

## الفصل الخامس

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالعديد من  
متغيرات الشخصية والصحة النفسية



## الفصل الخامس

### الذكاء الانفعالي وعلاقته بالعديد

#### من متغيرات الشخصية والصحة النفسية

##### الذكاء الانفعالي والصحة النفسية:

الانفعالات شكل من أشكال السلوك، والسلوك إما أن يكون متزناً أو عديم الاتزان، وصميم الصحة النفسية والسوية السيكولوجية تلقائية ومرنة تتيح للإيجابية أن تمضى أبداً بالواقع الذى يفتح على التغيير قدما على طريق الصيرورة، وبغير هذا المعنى المضطرب، وبغير هذه الإيجابية التى تدفع الفرد إلى الصيرورة لا تكون هناك سوية ولا توافق، فالشخصية السوية تكون كذلك بقدر ما تنطوى عليه من حرية ومرنة تجاه المتطلبات الغريزية والأخلاقية، ومتطلبات العالم الخارجى، عندئذ يكون بوسعها أن تبلغ إلى الأمن والرضا عن ذاتها وعن عالمها.

يرى العديد من علماء النفس والاجتماع أن مشكلات المراهقين يمكن أن تعزى أساسا إلى التغيرات المعقدة التى حدثت فى النماذج الاجتماعية على مدى الأربعين عاما الماضية، بما فى ذلك ارتفاع معدلات الطلاق والتأثيرات السلبية لانتشار وسائل الاعلام وعدم توفير الاحترام للمدارس كسلطة مؤثرة، وتضاؤل المدة الزمنية التى يقضيها الوالدان مع أطفالهما، والسؤال هو: كيف نشأ جيل يتمتع بالسوية والصحة النفسية والذكاء الانفعالى، ولقد ظهر فى النصف الثانى من القرن العشرين اهتمام بالغ فيما يختص برعاية الأفراد وتوفير فرص النمو السوى لهم، وطبقا لما يراه جيمس آرفلين الفيلسوف السياسى فى جامعة أوتاجو بنيوزيلندا فإن معدل الذكاء قد ارتفع بما يزيد على عشرين درجة عند قياسه لأول مرة فى بداية القرن العشرين، وهى نتيجة تدل على التفوق إلى حد بعيد على كل ما نعرفه من نماذج التنمية والتطوير، ولكننا فى حالة قياس الذكاء الانفعال والصحة النفسية لأبنائنا نجد أن أحوالهم تبدو أكثر سوءا من أبناء الأجيال السابقة فى العديد من جوانب حياتهم.

والصحة النفسية هي قدرة الفرد على التوافق النفسى ومواجهة المشكلات والأزمات، وهي حالة نسبية يشعر الفرد معها بالفاعلية والطمأنينة، وهي منظومة متكاملة يلعب الفرد والآخرون معا دورا فى صياغتها سلبا وإيجابا، وهي هدف أسمى نسعى إليه سواء عرفناه أم لم نعرفه، فهي ما نعبر عنه بالرضا عن ذاتنا والآخرين، وفي عصر المستجدات والمعلومات المتجددة يحتاج الفرد إلى درجة من الذكاء الانفعالى تؤهله للتوافق مع هذه المستجدات.

وتبدو الصحة النفسية للوهلة الأولى مرادفا لمصطلح السوية، لكنهما معا لا يجيبان على شىء واقعى، فالواحد والآخر لا يزيد عن كونه مفهوما تجريديا كان افتراضه والتسليم به كما يذكر (مخيمر، ١٩٨١) من الواقع المناقض له: اللاسوية، فالسوية والصحة النفسية مجرد خرافة أولنقل مثل أعلى نقترب منه.

ولقد اختلف العلماء فى تعريف الصحة النفسية لكنهم التقوا عند توسيع قاعدة هذا المفهوم بحيث يتضمن القدرة على التوافق مع الذات ومع البيئة والتمتع بالحياة الخالية من الاضطرابات النفسية.

وصميم الصحة النفسية أن يتمتع الفرد بمرئنة تمكنه من أن يتحكم فى نفسه ويكون بوسعه السيطرة على المواقف بأشائها وأحيائها، فالمرئنة هي التنوع فى التفكير والسلوك والمزج من خلال رفض الجمود والتسامح، والقدرة على إصدار الأحكام فى المواقف المختلفة، وهي أيضا القوة والجدك فى مواجهة العقبات.

وفى الصحة النفسية تنتظم جميع جوانب النشاط السيكولوجى من حيث تحقيقها لشعور الفرد بالاستقرار النفسى، أو باختلال هذا الشعور، وبالرضا عن نفسه أو باختلال هذا الرضا، وبقدرته على التحكم فى نفسه أو إفلات الزمام من يديه، وتمثل غالبا فى تلقائية وانطلاق، هدوء وحماس، صدق مع النفس والآخرين، وأساس نفسى يقوم عليه بناء الشخصية ويحقق معنى التوافق مع البيئة والتكامل النفسى للشخصية، الأمر الذى يتيح له توجيه طاقاته وقدراته وأن يبدأ فى تطوير قدرته على السيطرة على ذاته ومستقبله، والسيطرة إنما هي الاختيار الرشيد لصورة هذا المستقبل قبل حلوله، والقدرة الفعلية على تحقيق القدر الأمثل لهذه الصورة.

إن قدرة الفرد على أن ينحى جانباً تركيزه؛ على ذاته وندوافة معناها مزيد من التعاطف والإصغاء واعتبار وجه انظر الآخرين، الأمر الذي يدعم اتجاهات التسامح وتقبل الفرق بين الأفراد، ولولا هذه القدرة ما استطاع الفرد العيش وسط مجتمع يفرض علاقات الاحترام المتبادل بين أفرادها، والتعامل من خلال أسس الديمقراطية والعدالة والمساواة. و من هنا تكمن أهمية هذه الدراسة التي توجه إلى جيل المراهقين والشباب، الذين هم كنز الأمة ورجال غدها، والذين يملكون القدرة على التفكير باتجاه المطلق لبناء المستقبل و المجتمع الناهض، والقدرة على تخطى الصعاب من غيريأس أو تخذل عن المسئوليات، والاهتمام برعاية وتدريب هؤلاء الأبناء على مهارات الذكاء الانفعالي يجب أن يحظى بالأولوية في مهام ومسئوليات التنشئة والتربية والتعليم فالفرد لا يولد ملهماً بسلك مرشد بالحكمة والبصيرة، ولا يولد قادراً على اتخاذ القرارات المسئولة والحاسمة، كما أن الفرد لا يولد بقدرة محددة من الذكاء الانفعالي، بل إن هو لحسن الحظ يمكن تنمية وتطوير هذه القدرة بدءاً من مراحل الطفولة المبكرة وحتى اكتمال النضج والوصول إلى الرشد.

وفى إشارة إلى علاقة الذكاء الانفعالي بمستوى الصحة النفسية الأسرية يشير دونج وإكسيا (Dong & Exia, 1993) إلى علاقة الذكاء الانفعالي بعلاقات الصداقة ومستوى الضبط الذاتي والعلاقات الوالدية والتوافق النفسي الآباء والأبناء.

وأكد لوثر وريبيل (Luthar & Ripple, 1994) على العلاقة بين الذكاء الانفعالي ودرجة الاضطراب النفسي وسوء الحالة النفسية، وطبقت في الدراسة مقاييس لتحديد نسبة الذكاء العقلي والقدرات العقلية والمكانة الاجتماعية من خلال تقديرات الأقران وزملاء الصف، ومقاييس لتحديد درجة الاضطراب النفسي، وأشارت الدراسة في نتائجها إلى أن بعض الأعراض النفسية كالاضطراب الانفعالي وحالات القلق وبدايات الاكتئاب لها تأثيرها على درجة الذكاء العقلي والانفعالي وعلى قدرة الفرد على التوافق الاجتماعي.

ومن هنا يؤكد أدلسون (Odelson, 1996) على الدور الذي تلعبه الانفعالات في حياتنا النفسية وحالاتنا الصحية، فالتفاؤل يلعب دوراً حاسماً في الحفاظ على صحة الفرد وجوده حياته، حيث وجد أن واحداً وعشرين من كل خمسة وعشرين من المتشائمين يقضون بمعدل ثمانى سنوات بعد أول أزمة قلبية يتعرضون لها، بينما يقضى ستة فقط من بين خمسة وعشرين بعد الأعوام الثمانية، كما أن للغضب تأثير؛ على صحة الفرد.

وتوجهه السيكلوجى نحو العدائية والمرضى النفسى.

وقد أشار ألتيرين (Alteron, 1996) إلى العلاقة بين الذكاء الانفعالى ونوره فى نمو وتطور الشخصية، وكيف يسهم التحكم فى المشاعر فى تحقيق نجاح الفرد، وحدد عددا من الأبعاد الانفعالية ذات الصلة بالتوافق والصحة النفسية ومنها التفاؤل والحساسية فى فهم التواصل غير اللفظى والاستجابة له، والقدرة على قراءة التلميحات الانفعالية والامبائية، وأهمية تطوير المهارات الانفعالية.

ويضيف براون (Brown, 1996): "يتضمن الذكاء الانفعالى معرفة ما نشعر به واستخدام هذه المعرفة فى اتخاذ قرارات صائبة، إنه القدرة على السيطرة على المزج السئ وتخفيف التوتر، إنه الحفاظ على الأمل والرجاء فى مواجهة الصعوبات، وهو أيضا التعاطف والتعايش مع الآخرين، ولحسن الحظ أنه ليس موروثا بل يمكن تعلمه، فالعقل يشكل نفسه من خلال الخبرات، وبإمكان الآباء خلال رحلة الحياة اليومية عمل الكثير لتدريب أطفالهم على التحكم فى مشاعر الغضب والقلق وتنشئتهم ليكونوا أذكيا انفعاليا، وبذلك لا يكونوا قليلي الحيلة فى مواجهة الاضطرابات النفسية، كما أن للمدارس دورها الهام فى تنمية مهارات الذكاء الانفعالى، أما الراشدون فإن بإمكانهم خلال جلسات الارشاد والعلاج النفسى التدريب على مهارات عدة منها الاستماع والاصغاء وقراءة لغة تعبيرات الوجه وتنظيم الانفعالات، ومهارات العيش بسعادة ونجاح، وزيادة الثقة بالنفس وغيرها من تدريبات تنمية الذكاء الانفعالى.

وفى دراسة عن العلاقة بين الذكاء الانفعالى وبعض مناطق التوظيف الشخصى، استخدم مارتينز (Martinez, 1997) الذكاء الانفعالى كعامل تنبؤى دال على الفاعلية النفسية الاجتماعية، واختبر عينة بلغت (١٠٨) من الراشدين من عمر ١٨-٦٠ طبق عليهم مقياس الذكاء الانفعالى ومقياس التوجه نحو الهدف والرضا عن الحياة والأعراض الاكتئابية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية دالة بين ارتفاع درجة الذكاء الانفعالى والتوجه التوافقى لأهداف الحياة والرضا عنها، وكذا علاقة سالبة مع الأعراض الاكتئابية.

ويشير نوفيك (Novick, ١٩٩٨) إلى برنامج مدرسة هيلين بولار Helen Baller فى كاموس Camus والمسمى بزوية الراحة Comfort Corner وهو جزء من برنامج متكامل

للتدخل المبكر الذى يقدم تدريبات وأنشطة صفية ولاصفية لدعم علاقات الأقران ومهارات التواصل وتقدير الذات والذكاء الانفعالي دعما للصحة النفسية للأفراد.

ويشير لابيدوس (Lapidus,1998) إلى برنامج لدعم الصحة النفسية لدى أفراد المجتمع يركز على تنمية الذكاء الانفعالي والاستعداد للتعلم ودعم أشكال التواصل والشعور بالأمن النفسى وتفاعلات الأسرة والإثراء المعرفى وتحقيق الأهداف، وإدارة المناقشات وانجاز المهام وتطبيقات مواجهة الضغوط عبر أساليب فعالة.

وحده فاينجان (Finegan,1998) علاقة الذكاء الانفعالي بالادراك البصرى لبعض المثيرات، وعلاقته بالقدرة على الانتباه وضبط الانفعالات، وأكد على العلاقة المتبادلة بين الذكاء الانفعالي والتوافق النفسى ومستوى الطاقة، ويؤكد سكوت (Scott,1999) على الحاجة إلى التدريب على أفضل أشكال السلوك السوى وكيفية الحفاظ على العلاقات الجيدة مع الآخرين ، وذلك من خلال التدريب على تنمية الذكاء الانفعالي والفاعلية الاجتماعية.

ويناقش تيرجوت وهيدى (Terwogat & Hedy,2001) كيفية فهم العلاقة بين الانفعالات المختلفة فى المواقف المختلفة التى تمر بهم، وشو هذه الانفعالات فى إطار نظرية معرفية ، والقدرة المتزيدة على تحليل الانفعالات معرفيا وما ينتج عن ذلك من مزيد من الفهم لعديد من الانفعالات التى تتسم بالعمق والتعقيد كالذنب والخزى والفخر..... وأهمية تنظيم هذه الانفعالات ورد الفعل العاطفى وبخاصة فى مدخل العلاج المعرفى السلوكى.

وفى رأى شابير (Shapiro,2001) أنه لم يتم استثمار القوة المعالجة فى عقولنا بعد على نطاق واسع، والبحث العلمى يظهر امكانية ابتكار أساليب علاجية ذهنية وبدنية تعزز الجهاز المناعى وتكون عوناً للأفراد لدعم توافقهم النفسى.

وتختبر دراسة كياريتشى وآخرون (Ciarrochi et al.,2002) العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومتغيرات ثلاثة دالة على الصحة النفسية : الاكتئاب، اليأس وفقدان الأمل، ومحاولات الانتحار، ووجدت الدراسة علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي ودرجة ادراك الضغوط ودرجة الاكتئاب وفقدان الأمل وتكرار محاولات الانتحار، وتشير الدراسة إلى دلالات سيكومترية وكلينيكية على كون مستويات محددة من الذكاء الانفعالي تعد بمثابة

درع واقية تحمى الفرد من درجات أسوأ من الاكتئاب والاضطراب النفسى، وذلك من خلال ما تضمنه من سعى لطلب الدعم والتأييد الاجتماعى والأسرى الذى يحمى الفرد من محاولات للاقدام على الانتحار، فالأفراد الأقل فى مستوى الذكاء الانفعالى أقل حساسية فى الانفعال والتأثر بالأحداث الضاغطة كما أن الميل إلى عدم التعمق فى ادراك الضغوط يحمى الفرد من مستوى أعلى من القلق والاكتئاب والشعور بالاضطهاد ويدعم تقدير الذات، ففى مواجهة الضغوط يمكن أن أكون نكيا وأحلل الموقف بأمانة، وأنحى مشاعر الغضب جانبا، وأحدد أسوأ ما يمكن أن يحدث لى وأعد نفسى لتقبله، عندئذ أشعر بالاسترخاء ويراودنى السلام الداخلى، وبذلك يمكننى تكريس وقتى لتحسين أحوالى بدلا من أن أسقط فريسة للقلق الذى قد يفقدنى القدرة على اتخاذ القرار وبدلا من أن أغرق فى اليأس أغرق فى العمل.

وتلتقى نتائج دراسات أشكانازى وآخرون (Askanasy et al., 2003) وسبينس وآخرون (Spence et al., 2004) وبو وآخرون (Pau et al., 2004) للتأكيد على العلاقة بين الذكاء الانفعالى والقدرة على مواجهة الضغوط وادراك مصادرها والوعى بربود الأفعال تجاهها فى درجات تتفاوت بين الغضب إلى الاحباط إلى اليأس إلى الصمود والتحدى و المقاومة، وكلما كان الفرد أكثر ثراء وتنوعا فى أهدافه الشخصية، كلما تأكد تمتعه بدرجة أعلى من الذكاء الانفعالى.

وفى حديثه عن استراتيجيات دعم تقدير الذات يتساءل دوبويس وآخرون (Du Bois et al., 2003): "ماذا يجب أن يقول المراهقون؟" وبالرجوع إلى مداخل سيكولوجية ارتقائية معرفية يلخص نقاطا محددة أهمها تقليل المصادر غير الصحية فى التأثير على تقدير الذات، ومتغيرات المكانة الاجتماعية، وأهمية اشترك الأفراد الراشدين فى حياة المراهقين.

وفى دراسة (منال عبد الخالق وعلى عبد النبى، ٢٠٠٤) يرتبط الذكاء الانفعالى ارتباطا دالا وإيجابيا بالعديد من خصائص الشخصية وأهمها تقدير الذات الذى يعكس مدى تقدير الفرد لذاته وإدراكه لقيمتها وكونها جديرة بالاحترام وتقدير الآخرين والذى لا يتشكل إلا فى إطار شخصية تتمتع بالذكاء الانفعالى والمهارات التى ترتبط به، والتى يهيئ لها السياق الانفعالى والاجتماعى لظهور الامكانيات والتحكم فى الانفعالات وبلورة

العلاقات وهو ما جاءت به نتائج دراسة سيمو (Simomo, 1994)، بيندكت وآخرين (Bendeict *etal.*, 2002)، بارى وآخرين (Barry *etal.*, 2002)، فى حين تتناقض نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بيرى وآخرين (Berry *etal.*, 2003) التى أشارت إلى أن الأعلى تقديرا لذاته هو الأقل تقديرا لمشاعر الآخرين، وأن الأقل تقديرا لذاته هو صاحب الميول الامبائية الأكثر وضوحا، وقد حفل التراث السيكلوجى بدراسات عديدة تناولت مفهوم "تقدير الذات" باعتباره مفهوما سيكلوجيا يتضمن العديد من أساليب السلوك، فضلا عن ارتباطه بمتغيرات شتى، فهو يرتبط بقدرة الفرد على التوافق مع ذاته ومع الآخرين وقدرته على تحديد أهدافه الشخصية. وقد ظهر المصطلح فى الخمسينات وسرعان ما أخذ مكانه فى الأدبيات السيكلوجية، وتعددت تعريفاته من جانب الباحثين والمشتغلين بالدراسات النفسية ولا سيما المهتمين بمجال الشخصية.

وتقدير الذات مكون سيكلوجى تلعب اللغة وعمليات التواصل دورا كبيرا فى تحديده، ومع التغيرات النمائية والقدرات المتزيدة فى مرحلة المراهقة تلعب متغيرات عديدة دورها فى مساعدة المراهق على تشكيل مفهومه عن ذاته وتقديره لها. فالوعى بالذات يتزيد فى مواقف التفاعل، ومن خلال التغذية المرتدة منها سواء مع الآباء او المعلمين أو الأقران.

وتشير جينيفر (Jenn.fer, 2002) إلى المكونات المحتملة لاستحقاقية الذات وتضمنات تنظيم الذات حيث يسعى الأفراد إلى الحفاظ على وحماية وتدعيم تقديرهم لذواتهم من خلال البحث عن فرص يحققون فيها النجاح ويتجنبون الفشل. ويتشكل تقدير الذات كمكون تقييمى يشتمل على مشاعر إيجابية أو سلبية حيال الذات، ومصدرا لتطوير العديد من الامكانات الايجابية كالتحصيل الأكاديمى وتقبل الأقران والكفاءة الاجتماعية ونجاح الفرد وسعادته الشخصية، كما يلعب دورا دفاعيا يحمى المراهق من عواقب الجناح والانحراف، ومن التعرض للاصابة بالاكنتئاب. ويعرف كل من (جابر عبد الحميد وعلاء كفاى، 1995) تقدير الذات بأنه اتجاه نحو تقبل الذات والرضا عنها واحترامها، وأن مشاعر استحقاق الذات وجدارتها مقوم أساسى فى الصحة النفسية.

ويلعب تقدير الذات كما يشير (محمد شوكت، ١٩٩٣) دوراً في تشكيل خصائص الشخصية لارتباطه ارتباطاً دالاً بالنجاح والتوافق النفسى والاجتماعى، وارتباط الجانب المنخفض منه بمشاعر عدم التقبل والعجز والدونية، وكذا الاضطرابات النفسية والسلوكية. وقد أشار (حسين الدرينى ومحمد سلامة، ١٩٨٣) إلى أن تقدير الذات يتضمن شقين هما الحاجة إلى التقدير والحاجة إلى احترام الذات، واللذين يشتملان بدورهما على مجموعة من الخصائص هي: الجدارة والكفاءة والثقة بالنفس والدافعية للإنجاز والاستقلال، وأكدوا على علاقة تقدير الذات بعدة مجالات مثل الصحة النفسية والجسمية والقدرات العقلية، والعلاقات بالأصدقاء وتحقيق الذات.

إن الذات هي جوهر وجود المراهق والعالم الذاتى الذى يعى فيه الخبرة الانسانية بآمالها وأفراحها ومخاوفها، وذلك من خلال اتجاهات مليئة بالمشاعر الوجدانية كالخوف والخجل وعقدة النقص وتقدير الذات..... ومع تقدم عمر المراهق يستقر مفهومه عن ذاته ويزداد تقديره لها، وإحساسه بالكفاءة والرضا عن إنجازاته وتواصله مع الآخرين.

ويتحدد مفهوم الذات لدى المراهقين من خلال خبرات جسمية واجتماعية وارتفاعية يكتسبها ليصبح احتياجه إلى الشعور بأنه ذو استحقاقية، ولذلك تشير الدراسات إلى زيادة واضحة فى تقدير الذات فى المرحلة العمرية من ١٥-٢٣ عاماً، وهى زيادة تشير إليها دراسات ديمو، وويليامز، وسافين *Savin, Willia, Dimo* (١٩٩٣)، وتشير دراسات أخرى إلى ارتباط تقدير الذات ببعض خصائص الشخصية كالجاذبية الجسمية والميل إلى العلاقات الاجتماعية والاستقلالية والسعى إلى النجاح، وهى متغيرات ذات دلالة فى التأثير على تقدير الذات لدى المراهقين على وجه الخصوص، ومن هذه الدراسات: دراسات بلوك وروبينسن *Block & Robinson*، ودراسات بلوك ورينس *Block & Rinse* (١٩٩٣)

ويعرفه (عبد المطلب القرينى، ١٩٩٨) بأنه مكون دال على الصحة النفسية للفرد، فمن خلاله يستمد الفرد الشعور بالنجاح والإنجاز، ويستمر فى استثمار ما لديه من امكانيات وقدرات.

وتشير هيكرا (Hicran, 2001) إلى أهمية تقدير الذات باعتباره مكوناً سيكولوجياً ذا علاقة دالة فى الحفاظ على الصحة النفسية والجسمية أيضاً، لأنه وكما أجمعت تعريفات الباحثين فى عديد من الدراسات يشتمل على تقييم يحفظ على الفرد،

ذاته ويتضمن ادراكاته ومشاعره تجاه كونه ذاتا قادرة ، مميزة، ناجحة، وذات استحقاقية، كما أنه مكون مكتسب متعلم يدعمه الفرد في عملية تستغرق حياته كلها من خلال تفاعلاته مع المحيطين به وبخاصة أفراد الأسرة والأقران من نفس العمر والأصدقاء الحميمين، وهو ما تؤكدته دراسات كوير ميث *Cocpersmith* (١٩٦٧)، ديمو *Dimo* (١٩٨٥)، ميلر *Miller* (١٩٨٥)، سافين *Savin* (١٩٩٢)

وقد أشارت دراسات عديدة إلى دور جماعة الرفاق باعتبارهم مصدرا للشعور بالاستحقاقية والتأييد الاجتماعي ودعم تقدير الذات من خلال مجموعة من الميكانيزمات أو الآليات أو المقومات التي تتداخل بالتأثير عبر التواصل المباشر مع الأقران والشعور بالتقبل من جانبهم.

وحاولت نظريات عديدة تفسير تقدير الذات منها نظرية روزنبرج التي ركزت على تقييم المراهقين لأنفسهم، وديناميات تطور صورة الذات الإيجابية في مرحلة المراهقة، معتبرة ان تقدير الذات مفهوم يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه والذي لا بد وان يختلف عن اتجاهاته نحو اى من الموضوعات الأخرى. أما نظرية كوبر سميث فهي نظرية أكثر تعقيدا لانها تتضمن كلا من عمليات تقييم الذات وربود الفعل الدفاعية التي يعبر الفرد من خلالها عن تقديره لذاته ، كما ركزت هذه النظرية على مختلف جوانب الظاهرة الاجتماعية التي تتصل بتقدير الذات. أما نظرية زيلر فكانت أكثر تحديدا وأشد خصوصية وتناولت تقدير الذات من زوية المجال والذي يقصد به البناء الاجتماعي فى الشخصية، فتقدير الذات يلعب دور المتغير الوسيط بين الذات والعالم الواقعى، ويربط بين تكامل الشخصية من ناحية وقدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى.

وفى توجه آخر تشير دراسة بيرى وآخرين (*Berry, etal., 2003*) إلى علاقة تقدير الذات بمتغير سيكولوجى عميق هو النرجسية ، فالأعلى تقديرا لذاته هو الأعلى فى نرجسيته والأكثر تمركز حول ذاته هو الأقل اهتماما أو اعتبارا لحقوق الآخرين والاكتر ميلا للعدوان، وتناقضها دراسة هنرى وساجر (*Henry & Sager, 1996*) فى إشارتها إلى أن الأقل تقديرا لذاته هو الأعلى تقديرا لمشاعر الآخرين وصاحب الميول الامبائية الأكثر وضوحا.

ويرى الباحثان أنه نظراً لأهمية تقدير الذات كمتغير من متغيرات الشخصية ، فضلاً عن أنه يمكن النظر إليه ، باعتباره البعد التقييمي من مفهوم الذات الذي ينعكس على ثقة الفرد بذاته وشعوره نحوها وفكرته عن مدى أهميتها وجدارتها، ويتأثر بخبرات الطفولة وأساليب التنشئة الاجتماعية وتقييمات الآخرين، ومن بينهم الأقران والمريون والآباء، فإن دراسة علاقته بالذكاء الانفعالي في مزيد من إلقاء الضوء على تفاعل مكونات الشخصية الانسانية وتأثيرها وتأثرها ببعضها ببعض.

وتختبر دراسة سويسيس ونيكولا (Saousis & Nikolaou, 2005) مكونات الذكاء الانفعالي كما تحددت في هذه الدراسة : الادراك، الضبط، فهم واستخدام الانفعالات، وعلاقتها بصحة الفرد الجسمية والنفسية، طبق مقياس للذكاء الانفعالي وآخر للصحة العامة على عينة بلغت (٣٦٥) ، كما طبق عليهم مقياس آخر يستطلع ممارسات الرياضة والتعاطي والتدخين، وأشارت النتائج إلى علاقة إيجابية دالة بين تمتع الفرد بدرجة أعلى من الذكاء الانفعالي والصحة العامة الجسمية والنفسية، نظراً لما يتميز به أسلوب حياة الفرد الأعلى ذكاء من تضمينات توحى بالوعي والصحة والابتعاد عن كل مسببات المرض والاضطراب.

وتتفق دراسة أوستن وآخرين (Austin et al., 2005) مع دراسة سويسيس ونيكولا في الإشارة إلى الذكاء الانفعالي باعتباره دالة على الرضا عن الحياة وحجم العمل الاجتماعي ونوعيته ، ونالة على الصحة النفسية والشخصية السوية، ومرتبطة سلباً بالاضطراب وسوء استخدام العقاقير والتدخين.

وإذا كانت نظرية جاردينر في الذكاءات المتعددة قد أصبحت هي أكثر النظريات التي تتناول الذكاء شيوعاً وإقناعاً، فإن جاردينر قد أقر الذكاء الرئحي كنوع عاشري يكمل ذكائه التي بدأت بسبع ذكاءات، وهو الذكاء الذي يمكن أن نلتصم به حل مشكلاتنا من حيث الكم والكيف، ونجعل حياتنا في سياق أعم وأشمل وأعنى.

والذكاء الرئحي هو الذكاء الانساني الفطري الذي يمنحنا القدرة على التعرف بالحكمة والتعاطف على معاني السلام الداخلي والخارجي، والتوافق مع الذات والآخرين.

والذكاء الريحي غير ديني بالضرورة ولا حتى معتمد على الدين، ويمكن تعريفه وملاحظته من خلال بعض المعايير المقننة كاحترام الصدق، التعاطف، الوعي، التعاون البناء، التكامل، القدرة على الاندماج، الإحساس بالراحة مع الآخرين والوحدة بدونهم. وقد أورد (مدثر أحمد، ٢٠٠٤) عوامل سبعة للذكاء الريحي هي:

- القدرة الريحانية.
- الشعور بمصدر أعلى للقوة.
- القدرة على تركيز العمليات العقلية والجسمية.
- الحدس.
- القدرة على التعاطف الاجتماعي والمشاركة الاجتماعية.
- القدرة على تقبل الأزمات والصدمات.
- الطفولة الريحانية.

حيث الذكاء الريحي كشكل من أشكال الوعي والتسامي والادراك الريحي الذي يتأتى من خلال التأمل والتركيز على الوجدانات والغايات اللامتناهية واستحضار كل ما هو ريحي كإظهار الصفح والاعتراف بالجميل والتواضع والتعاطف.

إن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متعددة، وعلى الباحثين اكتشاف أوجه الذكاء تلك وتنميتها، فالذكاء اللغوي والرياضي والمكاني والجسمي أو الحركي، والموسيقى والذكاء في العلاقات مع الآخرين والذكاء الشخصي الداخلي، كل تلك الأنواع لا تقل أهمية عن الذكاء الريحي والذكاء الانفعالي، وهذا التداخل والتنوع مكن من استخلاص أوجه عدة للذكاء الانفعالي كالقيادة والمحافظة على الأصدقاء وحل الصراعات والمهارة في التحليل الاجتماعي، كما ساهم في تحديد خمسة مجالات أساسية للذكاء الانفعالي هي :

- أن يعرف كل انسان عواطفه وانفعالاته معرفة تعد هي حجر الأساس في الذكاء الانفعالي .
- ادارة الانفعالات وضبطها.
- تحفيز الذات كأساس مهم لكل انجاز.
- التعرف على انفعالات ومشاعر الآخرين والتعاطف معهم.

▪ توجيه المهارات الاجتماعية فى كفاءة تدعمها الشعبية والقيادة والفاعلية فى بناء العلاقات مع الآخرين.

ومما سبق يتضح لنا ما بين المفهومين : الذكاء الانفعالى والذكاء الروحى من تقارب ودلالة على السواء والصحة النفسية التى تؤهل الفرد لتحسين انفعالاته وإثراء علاقاته. ولاشك أن لعلماء النفس والمتخصصين فى الصحة النفسية والتربية دور هام فى دعم مقومات الذكاء الانفعالى لدى الأبناء وكذا معالم الصحة النفسية، مع تركيز على حقيقة تفاوتية تفرض نفسها وهى أن كل ذلك يمكن تنميته فى مرحلة باكورة، والنهوض به واستثماره فى مرحلة المراهقة، ثم توظيفه فى حياة الرشد لنشهد مستقبلا حافلا باسهامات الأذكاء انفعاليا المتوافقين سيكولوجيا ومن يتمتعون بالصحة النفسية.

