

## الذكاء العاطفي- مدخل نظري -

أ. سلامي دلال

جامعة حماة لخضر - الوادي

### ملخص:

لقد لاحظ علماء النفس منذ مدة ليست بطويلة أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط ، وإنما على صفات ومهارات أطلق العلماء عليها اسم "الذكاء العاطفي". وبدؤوا بإجراء أبحاث حوله ، يسعون إلى توظيفه في فهم شخصية الإنسان ، وتنمية قدراته التعليمية والإبداعية ورفع مستوى عمله وإنتاجه، وإرساء قواعد متينة لتكيف الإنسان داخل مجتمعه، ذلك الإنسان الذي لم يعد قادراً على تحمل ضغوط الحياة اليومية، حيث ينتشر العنف وتكثر الجرائم و الأمراض النفسية ، لذا تأتي أهمية هذا المقال الذي سنعرض من خلاله إلى مفهوم الذكاء العاطفي و النماذج النظرية المفسرة له إضافة إلى أبعاده وعلاقته ببعض المتغيرات.

### Emotional intelligence

#### Abstract :

Since a duration of time not far away; psychologists have noticed that people's success and happiness in life do not depend only on their intelligence but on their qualities and skills that Scientists called " Emotional intelligence"; And they started their analytical studies on it in order to employed it in understanding the human personality ;developing his mental and creative abilities; raising the level of his work and his production and establishing solid rules for his adaptation inside his society. That human who couldn't bear the stress of his daily life where violence; crimes and psychological illnesses are spread.

So; the importance of this article comes to present the concept of emotional intelligence and theoretical models which explain it; in addition to its dimensions and its relationship with some variables .

## مقدمة

إن غالبية الأفراد في عصرنا الحالي، و بسبب الوتيرة السريعة التي يتميز بها، صاروا يفتقدون إلى قدرة المعرفة الانفعالية، بسبب عدم ملاءمة وتيرة و نمط الحياة العصرية المليئة بالمتطلبات الطارئة، مع مفهوم الاختلاء أو الجلوس مع الذات و التأمل في أحوالها و احتياجاتها الحقيقية، و الذي كان فيما مضى ثقافة قائمة بذاتها، حيث تم استبداله اليوم بنشاطات ترفيهية ذات طابع مادي و خيارات كثيرة مُغرية، تجر الفرد إلى التبعية النفسية و الانفعالية لها، على حساب استكشاف ذاته و رصد احتياجاتها الحقيقية، و هو ما عمل على تعطيل قدرة العقل الذاتية في فهم ذاته، و جعل قدرات الذكاء الانفعالي لدى إنسان القرن الواحد و العشرين تتراجع بشكل مقلق، فهل أن الأوان ليفكر كل شخص في هذه المسألة بجد ؟. مفهوم الذكاء العاطفي و النماذج النظرية المفسرة له إضافة إلى أبعاده و علاقته ببعض المتغيرات

## 1-تعريف الذكاء العاطفي:

**تعريف مايروسالوفى:** لقد قام الباحثان بتقديم سلسلة من المقالات الأكاديمية عن الذكاء الوجداني استمرت منذ عام 1990 وحتى الآن وفي بداية الأمر عرف الباحثان الذكاء العاطفي بأنه "القدرة على مراقبة مشاعرنا وانفعالاتنا ومشاعر وانفعالات الآخرين، والتمييز بينهما، واستخدام هذه المعرفة لإرشاد وتوجيه تفكير الشخص وأفعاله

ويعرفه ماير وآخرون (1)القدرة على إدراك معاني الانفعالات والاستنتاج، وحل المشكلات على أساس ذلك، والقدرة على قراءة المشاعر المرتبطة بالعواطف وفهم المعلومات الخاصة بها والتحكم في ضبط هذه الانفعالات".

كما يعرفه جولمان (1995) بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد وهذه المهارات تؤدي لنجاحه في الحياة المهنية. (2)

ويعرفه أبراهام Abraham 1999: "انه القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية لحل المشكلات من خلال الانفعالات الإيجابية" كما ذكر انه "مجموعة من المهارات التي يعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات واكتشاف الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها من اجل الدافعية والانجاز في حياة الفرد. (3)

تعريف ريد وكلارك (Reed, Clarke): هو القدرة على إدراك وفهم وتناول الانفعالات ببطنة واستخدامها كمصدر للطاقة الإنسانية والتزود بالمعلومات والعلاقات مع الآخرين.

تعريف Bernet, 1996: يرى بيرنت أنه "القدرة على المراقبة والمتابعة السريعة والدقيقة -دون جهد- للانفعالات التي يمر بها الفرد والمهارة العالية في تحديد الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين وتنظيمها وتوجيهها تعريف بار- أون Bar-on(1997): ويتفق بار-اون مع جولمان في تعريف الذكاء العاطفي على انه "مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية". فقد عرفه بأنه "مجموعة من المهارات الاجتماعية والانفعالية والشخصية التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح في مواجهة الضغوط البيئية، ويشمل نموذج الذكاء البار-اون على 15 بعدا فرعيا. (4)

وكما عرفه كوبر وسواف Cooper & Sawaf (1997) انه "القدرة على الإحساس أو الشعور والفهم والتطبيق الفعال لقوة وفطنة الانفعالات بوصفها مصدرا للطاقة والمعرفة والتأثير في الروابط الإنسانية (5).

وعرفه كل من فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (1998) بأنه "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم، للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني أو تعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة". (6)

ويرى كامبر Kamper (1999) أنه "مجموعة من القدرات تختلف عن الذكاء الأكاديمي الذي يتضمن القدرات العقلية المعرفية إلا أنها تكمله".

