

الفصل الثاني

مكونات الذكاء الانفعالي

الفصل الثاني

مكونات الذكاء الانفعالي

يتناول الفصل الثاني بالشرح والتفصيل مكونات وأبعاد ومتغيرات الذكاء الانفعالي كما حددتها الأطر النظرية وأدوات القياس على اختلاف الرئى ووجهات النظر، والفروق بين الجنسين فى هذه المكونات والأبعاد والمتغيرات. فى مقال لهما عن الذكاء الانفعالي وعلاقته بتجديد أو تمييز الانفعالات يشير ماير، جيهر (Mayer & Geher, 1996) إلى الفرق الفردية فى القدرة على الربط بين الأفكار والانفعالات، فالأكثر قدرة على ذلك هم الأكثر قدرة على سماع التضمنيات الانفعالية لأفكارهم، وفهم انفعالات الآخرين وقراءة ما تتضمنه من رسائل وما يترتب على ذلك من انسجام وتوافق للفرد مع الجماعة التى ينتمى إليها. وتوضح دراسة فورد (Ford, 1983) أن المظاهر الأساسية للذكاء الانفعالي هى:

- الحساسية لشعور الآخرين واحترام حقوقهم مع الاخلاص والاهتمام بهم والقدرة على تحمل المسؤولية.
- التميز بالمهارات الاجتماعية ومهارات التواصل والقيادة.
- الكفاءة الاجتماعية والتى تتضح فى التوافق الاجتماعى والاهتمام والمشاركة والتواصل مع الآخرين.
- المفهوم الموجب عن الذات والتوكيدية والحفاظ على كينونة الفرد فى المواقف المختلفة.

وحدد هيربرت (Herbert, 1986) مكونات الذكاء الانفعالي فى المهارات الاجتماعية، مهارات التعاطف، الانفعالية، الكفاءة الذاتية، ومهارات المشاركة الوجدانية.

وفى هذا السياق ذكر ماير وسالوفى (Mayer & Salovey, 2001) فى -
بفيفير *Ffejfeir* التعاطف والتعارف والمثابرة والحماس والتحكم فى الانفعالات
والتفأؤل مكونات للذكاء الانفعالى، هذا إلى جانب مكونات أخرى مثل البهجة
والنشاط والدافعية ومتغيرات بيئية أخرى يمكن أن تحدد الأداء الانفعالى الذى
يتسم بالذكاء.

كذلك أوضح فيرنهام (Furnham, 2003) أن الذكاء الانفعالى يتكون من
الانبساطية والشعور بالسعادة والقدرة على الانفتاح على الخبرات الجديدة وكذلك
القدرة العقلية.

وحدد سميغلا وباستوريا (Smigla & Pastoria, 2000) أبعادا خمسة
للذكاء الانفعالى هى: الوعى بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف،
المهارات الاجتماعية، وأشار إلى أن الثلاثة الأولى تحدد كيف يمكننا أن نتحكم فى
أنفسنا: فالوعى بالذات يعنى أن يعى الفرد مشاعره ونقاط القوة والضعف فيه،
وتنظيم الذات يعنى ضبط الدوافع والحفاظ على نوع من التكامل والمرونة وتحمل
المسئولية، أما الدافعية فتعنى التركيز على تنظيم الجهد لتحقيق الأهداف والمبادرة
والتفوق فى تفأؤل واحترام وإقدام، أما المكونين الآخرين فيتعلقان بدرجة فاعلية
الفرد فى التعامل مع الآخرين وتحديد طبيعة العلاقة معهم، فالتعاطف يستلزم
قراءة انفعالات الآخرين وتقبل تناقضاتهم وتفهم احتياجاتهم، والمهارات
الاجتماعية تحدد التعامل الفعال معهم والاستجابة لهم على نحو ملائم، وهو ما
يتطلب الإصغاء والتحكم فى مثيرات الصراع وامتلاك مهارات القيادة وتقبل
العمل بروح الفريق وجميعها مهارات تلزم للنجاح فى أعمال بعينها، وبذلك يكون
الذكاء الانفعالى مفتاحا للامساك بالأدوات اللازمة لفهم كيف يفكر ويشعر ويسلك
الفرد ذاته والآخرين من حوله، ويتمكن أيضا من استصدار أحكام عقلانية صائبة
تحميها القيم والأخلاقيات ومبادئ المنطق، فهو بحق الأرضية التى تستند إليها
حياة الفرد الانفعالية.

وحدد أونيل (Oneil,1996) أبعاد الذكاء الانفعالي فى مجموعة من المهارات تتمثل فى : ضبط الذات ، الإصرار، الدافعية الذاتية ، الحماسة ، وأن كل طفل يجب أن يتم تدريبه على تنمية هذه المهارات من خلال التدريب على السيطرة على الغضب وتقليل الصراع والتعاطف ، وأن المدرسة يجب أن تلعب دورا فى هذا الإطار.

وقد قسم بارون (Baron,1996) مكونات الذكاء الانفعالي إلى مكون شخصى، وآخر يتعلق بالآخرين، التوافق، السيطرة على الضغوط، الحالة المزجية العامة، والانطباع الايجابى.

واتفق كوبر (Cooper,1997) ، وماكدويل وبيل (McDowelle & Bell,1997) على تعريف الذكاء الانفعالي وتحديد مكوناته فى: الوعى بالذات، ضبط الانفعالات، الدافعية الذاتية ، التعاطف ، وتبادل الانفعالات مع الآخرين، وأكدوا على أهمية تفعيل هذه المكونات فى مواقع العمل لما لها من دور فى إيجابية اتخاذ القرار، وتوفير الوقت وحسن استثماره، وزيادة تركيز طاقة الأفراد وتدعيم روح الفريق.

وذكر ليفنسون (Levinson,1999) أن الذكاء الانفعالي يشتمل على الأبعاد التالية: إدراك الانفعالات ومعرفتها، التحكم فيها والسيطرة عليها، الثقة والضمير وتحمل المسؤولية، الحساسية لمشاعر الآخرين والاهتمام بهم. ويحدد (سيد عثمان، ١٩٩٨) مكونات ذكاء الوجدان فى الاستشفاف، التجاوب، التدوق، الحدى، والتعبير.

