

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢،١ التمهيد

بعد أن تحدث الباحث عن مشكلة الدراسة وأهميتها والهدف منها، سيستعرض في هذا الفصل بعضاً مما تناولته الأدبيات عن المشكلات النفسية والاجتماعية مفصلاً الحديث عن الاكتئاب والضغط النفسية والتوافق الاجتماعي والثقة بالنفس، متعمقاً في تناول كل مفردة منها بما يخص الدراسة، ثم سيتناول موضوع الذكاء الانفعالي من حيث المفهوم ونشأته وتطوره وأهميته ونظرياته وأبعاده، وبعدها سيتحدث عن جامعة السلطان قابوس عموماً وعن جماعة الثقافة الإسلامية خصوصاً.

٢،٢ النظرية العلمية

٢،٢،١ نظرية الذكاء الانفعالي

قُسمت نماذج الذكاء الانفعالي إلى قسمين وهما: نموذج القدرات العقلية (Mental) ومن أبرز رواده ماير وسالوفي (Mayer & Salovey)، والنموذج المختلط (Mixed Model) ومن رواده جولمان (Goleman)، وبار-أون (Bar-on) (القاضي، ٢٠١٢). وبالرغم من وجود العديد من النظريات المختلفة للذكاء الانفعالي، إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها وهي: نموذج ماير وسالوفي للذكاء الانفعالي. (١٩٩٧) ونموذج دانيال جولمان للذكاء الانفعالي. (١٩٨٨-٢٠٠٠)

ونموذج بار- ون للذكاء الانفعالي (١٩٩٨-٢٠٠٢). ومع أن كل نظرية تقدم مجموعة فريدة من الكفاءات والقدرات التي تمثل هيكل الذكاء الانفعالي، إلا أن تلك النظريات الثلاثة تشترك فيما بينها في فهم وقياس القدرات والسمات المتصلة بإدراك وضبط المشاعر الخاصة بالفرد (حسين وحسين، ٢٠٠٦).

٢،٢،٢ نظرية جولمان للذكاء الانفعالي:

وضع جولمان نموذجا للذكاء العاطفي في عام (١٩٩٥) يتضمن خمسة أبعاد رئيسية هي: الوعي بالذات، وتنظيم الذات، وتحفيز الذات (الدافعية)، والتعاطف (التقمص العاطفي)، والمهارات الاجتماعية، وكان يصف الأبعاد الثلاثة الأولى بأنها كفاءات شخصية، والبعدان الأخيران كفاءات اجتماعية، وفي عام (١٩٩٨) قدم جولمان نموذجا آخر للذكاء الانفعالي يتكون من خمسة وعشرين كفاءة تحت نفس الأبعاد الخمسة، ثم اختصر الأبعاد الخمسة إلى أربعة أبعاد تدرج تحتها ثمانية عشر كفاءة فرعية (Goleman. ٢٠٠١).

٢،٢،٣ أبعاد نظرية جولمان للذكاء الانفعالي

أولا: الكفاءات الشخصية: (Personal Competence)، وتتضمن بعد الوعي بالذات (Self-Awareness)، ويعني الوعي بمشاعرنا وانفعالاتنا، والوعي بالأفكار المرتبطة بهذه الانفعالات، وهي كفاءة انفعالية أساسية تبنى عليها غيرها من الكفاءات الشخصية، والأفراد المتمتعون بهذه السمة لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم الانفعالية (حسونة وأبوناشي، ٢٠٠٦). والقادة الذين يتمتعون بنسبة عالية من الوعي الذاتي نجدهم متناغمين مع إشاراتهم الداخلية، ومع قيمهم، وغالبا ما يملكون الحدس الجيد نحو أفضل الخيارات، كما أنهم يعرفون غالبا نقاط قوتهم، وضعفهم، ويظهرون روح الدعابة والمرح، ويرحبون بالنقد البناء، كما تؤدي ثقتهم بأنفسهم إلى الاستفادة من نقاط القوة لذا غالبا ما نجد لديهم حضورا

وبروزا بين الآخرين (Goleman, Boyatgrs & Hay..١٩٩٩). ويتضمن الوعي بالذات الكفاءات

الآتية: الوعي الانفعالي والدقة في تقدير الذات والثقة في الذات (الثقة بالنفس).

أما البعد الثاني فهو إدارة الانفعالات (تنظيم الذات) (Emotions Management)، وتعني قدرة

الفرد على إدارة أفعاله، وأفكاره، ومشاعره، بطريقة متوافقة ومرنة، عبر مواقف وبيئات مختلفة، سواء كانت

اجتماعية أو مادية، فالشخص الذي لديه قدرة على إدارة انفعاله لا يسمح لأي موقف أن يؤثر على

حالته المزاجية، كما يركز على أفعاله وما الذي يجب أن يقوم به، و يعبر عن مشاعره بطريقة إيجابية

(السمادوني،٢٠٠٧). وتتضمن القدرات الفرعية الآتية: التحكم أو الضبط الذاتي، والجدارة بالثقة والثقة

بالآخرين، والضمير الحي أو يقظة الضمير، والقدرة على التكيف، والتجديد (محمد،٢٠٠٩). والبعد

الثالث هو حفز الذات (الدافعية) (Self Motivation)، ويرى جولمان (المشار إليه في الراشدي،٢٠١٢)

أن الدافعية حالة استثارة تؤثر داخلي، تثير السلوك وتدفعه لتحقيق هدف معين، والمكون الأساسي في

الدافعية هو الأمل. ويتضمن هذا البعد الأبعاد الفرعية الآتية: الدافع للإنجاز أو التحصيل، والالتزام،

والمبادرة، والتفاؤل (محمد،٢٠٠٩).

ثانيا: الكفاءة الاجتماعية (Social Competence)، وتتضمن هذه الكفاءة البعدين الرابع والخامس وهما

بعدا التعاطف (Empathy)، والتواصل أو المهارات الاجتماعية (Social Skills). أما بعد التعاطف

(Empathy) فيتمثل في قراءة مشاعر الآخرين من خلال أصواتهم، أو تعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة

من أقوالهم (معراج،٢٠٠٥). وعرف السمادوني (السمادوني،٢٠٠٧) التعاطف بأنه: "قدرة الفرد على

إدراك ما يشعر به الآخرون"، وهو أمر يستلزم قدرتنا على فهم ذاتنا، واستشعار أحاسيسنا أولا، وهي

قدرة تؤسس على القدرة على الوعي الذاتي، فيركز الفرد على نتائجه وما الذي يجب أن يقوم به؟ وكيف

يعبر عن مشاعره بطريقة فعالة؟ ويتضمن هذا البعد الأبعاد الفرعية الآتية: فهم الآخرين، وتنمية الآخرين،

وتقديم المساعدة، وتنوع الفاعلية، والوعي السياسي (محمد، ٢٠٠٩). وأما بعد التواصل أو المهارات الاجتماعية (Social Skills) فيعني قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين، والتفاعل معهم، وقدرته على قيادة وبناء روابط اجتماعية، وإدارة الصراع، وقدرته على السلوك مع الآخرين بطريقة تحقق رغباته وتشبع حاجاته، والقدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم، ومراعاتها بالصورة التي يطلبها الموقف، وهي تظهر في صورة القدرة على التأثير في الآخرين، والتواصل معهم وقيادتهم بصورة فعالة (السمادوني، ٢٠٠٧). ويتضمن هذا البعد الكفاءات الآتية: التأثير، والاتصال، وإدارة النزاع، والقيادة وتحفيز التغيير، وإدارة الروابط، والتنسيق والتعاون (محمد، ٢٠٠٩).

الجدول ٢، ١: مهارات الذكاء الانفعالي حسب نموذج جولمان

المهارة	السمات التي تنطوي عليها
الوعي بالذات	الثقة بالنفس - القدرة على النقد البناء
تنظيم الذات	الاستقامة - القدرة على فهم أساليب التواصل الغامضة - التفتح والقابلية للتكيف مع التغيرات
الدافعية	التفؤول - العمل على تحقيق الأهداف - الالتزام والانتماء الوظيفي للموظفين تجاه المؤسسة - الترابط الهادف بين الموظفين داخل المؤسسة.
التعاطف	مهارة اختبار المواهب عالية القدرة - الحساسية المتبادلة بين المديرين والموظفين - الاهتمام بمطالب الموظفين والعملاء.
المهارات الاجتماعية	القدرة على إدارة عملية التغيير - القدرة على الإقناع - الثقة المتبادلة بين المدير والموظفين - بناء فرق العمل الفعالة.

٤، ٢، ٢ علاقة الدراسة الحالية بنظرية الذكاء الانفعالي

تلقي هذه الدراسة الضوء على أهم المشكلات النفسية والاجتماعية التي رأى الباحث أنها

موجودة بين طلاب جماعة الثقافة الإسلامية بجامعة السلطان قابوس، كالاكتئاب والضعف النفسية

والتوافق الاجتماعي والثقة بالنفس، وتعد العلاقة بينها وبين الذكاء الانفعالي، معتمدة في إيجاد هذه العلاقات على نظرية جولمان للذكاء الانفعالي بأبعادها الخمسة.

٢،٣ المشكلات النفسية والاجتماعية

تعرف المشكلات النفسية والاجتماعية: بمجموعة الصعوبات والعقبات التي يواجهها الطالب وترتبط بمفهومه الشخصي للحياة الأسرية والاجتماعية بما فيها الحياة الجامعية، وتؤثر على فهمه لنفسه وعلاقته بمن حوله. (الحري، الشمري، ٢٠١٧م).

٢،٣،١ أسباب المشكلات

تصنف (الداية، ٢٠١٦، ص ١١) أسباب المشكلات إلى الأسباب الحيوية البيولوجية والفسيوولوجية، والتي من صورها: البلوغ الجنسي دون التهيؤ له نفسياً، والشعور بالتعب الزائد بسرعة، والتغذية غير المناسبة، والشعور بألم في الأسنان أو ضعف النظر، والنمو غير الطبيعي للفرد مثل: كبر الحجم أو صغره عن المستوى العادي. والأسباب النفسية، والتي من صورها: الإحباطات المتعددة أمام مطالب البيئة ونقص الإمكانيات، والمعاناة من الحرمان وعدم إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، وعدم النصح الانفعالي وتذبذب الروح المعنوية بين الارتفاع والانخفاض، وعدم القدرة على تحمل المسؤولية ونقص الثقة بالنفس، والشعور بالنقص، والحجل. والأسباب الاجتماعية والبيئية، ومن صورها: كثرة الخلافات الأسرية التي تنتهي إلى حالات من التفكك والطلاق، وعدم التوافق بين الوالدين أو الأخوة، والضغوط الأسرية والاجتماعية وقلة الرعاية في الأسرة والمدرسة والمجتمع بصفة عامة، وسوء التوافق الشخصي والاجتماعي والانطواء ونقص الاهتمامات الاجتماعية وغيرها، والاندفاع والمخاطرة ومخالفة القانون والعرف بسبب نقص الخبرة والمهارة لدى بعض المراهقين، والرغبة القوية للارتباط برفاق السوء

وتكوين مجموعات ونواد مما قد يتعارض مع المسؤوليات في المدرسة والأسرة. والأسباب المدرسية، ومن صورها: نقص الإرشاد التربوي، وعدم قدرة المعلمين على توصيل المعلومات إلى التلاميذ بطرق فعالة، وعدم تفهم بعض المعلمين بطبيعة مرحلة النمو وحساسيتها، والقلق والخوف من الامتحانات، وعدم تشجيع المدرسين للتلميذ على الاستدكار والنجاح.

٢،٣،٢ أنواع المشكلات

يذكر (ريتمان، ١٩٩٥) للمشكلات خمسة أنواع حسب درجة وضوح المعطيات والأهداف، وهي: المشكلات التي تحدد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام، والمشكلات التي توضح فيها المعطيات والأهداف غير المحددة بوضوح، والمشكلات التي أهدافها محددة وواضحة ومعطياتها غير واضحة، والمشكلات التي لها إجابة صحيحة لكن الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع القائم إلى الوضع النهائي غير واضحة وتعرف بمشكلات الاستبصار.

٢،٤ الاكتئاب

يعد الاكتئاب من أكثر الحالات النفسية شيوعاً في العالم، وصنفته منظمة الصحة العالمية كثاني سبب للوفاة والإعاقة في العالم بعد أمراض القلب بحلول ٢٠٢٠م، كما يعتبر الاكتئاب محورا لكثير من الاضطرابات النفسية، وسببا في حدوث عدد من الأمراض العضوية (الجلو، ٢٠١١). وسنعرض هنا الاكتئاب باعتباره من المشكلات النفسية والاجتماعية التي توجد في البيئة الجامعية.

٢،٤،١ مفهوم الاكتئاب

وهو اضطراب نفسي شديد يلازم الفرد نتيجة مروره بحالة سلبية أو سلسلة من الخبرات المؤلمة، يتفاوت تأثيرها على المصاب بها، ويصحبها بعض الأعراض قد تصل إلى الخطورة ويخضع المصاب بها

للأدوية والعلاج. (الحلو، ٢٠١١م) وعرف أيضا بأنه حالة انفعالية وقتية أو دائمة يشعر فيها الفرد بالحزن والهم واليأس وتصحبها أعراض متصلة بالحالة المزاجية والمعرفية والسلوكية للمصاب بها. (الشبؤون، ٢٠١١م).

٢،٤،٢ أعراض الاكتئاب

تختلف أعراض الاكتئاب من شخص إلى آخر، ويمكن أن نقسم تلك الأعراض إلى أعراض نفسية وأعراض جسدية، وتظهر الأعراض النفسية في عدة صور كتعكر المزاج، ويزيد عند الأشخاص المثبطين والأشخاص الحزينين، ويظهر على شكل شعور دائم بالحزن والضيق والخوف. والقلق: وهو شعور يلازم المكتئب لأشهر طويلة، وتكون صورته كشخص تعرّض لتهديد محقق، فارتفع عنده هرمون الأدرينالين، واتّجه الدم إلى العضلات والدماغ دافعا إياها إلى التفكير السريع والاستعداد للهرب، ولكن هذا الشعور يختفي بزوال السبب عند الأشخاص العاديين، بينما يستمر لفترات طويلة عند المكتئبين. والهلوسة: وتعني أفكارا وخيالات غير حقيقية، حيث يسمع كثير من المكتئبين أصواتا حولهم رغم أنهم بمفردهم، وفي حالات نادرة يرون أشياء لا يراها من معهم، وقد يشتمون روائح لا وجود لها. والأفكار الانتحارية: حيث يشعر بعض المكتئبين أن الماضي كئيب بما يجمله من ذكرياتهم المؤلمة وأخطائهم الكبيرة، وأن الحاضر مرير، والمستقبل مرعب محيف؛ ولذلك يفضّلون الموت على الحياة، ويرادوهم التفكير في الانتحار، ورغم أنّ أغلبهم لا يفعلون ذلك حقا، لكنهم ينامون مساء على أمل عدم الاستيقاظ في الغد. والتوهم: وهو عبارة عن فكرة غير حقيقية تحيط بالشخص وتلاحقه، كأن يفكر أنّه ملاحق وأنّه مهدد بسبب خطأ ارتكبه في الماضي البعيد، على الرغم من أنّ ذلك غير حقيقي. ومشكلات في التركيز والذاكرة: وذلك بسبب كثرة الخوف والقلق والتفكير السلبي، ويؤدي ذلك إلى العجز عن اتخاذ القرارات وعدم الانتباه إلى التفاصيل المهمة. والتفكير الكئيب: حيث يتغيّر نمط التفكير عند المكتئبين، وتحيط

السلبية بهم. ويتكوّن التفكير الكئيب من ثلاثة عناصر هي: الأفكار السلبية، والتوقعات العالية وغير

المعقولة، وأخطاء في التفكير: كالشعور بأنّه سبب حدوث أمور سلبية لا دخل له بها.