ويرى هامر Hammer أن الذكاء العاطفي يعكس قدرة الفرد على فهم وإدارة الطاقة الانفعالية والتعبير عنها في صورة مهارات اجتماعية.

ويعرفه كيميس وآخرون (Chemiss et al, 2000) بأنه "القدرة على تحديد ردود الفعل العاطفية للفرد وردود أفعال الآخرين وفهمها على تنظيم انفعالات الفرد وضبطها وتعديلها واستخدامها في اتخاذ قرارات صائبة، والتصرف بصورة فعالة ومؤثرة، وليس جينيا ولا يثبت ولا يتوقف نموه في مرحلة ما".

ويعرفه أبرموفيتز Abramovitz (2001) بأنه "قدرة الفرد على إدارة عواطفه الخاصة والعلاقات البينشخصية".

ويعرفه جيهر وآخرون (Geher g et al., 2001) أنه شكل من الأشكال المتميزة للذكاء، يتضمن القدرة على إدراك الانفعالات الخاصة وفهمها وتفسير عواطف الآخرين.

ويعرفه بوري وميلر (Boury et Miller 2001) "بأنه القدرة على فهم العواطف الذاتية وعواطف الآخرين وتقييمها وإدارتها".

ويعرفه ديري وآخرون (Deary et al.2001) بأنه "القدرة على إدراك العواطف للمعلومات المرتبطة بها وفهمها، ومعالجة المعلومات العاطفية بوضعها جزء من القدرة العامة على حل المشكلات".

ويرى روبينز (Robins, 2001) أن "الذكاء العاطفي يشير إلى معرفة الفرد لعواطفه الخاصة، وقدرته على قراءة الآخرين، كما يشير إلى مجموعة من القدرات والكفاءات والمهارات غير المعرفية التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في التكيف مع متطلبات البيئة وضغوطها. (7)

## 2\_النماذج النظرية للذكاء الانفعالي:

عادة ما يفاجئ المهتمون بتعدد النظريات المفسرة للذكاء العاطفي التي تعتبر محاولة لفهم وتوضيح أفضل للمهارات والسمات والقدرات المرتبطة بالذكاء العاطفي، وتقديم المقاييس المناسبة لكل الأبعاد في كل نظرية.

إن تعدد وجهات النظر حول موضوع الذكاء العاطفي لا يشير إلى الضعف ولكنه يدل على النشاط والاهتمام به، و هذا ما أكدته استيرنبرج وآخرون.

لقد كان لبعض المنظرين الأوائل مثل ثورندايك (E.I.Thorndike) وغاردنر (H. Gardner) الفضل في تمهيد الطريق للبحث في مجال الذكاء الانفعالي. ويمكن تلخيص النماذج النظرية للذكاء الانفعالي في صنفين، الأول يشمل ما يسمى بنماذج القدرة، والثاني يتضمن النماذج المختلطة. فالنظريات المتمحورة حول نموذج القدرة، تصف الذكاء الانفعالي بأنه شكل من أشكال الذكاء العقلي المحض وأهمها نموذج مايروسالوف. أما في النماذج المختلطة فان الذكاء الانفعالي يعرف بأنه تركيبة من القدرات العقلية والسمات الشخصية، وفي هذا الإطار يوجد نموذجان بأبعاد مختلفة، احدهما مقترح من طرف غولمان ويتمحور حول الكفاءة الإجمالية للشخصية وللقدرات العقلية. أما النموذج الأخر 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. وفيما يلي عرض لمختلف هذه النماذج النظرية: (8).

#### أولاً: نظرية بارون Bar-on:

تعتبر نظريته أولى النظريات التي فسرت الذكاء العاطفي عند ظهورها عام 1988، عندما صاغ مصطلح "النسبة الانفعالية كنظير لمصطلح نسبة الذكاء العقلي (IQ) وفي وقت نشر بار-اون رسالته في نهاية الثمانينات كانت هناك زيادة في اهتمام الباحثين بدور الانفعال في الأداء الاجتماعي، وجودة الحياة (السعادة).

وقبل أن يتمتع الذكاء العاطفي بالاهتمام في عدة مجالات وشهرته اليوم، حدد بار-اون (2000) نموذجاً عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في القدرة الكلية على المعالجة للمتطلبات البيئية.

وتشير هذه النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، فقد عرف الذكاء العاطفي على انه مكون يشتمل على مجموعة من الكفاءات غير المعروفة، وقد أعد بار-اون أول أداة تقيسه صممت للتعرف على الكفاءات الشخصية التي تعتبر مؤشراً للنجاح في الحياة.

أوضح بار-اون في نظريته أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة كفاءات لا معرفية (شخصية) وهي:

1\_ كفاءات لا معرفية ذاتية (النسبة العاطفية للشخص) وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها:

- التوكيدية
- تقدير الذات (الرؤية الذاتية)
- تحقيق الذات
- الاستقلالية

2\_ كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (النسبة العاطفية للآخرين) وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية منها:

- التعاطف
- المسؤولية الاجتماعية
- العلاقة بين الأشخاص (العلاقات الاجتماعية)

3\_ كفاءات ضرورية لقابلية التكيف (النسبة العاطفية القابلة للتكيف) وتشتمل على مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها:

- حل المشكلات
- إدراك الواقع
- المرونة

4\_ كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها (النسبة العاطفية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها) وتشتمل على مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها:

- تحمل الضغوط
- ضبط الاندفاع

5\_ المزاج العام (النسبة العاطفية للحالة المزاجية) وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية منها:

- السعادة
- التفاؤل (9)

#### ثانياً: نظرية مايروسالوفي Mayer & Salovey "النموذج الرباعي"

بدا اهتمام الباحثان بهذا الموضوع منذ عام 1990 وكان الهدف هو تطوير النظرة له وتحليل مكونات وإعداد أدوات قياس تقيس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية وليس كسمة شخصية، حيث أتت تلك النظرة على قياس الفروق الفردية التي يرى العالم أن المقاييس التقليدية للذكاء فشلت في دراسة الفروق من حيث الوعي والإدارة الفعالة للعواطف والمعلومات العاطفية.