وتوصل (فاريق عثمان ومحمد عبد السميع، ١٩٩٨) إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد هى: المعرفة الانفعالية وهى القدرة على الانتباه والتمييز بين الانفعالات، إدارة الانفعالات وكسب الوقت للتحكم فيها وممارسة الحياة الاجتماعية بفاعلية، تنظيم الانفعالات وتوجيهها لتحقيق الانجاز والتفوق.

التعاطف والتوحد مع انفعالات الآخرين والتناغم معهم، التواصل مع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

وقدم (محمد جونة، ١٩٩٩) تقسيماً لمكونات الذكاء الانفعالي على النحو التالي: الوعي بالذات، التحكم الذاتي في الانفعالات، الدافعية، يقظة الضمير، حفز الذات، التعامل مع الآخرين، تفهم الذات وحساسية العلاقة مع الآخرين، إفشاء الذات والاعتراف بالواقع.

وفي مقال له بعنوان مكونات الذكاء الانفعالي وعلاقتها باختبارات الأداء يشير بريانت (Pryant, 2000) إلى مدخلين أساسيين في دراسة الذكاء الانفعالي: الأول مدخل نموذج عام وشامل لمختلف القدرات والخصائص الشخصية، والثاني مدخل محدد لقدرات خاصة، ويشير أيضاً إلى علاقة كل من هذين المدخلين بالقدرة على التنبؤ بالنجاح وارتفاع درجات جودة الأداء في اختبارات الأداء والتي توظف فيها مهارات متنوعة منها: تحديد الانفعالات وفهمها، ضبطها واستخدامها.

ويركز (فاروق عثمان، ٢٠٠٠) على الذكاء الانفعالي المتمثلاً في قوتين يمتلكهما الإنسان: القلب المسئول عن الجانب الانفعالي، والدماغ المسئول عن العقل والتفكير الذي يعبر عن العمليات العقلية مثل الإدراك المنطقي والمهارات التحليلية والتذكر والانتباه.

ويورد فاروق عثمان تحديداً لمكونات الذكاء الانفعالي كما يلي:

- القدرة على التعرف على مختلف الأحاسيس التي تظهر وتختفي في حياتنا والحذر الذاتي هو أحد أهم مكونات الذكاء الانفعالي.
- القدرة على التحكم في العواطف وقراءة عواطف الآخرين وفهم الرسائل الخفية فيها.
- القدرة على الدافعية الذاتية وتحريك الطاقة لانجاز مهمات صعبة وأهداف مهمة.
- القدرة على إدارة عواطف الآخرين والتعامل معها.

وينتهى فاروق عثمان إلى ما يمكن استخلاصه من تحديد هذه المكونات فيما يلي:

- ١- هذه المكونات جميعها قابلة للتدريب والاكساب.
- ٢- هذه المكونات جميعها تلعب دوراً رئيسياً في رفع مستوى الأداء.
- ٣- يمكن الاستفادة من تحديد هذه المكونات في مجال الدراسة والعمل والإدارة وغيرها من المهن المختلفة.
- ٤- الحالة المثالية للأداء هي أعظم وأهم رد فعل للضغوط، إذ أنها تحرك مقاومة الفرد لمواجهة الخطر وهو أقصى درجات الذكاء الانفعالي.
- ٥- التمتع بالإيجابية والحيوية والاسترخاء والسعادة والثقة العالية والتركيز الذهني.
- ٦- المثالية في الأداء هي استجابة ورد فعل يمكن اكتسابه من خلال التدريب والتعلم، ويمكن تصميم برامج تدريبية لتنمية الأداء والوصول إلى ذروة الأداء.
- ٧- الأداء المثالي في عبارة واحدة هو: التحدي والصلابة والتحكم وحب المغامرة.
- ٨- عدم الاستسلام والخضوع للانفعالات لأن ذلك يؤدي إلى اليأس.
- ٩- مقاومة المبالغة في لوم الآخرين.
- ١٠- مقاومة المبالغة في لوم الآخرين.

ويلخص (مدثر أحمد، ٢٠٠٣) مكونات الذكاء الانفعالي متمثلة في القدرة على فهم المشاعر وتكوين العلاقات والتعبير عن العواطف والاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرارات وكذلك المثابرة والعمل الجاد، ويشير إلى إمكانية تنمية هذه المكونات بدءاً من التدريب على أبسط مواقف اتخاذ القرار إلى أكثرها خطورة وحسماً والمتعلقة بالنجاح المستقبلي في اختيار شريك الحياة والمهنة والتوجه القيادي.

وقد أشار جولان إلى أن مكونات الذكاء الانفعالي متفردة مستقلة ومتداخلة ومتدرجة، وهي كل ذلك في آن واحد، وفيما يلي نعرض لمكونات الذكاء الانفعالي كل على حدة:

الوعى بالذات:

انتباه الفرد المستمر لحالاته الوجدانية الداخلية ووعيه التأملى فى خيراته الانفعالية هو ما يفضل جولان تسميته "الوعى بالذات" وهى بحسب صفاء الأعصر وعلاء كفاى حالة محايدة تحفظ للفرد قدرته على التأمل الذاتى حتى وسط العواصف المهتاجة، وتسمح بوعى متزن يحقق الكفاءة الوجدانية الأساسية التى تبنى عليها غيرها من الكفاءات الشخصية مثل ضبط النفس، وهناك من يتصفون بدرجة عالية من الوعى بالذات وتأمل ومراقبة الذات، وهناك الغارقون أو الغمورون فى انفعالاتهم العاجزون عن السيطرة على حالتهم الانفعالية، وهناك أيضا المتقلبون الذين لا يثبتون على حالة انفعالية.

ويقصد بالوعى بالذات قدرة الفرد على ادراك مصادره النفسية وإحساساته ومشاعره وانفعالاته، وكيفية التمييز بينها، والوعى بالعلاقة بينها وبين الأحداث والمواقف المختلفة، كما يتضمن الوعى بالذات رد الفعل وإصدار التقييمات، وهو أساس الثقة بالنفس، والفرد إما أن يكون واعيا بذاته معايشا لانفعالاته، استقلاليا وثقا وعقلانيا، وإما أن يكون منجرفا متقلب المزاج وليست لديه رؤية واضحة لهذه الانفعالات .

