

## وحدة مقترحة قائمة على نظرية جولمان وفعاليتها في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المرحلة الثانوية في مقرر التربية المهنية

### A Proposed Unit based on Goleman Theory and Its Effectiveness on Developing Negotiating Skills and the Tendency to Volunteering among Female High School Students in the Vocational Education Course

إعداد الباحثة/ مريم عواد عبد الله العواد

ماجستير التربية في المناهج وطرق التدريس العامة، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية

إشراف: أ.د. خالد ناصر العوهلي

أستاذ المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية

#### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية. واعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي، حيث تكون مجتمع الدراسة من طالبات الصف الأول الثانوي التابعات للإدارة العامة للتعليم بمحافظة المذنب بمنطقة القصيم، وبلغت عينة الدراسة (60) طالبة، قُسمن إلى مجموعتين متساويتين، مجموعة تجريبية تضم (30) طالبة درست الوحدة المقترحة، ومجموعة ضابطة تضم (30) طالبة درست بالطريقة المعتادة. وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس مهارات التفاوض، الذي شمل مهارات التخطيط للتفاوض، والتواصل، والإقناع، والتحكم في الانفعالات، واتخاذ القرار، ومقياس الميل نحو العمل التطوعي بأبعاده الوجدانية والمعرفية والسلوكية. أظهرت النتائج تفوقاً وصفيّاً للمجموعة التجريبية في مقياس مهارات التفاوض ككل بمتوسط (4.3653) مقابل (4.2253) للمجموعة الضابطة، إلا أن الفروق لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، حيث بلغت قيمة الدلالة (0.202)، ولذلك لم تُقبل الفرضية الأولى. أما في مقياس الميل نحو العمل التطوعي، فقد ظهرت فروق دالة إحصائياً لصالح المجموعة التجريبية، حيث بلغ متوسطها الكلي (4.2556) مقابل (3.9722) للمجموعة الضابطة، وبلغت قيمة الدلالة (0.038)، كما ظهرت فروق دالة في البعد الوجداني (0.029) والبعد السلوكي (0.001)، وبناءً على ذلك قُبلت الفرضية الثانية. وأوصت الدراسة بتضمين مهارات التفاوض والعمل التطوعي في مقررات التربية المهنية، والاستفادة من نظرية جولمان في تصميم وحدات تعليمية وبرامج تدريبية تنمي المهارات الاجتماعية والانفعالية لدى الطالبات.

**الكلمات المفتاحية:** نظرية جولمان، مهارات التفاوض، التخطيط للتفاوض، التواصل، الإقناع، التحكم في الانفعالات، اتخاذ القرار، الميل نحو العمل التطوعي، البعد الوجداني، البعد المعرفي، البعد السلوكي.

## A Proposed Unit based on Goleman Theory and Its Effectiveness on Developing Negotiating Skills and the Tendency to Volunteering among Female High School Students in the Vocational Education Course

### Abstract:

This study aimed to investigate the effectiveness of a proposed instructional unit based on Goleman's theory in developing negotiation skills and the tendency toward volunteering among first-year female high school students in the Vocational Education course. The study adopted a quasi-experimental approach. The study population consisted of first-year female high school students in Al-Mithnab Governorate, Al-Qassim Region. The sample included (60) students who were divided equally into an experimental group of (30) students and a control group of (30) students. The experimental group studied through the proposed unit based on Goleman's theory, while the control group studied using the traditional method. The study tools consisted of a negotiation skills scale, which included planning for negotiation, communication, persuasion, emotional control, and decision-making skills, in addition to a tendency toward volunteering scale with its emotional, cognitive, and behavioral dimensions.

The findings revealed a descriptive improvement in the experimental group's scores on the negotiation skills scale, with a mean score of (4.3653) compared with (4.2253) for the control group, although the differences were not statistically significant at the level of (0.05), where the significance value reached (0.202). Therefore, the first hypothesis was not accepted. The results also showed statistically significant differences in favor of the experimental group on the tendency toward volunteering scale, with an overall mean of (4.2556) compared with (3.9722) for the control group, and a significance value of (0.038). Significant differences also appeared in the emotional dimension (0.029) and the behavioral dimension (0.001). Accordingly, the second hypothesis was accepted. The study recommended integrating negotiation skills and volunteering values into vocational education curricula and benefiting from Goleman's theory in designing educational units and training programs that enhance students' emotional and social skills.

**Keywords:** Goleman Theory, Negotiation Skills, Negotiation Planning, Communication, Persuasion, Emotional Control, Decision Making, Tendency toward Volunteering, Emotional Dimension, Cognitive Dimension, Behavioral Dimension.

## 1. المقدمة:

يحتاج الأفراد لتطوير العديد من المهارات بغية الحفاظ على استمرارية العلاقات البشرية بشكل أساسي، وتلعب القدرات العقلية التي يمتلكها الأفراد في تحليل المعلومات والتفكير والاستدلال واتخاذ القرارات العامل الرئيسي في التفاعل مع المحيط الاجتماعي. والذكاء العاطفي يعتبر من المحددات المهمة في تحقيق النجاح في حياة الأفراد، حيث يساعد الفرد على معرفة وفهم مشاعره والتحكم فيها والتواصل مع الآخرين، كما يعد مدخلاً فاعلاً لحياة تسودها قيم النجاح والكفاءة، فضلاً عن كونه يلعب دوراً مهماً في العلاقات الشخصية والتواصل الاجتماعي والاندماج العاطفي مع الآخرين في مختلف مناحي الحياة (عزو، 2020).

ويعد الذكاء العاطفي ذا أهمية بالغة في الوسط المدرسي، حيث يساعد على حل العديد من المشكلات المدرسية التي قد يتسبب فيها الطلبة، وما تسببه تلك المشكلات من الضيق والقلق للمجتمع عموماً، والوالدين والوسط المدرسي خاصة، كما تظهر أهميته في التخفيف من العدوانية، وتحقيق التوافق في القيم الاجتماعية (سمايلي وبن عمار، 2018).

طرح عالم النفس دانييل جولمان مفهوم الذكاء العاطفي في كتابه الشهير الذكاء العاطفي (Goleman, 1995)، حيث عرّفه بأنه مجموعة من القدرات والمهارات العاطفية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد في فهم وإدارة عواطفه وعواطف الآخرين. يرى جولمان أن هذه المهارات لا تقل أهمية عن الذكاء العقلي (IQ) في تحقيق النجاح؛ بل يمكن أن تكون أكثر أهمية في بعض مجالات الحياة.

يقسم جولمان الذكاء العاطفي إلى مجموعة من المكونات أو الأبعاد الرئيسية التي تشكل معاً القدرات العاطفية للفرد. أبرز هذه المكونات خمسة، وهي كالتالي (Goleman, 1998):

الوعي الذاتي (Self-Awareness): ويعني قدرة الشخص على إدراك وفهم مشاعره الداخلية لحظة حدوثها، ومعرفة تأثير تلك المشاعر في سلوكه وفيمن حوله. يشمل الوعي الذاتي أيضاً فهم الفرد لنقاط قوته وضعفه، وتعزيز الثقة بالذات من خلال هذه المعرفة الذاتية. بحسب جولمان، يعد الوعي الذاتي أساس تطوير باقي المهارات العاطفية الأخرى.

التنظيم الذاتي (Self-Regulation): يشير إلى قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم في استجاباتها بشكل مناسب. يتضمن ذلك إدارة المشاعر السلبية والاندفاعات والتعامل بمرونة مع الضغوط والتغيرات. فالشخص القادر على التنظيم الذاتي يستطيع التعبير عن عواطفه بطريقة ملائمة وفي الوقت المناسب، ويتجنب التصرفات أو ردود الفعل المتسرعة التي قد يندم عليها لاحقاً.

الدافعية الذاتية (Motivation): والمقصود بها الدافع الداخلي للإنجاز والتحفيز الذاتي. يؤكد جولمان أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع لديهم رغبة عميقة في تحقيق أهدافهم وتطوير أنفسهم بدافع ذاتي، وليس بدافع المكافآت الخارجية مثل المال أو الشهرة.

التعاطف (Empathy): يعني القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعريف على احتياجاتهم والتفاعل معهم بمراعاة هذه المشاعر. الشخص المتعاطف يستطيع أن يضع نفسه مكان الآخرين ليشعر بما يشعرون به، ويستخدم هذا الفهم في التعامل بتعاطف واحترام. في نظر جولمان، التعاطف عنصر جوهري للنجاح في العلاقات الإنسانية، فهو يمكّن الفرد من بناء جسور الثقة والتواصل الإيجابي، خاصة عند اتخاذ القرارات التي تؤثر في الآخرين.

المهارات الاجتماعية (Social Skills): وهي مجموعة المهارات التي تمكن الفرد من بناء علاقات اجتماعية إيجابية والمحافظة عليها وإدارتها بفعالية. تشمل المهارات الاجتماعية القدرة على التواصل الفعال (شفهياً وغير شفهيًا)، والاستماع الجيد، وحل النزاعات، والعمل الجماعي، والقيادة والتأثير في الآخرين. يبرز جولمان أن امتلاك مهارات اجتماعية قوية يساعد الفرد على التعاون مع زملائه وتوجيه الفرق وتحفيز الآخرين، مما يعزز النجاح في بيئات العمل والحياة الاجتماعية.

ويرى جولمان أن الطلبة ذوي الذكاء العاطفي أكثر شعبية، ومحبوبون من اصدقائهم، وذو مهارات اجتماعية عالية، ويكونوا أكثر انتباهاً في مواقف التعلم، وبالتالي هم متعلمون فاعلون، كما أنهم أكثر فعالية في حياتهم الأسرية والاجتماعية سوء على مستوى المدرسة أو البيت أو المجتمع (العلوان، 2011).

والتفاوض يعد أحد الأركان الأساسية في مختلف المجالات، فضلاً عن كونه من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة، ويستمد أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل لتلك المشكلات، فهو يمثل عملية اتصال بين شخصين أو أكثر يدرسون فيه البدائل للتوصل إلى حلول مقبولة لديهما، وبلوغ أهداف مرضية لهم، كما أنه موقف تعبيرى مركب قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر، واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة وإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو اتجاه الغير (عبد الكريم، 2007).

وللتفاوض مهارات ينبغي للمتفاوض إتقانها: كمهارة الاستعداد ومهارة التواصل، ومهارة الانصات، ومهارات الإقناع والتروي في اتخاذ القرار، وغيرها من المهارات، وهذه المهارات يمتلكها الإنسان من التعلم مدى الحياة، والاطلاع والقراءة المستمرة، والبحث العلمي، فالتفاوض عملية مستديمة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته، حيث يحتاج المفاوض إلى الممارسة الفعلية لعملية التفاوض من خلال مهارات الاتصال الفعال والحوار والتفاعل الاجتماعي والقدرة على التعرف والتعلم الاجتماعي (علي، و عوض، 2006).

أن من أهم دعائم المجتمع واستمراره هو تماسكه، وانسجام أفراد، الأمر الذي يقلل من درجة الصراع بينهم، ولعل من أهم أوجه تماسكه وتقديم المساعدة للآخرين هو العمل التطوعي، وتعويد الطلبة على العمل التطوعي من الأدوار الإيجابية للمدرسة، حيث يتم تأصيل سلوك المساعدة وعمل الخير لدى الشباب قبل خروجهم إلى سوق العمل.

إن العمل التطوعي والانخراط فيه يعد رمزاً من رموز تقدم الأمم وازدهارها، فالأمة كلما ازدادت في التقدم والرفق، ازداد عطاء وانغماس أفرادها في مجال الأعمال التطوعية، كما يعد الانخراط في العمل التطوعي مطلباً من متطلبات الحياة المعاصرة التي أتت بالتنمية والتطور السريع في كافة المجالات (عبيدي، وخليلي، 2017).

وتشير العديد من الدراسات إلى أهمية العمل التطوعي، كدراسة الحازمي (2017)، و (Rabum, et al, 2017)، والقحطاني (2019)، والعثمان (2019)، حيث تؤكد هذه الدراسات على أن العمل التطوعي له أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، في مختلف المجالات؛ حيث إنه تمثيل عملي لمبدأ التكافل الاجتماعي، بوصفه مجموعة من الأعمال الخيرية والإنسانية، وهو من أهم وسائل تقدم المجتمعات؛ حيث إنه رسالة سامية بين الأفراد والجماعات، تبنى على التعاون والتضامن والتضحية التي تشكل سلوك الفرد تجاه مجتمعه.

ولأهمية مهارات التفاوض والعمل التطوعي في تعزيز الروابط بين أفراد المجتمع وتماسكه، وحل المشكلات التي تواجهه، ترى الباحثة ضرورة أن تساهم العملية التعليمية في تعزيز ذلك، من خلال تضمن تلك المهارات والقيم في المناهج الدراسية، وبناء على ذلك ارتأت الباحثة تصميم وحدة دراسية قائمة على نظرية جولمان للذكاء العاطفي لتنمية مهارات التفاوض والعمل التطوعي لدى الطلبة.

### 1.1. مشكلة البحث:

تتبع مشكلة البحث من عدة اعتبارات ملموسة من واقع خبرة الباحثة، والمتمثلة في افتقاد العديد من الطلبة لمهارات التفاوض والتواصل مع الآخرين، على الرغم من أهمية هذه المهارات والتدريب عليها، والتي تعد من أهم المهارات الحياتية اللازمة للفرد، حيث تتأثر حياة الفرد بقدرته على التفاوض، سوء على مستوى العمل أو العلاقات الأسرية أو الحياة الشخصية والتفاعلات الاجتماعية،

فلا يوجد إنسان لا يحتاج للتفاوض طالما أنه يعيش مع غيره من البشر، وهو الأمر الذي يؤكد (السلطان، 2016) من افتقاد أغلب الطلبة لمهارات التفاوض والتواصل مع الآخرين، ولذلك يوصي بضرورة تعليم مهارات التفاوض بكافة المراحل التعليمية، لأهميته الكبيرة في علاج الكثير من المشكلات الحياتية. ويعد هذه البحث استجابة لتحقيق أهداف رؤية 2030، من خلال رؤيتها إلى تعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى أفراد المجتمع.

وبحسب علم الباحثة مازال هناك حاجة للمزيد من الدراسات والبحوث في هذا المجال، في الوقت الذي زادت فيه ظهور بعض المشكلات السلوكية والعاطفية التي تضعف العلاقات الاجتماعية، مما يؤثر سلباً على سلوك الطلبة التفاوضي، ومن هنا تبدو الحاجة ماسة إلى أهمية تنمية المهارات التفاوضية في حل المشكلات التي تواجههم، والحاجة إلى تنمية ثقافة قيم العمل التطوعي في حياتهم اليومية. ومما سبق تتحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي: ما فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية؟ ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- 1- ما مهارات التفاوض التي ينبغي تنميتها لدى طالبات الصف الأول الثانوي؟
- 2- ما صورة وحدة دراسية قائمة على نظرية جولمان لتنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي؟
- 3- ما فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية؟
- 4- ما فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية؟

### 2.1. أهداف البحث:

هدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- إعداد قائمة بمهارات التفاوض التي ينبغي تنميتها لدى طلبة الصف الأول الثانوي.
- 2- تصميم وحدة دراسية قائمة على نظرية جولمان لتنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طلبة الصف الأول الثانوي.
- 3- الكشف عن فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية.
- 4- الكشف عن فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية.

### 3.1. أهمية البحث:

يسهم هذا البحث في الآتي:

- تقديم قائمة بمهارات التفاوض وفق نظرية جولمان؛ ليستفيد منها المعلم والطالب في الميدان.
- رفد المكتبة بدراسة متخصصة في مهارات التفاوض والعمل التطوعي، وتعلمها.
- قد يفيد الباحثين في مجال المناهج وطرق التدريس بتوفير وحدة مصممة وفق نظرية جولمان في مقرر التربية المهنية.
- قد يفيد المعلمين والمشرفين في توظيف ذلك في التدريس كما وظف في الوحدة الدراسية.

- قد يستفيد الباحثين من الأدوات التي يتم إعداها في هذا البحث في استخدامهما في دراسات أخرى.

#### 4.1. فرضيات البحث:

- 1- يوجد فرق دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات طلبة المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في التطبيق البعدي لمقياس مهارات التفاوض لصالح المجموعة التجريبية.
- 2- يوجد فرق دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات طلبة المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في التطبيق البعدي لمقياس الميل نحو العمل التطوعي لصالح المجموعة التجريبية.

#### 5.1. حدود البحث:

تم تنفيذ هذا البحث في ضوء الحدود الآتية:

- وحدة مقترحة قائمة على نظرية جولمان في منهج التربية المهنية للصف الأول الثانوي.
- مهارات التفاوض التي يمكن تنميتها من خلال نظرية جولمان والتي جاءت ضمن مكونات نظريته وهي (مهارة التواصل وبناء علاقات قوية، ومهارة الاقتناع والتأثير في الآخرين، ومهارة إدارة الصراع وحل المشكلات)، والميل نحو العمل التطوعي.
- عينة قصدية من طلبة الصف الأول الثانوي التابعين للإدارة العامة للتعليم في محافظة المذنب بمنطقة القصيم.
- تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1447هـ.

#### 6.1. مصطلحات البحث:

##### الذكاء العاطفي:

يعرف جولمان (Goleman, 1995) الذكاء العاطفي بأنه: القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وإدارة هذه العواطف بشكل فعال في العلاقات الشخصية. ويعرف الذكاء العاطفي اجرائياً بأنه: قدرة الطالب على فهم مشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين، والتحكم بها على نحو يساعده على تسهيل تفكيره، وبناء علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين.

##### مهارات التفاوض:

يعرف هيك وشاه (Hake, & Shah, 2011, 105) التفاوض بأنه: مجموعة من المهارات التي يمكن تعلمها وممارستها، بحيث تزيد من قدرة الفرد على الاستفادة من العلاقة والمعرفة والمال والسلطة والوقت والشخصية من أجل التفاوض مع الآخر في الموقف التفاوضي.

وتعرف بأنها: مجموعة المهارات التي يكتسبها الطلبة، فتجعلهم أكثر قدرة على التواصل اللفظي والحركي مع الآخرين للوصول إلى اتفاق حول أية مشكلة تعترض سبيلهم (الجنيد، 2011).

وتعرف مهارات التفاوض اجرائياً بأنها: مجموعة من المهارات التي تجعل الطالب أكثر فهم للآخرين، وتمكنه من التعامل معهم بإيجابية، ومن هذه المهارات (مهارة التواصل، والاقتناع، وحل المشكلات)، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الاختبار المعد لذلك في هذه الدراسة.

##### العمل التطوعي:

يعرف العمل التطوعي بأنه: الجهود التي يبذلها الأفراد بشكل إرادي ودون مقابل من خلال إحدى المؤسسات التطوعية؛ بهدف تقديم خدمات لجماعة اجتماعية معينة، وتحقيق التنمية لمجتمعهم (أكرم، والمنتشري، 2024، 50).

ويعرف الميل نحو العمل التطوعي إجرائياً بأنه: الاتجاه الإيجابي الذي تتبناه طالبات الصف الأول الثانوي تجاه المشاركة في الأنشطة التطوعية، ويعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها الطالبة على المقياس المعد لذلك في هذه الدراسة.

## 2. الإطار النظري:

### 1.1. الذكاء العاطفي

#### - لمحة تاريخية عن الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي يعد من المفاهيم الحديثة نسبياً، والذي أحدث تطوراً في فهم العلاقة بين العقل والعاطفة، وقد ظهر على يد مجموعة من العلماء، منهم: بار أون (Bar-on) عام (1985)، وماير وسالوفي (Mayer & Salovey) عام 1990، وجولمان (Goleman) عام 1995، الذي نشر مفهوم الذكاء العاطفي خاصة بعد تأليفه كتاب الذكاء العاطفي (جاري، 2020).

أن مفهوم الذكاء العاطفي بصورته الحالية لم يظهر بمعزل عن التطورات الفكرية في علم النفس، حيث تعود الجذور المبكرة للذكاء العاطفي إلى بدايات القرن العشرين، حيث أشار ثورنديك (Thorndike, 1930) إلى مفهوم الذكاء الاجتماعي، معرّفاً إياه بالقدرة على فهم وإدارة الأفراد والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية (Dhani & Sharma, 2016)، هذا المفهوم وضع الأساس للاعتراف بأهمية القدرات غير المعرفية في التفاعلات البشرية، وفي السياق ذاته، أسهمت نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر (Gardner, 1983) في تعزيز هذا التوجه، فقد اقترح جاردنر وجود أنواع مختلفة من الذكاء تتجاوز القدرة اللغوية والمنطقية الرياضية، ومن أبرزها: الذكاء الشخصي، المتمثل في القدرة على فهم الذات، المشاعر، الدوافع، والرغبات، والذكاء الاجتماعي المتمثل في القدرة على فهم الآخرين، دوافعهم، ومشاعرهم، والتفاعل معهم بفاعلية (Dhani & Sharma, 2016)، هذه الذكاءات التي طرحها جاردنر مهدت الطريق لظهور مفهوم الذكاء العاطفي كمجال بحثي مستقل، حيث أبرزت أهمية الأبعاد العاطفية والاجتماعية في الفهم البشري، بعد هذه البدايات، تطور مفهوم الذكاء العاطفي ليتبلور في عدة نماذج رئيسية، لكل منها تعريفها الخاص وطريقتها في القياس والفهم. وقد تعددت آراء الباحثين في التسميات التي أطلقت على مفهوم الذكاء العاطفي، فمنهم من أطلق عليه اسم الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليه اسم الذكاء الوجداني، ومنهم من أطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي، ومنهم من أطلق عليه اسم ذكاء المشاعر (حسين، 2006).

#### - النماذج النظرية للذكاء العاطفي

كان لبعض المنظرين الأوائل مثل ثورنديك (Thorndike) وجاردنر (Gardner) الفضل في تمهيد الطريق للبحث في مجال الذكاء العاطفي، ويمكن تلخيص النماذج النظرية للذكاء العاطفي في صنفين (عبد العال، 2020) الأول: يشمل ما يسمى بنماذج القدرة، والثاني: يتضمن النماذج المختلطة، فالنظريات المتمحورة حول نموذج القدرة، تصف الذكاء العاطفي بأنه شكل من أشكال الذكاء العقلي المحض وأهمها نموذج ماير وسالوفي، أما في النماذج المختلطة، فإن الذكاء العاطفي يعرف بأنه مجموعة من القدرات العقلية والسمات الشخصية، وفي هذا الإطار يوجد نموذجان بأبعاد مختلفة، أحدهما مقترح من طرف جولمان ويتمحور حول الكفاءة للشخصية والقدرات العقلية، أما النموذج الآخر فيقترحه (بار-اون) ويأتي في سياق نظريات الشخصية ويركز على الارتباط الموجود بين القدرات العقلية والانفعالية من جهة، والسمات الشخصية من جهة أخرى وانعكاس ذلك على التوافق النفسي والاجتماعي للفرد (دلال، 2019).

وفيما يلي عرض لهذه النماذج النظرية:

#### - نظرية بارون Bar-on:

تعتبر نظرية بارون (Bar-on) من أولى النظريات التي فسرت الذكاء العاطفي عند ظهورها عام 1988م، وتشير هذه النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، حيث ينظر إليه كمجموعة من السمات الشخصية والسلوكية المترابطة التي

تؤثر على قدرة الفرد على النجاح في الحياة والتعامل مع ضغوطها، وقد أعد بار- أون أول أداة صممت للتعرف على الكفاءات الشخصية التي تعتبر مؤشراً للنجاح في الحياة، من خلال التعرف على تلك الكفاءات (دلال، 2016)، وينظر بارون للذكاء العاطفي على أنه مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد على التأقلم مع الضغوط والمطالب البيئية (الخفاف، 2013).

وأوضح بار- أون في نظريته أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة كفاءات (الاسطل، 2010)، و(قيس، وعلي، 2014)، و(دلال، 2016) وهي:

- 1- كفاءات الوعي الذاتي (النسبة العاطفية للشخص).
- 2- كفاءات العلاقة بين الأشخاص (النسبة العاطفية للآخرين).
- 3- كفاءات القابلية للتكيف (النسبة العاطفية القابلة للتكيف).
- 4- كفاءات إدارة الضغوط والتحكم فيها (النسبة العاطفية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها).
- 5- كفاءات المزاج العام (النسبة العاطفية للحالة المزاجية).

