

## مفتاح تصحيح الذكاءات المتعددة

نجمع درجات العبارات الخاصة بكل ذكاء ثم نفسر هامن خلال المعايير التالية:  
مثال:

درجة الذكاء	الفئة
12-8	منخفض
19 -13	متوسط
24-19	مرتفع

درجة التي حصل عليها المفحوص في الذكاء اللغوي 22 أي لديه ذكاء لغوي متوسط

## الفصل الثامن الذكاء الوجداني



## الفصل الثامن

### الذكاء الوجداني

#### Emotional Intelligence

يرى مؤلف الكتاب ان الذكاء الوجداني يحتوي على الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي الا انهما يجتمعان معاً تحت عامل واحد وهو الذكاء الوجداني اما مفهوم جاردنر فهو يفضل بين الذكائين فكل ذكاء مستقل عن الآخر، ويتفق معه كثير من الباحثين ان الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي عند جاردنر مجتمعين يمثلان الذكاء الوجداني عند جولمان ويرى ذلك النوع من الذكاء بوضوح عند المحللين النفسيين، ومن الدراسات التي تبنت هذا الاتجاه دراسة عثمان؛ ورزق (1998م)، السمدوني (2001م)، بدر (2002م)، الدردير (2002م)، زيدان؛ والامام (2002م).

ويعرف "ماير وسلوفي" (Mayer & Salovey, 1990) الذكاء الوجداني بأنه القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد الانفعالات، او الوصول إليها عندما تيسر عملية التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي.

وهو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقاً من هذه المهارات.

ويعتبر جولمان (Goleman, 1995) رائد الذكاء الوجداني وكان تعريفه أنه القدرة على فهم الانفعالات ومعرفتها والتمييز بينهما والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية، وهو مجموعة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح والتعايش مع متطلبات وضغوط الحياة.

## النماذج المفسرة للذكاء الوجداني

### أولاً: نماذج القدرة (النماذج المعرفية) المفسرة للذكاء الوجداني:

نموذج مايروسالو في (Mayer & Salovy, 1997) وتميز هذا النموذج في تركيزه على القدرات المعرفية عن الجوانب الوجدانية والشخصية، وهذا النموذج أكثر وضوحاً وتفصيلاً، كما تضمن على مجموعة من القدرات المنفصلة، ولكنها في نفس الوقت متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض، بمعنى آخر أن الفرد قد يكون عالي القدرة في أحدها ومنخفض القدرة في أخرى، كما أن هذا النموذج يرت بمستويات وقدرات الذكاء الوجداني من الأدنى مرتبة (العمليات النفسية الأساسية) إلى الأعلى مرتبة (العمليات التكاملية المعقدة) وكذلك محتوياتها، فالترتيب يعكس النمو الوجداني للفرد، كما أن الأفراد الأكثر ذكاءً وجدائياً يمرون بصورة أسرع في هذه المراحل.

### مستويات نماذج (القدرة الفرعية)

أ- التعرف على الانفعالات: وصف القدرة محتوى القدرة الإدراك والتقييم، والتعبير عن الانفعال بصورة دقيقة ويتضمن:

1. التعرف على انفعالات الذات.
2. التعرف على انفعالات الآخرين، والأشياء والتصاميم واللوحات والأصوات.
3. التعبير بدقة عن الانفعالات والحاجات المتصلة بها.
4. التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمزيفة.

ب- إدراك الانفعالات (توظيف الانفعالات): تسهيل الانفعال للتفكير ويتضمن

- 1- استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف.
  - 2- توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تسيّر عملية اتخاذ القرار.
  - 3- التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة.
  - 4- استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة.
- ت- فهم الانفعالات: فهم وتحليل الانفعالات، وتوظيف المعرفة الوجدانية
- 1- تسمية الانفعالات، والتمييز بين التسميات المتشابهة وانفعالاتها.
  - 2- تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات مثلًا الحزن يعني فقدان الشيء.
  - 3- فهم الانفعالات المركبة (مثلًا الغيرة تشمل الغضب والحسد).
  - 4- والخوف والمتناقضة الجمع بين حب وكره شخص ما.
  - 5- ملاحظة التحول أو التغيير في الانفعال سواء في الشدة مثلًا مستويا الغضب (والنوع) من الحسد إلى الغيرة.

ث- إدارة الانفعالات (تنظيم الانفعالات): تنظيم الانفعالات بصورة تأملية لتفعيل النمو الوجداني والعقلي

- 1- الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة.
- 2- الاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي.
- 3- إدارة انفعالات الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم المعلومات التيحملها.

## ثانياً: النماذج المختلطة (النماذج الغير معرفية) المفسرة للذكاء الوجداني:

هناك عدد من النماذج المتضمنة في هذا الاتجاه سوف نذكرها كالاتي :  
 نموذج جولمان (1995م) قدم جولمان نموذجاً هذا معتمداً على أعمال مايروسالوفي عام (1990م) وقد قسم الذكاء الوجداني إلى خمسة مكونات هي:

1- الوعي بالذات (المعرفة الانفعالية) (Self - awareness): وتعني الوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس وحسن إدارتها ، فنحن في حاجة دائماً لمعرفة مواطن القوة ومواطن الضعف لدينا بشكل موضوعي ، وتتخذ من هذه المعرفة أساساً لقدراتنا . كما أننا بحاجة لأن نتعلم منذ الصغر التعرف على مشاعرنا وتسميتها التسمية الصحيحة فلا نخلط بين القلق والاكتئاب والغضب والشعور بالوحدة والشعور بالجوع .. الخ . فهذا الوعي الموضوعي بالذات يجعلنا أكثر كفاءة في إدارتها ويجعل قراراتنا أقرب للصواب.