وقد يبدو لنا للوهلة الأولى أننا نعى ذواتنا وندرك ما يعترينا من انفعالات وأحاسيس، وهو أمر لا يتفق وحقيقة الواقع، فهناك فارق بين أن يعى الفرد ذاته وين أن يعمل على تغييرها وتطويرها، وهناك من يعى ذاته ويمكنه التحكم فيها، وهناك أيضا من لا يعى ما هو عليه ولا يملك لذاته قوة ولا حيلة، كما أن هناك أيضا من هوقانع بما هو عليه ولا يسعى لأى تغيير، فالوعى بالذات فى حقيقته قد يقوى ويشتد عند البعض ويكون فى أدنى درجاته عند آخرين، إذ أنه أساس البصيرة السيكولوجية ومنبع التجاوب الانفعالى الذى يلهم الفرد سماع صوت ضميره.

ويعد الوعي بالذات أهم مكونات الذكاء الانفعالي الذي يمكن الفرد من تطوير أسلوب لضبط دوافعه ومواجهة ضغوطه واسترداد حقوقه، ويتطلب الوعي بالذات كأحد المكونات الأساسية للذكاء الانفعالي تلبية العديد من الأنشطة التي تؤثر بطريقة إيجابية على تصرفاته وأسلوب عمله ، فكون الفرد على وعى بذاته ومشاعره وسلوكه وكذلك مشاعر الآخرين يعنى قدرة الفرد على التحكم فى استجاباته وكيفية التعامل فى المواقف المختلفة.

وفى إطار فهم الوعي بالذات يناقش لاندا (Landa,1998) الذات كمتغير عام وشامل فى النضج والذكاء الانفعالي ، وفى رأيه أن جميع جوانب الشخصية يجب أن تتكامل فى إطار الذات وصولا إلى النضج الانفعالي من غير أن يتصور البعض أن هناك تعارضا أو تناقضا بين الجانب الانفعالي والجانب العقلى، بل إنهما متكاملان ويشكلان معا ذات الفرد ودرجة وعيه بهذه الذات ، ومن خلال الدافع إلى المعرفة والانفعال والابتكار تتشكل لدينا ذات هى أكبر من مجموع أجزائها المكونة لها وهو ما يتضح بشكل خاص لدى الأفراد الموهوبين.

ويحاول لاندا ، ١٩٩٨ إيجاد صلة بين ذكاء الفرد وتلك العملية التى تتشكل من خلالها ذاته المميزة ويعول بالأهمية على عامل حاسم ألا وهو الوصول إلى درجة من النضج الانفعالي الذى من شأنه أن يحقق للفرد نوعا من التوازن (الترنن) بين جوانب شخصيته ومكوناتها المتعددة ، وينظم طاقة دوافعه ويوجه جهوده لإحراز أهدافه ، ودرجة النضج الانفعالي هى الدرجة التى تشير إلى مستوى من القدرة على دمج الشعور واللاشعور والتكامل بين الحلم والواقع ، بين المنطق والخيال ، إنه التواصل الابتكارى الذى تفعل فيه دوافع الفرد وخبراته الماضية فى عالم جديد من الخبرات ، فهو عملية فى حد ذاتها ومن المهم التواصل لانجاز، وتحقيقه ، وهو الذى يجعل الفرد الموهوب قليل الصبر من أجل تحقيق الانجاز وتقدير المزيد ، والذات الابتكارية المتكاملة تعنى أن الفرد لديه القدرة على ضبط انفعالاته والسيطرة عليها فهو واع بخبراته ويستطيع وصفها والتفكير فيها ، فهى

دالة على الوجود والوعي والهنا والآن ، هي دالة على الحوار الداخلي وعلى الشخصية الناضجة التي تحافظ على فرديتها وتميزها بينما تعقد الاتصالات وتقيم الحوارات مع العالم الخارجى .

وقد بدأ إريكسون كتابه "فى الهوية *On Identity*" عام ١٩٧١ بمقال قصير عن معلمه بول فيدرن *Paul Federn* والذي لخص ذات مرة محاضراته فى سؤال : هل أستطيع فهم نفسى ؟ ، يشير إريكسون إلى الطريق الموصل إلى ذات متكاملة ناضجة ذات مغزى: إنها القدرة على إقامة حوار مع الذات والآخرين، وأن تكون مفهوماً ومستوعباً من ذاتك أولاً ومن الآخرين، وكثيرين من دارسى الذكاء الانفعالى يشيرون إلى الذات كمتغير أساسى بل كمفهوم أساسى فى فهم الذكاء من منطلق أننا نعيش فى عالم حقيقته الوحيدة الثابتة أنه عالم متغير، والتغير سريع ومتلاحق فى مجال المعرفة والتقنية والاختراعات، وكذا فى مجال دراسة الذات والتعرف على هويتها الحقيقية، ففى خضم هذا البحر المتلاطم يجب أن نمتلك القدرة على دمج كل ذلك بذواتنا ومعرفة مكاننا منه، ومواجهة الجديد يومياً وفى كل وقت، ونحن قادرين على ذلك إذا استطعنا تحدى عقولنا وتحدى مهارات الذكاء المتعددة لدينا وتحقيق التوازن بينها.

وفى إطار شرح الوعي بالذات كمكون أبرز للذكاء الانفعالى يشرح هاماتشيك *Hamachek* (٢٠٠٠) ديناميات فهم الذات واكتسابها، مزياها، وعلاقتها بالذكاء الانفعالى ، وأهمية التوازن بين الذكاء المعرفى والذكاء الانفعال، كما يقدم مقترحات للمتخصصين والمعلمين للوصول إلى هذا التوازن على أرض الواقع مع تلاميذهم، ويرفع هاماتشيك شعار السواء والصحة النفسية: " اعرف نفسك" والذي رفعه سقراط منذ أكثر من ألفى عام ، لكن الأكيد هو أن المرء سيبطل على غير يقين إنزء كيفية اكتساب هذه المعرفة التى تتضمن مواجهة الذات بوضوح وأمانة وتفتح الباب للحقيقة السيكولوجية البسيطة وهى أن الذات ليست شيئاً يولد الفرد مزوداً به، وإنما هى ما نشكله ويتكون معنا من خلال خبراتنا وتفاعلاتنا