من الأعراض النفسية للاكتئاب أيضا: فقدان القدرة على الإحساس: فيشعر المكتئب أنّه مخدّر،

وعاجز عن البكاء وكأنّ الدموع جفّت من عينيه، ويشعر بفقدان مكانته في العالم، كما يشعر ببعده

المسافة بينه وبين الناس. وفقدان الاهتمام بالأمور الممتعة عادة: وهذا يسمى عند الأطباء (انعدام اللذّة)،

كفقدان الاهتمام بالهوايات التي تعود الشخص على ممارستها، فتختفي المتعة من حياته. (مكزي،

٢٠١٣م)

أما عن الأعراض الجسدية فإنّها تظهر في عدة صور كمشكلات في النوم، فيصعب على المكتئب

النوم بسبب القلق والأفكار السوداوية، ويستيقظ باكرا قبل وقت استيقاظه عادة، أو يحدث العكس معه

فيفطر في النوم لفترات طويلة. ومن صورها أيضا إصابة المكتئب ببطء ذهني وجسدي، ويطلق الأطباء

على هذه الحالة التأخر النفسي الحركي، حيث يشعر المكتئب بثقل في جسمه يؤخره عن نشاطاته اليومية

وبحمول في ذهنه يبطئ تفكيره. وفقدان أو إفراط في الشهية، حيث يشعر المكتئب بعدم الرغبة في الطعام

وفقدان الشهية وقد لا يجد طعاما لما يأكله؛ فيخسر الكثير من وزنه. أو يحدث معه العكس فيقبل على

الطعام بشغف وهم فيزداد وزنه كثيرا. وزيادة الوزن أو انخفاضه، وهذا مرتبط بما ذكرناه سابقا من إقبال أو

إدبار عن الطعام. وفقدان الاهتمام بالعلاقة الجنسية، فيفقد بعضهم الإحساس نتيجة الاكتئاب ومن ثم

لا يتمكنون من إقامة علاقة جنسية، وتؤثر المشكلات النفسية على المشكلات الجسدية المتعلقة بالجنس

عند الرجل والمرأة. وشعور المكتئب بالتعب والإرهاق طوال الوقت؛ نتيجة الطاقة التي يستهلكها في

التفكير السلبي والضيق والحزن وما يصاحب ذلك من أعراض نفسية وجسدية. كما يسبب الاكتئاب

مشاكل في الجهاز الهضمي من بينها الإمساك واضطرابات في المعدة. وعدم انتظام الدورة الشهرية عند

المرأة، فالحالة النفسية تؤثر كثيرا في الرحم، فتتأثر الدورة الشهرية عند المكتنبات كما يتأثر الحمل والولادة والنفاس. وتعاني المكتنبة من آلام شديدة، وحالة نفسية متدنية جدا. (مكزي، ٢٠١٣م)

٣، ٤، ٢ أسباب الاكتئاب

تعددت الآراء والمذاهب في أسباب حدوث الاكتئاب، وظهرت في الساحة عدة نظريات حول ذلك، أولها النظرية البيولوجية: وترى أن الخبرات الانفعالية تؤثر على النشاط الكيميائي للدماغ، وهذا بدوره يؤثر على المشاعر والأفكار والسلوك، كما تنقص بعض المواد الكيميائية من الدماغ كالسيروتونين والدوبامين وهذا النقص هو الذي يسبب الاكتئاب. والنظرية التحليلية: وترى أن الاكتئاب يحدث بسبب فقدان الحب، نتيجة الموت أو الفقد أو الخسارة، وأن الصدمات التي يتعرض لها الفرد في حياته المبكرة تكون سببا في تعرضه للاكتئاب. والنظرية السلوكية: وترى أن سبب الاكتئاب فقدان الدعم الإيجابي وارتفاع نسبة الخبرات السلبية المؤلمة. والنظرية المعرفية: وترى أن سبب الاكتئاب متعلق بالإدراك والذاكرة، وتسميه (التشويه المعرفي)؛ فالأشخاص الذين يكثر عندهم تذكر الخبرات السلبية والأحداث المؤلمة ويقل عندهم تذكر الذكريات السعيدة والمبهجة يكونون أكثر عرضة للاكتئاب. (الشبؤون، ٢٠١١م)

ويرى (مكزي، ٢٠١٣م) أن تحديد سبب الاكتئاب صعب جدا؛ لأن ما يذكر أنه سبب للاكتئاب عند شخص لا يتسبب في الاكتئاب عند آخرين، ويذكر عدة عوامل تؤدي إلى إمكانية الإصابة بالاكتئاب، أولها الجينات، فإذا كان لدى الشخص قريب أصيب بالاكتئاب فإن احتمالية إصابته هو ممكنة. كما أنّ شخصية الفرد من العوامل المؤثرة؛ فالأشخاص الذين يكتبون مشاعرهم والذين يقلقون بسرعة هم أكثر عرضة من غيرهم للإصابة بالاكتئاب. وأيضا المحيط العائلي له أثر كبير؛ فيتسبب فقدان أحد الوالدين أثناء الطفولة في الإصابة بالاكتئاب، ولعل الحقيقة أن الخسارة النفسية والمالية والاجتماعية الناتجة عن هذا الفقدان هي سبب الإصابة بالاكتئاب، وقد يكون لنوع التربية أثر في حدوث الاكتئاب،

فالأسر التي يكون الوالدان فيها أكثر جدية وحسما في موضوع النجاح، وعدم قبول أي فشل مهما كان صغيرا، ينشأ عندهم أطفال أكثر قابلية للاكتئاب من غيرهم.

كما أن الجنس يمكن أن يؤثر، فاحتمالية إصابة النساء بالاكتئاب ضعف احتمالية إصابة الرجال، ويفسر بعضهم ذلك بكثرة مراجعة النساء للمستشفيات لمتابعة ما يخص الحمل والولادة وغيره ولذلك فإن إمكانية تشخيص المرض عندهن أكبر من الرجال، كما أنّ الحالة النفسية المتقلبة عند النساء بسبب ما يعترضهن من طمث ونفاس وحمل وولادة وكثرة مكوث في البيت وغير ذلك يؤدي إلى سرعة إصابتهن بالاكتئاب، بالإضافة إلى أنّ قدرة النساء على الاعتراف بالمرض أكبر من قدرة الرجال على ذلك. ومن العوامل المؤثرة أيضا أنماط التفكير، فالأشخاص الذين يفكرون بطريقة عكسية فيتجاهلون نجاحاتهم ويعظمون إحقاقاتهم فيصحبهم الحزن واليأس والإحباط هم أكثر عرضة للاكتئاب، ويرى بعضهم أن هذا التفكير العكسي يصحب المكتئبين أساسا وليس شرطا أن تكون هذه الحالة معهم قبل إصابتهم بالاكتئاب. كما أنّ عدم القدرة على التفاعل مع القدر أحد المسببات، وقولنا التفاعل مع القدر أدق من القول بالتحكم في القدر كما عند (مكزي، ٢٠١٣م)؛ لأنه لا يمكن في الحقيقة التحكم في القدر بينما يمكن للشخص أن يحسن التفاعل معه، فالأشخاص الذين يكون قدرهم المرض المزمن أو موت أحد الأحباب المقربين أو نحو ذلك، ولا يستطيعون التفاعل مع هذا القدر بإيجابية لفترة طويلة فإنهم أكثر عرضة للإصابة بالاكتئاب من غيرهم. ومن المؤثرات أيضا الأمراض الجسدية طويلة الأمد، فالأشخاص الذين يتعرضون لذلك، ويكونون تحت العناية الطبية الطويلة، ويصل بعضهم إلى عدم القدرة على القيام بشؤونهم الضرورية الخاصة، يكونون أكثر عرضة للإصابة بالاكتئاب.

٣، ٤، ٢ أنواع الاكتئاب:

للاكتئاب عدة أنواع، ويورد (مكنزي، ٢٠١٣م) ثلاثة أنواع حسب درجة قوته وتأثيره على الشخص، أولها الاكتئاب الخفيف: وهذا النوع يبدأ بعد حدث مرهق، ويسيطر الحزن والإحباط فيه على المريض فترة طويلة. ثم الاكتئاب المتوسط: وتبدأ فيه بعض أعراض المرض الجسدي بالظهور، وقد يحتاج لتدخل طبي. وأخيرا الاكتئاب الشديد: ويعتبر مرضا خطيرا يهدد حياة الإنسان، وتصحبه أعراض جسدية شديدة، وتحيط بالمصاب به الأفكار السلبية، ويراوده الوهم والهلوسة.

ويذكر (إبراهيم، ١٩٩٨م) للاكتئاب أنواعا أخرى يستعملها أهل الاختصاص، من بينها: الاكتئاب الاستجابي: ويحدث نتيجة تأثر المصاب به بأحداث مأساوية، ك وفاة عزيز أو إفلاس أو نحوه، فيستجيب المكتئب لهذه الأحداث سلبا. لكن عادة لا تستمر معه هذه الحالة فترة طويلة. والاكتئاب العصبي: ويستمر زمنا أطول بعد فترة الحداد، وتكون معه مشاعر الحزن والضيق واليأس أكثر حدة من النوع الأول. والاكتئاب الداخلي: ويحدث دون وجود أسباب خارجية واضحة، ويعتبره الأطباء أشد خطرا من النوع الأول، ويخضع المصاب به للعلاج الطبي بأنواعه. والاكتئاب الدوري، أو اضطراب الهوس: ويأتي على شكل دورات تسبقها أو تتلوها دورات من الاهتياج والهوس والنشاط الزائد. وهذا النوع خطير جدا لأنه لا يصيب مشاعر المريض فحسب بل يتعدى ذلك إلى إصابة قدرته على التفكير وعلاقاته الاجتماعية وتقبله لنفسه وللمجتمع المحيط به، وقد يصل المريض في هذه الحالة ليكون خطرا على نفسه فيؤذيها. والاكتئاب الموسمي: ويصيب بعض الأشخاص في مواسم معينة، ويكثر في فصل الشتاء، ويميل المصاب به إلى العزلة والحزن العميق وتناول الأطعمة الغنية بالدهون والكربوهيدرات، لكن الأطباء لم يجدوا له سببا دقيقا حتى الآن، وإن ربطوا بينه وبين فترة تعرض المصاب به لأشعة الشمس.

٢،٤،٣ علاج الاكتئاب

أولا علينا أن نفهم أن الاضطراب النفسي عندما يحدث فإنه لا يصيب جانبا واحدا من الشخصية وإنما يشمل أربعة عناصر هي: السلوك الظاهر (الأفعال الخارجية)، والانفعال (التغيرات الفسيولوجية)، والتفكير (ويشمل: طرق التفكير، والقيم، والاتجاهات، وأساليب الشخص في حل المشكلات)، والتفاعل الاجتماعي (ويشمل: علاقاته بالآخرين، وطرقه في معالجة الضغوط، ومهاراته الاجتماعية ...). (إبراهيم، ١٩٩٨م، ص ١٩٨) ومن ثم يلزم أن يركز العلاج على هذه المحاور جميعا، وذلك من خلال الجلوس مع المصاب والتحاور معه باستعراض أمثلة من حياته الشخصية على الأخطاء الفكرية التي يمارسها وتؤدي إلى إصابته بالاضطرابات التي يعاني منها، ومحاولة تعديل سلوك المريض، واكسابه المهارات اللازمة لذلك، ويفيد الاسترخاء كثيرا من المرضى في ضبط انفعالاتهم والتحكم في مشاعرهم. كما ينبغي أن يركز العلاج أيضا على الجانب المعرفي وتنمية التفكير الإيجابي، وإبعاد الوسوس والأفكار السلبية عن الذات والغير، للتغلب على الحزن واليأس والنعوض من مستنقع الاكتئاب، ويشمل تعديل طرق التفاعل الاجتماعي وتنمية مهارات التواصل مع الآخرين وآليات مواجهة الصعوبات الاجتماعية. (إبراهيم، ١٩٩٨م). وقد تصل بعض الحالات إلى العلاجات الكيميائية فيصرف لهم الطبيب أدوية خاصة لتخفيف الحالات التي هم فيها، وقد يصل البعض إلى العلاج عن طريق الصدمات الكهربائية. (مكتزي، ٢٠١٣م).

٢،٤،٤ دور الاكتئاب على الذكاء الانفعالي

أشارت نيكولا وشارون إلى أنّ الذكاء الانفعالي العالي يرتبط بحالة انفعالية إيجابية وتقدير ذات عال، وأنه توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي والصحة الانفعالية للإنسان، فالذكاء الانفعالي يتضمن القدرة على فهم وتنظيم الانفعالات والبعد عند المشاعر والانفعالات السلبية كالحزن والتشاؤم والاكتئاب. (كردي، ٢٠٠٩م) ومن هنا تتضح العلاقة السالبة بين الذكاء الانفعالي والاكتئاب.

٢،٥ الضغوط النفسية

يمرّ الإنسان في حياته بأحداث كثيرة، تشكل بعضها ضغطا عليه، وتتفاوت درجات هذا الضغط، فأحيانا يكون خفيفا ويستطيع الفرد اجتيازه بسهولة، وأحيانا يكون ثقيلا جدا ويترك آثارا سلبية كبيرة عليه، وهنا سنتناول الضغوط النفسية باعتبارها أحد المشاكل النفسية والاجتماعية التي تواجه الأفراد في المجتمعات.

٢،٥،١ مفهوم الضغوط النفسية

تعرف الضغوط النفسية بأنها "مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية على درجة من الشدة والدوام بما يثقل القدرة التكيفية للفرد إلى حدها الأقصى، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى المرض، ويقدر استمرار تلك الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية أو نفسية غير مريحة" (حسن عبد المعطي، ١٩٩٨، ص ٨٨).

٢،٥،٢ مصادر الضغوط النفسية

حسب التعريف الذي مرّ معنا الآن فإن الضغوط النفسية قد تكون داخلية أو خارجية، وأورد ميلر Miller مصدرين للضغوط: ضغوط داخلية بسبب الأفكار والمعتقدات الخاطئة، وضغوط خارجية وحددها بالمواقف للضغوط، أي ضغوط العادات والتقاليد التي يتحلّى بها الفرد والواقع الذي يعيشه فيبرز موقفه منه حسب الضغط الذي يمر به. أمّا توتمان Totman فإنه جعل الأسباب الاجتماعية هي أساس الضغوط النفسية، ثم قسّم مصادر الضغوط إلى قسمين: الأول: المواقف المؤلمة التي تمرّ بالفرد كموت قريب أو إفلاس أو نحوه. والثاني: قدرة الفرد على مواجهة الضغوط التي تمرّ به. (العامرية، ٢٠١٤م).

ويورد بعضهم عددا من مصادر الضغوط النفسية، كالضغوط الاجتماعية التي يندرج تحتها علاقة الفرد بالأصدقاء والجيران والعادات، والتقاليد والطبقات الاجتماعية وغيرها. والضغوط الأسرية التي تشمل

علاقة الوالدين ببعضهم وعلاقتهم بالأبناء وعلاقة الأبناء ببعضهم. والضغط الشخصية الذاتية سواء جسمية أو عقلية أو نفسية، والضغط الدراسية ويندرج تحتها كل ما يخص العملية التعليمية. والضغط الصحية كالأمراض العضوية والتغيرات الفزيولوجية وكل ما يمس بصحة الفرد ويعيقه عن تحقيق أهدافه. (العبد الله، ٢٠١٤م) والملاحظ أن الضغوط الأسرية تدخل تحت الضغوط الاجتماعية، والضغط الدراسية والصحية تدخل تحت الضغوط الشخصية، وبهذا يبقى هناك مصدران للضغط: الضغوط الاجتماعية والضغط الشخصية.