#### الذكاء الانفعالى والتوافق الاجتماعى:

يعيش الفرد حياة اجتماعية جد معقدة ومتشعبة إلى حد كبير، وهى فى تفاعل دينامكى ذات أنماط متعددة متباينة تتصف بالمرئنة والغنى، وسلوك الفرد فيها يقوم على دعامتين أساسيتين هما : التوافق الذاتى والتوافق الاجتماعى، وهذان البعدان يعبران عن نفسيهما فى مواقف الحياة المختلفة فى الأسرة وفى المدرسة وفى الجماعة وفى مجال العمل، وهما أساسيان للتوافق النفسى لأنهما يتعلقان بتنظيم الذات وبالعلاقات الاجتماعية بين الفرد والآخرين، إذ أن لكل فرد احتياجات اجتماعية أساسية لا بد له من تحقيقها، وإذا نجح فى ذلك حقق التوافق المطلوب، والذى يتطلب منه أن يكون مرنا فى سلوكه متربيا فى استجاباته، ومتنوعا فيها بالقدر الذى يحقق له إشباع دوافعه والتوافق مع بيئته.

وفى وقتنا الحاضر لم يعد ذكاء الفرد المعرفى التقليدى مصدر نجاحه بمعناه الشامل، وإنما تأتى مهارة توظيف المعلومات والتلميحات الوجدانية على مستوى الحياة الخاصة أو المهنية وفق مقتضيات الزمان والمكان، وهذا القول ليس بدعا وليس سبقا علميا بل هو بعض من تفصيل سبق إجماله منذ ما يقرب من ألفى وخمسمائة عام، عندما أسس - نظريا - كل من هيبوطراط وأفلاطون للذكاء الانفعالى وصاغ أفلاطون مقولته الشهيرة: " أن يغضب أى انسان فهذا أمر سهل، لكن أن يغضب من الشخص المناسب فى المكان المناسب والمهدف المناسب وبأسلوب المناسب فليس هذا بالأمر السهل.

يناقش كيلي ومون (Kelly & Moon, 1998) طبيعة وتضمينات الذكاء الانفعالي وعلاقته بالذكاء الاجتماعي وتأثير النواقص والعيوب الانفعالية وعلاقة كل ذلك بالقيم الثقافية، وفي رأيهما أن الذكاء الانفعالي عامل رئيسي لتحقيق النجاح في الحياة الاجتماعية لأنه حلقة وصل بين الموهبة الفطرية الأصيلة والقدرة العقلية الفعلية على التعبير والتواصل، وإذا تساءلنا: ما الفرق بين هذه القدرة وبين الذكاء العقلي، فإننا نشير إلى أن القدرة الشخصية الأصيلة هي التي تمكننا من اتخاذ خطوات بناءة لنيل احترام الآخرين، وهي بذلك قدرة شاملة تنطوي على قدرات أخرى منها تنظيم الذات والتعرف على مصادر قوتها وتقليل نقاط الضعف واتخاذ قرارات فعالة وتحقيق الأهداف الحياتية، وعندما تضطرب هذه القدرة الأصيلة تضطرب قدرة الفرد على السيطرة والضبط ويصبح عاجزاً عن وضع حدود لاندفاعاته وعرضة للفشل الدراسي وفي الحياة بشكل عام. وقدرة الفرد الاجتماعية تتم تدميتها في إطار تواصل بينشخصي تأخذ فيه العلاقات الاجتماعية شكلاً إيجابياً تديمياً يسهم في إشباع احتياجات الفرد وتلبية احتياجات الآخرين في آن واحد، ومن هنا يكون الذكاء الانفعالي لازماً للنجاح الأكاديمي والنجاح الحياتي، فالنهوض بالأدوار المحددة، والاستبصار والتعبير عن الانفعالات والحساسية الأخلاقية والتوافق النفسي والاحلاص ومقاومة الاضطهاد والتسامح، ..... كل تلك مفاتيح حاسمة إذا ما أراد الفرد تحقيق أهدافه.

ويسمى كيلي ومون المعلومات التي يجب أن يجمعها الفرد عن كيفية التعامل مع الآخرين بالمعرفة الإجرائية، وأبسط مفرقاتها أن تعرف أن من يتجنب التواصل البصري معك هو شخص يعاني من الإحباط جراء موقف معين معك، وبذلك يمكنك أن تبدأ في الاختيار بين بدائل عديدة لاستعادة ثقة هذا الشخص، والسؤال هو: كيف تكون لدينا حصيلة ثرية من هذه المعلومات؟ إن أولى خطوات تحقيق ذلك ألا تتعجل استخلاص النتائج وألا نقفز إلى تعميمات قد تكون مضللة، وأن تكون أحكامنا غير مشروطة ليكون بإمكاننا تغيير متطلبات المواقف المختلفة وتحقيق أهداف تدعم توكيدية الذات، وأخرى تكاملية تحقق التواصل مع الآخرين.

ويلخص كيلي ومون آراءهما في القول بأن الذكاء الاجتماعي والذكاء الأكاديمي قدرتان منفصلتان غير أن الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعي متداخلان ومترجان، وأن

الذكاء الاجتماعى مكون من مهارات معرفية وانفعالية وسلوكية وأن أكثرها تحديدا هي المهارات المعرفية، وأن الفرد لا يمكنه تنمية ذكائه الاجتماعى بمعزل عن الآخرين، وإنما لابد أن يتم ذلك فى إطار تفاعله معهم.

والذكاء الاجتماعى هو القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين وإقامة علاقات ودية معهم ولذلك عناصر أربعة يمثل كل منها قدرة منفصلة فى إقامة العلاقات وادارتها:

١- تنظيم الجماعات والأخذ بزمام المبادرة والتعاون مع الغير والامساك بتلابيب الأمور

٢- الحلول التفاوضية وهي موهبة كل شخص يمكنه القيام بدور الوسيط فى حل المنازعات أو الحيلولة دون وقوع المزيد منها، ومن يملك هذه الموهبة يتفوق فى القدرة على الاقتناع واستنتاج ما يفكر فيه الآخرين، وتقديم الحلول البديلة وتقريب وجهات النظر.

٣- الاتصال الشخصى وهي خاصية تتبدى فى الود والتعاطف مع الآخرين واستطلاع انفعالات الآخرين والاستدلال عليها من ملامح وتعبيرات وجوههم، والتمتع بسمعة طيبة بينهم.

٤- التحليل الاجتماعى وهي موهبة يتميز صاحبها بنفاذ البصيرة واستقراء ما بداخل النفس من مشاعر وانفعالات والتعرف على دوافع الآخرين واهتماماتهم. إن ما يتميز به الذكاء الاجتماعى هو تمكين الفرد من استخدام مهاراته بفاعلية وحيوية حسب ما تمليه عليه عواطفه وما يؤمن به من قيم أخلاقية فيكون عندها صادقا مع نفسه ومع الآخرين، والفرق كبير بين من يحاول أن يحوز رضا الجميع من غير حساب ولا مبرر، وبين من يجتهد لصقل مهاراته الاجتماعية جاعلا من ذاته المرجع الأول والأخير فى كل علاقة يقيمها مع الآخرين، وهذه هي المصادقية الانفعالية التى تحمينا من التلون والرياء والحرص فى التعامل مع الغير.

وبذلك أيضا يكون الذكاء الانفعالى هو لب متطلبات النجاح فى الحياة الاجتماعية فى الوقت الحاضر فى مجالات حياتية عدة، وهو حلقة الوصل بين القدرة الفطرية للموهبة الاجتماعية والتعبير الناضج عنها، وبخاصة فى مواقف اتخاذ القرار، وهي بذلك أعم وأشمل مما افترضه جاردينر من ذكاءات متعددة، إذ هي عمليات واتجاهات

ومواقف تنتظم فيها ذات الفرد مع الموقف المحبط ، فيبدو وقد أمسك بالخيط التي تحرك هذه الذات ، وسيطر على نقاط الضعف فيها وأصبح أقدر على اتخاذ القرارات وانجاز المهام، ويمتلك الأفراد مستويات مختلفة من هذه القدرات الشخصية مثلما يختلفون فيما بينهم من حيث قدراتهم العقلية والفنية و..... وهى قدرات تشكلها قيم المجتمع الثقافية التى تسلط الضوء على معايير ومفاهيم ذات أهمية منها : تحقيق الذات، النضج، الاستقلالية، التميز والانجاز الشخصى.

وفى رأى إلياس وويسبرج (Elias&Weissberg,2000) أن صدور كتاب جولان كان ثورة فى مجال الصحة النفسية والتوافق الاجتماعى ، ففيه راجع جولان انجازات جاردرن فى مجال الذكاءات المتعددة ، وأكد على أهمية برامج تنمية الذكاء الانفعالى والصحة الانفعالية والتوافق الاجتماعى ، والتي يجب أن يؤسس لها أول ما يؤسس بالمرحلة الدراسية الباكزة، ويراجع إلياس وويسبرج الجهود المنظمة والخطوط العريضة فى مجال التعلم الانفعالى والاجتماعى، والمفاهيم المفاتيح فى هذا التعلم ، وأمثلة لبرامج تستهدف تدعيم هذا النوع من التعلم ، ويتساءلان بداية عن معنى كون الفرد يتمتع بالصحة النفسية والتوافق الاجتماعى، وكيف تؤثر أحكامه على سلوكياته وعلاقاته بالآخرين وترتد إلى ذاته بنفس التأثير، ويشيران إلى مهارات انفعالية اجتماعية بارزة منها: التواصل بفاعلية، العمل فى تعاون مع الآخرين، ضبط النفس، التعاطف واعتبار وجهات نظر الآخرين، التفاؤل وخفة الروح والوعى بالذات ، القدرة على التخطيط لتحقيق الأهداف، مواجهة وحل المشكلات، وقد لا تكون هذه البرامج فى طبيعتها مشبعة لمن يستهدف تنمية هذه المهارات وتدعيم الجهود لتطويرها فى إطار منع أو تقليل سلوكيات العنف والاساءة والجناح، وغيرها من المشكلات السلوكية التى تعوق حدوث التعلم بكافة أنواعه : أكاديميا واجتماعيا وفعاليا ومهنيا، ويشيران كذلك إلى أهمية أن تستند البرامج الهادفة إلى تنمية هذه المهارات إلى أحدث الإضافات فى مجال المعرفة التى تحدد معالم البيئة الأنسب لتنشئة أفراد يتمتعون بالذكاء الانفعالى بحيث تركز هذه البرامج على أبعاد ثلاثة هى : -

- المهارات الحياتية والقدرات الاجتماعية .
- تدعيم الصحة النفسية واكتساب مهارات حل المشكلة .
- مهارات مواجهة وحل الصراع والتدعيم الاجتماعى فى مواجهة الأزمات .

ويتم ذلك بشكل عام بتحديد ماهية المهارة المراد تنميتها ، ومناقشة أفضل مكوناتها وأبعادها والتكامل بين هذه الأبعاد والمكونات واستثمار الأنشطة المتاحة فى التدريب على اكتساب هذه المهارة وممارستها ما أمكن والتغذية الراجعة التى تضمن أفضل سبل لاكتساب هذه المهارة مع التأكيد على الانتقال إلى مواقف الحياة اليومية خارج أسوار المؤسسة التعليمية على نحو متكامل فيه هذه البرامج مع الحياة داخل وخارج المدرسة وفى مختلف الأنشطة الصفية واللاصفية وفى ممارسة الهوايات وانجاز الخطط والمهام وأداء الواجبات على أن تكون الثقة والرعاية مسلمات انتهت مناقشتها، فالبيئة المدرسية الآمنة ذات الحواجز والحدود التى تكفل الثقة والتدعيم والتفاعل والاهتمام تكون هى البيئة المهيئة لروح الإيحاء والتسامى والنجاح .

ويحدثنا ريتشاردسن (Richardson,2000) عن الصداقة وكيف أن نمو علاقات الصداقة عملية معقدة تتطلب درجة مميزة من الذكاء الانفعالي ومهارات التواصل الاجتماعى ومفهوما سويا عن الذات وقدرة على اتخاذ القرارات ، وجميعها جوانب يجب أن تركز عليها التربية المدرسية من أجل مزيد من فهم الذات وفهم الآخرين وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، وكيف تفسر الأمزجة والرغبات وتالدوافع والنيات الشخصية والمتعلقة بالآخرين، ويشير إلى أن الأفراد الذين تنقصهم هذه المهارات يتسببون فى إحداث مشكلات عديدة ولا ينجحون فى تحقيق أهدافهم الأكاديمية والحياتية لأنهم إما أن يندفعوا فى ثورات غضب أو أن ينسحبوا من مواجهة المواقف المختلفة ، ويجب مساعدتهم على تجنب هذه المشكلات بالتركيز على إشباع الجوانب الانفعالية مثلما هناك تركيز على الجوانب المدرسية، وتركز برامج اكتساب المهارات الاجتماعية على:

١- التعديل المعرفى السلوكى

٢- التحليل الانفعالى

٣- التوكيدية المسؤولة

وهى برامج تؤسس لاكتساب الفرد القدرة على تحمل المسؤولية والتنظيم الذاتى والتعاطف والوعى بالذات وغيرها من المهارات البينشخصية، وفى إطار التعديل المعرفى السلوكى يكتسب الفرد درجة من درجات الاعتماد على الذات وتأجيل الاشباع ويتعلم خطوات أربعة للتفكير هى: قف، فكر، خطط، ثم راجع أو أعد تقييم قراراتك وتأمل فيما

يترتب عليها من تضمينات، على أن يتعلم الفرد كيف يفرق بين كونه توكيديا وبين كونه عدوانيا، ويشير ريتشاردسن إلى دور الأخصائى الاجتماعى فى التعاون مع المعلم لتقديم هذه البرامج والتدريب عليها.

ويشير شايبير (٢٠٠١) إلى أهمية اتقان الأفراد لمهارات اجتماعية انفعالية من خلال تنمية الاهتمام بالآخرين واحترامهم والحرص على الكرم والرأفة والرحمة، وممارسة ردود الفعل العاطفية واحتقار تخطى القواعد الأخلاقية، حتى وإن تم ذلك باشتتارة بعض الانفعالات السالبة كالخوف من العقاب والشعور بالذنب والخجل والقلق بشأن عدم رضا الآخرين، ويؤكد شايبير على أهمية الدلالات غير اللفظية فى تحقيق تواصل اجتماعى دال وفعال، وفى فهم الفرق الدقيقة فى التواصل الاجتماعى من خلال قراءة الانفعالات وتعبيرات الوجه والإيماءات ولغة الجسد وهيئة الجلوس ونبرة الصوت وسرعة الكلام وما إلى ذلك.

وقد ناقش ماير وآخرون (Mayer et al., 2001) العلاقة بين الذكاء الانفعالى والطرائق الفعلية التى يتوافق بها الفرد مع الموقف الاجتماعية التى تمثل تحديا لهم، وحاول استطلاع القدرة على الادراك الانفعالى، والذى يكشف عن عمليات الفهم والتحكم والسيطرة، وألح إلى أن الأفراد الأعلى فى الذكاء الانفعالى أعلى قدرة على تحديد انفعالاتهم وانفعالات الآخرين فى المواقف المختلفة، وأقدر على استخدام المعارف والمعلومات المتاحة فى التعامل مع ومقاومة ضغوط الرفاق.

وتختبر دراسة تشوت وآخرون (Schutte et al., 2001) العلاقة بين الذكاء الانفعالى والعلاقات الديق شخصية، والتقت نتائج الدراسة على التأكيد على وجود علاقة ارتباطية موجبة ونالة بين الذكاء الانفعالى والتوجه الانفعالى وضبط النفس والمهارات الاجتماعية ودفء الاستجابات والعلاقات الودية والرضا الزوجى.

وفى دراسة (منى أبو ناشى، ٢٠٠١) جرى تحديد الذكاء الشخصى من خلال محكات موضوعية متفقة العملية والمحتوى، ومختلفة النواتج، وتحديد علاقته بالذكاء الاجتماعى والذكاء الموضوعى، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٥) طالبا وطالبة، واستخدمت مقياس التقرير الذاتى، ومحكات موضوعية لقياس الذكاء الشخصى واختبار الذكاء الاجتماعى، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الشخصى

والذكاء الاجتماعي، وعلاقة ارتباطية جزئية بين الذكاء الشخصي والذكاء الموضوعي، وتمايز جزئي بين الذكاء الشخصي والموضوعي والاجتماعي، وبين الذكاءات الشخصية للنواتج المختلفة.

ودرست (منى أبو ناشى، ٢٠٠٢) الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية وتمايزه وعدم تمايزه عنها، واستخدمت في دراستها اختبار الذكاء الوجداني من إعدادها، واختبار المهارات الاجتماعية إعداد سيد السمدوني (١٩٩١)، البروفيل الشخصي إعداد جابر عبد الحميد وفؤد أبو حطب (١٩٧٦)، واختبار الذكاء العالي إعداد السيد محمد خيرى، وخلصت في نتائجها إلى وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني والذكاء العام وبين الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وبين الذكاء الوجداني وسمات الشخصية.

ويشير تشيرنس (Cherniss, 2002) إلى دور الذكاء الانفعالي في برامج التوعية وتقليل المخاطر الصحية والبيئية من خلال تدعيم العمل الاجتماعي وبلورة أهدافه، حيث يعين الأفراد على التحديد الأمثل لانشغالاتهم وأولوياتهم في العمل الاجتماعي وتحقيق رفاهية البلاد، على شرط أن يعمل الأفراد وتعمل الجماعات بشكل تعاوني تكاملي يلتقون فيه على معنى أصيل وهدف مشترك، مهما اختلفت أو حتى تناقضت مصالحهم الشخصية، وليس معنى ذلك أن الذكاء الانفعالي أداة سحرية تقود الأفراد مغمضى الأعين وإنما هو بالفعل مجموعة من المهارات المعرفية الانفعالية التي تفعل قدرة الفرد على التعبير والتواصل والتعاطف والعمل الجماعي.

وتناولت دراسة تشان (Chan, 2003) أبعاد الذكاء الانفعالي وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين، واختبرت العلاقة بين أبعاد الذكاء الانفعالي وعدد من النواتج السيكلوجية والسلوكية منها القدرة على التعامل مع الضغوط، الصحة النفسية، العلاقات بالآخرين، والنجاح الأكاديمي. وحددت الدراسة في نتائجها علاقات دالة بين درجة القلق والاكتئاب والمعاناة من الضغوط، بينما وجدت علاقة إيجابية دالة بين أبعاد الذكاء الانفعالي والعلاقات مع الآخرين والدعم الاجتماعي.

أما دراسة ويتسيزكى (Woitaszewski, 2003) فاختبرت العلاقة بين الذكاء الانفعالي والنجاح الأكاديمي والتوافق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين الموهوبين،

واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي متعدد الأبعاد الذى أعده ماير وآخرين *Mc Graw- Mayer et al., (1996)* واختبار المهارات المعرفية الذى أعده ماكجر وهيل *Mc Graw- Hill (1993)* ، ومقياس تقدير السلوك وآخر للتقدير الذاتى من إعداد رينولدس وكامفوس *Renolds & Kamphos (1992)* ، ودلت النتائج على أنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالى والنجاح الأكاديمى والتوافق الاجتماعى لدى المراهقين الموهوبين ، وهى نتائج تشير إلى توصيات بمزيد من الدراسات على عينات مختلفة من المراهقين للتأكد من علاقة الذكاء الانفعالى بالعديد من خصائص الشخصية.

وقدم (مدثر أحمد، ٢٠٠٣) تقييماً لأهمية الذكاء الاجتماعى والانفعالى والصورتى يتمثل عليها ما بين قدرات اجتماعية وتعقل ومهارة شخصية ونافعية ورغبة فى التواصل والعمل الشاق والإدارة والتعلم من السلوك المتميز للآخرين وغيرها من المكونات التى تسهم فى بناء التميز الاجتماعى الثقافى للفرد.

وتتسق نتائج دراسة (منال عبد الخالق وعلى عبد النبى، ٢٠٠٤) مع نتائج التراث النظرى ونتائج الدراسات العملية ذات الصلة بتقبل الأقران وعلاقته بالعديد من خصائص الشخصية، والتى أشارت إلى أن الذكاء الانفعالى بأبعاده المختلفة يهئ الأفراد لدعم العلاقات الاجتماعية وتوطيد الصلات بالآخرين وتكريس مشاعر التعاطف والتواصل مما يزيد من مكانة الأفراد فى جماعاتهم ويكسبهم الشعور بالتقبل الذى يلعب دوراً هاماً فى حياة الأفراد ويعتبر أحد الركائز الأساسية فى بناء شخصياتهم، وهو ما تؤكده دراسات دوبيوس وآخرين *Du Bois ,etal., (2003)*، ودراسات ماير وسالوفى وآخرين *Mayer, Salovey, et al., (2001)*، ودراسات فيليبس وهيل *Phillips & Hill (1998)* وغيرها العديد من الدراسات ، بينما تشير دراسات أخرى إلى عدم وضوح العلاقة بين الذكاء الانفعالى وعلاقات التوافق الاجتماعى، ومنها دراسة ويتسيتزكى *Woitaszewski (2003)* وهو ما يلفت النظر إلى الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات على عينات مختلفة من المراهقين للتأكد من واستيضاح العلاقة بين الذكاء الانفعالى بالعديد من خصائص الشخصية، وقد شرحت الدراسة العلاقة السيكلوجية العميقة بين الذكاء الانفعالى والتوافق الاجتماعى بإلقاء الضوء على تقبل الأقران باعتباره متغيراً دالاً على ذكاء الفرد الانفعالى، ففى المراهقة التى هى قاعدة الرشد تكتمل فيها الملامح

الأساسية لشخصية الفرد، استعدادا للانخراط فى حياة المجتمع أخذًا وعطاءً، وفيها تتسع دائرة المراهق الاجتماعية ويزداد عدد أصدقائه ورفاقه، ويجد فى ذلك نوعا من الشعور بالأهمية وتأكيد الذات، حيث التشابه فى الميول والتقارب فى الاتجاهات الاجتماعية والخلفية، ومن قبله التقارب فى العمر وفى المستوى الدراسى، وتربطه بهم مجموعة من الرّوابط العاطفية والاجتماعية، وفى ظل هؤلاء الأقران يمارس الابن نوعا من الحوار الاجتماعى ويتدرب على أساليب التفاعل والتواصل، ويشعر بالانتماء والالتزام بمعايير جماعية.

إن المراهق يريد أن يكون محبوبا بين أقرانه وأن يبذل الحب لهم، وهو يكافح من أجل أن يكون كالأخرين مشبعا فى ذلك دوافع الاستقلال عن الوالدين، ويعتمد تقدير المراهق لذاته واحترامها على ما يعتبره، ويقره الآخرون من نجاحات يحرزها الفرد، ولهذا فهو يسعى دائما إلى تكوين علاقات وثيقة قائمة على الاهتمام والرعاية وليس مجرد الرغبة فى التعالى أو حب السيطرة.

وتمثل العلاقات بالأقران جزءا لا يتجزأ من حياة الفرد الاجتماعية، فهى تقدم له نماذج وأطريقتا معها أو يثور عليها، وتعد بحق إحدى الركائز الأساسية فى بناء شخصيته. وتؤكد الدراسات الارتقائية على أهمية دور الرفاق بعد الأسرة فى تطور الفرد النمائى وصولا إلى الرشد، وذلك بالنظر إلى ما ينتظم بينهم من مواقف وقيم وعلاقات وصدقات تثير مشاعر الدفاء والامتنان، ومحددات تبلور دور الفرد ونضجه الإدراكى، ومع تقدم العمر يصبح جوهر الرفاق أكثر أهمية، فوجوده بينهم ومعهم يؤمن له محيطا انفعاليا يحتاجه لاكتشاف ذاته وبلورة هويته الشخصية وتدعيم تقديره لذاته، مكتسبا عبر ذلك لغة وأفكار وقيم المجتمع ومحققا التوافق والتناغم معها.

إن جماعة الأقران تقدم للفرد عالما جديدا ذا أفق انفعالى فسيح تنمو فيه علاقات الصداقة والتبادل العاطفى التى تدعم ضبط النفس بمعناه السيكولوجى والأخلاقى، وتساهم فى تحقيق استقلالية الفرد ومجها بإيجابية ومشاركة خلاقة فى كافة الأنشطة التى لها تأثيرها المباشر على تنمية الذكاء الانفعالى وتجاوبه الانسانى.

وتأكيدا للاستقلالية عن الوالدين يمثل المراهق لمعايير جماعة الأقران حتى وإن تضاربت مع معايير والديه، إضافة إلى محاولته تجنب نبذ الجماعة والتطابق معها،

وخفض اعتباراتهم الراضية له، ويحرص المراهق على ابداء خصائص شخصية وسلوكية تحدد درجة تقبله فى جماعة الأقران ومنها: الصداقة، المحبة، المظهر الحسن، الانشراح والسرور، الحماس، وهى خصائص أكثر أهمية إذا ما قورنت بعوامل أخرى كالقدرة العقلية والتحصيل الأكاديمى.

ويدين (ميخائيل معوض، ١٩٨٣) أن جماعة الأقران هى خير متنفس للمراهق، حيث يجد فيها الراحة النفسية التى تحقق عنه عوامل الكبت والاحباط، ومع الوقت يتولد لديه شعور بالولاء والاحترام ورغبة فى الاندماج تحت لواء هذه الجماعة، وتقبل كل ما يصدر عنها عن طيب خاطر، كما ان شعور المراهق بتقبل أقرانه له يجعله يشعر أنه ليس وحيدا فى أزمته التى يتجاوزها.

ويعد تقبل الأقران من أشد القوى تأثيرا فى شخصية الفرد عند تحوله من الطفولة إلى المراهقة، حيث تؤثر جماعة الأقران تأثيرا كبيرا فى تشكيل صورته عن ذاته ونظرته العامة إلى العالم، وكلما كان تقبل أقرانه له أكبر كلما دفعه ذلك إلى حمل أكثر الاتجاهات الاجتماعية قيمة وأهمية، محاولا أن يخلق لنفسه فرصا أكبر لتحقيق التوافق الشخصى والاجتماعى.

وترجع رغبة المراهق فى الشعور بالتقبل من جانب أقرانه فى أنه يرى فيهم النموذج الذى يريد اتباعه، فهم يوفرون له الأمن النفسى ويساعدونه على تنمية مفهومه عن ذاته، ويقدر ما تكون علاقاته بأقرانه مشبعة بقدر ما يلقى منهم تقبلا، بقدر ما يزداد تقديره لذاته.

ويتوقف مدى تأثير الفرد بجماعة الأقران على درجة ولائه ومدى تقبله لمعاييرها وقيمها واتجاهاتها، وعلى درجة تماسك أفراد الجماعة، ونوع التفاعل القائم بين أفرادها، ووجود اهتمامات مشتركة فيما بينهم، وتمازج جماعة الأقران أساليب نفسية واجتماعية متمثلة فى الثواب الاجتماعى والتقبل، العقاب والرفض الاجتماعى، نماذج التوحد السلوكية، والمشاركة فى الأنشطة وصور الألعاب، ولهذه الأساليب دورها فى تنمية حساسية المراهق وقدرته على النقد، وعلى ميله إلى الاستقلال وتقدير الذات، والتدريب على الجديد من معايير السلوك وتحمل المسؤولية الاجتماعية.

ويلعب تقبل الأقران باعتباره مكونا شخصيا مدرسيا دورا فى تشكيل حياة الأفراد، لأن المستوى المنخفض منه يحرم الفرد من فرص التعلم والتواصل وبالتالي يقلل من النضج الاجتماعى، ويدعم خصائص سلبية كالشعور بالوحدة والهراب من المدرسة والجناح وبخاصة فى مرحلة المراهقة، اما فى مرحلة الرشد فيرتبط بالأمراض النفسية وارتكاب الجرائم والفشل فى مجال العمل.

وقد أجمعت دراسات عديدة على أهمية الأقران فى تحقيق جوانب الصحة النفسية، ولهذا يعرف (سيد عثمان، ١٩٧٥) جماعة الأقران بأنها الوجود الاجتماعى الجديد والريد من حيث تأثيره على الانسان وتطبيقه اجتماعيا.

بينما يؤكد (أحمد سلامة وعبد السلام عبد الغفار، ١٩٨٠) على أهمية الصحبة فى مرحلة المراهقة كعامل من عوامل النمو النفسى والاجتماعى السوى.

وفى رأى لينجرين (Lingren, 1995) أن العلاقات بالأقران تمثل توجهها محوريا فى مرحلة المراهقة يبدأ معه المراهق تبنى ثقافة ومعايير جماعة أقرانه، ويكون مفهوما عن ذاته ويكتسب تقديرا لها.

ويعتبر (سيد الطواب، ١٩٩٧) أن جماعة الأقران هى العالم الحقيقى الذى يجد فيه المراهق نفسه، حيث يتشكل مفهومه عن ذاته وتقديره لها، ويكتسب الشعور بالأمان والأمان مع أقران يشاركونه نفس مشاعر، واتجاهاته وحتى شكوكه ومخاوفه.

ويرى (علاء كفاى، ١٩٩٩) أن جماعة الأقران تحقق الحاجات الاتصالية بالآخرين وتكسب الفرد عضوية آمنة بداخلها فتزاد أهميتها وتصبح الأسرة أقل أهمية على الجانب النفسى لدى المراهق.

مما سبق نستطيع التعرف على مفهوم تقبل الأقران باعتباره شعورا بالانتماء التلقائى إلى جماعة الأقران التى يتوحد معها فى الأهداف والمشاعر والميول والاهتمامات والقيم، وبالرجوع إلى مكانة جماعة الأقران فى حياة المراهق التى تمثل وسيلة لاطهار التقبل أو النبذ، وبالتالي الاثابة أو العقاب، لأنه كلما زد تقبل الأقران للفرد كلما زد تقديره لذاته وتوجهه الاستقلالى. ولذلك يمكن الذهاب إلى القول بأن جماعة الأقران والشعور بالتقبل فيها علامة من علامات النمو الاجتماعى، وبخاصة فى مرحلة المراهقة

التي تعد فترة انتقالية بين الطفولة والرشد مع ما يصاحبها من محاولات لتأكيد الذات وعقد الصلات الاجتماعية ووحدة القيم والمعايير.

ويلخص (عمرهمشري، ٢٠٠٣) مكاسب المراهق الذي يشعر بتقبل أقرانه في كون ذلك حالة تشجع على التوجهات الاستقلالية عن الأسرة وسائر ممثلي السلطة، وتكسب المراهق مكانة خاصة تساعده على تحقيق هوية متميزة، كما أن تقبل الأقران في رأيه حافز على تجريب كل جديد ومستحدث بعيدا عن سطوة الراشدين واستهجانهم، وهو في ذات الوقت قوة ضاغطة تحول دون الانحراف عن معايير وقيم الجماعة لما ينطوى عليه من ألوان ودرجات من الثواب الاجتماعي كالاهتمام والتقدير، وفي تقبل الأقران مصدر من مصادر الاستزادة من نماذج القدوة والاحتذاء، والذي يدعم تقدير الفرد لذاته ويدعم جوانب الثقة والمسئولية والاستقلال، ويزيد من الشعور بالانتماء والمكانة.