مع الآخرين، بل هي نوع من الإدراك للوجود أو الكيان الذاتي يكون الفرد عنها فكرة تنطوي على شعور بالاستحقاقية، فنمو وتطور في إطار اجتماعي، وفي أ بكر جهود علم نفس الذات أشار كولي Cooley (١٩٠٢) إلى المفهوم وطور نظرية في الذات ركز فيها على كيفية نمو وتطور الذات، وجاء من بعده ميد Mead (١٩٣٤) الذي أشار إلى اشتقاق الفرد لمكونات هذه الذات خلال تفاعله مع الآخرين في المحيط الاجتماعي، وأشار إلى احتمالية تعدد نوات الفرد بتعدد الجماعات من حوله، وأكمل سوليفان Sullivan (١٩٥٣) دراساتهم، بينما قدم فيستنجر Festinger (١٩٥٤) نظرية المقارنة الاجتماعية *Social Comparing Theory* التي يحدد فيها الفرد قدراته وإمكاناته واستحقاقه الذاتي من خلال مقارنات يعقدها مع الآخرين، ويكتسب من خلالها المعرفة عن ذاته وعن الآخرين، ويعتبر هاماتشيك أن المكانة التي يحرزها الفرد قد لا تتناسب مع إمكاناته وقدراته العقلية ولذلك فهو يذكركنا بإشارة جاردينر Gardner (١٩٨٣) إلى تعدد الذكاءات ويحدد مكونات الذكاء الانفعالي فيما يلي: تعامل الفرد مع مشاعره وأنفعالاته الخاصة، تعامله مع الآخرين، ويحدد خمسة قدرات يشتمل عليها الذكاء الانفعالي هي: الوعي بالذات، المهارة في ضبط الانفعالات، دافعية الفرد لانجاز الأهداف، التواد والتعاطف مع الآخرين.

ضبط الذات :

ضبط الذات ليس كبحاً للجماح الانفعالات أو دليلاً على القصور الانفعالي، وإنما هو مهارة تحمي الفرد من الارتباك والاضطراب، وتزيده بالأمل في أن تسير الأمور في مجراها لأنه يمتلك الإرادة والأسلوب الأمثل لتحقيق أهدافه من غير استسلام للقلق أو الاحباط، وواقع الحال أن من ينعم بالأمل قادر على ضبط ذاته ومتابعة أهدافه وهو دائماً أقل تعرضاً للنكسات في حياته.

يعرف كيلي ومون (Kelly & Moon, 1998) ضبط الذات بأنه القدرة على التحكم في الانفعالات واستخدام الأفكار والمعلومات في توجيه الأفعال،

فالادراك يدعم التفكير ويوصل إلى الفهم والتحليل ويزيد من نضج الفرد انفعاليا ومن سيطرته على دوافعه، كما يعرفه روفينجر (Rovenger,2000) بأنه القدرة على التحكم فى الغضب والقلق والخوف ومسببات التوتر بطرائق مناسبة، وتأجيل الاشباكات وتبنى توقعات تفاؤلية إنء تحقيق النجاح، والقدرة على ضبط الذات تعنى أن يعيش الفرد حالته الانفعالية بصورة طبيعية دون تصعيد للانفعال أو الغضب ، والقدرة على إعادة الموقف إلى إطاره الطبيعي والتعبير عن الانفعالات بصورة لائقة.

إن القدرة على ضبط الذات معناها القدرة على التحكم وتعديل السلوك بما يناسب موقفا ما، وتعنى أيضا القدرة على استخدام الفنيات بما يناسب المتطلبات الشخصية والاجتماعية فى مدى واسع من المواقف، والشخص القادر على ضبط ذاته يكون حساسا فى التعبير عنها وإن تعددت المتغيرات والمطالب الموقفية، ويكون لديه مخزون عظيم من السلوك المتوافق الذى يتناسب مع مختلف المواقف ومع احتفاظ باستقلاليتته وإيجابيته.

وفى ضبط الذات تتجلى معانى الترى الذى هو نقيض الاندفاع والتريد، فالفرد المترى قادر على ضبط ذاته، حريص لا يتهور ولا يندفع، ولا يحجم فتفلت منه الفرص، ويعرف كيف يقدر الأمور، ويتخذ قراراته بحكمة وترى، ويتحمل مسئولياتها، وهكذا تصفه (سامية القطان، ١٩٨٦) ، ويشير شايبير (Shapiro,2001) إلى مهارات ضبط الذات والتحكم الذاتى فى العقل الانفعالى ، وأهمية تزييد الفرد بمجموعة متنوعة من الخبرات التى تكسب الثقة والإيجابية والقدرة على التفاوض وتبادل الحوار حلا للصراعات واختلاف الآراء.

التعاطف:

يميز لين (Lynn,1995) بين التعاطف الاجرائى ويعنى القدرة على قراءة وإدراك انفعالات الآخرين، وبين التعاطف الفعلى ويعنى التوحد مع انفعالات الآخرين، ومعظمنا قد يدرك مشاعر الآخرين لكن ذلك ليس شرطا يضمن التجاوب

معهم بطريقة ملائمة، والتعاطف معناه أن تكون شخصا يحبه الآخرون، ولن تكون كذلك إلا إذا كنت ودودا متعاوننا تصغى بقلبك وعينيك وأذنيك، متفهما معايشا مبدعا في حساباتك الشعورية والانسانية، وتعرف أن كل انسان يقف أمامك إنما هو موجود يحتاج وجوده إلى ادراك وانتباه، تركز على العواطف لا على الحقائق، تطرح أسئلة مفتوحة وتتيح الوقت الكافي للإجابة، تستجيب ولا تبادر، ولا تكون قاضيا يصدر الأحكام، وقد أوضحت دراسة تيري (Tirri, 2000) كيف تتحدد الاستجابات الامبائية ومهارات التعاطف مع الآخرين بدرجة الذكاء الانفعالي واعتبارات أخلاقية وضوابط سلوكية توجه الفرد إلى سلوك معين وبخاصة في مواقف الصراع القيمي الأخلاقي، ويضيف رفينجر (Rovenger, 2000) أن التعاطف معناه الوعى والحساسية تجاه مشاعر وانفعالات الآخرين، وأنه دعوة لتناول وجهات نظر الآخرين بطريقة جديدة، والتخلي عن مشاعر الاستياء والحرص، وهى امكانيات يمكن تدعيمها من خلال برامج تعديل المزج وتقليل العنف وتطوير أساليب التعلم التى تساعد الأفراد على فهم أنفسهم والعالم من حولهم والاستعداد والتهيؤ لمواجهة الموقف الجديدة، وإعادة العرض المعرفى والتأمل فى ردود الأفعال المناسبة فى الظروف المشابهة.