#### - نظرية ماير وسالوفي Mayer & Salovey

ظهرت هذه النظرية عام 1997م، حيث قدما نموذجاً يقوم على اعتبار الذكاء العاطفي شكلاً من أشكال الذكاء المعرفي، يركز على الذكاء العاطفي كقدرة عقلية خالصة، أن الذكاء العاطفي كقدرة عقلية هو النظرة المثلى لماير وسالوفي، وقد بداء اهتمام الباحثان بهذا الموضوع منذ عام 1990م، بهدف تطوير النظرة للذكاء العاطفي، وتحليل مكوناته، واعداد أدوات قياس تقيس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية وليس كسمة شخصية، كما أتت تلك النظرة على قياس الفروق الفردية التي يرى العالمان (ماير وسالوفي)، أن المقاييس التقليدية للذكاء فشلت في دراسة الفروق من حيث الوعي والإدارة الفعالة للعواطف والمعلومات العاطفية، فالذكاء العاطفي عند ماير وسالوفي مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراكهم وفهمهم للانفعالات، وبشكل أكثر تحديداً هو القدرة على إدراك المشاعر والانفعالات والتعبير عنها، والقدرة على استيعاب المشاعر في الأفكار، وكذلك فهم المشاعر وتبريرها في الذات وفي الآخرين (دلال، 2016).

كما يؤكد (Mayer & salovey) على أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من القدرات العقلية المستندة على الأداء وأنه يعكس الأداء العقلي أكثر مما يعكس نماذج سلوكية (احترام الذات، والثقة بالذات، والتفاوض والتعاطف)، ويتجلى ذلك في تأكيدهم على أن الذكاء العاطفي يعكس القدرات العقلية وليس التفضيلات السلوكية، وأن الذكاء العاطفي يرتبط بأنواع الذكاء الأخرى، كما أن الذكاء العاطفي قابل للتطوير في طبيعته (حداد، 2020).

وقد أوضحنا عام (1997م) أن الذكاء العاطفي يشتمل على أربعة قدرات رئيسية (الاسطل، 2010)، و(السمان، 2015)، و(دلال، 2016) وهي: (القدرة على إدراك العواطف والتعبير عنها بدقة، والقدرة على استخدام العواطف لتسهيل عملية التفكير، والقدرة على فهم وتحليل العواطف، والقدرة على إدارة العواطف)

#### - نظرية جولمان Golman

إن نظرية جولمان للذكاء العاطفي تعد من أحدث النظريات في هذا المجال، وقد قدم جولمان نموذجه معتمداً على عمل ماير وسالوفي 1990م، إلا أنه يعتبر من النماذج المختلفة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع خصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية، السعادة والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد فعالاً في المشاركة الاجتماعية، وتم تنقيح نموذجه في عام 1998م، وعام 2001م،

وهذا النموذج يقدم إطاراً للذكاء العاطفي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على المهارات الواعي بالذات وادارته، والوعي بانفعالات الآخرين وادارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل، وتأسيس نظريته، فصل جولمان نموذج عن نموذج بارون Bar-On، ونموذج مايروسالوفي الذين تشكلت نظرياتهم كنظريات عامة للذكاء العاطفي والاجتماعي، أما نظرية جولمان فهي خاصة بالذكاء العاطفي في أداء العمل (دلال، 2016).

إذ يرى أن كلا من العقل العاطفي والعقل المنطقي يعملان معاً على تناسق حتمي دقيق، بانسجام لنطاقيهما المختلفين جداً في المعرفة، نظراً لوجود توازن بينهما؛ إذ أن العاطفة تغذي وتزود عمليات العقل المنطقي، بينما يقوم العقل المنطقي بتقوية مدخلات العقل العاطفي ويعارضها أحياناً، أي كلاهما ضروري للآخر، فهما مترابطان في الدوائر العصبية للمخ، ويعكس كل واحد منهما عملية مختلفة متميزة (الأشموري وآخرون، 2019)، و(الاسطل، 2010).

كما اعتمد جولمان في نظريته على الأبحاث والدراسات الطبية التي أجريت على الانفعال على العقل، وكيف تعمل تراكيب المخ المتداخلة في لحظات الانفعال، حيث ساعدت التكنولوجيا الحديثة لتصوير المخ في رؤية الأجزاء المعقدة من خلايا المخ، الأمر الذي مكن جولمان من تفسير الكثير من الظواهر والحقائق المتعلقة بالذكاء العاطفي (الخفاف، 2011).

وقد ميز جولمان الذكاء العاطفي في نظريته بخمسة أبعاد (مكونات) أساسية للذكاء العاطفي، تناولتها العديد من الدراسات منها دراسة (السمان، 2015)، و(دلال، 2016)، و(الحراصي، 2022)، و(بوزناد، 2022) وهي: (الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والدافعية أو تحفيز الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية (التفاعل مع الآخرين)).

وفي عام 1998 قام بتعديل التقسيم السابق، وأصبح يتكون من الكفاءة شخصية وتتضمن الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، الدافعية الذاتية، والكفاءة اجتماعية وتتضمن التعاطف، والمهارات الاجتماعية، ثم ادخل في 2001م تعديلاً على نموذج بحيث صار مكون من أربعة أبعاد تتمثل في: الكفاءة الشخصية وتتضمن (الوعي بالذات، وإدارة الذات)، والكفاءة الاجتماعية وتتضمن (الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات الاجتماعية) (بوزناد، 2022).

يتضح من خلال استقراء أبعاد نظرية جولمان في الذكاء العاطفي أنها تتقاطع بشكل كبير مع المبادئ والقيم التي يدعو إليها الدين الإسلامي، مما يعزز من جدوى توظيف هذه النظرية في السياقات التربوية ذات المرجعية الإسلامية، فقد ركز جولمان على خمسة أبعاد رئيسية: الوعي الذاتي، إدارة الذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية؛ وهي جميعها أبعاد حث عليها الإسلام بشكل مباشر أو غير مباشر.

فعلى سبيل المثال، يرتبط الوعي الذاتي في النظرية بمحاسبة النفس في الإسلام، كما في قوله تعالى: "بل الإنسان على نفسه بصيرة" [القيامة: 14]، أما إدارة الذات، فتقابلها قيمة كظم الغيظ وضبط الانفعال، والتي أتى عليها القرآن الكريم في قوله تعالى: "والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس" [آل عمران: 134]، وبالنسبة للتحفيز الذاتي، فإن الإسلام يحث على الاستمرارية في العمل الصالح وتحقيق الأثر الإيجابي، كما في قوله تعالى: "ومن يعمل مثقال ذرة خيراً يره" [الزلزلة: 7].

وتجلى بعد التعاطف في الحديث النبوي: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه"، والذي يعكس جوهر الفهم العاطفي ومراعاة مشاعر الآخرين، أما المهارات الاجتماعية، فقد أكد الإسلام على أهميتها من خلال الدعوة إلى حسن الخلق والتواصل البناء، كما ورد في قوله ﷺ: "إن من أحبكم إليّ وأقربكم مني مجلساً يوم القيامة أحاسنكم أخلاقاً".

وقد لاحظت الباحثة أن هذه الأبعاد لا تسهم فقط في بناء الشخصية السوية، بل تنعكس بشكل فعال على مهارات التفاوض، حيث يُعد الذكاء العاطفي أحد العوامل المهمة في نجاح التفاوض، نظراً لدوره في ضبط الانفعالات وفهم وجهات نظر الآخرين والتواصل

الإيجابي، كما أن الإسلام قد أُرشد إلى أدب الحوار والتفاوض من خلال الحث على الجدل بالتي هي أحسن، كما في قوله تعالى: "ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ" [فصلت: 34].

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي للنظرية في مجال العمل التطوعي، فتبرز أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز الدافعية الذاتية لخدمة الآخرين، وهي قيمة أصيلة في الدين الإسلامي، الذي شجع على الإيثار والرحمة والعطاء، كما في قوله تعالى: "ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة" [الحشر: 9]، وقوله ﷺ: "أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس".

وعليه، ترى الباحثة أن نظرية جولمان في الذكاء العاطفي تمثل إطاراً علمياً يمكن توظيفه بفعالية في ضوء المنظور الإسلامي، خاصة في تنمية مهارات إنسانية كمهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي، مما يعزز من تكامل الجوانب النفسية والاجتماعية والقيمية في بناء شخصية الطالبة المسلمة.

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على نموذج جولمان Goleman للذكاء العاطفي، باعتباره من النماذج الرائدة التي تناولت الذكاء العاطفي بطريقة شمولية، ولم يقتصر على جانب واحد من الجوانب الانفعالية أو الاجتماعية، بل دمج بين الإدراك الذاتي، وتنظيم الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، ومهارات العلاقات الاجتماعية، مما يجعله نموذجاً متوازناً يعكس كافة أبعاد الذكاء الانفعالي، وما يميز هذا النموذج هو تطوره بالاستناد إلى نماذج نظرية وعلمية سابقة، مع مراعاة الجوانب التربوية والتطبيقية، حيث صممه جولمان ليكون قابلاً للتطبيق في المؤسسات التعليمية من خلال أنشطة وأساليب يمكن توظيفها مع المتعلمين، وبناء على ذلك، تبنت الباحثة في هذه الدراسة نموذج جولمان للذكاء العاطفي، نظراً لما يوفره من إطار شامل واستراتيجيات واضحة تُسهم في تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية لدى الأفراد، وهو ما سيتم توضيحه من خلال الوحدة الدراسية المستخدمة والتدريبات والأنشطة وأوراق العمل الموظفة لتنفيذها، والتي هي بدورها ستسهم في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى عينة الدراسة، لذلك سعت الباحثة إلى تصميم المواقف التعليمية التي تتضمنها موضوعات الوحدة المقترحة في التربية المهنية كأنشطة تعليمية تركز على نظرية جولمان للذكاء العاطفي، حيث صيغت بطريقة تستثير التفاعل العاطفي لدى الطلبة، وبما يتيح لهم التعبير عن مشاعرهم، ومراجعة معتقداتهم، والتفاوض مع زملائهم، ضمن بيئة تعليمية تفاعلية وأمنة.

## 2.2. مهارات التفاوض:

### - مفهوم مهارات التفاوض

يعد التفاوض من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة على مستوى الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسات، أو الدول؛ باعتباره الأسلوب الممكن استخدامه لمعالجة القضايا التفاوضية، أو المشكلة محل الخلاف، كما يعد التفاوض علماً وفناً، فهو علم لأن الإنسان يمتلك مهارته بواسطة التعلم من الدورات المستمرة والاطلاع والقراءة المستمرة والبحث العلمي، وهو فن يحتاج إلى مهارات مثل الاتصال الفعال والحوار والتفاعل الاجتماعي واللباقة والقدرة على التعرف والتعلم الاجتماعي والممارسة الفعلية لعملية التفاوض (شبيب، 2012، 43)

يعرف التفاوض بأنه: تفاعل بين طرفين أو أكثر لديهما حاجات وأهداف يريدان تحقيقها، وهي عملية تعاونية تسعى من خلالها إلى حاجات مشتركة (الشوربيجي والحربي، 2013، 10).

وتعرف مهارات التفاوض بأنها: عملية ديناميكية توظف القدرات العقلية وأساليب الاتصال السلوكية لتحقيق مكاسب مشتركة (جلال، 2007، 3).

كما تعرف مهارات التفاوض على أنها: مجموعة من الأداءات السلوكية الملاحظة، تصدر من المفاوض أثناء عملية التفاوض من أجل إشباع حاجاته، وتحقيق أهداف التفاوض لها للطرف الآخر (الشوربيجي والحربي، 2013، 10).

وتعرف مهارات التفاوض بأنها: بحث موضوع أو مشكلة بين الأفراد لكل منهما مصلحة في الوصول إلى اتفاق، والتفاوض هو أن تدخل في حوار أو نقاش مع طرف أو أطراف أخرى بهدف الوصول إلى اتفاق يرضي جميع الأطراف (صالح، 2023).

وتعرف مهارات التفاوض بأنها: المهارات التي يستخدمها الأفراد للتواصل والتفاعل الإيجابي مع الآخرين المختلفين عنه بهدف خلق بيئة اجتماعية ناجحة (عبدالرحيم، 2022).

ويتضح مما سبق أن مهارات التفاوض تعد نوع من الحوار بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة ينتهي بالوصول إلى حلول ترضي جميع الأطراف المشاركة في التفاوض، أي أن التفاوض يتضمن نقاش بين طرفين أو أكثر تربطهما مصلحة مشتركة، ومباحثات بين طرفين لحل مشكلة ما، وتبادل للآراء والأفكار لتحقيق فهم أفضل، وعملية صنع قرار مشترك.

#### - أهمية تنمية مهارات التفاوض لدى الطلبة:

يمثل التفاوض مرحلة هامة من مراحل حل المشكلات، فالتفاوض كأداة للحوار يكون أشد تأثيراً من الوسائل الأخرى لحل المشكلات المتنازع عليها، الأمر الذي يؤكد أهمية التفاوض من أجل حل هذا الخلاف، كونه عمل حيوي وضروري لحل التناقضات والصراعات، ووسيلة مهمة لتبادل الآراء والأفكار وجهات النظر، لذلك يعد التفاوض أداة مهمة يعمل من خلالها الأشخاص مع الآخرين لتلبية احتياجاتهم، لذلك من المهم أن يعرف الأفراد كيفية التعامل بشكل فعال مع المفاوضات من أجل التوصل إلى اتفاقيات عادلة ومفيدة للطرفين، وكذلك الوصول إلى حالة من الرضا والاقتران حول المواضيع الخلافية الشائكة (Stevens, 2018) وقد تناول شرارة (2017، 59) أهمية التفاوض ولخصها في أن التفاوض:

- هو أحد المداخل الإنسانية التي يستخدمها البشر، لتجاوز النزاعات والصراعات.
- هو السبيل الذي يصل من خلاله الأفراد والجماعات إلى النتائج والخلاصات، التي لا يستطيعون الوصول إليها بغيره.
- يشكل الأرضيات المشتركة للتفاهم بين بني البشر، رغم اختلاف ثقافتهم وعقائدهم.
- هو البديل الممكن عندما تصبح أساليب التصرف البديلة الأخرى عاجزة عن تحقيق الأهداف المنشودة الخاصة بكل طرف من أطراف التفاوض.

وذكر (Bedaiwy, 2016) أن الاهتمام بمهارات التفاوض ينمي قدرة الطالب على التفكير التوليدي والاعتماد على الذات، ويزيد من مستوى الاستقلالية التي تؤهلهم إلى اكتساب مهارات اتخاذ القرار. ويضيف كل من (Judith, et al, 2020) أن التدريب على مهارات التفاوض ينمي لدى الأفراد الكفاءة الذاتية التفاوضية، والثقة بالنفس، ومهارات التفكير النقدي، والاتصال الفعال.

أن تنمية مهارات التفاوض لدى الطلبة، تسهم في اكتساب الطلبة للمعارف التفاوضية، بما ينعكس إيجاباً على اتجاهاتهم وتقديرهم لأهمية التفاوض، كما تتيح للطلبة المشاركة الفعالة في كافة المواقف الحياتية، وتساعد في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها أثناء دراسته وحياته، وتنمي لديهم الإحساس بالثقة بالنفس، وتكوين توقعات إيجابية للمستقبل بناء على ما يمتلكه من مهارات (سالم، 2022)، لذلك فإنه ينبغي لإعداد الطالب المفاوض من إزاحة لغة الحوار التسلطي والتلقين، واستبدال لغة التفاوض به، والتي يجب أن يهتم بها صناع القرارات التعليمية، وإتاحة الفرصة للطلبة لممارسة التفاوض حول ما يتعلمه، وكذلك الاهتمام بتنمية مهارات التفاوض لدى الطلبة (السيد، 2024).

ومما سبق يتضح أن تنمية مهارات التفاوض تمثل أهمية كبيرة في حياة الفرد، حيث يترتب على ذلك تنمية وتوجيه ميول الفرد السلمية ونزعه التفاوضية عبر مسيرته الطويلة، وهنا يبرز الأثر التربوي للتفاوض في تنمية السلوك البشري السوي المستقيم، وأهمية المحافظة على حقوق الآخرين، وتدريبهم على كيفية المطالبة بالحقوق، وذلك بالتخلق بأدب التفاوض.

**- عناصر التفاوض**

- يتخذ التفاوض أشكالاً عديدة ولذلك يجب على الطلبة معرفة وفهم عناصر التفاوض، وسنوضحها فيما يلي (عبد الفتاح، 2024):
- 1- **الأطراف:** هم الأشخاص الذين يتفاوضون؛ ويطلق على الخصم لقب المفاوض المستهدف؛ ويطلق على الأطراف الرئيسية اسم المديرين.
  - 2- **القضايا:** هي القضايا التي يجب حلها في المفاوضات، وكلما كثرت القضايا كلما كان ذلك أفضل لأنها توفر فرصاً للمقايضات بين القضايا والأطراف.
  - 3- **البدائل:** هي الاختيارات المتاحة للمفاوض لكل قضية يجب حلها، وكلما زاد عدد الخيارات لحل القضايا كلما كان ذلك أفضل.
  - 4- **المواقف والمصالح:** المواقف هي الرغبات المعلنة للمفاوض بشأن قضية ما، المصالح هي الاحتياجات الأساسية التي لدى المفاوض ويريد تحقيقها من خلال المفاوضات، يمكن تلبية احتياجات المفاوضين من خلال مجموعة متنوعة من المواقف، إن مفتاح التفاوض الناجح هو الابتعاد عن المساومة الموضوعية إلى مناقشة المصالح والاحتياجات الأساسية.
  - 5- **عملية التفاوض:** هي الأحداث والتفاعلات التي تحدث بين الأطراف المتفاوضة قبل التوصل إلى النتيجة، وتشمل جميع التفاعلات اللفظية وغير اللفظية بين الأطراف، وتنفيذ استراتيجيات المساومة، والأحداث الخارجية التي تؤثر على التفاعل بين المفاوضين.
  - 6- **نتيجة التفاوض:** هي نقطة النهاية للتفاوض، وتحليل نتائج التفاوض لا يتوقف عند التوصل إلى اتفاق متبادل، بل يجب أيضاً التفاوض على ردود الفعل العاطفية للتفاوض لأن بعض الأطراف ستشعر بالرضا، وقد يشعر البعض الآخر بالغش، وقد يشعر البعض الآخر بالذنب، ويمكن أن تؤثر هذه المشاعر بشكل كبير على احتمالية التسوية وعلى علاقات الأطراف وسمعتهم.

**- خطوات ومراحل التفاوض**

- تمر عملية التفاوض بمجموعة من الخطوات، حددتها دراسة عبدالكريم (2019) في الآتي:
- 1- **مرحلة التمهيد للتفاوض:** وفيها يتم تهيئ مناخاً نفسياً يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة من عملية التفاوض، وقد يطلق على هذه المرحلة مرحلة التخطيط لعملية التفاوض (ما قبل التفاوض)، وتتضمن هذه المرحلة تحديد جدول الأعمال، وتحديد الأهداف والمعلومات المطلوبة، وتحديد الأدوار وتوزيعها، والفترة الزمنية للتفاوض، كما يتم الاتفاق في هذه المرحلة على مكان ومواعيد المفاوضات.
  - 2- **مرحلة الإجراءات التفاوضية:** وهي العملية التي تجرى بين الافراد بعد انتهائهم من عملية التخطيط، ودخولهم في عملية التنفيذ الفعلي للتفاوض، وفي هذه المرحلة تتم مجموعة من الإجراءات التفاوضية من أهمها:
    - ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر.
    - عرض وجهات النظر وتبادل الاقتراحات في إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض.
    - دراسة ومعرفة ومناقشة الخيارات المعروضة من الطرف الآخر.
    - المساومة: ولكي تكون ناجحة يتوجب على كل طرف أن يحدد ماذا يريد من الآخر مقابل تنازلات متبادلة يقدمها.
  - 3- **مرحلة نهاية التفاوض:** وهي العملية التي تجرى بين الأعضاء بعد انتهائهم تماماً من تنفيذ المهمات المكلفين بها، ومن ثم تقييم نتائج المفاوضات، والتأمل فيها لتحسين الأداء في المرات القادمة.

**- النماذج النظرية المفسرة لعملية التفاوض**

أشار قاسم (2022) إلى أن المهتمون بعملية التفاوض تناولوا بعضاً من النماذج النظرية التي تساعد في وصف سلوكيات التفاوض ومنها:

**نظرية ماسلو والسلوك التفاوضي:** وفقاً لهذه النظرية فإن التفاوض أداة يستخدمها الفرد لإشباع حاجاته، كما يستخدم الفرد تلك الحاجات كأداة ضاغطة في عملية التفاوض، فإذا استخدم الطرف الآخر مناوراً تتعلق لحاجة أقل أهمية فإن الطرف الثاني يركز على حاجة أخرى تكون أكثر أهمية ليزيد فرص نجاحه، لذا يجب على كل طرف من أطراف التفاوض أن يرتبوا حاجاتهم طبقاً للأولوية ودرجة الأهمية، ووفقاً للترتيب الهرمي لماسلو للحاجات.

**نظرية التحليل النفسي والسلوك التفاوضي:** ووفقاً لهذه النظرية فإن المفاوض يستخدم أسلوب التحليل النفسي في العملية التفاوضية، وذلك من خلال جمع المعلومات عن القضية، وتحليلها من أجل اختيار الأسلوب التفاوضي المناسب، تحليل سلوك شخصية الطرف الآخر لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لديه من خلال تحليل الكلمات والإيماءات والإشارات، ونظرات العين والاستجابات وفترات الصمت، أي يستفيد المفاوض بشكل عام من أسلوب مدرسة التحليل النفسي في تحليل الشخصيات واستجابات الطرف الآخر في التفاوض.

#### - مهارات التفاوض:

توجد مجموعة من المهارات التي يجب أن يتصف بها المفاوض ليكون مفاوض ناجح، ويستطيع الوصول لنتائج مرضية ترضي جميع الأطراف المتفاوضة، وقد صنف (Hannay، 2009) مهارات التفاوض إلى ست مهارات وهي: مهارة الاعتراف بموقف الطرف الآخر، مهارة استخدام تقنيات الاستماع النشط، مهارة اعتماد تقنيات طرح الأسئلة الفعالة، مهارة تفسير التواصل غير اللفظي بدقة، مهارة استخدام الاتصالات التعاونية، مهارة التفكير بشكل إبداعي لإيجاد استراتيجيات حل النزاعات المربحة للطرفين.

وأشار السلطان (2016، 281) إلى أن الأدب التربوي تناول عدة مهارات للتفاوض منها:

- مهارة التواصل: تتضمن القدرة على تحديد الإشارات غير اللفظية من الآخرين وفهمها، بالإضافة إلى التعبير عن النفس بأسلوب تفاعلي جذاب، وامتلاك القدرة على فهم التدفق المنطقي للحوارات المختلفة، والسعي للحصول على التغذية الراجعة.
- مهارة التحدث: يقصد به قدرة الفرد على إدارة الحوار التفاوضي بفاعلية، من حيث متي يبدأ حديثه وما هي أبرز النقاط التي سيركز عليها أثناء الموقف التفاوضي.
- مهارة الإنصات: ويقصد بها قدرة المفاوض على الاستماع الجيد للآخرين، وقدرته على فهم الآخر وتقدير احترام آرائه وأفكاره.
- مهارة الإقناع: يقصد به قدرة المفاوض على التواصل مع الآخرين، والتأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، وقدرته على تقديم الأدلة والحجة والمنطق في أي عمل ما.
- مهارة الثبات الانفعالي: وتعني أن يتحكم المفاوض في مشاعره أمام الآخرين بعدم إظهارها أو إظهار عكسها إذا لزم الأمر، وألا يجعل هذه المشاعر تؤثر على قراراته أو ردود أفعاله.
- مهارة طرح الأسئلة: وتعني قدرة المفاوض على أتقان مهارة صياغة الأسئلة وطرحها، واختيار التوقيت المناسب لطرحها، والاستفادة من الإجابة لصالحه.
- مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلة: وهي عملية عقلية يقوم فيها المفاوض بنشاط ذهني يختاره من بين البدائل المطروحة أمامه في المفاوضة لمواجهة المشكلة محل التفاوض، كما ينبغي أن يتوفر لدى المفاوض القدرة على إصدار قراراته بحكمة وتروي في الموقف التفاوضي.

وهذا التصنيف يتفق مع تصنيف دراسة عبد الكريم (2019)، حيث صنفت مهارات التفاوض إلى: مهارة التواصل، مهارة التحدث، مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة، مهارة التحكم في الانفعالات، مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار.

وحدد الشهري وآخرون (2017) مهارات التفاوض في: (مهارة الاستعداد، مهارة التحدث، مهارة الإنصات، مهارة الإقناع، مهارة إدارة الصراع، ومهارة التروي في اتخاذ القرار، مهارة الاتفاق، مهارة الاختلاف).