٣، ٥، ٢ أنواع الضغوط النفسية

اختلف الباحثون في تصنيف أنواع الضغط النفسي تبعاً للزاوية التي نظروا من خلالها لذلك الضغط، فقد قسمها سيلبي Sely إلى ثلاثة أنواع: الضغط النفسي السيئ: وهو الذي يثقل كاهل الفرد ويضع عليه متطلبات فوق قدرته، ويطلق عليه (الكرب)، والضغط النفسي الجيد: وهو الذي تكون متطلباته لإعادة تكيف الفرد، كولادة طفل أو منافسة رياضية أو نحوه، والضغط النفسي المنخفض: ويحدث عندما يشعر الفرد بالملل وفقدان التحدي وعدم الإثارة. وقسمها مور Moor إلى ثلاثة أنواع أيضاً، وهي: الضغوط الناتجة من التوترات الاعتيادية: وهي التي تؤدي إلى عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته وتلبية متطلباته، والضغط النمائية: وهي الضغوط التي تنتج عن التغيرات النمائية، وتطلب من الفرد تغييراً في العادات وفي أساليب الحياة. وضغوط الأزمات الحياتية: وهي الضغوط التي تستمر فترة طويلة، كموت عزيز أو الإصابة بمرض شديد. (العبد الله، ٢٠١٤م)

وهناك من صنّف الضغوط أيضاً حسب فترتها الزمنية إلى مؤقتة: وهي التي تمرّ بالشخص لفترة قصيرة ثمّ تزول ويزول أثرها، كالاختبارات وغيرها، إلا في الحالات التي يكون فيها الضغط فوق قدرة الفرد على التحمل فيكون أثرها باقياً. وإلى ضغوط مزمنة: وهي التي تستمر مع الفرد فترة طويلة، كالأمراض

المزمنة، والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية التي تستمر فترة طويلة، وهذه الضغوط يكون تأثيرها كبيرا، وقد يدفع الفرد معها صحته النفسية والجسدية. وهناك من صنفها إلى ضغوط عامة وخاصة وداخلية وخارجية. فالضغوط العامة هي التي تصيب عددا من الأفراد كالكوارث الطبيعية، والضغوط الخاصة هي التي تخص الفرد بعينه، كحوادث الطريق وضغوطات الحياة اليومية. والضغوط الداخلية هي التي تنبع من داخل الفرد، كالصراع مع النفس ومع الأفكار. والضغوط الخارجية هي التي تكون في البيئة المحيطة كموت شخص، أو موقف اجتماعي أو نحوه. (العبد الله، ٢٠١٤م).

٢،٥،٤ أعراض الضغوط النفسية

تظهر عدة أعراض على الأشخاص الذين يتعرضون للضغوطات النفسية، وتنقسم هذه الأعراض إلى أعراض جسدية تتمثل في ضعف المناعة وسرعة خفقان القلب وتشنج العضلات وسرعة التنفس واضطراب المعدة وغيره، وأعراض ذهنية تتمثل في صعوبة التركيز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، وأعراض انفعالية تتمثل في القلق والتوتر والغضب والبأس وغيره، وأعراض سلوكية تتمثل في قضم الأظافر ورفع الصوت والتدخين ولوم الآخرين وغيره. (العامرية، ٢٠١٤م)

٢،٥،٥ استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية

من المهم جداً أن تكون لدينا أساليب واستراتيجيات لمواجهة الضغوط الكثيرة التي تمرّ بها في حياتنا، لنخفف من وطأتها علينا وثقلها على كاهلنا، وهناك عدّة استراتيجيات في ذلك، أولها: الاستراتيجيات الإيجابية: وتشمل التحليل المنطقي للموقف الضاغط لأجل فهمه ومحاولة تهيئة النفس له، والتقييم الإيجابي للموقف مع إعادة بنائه بطريقة إيجابية تجعله أكثر تقبلاً وأخفّ وقعاً، ومحاولة حلّ المشكلة والتصدي للأزمة مباشرة. وثانيها: الاستراتيجيات السلبية: وتشمل الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي في الأزمة، وترويض النفس على تقبل الأزمة، ومحاولة اشغال النفس عن موضوع الأزمة

بممارسة أنشطة بديلة، والتفريغ الانفعالي عن طريق الحديث عن الأزمة أو بالفعل بممارسة بعض الجهود التي تخفف من ضغط التوتر. (الضريبي، ٢٠١٠م)

وقدم كوهن Cohen عدّة استراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية، وهي: التفكير العقلاني: ويكون بالبحث عن مصدر الأزمة وأسبابها لمحاولة فهمها وحسن التفاعل معها، والتخييل: ويكون بالتفكير في المستقبل ومحاولة تخيل الأحداث التي ستقع بطريقة إيجابية، والإنكار: ويكون بتجاهل الضغوط وإنكارها وكأنها لم تقع أصلا، وحل المشكلة: ويكون بمحاولة مواجهة الضغوط بإيجاد حلول لها، والفكاهة: وتكون بالتعامل مع الضغوط ببساطة وبروح فكاهية، والتمتع بالإيجابية حتى في أصعب المواقف وأشدّ الأزمات، والرجوع إلى الدين: ويكون بتنمية الجانب الروحي والإكثار من العبادات والذكر والإيمان بالقضاء والقدر والثقة بالله تعالى. (الضريبي، ٢٠١٠م)

٢،٥،٦ نظريات تفسر الضغوط النفسية

هناك عدّة نظريات تناولت الضغط النفسي نذكر ثلاثا منها، أولها: نظرية المواجهة أو الهروب: وهي نظرية والتر كانون الذي حاول تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغوط الدراسية، حيث لاحظ حدوث تغييرات فسيولوجية في الغدد الكظرية والجهاز العصبي والهرمونات وسرعة التنفس وحامضية الدم وسرعة حرق الدّهون وسرعة نبضات القلب واستعداد الجسم للمواجهة أو الهروب، وكان كانون أول من استعمل مصطلح الضغوط النفسية. واستندت نظريته على مفهوم الاتزان، وأنّ الضغوط النفسية تخل بالاتزان الجسمي لذلك يحاول الجسم استعادته من خلال التغييرات الفسيولوجية التي يحدثها.

ثانيها: ونظرية هنري موراي: وكان يعتبر مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط من المفاهيم الأساسية لفهم الشخصية وتفسير السلوك، حيث أطلق على المحددات الجوهرية للسلوك داخل الشخص مفهوم الحاجة، وأطلق على المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة مفهوم الضغط. ويذكر نوعين من الضغوط:

ضغوط بيتا: وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد، ونظرية ألفا: وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما هي في الواقع. ويذكر موراي أن الشخص يمكن أن يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة ما، ويطلق على ذلك (تكامل الحاجة)، وعندما يحدث الربط بين موقف معين والضغط والحاجة فإنّ هذا يطلق عليه مفهوم (الثيما). ونظرية ريتشارد لازاروس (نظرية التوافق بين الشخص والبيئة)، أو نظرية (التقسيم المعرفي في الضغوط) أو نظرية (التقسيم الابتدائي)، ويشير إلى تقدير العمليات المعرفية لمواجهة متطلبات نمو الفرد، والتقويم المعرفي هو المفهوم الأساسي في هذه النظرية، ويسعى إلى تفسير الموقف من خلال ربط الشخص بين أحداث البيئة والضغط الذي يتعرض له من خلال خبرته الشخصية. (العبدالله، ٢٠١٤م؛ ناصر وغيره، ٢٠١٧م)

٢،٥،٦ دور الضغوط النفسية على الذكاء الانفعالي

توصلت دراسة (Hunt & evans) ٢٠٠٣م إلى أن الأفراد الأعلى ذكاء انفعاليا أكثر قدرة على مواجهة الضغوط النفسية. وتوصلت دراسة سرور ٢٠٠٣م إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي مستويات الذكاء الوجداني المختلفة في مهارات مواجهة الضغوط، وتبين أنّ دلالة الفروق كانت في صالح الطلاب ذوي الذكاء الوجداني المرتفع. وتوصلت دراسة عبد الغني ٢٠٠٣م إلى أن الأفراد الأعلى ذكاء انفعاليا أعلى إدارة للضغوط. (الدوسري، ٢٠١٣م) ويتبين من خلال هذه الدراسات أن العلاقة طردية بين الذكاء الانفعالي والقدرة على إدارة الضغوط والعكس صحيح.

٢،٦ التوافق الاجتماعي

عندما يطرأ تغيير في بيئة الإنسان فإنّه يعدّل سلوكه ليتوافق مع هذا التغيير، ويبعد عن نفسه الضغط والتوتر والقلق، ويبعد التوازن إلى حالته النفسية، كما أنّ عليه أن يعيد التوازن إلى علاقاته

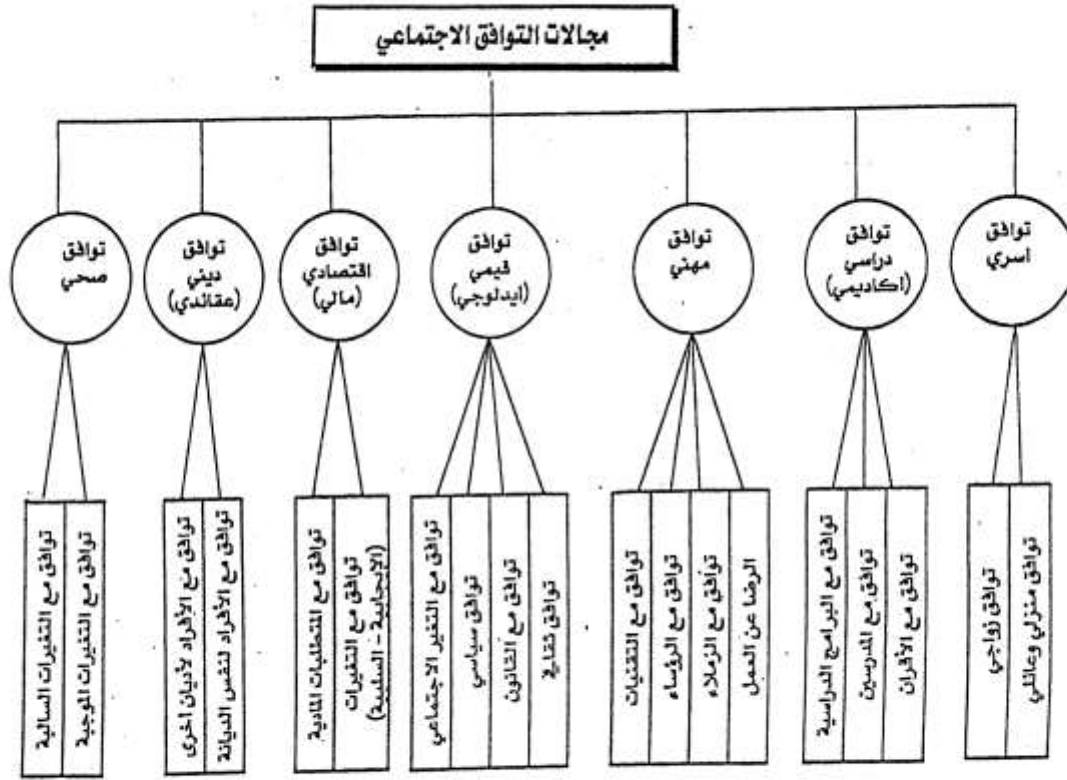
الاجتماعية في الأسرة والمجتمع الذي يعيش فيه، وينسجم مع المرحلة التي هو فيها سواء كانت مرحلة دراسية أو فترة عمل أو شيخوخة، ويسعى جاهدا لتحقيق التوافق في حاجاته ومتطلباته وعلاقاته وظروفه المختلفة في الحياة. (الديب، ١٩٨٨م)

٢،٦،١ مفهوم التوافق الاجتماعي

يعرّف التوافق الاجتماعي بأنه تكيف الفرد مع ذاته والانسجام معها، وتكيفه مع الآخرين حوله؛ لأجل تلبية حاجاته ومواءمة البيئة التي يعيش فيها. (الحفي، ١٩٧٥).

٢،٦،٢ مجالات التوافق الاجتماعي

يرى الباحثون أن التوافق ينقسم إلى قسمين: أولهما التوافق النفسي ويسمى التوافق الشخصي أو الذاتي، وثانيهما التوافق الاجتماعي، ويندرج تحت التوافق الاجتماعي سبعة مجالات: أولها التوافق الأسري: ويكون التوافق بين الوالدين أنفسهم وبين الوالدين وأبنائهم وبين الأبناء أنفسهم، والتوافق الدراسي (الأكاديمي): ويكون فيه التوافق مع المناهج والبرامج الدراسية، ومع الزملاء ومع المعلمين ومع الموظفين في المؤسسة التعليمية، والتوافق المهني: ويتضمن الرضا عن العمل، والتوافق مع زملاء العمل ومع المسؤولين في المؤسسة التي يعمل فيها، والتوافق مع التقنيات التي يستعملها في أداء العمل، والقدرة على مواجهة الضغوطات التي يمرّ بها، والتوافق القيمي (الأيدولوجي): ويتضمن التوافق مع القيم والثقافات والعادات والأخلاقيات في المجتمع، والتوافق القانوني والسياسي، والقدرة على التفاعل مع التغيرات الاجتماعية، والتوافق الاقتصادي (المالي): ويكون بالتوافق مع التغيرات المالية الإيجابية أو السلبية، والقدرة على توفير الاحتياجات المادية وإشباع المتطلبات المعيشية، والتوافق الديني (العقائدي): ويشمل التوافق مع الأفراد من نفس الديانة، والتوافق مع الأفراد من ديانة مختلفة، والتوافق الصحي: ويكون من خلال تحقيق العلاقة بين الصحة الجسمية والتوافق النفسي والاجتماعي. (عبد الله، ١٩٩٧م)



الشكل ٢، ١: مجالات التوافق الاجتماعي

٢، ٦، ٣ مظاهر التوافق الاجتماعي

هناك عدّة مظاهر ومؤشرات للتوافق الاجتماعي، نذكر هنا بعضاً منها: أولاً: النظرة الواقعية للحياة: فالأفراد الذين يعيشون الحياة بتفأؤل، واقعيين في تعاملهم مع أحداثها ومع أفرادها، مشاركين الناس أفراحهم وأتراحهم هم أكثر توافقاً نفسياً واجتماعياً من غيرهم. ثانياً: المرونة والاستفادة من الخبرات السابقة: بحيث يكونون أكثر قدرة على التكيف مع البيئة التي يعيشون فيها ومع الأفراد الذين يحيطون بهم ومع ظروف الحياة التي يمرون بها، ويستفيدون من الخبرات التي مرّوا بها في التعامل مع الأحداث التي تستحدث كل يوم في حياتهم. ثالثاً: العلاقات الاجتماعية: بحيث يسعى الفرد لبناء علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين، ويتفانى في مساعدتهم، ويعمل لأجل المصلحة العامة، وتحقيق التعاون البناء. رابعاً:

التمسك بالأخلاق الكريمة: كالأمانة والصدق والوفاء والإخلاص، بحيث تظهر في سلوكه اليومي وفي تعامله مع الآخرين، وهذه الأخلاق تعتبر من أهم سمات الشخصية المتوافقة. خامسا: الثقة بالنفس وبالآخرين: والابتعاد عن الشك وسوء الظن والتجسس وتتبع عورات الآخرين، والسعي لبناء علاقات قوية وزرع الثقة في النفس والناس. (لموشي، ٢٠٠٤م)

٣، ٦، ٢ العوامل المؤثرة في التوافق الاجتماعي

من العوامل المؤثرة في التوافق الاجتماعي: أولا: الحاجات الأولية والنفسية والاجتماعية: والحاجات الأولية هي التي لم يكتسبها الفرد وإنما ولدت معه، كالحاجة إلى الطعام والشراب والإخراج والراحة والنوم، فلا بد من تلبية هذه الحاجات أولا لتحقيق التوافق النفسي ثم الاجتماعي، ومنها الحاجات النفسية والاجتماعية كالحاجة إلى الحب والتقدير والاحترام والنجاح، وإن إشباع هذه الحاجات يحقق التوافق النفسي والاجتماعي، وإن عدم تحقيقها يؤدي إلى عدم الاتزان الانفعالي ويكون الشخص معرضا للأمراض النفسية والجسدية. ثانيا: تأثير الحالات الجسمية الفسيولوجية على التوافق: فالإعاقات الجسمية بأنواعها وسواء كانت وراثية أو بيئية تؤثر كثيرا في التوافق النفسي والاجتماعي، كما أن النقص أو الزيادة الفسيولوجية في هرمونات الجسم تؤثر سلبا على الشخص، حيث تزيد عنده التوتر والقلق وقد يصاب بالسمنة الزائدة أو النحافة الزائدة، وهذه الأمور لها تأثير على التوافق النفسي والاجتماعي. ثالثا: الطفولة وخبراتها: وتعدّ السنوات الأولى من حياة الطفل أهم مرحلة مؤثرة في شخصيته، وما يتلقاه الطفل عن ذاته وعن مجتمعه في تلك الفترة له علاقة ببناء توافقه النفسي والاجتماعي، والأطفال الذين يعانون في تلك الفترة من ظروف في التنشئة بسبب جهل الوالدين أو فقدان أحدهما أو كليهما يتأثر التوافق معهم سلبا. رابعا: الأزمات الاجتماعية والكوارث: فحدوث الأزمات الاجتماعية كانفصال الوالدين، أو موت عزيز، والكوارث الطبيعية كالزلازل أو البراكين، والكوارث الإنسانية كالحروب تؤثر كثيرا في سلوك الفرد

والجماعة، وتحدث تغييرات كبيرة في الناحية النفسية والجسدية والاجتماعية، مما يؤثر سلباً على التوافق النفسي والاجتماعي عند أولئك الأفراد. (أبو السكران، ٢٠٠٩)

٢،٦،٤ أعراض عدم التوافق الاجتماعي

وصف أرغابل بعض أعراض عدم التوافق الاجتماعي للفرد، منها: عدم النضج وعدم القدرة على مطالب البيئة الاجتماعية، واضطراب العلاقات الاجتماعية والشعور بالنقص والعجز وانعدام الحب والأمان، والاضطراب الأسري وتفكك الروابط الأسرية وضعف التنشئة الاجتماعية، وتأثر النفس سلباً وإحاطة المشاعر السلبية بالفرد كاليأس والاكتئاب والتعاسة بسبب وجود صراعات عنيفة بداخله ومن حوله، والفهم السلبي للذات، وعدم رؤية عواقب الأمور، وعدم الاستفادة من الخبرات، والاستهتار بالتعاليم الدينية والمعايير الاجتماعية. (إسماعيل، ٢٠١٢م)

٢،٦،٥ نظريات تفسر التوافق الاجتماعي

هناك عدة نظريات تفسر التوافق الاجتماعي أولها: مدرسة التحليل النفسي (التقليدية): ويرى فيها فرويد أن الشخصية تتكون من ثلاثة أمور (الهو والأنا والأنا الأعلى)، وتعمل هذه الثلاثة معا لتحقيق التوازن في نفس الشخص، والأنا لا بد أن يكون هو المدير المنفذ للهو والأنا الأعلى، ويكون هو المتحكم في الانفعالات الخارجية لأجل تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي.