إن النموذج الذي أعده مايروسالوفي عام 1990 لتحليل الذكاء العاطفي قد اتخذ منحى القدرة، وأجريت عليه بحوث عديدة من قبل الباحثين أو بالاشتراك مع باحثين آخرين (Garuso)(1990) وقد ظهرت هذه النظرية بعد التحقيق التجريبي من نموذجها عام 1997 والذكاء العاطفي كقدرة عقلية هو النظرة المثلى لمايروسالوفي، حيث تم تعريفه بطريقة تجعله أكثر تميزاً عن الذكاء المعرفي. لذلك نراهما يعرفانه بأنه "القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها، وتوصل وتولد الانفعالات لمساعدة التفكير، وفهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية".

فالذكاء العاطفي عندهما "مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراكهم وفهم للانفعالات"، وبشكل أكثر تحديدا هو القدرة على إدراك المشاعر والانفعالات والتعبير عنها، والقدرة على استيعاب المشاعر في الأفكار، والقدرة على فهم المشاعر وتبريرها في الذات والآخرين". فالشخص الذكي عاطفيا -حسب مايروسالوف- أفضل من غيره في التعرف على الانفعالات سواء كانت انفعالات الشخص ذاته أو انفعالات الآخرين، ولديه القدرة على التعبير العاطفي بصورة دقيقة واضحة تمنع سوء فهم الآخرين له. (10)

ولقد أوضحنا عام (1997) أن الذكاء العاطفي يشتمل على أربعة قدرات رئيسية هي :

### 1. القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة : وتعني قدرة الفرد على التعبير عن العواطف أو

الانفعالات من خلال ملامح الوجه أو التلميحات أو الإشارات من خلال الموسيقى، وينعكس ذلك في معرفة الشخص مكنونة عواطفه والوعي بالذات، والتعرف على مشاعره تماما.

هذه القدرة هي من أهم مكون للذكاء العاطفي، وبدونها لا يتكون هذا الذكاء، فإذا ظهر في كل مرة شعور غير سار، يحاول الفرد انتباهه بعيدا، وسوف لا يتعلم شيئا عن المشاعر من حيث إدراكه لحالته ووعيه لها وتسجيلها والانتباه لحالته، وحل شفرة الرسالة الانفعالية، كما تم التعبير عنها في تعبير الوجه، ونبرة الصوت، وموضوعات الفن كالموسيقى، كما أن الفرد الذي يرى تعبيراً واضحاً حول السعادة من وجه آخر يفهم الكثير حول مشاعر الآخرين أو أفكارهم في مقابل ذلك الذي يفقد مثل تلك القدرة.

2- القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير (توظيف الانفعالات): إن هذه القدرة تعني الدقة والكفاءة في ربط الانفعالات وأحاسيس أخرى كالإحساس باللون مثلا، والقدرة على استخدام الانفعالات لتغيير انطباعات الشخص نحو الأشياء أو لتحسين التفكير في الموضوعات، وهذه القدرة تستهدف:

\_ استخدام الانفعالات للمعلومات المهمة لتحسين التفكير في الموقف.

\_ توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تسير عملية التذكر واتخاذ القرار.

\_ التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من عدة زوايا.

\_ استخدام الحالة المزاجية لتسهيل توليد الحلول المناسبة.

3- القدرة على فهم وتحليل والانفعالات: إن العواطف (الانفعالات) تكون مجموعة رمزية وغنية وملبنة بالعلاقات المعقدة التي حيرت وأسعدت الكثيرين من الباحثين وتعني هذه القدرة "قدرة الفرد على فهم التغيرات التي تحدث للانفعالات المشابهة، والقدرة على فهم المشاعر المركبة في القصص وهي تتمثل كالاتي:

- تسمية العواطف (الانفعالات) والتمييز بين التسميات المشابهة وانفعالاتها.
- تفسير المعنى الذي تحمله الانفعالات مثل الحزن، وتعني فقدان شيء.
- فهم الانفعالات المركبة مثل الغيرة والتي تشمل على الغضب والحسد والخوف، وأيضا الانفعالات المتنافسة كالجمع بين الحب والكراهية لدى شخص ما.

• ملاحظة التعبير في الانفعالات سواء من حيث الشدة مثل شدة الغضب أو من حيث النوع مثل تغيير الانفعالات من الحسد إلى الغيرة.

2- القدرة على إدارة والانفعالات إذا كان للفرد إدراك انفعالي جيد فيمكنه أن يستغل التغيير في الحالة المزاجية ويتفهم مشاعره ومثل هذا الفهم سوف يحصل الفرد على المعرفة الضرورية اللازمة للتحكم ومسايرة مشاعره تماما. وفي الحقيقة، يجب أن يتوافق الفرد الذكي عاطفيا مع حالته المزاجية غير المستقرة، ويتطلب ذلك فهما جيدا لحالته.