وتصنف الحجري (2022) مهارات التفاوض إلى خمس مهارات وهي: (مهارة التخطيط، ومهارة الإقناع والتأثير على الآخرين، ومهارة التواصل الإيجابي الفعال، ومهارة الثبات الانفعالي، ومهارة التفكير الاستراتيجي)

وصنفها (عبد الفتاح، 2024) إلى ست مهارات وهي: التخطيط، الإنصات، التأثير والإقناع التحكم في الانفعالات، التروي في اتخاذ القرار، الاختلاف. وحدد سالم (2025، 298) مهارات التفاوض في: مهارة التخطيط، مهارات التواصل، مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.

ومن خلال مراجعة التصنيفات السابقة لمهارات التفاوض نجد أن من أهم مهارات التفاوض في الوسط التربوي التي تناولتها التصنيفات السابقة: مهارة التواصل، مهارة التحدث، مهارة الأفعال، مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة، مهارة التحكم في الانفعالات، مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار.

### - الذكاء العاطفي وتنمية مهارات التفاوض

التفاوض هو عملية تفاعل اجتماعي معقدة لا تعتمد فقط على المنطق والمعلومات، بل تتأثر بشكل كبير بالعواطف والسلوكيات البشرية، والكفاءات العاطفية تمكن الفرد من التفاوض بفاعلية أكبر، لذلك تعد كفاءات الذكاء العاطفي، كما صاغها دانيال جولمان (1995)، أساساً راسخاً لتنمية مهارات التفاوض، حيث أن الوعي العاطفي يمكن المفاوض من فهم حالته الداخلية، كما أن التنظيم الذاتي يتيح له التحكم في ردود أفعاله تحت الضغط، والدافعية تدفعه للمثابرة نحو حلول مبتكرة، كما أن مهارة الوعي الذاتي تمكن الفرد من رصد المواقف المثيرة للعواطف أثناء التفاوض، والتعاطف يعزز القدرة على الفهم المتبادل، ويقلل النزاعات، مما يؤدي إلى تسويات مرضية للطرفين (رقبان وآخرون، 2024)، والأهم من ذلك أن التعاطف والمهارات الاجتماعية هما القلب النابض للتفاوض الفعال، حيث يمكن المفاوض من فهم وجهة نظر الطرف الآخر، وبناء علاقات قوية، والتواصل بفعالية للوصول إلى اتفاقات مستدامة ومُرضية للجميع (Barsky، 2017)، وبالتالي، فإن تنمية الذكاء العاطفي لدى طالبات المرحلة الثانوية من خلال وحدة تدريبية مقترحة في التربية المهنية ستشكل مدخلاً فعالاً لتعزيز قدرتهن على التفاوض في مختلف سياقات الحياة.

### 3.2. العمل التطوعي:

#### - مفهوم العمل التطوعي

تعددت التعريفات الخاصة بمفهوم العمل التطوعي نتيجة اختلاف الاتجاهات الفكرية للمختصين والمهتمين بمجال العمل التطوعي إلا أن ما يمكن ملاحظته أنها جميعاً تتفق على أنه عمل لا يهدف إلى انتظار مقابل مادي وهدفه تقديم خدمة ومساعدة للآخرين، فقد عرفه بدوي (2004، 151) بأنه: الجهود الذي يبذلها الإنسان بدون دون الحصول على فوائد مادية، وبدافع إنساني، ويشترك في أعمال تستغرق وقتاً وجهداً وتضحيات شخصية، ويبذل المتطوع كل ذلك عن رغبته وباختياره معتقداً بأنه يجب تأديته.

يعرف العمل التطوعي بأنه: الجهد أو العمل الذي يقدمه أفراداً أو مؤسسات إيماناً منهم بفكرة أو مبدأ معين، ولا يتوقع القائمون على ذلك العمل أي جزاء أو حافز مادي، إنما هو نوع من الخدمة العامة للمجتمع يهدف إلى حل مشاكل أو صعوبات تواجهها الجماعة أو المجتمع الذي يعيش فيه المتطوعون وقد تختلف دوافع هذا العمل بين ذاتية أو موضوعية، إلا أنه يعتبر تجسيداً للانتماء للجماعة والمجتمع. (حماد، ومحمد، 2011، 23)

وعرفته جمعية الاخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية بأنه: "جهود يبذلها المتطوعون المتخصصون أو شبه المتخصصين الذين يملكون خبرة أو مهارة معينة ولهم دور فعال في المشاركة لتحقيق خدمات المهنة التي تهدف إلى رفاهية الافراد والمجتمعات بطريقة تكاملية محققة أكبر نفع ممكن لهم" (الخدام، 2013، 225)

وعرف العمل التطوعي أيضاً بأنه: "جهوداً إنسانية تبذل من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي، سواء كان هذا الدافع شعورياً أو لا شعورياً ولا يهدف المتطوع تحقيق مقابل مادي أو ربح خاص بل اكتساب شعور الانتماء إلى المجتمع وتحمل بعض المسؤوليات التي تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية ملحة (زينو، 2017، 14)

وعرف على أنه: عمل مساعدة يقوم به فرد بدون إكراه أو إلزام ويحظى بتقديره، ولكنه لا يهدف بشكل مباشر إلى تحقيق مكاسب مادية (Güntert, 2022). على الرغم من تعدد وتنوع التعريفات الخاصة بالعمل التطوعي إلا أن ما يمكن ملاحظته بأنها جميعاً تشترك وتتفق على أنه عمل لا يهدف إلى انتظار مقابل مادي وهدفه تقديم خدمة ومساعدة للآخرين.

### - خصائص العمل التطوعي

يتسم العمل التطوعي بالعديد من الخصائص من أهمها (نبيل، 2024، 74):

- لا يهدف العمل التطوعي إلى انتظار عائد مادي.
- أن حب الخير والدافع الذاتي هو الموجه للمتطوع.
- يأخذ التطوع صوراً متعددة، قد يكون تبرعاً بالمال أو بذل الجهد أو التضحية بالوقت.
- ليس هناك شرط توفر الاعداد العلمي للمشاركة في الجهود التطوعية.
- جهد وعمل يلتزم بهما الفرد طواعية من غير إلزام.
- التطوع يأخذ صوراً متعددة، قد يكون بصورة فردية أو جماعية.

### - أشكال العمل التطوعي

مهما تعددت أشكال العمل التطوعي إلا أنها تشترك في أن أعمالهم وأنشطتهم تقوم بدافع الرغبة في تحسين الأحوال وتقديم الخدمات بدون انتظار أجر أو أي مقابل مادي، العمل التطوعي كما أوضحنا كل من رشدي (2013)، وخاوي (2018)، والمالكي (2021)، ونبيل (2024)، أن العمل التطوعي ينقسم إلى نوعين هما:

- العمل التطوعي الفردي: وهو العمل الذي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه، ولا ينتظر أي مردود مادي جراء هذا العمل.
  - العمل التطوعي الجماعي: وهو العمل الذي تقوم به مجموعة داخل مؤسسة ذات طابع خيري، وهو نوع يتميز عادة بالتنظيم والانتشار أكثر، كما قد يكون هذا العمل غير كذلك، أي لا يخضع إلى أي مؤسسة.
- ويذكر رشدي (2013، 145) أن المشاركة في العمل التطوعي تتمثل الأبعاد الآتية:

- المشاركة العضوية: ونعني بها أن يكون الشخص عضواً فعالاً في الأعمال التطوعية، وذلك عبر انتسابه لإحدى مؤسسات الخدمة الاجتماعية، وهذا يتطلب بذل الجهد والتضحية بالوقت، وممارسة التفكير الجاد، وشحن الهمة، من أجل خدمة المجتمع، وتقوية العمل الخيري، وإنماء الممارسة التطوعية بما يخدم الشأن الاجتماعي العام.
- المشاركة المالية: ونعني بها دعم المشاريع الخيرية بالمال، ومما لا شك فيه أن المال يمثل أحد مقومات نجاح الأعمال الخيرية.
- المشاركة المعنوية: ونعني بها دعم المشاريع التطوعية معنويًا وذلك من خلال الوقوف المعنوي مع المشروع الخيري سواء بالتشجيع، أو الدفاع عن المشروع الخيري، أو التعريف به في المحافل العامة، إلى غير ذلك من صور المشاركة المعنوية.

**- أهداف العمل التطوعي**

يشير كل من الغامدي (2021)، و(Khasanzyanova, 2017) إلى أن العمل التطوعي يحقق أهدافاً وقائية إنمائية وعلاجية، حيث يسهم في تخفيف المشكلات الاجتماعية، ويحقق مبدأ التكافل والتماسك بين الأفراد، كما يشعر الطالب بالانتماء لمدرسته وللجماعة التطوعية التي يشارك في أنشطتها.

ويسعى الأفراد من خلال العمل التطوعي إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تبيّن أهميته البالغة والتي يمكن أن نوجزها في الآتي (دهينة، 2018):

- تقليل وتخفيف المشكلات التي تواجه المجتمع، حيث يتصف العمل التطوعي بالمرونة والسرعة في الأداء عكس العمل الرسمي الإداري الذي يتصف بالبطء وكثرة الإجراءات الرسمية.
- استثمار الجهود الشعبية وطاقتها وإمكانياتها لتكملة العجز الذي قد يطرأ عن قلة العمال والمهنيين، أو عن قلة الخبراء والتقنيين، أو الإمكانيات المادية، مما يساهم في إنجاز الأعمال المختلفة بأقل تكلفة وأقل جهد ممكن.
- تنمية روح المشاركة والإيجابية في الأعمال المجتمعية ومواجهة السلبية والأنانية التي قد تطبع سلوك الأفراد مما يزيد قيم التضامن المجتمعي.
- إشباع المتطوع لإحساسه بالنجاح في القيام بعمل يقدره الآخرون.
- حصول المتطوع على مكانة أفضل في المجتمع حيث يقول علماء الاجتماع بأن مكانة الفرد في المجتمع تتحدد من خلال ما يقدمه للآخرين من خدمات.
- الشعور بالانتماء وتكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين مما يعزز أواصر المحبة والتكافل بين أفراد المجتمع الواحد.
- تحقيق التربية الاجتماعية للمواطنين ذاتياً، وتنمية الشعور بالمسؤولية الجماعية والتجاوب مع المصلحة العامة، وتعوديهم على ممارسة الحياة الديمقراطية والقيادة الجماعية والشورى في أمورهم وتحقيق التعاون بين أفراد المجتمع.

**- أهمية العمل التطوعي**

أن العمل التطوعي يعد رافد مهم من روافد البناء والتقدم، وضرورية يجب أن يدفعها كل مواطن لمجتمعه، والمؤسسات التربوية التعليمية ينبغي أن تكون لها الريادة في إشاعة ثقافة العمل التطوعي، وتشجيعه في الأوساط التعليمية، والعمل على إبراز دوره وإيضاح أثره للمتطوعين وفئات المجتمع؛ وذلك من خلال المناهج الدراسية، والأنشطة المدرسية؛ لأنها البيئة الآمنة التي يتشكل فيها وعي الطالب (Tomczak، 2021).

وتبني المؤسسات التربوية والتعليمية لنشر ثقافة العمل التطوعي يخدم المجتمع؛ إذ يقوم سلوك الطلاب والطالبات، ويقلل من السلوكيات السلبية لديهم، ولكي تنجح المؤسسة التعليمية في تحقيق رسالتها لا بد أن تعمل وفق منهجية وخطة محددة الوقت واضحة الرؤية (Lalongo، 2022، 68).

ويشير التركي (2022) إلى أن أهمية العمل التطوعي تتمثل في الآتي:

- تعزيز قيم التنشئة الاجتماعية التي تدعو للعمل الخيري والتعاون، لدى الأفراد.
- من خلال العمل التطوعي يتسنى لدى الأفراد ترتيب الأولويات والاحتياجات.
- يساعد العمل التطوعي على توفير الكثير من الوقت والجهد.
- يكسب العمل التطوعي الأفراد المزيد من الخبرات والمهارات التي من شأنها أن تحقق النمو الاجتماعي وتكامل الشخصية.

- يمكن الأفراد الانخراط بأعمال مفيدة وذات نفع في المجتمع.

ويؤكد السعدي (2021) على ضرورة تفعيل دور المدرسة لإكساب الطلبة مهارات العمل التطوعي، وحث المؤسسات التعليمية على زيادة وعي الاهتمام بالأنشطة التي تسهم في ذلك؛ حتى تؤدي المعلمة دورها في تعزيز ثقافة العمل التطوعي؛ فتوضح أهمية العمل التطوعي، وأثره على الفرد والمجتمع، بأسلوب سهل، ولتبدأ المعلمة بنفسها في تلك الأعمال لتكون لهم قدوة.

وعلى الرغم من أهمية العمل التطوعي إلى أنه في المجتمعات العربية يعاني من جمود الخطاب المجتمعي في تناول مفاهيم العمل التطوعي، وضعف الدافع الذاتي للمشاركة في الأعمال التطوعية، وغياب المهارات القيادية، والخوف من تحمل المسؤولية (القحطاني، 2019).

### - عوامل نجاح العمل التطوعي

أن العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق، ليتم البعد عنها، وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها، وبالتالي فمن أسباب نجاح العمل التطوعي الآتي (رشدي، 2013، 148):

- توفر الوقت المطلوب قضاؤه في عمله التطوعي.
  - قيام كل متطوع بالعمل الذي يتناسب مع إمكانياته وقدراته.
  - فهم المتطوع للأعمال المكلف بها والمتوقع منه.
  - إجراء دراسات تقييمية لأنشطة هؤلاء المتطوعين المدربين.
  - تفهم المتطوع للرسالة والهدف من العمل التطوعي.
  - تدريب المتطوعين على الأعمال التي سيكلفون بها.
  - إلمام المتطوع بأهداف ونظام وأنشطة البرنامج وعلاقته بباقي المتطوعين.
- ويؤكد حسين، الوائلي (2017) أن هناك عوامل معينة على نجاح العمل التطوعي في المؤسسات التعليمية والتربوية، تتمثل في:
- نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفرادها (الطلاب، والمعلمين، والمعلمات، والطاقت الإدارية) من خلال الأنشطة المدرسية.
  - تفعيل مبدأ التربية بالقوة من خلال تبني المعلمات عدداً من المبادرات التطوعية.
  - عقد شراكات مجتمعية بينها وبين المؤسسات المجتمعية التطوعية.

من أدوار المعلمين لتعزيز الميل نحو العمل التطوعي لدى طلبة التعليم الثانوي: تشجيعهم على استغلال أوقات الفراغ في الأعمال المفيدة، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي التطوعي، ومساعدة المحتاجين، وعميق الشعور بالمسؤولية، وأن لهم دوراً تجاه الوطن، وبيان أهمية التكافل والتعاون بين أفراد المجتمع، وإذكاء روح التنافس البناء، وتوجيههم للعمل بروح الفريق. (الدرعي، 2021).

ولكي يؤدي العمل التطوعي النتائج المرجوة منه، يشير المالكي (2021)، و(Tomczak، Tomczak، 2021) إلى أن العمل التطوع يستند إلى عدد من القواعد من أهمها: الرغبة الداخلية في الانخراط في الأعمال التطوعية، والتوظيف الأمثل للقدرات؛ لتحقيق الأهداف المرسومة للعمل، ورفقي المجتمعات، وتكافؤ فرص العمل.

### - دوافع العمل التطوعي:

تتعدد العوامل التي تدفع الإنسان للانضمام للأعمال التطوعية، كما أشار (الهلال، 2018) ومنها:

- الدوافع الفكرية: ترتبط بقناعة الفرد بأفكار ومبادئ ومفاهيم معينة، مثل: ضرورة المشاركة الفعالة في تغيير الواقع الاجتماعي نحو الأحسن، وأداء رسالة إصلاحية في المجتمع.
- الدوافع النفسية: ترتبط بحاجة الفرد إلى الشعور بالانتماء، وتأكيد الذات والأمن، والحاجة إلى ممارسة بعض الأعمال التي تتفق مع الميول والرغبات الشخصية التي لا تجد في العمل الرسمي متسعاً لتحقيقها.
- الدوافع الروحية: ترتبط بإيمان الفرد بمعتقدات وقيم تقوم على اعتقاد ديني يتبناه الفرد ويعمل به.
- الدوافع الاجتماعية: ترتبط بالإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، التي تعد شعوراً بالواجب نحو المجتمع الذي يعيش فيه والرغبة في النهوض به والعمل من أجله، كما ترتبط بالحاجة إلى التقدير والحصول على مكانة اجتماعية، والارتباط بعلاقات إيجابية مع الآخرين.

### - المداخل النظرية للعمل التطوعي:

تناول الباحثين العديد من النظريات التي تناولت العمل التطوعي من أبرزها:

#### نظرية الدور الاجتماعي:

تركز هذه النظرية على الدور الذي يؤديه الفرد في نشاط أو عمل ما، باعتبار أن الدور أحد عناصر التفاعل الاجتماعي، وهو نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها الشخص في موقف معين، وهذا يوضح الدور البارز الذي يؤديه المتطوع في تفعيل النشاط التطوعي، والنهوض بخدماته لسد حاجات الأفراد والجماعات، وتظهر هذه النظرية مفهوم المركز الاجتماعي الذي يرى أن كل شخص من الذين يحتلون هذه المراكز يقوم بأفعال معينة، وأدوار ترتبط بالمراكز، وبما أن العمل التطوعي فيه إشباع لحاجة الأفراد والمجتمع، فهو يعمل على سد الثغرات والنقص، ومن مفهوم المركز الاجتماعي يمكن تفسير الدور الذي يؤديه القائمون بالعمل التطوعي انطلاقاً من دوافع الخير، وهذا الدور في الأساس يقوى من المركز الاجتماعي للمتطوع (حسين، وعبد الرحمن، 2013، 128).

#### النظرية البنائية الوظيفية

تحاول هذه النظرية تفسير السلوك التطوعي الاجتماعي بالرجوع إلى تفسير النتائج التي حققها هذا السلوك في المجتمع، فالمجتمع في هذه النظرية يمثل أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفة من أجل خدمة أهداف الجميع، وهذه النظرية ترى أن المجتمع له نسقاً من العلاقات الاجتماعية، تعمل مع بعضها لتجمع هذه العلاقات في صورة منظمة اجتماعية، ووفق هذه النظرية فإن العمل التطوعي يعد أحد الأنساق الاجتماعية للحفاظ على استقرار المجتمع وتكامله، حيث يترابط النسق التطوعي مع النسق الأسري، والاقتصادي، والترابي، ليشكل البناء الاجتماعي، فإذا عجز أحد الأنساق الاجتماعية عن القيام بإحدى وظائف البناء الاجتماعي، فقد ينشأ الخلل الوظيفي الناتج عن عجز الأعضاء في المؤسسة عن ممارسة الوظائف الاجتماعية، فيأتي العمل التطوعي لسد هذا العجز ويعيد الضبط الاجتماعي لطبيعته. (العبيد، 2013، 22).

#### نظرية التبادل الاجتماعي

تركز هذه النظرية على تفسير الفعل الاجتماعي، والمصالح التي يجنيها الناس من علاقاتهم التبادلية، فاستمرار التفاعل بين الناس مرهون باستمرار المنافع المتبادلة التي يحصلون عليها من جراء التفاعل، وترى نظرية التبادل الاجتماعي، أنه كلما كان تقييم الفرد لنتائج فعله، أو نشاطه إيجابياً زادت احتمالية قيامه بالفعل، فوجود المنافع أو المكاسب من الفعل الذي يقوم به الفرد تزيد من تكرار السلوك المرغوب، وفي المقابل عدم وجود منافع للفرد، أو وجود عقاب يقلل من احتمالية حدوث السلوك المرغوب، فالمتطوع الذي

يحصل على مكاسب معنوية من احترام المجتمع وحبه واكتساب تقديره لقيامه بالأعمال التطوعية التي تخدم مجتمعه، يدفعه إلى مزيد من العمل التطوعي (الهالات، 2018).

### - الذكاء العاطفي والميل نحو العمل التطوعي

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الأساسية في تفسير السلوك الإنساني، إذ يشير إلى قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها، وتنظيمها بما يعزز من فعالية التفاعل الاجتماعي، كما يعد الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في تعزيز الميل نحو السلوكيات التطوعية، نظراً لما يتضمنه من تعاطف ورغبة في المساهمة الاجتماعية، فالأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يبدون حافزاً ذاتياً قوياً للمشاركة المجتمعية، وتظهر لديهم قدرات أفضل على التواصل مع الآخرين وفهم احتياجاتهم (Batson، 2011).

وفي سياق العمل التطوعي تبرز أهمية الذكاء العاطفي من خلال أبعاده المختلفة، حيث يسهم الوعي الذاتي في زيادة إدراك الفرد لقيمه الشخصية ودوافعه العميقة نحو مساعدة الآخرين، مما يعزز الرغبة في الانخراط في أنشطة تخدم المجتمع، كما يسهم التنظيم الذاتي في تعزيز قدرة الفرد المتطوع على إدارة الضغوط التي قد تواجهه أثناء العمل التطوعي، مما يعزز من التزامه واستمراره في ظل الظروف الصعبة، كما تعد الدافعية الذاتية عاملاً أساسياً في الانخراط في العمل التطوعي والاستمرار فيه، حيث تكون لدى الفرد قناعة داخلية بأهمية العطاء وإحداث فارق في حياة الآخرين، والمشاركة في أنشطة تطوعية دون انتظار مقابل مادي، حيث تعد الحوافز الداخلية أكثر أهمية وتأثير في دفع الفرد للعمل من الحوافز الخارجية، ويؤدي التعاطف باعتباره إحدى مكونات الذكاء العاطفي دوراً جوهرياً في التحفيز نحو العمل التطوعي، حيث يدفع الأفراد للشعور بمعاناة الآخرين أو احتياجاتهم، وبالتالي الرغبة في تقديم المساعدة وتخفيف المعاناة، فكلما زادت قدرة الفرد على التعاطف، زاد ميله للشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين والمجتمع (الطراونة، 2021). بالإضافة إلى ذلك تعد المهارات الاجتماعية عاملاً حيوياً في العمل التطوعي، حيث تتطلب القدرة على التواصل الفعال مع المستفيدين، والتعاون مع الزملاء والمتطوعين الآخرين، وحل أي نزاعات قد تنشأ ضمن الفريق، كما يعزز من بناء العلاقات الإيجابية والتعاون بفعالية (سعدي، 2019). وبناءً عليه، يتوقع أن الوحدة التدريبية القائمة على نظرية جولمان للذكاء العاطفي ستسهم بشكل مباشر في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المرحلة الثانوية، من خلال تعزيز الكفاءات العاطفية التي تشكل الأسس الدافعة لهذا السلوك الإيجابي.

### 3. الدراسات السابقة:

نتناول في هذا الجزء من البحث عرضاً لبعض الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات هذه الدراسة سواء الدراسات العربية أو الأجنبية حيث تم تناولها حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، ونظراً لقلّة الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة مجتمعة (الذكاء العاطفي، مهارات التفاوض، الميل نحو العمل التطوعي)، واقتصار البعض منها على الكشف عن علاقة الذكاء العاطفي بأحد المتغيرات التابعة، أو ببعدها، لذلك فقد تم تقسيمها وفق ثلاث مجالات كالآتي:

#### 1.3. دراسات تتعلق بالذكاء العاطفي (نظرية جولمان):

أجرى ماجد (2023) دراسة بهدف الكشف عن علاقة الذكاء العاطفي بالتنظيم الذاتي لدى طلبة جامعة تكريت، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (250) طالباً وطالبة، وتم جمع البيانات باستخدام مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للتنظيم الذاتي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائياً بين الذكاء العاطفي والتنظيم الذاتي لدى الطلبة.

كما هدفت دراسة عبد العال (2020) إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي قائم على نظرية جولمان للذكاء الانفعالي في تنمية الكفاءة الذاتية والأكاديمية وفعالية الذات لدى تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج شبه

التجريبي، وتكونت عينتها من (100) تلميذ من مدارس مسقط وجنوب الباطنة، موزعين على مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية والأكاديمية وفعالية الذات، ولصالح المجموعة التجريبية.