2- معالجة الجوانب الوجدانية (إدارة الانفعالات) Handling emotions  
 generally: وتعني التخلص من المشاعر السلبية وتشمل التحكم الذاتي وإيقاظ الضمير والتكيف والتجديد وهي أساس الذكاء الوجداني عند جولمان فنحن نحتاج أن نعرف كيف نعالج ونتناول المشاعر التي تؤذينا وتزعجنا وتلك التي تسعدنا. وهذا المران المستمر في المعرفة والمعالجة والتناول يزيدنا خبرة يوماً بعد يوم في إدارة جهازنا الوجداني لنستفيد من مميزاته الهائلة ونتجنب مخاطره الضارة.

3- الدافعية (تحفيز الذات) Motivation: إن وجود دوافع قوية تحثنا على التقدم والسعي نحو أهدافنا هو العنصر الثالث للذكاء الوجداني؛ ويعتبر الأمل مكون أساسي في الدافعية، أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، أن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي، وتعني تأجيل الإشباع وتشمل الدافعية الأكاديمية والاتصال والمبادرة والتفاؤل.

4- التعاطف العقلي (الفهم) Empathy: هو المكون الرابع في الذكاء الوجداني ويعني: قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون. إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية نراها

حتى لدى الأطفال. يقول جولمان أن الطفل في الثالثة من عمره والذي يعيش في أسرة محبة يسعى لتهدئة غيره من الأطفال أو التعاطف معهم إذا بكوا، على حين أن الأطفال الذين يسيء أبائهم معاملتهم أو يهملونهم فإنهم يصرخون في وجه الطفل الذي يبكي وأحياناً يضربونه. وتعني الحساسية والتأثر بمشاعر الآخرين والنظر للأمور من منظورهم والتوحد معهم انفعاليًا؛ ويؤكد جولمان أن الذكاء الوجداني متعلم ، وأن التعلم يبدأ منذ السنوات الأولى في الحياة ويستمر.

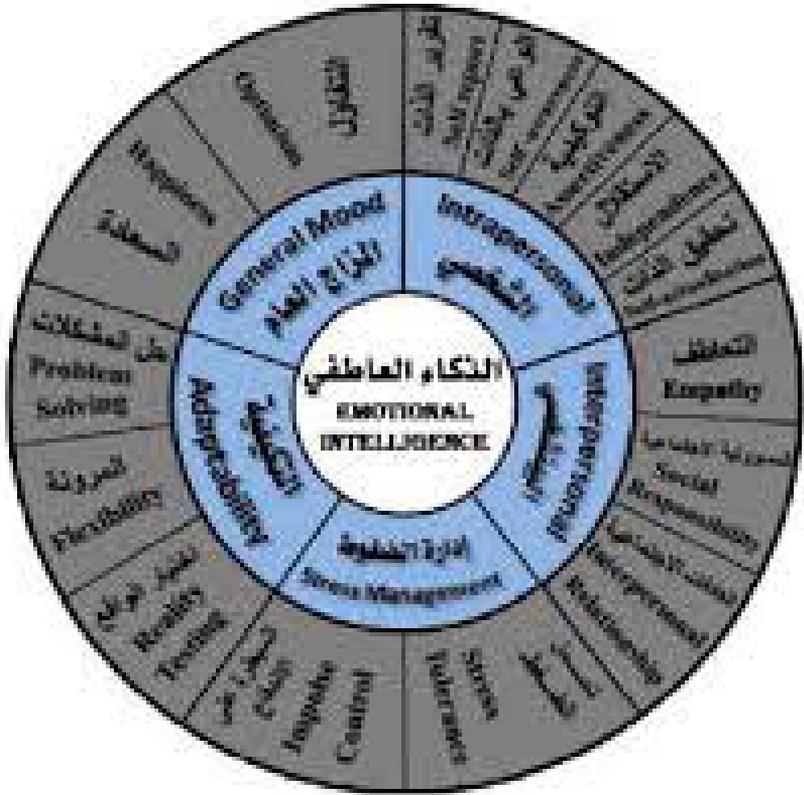
ويذكر جولمان حالة قاتل ارتكب سبعة جرائم قتل وفي إحدى المقابلات الإكلينيكية أجاب على السؤال: هل كنت تشعر بأي شفقة نحو الضحايا؟ أجاب: لا أبدًا، ولو كنت شعرت بشفقة لما استطعت فعل ما فعلت. ونستخلص من ذلك أن التعاطف هو الذي يكبح قسوة الإنسان، وهو يحافظ على تحضر الإنسان وأن الذكاء الوجداني لا يرتبط بنسبة الذكاء العقلي المعروفة.

5- المهارات الاجتماعية (التواصل) Social Skills: وهي تتمثل في قدرة الفرد على التواصل والتعامل مع الآخرين، وكسب حبهم وتقديرهم وإعجابهم، كلما كان الإنسان مزوداً بمهارات اجتماعية مناسبة وكافية كلما كانت قدرته على التعامل مع المواقف والأزمات أفضل. أما أولئك الذين يفتقرون للمهارات الاجتماعية فإنهم يتخبطون ويعانون من اضطرابات سوء التوافق.

نموذج بار- أون (1997م) حيث يرى بار- أون أن الذكاء الوجداني هو تنظيم من المهارات والكفايات الشخصية والانفعالية والاجتماعية الغير معرفية، التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط، وأن هذه الكفايات والمهارات هي مركبات عاملية توصل إليها نتيجة عملة كعالم نفس إكلينيكي ونتيجة خبراته الإكلينيكية الطويلة وبحوثه ودراساته التي بدأت في الثمانينات (بخاري، 2007م)

ونموذج بار- أون يفترض أن الذكاء الوجداني يرتبط بالأداء الممكن (الاستعداد) "أي القدرات الكامنة عند الشخص والتي ستؤدى للنجاح مستقبلاً" وليس الأداء الفعلي، كما يركز على توجه المعالجة العملية أكثر من التركيز على النتائج أو المخرجات.