وقد أورد الباحثان في سياق الدراسة إشارة إلى البحوث وأطر النظرية التي ربطت بين الذكاء الانفعالي وتقدير الذات وغيرهما من متغيرات الصحة النفسية كما يلي :

١- دراسة (محمد محمد شوكت، ١٩٩٢) :

"تقدير الذات لدى المراهق وعلاقته بالا-تجاهات الوالدية والعلاقات بالأقران".  
تهدف الدراسة إلى تحديد الفروق بين مجموعات ثلاثة تمثل مستويات ثلاثة لتقدير الذات هي: مرتفع، متوسط، منخفض، وذلك في الاتجاهات الوالدية كما يدركها الأبناء والعلاقات بالأقران. وتكونت العينة من (١٥٠) طالبا اختيروا من (٣٨٨) طالبا من طلاب الصف الثاني الثانوي بمدينة الاسماعيلية. وطبقت الدراسة مقياس الاتجاهات الوالدية كما يدركها الأبناء ومقياس تقدير الذات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات الثلاثة في اتجاهات الآباء التي تتسم بالديمقراطية ضد التسلطية، والاستقلالية ضد الاتكال، وإلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات الثلاثة في العلاقات مع الأقران، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات الثلاثة في اتجاهات الامهات كما يدركها الأبناء.

٢- دراسة فيليبس وهيل (Phillips & Hill, 1998):

وهي تختبر العلاقة بين تقدير الذات وتقبل الأقران لدى الفتيات البيديات قبل المراهقة، وتورنت جوانب محددة هي : الوزن، كتلة الجسم، وشكل الجسم، وبلغت العينة (٣١٣) من الفتيات فى عمر التاسعة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الفتيات البيديات لديهن تقدير ذات منخفض وأقل تقبلا من أقرانهم وذلك بالأخذ فى الاعتبار شكل الجسم والجاذبية الشكلية وزيادة الوزن ، وأوصت الدراسة بمزيد من التركيز على ميكانيزمات تقبل الاقران وتأثيراتهم بعضهم على بعض.

٣- دراسة آن وآخرين (Ann et al., 2000):

" العلاقات الأسرية والعلاقات بالأقران وتأثيراتها على تقدير الذات لدى المراهقين فى مرحلة المراهقة المبكرة"

بلغت العينة (٦٣٥) من المراهقين ، وأكدت نتائج الدراسة فروضها حول تأثيرات العلاقات بالأقران على تقدير الذات اتفاقا مع نظرية اتساق الذات.

٤- دراسة ماير وسالوفى وآخرون (Mayer, Salovey, et al., 2001):

"دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالى والسلوك الاجتماعى"

بلغت عينة الدراسة (١١) فرنا ، وقيست درجة ذكائهم الانفعالى، ويوجد أن الأفراد الأعلى فى درجة الذكاء الانفعالى أقدر على استخدام معلوماتهم فى تحديد مشاعرهم ومشاعر الآخرين لتوجيه سلوكهم فى مقاومة ضغوط الأقران واضطراب العلاقات معهم.

٥- دراسة دوبيويس وآخرين (Du Bois et al., 2003):

" استراتيجيات دعم تقدير الذات: ماذا يجب أن يقول المراهقون؟"

اكتبرت الدراسة استجابات عينة بلغت (٦١) من المراهقين حول استراتيجيات دعم تقدير الذات بالرجوع إلى مداخل سيكولوجية ارتقائية معرفية، وتم تلخيص هذه الاستجابات فى نقاط محددة اهمها الاشارة إلى تقليل مصادر غير صحية فى التأثير على تقدير الذات، وتأثيرات بعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية وادراكات المكانة الاجتماعية ، وأهمية اشترك الأفراد الراشدين فى حياة المراهقين فى تقديم هذه الاستراتيجيات من منظور أوسع.

٦- دراسة تشان (Chan, 2003):

"أبعاد الذكاء الانفعالي وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين".  
وهي تختبر العلاقة بين أبعاد الذكاء الانفعالي وعدد من النواتج السيكلوجية والسلوكية منها القدرة على التعامل مع الضغوط ، الصحة النفسية، العلاقات بالآخرين، والنجاح الأكاديمي. وحددت الدراسة فى نتائجها علاقات دالة بين درجة القلق والاكتئاب والمعاناة من الضغوط، بينما وجدت علاقة ايجابية دالة بين أبعاد الذكاء الانفعالي والعلاقات مع الآخرين والدعم الاجتماعي.

٧- دراسة ويتسيزكى (Woitaszewski, 2003):

والتي اختبرت العلاقة بين الذكاء الانفعالي والنجاح الأكاديمي والتوافق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين الموهوبين، واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي متعدد الأبعاد الذى أعده ماير وآخرين (Mayer et al., 1996) واختبار المهارات المعرفية الذى أعده ماكجر هيل (Mc Graw-Hill, 1993)، ومقياس تقدير السلوك وآخر للتقدير الذاتى من إعداد رينولدس وكامفوس (Renolds & Kamphos, 1992)، ودلت النتائج على أنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والنجاح الأكاديمي والتوافق الاجتماعي لدى المراهقين الموهوبين ، وهى نتائج تشير إلى توصيات بمزيد من الدراسات على عينات مختلفة من المراهقين للتأكد من علاقة الذكاء الانفعالي بالعديد من خصائص الشخصية.

وقد أوصى الباحثان فى ضوء نتائج الدراسة بتركيز جهود الآباء والمعلمين على أن ينشئوا أبناءهم تنشئة انفعالية اجتماعية يسودها التفهم والتعاطف والتحكم فى الانفعالات وحل الصراعات لكى يكون ذلك مجالاً لدعم تقدير الذات لدى هؤلاء الأبناء ومجالاً أرحب لتمتعهم بالتقبل والمكانة بين أقرانهم، فالذكاء الانفعالي مفتاح فهم الانفعالات والتمييز بينها ، ومصدر الشعور بالثقة بالنفس وتقدير الذات والقدرة على التواصل مع الآخرين، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تدريب منتظم للأبناء على التمييز بين انفعالاتهم وتعلم السيطرة عليها وضبط الذات وتقديرها وتحديد الدوافع المحركة لتشكيل العلاقات بالآخرين وتطويرها، كما توصى الدراسة بإجراء مزيد من البحوث والدراسات

المتعلقة بالذكاء الانفعالي وعلاقته بمتغيرات الشخصية وبخاصة تقبل الأقران، وبرامج لتنميته ودعم مكوناته لدى الأفراد.

وقد قدمت ليندا واسمر *Linda Wasmer* كتاباً بعنوان: "الذكاء الانفعالي" تشرح فيه طبيعة القدرة على ضبط الانفعالات الذاتية وفهم انفعالات الآخرين، وأهمية ذلك في تحقيق النجاح في مجالات الحياة المختلفة، وفيه تحدد أيضاً قائمة بعدد من الانفعالات التي تتسم بالتعقيد والتداخل، ومن خلال اختبار مايرز *Mayer Briggs* في الشخصية يمكن للقارئ أن يحدد نمط شخصيته ودرجة دافعيته في تحقيق أهداف الحياة، وتؤكد ليندا كما أوضح نيل وآخرون (*Neal et al., 2005*) على العلاقة المتبادلة بين الانفعالات والادراكات والسلوكيات، وأهمية ربح التفاؤل، وتستخدم بكفاءة بعض النصوص والحوارات الأدبية التي تمكن القارئ من فهم وتحليل خبراته وتعبيراته اللفظية وغير اللفظية، وتقدم بعض الاجراءات العملية الأدائية التي تمكن الفرد من تطوير مهاراته الاجتماعية، وذلك بالتشجيع على التعبير عن الانفعالات والسيطرة على الصراعات واشباع الاحتياجات.

كما تلنقى دراسة جرزال وسالوفى (*Grewal & Salovey, 2005*) مع الدراسات السابقة في التأكيد على الذكاء الانفعالي باعتباره مكوناً متميزاً ومستقلاً بالنظر إلى المهارات التي يتشكل منها الذكاء الاجتماعي والقدرة على التوافق الاجتماعي، فمن خلال القدرة على ادراك الانفعالات وفهمها وقراءة لغتها الخاصة، والتحكم فيها وتنظيمها والسيطرة عليها، يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث قدرتهم على التوافق الاجتماعي في بيئة الأسرة والمدرسة والعمل والعلاقات الاجتماعية بوجه عام، وهو ما يميز الأفراد الذين بإمكانهم توطيد علاقاتهم بأزواجهم وأقرانهم ورؤسائهم والمحيطين بهم.

وتعد دراسة سمر فيلديت وآخرون (*Summerfeldt et al., 2006*) الأولى من نوعها التي تختبر العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقلق الاجتماعي وتأثيرهما على التوافق الاجتماعي ونجاح العلاقات اليبين شخصية، بلغت عينة الدراسة (٢٦٢٩) وأثبتت النتائج علاقة دالة إحصائياً بين المتغيرين وتأثيرهما على التوافق اليبينشخصي والاجتماعي.

من كل ما سبق تشير المؤلف إلى دور الذكاء الانفعالي في مساعدة الأفراد على تحقيق التناغم الاجتماعي فيما بينهم وعلى اكتساب القدرة على التفهم والتعاطف انطلاقاً

من الثقة بالذات والثقة بالآخر في حماس ومثابرة لمواجهة المهام الصعبة وأداء الأدوار والتخفيف من الآثار الاكتئابية ، وكلما كان الفرد أكثر ذكاء من الجانب الانفعالي كلما كان أكثر سيطرة على الغضب وأكثر توافقاً وتواصلاً.

### الذكاء الانفعالي والقيادة:

وفي رأى فيشر (Fisher,1998) أن القيادة الفعالة هي كون المرء مقنعاً إلى أى درجة، وما يتطلبه ذلك من ذكاء انفعالي يدعمه دائماً ميل للتواد والتعاطف، وقد يكون من الصعب أن تحدد للفرد كقائد كيف يمكنه أن يتسلل إلى قلوب تابعيه، لكنه بلا شك تلزمه خصائص كالمرئنة والثقة ومهارة التعامل مع الأزمات وابتكار أفكار جديدة للتعامل مع المواقف الجديدة ، ومجموع عدد من الأدوات التي يحسن الفرد استثمارها لكي يؤكد وجوده وبقاءه واستمراره.

يقول بيرى (Perry,2001): "الانفعالات تحل الكثير من الأمور مثلما هي تجسد كثيراً منها".

وقد يكون مفيداً أن تجمع المعلومات حول مسألة مهمة لكي تفهم رد فعل الآخرين تجاه ما تقول وما تفعل، هذا إذا كنت شخصاً عادياً ، أما إذا كنت قائداً فالأمر أكثر أهمية. ويكمل بيرى قائلاً: "من المهم أن نتعرف على قدراتنا الابتكارية وأن نتعلم مهارات القيادة وأن ننمي الذكاء الانفعالي ، هذا إذا كان لنا أن ندير الصراع كقادة أكفاء". فمن خلال الذكاء الانفعالي يمكنك أن تحل مشكلات انفعالية كما المشكلات الحسابية، والأفراد عامة يحبون التعامل مع قادة يتسمون بالذكاء الانفعالي، وهناك تحد من التحديات يتعلق بمواقف اتخاذ القرارات وحسن استثمار الطاقات والقدرات وطرح الأسئلة وانتظار أو توقع الاجابات المناسبة، ويجب ألا يعتقد الفرد أن الآخرين يهاجمونه لشخصه أو لذاته إن هم عارضوا له رأياً، فلكل فرد دوافعه وأنت محتاج أن تقرأ انفعالات الآخرين، ولغة البدن، ونغمة الصوت، والغضب الذي يمكن ألا يكون مجرد ثورة عارمة وإنما قد يكون وراءه شعور بالإحباط وعدم الفاعلية، وهو ما يحدو بك أن تسيطر على انفعالاتك وقواك النفسية، وتتقبل النقد دون حساسية زائدة.

وتركز الدراسات على القيادة باعتبارها وجهاً مثلًا ودالاً على وجود الموهبة والقدرة على الابتكار، لأنها فن ومهارة، وهي كذلك دالة على الذكاء الانفعالي المتمثل في القدرة على قراءة وفهم المعلومات واستيعاب العلاقات والتخطيط والإنجاز. وفي رأى كارى وآخرين (Cary et al., 2000) أن الفرد لا يولد قائداً ملهماً بإمكانه ارشاد الآخرين وبسط نفوذه عليهم، لكنه بالامكان تدريب الأفراد على جعل القرارات غير الممكنة تحدياً يقبل الجميع مواجهته، وبالمثل فلا أحد يولد أباً مثالياً ولا معلماً نموذجياً، وإنما هي عملية تدريب وتدعيم للقدرة على أن تقرأ وتفهم مشاعر وجهات نظر الآخرين فتكون ناجحاً أينما كنت.

ولكن ألا يجب أن نعرف القيادة والمقصود منها لكي نفهم في إطارها أهمية أن يكون للشخص القائد رصيد من الذكاء الانفعالي الذي يضمن له الحصول على قوة تأثير واستحقاقية لمرتبة القيادة: القيادة هي النشاط الذي يتم بموجبه حشد جهود جماعة من الناس واستثمار الموارد المتاحة لتحقيق أهداف محددة وفقاً لأسس عملية محددة، وتتلخص وظائفها في عمليات التخطيط والتنظيم والتأثير والتوجيه والمتابعة والرقابة والتقييم والتدريب، وهي في كل ذلك تحفز السلوك الانساني لتحقيق الغايات المرجوة. إن كل شيء يمكن تعلمه وفعاليتها ولكل فرد وفي أى مرحلة من مراحل النمو، والقيادة يمكن تعلمها واكتساب مهاراتها وتعليمها للآخرين، فالقيادة لا تولد وإنما هي مهارة تكتسب وقدرة تنمي، وكلما كانت أكثر أصالة وفعاليتها كلما زادت فرصة النجاح في مجال القيادة.

إن القيادة ليست مهنة أو وظيفة بل هي مهمة فريدة تتطلب إطلاق الطاقات وتجديدها، وتنمية الذكاء والتحكم في خصائص الشخصية والايجابية، كما أن العقل القيادي عقل يستوعب التناقضات والتعقيدات، والصراعات والغموض، وكل ما هو غير متجانس أو متسق، وهو عقل ملىء بالأفكار من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة، وحيث الذكاء الانفعالي واللاتزن الانفعالي جوانب هامة من جوانب الشخصية، فإنه بقدر ما يكون الفرد متزناً من الناحية الانفعالية أى مسيطراً على ذاته ومتحكماً فيها بقدر ما تزداد قدرته على قيادة المواقف والآخرين، وبالتالي تزداد سويته النفسية وتزانه وذكاؤه الانفعالي، وهذه الإحالة المتبادلة تمكن الفرد من استخدام مرونته في السيطرة على

المواقف والتسامح تجاه التوترات وتأجيل الاستجابات وتوقع النتائج قبل تنفيذها ، والقادة يختلفون فيما بينهم من حيث هذه القدرة على ضبط أنفسهم والسيطرة على انفعالاتهم والحكم فى ذواتهم فى المواقف الاجتماعية المختلفة، فالبعض لديه قدرة عالية على ذلك، والبعض تكون ذواتهم ضعيفة، والدراسات فى مجال القيادة والشخصية تتفق على أن الأقدر على تكيف وتعديل سلوكياتهم هم الأكثر قدرة على الوصول إلى المراكز القيادية وعلى القيام بالمهام التى يجدون أنفسهم فى مواجهتها.

وذكاء القائد الانفعالى وانزونه النفسى ينحصر فى هذه المرئنة التى تمكن صاحبها ليس فقط من مواجهة المألوف بل الجديد أيضا، وتبلغ به إلى خلق الجديد ابتكارا وابتداعا، فى وسط فاضل بين الاندفاعية من ناحية والتردية من ناحية أخرى.

والقيادة ظاهرة جماعية تتضمن عمليات من التفاعل والتأثير وتختلف فى تعريفاتها باختلاف وجهات النظر وأهداف الدراسات: هل هو تحديد القادة، أم تدريبهم، أم التعرف على أنماط سلوكهم، أم كيفية اختيارهم، أم معرفة درجة فاعليتهم.

وينظر العلماء إلى مفهوم القيادة ومتغيراته باعتبارها أساسية فيما يطورونه من نماذج للقيادة، وبالرغم من الأبحاث النظرية والدراسات التجريبية التى تحاول تحديد مفهوم القيادة فإنه مايزل مثار جدل فيما يتعلق بدوره فى تطوير الجماعات وتحسين أدائها لمهامها، وليست القيادة مفهوما لشيء ماضى يمكن أن نلمسه أو نشير إليه، بل هى عدد من المتغيرات الشخصية والموقفية والعملية المرتبطة بدور القائد وما يتصدى له من مواقف ومشكلات وما يليه من متطلبات واحتياجات.

والقيادة هى كل سلوك يقترب بالجماعة من تحقيق أهدافها، ويحسن العلاقات بين أفرادها، فهى نشاط معقد يحتاج إلى المشاركة، فالكل وليس فردا واحدا يكون مسئولا عن قيادة الجماعة.

والقيادة هى عملية تأثير فى جماعة من الأفراد تؤدى إلى تجميع طاقاتهم وتوجيه نشاطهم نحو هدف معين أو عدة أهداف، وهى عملية تأثير متبادل يمارس فى موقف معين، ويوجه نحو هدف معين من خلال عملية الاتصال، وهى كذلك إحساس بمطالب الجماعة وتعبير عنها وإيجاد الوسائل لتحقيقها، وتجميع قوى الأفراد وراء الجهود المختلفة لها.

والقيادة نوع من السيطرة يمارسه القائد فى ضوء خصائص جماعته ومدى تقبلها وإدراكها لأهمية دوره ، فهى إذن عملية حية وليست جامدة ، وتنبع من القائد بصورة تلقائية.

وقد تسبب عملية التمييز بين القيادة والقادة بعض الاضطراب ، فالقائد هو الشخص الذى يعتبره الآخرون صاحب نفوذ وتأثير داخل الجماعة، ويتنظرون منه أن يدهم بالقيادة الفعالة، والقيادة تنطوى دائماً على تفاعل بين القائد وأتباعه ، وعلى مجموعة من السلوكيات قد يتولى القائد ممارستها جميعها، أو قد يسمح لبعض أفراد جماعته بممارسة بعض منها ويشجعهم على ذلك.

والفرد قد يكون منبسطة وقد يكون منطويًا أما القائد فلا بد أن يكون فى حصن يجعله قادراً على السيطرة على نفسه، ولا بد أن يتمتع بقوة الأنا الأعلى، وبالالتزان الانفعالى وبالذكاء الانفعالى الذى من شأنه أن يعمل على تآلف الجماعة والتفافها حول قائدها.

والقائد شرط أساسى لانتظام بنية الجماعة وهو إما أن يختار أو يظهر بمفرده، فيحمل عن جماعته تبعه المسئولية ويشعرهم بالأمان والارتياح، فهو الممثل الطبيعى للجماعة فى كل نشاطاتها وعلاقاتها، ومع مرور الوقت يصبح لديه حاسة خاصة يتعرف بها على توقعات ومعايير جماعته وبالتالى تزيد فعاليته كمنظم ومحفز لنشاطاتها ومجهوداتها، فهو الفرد الذى له القدرة على النظر من خارج الجماعة ليرى ما فوق الرئيس وما خلف الموقف، يرحب بالأفكار والمقترحات، يعرف مواطن القوة والضعف، ويجتهد لبناء علاقات الثقة المتبادلة فيما بينه وبين أفراد جماعته.

والقيادة التلقائية تعد علامة أساسية على الصحة العقلية والاجتماعية، وعليه يعد العصاب عائقاً للقيادة الرشيدة، أو علامة على افتقار الفاعلية داخل الجماعة، وعائقاً للقيادة الطبيعية والقدرة على الحياة الاجتماعية.

إن القيادة ظاهرة معقدة ومحدودية فهمنا لها ترجع إلى محاولة تناولها بقدر من التبسيط ، فالقيادة ليست جانباً من جوانب الشخصية فقط ، والقيادة ليسوا قادة لأنهم ينجزون مهام القيادة، ولكن لأنهم هم ذواتهم يحملون عنصر التعقيد وينجزون مهاماً تتسم بالتعقيد ، ولأنهم قادرين على تنويع سلوكياتهم وفقاً لتغيرات البيئة، ومراحل تطور عمل الجماعة، ومتطلبات كل موقف على حدة، وبالمثل تكون علاقاتهم مع أفراد جماعاتهم

متطورة ومميزة وتتسم هي الأخرى بالتعقيد والتشابك بدرجة أكبر مما بين الأفراد بعضهم ببعض.

### كيف تكون القيادة؟

إن جميع النظريات والمدخل ووجهات النظر التي تناولت القيادة لها هدف أساسي هو الوصول إلى نصيحة عملية لتحقيق القيادة الناجحة الفعالة والوصول إلى الآمال المنشودة، ويمكن للإجابة عن سؤال كيف تكون القيادة أن نلخص ما يلي:

١- تحديد قائد واحد أمر مقبول عندما يكون هذا القائد قادراً على تحقيق أهداف الجماعة.

٢- يجب ألا يتحول أفراد الجماعة إلى تابعين يتسمون بالسلبية والاعتمادية بل يجب أن يشاركوا ويسهموا في تحمل المسؤولية.

٣- يجب أن يكون هناك دائماً ترحيب وتقبل للقيادة الجديدة.

٤- التعاون بين القائد وأفراد جماعته وبين الأفراد بعضهم البعض يحقق النهوض والارتقاء ويزيد من مستوى نضج الجماعة.

٥- يجب أن يطور القائد نفسه لكي يكون ذا قدرة معقدة من خلال التفاعل مع والتدريب على مواقف الطوارئ.

٦- الوعي من جانب القائد وأفراد جماعته بإمكانات وأدوات وحدود جماعته.

٧- القرار الذي يتخذه القائد يتوقف في صحته ومدى مناسبته على مفهوم هذا القائد عن القيادة ومدى مرونته وتطوره.

وتوضح دراسة وولف وآخرون (Wolf et al., 2002) كيف يبرز الأفراد إلى موقع القيادة وكيف ينتخبون كقادة لأنهم ينهضون بهام الجماعات ويستطيعون ضبط إيقاع العمل بها، فالقيادة لها احتياجاتها ومتطلباتها كما تشير أدبيات التراث السيكولوجي، والتي قد تعصف بالقائد في أي لحظة إن لم يتم اشباعها وتلبيتها، وأول تلك الاحتياجات والمتطلبات هو التفهم والتقدير التام من جانب القائد لمشاعر ونفعالات وإحساسات تابعيه، ثم التحليل المعرفي العقلاني لكل ذلك، والذي يترتب عليه اتخاذ قرار يتصف بالفاعلية والنجاح، مع مراعاة أن لكل موقف متغيراته وظروفه وتنويعاته التي يجب أن يتم تطويعها لتحقيق أهداف الجماعة وآمالها في جو من الثقة والعطاء، وانصاف القائد

بالذكاء الانفعالي والتعاطف أمر حيوى وحاسم فى تحقيق معالم الصورة كما عرضها وولف وآخرون ، فالقائد الذى يتصف بالذكاء الانفعالى أو يتمتع بدرجة عالية منه يتفهم نقاط القوة والضعف فى تابعيه ، وينوعى اتجاهاتهم لأن يسلكوا على هذا النحو أو ذاك ، ويقرأ بدقة وبطريقة صحيحة ويفسر أيضا انفعالاتهم وتعبيراتهم غير اللفظية ، ويستمع إليهم ويصغى ويجيب عن الأسئلة ، ويتعرف على أوجه التشابه والاختلاف بين المواقف المختلفة، ويستخدم كل طريقة ممكنة وكل وسيلة متاحة لاستيعاب وجهات النظر المعرّضة والاستفادة من مزاياها ، وينفتح على كل الاحتمالات والفرص المتاحة ، ويدرك تماما أنه فى كل ذلك مثال للتميز والثقة والفخر وبذل الجهد والتعاون ، ويتواصل لإعطاء التغذية الراجعة لتدعيم الفعل الجيد وتطوير قدرات تابعيه وتنمية امكاناتهم ومناقشة ما يطرأ أمامهم من مشكلات أو تحديات.

ويذكر (مخيمر، ١٩٦٦) أن القائد الذى تتحقق له السيطرة على ذاته يعد أكثر صلاحية لقيادة الغير، وكلما عظم حظ الفرد من السيطرة على ذاته كلما ازاد حظه من السيطرة على المواقف الاجتماعية والمادية، وبالنظر إلى الاعتبار الخاصة بدينامية الشخصية فإن قدرة الفرد على التوافق إنما تتوقف على ما يتمتع به من حرية داخلية وذكاء وتوازن.

#### **الذكاء الانفعالي والتفكير الابتكارى والتفكير الناقد:**

التفكير الانسانى نشاط متفرد يمثل سلوكا معقدا يمكن الفرد من التعامل مع المتغيرات والمواقف المختلفة والسيطرة عليها ، وذلك من خلال اكتساب المعارف والمعلومات والتصدى لحل المشكلات والتخطيط واتخاذ القرارات.

وتختلف طبيعة الأنشطة التفكيرية من حيث نوعيتها وطبيعتها ، ويمثل التفكير الابتكارى والتفكير الناقد أبرز وأهم وأخطر وأكثر الأشكال تعقيدا ، وقد اختلف العلماء فى تعريف التفكير الابتكارى من حيث هو عملية عقلية ذات مراحل تبدأ بالاحساس بالمشكلة وتنتهى بالوصول إلى الحل ، وتتميز بالأصالة والقابلية للتحقق ، وهى ظهور لانتاج جديد نابع من التفاعل بين ما يكتسبه الفرد من خبرات وما يوظفه من قدرات وامكانات، فهو إذن - أى التفكير الابتكارى - ظاهرة متعددة الأوجه والجوانب ، يمتاز بالمرئنة والانطلاق والتحرر، ونسق مفتوح ومتنوع وأصيل ، وله فائدة وقبول اجتماعى.

وتلعب الخصائص الشخصية المرنة والمبادرة والحساسية للمثيرات والمثابرة والدافعية والاستقلالية وتأكيد الذات والفكاهة والسيطرة دورا فى بلورة قدرة الفرد على التفكير الابتكارى.

كما أن التميز وعدم تقليد الآخرين يدعم فرص الابتكار خاصة إذا كانت البيئة المحيطة بيئة مشجعة خالية من التسلط والنقد وتقييد الحريات، وتشجع فى ذات الوقت على الحوار والمناقشة وإبداء الرأى ، الأمر الذى يسهم فى تعزيز السلوك الابتكارى فى تقبل وتسامح .

وللتفكير الابتكارى مجموعة قدرات أو عناصر تتمثل فيما يلى :

- ١- الطلاقة الفكرية والقدرة على استدعاء أكبر عدد من الأفكار المناسبة.
- ٢- الطلاقة اللفظية والقدرة على إنتاج أكبر عدد من المفردات ضمن مواصفات معينة فى فترة زمنية معينة.
- ٣- المرنة التلقائية وتتمثل فى قدرة الفرد على إنتاج أفكار تتسم بالتنوع واللامنطقية.
- ٤- الأصالة والقدرة على إنتاج أفكار أصيلة ونادرة تمتاز بالجدة والندرة.
- ٥- التفاصيل والقدرة على تقديم الإضافات لفكرة فى موقف ما.
- ٦- الحساسية للمشكلات والقدرة على تحديد نقاط القوة والضعف وفتح آفاق جديدة.

وينظر البعض للابتكار على أنه أحد جوانب الذكاء، فى حين يرى البعض أنه قدرة مستقلة عن الذكاء، ويرى آخرون أن الذكاء ليس عاملا حاسما فى الابتكار، حيث كثير من المبدعين يتميزون بدرجة عادية من الذكاء ، وآخرون لديهم درجة عالية من الذكاء لكنهم غير مبدعين، وعند تحليل نتائج الدراسات التى بحثت العلاقة بين الذكاء والسلوك الابتكارى فقد تراوحت معاملات الارتباط بين ( .٠٤٩ - .٠ ) وهو ما يشير إلى أن الابتكار لا يشكل عاملا مفصليا حاسما فى التفكير الابتكارى.

وفى برامج تنمية الذكاء الانفعالي يتم التركيز على إنتاج أفكار جديد وابتكار حلول جديد فى إطار أنشطة جماعية تشجع على الحوار والمناقشة وتكون خالية من النقد والتجريح، وهناك العديد من الاجراءات الممكن اتباعها لتنمية التفكير الابتكارى منها:

- تقبل الأفكار والأنشطة التي تبدو غير مقبولة .
  - توفير أجواء تتسم بالأمن والهدوء والمرح والفكاهة .
  - إثراء البيئة بالخبرات المتنوعة اللغوية والثقافية والعملية واستخدام المناسب من الأدوات والامكانيات.
  - مراعاة الفروق الفردية وذلك بتنوع المهام وإشباع مختلف الدوافع.
  - تشجيع التنافس بين الأفراد وكذا التميز في إطار روح التعاون والعمل الجماعي.
- أما التفكير الناقد فلا يقل أهمية عن أشكال التفكير الأخرى حيث يواجه الأفراد مواقف تتطلب الفهم والتقييم واتخاذ القرارات المناسبة، وتتبدى أهميته في إثراء حياة الفرد في مختلف المجالات السياسية والعلمية والاجتماعية والفنية والأدبية والتربوية.
- ويشتمل التفكير الناقد على عدد من المكونات والامكانيات منها تحديد الافتراضات والتفسير وتقييم الحجج والاستنباط والاستنتاج ، وجميعها أنشطة عقلية تمثل نشاطا إيجابيا خلاقا يدعم شعور الأفراد بالثقة وبخاصة من خلال ما ينطوى عليه من جوانب انفعالية .

ولتنمية التفكير الناقد أهمية في تزويد الفرد بالقدرة على فهم أعمق للتحديات والمشكلات وربط الخبرات معا مما يساعد على المواجهة من غير تعصب ولا تطرف ولا انقياد عاطفي ، وعلى العمل بكفاءة مع المشكلات التي تفرض نفسها ، وعلى التمييز بين الرأي والحقيقة والخروج باستنتاجات منطقية سليمة، ويذكر عماد الزغلول (٢٠٠٢) أن عملية تنمية قدرات التفكير الناقد يجب أن تنطوى على عدد من الاجراءات والمكونات كما يلي:

#### أولاً: المكونات الوجدانية :

وتتمثل في مجموعة من العوامل الانفعالية التي تسهل أو تعيق التفكير الناقد وتشمل :

- ١- تقديم الحقيقة على الاهتمام الشخصي: ويتمثل في ضبط الذات وتقبل الآراء المعارضة.
- ٢- تقبل التغيير والانفتاح والرغبة في التغيير وعدم التصلب.

٣- التعاطف وتقبل أفكار ومشاعر وسلوكيات الآخرين وعدم الانغلاق أو التمرکز حول الذات.

٤- الترحيب بالأفكار غير المألوفة وإخضاعها للفحص والتدقيق والنقد الموضوعي.

٥- تحمل الغموض وتجنب التحيز الشخصي أو التفسيرات الذاتية.

### ثانياً: المكونات المعرفية :

وتشمل مجموعة من العمليات والعوامل المعرفية المتضمنة في التفكير الناقد

ومنها:

١- التفكير على نحو مستقل دون التأثر بأفكار الآخرين.