**وهدفت دراسة العجمي وآخرون (2019)** إلى الكشف عن أثر برنامج تعليمي في التربية الإسلامية قائم على الذكاء العاطفي في تنمية السلوكيات الأخلاقية لدى طالبات الصف العاشر في سلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينتها من (137) طالباً من مدارس مسقط وجنوب الباطنة، موزعين على مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، وأظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية في ما يتعلق بضبط الذات، والصدق واحترام الآخرين وقواعد الاحترام، ولصالح المجموعة التجريبية. **كذلك هدفت دراسة الإشموري وآخرون (2019)** إلى الكشف عن فاعلية تدريس مقرر التربية الأسرية المطور وفق نظرية جولمان لتنمية الذكاء الوجداني لدى طلبة كلية التربية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينتها من (60) طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج فروق دالة إحصائية بين نتائج التطبيق القبلي والبعدي لمقياس مهارات الذكاء الوجداني لصالح التطبيق البعدي.

**كما هدفت دراسة جمال (2017)** إلى معرفة أثر برنامج تدريبي مستند إلى نظرية جولمان للذكاء الانفعالي في تنمية الكفاءة الذاتية الأكاديمية والهوية المنجزة لدى طالبات مرحلة المراهقة، تكونت عينة الدراسة من (40) طالبة من طالبات الصف التاسع الأساسي في مدرسة أم طفيل الثانوية للبنات، موزعات بالتساوي على مجموعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي، كما قامت ببناء مقياسين أحدهما للكفاءة الذاتية الأكاديمية، والآخر للهوية المنجزة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية الأكاديمية والهوية المنجزة، لصالح المجموعة التجريبية.

**وتناولت دراسة (Shahzad & Mushtaq, 2014)** الكشف أثر الذكاء العاطفي لدى طلبة المدارس الثانوية على سلوكهم داخل الفصل، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة الذين يتمتعون بمستوى عال من الذكاء العاطفي يتصفون بسلوكيات تعاونية، أما الطلبة الذين يتمتعون بمستوى منخفض من الذكاء العاطفي فكانوا أكثر عدوانية.

### 2.3. دراسات تتعلق بمهارات التفاوض:

**هدفت دراسة الشامي وسراج (2025)** إلى تقصي فاعلية استراتيجية مخططات الأحداث المتناقضة المفاهيمية وفق نظرية جولمان (Goleman) للذكاء الانفعالي في تنمية مهارات التفكير الجانبي واتخاذ القرار لدى طلاب كلية الاقتصاد المنزلي بجامعة المنوفية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج شبه التجريبي، وتمثلت أدوات الدراسة في: اختبار التفكير الجانبي، ومقياس اتخاذ القرار، وتم تطبيق هذه الأدوات على عينة قوامها (100) طالباً، موزعين بالتساوي على مجموعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التفكير الجانبي واتخاذ القرار، لصالح المجموعة التجريبية.

**وسعت دراسة رقبان، وآخرون (2023)** إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة التفاوض المهني لدى العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة كمدخل لتحسين القدرة المؤسسية، اتبع في الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (155) عامل، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين دالة إحصائية بين إدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي بمؤسسات الأسرة والطفولة.

**وهدفت دراسة يسن وآخرون (2021)** إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات التفاوض لدى عينة من طلاب جامعة الملك فيصل، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تكونت عينة الدراسة من (395) طالباً من طلاب جامعة الملك فيصل من مختلف التخصصات، وقد استخدم الباحثين لجمع البيانات مقياس الذكاء الاجتماعي ترجمة وتعريب الباحثين (2020)

ومقياس مهارات التفاوض إعداد الشوربي والحربي (2013)، وقد أشارت نتائج الدراسة أن الطلاب عينة الدراسة لديهم مستوى ذكاء اجتماعي فوق المتوسط، وكذلك مستوى فوق المتوسط في مهارة التفاوض، كما أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي ومهارات التفاوض.

وهدفت دراسة (Rourke, 2018) إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات التفاوض، واستخدمت المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (115) مشاركاً من منطقة دبلن، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة متوسطة بين الذكاء العاطفي ومهارات التفاوض لدى عينة الدراسة.

كما هدفت دراسة جودة (2013) إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى نظرية جولمان للذكاء الانفعالي في تحسين مهارات التفاعل الاجتماعي لدى الطلبة ذوي النشاط الزائد من طلبة الصفوف الأساسية، واتبعت الدراسة المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (30) طالبا وطالبة موزعين بالتساوي إلى مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، واستخدمت أداة فرز للكشف عن طلبة النشاط الزائد ومقياس مهارات التفاعل الاجتماعي، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات طلبة المجموعتين: التجريبية والضابطة على مقياس التفاعل الاجتماعي لصالح المجموعة التجريبية.

واستكشفت دراسة اليوسف (2011) العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدارس التعليم العام والأهلي بمنطقة حائل التعليمية في ضوء بعض المتغيرات، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة في جمع البيانات، والذي طبق على عينة مكونة من (508) معلم، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة.

### 3.3. دراسات تتعلق بالميل نحو العمل التطوعي

استكشفت دراسة (Higiro, 2024) العلاقة بين التطوع والتعاطف لدى المراهقين في راوند، بالاعتماد على البحث المكتبي، أشارت نتائج الدراسة إلى أن المشاركة في الأعمال التطوعية يعزز من التعاطف لدى المشاركين، كما يميل المتطوعون إلى إظهار تعاطف نحو احتياجات ومشاعر الآخرين.

وهدفت دراسة (Clark, 2023) إلى الكشف عن دور الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية ومستوى التعلم في التنبؤ بالانخراط في الأنشطة التطوعية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (103) فرداً من طلبة جامعة والدين، وأظهرت النتائج وجود دور للذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية ومستوى التعلم في التنبؤ بانخراط الأفراد في العمل التطوعي.

كما سعت دراسة الطراونة (2021) إلى تعرف أثر برنامج تدريبي مستند إلى الذكاء الانفعالي في تنمية المشاركة الاجتماعية لدى عينة من طلبة جامعة مؤتة، اتبع في الدراسة المنهج التجريبي، حيث تكونت عينة الدراسة من (64) طالبا، موزعين بالتساوي على المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، وتم جمع البيانات باستخدام مقياس المشاركة الاجتماعية، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) بين المجموعتين التجريبية والضابطة ولصالح المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس المشاركة الاجتماعية، وعلى الدرجة الكلية.

وأجرى العقيلي (2020) دراسة بهدف التعرف على الاتجاه نحو العمل التطوعي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى طالبات جامعة الباحة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الاتجاه نحو العمل التطوعي من إعداد الباحثة، ومقياس إيزنك للسمات الشخصية والذي قام بتقنيته على البيئة السعودية للإناث الدكتور عبدالله الروينع (2007)، والذي تم تطبيقها على عينة مكونة من (368) طالبة، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين الاتجاه نحو العمل التطوعي وسمات الشخصية لدى عينة الدراسة.

ودراسة الزبالي (2020) والتي هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات ضمن جائحة كورونا نموذجاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة البحث من (494) طالباً من طلاب جامعة الملك عبدالعزيز من مختلف التخصصات، كما استخدم الاستبانة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن هنالك وعي لدى الطالب الجامعي بمفهوم العمل التطوعي التخصصي، وأن شعوره نحو العمل التطوعي يدفعه لاكتساب مهارات جديدة.

وأجرى الكسناوي (2019) دراسة بهدف الكشف عن فاعلية برنامج قائم على النشاط التطوعي في التحصيل الدراسي والاتجاه نحو العمل التطوعي لدى طالبات مقرر طرق تدريس العلوم بجامعة أم القرى، واتبعت البحث المنهج التجريبي ذا التصميم شبه التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (66) طالبة، موزعات بالتساوي على المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، وتمثلت أدوات البحث في اختبار تحصيلي، ومقياس الاتجاه عن العمل التطوعي، وأظهرت نتائج الدراسة تفوق أداء المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة في نتائج التطبيق البعدي لأداتي البحث.

#### 4.3. التعليق على الدراسات السابقة

تظهر الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بثلاثة متغيرات أساسية تشكل محور هذه الدراسة، وهي الذكاء العاطفي (وفقاً لنظرية جولمان)، مهارات التفاوض، والميل نحو العمل التطوعي، إلا أن الدراسات التي تربط هذه المتغيرات معاً في إطار واحد ما زالت محدودة، مما يبرز أهمية الدراسة المقترحة في تقديم إضافات معرفية جديدة.

**من حيث الهدف:** هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تقصي دور الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان في متغيرات مختلفة، سواء بالكشف عن العلاقة الارتباطية أو فاعلية البرامج التدريبية، حيث ركزت بعض الدراسات السابقة على الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان كمتغير مستقل وبيان علاقته بمتغير مهارات التفاوض أو أحد أبعادها، وركزت بعض الدراسات السابقة على الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان كمتغير مستقل وبيان علاقته بمتغير العمل التطوعي أو أحد أبعاده، وركزت بعض الدراسات السابقة على الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان كمتغير مستقل وبيان علاقته بمتغيرات أخرى، بينما ركزت دراسة العقيلي (2020)، ودراسة الزبالي (2020)، ودراسة الكسناوي (2019) على الاتجاه نحو العمل التطوعي، بينما هدفت دراسة (Higiro, 2024) على الكشف عن العلاقة بين التطوع والتعاطف.

**من حيث المنهج:** استخدمت بعض الدراسات السابقة المنهج شبه التجريبي، بينما استخدمت بعض الدراسات المنهج الوصفي بأنماطه المختلفة (المسحي، والارتباطي)

**من حيث عينة الدراسة:** تنوعت العينات في الدراسات السابقة لتشمل شرائح مختلفة من المجتمع، حيث شملت العينات طلبة الجامعات، بينما شملت بعض الدراسات عينة من طلبة المرحلة الثانوية، وتناولت دراسات أخرى تلاميذ من التعليم الأساسي، أما دراسة (رقبان وآخرون، 2023) فقد كانت عينتها من العاملين في مؤسسات الأسرة والطفولة. كما تنوعت أماكن التطبيق لتغطي سياقات جغرافية وثقافية مختلفة، حيث شملت هذه الأماكن جامعات ومدارس في العراق، وكذلك في السعودية كدراسة (يسن وآخرون، 2021)، ودراسة (الزبالي، 2020)، ودراسة (العقيلي، 2020)، ودراسة (كسناوي، 2019)، ودراسة (اليوسف، 2011)، ومصر، والأردن، وكذلك شملت بعض الدراسات بيانات جغرافية أجنبية كدراسة (Clark, 2023)، و(Rourke, 2018)، و(Mushtaq & Shahzad, 2014).

#### 5.3. أوجه التشابه والاختلاف

- اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث الهدف، حيث هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن فاعلية وحدة دراسية مقترحة في ضوء نظرية جولمان للذكاء العاطفي في تنمية مهارات التفويض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات

المرحلة الثانوية في مقرر التربية المهنية، وهو ما لم تتناوله مع جميع الدراسات السابقة.

- اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في استخدامها للمنهج شبه التجريبي.
- اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تناولها لعينة من طلبة المرحلة الثانوية واختلفت مع بقية الدراسات التي استخدمت عينات من طلبة الجامعة أو من مؤسسات تعليمية أخرى.
- اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تطبيقها في المملكة العربية السعودية، واختلفت مع بقية الدراسات السابقة التي طبقت في بيئات جغرافية أخرى.

### 6.3. ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تركز الدراسة الحالية على طالبات المرحلة الثانوية ضمن مقرر التربية المهنية، وهو ما لم يحظَ بالدراسة في تنمية مهارات التفاوض والميل للعمل التطوعي من خلال الذكاء العاطفي، كما أن معظم الدراسات لم تقدم وحدة تعليمية تربط بين الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، مهارات التفاوض، والميل نحو العمل التطوعي كمتغير تابع في آن واحد، خاصة ضمن السياقات التربوية للمرحلة الثانوية، وأيضاً فإن أغلب الدراسات السابقة تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بمتغير واحد من متغيرات الدراسة الأخرى (مهارات التفاوض أو العمل التطوعي)، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى ربط المتغيرات الثلاثة بشكل تكاملي ضمن وحدة تعليمية في مقرر التربية المهنية. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بالتعرف على العديد من المصادر والمراجع، وأثناء الإطار النظري، وإعداد أدوات الدراسة، وكذلك تحديد وصياغة منهجية الدراسة، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، ومناقشة نتائج الدراسة.

### 4. منهجية الدراسة:

#### 1.4. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج شبه التجريبي باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى الكشف عن أثر متغير مستقل يتمثل في الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان في متغيرين تابعين هما مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

ويتيح المنهج شبه التجريبي للباحثة دراسة أثر المعالجة التعليمية من خلال تقسيم أفراد العينة إلى مجموعتين، مجموعة تجريبية خضعت لتدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان، ومجموعة ضابطة لم تتعرض لتدريس الوحدة الدراسية، حيث تم تطبيق مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي على المجموعتين، ثم مقارنة نتائج استجابات الطالبات بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة للكشف عن مدى فاعلية الوحدة الدراسية في تنمية مهارات التفاوض وتعزيز الميل نحو العمل التطوعي،

#### 2.4. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات الصف الأول الثانوي التابعات للإدارة العامة للتعليم في محافظة المذنب بمنطقة القصيم، باعتبارهن الفئة المستهدفة من تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة في مقرر التربية المهنية.

#### 3.4. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية من طالبات الصف الأول الثانوي بإحدى المدارس التابعة للإدارة العامة للتعليم في محافظة المذنب بمنطقة القصيم، وقد بلغ عدد أفراد العينة (60) طالبة، حيث تم تقسيمهن إلى مجموعتين متساويتين، مجموعة تجريبية تضم (30) طالبة، ومجموعة ضابطة تضم (30) طالبة، وذلك بما يتناسب مع طبيعة الدراسة شبه التجريبية وأهدافها.

واعتمدت الدراسة على تطبيق أدوات القياس المتمثلة في مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي على طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة بعد انتهاء تنفيذ التجربة، حيث خضعت المجموعة التجريبية لتدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان بما تتضمنه من دروس وأنشطة ومواقف تعليمية ومشروعات تطبيقية مرتبطة بمهارات التفاوض والعمل التطوعي، في حين درست المجموعة الضابطة بالطريقة المعتادة دون التعرض للوحدة الدراسية المقترحة.

وبعد الانتهاء من تنفيذ الوحدة الدراسية، قامت الباحثة بتطبيق مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي على طالبات المجموعتين، وذلك بهدف الكشف عن أثر الوحدة الدراسية المقترحة في تنمية مهارات التفاوض وتعزيز الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي. ويتيح هذا الإجراء إمكانية المقارنة بين نتائج المجموعة التجريبية ونتائج المجموعة الضابطة بصورة مباشرة، مما يساعد على تحديد مدى فاعلية الوحدة الدراسية المقترحة في تنمية المتغيرات التابعة لدى أفراد العينة.

#### جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة

العدد	الفئة
30	المجموعة الضابطة
30	المجموعة التجريبية
60	مجموع أفراد العينة

#### 3.4 متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان
- المتغيرات التابعة: - مهارات التفاوض، - الميل نحو العمل التطوعي.

#### 4.4 تصميم الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على التصميم شبه التجريبي بوصفه من التصاميم المناسبة للدراسات التربوية التي تهدف إلى قياس أثر متغير تعليمي في مجموعة من المتغيرات التابعة داخل البيئة التعليمية الواقعية، ويقوم هذا التصميم على تقسيم عينة الدراسة إلى مجموعتين، مجموعة تجريبية تخضع لتدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان، ومجموعة ضابطة تدرس بالطريقة المعتادة دون التعرض للوحدة الدراسية، وذلك بهدف مقارنة مستوى مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي بين المجموعتين بعد انتهاء التطبيق، بما يساعد على الكشف عن أثر المعالجة التعليمية في المتغيرات التابعة بصورة أكثر دقة وموضوعية. وقد تمثلت إجراءات التصميم في اختيار عينة الدراسة من طالبات الصف الأول الثانوي، والبالغ عددهن (60) طالبة، حيث تم تقسيمهن إلى مجموعتين متساويتين، مجموعة تجريبية تضم (30) طالبة خضعت لتدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان داخل مقرر التربية المهنية، والتي تضمنت مجموعة من الدروس والأنشطة المرتبطة بالعمل التطوعي ومهارات التفاوض، ومجموعة ضابطة تضم (30) طالبة درست بالطريقة المعتادة دون تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة.

وبعد الانتهاء من تنفيذ الوحدة الدراسية، قامت الباحثة بتطبيق مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي على طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة، وذلك بهدف الكشف عن أثر الوحدة الدراسية في تنمية مهارات التفاوض وتعزيز الميل نحو العمل التطوعي، من خلال المقارنة بين نتائج استجابات طالبات المجموعتين في أدوات الدراسة.

## جدول رقم (2) تصميم الدراسة الحالية

المجموعة	المجموعة الضابطة (30 طالبة)	المعالجة التجريبية	المجموعة التجريبية
طالبات الصف الأول الثانوي وعددهن (60) طالبة	تطبيق مقياس مهارات التفاوض، ومقياس الميل نحو العمل التطوعي	تدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان	تطبيق مقياس مهارات التفاوض، ومقياس الميل نحو العمل التطوعي

## 5.4. أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من الأدوات التي تساعد على جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وقد تمثلت هذه الأدوات في الآتي:

الأداة الأولى: تمثلت في المصادر العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم الرجوع إلى الكتب والبحوث العلمية والدراسات التربوية التي تناولت نظرية جولمان، ومهارات التفاوض، والعمل التطوعي، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة، وتحديد أبعاد المتغيرات، وتصميم الوحدة الدراسية، وبناء أدوات القياس بصورة تتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية. أما الأداة الثانية: فتمثلت في مقياس مهارات التفاوض، والذي أعدته الباحثة لقياس مستوى امتلاك طالبات الصف الأول الثانوي لمهارات التفاوض المرتبطة بالتخطيط للتفاوض، والتواصل، والإقناع، والتحكم في الانفعالات، واتخاذ القرار، حيث تم تصميم فقرات المقياس بما يتناسب مع طبيعة المرحلة الثانوية وأهداف الوحدة الدراسية.

كما اعتمدت الدراسة على مقياس الميل نحو العمل التطوعي الذي أعدته الباحثة بهدف قياس مستوى الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي، من خلال الأبعاد الوجدانية والمعرفية والسلوكية المرتبطة بالعمل التطوعي.

## 6.4. مقياس الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد أدوات الدراسة في ضوء أهداف البحث وطبيعة المتغيرات التي تسعى الدراسة إلى قياسها، مع الاستفادة من الأدبيات التربوية والدراسات السابقة المرتبطة بمهارات التفاوض والعمل التطوعي، وبما يتناسب مع خصائص طالبات الصف الأول الثانوي وطبيعة مقرر التربية المهنية.

وقد تكونت أداة قياس مهارات التفاوض من مجموعة من الفقرات التي تغطي الأبعاد الرئيسة للمهارات التفاوضية، وتشمل مهارة التخطيط للتفاوض، ومهارة التواصل، ومهارة الإقناع، ومهارة التحكم في الانفعالات، ومهارة اتخاذ القرار، حيث صيغت الفقرات بصورة واضحة ومباشرة تساعد على قياس مستوى امتلاك الطالبات لهذه المهارات.

## جدول رقم (3) أبعاد مقياس مهارات التفاوض

عدد العبارات	الهدف من البعد	البعد
5	قياس قدرة الطالبة على تحديد الأهداف وتنظيم الأفكار وجمع المعلومات والاستعداد للموقف التفاوضي	مهارة التخطيط للتفاوض
5	قياس قدرة الطالبة على التعبير عن رأيها بوضوح والاستماع للطرف الآخر واحترام وجهات النظر المختلفة	مهارة التواصل
5	قياس قدرة الطالبة على استخدام الحجج المناسبة والتأثير في الآخرين أثناء التفاوض	مهارة الإقناع

5	قياس قدرة الطالبة على ضبط مشاعرها والمحافظة على هدونها أثناء المواقف التفاوضية	مهارة التحكم في الانفعالات
5	قياس قدرة الطالبة على تحليل البدائل واختيار الحل الأنسب أثناء التفاوض	مهارة اتخاذ القرار
25	قياس مستوى مهارات التفاوض لدى الطالبات	المجموع الكلي

كما تكون مقياس الميل نحو العمل التطوعي من مجموعة من الفقرات التي تقيس الأبعاد الوجدانية والمعرفية والسلوكية المرتبطة بالعمل التطوعي، وذلك بهدف التعرف على اتجاهات الطالبات ومشاعرهن وسلوكياتهن المرتبطة بالمشاركة في الأنشطة التطوعية.

#### جدول رقم (4) أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي

عدد العبارات	الهدف من البعد	البعد
6	قياس مشاعر الطالبة واتجاهاتها نحو العمل التطوعي من حيث الرغبة والحماس والاهتمام	البعد الوجداني
6	قياس وعي الطالبة بأهمية العمل التطوعي وفوائده ومجالاته المختلفة	البعد المعرفي
6	قياس السلوك الفعلي للطالبة تجاه المشاركة في الأعمال والأنشطة التطوعية	البعد السلوكي
18	قياس مستوى الميل نحو العمل التطوعي لدى الطالبات	المجموع الكلي

واعتمدت الباحثة في بناء المقياسين على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات الطالبات على الفقرات، وذلك لما يتميز به من سهولة في التطبيق والتصحيح، وقدرته على تحويل الاستجابات إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، بما يساعد على اختبار فاعلية الوحدة الدراسية المقترحة بصورة علمية دقيقة.

#### 7.4 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

##### 1.7.4 ثبات الدراسة

قامت الباحثة بعمل اختبار الفا كرونباخ لمقياس (الميل نحو العمل التطوعي) ومقياس مهارات التفاوض عن طريق برنامج SPSS كما هو موضح ادناه:

#### أولاً: مقياس الميل نحو العمل التطوعي

##### جدول (5) نتائج اختبار الفا كرونباخ لأبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي

المحور	عدد العبارات	(مقياس الفا كرونباخ)
البعد الوجداني	6	0.857
البعد المعرفي	6	0.772
البعد السلوكي	6	0.773
المجموع	18	0.920

يتضح من نتائج جدول رقم (5) إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات والاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس من (0.772-0.920) وهي قيم تشير إلى مستوى جيد من الثبات الإحصائي، في حين سجل المقياس ككل معامل ثبات مرتفع جداً بلغ (0.920)، وهي قيمة تعكس ارتفاع مستوى الاعتمادية الكلية للمقياس، وتؤكد أن الأداة المستخدمة في قياس الميل نحو

العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي تتمتع بدرجة عالية من الدقة والاستقرار، الأمر الذي يعزز من صلاحية المقياس للتطبيق الميداني ويزيد من موثوقية النتائج التي يمكن التوصل إليها من خلاله.

ثانياً: مقياس مهارات التفاوض

جدول (6) نتائج اختبار الفا كرونباخ لأبعاد مقياس مهارات التفاوض

المحور	عدد العبارات	(مقياس الفا كرونباخ)
أولاً: مهارة التخطيط للتفاوض	5	0.904
ثانياً: مهارة التواصل	5	0.899
ثالثاً: مهارة الإقناع	5	0.874
رابعاً: مهارة التحكم في الانفعالات.	5	0.894
خامساً: مهارة اتخاذ القرار	5	0.872
المجموع	25	0.974

تشير نتائج جدول رقم (6) إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مرتفعة جداً من الثبات والاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس من (0.872-0.974) وهي قيم تعكس قوة ترابط الفقرات وقدرتها على القياس، وقد بلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.974)، وهي قيمة مرتفعة جداً تعكس تمتع مقياس مهارات التفاوض بدرجة عالية من الاعتمادية والثبات الإحصائي، الأمر الذي يؤكد صلاحية المقياس للتطبيق الميداني وقدرته على توفير نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في قياس مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

#### 2.7.4. صدق أداة الدراسة

##### أولاً: الصدق الظاهر

عرضت أداة الاستبيان على مشرف الدراسة ومجموعة من الخبراء في المجال لمراجعتها وتقويمها علمياً، وبعد الاطلاع عليها قدم مجموعة من الملاحظات التي تضمنت حذف عدد من العبارات غير الملائمة ودمج بعض الفقرات المتشابهة لتفادي التكرار وتحسين الصياغة، وبناء على تلك التعديلات استقر الشكل النهائي للاستبيان بصورته المعتمدة كما هو موضح في الملحق رقم (1).

##### ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

اعتمدت الباحثة في التحقق من صدق الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة على استخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك بهدف الكشف عن مدى ارتباط فقرات كل بعد بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، حيث يسهم هذا الإجراء في التحقق من مدى اتساق الفقرات مع البعد الذي تقيسه، والتأكد من صلاحية فقرات المقاييس للتطبيق الميداني، وقد تم تطبيق هذا الإجراء على أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي ومقياس مهارات التفاوض بصورة مستقلة.

