات	١٣,٥٣	٢,٠٠	٦,٧٦	٠,١٨	غير دالة
		داخل المجموعات	٥٨١٢,٨٠	١٥٣,٠٠	٣٧,٩٩		
		المجموع الكلي	٥٨٢٦,٣٣	١٥٥,٠٠			
	تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	٤٣,٦٥	٢,٠٠	٢١,٨٢	٠,٤٢	غير دالة
		داخل المجموعات	٧٨٨٦,٥٨	١٥٣,٠٠	٥١,٥٥		
		المجموع الكلي	٧٩٣٠,٢٢	١٥٥,٠٠			
	المعرفة الوجدانية	بين المجموعات	٠,٤٣	٢,٠٠	٠,٢١	٠,٠١	غير دالة
		داخل المجموعات	٢٣٤٢,٢٤	١٥٣,٠٠	١٥,٣١		
		المجموع الكلي	٢٣٤٢,٦٧	١٥٥,٠٠			
	التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	٢٢,٧٨	٢,٠٠	١١,٣٩	٠,٤٤	غير دالة
		داخل المجموعات	٣٩٤٤,١٧	١٥٣,٠٠	٢٥,٧٨		
		المجموع الكلي	٣٩٦٦,٩٤	١٥٥,٠٠			
	الذكاء الوجداني	بين المجموعات	٨٩,٣٤	٢,٠٠	٤٤,٦٧	٠,٠٨	غير دالة
		داخل المجموعات	٨٨٢٦٧,٨١	١٥٣,٠٠	٥٧٦,٩١		
		المجموع الكلي	٨٨٣٥٧,١٥	١٥٥,٠٠			

يتضح من الجدول (١٠) أنه:

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في مهارات الذكاء الوجداني لدى المرشد النفسي راجعة لتأثير العمر.
- توجد فروق دالة إحصائيا عند ٠,٠١ في بعد مقاومة الاندماج راجعة إلى تأثير العمر.
- توجد فروق دالة إحصائيا عند ٠,٠٥ في مقياس فاعلية التعامل مع مقاومة العميل راجعة إلى تأثير العمر.

وللتعرف على الفروق الدالة في أداء المرشد النفسي المرتبط ببعد فاعلية التعامل مع مقاومة الاندماج للعميل بين الأعمار المختلفة (أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، من ٤٠ إلى ٥٠ سنة) تم استخدام اختبار أقل فرق دال LSD للمقارنة بين متوسطات هذا الدور لدى الأعمار المختلفة فكانت النتائج كما هي بجدول (١١):

جدول (١١)
دلالة الفروق في فاعلية التعامل مع مقاومة الاندماج لدى الأعمار المختلفة

العمر	أقل من ٣٠ سنة (م= ١٥,٦٧)	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة (م= ١٨,٤٠)
من ٣٠ إلى ٤٠ سنة (م= ١٨,٤٠)	**٢,٧٣	
من ٤٠ إلى ٥٠ سنة (م= ١٨,٤٦)	**٢,٧٩	٠,٠٦

يتضح من الجدول (١١) أن هناك فروقًا دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ بين مجموعة عمر أقل من ٣٠ ومجموعة عمر ٣٠-٤٠ في التعامل مع مقاومة الاندماج والفروق لصالح مجموعة عمر من ٣٠-٤٠ كذلك هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ بين مجموعة عمر أقل من ٣٠ ومجموعة عمر٤٠-٥٠ في التعامل مع مقاومة الاندماج والفروق لصالح مجموعة عمر من ٤٠-٥٠، مما يعنى أن مقاومة العميل تزداد مع زيادة العمر للمرشد.

ويرجع الباحث الزيادة في قدرة المرشدين النفسيين الأكبر سناً على القيام بالأدوار المرتبطة بمقاومة العميل والخاصة بالاندماج مع العميل إلى زيادة النمو المعرفي لديهم في هذا الجانب وميل بنائهم المعرفي لأن يكون أكثر شمولاً واتساعاً وتصنيفاً ومن ثم تصبح استفادتهم من مختلف الخبرات وتوظيفها وفقاً لطبيعة الموقف وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Rooy, Alonso, & Viswesvaran, 2005) ودراسة (Day & Carrolle, 2004) ودراسة (عجوة، ٢٠٠٢).