إن العواطف أو الانفعالات معقدة وغامضة وتحتوي على الكثير من العقابات والمكافآت (العقاب والثواب) لذلك يجب أن يتبع المتحكم الجيد في العواطف بعض الإرشادات، ولكن يقوم بهذه الإرشادات ببعض المرونة، فعلى سبيل المثال، إن الانفتاح على الانفعالات ضرورة لكن ليس طوال الوقت. تأكيد على ذلك توجد بعض المهام الصعبة التي يصعب مواجهتها أحيانا. وتعني هذه القدرة "قدرة الشخص على إدارة انفعالاته، وقدرته على إدارة انفعالات الآخرين" وتتمثل في:

- الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة؛
- الاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي؛
- ملاحظة الانفعالات في الذات والآخرين مثل وضوحها وأحقيتها، ويتم ذلك بشكل تأملي
- إدارة انفعالات الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم للمعلومات التي تحملها.

إن نموذج "مايروسالوفي" يفسر لنا أن القدرات الفرعية للذكاء الوجداني مرتبه تطوريا من الأدنى إلى الأعلى. وكذلك محتوياتها، فالترتيب يعكس مراحل النمو العاطفي للشخص كما أن الأشخاص الأكثر نكاءا عاطفيا يمرون بصورة أسرع بتلك المراحل ويقعون في المستوى الأعلى منها.

إن نموذج "مايروسالوفي" 1997، يعتبر نموذجا نمائيا (تطوريا) حيث إن التعقيد في المهارة الانفعالية تبدأ بالقدرات الأولى إلى القدرة الرابعة. (11)

### ثالثا: نموذج دانيال جولمان 1995, Daniel Golman:

قدم جولمان نموذجه معتمدا على عمل مايروسالوفي 1990 إلا انه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع خصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية- السعادة والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد فعالا في المشاركة الاجتماعية وتم تنقيح نموذجه في مقال له عام (1998) وعام (2001).

هذا النموذج يقدم إطارا للذكاء العاطفي والذي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها والوعي بانفعالات الآخرين وإدارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل. (12)

ويتأسس نظريته داخل سياق أداء العمل، 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.

**1\_ الوعي بالذات Self-Awareness:** يدل هذا المكون على معرفة الشخص انفعالاته، فهو لا ينفصل عن مشاعره ويستخدمها ليصل إلى قرارات بكل ثقة، أي أن الوعي بمزاجنا وبأفكارنا تجاه هذا المزج هو ملاحظة محايدة للحالة الداخلية، تنطوي على معرفة متى نستجيب لهذه المشاعر، وإذا لم نكن قادرين على إدراك مشاعرنا فسيكون من الصعب علينا إدراك مشاعر الآخرين، فكلما كان الفرد أكثر وعياً بذاته، كان قادراً على الوعي حتى بالمستويات المنخفضة من الأحاسيس.

**2\_ إدارة الانفعالات (تنظيم الذات) Emotional Management:** يشير هذا المكون إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنة عبر مواقف وبيئات مختلفة، اجتماعية أم مادية (13) فالشخص الذي لديه قدرة على إدارة انفعالاته لا يسمح لأي موقف أن يؤثر على حالته المزاجية، كما يركز على أفعاله وما الذي يجب أن يقوم به، كما يعبر عن مشاعره بطريقة ايجابية.

ويرمي هذا المكون أيضاً إلى تنظيم الذات وإلى ترشيد الانفعالات بصورة تساعد الفرد على التوافق السليم مع الموقف، فالأفراد الذين يكونون أكثر قدرة على تنظيم انفعالاتهم أقل احتمالاً للتعرض للاكتئاب من جراء المشكلات العاطفية وأقل عرضة للاضطرابات السيكوماتية. (14)

**3\_ الدافعية أو حفز الذات (تأجيل الإشباع) Self-Motivation:** يرى جولمان أن الشخص يعتمد على قوة دافعية داخلية في تحقيق أهدافه. فالحوافز الداخلية مثل المتعة بالعمل، وحب التعلم، والاطلاع، تكون أكثر أهمية وتأثير في دفع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية كالمال أو المنصب وقد يستخدم الفرد قلقه كقوة دافعة داخلية للأداء بشكل جيد. وعلى الجانب الفسيولوجي أن اللوزة Amygdale وهي الجزء الأهم في الجهاز الطرفي، تكون المسؤولة عن الكفاءة الوجدانية للفرد. وقد استخلص جولمان (15) من عرضه لعدد من الدراسات إلى وجود علاقة واضحة بين تلف اللوزة والعجز عن التعرف على بعض تعابير الوجه الانفعالية، كالخوف والغضب والاشمئزاز، كما يؤدي هذا التلف إلى تدهور قوة الفرد على الحكم. وإن اللوزة تؤدي دوراً مهماً في بعث الطاقة الوجدانية اللازمة للقيام بالعمل والاستمتاع به، ففي الحالات النادرة التي عانى منها بعض المرضى تلفاً في اللوزة، لم يكن لدى هؤلاء أي قيمة للحوافز المختلفة، والتي من الممكن أن تدفعهم بالطاقة اللازمة لبذل الجهد والعطاء. (16)

**4\_ التعاطف (استشعار انفعالات الآخرين) Empathy:** وتعني قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرون ومعرفة ما يحسون به، وهو أمر يستلزم قدرتنا على فهم ذواتنا واستشعار أحاسيسنا أولاً، وهي قدرة تؤسس على القدرة على الوعي بالذات، فيركز الفرد على نتائجه، وما الذي يجب أن يقوم به وكيفية التعبير عن مشاعره بفعالية، كما يستطيع التعبير عنها والتغلب على الصراع والقدرة على استغلال العلاقات الناشئة بين الجماعات، كما أنه يمتلك

زمام الأمور عند التعامل مع الجماعة، ولديه القدرة على القيادة بطريقة فعالة. كما يتميز أيضا بالاستطاعة على فك النزاع والخلاف بين أفراد الجماعة. وفي العمل نجده يمتلك القدرة على عقد الصفقات أو مجموعة من الاتفاقيات (Golman, 1997) وتؤدي التنشئة الاجتماعية وخبرات الطفولة دورا مهما في نضج هذه القدرة -التعاطف- وهي إن كانت مهمة في السياق الاجتماعي، تبين أن الأزواج والأصدقاء والزملاء في العمل، فعليه لا بد للفرد أن تكون لديه القدرة والحساسية على قراءة الإشارات الانفعالية للأخذ بدقة أولا قبل أن تتم عملية التعاطف كاستجابة.