##### أولاً: مقياس الميل نحو العمل التطوعي

قامت الباحثة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي والدرجة الكلية لكل بعد، وذلك بهدف التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد والتأكد من مدى ارتباطها بالمفهوم الذي تقيسه.

## جدول رقم (7) معاملات ارتباط فقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي بالدرجة الكلية لكل بعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
<b>البعد الوجداني</b>			
1	أشعر بالرغبة في المشاركة في العمل التطوعي	0.635	0.000
2	أشعر بالارتياح عند التفكير في العمل التطوعي	0.698	0.000
3	أتحمس عند الإعلان عن فرصة تطوعية	0.778	0.000
4	لا أميل إلى المشاركة في العمل التطوعي	0.865	0.000
5	لا أشعر باهتمام تجاه الأنشطة التطوعية	0.638	0.000
6	أفضل الابتعاد عن الأعمال التطوعية	0.733	0.000
<b>البعد المعرفي:</b>			
7	أرى أن العمل التطوعي نشاط مناسب للطالبات	0.797	0.000
8	أعتقد أن المشاركة في العمل التطوعي تستحق الوقت	0.616	0.000
9	أرى أن العمل التطوعي مجال يمكن الإسهام فيه	0.705	0.000
10	لا أرى أهمية واضحة للمشاركة في العمل التطوعي	0.787	0.000
11	أعتقد أن العمل التطوعي ليس أولوية بالنسبة لي	0.903	0.000
12	أرى أن فرص العمل التطوعي لا تستحق الاهتمام	0.776	0.000
<b>البعد السلوكي:</b>			
13	أبادر إلى التسجيل في الأعمال التطوعية	0.824	0.000
14	أخصص وقتاً للمشاركة في الأنشطة التطوعية	0.78	0.000
15	أبحث عن فرص للمشاركة في العمل التطوعي	0.779	0.000
16	أتردد في الالتحاق بالأنشطة التطوعية	0.509	0.004
17	أؤجل المشاركة في العمل التطوعي	0.775	0.000
18	أتجنب الانضمام إلى الأعمال التطوعية	0.732	0.000

تشير معاملات الارتباط لفقرات البعد الوجداني في الجدول السابق إلى وجود ارتباطات موجبة ودالة إحصائياً بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، حيث تراوحت القيم بين 0.635 و0.865، وجميعها عند مستوى دلالة 0.000. وهذا يدل على أن فقرات هذا البعد تتمتع بدرجة جيدة إلى مرتفعة من الاتساق الداخلي، وأنها تقيس بصورة مناسبة الجانب الوجداني المرتبط بالمشاعر والرغبة والارتياح أو النفور تجاه العمل التطوعي. كما توضح النتائج في الجدول السابق أن فقرات البعد المعرفي ارتبطت بدرجة كلية البعد ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً، إذ تراوحت معاملات الارتباط بين 0.616 و0.903، وجاءت جميع مستويات الدلالة عند 0.000. وتعكس هذه النتائج قوة اتساق فقرات هذا البعد، خاصة أن بعض القيم جاءت مرتفعة جداً، مما يشير إلى أن الفقرات تقيس بفاعلية تصورات الطالبات وقناعاتهن حول أهمية العمل التطوعي وجدواه وألويته. وأظهرت فقرات البعد السلوكي معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً تراوحت بين 0.509 و0.824، حيث كانت معظم الفقرات دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الفقرة رقم 16 دالة عند مستوى

0.004. وعلى الرغم من أن ارتباط هذه الفقرة كان الأقل بين فقرات البعد، فإنه لا يزال دالاً إحصائياً، مما يؤكد صلاحية فقرات البعد السلوكي واتساقها الداخلي في قياس الممارسات والميول السلوكية المرتبطة بالمبادرة أو التردد أو تجنب المشاركة في العمل التطوعي.

### ثانياً: مقياس مهارات التفاوض

#### مهارة التخطيط للتفاوض:

قامت الباحثة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات مقياس مهارات التفاوض والدرجة الكلية لكل بعد، وذلك بهدف التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد والكشف عن مدى اتساقها مع المهارة التي تقيسها.

#### جدول (8) معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات مقياس مهارات التفاوض والدرجة الكلية لكل بعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
<b>مهارة التخطيط للتفاوض:</b>			
1	أحدد هدفي قبل التفاوض	0.742	0.000
2	أرتب مطالبتي قبل التفاوض	0.772	0.000
3	أجمع معلومات موضوع التفاوض	0.786	0.000
4	أضع بدائل للحل	0.691	0.000
5	أدخل التفاوض دون إعداد مسبق	0.782	0.000
<b>مهارة التواصل:</b>			
6	أعبر عن رأيي بوضوح	0.886	0.000
7	أنصت للطرف الآخر	0.798	0.000
8	أحترم الرأي المختلف	0.757	0.000
9	أستخدم لغة جسد مناسبة	0.739	0.000
10	أقاطع الطرف الآخر أثناء حديثه	0.619	0.000
<b>مهارة الإقناع:</b>			
11	أقدم حججا مقنعة	0.699	0.000
12	أرد على الاعتراض بهدوء	0.8	0.000
13	أعرض موقفي بثقة	0.701	0.000
14	أستخدم الحوار للوصول إلى اتفاق	0.786	0.000
15	ألجأ إلى الضغط عند إقناع الآخرين	0.516	0.004
<b>مهارة التحكم في الانفعالات:</b>			
16	أضبط انفعالي أثناء التفاوض	0.847	0.000
17	أحافظ على هدوئي عند الضغط	0.787	0.000
18	أتجنب التوتر عند الاختلاف	0.485	0.007

19	أسيطر على تعابير وجهي	0.753	0.000
20	أفقد هدوني عند اشتداد النقاش	0.6	0.000
<b>مهارة اتخاذ القرار:</b>			
21	أحل البدائل قبل القرار	0.806	0.000
22	أقارن بين الخيارات	0.69	0.000
23	أختار الحل الأنسب	0.646	0.000
24	أبني قراري على المعطيات	0.505	0.004
25	أأخذ قرارا تفاوضيا دون مقارنة البدائل	0.656	0.000

من نتائج الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط لفقرات مهارة التخطيط للتفاوض إلى وجود ارتباطات موجبة ودالة إحصائياً بين كل فقرة والدرجة الكلية للمهارة، حيث تراوحت القيم بين 0.691 و0.786، وجميعها عند مستوى دلالة 0.000. وهذا يدل على أن فقرات هذه المهارة تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، وتقيس بصورة مناسبة جوانب التخطيط مثل تحديد الهدف، وترتيب المطالب، وجمع المعلومات، ووضع البدائل قبل التفاوض، كما أظهرت فقرات مهارة التواصل معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً تراوحت بين 0.619 و0.886، وجميعها عند مستوى دلالة 0.000. وتدلل هذه النتائج على قوة اتساق فقرات المهارة، خاصة أن أعلى ارتباط ظهر في فقرة التعبير عن الرأي بوضوح، مما يشير إلى أن الفقرات تقيس بفاعلية مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي، مثل الإنصات، واحترام الرأي المختلف، واستخدام لغة الجسد المناسبة.

كما توضح النتائج في الجدول السابق أن فقرات مهارة الإقناع ارتبطت بدرجة المهارة الكلية ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين 0.516 و0.800. وقد جاءت معظم الفقرات دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الفقرة رقم 15 دالة عند مستوى 0.004. وعلى الرغم من أن هذه الفقرة سجلت أقل معامل ارتباط، إلا أنها ما زالت دالة إحصائياً، مما يؤكد أن فقرات المهارة تقيس بشكل مناسب القدرة على تقديم الحجج، والرد على الاعتراضات، وعرض الموقف بثقة، واستخدام الحوار للوصول إلى اتفاق. وتشير معاملات الارتباط في مهارة التحكم في الانفعالات إلى ارتباطات موجبة ودالة إحصائياً تراوحت بين 0.485 و0.847، حيث كانت أغلب الفقرات دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الفقرة رقم 18 دالة عند مستوى 0.007. ويلاحظ أن هذه الفقرة كانت الأقل ارتباطاً، إلا أن دلالتها الإحصائية تؤكد ارتباطها بالمهارة الكلية، مما يدل على أن الفقرات تقيس بدرجة مقبولة إلى مرتفعة قدرة الطالب على ضبط الانفعال، والمحافظة على الهدوء، والسيطرة على التعبيرات أثناء التفاوض. وأظهرت فقرات مهارة اتخاذ القرار معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً تراوحت بين 0.505 و0.806، وجاءت جميعها دالة إحصائياً، حيث كان معظمها عند مستوى 0.000، بينما جاءت الفقرة رقم 24 عند مستوى 0.004. وتدلل هذه النتائج على تمتع فقرات المهارة باتساق داخلي مناسب، وأنها تقيس جوانب اتخاذ القرار التفاوضي مثل تحليل البدائل، والمقارنة بين الخيارات، واختيار الحل الأنسب، وبناء القرار على المعطيات.

#### 8.4. قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بالمقياس:

نظراً لأن فئات الاستجابة في الأداة اعتمدت على مقياس ليكرت الخماسي المتمثل في موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، فقد جرى ترميز هذه الفئات رقمياً عند إدخال البيانات في برنامج SPSS بحيث تأخذ أوافق بشدة الوزن 5، وأوافق الوزن 4، ومحايد الوزن 3، ولا أوافق الوزن 2، ولا أوافق بشدة الوزن 1، وذلك بهدف تمكين المعالجة الإحصائية واستخراج المؤشرات الكمية بدقة، وبعد ذلك قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية استناداً إلى هذه الأوزان، كما تم تحديد المدى الإحصائي للمقياس من

خلال طرح أدنى قيمة من أعلى قيمة، أي 5 ناقص 1 ليساوي 4، وبناء على هذا المدى تم تحديد مستويات تفسير المتوسطات وفقا لقيم الخيارات المعتمدة.

#### جدول رقم (9) قيم المتوسطات الحسابية للمقياس الخماسي المستخدم في الدراسة

المتوسط الحرج	المستوى
من 1 - 1.80	لا أوافق بشدة
من 1.81 الى 2.60	لا أوافق
من 2.61 - 3.40	محايد
من 3.41 - 4.20	أوافق
من 4.21 - 5	أوافق بشدة

يتضح من نتائج جدول رقم (9) الخاص بقيم المتوسطات الحسابية للمقياس الخماسي المستخدم في الدراسة أن الباحثة اعتمدت معيارا تفسيريا واضحا لتحديد مستويات استجابات أفراد العينة على فقرات أدوات الدراسة، حيث تم تقسيم المتوسطات الحسابية إلى خمس فئات تعكس درجة الموافقة على العبارات، ويشير هذا التصنيف إلى أن الباحثة اعتمدت مدى تفسيريا متدرجا يساعد على قراءة المتوسطات الحسابية بصورة أكثر دقة ووضوحا عند تحليل نتائج الدراسة، كما يسهم هذا المعيار في تفسير اتجاهات الطالبات ومستوى استجابتهن على أبعاد مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي بصورة علمية منظمة، بما يدعم دقة تفسير النتائج الإحصائية وربطها بأهداف الدراسة ومتغيراتها.

#### 9.4. المعالجات الإحصائية المقترحة:

ستقوم الباحثة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات التي سيتم جمعها من خلال أدوات الدراسة، وذلك بهدف تحليل استجابات أفراد العينة، واختبار فروض الدراسة، والكشف عن فاعلية الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، سيتم استخدام مجموعة من الأساليب والمعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ومتغيرات الدراسة، وتتمثل فيما يأتي:

- التكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة وتنظيم البيانات بصورة تساعد على تفسيرها.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بهدف التعرف على مستوى استجابات الطالبات على فقرات مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي في التطبيقين القبلي والبعدي.
- معامل ارتباط بيرسون، وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقاييس، والكشف عن مدى ارتباط الفقرات بالأبعاد التي تنتمي إليها.
- معامل ألفا كرونباخ، بهدف التحقق من ثبات أدوات الدراسة وقياس درجة الاتساق بين فقرات كل مقياس.
- اختبار (T-Test) للعينات المرتبطة، وذلك للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات درجات الطالبات في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لمقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي.
- حجم الأثر باستخدام مربع إيتا (Eta Square)، وذلك للتعرف على حجم تأثير الوحدة الدراسية المقترحة في تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

- الرسوم البيانية والجداول الإحصائية، بهدف عرض النتائج بصورة منظمة تساعد على تفسير البيانات وتوضيح الفروق بين نتائج التطبيقين القبلي والبعدي بصورة أكثر وضوحاً.

#### 10.4. الدراسة الاستطلاعية:

حرصت الباحثة قبل البدء في التطبيق الفعلي للدراسة على إجراء دراسة استطلاعية؛ بهدف التحقق من ملاءمة الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان لطالبات الصف الأول الثانوي، والتأكد من قدرة أدوات الدراسة على قياس مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي بصورة دقيقة تتناسب مع طبيعة المرحلة العمرية لعينة الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على مدى تفاعل الطالبات مع الأنشطة التعليمية والمواقف التدريبية التي تضمنتها الوحدة المقترحة في مقرر التربية المهنية. وقد جاءت الدراسة الاستطلاعية انطلاقاً من طبيعة البحث الحالي القائم على التطبيق التجريبي، والذي يتطلب التأكد من وضوح المواقف التعليمية والأنشطة المرتبطة بمهارات التواصل والإقناع وإدارة المواقف التفاوضية، إلى جانب الوقوف على مدى استيعاب الطالبات للممارسات المرتبطة بالعمل التطوعي، خاصة أن الوحدة المقترحة اعتمدت على مواقف حياتية وتفاعلية تتطلب مشاركة فعلية من الطالبات داخل البيئة الصفية. كما أسهمت الدراسة الاستطلاعية في إعطاء تصور أولي حول آلية تطبيق أدوات الدراسة داخل الصف، ومدى مناسبة الزمن المخصص لتطبيق المقاييس وتنفيذ الأنشطة التعليمية، إضافة إلى التعرف على درجة تفاعل الطالبات مع الأنشطة القائمة على الحوار والتعاون والعمل الجماعي، والتي ارتبطت بصورة مباشرة بأبعاد نظرية جولمان للذكاء العاطفي، وبما يخدم تنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

#### 1.10.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية

هدفت الدراسة الاستطلاعية في البحث الحالي إلى التحقق بصورة أولية من ملاءمة الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان لطالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية، وذلك من خلال التعرف على مدى قدرة الطالبات على التفاعل مع الأنشطة التعليمية والمواقف التدريبية التي ركزت على تنمية مهارات التفاوض وتعزيز الميل نحو العمل التطوعي داخل البيئة الصفية. كما هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التأكد من وضوح أدوات الدراسة المستخدمة في قياس مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي، خاصة أن المقاييس تضمنت مواقف وسلوكيات ترتبط بمهارات التواصل والإقناع والحوار والتفاعل الاجتماعي والعمل الجماعي، وهي مهارات تتطلب صياغة واضحة ومباشرة تتناسب مع الخصائص العمرية والمعرفية لطالبات المرحلة الثانوية.

وسعت الباحثة كذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى مناسبة الأنشطة التعليمية القائمة على نظرية جولمان من حيث قدرتها على استثارة التفاعل العاطفي والاجتماعي لدى الطالبات، ومدى إسهامها في تشجيع الحوار والمشاركة والتعاون داخل المواقف التعليمية، بما ينسجم مع طبيعة مهارات التفاوض والسلوك التطوعي التي استهدفتها الوحدة المقترحة.

كما هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى تحديد الزمن المناسب لتطبيق أدوات الدراسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية داخل الحصة الدراسية، بالإضافة إلى الوقوف على الصعوبات أو الملاحظات التي قد تظهر أثناء التطبيق، بما يساعد في تنظيم إجراءات التطبيق الفعلي للدراسة الأساسية بصورة أكثر دقة وفاعلية.

#### 2.10.4. عينة الدراسة الاستطلاعية

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (10) طالبات من طالبات الصف الأول الثانوي بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة المذنب بمنطقة القصيم، وتم اختيارهن من خارج العينة الأساسية للدراسة؛ بهدف المحافظة على سلامة التطبيق الفعلي للتجربة الأساسية وعدم تأثر نتائجها بإجراءات الدراسة الاستطلاعية.

وقد اختارت الباحثة هذا العدد باعتباره مناسباً لطبيعة الدراسة الاستطلاعية وأهدافها، حيث إن الغرض الرئيس من التطبيق الاستطلاعي تمثل في التحقق من وضوح أدوات الدراسة، والتأكد من مناسبة الأنشطة التعليمية القائمة على نظرية جولمان، بالإضافة إلى التعرف على مدى قدرة الطالبات على التفاعل مع المواقف التعليمية المرتبطة بمهارات التفاوض والعمل التطوعي داخل البيئة الصفية. كما أتاحت هذا العدد للباحثة فرصة متابعة أداء الطالبات بصورة دقيقة أثناء تنفيذ الأنشطة التعليمية والتطبيقات الصفية، ورصد استجاباتهن تجاه المواقف التفاوضية والأنشطة الجماعية المرتبطة بالعمل التطوعي، إلى جانب تحديد الزمن المناسب لتطبيق المقياس وتنفيذ موضوعات الوحدة المقترحة، الأمر الذي ساعد في تكوين تصور واضح حول إجراءات التطبيق الميداني للدراسة الأساسية.

### 3.10.4. نتائج الدراسة الاستطلاعية

أولاً: نتائج الدراسة الاستطلاعية الخاصة بمقياس مهارات التفاوض:

- أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن عبارات مقياس مهارات التفاوض جاءت واضحة ومناسبة لطالبات الصف الأول الثانوي، حيث تمكنت الطالبات من فهم العبارات المرتبطة بمهارات التواصل والإقناع وإدارة المواقف التفاوضية دون وجود صعوبة في تفسير مضمونها أو التمييز بين بدائل الاستجابة.
- بينت استجابات الطالبات أن المواقف الواردة في المقياس ارتبطت بصورة مباشرة بالمواقف الاجتماعية والتعليمية التي تعيشها الطالبات داخل البيئة المدرسية، الأمر الذي ساعد على زيادة تفاعلهم مع العبارات وإبداء آرائهم بصورة أكثر واقعية ووضوحاً.
- أظهرت الدراسة الاستطلاعية أن الأنشطة التعليمية القائمة على الحوار والعمل الجماعي أسهمت في تنمية مشاركة الطالبات داخل المواقف التفاوضية، حيث بدت الطالبات أكثر قدرة على التعبير عن آرائهن والاستماع لوجهات نظر الآخرين أثناء تنفيذ الأنشطة الصفية المرتبطة بالتفاوض.
- لاحظت الباحثة أن الطالبات أبدین تفاعلاً واضحاً مع المواقف التي تضمنت مهارات الإقناع والتعاون واتخاذ القرار، كما ظهر اهتمامهن بالمناقشات الصفية التي أتاحت لهن فرصة تبادل الآراء ومعالجة المواقف الخلافية بصورة قائمة على الحوار والتفاهم.
- أوضحت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن مقياس مهارات التفاوض اتسم بدرجة مناسبة من الملاءمة لطبيعة المرحلة الثانوية، كما ظهر ارتباط واضح بين عبارات المقياس والأنشطة التعليمية التي تضمنتها الوحدة المقترحة القائمة على نظرية جولمان.

ثانياً: نتائج الدراسة الاستطلاعية الخاصة بمقياس الميل نحو العمل التطوعي:

- أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن عبارات مقياس الميل نحو العمل التطوعي جاءت مناسبة لمستوى طالبات الصف الأول الثانوي، حيث أبدت الطالبات فهماً جيداً للمواقف المرتبطة بالمشاركة المجتمعية والعمل الجماعي وخدمة الآخرين.
- بينت استجابات الطالبات وجود تقبل واضح للأنشطة التعليمية التي تناولت قيم التعاون والمبادرة وتحمل المسؤولية، كما ظهر اهتمام ملحوظ بالمواقف المرتبطة بمساعدة الآخرين والعمل بروح الفريق داخل الأنشطة الصفية.
- أظهرت الدراسة الاستطلاعية أن الأنشطة القائمة على التعاطف والتفاعل الاجتماعي ساعدت في تعزيز مشاركة الطالبات داخل الصف، وأسهمت في خلق بيئة تعليمية أكثر تعاوناً وتفاعلاً بين الطالبات أثناء تنفيذ الأنشطة المرتبطة بالعمل التطوعي.
- لاحظت الباحثة أن الطالبات أبدین ميلاً إيجابياً نحو المواقف التي ركزت على خدمة المجتمع والمشاركة في الأعمال التطوعية، خاصة المواقف التي ارتبطت بحياة الطالبات اليومية داخل المدرسة والمجتمع المحلي.
- أوضحت النتائج الاستطلاعية وجود انسجام بين محتوى مقياس الميل نحو العمل التطوعي وبين أهداف الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان، حيث ساعدت الأنشطة التعليمية على تعزيز قيم التعاون والتعاطف والمشاركة الاجتماعية لدى الطالبات بصورة تتوافق مع طبيعة الدراسة الحالية.

## 5. عرض ومناقشة النتائج:

## 1.5. تحليل المقاييس (المجموعة الضابطة):

## 1.1.4. تحليل مقياس الميل نحو العمل التطوعي (المجموعة الضابطة)

قامت الباحثة باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي، وذلك بهدف التعرف على مستوى استجابات طالبات الصف الأول الثانوي تجاه العبارات المرتبطة لدى طالبات المجموعة الضابطة، كما تم ترتيب العبارات تنازليا وفقا لقيم المتوسطات الحسابية للكشف عن أكثر العبارات حصولا على درجات مرتفعة في استجابات أفراد العينة.

جدول رقم (10) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى المجموعة الضابطة

م	العبارة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
<b>أولا: البعد الوجداني</b>						
1	أشعر بالرغبة في المشاركة في العمل التطوعي	30	4.3	0.70221	1	أوافق بشدة
2	أشعر بالارتياح عند التفكير في العمل التطوعي	30	4.2	0.71438	2	أوافق
3	أتحمس عند الإعلان عن فرصة تطوعية	30	4	0.90972	4	أوافق
4	لا أميل إلى المشاركة في العمل التطوعي	30	3.8333	0.94989	5	أوافق
5	لا أشعر باهتمام تجاه الأنشطة التطوعية	30	3.7	0.98786	6	أوافق
6	أفضل الابتعاد عن الأعمال التطوعية	30	4.1667	0.74664	3	أوافق
	البعد الوجداني ككل	30	4.0333	0.60869		أوافق
<b>ثالثا: البعد السلوكي</b>						
7	أرى أن العمل التطوعي نشاط مناسب للطالبات	30	4.4333	0.62606	1	أوافق بشدة
8	أعتقد أن المشاركة في العمل التطوعي تستحق الوقت	30	4.3333	0.7581	3	أوافق بشدة
9	أرى أن العمل التطوعي مجال يمكن الإسهام فيه	30	4.4	0.72397	2	أوافق بشدة
10	لا أرى أهمية واضحة للمشاركة في العمل التطوعي	30	4.1667	0.94989	4	أوافق
11	أعتقد أن العمل التطوعي ليس أولوية بالنسبة لي	30	3.7	1.02217	6	أوافق
12	أرى أن فرص العمل التطوعي لا تستحق الاهتمام	30	4.1667	0.69893	5	أوافق
	البعد المعرفي ككل	30	4.2	0.61495		أوافق
<b>ثالثا: البعد السلوكي</b>						
13	أبادر إلى التسجيل في الأعمال التطوعية	30	3.9667	0.76489	1	أوافق
14	أخصص وقتا للمشاركة في الأنشطة التطوعية	30	3.5667	1.10433	5	أوافق
15	أبحث عن فرص للمشاركة في العمل التطوعي	30	3.8667	0.89955	3	أوافق
16	أتردد في الالتحاق بالأنشطة التطوعية	30	3.2333	1.04	6	أوافق

أوافق	4	0.9371	3.5333	30	أؤجل المشاركة في العمل التطوعي	17
أوافق	2	0.82768	3.9333	30	أتجنب الانضمام إلى الأعمال التطوعية	18
أوافق		0.67573	3.6833	30	البعد السلوكي ككل	

وقامت الباحثة بالتحليل الكلي لمقياس الميل نحو العمل التطوعي باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس الميل نحو العمل التطوعي بصورة كلية، وذلك بهدف التعرف على مستوى الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في المجموعة الضابطة، كما تم ترتيب الأبعاد وفقا لقيم المتوسطات الحسابية لمعرفة أكثر الأبعاد ظهورا لدى أفراد العينة.