يرجع فرويد سوء التوافق إلى السنوات الأولى من حياة الإنسان. وثانيها: مدرسة التحليل النفسي الجديدة: وتؤكد هذه المدرسة على أهمية الجانب الاجتماعي للفرد، وأن الشخص يبدأ باكتساب الخبرة عند لحظة انفصاله عن أمه، وأن هدف التحليل النفسي إثارة القوى الداخلية في الفرد للتخلص من الضغوط التي يمر بها في الحياة، وليمكن من تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي. وثالثها: المدرسة السلوكية: ترى هذه المدرسة أن الشخص يتعلم السلوك من خلال تفاعله مع البيئة، وأن سلوكه ناتج عن

مثير واستجابة، وأن سوء التوافق ناشئ عن استجابة غير سليمة للمثير بسبب نقص معرفي أو عيب انفعالي أو اجتماعي. ورابعها: المدرسة الإنسانية: وترى هذه المدرسة أن الإنسان لديه القدرة على قيادة نفسه والتحكم فيها، وأن الهدف من سلوك الإنسان تحقيق الذات، وأن شخصية الإنسان ناتجة عن التفاعل بين الذات والبيئة المادية والاجتماعية. ويرى ماسلو أن تحقيق الذات يؤدي إلى التوافق من خلال المعايير الآتية: التمرکز حول المشكلات من أجل حلّها، والعلاقات الاجتماعية، وقبول الذات، والإدراك الفعال للواقع، والاستقلال الذاتي، والتوازن بين جوانب الحياة المختلفة. فلا بد من إشباع الحاجات لتحقيق التوازن للذات ومن ثم تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي. وخامسها: المدرسة المعرفية: وترى أنّ التوافق يأتي حسب معرفة الإنسان لذاته وقدراته والتوافق معها حسب إمكانياته المتاحة، ومن أجل أن يصل الإنسان للتوافق السليم عليه أن يكون أكثر معرفة وأوسع خبرة بما يتوافق مع واقعه المحيط. (أبو سكران، ٢٠٠٩م)

٢،٦،٥ دور التوافق الاجتماعي على الذكاء الانفعالي

ذكر الباحثون أنّ المعرفة الانفعالية هي قاعدة التواصل الانفعالي والاجتماعي، وأن المعرفة الانفعالية أحد العناصر الرئيسية للذكاء الانفعالي، وأن المهارات الاجتماعية تتطلب وجود ذكاء انفعالي لدى الشخص؛ ليستطيع تفهم معاناة الناس ومراعاة مشاعرهم ومساندتهم ومشاركتهم، ولتتمكّن من التكيف مع الأفراد الذين يخالطهم، وينسجم مع المواقف الاجتماعية التي تمرّ به، ويستطيع مجابهة المشكلات الاجتماعية التي تعترضه. فالعلاقة طردية بين الذكاء الانفعالي للشخص وقدرته على التوافق الاجتماعي. (صوالحة، ٢٠١٠م)

٢،٧ الثقة بالنفس

تعتبر الثقة بالنفس من أهم مكونات الشخصية السوية، فالفرد الذي يشعر بالثقة بالنفس ويمتلك حرية التعبير والقدرة على اتخاذ القرار يستطيع مواجهة الضغوط النفسية التي يمرّ بها ويتمكّن من تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي ويكون أكثر صحّة وقوة من غيره، وأكثر فاعلية في مجتمعه وأقربته.

٢،٧،١ مفهوم الثقة بالنفس

تعرف الثقة بالنفس بأنّها إدراك الفرد لقدراته ومهاراته، وتسخيرها في التعامل بفاعلية مع المواقف التي يمرّ بها. (جودة، ٢٠٠٦) والميل للتوافق وتقدير النفس واحترامها. (عبد الله، ١٩٩٣م) ويرى شروجر أنّها "إدراك الفرد لكفاءاته أو مهاراته وقدرته على التعامل بفاعلية مع المواقف المختلفة". (محمد، ٢٠٠٠، ص١٩٧).

٢،٧،٢ مصادر الثقة بالنفس

هناك عدد من المصادر التي تؤثر في الثقة بالنفس سلبا أو إيجابا، أوّلها: الخبرات الشخصية: والإيجابية منها تعزز الثقة بالنفس عند الفرد، بينما الخبرات السلبية تؤدي إلى انخفاض الثقة بالنفس، وعلى الأشخاص أن يسعوا لتعزيز ثقتهم بأنفسهم من خلال تكيفهم مع الخبرات التي يمرّون بها بطريقة إيجابية مهما كانت شدّتها، ويتفاوت الأشخاص في تأثرهم بالأحداث التي يمرّون بها، فبعض الشخصيات سريعة التأثر بينما بعضها أكثر استقرارا وثباتا. ثانيا: المقارنات الاجتماعية: وتلعب المقارنة بين الأفراد دورا مهما في الثقة بالنفس سلبا أو إيجابا، سواء كانت مقارنات جسدية أو عقلية أو غيرها، وقد يقارن الفرد نفسه بغيره أعلى منه أو أدنى منه، وتحدث هذه المقارنة تأثيرا كبيرا في نفسه.

ثالثا: المعايير الداخلية: فبالرغم مما قد يحققه الفرد من نجاح في حياته إلا أنّه يشعر بالفشل في

الوصول إلى المعايير التي يسعى من خلالها إلى تحقيق موجهات الذات، والتي تكون في صورتين: الثقة

المثالية، وهي التي تساعد الفرد على مجاراة طموحاته، والثقة المتوقعة، وهي التي تساعد الفرد على الوفاء بالتزاماته، ويؤدي التباين بين الثقتين إلى شعور الفرد بالذنب والقلق وفقدان الثقة بالنفس. رابعاً: التقديرات المتحيزة: فبالرغم من عدم التوافق بين المعايير الشخصية والأحداث اليومية، بسبب تحيز كثير من الأشخاص لآرائهم والأدلة التي يفسرون بها الأحداث، إلا أنّ التقديرات الإيجابية التي يمنحها أولئك الأشخاص أنفسهم تكون دافعا لهم ومعززة لثقتهم بأنفسهم؛ أمّا التقديرات السلبية فإنها تؤثر عكسياً عليهم، وتضعف ثقتهم بأنفسهم. (الطواري، ٢٠١٦م)

٣،٧،٢ مقومات الثقة بالنفس

من المقومات التي تؤثر في ثقة الإنسان بنفسه: أولاً: المقومات الجسمية: فالأشخاص الذين يتمتعون بصحة جيدة تضمن لهم الحيوية والنشاط هم أكثر ثقة بأنفسهم لتحقيق النجاح وإنجاز الأعمال في وقتها بأفضل مستوى، بعكس الأشخاص الذين يعانون من أمراض وعاهات فإن ثقتهم بأنفسهم تقل خاصة مع إحساسهم بعدم التوافق بين قدراتهم والمتطلبات التي عليهم إنجازها. ويحتاج هؤلاء الأشخاص إلى دعم معنوي كبير وتشجيع مستمر لتعزيز ثقتهم بأنفسهم واستخراج أفضل ما عندهم. ثانياً: المقومات العقلية: فالأشخاص الذين يمتلكون قدرات عقلية عالية ويستطيعون التفكير بعمق وسرعة وتحلّصهم عقلياً من الأزمات التي يمرّون بها وتعينهم على التفاعل الإيجابي مع مختلف الأحداث التي يواجهونها هم أكثر ثقة بأنفسهم من الأشخاص الذين تكون قدراتهم العقلية محدودة، ويستعصي عليهم الخروج من مشكلات قد تكون بسيطة عند غيرهم. ثالثاً: المقومات الوجدانية: ومن أهمّها الاتزان الانفعالي وما يترتب عليه من أمور كعمل الجهاز العصبي والاضطرابات التي تصيبه، وعمل الجهاز الغدي وما يفرزه من هرمونات تؤثر في سلوك الفرد وفي اتزانه الانفعالي، ومن ثمّ يؤثر في ثقته بنفسه.

رابعاً: المقومات الاجتماعية: فالوضع الاجتماعي للشخص يحدد ثقته بنفسه، ذلك لأن الكيان

الاجتماعي يؤثر في الكيان النفسي وفي نظرة الإنسان لنفسه. وذلك ظاهر في الحياة العامة، فالأشخاص الذين يكون عندهم نفوذ اجتماعي قوي يكونون أقدر على اتخاذ القرارات والمشاركة في جوانب الحياة المختلفة بفاعلية؛ بعكس الأشخاص الذين يشعرون بالدونية، ويعتبرون المجتمع مهمّشاً لهم فإنّهم لا يستطيعون اتخاذ القرارات المجتمعية ويصعب عليهم المشاركة والانخراط في المجتمع. خامساً: المقومات الاقتصادية: فكلما زاد دخل الشخص وأصبح قادراً على تلبية احتياجاته وتحقيق رغباته كان أكثر ثقة بنفسه، وزاد اهتمام الناس به وتقديمه في المجالس والمحافل، وهذا يعزز تقديره لذاته، بعكس الأشخاص الذين لا يمتلكون المال، أو أن المال الذي معهم لا يكفي لسدّ احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم، فإنّ ثقتهم بأنفسهم تضعف ويندبون حظهم العاثر ويتحسّرون على وضعهم الاقتصادي، وينظر إليهم المجتمع بدونية. (السيد، ٢٠١٦م).

٤،٧،٢ مظاهر ضعف الثقة بالنفس

يحدد بعضهم بعض مظاهر ضعف الثقة بالنفس كالإحساس بالعجز عن مواجهة المشكلات والاعتماد على الغير في الأمور العادية، والميل إلى التردد والتراجع والمغالاة في الحرص، والقلق حول التصرفات، والحساسية للنقد الاجتماعي والشك في أقوال الآخرين وأفعالهم، والخوف من المنافسة والاستياء من الهزيمة والشعور بنقص الجدارة والمسايرة خوفاً من النقد، والشعور بالخجل والارتباك في المواقف الجديدة. وحدّد جيلفورد مظاهر ضعف الثقة بالنفس في الآتي: التمرکز حول الذات، والشعور بعدم الرضا عن الأحوال والخصائص الشخصية، والشعور بالحاجة إلى التحسّن، والشعور بالذنب ونوبات من البكاء. (محمد، ٢٠١٦م).

٢،٧،٥ عوامل بناء الثقة

ليعزّز الفرد ثقته بنفسه أو يحاول بناءها من جديد عليه مخالطة الناس الإيجابيين، وإعداد قوائم بالإيجابيات والسلبيات لتكون صورة الأمور واضحة أمام عينيه، ويتعلّم من التجارب السابقة، ويخصّص وقتاً للتفكير والتخطيط، ويجبر نفسه على التركيز في الإيجابيات، ويسعى للتعاطف مع الآخرين، ويتبدى الآخرين بالحوار، ويحاول الآخرين بصدق في تعامله وهذا يعزز الروابط بينه وبين الآخرين، ويتجنّب الموقف التي تنطوي على الضغط، ويبدأ يومه بإيجابية ويتعد عن أي فكرة تشوش عقله منذ الصّباح، ويتعد عن المشكلات التي تزعجه ويأخذ فترة راحة بعيدا عنها بممارسة هوايات محببة عنده ثم إذا اقترب من تلك المشكلة يجد نفسه أقدر على مواجهتها، وأن يكون واقعيًا في حياته، وأن يتعلّم أشياء جديدة في كل مرّة، وينظر إلى التّكسّات بشكل بناء، ويفكرّ قبل أن يتحدّث، ويعتني بصحّته، ويساعد الآخرين بحب وعطاء. (البيلي، وعلي، ٢٠١٤م)

٢،٧،٦ النظريات المفسّرة للثقة بالنفس

وأولها نظرية الاتجاه الإنساني، وتؤكد على العلاقة بين السواء والتوافق النفسي والاجتماعي وبين الإنسان وثقته بنفسه، وتهدف هذه النظرية إلى تحرير الطاقات الإيجابية للفرد، ويرى روجرز أنّ أفضل الطرق لفهم السلوك الإنساني النظر إليه من الإطار الداخلي المرجعي للشخص نفسه. ثانياً: نظرية الاتجاه التحليلي الاجتماعي: وترى أهمية نوعية العلاقات بين الفرد والمحيط الإنساني والاجتماعي، وتؤكد هذه النظرية أنّ الإنسان مخلوق اجتماعي يدفعه شعوره لتحقيق الأهداف الاجتماعية بالاعتماد على نفسه. وترى أنّ سلوك الإنسان متعلّم وأن للأسرة دور كبير في تعزيز السلوك السوي وتحقيق الذات والثقة بالنفس. (محمد، ٢٠١٦م)

٢،٧،٧ دور الثقة بالنفس على الذكاء الانفعالي

أجرى (جودة، ٢٠٠٧م) دراسة لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والثقة بالنفس أسفرت عن وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، وهناك دراسات سابقة في العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومفهوم الذات وبينه وبين تقدير الذات، وبينه وبين كفاءة الذات وأسفرت جميعا عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء الانفعالي وبينها، ومن المعلوم أن تلك العناصر هي من مكونات الثقة بالنفس عند الأفراد. (جودة، ٢٠٠٧م)

٢،٨ الذكاء الانفعالي

٢،٨،١ مفهوم الذكاء الانفعالي

تعددت الترجمات العربية لمصطلح (Emotional Intelligenc) إلا أن مضمونها يدور حول عدة مصطلحات عربية وهي الذكاء الوجداني والذكاء الانفعالي و الذكاء الشعوري وذكاء المشاعر، وهذا يدل على أهمية هذا المفهوم بين أوساط المجتمعات بشكل عام (أبو النصر، ٢٠٠٨). واستعمال مصطلح الذكاء الانفعالي للمرة الأولى وبصورته العلمية في أول عمل علمي كان من قبل بيتر سالوفي وجاك ماير Peter Salovey & Jack Myer (١٩٩٠)، إذ عرفاه بأنه "مجموعة من القدرات التي تمكن المرء من التعامل مع الانفعالات ومعالجة المعلومات الانفعالية" (Salovey&Mayer.١٩٩٠.P١٨٧).