وقد قدم بار- أون نموذجه للذكاء الوجداني مشتتلا على خمسة عشرة مكوناً فرعياً تنضم تحت خمسة أبعاد أساسية ومجالات كبرى في الأداء لها صلة بالنجاح في الحياة (حسين وحسين، 2006م).



والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية والفرعية في نموذج بار - أون  
وفيما يلي شرح للمكونات الرئيسية والفرعية في نموذج بار - أون للذكاء العاطفي:

أ- كفاءة الذكاء الشخصي (Intrapersonal) تتمثل بالقدرات

والمهارات والكفاءات المرتبطة بتبنيها وإدارتها وهذا المكون له خمس مهارات هي:

1- الوعي بالذات

وهو قدرة الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته والوعي بها والتمييز بين تلك المشاعر وانفعالاتها لتعلمها مما يشعر به الفرد ولماذا يشعر به؟

2- التوكيدية: وهي قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأفكاره، والدفاع عن حقوقها بأسلوب بناء

3- اعتبار الذات:  
وهو قدرة الفرد على احترام ذاتها وحبها، وتقبل لاجوانها الموجبة والسالبة، وأوجه القوة والضعف بها.

4- تحقيق الذات:  
وهو القدرة على تحقيق إمكانات الفرد بأن يصبح منهمكاً في المحاولات التي تقودها للحياة هادفة و غنية، ومملو هباً للإنجازات.

5- الاستقلال:  
وهو القدرة على توجيه الذات، والسيطرة عليها، والتحكم في التفكير والتصرفات بأن يكون الفرد غير معتمد و جدياً على أحد.

ب- كفاءة التذكار بين الأفراد (Interpersonal) وتمثل القدرات والمهارات الشخصية ومحاولة تطبيقها على أوضاع الواقع الاستفادة منها في إدارة الفرد لعلاقاته مع الآخرين، وهذه الكفاءات تتضمن:

1- التعاطف:  
وهو القدرة على معرفة وفهم وتقدير مشاعر الآخرين؛ وذلك بأن يكون للفرد القدرة على معرفة كيف، ولماذا يشعر الناس بما يشعر ونبه؟

2- العلاقات الشخصية:  
وهي القدرة على إقامة علاقات مرضية مع الآخرين والحفاظ عليها - تلك العلاقات التي تتميز بالعمق والمودة والعطاء والحصول على المحبة.

3- المسؤولية الاجتماعية:  
وهي القدرة على أن يكون الشخص متعاوناً ومشاركاً ومساهمًا وعضواً في مجتمعاتها الاجتماعية، هـ  
القدره تتضمن التصرف بأسلوب مسؤول لتحتمل لو لم يستفيد الفرد شخصياً من ذلك.

ج- كفاءة التأقلم مع التغيرات:

**Adaptability** توضح هذا القدر كيفية نجاح الفرد في مواجهة الظروف والمتطلبات البيئية والتكيف معها من خلال زيادة مهاراته الفردية  
مرونة التعامل مع الآخرين وحل مشكلاتهم منطقياً وهذا القدر لها مكونات ثلث هي:

1- حل المشكلات:  
وتتمثل في القدرة على حل المشكلات، وتوليد وتنفيذ الحلول الفعالة لتلك المشكلات.

2- **اختبار الواقع (التحقق من الواقع):**  
 وهو القدرة على تقدير مدى التطابق بين ما يخبرها أو يشعر بها الفرد، وما هو موجود بشكل موضوعي، واختبار درجة التطابق بين ما يشعر به الفرد وما هو موجود في الواقع يتضمننا البحث من أجل لوصف الأدلة الموضوعية الذي يبدو بيزر ويعزز الأدراكات والمشاعر والأفكار التي لا بد بالفر د.

3- **المروننة:**  
 تتمثل في القدرة على تكيفنا بفعالات أو أفكار وسلوكياتنا الفر د مع المواقف المتغيرة أو غير المألوفة وغير المتوقعة.

### د- كفاءة إدارة الضغوط Stress

**Management** ويمثل القدرة على إدارة الضغوط والتكيف معها بفعالية كبيرة، وهذا المك ونلهمف عينهما:

1- **تحمل للضغوط:**  
 هي القدرة على الصمود أمام الأحداث غير الملائمة، والمواقف الانفعالية ونتر اجعاً وتقهمف ر، والتعامل بنشاط وفعالية مع الضغوط.

2- **ضبط الانفعالات (الاندفاعات):** تتمثل في القدرة على مقاومة أو تأجيل الاندفاع أو الحافز أو الإغراء للقيام بالسلوك أو التصرف، وهذا يستلزم القدرة على تقبل الاندفاعات العدوانية للشخص، وكون الفرد هادئ.

### هـ - كفاءة التعامل مع General

**Mood**: ويمثل في قدرة الفرد ومهارته في الاستمتاع بالحياة، والحفاظ على مكانته مركزه الإيجابي داخل المجتمع الذي يضم كل من السعادة والتفاؤل وهذا المكون نلهمف عينهما:

1- **السعادة:** تتمثل في الشعور بالرضا عن الذات، والاستمتاع بالذات بالآخري.

2- **التفؤل:**  
 هو القدرة على رؤية الجانب المضيء في الحياة، والإبقاء على الجانب الإيجابي بالفر د في مواجهة الأشياء غير الملائمة.