#### جدول رقم (11) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى المجموعة الضابطة

القيمة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	البعد
أوافق	2	0.60869	4.0333	30	البعد الوجداني
أوافق	1	0.61495	4.2	30	البعد المعرفي
أوافق	3	0.67573	3.6833	30	البعد السلوكي

تشير نتائج جدول رقم (11) إلى أن مستوى الميل نحو العمل التطوعي جاء مرتفعا بصورة عامة، حيث جاءت جميع الأبعاد ضمن مستوى «أوافق» وفقا لمعيار المقياس الخماسي، وقد احتل البعد المعرفي المرتبة الأولى، مما يدل على ارتفاع مستوى وعي الطالبات بأهمية العمل التطوعي وفوائده ومجالاته المختلفة، ويعكس امتلاكهن إدراكا معرفيا إيجابيا تجاه هذا النوع من الأنشطة، بينما جاء البعد الوجداني في المرتبة الثانية، وهو ما يشير إلى وجود اتجاهات ومشاعر إيجابية لدى الطالبات نحو العمل التطوعي، في حين جاء البعد السلوكي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.6833) وانحراف معياري (0.67573)، رغم بقائه ضمن مستوى «أوافق»، مما يعكس أن الممارسة الفعلية للسلوكيات التطوعية كانت أقل نسبيا مقارنة بالجوانب المعرفية والوجدانية، كما يشير ارتفاع الانحراف المعياري للبعد السلوكي مقارنة ببقية الأبعاد إلى وجود تباين نسبي بين الطالبات في مستوى المشاركة والسلوك التطوعي الفعلي، وبشكل عام توضح النتائج أن طالبات المجموعة الضابطة يمتلكن أساسا معرفيا ووجدانيا جيدا تجاه العمل التطوعي، إلا أن هذا الميل لم ينعكس بالمستوى نفسه على السلوك التطوعي التطبيقي لدى جميع أفراد العينة.

#### 2.1.5. تحليل مقياس مهارات التفاوض (المجموعة الضابطة)

قامت الباحثة باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس مهارات التفاوض وذلك بهدف التعرف على مستوى قدرة طالبات الصف الأول الثانوي في المجموعة الضابطة على تحديد الأهداف وتنظيم الأفكار والاستعداد للمواقف التفاوضية، كما تم ترتيب الفقرات وفقا لقيم المتوسطات الحسابية للكشف عن أكثر المهارات ممارسة لدى الطالبات.

#### جدول رقم (12) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس مهارات التفاوض لدى المجموعة الضابطة

م	العبارة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
أولا: مهارة التخطيط للتفاوض						
1	أحدد هدفي قبل التفاوض	30	4.5333	0.57135	1	أوافق بشدة

أوافق بشدة	2	0.61495	4.3667	30	أرتب مطالبتي قبل التفاوض	2
أوافق بشدة	3	0.52083	4.2667	30	أجمع معلومات موضوع التفاوض	3
أوافق بشدة	4	0.73968	4.2667	30	أضع بدائل للحل	4
أوافق	5	0.69149	4.0667	30	أدخل التفاوض دون إعداد مسبق	5
أوافق بشدة		0.47197	4.3	30	مهارة التخطيط للتفاوض ككل	
<b>ثانياً: مهارة التواصل</b>						
أوافق بشدة	2	0.66089	4.3333	30	أعبر عن رأيي بوضوح	6
أوافق	4	0.92476	4.2	30	أنصت للطرف الآخر	7
أوافق بشدة	3	0.62606	4.4333	30	أحترم الرأي المختلف	8
أوافق	5	0.98261	4	30	أستخدم لغة جسد مناسبة	9
أوافق بشدة	1	0.68145	4.5333	30	أقاطع الطرف الآخر أثناء حديثه	10
أوافق بشدة		0.58898	4.3	30	مهارة التواصل ككل	
<b>ثالثاً: مهارة الإقناع</b>						
أوافق بشدة	3	0.54667	4.3333	30	أقدم حججاً مقنعة	11
أوافق بشدة	4	0.72793	4.2333	30	أرد على الاعتراض بهدوء	12
أوافق بشدة	1	0.56324	4.6	30	أعرض موقفي بثقة	13
أوافق بشدة	2	0.57235	4.5	30	أستخدم الحوار للوصول إلى اتفاق	14
أوافق	5	1.10172	3.6	30	ألجأ إلى الضغط عند إقناع الآخرين	15
أوافق بشدة		0.47542	4.2533	30	مهارة الإقناع ككل	
<b>رابعاً: مهارة التحكم في الانفعالات</b>						
أوافق	2	0.79148	4.1667	30	أضبط انفعالي أثناء التفاوض	16
أوافق بشدة	1	0.8023	4.3333	30	أحافظ على هدوئي عند الضغط	17
أوافق	3	0.86037	4.1333	30	أتجنب التوتر عند الاختلاف	18
أوافق	4	0.88992	4.0333	30	أسيطر على تعابيري وجهي	19
أوافق	5	1.11675	3.8333	30	أفقد هدوئي عند اشتداد النقاش	20
أوافق		0.61195	4.1	30	مهارة التحكم في الانفعالات ككل	
<b>خامساً: مهارة اتخاذ القرار</b>						
أوافق	5	0.76489	3.9667	30	أحلل البدائل قبل القرار	21
أوافق بشدة	2	0.71116	4.3333	30	أقارن بين الخيارات	22
أوافق بشدة	1	0.50855	4.5	30	أختار الحل الأنسب	23

أوافق	3	0.94443	4.0667	30	أبني قراري على المعطيات	24
أوافق	4	1.08278	4	30	أأخذ قرارا تفاوضيا دون مقارنة البدائل	25
أوافق		0.52452	4.1733	30	مهارة اتخاذ القرار ككل	

وقامت الباحثة بالتحليل الكلي لمقياس مهارات التفاوض للمجموعة الضابطة من خلال احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس مهارات التفاوض بصورة كلية، وذلك بهدف التعرف على مستوى مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي في المجموعة الضابطة، كما تم ترتيب الأبعاد وفقا لقيم المتوسطات الحسابية لمعرفة أكثر المهارات التفاوضية ظهورا لدى أفراد العينة.

### جدول رقم (13) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس مهارات التفاوض لدى المجموعة الضابطة

البعد	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
أولا: مهارة التخطيط للتفاوض	30	4.3	0.47197	1	أوافق بشدة
ثانيا: مهارة التواصل	30	4.3	0.58898	2	أوافق بشدة
ثالثا: مهارة الإقناع	30	4.2533	0.47542	3	أوافق بشدة
رابعا: مهارة التحكم في الانفعالات	30	4.1	0.61195	5	أوافق
خامسا: مهارة اتخاذ القرار	30	4.1733	0.52452	4	أوافق

تشير نتائج جدول رقم (13) الخاص بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس مهارات التفاوض لدى طالبات المجموعة الضابطة إلى أن مستوى مهارات التفاوض جاء مرتفعا بصورة عامة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأبعاد بين (4.1) و(4.3)، وهي قيم تقع ضمن مستويي «أوافق» و«أوافق بشدة» وفقا لمقياس المقياس الخماسي، مما يعكس امتلاك الطالبات مستوى جيدا من المهارات المرتبطة بالتفاوض والتواصل واتخاذ القرار، وقد جاءت مهارة التخطيط للتفاوض في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.3) وانحراف معياري (0.47197) وبمستوى «أوافق بشدة»، وهو ما يدل على ارتفاع قدرة الطالبات على تحديد الأهداف والاستعداد المسبق للمواقف التفاوضية، كما جاءت مهارة التواصل في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي نفسه البالغ (4.3) ولكن بانحراف معياري أعلى نسبيا بلغ (0.58898)، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من مهارات التعبير والاستماع والتفاعل مع الآخرين مع وجود تباين محدود بين الطالبات في هذا الجانب، في حين جاءت مهارة الإقناع في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.2533) وانحراف معياري (0.47542)، وهو ما يعكس امتلاك الطالبات قدرة جيدة على استخدام الحوار وعرض الآراء بصورة مقنعة، أما مهارة اتخاذ القرار فقد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.1733) وانحراف معياري (0.52452)، مما يشير إلى مستوى جيد من القدرة على تحليل البدائل واختيار الحلول المناسبة، بينما جاءت مهارة التحكم في الانفعالات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.1) وانحراف معياري (0.61195)، ورغم وقوعها ضمن مستوى «أوافق» فإنها تعد الأقل مقارنة ببقية الأبعاد، مما يدل على أن الجوانب المرتبطة بضبط الانفعالات أثناء المواقف التفاوضية ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدعم والتطوير لدى بعض الطالبات، وبشكل عام توضح النتائج أن طالبات المجموعة الضابطة يمتلكن مستوى مرتفعا من مهارات التفاوض، مع تفاوت محدود بين الأبعاد المختلفة.

## 2.5. تحليل المقاييس (المجموعة التجريبية)

يتناول هذا الجزء عرض نتائج تطبيق أدوات الدراسة على طالبات المجموعة التجريبية بعد الانتهاء من تدريس الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان في مقرر التربية المهنية، وذلك بهدف الكشف عن مستوى مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى الطالبات بعد التعرض للمعالجة التعليمية، كما تسعى الباحثة من خلال هذا التحليل إلى التعرف على مدى فاعلية الوحدة الدراسية في تنمية المتغيرات التابعة، من خلال احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأبعاد والفقرات وفقا لنتائج استجابات طالبات المجموعة التجريبية، تمهيدا لاختبار الفروق الإحصائية بين نتائج المجموعتين التجريبية والضابطة ومناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة وفروضها.

## 1.2.5. تحليل مقياس الميل نحو العمل التطوعي (المجموعة التجريبية)

قامت الباحثة باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة، وذلك بهدف التعرف على مستوى استجابات الطالبات تجاه العبارات المرتبطة بالمشاعر والاتجاهات الوجدانية نحو المشاركة في الأعمال التطوعية، كما تم ترتيب العبارات تنازليا وفقا لقيم المتوسطات الحسابية للكشف عن أكثر العبارات حصولا على درجات مرتفعة بعد تطبيق الوحدة الدراسية.

جدول رقم (14) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى المجموعة التجريبية

م	العبارة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
أولا: البعد الوجداني						
1	أشعر بالرغبة في المشاركة في العمل التطوعي	30	4.5667	0.56832	1	أوافق بشدة
2	أشعر بالارتياح عند التفكير في العمل التطوعي	30	4.4	0.62146	3	أوافق بشدة
3	أتحمس عند الإعلان عن فرصة تطوعية	30	4.4333	0.50401	2	أوافق بشدة
4	لا أميل إلى المشاركة في العمل التطوعي	30	4.3333	0.54667	4	أوافق بشدة
5	لا أشعر باهتمام تجاه الأنشطة التطوعية	30	4.3333	0.47946	5	أوافق بشدة
6	أفضل الابتعاد عن الأعمال التطوعية	30	4.0333	0.92786	6	أوافق
	البعد الوجداني ككل	30	4.35	0.47816		أوافق بشدة
ثانيا: البعد المعرفي						
7	أرى أن العمل التطوعي نشاط مناسب للطالبات	30	4.4667	0.68145	1	أوافق بشدة
8	أعتقد أن المشاركة في العمل التطوعي تستحق الوقت	30	4.4	0.49827	3	أوافق بشدة
9	أرى أن العمل التطوعي مجال يمكن الإسهام فيه	30	4.4667	0.50742	2	أوافق بشدة
10	لا أرى أهمية واضحة للمشاركة في العمل التطوعي	30	4.1333	0.86037	4	أوافق
11	أعتقد أن العمل التطوعي ليس أولوية بالنسبة لي	30	3.8333	0.91287	6	أوافق
12	أرى أن فرص العمل التطوعي لا تستحق الاهتمام	30	3.9667	0.85029	5	أوافق
	البعد المعرفي ككل	30	4.2111	0.50464		أوافق بشدة

ثالثا: البعد السلوكي					
أوافق بشدة	4	0.46609	4.3	30	أبادر إلى التسجيل في الأعمال التطوعية
أوافق بشدة	1	0.49827	4.4	30	أخصص وقتا للمشاركة في الأنشطة التطوعية
أوافق بشدة	2	0.55605	4.3667	30	أبحث عن فرص للمشاركة في العمل التطوعي
أوافق	5	0.86834	3.9333	30	أتردد في الالتحاق بالأنشطة التطوعية
أوافق	6	0.9732	3.8667	30	أؤجل المشاركة في العمل التطوعي
أوافق بشدة	3	0.49013	4.3667	30	أتجنب الانضمام إلى الأعمال التطوعية
أوافق		0.46047	4.2056	30	البعد السلوكي ككل

وكما قامت الباحثة بالتحليل الكلي لمقياس الميل نحو العمل التطوعي باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس الميل نحو العمل التطوعي بصورة كلية لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة، وذلك بهدف التعرف على مستوى الميل نحو العمل التطوعي، كما تم ترتيب الأبعاد وفقا لقيم المتوسطات الحسابية لمعرفة أكثر الأبعاد ظهورا لدى أفراد العينة بعد تطبيق الوحدة الدراسية.

#### جدول رقم (15) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى المجموعة التجريبية

البعد	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
البعد الوجداني	30	4.35	0.47816	1	أوافق بشدة
البعد المعرفي	30	4.2111	0.50464	2	أوافق بشدة
البعد السلوكي	30	4.2056	0.46047	3	أوافق

تشير نتائج جدول رقم (15) الخاص بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمقياس الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة إلى وجود ارتفاع ملحوظ في مستوى الميل نحو العمل التطوعي، حيث جاءت جميع الأبعاد بمستويات مرتفعة تراوحت بين «أوافق» و«أوافق بشدة»، مما يعكس الأثر الإيجابي للوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان في تنمية الاتجاهات المرتبطة بالعمل التطوعي، وقد جاء البعد الوجداني في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.35) وانحراف معياري (0.47816) وبمستوى «أوافق بشدة»، وهو ما يدل على أن الوحدة أسهمت بصورة واضحة في تعزيز مشاعر الحماس والرغبة والاتجاهات الإيجابية نحو المشاركة في الأعمال التطوعية، كما جاء البعد المعرفي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.2111) وانحراف معياري (0.50464) وبمستوى «أوافق بشدة»، مما يشير إلى ارتفاع مستوى وعي الطالبات بأهمية العمل التطوعي وفوائده ومجالاته المختلفة بعد تطبيق الوحدة، في حين جاء البعد السلوكي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.2056) وانحراف معياري (0.46047) وبمستوى «أوافق»، ورغم احتلاله المرتبة الأخيرة مقارنة ببقية الأبعاد فإنه أظهر مستوى مرتفعا من السلوكيات المرتبطة بالمشاركة التطوعية، وهو ما يعكس تطورا ملموسا في مستوى الممارسات والسلوكيات التطوعية لدى الطالبات، كما يشير انخفاض قيم الانحرافات المعيارية نسبيا إلى وجود درجة جيدة من التجانس بين استجابات أفراد العينة، وبشكل عام توضح النتائج أن الوحدة الدراسية المقترحة كان لها دور فعال في رفع مستويات الميل نحو العمل التطوعي بأبعاده الوجدانية والمعرفية والسلوكية لدى طالبات المجموعة التجريبية.

## 2.2.5. تحليل مقياس مهارات التفاوض (المجموعة التجريبية)

قامت الباحثة باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارات التفاوض لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة، وذلك بهدف التعرف على مستوى قدرة الطالبات على تحديد الأهداف وتنظيم الأفكار والاستعداد للمواقف التفاوضية، كما تم ترتيب الفقرات وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية للكشف عن أكثر المهارات ممارسة لدى الطالبات بعد تطبيق الوحدة الدراسية.

جدول رقم (16) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة التخطيط للتفاوض لدى المجموعة التجريبية

م	العبارة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
<b>أولاً: مهارة التخطيط للتفاوض</b>						
1	أحدد هدفي قبل التفاوض	30	4.3667	0.55605	1	أوافق بشدة
2	أرتب مطالبتي قبل التفاوض	30	4.3667	0.49013	2	أوافق بشدة
3	أجمع معلومات موضوع التفاوض	30	4.3667	0.55605	3	أوافق بشدة
4	أضع بدائل للحل	30	4.3667	0.49013	4	أوافق بشدة
5	أدخل التفاوض دون إعداد مسبق	30	4.0667	0.52083	5	أوافق
	مهارة التخطيط للتفاوض ككل	30	4.3067	0.44484		أوافق بشدة
<b>ثانياً: مهارة التواصل</b>						
6	أعبر عن رأيي بوضوح	30	4.3667	0.49013	4	أوافق بشدة
7	أنصت للطرف الآخر	30	4.4	0.49827	3	أوافق بشدة
8	أحترم الرأي المختلف	30	4.4333	0.50401	2	أوافق بشدة
9	أستخدم لغة جسد مناسبة	30	4.3333	0.47946	5	أوافق بشدة
10	أقاطع الطرف الآخر أثناء حديثه	30	4.4667	0.57135	1	أوافق بشدة
	مهارة التواصل ككل	30	4.4	0.42992		أوافق بشدة
<b>ثالثاً: مهارة الإقناع</b>						
11	أقدم حججاً مقنعة	30	4.4333	0.50401	2	أوافق بشدة
12	أرد على الاعتراض بهدوء	30	4.4333	0.50401	3	أوافق بشدة
13	أعرض موقفي بثقة	30	4.4667	0.50742	1	أوافق بشدة
14	أستخدم الحوار للوصول إلى اتفاق	30	4.4	0.56324	4	أوافق بشدة
15	ألجأ إلى الضغط عند إقناع الآخرين	30	4.2667	0.44978	5	أوافق بشدة
	مهارة الإقناع ككل	30	4.4	0.41356		أوافق بشدة
<b>رابعاً: مهارة التحكم في الانفعالات</b>						
16	أضبط انفعالي أثناء التفاوض	30	4.3667	0.55605	3	أوافق بشدة
17	أحافظ على هدوئي عند الضغط	30	4.3667	0.55605	4	أوافق بشدة

أوافق بشدة	2	0.47946	4.3333	30	أتجنب التوتر عند الاختلاف	18
أوافق بشدة	1	0.55605	4.3667	30	أسيطر على تعابير وجهي	19
أوافق بشدة	5	0.56832	4.2333	30	أفقد هدوئي عند اشتداد النقاش	20
أوافق بشدة		0.45587	4.3333	30	مهارة التحكم في الانفعالات ككل	
<b>خامسا: مهارة اتخاذ القرار</b>						
أوافق بشدة	3	0.49013	4.3667	30	أحلل البدائل قبل القرار	21
أوافق بشدة	2	0.50401	4.4333	30	أقارن بين الخيارات	22
أوافق بشدة	1	0.57235	4.5	30	أختار الحل الأنسب	23
أوافق بشدة	4	0.49013	4.3667	30	أبني قراري على المعطيات	24
أوافق بشدة	5	0.52083	4.2667	30	أأخذ قرارا تفاوضيا دون مقارنة البدائل	25
أوافق بشدة		0.41996	4.3867	30	مهارة اتخاذ القرار ككل	

كما أجرت الباحثة التحليل الكلي لمقياس مهارات التفاوض باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسة لمقياس مهارات التفاوض بصورة كلية لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة، وذلك بهدف التعرف على مستوى مهارات التفاوض، كما تم ترتيب الأبعاد وفقا لقيم المتوسطات الحسابية لمعرفة أكثر المهارات التفاوضية ظهورا لدى أفراد العينة بعد تطبيق الوحدة الدراسية.

#### جدول رقم (17) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسة لمقياس مهارات التفاوض لدى المجموعة التجريبية

البعد	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	القيمة
أولا: مهارة التخطيط للتفاوض	30	4.3067	0.44484	5	أوافق بشدة
ثانيا: مهارة التواصل	30	4.4	0.42992	2	أوافق بشدة
ثالثا: مهارة الإقناع	30	4.4	0.41356	1	أوافق بشدة
رابعا: مهارة التحكم في الانفعالات	30	4.3333	0.45587	4	أوافق بشدة
خامسا: مهارة اتخاذ القرار	30	4.3867	0.41996	3	أوافق بشدة

تشير نتائج جدول رقم (17) الخاص بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسة لمقياس مهارات التفاوض لدى طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية المقترحة إلى ارتفاع مستوى مهارات التفاوض، حيث جاءت جميع الأبعاد ضمن مستوى «أوافق بشدة»، وهو ما يعكس فاعلية الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان في تنمية المهارات التفاوضية المختلفة لدى الطالبات، وقد جاءت مهارة الإقناع في المرتبة، مما يدل على تحسن قدرة الطالبات على استخدام الحجج والحوار والتأثير في الآخرين أثناء المواقف التفاوضية، كما جاءت مهارة التواصل في المرتبة الثانية، وهو ما يشير إلى ارتفاع مستوى مهارات التعبير عن الرأي والاستماع واحترام وجهات النظر المختلفة لدى الطالبات بعد تطبيق الوحدة، بينما جاءت مهارة اتخاذ القرار في المرتبة الثالثة، مما يعكس تطورا واضحا في قدرة الطالبات على تحليل البدائل واختيار الحلول المناسبة أثناء التفاوض، كما جاءت مهارة التحكم في الانفعالات في المرتبة الرابعة، وهو ما يدل على تحسن قدرة الطالبات على ضبط الانفعالات والمحافظة على الهدوء أثناء

المواقف الضاغطة، في حين جاءت مهارة التخطيط للتفاوض في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.3067) وانحراف معياري (0.44484)، ورغم احتلالها المرتبة الأخيرة فإنها بقيت ضمن مستوى «أوافق بشدة»، مما يعكس استمرار المستوى المرتفع لهذه المهارة بعد تطبيق الوحدة، كما تشير الانحرافات المعيارية المنخفضة نسبياً في جميع الأبعاد إلى وجود درجة عالية من التجانس بين استجابات أفراد العينة، وبشكل عام توضح النتائج أن الوحدة الدراسية المقترحة أسهمت بصورة فعالة في رفع مستوى مهارات التفاوض بأبعادها المختلفة لدى طالبات المجموعة التجريبية.

### 3.5. الإجابة على أسئلة الدراسة:

#### 1.3.5. الإجابة على السؤال الأول: ما مهارات التفاوض التي ينبغي تنميتها لدى طالبات الصف الأول الثانوي؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مهارات التفاوض التي ينبغي تنميتها لدى طالبات الصف الأول الثانوي تمثلت في خمس مهارات رئيسية شملت مهارة التخطيط للتفاوض، ومهارة التواصل، ومهارة الإقناع، ومهارة التحكم في الانفعالات، ومهارة اتخاذ القرار، وقد برزت أهمية هذه المهارات من خلال النتائج التي أظهرت ارتفاع مستوياتها لدى طالبات المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة، وهو ما يعكس الحاجة الفعلية إلى تضمين هذه المهارات داخل البيئة التعليمية بصورة منظمة ومقصودة.

فقد جاءت مهارة التواصل ومهارة الإقناع في المرتبة الأولى لدى طالبات المجموعة التجريبية بمتوسط حسابي بلغ (4.4)، بينما سجلت المجموعة الضابطة متوسطاً بلغ (4.3) لمهارة التواصل و(4.2533) لمهارة الإقناع، كما بلغ متوسط مهارة اتخاذ القرار لدى المجموعة التجريبية (4.3867) مقارنة بـ(4.1733) لدى المجموعة الضابطة، في حين ارتفع متوسط مهارة التحكم في الانفعالات لدى المجموعة التجريبية إلى (4.3333) مقابل (4.1) لدى المجموعة الضابطة، وهو ما يشير إلى وجود فروق واضحة لصالح المجموعة التجريبية في مختلف المهارات التفاوضية.

ويمكن تفسير هذا التفوق بأن طالبات المجموعة التجريبية تعرضن لمواقف تعليمية وأنشطة عملية ساعدتهن على ممارسة مهارات التفاوض بصورة مباشرة، حيث اعتمدت الوحدة الدراسية على الحوار وتمثيل الأدوار والعمل الجماعي والمناقشات الصفية، الأمر الذي أتاح للطالبات فرصاً حقيقية لاستخدام مهارات التواصل والإقناع واتخاذ القرار بصورة عملية، بينما ظلت المجموعة الضابطة تعتمد بصورة أكبر على الأساليب التقليدية التي تركز على الجانب المعرفي دون منح الطالبات فرصاً كافية للتطبيق والممارسة.