إن للتعاطف مكونان أولهما رد الفعل العاطفى والذى يتطور تلقائيا خلال السنوات الست الأولى من عمر الفرد، وثانيهما رد الفعل الادراكى الذى يحدد امكانية استيعاب وجهات نظر الآخرين، والتعاطف هو أساس جميع المهارات العقلية والانفعالية والذى يمكن دعمه بالارتفاع بتوقعات مراعاة المشاعر والانفعالات وتعليم الصغار أداء أعمال تتميز بالشفقة وإشراكهم فى أعمال خدمية للمجتمع، على أن نراعى أنه لا بديل يحل محل التجربة: فالعمل مع الفقراء والاسهام فى جهود الخدمة الانسانية كفيل بتعليم الأفراد القيم الأخلاقية ويدعم شعور الفخر والانتماء.

وفى رأى (خيرى المغازى، ٢٠٠١) أن لغة التعاطف تترجم غالباً فى صورة غير لفظية نابغة من محاكاة معاناة الآخرين واستحضار مشاعرهم داخل الفرد والعمل على تخفيفها.

وقد استهدفت دراسة كونستانتين وجينور *Constantine & Gainor* (٢٠٠١) الوصول إلى فهم أفضل للعلاقة بين الذكاء الانفعالى والتعاطف والوعى بالذات، واشتركت فى الدراسة مائة وثمانون فرداً طبق عليهم مقياس الذكاء الانفعالى إعداد: تشوت وَاَحْرِن *Schutte et al.* (١٩٩٨)، ومقياس الوعى بالذات إعداد: بونترتو وآخرون *Ponterotto et al.* (٢٠٠٠)، وأشارت الدراسة فى نتائجها إلى أن الأعلى فى درجة الذكاء الانفعالى أكثر ادراكاً لذواتهم وأكثر تعاطفاً، كما أنهم أكثر انفتاحاً على المشاعر وتعبيرها عنها ويتميزون بذكاء لفظى واضح.

التعاطف إذن مشاركة وجدانية تفتح على عوالم الآخرين، ومن خلالها يحقق الفرد درجة من النضج الانفعالى تنشأ عنه بقية الانفعالات كالغيرية والتعاون والصدقة وغيرها من مفاتيح الحياة الاجتماعية، وتحدد عوامل عدة ملامح الجو العام الذى يمكن أن تفتح فيه ذات الفرد على طريق التعاطف مع الغير، ومنها:

- عوامل اجتماعية ثقافية تتمثل فى مكانة الأسرة فى المجتمع ونشاط الوالدين فى ميادين السياسة والاقتصاد، الأمر الذى يعطى مضمونا محددا لعاطفة التعاطف عند الفرد.
 - عوامل نفسية تتمثل فى قصد الشعور باعتبار الذات وتقديرها وتقديمها للآخرين سعياً للدعم والمساندة.
 - عوامل مادية واقتصادية تحدها مكانة الأسرة الاقتصادية التى توسع أفق الفرد وتفسح المجال أمامه لتكوين أسس معرفية لعلاقاته بالعالم من حوله.
- ويلفت (خيرى المغازى، ٢٠٠١) الانتباه إلى الخلط بين الذكاء الانفعالى والكفاءة الوجدانية ويحدد مهارات هذه الكفاءة فيما يلى:

- الوعي بالحالة الوجدانية.
- القدرة على تحديد الانفعالات.
- القدرة على استخدام مفردات الانفعالات.
- القدرة على الارتباط التفاهمي والتعاطفي في الخبرات الوجدانية للآخرين.
- القدرة على المواجهة التكيفية للانفعالات غير السارة من خلال استراتيجيات تنظيم الذات.

تشير الدراسات إلى أن ٩٠٪ من رسائلنا الانفعالية غير لفظية نرسلها دون تفكير سابق أو خطة مرسومة وإنما نشكلها ونستجيب لها بشكل ضمني ، فنجمع بين الشعور العاطفي والشعور الأخلاقي ، وحين نصل إلى هذه الدرجة من تفهم وتقدير الانفعالات نصل إلى درجة من الصمود والثبات تدفعنا لبذل المزيد من الجهد في التعامل مع الآخرين على أساس من التواد والرحمة ، أما عدم القدرة على التعبير عن الانفعالات فتولد الشعور بخيبة الأمل ، وقد يكون الصمت أحيانا أبلغ من الكلام وأيسر في الاستدلال على قراءة الانفعالات وتفسير دلالاتها.

أما الإصغاء فهو مهارة وفن يتطلب منا التركيز على ما يقوله الآخرون وإن بلغت انفعالاتهم إلى الذروة، وفيه دلالة على الاهتمام والتقدير للآخرين مما يدعم فرص التفاهم معهم، والجميع يحتاج إلى تدريب وممارسة للقيام بذلك ، وعندها تتوافر الكفاية الانفعالية التي تجعل الفرد يشعر بشعور الآخرين ويعبر عن رأيه من غير إساءة أو تجريح.

وتحدثنا دراسة بوريسنكو (Borysenko,2005) عن أعظم الجوائز التي تنتظر أولئك الذين يعرفون كيف ينظرون، وفي مقال بعنوان : " مارس الصبر" يذكر بوريسنكو أن القدرة على الصبر والتأني مكون القلب في الذكاء الانفعالي ودالة على اكتمال النضج، ومن غيرها يكون الفرد كالطفل الصغير الذي يصر على نيل ما يريده في أنه، ولا يزيده الانتظار إلا رغبة وإحاحا، كما يؤكد على أهمية التدريب على هذه القدرة ودعمها والذي يعد بمثابة تدريب على ضبط النفس والتحكم في

الدوافع وتأجيل الاستجابات وتنويع ردود الفعل بما يناسب متطلبات المواقف ومقتضيات الأحداث، والاختيار بين البدائل التي تعين على مواجهة الضغوط والتخفف من الألم والقلق، ويقول بوريسنكو: " فى كل منزل كنت أنزل فيه كنت أقوم بزراعة شجرة فاكهة رغم علمى بأننى لن أمكث حتى أجنى أول ثمارها، لكننى عندما أفكر فى ذلك الطفل الذى سيستنشق عطر الثمرة الفواح ويستمتع بتناولها تنتعش روحى ويسكن فؤدى، إن الأعمال التى يحتاج إنجازها إلى صبر وانتظار وتأن هى أعمال الخير والفضيلة، ويجب أن أفكر دائماً فى عمل تكون له آثاره بعد سبعة أجيال، ولئن حاولنا جميعاً أن نفعل ذلك فسيكون العالم أجمل وأكثر أمناً وسعادة.