**5\_ التفاعل مع الآخرين (تناول العلاقات) Relationship:** وتعني قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية وقدرته على قيادتهم وبناء روابط اجتماعية وإدارة الصراع، فالإنسان كائن وقدرته على السلوك مع الآخرين بصورة جيدة ومهمة تعكس حفاظه على بقائه وإشباع حاجاته. وتشير المهارات الاجتماعية إلى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم ومراعاتها بالصورة التي يتطلبها الموقف، وهي تظهر في صورة القدرة على التأثير بالآخرين، والتواصل معهم، وقيادتهم بصورة فعالة. إن الأشخاص الذين يتميزون بتلك القدرة، يملكون مهارات اجتماعية، وقادرين على بناء الثقة أو الأمانة، وقادرين على خلق جو من التعاون والمشاركة مع الآخرين والعمل مع زملاء العمل. (17)

### 3\_ أبعاد الذكاء الانفعالي:

يذكر الباحثون أبعادا متعددة للذكاء الانفعالي تتمحور عموما حول ثلاث قدرات هي: القدرة على إدراك الانفعالات والتعبير عنها، القدرة على التحكم في الانفعالات، والقدرة على توظيف الانفعالات في التفكير.

ذكر مايروسالوفي (J.D.Mayer&P.Salovey) إن الذكاء الانفعالي يتكون من أربعة أبعاد هي:

**إدراك الانفعالات:** ويعني قدرة الفرد على التعرف على المحتوى الانفعالي للملامح والسلوكيات، ويشمل ذلك إدراك وتقييم الانفعالات والتعبير عنها، أي وعي الفرد بانفعالاته وبأفكاره المتعلقة بها، وقدرته على التمييز بينهما والتعبير عنها بشكل مناسب.

**الفهم الانفعالي:** ويعني إدراك مدى الصدق أو الصوابية التي تقف وراء انفعال معين، والتمييز بين الانفعالات المتشابهة والمتزامنة.

**إدارة الانفعالات:** ويعني هذا البعد، القدرة على تهدئة الذات والتخفيف من حدة الانفعال لدى الآخرين بعد مواجهة شحنات قوية من الانفعالات.

**التيسير الانفعالي للتفكير:** بمعنى توظيف الانفعالات في عملية التفكير بهدف تحسينه، وذلك بإفراح المجال أمام الانفعالات لكي توجه انتباهنا؛ فتوظيف الانفعالات في خدمة هدف معين ضروري للانتباه الانتقائي ولدفاعية الذات.

أما غولمان (D. Goleman) فقد قسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد هي:

1\_ الوعي بالذات: ويعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبانفعالاته عند حدوثها.

2\_ إدارة الانفعالات: وتعني قدرة الفرد على تحمل الانفعالات القوية وان لا يكون عبدا لها. كما تتضمن (الحفز الذاتي) وهي القدرة على توظيف الانفعالات في زيادة الدافعية.

3\_ الوعي الاجتماعي: ويقصد به معرفة وإدراك مشاعر الآخرين مما يؤدي إلى القدرة على المشاركة الوجدانية معهم وتحقيق التناغم الوجداني معهم.

4\_ المهارات الاجتماعية: ويقصد بها التعامل مع الآخرين بناء على فهم ومعرفة مشاعرهم، وإدارة التفاعل معهم بشكل فعال يسمح بتحقيق أفضل النتائج.

أما بار اون (R. Bar-On 1996) فقد قسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد وهي: البعد الاجتماعي، التكيف، إدارة الضغوط، والمزاج العام(18).

وقد ديلوكس وهيجز (V.Dulewies&M.Higgs 1999) تقسما لمكونات الذكاء الانفعالي يتمثل في خمسة عوامل هي:

1\_ الوعي بالذات: معرفة الفرد بمشاعره.

2\_ تنظيم الذات: إدارة الفرد لانفعالاته بشكل يساعده في الأداء، وقدرته على تأجيل إشباع الحاجات.

3\_ حفز الذات: استخدام الفرد لقيمه وتفصيلاته العميقة من اجل تحفيز ذاته وتوجيهها لتحقيق أهدافها.

4\_ التعاطف: الإحساس بمشاعر الآخرين والقدرة على فهمها.

5\_ المهارات الاجتماعية: قدرة الفرد على إدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقته بهم والاهتمام بهم واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض، وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة والعمل في فريق بصورة ايجابية فاعلة(19).

وتوصل فاروق السيد عثمان وعبد السميع رزق إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد هي:

1. المعرفة الانفعالية: وهي القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية والتمييز بينهما

والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

2. إدارة الانفعالات: وهي القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية بما في ذلك القدرة على كسب الوقت

للتحكم فيها، وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

3. تنظيم الانفعالات: القدرة على توجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال

الانفعالات ولمشاعر في صنع أفضل القرارات.

4. التعاطف: وهو القدرة على انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم

معها.