كما تشير النتائج إلى أن مهارات التفاوض ترتبط بصورة مباشرة بالجوانب الانفعالية والاجتماعية التي أكدت عليها نظرية جولمان، حيث ساعدت الأنشطة التفاعلية على رفع قدرة الطالبات في المجموعة التجريبية على ضبط الانفعالات والتعامل الهادئ مع المواقف التفاوضية، وهو ما انعكس على ارتفاع نتائجهن مقارنة بالمجموعة الضابطة، خاصة في مهارة التحكم في الانفعالات ومهارة التواصل.

#### 2.3.5. الإجابة على السؤال الثاني: ما صورة وحدة دراسية قائمة على نظرية جولمان لتنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي؟

للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة، تم بناء وحدة دراسية مقترحة بعنوان: تنمية مهارات التفاوض وتعزيز الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي ضمن مقرر التربية المهنية، وقد صممت هذه الوحدة في ضوء نظرية جولمان للذكاء الوجداني، باعتبارها من النظريات التي تركز على تنمية الوعي بالذات، وضبط الانفعالات، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. وتعد هذه الجوانب أساساً مهماً لتنمية مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي؛ إذ إن التفاوض يتطلب قدرة على التواصل، وفهم الآخرين، وإدارة الانفعالات، واتخاذ القرار، كما أن العمل التطوعي يرتبط بالدافعية الداخلية، والتعاطف، وتحمل المسؤولية، والمبادرة لخدمة الآخرين.

وجاءت الوحدة المقترحة امتدادا عمليا لمقرر التربية المهنية، حيث ركزت على ربط التعلم بحياة الطالبة اليومية ومواقفها الاجتماعية والمدرسية. فهي لا تقدم العمل التطوعي بوصفه مفهوما نظريا مجردا، بل بوصفه مجالا تطبيقيا يساعد الطالبة على ممارسة القيم الاجتماعية والإنسانية، كما لا تقدم التفاوض بوصفه مهارة منفصلة، بل بوصفه مهارة حياتية يمكن توظيفها في مواقف واقعية، ومنها المواقف التطوعية والعمل الجماعي وحل المشكلات. وبذلك تقوم الوحدة على التكامل بين تنمية الاتجاه نحو العمل التطوعي وتنمية مهارات التفاوض في سياقات تعليمية وتطبيقية قريبة من واقع طالبات الصف الأول الثانوي.

وتهدف الوحدة إلى تنمية الميل نحو العمل التطوعي بأبعاده الثلاثة: البعد الوجداني، والبعد المعرفي، والبعد السلوكي. ففي البعد الوجداني تسعى الوحدة إلى تعزيز المشاعر الإيجابية نحو العمل التطوعي، مثل الرغبة والحماس والارتياح عند المشاركة في الأعمال التطوعية. أما البعد المعرفي فيركز على تنمية وعي الطالبة بأهمية العمل التطوعي وفوائده ومجالاته ودوره في بناء الشخصية وخدمة المجتمع. في حين يهتم البعد السلوكي بتحويل الاتجاهات والمعارف إلى ممارسات فعلية، مثل المبادرة إلى المشاركة، والبحث عن فرص تطوعية، وتحمل المسؤولية أثناء تنفيذ الأنشطة التطوعية. كما تهدف الوحدة إلى تنمية عدد من مهارات التفاوض الأساسية، وهي: مهارة التخطيط للتفاوض، ومهارة التواصل، ومهارة الإقناع، ومهارة التحكم في الانفعالات، ومهارة اتخاذ القرار. وتتفق هذه المهارات مع منطلقات نظرية جولمان؛ فالتخطيط للتفاوض يرتبط بالوعي الذاتي وتنظيم التفكير قبل الدخول في الموقف، والتواصل والإقناع يرتبطان بالمهارات الاجتماعية وفهم الآخرين، والتحكم في الانفعالات يمثل أحد أهم أبعاد الذكاء الوجداني، أما اتخاذ القرار فيرتبط بالقدرة على تحليل البدائل والتصرف بوعي واتزان في المواقف المختلفة.

وتتكون الوحدة من قسمين رئيسيين؛ تناول القسم الأول العمل التطوعي من خلال مجموعة من الدروس التي عالجت مفهوم العمل التطوعي وأهميته، ثم أبعاده الوجدانية والمعرفية والسلوكية. وقد تضمنت هذه الدروس أنشطة متنوعة تساعد الطالبة على فهم معنى العمل التطوعي، وإدراك أثره في الفرد والمجتمع، والتعبير عن مشاعرها نحوه، والتمييز بين السلوكيات الإيجابية والسلبية المرتبطة بالمشاركة التطوعية. كما اشتمل هذا القسم على مشروعات تطبيقية، مثل تخطيط مبادرة تطوعية مدرسية، وتنفيذ أو محاكاة عمل تطوعي داخل الصف، بما يساعد على تحويل التعلم إلى ممارسة عملية.

أما القسم الثاني فقد تناول مهارات التفاوض، وبدأ بمدخل عام إلى مفهوم التفاوض ومراحله، ثم تناول المهارات الأساسية المرتبطة به، وهي التخطيط، والتواصل، والإقناع، والتحكم في الانفعالات، واتخاذ القرار. وقد صممت دروس هذا القسم بطريقة تساعد الطالبة على ممارسة التفاوض في مواقف حياتية ومدرسية، مثل توزيع المهام، وحل الخلافات، والوصول إلى اتفاق داخل المجموعة. كما تضمن القسم مشروعات تطبيقية، منها محاكاة موقف تفاوضي، وحل مشكلة مدرسية باستخدام التفاوض، وذلك بهدف تدريب الطالبة على توظيف المهارات في مواقف عملية.

واعتمدت الوحدة على مجموعة من الاستراتيجيات والأساليب التدريسية المناسبة لطبيعة الموضوع، مثل المناقشة والحوار، والتعلم التعاوني، وتمثيل الأدوار، وحل المشكلات، والعصف الذهني. وتساعد هذه الأساليب على جعل الطالبة محورا للعملية التعليمية، حيث تشارك في التفكير، والحوار، والتطبيق، واتخاذ القرار. كما تساهم في تنمية مهاراتها الاجتماعية والانفعالية، من خلال العمل ضمن مجموعات، واحترام آراء الآخرين، وضبط الانفعالات أثناء النقاش، والتعاون في تنفيذ المبادرات والمشروعات.

وتضمنت الوحدة كذلك أنشطة فردية وجماعية وحوارية وتطبيقية، مثل تحليل مواقف تطوعية، ومناقشة أسباب التردد في المشاركة، وتمثيل مواقف تفاوضية، والتخطيط لمبادرات مدرسية، واختيار حلول لمشكلات واقعية. وتكمن أهمية هذه الأنشطة في أنها تربط بين المعرفة والتطبيق، وتمنح الطالبة فرصة للتدريب العملي على مهارات التفاوض والعمل التطوعي، بدلا من الاكتفاء بالتلقي النظري.

أما من حيث التقويم، فقد اشتملت الوحدة على تقويم قبلي، وتقويم أثناء التعلم، وتقويم بعدي. ويتمثل التقويم القبلي في تطبيق مقياسي مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي قبل تدريس الوحدة؛ للتعرف على مستوى الطالبات قبل المعالجة. أما التقويم أثناء التعلم فيتم من خلال ملاحظة أداء الطالبات في الأنشطة، والمناقشات، والمواقف التمثيلية، وأوراق العمل، وتقديم التغذية الراجعة المناسبة. في حين يتم التقويم البعدي من خلال إعادة تطبيق المقياسين بعد الانتهاء من دراسة الوحدة، للتعرف على مدى التغيير في مستوى مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي لدى الطالبات. ومن حيث التنظيم الزمني، صممت الوحدة لتنفذ في عدد من الحصص الدراسية المتتالية، بحيث يخصص جزء منها لدروس العمل التطوعي، وجزء آخر لدروس مهارات التفاوض، مع تخصيص حصص للمشروعات والتطبيقات العملية. ويعكس هذا التنظيم التدرج من تقديم المفاهيم الأساسية إلى ممارسة المهارات في مواقف واقعية، كما يحقق التوازن بين الجانب المعرفي والوجداني والسلوكي. وبذلك تتمثل صورة الوحدة الدراسية المقترحة في وحدة تعليمية تطبيقية قائمة على مبادئ نظرية جولمان، تستهدف تنمية الجوانب الوجدانية والاجتماعية لدى طالبات الصف الأول الثانوي، من خلال الدمج بين موضوعي العمل التطوعي ومهارات التفاوض. فهي تسعى إلى بناء طالبة أكثر وعياً بذاتها، وأكثر قدرة على ضبط انفعالاتها، والتواصل مع الآخرين، واتخاذ القرار، والمبادرة إلى خدمة المجتمع من خلال العمل التطوعي.

### 3.3.5. الإجابة على السؤال الثالث: ما فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية؟

أظهرت نتائج الدراسة وجود فاعلية واضحة للوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي، حيث تفوقت المجموعة التجريبية بصورة ملحوظة على المجموعة الضابطة في جميع أبعاد مقياس مهارات التفاوض. فقد بلغ المتوسط الحسابي لمهارة التواصل لدى المجموعة التجريبية (4.4) مقارنة بـ (4.3) لدى المجموعة الضابطة، كما بلغ متوسط مهارة الإقناع لدى المجموعة التجريبية (4.4) مقابل (4.2533) لدى المجموعة الضابطة، في حين سجلت مهارة التحكم في الانفعالات لدى المجموعة التجريبية (4.3333) مقارنة بـ (4.1) لدى المجموعة الضابطة، بينما ارتفع متوسط مهارة اتخاذ القرار لدى المجموعة التجريبية إلى (4.3867) مقابل (4.1733) لدى المجموعة الضابطة، وهي نتائج تؤكد أن طالبات المجموعة التجريبية حققت مستويات أعلى في مختلف المهارات التفاوضية.

ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الوحدة الدراسية وفرت للطالبات بيئة تعليمية قائمة على الممارسة والتفاعل، حيث مارست الطالبات مواقف تفاوضية متعددة ساعدتهن على تنمية القدرة على التعبير عن الرأي، والاستماع للآخرين، واستخدام الحجج المنطقية، وضبط الانفعالات أثناء النقاش، إضافة إلى تنمية القدرة على تحليل البدائل واتخاذ القرارات المناسبة. كما أن طبيعة الأنشطة القائمة على الحوار والعمل الجماعي ساعدت على تنمية الثقة بالنفس لدى طالبات المجموعة التجريبية، وهو ما انعكس بصورة واضحة على ارتفاع نتائج مهارة الإقناع ومهارة التواصل مقارنة بالمجموعة الضابطة، في حين ظلت نتائج المجموعة الضابطة أقل نسبياً نتيجة اعتمادها على الأساليب التعليمية المعتادة التي لم توفر القدر نفسه من التفاعل والممارسة العملية.

وتشير النتائج كذلك إلى أن توظيف نظرية جولمان داخل العملية التعليمية ساعد على تنمية الجوانب الانفعالية المرتبطة بالتفاوض، حيث أصبحت الطالبات أكثر قدرة على إدارة مشاعرهن والتعامل مع المواقف الضاغطة بصورة أكثر هدوءاً واتزاناً، وهو ما يفسر ارتفاع نتائج مهارة التحكم في الانفعالات لدى المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة.

### 4.3.5. الإجابة على السؤال الرابع: ما فاعلية وحدة دراسية مقترحة قائمة على نظرية جولمان في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مقرر التربية المهنية؟

أظهرت نتائج الدراسة أن الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان كان لها أثر واضح في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى

طالبات الصف الأول الثانوي، حيث تفوقت المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة في جميع أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي. فقد بلغ المتوسط الحسابي للبعد الوجداني لدى المجموعة التجريبية (4.35) مقارنة بـ(4.0333) لدى المجموعة الضابطة، كما بلغ متوسط البعد المعرفي لدى المجموعة التجريبية (4.2111) مقابل (4.2) لدى المجموعة الضابطة، في حين ارتفع متوسط البعد السلوكي لدى المجموعة التجريبية إلى (4.2056) مقارنة بـ(3.6833) لدى المجموعة الضابطة، وهو ما يعكس وجود فروق واضحة لصالح المجموعة التجريبية خاصة في الجوانب المرتبطة بالممارسة الفعلية للعمل التطوعي.

ويمكن تفسير هذا التفوق بأن الوحدة الدراسية اعتمدت على ربط الطالبات بأنشطة ومواقف واقعية مرتبطة بالعمل التطوعي، حيث مارست الطالبات في المجموعة التجريبية أنشطة جماعية ومشروعات تطبيقية عززت لديهن روح المبادرة والتعاون وتحمل المسؤولية، الأمر الذي ساعد على تحويل الاتجاهات الإيجابية نحو العمل التطوعي إلى سلوك عملي ملموس.

كما أن اعتماد الوحدة على الجوانب الوجدانية في نظرية جولمان أسهم في تعزيز مشاعر الحماس والرغبة والانتماء لدى طالبات المجموعة التجريبية، وهو ما انعكس على ارتفاع نتائج البعد الوجداني مقارنة بالمجموعة الضابطة، حيث أصبحت الطالبات أكثر ميلا للمشاركة في الأنشطة التطوعية وأكثر إدراكا لأهمية العمل التطوعي ودوره في خدمة المجتمع.

وتشير النتائج أيضا إلى أن الأنشطة التفاعلية والعمل الجماعي أسهما في رفع مستوى الثقة بالنفس والشعور بالقدرة على التأثير الإيجابي داخل المجتمع لدى طالبات المجموعة التجريبية، بينما بقي مستوى المشاركة والسلوك التطوعي لدى المجموعة الضابطة أقل نسبيا نتيجة عدم تعرضها لنفس الخبرات التعليمية والتطبيقية التي تضمنتها الوحدة الدراسية.

وبصورة عامة تؤكد النتائج أن الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان نجحت في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المجموعة التجريبية بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة، سواء على مستوى الاتجاهات الوجدانية أو الوعي المعرفي أو السلوك التطوعي الفعلي.

#### 4.5. اختبار فروض الدراسة:

##### 1.4.5. اختبار الفرضية الأولى الخاصة بمقياس مهارات التفاوض

تنص الفرضية الأولى على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط درجات طالبات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات طالبات المجموعة الضابطة في مقياس مهارات التفاوض لصالح المجموعة التجريبية».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار (Independent Samples T-Test) للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في أبعاد مقياس مهارات التفاوض والمقياس ككل، وذلك بهدف التعرف على مدى فاعلية الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

جدول رقم (18) نتائج اختبار (Independent Samples T-Test) للفروق بين المجموعة التجريبية والضابطة في مقياس

##### مهارات التفاوض

البعد	متوسط التجريبية	متوسط الضابطة	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	مربع إيتا $\eta^2$	حجم الأثر
مهارة التخطيط للتفاوض	4.3067	4.3	0.056	0.955	0.000	ضعيف جداً
مهارة التواصل	4.4	4.3	0.74	0.462	0.009	ضعيف

ضعيف	0.027	0.207	1.276	4.2533	4.4	مهارة الإقناع
ضعيف	0.044	0.109	1.627	4.1	4.3333	مهارة التحكم في الانفعالات
ضعيف	0.049	0.088	1.733	4.1733	4.3867	مهارة اتخاذ القرار
ضعيف	0.028	0.202	1.291	4.2253	4.3653	المقياس ككل

تشير نتائج جدول رقم (18) إلى وجود ارتفاع في المتوسطات الحسابية لدرجات طالبات المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة في جميع أبعاد مقياس مهارات التفاوض، حيث سجلت المجموعة التجريبية متوسطات أعلى في مهارة التواصل، ومهارة الإقناع، ومهارة التحكم في الانفعالات، ومهارة اتخاذ القرار، إضافة إلى المقياس الكلي، وهو ما يعكس وجود تحسن وصفي لصالح المجموعة التجريبية. فقد بلغ متوسط مهارة التواصل لدى المجموعة التجريبية (4.4) مقارنة بـ (4.3) لدى المجموعة الضابطة، كما بلغ متوسط مهارة الإقناع لدى المجموعة التجريبية (4.4) مقابل (4.2533) لدى المجموعة الضابطة، بينما سجلت مهارة التحكم في الانفعالات لدى المجموعة التجريبية (4.3333) مقارنة بـ (4.1) لدى المجموعة الضابطة، في حين بلغ متوسط مهارة اتخاذ القرار لدى المجموعة التجريبية (4.3867) مقابل (4.1733) لدى المجموعة الضابطة.

إلا أن نتائج اختبار الدلالة الإحصائية أظهرت أن جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) جاءت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، حيث بلغت قيمة الدلالة للمقياس ككل (0.202)، وهي قيمة تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في مقياس مهارات التفاوض.

كما تراوحت قيم الدلالة لبقية الأبعاد بين (0.088) و(0.955)، وهي جميعها قيم غير دالة إحصائية، رغم ارتفاع المتوسطات الحسابية للمجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة، وهو ما يدل على أن الفروق بين المجموعتين بقيت في حدود الفروق الوصفية ولم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن طالبات المجموعتين كن يمتلكن في الأصل مستويات مرتفعة نسبياً من مهارات التفاوض، الأمر الذي أدى إلى تقارب النتائج بينهما، كما أن مهارات التفاوض تعد من المهارات الحياتية التي تتأثر بخبرات الطالبة السابقة وتفاعلاتها اليومية داخل المدرسة وخارجها، وهو ما قد يفسر ارتفاع مستوى هذه المهارات لدى طالبات المجموعة الضابطة أيضاً رغم عدم تعرضهن للوحدة الدراسية المقترحة.

وبناء على النتائج السابقة، لا يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في مقياس مهارات التفاوض عند مستوى دلالة (0.05)، رغم وجود تفوق وصفي لصالح المجموعة التجريبية.

#### 2.4.5. اختبار الفرضية الثانية الخاصة بمقياس الميل نحو العمل التطوعي

تنص الفرضية الثانية على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط درجات طالبات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات طالبات المجموعة الضابطة في مقياس الميل نحو العمل التطوعي لصالح المجموعة التجريبية».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار (Independent Samples T-Test) للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في أبعاد مقياس الميل نحو العمل التطوعي والمقياس ككل، وذلك بهدف التعرف على مدى فاعلية الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان في تنمية الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات الصف الأول الثانوي.

جدول رقم (19) نتائج اختبار (Independent Samples T-Test) للفروق بين المجموعة التجريبية والضابطة في مقياس الميل نحو العمل التطوعي

البعد	متوسط التجريبية	متوسط الضابطة	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	مربع إيتا <sup>2</sup> η <sup>2</sup>	حجم الأثر
البعد الوجداني	4.35	4.0333	2.241	0.029	0.080	متوسط
البعد المعرفي	4.2111	4.2	0.077	0.939	0.000	ضعيف جداً
البعد السلوكي	4.2056	3.6833	3.498	0.001	0.174	كبير
المقياس ككل	4.2556	3.9722	2.122	0.038	0.072	متوسط

تشير نتائج جدول رقم (19) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية وطالبات المجموعة الضابطة في مقياس الميل نحو العمل التطوعي ككل، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.122)، كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.038)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية لصالح المجموعة التجريبية.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في البعد الوجداني، حيث بلغت قيمة الدلالة (0.029)، وكذلك في البعد السلوكي حيث بلغت قيمة الدلالة (0.001)، وجاءت الفروق في كلا البعدين لصالح المجموعة التجريبية، وهو ما يشير إلى أن الوحدة الدراسية القائمة على نظرية جولمان أسهمت بصورة واضحة في تعزيز الاتجاهات الوجدانية والسلوكيات المرتبطة بالعمل التطوعي لدى الطالبات.

في المقابل لم تظهر فروق دالة إحصائية في البعد المعرفي، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.939)، ويمكن تفسير ذلك بأن مستوى الوعي المعرفي المرتبط بالعمل التطوعي كان مرتفعاً لدى طالبات المجموعتين من الأساس، الأمر الذي جعل الفروق بينهما محدودة في هذا الجانب. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة الوحدة الدراسية التي اعتمدت على الأنشطة التطبيقية والعمل الجماعي والمواقف الواقعية المرتبطة بالعمل التطوعي، حيث أسهمت هذه الأنشطة في تعزيز مشاعر الحماس والرغبة والمبادرة لدى طالبات المجموعة التجريبية بصورة أكبر من المجموعة الضابطة، كما ساعدت على تحويل الاتجاهات الإيجابية نحو العمل التطوعي إلى ممارسات وسلوكيات فعلية داخل البيئة التعليمية.

وبناء على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في مقياس الميل نحو العمل التطوعي لصالح المجموعة التجريبية.

## 6. ملخص النتائج والتوصيات:

### 1.6. ملخص النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الوحدة الدراسية المقترحة القائمة على نظرية جولمان أسهمت بصورة واضحة في تنمية مهارات التفاوض لدى طالبات الصف الأول الثانوي، حيث انعكس ذلك على تحسن مستوى قدرة الطالبات على إدارة المواقف التفاوضية والتفاعل مع الآخرين بصورة أكثر تنظيماً ووعياً أثناء الأنشطة التعليمية والتطبيقات الصفية المختلفة.
2. بينت النتائج أن الطالبات أصبحن أكثر قدرة على التخطيط المسبق للمواقف التفاوضية، من خلال تحديد الأهداف وترتيب الأولويات وجمع المعلومات المتعلقة بالمواقف التي تتطلب الحوار أو التفاوض، وهو ما يشير إلى نجاح الوحدة الدراسية في تعزيز التفكير المنظم والاستعداد المسبق قبل اتخاذ المواقف التفاعلية المختلفة.

3. كشفت النتائج عن وجود تحسن واضح في مهارات التواصل لدى طالبات المجموعة التجريبية، حيث انعكس ذلك على ارتفاع مستوى التعبير عن الرأي بصورة واضحة، وتحسن مهارات الاستماع للطرف الآخر، وزيادة تقبل الآراء المختلفة أثناء النقاشات الصفية والمواقف التفاوضية.
4. أوضحت النتائج أن الوحدة الدراسية كان لها دور فعال في تنمية مهارة الإقناع لدى الطالبات، حيث أصبحت الطالبات أكثر قدرة على عرض الأفكار بثقة واستخدام الحجج المنطقية والحوار للوصول إلى التفاهم والاتفاق أثناء التفاعل مع الآخرين.
5. أظهرت النتائج أن الأنشطة التعليمية القائمة على الحوار وتمثيل الأدوار والمواقف التطبيقية ساعدت بصورة إيجابية في تعزيز قدرة الطالبات على التحكم في الانفعالات أثناء المواقف التفاوضية، مما انعكس على تحسن مستوى الهدوء وضبط السلوك أثناء النقاشات والاختلافات الصفية.
6. بينت النتائج أن الطالبات أظهرن مستوى أفضل في مهارة اتخاذ القرار بعد تطبيق الوحدة الدراسية، حيث أصبحت الطالبات أكثر قدرة على تحليل البدائل والمقارنة بين الخيارات واختيار الحلول المناسبة بصورة أكثر وعياً وتنظيماً أثناء المواقف التفاوضية.
7. كشفت النتائج أن الوحدة الدراسية المقترحة أسهمت في رفع مستوى الميل نحو العمل التطوعي لدى طالبات المجموعة التجريبية، حيث ظهرت اتجاهات إيجابية واضحة نحو أهمية العمل التطوعي والرغبة في المشاركة في الأنشطة والخدمات المجتمعية.
8. أوضحت النتائج أن الجانب الوجداني المرتبط بالعمل التطوعي شهد تحسناً ملحوظاً لدى الطالبات، حيث ارتفع مستوى الحماس والرغبة الداخلية والشعور الإيجابي تجاه المشاركة في الأعمال التطوعية بعد تطبيق الوحدة الدراسية.
9. أظهرت النتائج وجود تطور في الجانب المعرفي المرتبط بالعمل التطوعي، حيث أصبحت الطالبات أكثر وعياً بأهمية العمل التطوعي وفوائده الاجتماعية والتربوية، وأكثر إدراكاً لدوره في خدمة المجتمع وتنمية روح المسؤولية والمبادرة.
10. بينت النتائج أن الوحدة الدراسية أسهمت في تعزيز الجانب السلوكي المرتبط بالعمل التطوعي، حيث ظهر تحسن في مستوى المبادرة والبحث عن الفرص التطوعية والاستعداد للمشاركة في الأنشطة المرتبطة بخدمة المجتمع والعمل الجماعي.
11. كشفت النتائج عن وجود تجانس نسبي في استجابات طالبات المجموعة التجريبية بعد تطبيق الوحدة الدراسية، وهو ما يشير إلى أن أثر الوحدة لم يكن مقتصرًا على عدد محدود من الطالبات، بل امتد بصورة عامة إلى غالبية أفراد المجموعة التجريبية.
12. أوضحت النتائج بصورة عامة أن توظيف نظرية جولمان داخل البيئة التعليمية في مقرر التربية المهنية يعد مدخلا تربويا فعالا في تنمية المهارات الاجتماعية والانفعالية والحياتية لدى طالبات المرحلة الثانوية، خاصة المهارات المرتبطة بالتفاوض والعمل التطوعي والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

## 2.6. التوصيات:

- توصي الدراسة وزارة التعليم والجهات المسؤولة عن تطوير المناهج بضرورة تضمين مهارات التفاوض والعمل التطوعي داخل مقررات التربية المهنية بصورة أكثر عمقا وتنظيما، مع التركيز على الأنشطة التطبيقية التي تنمي الجوانب الاجتماعية والانفعالية لدى الطالبات.
- توصي إدارات التعليم ومراكز تطوير المناهج بالاستفادة من نظرية جولمان في تصميم الوحدات التعليمية والبرامج التدريبية الموجهة لطلبة المرحلة الثانوية، لما أظهرته نتائج الدراسة من فاعلية واضحة في تنمية المهارات الحياتية والاجتماعية.
- توصي الدراسة معلمات التربية المهنية بتوظيف استراتيجيات تدريس قائمة على الحوار وتمثيل الأدوار والتعلم التعاوني والعصف الذهني، لما لهذه الأساليب من دور في رفع مستوى التفاعل الصفوي وتنمية مهارات التواصل والتفاوض لدى الطالبات.