وفي عام ١٩٩٧ لاحظ ماير وسالوفي أن التعريف الذي وضعاه للذكاء الانفعالي عام ١٩٩٠ يحتويه بعض الغموض، إذ أنه تضمن إدراك وتنظيم الانفعال وأغفل الجانب المعرفي (التفكير)، لذا أدخلوا تعديلا على التعريف الذي وضعاه وأعادوا تعريف الذكاء الانفعالي على أنه " قدرة الفرد على أن يدرك ويعبر عن الانفعالات، وأن يفهم كيف تؤثر الانفعالات على الفكر، وأن يفهم ويستدل من الانفعالات،

وأن ينظم الانفعالات وذلك بهدف تحسين النمو الانفعالي والمعرفي للفرد" (Salovey & Mayer, 1997, P.4)، ومن التعريفات المنسوبة كذلك لماير وسالوفي في الذكاء الانفعالي "أنه القدرة على رصد الفرد لمشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر وانفعالات الآخرين، والتمييز بينهما، واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته" (جودة، ٢٠٠٧ ص ٣٠٧).

وقد أشار جولمان (Goleman, 2000, P.45) إلى أن الذكاء الانفعالي هو "مجموعة من المهارات الانفعالية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية، وفي مواقف الحياة المختلفة، بالإضافة إلى قدرتنا على معرفة مشاعرنا، ومشاعر الآخرين، وعلى تحفيز ذاتنا، وإدارة انفعالاتنا، وعلاقاتنا مع الآخر بشكل فعال". وتبنى المغربي (٢٠٠٧) التعريف الآتي: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم؛ للوصول معهم إلى علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة". وعرفه جاردرن Gardner المشار إليه في حسونة (٢٠٠٦) بأنه القدرة على التعاطف مع الآخرين وفهم التنظيم المنطقي للمشاعر مع فهم المشاعر المختبئة أو المستترة بالنسبة للآخرين. ومن خلال التعريفات التي أوردناها آنفا يتبين لنا في مفهوم الذكاء الانفعالي؛ أنه عبارة عن قدرة يتصف بها الفرد، وله جانبان هما إدراك الفرد لانفعالاته وفهمها وقدرته على التحكم بها وإدراك الفرد لانفعالات الآخرين وفهمها وقدرته على التعاطي من خلالها مع الأفراد المحيطين به بفاعلية وإيجابية، ويرى الباحث كمنظرة كلية للتعريفات السابقة، أن الذكاء الانفعالي هو قدرة الفرد على الوعي الكلي لانفعالاته، من خلال الاستبصار بحالته النفسية، بالإضافة إلى معرفة مشاعر الآخرين والتعاطف معها.

٢،٨،٢ تطور نظرية الذكاء الانفعالي

يعد نموذج الذكاءات المتعددة الذي قدمه هوارد جاردنر (Howard Gardner) في نظريته (الذكاءات المتعددة) (Theory of Multiple IntelligenceK) في كتابه "أطر العقل" الذي نشره في ١٩٨٣ (أبو النصر، ٢٠٠٨) بمثابة بيان رسمي يدحض فكرة معامل الذكاء، فقد رأى أنه ليس هناك وحدة كلية من نوع واحد من الذكاء تعتبر العامل الحاسم للنجاح في الحياة، وإنما يوجد تدرج يشمل أصنافا عديدة من الذكاء تضم سبعة مداخل أساسية على الأقل تشمل: الذكاء اللغوي، والذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني، الذكاء الجسمي أو الحركي، الذكاء الموسيقي، الذكاء في العلاقات مع الآخرين والذكاء الشخصي الداخلي وعلى ذلك تشمل قائمة الذكاء عند جاردنر النوعين الأكاديميين العاديين وهما البراعة اللفظية والبراعة الرياضية المنطقية، ويبدو أن ما أطلق عليه جاردنر بالذكاء الشخصي والذي بعد أحد أنواع الذكاء التي قدمها في نظريته للذكاء المتعدد قريب إلى حد كبير مع ما اقترحه جولمان فيما يتعلق بالوعي بالذات حيث يرى جاردنر أن الذكاء الشخصي يعني قدرة الفرد على الوصول إلى مشاعره وانفعالاته المتنوعة، والتميز بينها وتوظيفها والاستفادة منها في توجيه السلوك وتحقيق الأهداف (عبدالله والعقاد، ٢٠١٠؛ أبو النصر، ٢٠٠٨).

وخطى العلماء والباحثون بعد ذلك على خطى جاردنر وتبنوا فكره الذي وجه النقد إلى النظرة التقليدية القديمة في الذكاء، واعتبرها غير منطقية وتتسم بعدم الدقة ولا تعبر عن الذكاء الإنساني، وبالتالي فقد توصلت في السنوات الأخيرة مجموعة من العلماء في مجال علم النفس إلى نتائج متشابهة اتفقوا فيها مع وجهة نظر جاردنر على أن مفاهيم الذكاء القديمة تدور حول مجموعة ضيقة وقليلة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات معامل الذكاء مناسبة كمؤشر مباشر للنجاح في المجال الأكاديمي،

ولكنها لا تصلح كمؤشر للنجاح في مجالات الحياة المتعددة والمختلفة عن المجال الأكاديمي (جودة، ٢٠٠٧).

٢،٨،٣ حقيقة الذكاء الانفعالي مقارنة بغيره من الذكاءات

يرى جولمان أن كلا من الذكاء العقلي والذكاء الانفعالي ليسا متعارضين، ولكنهما منفصلان وكل فرد لديه مقدار معين في كليهما، ومن النادر أن تجد شخصا لديه درجة عالية في أحدهما ومنخفضة في الآخر، كما لاحظ أنه في أفضل الأحوال أن معامل الذكاء (IQ) يسهم بنحو ٢٠٪ في العوامل المحددة للنجاح في الحياة، مما يدع ٨٠٪ للعوامل الأخرى، وأن البيانات المتوافرة تدل على أنه قد يكون الذكاء الانفعالي بقوة الذكاء المعرفي نفسه وأحيانا أكثر قوة (جولمان، ١٩٩٨).

وأكد جولمان أن الذكاء الانفعالي يرتبط بالذكاء العام بدرجة من الأدنى إلى المتوسط، لكنه يتميز عنه ليمثل ذكاء مختلفا وجديدا وفريدا، إذ لا يمكن اعتبار الذكاء الانفعالي نوعا مميزا من أنواع الذكاء إذا حقق إحدى الحالتين: أولهما أن يرتبط ارتباطا مرتفعا بالذكاء العقلي العام، لأنه في هذه الحالة يعتبر غير مستقل عنه، وثانيهما ألا يرتبط على الإطلاق بالذكاء العقلي العام فعندها يكون مختلفا عنه، ولا يمكن اعتباره نوعا من أنواع الذكاء، أما في حال وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الانفعالي والذكاء العقلي العام فعندها يمكن اعتبار الذكاء الانفعالي نوعا من أنواع الذكاء (المللي، ٢٠١٠).

٢،٨،٤ نشأة الذكاء الانفعالي

يعتبر نشأة مفهوم الذكاء الانفعالي كتطور طبيعي شهده علم النفس، والذي شهد تطورا مطردا بشكل عام في جوانبه المختلفة، فظهور مفهوم ومصطلح الذكاء الانفعالي لم يكن محض الصدفة أو تجريد ذهني برز فجأة، غير أن من العلماء من يرى أن بداية الحديث عن موضوع الذكاء العاطفي كان مبكرا وإن لم يحمل نفس المصطلح، فيرى ماير وسالوفي أن أصول الذكاء الانفعالي تعود إلى القرن الثامن عشر

(العلوان، ٢٠١١)، وخلال عقود منتصف القرن العشرين هيمن المنحى السلوكي في علم النفس من طراز (سكنر) على الساحة، وكان سكنر يرى أن السلوك الظاهري وحده الذي نستطيع رؤيته بموضوعية من الخارج، هو ما يمكن أن نقوم بدارسته بدقة علمية، واستبعد السلوكيون الحياة الداخلية للإنسان من مجال الدراسات العلمية، ولكن بعد بروز الاتجاه المعرفي الذي شهدتها السنوات الأخيرة من الستينيات تحول التركيز إلى الكيفية التي يسجل بها العقل المعلومات ويخزنها وإلى طبيعة الذكاء، إلا أن الانفعالات والعواطف ظلت مستبعدة، وكانت النظرة المعرفية في ذلك الوقت ترى أنه لا مكان للعواطف في الذكاء، بل يقتصر دورها فقط على تغير صفو الحياة العقلانية، إلا أن هذه النظرة التي سادت في تلك الفترة بدأت تتغير تدريجياً ليأخذ جانب المشاعر مكانه من التأثير المعترف في التفكير لدى الباحثين وعلماء النفس (جولمان، ١٩٩٨)، بعدها برز الجانب الشعوري من النظرية المعرفية وتم تقسيم العقل إلى ثلاثة أقسام هي: المعرفة، والانفعال (العاطفة) والدافعية، وقد أدى تجميع مفهومي الانفعال والذكاء إلى بروز مفهوم الذكاء الانفعالي الذي يتضمن التفاعل المشترك والتأثير المتبادل بين الجوانب الانفعالية والجوانب المعرفية (العلوان، ٢٠١١).

ظهر بعدها مصطلح الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) بل حظى بالاهتمام الفعلي بحيث تبلورت فكرته على يد ماير وسالوفي (Mayer & Salovey) في كتاب "الخيال والمعرفة والشخصية"، وكتاب دانيال جولمان الذكاء الانفعالي الذي أسهم في بلورة هذا المفهوم وانتشاره (أبو النصر، ٢٠٠٨)، أما من الباحثين العرب فقد كان فؤاد أبو حطب أول من أشار إلى مفهوم الذكاء الانفعالي (الريامي، ٢٠١١) كما نشر كل من روبر كوبر (Robert Cooper) وأيمن الصواف (Ayman Sawaf) عام ١٩٩٦ كتابا بعنوان: "الذكاء العاطفي في القيادة والمنظمات"، وفي عام ١٩٩٨ نشر هندري ويزنجر (Hendrie Weisinger) كتابا بعنوان: "الذكاء العاطفي في العمل"، وبداية من عام ٢٠٠٣ قدم العديد من المدربين

في مجال علم الإدارة بعض البرامج التدريبية عن الذكاء العاطفي (أبو النصر، ٢٠٠٨)، ويرى بعضهم أن أول إشارة لمصطلح الذكاء الانفعالي كان على يد الباحث الألماني (Leuner) عام ١٩٦٦ حيث قدم بحثاً بعنوان (الذكاء الانفعالي والتحرر) (الريامي، ٢٠١١).

ويمكن أن نصنف المؤلفات في هذا المقام حسب التسلسل الزمني من بداية القرن العشرين لموضوع نشأة الذكاء الانفعالي على النحو الآتي:

أولاً: الفترة بين ١٩٢٠-١٩٣٠ كتب ثورنديك (Thorndike) كتاباً عن الذكاء، أشار فيه إلى نوع جديد من أنواع الذكاء سماه بالذكاء الاجتماعي وعرفه بأنه القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية، أما ثانيهما كان في عام ١٩٣٩ حيث نُشر أول مرة اختبار الذكاء الذي وضعه وكسلر (Wechsler) وكان محاولة لقياس عناصر الذكاء المعرفية وغير المعرفية وكان يشير بذلك إلى إدراج اختبارات ترتيب الصور والفهم والتي تهدف إلى تقييم النواحي الاجتماعية للذكاء (الغافري، ٢٠١٠)، وجاء ثالثهما في عام (١٩٤٣) حيث عرف وكسلر (Wechsler) الذكاء بأنه قدرة الفرد العامة على التصرف بكفاءة، والتعامل بشكل فعال مع البيئة المحيطة به، وافترض أن العوامل غير العقلية أساسية وضرورية للتنبؤ بنجاح الفرد في الحياة (محمد، ٢٠٠٩)، أما رابعهما فظهر حين قام لبير في عام (١٩٤٨) بتقديم مفهوم التفكير العاطفي كجزء من التفكير المنطقي ومن الذكاء بشكل عام. (الغافري، ٢٠١٠).

خامساً: قدم الباحث الألماني (Leuner) عام ١٩٦٦ بحثاً بعنوان (الذكاء الانفعالي والتحرر)

ويعتبرها البعض أول إشارة رسمية للذكاء الانفعالي ونشرت في مجلة Praxis der kinderpsychologie und kindespsychiatrie الألمانية، حيث تصف المقالة رفض النساء لأدوارهم الاجتماعية بسبب انخفاض الذكاء الاجتماعي لديهم. (الراشدي، ٢٠١٢)، وفي عام (١٩٧١) أشار جيلفورد (Guilford) في

نموذجه عن بنية العقل إلى المحتوى السلوكي (Behavioral content) وعرفه بأنه عبارة عن معلومات تقسم في جوهرها بأنها غير لفظية، وتشمل التفاعل الاجتماعي الذي يتطلب الوعي بمدرجات وانفعالات ومقاصد وأفعال الآخرين (السمادوني، ٢٠٠٧)، و في عام (١٩٧٣) عرض فؤاد أبو حطب نموذجه المعروف "بالنموذج المعرفي المعلوماتي" حيث صنف الذكاء إلى الذكاء المعرفي، والذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني (الانفعالي)، ثم أعاد التصنيف مرة أخرى إلى سبعة أنواع هي: الحسي، والحركي، والإدراكي، والرمزي، والسيماطي، والشخصي، والاجتماعي (يوسف، ٢٠١٠)، و في عام (١٩٨٣) جاء جاردنر (Gardner) بنظريته في الذكاءات المتعددة (Multiple Intelligences) التي رأى فيها أن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متنوعة، يمتلكها كل فرد بدرجات متباينة، وعلى هذا صنف الذكاء إلى سبعة أنواع هي: (الذكاء اللغوي، والذكاء المنطقي-الرياضي، والذكاء المكاني، والذكاء الحركي، والذكاء الموسيقي، والذكاء بين الأفراد، والذكاء الداخلي الشخصي (حسين وحسين، ٢٠٠٦)، و في عام (١٩٨٥) تناول روبرت ستييرنبرغ (Robert Sternberg) في كتابه المهم (مابعد الذكاء) الذكاء الاجتماعي، وذكر أنه مستقل عن القدرات الأكاديمية، وأنه مفتاح الأساس للأساس للأداء الناجح في الحياة (حسين، ٢٠٠٧)، و في (١٩٩٠) قدم ماير وسالوفي (Mayer & Salovey) كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) والذي يعد نموذجا للذكاء الانفعالي، و في عام (١٩٩٥) نشر أول كتاب علمي عن الذكاء الانفعالي على يد جولمان (Goleman) وقد أخذ هذا الكتاب شعبية كبيرة في الولايات المتحدة الأمريكية وفي العالم، وبعدها حاول العلماء والباحثون تعريف الذكاء الانفعالي وطرق قياسه (حسين وحسين، ٢٠٠٦)، و قام جاك بلوك (Jack Blok) من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلا عن الذكاء الوجداني والعكس كذلك (الأعسر والكفافي، ٢٠٠٧)،

ولم تزل أفلام الكتاب والباحثين يجري مدادها في موضوع الذكاء الانفعالي ليومنا هذا، بشتى اللغات ومختلف الثقافات.