5. التواصل: وهو التأثير الايجابي القوي في الآخرين مع معرفة متى يفضل إتباعهم ومساندتهم.

## 4 - علاقة الذكاء العاطفي ببعض المتغيرات:

مايروسالوفي 1997	بار-أون 1997	جولمان 1995
<p><b>التعريف:</b> "مجموعة من القدرات التي تصف كيف يدرك الأفراد العواطف ويفهمونها بالرغم من تغييرها من حين لآخر" أو "القدرة على إدراك وإظهار العواطف واستيعابها في التفكير وفهم عقلية العواطف وتنظيم العواطف في الذات والآخرين".</p> <p><b>المهارات الأساسية:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدراك وإظهار العواطف مثل "إظهار العواطف على الحالة الفيزيائية للفرد، وعلى مشاعره، وأفكاره، فهم مشاعر الآخرين".</li> <li>2. تعميم العواطف لكي تساعد في القدرة على إصدار حكم أو تنشيط الذاكرة.</li> <li>3. فهم وتحليل العواطف، القدرة على تصنيف العواطف، القدرة على فهم التقلبات الانفعالية.</li> <li>4. انعكاس وتنظيم العواطف مثل "القدرة على أن تبقى منفتحا على المشاعر" "نموذج القدرة"</li> </ol>	<p><b>التعريف:</b> "هو مجموعة منظمة من القدرات غير المعرفية، الكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد للتوافق مع المتطلبات البيئية والضغط".</p> <p><b>المهارات الأساسية:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. المهارات داخل الفرد مثل "الوعي بالعواطف الذاتية، مراقبة الذات، الإصرار، تحقيق الذات، الاستقلالية".</li> <li>2. مهارات بينشخصية مثل "العلاقات بين الأفراد، التعاطف، المسؤولية الاجتماعية".</li> <li>3. مقياس إدارة الضغوط مثل "تحمل الضغوط، التحكم في الدفعات (الاندفاع)".</li> <li>4. مقياس التأقلم مثل "حل المشكلات، المرونة".</li> <li>5. المزاج العام مثل "السعادة، التفاؤل" "النموذج الخليط"</li> </ol>	<p><b>التعريف:</b> هي تلك "القدرات التي تحتوي على التحكم في الذات، التحمس، المثابرة، والقدرة على تحفيز الذات".</p> <p><b>المهارات الأساسية:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. معرفة العواطف الذاتية مثل "إدراك العواطف كما هي مراقبة المشاعر لحظة بلحظة".</li> <li>2. إدارة العواطف مثل "معاملة المشاعر بشكل مناسب، القدرة على معرفة حقيقة الذات، القدرة في التحكم في الحالة الانفعالية".</li> <li>3. تحفيز الذات مثل "توظيف العواطف لتحقيق الأهداف، تأجيل الإشباع".</li> <li>4. إدراك عواطف الآخرين مثل "التعاطف مع الآخرين".</li> <li>5. معالجة العلاقات مثل "إدارة عواطف الآخرين" (النموذج الخليط)</li> </ol>

### ❖ الذكاء العاطفي و السن والجنس:

لقد بات من الثابت لدى كثير من الباحثين أن الذكاء العاطفي يتطور و ينمو مع العمر .و أن الخبرات الثرية تعزز و تزيد من مستواه، وهناك اتفاق بين الباحثين أن الأشخاص الأكبر سنا يحققون نتائج أعلى في مقاييس الذكاء العاطفي من الأشخاص الأقل سنا حسب ما قرر جولمان (1998. Goleman) وبيواتيز و سالا ، وقد وجد داركسن و زملاؤه أن الذكاء العاطفي يميل إلى الازمحلل و الذبول بين سن 35 و 44 فيما توصل بار – اون 2004 إلى أن الأشخاص في نهاية الأربعينيات يحصلون على معدلات أعلى من الذكاء .

وتظهر كثير من الدراسات فرفوقا فيما يتعلق بمتغير الجنس بالنسبة للذكاء العاطفي، فالنساء يرجح أنهن يحصلن على معدلات أعلى في الذكاء العاطفي إذا ما قورن بالرجال ، و يرجع بعض الباحثين ذلك إلى أن المناطق الدماغية ذات الصلة بالذكاء العاطفي أكثر نموا لدى النساء منه لدى الرجال كما ينقل كل من براكنت و سالوفي عن ما توصل اليه جار و آخرون و بالنظر إلى أن للذكاء العاطفي مكونات مختلفة فإن الباحثين يقرون بوجود تباين في هذا الإطار .

فالرجال يبدون أحسن فيما يتعلق بمراقبة الذات ، وهم أكثر استقلالية و تقاؤلا ، ويحسنون مقاومة الضغوط كما يكونون أكثر اقتدارا على حل المشكلات من النساء كما توصل إلى ذلك كل من ديمبرغ ولاندكويست فيما نجد أنهم أي الرجال يجدون صعوبات في بعض الأبعاد و المكونات مثل المهارات البينشخصية التعاطف و المسؤولية الاجتماعية مثل ما توصل إلى ذلك بار – أون

كما وجد أن النساء يتفوقن في المهارات البينشخصية ، التعاطف ، المسؤولية الاجتماعية ، إدارة الانفعالات وكذا التكيفية . لكن هن أقل اقتدار على مقاومة الضغوط مثل ما توصل إلى ذلك بوياتيز وسالا

وقد توصل ماتسيموتو إلى نتيجة مفادها أن الرجال أكثر قدرة على إخفاء وقع المفاجأة و الخوف ، في حين أن النساء يملكن قدرة على السيطرة على الشعور بالازدراء و الاشمزاز و الغضب .و أن النساء يملن أكثر من الرجال إلى إظهار انفعالاتهن فيما عدا الغضب فالرجال يعبرون عن غضبهم أكثر من النساء .