٢- تحديد المشكلة على نحو دقيق.

٣- تحليل المعلومات لتحديد قيمتها ومدى ارتباطها بالموقف.

٤- توظيف أشكال أخرى من العمليات العقلية كالتفكير الاستنتاجي والاستدلالي والحواري والجدلي.

٥- تجنب التعميمات وعدم توظيف الخبرات السابقة في مواقف مماثلة.

### ثالثاً: المكونات السلوكية:

وتتضمن الأنشطة الضرورية للتفكير الناقد:

١- تأخير إصدار الأحكام لحين توافر قدر مناسب من المعلومات.

٢- استخدام مفاهيم ومصطلحات دقيقة يسهل تعريفها واختبارها تجريبياً.

٣- تجميع المعلومات والبيانات المناسبة التي ترتبط بالموقف.

٤- التمييز بين الرأي والحقيقة وتشجيع المناقشة والتساؤلات وإثارة التحدي.

٥- الإصغاء على نحو فعال للآخرين.

٦- تعديل الأحكام في ضوء المعلومات والحقائق الجديدة.

٧- توظيف المعرفة الجديدة في مواقف جديدة.

ويعرف بيتشوسكى (Piechowski, 1997) الموهبة الانفعالية أو ما يعرف حالياً

بالذكاء الانفعالي بأنه الحساسية الأخلاقية ، التوافق الإيجابي، الاخلاص، التفاني،

التسامح، الوعي بالمشاعر العميقة أو الدفينة، والقدرة على التعبير عنها.

وتختبر دراسة ستيوارت (Stewart,1997) العلاقة بين الذكاء العملى والأكاديمى والانفعالى والاجتماعى وعلاقة كل ذلك بمعايير الأداء ، مع اعتبار التفكير البنائى الابتكارى تعبيراً عن الذكاء العملى وتحديد المشاعر، وقدمت دراسة ستيوارت تعريفاً مفاهيمياً محدداً للذكاء العملى ، وقدرته على التنبؤ بالأداء الفردى.

ويؤكد إيديجر (Ediger,1999) على أنه جنباً إلى جنب مع الحقائق والمفاهيم العلمية ينبغى الاهتمام بجوانب نفسية وأخرى تدعم القدرات والمهارات وامكانات الابتكار والابداع وأساليب مواجهة الضغوط والاهتمامات المتنوعة، وغيرها من الجوانب التى يجب أن يشتمل عليها أى مقرر دراسى، ويؤكد إيديجر على أبعاد الذكاء الانفعالى كما حددها فى خمسة هى:

- الوعى بالذات
- ضبط الانفعالات
- الدافعية لتحقيق الأهداف
- التعاطف
- تنمية المهارات الاجتماعية

ويؤكد إيديجر على خطورة وأهمية تطوير هذه المكونات فى ممارسات الحياة اليومية لما لها من تأثير على توجهات الفرد فى التعامل وإنسانيته وديمقراطيته. ويشير إيدر (Elder,1997) إلى أن للتدريب على تنمية الذكاء الانفعالى علاقة وثيقة بالتفكير الابتكارى، وأن تنمية مهارات الذكاء الانفعالى مفتاح لتنمية أبعاد التفكير الابتكارى، وأن هذه الحقيقة تنأتى من واقع معيشة الطلاب انفعالياً لكل ما يتلقونه من تعليم فى الفصل الدراسى، وأن هذا التأثير الانفعالى يحدد سلوكياتهم ويوجه دافعيتهم نحو التعلم أو بعيداً عنه.

وإذا كان الذكاء معناه أن تكون قادراً على أن تتعلم من الخبرة السابقة فتستجيب بصورة أفضل فى مواقف جديدة ، فإن الانفعال هو حالة من الوعى والادراك نى العلاقة المحددة باستثارة المشاعر ورد الفعل السار وغير السار إنء هذا الوعى، وعليه فإن الذكاء الانفعالى هو الدرجة التى يمكن للفرد عندها بنجاح أن يتعقل إنء تحديد وضبط مشاعره؛ استجابة للمواقف المختلفة، فهى الدرجة التى تتحدد عندها فاعلية الاستجابات

الانفعالية ، ولكي نفهم كيف تكون الانفعالات متمسة بالذكاء أو لا تكون، يجب أن نحدد كيف تعمل هذه الانفعالات داخل العقل الانساني وكيف ترتبط بغيرها من عمليات هذا العقل كالأفكار والرغبات والمشاعر والتي تدور في رحى عمليات عقلية أخرى كالتحليل والمقارنة والتقييم وغيرها.....

على ألا نغفل دور الدافعية في كل ذلك ، فلا بد أن نقيم كل الوزن لأغراضنا وأهدافنا وقيمنا والترّماتنا، فهي بحق الطاقة المحركة لعقولنا تجاه هذا الفعل أوذاك ، وهذه الطاقة الدافعة تلعب دورا أساسيا في كون سلوكنا يسير باتجاه السعادة أو الحزن ، الحماسة أو الاكتئاب، الفرح والسرور أو الألم والأسى، الرضا أو الاحباط.

وهذه العمليات وإن أمكن فصلها نظريا إلا أنها تعمل في دينامية متكاملة وباستمرارية متبادلة التأثير كل على الأخرى بطرق مختلفة ، ومفتاح هذه العمليات هو التفكير الذي يحرك الرغبات والدوافع ويلون الانفعالات والمشاعر ويوجه السلوك، أو بمعنى آخر إنه التفكير الذي يقدم لنا نوعا من التقييم الانفعالي للمواقف المختلفة، ويظل للتفكير الابتكاري فضل كبير في تحديد طبيعة العلاقة بين درجة الذكاء العام للفرد ودرجة ذكائه الانفعالي ، أي أن التفكير الابتكاري هو الذي يقود خطوات الفرد لتكون على أول طريق الذكاء الانفعالي تجسيدا لمهارة أساسية في مجالات الحياة المختلفة وهي أن تكون قادرا على مواجهة الآخرين في أكثر المواقف أهمية وتصاعدا لا أن تكون لطيفا وبسيطا، وكما أنها لا تعنى أن تتحرر من انفعالاتك ولكن أن تكون قادرا على ضبطها.

وقد اختبر رايت (Wright, 1998) العلاقة بين الابتكارية والدافعية وبين ادراكات الأفراد للخبرات الحياتية والمدرسية وانحرافات السلوك ، طبقت الدراسة على عينة من منخفضى الدافعية ومنخفضى التحصيل من ذوى القدرة الأقل على التسامح ، وعينة أخرى من ذوى الدافعية الأعلى ودرجة تسامح أعلى، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الأقل في درجة الدافعية أقل قدرة على الابتكارية وأكثر ادراكا لحجم التوترات بينهم وبين الآخرين، كما أنهم أقل تسامحا، وهؤلاء هم من كانت درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي منخفضة ، بينما الأعلى في درجات الذكاء الانفعالي كانوا أعلى من حيث درجات الدافعية والتفهم والتسامح والتقبل للعلاقات بينهم وبين الآخرين ، كما كانوا أكثر ابتكارية وأقل احتياجا للدعم والتأييد وأكثر قدرة على التعبير عن أنفسهم وأفكارهم.

وقد عبر جميع أفراد العينة فى الدراسة عن احتياجهم إلى برامج تدريبية لتطوير مهاراتهم فى دعم العلاقات مع الآخرين، وإدارة الحوار والعمل الجماعى، وبرامج أخرى لتنظيم الوقت واستكمال المهام والمشروعات ومعرفة كيفية الاسترخاء فى مواجهة الضغوط سواء كان الفرد وحيدا أو مع الآخرين.

وأجرت دراسة زيدنرو وآخرين (Zeidner et al., 2005) مقارنة بين عينة من المهويين بلغ عددها (٨٣) وأخرى من العاديين (١٢٥) من طلاب المدرسة الثانوية فى درجة الذكاء الانفعالى، واستخدمت الدراسة ما يلى من أدوات: (The ( MSCEIT), ( WISC- R-95) k , (SSRI) وجاءت الفروق فى الذكاء الانفعالى تشير إلى اختلاف أدوات القياس، كما لفتت الانتباه إلى مشكلات تخص القياس وقضايا ووجهات نظر تتعلق بدراسات القياس المستقبلية على عينات الأفراد من المهويين ونوى القدرات المميزة.

من كل ما سبق نخلص إلى القول بأن هناك علاقة بين الذكاء والابداع والاتقان والقدرة على ابتكار أفكار جديدة، كما أن له علاقة بجدة الأفكار وعلمية التفكير والقدرة على البحث والتقصى والتعبير.

#### الذكاء الانفعالى فى مؤسسات العمل:

أغلب دراسات الذكاء أسست على نتائج أبحاث فى مجال الفسيولوجيا والتربية والعلاج النفسى، غير أن قليلا من هذه الدراسات طبق فى مجال العمل الادارى ومؤسسات العمل التنظيمية.

أما معظم دراسات الذكاء الانفعالى فى العقد الماضى فقد ألفت الضوء على الذكاء الانفعالى كمكون أشهر فى مجال دراسة الانفعالات والقدرة على فهمها وضبطها سواء على المستوى الشخصى أو فى إطار العلاقات البين شخصية، ويذكر كيمب وآخرون (Kemp et al., 2005) أن معظم هذه الدراسات تنطلق من الأهمية غير العادية لدور الذكاء الانفعالى فى مجال العمل ومؤسسات الانتاج فى توجه سيكولوجى يبرز مهارات القيادة والإدارة والتعامل مع المرؤسيين والزملاء.

ويشير كونس (Koonce, 1996) إلى محددات التوافق أو النجاح المهنى متمثلا فى مهارات الذكاء الانفعالى كما عرفها جولمان متمثلة فى برؤفيل الوعى بالذات وضبط

الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية وأن تكون أهلاً للثقة في تعاملاتك مع الآخرين، متسقا ومبشرا ومتفائلا فيؤسس لنجاحه الفردي في كافة مجالات حياته. وفي دراسة استكشافية للطرق أو للأساليب التي يستخدمها المديرين في التعامل مع الصراع من خلال ذكائهم الانفعالي ، يقدم جيري (Geery,1997) وصفا للمهارات المعرفية والسلوكية والاستراتيجية المرتبطة بالذكاء الانفعالي كما يستخدمها القادة والاداريون في مواجهة الصراع في أماكن عملهم ، وتأثير ذلك على ادراكات هؤلاء القادة لقدرتهم على إدارة مؤسساتهم، وهي دراسة استكشافية مسحية تركز على جوانب في العمل هي:

- المعرفة
- المهارات
- السلوكيات
- الاستراتيجيات

وتركز بالأهمية على جوانب هامة هي الثقة بالنفس، الوعي بالذات وأهمية أن يكون الفرد هادئا قادرا على ضبط ذاته ، يعرف كيف يتحكم في الاستجابات السالبة ، متفاعل متابرولديه إصرار ويسعى لفهم الآخرين ويقدر مشاعرهم ، ويفهم تأثير قوته الشخصية على الآخرين ويستخدمها بعدالة ، يطور علاقات الثقة المتبادلة بين أقرانه ، ويستخدم مهارات الإيحاء والتأثير والإقناع ، ويشجع على استقلالية كل فرد في إطار ربح الفريق ، وكان من توصيات الدراسة تقديم برامج لتطوير الوعي بالتأثير الإيجابي للذكاء الانفعالي على فاعلية العمل القيادي ، وتطوير الاستراتيجيات التي تكتسب من خلال مراحل الدراسة المتتالية لتهيئة الفرد للنجاح المهني.

كما تستهدف دراسة رادر (Rader,1997) التعرف على وتحليل الأساليب والاستراتيجيات التي يستخدمها المديرين لدعم قدرة العاملين على إحداث التغيير في مؤسسات العمل، وركزت الدراسة على مفاهيم خمسة هي: القدرة، الثقة، الفهم، الاستقلالية، والذكاء الانفعالي، أكد العاملون أنهم يشجعون على المبادرة بالسلوكيات التي تساعدهم على إحداث التغيير وتفعيله، وأنهم يتواصلون مع هذه السلوكيات، وأنهم يعتبرون أنفسهم شخصا يتصفون بالمبادرة وحب التغيير، ما ينعكس على سلوك العاملين الذين يعملون في

جو يشجع على المبادأة والتغيير، وأوصوا بزيادة وعى العاملين بهذه التوجهات التى تشجع على التغيير والتطوير من خلال برامج التدريب التى تركز على التغيير الإدارى وتفعيله.

ويشير كانجيلوزى وباترسون (Cangelosi & Peterson, 1998) إلى أهمية برامج التدريب على استراتيجيات السلوك التوكيدى فى مجال العمل والتى تشتمل على أنشطة وتدريبات لفظية وغير لفظية لتحسين مهارات التواصل والقدرة على قراءة أفكار الآخرين والحساسية الانفعالية وتقدير مشاعرهم والتعاطف معهم، وتنمية مستوى الذكاء الانفعالى وذلك باستخدام فنيات منها إدارة الحوار وتكنيكات التدريب التوكيدى والتغذية الراجعة.

ويحدد براون (Brown, 1999) مفاتيح النجاح فى مجال العمل والإدارة متمثلة فى الذكاء الانفعالى، التدريب المستمر، المرنة، المثابرة، وإعطاء الأهمية للعلاقات الانسانية، والقدرة على إبراز الامكانيات والعمل فى إطار الفريق واختيار الآخرين القادرين على التواصل وتبادل العطاء.

ويطور لنا أبراهام (Abraham, 1999) مفهومًا تأسيسيًا لاختبار تأثير الذكاء الانفعالى وتحديد دوره فى مؤسسات العمل وتماسك مؤسساتها والتكامل بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف هذه المؤسسات، وعلاقة ذلك بمستوى الأداء، وكيف يلعب دورًا فى خفض صراع الدور الأخلاقى وتقليل مشاعر عدم الأمن، وذلك من خلال ما يشتمل عليه من مهارات توافقية تمثل حجر الزاوية فى إعادة فهم واستيعاب الخبرات المختلفة وإعادة توظيفها، وتحقيق لدرجة من الانسجام فى العلاقات بين العاملين وتجميع جهودهم فى صورة مجموعات متخصصة تستلهم من بعضها البعض التغذية الراجعة والنقد الهادف البناء الذى لا يهون ولا يجسم أى خطأ أو مخالفة.

ويشير أبراهام إلى ارتباط الذكاء الانفعالى مباشرة وبطريقة غير مباشرة بالانجاز التنظيمى المؤسسى الذى يحدد متطلبات الأدوار المختلفة ومعدل الأداء فى كل منها، والخدمات التطوعية والجهود الإضافية، وبرامج تطوير الذات وتنويع الاهتمامات لصالح دعم هذا الانجاز ومزيد منه.

وقد استطلع ستارتون (Startton, 2000) آراء عدد من الأفراد الدارسين فى مؤسسة تربوية حول مفهوم المهنية أو التفوق والنجاح فى مجال العمل، وأشار إلى جوانب أربعة

تلعب دورها في هذا الاطار أهمها أو على رأسها ذكاء الفرد الانفعالي، مهاراته في التعامل مع الضغوط وادارة الوقت وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية وجوانب الحياة الشخصية، كما أكد على أهمية الوعي بالذات والسيطرة على الانفعالات وتمثل النماذج السلوكية الجيدة والقدرة على الاستبصار بالذات وتنمية الذكاء الانفعالي.

ويشير دولوينز وهيجز (Dulewicz & Higgs,2000) إلى مجموع ذكاءات الأفراد والذي يشكل ما يعرف بذكاء الجماعة *Group Intelligence* حيث يتفاعل الأفراد في إطار الفريق ، وقد يتنافسون ، لكنهم لا يتصارعون ، يتعلمون سبل الاقتناع ، ويتجنبون احراج بعضهم البعض ، وتتكامل جوانب شخصية تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق النجاح في مجال العمل منها: دافعية الانجاز، الاستقلالية، العزم والاصرار، التوكيدية، النشاط والحماس، التكامل، القيادة، وهي خصائص تؤهل للنجاح في العمل وترتبط بقدرات أخرى مميزة منها: القدرة على التحليل والنقد، التخطيط والتنظيم بناء على استراتيجيات العمل، والابتكارية والمخاطرة، ويضيف دولوينز وهيجز ضبط النفس والتواصل اللفظي وغير اللفظي كمتغيرات تتكامل في تدعيم توجهات الأفراد نحو النجاح. ويؤكد شايبير (٢٠٠١) أن مهارات الأفراد الانفعالية من الأهمية بمكان في كل المستويات في أعمال الشركات ومؤسسات العمل بداية من المبيعات وانتهاء بمجلس الادارة، وهو ما يفسر خلو أعمال البعض من البراعة رغم تميزهم بالتفوق الذهني وحصولهم على أعلى الدرجات.

إن نجاح المؤسسة المهنية منوط بعمل أفرادها في إطار جماعي لتحقيق هدف مشترك ، وكلما ركز قادة هؤلاء الأفراد على الجانب الانساني كلما كانوا أكثر فاعلية وتقربا من تحقيق هذا الهدف، وكلما كان هؤلاء القادة أعلى في درجة الذكاء الانفعالي كلما كانوا أكثر قدرة على ادارة العمل وأطول صبرا، وأكثر تحكما في الاندفاعات وأمهر في إدارة الحوارات.

ويلفت (فاريق عثمان، ٢٠٠٠) النظر إلى أن التدريب الإداري يركز على الجوانب المعرفية وهو ما ثبت أنه غير كاف لزيادة معدلات الأداء، بل يجب أن يتم التدريب من خلال حزمة تدريبية جزء منها محسوس والآخر معنوي يركز على الجانب الانفعالي في العقل البشري ويمكن من الاستفادة منه في تنمية مهارات الإداريين والمديرين وكل من يريد أن

يرتقى بمستوى أدائه، فعندما تكون اتجاهات الأفراد إيجابية فإنه يستطيع إنجاز الكثير، وعندما يشعر بالخوف أو الغضب أو الارتباك فإنه يبدد طاقته النفسية ويسقط في براثن الفشل والاحباط.

ويذكرنا بالنموذج الذي قدمه هارولد لينت (1978) الثلاثي الأبعاد المتمثل في: الريادة، حل المشكلات، والتنفيذ والإنجاز، والذي يمكن تنفيذه بصورة فردية ريادية أو من منظور تنظيمي، أو من وجهة نظر اجتماعية، ويتم تنفيذ كل ذلك في إطار الانتباه إلى أن الجانب الانفعالي لا يمكن إغفاله في التدريب في مؤسسات العمل وصولاً إلى ذروة الإنجاز والتفوق.

ويشير ماكوبي (Maccoby, 2001) إلى خمسة قدرات ترتبط بالذكاء الانفعالي هي: الاستبصار، التفكير المنظم، الدافعية، التخيل، والتعاون والمشاركة، وهي قدرات تتكامل وتتبادل التأثير على عمل الفرد وتوجهه بحيث لا تواجه شخصاً نرجسياً أو يعاني من البارنويا أو ما إلى ذلك.

ويطور وونج ولو (Wong & Law, 2002) دراسة سيكومترية عملية لقياس الذكاء الانفعالي في مجال إدارة وقيادة مؤسسات العمل، وتأثير وجوده لدى القادة وأتباعهم على حد سواء في تشكيل نتاج المهام المراد إنجازها من جميع الأطراف.

ويشير رينفرو (Rerfro, 2005) إلى الكتاب الذي أصدره بارديري وجريفيز (Bardberry & Greaves, 2003) في الذكاء الانفعالي وقدماً فيه حصيلة خبرتهما في مجال التدريب على تنمية الذكاء الانفعالي في مؤسسات العمل، وركز على فلسفة التدريب ومغزاه ومحتواه، وخطواته وأجزائه، وبرامجه وجلساته، وقاما بإعداد مقياس للذكاء الانفعالي مكون من 28 مفردة تقيس الأبعاد الأربعة المحددة للذكاء الانفعالي وهي: الوعي بالذات، ضبط النفس، الوعي الاجتماعي، وتنظيم العلاقات، كما أوردنا تطبيقات عملية لتنمية هذه الأبعاد واكتساب مهاراتها، وقدمنا نصائح عامة حول أهمية السعي في طلب الإرشاد وخدمات العلاج النفسي.

ويحدد جوشوا (Joshua, 2005) العوامل التي تعول عليها المؤسسات والهيئات في تحديد مستوى الأداء وجودته، وهي العوامل التي يتشكل منها الذكاء الانفعالي وتلعب دورها في مجال خدمة العملاء ورفع معدلات الانتاج وناكرة الأفراد، وهي عوامل تنبئ

بسته عوامل أخرى هي: القيادة *Leadership*، التوافق *Adaptability*، الثقة *Trust*، الاستقامة وعدم الانحياز *Alignment*، الوضوح والتعليل *Accountability*، والتعاون *Collaboration*، ويشير جوشوا إلى أن هذه العوامل تلعب دوراً فارقاً بين معدلات الأداء الأعلى والأدنى بنسبة من ٤٣:٤٧٪.

كما يشير أوربيرج (Ohrberg,2005) إلى مؤلف روبرت كوبر وأيمن سواف *Robert Cooper & Ayman Sawaf*: "الذكاء الانفعالي العملي: الذكاء الانفعالي فى مجال القيادة والمؤسسات" وفيه يؤكدان على دور الانفعالات فى أداء المهام الإدارية التى يتولاها الفرد، وأن بإمكانه استخدام هذه الانفعالات كوسيط إيجابى لإدارة المؤسسات والهيئات وحتى الأفراد، فمن خلالها يطور الفرد التسهيلات التى تمكنه من ابتكار برامج إدارية تشبع احتياجات مختلف الأفراد، لأنه يكون على دراية بمواطن القوة والضعف ويستخدم كلا منها فى عملية الادارة بثبات وتزّن وفاعلية، وحيث الأفراد مختلفون فيما بينهم من حيث معارفهم ومهاراتهم ونسبة ذكائهم وطبيعة انفعالاتهم، فتلك هى العوامل التى تلعب دوراً هاماً فى تمكين الأفراد من استخدام انفعالاتهم بأسلوب مناسب، وتلك مهارة متميزة نادراً ما يتم استخدامها بطريقة سليمة، إضافة إلى ذلك فالأمر ليس مجرد رحلة تعليمية أو برنامج تدريبي إذ أن هناك من المواقف القيادية والإدارية التفاعلية ما لا يمكن حصره، والتعريف بأفضل الأساليب للتعامل فيه، وفى مجال دراسات الإدارة بوجه عام لم يكن هناك إلا مؤخراً وفى فترة حديثة نسبياً اهتمام بهذا المجال، وتركيز على النواحي الانفعالية للأفراد العاملين وليس فقط لدى شخصيات القادة والمديرين، وعلى مهارات حل المشكلات وتحسين سبل التواصل بين الأفراد.

وتتناول دراسة أوجينسكا (Oginska,2005) دور الذكاء الانفعالي باعتباره عاملاً أساسياً فى تحقيق النجاح فى حياة الأفراد، ونالة على صحتهم النفسية، كما أن له دوراً مميزاً فى تشكيل علاقاتهم بالآخرين فى بيئة العمل التى يتواجدون فيها، وتستهدف دراسة أوجينسكا استطلاع الدور الذى يلعبه الذكاء الانفعالي فى ادراك الأفراد للضغوط فى بيئة العمل وطبيعة الناتج الصحى فى مجال الخدمات الانسانية، طبقت الدراسة على عينة من (٣٣٠) من العاملين فى مجال الخدمات الانسانية كالأطباء والمعلمين والمرضى، وأشارت نتائج الدراسة إلى التأكيد على الدور البارز للذكاء الانفعالي فى ادراك

الضغوط ذات الطبيعة المهنية فى مجال الخدمات الانسانية والحيلولة دون حدوث مترنبات صحية سالبة نتاج ادراك هذه الضغوط، كما أكدت الدراسة فى توصياتها على التركيز على تنمية الذكاء الانفعالى فى برامج التدريب على أساليب مواجهة الضغوط وتطوير هذه الأساليب.

أما دراسة سومرس (Sommers,2005) فتتبنى وجهة نظر مخالفة وجد مختلفة عن كون مؤسسات العمل والهيئات تضيع فى حقيقة الأمر قدرا هائلا من أرسدتها وطاقاتها فى التركيز على دعم تقدير الذات وتنمية الذكاء الانفعالى وتقديم خدمات ارشادية، فمايزل مفهوم الذات غير محدد وغير معروف هل بالامكان تعلمه وتنميته، كما أن العلاقة بينه وبين ملامح الشخصية السوية غير واضحة، فكم من الأفراد أصحاب الانجازات الرفيعة لكنهم فى ذات الوقت من ذوى تقدير الذات المنخفض، كما أن هذه الشركات يجب أن تعيد قراءة وفهم الكتاب الصادر عام (٢٠٠٢) بعنوان: "الذكاء الانفعالى: العلم والأسطورة"، والذى يوضح أن عديدا من الأفراد أيضا يتمتعون بقدر من الذكاء الانفعالى لكنهم لا يمكنهم أبدا القول بأنهم سعداء ناجحون، تواجههم تحديات نفسية رهيبية، ورغم أن هناك خبراء متخصصون ومدربون ومرشدون ومعالجون فى كافة مؤسسات العمل والحكومة والمصانع والشركات، فكم من الوقت والجهد يضيع هباء بغير أن تتغير الأوضاع وتحسن الأحوال، وفى هذا الكتاب إشارة إلى أنه ليست هناك حتى يومنا هذا معلومات مقنعة تؤيد التوجه نحو استثمار وتنمية الذكاء الانفعالى لخدمة مؤسسات العمل ورفع معدلات الأداء بها، ويتساءل عن الاختلاف بين محاولات الاستثمار والتنمية تلك وبين ما قدمه ديل كارنيجى *Dale Carnegie* عن كيفية اكتساب الأصدقاء والتأثير على الآخرين *How to Win Friends and Influence People* إذ أن للأسرة والأصدقاء والزملاء المحيطين دورا لا يمكن إغفاله باعتبارهم مصادر للدعم والتأييد، وهو ما يبرر القول بأن نسبة ٨٨٪ من الأمريكيين يصفون أنفسهم بأنهم أذكيا انفعاليا وسعداء فى حياتهم ولديهم القدرة على تخطى أحداث الحياة الضاغطة، وأنه من الطبيعى انسانيا أن يشعر البعض بالحزن والألم والغضب والاحباط وحتى بعدم الأمن، لكن ذلك ليس معناه أنهم مرضى لأنهم يعرفون متى وكيف يسيطرون على انفعالاتهم ويتحكمون فى اندفاعاتهم وليس لزم ما أنهم يحتاجون إلى تدخل علاجى.

الشرط الأول للنجاح إذن أن يهيء المرء لنفسه هدفا عاما ومباشرا ويسعى لتوسعة طاقاته ومقاومة الصعوبات واستثمار المؤهلات الشخصية فى تقدير الأمور، حيث الحياة اليوم لا تفتح ذراعها إلا لمن يقدر على التنافس والكفاح وتحقيق الأهداف، والفرء الأكثر ذكاء هو الأقدر على الحفاظ على سويته وتزئنه والتعبير عن ابداعاته، وهو أيضا الأقدر على التمتع بالحياة والتجاوب مع متطلباتها وتعميق العلاقات بأفرادها، وابتكار أفضل السبل للقيام بذلك.

من كل ما سبق نخلص إلى أن أفضل معايير الحكم على العاملين فى مؤسسات العمل هو ما يعتمد على الطريقة التى يديرون بها انفعالاتهم الذاتية وانفعالات الآخرين، وهى مهارة وكفاءة يكمن فيها سر النجاح حيث توفير الوقت والجهد وتعبئة الطاقة الدافعة والتناغم بين العقل والوجدان، ومهارات القيادة والتخطيط المستقبلى نى الطبيعة الابداعية فى سياقات توافقية.

ونخلص كذلك إلى أن مؤشرات النجاح المهنى الذى يدعمه الذكاء الانفعالى تتمثل فى الثقة بالنفس والقدرة على الاقناع والتفاوض ودعم علاقات العمل وقراءة المواقف المختلفة، مع مراعاة القدرة على ضبط الذات وتهدئة الانفعالات لادارة الصراع بفاعلية أكبر والسيطرة على الوجدانات السالبة ومد يد العون لمن يحتاج، وإبراز قدرات التفوق فى إطار منافسة شيفة تتطلبها طبيعة الاعمال فى عصرنا الحالى.

### الذكاء الانفعالى والاضطرابات السلوكية:

كان عالم النفس ويتمر المؤسس لأول عيادة نفسية تهتم بعلاج انحرافات الطفولة والاضطرابات الجسمية والخلقية عام ١٨٩٦ ومن بعده جاء العالم وليم هيلى الذى وجه اهتمامه لانحرافات السلوك وأنشأ عام ١٩٠٩ عيادته النفسية لعلاج الأحداث. أما ويكمان *Wickman* (١٩٢٨) فكان أول من أشار إلى الاضطرابات السلوكية بالمدارس ومنذ ذلك التاريخ بدأت الدراسات لتحديد حجم المشكلة. وقد ساهم تنظريا تفريد (١٨٥٦-١٩٣٩) فى التأثير على تعليم وعلاج الأفراد ذوى الاضطرابات السلوكية والانفعالية، وفى الفترة من (١٩٦٠-١٩٧٠) ظهرت دراسات عديدة، وطور كريكشان كخطوات عمل محددة فى إدارة الفصل المدرسى، ونشر فيليبس وهارنج عام ١٩٦٢ كتابهما حول تعليم الاطفال المضطربين سلوكيا والمعاقين انفعاليا، والذى أكد على أهمية التفاعل بين الطفل وبيئته

الأسرية والمدرسية.

وحدد سميث (Smith,1992) العلامات والأعراض المتوقعة للاضطرابات السلوكية والإنفعالية متمثلة في: اضطراب العلاقات الأسرية والمدرسية، واضطراب العلاقات مع الأقران، العدوان نحو الذات والآخرين، عدم النضج الاجتماعي، الانسحاب و الاكتئاب، وفي بعض الأحيان أفكار انتحارية .

وفي رأى (مصطفى سويف، ١٩٨٥) أن صعوبة تعريف الاضطرابات السلوكية ليست ناجمة عن قلة تعريفاتها وإنما من تعدد التعريفات وكثرتها، إلى حد يصعب معه اختيار أحدها دون مشقة .