وقد أعددنا

أو ننظمه للعواملا مكونة للذكاء الوجداني تنظيماتها لتنظيم التوبوجرافيا  
Topographic وفيه قسم الذكاء الوجداني إلى ثلاثة عوالم هي:

- 1- العوالم الجوهريّة (الأوليّة) وتتضمن من:  
الوعي بالذات الوجدانية، التفهم، التوكيدية، التحقق من خلال الواقع، ضبط  
السيطرة على الاندفاع.
- 2- العوالم التأييديّة (الثانوية أو المساعدة) وتتضمن من:  
اعتبار الذات، الاستقلال، المسؤولية الاجتماعية، التفاؤل، تحملا لضغط، المرونة.
- 3- العوالم المحصنة (الرتبّة الأعلى) وتتضمن من:  
حلا لمشكلة، العلاقات الشخصية مع الآخرين، تحقيق الذات، السعادة حيثأضاف بعدا  
سادسا هو بعد الانطبعا لاجيا الذي يضيف مؤشرا لصدق المستجيب على المقياسو علىأس  
سهطور استبيان للذكاء الوجداني نسخة الشباب (بإبعادها ستة).

### مميزات نموذجا \_ أو نمقا رنه بغيره من هريدي (2003م)

- 1- إن الاكتفاء بمجر دال قدر ة في وصفو تحديد الذكاء الوجداني يخرجهذا المفهوم من دائرة  
الذكاء بر متهقق ذكر وكس \_\_\_\_\_ لر (1940م)  
أنه يجب النظر للذكاء كنتيجة وليس سببو أنا لأفر اذ المتماثلو ن في نسبة الذكاء يختلفو نعل  
نحو ملحوظ في قدرتهم الفعالة علموا جهه يبتهمو التعامل معها.
- 2- أن الكفاءاتغير المعرفية ومنها سمات الشخصية التي أضافها بار \_  
أو ننتفعلا لقدر اتالعقلي \_\_\_\_\_ لتجعل لفر دأكثر نجا و من  
ثم فهيتركز عل السلوك الذكيو جديا فلا نتصور أن فردا ما يمكن أن يكون ذكيو جديا يبد  
ونس \_\_\_\_\_ ماتكتاك، فما يفيد  
الوعي بالذات أنذالم يكونهنا كمر ونة كافية؟ فالخجول للديتو عيكا في بالذاتور غم ذلك فهو م  
فنقر لمهار اتال \_\_\_\_\_ ذكاء الوجداني،  
كما أن الذكاء المعرفي يجلبز يدمننا لإحباطو المرارة فيظلم عدم تمتع صاحبها بقدرة مثلا  
مثار ة وتحمل لض \_\_\_\_\_ غوط وغيره \_\_\_\_\_،  
وأخيرًا ما قيمة القدرة عل حل لمشكلات تبو صفها قدر ة معرفية إذالم يكن الشخص متمتع  
بقدر كافينضبط الاندفاعسيكون نصيبه التسرر عو الندم،  
وما قيمة عيالفر ديمشاعر الآخر ينمعا لافتقار للتفاؤل.



والمرونة والواقعية، والقدرة على حل المشكلات ومواجهة الضغوط،  
والقدرة على السيطرة وال ضبط، كل هذه النقاط مجتمعة تشكل مميزات نموذج جبار -  
أون.

### أوجه اختلاف بين نموذج جولمان ونموذج جبار - أون

- 1- خضوع نموذج جبار -  
أون للعديد من الدرسات العلمية كما تم بناءً على العديد من الدرسات السابقة أكثر من  
نموذج جولمان.
- 2- نموذج جبار -  
أون وجه للعاملين في الحقل لترتيبها خاصة حقل العلاج النفسي والصحة العقلية، أمانه  
ونموذج جولمان وجه للعاملين في الحقل للصناعات الاقتصادية (التنظيمي -  
الإداري).
- 3- نموذج جبار -  
أون أكثر تحدياً من نموذج جولمان في التأكد علمياً من آيات تنمية الذكاء الوجداني.

### خصائص سمات الأذكىاء وجدانياً

- 1- لديهم قدرة على تأكيد الذات.
- 2- لديهم متوازن عاطفي في حياتهم.
- 3- لديهم مقدر كبير من التركيز والتفكير.
- 4- لديهم القدرة على التفاؤل والوعي بالذات.
- 5- لديهم إحساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية.
- 6- يتمتعون بدرجة منخفضة من الاكتئاب والقلق.
- 7- لديهم قدرة عالية على التكيف وإدارة الضغوط.
- 8- لديهم القدرة على بناء روابط الثقة مع الآخرين.
- 9- أنهم أكثر مرونة وانفتاحاً وتقمصاً تجاه الآخرين.
- 10- لديهم القدرة على توقع النتائج المترتبة على السلوك.
- 11- لديهم القدرة على حل المشكلات بشكل متروبي وهادئ.

- 12- لديهم القدرة على التحكم بالذات والتعبير المناسب عن المشاعر.
- 13- لديهم القدرة على السيطرة على الانفعالات وكبح جماح الغضب.
- 14- لديهم قدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين وتحليل انفعالاتهم.
- 15- لديهم القدرة على التخطيط وتحديد الأهداف والمثابرة في أداء الأعمال.
- 16- لديهم قدرة على التعاون والتفاعل مع الآخرين (العثري، 2010م).

## الفرق بين الذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي:

يذكر (جار دنر) الفرق بين هاذين النوعين من الذكاءات بأن الذكاء الوجداني يركز على اختبار شخصية الفرد ومعرفة مشاعره، أما الذكاء الاجتماعي فيتجه إلى الخار جالذات نحو سلوك ومشاعر ودوافع الأفراد الآخرين.