٢،٨،٥ أهمية الذكاء الانفعالي

لا شك أن أهمية كل شيء تنبع من الحاجة إليه والنتائج المتوخاة من قبله، وقد أكدت الدراسات كما أكد الواقع ما للذكاء العاطفي من أهمية في العديد من المجالات، ولذا فقد كثرت الدراسات والأبحاث والبرامج التي هدفت إلى سبر أغوار هذا المجال بغية استثماره فيما يخدم الفرد والمؤسسات والمجتمع، فمنذ بروز المصطلح على يد سالوفي وماير، وما تلاه من جهود جولمان، وما تبعه من دراسات تشير بوضوح إلى اهتمام الباحثين بهذا الجانب، بل إن الذكاء الانفعالي يعمل على استثمار الطاقات الخاصة بالفرد في مواجهة الإحباطات والصعوبات والتحكم بالاندفاعات والانفعالات، وتأخير بعض الاشباع وتنظيم الحالات المزاجية والحفاظ على الفرد من الانتكاسات الانفعالية في مواجهة ظروف ومشكلات الحياة المختلفة التي تحتاج إلى حل جيد، وترجع الاختلافات بين الأفراد في كثير من الحالات في قدرات الذكاء الانفعالي لديهم، والتي تشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على حفز النفس (خضير، ٢٠٠٧).

ويعتقد أن المؤهلات الانفعالية مهمة لتحقيق التفاعلات الاجتماعية لأن الانفعالات تخدم التواصل والوظائف الاجتماعية وتنقل المعلومات حول أفكار ونوايا الأشخاص كما أنها تنسق التعاملات الاجتماعية، فالانفعالات الإيجابية تقوي العلاقات والأواصر الاجتماعية بينما الانفعالات السلبية تجعل الآخرين متباعدين وذوي علاقات باردة فيما بينهم (مكظوف والعيدي، ٢٠٠٨)، ولنا أن نتصور النتائج المترتبة على افتقاد جانب مهم كالذكاء الانفعالي، فشخص يدع مشاعره وانفعالاته نهبا للبيئة التي يتفاعل معها، وآخر ينتظر التحفيز أن يأتيه من الخارج فيلقي اللوم على المؤسسات والأفراد المحيطين به، كما أن

قيادة مؤسسة من شخص لا يضع لمشاعر الأفراد المنضمين تحتها أي قيمة، أولاً يستطيع تحريكهم وتحفيز الأتباع والزملاء لا شك أن كل هذا سيعيق جهوده ويجعل منه شخصاً غير فاعل في تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، ويمكن إبراز أهمية هذا المبحث من خلال النظرة الجزئية لمكونات مظاهر التعامل البشري والمتمثلة في السلوك والعواطف والمشاعر والانفعالات بواقع مفهوم الذكاء الانفعالي وأثره الحقيقي لنفس ذاتها ومن يتعامل معها وذلك من خلال النقاط التالية:

فالانفعالات تعرف بأنها حالة شعورية عاطفية تشير إلى البهجة، أو الحزن أو الخوف أو الحقد أو ما شابه ذلك، وتتكون عندما يمر الفرد بخبرة ما، وتتمايز عن المعرفة والحالة الإرادية من الشعور، وأن الذكاء مجموعة القدرات الإدراكية المعرفية التي تسمح لنا باكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات، أما الذكاء الانفعالي فهو دمج مكونين الانفعال والذكاء ولذا كان الربط بينهما والتبصر بواقعهما يضيفي جمالا لهما (المللي، ٢٠١٠).

والانفعالات مكونا هاما من مكونات الشخصية للفرد يتميز بتفاعله مع باقي مكونات الشخصية، فقد تتسبب الانفعالات القوية في تعطيل التفكير أو إضعاف بعض الدوافع، كما أن بعض الدوافع أو الأفكار يمكن أن تشير بعض الانفعالات المختلفة، والانفعالات استجابات سلوكية ذات استشارة فطرية ومكتسبة، فالإنسان يولد مزودا بمجموعة من الانفعالات الأساسية مثل الخوف والغضب التي تأخذ شكلا بسيطا ثم تتعقد شيئا فشيئا عن طريق التعلم كلما ارتقى في سلم التطور، وتعد العملية الشرطية أبسط أنواع التعلم، وعلى الرغم من النظرة السلبية للبعض اتجاه المشاعر إلا أن ذلك لا ينقص من كون الانفعالات تضيفي معنى وطعما للحياة، فهي تشكل دينامية التواصل بين البشر، ويلعب دور الدليل في سلوك الإنسان، ويساعده في تكيفه أمام الوضعيات والأحوال المختلفة في الحياة، وهو من ثم محرك للذكاء المعرفي الذي وإن كان يميز الكائن البشري ويقف وراء تطوره فهو يفقد مبرر وجوده في غياب

الانفعال (جامع، ٢٠١٠)، فالإنسان بطبعه عادة يبحث عن الحب والوفاء والصدقة وهذا يتجسد حقيقة عند انحناء غصن السلوك لورقة العاطفة، أما إذا افتقد سلوكنا إلى الدفء العاطفي صار الفرد يتكلم بل ربما ينظم الشعر وينشد الأناشيد بعيدا عن الرقة والأحاسيس والعاطفة فتصبح أشعارا أنغاما مجردة وكلمات جوفاء وفقدت تأثيرها على الغير (الريامي، ٢٠٠٧).

من هنا نقول إن للذكاء الانفعالي دور مهم في دفع الفرد نحو الوصول إلى الهدف والأخذ بيده لتحقيق النجاح في حياته العملية والاجتماعية، وذلك لما ينطوي عليه من أهمية في جعل الفرد يركز على انفعالاته وإعطائها القدر المناسب من الاهتمام، علاوة على الاهتمام بمشاعر الآخرين، والتفاعل معهم بطريقة إيجابية، ولقد أوضحت الأبحاث ان الأفراد الذين يمتلكون مستوى مرتفعا من الذكاء الانفعالي يتسمون بالثقة بالنفس وضبط الانفعالات والتعبير عنها بشكل إيجابي والتفاؤل والقدرة على تنظيم انفعالاتهم وحل الصراعات ومواجهة الضغوط الحياتية والقدرة على بناء علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين، ومن هذا المنطلق يعد الذكاء الانفعالي من المحددات الرئيسية في تحقيق النجاح في الحياة (حسين وحسين، ٢٠٠٦).

٢،٨،٦ نظريات ونماذج الذكاء الانفعالي

قُسمت نماذج الذكاء الانفعالي إلى قسمين وهما: نموذج القدرات العقلية (Mental) ومن أبرز رواده ماير وسالوفي (Mayer & Salovey)، والنموذج المختلط (Mixed Model) ومن رواده جولمان (Goleman)، وبار-أون (Bar-on) (القاضي، ٢٠١٢)، وبالرغم من وجود العديد من النظريات المختلفة للذكاء الانفعالي، إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها وهي: نموذج ماير وسالوفي للذكاء الانفعالي. (١٩٩٧)، ونموذج دانيال جولمان للذكاء الانفعالي. (١٩٨٨-٢٠٠٠)، ونموذج بار-ون للذكاء الانفعالي. (١٩٩٨-٢٠٠٢)، ومع أن كل نظرية تقدم مجموعة من

فريدة من الكفاءات والقدرات التي تمثل هيكل الذكاء الانفعالي، إلا أن تلك النظريات الثلاثة تشترك فيما بينها في فهم وقياس القدرات والسمات المتصلة بإدراك وضبط المشاعر الخاصة بالفرد (حسين وحسين، ٢٠٠٦)، وقبل البدء بذكر النماذج لابد من ذكر الفرق بين نماذج القدرة والنماذج المختلطة، والجدول (١) يوضح المقارنة بينهما (القاضي، ٢٠١٢).

الجدول ٢، ٢: الفرق بين نماذج القدرة والنماذج المختلطة

نماذج القدرات العقلية	النماذج المختلطة
مقاييسها مصممة بحيث يكون هناك إجابة واحدة صحيحة وتناسب المسألة المعروضة.	مقاييسها مصممة بطريقة التقرير الذاتي بحيث تعكس تفضيلات شخصية أو ميولا فردية لا تخضع للصحة أو الخطأ المطلق.
يستخدم لقياسه اختبارات الأداء الأقصى.	يستخدم لقياسه اختبارات الأداء المميز.
هناك عدد قليل من أدوات القياس.	هناك عدد كبير من أدوات القياس.
لا تتعلق بالشخصية.	تتعلق بالشخصية.
تتعلق بالذكاء المعرفي والعقلي.	لا تتعلق بالذكاء المعرفي أو العقلي.
ثبات الثقة يتراوح من منخفض إلى مرتفع.	ثبات عالي في الثقة.

٢، ٨، ٦، ١ نموذج ماير وسالوفي

يرى ماير وسالوفي (المشار إليهما في الراشدي، ٢٠١٢) أنه لكي يثبت وجود ذكاء جديد بجانب الذكاءات الأخرى المعروفة، يجب دراسة العلاقة بين هذا الذكاء الجديد، وتلك الذكاءات الأخرى الموجودة، بحيث لو وجد ارتباط أو علاقة كبيرة بين الذكاء الجديد، وأي من الذكاءات الأخرى، فإن ذلك يعني أنهما يمثلان نفس الذكاء، أما عدم وجود علاقة أو ارتباط بينهما، فإن ذلك يعني أن الذكاء الجديد ليس ذكاء من أصله، ولكن إذا وجد علاقة ارتباط منخفضة أو متوسطة، فهذا يعني أن الذكاء الجديد مختلف بدرجة ما عن تلك الذكاءات الأخرى القديمة، وأنه سيقول شيئا جديدا عن الفرد، وأضافا أن المدخل الارتباطي قد استخدمه العديد من علماء النفس للبرهنة على وجود الذكاءات من عدمه وبيني

نموذج القدرة العقلية فكرته على أساس أن الذكاء الانفعالي مثل الذكاءات الأخرى، ويمكن التنبؤ ببنائه الداخلي، ومضامينه في حياة الفرد، ويمكن قياس مهاراته بمقاييس القدرة على التفهم، ويمكن تحليل قدراته بشكل مستقل، وإظهار مدى الاستفادة منها في سلوك الفرد، وكفاءته العامة في الحياة (Mayer & Salovey. ١٩٩٣).

وأشار (محمد، ٢٠٠٩) إلى أن نموذج القدرات العقلية للذكاء الانفعالي لدى ماير وسالوفي يتكون من أربعة قدرات رئيسية:

البعد الأول: إدراك الانفعال والتعبير عنه (Perception. Appraisal and Expression of Emotion): ويقصد به: قدرة الفرد على تحديد العواطف الكامنة في الوجوه (Faces)، أو الموسيقى (Music)، أو التصميمات (Designs) أو القصص (stories)، كما يلي إدراك الانفعال في الوجوه: وتتمثل في قدرة الفرد على تحديد الانفعال الصحي، من خلال ملامح طبيعية لشخص ما، وأفكاره المرتبطة بهذا الانفعال، أما إدراك الانفعال في الموسيقى: تتسع القدرة على إدراك الانفعال مع اتساع المحيط الاجتماعي للشخص، فعندما يصل الطفل لمرحلة المراهقة فإنه يستطيع إدراك المحتوى الانفعالي من خلال الموسيقى، والكلمات، والمظهر العام للأشخاص، والإدراك الانفعالي في التصميمات: يستطيع الفرد الذي يمتلك هذه القدرة أن يعبر عن مشاعره بدقة، ويعبر عن حاجاته المرتبطة بهذه المشاعر من خلال التصميمات الفنية، والألوان والأشكال، واتجاه الخطوط، فالانفعالات التي يعبر عنها الأفراد هي مرآة عاكسة للحاجات التي يسعون لإشباعها، أما الإدراك الانفعالي في القصص: وتشير هذه القدرة إلى إمكانية تمييز الفرد بدقة بين التعبيرات الحقيقية وغير الحقيقية للمشاعر في القصص التي يعايشها مع الآخرين، كما يرى ماير وسالوفي (Mayer & Salovey. ٢٠٠٠) أن الإدراك الانفعالي يتضمن عملية

التسجيل والإصغاء، واكتشاف معنى الرسائل الانفعالية التي تظهر في نغمة الصوت، وفي تعبيرات الوجه، والرسومات، والأشياء الثقافية الأخرى التي صنعها الإنسان.

البعد الثاني: القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير (توظيف الانفعالات) to The (use Ability Emotions to Facilitate Thought): ويعني هذا البعد استخدام الحالات المزاجية والانفعالات لتحفيز الأداء وتقييمه في مهام فكرية معقدة، فمثلا يمكن لبعض الأفراد أن يواجهوا القلق الناتج عن الامتحانات لتحفيزهم لأداء أكثر دقة، وقد يتخيل بعضهم النتائج السلبية كطريقة لتحفيز أداءهم (محمد، ٢٠٠٩)، ويتضمن هذا البعد القدرة على توليد واستخدام الانفعالات، والإحساس بها باعتبارها ضرورية لنقل المشاعر والأحاسيس وتوظيفها في عمليات معرفية أخرى، وهذا البعد يصف الأحداث الانفعالية التي تساعد على المعالجة العقلية، وتتضمن هذه القدرة القدرات الفرعية التالية: (الغرايبة، ٢٠٠٥)، توجيه الانتباه إلى المعلومات المهمة، إنتاج أو توليد الانفعالات التي تساعد على إصدار الأحكام، وتيسير عملية التذكر، واتخاذ القرار، التأرجح الانفعالي يشجع على تناول وجهات النظر المتعددة، ورؤية الأمور من عدة زوايا، استعمال الحالة المزاجية المتقلبة للمقارنة بين المشكلات وتوليد حلول مناسبة.

البعد الثالث: القدرة على فهم وتحليل الانفعالات (The Ability to Understand Emotions and their Meaning): وتعني هذه القدرة قدرة الشخص على تحليل الانفعالات، وتسميتها، والقدرة على فهم التغيرات التي تحدث للانفعالات المشابهة، والقدرة على فهم المشاعر المركبة في القصص، وتتكون هذه القدرة من القدرات الفرعية التالية: (السمادوني، ٢٠٠٧) تسمية الانفعالات، والتمييز بين التسميات، وانفعالاتها، وتفسير المعنى الذي تحمله الانفعالات مثل الحزن الذي يعني فقدان الشيء، فهم الانفعالات المركبة مثل الغيرة والتي تشتمل على (الغضب، والحسد، والخوف)، وأيضا فهم الانفعالات المتنافسة مثل

الجمع بين الحب والكراهية لدى شخص ما، ملاحظة التعبير في الانفعالات سواء من حيث (الشدة)

مثل شدة الغضب، أو من حيث (النوع) مثل تغيير الانفعالات من الحسد إلى الغيرة مثلاً.

البعد الرابع: القدرة على إدارة الانفعالات (The Ability to Manage Emotions): توضح

هذه القدرة التنظيم الواعي للانفعالات، لتعزيز النمو الانفعالي والفكري، وتشمل تنظيم الانفعالات في

ذات الفرد ولدى الآخرين، كمعرفة كيف تهدأ النفس بعد مشاعر الغضب، أو القدرة على التخفيف من

قلق شخص آخر، وتشمل هذه القدرة القدرات، الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة،

والاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي مع ملاحظة الانفعال في الذات والآخرين وإدارة

الانفعالات في الذات وفي الآخرين، دون كبت أو تضخيم للمعلومات التي تحملها. (محمد، ٢٠٠٩)

الجدول ٢، ٣: نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني

إدراك الانفعال والتعبير عنه وإدراكه (الإدراك الوجداني)	القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير (الاستيعاب الوجداني)	القدرة على فهم وتحليل الانفعالات (الفهم الوجداني)	القدرة على إدارة الانفعالات (الإدارة الوجدانية)
يتم إدراك المشاعر والتعبير عنها في تلك المرحلة.	تدخل المشاعر النظام الذهني والإدراكي للفرد كمؤثر على تأثيرهما على قدراته الذهنية والإدراكية.	تتم الإشارة إلى أن الفرد قد استوعب الإشارات الوجدانية المتعلقة بفهم العلاقات بين المشاعر وتطبيقها.	تتبلور الأفكار والقدرات التي تؤدي إلى نموذج تطوير القدرة الوجدانية والذهنية والفكرية للفرد مما يؤدي إلى نمو ذلك الفرد الشخصي.
ثم يبدأ الفرد في الإحساس بتلك المشاعر وتبدأ في التأثير على الإدراك.	ثم بعد ذلك يقوم الفرد بإدراك المشاعر الوجدانية والمعلومات المتصلة بها.	ثم بعد ذلك ينتقل إلى مرحلة تطبيق المشاعر الوجدانية.	ثم يأتي دور تشجيع الإدارة الوجدانية لذلك الفرد على أن يكون متفتحاً ومستوعباً لكل المشاعر.