وتشير (خولة يحي، ٢٠٠٠) الى استخدام العديد من المصطلحات للإشارة الى الإضطرابات السلوكية والانفعالية منها: سوء التوافق النفسى والاجتماعى، الاعاقة الانفعالية، الانحراف، وفي رأيا أن تلخيص أكثر من ٧٨ تعريف للاضطراب الانفعالى السلوكى يمكن أن يتمثل فى وجود خاصية او أكثر الخصائص التالية: عدم القدرة على التعلم التى لاتعود الى ضعف الكفايات العقلية او الجوانب الصحية العامة، عدم القدرة على اقامة علاقات سوية مع الافراد والمعلمين وكافة المحيطين، شعور عام بعدم السعادة والاكتئاب، نزعة لتطوير مشكلا تمدرسية وأنواع من المخاوف واضطرابات فى الكلام وفى تعريف الاضطرابات السلوكية تستخدم مسميات وتعريفات مختلفة تتعلق بها ومنها: سوء التوافق الاجتماعى، الاضطرابات الانفعالية، الاعاقة الانفعالية، الجنوح، سوء التوافق، مشكلات التوافق، القصور الانفعالى، وأيا كان المصطلح الذى يستخدم فإن الاضطرابات السلوكية والانفعالية تشير إلى أن الفرق بين السواء واللاسواء هو فرق فى الدرجة، لافرق فى النوع، وأن الاضطرابات السلوكية والانفعالية ينظر إليها فى ضوء التوقعات الاجتماعية والثقافية. وقد ذكر (جمعة يوسف، ٢٠٠٠) أن الاضطراب السلوكى هو أى اضطراب يلحق بالسلوك الإرادى فى كافة أشكاله سواء كان عدوانيا أو لم يكن، ينتهك المعايير والقيم أولا ينتهكها، يخالف توقعات المجتمع فى شكلها العام، يتكرر باستمرار، ويمكن ملاحظته وقياسه، يحدث عادة فى مرحلتى الطفولة والمراهقة، ولا يعتبر مظهرا للاضطراب آخر كالعصاب أو الذهان أو الأمراض العضوية . ومعنى ذلك أن الاضطراب كما نعيه اضطراب أولى يثثل المشكلة الأساسية المهيمنة على الصورة

الاكليينكية، وليس مجرد عرض ضمن قائمة أعراض لاضطراب آخر أيا كان. وسيركز البحث الحالي على الاندفاعية والعدوان كمظهرين من مظاهرا الاضطرابات السلوكية المستهدفة تنمية الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة للتقليل منهما، وتحسين مستوى الأداء على الجانب النفسى والسلوكى.

ويعرف بلوومكيسيت (Bloomquist, 1996) ذوى الاضطرابات السلوكية بأنهم ذوى تأثير سلبي على كل المحيطين بهم (الآباء، المعلمين، الأقران) وتعوزهم مهارات التواصل مع الآخرين، وتنقصهم القدرة على قراءة وجهات نظر الآخرين، وهم لذلك يوا جهون دائما مشاعر الرفض واتجاهات الالهال من الجميع، وتكون سلوكيات العدوان ورد الفعل الذى يعوض مشاعر الذات المنخفضة ومشاعر الاكتئاب.

وللاضطرابات السلوكية فى مدارسنا أشكال عديدة وبنسب عالية تتمثل فى: النشاط الزئد أو الحركة الزئدة، التهرب من أداء الواجب المدرسى، العدوان وتحطيم مقتنيات الآخرين، ضعف القدرة على المثابرة، عدم الانتباه والتسرع والشرد ذهنى، الكسل والضمول وانخفاض التحصيل الدراسى، وجميع ما من شأنه أن يحتم عدم قدرة هؤلاء على تحقيق التوافق الشخصى والاجتماعى والمدرسى.

وقد قدم موراي (Murray, 1989) تعريف اللاندفاعية باعتبارها أحد أشكال الاضطراب السلوكى الانفعالى بأنها ميل الفرد ونزعتة إلى الاستجابة بسرعة ودون تفكير أوترى، فالمدفع لديه صعوبة فى كبح سلوكه الذى يتصف بالعفوية والتلقائية، أما دوجلاس Douglas (1972) فيرى أن الاندفاعية ترتبط بعدم القدرة على الاحتفاظ بالانتباه مدة طويلة، فى حين وصفها مونرو Mounro (1970) بأنها المحرك الأساسى لمشاعر الغضب والعدوان، والميل إلى الاستجابة دون تفكير، والمدفع شخص لا يفكر فى البدائل المطروحة أمامه قبل أن يتخذ أى قرار فهو لا يتوقف للتفكير قبلا لاستجابة، وينتقل من نشاط إلى آخر دون أن يستكمل الأول، ويصفه كندا الموفينش kendal & fench بأنه شخص متهور غير مستقر يسلك دون تخطيط مسبق أو تفكير فى العواقب، ويبدو عليه الضجر والاجهاد عند الضغط عليه لاستكمال أى نشاط دراسى أو اجتماعى.

ويشير بلوك (Block, 1995) إلى الاندفاعية باعتبارها خاصية دالة على اضطراب السلوك والعامل المسبب للعديد من أشكال الصراع إلى جانب الشعور بالاحباط المترتب

على هذا الصراع.

ويذكر (علاء الدين كفاي، ١٩٩٠) أن المندفعين هم من تتضمن انفعالاتهم قدرا من المبالغة، ويظهرون علامات عدم النضج الانفعالي، وعدم استقرار الانفعالات نحو الأشخاص والأحداث، ويميلون دائما إلى إقناع ذواتهم بما يقومون به، ولفت انتباه الآخرين واستعطافهم، ويكون اندفاعهم تنفيسا عن انفعالات مكبوتة لم يعبر عنها في مجالها الأصلي، إضافة إلى إهدار طاقاتهم في دروب وسبل لا تؤدي إلى شيء سوى اقناع ذواتهم بأنهم قد أدوا ما عليهم، وهم في كذلك غير قادرين على ضبط ذواتهم أو تحمل المسؤولية أو تحمل الاحباط، وحتى اكتساب الخبرات التي تمكنهم من تعديل سلوكهم تعديلا بناء في مواجهة المواقف المختلفة، فانشغالهم بذواتهم عما يحدث حولهم يقودهم إلى عدم الاستفادة من الخبرة.

وفي دراسة لويس (Lewis, 1992) أعاد أفراد العينة تقييم ما ترتب على سلوكهم الاندفاعي من نتائج بعد فترة زمنية ملائمة وأعرب جميعهم عند هشتهم البالغة إزاء اندفاعهم وعدم قدرتهم على السيطرة على انفعالاتهم وسلوكياتهم. ويصف بلو، مكيس (Boomquist, 1996) المندفعين بأنهم من تعوزهم القدرة على التوقف *to stop* لتقدير عواقب السلوك الذي يقدمون عليه أو التفكير في بدائل للتعامل مع المشكلات في مختلف المواقف، فهم أي المندفعون يسلكون دون تفكير، وهم دائما في حالة استجابة ورد فعل *on the go* وكأنهم تقودهم محركات أقوى منهم تجعلهم لا يقرأهم قرار ولا يعرفون معنى التروي أو التأني وتأجيل الاستجابة.

ويشير هينلي ولونج (Henley & Long, 1999) عن الأفراد المندفعين بأنهم أولئك الذين يعانون من مشكلة تمس الإرادة وبنيان الشخصية، فأصل التواد والتعاطف هو القدرة على قراءة انفعالات الآخرين، فالشخص الاندفاعي يكون خاضعا لرغباته مستجيبا لها، وتنقصه في الذكاء الانفعالي مهارتان هما: ضبط الذات والتعاطف.

وقد أجرى براون (Brown, 1996) دراسة في منتصف السبعينات، كررها في منتصف الثمانينات على نحو ألفي طفل ووجد أنه كلما ازاد مستوى السلوك الاندفاعي كلما زادت سلوكيات عدم الطاعة ومظاهر الغضب ومشاعر الوحدة الاكتئاب.

كما يشير ميلر (Miler, 1997) إلى أن السلوك الإندفاعي ومشاعر الغضب ومظاهر

العدوان وحالات الاكتئاب كلها تشير الى نقائص في جوانب الذكاء الانفعالي لدى الأفراد الذين يحتاجون الى أن يتعلموا كيف يكسبون المزيد من الأصدقاء ويطورون مهارات اللياقة الاجتماعية لديهم. وحدديري (Perry,2001) خصائص الشخصية المرتبطة بالسلوك الاندفاعي وذكر منها: البحث عن الاستثارة، الاحاح، نقص الترى وعدم التحفظ، والسلوك العدواني والمضاد للمجتمع.

وقد ورد في دراسة هيفرنيتش (Heavernich,2001) إحصائية تشير إلى أن واحدا من كل أربعة من تلاميذ المدارس يظهرين ميلا للاندفاع والعدوان وغيرهما من سلوكيات المشاغبة، وأن هذه السلوكيات تبدأ غالبا بتعبيرات لفظية وصراعات كلامية ثم تتصاعد إلى أشكال أكثر سوءا، وأن ثقافة عصرنا الحالي تشجع على المنافسة والسيطرة وفرض القوة لا على التعاطف وتدعيم العلاقات مع الآخرين وأضاف هيفرنيتش أن الإساءة إلى هؤلاء الطلاب لفظيا أو عمليا أو توجيه النقد إليهم ومطالبتهم بالطاعة العمياء تماما كالسخرية منهم أو تجاهلهم أو الالتجاء إلى مستويات زئدة من التسامح معهم، كل تلك أساليب تدعم ميلهم للاندفاع وتفضيلهم للعدوان أما السلوك العدواني باعتباره شكلا آخر للاضطرابات السلوكية الانفعالية فيمثل ظاهرة بشرية عرفها الانسان منذ بدء الخليقة، وذلك عندما قتل قبائل أخيه هاويل، وهي أشد صور العدوان وأكثرها تطرفا، ولقد بات العدوان في العصر الحديث ظاهرة سلوكية واسعة الانتشار تكاد تشمل العالم بأسره، ولم يعد العدوان قاصرا على الأفراد وإنما اتسع نطاقه ليشمل المجتمعات فى عمومها ويرجع الاهتمام بدراسة السلوك العدواني بين الأفراد إلى محاولات ماكدوجال المبكرة عام ( ١٩٢٦ ) فى كتابه مقدمة فى علم النفس الاجتماعى والتي كانت عبارة عن تأملات نظرية، ثم ظهرت تأول اشارة لبحوث العدوان فى فهرس مجلة الملخصات السيكولوجية عام (١٩٢٨) ، وبعد ذلك قدم دولار دونمبيلاه عام (١٩٣٩) أول محاولة جادة للبحث التجريبي المنظم للعدوان البشرى وهى الخاصة بالاحباط والعدوان وقد حدد باندورا ثلاثة معايير يتم فى ضوءها الحكم على ما إذا كان السلوك عدوانيا أملا، وتتمثل هذه المعايير فى خصائص السلوك ذاته، وشدته، وكذا خصائص كل من الشخص المعتدى والمعتدى عليه، وحدد ميلرو ديفز Miller&Devis (١٩٨٢) خمسة محكا تأساسية لتحديد السلوك العدواني هى: نمط السلوك، شدته، درجة الأملنا جمعنه، وخصائص المعتدى عليه ونوايا المعتدى.

ويذهب (مخيمر، ١٩٨٤) إلى أن العدوانية من حيث هي طاقات للحياة تخدم غرائز الموت بشكل غير مباشر وإن كانت في الحالات السوية وبشكل مباشر تخدم غرائز الحياة وفي هذه الحالة الأخيرة لاتكون العدوانية شيئاً آخر غير الايجابية وتوكيد الذات، وهذه العدوانية السوية تتخذ صورة كل ما من شأنه أن يعمل على ازدهار الحياة على المستوى الفردي والاجتماعي .

ويراد فهنا المفهوم من الناحية الدينامية ما تحدث عنه ولبي *Wolby* من الناحية السلوكية تحت إسم التوكيدية بحسب العدوانية الإيجابية وسط افاضلا بين العدوانية كتدميرية غير مشرعة، والعدوانية كطاقات انقلبت ضد الذات مانزوية بلغة التحليل النفسى أو إذعانية بلغة السلوكية.

ويعرف (نبيل حافظ ونادر قاسم، ١٩٩٣) السلوك العدوانى بأنه سلوك ينطوى على النية أو القصد يصدر عن الفرد فى مواقف الاحباط التى يعاق فيها اشباع دوافعه أو تحقيق رغباته، فتنتابه حالة من الغضب وعدم الاتزن تجعله يسلك على نحو يستهدف تخفيف الألم الناتج عن الشعور بالاحباط، فيشعر بالراحة ويعود الى اتزنه .

وتعرّفه (خولة يحيى، ٢٠٠٠) بأنه أى سلوك يهدف إلى إيقاع الأذى أو الألم بالذات أو الآخرين، أو إلى تخريب ممتلكات الذات أو الآخرين.

ونذكر (حسن عبد المعطى، ٢٠٠١) أن الانسان فى سلوكه العدوانى يستخدم كافة أعضاء جسمه بالإضافة الى اللغة فيعبر عن العدوان عن طريق قسما توجه هو مظاهر الغضب، وعن طريق استخدام اليدين والقدمين وباستخدام الصورة اللفظية، وتنبثق الاستجابات العدوانية بوصفها أساليب لحل المشكلات مرتبطة بعوامل أسرية وأخرى بيئية وإجتماعية وثقافية وتحدث فى مواقف متباينة: فى البيت، فى المدرسة، فى المؤسسة، فى الشارع،.....

وتلتقى دراسات كريك وودج (Crick & Dodge, 1994) ، جريسمان وآخرين (Grossman et al., 1997)، لوتشمان وودج (Lochman & Dodge, 1998) على التأكيد على أن الأفراد ذوى الميول العدوانية لديهم تعريفات أو تشويهاات إدراكية فيما يتعلق بادراكهم وتقديرهم لذواتهم وفيما يتعلق بعلاقاتهم بالآخرين والأقران، فهم غالبا يبالغون فى تقدير قدراتهم الشخصية والاجتماعية وتستثيرهم مواقف الرفض الإجتماعى ومواقف

الغموض، نظراً لأنهم تعوزهم مهارات مواجهة وحل المشكلات، وعلاقات التعاون والمنافسة، وهؤلاء الأفراد يستبقون دائماً إلى تفسير سلوكيات الآخرين انطلاقاً من كون الآخرين أكثر عدوانية وبأنهم فى حاجة إلى اتخاذ تدابير دفاعية فى مواجهة هذه المواقف. ويلخص هينلى (Henley,1997) خصائص ذوى الميول الاندفاعية العدوانية فى : التصعيد السلوكى *behavior volatility* ، سلوكيات تخرق القواعد *rule –breaking* ، التمركز حول الذات *self-centeredness*، عدم الاكتراث وضعف الشعور بالذنب *little concern for conscience*، وعلى الجانب المعرفى توجد أيضاً خصائص مميزة لهؤلاء الأفراد متمثلة فى وجود أفكار لاعقلانية تسهم أو تلعب دور ميكانيزمات الدفاع التى تبرز السلوكيات المندفعة العدوانية .

وتستكمل دراسة هينلى ولونج (Henley & Long,1999) خصائص الأفراد الاندفاعيين العدوانيين بالإشارة إلى ميل هؤلاء الأفراد الدائم إلى تبرير وتسيويع سلوكياتهم، وإلى الإدعاء الدائم بأنهم هم من يقفون إلى جانب الصواب دائماً، واستنادهم فى معظم الأحوال إلى عامل الصدفة أو دور الحظ، وبالإشارة أيضاً إلى تمركزهم حول ذواتهم وتصلبهم وتركيزهم على أولوياتهم الشخصية، وضعف شعورهم بالامباثية والتعاطف مع الآخرين، وعزوفهم عن الدراسة والتخطيط، وعدم سعيهم إلى اكتساب مهارات أكاديمية تقودهم إلى النجاح، وميلهم إلى المغامرة والبحث عن السطوة وكسب المكانة بين الأقران والأصدقاء ذوى السلطة والمكانة، كما يميلون دوماً إلى البحث الحثيث عن الاستثارة مخافة الشعور بالوحدة التى تعتبر بالنسبة لهم مصدر ألم ومعاناة، ولذلك نجدهم دائماً ينشغلون بموضوعات كالموسيقى والسيارات والعلاقات بالجنس الآخر، ولا ينشغلون بالمستقبل ولا يهتمون بالتخطيط له اعتقاداً منهم أن الأمور سوف تتحول دوماً إلى المسار الذى يرغبون هو أن الآخرين يجب أن يدفعوا الثمن إذا كانوا سبباً فى شعورهم بالاغباط.

وفى رأى سكوت (Scott,1998) أن نسبة ٤٥٪ من مشكلات اضطراب السلوك تتمثل فى الميل إلى الاندفاع والعدوان والذى يدعمه سلوك التحدى والقسوة فى معاملة الآخرين، مع ما يصاحب ذلك من اضطراب مزاجى، تقدير ذات منخفض، عجز عن التواصل ومشكلات توافقية، شعور باليأس والاكتئاب، وفى بعض الأحيان تظهر مشكلات أخرى تتعلق بالتحصيل وصعوبات فى القراءة، وحالات سوء استخدام الأدوية، ومشكلات

الحفاظ على الصداقة.

وحدد هارفي وآخرين (Harvey et al., 2001) العلاقة بين الإندفاعية على المستوى الانفعالي والسلوكي وبين السلوك العدواني والعلاقات الاجتماعية غير المستقرة، وحالات الغضب غير اللائم، وكيف يمكن أن تتطور هذه العلاقة إلى شعور بالملل والفرغ، واضطرابات في الهوية الذاتية، قد تصل إلى محاولات الانتحار.

ويناقش ميتشل (Mitchel, 2001) في مؤلفه أهمية الذكاء الانفعالي وأنه في غيبة التدريب والارشاد من جانب الراشدين على أفضل أساليب التعبير عن الانفعالات تتفجر مشكلات السلوك واضطرابات العلاقات والتمركز حول الذات والأناية التي تعوق قدرة المراهق على التعاطف وتبادل المشاعر الناضجة.

وأشار ترينداد وجونسون (Trinidad & Jonson, 2002) في دراسة له إلى العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاستخدام المبكر لدى المراهقين للكحوليات والتدخين، بلغ تعينة الدراسة (٢٠٥) من المراهقين، ٥٢٪ منهم من الذكور من المدارس المتوسطة ممن تتراوح أعمارهم بين ١٢-١٦ عاماً، وكشفت نتائج الدراسة عن علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الانفعالي والميل إلى الاستخدام المبكر للمخدرات، وأن الذين لديهم ذكاء انفعالي عال يمتلكون قدرة تعقلية أكبر على قراءة رغبات الآخرين، وعلى استنتاج الضغوط التي يمارسها عليهم الأقران، وأن هذه القدرات تؤدي إلى قدرة أكبر على مقاومة استخدام المخدرات، وهو ما يفسر الارتباطات السالبة في الدراسة.

ويلفت موريسون وأومدال (Morrison & Omdal, 2000) النظر إلى ذوي الاضطرابات السلوكية الذين يمتلكون قدرات عقلية متميزة، بل ويمكن اعتبارهم من الموهوبين ذوي القدرة على الابتكار وببيل المجتمع إلى تجاهل قدرات هؤلاء باعتبار أن ما لديهم من اضطرابات سلوكية يصرف النظر عن هذه الموهبة، وهؤلاء هم من يصفهم بيترسون (Peterson) (١٩٩٧) بأنهم *Tough and Bright* فهم قادرين على التجارب اللفظي ويتسمون بالذكاء في أمور مختلفة، غير أن لديهم مظاهر للاضطراب السلوكي التي لا يمكن إغفالها، ومنها كما أشار كريس (Cross) (١٩٩٦): الغضب، التوتر، حدة المزج ومشاعر اكتئابية، عجز عن السيطرة على الدوافع، وأشار بيكر وكريس (Baker & Cross) (١٩٩٦) إلى ميول انتحارية، وحدد بيتس ونيهارت (Betts & Neihart) (١٩٩٨)، وسيلي

Seeley (1984) ميلا إلى الجناح ومشكلات سلوكية وأكاديمية ، وعرض موريسون وأومدال إلى حالة الطالب أندري (٢٢) عاما الذى تم تشخيصه باعتباره واحدا من هذه الفئة، وبلغت الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بهم وتلبية احتياجاتهم وحل مشكلاتهم والمتمثلة فى تنمية ما لديهم من ذكاء انفعالي.

### تنمية الذكاء الانفعالي لدى المراهقين من ذوى الميول الاندفاعية العدوانية:

فى مؤلفه الشهير عن الذكاء الانفعالي أكد جولمان على أهمية العمل على تنمية الذكاء الانفعالي لدى طلاب المدارس فى مثل هذا المجتمع المتزايد التعقيد، وبخاصة مع ما نلاحظه من اشتباك وتورط أبنائنا ورفاقهم فى سلوكيات تتسم بالاضطراب والجناح، وتتصاعد شيئا فشيئا فشيئا إلى حد ارتكاب الجرائم والتحول إلى كونهم من الشخصيات المعادية للمجتمع. والحقيقة أنه عند مناقشة مثل هذه السلوكيات يصف البعض عصرنا هذا بأنه عصر الاضطراب وتدنى مستوى القيم الأخلاقية، غير أن الحقيقة هى أن مثل هذه النماذج السلوكية إنما تصدر من أفراد عاجزين عن السيطرة على انفعالاتهم، ويتساءل جولمان " هل أصبح العالم جد مشغول ومنهمك لدرجة أنه لم يعد هناك وقت لتنشئة الأبناء وحسن تربيتهم؟" فالإهمال والنبد والاساءة أصبح قاعدة أساسية، والحل الوحيد لتجاوز ذلك برأى جولمان هو: التربية الانفعالية ، أو بصياغة أخرى : تنمية الذكاء الانفعالي من غير أن تقتصر مهمة ذلك على المدارس، فحل الصراعات وضبط الانفعالات والتدريب على التعاطف يجب أن يتحقق فى كل مكان وعلى مدار الساعة فى الحياة الأسرية والاجتماعية.

يقول ميلر (Miller,1997) جميعنا يخبر الغضب والقلق والاكئاب، وجميعنا يحتاج إلى الحب والسعادة ، ولكن الأذكيا انفعاليا هم الذين يعرفون كيف يولدون مشاعر جديدة، وكيف يتوافقون مع تلك الأليمة، وكيف يطورون مهاراتهم العقلية، وبمعنى آخر: فإن لهم استراتيجياتهم التى تساعدهم فى مواقف اتخاذ القرار والاختيار بين البدائل والتسامح مع التوترات والتناقضات.

ويشير ليباج (Lepage,1997) إلى أن الأفراد الذين واجهوا فى طفولتهم مشكلات وضغوط يميلون إلى أن يكونوا أعلى فى الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعى وبخاصة عندما تسهم عوامل التفوق الدراسى والانجاز الأكاديمى فى تشجيع هؤلاء الأفراد

على تنمية قدراتهم وتطوير شخصياتهم وتحدي الصعوبات التي تواجههم. ويحذرنا ويلكز (Wilks,1998) من أن تسيطر عقولنا على قلوبنا أو العكس، أو أن نلجأ إلى تيريرات مغلوبة أو معكوسة أو متناقضة في مواجهة مخاطر الحياة، ويشير إلى أن محو الأمية الانفعالية هو التحدي الذي يواجه الفرد والمجتمع على السواء، فالمرء قادر على محو أميته الانفعالية والاختيار والتصميم على الفهم والتطور والنجاح.

يذكر فيستوس (Festus,2001) أن الاهتمام التقليدي بالذكاء والتحصيل الأكاديمي يجب أن يتضاءل مقابل مزيد من الاهتمام بالذكاء الانفعالي، حيث يواجه الطلاب ضغوطاً وتحديات وأزمات تنعكس على تفاعلاتهم مع الأقران والمعلمين في بيئات التعلم. ويشير فيستوس إلى دعوة أرمسترونج (Armstrong ١٩٩٤) جاردينر (Gardner ١٩٩٣) وجولمان (Golman ١٩٩٥)، إلى أهمية التخلي عن المفهوم القاصر للحكم على الذكاء في فصول الدراسة، وإلى استخدام ذكاءات متعددة للحكم على قدرات التلاميذ، مع التركيز على الذكاء المرتبط بالعلاقات الين - شخصية، وإلى أهمية الربط بين مفهوم الذكاءات المتعددة وبين أنشطة الفصل الدراسي. هذه الدعوة ومثيلاتها تتجاوز القياس التقليدي للذكاء وأدواته ومقاييسه المعروفة، وتمثل تحدياً إنزء تحديد أسلوباً مثل للتعامل مع الأفراد ذوي الاضطرابات السلوكية.

ويحسب بارين وأوبيباكر (Baron & Obiaker,1994)، وأوبيباكر (Obiaker,1996)، وأوبيباكر وآخرون (Obiaker et al.,1997) فإن طلابنا في المدارس المتوسطة والثانوية همأ ولمن يجب أن نلتفت إلى انفعالاتهم التي تملأ عليهم كثيراً من أشكال التفاعل مع الأقران، ليكون أهم مايجب أن نركز عليه المؤسسات التربوية هو الاهتمام بمفهوم الذات وتنمية الذكاء الانفعالي بدلا من التركيز فقط على مهارات القراءة والكتابة وحل المسائل الرياضية.

ويقول أوبراين (Obrien,1991): "إننا نرى أبناءنا في عالم فقد ضوابطه وعندما يسلك الأبناء على نحو مخالف للمعايير وضوابط المجتمع فلماذا يشخصون بأنهم من ذوي الاضطرابات السلوكية ، ألا يجب أن يهتم المربون بتخفيف ضغوط الأبناء وتنمية ذكائهم الانفعالي.

وفى رأى كريس (Chris,2000) أننا يجب أن نفترض أن طلاب المدارس قد أتو

إليها من غير أن تتاح لهم فرصة لتطوير قدراتهم الانفعالية والاجتماعية اللازمة للتعامل مع الآخرين، ولافرصة التوافق مع تحدي انمائية جديدة، وإنهم أي التلاميذ يحتاجون في إطار تنمية الذكاء الانفعالي أن يتعلموا تحمل المسؤولية، وإقامة علاقات بين- شخصية من خلال خلق بيئة تعليمية مناسبة تخفض أو تقلل من الحواجز التي تعوق النمو الانفعالي وتكسب استراتيجيات حل الصراعات وتؤكد على القدرات الفردية.

ومع زيادة التطور الاجتماعى وهيمنة قيم العولة على المجتمعات الانسانية، يشير دورتي إلى مراهقين معرضين للخطر، يذهبون إلى المدرسة يوميا ويواجهون الفشل المتكرر وتسيطر عليهم أفكار اللامبالاة والسلبية وعدم تحمل المسؤولية، يتهربون من أداء الواجب المدرسى، مشاركاتهم فى الأنشطة اللامنهجية محدودة، يفقدون الرابطة مع المدرسة ويسأمون منها، يتمردون إزاء السلطة ويسلكون على نحو فوضوى، لديهم عيوب فى التواصل اللغوى، فى أمس الحاجة إلى مساندة الأسر والمعلمين، وتضافر الجهود فى سبيل تحسين دافعيتهم ودعمهم . والمدرسة بالنسبة إلى هؤلاء هى وميض الأمل الذى يمكن أن يقدم لهم أنشطة وبرامج ترشد سلوكياتهم وتوصلهم إلى حياة منتجة سوية، ومن أمثلة هذه

**الأنشطة والبرامج :**

- برنامج نادى الطلاب البارزين والذى يستهدف تطوير الانضباط الذاتى وزيادة احترام الذات والدعم الاجتماعى.
- برنامج البحث عن مهارات النجاح والمهارات التشجيعية كمهارات التواصل والاستماع الفاعل والتفكير والتأمل، ومهارات تنظيمية اخرى، برنامج أندية التميز (أندية التميزين)، برنامج الفرقة الفردية، برنامج مشروع " منأنا " ويستهدف فهم الذات والآخرين.

ويفضل بلوومكويست (Bloomquist,1996) أن يكون طابع العلاج جماعيا فى أغلب الحالات، وأن يكون هناك تعاون بين الأسرة والمدرسة، وأن يتم استخدام الجلسات الفردية لمن تعرض فى تاريخ سابق للإساءة أو الإهمال أو لموقف من مواقف الحرمان الأسرى، إذ تساعد جلسات العلاج الفردى على تخطى الأزمة وحل الصراعات النفسية، وإعادة الاستبصار. ثم يأتى دور العلاج الجماعى فى اكتساب المهارات المراد تقديمها، مع الأخذ فى الاعتبار أهمية اللجوء إلى الخيار الانتقائى الذى يجمع بين مداخل علاجية

مختلفة، وخلال مدة لا تقل عن ستة أشهر إلى ثمانية عشر شهرا مع أهمية متابعة علاجية تالية .

وفى دراسة إدى وريد (Eddy & Reid, 2000) إشارة إلى برنامج يستهدف التقليل من سلوكيات الجناح والعدوان من خلال الربط بين اهتمامات الأسر والمعلمين، ويتكون من أنشطة تستهدف التدريب على مهارات حل المشكلات فى الفصل المدرسى، وأنشطة تستهدف تعديل السلوك فى ملعب المدرسة، وأنشطة أخرى يشترك فيها الآباء، واشتمل البرنامج على محاضرات مختصرة ومواقف لعب الدور لتنمية مهارات حل المشكلات وضبط الذات وتحسين العلاقات، وذلك من خلال تشكيل مجموعات صغيرة تقوم بلعب الدور وتبادل الأدوار لتعزيز التعاون والتواصل بين ذوى الاضطرابات السلوكية، ويتخلل ذلك فترات أنشطة حرة، وتغذية راجعة للتأكيد على المهارات المكتسبة ومن حائل جوائز ورموز التشجيع، مع التأكيد فى كل موقف على تشجيع الربط مع الرفاق وتدعيم السلوكيات الايجابية وخفض السلوكيات غير المرغوب فيها، ويحدث نوع من التقييم الذاتى كل على حدة ومع الآخرين بالتبادل، ويتم أيضا إعداد سجل صفى لتسجيل السلوكيات العدوانية للتأكد من نسبة تراجعها ومكافأة كل طالب على ذلك.

وتشير دراسة بولو (Poulou, 2005) إلى أهمية برامج تنمية الذكاء الانفعالى والتعلم الانفعالى ضمن العملية التدريسية، والتي تركز على اكساب الفرد مهارات انفعالية لازمة تحد من اضطرابه وتقلل من مشكلاته الانفعالية والسلوكية المترتبة على هذا الاضطراب، مع التأكيد على دور المعلم فى مثل هذه البرامج.

إن الخطوة الحاسمة إذن هى استبدال عاداتنا الآلية الجامدة بأخرى أكثر مرونة ولطفا وتفهما، فلا تكون تلك الأولى هى اختيارنا الأول الذى نلتجأ إليه أوتوماتيكيا وفوريا من غير توقف للتأمل والاستبصار وتعديل الأفكار، ومن هنا يكون تغيير العادات أكثر صعوبة من إضافة الجديد منها، وتأتى المرحلة الثانية متمثلة فى تحديد الاحتياجات والأهداف بوضوح يساعد على استيضاح الجهد وتكريسه، وتصور التوقعات المناسبة، أما المرحلة الثالثة فهى مرحلة التدريب الفعلى الذى تدعم فيه العلاقة بين الأفراد وبين القائم على تدريبهم، والحرص على التغذية الراجعة فى الوقت المناسب.

وتورد الباحثة فيما يلي مثالا لبرنامج تدريبي لتنمية الذكاء الانفعالي أعد بشكل خاص لتقليل سلوكيات الاندفاع والعدوان وجاءت أهدافه كما يلي:  
أهداف البرنامج:

▪ الأهداف العامة: تنمية مهارات الذكاء الانفعالي، تدعيم سلوكيات التفاعل، تنمية مهارات سلوك حل المشكلة.