وميز أبو حطب (1996م) بين الذكاء الوجداني والاجتماعي قائلًا:

الذكاء الاجتماعي يعقد وتتضمن عمليات معرفية عن الأشخاص الآخر ينفي ما يتصل بمدى كانهم أو كانهما، وهو مشاعرهم واتجاهاتهم وسماتهم الشخصية وغيرها، أما الذكاء الوجداني فيتمثل في قدرة الشخص على قراءة غباة ومقاصد الآخر فيحتلوا لم تكن واضحة، وأشار أن هذا النوع من الذكاء لا يعتمد على اللغة.

وبالتالي يمكن القول إن الذكاء

الوجداني أشمل أو سعة من الذكاء الاجتماعي هذا ما قره كل من ماير وسالوفيو جار دنر وبار - أونو وغيرهم من العلماء.

## الفرق بين الذكاء الوجداني (I.Q) والذكاء العقلي "المعرفي" (E.Q)

أن الفرق بين الذكاء العام والذكاء الوجداني أن الذكاء العام لا يتم تعلمها وتدر يسه كما أن لها جانبًا وراثيًا وآخر بيئيًا ولهنسبًا للذكاء؛ أما الذكاء الوجداني فيمكن تعلمه ويترسب كما أن ليس له نسب للذكاء (شابيرو، 2004م).

أنها تكتسب بين الذكاء العام والذكاء الوجداني حيث أن الذكاء العام يختص بإضاحة حلول للمشكلات بينما الذكاء الوجداني يعمل على تنظيم وتوضيح لمشاعرنا ومشاعر الآخرين واستعمالها في حل تلك المشكلات.

ويرى بال (Elder, 1997) أن:

الذكاء الوجداني يختلف عن الذكاء العقلي والذكاء العام فالذكاء الوجداني يحدد درجة نجاح الفرد في تطب يق حكم جيد، وفهم للمواقف عملية تحديد الأساليب المناسبة للتعامل مع الانفعالية أو الشعور بملء هذا المواقف بينما الذكاء العقلي يحدد ما إذا كانت استجاباتنا العاطفية أو الانفعالية مبررة أو قليلًا أم لا؟

ويضيف أن المعرفة والتفكير هما مفتاح الانفعال والدافعية حيث يمكن تغيير المشاعر والدافعية من خلال الأفكار العقلية محفزة أخرى، ويميز كل من هتير (Hutter., 1991) ولابس (Laabs., 1999) بين الذكاء العقلي (IQ) بوصفه

ضرورة للنجاح في المدرسة والجوانب المرتبطة بالإنجاز الأكاديمي؛ وبين الذكاء الوجداني (EQ) وهو ضروري للنجاح في مواقف الحياة والإدارة. ويربها ماتشك (Ham-achek.,2000) أن الذكاء العقلي (IQ) يشير إلى ما يأخذها الفرد من البيئة في صورة معلومات ومعارف ومهارات لحل المشكلات، بينما الذكاء الانفعالي ييشير إلى ما يعيدها للناس للبيئة من خلال التحكم بالذات وزيادة الحساسية لمشاعر ووجهات نظر الآخرين، والعلاقات الاجتماعية المتطورة، والنظر إلى الأسباب الداخلية التي أدت إلى الظهور مشكلة ما.

## أهمية الذكاء الوجداني:

يعتبر الذكاء الوجداني مفهوم عصري حديث، ولكن وجد له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وتأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم أئزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وأن كان على مستوى عالي من الذكاء (أبو رياش وآخرون، 2006م).

ومن ثم تبدو أهمية الذكاء الوجداني خصوصا ونحن في بداية الألفية الثالثة حيث نجد المجتمع يواجه العديد من المشكلات المتعلقة بالمجال السياسي والاجتماعي و الثقافي و الاقتصادي - والأزمة المالية العالمية خير مثال لذلك وما أفرزته من تأثير قوي على كثير من الشركات وبالتالي التأثير على الموظفين والعاملين وما صاحب ذلك من حالات قلق واضطرابات بل وصلت إلى حد الانتحار.

وليس هناك ثمة شك في أن الحلول لمعظم هذه المشكلات التي تسبب الضيق والقلق للمجتمع هو أن يمتلك الفرد ليس فقط القدرات الفكرية المطورة بطريقة جيدة، بل عليهم أيضا أن يمتلكوا مهارات اجتماعية و عاطفية تتكامل مع المهارات الفكرية لحل هذه المشكلات الراهنة والخروج من الأزمات التي يمر بها الأفراد بين حين وآخر، ومن هنا يتضح أهمية هذه المهارات لدى الأفراد و القدرة على إدارتها والتعامل معها والانسجام بينهم بفاعلية وقد ساهم كل هذا في الاهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني لتأثيره القوي على ذلك (Pfeiffer & Steven, 2001).

أن البحث العلمي بدأ في الاهتمام بالعواطف والانفعالات للإنسان وطور الأساليب والطرق لفهم ودراسة هذه العواطف والانفعالات التي كانت مصدر غموض فيما مضى، وتعتبر العواطف جانباً أساسياً من جوانب السلوك الإنساني، وهي ذات صلة وتأثير كبير على حياة الإنسان وشخصيته وتختلف باختلاف شخصية الفرد وسلوكه والبيئة التي يعيش فيها.

فمن الناس من لديه نضج عاطفي وانفعالي وله القدرة على التكيف مع أفراد المجتمع، ومنهم من ليس لديه نضج وهو غالباً ما يعاني من مشكلات التكيف والتوافق وإدارة العلاقات مع المجتمع، ومنهم من لديه القدرة على التعامل مع العواطف و الانفعالات الإيجابية والسلبية منها، ولديه القدرة على التحكم بها وإدارتها لتكون حافز له ودافع له ويكون هو متخذ القرار والمتصرف الأول.