ثالثاً: بالنسبة إلى تأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على دلالة الفروق في فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى المرشد النفسي

والراجعة لتأثير المرحلة التي يعمل بها المرشد حالياً (ابتدائي، متوسط، ثانوي) فكانت النتائج كما هي موضحة بجدول (١٢):

جدول (١٢)
دلالة الفروق في فاعلية التعامل مع مقاومة العميل والذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى المرشد النفسي والراجعة لتأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً

	المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
مقياس فاعلية التعامل مع مقاومة العميل	الاندماج	بين المجموعات	٤٩,٩٩	٢,٠٠	٢٤,٩٩	٢,٧٥	غير دالة
		داخل المجموعات	١٣٨٨,٧٦	١٥٣,٠٠	٩,٠٨		
		المجموع الكلي	١٤٣٨,٧٤	١٥٥,٠٠			
	الإفصاح	بين المجموعات	١٢,١٩	٢,٠٠	٦,٠٩	١,٠١	غير دالة
		داخل المجموعات	٩٢٠,٤٠	١٥٣,٠٠	٦,٠٢		
		المجموع الكلي	٩٣٢,٥٩	١٥٥,٠٠			
	العمل	بين المجموعات	٨,٧٥	٢,٠٠	٤,٣٧	٠,٦٥	غير دالة
		داخل المجموعات	١٠٢٦,٦١	١٥٣,٠٠	٦,٧١		
		المجموع الكلي	١٠٣٥,٣٦	١٥٥,٠٠			
	التعامل مع مقاومة العميل	بين المجموعات	١٩٠,٩١	٢,٠٠	٩٥,٤٦	٢,٣٩	غير دالة
		داخل المجموعات	٦١٢٠,٠٨	١٥٣,٠٠	٤٠,٠٠		
		المجموع الكلي	٦٣١٠,٩٩	١٥٥,٠٠			
مقياس الذكاء الوجداني	إدارة الانفعالات	بين المجموعات	٢,٩٧	٢,٠٠	١,٤٨	٠,٠٣	غير دالة
		داخل المجموعات	٦٧٤٥,٣٩	١٥٣,٠٠	٤٤,٠٩		
		المجموع الكلي	٦٧٤٨,٣٦	١٥٥,٠٠			
	التعاطف	بين المجموعات	٦٠,٨٩	٢,٠٠	٣٠,٤٤	٠,٨١	غير دالة
		داخل المجموعات	٥٧٦٥,٤٤	١٥٣,٠٠	٣٧,٦٨		
		المجموع الكلي	٥٨٢٦,٣٣	١٥٥,٠٠			
	تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	٥٢,٠٤	٢,٠٠	٢٦,٠٢	٠,٥١	غير دالة
		داخل المجموعات	٧٨٧٨,١٨	١٥٣,٠٠	٥١,٤٩		
		المجموع الكلي	٧٩٣٠,٢٢	١٥٥,٠٠			
	المعرفة الوجدانية	بين المجموعات	١٤,٤٤	٢,٠٠	٧,٢٢	٠,٤٧	غير دالة
		داخل المجموعات	٢٣٢٨,٢٣	١٥٣,٠٠	١٥,٢٢		
		المجموع الكلي	٢٣٤٢,٦٧	١٥٥,٠٠			
	التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	١٢,١٥	٢,٠٠	٦,٠٧	٠,٢٣	غير دالة
		داخل المجموعات	٣٩٥٤,٨٠	١٥٣,٠٠	٢٥,٨٥		
		المجموع الكلي	٣٩٦٦,٩٤	١٥٥,٠٠			
	الذكاء الوجداني	بين المجموعات	١٠٧,٥٩	٢,٠٠	٥٣,٨٠	٠,٠٩	غير دالة
		داخل المجموعات	٨٨٢٤٩,٥٥	١٥٣,٠٠	٥٧٦,٧٩		
		المجموع الكلي	٨٨٣٥٧,١٥	١٥٥,٠٠			

يتضح من الجدول (١٢) أنه:

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في أبعاد الذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى المرشد النفسي راجعة لتأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً.
- لا توجد فروق دالة إحصائياً في التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشد النفسي راجعة لتأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد حالياً.

ويعزي الباحث هذه النتائج إلى أن المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد هي بمثابة عمل مستقل ليس له أي دلالة سيكولوجية من قريب أو من بعيد في أبعاد الذكاء الوجداني في التعامل مع مقاومة العميل، وأن المرشد النفسي هنا يتعامل مع عميل بخصائصه النفسية والنمائية وليس مع مرحلة تعليمية معينة.

التوصيات

١- ضرورة تدريب المرشدين النفسيين على المنهج الإكلينيكي والاختبارات الإسقاطية لتعويض النقص في الكفاءة الذاتية في إدارة التعامل مع مقاومة العميل.

٢- تصميم دورات تدريبية بواسطة علماء وخبراء متخصصين للارتقاء بمستوى الأداء لدى المرشدين النفسيين ورفع كفاءتهم الذاتية في إدارة مقاومة العميل.

٣- اختيار المتقدمين لمهنة الإرشاد النفسي ممن تتوافر لديهم نسبة مرتفعة من الذكاء الوجداني.

٤- تصميم نشرات دورية يتم توزيعها على المرشدين من خلال إعداد الندوات والمؤتمرات لتبادل الخبرات الشخصية والدولية للارتقاء بمستوى الأداء في التعامل مع مقاومة العميل لدى المرشدين.

المراجع

أبو زيد، خالد حسن جاد الله (٢٠٠٩). الذكاء الوجداني لدى طلبة المرحلة الثانوية بمحلية شندي وعلاقته بتحصيلهم في مادة الرياضيات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، السودان.