▪ الأهداف الاجرائية: تقليل سلوكيات الاندفاع والعدوان، وتحسين علاقات الرفاق، وتقليل دواعى القلق.

وهي أهداف يتوقع أن يكون لها انعكاساتها الإيجابية على وعى الأفراد بذواتهم وتقديرهم لها، وتنمية شعورهم بالمسئولية والتعاطف مع الآخرين.

**شكل البرنامج:**

يطبق البرنامج فى صورة جلسات جماعية مستهدفة خلق بيئة من التعلم التعاونى يعمل فيه أفراد العينة من خلال ربح الفريق.

**فنيات البرنامج:**

يركز البرنامج على عديد من الفنيات وأساليب التعامل منها: الملاحظة، الأداء الفعلى، تأمل الذات، لعب الدور، الحوار وإعادة الاستبصار وإعادة الفهم، وذلك على نحو كانت فيه تدريبات اكتساب المهارات محاولات متكررة للوصول إلى الهدف المنشود الذى يجسد علاقات التعاون والتفاهم والمبادرة إلى مشاركة الآخرين وتفهم وجهات نظر الرفاق، وتقدير الدوافع، مع السماح خلال هذه التدريبات بتبادل الأدوار بالمقاطعة فى لطف وأدب، بتقديم الاعتذارات،.....

مراحل وجلسات البرنامج:

#### 1- المرحلة الأولى: تنمية مهارات الوعى بالذات: جلسات المرحلة الأولى:

تستهدف المرحلة الأولى تنمية مهارات الوعى بالذات باعتبارها مهارات أصيلة ولازمة لتدعيم قدرة الفرد على ضبط ذاته وتنظيمها، التحكم فى انفعالاته وحالته المزاجية، التسامح مع التوترات وتحمل الغموض، وتأجيل الاستجابات والمرونة والتدريب على الصبر. وهى مرحلة يتم تخطيها عبر جلسات ستة تلى الجلسة التمهيديّة التى يتم فيها التعارف بين أفراد البرنامج والقائم على تنفيذه، والتعريف بأهداف البرنامج ونظام تطبيقه، والاتفاق على ذلك، وفى هذه الجلسات يتم التدريب على استخدام طريقة مرشدة

للتحكم فى الانفعالات والمشاعر والرغبات، فمن يرغب فى أن يكون متمتعاً بالذكاء الانفعالى يجب أن يعمل بصورة منطقية وأن يتحرك من خلال قيم سامية ومنطق فعال وسلوك حكيم، والوعى بالذات مهارة تشتمل على مهارات متضمنة منها ضبط الذات، تقدير الذات الصحيح، الثقة بالنفس، وتعد بذاتها بمثابة القلب أو اللب فى مهارات وإمكانات الذكاء الانفعالى جميعها.

الانفعالية التى لدى أفراد البرنامج، فهم لا يجيدون إلا لغة "الفعل" وإذا أرادوا التعبير عن انفعالاتهم فإن ذلك لا يكون إلا عن طريق الفعل، أما القدرة على التعبير على المستوى الانفعالى فتحتاج إلى التدقيق والتطوير.

الخطوة الثانية هى التدريب على أن يباعد الفرد بينه وبين انفعالاته بحيث يكون قادراً على التعامل مع انفعال محدد يعتمل داخله، ثم يتقبل هذه الانفعالات أياً كانت ويعترف بها من غير محاولة لتغييرها فوراً أو إصدار الأحكام عليها، أو الشعور بالأسف أو الذنب حيالها، وللتحكم فى الانفعالات يتوقف الفرد ليفكر، فلا بأس أن يغضب، ولكن لا ينبغي أن ينفجر صارخاً، وإذا توقف ليفكر فسيختار أفضل رد فعل لانفعالاته، صانعاً لنفسه خط رجعة *Exit Line*.

وأما الخطوة الثالثة فهى الاستجابة للانفعالات على نحو ملائم فإذا قرر الفرد تأجيل ردود أفعاله فلن يدعها مكبوتة إلى الأبد، فهناك كثير من الإمكانيات والحلول والبدائل التى يحرر بها انفعالاته من غير معاناة، ومن خلال الحوارات المتبادلة ومواقف لعب الدور يجد الفرد فرصة لتحرير مشاعره، وإعادة النظر فيها والتدبير فى أسبابها ونتائجها، ويمكن أن تساعد بعض تدريبات الاسترخاء هنا على أن يستلقى الفرد فى ارتياح وتنفس عميق ويتبادل التعبير عن انفعالاته مع صديق أهل للثقة، وهناك أيضاً تدريبات لتقديم الذات وتقييمها وتوجيهها، فكل يراقب ذاته ويراقب الآخرين فى معيشة لمواقف فعلية يرون فيها كيف يتعلم الفرد أن يكتسب مهارة ضبط الذات على كافة المستويات ويتوقف فى الوقت المناسب عن إصدار الاستجابات الدفاعية المضادة ويتجنب الإدراكات المشوهة ويعيد توجيه طاقاته الانفعالية.

ويتم التدريب فى هذه الجلسات على مهارة النظرة المتجمدة *Freeze Flame* حيث يتم إدراك موقف الانفعال ومحاولة التحول عنه كمصدر للقلق وذلك بمعيشة خبرة

إيجابية تسهم في استعادة الهدوء الذى يتيح للفرد أن يساءل نفسه عن أفضل استجابة انفعالية في هذا الموقف بالذات، كما قد يفيد أيضا التدريب على الحديث إلى الذات *Self* *Talk* ليصغى الفرد لما يقوله له قلبه ، فتهدأ مشاعره، وتخمد استجاباته الاندفاعية ويعيد في استبصار تقييم استجاباته الموقفية. كما يتم التدريب في هذه الجلسات أيضا على أساليب إحلال الانفعالات البناءة مكان الانفعالات الهدامة : مثال ذلك: كبح الغيظ: "والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس" بدلا من ثورات الغضب، العفو والإعراض عن الجاهلين بدلا من الحقد "خذ العفو وأمر بالعرف وأعرض عن الجاهلين"، الصفح والتحمل "ولن صبر وفجر إن ذلك لمن عزم الأمور"، الحلم بدلا من القسوة والشدة" إنما الشديد الذى يملك نفسه عند الغضب"، وتأتى القدرة على التخلّى عن العمليات العقلية السابقة التجهيز والتي يجب التأكيد عليها ، ذلك أن مشاعر الغضب تتفجر عندما يستبق الأفراد مشاعر العداء عند الآخرين.

يصل أفراد البرنامج عند هذه النقطة إلى حالة من الوعى بالذات ويتعلمون كيف يسلكون في مواقف الغضب أو الاحباط أو الهجوم أو الدفاع أو الفوز أو الخسارة، وهنا تأتى خطوة التدريب على الصبر، وتأجيل الرغبات وتشتيت أسباب التوتر وتقليل الضغوط، وأن تكون التوقعات دائما في إطار من الواقعية وفى ضوء ذلك تستخدم بعض التدريبات مثل غناء أغنية، لعبة تداعى الكلمات، الاشتراك فى نشاط أو مشروع مدرسى، التدريب على تقسيم أى مهمة إلى عدد من الخطوات والمكونات والقيام بها ، ثم زيادة عدد المهام والتقدم بانتظام وترى لضمان نجاح كل خطوة قبل الانتقال إلى الخطوة التالية.

#### المرحلة الثانية:

تنمية مهارات التواصل ومهارات الحفاظ على العلاقات بين شخصية:

#### جلسات المرحلة الثانية:

ويستلزم ذلك تنمية القدرة على التعاطف وفهم انفعالات الآخرين والاستجابة لها، وتحليل العلاقات من خلال التعرف على الحدود والتوقعات وتبادل المعرفة على نحو يزيد من مستويات التواصل الفعال، والإلتجاء إلى المرئنة وتحقيق محبة الآخرين والحرص على مودتهم واحترامهم، واستيعاب الأفراد الجدد والتعامل معهم بضمير حى، ويتم التدريب على هذه المهارات عبر أربعة جلسات يتفهم خلالها أفراد البرنامج أن الامباتية تعنى إدراك مشاعر الآخرين والحساسية تجاهها، والدعوة إلى رؤية جديدة من وجهة نظر

جديدة مع الاهتمام بتقليل مواقف المعارضة وتبادل الاتهامات، وقراءة الديناميات ذات المعنى، ويتحقق ذلك من خلال التواصل مع الآخرين والتعاون، مع الأخذ في الاعتبار عدم التسرع والاندفاع في قراءة وتفسير سلوكيات الآخرين ونواياهم، وللتعاطف ثلاث مكونات هي: التعرف على انفعالات الذات والآخرين، اعتبار وجهات نظر الآخرين، الاستجابة على نحو ملائم لانفعالات الآخرين.

وتستخدم المناقشات الجماعية في التدريب على تحديد المعاني المادية واللفظية والموقفية وحتى تعبيرات الوجه التي تتعلق بمشاعر عديدة منها: الشعور بالسعادة، بالحزن، بالغضب، بالدهشة والمفاجأة، بالخوف، بالاشمئز..... ويتواصل أفراد البرنامج ويحاولون التعبير عن مشاعرهم بدقة، ويناقشون كيف أن التعبير عن شعور أو انفعال محدد قد يختلف من فرد إلى آخر ومن موقف إلى آخر، وكيف يمكن أن يسبب البعض قراءة وفهم وتفسير هذه المشاعر، ويحددون مواقف لمناقشتها ويروين قصصاً قصيرة قد تكون فيها الأحداث ذاتها مبعثاً على الشعور بالخوف والذعر، ومبعثاً على الشعور بالاستثارة والدهشة لدى آخرين، باعثاً على السعادة لدى فرد وعلى الحزن لدى آخر..... ويناقشون أيضاً الفرق الحاسمة بين سلوكيات القصد (العمد)، وبين سلوكيات التلقائية وما ينتقل خلالها من مشاعر وانفعالات يتطلب الأمر التريى عند فهمها وتفسيرها. ويمارس أفراد البرنامج لعب الدور حول مواقف سوء الفهم والغموض التي قد تصادف البعض، وتطرح للنقاش وجهات نظر الآخرين وأفعالهم الانفعالية، وكيف يتدربون على اعتبار وجهات نظر الآخرين، ويطرحون للمناقشة معانٍ سامية كمعنى الصداقة وكيف يتغير مدلولها من مرحلة إلى أخرى، وكيف تتشكل ادراكات الأصدقاء تجاه بعضهم البعض، وكيف يكونون أكثر تعاطفاً ومباثية تجاه بعضهم البعض، وكيف يدعمون مهارات التواصل والتواد. ويمكن في إطار ذلك الحديث عن نماذج إيجابية في عروض الأفلام وبرامج التلفاز وأبطال القصص في الكتب، وتشجيعهم على الاشتراك في نشاطات ورياضات وألعاب وبرامج لكسب المزيد من الأصدقاء، وبذلك يكتسب أفراد البرنامج سلوكيات محددة أهمها حسن الاصغاء للآخرين وإظهار ذلك، والتعبير عن الاهتمام بالشخص الآخر بوجوب وقبول.

### ثالثا: المرحلة الثالثة:

تنمية مهارات المبادأة والتدريب على سلوكيات حل المشكلة:

#### جلسات المرحلة الثالثة:

ويتطلب لذلك تنمية الدافعية الذاتية (النقد الذاتي البناء، تعلم المثابرة والإصرار، الإستقلالية، تحمل المسؤولية، الإلتزام والتعهد، التفاؤل، الابتكارية والتدفق والعطاء والتوافق)، والتدريب على مهارات سلوك حل المشكلة لتوليد طاقة خلاقة فى بيئة الدراسة وإنجاز المهام وتحقيق النجاح الأكاديمي والعملی، ومواجهة الفشل والتغلب عليه، وكل ما سبق يتطلب التخلی عن سلوكيات الاندفاع والتقليل من عمليات العز، الاجتماعی الذى يستبق فيه الفرد إلى سوء الفهم تجاه الآخرين، ويبادر بالهجوم باعتبار أنهم أيضا ينتوون ذلك، ويتم ذلك من خلال تعلم : تحديد المشكلة، عصف الذهن والتفكير فى حلول ممكنة، تقييم هذه الحلول والحكم عليها: هل هى آمنة ، عادلة، ممكنة، فعالة، وما شعور الآخرين تجاهها؟ ثم إن هناك الانتقاء والاختيار بين الحلول، وتجريبها، والحكم على نجاحها.

ويمكن فى هذه المرحلة ممارسة لعب الدور حول مواقف يفترض فيها أفراد البرنامج مواجهة مشكلات حياتية فعلية ، واستخدام الضبط الذاتى كاستراتيجية تذكر دوما بأهمية ضبط الدوافع والتدبير فى العواقب وتأييد السلوكيات الشخصية، وفى إطار ذلك يكتسب الفرد مفاهيم دقيقة حول معانى العدالة والسلامة والفاعلية ، والأخذ فى الاعتبار مشاعر الآخرين، وهنا تتدخل قيم الفرد ومعايير، فى الحكم على الحلول وتقييمها ويمكن مناقشتها وتعديلها والسمو بها، على أن يلتزم أفراد البرنامج بتنظيم أوقات اللعب ، وتحديد وقت للقراءة كل مساء، ومناقشة ما يقرأون، والتردد على المكتبات.

وختاما تكون هناك جلسة نهائية يشرح فيها القائم على البرنامج أهمية أن نتمسك بما تحقق من مكاسب نمائية عبر جلسات البرنامج، وبخاصة ونحن نعيش فى مجتمع بالغ التعقيد يتطلب منا أن نواجه تحديات يومية، وأن نستمر فى تقييم أنفسنا وتقدير الآخرين حتى وإن لم يسلكوا كما نتوقع، فاحترم الفريق بين الأفراد أمر واجب.

#### الأنشطة العملية فى البرنامج:

راعت المؤلفة فى تصميم البرنامج اشتماله على فترات تنشيطية أثناء الجلسات، وأداء ألعاب بسيطة تتسم بالجدية ومشاركة الجميع فيها للتخفيف من الضغوط والخاوف فى جو نواصل ومونة، وجانبا عمليا تطبيقيا للبرنامج اشتمل على العديد من

- الأنشطة والممارسات والواجبات والمهام منها:
- ١- كتابة تقرير عن شخص (شخصية) يعتبرها الأفراد مثالا نموذجيا للذكاء الانفعالي وهى مهمة استهدفت معرفة الأحكام القبلية التى تؤثر على مفهومهم عن الذكاء الانفعالي وإدراكاتهم للاتجاهات السلوكية التى توجه قراراتهم الشخصية وما مدلول بعض المعانى المحددة كالقوة والشهرة وذيوع الصيت.
  - ٢- استخدام أجندة يومية لتسجيل الانفعالات وصور التعبير عنها والخبرات المصاحبة لها على أن تتاح لكل فرد حرية اتخاذ قراراً بالأطلاع الآخرون على هذه الأجندة أو أن يتشارك مع القائم على البرنامج فى ذلك.
  - ٣- إعداد وتطوير قاموس للمفردات الانفعالية وذلك للتدريب على تحديد الانفعالات وتسميتها وعدم الخلط بينها وبين غيرها، وفى هذا القاموس يدون الأفراد أو يرسمون صوراً عن انفعالاتهم كما يفكرون فيها وكما يعايشونها (يخبرونها)، وليس الغرض من هذا التدريب مجرد الاثراء اللفظى، بل يستهدف أيضاً زيادة وعى الأفراد بمشاعرهم وانفعالاتهم واستخدام التعبيرات المميزة بين انفعالات قد تتداخل مثل: القلق، الاثارة، التوتر، الإحباط.....
  - ٤- صنع ملصقات فردية من قصاصات الجرائد والمجلات والرسوم الكاريكاتيرية والمواد المرئية يعبرون من خلالها عن انفعالاتهم ومشاعرهم من خلال مناقشات مفتوحة تتناول مواقف الأزمان الاجتماعية وديناميات العلاقات الاجتماعية.
  - ٥- كتابة تقارير موجزة عن بعض أعمالهم ومشروعاتهم الصغيرة ومنتجاتهم الرمزية .
  - ٦- التدريب على كتابة السيرة الذاتية ، وتبادل الرسائل والتسجيلات التى تنمى دافعيتهم للتعاون وتسهم فى بناء مفاهيم إيجابية عن الذات وعن السلوك، وتدور حول معانى عديدة كالذكاء والثقافة والقوة.
  - ٧- المساهمة فى تقديم الخدمات للآخرين من أصحاب الحاجات وخدمة المجتمع الخارجى، وذلك لتدعيم علاقات الود والصدقة مع أفراد أصغر سناً للشعور بالتعاطف والمسئولية، وأفراد أكبر سناً لاكتساب القدوة.
- ومما يجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند تطبيق هذا البرنامج:
- التزم القائم على البرنامج بدرجة عالية من الصبر لخلق جو يشعر فيه الأفراد

بالتفهم والثقة، وصولاً إلى تحقيق التفاعل والتواصل المنشود واكتساب المهارات المطلوبة، وبخاصة مع التجائهم إلى ما يمكن تسميته بتجميد الانفعالات، وهي حالة تزيد مشكلاتهم الانفعالية تعقيداً، ويتفاقم شعورهم بالغضب والإحباط والحزن، فيندفعون إلى الهجوم والقسوة والعدوان وغيرها من سلوكيات التحدى، وإزاء ذلك يجب الحرص على أن يشعر كل فرد من أفراد البرنامج بالعدل والتسامح والاحترام، وبأن له مكاناً خاصاً من غير تحيز أو مفاضلة.

وانطلاقاً مما قدمته لنا نظرية التعلم الاجتماعي من مداخل عديدة نفسر اكتساب المعارف وتنمية المهارات، وإمكانية أن يتم ذلك من خلال التقليد، الملاحظة، الاقتداء، إعادة تمثيل السلوكيات وتدعيمها، ومن خلال تدخل عوامل أخرى تلعب دورها في إتمام عملية التعلم كفهم الفرد لدوره وتقديره لمسئولياته وأخلاقياته ومبادئه، وعلاقته بالبيئة المحيطة به، وكيف تتفاعل تلك العوامل جميعها لتدعم إدراكات الفرد وتفاعلاته مع الآخرين، وذلك في مواقف يتم فيها منح الأفراد الفرصة لتجريب ذواتهم وتفعيل مبادئهم واستثمار إمكاناتهم ومهاراتهم في مواجهة وحل المشكلات التي تعترض طريقهم، وهو ما يعتبره رواد نظرية التعلم الاجتماعي أفضل صور التعلم الانساني، مع أهمية مراعاة عامل حاسم في العملية العلاجية وهو المشاركة والتعاطف إلى جانب التحدى والمواجهة، فمن خلال المشاركة يكون الاستبصار والفهم وإعادة التقدير، ومن خلال المواجهة ينمو شعور الأفراد بالمسئولية عن سلوكياتهم، والتأكيد على أهمية لغة الحوار والمناقشة لتحقيق التواصل بين جميع أفراد البرنامج، وأهمية مراعاة تبسيط اللغة بما يتناسب مع طبيعة المستوى الفكرى لأفراد البرنامج، وأهمية إتاحة الفرصة لأفراد البرنامج لاتخاذ القرارات المسئولة بشأن المشترك في البرنامج وتشجيعهم على استخدام أسلوب الحوار والمناقشة وتبادل الآراء في مناخ أخلاقى لا يتجاهل العدوان ولا يتسامح معه، ويحدث نوعاً من التنافر المعرفى الذى يحفز الدافع إلى التفكير الابتكارى والعصف الذهنى والصمود فى وجه التحديات والسيطرة على الانفعالات المضطربة، مع مراعاة أن يكون القائم على البرنامج شخصياً مثلاً للاقتداء فى ضبط الانفعالات والتعبير عنها، وأن يكون الوالدان والمعلمون مصدراً للقدوة والاحتذاء فى التعبير عن الانفعالات المناسبة بالأسلوب المناسب وفى الوقت المناسب، ذلك أن افتقاد هذه النماذج قد يسبب شعوراً بالإرتباك أو الإحباط، مع

التأكيد على ترسيخ ديناميات التفاعل الانساني من خلال التدريب على مهارات سلوكية محددة لمواقف محتملة مثل تقديم الاعتذارات عن سلوك خاطيء، اختيار المكان والزمان المناسبين لذلك، وتفعيل دور التواصل البصرى ونغمة الصوت ولغة البدن للتعبير عن درجة المصادقية، والتأكيد على المسؤولية الشخصية عن مهام حفظ النظام ونشر مبادئ العدل وصور التعاطف والتأييد، وذلك من خلال ممارسات ديمقراطية يستخدم فيها القائم على البرنامج التوجيه المباشر والتغذية الراجعة بعبارات التأييد ونظرات التشجيع فى مواجهة مواقف الضغوط والأزمات، لكسب مزيد من الثقة والفهم وإعادة الاستبصار.

ومن هنا يتضح لنا أن الوعى بالحالة الانفعالية والسيطرة عليها يمكننا من توجيه انفعالنا إلى غاية مثمرة وصولا إلى إنجاز أكثر فاعلية، وأن انفعالنا لها قدرة على توجيه جهودنا نحو المزيد من الايجابية، فليس جميع الاندفاعيين عدوانيين، وليس جميع العدوانيين مضطربين، ولا ينبغى أن يتم نبذهم اجتماعيا، حتى لا تتصاعد ردود أفعالهم، ويسيرين على الخط الذى يوصل نهاية إلى العنف والجريمة فى مستقبل حياتهم، كما أن بإمكانهم أن يتعلموا كيف يسيطرون على انفعالاتهم وكيف يستجيبون بود للآخرين، ويحلون مشكلاتهم معهم، ويتشاركون معهم فى أعمق المشاعر، ولئن كانت فائتهم فرصة النمو الانفعالى الوجدانى الأساسية فإن البرنامج يمكن أن يكون بالنسبة لهم وبالنسبة للمرحلة العمرية التى يمررن بها علامة مبشرة بالأمل وتدريباً انفعاليا على الأساسيات، بحيث يكون ذلك مكسبا شخصيا يمكنهم من مواجهة أية إحباطات أو محن.

وقد استخلصت نتائج العديد من الدراسات المكونات الإيجابية التى تبدو حاسمة فى إنجاح برامج تنمية الذكاء الانفعالى من خلال تحديد مكوناته ومهاراته وذلك بغض النظر عن المشكلات التى يراود حلها أو الاضطرابات التى يراود تقليلها أو الوقاية منها، وتشمل المهارات الانفعالية، الوعى بالذات، القدرة على التحكم فى المشاعر، السيطرة على الإندفاع، تأجيل الاشباع الذاتى، التعامل مع الضغط العصبى، تعلم اتخاذ القرارات، وإقامة العلاقات الشخصية الايجابية، والنظر بمنظور الآخرين وتفهم سلوكياتهم. ومن مجموع البرامج التى تم إعدادها وتطبيقها ومن مجموع الدراسات التى التقت عند نفس النتيجة يبرز إلى الواقع علم جديد تشير إليه ليلى الجبالى (٢٠٠٠) فى

ترجمتها لمؤلف جولمان الأساسى "الذكاء العاطفى" ألا وهو علم الذات وموضوعه التركيز على المشاعر الذاتية واعتبار بنائها الإيجابى نقطة مركزية ينبغى أن تهتم بها جميع الأسر وكافة مؤسسات التعليم، مهما تنوعت أشكال التدخل العلاجى لتتحول عملية التعليم إلى قصد التدريب على التحكم فى الانفعالات والوعى بالذات وعدم ترك ذلك لمخاطر الفرصة التى قد تتاح وقد لا تتاح .

وفى رؤية أوسع لمفهوم الذكاء الانفعالى متفقة مع مقتضيات نجاح الأفراد من الجنسين فى الحياة، يتجاوب الأفراد من الذكور مع أفكار ونشاطات البرنامج التى تعد بحق الحجر الأساسى فى تنمية الذكاء الانفعالى ، وهى الوعى بالذات وضبط الذات، ويرغبون فى أن يتعلموا ألا يقعوا تحت رحمة اندفاعهم وحدة انفعالهم، وأن يثقوا فى كل ما يتخذونه من قرارات، ويتخلصوا من التجهم والقلق وسرعة الاستثارة، وأنيتعلموا أن الوعى بالذات هو مفتاح النجاح فى العلاقات مع الآخرين وتوجيه السلوك. أما التعاطف أو التقمص الوجدانى والمهارات الاجتماعية فهى مهارات أخرى تتأسس إنسانيا بشكل جوهري منذ سنوات النمو الأولى عند الإناث لتتبدى فى موهبة التواصل وفن التعامل مع الآخرين، وبذلك يتضح أن البرنامج يلمس فى البنين القدرة الأكبر على الصمود لاغيا ما هو متعارف عليه فى عمليات التنشئة الاجتماعية من استهجان صور الاندفاع والعدوان التى تصدر عن الفتيات وقبولها من غير تحفظ فى بعض الأحيان من جانب البنين، ولذلك يجرى إنجاز البنين تأسيسيا أوليا يحققون فيه مكاسب سيكولوجية أعمق ، بينما تتخطى الفتيات إلى ما تعتقدن أنه الأهم والأجدر بالتعاطى وهو التعاطف والتواصل وكسب ود الآخرين.

وهو ما يشير إليه دانيال جولمان (٢٠٠٠) من أن الذكور من الأذكىاء انفعاليا يكونون مترنين مرحيين لا يستغرمون فى القلق راضين عن أنفسهم ويتحملون المسئولية، أما الإناث فهن اجتماعيات تلقائيات منفتحات على الخبرة الحسية ، وقادرات على تكوين العلاقات الاجتماعية، وفى مجمل النتائج فإن الأفراد الأذكىاء انفعاليا هم من يعرفون مشاعرهم ويقومون بإدارتها جيدا، يتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة وبذلك تتضح لنا إمكانية تفسير انفعالاتنا ، والسيطرة عليها والتعامل معها ، وكيف يمكن أن تتحول أفراد من ذوى الميول الاندفاعية العدوانية إلى أفراد قادرين على توليد

الانفعالات الإيجابية والتوافق مع السالب منها، والمساهمة فى نشاطات سوية لاتخاذ قرارات حكيمة، والتقرب والتودد إلى الآخرين، وذلك من خلال تقديم بعض الاحتمالات الممكنة للتعامل مع المشكلات الاجتماعية، فمن خلال البرنامج يتم تدعيم الوعى الانفعالى كأداة أولية لتغيير الحياة، وتقديم فرصة للحوار حول ما يشعر بالغضب أو الحزن أو الذنب، وترجمة هذه المشاعر مما يساعد على فهمها والتحكم فيها، وذلك بعد ادراك الفارق بين أمرين جد مختلفين: القدرة على التعبير عن الانفعالات والقدرة على استخدام هذه القدرة ذاتها، وتلك الثانية هى التى يجب أن تكتسب كمهارة ويشجع على تطويرها.

إن عدم القدرة على فهم واستقراء انفعالات الآخرين يترتب عليه سوء فهم واضطراب فى العلاقات، وبالإمكان تنمية الذكاء الانفعالى وتطويره من خلال أنشطة وطرائق متعددة إذا ما أعطيناها الاهتمام الواجب منذ لحظة الميلاد وحتى الصبا والشباب، فالذكاء مفهوم واسع وشامل وله دور؛ الخطير وبخاصة فى مرحلة المراهقة التى وإن كانت منعطفًا خطيرًا فى حياة الفرد، تختلج فيه نفسه بثورات الإندفاع والعنف وتساوره مشاعر الضيق والتبرم والاحتجاج، وبخاصة حيال حياته الأسرية وعلاقاته بالوالدين والأقران وغيرهم من الراشدين من حوله، إلا أن لها تأثيرًا كبيرًا على تكوينه النفسى والاجتماعى وعلى شخصيته بوجه عام، ولأن الشباب هم أمل المستقبل الذى تبنى له الخطط وتقام له المنشآت وترصد له الميزانيات فإن الهدف الأوحد هو المحافظة عليهم وحمائتهم والعمل على تنشئتهم تنشئة سليمة من خلال كافة المؤسسات التعليمية والاجتماعية والإعلامية، وذلك بتفعيل توصيات أهمها:

- ١- التركيز على التأكيد على العلاقة الدينامية الهامة بين الأسرة والمدرسة لما تبتذلانه من جهد فى تنمية الذكاء الانفعالى لدى أبنائنا.
- ٢- توعية الوالدين والمعلمين بأهمية الذكاء الانفعالى والتى لا تقل أهمية عن الذكاء المعرفى.
- ٣- التركيز على فئة المضطربين انفعاليا وسلوكيا والاهتمام بإعداد برامج إرشادية تنموية تخفف من وطأة اضطراباتهم وتقدم لهم خدمات نفسية تنمى جوانب شخصياتهم المختلفة.

**الذكاء الانفعالي والنجاح الأكاديمي والصحة المدرسية وعلاقة المعلم مع طلابه:**  
الذكاء الانفعالي ليس نقيضا للذكاء العقلي، بل يمكن أن ينعم الفرد بكليهما، أو بدرجة عالية في أحدهما دون الآخر، وقد يكمل أحدهما الآخر وقد يتكامل معه. ويتفوق معظم الإخصائيين على إمكانية قياس معدل الذكاء بواسطة اختبارات الذكاء المقننة التي يتم بها قياس القدرات اللغوية وغيرها كحفظ المعاني والفهم وحل المشكلات، والمهارات البصرية والحركية ومنها يستخرج ما يعرف بمعدل الذكاء  $IQ$ ، أما مهارات الذكاء الانفعالي فإنها ليست النقيض لمهارات الذكاء العقلي، بل إنها في ذات الوقت تتداخل وتتفاعل كل مع بعضها بطريقة ديناميكية على مستوى نظري وواقعي، وأهم ما يميز الذكاء الانفعالي هو أنه أقل درجة من حيث الوراثة الجينية مما يعطى الفرصة للمعلمين وللآباء ليقوموا بتنميته وتجديد فرص النجاح المتاحة، حيث كل مهارة من مهارات الذكاء الانفعالي يمكن تطويرها حسب جدول زمني خاص بها، فمهارات السلوك الأخلاقي والتفكير وحل المشكلات والتفاعل الاجتماعي والنجاح الأكاديمي والعمل، ومصادقة الآخرين والتفكير الواقعي، كل تلك مهارات يمكن تنميتها وتغيير حياة الأفراد مستقبلا من خلال ذلك.

وعلاقة الذكاء الأكاديمي بالحياة الانفعالية ليست علاقة خطية باستمرار، والدليل على ذلك أنه قد يفشل الفرد الأعلى ذكاء لضعف مهاراته الانفعالية، وعلى أفضل التقديرات يسهم معامل الذكاء في ٢٠٪ فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة تاركا ٨٠٪ للعوامل الأخرى التي هي قدرات الذكاء الانفعالي:

- القدرة على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الاحباطات.
- القدرة على تأجيل الإحساس بالاشباع.
- القدرة على تنظيم الحالة النفسية والمزاجية.
- القدرة على التحكم في النزوات والألم.
- القدرة على التعاطف والتفهم والشعور بالأمل.

ومن ثم فإن الذكاء الانفعالي يعتبر قدرة وراء النجاح في الحياة والدراسة والعمل ومختلف الأنشطة الحياتية، وينطوي على كفاءتين مهمتين للنجاح هما:

- تنظيم الانفعالات.