ومنهم من تحطمه العواطف السلبية وتقذف به يميناً ويساراً وتتحكم بقراراته وتصرفاته، فالذكاء الوجداني هو المفتاح الجديد للنجاح، ولقد أشار العديد من الدراسات إلى أن الكثير من الموظفين ذوي المؤهلات الواعدة فشلوا في تحقيق النجاح، وكان من أسباب فشلهم تندي معدل الذكاء الوجداني لديهم، وعدم قدرتهم على التواصل وبناء علاقات مع الآخرين، والفشل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر من أسباب فنية ومهنة (خوالدة، 2004م).

وهذا يوضح لنا كيف أهمية التعامل مع الذكاء الوجداني وفهمه الفهم الصحيح ليكون خير معين للإنسان في مواجهة المشكلات والتعامل مع ضغوط الحياة وإدارة عواطفه وانفعالاته لتكون دافعاً له وليس محطماً له، وبناء العلاقات المثمرة وإدارة عواطفه وعلاقاته بشكل صحيح نحو النجاح.

إن القدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة وأساس الشخصية الناجحة، وإدارة العواطف هي تحد وهي حاجة ملحة بنفس الوقت، فهناك أشخاص يتمتعون بمستوى ذكاء مرتفع ولكن لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية بشكل جيد، فقد يفشل الشخص اللامع من حيث الذكاء في حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه الجامحة (خوالدة، 2004م)

فالعواطف هي التي تقود التفكير والقيم و الخوف والبقاء، والقدرة على إدارتها بشكل صحيح يعني الخروج من الأزمات والمشكلات وإدارتها بشكل سلبي يعني الانغماس في الأزمات والمشكلات وبالتالي التأثير بشكل سلبي على قراراته.

والأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة دقيقة يتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل، ومن ثم يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً بأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة، وللذكاء الوجداني تأثير على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وهذا ما أشار إليه (بار-أون) و(جولمان) من أهمية الذكاء الوجداني في النجاح بالحياة والسعادة (الخضر وآخرون، 2007م).

وتشير الدراسات في مجال الذكاء الوجداني إلى أنه يرتبط إيجابياً بمجموعة من المتغيرات المرغوبة شخصياً واجتماعياً، فالذكاء الوجداني يرتبط إيجابياً بالرضا عن الحياة (Palmer, et al 2002)، ويرتبط بجودة العلاقات الاجتماعية للفرد وحجمها (Austin, et al. 2005)، ومرتبطة بالعلاقات الإيجابية مع الأصدقاء (Brackett, et al.)

(2004)، والأفراد الأكثر ذكاء عاطفي أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي والمخالطة الاجتماعية (Sjoberg & Engel berg , 2005)، وهم أفضل في جانب الصحة النفسية والبدنية، وأكثر اهتماماً بمظهرهم الخارجي (Brackett, et al., 2004) وأكثر استعداداً لطلب المساعدة المهنية وغير المهنية للمشكلات الشخصية العاطفية (Ciarrochi & Deane , 2001)، وهم أكثر تفوقاً من الناحية الأكاديمية (Parker, et al., 2004) (الخضر وآخرون، 2007م).

ووجد أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية (Dulewicz & Higgs, 2004؛ Vakola, et al. 2004) وأعلى أداءً وظيفياً وشعوراً بضغوط العمل (Slaski, Fletcher, 2001؛ Kaipiainen & Cartwright, 2002) ولديهم مهارات قيادية أعلى (Higgs & Rowland, 2002)، ولديهم مقدرة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والمنزل (Sjoberg, 2001)، وبيسر عمليات التغيير التنظيمي بشكل أفضل (Vakola , et al. , 2004)، ويزيد من أداء فرق العمل (Jordan, et al., 2002)، وتحسن الأداء الإداري (Slaski & Cartwright, 2002) (الخضر وآخرون، 2007م).

والذكاء الوجداني هو قاعدة وأساس نمو الكفاءة العاطفية، و التي أساسها الأفراد الأكثر ذكاء عاطفي أو لديهم قدرة اكبر على تنمية مهارات كفايتهم العاطفية. وقد توصلت الدراسات إلى ان الذكاء الوجداني يؤثر إيجابا في كفاءة المؤسسات والمنظمات من خلال ما يلي:

- الذكاء الوجداني يخلق نمطا مستقرا من العلاقات العامة الايجابية بين الأفراد والموظفين.
- يؤثر ذلك النمط من العلاقات العامة على نمو متميز باستقراره ومنهجيته المؤسسية وفاعلية إدارته.
- الذكاء الوجداني لدى المجموعات والمنظمات يؤثر على الذكاء الوجداني لدى الموظفين والأفراد حيث المواقف الهانئة «السعيدة» والتغذية الراجعة توفر دوافع ايجابية وأماناً لدى الموظفين والأفراد مما يوفر جواً لمزيد من النمو والتطور.
- يؤثر الذكاء الوجداني للمجموعات وللأفراد في تحسين الإنتاج، لما في ذلك من قدرة على البعد عن الاضطراب وضغوط العمل.
- أظهرت الدراسات في هذا المجال ان الذكاء الوجداني له علاقة بتحصيل الأطفال وتعليمهم وبتحسين سلوكهم.
- كما أشارت الدراسات إلى ان ضعف مستوى الذكاء الوجداني لدى المعلمين والأهل يجعل انفعالات وعواطف الأطفال حادة وسلوكياتهم عدوانية ويكونون أكثر تعرضاً للإحباط والاكتئاب.