### ❖ الذكاء العاطفي و العلاقة الزوجية:

وفي السنوات الأخيرة ظهر ما يشبه الثورة في الاكتشافات المتصلة بالدور الذي تلعبه ردود الفعل الانفعالية و العاطفية في نوعية العلاقة الزوجية .

وفي هذا الإطار يقرر جونسون وجرينبارغ أن الانفعالات أو العواطف تحفظ وتنمي و تغذي الزواج وأن الانفعالات هي الشيء الوحيد الذي يقتله.

كما يشير إلى ذلك كريستنسن و جاكوبسون و يقرر سارني (20) هذه الحقيقة بقوله : " الحميمية الناضجة تعرف في جانب منها بأنها العواطف الصادقة المتبادلة "

إن القوى العاطفية و الانفعالية يمكن أن تبني العلاقة الزوجية و توطدها أو أن تهدمها من أساسها فالتوظيف الصحي للانفعالات و العواطف يؤدي دورا في استقرار و حفظ العلاقات الحميمة .

و بالنسبة ل فيتنس ( Fitness ) فإن الزواج هو نموذج العلاقة الحميمة التي نتقاسم فيها بعض أعمق المشاعر و العواطف و الانفعالات ، بدءا من الحب مروراً بالكراهية و الغضب إلى الخوف ، الحزن و الفرح . ويعتبر توسع مجال الفهم ، و الاتصال و إدارة الانفعالات و العواطف القوية إلى كل من الزوجين أمراً من شأنه أن يلعب دوراً محورياً في سعادتهما الزوجية .

ويعتقد فيتنس أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي من شأنه أن يؤهل الناس لإدارة المفاوضات العاطفية الأكثر حساسية بشكل أكثر فعالية ، كما في الحالة التي يكون فيها تطابق بين نوع من القدرات المتشابهة في الذكاء العاطفي وما يمثل نوعاً من القدرات المجمعّة بشكل مصطنع للتفاوض بنجاح بشأن العلاقة الزوجية انخفاضاً أو ارتفاعاً .

إن هذا التطابق في القدرات المشكلة للذكاء العاطفي يشجع على توظيفه أساساً في سياق العلاقة الزوجية كأولوية إذا كان هناك سياق يراد توظيفه فيه . وقد اعتبر فيتنس ( 2006 . Fitness ) أن الزواج السعيد و النجاح هو زواج ذكي عاطفياً .

وعلى أية حال فإن الباحثين في الزواج و العلاقة الزوجية أوضحوا أنه كلما كان الأزواج أحسن إدراكاً ، و أدق تعريفاً و أكثر تنظيمياً ، و أحسن تعبيراً فيما يتعلق بالانفعالات و العواطف ، كلما كانت علاقتهم الزوجية أسعد . وهناك كم معتبر من الدراسات الذي يتنامى فيما يتعلق بالدور المركزي للمشاعر و الانفعالات في تشييد أو حفظ أو تفكك أو إنهاء العلاقة أياً كانت سواء العلاقة الزوجية أو غيرها من العلاقات ( 21 ) .

وقد وجد الباحثون أن الأزواج السعداء يميلون إلى أن يكونوا أحسن من الأزواج غير السعداء فيما يتصل بالتعبير عن الانفعالات و العواطف و القدرة على فك شفرات الرسائل اللفظية و غير اللفظية كما توصل إلى ذلك كل من ماير و سالوفي و كاروزو ( 22 ) وأن القدرة على استعمال الانفعالات لتيسير التفكير ترجع في جانب منها إلى قدرة الناس على التعاطف .

ولقد أعطى دافيد جولمان ( Goleman , 1995 ) دوراً حيوياً للاتصال في الحياة الزوجية السعيدة فبالنسبة له الأزواج السعداء الراضون عن علاقاتهم الزوجية يستخدمون اتصالاً بأقل درجة من الانفعالات السلبية ، كما أنه يؤكد على أن القوى العاطفية أو الانفعالية بين الزوج و الزوجة هي أكثر أهمية و محورية من أية عوامل أخرى في التأثير على وضعية العلاقة الزوجية .

فالعلاقة الزوجية و مستقبلها مرهون – كما أثبتته الدراسات – بالخلفية العاطفية للزوج و الزوجة. فقد أكد جولمان على أن الاستعدادات و الصفات الانفعالية للرجل تختلف عن استعدادات المرأة بحكم الخلفيات الذهنية و العاطفية لكل منهما، و قد اعتمد في ذلك على بحث قامت بتلخيصه كل من "ليسلي برودي Lislie Brody " و "جوديث هول Judith Hall " يؤكد على أن الفتيات يتطورن في اللغة بسهولة و بسرعة عن الذكور و هذا ما يجعل الإناث

أكثر حدة في إظهار مشاعرهن، و أكثر مهارة من الأولاد في استخدام الكلمات ليكشفن عن ردود أفعالهن العاطفية. أما الذكور ممن لا يتلقون تأكيدا لفظيا للمؤشرات التي يواجهونها، قد لا يدركون كثيرا حالتهم الانفعالية أو حالات غيرهم، و غالبا ما تكون المعارك الجسدية سبيل العنصر الذكري للتعبير عن ردود الفعل الانفعالية بدل الألفاظ.