المهارات الاجتماعية:

هى المكون الثالث فى الذكاء الانفعالى ويقصد به قراءة مشاعر الآخرين، ومنها مهارة أو فن تهدئة النفس والسيطرة على الغضب وتنظيم المجموعات وإيجاد حلول للنزاعات والقدرة على المواجهة والإحساس بالوئام الاجتماعى واعتبار النقد كالمديح، والمهارات الاجتماعية مثلها مثل الذكاء الانفعالى يمكن تعلمها عن طريق تداخلات معينة وأنشطة خاصة، ومنها مهارات التخاطب وتوصيل الأفكار والرغبات إلى الآخرين ، وكذلك فهم احتياجات ورغبات الآخرين.

إن قصور المهارات الاجتماعية يعنى ارتكاب حماقات السلوكية والاتصاف بالسلبية والعدوانية والأنانية، كما أن روح الدعابة مهارة اجتماعية هامة ، وهى من أعظم الصور الشخصية التى يتميز بها الفرد وتلقى من الآخرين أكبر استحسان، ولها دور فى خدمة القدرة على التعايش والتغلب على أكبر عدد من المشكلات.

أما تكوين الصداقات فهى مهارة اجتماعية تستلزم التركيز على الذات وأشباع الحاجات ودعم العلاقات المتبادلة والصداقات الحميمة، فاختيار الصديق الأفضل يعد عملاً هاماً فى التطور والنمو ، أما الانضمام إلى جماعة الأقران فله دور

هام فى حياة الفرد ، وهو الذى يمهد للتوافق مع حياة الراشدين، وبخاصة الشخصيات ذات النفوذ، فهى صورة لها قيمتها بين صور الذكاء الانفعالي، وتربية الأفراد على الأدب والاحترام وحسن الحديث أدب رفيع له أعمق الأثر فى نجاح الفرد المستقبلي، وتتحدد المهارات الاجتماعية فى مكونات الذكاء الانفعالي داعمة للتوافق الاجتماعى ومنها: مهارات القيادة وتنظيم الجماعات، الحلول التفاوضية والتواصل الشخصى والتفهم، ومهارة اكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة والثقة بالنفس والاستقامة.

الدافعية:

الدافع الذاتى دافع يوجه الارادة لتخطى الصعاب ويحفز على العمل الجاد كونه الوسيلة الوحيدة للنجاح والرضا عن النفس، ولكى تستثار الدافعية يجب أن نعلم الأفراد كيف يتوقعون النجاح، ونعودهم على الإصرار والمثابرة، ونؤكد على أهمية مواجهة الفشل والتغلب عليه، ويكون ذلك بالتكليف بمزيد من الجهد والواجب المنزلى، ومساعدتهم على تنظيم الوقت واستخدام الفن والموسيقى. إن المثابرة والاجتهاد وبذل الامكانيات والتأكيد على ممارسة الهوايات ومعايشة المتعة الناتجة عنها، كل ذلك يحفز الدافعية ويساعد على مواجهة الفشل وتجاوزه، فالنجاح عادة ما يبنى على الفشل، ويجب أن يتعلم الفرد أهمية الانجاز الجماعى مقارنة بالانجاز الشخصى.

وفى رأى جولمان أن الدافعية وتحفيز الفرد لذاته يدعمهما التفاؤل والأمل اللذان يحميان الفرد من الوقوع فى السلبية والاستسلام.

ورغم عدم اتفاق الباحثين على مكونات محددة للذكاء الانفعالي إلا أن هناك قاسما مشتركا يلتقون عليه وهو أن الذكاء الانفعالي إنما هو مهارة متعددة الجوانب والمكونات ، حظى باهتمام الباحثين من مختلف المداخل والاتجاهات ، وزادت شعبيته فى ضوء نجاح تطبيقاته فى مجال التربية والعمل والنمو الشخصى،

حيث الأذكياء انفعاليا متوافقون دافئون مثابرون متفائلون ومتمتعون بالصحة النفسية.

وعرض هذه المكونات يطرح تساؤلا محمدا عن كيفية اتصاف الانفعالات بالذكاء، ولأن الانفعالات تتصل بالعملية العقلية فى عقل الانسان، وكما أن للانفعال والشعور وظيفه عقلية تتحكم فى سلوكنا وشخصياتنا وتدل علينا، وتدلنا كيف نسلك فى المواقف المختلفة، فإن كل ذلك يندمج فى إطار علاقة دينامية متداخلة تؤثر فى بعضها البعض وعلى نحو متداخل وبعده أوجه، وإذا كنا نريد تحديد انفعال أو شعور فعلىنا أن نحدد أسلوب التفكير والادراكات التى يمكن من خلالها أن يحدث ذلك، فالفرد الذى يمتلك ذكاء انفعاليا هو الفرد الذى يعمل عقله بطريقة منطقية مليئة بالانفعالات ويسلك على نحو عقلانى سليم.

ومن خلال مراجعة ما كتب عن الذكاء الانفعالى ومكونات الذكاء الانفعالى تتحدد هذه المكونات فيما يلى تلخيصا لها كما تورد المؤلف:

- (١) المعرفة الانفعالية: وهى كما تعد من قبل الكثيرين الركيزة الأساسية فى الذكاء الانفعالى متمثلة فى القدرة على إدراك الانفعالات وحسن التمييز بينها والوعى بالعلاقة بين الأفكار وبين الانفعالات.
- (٢) إدارة الانفعالات: وتشير إلى القدرة على التحكم فى الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق وممارسة مهارات الحياة بفاعلية.
- (٣) تنظيم الانفعالات: ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات وتوجيهها إلى التوافق واستخدامها فى صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.
- (٤) التعاطف: وهو القدرة على ادراك انفعالات الآخرين والتوحد معها انفعاليا والتناغم معها دون أن يكون السلوك محملا بالانفعالات الشخصية.