- ان إهمال التعامل الذكي عاطفياً من الأطفال يجعلهم يلجئون إلى التلفزيون والفيديو بما فيها من خبرات عاطفية مصطنعة وسطحية تؤدي إلى فقدان الأطفال للكثير من النمو الوجداني الطبيعي.
- تشير نتائج الدراسات النفسية التربوية والاجتماعية إلى ان اثر ذكاء العاطفة على النجاح في الحياة أعلى من اثر الذكاء العام.
- أهمية وجود برامج خاصة لتغيير جانب خاص من السلوك، وأخرى لإحداث تغيير جذري في شخصية المتدرب ومن ذلك ما سمي بعلم الذات، وهذه البرامج تشجع الأطفال على التعرف على مشاعرهم واحتياجاتهم والحديث عنها وعلى تدريبهم على تحديد أولوياتهم وأهدافهم وعلى التعلم من الخبرات السابقة.

وبذلك فإن علم الحياة يعمل على تطوير الشخصية بوجه عام ومن هذه البرامج برنامج حل النزاعات إبداعياً، ويركز على تدريب الأفراد على تحديد بدائل لحل النزاع واحترام الخفيات الثقافية والاجتماعية للآخرين وبالتالي إلغاء التعصب ومقاومته. (<http://www.addustour.com>).

وأخيراً يجب أن نشير إلى ان للذكاء الوجداني صلات كثيرة ومتشعبة بواقع تعاملنا مع الحياة وطريقة إدارتنا لأنفسنا وعلاقتنا مع الآخرين، فالذكاء الوجداني يتعلق بالتنظيم الشخصي في الإدارة والمهارات التي تدفع الفرد للتفوق في مركز العمل وفي الحياة بشكل عام، وهو يشمل حدساً وبدية ومميزات وحماس وطموح يتميز به المدير، ومهارات في إدارة العلاقات مع الموظفين وتكوين الصلات والعلاقات (نصيف، 2006م).

### أساليب قياس الذكاء الوجداني:

يشير جونماي إلى أن هناك ثلاثة أنواع من أساليب قياس الذكاء الوجداني، ويرجع الاختلاف بينها إلى التباين في مفهوم الذكاء الوجداني وكيفية تعرّفه المقصود هنا بتباين مفهوم الذكاء الوجداني أي أنها ليفهم ويفسّر علناً هسة شخصية Personal Ability ؛ أو قدرة عقلية معرفية Mental Ability ؛ أو جدارة كفاية Competency فردية وبناء عليها الفهم تعددت أنواع اختبار الذكاء الوجداني أي المقاييس:

- 1- الاتجاه الأول: يقيس الذكاء الوجداني من خلال اختبار الأداء الأقصى (Ability Measure) ومفهوم الذكاء الوجداني بناء على ذلك يتعلق القدر المعرفية الحقيقية ذات الصلة بالمشاعر ويعتمد على نموذج الذكاء الوجداني كقدره لماير وسالوفي.
- 2- الاتجاه الثاني: يقيس الذكاء الوجداني من خلال استبيانات التقرير الذاتي (Self Report Tests) ومفهوم الذكاء

الوجدانييناء علنذاكيعنيبالقدر اتالمعرفة المر تبطةبالمشاعر كمايدر كهالفر دذاتياً ويعتمد علنماذجالسماتأوالنماذج المختلطلبار – أونوجولمانوسينجو غير هم.

3- الاتجاهالثالث:يسماختبار انتقديراتالمحيطين (Informant Test or

Scales) observers وهيطريقةمشابهة

ل طريقةالتقرير الذاتيو لكنيكنمنقطةالخلافاذههذهالطريقةالتقييممنقبلشخصاً

خرو ليسالفر دنفسهمنجيب

علنادةالقياس. ويعتمد هذا الأسلوبأيضاً علنماذجالسماتأوالنماذجالمختلطلبار –

أونوجولمانوسينجو غير هم.

ويجبالإشارةإلأنهلايوجداتفاقو لأنسبالطرق لقياس الذكاءالوجداني،

كذلكلايوجد اتفاقولما إذا كانت

مقاييسالتقرير الذاتيو مقاييسالأداء هماطريقتانمختلفتان لقياسنفسالمفهومأمأنكاطريقةتقسيم

هومختلفعن المفهومالذي تقيسهالطريقةالأخرو هذا ما أكدتهدراسةبيتر ديس وفيرنهام

(peterdes & vernham 2000) منأنالطريقتان تقيسانمفهومينمختلفين.

### مقياسباراونللذكاءالوجداني:

يعدمقياسباراونللذكاءالوجدانينالمقاييسالمشهورهفيهذاالمجالوالذيتماستخدامهمنقب

لالعديدمنالدراساتوالبحوث

فيأكثر مندولعربيتو غربيةلمايتمتعبعيها منخصائصكوميترية عاليةكالصدقوالثباتوالتمييز

لعالي، باعتبارهافضلنموذج لقياسالذكاءالوجدانيالتقرير الذاتيوحيثيحتسببطاريةاختبار

(Test battery) كونهتتكونمن (5) منالمقاييسالرئيسيةالتييتمدرجتها عدد

(15) منالمقاييسالفرعيةأعدتلعنحو خاصلتستخدممعاييرضالتنبؤبدرجةأو

بمعيارواحدوهومستويالمبحوثفيالذكاءالوجداني،

كماأنللقائمةوظيفةتشخيصيةكلنيكيةلحالاتسوءالتوافقبمجالاتهالمختلفة(مهني، اسري،

عائلي، الخ).

إذيتصلالذكاءالوجدانيأبرزسماتالشخصيةالتيتعدهمحورالتوافقوسوءالتوافقفي

حالالافتقار لهابالإضافةإلسبعالانطباعالعامالذييعدمعاملتصحيحداخليحيثأنهيعطيمؤشر

صدقالمسجلتجيبعلالأداة

وبالتاليإنهذاالمعالمهمفيمقاييسالتقدير الذاتيمنحيثأنهاقللاحتماليةتشويهاالاستجاباتبتفاعل

حيزلدالفر دوباتالي تزداددقةالنتائج.