- استخدام المعلومات لمواجهة المشكلات وتحسين التواصل مع الآخرين.  
وقد أشار فورد وتيزك (Ford & Tisak, 1993) إلى وجود تمايز فارق بين الذكاء العام والذكاء الانفعالي، وألح ستريسو وآخرين (Struoso et al., 1996) إلى علاقة دالة ومميزة بين الذكاء الانفعالي والمستوى الدراسي وإلى وجود تأثير محدد لأبعاد الذكاء الانفعالي متمثلة في الشفقة، الوعي بالذات، والمشاركة الوجدانية على المستوى الدراسي، وحدد لام وكيربي (Lam & Kirby, 2002) تأثير الذكاء الانفعالي على الأداء الفردي والانتاجية الفردية وبخاصة أبعاده العقلية المتمثلة في الإدراك والفهم والتنظيم. وفي دراسة فورد وآخرين (Ford et al., 1996) اعتبر الذكاء الانفعالي دالة على المستوى التعليمي وعاملا فعالا في تحقيق تقدم أكاديمي.

وحاول هاتزس (Hatzes, 1996) تحديد العوامل التي تسهم في الناتج الأكاديمي لطلاب الجامعة وقياس القدرات اللفظية اللازمة لعضوية الجماعة، ومن خلال التحليل العميق لاستجابات الطلاب في المقابلات الشخصية وجد أن عدم الرضا أو الاشباع ونقص مهارات التواصل واللياقة والذكاء الانفعالي والمثابرة وتوقعات المعلمين المنخفضة جميعها عوامل تسهم في التأثير على الناتج التعليمي لهؤلاء الطلاب، وأنهم في حاجة إلى برامج إعادة تأهيل وتدريب على المثابرة والاستكشاف والتعاطف والتحكم في الانفعالات. واختبر هولبروك (Holbrook, 1997) العلاقة بين مهارات الكتابة الأساسية ودرجة الذكاء الانفعالي، وأشار إلى أن مهارات الكتابة الانسانية يمكن أن تختزن جميعها في ذكاء الفرد الانفعالي، وتم ذلك من خلال تحليل كتابات مجموعة من الطلاب ومقارنة ما بها من مهارات معرفة للكتابة مع مهاراتهم في التعامل مع الأقران وكسب العلاقات والحفاظ عليها.

واختبر لام (Lam, 1998) العلاقة بين الذكاء الانفعالي وتضمينات الأداء الفردي في مواقف الضغوط المختلفة في ضوء محددات منها درجة الذكاء العام، التعاطف، المواجهة، درجة صعوبة المهمة، شدة ضغوط الموقف،.... وأشارت النتائج إلى أن الأعلى في درجة الذكاء الانفعالي أكثر قدرة على المواجهة والتعاطف وأفضل من حيث مستوى الأداء بشكل عام.

أما دراسة مارش (Marsh, 1998) فتشير إلى اختبار العلاقة بين الأبعاد

السيكومترية لاختبارات الذكاء الانفعالي واختبارات الذكاء العقلي واختبارات الرياضيات ، وتشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى عدم ارتباط الذكاء الانفعالي بالذكاء العقلي والقدرة على حل الاختبارات الرياضية. وتشير دراسة دولويز وهيجز (Dulewicz & Higgs, 2000) إلى أن التركيز على الذكاء الانفعالي في المدرسة معناه أن تركز على محتوى ما يتعلمه الصغار، وعلى تقييمهم لهذا التعلم، وعلى علاقاتهم بالأقران والمعلمين، فمن هنا يكون التعلم الفعال الذي يجمع بين تأثير الذكاء العام والذكاء الانفعالي ويكون دالة على النجاح، لأنه يضمن نوعاً من الخيارات ويكون علامة على التميز في الأداء.

ويحدد لنا (فاروق عثمان، ٢٠٠٠) مؤشرات التعلم الانفعالي متمثلة في:

- ١- **المرونة الانفعالية** : وتعنى القدرة على الانفتاح والانساع فى مواجهة الأزمات، والقدرة على استجماع عدد من المشاعر الانفعالية دون خوف من التنافس، وتعميق التوازن بين الفهم والعاطفة ، وحفظ القدرة الإبداعية على مواجهة المشكلات فى المواقف الأكثر صعوبة.
- ٢- **الصلابة النفسية**: وهو مفهوم يعود إلى كوباز (Kobasa) (١٩٧٩) والذي يقصد به الاعتقاد بالقدرة على استخدام كل المصادر النفسية المتاحة، وكذا المصادر البيئية، ومواجهة الضغوط بفاعلية وصمود ومقاومة، وتوصل كوباز إلى ثلاثة أبعاد للصلابة النفسية هي:
  - **الالتزام** : ويعنى اعتقاد الفرد بحقيقة وأهمية ذاته وما يفعل ، والوقوف على معنى وقيمة للحياة يعيش من أجلها.
  - **التحكم** : ويعنى الاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرار، مواجهة الأزمات، والتحكم فى الأحداث وتحمل المسؤولية الشخصية بالاختيار بين البدائل ، والمواجهة الفعالة مع دافعية كبيرة للإنجاز والتحدى.
  - **التحدى** : ويشير إلى اعتقاد الفرد أن ما يطرأ عليه من تغييرات هو أمر ضرورى للنمو لا تهديدا ينال من ثباته الانفعالي، مما يساعده على المبادرة واستكشاف البيئة وإظهار التحدى فى اقتحام المشكلات لحلها ، والقدرة على المثابرة وعدم الخوف عند مواجهة المشكلات.

- **رد الفعل الانفعالي** : ويقصد به الاستجابة المباشرة لما يؤثر فينا من ضغوط بحيث تكون دوماً استجابة نشطة وممتلئة بالحيوية والحساسية.
- **قوة الانفعال** : إن القدرة على التحمل تنعكس من داخلنا وتتفاعل بدرجة عالية من الفاعلية مع قدرتنا على المقاومة، ومن هنا يتصف الأفراد بالكفاح والإصرار والتفاؤل والتعلق بالأمل على حساب التجربة.
- **المرونة التكيفية** : ويقصد بها القدرة على المناورة بسرعة وسهولة ومن غير إحباط مما يعد أحد مؤشرات الصلابة النفسية، والمرونة التكيفية أسرار تتمثل فيما يلي:

- التفكير في الأحداث السارة
- الاهتمام بالجوانب الدينية
- عدم مقارنة الفرد ذاته بالآخرين
- العلاقات الجيدة أهم مصادر السعادة
- العمل والنشاط في وقت الفراغ
- الشعور بالرضا الذاتي : من خلال الاستخدام الناجح للمهارات وإنجاز الأعمال وصحبة الآخرين، والإحساس بالهوية والانتماء وتنظيم الوقت، وممارسة الرياضة التي تحسن الصحة النفسية.

أما دراسة ريف وآخرين (Ref et al., 2001) فتشير إلى أن الطالبات ممن لديهن صعوبات تعلم أقل درجة في الذكاء الانفعالي، وأقل تقديراً لذواتهن، ولديهن مفهوم ذات سلبي وأكثر اعتمادية، ولديهن مشكلات في التوافق ويشعرن بالخوف ولديهن أفكار قهرية ونقص ثقة بالنفس وميل إلى الانتقاد الذاتي، كما أن لديهن مشكلات في العلاقات الاجتماعية والمهارات الاجتماعية وعدم القدرة على تحقيق الرضا والشباع في الحياة الاجتماعية والعلاقات الشخصية.

ومن منطلق دراسة تأثير الذكاء الانفعالي على بعض مجالات صعوبات التعلم أمكن التأكيد على دوره في التقليل من هذه الصعوبات، وذلك من خلال التدريب على أنشطة أكاديمية محددة والتخفيف من مشاعر القلق والاكتئاب التي يسببها تدني المستوى الدراسي، ودعم العلاقات بالرفاق للتخلص من مظاهر الاعتمادية المفرطة وتدعيم

مشاعر الثقة والوافق دون مسaire أو تبعية، الأمر الذى يؤكد على أن المهارات المتضمنة فى الذكاء الانفعالي تشكل عاملا وتائيا فى المجال الأكاديمي وبخاصة لدى نوى صعوبات التعلم، وذلك لما تسهم به تلك العلاقات من دور فى نقل الخبرات الحياتية والمدرسية التى تؤهل للانتقال من مرحلة تعليمية إلى مرحلة تالية وضمان النجاح المستقبلى فى الحياة العملية.

وتلمح دراسة كوستانتين وجينور (Costantine & Gainor, 2001) إلى أهمية دور المرشد النفسى المدرسى فى تدريب طلابه على تنظيم انفعالهم والتعبير عنها مع مراعاة أن هؤلاء الطلاب قد يختلفون من حيث الخلفية الثقافية التى ينتمون إليها ، كما يتفق ستيرن Stern وويوكويز Lewkowicz (1999) على إمكانية استخدام المعلم لبرامج عديدة ومتنوعة كبرامج التدريبات الموسيقية أثناء ممارسة الأنشطة المدرسية ، وتخفيف الشعور بالإحباط وجعل بيئة الفصل المدرسي أكثر إنتاجية ، ومنع السلوكيات التى تعوق التعلم ، ويمكن أيضا تقديم معلومات عن كيفية تنمية مهارات اتخاذ القرار الإيجابي الاستقلالى لتدعيم الصحة النفسية والتوافق النفسى لديهم.

ويؤكد شايبير (2001) على مهارات الذكاء الانفعالي اللازمة لتحقيق النجاح والإنجاز المدرسى ويشير إلى أنشطة تعاونية مقترحة تكسب الأطفال القدرة على التوافق والنجاح والإنجاز.

وتختبر دراسة بارتشارد (Barchard, 2003) كون الذكاء الانفعالي متغيرا دالا على النجاح الأكاديمي ، طبقت الدراسة على عينة من الطلاب بلغت (150) طالبا وطالبة، مستخدمة مقياس العوامل الخمس الكبرى فى الشخصية ومقياسا للقدرات العقلية ومقياسا للذكاء الانفعالي، وأشارت نتائجها إلى كون الذكاء الانفعالي يلعب دورا هاما فى نجاح الفرد فى كافة مجالات الحياة، أما بالنسبة إلى النجاح الأكاديمي فإنه ليس بالإمكان إغفال تأثير قدرات وعوامل ومتغيرات شخصية ومعرفية أخرى.

وكما يذكر ماكارثي (McCarthy, 1999) فإن البدايات المبكرة المكونة لانفعالنا تبدأ حتى قبل أن نتعلم الكلام وقبل أن نصبح قادرين على التعبير عنها، ويشير إلى العلاقة الدالة فى إطار ذلك بين ذكاء الطفل وثقافته والديه ومركزهما الاقتصادى والاجتماعى، وهى علاقة تبدأ من عمر الروضة وتزداد بشكل ملحوظ مع التقدم فى مراحل النمو، وبخاصة فى عصر لم يعد

التفوق المدرسى فيه شرطا للتفوق الحياتى خارج المدرسة ، وهو ما تؤسس له اتجاهات التربية الحديثة ليكون نجاح الفرد مضمونا على كافة المجالات، ومن هنا يحدد هيل (Hill,2001) ستة طرائق لبناء الشخصية فيما بعد فى الفصل المدرسى مع التركيز على تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية فى الفصل المدرسى وهى كما يلي:

- إعطاء أمثلة بطولية .
- منح الفرصة للطلاب للتعبير عن مفرداتهم الخاصة .
- خطط لبرامج وأنشطة عملية .
- الممارسة العملية للتدريبات .
- تشجيع التعاون وتبادل العرض .
- توثيق العلاقة مع البيئة الخارجية .

كما يشير إلى مجموعة *Antidote* التى تأسست العام ١٩٩٧ وكانت سوزى أورباتش *Suzie Orbach* " المعالج النفسى للأميرة الراحلة ديانا " أحد مؤسسيها، واستهدفت هذه المؤسسة زيادة الاهتمام والتركيز على مفهوم الذكاء الانفعالى والعمل على محو الأمية فى المدارس وجعل الأفراد أكثر قدرة على تقبل النقد وإقناع الأمور وعلى المخاطرة والمغامرة فى مواجهة الفشل، مع مناقشة مشاعر الغيرة وتدريب التلاميذ على استخدام الكلمات للتعبير عن المشاعر بدلا من تبادل الضربات والدخول فى المشاجرات واستخدام لعب الدور والعروض التى تقدم الأنشطة الصفية واللاصفية.

ولا يفوت الباحثة أن تلمح إلى دور أجهزة الحاسب الآلى مقارنة بغيرها من الوسائل النفسية والتربوية المستخدمة فى تنشيط الأجزاء العقلية والانفعالية فى النشاط الفكرى للإنسان، وأهميتها فى توفير التكرار المطلوب لتطوير قدرات عصبية جديدة للعقل، وجعل العلم عملية تفاعلية توائم قابلية الفرد لمزيد من التعلم، والاسهام فى بناء ودعم وجدان المتعلم من خلال فرص تخزين الصور المتحركة والأصوات والموسيقى وصور الأفلام والألوان وغيرها، وجميعها طرق مدهشة تعزز تعلم مهارات الذكاء الانفعالى وتدعم الفرص الموازية للنمو والتطور ومشاركة الآخرين خبراتهم.

من كل ما سبق يتضح لنا دور التعلم الانفعالى كمنهج فى علوم الذات يتضمن تنمية المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة انعكاسا لما يمكن أن نسميه بالنبوغ الانفعالى، ومن

مظاهره: القدرة على التعبير الانفعالي، الحساسية الأخلاقية، الولاء والعفو، والتحصيل الأكاديمي، والذكاء الانفعالي دور هام في تيسير ديناميات توليد الأفكار والابداع والتوافق داخل المؤسسة التعليمية، فقد اتضح لنا أن القدرة على ادارة الانفعالات تمكن الفرد من تحديد اتجاهاته نحو المواد الدراسية وتحقيق التناغم بين ما هو معرفي وانفعالي، وهو ما يترتب عليه تنمية التفكير الناقد ومهاراته كما سبق وقد أشرنا، وتحسين جوانب الحياة الانفعالية ورفع قدر الطاقة المبذول، وعليه فالأولى أن يكون هناك اهتمام بالجانب الانفعالي والتعلم الانفعالي وتدعيم مظاهر النبوغ الانفعالي.

إن للمدرسة دور في تشكيل عاطفة الفرد ودعم بنائه النمفسي وذكائه الانفعالي، والوصول به إلى ذروة انجازته في تحد حقيقي، من خلال عوامل متكاملة حددها (محمود خوالدة، ٢٠٠٤) فيما يلي:

- عوامل انسانية منها شخصية المعلم ومجموعة الرفاق في الفصل والجهاز الإداري في المدرسة.
- عوامل معنوية منها علاقة المعلم بالمتعلم، طريقة التريسوالمادة الدراسية وبعض وجوه النشاط التي يزولها الطفل في المدرسة.
- عوامل مادية منها موقع المدرسة وهيكلها المادي العام من بناء وهندسة وتجهيز، ....

وحيث التحصيل الدراسي مهم في حياة الأفراد لما يترتب عليه من قرارات تربوية حاسمة، فهو معيار تحديد المنج ومحصلة التفاعل بين العوامل الشخصية والتربوية والمادية السابقة، ومن هنا فالأكثر ذكاء انفعاليا هم الأكثر تحصيليا، وعلى كل والدين أن يتفهما كيفية مساعدة أبنائهم الطلاب على بث الثقة وحب الاستطلاع ونيل متعة التعلم، فالنجاح الأكاديمي لا ينبىء به رصيد الفرد من المعارف بقدر ما تنبىء به المقاييس الانفعالية والاجتماعية، والاستعداد لتقبل المدرسة يرتبط بأسس سبعة تدعم الذكاء الانفعالي هي: الثقة، حب الاستطلاع، الإصرار، المثابرة، السيطرة على النفس، القدرة على تكوين العلاقات، وعلى التواصل والتعاون.

إن نجاح الطفل في المدرسة يعتمد إلى حد كبير على ما لديه من خصائص انفعالية تتشكل في سنوات ما قبل المدرسة وتعد فيما بعد الركيزة الأساسية لكل تعلم.

فالنجاح المدرسى لا يعتمد فقط على ما يملكه الفرد من مفاهيم وحقائق بقدر ما يعتمد على استقلاليته وثباته الانفعالى، وبإمكان الآباء أن يتعلموا كيف يفتحون نافذة يطل منها أبناؤهم على مهارات انفعالية تؤسس وتؤصل للقدرة على التوافق والتخطيط للمستقبل.

إن المدرسة تجربة حاسمة فى حياة الأفراد لكنها لا يجب أن يقتصر دورها على الاهتمام بالتحصيل الدراسى والتفوق فيه، والتعاون بينها وبين الأسرة جد ملح لغرس بذور الثقافة الانفعالية، وهو ما ينبغى أن يتوافر بصدده ما يلى:

- أن يتخطى المعلم حدود مهنته إلى مجال أرحب وأوسع.
- أن يزيد اهتمام المجتمع برسالة المدرسة لتصبح أعم وأشمل.
- والعامل الأهم هو الأسلوب الذى يتبعه المعلم واسع الأفق فى تقديم أصول هذه الثقافة الانفعالية مؤسسا لتربية أخلاقية يلقن من خلالها أولاده دريسا فى الحياة والارادة والتصميم والثبات.

وعلاقة المعلم بطلابه علاقة نموذج يحتذى لتمثل صورة جديدة لعلاقة والدية سابقة، ولا يعنى ذلك أن صورتى الوالد والمعلم تتطابقان أو أن تأثيرهما العاطفى يكون واحدا، بل إن الطفل يثق فى معلمه ويشعر بمثاليته ويتطابق معه إلى درجة كبيرة، ومع الاعتراف من جانب المعلم بمثاليته واستقلاليته تكون الفرصة لتبادل الأخذ والعطاء، وفى ظل هذه العلاقة يتخلص الفرد من الأسر الوجدانى المطلق ويفلت من دائرة التقليد إلى الإحتذاء والاختيار، ويكون التعاطف بصورته التى تنقص المجال المدرسى بالدرجة الأولى. ويقدر ما تكون شخصية المعلم خصبة فاعلة وفتحة بقدر ما يتيح ذلك الفرصة لطلابه لاحتدائها كنموذج يؤخذ غاية فى حد ذاته ويمتد إلى المدرسة والمادة الدراسية، فيكون الانفتاح الذهنى وانفتاح القلب والابتكار فى أساليب العمل وتنويع التفكير والحوار.

إن تأثير شخصية المعلم على طلابه تشيع فى البيئة المدرسية جو الثقة المتبادلة والتعاطف الصميمى والاحترام والتقدير، وبإمكانه - أى المعلم - أن يجعل من مادته الدراسية مجالا لنشاطات متنوعة تنمى فى طلابه الانفعالات الذاتية والغيرية وتفتح عالمهم على آفاق رحبة وتفجر فيهم من الطاقات ما يثرى وجودهم بعلاقات جديدة

ومتنوعة، كما أن طابع الحرية وإفساح المجال للطلاب للتعبير عن أنفسهم واستثمار طاقاتهم في البحث والكشف والابتكار، كل ذلك يعمق علاقة انسانية تربوية ويؤكد القول بأن التربية لا تتمثل مطلقاً في تقنية ما، لأن العمل التربوي هو تأثير شعور في شعور ينصهران معاً في إطار الحب والتفاهم، وهو ما لا يمكن أن يحدث من غير أن يتمتع المعلم وطلابه بالذكاء الانفعالي والتعاطف كأحد أبرز مكوناته.

وبقدر إحاطة المعلم بقدرات طلابه العقلية وذكائهم الانفعالي بقدر نجاحه في ارشادهم وتوجيههم بما يناسب ما بينهم من فريق فردي، كل بحسب ما يوصله إلى المستوى المناسب لضمان أكبر نسبة من النجاح فيما يعهد إليه من مهام.

إن عصر المعلومات يتطلب معلماً غير تقليدي يتمتع هو نفسه بالصحة النفسية والذكاء الانفعالي، قادر على التوافق مع متطلبات العصر، وتتعدى مهمته مجرد التلقين وسرد المعلومات إلى إدارة التعلم الذاتي للطلبة باستخدام كل ما قدمه العلم والتكنولوجيا من وسائل، ولديه شغف لا ينضب للتعلم والتدريب.

ولقد وعت علوم التربية خطورة رسالة المعلم وبخاصة في مجال بناء الإنسان وفق ملامح الغد المنتظر، مع إفساح المجال للإبداع وغرس روح التميز والتفوق في فضاء مفتوح تمارس فيه مهارات مختلفة تؤهله للدخول باقتدار إلى عالم تكاثرت معطياته وتشعبت مسالكه وتناقضت قيمه.

ولن تتلشى أبدا الحاجة إلى معلم إنسان يتفاعل مع طلابه، يقدر الأمور من منظور عالمي، وقادر على فهم التنوع الثقافي والسيطرة على منتجات التكنولوجيا العصرية.

ومهنة التدريس بخلاف معظم المهن الأخرى لا تقدم معرفة للنتائج المطلوب تحقيقها من المعلمين- إلا في إطار حدود ضيقة- وعمل المعلم يحتاج إلى طاقة وجهد عظيمين، ولا يعرف المعلم على وجه الدقة عائد هذه الطاقة وهذا الجهد على طلابه، كما أنه يكون عرضة في كثير من الأحيان لآراء متصارعة حول تحديد مفهوم جديد لما يقوم به، وهو في ذلك يحتاج إلى مرنة وتنوع خبرات، وإلى الحفاظ في ذات الوقت على تقاليد وقيم محددة.

والأمل فى برامج الإعداد الثقافى للمعلم أن تجعل منه قادرا على الانخراط والتفاعل مع متطلبات وتحديات العصر، وذلك باستهداف تنمية شخصيته قبل تنمية معارفه، وتحرير فكره قبل تحديث آلياته، والتوظيف الأمتثل لموارده الذاتية الشخصية.

ويمكن للمعلم أن يدرّب نفسه أو يعد نفسه بنفسه من خلال ما يسميه :  
الأساليب الذاتية ، وجميعها تقع على عاتق المعلم نفسه، وتتمثل فى : تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو المهنة، الطموح الشخصى الذى يدفع إلى التدريب ورفع المستوى، والإطلاع الواسع وهو عامل أساسى للنمو العلمى والثقافى سواء فى مجال التخصص أو مجالات المعرفة المختلفة، أما الأساليب المهنية فيقصد بها ما يسميه: التدريب التربوى فى صورة نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات فى معلومات وأداء وسلوكيات واتجاهات المعلم لشغل وظيفته بكفاءة وإنتاجية عالية، فالهدف هو تنمية المهارات الفكرية والسلوكية وكذا العلاقات الانسانية. وهناك أيضا حلقات البحث والمناقشة والى تثرى الفكر وتعمل على اتساع الأفق والمدارك والتدريب على التفكير الابتكارى فى حل مشكلات العمل وتبادل الرأى. أما الاجتماعات والمؤتمرات فهى بمثابة لقاءات فكرية لدراسة المشكلات المهنية وتحليلها وتفسيرها والعمل المشترك لحلها من خلال تعبئة الجهود وتجميع الأفكار ورفع الرّيح المعنوية وزيادة كفاءة الأداء

كما أن واقع الإعداد المهنى يشير إلى أهمية المعرفة بنمو المتعلمين والمداخل المفضلة للتعلم ، وأشكال وسياقات تقديم المعرفة من مصادرها المتنوعة التى تعرض المادة العلمية متخطية المصادر التقليدية كالمراجع والكتب والمؤلفات إلى نماذج وتصميمات ونواتج عمل أخرى تحرك فكر المتعلمين نحو مستويات عالية من الفهم والإبداع. كما تشير إلى أهمية الإحاطة بطبيعة الفريق الفردية وتقويم الطلاب ، والإرشاد الطلابى والصحة العامة والصحة النفسية .

وكلما تعمق إعداد المعلم تقنيا كلما أمكنه تدريب طلابه على مهارات التعلم الذاتى وتحقيق تكامل المعرفة باستخدام مصادر وأوعية معرفية متعددة مكتوبة ومقرءة ومسموعة ومرئية وعبر شبكات الحاسب والإنترنت

ولأن أى نظام تعليمى لا يجب أن يكون بمعزل عما يحدث فى العالم من تحولات وتغييرات فإنه تتضح أهمية الإعداد التقنى للمعلم للاستفادة منه فى إيجاد نظم وأساليب

جديدة للتعليم وحل المشكلات التربوية من خلال المشاركة بالمعلومات. وفى كتابه "كيف تصبح معلما جامعيا مبتكرا" يشير كوان (Cowan 1998) فى تأملاته فى التدريس الفعال إلى أهمية أن يصبح المعلم قادرا على تقديم أمل فى الوفاء باحتياجات ومتطلبات التعليم، وأن يحفز طلابه على التفكير الناقد باعتباره مفتاح التوافق مع عالم متغير، وأن يتفهم طبيعة الانفعالات بينه وبين طلابه باعتباره مصدر الطاقة المحرك باتجاه أسلوب أمثل للتأمل والتفكير، وتفعيل دور الحوار فى إعادة الاستبصار واستيعاب المعانى التى قد يقبلها البعض باعتبارها مسلمات، ويضيف كوان: "هذه حركة جديدة من التطوير التربوى فى مجال التعليم وبخاصة مع النظر إلى جودة التعليم التى أصبحت محط أنظار جميع المهتمين فى هذا المجال

ها هو المعلم: يواجه تحديات راهنة ومستقبلية لكى ينجح يوما فى أنسنة العولمة، وسيظل العلم والبحث العلمى والإعداد المهنى الطريقة الوحيدة لمواكبة ربح هذا العصر، وهو ما يحتم أن يكون اختياره وإعداده وتنميته على أعلى مستوى من الكفاءة، ليس فقط من حيث المعلومات فى تخصصه المهنى ومن حيث الثقافة المعاصرة، ولكن أيضا من حيث أداء مهامه وفق ما فيه صلاح شباب الأمة الإسلامية الذين يجب أن يتعلموا أن المعرفة فى حد ذاتها قيمة وسلاح جنبا إلى جنب مع قيم الحرية والعدل والمشاركة الفعالة، وأن الحوار البناء هو سبيل تجميع قضايا الحياة وتحديد نقاط الإلتقاء.

### الذكاء الانفعالي والتوجهات المستقبلية :

يلعب منظور الزمن المستقبلى والتوجه نحو المستقبل دورا بارزا بما يشتمل عليه من تقييمات وتوقعات مستقبلية، يتدبر الفرد من خلالها آماله ومخاوفه، فليس منا من لم يخبر شعورا بالانشغال إن شاء الله التوقعات المستقبلية وبخاصة مع ما يسود العالم اليوم من تغيرات متلاحقة تنبىء بمستقبل أكثر غموضا وألما.

وفى الدراسات السيكولوجية تمثل أنسقة الطموحات المستقبلية وبنیان الأحداث المتوقعة معايير أساسية تشكل بدرجة أو بأخرى محددات الصحة النفسية للأفراد والنجاح فى الحياة، فالفرد الناجح هو القادر على استشراف المستقبل من خلال رؤية عقلية مثالية فريدة للمستقبل ولما سيبدو عليه الغد، ويتم ذلك بأن يستشعر الفرد طاقاته المحفزة ويعتد بإمكاناته ويعتبرها قابلة للتحقيق والانجاز.

وحيث أن المستقبل مصدر أساسى من مصادر القلق وعدم اليقين إزاء ما يحمله لنا ، فنحن نتطلع ونأمل ونتمنى ونضع الخطط ونأخذ حذرنا لنجعل المستقبل – إلى حد ما – أكثر قابلية للتنبؤ بما يحمله فى طياته.

والحقيقة الراسخة هى أن حياتنا تتحدد أو تتوجه بحسب ما نتطلع إليه فى مستقبلنا ، فكل فعل يأتىه الفرد يستلزم منه إيماناً راسخاً بالمستقبل، حتى أن الفرد عندما يختار أن ينسحب أو يهرب أو يتجنب فهو اختيار للمستقبل أو بناء على توجه للمستقبل ، والفرق بين أن يكون لك أو لا يكون تطلع مستقبلى هو الفرق بين أن تعيش حياتك لحظة بلحظة وبين أن تستثمر كل لحظة لأخرى تالية، فالتطلع إلى المستقبل ليس مجرد سلوك أو نشاط ولكنه الناتج المنطقى للترى والتعقل فى اتخاذ القرار، وفى التعقل والترى تعمل حقيقة واحدة: إنها النية أو القصد، وهناك اختيارات أخرى منها الاستغراق فى الخيال أو التجنب أو التنبؤ لكنها جميعها استجابات غير مرضية أو مشبعة، ولا تناسب التوجه إلى الغد المستقبلى.

يقول كوتل ( Cottle,1969 ) : " السلوك الانسانى نشاط مستقبلى التوجه بالحمية حتى فى أكثر أشكاله بساطة ومباشرة ، وعليه فإن محاولة انكار البعد المستقبلى فى أى سلوك صادر عن الفرد هو بمثابة محاولة للدوران حول الذات تترك الفرد فى نقطة البداية من غير تقدم ولا انجاز ، وقد يؤجل الفرد التطلع إلى المستقبل أو يتجنب مواجهته إلا أنه عندئذ ينكر حقيقة واحدة هى حقيقة وجوده ومعنى هذا الوجود ، ودراسة التطلعات أو التوجهات المستقبلية هى دراسة ما ينتويه الفرد وما يتوقعه مستقبلا ."

وقد كان وريء مفهوم التوجه المستقبلى لأول مرة فى مجلة علم النفس الدوائية ( ١٩٨٣ ) وذلك فى إطار دراسة بحثية عن أهمية الوقت وأهمية تنظيمه واستثماره كسلوك يستهدف حفظ البقاء والاستمرارية ، ودرست فى إطار ذلك مفاهيم عدة مرتبطة كأبعاد الوقت ، والعلاقة بين الأساليب المعرفية والمستوى الاجتماعى الاقتصادى ، والقدرة على تأجيل الاشباع والتماسك ، واختلاف طبيعة العلاقة بين كل ذلك وتوجهات الفرد المستقبلية باختلاف جنس الفرد ( Gjesme,1983 ) .

كما أورد سترثمان وآخرين (Strathman et al., 1994) مصطلحا وثيق الصلة هو تدبير أو اعتبار العواقب المستقبلية ، والذي يمثل فارقا فرديا محددًا للمدى الذي يعتبره الأفراد لما يترتب على أفعالهم من عواقب قريبة أو بعيدة المدى .

واستمرت دراسات عديدة تركز على الوقت باعتباره، منطلق توجه الأفراد المستقبلي، وعرضت دراسة شاناهان وفلاهيرتي (Shanahan & Flaherty, 2001) نماذج دينامية لاستثمار الوقت بما تعكسه من مستويات الهوية الفردية الاستقلالية عبر مراحل حياة الفرد المختلفة، وفي مجالات متنوعة بين العمل المدرسي وخطط التواصل مع الجنس الآخر واقتناص فرص العمل .