٥) التواصل: وهو التأثير القوي فى الآخرين عن طريق ادراك انفعالاتهم ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

الادراك الانفعالى إذن، والدافع النفسى وإدارة الانفعالات وإدراك انفعالات الآخرين وإدراك العلاقات الاجتماعية، والتحكم الذاتى والتقمص الانفعالى والتماثل وتبادل العلاقات ، جميعها مكونات للذكاء الانفعالى وإن اختلفت التسميات وتعددت.

يذكر (محمد عبد الرحمن عدس، ١٩٩٧) أن الرجل الذى يتمتع بذكاء عقلى مرتفع يتميز بمدى واسع من الاهتمامات الذهنية والقدرات العقلية، وهو رجل طموح منتج يميل إلى الحزم والجدية ولا تنم ملامحه عما بداخله من انفعالات وأحاسيس، أما الرجل الأعلى فى درجة الذكاء الانفعالى فهو رجل يتحمل مسؤولياته ويتمسك بمبادئه وقيمه ، ويتعاطف مع الآخرين دوماً، أما المرأة ذات المستوى المرتفع فى الذكاء العقلى فتتوافر لديها الثقة بالقدرة العقلية وكل ما يتطلب استخدام العقل والتفكير، لديها حرية فى التعبير عن انفعالاتها وأفكارها وتنفس عن غضبها بصورة مناسبة، وأما الأعلى فى درجة الذكاء الانفعالى فهى امرأة تشعر بإيجابية نحو نفسها وللحياة عندها معنى وقيمة، تجدد علاقاتها وتتجنب مشاعر القلق، إن لكل من الرجل والمرأة ذكاء عقلى وذكاء انفعالى لكنهما متمازان وينسب متفاوتة، وكل منهما يمنح الفرد الفرصة لكى يضيف إلى ذاته ليجعل من نفسه انسانا بمعنى الكلمة.

وعن الفروق بين الجنسين فى الذكاء الانفعالى أشارت دراسة ألكسندر (Alexander,1998) إلى أن الرجال قد يحرزون درجات أعلى على مقاييس الذكاء العقلى، إلا أنهم لا يحرزون نفس التفوق فى حالة الذكاء الانفعالى، فالمرأة على المستوى الانفعالى أكثر عمقا وصلابة وإن بدت أكثر رقة وتأثرا وأسرع استجابة، فهى الأكثر تنظيما لانفعالاتها وتحفيز لذاتها وضبطا لعلاقاتها وتدعيما لها، وفى قياس الذكاء الانفعالى تتعدد الأبعاد والمكونات ذهابا وإيابا بين المرأة والرجل،

فالثقة بالنفس والمبادأة والاستحقاقية والتوافقية جميعها خصائص تواصلية على متصل بالنسبة لكل من الجنسين.

واهتم سوتارسو (Sutarso,1999) بدراسة القضايا المتعلقة بالفروق بين الجنسين في قياس الذكاء الانفعالي ، كما نتج من التحليل العاملى لمقياس الذكاء الانفعالي وجود خمس عوامل هي:

- الدافعية الذاتية
- التعاطف
- العلاقات الاجتماعية
- إدراك الذات
- التحكم فى العواطف

وبصفة عامة حققت الإناث درجات أعلى من الذكور فى الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي فيما بين (٢٠-٤٠) ، كما سجلت الإناث أيضا درجات أعلى لكل من المتزوجات وغير المتزوجات فى كافة القياسات الفرعية ، وتشير النتائج كذلك إلى أن الذكور والإناث يختلفون فى بعض جوانب الذكاء الانفعالي تبعا للعمر والحالة الاجتماعية، ويضيف تايبا (Tapia,1999) فى دراسته حول استخدام مقياس الذكاء الانفعالي أنه لم تكن هناك فروق ذات دلالة عند تجميع درجات مقياس الذكاء الانفعالي (EQI) فى متغيرات الخلفية العرقية ومستوى تعليم الأب والأم، فى حين سجلت الإناث كذلك درجات أعلى بصورة دالة من الذكور، ويضيف ماير وآخرون (Mayer et al.,1999) فى دراسة حول قياس الذكاء الانفعالي والمعايير التقليدية للذكاء و أن مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل يعد أحد الاختبارات الجديدة فى قياس القدرة وهو يقارب فى نتائجه ثلاثة معايير كلاسيكية لقياس الذكاء هي: وكسلر، بينيت، والمصفوفات/التقمة Raven.

وفى دراسة ريف وآخرون (Reijf et al.,2001) إشارة إلى أن للرجال والنساء أساليب متميزة ومختلفة فى التعبير عن الذكاء الانفعالي ترجع فى

أساسها إلى أدوار مميزة لكل منهما، وفي إطار دراسات التربية والصحة النفسية تشير النتائج إلى أن لدى المرأة قدرات أكبر على التعبير الانفعالي وهي دائماً أعلى في درجة الذكاء الانفعالي وإن كانت الفروق بين الجنسين موجودة إلا أنها غير حاسمة وغير مميزة، ولم تصل إلى درجة من الاتساق في هذا الصدد.

وعن الفروق بين الجنسين في أبعاد الذكاء الانفعالي أشارت دراسة (منال عبد الخالق وعلى عبد النبي، ٢٠٠٤) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث على بعدى الوعى بالذات وضبط الذات لصالح الذكور وعلى بعدى التعاطف والمهارات الاجتماعية لصالح الإناث، وهي نتائج تتسق مع الأدبيات النظرية وما ورد في نتائج الدراسات السابقة ومنها دراسة سترويسو وآخرين (Struosoetal., ١٩٩٦) ، ودراسة لام وكيربي (Lam&kirby ٢٠٠٢) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة بين الجنسين على متغير الذكاء الإنفعالي بأبعاده المختلفة ، فالذكور من الأذكاء انفعاليا هم المتميز ودرجة أكبر من الوعى بذواتهم والقدرة على السيطرة على انفعالاتهم والتحكم فيها ، وبالرجوع إلى عمليات التنشئة الاجتماعية فإن الآباء القادرين على تنشئة أبناء من الذكور يتميزون بالذكاء الانفعالي ينشئونهم على تحمل المسؤولية وتأكيد الذات والاستقلالية وهو ما يتطلب درجة أعلى في ادراك مكونات الذات وتحديد انفعالاتها، وقد يرجع ذلك إلى أن أساليب التنشئة الاجتماعية التي يستخدمها الوالدان تتيح للذكور الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبلهم، وتحثهم على بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافهم باعتبارهم رجال المستقبل الذين سينهضون بمسئوليتهم، وهذا ما أشار إليه اسماعيل بدر (٢٠٠٢) ، وأكدته حامد زهران (١٩٩٠) من أن الذكور لديهم قدرة أكبر على ضبط النفس وتغطية مشاعر القلق بسلوك خارجي يتقبله المجتمع، أما الإناث اللاتي تتمتعن بالذكاء الانفعالي فهن الأعلى في بعدى التعاطف والمهارات الاجتماعية حيث تفضل الثقافات المجتمعية على اختلافها كون الفتيات أكثر تعاطفا ورقة واهتماما بالآخرين واعتبار أن التواصل