### وصفاتقياس:

يتكونمقياسباراونلصورتهاالكاملهمن (133) فقرهتوزع على

(5) أبعادأساسيةهي(الذكاءالشخصي، الذكاءالبيئشخصي، التكيف، إدارةالضغوط،

المزاجالعام) حيثتضمنهذهالأبعادالأساسية (15) بعدفرعياتتقيس الذكاء

الوجداني كقدره مختلطة هي (الوعيب الذات التوكيدية، اعتبار الذات، تحقيق الذات، الاستقلال، التعاطف، العلاقات الشخصية مع الآخرين، المسؤولية الاجتماعية، حل المشكلات، التحقيق الواقع، المرونة، تحملا لضغوط، ضبط الاندفاع، السعادة، التفاؤل) بالإضافة للبعد الانطبعا الايجابيا الذي يتعلق بحساب صدق المفحوص في الاستجابة علنا لمقياس.

وقد تم إعادة تقنيته في البيئة العربية ليصبح عدد (66) عبارة عالية الثبات وصادقة ويتم تحديد درجاتها كالتالي:-

## مقياس الذكاء الوجداني

- 1 لا تنطبق أبدا.
- 2 إلى حد ما.
- 3 تنطبق دائما وتاماً

إدارة الانفعالات				الوعيب الذات			
3	2	1		3	2	1	
			1 أبحث دائما عن الجانب الطيب في الآخرين				1 أحدد مشاعري الحقيقية المسئولة عن تصرفاتي
			2 اختار الوقت المناسب للتعبير عن انفعالاتي وعواطفِي.				2 أعرف بالضبط الأسباب التي تؤدي إلى غضبي.
			3 أستطيع أن أعبر للآخرين عن مشاعري نحوهم.				3 لدى القدرة على وصف مشاعري بسهولة.
			4 أمثلك القدرة على ضبط انفعالاتي والتحكم في عواطفِي.				4 عندما أدرك مشاعري أستطيع اتخاذ القرارات المناسبة.
			5 أستطيع أن أفهم مشاعر الآخرين من حولي				5 أستطيع أن أميز بين انفعالاتي الإيجابية والسلبية.
			6 أميل إلى كبت مشاعر الكراهية والغضب				6 أعرف أن أسلوب تفكيري إيجابي.
			7 أتجاهل الأمور البسيطة التي تثير الأعصاب والغضب.				7 عندما أشعر بالقلق أعرف بالضبط التغيرات الفسيولوجية التي تنتابني.
			8 أعترف بأخطائي وأسعى لمعالجتها.				8 لا أعرف بالضبط ماذا أريد أن أفعل.
			9 عندما أشعر بعدم السعادة فأنتي أعرف ماذا ومن يضايقتني.				9 أستطيع أن أحدد نقاط قوتي ونقاط ضعفي.
			10 أبحث عن حلول للمشكلات التي تواجهني بدلا من لوم الآخرين.				10 أكون على وعى بالأسلوب الذي يعمل به عقلي.
			11 أقدم الاعتذار للآخرين في حالة الخطأ				11 أنا على دراية بمشاعري الحقيقية.
			12 عندما أكون متضايقا، فإنني أستطيع التركيز على جوانب المشكلة التي تضايقتني				12 أعرف قدراتي وأوجهها لتحقيق أهدافي.
							13 أستطيع أن أعرف أسباب تغير عواطفِي



									6	أجيد الاستماع إلى الآخرين.
									7	احترم كل التزاماتي وعودي.
										الإجمالي
										الإجمالي

### مفتاح التصحيح

أعطي نفسك

- 4- للإجابة (3) ... أعطي ثلاث درجات.  
 5- للإجابة (2) ... أعطي درجتين.  
 6- للإجابة (1) ... أعطي درجة واحدة.

### مفتاح تصحيح ذكائك الوجداني

العلامة	التعليق
أكثر من 132	معنى ذلك أنك شخص محبوب ومتوازن، بالإضافة إلى كونك شخصاً معروفاً وقائداً مشهوراً تتمتع بموقف عقلي إيجابي، حتى في أحلك الظروف، وهذه الدرجة تعني أنك ربما تكون قد عملت كمدير، أو رئيس مجلس إدارة، أو وزير، أو مسؤول تسويق أو سياسي، أو عالم نفسي، أو مدرس، أو مندوب خدمة عملاء.
132-81	معنى ذلك أن هناك تواصلًا بينك وأوقات الشدائد، ولما تشعر باكتئاب حقيقي، كما تدرك أن الآخرين حينما يصرحون لك بحبهم، فإنما يعنون ما يقولون، وفي حقيقة الأمر أن ذكاءك العاطفي مرتفع للغاية.
80-50	إنك بالتأكيد لا تكره نفسك كما أن لديك من الأصدقاء والزملاء من يمدونك بالعون، غير أن الشدائد تصيب قائمة المشهورين في فلكك، وربما لست على رأس قائمة المرشحين للترقية التي تفقدتها، ولكن بالرغم من كل هذا عليك أن تتشجع
أقل من 50	معنى هذا أنك تركت لذكائك العقلي الفرصة لأن يشيخ ويهرم. قد لا تحب نفسك كثيراً، بل قد يكون لديك نظرة سلبية للحياة وتستجيب للضغوط والشدائد بشكل سيئ وتسمح للظروف بأن تدخل الإحباط إلى نفسك، وأيضاً قد تكون لديك قلة من الأصدقاء والحلفاء الشخصيين من العمل، بل قد تشعر بعزلة عاطفية وعدم راحة تجاه مشاعرك أنت ومشاعر الآخرين أيضاً.