ويشرح بولكينين ورونكا (Pulkinene & Ronka, 1994) منطلقات ثلاثة لدراسة توجهات الأفراد المستقبلية هي : الإدراكات الذاتية لمستوى أو درجة الضبط ، تشكيل الهوية الفردية ، والأهداف المستقبلية ، وذلك في إطار دراسات وظيفية في علم النفس التوافقي ومجال الخبرات .

ويضيف لانج (Lang, 2002) أبعادا أخرى في دراسة التوجهات المستقبلية للأفراد متضمنة الصور الحالية، التمنيات ، الآمال ، المخاوف ، ويشرح كيف يخطط الفرد لنفسه أهدافا مستقبلية متأثرا بخبرات حياتية سابقة وتطلعا إلى حياة تالية .

إن التوجهات المستقبلية هي نوافذ نستطلع منها الغد ، ونرصدها في تطلع ما يمكن أن يصبح حقيقة فيما بعد ، ولاشك أن ذلك يتطلب منا تركيز طاقاتنا الانسانية لاختصار أزمنة الحاضر والوصول إلى المستقبل في حالة يقل فيها الشعور بالقلق، وهي فكرة بلورها كوزيس ويونز (Kouzes & Posner, 1996) في إشارتهما إلى أن التوجهات المستقبلية هي تطلعات وتخيلات وعمليات عقلية تتخيل فيها صورا وحالات ، وتبتكر وتخترع المستقبل، وكل ذلك يبدأ - برأيهما- برغبة غامضة في التحدي للذات أو للآخرين ، وأنه يتم على مرحلتين :

- السعى إلى التميز: ويستهدف تحقيق الكمالية والمثالية في تفاعُل وأمل استنادا إلى ما هو ممكن لا ما هو محتمل، وتطويرا لما هو قائم وابتكارا لما هو جديد.

- تحمل المسؤولية: فالتطلع إلى المستقبل يعنى الشعور بالمسؤولية عن تحديد الغايات ورسم النهايات وبلوغ القمم لدى فرد يعتبر ذاته مختلفا عن الجميع، وبذلك يكون

التوجه المستقبلي فى أعلى درجات سلم تفضيلات القيم وترتيب الأولويات فى عالم يسوده احترام الذات والحرص على سعادة الجميع.

وقد لخص كوزيس وبونزر الخطوات العملية التى تتم من خلالها المرهلتان السابق

الإشارة إليهما متمثلة فيما يلى:

- التفكير فى الماضى لتذكر نقاط القوة ونقاط الضعف.
- تحديد الرغبة الحقيقية فى الانجاز فى صورة مهام ذات أولويات.
- سؤال الفرد لنفسه عما يجعله يشعر بالفخر ، وعن أعظم اسهام يمكن تقديمه ، وعن كيف يكون مختلفا عن الآخرين....
- تحديد صورة المستقبل باختيار شعار حاكم ونموذج أو مثال للاحتذاء
- العمل على تحقيق التطلعات بعد عقد النية واستئثاره الحماس.
- اختبار الفروض وما أمكن تحقيقه بالفعل طلبا للاستشارات العلمية والفنية.

ويخلص كوزيس وبونزر إلى رسالة قصيرة موجهة لكل من لديه توجه مستقبلي :

" كن صانع مستقبل ، كن ايجابى النظرة ، وحتى لو لم يكن الطريق إلى المستقبل واضحا ممهدا ، فالمكتشفون لم يكن لديهم سلاح إلا حلم من اليوم عن الغد وصورة مستقبلية وتطلع آت ، وقد عرفوا ولاشك كيف يوظفون طاقاتهم الانسانية لتحقيقه"

وقد ركزت دراسات عدة على العلاقة بين التوجه نحو المستقبل وغيره من المتغيرات كالأضطراب النفسى والانحراف السلوكى، وأكدت دراسات ترمسدورف (Trommsdorff,1983) ، وبولكين ورونكا (Pulkkinen&Ronka,1994) على وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين التوجه نحو المستقبل ودرجة أعلى من الكفاية الذاتية والشعور بالمسؤولية ونمو الهوية باعتبارها جميعا متغيرات دالة على وجود توجه مستقبلي .

وأضافت دراسة ماكابى وبارنيت (Mc Cabe& Barnett,2000b) أن للتوجهات المستقبلية علاقة ارتباطية دالة ببعض المتغيرات والعوامل الأسرية منها: العلاقة بالأم ، الدعم العائلى ، وعملية التنشئة الاجتماعية وما يتم خلالها من توجيه نحو التطلع إلى المستقبل وقد سبقترمسدورف (Trommsdorff,1983) إلى تأسيس نظرية تفاعلية للعلاقة بين التوجهات المستقبلية وعملية التنشئة الاجتماعية بما تشتمل عليه من

تنمية للجانب العقلي وتدعيم للجانب الاجتماعي وانعكاس ذلك على نوعية وطبيعة التوجهات المستقبلية.

إن المستقبل يمكن أن يكون أى شىء نريده إذا صح عزمنا على أن يكون كما نريد ، وما دام فى الإمكان أن نحلم بالكثير فلماذا نخطط للقليل ، إن فى داخل كل منا رسالة صامته حول ما يتوقع منه أن يفعل ، قد لا يصرح بها ، وقد يرفضها ، لكنه وحده يدرك ما هية هذه الرسالة ، ونحن بإمكاننا أن نحقق أى شىء طالما نعرف ما هو هذا الشىء.

ومن هنا توصى المؤلفة على أهمية أن تركز برامج الإرشاد النفسى على الذكاء الانفعالي باعتباره من أهم متغيرات أو قوى الشخصية الدافعة للقيام بالأنشطة وأداء المهام باتقان ، والعمل على بلورتها فى شكل مكثف فى صورة امكانات تترجمها عملية أداء فعلية يبذل فيها الفرد جهده الكبير فى مدى واسع ، كما توصى على أهمية أن تركز برامج الإرشاد النفسى على شرح الدور الهام الذى يلعبه الوالدان فى تشكيل ونمو اختيارات الأبناء ونجازتهم المستقبلية ، وما يكتسبونه من قيم ومثل .

كما تدعو المؤلفة إلى تحدى الثقافة المجتمعية السائدة التى تفترض أن أى فرد هو أقل فى امكانات وأضعف مؤهلات مما هو متوقع ، فلا أحد تعوز؛ الخبرة المعرفية العملية اللازمة لخوض غمار الحياة طالما لديه توجهات مستقبلية تدعمها امكانات شخصية كالكفاية الذاتية والتوقعات الوالدية المشجعة والذكاء الانفعالي المتميز.

### الذكاء الانفعالي ومعنى الحياة :

يدين فال وكينج (Valle & King, 1978) هذا المفهوم فيشيران إلى أنه عندما تسأل الأفراد عن السبب الذى من أجله يعيشون حياتهم، فإنهم سيجيبون بأنهم يعيشون من أجل الأطفال الذين يجب أن تستكمل تربيتهم، أو من أجل الصديق الذى يجب مساندته، أو من أجل العمل الذى ينبغى إنجازه، أو من أجل الحركة السياسية التى ينبغى أن تحظى بالتأييد أو من أجل العمل الفنى الذى لم يزل قيد التطوير.. وكل هذه الاجابات يمكن إيجازها فى جملة واحدة مؤداها أن هناك شخصاً ما أو شيئاً ما فى حاجة إلى وجودى، وهنا يكمن جوهر العلاج بالمعنى الذى يعلمنا أن غاية سعينا ينبغى أن تكون من أجل معنى يدوم ويعمق مغزه حتى فى أحلك ساعات المعاناة، وهذا ما حدث لفرا نكل الذى جاهد ليبقى وينقل للبشرية خلاصة تجربته وسط ذلك القدر الهائل من العذاب

البدنى والنفسى، ويستشهد فال بما قاله نيتشه من "أن الفرد الذى لديه سبب يعيش من أجله بإمكانه أن يتحمل فى سبيله أى شكل من أشكال المعاناة"، كما يستشهد أيضاً بما قاله شورز *Schurz* من أن "المثل العليا كالنجوم، لا يمكنك أن تمشها بيدك، ولكنك كالملاح الذى يصارع الأنواء، إذ تنتقى من هذه النجوم ما يكون هادياً لك، ثم تتبعها لتصل بك إلى قدرك المحتوم"،

ويوضح ساهاكيان (١٩٧٧) نسبية وخصوصية المعنى قائلاً: "المعنى نسبي وخاص وشخصي، من حيث ارتباطه أو انتسابه إلى فرد دون غيره، وإلى الفرد نفسه فى موقف دون غيره، أو فى وقت دون غيره.. فالمعنى منفرد ومتميز بقدر كون المرء منفرداً أو متميزاً فى وجوده وأصل حياته، إلا أن ساهاكيان يلفت الانتباه إلى أن هناك من المعنى ما يشترك فيه الأفراد جميعهم، بل والشعوب أيضاً عبر مراحل التاريخ الانسانى، وهذا القاسم المشترك هو ذلك الجانب المتمثل فى القيم والمبادئ والمعتقدات التى تخفف من وطأة البحث عن المعنى، وإن كانت هى فى حد ذاتها مصدراً لعصاب من نوع خاص، يتمثل فى صراع القيم الذى يلعب دوره فى التأثير على حرية الانسان فى اتخاذ قراراته وتحمل مسؤولياته.

وتختلف قضية المعنى كما يبين كورى (١٩٨٦) من مرحلة إلى أخرى فى حياة الانسان، وفى مرحلة الطفولة يحاول الأطفال اكتشاف معنى الكون، وفى مرحلة المراهقة يبحث الانسان عن القيم، ويتحدى مصادرها فى ذاته، وينتقد أشكال عدم الاتساق مع الحياة، ويجاهد لكى يحقق وحدته واندماجه فيها، أما الأفراد فى مراحل العمر المتأخرة، فهم من اكتملت مشاريعهم، وبدأت الحياة تفقد رينقتها بالنسبة لهم، فهؤلاء قد يفقدون المعنى فى حياتهم، ويعتقدون أنهم أصبحوا كورقة فى كتاب لا يعبأ بها القارئ، فيقلبها غافلاً عنها، وعلى المعالج تعليم العميل أن باستطاعته أن يجد المعنى فى كل لحظات حياته، حتى فى الألم والمعاناة، حيث يتفجر الانجاز والاعجاز فى حياة الانسان، وعندما يواجه الانسان الألم والذنب واليأس والموت، فإنه بهذه المواجهة وبهذا التحدى يحول كل ذلك إلى انتصار حقيقى.

ويبدو أن كورى قد جانبه الصواب فيما أطلقه من تعميم على الأفراد فى مراحل العمر المتأخرة، من حيث اعتبارهم جميعاً بأنهم قد اكتملت مشاريعهم، ومن ثم بدأت

الحياة تفقد ريقها ومعناها بالنسبة لهم، إذ لم يضع كورى فى الحساب أن هناك من المسنين من يدخلون فيما يشبه مرحلة المراهقة مرة أخرى من حيث العودة إلى تحدى الواقع واستشعار معنى جديد فى ذلك الواقع، والسعى الجرى نحو تحقيق ما نبع فى الذات من إرادة.

ويقول فلاناجان (Flanagan, 1996) : "إن للحياة معنى أسمى، معنى يتجاوز كل الطموحات والمقاصد، ويتمثل فى الخلود الذى يمكن للانسان أن يحققه رغم حتمية الفناء لكل ما فى هذه الحياة، فليس صحيحاً أن الانسان يفنى ويصير هباءً منثوراً، ذلك أن بإمكانه أن ينجز من الأعمال ويبلغ من الآمال ما يحقق له الخلود، حتى وإن فنى جسمه، وهذا الذى نحققه أو نبلغه قد يكون شيئاً مادياً، أو معنوياً، أو جمالياً، والمهم أن يكون شيئاً ذا قيمة، شيئاً يستحق بالفعل : عقيدة، مبدأ، حباً، صداقة، عملاً، ابتكاراً، نجاحاً، ... عندئذ يحقق الانسان ذاته ويجد معنى حياته.

ويوضح فال وكينج (1978) أهمية وعى الانسان بمعنى حياته، مشيراً إلى أن إيماننا بأن المعنى موجود بداخلنا ومن حولنا، وبأنه ليس لأحد ولا لشيء الفضل فى الوصول إليه سوانا، يجعل من الموت والفناء حقيقة أقل ألماً وتهديداً. فمع هذا الوعى لانغدو مشغولين بإدراك وتحقيق ذواتنا فحسب، وإنما أيضاً بالمعنى والمغزى والهدف الذى يسمو فوق ذواتنا، وبمنحنا نوعاً من الخلود. ومن هذا المنطلق يوصى فرانكل مرضاه بأن يتطلعوا إلى المستقبل وآماله، وها هو يقول لأحد عملائه : "لا تجارى اضطرابك الداخلى، ولكن توجه ببصيرتك نحو ما هو فى انتظارك، فما يؤخذ فى الاعتبار ليس ما هو كامن فى الأعماق، وإنما ما هو مرتقب فى المستقبل، وما هو منتظر تحققه بك أنت".

ومن هنا تتبلور صورة معنى الحياة، فالحياة بالنسبة لأى فرد ذات معنى تام وغير مشروط، يمكن تحقيقه بغير شرط أو قيد، وينبغى للانسان ألا يتوقف عن بلوغ هذا المعنى فى كافة الأحوال والظروف، وهو معنى ذاتى وموضوعى فى آن واحد، فهو ذاتى من حيث تناول الانسان له، وموضوعى من حيث أن لكل شىء معناه الحقيقى الخاص به، ولأن المعنى لا يمنع، وإنما يلزم أن يلتصقه الانسان ويسعى إليه، فإن هذا الالتزام وهذا السعى لبلوغ المعنى يجب أن يكون فى إطار من المسئولية والالتزام، وسعياً وراء التطور والابتكارية، وهذه دعوة من المؤلفة أن نسأل أنفسنا : هل تستحق الحياة أن نعيشها؟ وإذا

كان الأمر كذلك فما الذى يجعلها كذلك، إن التأمل للوصول إلى إجابة هذا السؤال أمر يستحق أن نقوم به، وإلا فكيف نواجه الألم، والمرض، والذنب، ثم وكيف نواجه بعد ذلك كله الموت، ولن تكون محاولة الاجابة عن هذا السؤال محيرة إذا أمكننا أن نعبر عن أنفسنا، ونحسن استثمار قدراتنا وإمكاناتنا وتكيف مع مقدراتنا، ونطور حياتنا، عندئذ لن نكون أبداً مجرد عرائس متحركة،

ويعبر تليتش *Tillich* عن إرادة المعنى بما يسميه "الهم الأساسى" وهوهم متحمس لتحقيق معنى الحياة، وإنجاز مهامها، على شرط أن يعى كل فرد أنه يمكنه فقط تحقيق جزء محدود من إمكاناته التى تزخر بها ذاته، وأنه يحتم عليه طرح جانب آخر من هذه الامكانات.

( عن : إريك فروم، ترجمة : فؤاد كامل، د.ت )  
 وإرادة المعنى - كما يقول ساهاكيان (١٩٧٧) - تعنى أن الانسان يكون دائماً فى حالة توقع وإنتظار لمهمة ينجزها، وعمل يقوم به، ومعنى يحققه، هو لاغير، وبذلك يصبح على بعد خطوات قليلة من الوعى بوجوده، وبحقيقة امكاناته وقدراته، وبكل ما هو انساني بحق وصدق وأصالة.

ويعتقد فرانكل كما يوضح (محمد الطيب، ١٩٨٩) أن إرادة المعنى تمثل دافعاً رئيسياً فى حياة الانسان، بل إنها أقوى الدوافع الرئيسية، فبغيره لا يكون هناك مبرر للاستمرار فى الحياة، وهو دافع فطرى ومتفرد لدى كل انسان، ومختلف فى طبيعته وتوجهه من فرد لآخر، بل ولدى نفس الفرد من موقف لآخر، ويمكن تحقيق هذا الدافع من خلال ما نحققه فى حياتنا من مهام نكتشف من خلالها ذاتنا، وقدراتنا على التحدى لمعوقات إنجاز هذه المهام.

ويشير كورى (١٩٨٦) إلى أن كل انسان يمتلك إرادة تحقيق المعنى، التى هى كفيلاً بالوصول إلى السوية النفسية .. فالانسان هو الكائن المتفرد فى سعيه لتحقيق المعنى والمعنى فى حياته، وذلك من خلال مبادئ وقواعد تضى قيمة على هذه الحياة، ومن خلال السعى للتواصل مع الآخرين، كى لا يواجه الاغتراب والوحدة واللامعنى.

ويؤكد ستروس (Straus, 1964) أن إرادة المعنى ليست حاجة أو رغبة أو دافعاً، فالانسان لا يبحث عن المعنى لكى يشبع دافعاً أو يخفض توتراً، كى يستعيد اتزانه

الداخلي، فالأمر ليس تحقيقاً للذات ولا تحقيقاً للهوية، بل إن هناك حلقة مفقودة، يقدمها لنا العلاج بالمعنى، ويعلم الانسان كيف يكون هو ذاته، كيف يستثمر إمكاناته وقدراته، كيف يملأ الفجوة بين ماهو عليه فعلاً وما يجب عليه أن يكون، وكيف يحقق التصالح بين ذاته الواقعية وذاته المثالية، وبلغة الوجوديين : كيف يحقق التصالح بين الوجود وجوهر الوجود، أى بين الكينونة والمعنى

إن مفهوم إرادة المعنى يختلف إذن عن اثنين من المفاهيم المعروفة فى علم النفس وهما : مفهوم إرادة السعادة : *The will to pleasure* ومفهوم إرادة القوة : *The will to power*، والحقيقة أن كلا المفهومين مشتق من مفهوم إرادة المعنى، فالسعادة ليست هدفاً محددًا يسعى إليه الانسان، وهى تتحطم وتهوى وتتحول إلى شقاء إذا ما أصبحت كذلك، لأنه لا سبيل إلى تحقيقها بطريقة مباشرة، بل إنها نتاج تحقيق الأهداف، والقوة بأشكالها المادية والمعنوية وسيلة لتحقيق هذه الأهداف، وكلما ارتفع حظ الفرد من الذكاء الانفعالي كلما ارتفع حظه فى تحقيق السعادة وبلوغ ارادة المعنى ومعنى الحياة .

وإرادة المعنى تستلزم وقفة تأمل أكثر صدقاً وعمقاً، كى يطوى المرء صفحة مضت من حياته ويفتح أخرى، وليس معنى ذلك أن يرفض الماضى وينكره، بل معناه أن يطلب الحديـد والمزيد من الحاضر والمستقبل، ويعيد اختبار وتقييم معتقداته وعلاقاته، وينتصر على أزمته ويأسه.

### الذكاء الانفعالي وجودة الحياة :

إن علم النفس هو الأسبق فى فهم وتحديد المتغيرات المؤثرة على نوعية حياة الإنسان ويرجع ذلك بالدرجة الأولى لكون نوعية الحياة فى النهاية هي تعبير عن الإدراك الذاتى ، فالحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها حتى أن تقييم الفرد للمؤشرات الموضوعية فى حياته كالدخل والمسكن والعمل والتعليم.... الخ. ، يمثل فى أحد مستوياته انعكاساً مباشراً لإدراك هذا الفرد لجودة الحياة فى وجود هذه المتغيرات بالنسبة لهذا الفرد وذلك فى وقت محدد وفى ظل ظروف معينة، ويظهر بوضوح فى مستوى السعادة أو الشقاء الذى يكون عليه والذي يؤثر بدوره على تعاملات هذا الإنسان مع كافة المتغيرات الأخرى التى تدخل نطاق تفاعلاته (آمال صادق وفؤد أبو حطب، ١٩٩٩).

ولم يبرز مفهوم جودة الحياة إلى دائرة الاهتمام وتحدد أبعاده وطرق قياسه ومؤشراته إلا منذ عقود قليلة، وهو من المفاهيم المحيرة نظراً لاستخدامه في كثير من المواقف المختلفة وفروع العلم المتعددة، إذ يمكن أن يشير إلى الصحة أو السعادة أو الرضا عن الحياة أو فعالية الذات، ويمكن أن يشير إلى ذكاء شخصي وفعال واجتماعي يحدد سلوك الفرد، ويتغير بتغير الزمن ويتغير حالة الفرد النفسية، والمرحلة العمرية التي يمر بها، فجودة الحياة للشباب تختلف عن الصغار وكذلك بالنسبة للمسنين، وتختلف من منطقة لأخرى ومن ثقافة مجتمعات لثقافة مجتمعات أخرى.

ويحمل مفهوم جودة الحياة جوانب متعددة ومتفاعلة مع بعضها البعض، ولم يتفق مستخدموه على معنى محدد إما لحدثة المفهوم ذاته على مستوى التداول العلمي الدقيق، أو لأن المتخصصين في المجالات العلمية المختلفة اعتبروا دراسة المفهوم خاصة كل في مجاله، ووصفوا له تعريفات انطلقا من مجالاتهم المختلفة، ويستخدم مفهوم "جودة الحياة" أحيانا للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية الاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، كما يستخدم أحيانا أخرى للتعبير عن إدراك الأفراد لقدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة (أشرف عبد القادر، ٢٠٠٥).

إن جودة الحياة هي إدراك الفرد لموقفه وحاله في ضوء النظام القيمي والثقافي الذي يعيش فيه والذي يحدد أهدافه وتوقعاته ومعايير، واهتماماته، كما أنها حالة من الرضا العام والامتنان التام نحو الوضع الوظيفي والمكانة الاجتماعية والحالة الصحية والحياة الجنسية والأبناء والزوجة والأصدقاء، فهي الرضا بوجه عام عن الحياة والشعور العام بالسعادة الشخصية وتوافر مقومات الحياة المادية التي تلبى حاجات الإنسان مع تمتعه بالصحة البدنية والنفسية على السواء.

كما يرى بورجلين وآخرون (Borglin et al., 2005:213) أن جودة الحياة تعنى الحفاظ على الذات والمعنى الوجودي وذلك من خلال المخطط التالي:



(Borglin et al., 2005)

ومن العوامل التي تؤثر على جودة الحياة بما في ذلك الأنشطة والعلاقات والصحة

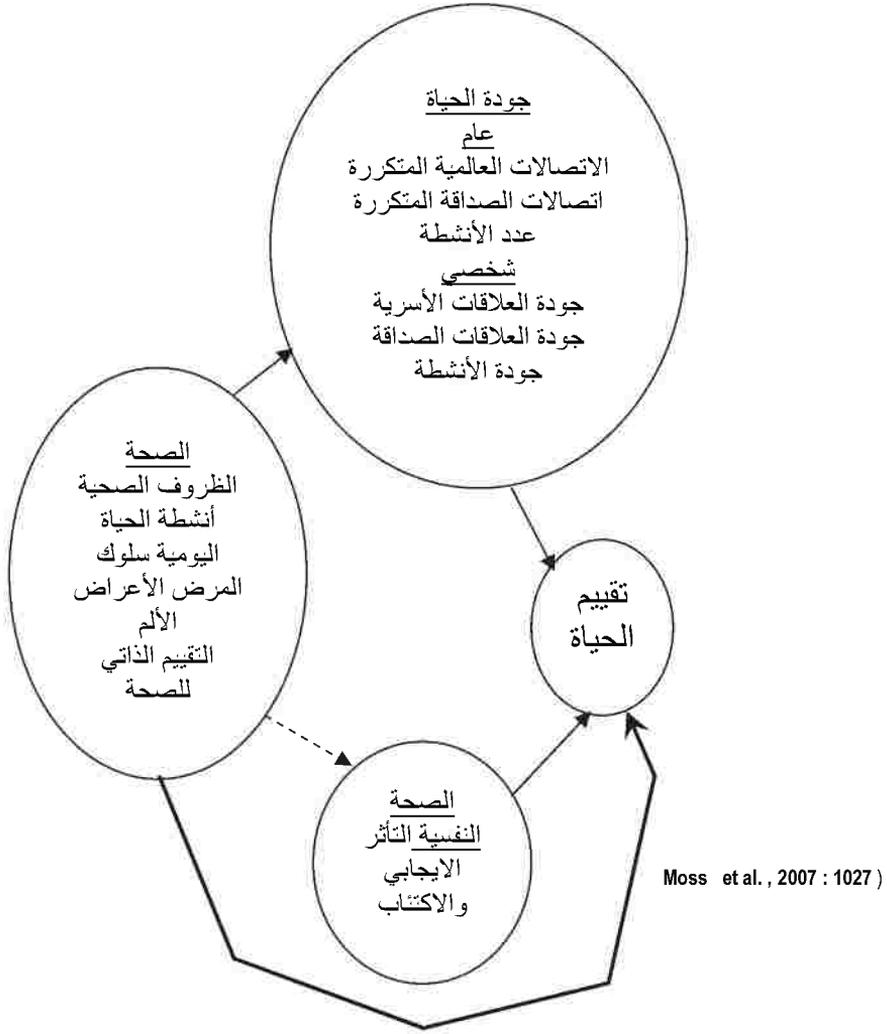
والثروة :

- ١- الترابط والمتمثل في علاقات الحب والصداقة والعاطفة والرفقة والعائلة.
- ٢- الدور والمتمثل في فكرة امتلاك هدف سواء على المستوى الشخصي أو المستوى العام.
- ٣- المتعة وتشمل المفاهيم الخاصة بالسعادة والإحساس بالرضا والأنشطة الجماعية والفردية.
- ٤- الأمن ويتضمن الشعور بالأمان وليس القلق أو الشعور بالضعف.

٥- القيادة (الضبط) وتتمثل في كون الفرد مستقلا وقادرا على اتخاذ القرار وامتلاك المادية الكافية والقدرة على التحكم في الصحة البدنية والنفسية (Grewal et al., 2006).

إن جودة الحياة تصور واسع الاستخدام في العلوم الاجتماعية والنفسية ومفهوم متعدد الأبعاد، ويكاد يكون هناك اتفاق عام بين الدراسات في المجالات الطبية والاجتماعية والنفسية... الخ على أن مفهوم جودة الحياة يتضمن بعدين أساسيين هما جودة الحياة الموضوعية وجودة الحياة الذاتية وأن جودة الحياة تقاس في مجالات الحياة المتعددة، وأن الفصل بين البعدين غير موجود في معظم الدراسات، كما أن أفضل طرق القياس يجب أن تركز على حكم الفرد وتقييمه للمؤشرات الخاصة بجودة الحياة عموما، ولاشكأن مفهوم جودة الحياة يحمل معنى تقييما *Evaluative* يفترض أن الحياة جيدة مع أنها يمكن أن تكون غير ذلك.

وأوضح موس وآخرين (Moss et al., 2007) العلاقة بين جودة الحياة والصحة البدنية والصحة النفسية وتأثير هذه العلاقة على تقييم الفرد للحياة في النموذج التحليلي كما يلي:



## تصور جودة الحياة:

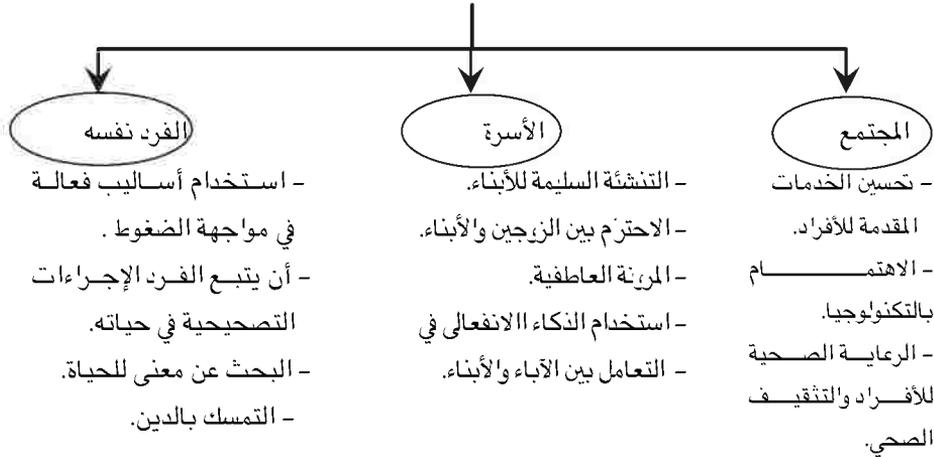
ويوضح الشكل السابق أن جودة الحياة والصحة النفسية أهم المتغيرات التي تؤثر على تقييم الحياة.

ويشير سشالوك (Schalock , 2004) إلى أن هناك مجالات جوهرية لجودة الحياة ومؤشرات وتوصيفات شارحة لها وتتمثل في:

مؤشرات والتوصيفات	مجالات جودة الحياة
الرضا (الإشباع، الأمزجة، المتعة) مفهوم الذات ( قيمة الذات، تقدير الذات) نقص الضغوط ( التنبؤ، السيطرة) التفاعلات ( الجمعيات الاجتماعية، الاتصالات الاجتماعية) العلاقات ( الأسرة، الأصدقاء، الأقران) الدعم والمساندة ( وجدانية، مادية، تغذية راجعة، مالية)	١- السعادة الوجدانية ٢- العلاقات الشخصية
الحالة المالية (الدخل، المنافع) العمل ( المكانة العملية، بيئة العمل) المسكن ( نوع الإقامة، الملكية)	٣- السعادة المادية
التعليم ( الإنجازات، المكانة) الكفاءة الشخصية ( معرفية، اجتماعية، عملية) الأداء ( النجاح، الإنجاز الإنتاجية)	٤- الارتقاء الشخصي
الصحة ( التوظيف، الأعراض، اللياقة، التغذية) أنشطة الحياة اليومية ( مهارة العناية، الذاتية، الحركة) وقت الفراغ ( الاستجمام، الهوايات)	٥- السعادة البدنية
الاستقلالية / السيطرة الذاتية الأهداف والقيم الشخصية ( الرغبات، التوقعات) الاحتمالات ( الفرص، الخيارات، التفضيلات)	٦- تقرير المصير
التربط المجتمعي والمشاركة الأدوار المجتمعية ( مساهم، متطوع) المساندة الاجتماعية ( الدعم، الخدمات الاجتماعية)	٧- الاندماج الاجتماعي
البشرية ( الاحترام، الكرامة، المساواة) القانونية ( المواطنة، العمليات الواجبة)	٨- الحقوق

ومن معوقات جودة الحياة غياب التمتع بدرجة من الذكاء الانفعالي مما يقيد سلوك الإنسان ويفقده حرية التفكير، فيصبح متسلطا متحاملا متصلبا جامدا، وغالبا ما يشعر بالفشل والإحباط، والمتغلب على هذه المعوقات يوجد العديد من السبل للارتقاء بمستوى جودة الحياة يمكن تلخيصها كما يلي:

سبل الارتقاء بمستوى جودة الحياة



كل ما سبق يؤكد على أهمية الذكاء الانفعالي كم كون نفسى أساسى يؤهل الفرد للتمتع بجودة الحياة على كافة أشكاله وبكل أبعادها باعتباره مفتاحا رئيسيا لتحسين أحوال الفرد النفسية والاجتماعية والصحية بل والعقلية أيضا، وفى جميع مراحل عمر الفرد، الأمر الذى يحتم على كل فرد أن يتغلب على هذه المعوقات وغيرها، وأن ينهض بكل وسيلة ممكنة لتنمية الذكاء الانفعالي.