الاجتماعى أهم بكثير من غيره؛ من المكونات الشخصية والاجتماعية ، ولعل ذلك ما جعل الفتيات أيضا أعلى فى الدرجة الكلية للذكاء الانفعالى الذى يفتح أبواب الفرص المتاحة والممكنة لاطهار الانفعالات الايجابية وكسب ود الآخرين وعقد الصلات الاجتماعية والايجابية مع الجميع.

وتوضح دراسة شومنج (Shwu Ming,2004)التي أجريت على عينة بلغت (١٨٦) من الذكور، و(١٨٩) من الإناث ، طبق عليهم مقياس للذكاء الانفعالى يقيس الوعى بالذات وضبط الانفعالات والدافعية الذاتية وضبط العلاقات، أن الذكور أعلى فى درجات الوعى بالذات وأقل فى القدرة على ضبط الانفعالات من الإناث اللاتي كن أكثر تعاطفا.

ويورد (محمود، خوالدة، ٢٠٠٤) إشارة إلى التناقض فى تعليم الانفعالات التى تنشأ عنها مهارات مختلفة، إذ وجد أن الإناث يصبحن أكثر خبرة فى قراءة الإشارات الانفعالية اللفظية وغير اللفظية، وفى التعبير عن مشاعرهن وتوصيلها للآخرين ، أما الذكور فيصبحون خبراء فى الحد من الانفعالات التى تعرضهم للانتقاد والشعور بالذنب أو الخوف، وتظهر المواقف العقلانية الانفعالية المختلفة بين الجنسين قوية جدا فى الإنتاج العلمى، فقد انتهت العديد من الدراسات إلى أن النساء أكثر انفعالا من الرجال بسبب قدرتهن على قراءة المشاعر الدفينة لشخص آخر من تعبيرات وجهه وصوته، وغيرها من التلميحات الصامتة.

وتخلص دراسة فان وآخرين (Van et al.,2005) إلى أن الذكور أعلى فى درجة الذكاء الانفعالى من الإناث وأنه يمكن تنميته فى أغلب الحالات وأيا كانت درجة القياس القبليّة.

ويذكر (أحمد عكاشة، ٢٠٠٥) أن كل البحوث تفيد أنه لا فرق بين ذكاء المرأة والرجل من الناحية العامة ولكن تتفوق المرأة ذكائيا فى اللغات والادراك الكلى أى أنها عندما تنظر مثلا فى التلفزيون تستطيع أن تحدد سريعا المكتبة

والافراد والأثاث والثياب وغيرها من المدركات ولكن الرجل بطريقة قانونية محددة ويتفوق ذكائياً في الحسابات والأداء الحركي ، ويقسم الذكاء الى ذكاء لفظي وذكاء أدائي ، ولكن لا يمكن تعميم ذلك حيث أنه أحيانا ما تتفوق المرأة في الحسابات والرجل في اللغات ، ولقد ثبت بتصوير المخ أن الإدراك العاطفي للمرأة والتعبير عن المشاعر أقوى من الرجل ، وإن الاتصال بين فصي المخ أكثر كثافة عند المرأة وأعنى الفص الايمن وهو الفص العاطفي والفنان والفص الأيسر هو فص النطق والعلم ، ومن هنا فالمرأة قدرتها على استعمال العاطفة والمنطق أقوى من الرجل حيث ان الرجل يستعمل المنطق أكثر من العاطفة ، وكل الأبحاث في أوروبا والولايات المتحدة واليابان وغيرها تشير الى عدم تفوق الرجل على المرأة في الذكاء ، أما إذا أخذنا التاريخ في أن الفلاسفة ، والعلماء ، والفنانون كانوا من الرجال فهذا لأنه لم يتاح الفرصة للمرأة للتعليم .

الذكاء الانفعالي إذن هو أن تعرف الكثير عما تحسه وأن تكون قادراً على معالجته والتعامل معه دافعا ذاتك نحو العمل والانجاز والابتكار في حرص ومراعاة لمشاعر الآخرين وعلاقاتك معهم، لأنه سلسلة من المهارات غير المعرفية والقدرات والامكانيات التي تحدد قدرة الفرد على مواجهة متطلبات وضغوط البيئة من حوله. إن الذكاء الانفعالي لا يعبر عن نفسه بشكل واضح وصريح ، بل إن هناك إشارات وإيماءات تدل عليه ، كما أن للانفعالات ذكاء يختص بها ، وقد أقر علماء النفس بقوة العاطفة وأثر الانفعالات في الحياة العقلية، ودورها في تأسيس علاقات الحب والصداقة وتدعيم قيم الإيمان والأمل والإخلاص، فالانفعالات تثرى طرق التفكير ، وعندما ركز جاردينر حديثه عن الأفكار بشكل يفوق تركيزه على

الانفعالات قدم تبريراً لذلك بقوله: " حين كتبت عن أنواع الذكاء الشخصي إنما كنت أتحدث عن العواطف وبخاصة فيما تطرقت إليه عن الذكاء الذي يختص بتعرف الانسان على ذاته ، وبأنه نوع من الذكاء يعزف لنا داخل الذات ، ويبعث اشارات يحس بها تنبعث من داخله."

وقد أدرك جاردنر أهمية الانفعالات وقدرتها على بناء علاقات وطيدة في الحياة، وكيف يمكن أن نضع الذكاء في خدمة الانفعالات، وكيف يمكن أن تكون الانفعالات تحت سيطرة الذكاء، ليكون الذكاء الانفعالي بحق هو القدرة على فهم الآخرين وبناء العلاقات الانسانية معهم لا مجرد مهارات تتعلق بالإدارة والتنظيم والتعاون مع الآخرين.