لهذا يستنتج جولمان أن أغلب الخلافات التي تنشأ بين الأزواج مردها الاختلاف بين أنماط السلوك الانفعالي بين الجنسين من جهة، و جهل كل طرف بالخصائص العاطفية و المعرفية للطرف الآخر من جهة ثانية. لهذا يؤكد على أن الرجال الذين يمتلكون مهارات الإعفاء الجيد و التعاطف مع حالات الزوجات هم الأزواج الذين غالبا ما ينتهي بهم المطاف إلى كسب ثقة زوجاتهم و إطالة علاقاتهم بهن. إضافة إلى الأهمية القصوى لدور المناقشة التي تدور بين الأزواج حول المشاكل و المنغصات، إذ يوضح جولمان أن تقصير دورات المناقشة و تقديم الحلول العملية السريعة للمشاكل من طرف الأزواج، من أهم الأمور السلبية التي يجب تفاديها، لأن الزوجات عموما يرغبن في إطالة تلك المناقشات، فقط من أجل أن يشعرن بأن أزواجهن يصغون إليهن باهتمام، بغض النظر عن بساطة أو حتى سداجة موضوع النقاش.

و الحقيقة أن معظم الأزواج لا يفهمون هذا التفصيل الصغير، و لا يدركون أن المرأة في العموم تلجأ إلى تضخيم بعض المشاكل فقط لترى زوجها مصغيا و متعاطفا و مانحا لها مزيدا من الوقت، فيميل هؤلاء الأزواج - إما عن جهالة أو عن قصد - إلى التهكم على المشاكل المطروحة للنقاش، و بأنها سخيفة و لا تستحق كل هذه الضجة من طرف الزوجة، فيكونون بذلك قد فتحوا الباب لفقدان الثقة و الشعور بالوحدة و النكد من طرف الزوجة.

لكن طبعا هذا لا يعني إعفاء الزوجات من المسؤولية في التصدعات التي تصيب علاقتهن مع أزواجهن، إذ يشير العلماء إلى أن من أهم الأخطاء التي تقع فيها الزوجات عادة في مثل هذه العلاقات هي التهمج المباشر على شخصية الزوج عند حدوث أي أمر منغص، و كما يشير جولمان دائما، فإن عدم قدرة الزوجة على التفريق بين أي سلوك سلبي صادر عن زوجها و بين هذا الزوج كشخص، غالبا ما يدفعها إلى إطلاق عبارات التهكم و الاستصغار أو حتى الاحتقار في حقه، بدل انتقاد سلوكه بشكل لائق و محترم، و هو - حسب علماء النفس - من أكثر الأمور التي تمس الرجل في الصميم. فتجعله يفقد احترامه للزوجة مع مرور الوقت، بل و قد يكون أحد الأسباب للعنف المعنوي أو البدني أو حتى الخيانة الزوجية مستقبلا. (23)

لذلك فإن أهمية الذكاء الانفعالي في هذا الجانب الجوهرية في الحياة الاجتماعية، تكمن في معرفة الخصائص الانفعالية لكل من طرفي العلاقة الزوجية، و الاعتماد على هذه المعرفة القائمة أساسا على مهارتي التعاطف و إدارة العلاقات في توجيه العلاقة بين الزوجين في الاتجاه الصحيح.

و هكذا نصل إلى خلاصة مفادها أن ذكاء الإنسان ليس مرهونا بتاتا بما يملك من مؤهلات أكاديمية أو مستوى جامعي راق، بقدر ما هو مرتبط أساسا بقدرته على فهم مشاعره و مشاعر غيره، و تسييرها لخدمة صحته النفسية و تطوير قدراته العقلية ذاتيا، و النجاح في علاقاته الاجتماعية و تطوير مجتمعه على هذا الأساس.

## الهوامش :

- (1) Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- (2) جولمان، دانيال. ذكاء المشاعر، ترجمة هشام الحناوي، هلا للنشر والتوزيع القاهرة 2000. ص 11
- (3) Abraham. R. "The Role of job control as moderator of emotional dissonance and emotional Intelligence-outcome relationships". *Journal of Psychology*, Vol. 134-2, 169-186. 2000
- (4) Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: common ground and controversy* (pp. 115-145). New York: Nova Science Publishers, Inc
- (5) Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Crossett/ Putnam
- (6) فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق، 1998، مجلة كلية التربية بالمنصورة ، العدد 3 ، ص 10
- (7) زبيدة الخطاب، علاقة المخططات المبكرة غير المكيفة والذكاء العاطفي بالفشل الأكاديمي ، 2010، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، ص 125، 126
- (8) إبراهيم بن جامع، الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة ، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2009، ص 45، 50
- (9) السمدوني السيد ابراهيم ، 2007 الذكاء الوجداني ، دار الفكر، عمان الأردن ص ص 103\_105
- (10) Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books
- (11) زبيدة الخطاب، مرجع سابق ، ص ص 151-156
- (12) Golman D, (1998): *Working With Emotional Intelligence.*, New York :Bantam Books.
- (13) Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. New York: Guilford Press..
- (14) السمدوني، السيد إبراهيم، مرجع سابق، 2007
- (15) Goleman, op.cit , p28.
- (16) الخضر، عثمان، 2001 الذكاء الوجداني هل هو مفهوم جديد في علم النفس مجلة دراسات نفسية (12)(1)
- (17) زبيدة الخطاب، مرجع سابق ، ص 156 - 159
- (18) سالي علي حسن، 2007 الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الاطفال ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، ط1 2007، ص 46-48

(19) بشير معمريّة، 2007 دراسات نفسية في الذكاء الوجداني المكتبة العصرية بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس الجزء الثالث ، ص34.

(20) Saarni, C, op.cit, p :291

(21)Clark, M.,Fitness, J.,& Brissette,I. (2001).Understanding people's perceptions of relationships is crucial to understanding their emotional p287

(22)Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. op.cit

(23)Goleman, op.cit