- توصي الجهات المشرفة على الأنشطة الطلابية بتوسيع البرامج التطوعية داخل المدارس الثانوية، وربطها بالمواقف الحياتية الواقعية التي تساعد الطالبات على ممارسة العمل التطوعي بصورة عملية ومستمرة.
- توصي إدارات المدارس الثانوية بتهيئة بيئة تعليمية داعمة للتفاعل والحوار والعمل الجماعي، بما يسهم في تعزيز مهارات التواصل وضبط الانفعالات واحترام الرأي المختلف لدى الطالبات.
- توصي الدراسة مراكز التدريب التربوي بتنفيذ برامج تدريبية للمعلمات حول كيفية تنمية المهارات الوجدانية والاجتماعية لدى الطالبات باستخدام المداخل الحديثة القائمة على الذكاء العاطفي.
- توصي الجهات المعنية بالنشاط الطلابي بتشجيع الطالبات على المشاركة في المبادرات المجتمعية والتطوعية من خلال تقديم حوافز وبرامج تحفيزية تسهم في تعزيز ثقافة العمل التطوعي داخل البيئة المدرسية.
- توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية مهارات اتخاذ القرار لدى طالبات المرحلة الثانوية من خلال الأنشطة التعليمية والمواقف التطبيقية التي تعتمد على التفكير والتحليل والمقارنة بين البدائل.
- توصي إدارات المدارس بزيادة الاهتمام بالبرامج التي تنمي الجوانب الانفعالية والسلوكية لدى الطالبات، خاصة ما يتعلق بضبط الانفعالات وإدارة الحوار أثناء المواقف التفاعلية المختلفة.
- توصي الدراسة بضرورة تعزيز الشراكة بين المدارس والمؤسسات المجتمعية والتطوعية، بما يتيح للطالبات فرصاً حقيقية للمشاركة في الأعمال التطوعية واكتساب الخبرات المرتبطة بخدمة المجتمع.

### 3.6. محددات الدراسة:

- اقتصرت الدراسة الحالية على طالبات الصف الأول الثانوي في إحدى المدارس التابعة للإدارة العامة للتعليم بمحافظة المذنب بمنطقة القصيم، وهو ما يجعل نتائج الدراسة مرتبطة بخصائص البيئة التعليمية والاجتماعية للبيئة محل الدراسة.
- تناولت الدراسة متغيرين رئيسيين يتمثلان في مهارات التفاوض والميل نحو العمل التطوعي، في ضوء وحدة دراسية قائمة على نظرية جولمان داخل مقرر التربية المهنية، ولذلك فإن نتائج الدراسة تفسر في حدود هذه المتغيرات والإطار التعليمي الذي طبقت فيه الدراسة.
- اعتمدت الدراسة على تطبيق وحدة دراسية مقترحة خلال فترة زمنية محددة، وهو ما يجعل النتائج مرتبطة بمدة التطبيق والإجراءات التعليمية التي تم تنفيذها أثناء التجربة.
- استخدمت الدراسة مقياس مهارات التفاوض ومقياس الميل نحو العمل التطوعي بوصفهما أداتي قياس رئيسيتين للكشف عن أثر الوحدة الدراسية، وهو ما يجعل تفسير النتائج مرتبطاً بطبيعة هذه الأدوات وأبعادها.

### 7. المراجع والمصادر:

#### القرآن الكريم.

#### 1.7. المراجع العربية:

- الأسطل، مصطفى رشاد. (2010). *الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- الاشموري، خالد، غليون، أزهار، طاهر، حورية. (2019). *فاعلية تدريس مقرر التربية الأسرية المطور وفق نظرية جولمان لتنمية الذكاء الوجداني لدى طلبة كلية التربية جامعة صنعاء*، مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، 1(1)، 139 – 174.

- أكرم، حبه، والمنتشري، ريم (2024). واقع تعزيز معلمات الدراسات الإسلامية لقيم العمل التطوعي لدى طالبات المرحلة الثانوية بمكة المكرمة، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 8(8)، 47 – 59.
- أمين، سهير محمود. (2012). *فن التفاوض مع الأبناء المتفوقين عقلياً*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الباز، راشد بن سعد (2002). الشباب والعمل التطوعي: دراسة ميدانية على طلاب المرحلة الجامعية في مدينة الرياض. *مجلة البحوث الأمنية*، كلية الملك فهد الأمنية، 10(20)، 58 – 117.
- بدوي، عبد الرحمن. (2016). فاعلية برنامج تدريبي قائم على نظرية دانييل جولمان للذكاء الوجداني في تنمية المهارات العاطفية والاجتماعية وخفض الاتجاهات السلبية نحو المدرسة لدى طلاب المرحلة الابتدائية بالمنطقة الشرقية، *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*، 3(12)، 65 – 131.
- بدوي، هناء حافظ. (2004). *أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية*، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- بوزناد، سميرة. (2022). تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان. *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية*، 7(1)، 296 – 319.
- التركي، مشاعل منصور (2022). دور العمل التطوعي في تنمية المهارات العلمية لدى طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى. *مجلة العلوم التربوية*، 2(1)، 453 – 482.
- جاري، نعيمة. (2020). *علاقة الذكاء العاطفي بالتفكير الناقد والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر.
- جلال، أحمد فهمي. (2007). *مهارات التفاوض*. القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، جامعة القاهرة.
- جمال، ميسون جميل. (2017). أثر برنامج تدريبي يستند إلى نظرية الذكاء الانفعالي في تنمية الكفاءة الذاتية الأكاديمية والهوية المنجزة لدى الطالبات المراهقات. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 8(23)، 17 – 31.
- الجنيد، عبد الله (2011). *استراتيجية مقترحة في تعليم القراءة قائمة على التعلم النشط لتنمية مهارات التفاوض لدى تلاميذ الصف الثاني الإعدادي في الجمهورية العربية السورية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.
- جودت، أحمد (2013). *بناء برنامج تدريبي مستند إلى نظرية جولمان للذكاء الانفعالي وقياس فاعليته في تحسين مهارات التفاعل الاجتماعي لدى الطلبة من نوي النشاط الزائد*. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الحازمي، ماجد عبد الله (2017). *قيم العمل التطوعي وتطبيقاتها التربوية من منظور التربية الإسلامية*، *مجلة البحث العلمي في التربية*، جامعة عين شمس، 18ع، 47-57.
- الحجري، حنان السيد. (2022). فاعلية استخدام استراتيجية التعلم القائم على المشروعات عبر الويب في تنمية عمق المعرفة لتأمينات الأشخاص ومهارات التفاوض لدى طلاب التعليم الثانوي التجاري، *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*، 16(6)، 208 – 390.
- حداد، ريهام سليم. (2020). *العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي*، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا.
- الحراصي، سيف درويش. (2022). *تقنين مقياس الذكاء العاطفي لجولمان وترجمته ودراسة خصائصه السيكومترية: نموذج من البيئة العمانية*. *المجلة التربوية*، 36(142)، 165 – 203.

- الحسن، ميادة محمد. (2014). العمل الاجتماعي التطوعي: تأصيل وتوصيف، مجلة البحوث والدراسات الشرعية، مصر، 3(25)، 163 – 187.
- حسين، بدرية، والوائلي، سعاد (2017). درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لقيم العمل التطوعي وعلاقتها بالمهارات الحياتية لدى طلبة الصف العاشر الأساسي في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الأردن.
- حسين، سلامة، وحسين، طه (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- حماد، هدى، ومحمد، أماني. (2011). دور المؤسسات التربوية في تنمية القيم الأخلاقية لأطفال الروضة. مجلة القراءة والمعرفة، ع120، 223 – 238.
- خاوي، ميادة. (2018). التنشئة الأسرية ودورها في غرس قيمة التعاون لدى العامل بالمؤسسة. مجلة الباحث الاجتماعي، ع14، 9 – 27.
- الخدّام، خليل حمزة. (2013). اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل التطوعي كلية عجلون الجامعية نموذجاً، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، ع31، 225 - 255.
- الخفاف، إيمان عباس. (2013). الذكاء الانفعالي تعلم كيف تفكر انفعالياً. العراق: دار المنهل للنشر والتوزيع.
- الدرعي، علي بن سيف. (2021). دور المعلمين في تعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى الطالب في المدارس الحكومية بسلطنة عمان، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع43، 1 – 18.
- دلال، سلامي. (2016). الذكاء العاطفي مدخل نظري. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي، ع15، 164 – 179.
- دهينة، لطفي. (2018). دور العمل التطوعي في تنمية ثقافة المواطنة وتعزيز قيم التضامن المجتمعي. مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع2، 248 – 261.
- رشدي، عثمان فريد. (2013). الريادة والعمل التطوعي، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
- رقبان، نعمة، وحسان، فاطمة، والسيسي، جهاد، والقليبي، سارة (2024). إدارة التفاوض المهني وعلاقته والذكاء العاطفي لدى العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة كمدخل لتحسين القدرة المؤسسية مع مقترح لبرنامج إرشادي. مجلة الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، ع34، 487 – 540.
- الزبالي، وائل بن علي. (2020). اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات ضمن جائحة كورونا نموذجاً. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار العشرون، ع6، 29 – 29.
- زحافة، أحلام (2016). فاعلية برنامج قائم على المدخل التفاوضي في تنمية مهارات الفهم الاستماعي لدى تلاميذ الصف الأول الإعدادي، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، ع17.
- زيد الخير، زينب، بوداود، حسين. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ ثانوية بلقاسم بمدينة الأغواط. دراسات نفسية وتربوية، ع13، 94 – 112.
- زينو، رندا محمد (2017). العمل التطوعي في السنة النبوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية أصول الدين، جامعة غزة.
- سالم، خالد أنور. (2025). تصور مقترح لمواقف تعليمية لتنمية مهارات التفاوض من خلال مناهج الدراسات الاجتماعية بالمرحلة الإعدادية، مجلة دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، ع31، 290 – 320.

- السامرائي، مهدي صالح. (2021). *الذكاء العاطفي*، العراق: دار اليازوري لنشر والتوزيع.
- سعدى، بهاء. (2019). *مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بفعالية أداء فرق عمل المشاريع في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
- السعدى، فيصل بن سالم. (2021). *دور معلم المهارات الحياتية في تنمية العمل التطوعي لدى طلبة الصف السابع في محافظة جنوب الباطنة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات*، ع43، 21 - 48.
- السلطان، صفاء (2016). *برنامج إثرائي قائم على مواقف لغوية تاريخية لتنمية مهارات التفاوض لدى طلاب المرحلة الإعدادية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (2)73، 271 - 302.
- السلطان، فهد بن سلطان (2009). *اتجاهات الشباب الجامعي الذكور نحو العمل التطوعي: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود. رسالة الخليج العربي*، مكتب التربية العربي لدول الخليج، (112)، 73 - 127.
- السمادوني، السيد إبراهيم. (2007). *الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته*، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- السمان، مي. (2015). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بدافعية الإنجاز (دراسة ميدانية لدى عينة من تلاميذ الصف السادس في مدارس محافظة دمشق)*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- سمائلي، محمود، بن عمارة، سعيدة (2018). *الذكاء الوجداني: مفهومه، نماجه وتطبيقاته في الوسط المدرسي*، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، (3)9، 282-306.
- السيد، أماني، (2024). *استراتيجية مقترحة قائمة على التعلم المستند إلى الدماغ لتنمية مهارات التفاوض في اللغة العربية لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- الشمالي، سارة، سراج، نهاد. (2025). *فاعلية استراتيجية مخططات الأحداث المتناقضة المفاهيمية المستندة على نظرية جولمان (Goleman) للذكاء الانفعالي في تنمية مهارات التفكير الجانبي واتخاذ القرار لدى طلاب كلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية*، مجلة التربية النوعية والتكنولوجيا (بحوث علمية وتطبيقية)، (2)32، 716 - 814.
- شبيب، هدى. (2012). *مهارات التفاوض لدى العاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وزارة الكهرباء ووزارة النقل* أنموذجاً. *مجلة الباحث الإعلامي*، ع17، 39 - 58.
- شرارة، مجدي. (2017). *دليل المفاوضات المثالي*، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- شكبان، هيلة والشهراني، عبدالله (2021). *تصور مقترح لتعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى طالبات جامعة ببشة في ضوء بعض التحديات الفكرية*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة ببشة.
- الشهري، حمزة، وشريف، نادية، والسيد، منى. (2017). *مهارات التفاوض وعلاقتها بحل المشكلات لدى طلاب المرحلة الثانوية*، *مجلة القراءة والمعرفة*، ع190، 41 - 68.
- الشوربجي، أبو المجد إبراهيم، والحربي، نايف بن محمد. (2013). *إعداد مقياس مقنن لمهارات التفاوض باستخدام أسلوب التقرير الذاتي*. *مجلة دراسات تربوية ونفسية*، جامعة الزقازيق، مصر، ع80، 1 - 80.
- صالح، ليلى جمعة. (2023). *فاعلية استراتيجية مقترحة في ضوء التعلم القائم على التحدي في تنمية التفكير المحوري ومهارات التفاوض الاجتماعي في مادة العلوم لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة كلية التربية بينها*، (134)1، 426 - 496.

- الطراونة، أحمد عبد الله. (2021). أثر برنامج تدريبي مستند إلى الذكاء الانفعالي في تنمية المشاركة الاجتماعية لدى عينة من طلبة جامعة مؤتة، *دراسات العلوم التربوية*، 48(1)، 301 – 316.
- عبد العال، خالد أحمد. (2020). فاعلية برنامج تدريبي قائم على نظرية جولمان للذكاء الانفعالي في تنمية الكفاءة الذاتية والأكاديمية وفعالية الذات لدى تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي، *مجلة كلية التربية - جامعة بور سعيد*، ع21، 207 – 239.
- عبد الفتاح، سلوى محمود. (2024). فاعلية برنامج مقترح في الفلسفة التطبيقية قائم على مناهج التميز في تنمية مهارات التفاوض وقيم التعايش مع الآخر لدى طلاب شعبة الفلسفة والاجتماع، *مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية*، 7(12)، 438 – 517.
- عبد الكريم، شروق صلاح. (2019). مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان، *مجلة دراسات تربوية واجتماعية*، 25(2)، 209 – 240.
- عبد الكريم، كاظم (2007). *إدارة الاجتماعات والعمليات التفاوضية*، عمان، دار الكنوز العلمية للنشر.
- عبدالرحيم، مروى محمد. (2022). برنامج إثرائي قائم على نظرية الذكاء الناجح في تدريس الفلسفة لتنمية القراءة الفلسفية وقيم التعايش مع الآخر لدى طلاب المرحلة الثانوية، *مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس*، ع135، 300 – 322.
- العبيد، إبراهيم بن عبد الله. (2012). واقع العمل التطوعي ومواقفه وأساليب تنميته واتجاهات الطلاب نحوه بجامعة القصيم بالمملكة العربية السعودية، *مجلة العلوم العربية والإنسانية*، 6(2)، 987 – 1076.
- عبيدي، فتحية، وخليلي، مختار (2017). احتضان المهارات الإبداعية كآلية لدعم العمل التطوعي دراسة تحليلية لبرنامج الإسعاف الجماهيري بمديرية الحماية المدنية لولاية الجلفة، *مجلة البحوث والدراسات التجارية*، 62، ص 117 – 127.
- العثمان، ناصر عثمان (2019). درجة ممارسة معلمي ومعلمات الدراسات الاجتماعية والوطنية لقيم العمل التطوعي في ضوء رؤية المملكة. *مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية*، ع21، 9-17.
- العجمي، زينب، والعياصرة، محمد، والمحززي، راشد (2019). أثر برنامج تعليمي مستند إلى مكونات الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان في تنمية السلوكيات الأخلاقية في مادة التربية الإسلامية، *مجلة الدراسات التربوية والنفسية - جامعة السلطان قابوس*، 13(2)، 275-299.
- عزو، أحمد (2020). الذكاء الانفعالي وعلاقته بقلق المستقبل لدى عينة من الأطفال الإيتام مجهولي النسب، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 6(12)، 155 – 172.
- العقيلي، حنان احمد. (2020). الاتجاه نحو العمل التطوعي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى طالبات جامعة الباحة. *مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة*، ع112، 2639 – 2675.
- العنوان، أحمد (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 7(2)، 125 – 144.
- علي، محمود علي، وعوض، محمد (2006). *المدخل إلى فن المفاوضات*، عمان، دار الحامد للنشر.
- الغامدي، عادل مشعل. (2021). تصور مقترح لتضمين قيم العمل التطوعي في مقرر الحديث بالمرحلة المتوسطة، *مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة*، ع29، 1 – 4.

- قاسم، سالي صلاح. (2022). فاعلية برنامج إرشادي تكاملي في تطوير مهارات التفاوض وإدارة الصراع لدى الاخصائيين النفسيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، ع54، 1 - 25.
- القحطاني، إبراهيم (2019). واقع إدارة العمل التطوعي في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الاجتماعية. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث* مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع28، ص 3- 21.
- قيس، محمد، وعلي، حموك. (2014). *الدافعية العقلية*، الأردن، دار المنهل للنشر والتوزيع.
- كسناوي، نهاد محمود. (2019). فاعلية برنامج قائم على النشاط التطوعي في التحصيل الدراسي والاتجاه نحو العمل التطوعي لدى طالبات مقرر طرق تدريس العلوم بجامعة أم القرى. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، 11(1)، 1 - 40.
- لطرش، محمد. (2021). دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل. *مجلة الاقتصاد والمال (JEF)*، جامعة باتنة، 7(2)، 108 - 130.
- ماجد، هدلة يحيى. (2023). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتنظيم الذاتي لدى طلبة الجامعة، *مجلة آداب الفراهيدي*، 15(52)، 374 - 395.
- المالكي، مسفر بن عيضة. (2021). برنامج تدريبي مقترح قائم على التعلم المقلوب وتأثيره على تنمية مهارات العمل التطوعي لدى معلمي التربية الإسلامية بمحافظة الطائف ودافعتهم للإنجاز وفقاً لأسلوبهم المعرفي. *المجلة التربوية*، ع68، 171 - 214.
- مخولف، سميحة علي، وعلي، عبير أحمد. (2016). تنمية مهارات التفاوض لدى مديري المدارس الثانوية الفنية الصناعية. *المجلة التربوية بسوهاج*، ع46، 113 - 219.
- المؤتمر السعودي الثاني للتطوع والمنعقد خلال الفترة من 24 - 21 صفر 1428هـ الموافق 14 - 11 مارس 2007م.
- نبيل، حليلو. (2024). أسباب عزوف الشباب عن العمل التطوعي (دراسة ميدانية على عينة من الشباب ببلدية بسكرة). *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 16(3)، 71 - 86.
- هدى حسين، هدى، وعبد الرحمن، نبيلة. (2013). *العمل التطوعي بين النظرية والتطبيق*، المملكة العربية السعودية، مكتبة الرشد.
- الهالات، خليل إبراهيم. (2018). معوقات العمل التطوعي في الأردن. *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية*، 11(1)، 1 - 19.
- يسن، محمود، وخلف، محمد. (2021). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات التفاوض لدى عينة من طلاب جامعة الملك فيصل. *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل*، العلوم الإنسانية والإدارية، 22 (عدد خاص: الموهبة والإبداع والتميز)، 70 - 77.
- اليوسف، رامي محمود (2011). العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدارس التعليم العام والأهلي بمنطقة حائل التعليمية في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة كلية التربية*، جامعة الأزهر، 1(145)، 431 - 457.

## 2.7. المراجع الأجنبية:

- Barsky, A. E. (2017). *Conflict resolution for the helping professions* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Batson, C. D. (2011). *Altruism in humans*. Oxford University Press.
- Bedaiwy, A. (2016). The Effectiveness of a Training Programme on Developing Negotiations Skills for Student- teacher in the English Section, Faculty of Education, Helwan University. *Journal of Educational and Social Studies*, 22(2), 1-31.

- Clark D. (2023). Predicting Volunteerism Through Factors of Emotional Intelligence, Self-Efficacy, and Education Level. Ph.D. Thesis, College of Psychology and Community Services, Walden University.
- Dhani P, Sharma T. (2016). emotional intelligence; history, models and measures, international journal of science technology and management, 5 (5), 189-201.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? Harvard Business Review, 76(6), 93–102.
- Goleman, d, (1995), 'Emotional Intelligence', Why It Can Matter More Than IQ For Character', Health and Lifelong Achievement', Bantam Books, New York.
- Güntert T (2022). Theo Wehner Harald A. Mieg Organizational, Motivational, and Cultural Contexts of Volunteering electronic copy.
- Hake, S., & Shah, T. (2011). Negotiation skills for clinical research professionals. Perspectives in clinical research, 2(3), 105 – 119.
- Hannay M. (2009). Developing Negotiation Skills in the Classroom: A Case Simulation, Journal of Human Resources, Education, 3(1), 14-28.
- Higiroy j. (2024). Relationship between Volunteerism and Empathy among Adolescents in Rwanda. American Journal of Arts, Social and Humanity Studies, 4(2), 35 – 46.
- Judith, R., Guerrero, V., & Sarah, F. (2020). Negotiation Competence: Improving Student Negotiation Self-Efficacy. Journal of Education for Business, 95(8), 553-558.
- Khasanzyanova, A. (2017) How volunteering helps students to develop soft skills. Int Rev Educ (2017) 63:363–379 .
- Kumer. M (2020). A Study on the Emotional Intelligence of Higher Secondary School Students. Shanlase International journal of education, 8(3), 114-119.
- Lalongo, C. (2022). Understanding the effect size and its measures. Biochemia Medica. 26(2), 150–63.
- Ma, J & Liu, C. (2019). The moderating effect of emotional intelligence on the relationship between supervisor conflicts and employees counterproductive work behavior. International Journal of Conflicts Management, 30(2), 227-245.
- Potter, M., Egbelakin, T, Phipps, R, Balaei, B. (2018). Emotional intelligence and transformational leadership behaviors of construction project managers. Journal of Financial Management of Property and Construction, 23(1), 73-89.
- Rabum, M., Hussin, Z., Ridzuan, M., & Ab Rahman, N. (2017). Exploring university students' level of commitment towards volunteerism. Journal of Administrative Science, 14(1), 1-12.

- Rajput, R. (2016). Impact of Personality, Emotional Intelligence, Intrinsic, Motivation & Wellbeing among students. Solapur: Laxmi book.
- Rourke C. (2018). Emotional Intelligence and its links to the Negotiating Skills of Leaders. Unpublished Master's thesis, National College of Ireland.
- Shahzad. S. & Mushtaq. S. (2014). Does Student's Trait Emotional intelligence affect their Classroom Behavior. Journal of Behavioral Sciences, 24(1), 71 - 84.
- Stevens C. (2018). Using cognitive agents to train negotiation skills, original research (154),1-17.
- Tomczak, M. & Tomczak, E. (2021). The need to report effect size estimates revisited, an overview of some recommended measures of effect size. Trends in Sport Sciences, 1(21), 19-25.

جميع الحقوق محفوظة IJRSP © (2026) (الباحثة/ مريم عواد عبد الله العواد، إشراف الأستاذ الدكتور/ خالد ناصر العوهلي).  
تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (CC BY-NC 4.0).

This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

**Doi:** <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v7.80.8>