٢،٨،٦،٢ نموذج جولمان للذكاء الانفعالي (النموذج المختلط)

وضع جولمان نموذجاً للذكاء العاطفي في عام (١٩٩٥) يتضمن خمسة أبعاد رئيسية هي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، وتحفيز الذات (الدافعية)، والتعاطف (التقمص العاطفي)، والمهارات الاجتماعية، وكانت توصف الأبعاد الثلاث الأولى بأنها كفاءات شخصية، والبعدين الأخيرين كفاءات اجتماعية، وفي عام (١٩٩٨) قدم جولمان نموذجاً آخر للذكاء الانفعالي يتكون من خمسة وعشرين كفاءة تحت نفس الأبعاد الخمسة، ثم اختصر الأبعاد الخمسة إلى أربعة أبعاد تندرج تحتها ثمانية عشر كفاءة فرعية (Goleman، ٢٠٠١).

أبعاد الذكاء الانفعالي حسب نظرية جولمان:

أولاً: الوعي الانفعالي:

"يشير الوعي بالذات إلى اهتمام الفرد بالجوانب المختلفة للذات ووضعها في بؤرة تركيزه" (هاشم، ١٩٩٤)، ويعتبر سمة مميزة في الأشخاص الذين يمتلكونه، ويتمتع الأفراد الذين هم أكثر وعياً بذواتهم وانفعالاتهم بالقدرة على صنع حياة أفضل وتخطي الكثير من العقبات ومعالجة نقاط الضعف وتحسين السلوك وردّات الفعل.

مفهوم الوعي الانفعالي:

يطلق عليه أحياناً المعرفة الانفعالية أو الوعي بالذات، وهو يشير إلى "القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث" (علوان والنواجحة، ٢٠١٣، ص ١١). وتعرفه جبر (٢٠٠٨) بالقدرة على معرفة الشخص لمشاعره واتجاهاته، وتوظيف هذه المعرفة في اتخاذ القرار وحل المشكلات ومراقبة الأفكار

والدوافع. ويرى عثمان والشريبي (٢٠١٥، ص٤٩) أنه "قدرة الفرد على تمثيل خبرته الانفعالية والخبرة

الانفعالية للآخرين". ويضيف جامع (٢٠١٠) تقييم الانفعالات من ضمن عناصر الوعي الانفعالي.

مكونات الوعي الانفعالي:

يُدرج الوعي بالذات عند جولمان تحت الكفاءة الشخصية، ويتكون من ثلاث كفاءات فرعية، هي: الوعي بالذات: ويكون بتميز الفرد لانفعالاته الشخصية وقراءة مشاعره الخاصة وإدراك مدى تأثيرها عليه، مستعملا في ذلك الوعي الدقيق بما يمكنه من إدارة قراراته لاحقا. والتقييم الدقيق للذات: ويكون بمعرفة الفرد بقدراته الداخلية وإدراكه لمواطن القوة والضعف لديه. والثقة بالنفس: وتكون بشعور الفرد بقيمته الذاتية وقدراته الخاصة. (قاسم والكتبي، ٢٠١٧) (أمزال، ٢٠١٦)



الشكل ٢، ٢: أهم عناصر الوعي بالذات

المصدر: (قاسم والكتبي، ٢٠١٧)

ومن خلال تعريف عثمان والشريبي للوعي الانفعالي بأنه "قدرة الفرد على تمثيل خبرته الانفعالية

والخبرة الانفعالية للآخرين"، يتبين أنّهما قصرهما على الخبرة الانفعالية، والتي من مكوناتها الخبرة الكلية

والوعي والتسمية والرّبط. والخبرة الكلّية تعني شعور الفرد بالمعنى النفسي للانفعال ككل، كأن يشعر بأنّه غاضب، ويعني العناصر النفسية والسلوكية الناتجة عن الغضب، فهناك بعض الأفراد لا يشعرون بالانفعال ككل؛ نتيجة عدم اكتمال النمو الانفعالي عندهم، فمثلا يتعرض شخص للتأنيب والصراخ من قبل المدير ورغم ذلك يواصل عمله بشكل عادي، لكنه بعد فترة يشعر بالتوتر والارتعاش، فيظن أنّه مريض ويحتاج إلى طبيب، ولم يربط بين ما حدث له مع المدير وما يشعر به من تغيير. أمّا الوعي فهو إدراك الفرد لانفعالاته وما يتبعها من أحاسيس جسمية، وقد تحدث بعض المشكلات إذا كان الوعي مبالغ فيه كتسارع دقات القلب وصعوبة التنفس. والتسمية وهي إطلاق الفرد اسما على الانفعال الذي يشعر به، وهذه المهارة تكتسب في سن الطفولة والمراهقة، وهناك بعض الأشخاص لا يستطيعون تسمية انفعالاتهم بدقة ومن ثمّ لا يتمكنون من التعامل معها. والرّبط ويكون بربط الانفعالات التي يشعر بها الفرد والأحداث المسببة لها، ويمكن أن يكون بوعي الشخص أو بعدم وعيه، ويتوقف الرّبط الصحيح على التسمية الصحيحة. (عثمان والشريفي، ٢٠١٥)

أهمية الوعي الانفعالي:

يعتبر الوعي الانفعالي الركيزة الأساسية للذكاء الانفعالي، ويتميّز الأفراد الذين يمتلكونه بالانتباه، وعمق القراءة لوجدانهم وأفكارهم، وفهمهم لكيفية تأثيرهما في سلوكهم، ويتمكنون من التعبير عن انفعالاتهم بطريقة دقيقة، ويفهمون المشاعر الموجبة والسالبة، ويميّزون بين الصادق منها وغير الصادق، ويستطيعون معرفة ما يشعر به الآخرون ويفسرون سبب انفعالاتهم. ويتمكنون من تسجيل واستحضار وفك رموز الرسائل العاطفية التي تظهر في تعبيرات الوجه ونبرات الصوت والأعمال الفنية الثقافية (حنصالي، ٢٠١٣). كما أنّ الوعي بالذات يؤدي وظيفة رقابية على الفرد، فيصدر أحكاما على

انفعالاته ومشاعره، فمثلا يقول: علي أن أتخلص من حزني وأبتهج. وأحيانا تكون أحكامه صارمة،

فيقول: يجب أن لا أفكر في هذا الأمر. (لزنك، ٢٠١٠)

دور المشكلات النفسية والاجتماعية على الوعي الانفعالي:

أظهرت نتائج دراسة الحلو (٢٠١٠) على العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وبعد الوعي الانفعالي في الذكاء الوجداني وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، فكلما زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية زادت القدرة على الوعي الانفعالي لدى الفرد.

ثانيا: التنظيم الانفعالي للعواطف

الإنسان كائن تفاعلي، وتعتبره الكثير من الانفعالات في حياته، وقد أكدت الأبحاث أنّ كل انفعال يؤثر على الانتباه وصنع القرار والاستجابات الفسيولوجية والتفاعلات الاجتماعية. وهذه الانفعالات تحتاج إلى من يستعرضها ويختبرها وينظمها ويتعامل معها ويفيد منها كخبرة تعينه على حسن التفاعل مع أحداث الحياة. (الندابي، ٢٠١٩)

مفهوم التنظيم الانفعالي للعواطف

ويطلق عليه تنظيم الذات عند جولمان وديلوكس وهيكس، وأطلق عليه بارن - أون مكونات التكيف، ويعني القدرة على تنظيم الانفعالات وتوجيهها نحو تحقيق الإنجاز، واستعمالها في صنع أفضل القرارات، وفهم انفعالات الآخرين واستيعاب مراحل تحولها. (الطلافة، ٢٠١٣؛ علوان والنواجحة، ٢٠١٣)

مكونات التنظيم الانفعالي للعواطف وأنواعه

يتكون التنظيم الانفعالي عند جولمان من عدة كفاءات فرعية وهي: ضبط الذات، ويعني: سيطرة الفرد على انفعالاته واندفاعاته المضطربة. والموثوقية، وتعني: حفاظ الفرد على معايير الأمانة والاستقامة.

ويقظة الضمير، وتعني: تحمل الفرد لمسؤولية تصرفاته الشخصية. والتكيفية، وتعني: مرونة الفرد في تعامله مع التغيير. والإبداع، ويعني: انفتاح الفرد على الأفكار والمعلومات الجديدة وتقبله لها واستفادته منها. (أمزال، ٢٠١٦) ويرى بياجيه أن التنظيم الانفعالي له ثلاثة أنواع هي: تنظيم الذات المستقل، وفيه يقوم الفرد بتنظيم أدائه باستمرار في أثناء عملية اكتساب المعرفة، كما أنه يعدّل من أفعاله وتصرفاته. وتنظيم الذات الفعّال، وفيه يختار الفرضيات التي يضعها. وتنظيم الذات الواعي، وفيه يقوم بالصياغة العقلية للنظريات القابلة للاختبار عن طريق الدليل التطوري أو الأمثلة المعاكسة. (محمد، ٢٠١٨)

أهمية التنظيم الانفعالي للعواطف

للتنظيم الانفعالي دور كبير في تعزيز الصحة العاطفية والاجتماعية ورفع المستوى الاقتصادي، فهو يساعد على تنظيم الأفكار والمشاعر والأفعال، وتعزيز المرونة عند مواجهة الشدائد، والقدرة على تجاوز التحديات، ويتمكن الأفراد الذين يتمتعون بالقدرة على تنظيم انفعالهم من الحفاظ على التوازن في مشاعرهم دون إفراط ولا تفريط، كما يتمتعون بدقة التركيز والقدرة على تحويل الانتباه وتوجيه العمل نحو الهدف، ويتميزون بأداء أفضل في المدرسة أو بيئة العمل، وعلاقات أفضل مع الآخرين. (مير، ٢٠١٧)

دور المشكلات النفسية والاجتماعية على التنظيم الانفعالي للعواطف

أظهرت نتائج دراسة الحلو (٢٠١٠) على العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وبعد إدارة الانفعالات في الذكاء الوجداني وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، فكلما زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية زادت القدرة على إدارة وتنظيم الانفعالات لدى الفرد.

ثالثاً: التحفيز الذاتي

الطاقة الكامنة الموجودة في داخل الإنسان هي الوقود الذي يمكن أن يحرك سلوكه ويوجهه نحو العمل في البيئة الخارجية، وهذا الوقود يحتاج إلى محفز يدفعه إلى العمل، وكلما كان هذا المحفز نابعا من داخل الإنسان كان أقدر على تحريك الطاقة وتوجيهها نحو العمل.

مفهوم التحفيز الذاتي

ويطلق عليه دافعية الذات، وهو عند الحجري (٢٠١٣) "أن يكون الفرد مصدر دافعية ذاته ويتحكم في اندفاعاته، ويقاوم الاحباطات، ويتحمل الغموض، ويؤجل الإشباع للوصول إلى الهدف". وعرفه الريموي (٢٠٠٤) بأنه سلسلة من العمليات تعمل على إثارة السلوك الموجه نحو هدف، وتقوم بصيانته والحفاظة عليه وإيقافه في نهاية المطاف.

مكونات التحفيز الذاتي

يتكون التحفيز الذاتي عند جولمان من عدة كفاءات فرعية هي: دافعية الإنجاز، وتعني: سعي الفرد للوصول إلى التميز. والالتزام بالوعود والتعهدات، ويعني: تعهد الفرد على السعي لتحقيق أهداف الجماعة أو المؤسسة. والمبادرة، وتعني: مسارعة الفرد لانتهاز الفرص. والتفاؤل، ويعني: تأمل الفرد أن يصل إلى أهدافه وهذا يدفعه إلى الجد والعمل الدؤوب لأجل تحقيقها. (أمزال، ٢٠١٦) واستثارة الدافعية يتطلب ثلاثة عوامل رئيسية هي: المنبه أو المثير وهو وعي الفرد أو شعوره بالحاجة، والدافع أو الحافز وهو القوة المحركة للرغبة في تلبية الحاجة، والغاية أو الهدف وهو ما يتوصل إليه نتيجة سلوك الدافعية. (آل

ثاني، ١٩٩٢)

خصائص التحفيز الذاتي وتصنيفاته

يُكتسب التحفيز الذاتي من الخبرات التراكمية للفرد، مما يؤكد دور الثواب والعقاب في تغيير سلوك الفرد وبنائه أو إلغائه، كما أن التحفيز الذاتي قوة ذاتية داخلية، يتصل بحاجات الفرد، وهو المحرك لسلوكه، ويستثار بعوامل داخلية أو خارجية. (بكر، ٢٠١٥) وللتحفيز الذاتي ثلاث حاجات أساسية في السلوك، هي: تحريكه وتنشيطه، وتوجيهه، والمحافظة على استدامته حتى تشبع الحاجة ويعود التوازن. (آل ثاني، ١٩٩٢)

والمحفزات يمكن أن تصنّف عدة تصنيفات: فيمكن أن تكون محفزات داخلية نابعة من داخل الشخص، لكنها في الأساس تكونت داخله نتيجة تأثره بالبيئة والأفراد الذين حوله. أو تكون محفزات خارجية صادرة من البيئة أو الأفراد المحيطين بالشخص. ويمكن أن تكون محفزات شعورية: وهي التي يشعر بها الفرد ويعيها ويتذكرها متى أرادها. أو محفزات لا شعورية: وهي التي تدفع الفرد للقيام بسلوك ما دون أن يعرف الدافع لفعله. ويمكن أن تكون محفزات فردية: وهي التي تميّز كل فرد عن الآخر، فيكتسبها أحدهم بسبب خبرته الخاصة، ويكتسبها الآخر بسبب ميله لها، وهكذا. أو محفزات جماعية: وهي التي تصدر عن جماعة، فتشترك في الدافع الذي يدفعها للقيام بعمل ما. وقد تكون محفزات خيالية، لا أساس لها في الحقيقة، لكن الخيال والتوقعات التي يضعها الإنسان لنفسه قد تسهم في دفعه للقيام بالعمل. أو تكون محفزات واقعية موجودة فعلا في أرض الواقع بعيدا عن الخيالات. (المفرجي، ٢٠٠٦) (بكر، ٢٠١٥)

أهمية التحفيز الذاتي:

يعمل التحفيز الذاتي على توليد الطاقة في الفعل، ولا يمكن أن يحدث أيّ سلوك بدون دافعية. كما أنّه يعين على خفض التوتر والقلق مما يؤدي إلى تحقيق التوافق والتأقلم مع النفس والآخر ومع البيئة

المحيطة. ويكسب التحفيز الذاتي الخبرة والمعرفة ويطوّر السلوك ويرقيه، لأن الفرد في سعيه لإشباع دوافعه ينوّع في أساليبه وسلوكه. كما أنّ توجيه المحفزات الوجهة الصحيحة يحقق الاتزان الانفعالي والواقعي مما يعين على مجابهة الكثير من المشاكل.

النظريات المفسرة للتحفيز الذاتي:

هناك عدة نظريات تناولت موضوع التحفيز الذاتي والدافعية من بينها: أولاً: النظرية الكلاسيكية، ويعتبر "فريدريك تايلور" هو المؤسس لها، وترتكز هذه النظرية في مجال الحوافز على المال، فهو الدافع الأول للعمل. ثانياً: نظرية الحاجات الإنسانية "لإبراهيم ماسلو"، وقد رتب الحاجات من حيث قوتها في تسلسل هرمي، وابتدأها بالحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم ثم حاجات الأمان ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات التقدير ثم جعل تقدير الذات في رأس الهرم، وبين ماسلو أن الأفراد الذين يُشبعون مستوى من تلك الحاجات يكون ذلك دافعا لهم لإشباع حاجات المستوى الثاني. ثالثاً: نظرية الدوافع الذاتية "لديفيد ماكيلاند" وتسمى أيضاً نظرية حافز الإنجاز، ويرى ماكيلاند أن الحاجات الرئيسية: السلطة والنفوذ والإنجاز والانتماء تتفاوت نسب قوتها بين شخص وآخر، ويختلف سلوك الفرد بناء على قوة الحاجة المسيطرة عليه. رابعاً: نظرية العوامل الثنائية "لهرزبرج" ولها أثر كبير في الاتجاهات السلوكية، حيث أجرى هذا العالم دراسة على مئتي مهندس ومحاسب، وكانت النتائج غير متوقعة، فقد كانت العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل غير العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسخط. وسميت العوامل التي بوجودها يزيد رضا الموظف وبانعدامها لا يتأثر رضاه بالعوامل المحفزة، وهي: الإنجاز، وتحديات العمل، والتقدير، واعتراف الإدارة بالإنجاز، وزيادة المسؤولية، والتقدم، والتنمية الذاتية. وسميت العوامل التي إذا مُنعت تؤدي إلى السخط، لكن وجودها لا يؤدي إلى زيادة الرضا - بالعوامل الوقائية، وهي: الراتب وأسلوب الإدارة، والعلاقات بين الأفراد، والإشراف، وظروف العمل المادية.