أحمد، جهاد الريح (٢٠١١). الذكاء الوجداني عند العاملين بالجامعات الحكومية والأهلية وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان.

خوالده، محمود (٢٠٠٤). الذكاء العاطفي. عمان: دار الشروق.

الرشيد، صلاح الدين عبد الرحمن (٢٠١٠). الذكاء الوجداني لدى المعلمين والتلاميذ وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية بمدارس الموهبة والتميز. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.

زهران، حامد (٢٠٠٥). التوجيه والإرشاد النفسي. ط٢، القاهرة: عالم الكتب.

الشمري، أحمد سراي (١٤٣٣). الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية لدي المرشدين الطلابيين بمنطقة حائل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة.

عثمان، فاروق؛ ورزق، محمد (٢٠٠١). الذكاء الوجداني، مفهومه وقياسه. مجلة علم النفس. القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٥٨، ٣٢-٥٠.

عثمان، حباب عبد الحى (٢٠٠٧). الذكاء الوجدانى مفهومه وقياسه وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافيه دراسة مسحية بولاية الخرطوم. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم.

عجوة، عبدالعال. (٢٠٠٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية بالإسكندرية، ١٣(١)، ٢٥٠-٣٤٤.

الكرخي، خنساء خلف نوري (٢٠١١). جودة الحياة لدى المرشدين النفسين وعلاقتها بالذكاء الوجداني. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة ديالى.

لابلانش، جان وبونتاليس، جان (٢٠٠١). معجم مصطلحات التحليل النفسي. ترجمة: مصطفى حجازي، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

مخيمر، هشام (٢٠٠٧). الذكاء الوجداني وفاعلية الذات والتوافق الزواجي لدى عينة من المتزوجين. مجلة دراسات تربوية واجتماعية. كلية التربية، حلوان، ١٣(٣)، ٤٥-٨٦.

Bar-on & Barker, D. (2000). *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Framcisco: Jossey Bass.

Bastian, V.; Burns, N. & Nettelbeck, T. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. *Journal of Personality and Individual Differences, 39,* 1135 – 1145.

Brackett, M. & Mayer, J. (2003). Convergent discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29,* 1147-1158.

Brackett, M.; Mayer, J. & Warner, R. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Journal of Personality and Individual Differences, 36,* 1387 – 1402.

Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership*. New York: The Berkley publishing group.

Cowan, E. W. & Presbury, J. H. (2000). Meeting client resistance and reactance with reverence. *Journal of Counseling and Development, 78,* 411-429.

Day, A. & Carroll, S. (2004). Using and ability – based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, group citizenship. *Journal of Personality and Individual Differences, 36,* 1443 – 1458.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.

Golman, D. (2005). *Working with emotional intelligence*. (2nd Ed.), London: Bloomsbury

Hopkins, M. (2005). *The impact of gender, emotional intelligence competences, and styles on leadership success*. D. A. I., 65(07A), 2671.

Hunt, N. & Evans, D. (2004). Predicting traumatic stress using emotional intelligence. *Journal of Behaviour Research and Therapy, 42,* 791 – 798

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Models of emotional intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.). Handbook of Intelligence (pp. 396-420). Cambridge, England: Cambridge University Press.

Omar, M. A. (2009). *Personality and attitude characteristics, effects counselors*. Michigan, Ann Arbor : University, Microfilms International.

Otani, A, (2011). Client resistance in counseling: Its theoretical rationale and taxonomic classification. *Journal of Counseling and Development, 67*(8), 458-461.

Purkable, T. (2003). *Emotional intelligence, Leadership style and coping meachanisms of executives*. D.A. I., 63(12-B), 6133.

Remley, T. & Herlihy, B. (2007). *Ethical, Legal, and Professional Issues in Counseling* (2nd Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.

Rogers, Paul, Qualter, Pamela, Phelps, Gemma & Gardner, Kathryn. (2006). Belief in the paranormal, coping and emotional intelligence. *Journal of Personality and Individual Differences,* Volume 41, Issue 6, Pages 1089-1105.

Rooy, D.; Alonso, A. & Viswesvaran, C. (2005). Group differences in emotional intelligence test scores: Theoretical and Practical Implications. *Journal of personality and Individual Differences, 38*(8), 689-700.

Tabachnick, B. & Fidell, L. (2006). *Using multivariate Statistic*s (5th Ed.) Boston, MA: Allyn and Bacon.

Wang, C. (2002). Emotional intelligence, general self efficacy, and coping style of Juvenile delinquents. *Chinese Mental Health Journal, 16*(8) 565 – 567.

Watson, J. & Spurgeon, S. (2009). Development of the managing client resistance self efficacy (MCRSE) scale. *Journal of Counseling Research and Practice, 1*, 64-73.

Watson, J. (2006). *Addressing Client Resistance: Recognizing and Processing in-Session Occurrences*. Mississippi: University Meridian Campus.

Young, M. (2009). *Learning the Art of Helping; Building Blocks and Techniques*. (4th Ed.), Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.