دور المشكلات النفسية والاجتماعية على بعد التحفيز الذاتي

أظهرت نتائج خلوفي (٢٠١٧) على العلاقة بين الضغوط النفسية والدافعية للإنجاز وجود علاقة عكسية بينهما، فكلما كانت الضغوط النفسية مرتفعة كانت الدافعية للإنجاز أقل والعكس صحيح. وأسفرت نتائج دراسة غانم (٢٠٠٦) ومحمد (٢٠١٦) على العلاقة بين الثقة بالنفس والدافعية للإنجاز عن وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، فكلما زادت الثقة بالنفس زادت دافعية الإنجاز. وتبين من خلال نتائج أغنية (٢٠١٥) عن علاقة التوافق النفسي بالدافعية للإنجاز وجود علاقة ارتباط عالية بينهما، فكلما كان التوافق النفسي للفرد عاليا كانت دافعيته للإنجاز أكبر.

رابعاً: التعاطف

يعتبر التعاطف انفتاحاً على عوالم الآخرين، ويتميز بدرجة كبيرة من النضج الوجداني تنشأ عنه عواطف أخرى كاللعاون والصداقة، وتعد هذه العواطف مفتاح الحياة الاجتماعية. ويعتبر التعاطف "خاصية مركزية لسلوك الذكاء الانفعالي"، والذين يتمتعون بذكاء انفعالي عال من الأقارب أو الزملاء أو الأصدقاء فإن البنية الاجتماعية عندهم تفسر بأنها أكثر تعاطفاً. (الدخيل الله، ٢٠٠٧)

مفهوم التعاطف

تعرف ديموند (١٩٥٠) التعاطف بأنه عملية معرفية تتضمن أخذ دور الطرف الآخر ورؤية العالم كما يراه. ويشير ديفيز (١٩٨٣) أنه مفهوم متعدد الأبعاد له مكونات وجدانية ومعرفية. وهو عند محريان وأينشتان (١٩٩٢) استجابة انفعالية لما يدركه الآخرون من خبرات. ويراه عثمان (١٩٩٦) إحلال الذات في الآخر ليرى مثل ما يرى ويشعر مثل ما يشعر.

مكونات التعاطف

يتكون التعاطف من مكونين أساسيين: أولهما: المكون المعرفي: ويعني قدرة الفرد على تبني انفعالات الآخرين، بحيث يضع نفسه مكانهم، ويتبنى شعورهم. ثانيا: المكون الانفعالي، ويحتوي على عنصرين: أحدهما: الامتعاض الشخصي، ويعني الخوف والحزن على الآخر. وثانيهما: الاهتمام التعاطفي، ويعني العطف والشفقة على الآخر. ويرى آيكس (١٩٩٣) للتعاطف ثلاثة عناصر، هي: الفهم التعاطفي، ويعني قدرة الفرد المتعاطف على فهم مشاعر وانفعالات الآخر. والتعبير التعاطفي، ويعني القدرة على التعبير عن أفكار ومشاعر الآخر. والاتصال التعاطفي، ويعني القدرة على إجراء حوار مع الشخص المتعاطف معه، وينمو من خلال هذا الاتصال الفهم التعاطفي فيجعلان للتعاطف أربع مكوّنات، هي: الاهتمام بالآخر، ويعني القدرة على التوجه نحو الآخر والاهتمام به في فرحه وحزنه. وتبني وجهة نظر الآخر، ويعني القدرة على فهم مشاعر الآخر، وجعل نفسه مكانه، ورؤية الأشياء من منظوره. والإحساس بمعاناة الآخر، ويعني القدرة على الشعور بالآخر في وقت معاناته وحزنه وضيقه. وتقديم العون للآخر، ويعني القدرة على مساعدة الآخر، وتخفيف ضغوطاته وآلامه، وتقديم العون والنجدة في وقت الخطر.

أهمية التعاطف

كلما توغل الإنسان في علم النفس والأعصاب أدرك أهمية التعاطف المعرفي الوجداني، فإن صحة الإنسان وعلاقاته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ترتكز عليه. "وكلما قلت الثقة والتعاطف بين المواطنين في بلد ما، قلت كفاءة هذا البلد على الصعيد الاقتصادي، وازداد الاعتماد على الضوابط والقوانين والشرطة وتدابير أخرى خارجية لتنفيذ القانون". (sazalavitz, ٢٠١٥) والتعاطف يقلل ظاهرة عدم المساواة والعنصرية، ويقلل المسافة بين طبقات المجتمع المختلفة، كما أن له دورا كبيرا في تخفيف

الصدمات والتوتر والاجهاد، ويرى بعضهم أن جذور الأخلاقيات تكمن في التعاطف، والشخص الذي لديه قدرة التعاطف يتميز بكفاءة اجتماعية عالية، ولديه القدرة على حل الصراعات والخلافات، ويستطيع امتلاك زمام الأمور في تعامله مع الجماعة، ويكون قادرا على عقد الصفقات والاتفاقيات في عمله، وقد ثبت أنه إذا قل التعاطف مع الطفل في سن مبكر من خلال الصدمة وسوء المعاملة والإهمال والعزلة الاجتماعية فإن هذا سيجعله أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب والسكري والإدمان والسمنة والأمراض العقلية. (Goleman, ٢٠١٨: sazalavitz, ٢٠١٥)

النظريات المفسرة للتعاطف

هناك عدة نظريات فسرت التعاطف، منها: نظرية ثيودور لبس (Theodor Lipps)، ويرى من خلالها أن التعاطف ناتج عن استجابة تقليدية، حيث يشعر المتعاطف بشعور الآخر ويقلده بتغييره لوضعه وملامح وتعبير وجهه وتقويمه الذهني؛ متأثرا بحالته، ومعبرا عن مشاعره تجاهه. ونظرية التحليل النفسي، حيث يرى فرويد أن التعاطف توحد، والتوحد نشاط لا شعوري مبني على الغريزة ومتعلق بخبرات الطفولة. ويرى أن التعاطف طريقة للتواصل والفهم؛ فهو قائم على التماثل أو التشابه، وعندما يشعر الفرد بأنه أقل تماثلا أو أقل تشابها مع الآخر يقل بينهما التعاطف، والعكس صحيح. أما في المدرسة السلوكية فيرى دولارد وميلر أن التعاطف مرتبط بالتقليد، فإذا كان التقليد مصدرا للعقوبة فإن الشخص يميل إلى تعلم أشياء مختلفة عما قلده، وإذا كان مصدرا للمكافأة ويطابق مشاعر الآخرين فإنه يميل إلى تكراره، وهذا ما يطلق عليه عندهم التعاطف. وتشير نظرية كارل روجرز إلى محاولة فهم الفرد للخبرات الإيجابية والسلبية غير المفهومة في الشخص الآخر بواسطة وعي الذات، وتركز هذه النظرية على دقة التعاطف؛ إذ أنّ الهدف من التعاطف فيها فهم الآخر. أمّا في نظرية ميد فيعتبر التعاطف عملية لأخذ الدور، حيث يطور الفرد أساليبه للتوافق الذاتي من خلال عملية أخذ الدور التخيلي، ومن خلال خبرة

الفرد يستطيع أن يحول ذاته إلى أدوار الآخرين ويكون أكثر تعاطفا معهم، أو يسيطر عليها ويتحكم فيها ليعيدها إلى ذاته الأصلية ليكون أقل تعاطفا. وفي نظرية هوفمان يرى أن التعاطف تفاعل قائم بين الحس المعرفي بالآخرين والمشاعر التعاطفية، والحس التعاطفي يتطور بتطور مراحل العمر، فالطفل في بداية عمره يفتقر إلى هذا الحس، ثم يبدأ بالنمو التدريجي معه، خاصة بعد عمر ثماني سنوات. (الطار، ٢٠٠٦)

دور المشكلات النفسية والاجتماعية على بعد التعاطف

أظهرت نتائج دراسة الحلو (٢٠١٠) على العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وبعد التعاطف الانفعالي في الذكاء الوجداني وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، فكلما زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية زادت القدرة على التعاطف الانفعالي لدى الفرد.

خامسا: التواصل الاجتماعي

الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك، فلا يتمكن من العيش وحيدا مع عالمه الذاتي فقط، بل لابد أن يتصل بالعالم الخارجي، ويحدث ذلك عشرات المرات في اليوم الواحد، ولولا هذا التواصل ما استطاع مواصلة الحياة، ولأصيب بالكثير من الأمراض، لكن هذا التواصل يحتاج إلى تنظيم ليكون أكثر فاعلية ونجاحا.

ويعرفه الجيوسي (٢٠٠٢) بأنه "عملية معلوماتية معقدة يتم التعبير من خلالها - بين مرسل ومستقبل - عن المشاعر والأفكار والوقائع بواسطة رسالة ذات أفكار مختلفة عبر قنوات متعددة؛ بهدف تحقيق وظائف متنوعة". وهو عند عبد النبي (٢٠٠٧) "العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومحتوى العلاقات المتضمنة فيه".

عناصر التواصل الاجتماعي وشروطه

تشمل عناصر التواصل الاجتماعي المرسل والرسالة وقناة التواصل والمستقبل ورجع الصدى أو ما يسمى بالتغذية الراجعة وبيئة التواصل والتأثير. وحتى يكون التواصل فاعلا ومؤثرا لابد من توافر بعض الشروط، منها: توافر وسيلة مقبولة لتبادل المعلومات من المرسل، وفاعلية وسيلة التواصل بحيث لا تكون ضعيفة فتؤثر سلبا على عملية التواصل، وأن تكون لغة التواصل مفهومة ومقبولة، ووجود أنظمة تحكم عملية التواصل، وأن يكون المرسل قادرا على التعبير عن أفكاره، وأن يكون المستقبل قادرا على استقبال الرسالة وفهمها والتفاعل معها، وعدم وجود تشويش أو عائق يحول دون وصول الرسالة كما يريد المرسل. (القرني، ٢٠١٥)

مهارات التواصل الاجتماعي

يرى موريسون (Morreson, ١٩٩٨) وريجيو (Riggio, ١٩٨٩) لمهارات التواصل الاجتماعي ثلاث مكونات رئيسية هي: أولاً: المكونات التعبيرية (أو عناصر الإرسال)، وتشير إلى المهارات التي يتصل بها الأفراد معا، وتتضمن: محتوى الحديث، والمهارات اللغوية من حيث حجم وسرعة ونغمة وطبقة الصوت، والمهارات غير اللفظية من حيث الحركة اللفظية والاتصال بالعين وتعبيرات الوجه. ثانياً: الحساسية الاجتماعية (أو عناصر الاستقبال)، وتعبر عن المهارات التي تفسر بها صيغ أو رسائل التواصل مع الآخرين، وتتضمن: الانتباه، والفهم اللفظي وغير اللفظي لمحتوى الحديث، وإدراك المعايير الثقافية أثناء الحديث مع الآخرين. ثالثاً: مهارات التحكم والضبط والتنظيم (أو الاتزان التفاعلي)، وهي المهارات التي يستطيع الأفراد من خلالها تنظيم عملية التواصل في المواقف الاجتماعية، وتتضمن: توفيق الاستجابة، ونمط الحديث بالدور، والتدعيم الاجتماعي. (الخفاف، ٢٠١٣؛ القرني، ٢٠١٥)



الشكل ٢، ٣: نموذج ريجيو لمكونات مهارات التواصل الاجتماعي

أهمية التواصل الاجتماعي

التواصل الاجتماعي وسيلة للتفاعل مع البيئة سواء كان في البيت أو المدرسة أو مكان العمل، ويجمع الباحثون على أن مهارات التواصل الاجتماعي تحقق التعارف والتقارب بين الناس، وتبني جسور الثقة المؤدية إلى الحوار والنقاش الهادئ وحل الخلافات، وتشبع الحاجات والمتعة والتعلم والمساعدة. (الخفاف، ٢٠١٣) ويرى إلكسيس نان أن الإشباع التي يوفرها التواصل الاجتماعي هي كآآتي: الحاجة إلى الانتماء والاندماج الاجتماعي، والحاجة إلى الطمأنينة والاستقرار، والحاجة إلى تحقيق الذات، والحاجة العاطفية أو الوجدانية، والحاجة إلى المعرفة أو المعلومات. (القرني، ٢٠١٥) كما أن التواصل الاجتماعي يعين على التعليم والتثقيف من خلال إكساب المعلومات والمهارات والاتجاهات والمعتقدات مما يؤدي إلى فهم أفضل للذات وللآخر، ويلعب دورا بارزا في التأثير في اتجاهات الآخرين وسلوكهم ومواقفهم، وهو وسيلة للإرشاد والنصح والمساعدة، كما أنه يخلق بيئة من المتعة والتسلية من خلال القصص والنكات التي يتضمنها، مما يرفه عن النفس ويعيد لها النشاط ويجدد فيها الحيوية. (الخفاف،

(٢٠١٣)

دور المشكلات النفسية والاجتماعية على بعد التواصل الاجتماعي

أكدت دراسات كثيرة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الاكتئاب والتواصل الاجتماعي (عبد الرحمن، ١٩٩١)؛ بينما بيّنت نتائج دراسة الحلو (٢٠١٠) على العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وبعد التواصل الاجتماعي في الذكاء الوجداني وجود علاقة ارتباط موجبة بينهما، فكلما زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية زادت القدرة على التواصل الاجتماعي لدى الفرد. أما بالنسبة للعلاقة بين الثقة بالنفس ومهارات التواصل الاجتماعي فقد أظهرت نتائج دراسة علام (٢٠١٠) وجود علاقة موجبة بينهما، فكلما زادت الثقة بالنفس والثقة بالآخر كان التواصل الاجتماعي فاعلاً، وتمتع الفرد بالعديد من المهارات الاجتماعية.

٢،٨،٦،٣ نموذج بار-أون (Bar-on)

يعرف بار-أون (المشار إليه في محمد، ٢٠٠٩) الذكاء الانفعالي بأنه: "نظام من القدرات غير المعرفية، والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في التكيف مع ضغوطات البيئة ومتطلباتها"، ويتكون نموذج بار-ون من خمس كفاءات لا معرفية رئيسية حيث يشمل على:

فالبعد الأول: كفاءات لا معرفية ذاتية (النسبة الوجدانية للشخص)، أو الذكاء الشخصي (personal) وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها الوعي بالذات (Self-Awareness) والتوكيدية (Assertiveness) وتقدير الذات (Self-Regard) وتحقيق الذات (Self-Actualization) والاستقلالية (Independence) (السماذوني، ٢٠٠٧)، أما البعد الثاني: كفاءات ضرورية للعلاقات بين الأشخاص (النسبة الانفعالية للآخرين) (Interpersonal) أو المهارات الاجتماعية:

يتكون من مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إقامة علاقات شخصية ناجحة، وذات تأثير إيجابي مع الآخرين (سعيد، ٢٠٠٦)، وتشمل كفاءات فرعية هي التعاطف (Empathy) والمسؤولية

الاجتماعية (Social Responsibility) والعلاقة بين الأشخاص (العلاقات الاجتماعية) (Social Relationship) (السمادوني، ٢٠٠٧)، بينما البعد الثالث: كفاءات ضرورية للقابلية على التكيف (النسبة الوجدانية للقابلية للتكيف) (Adaptability) وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة، ومتطلبات البيئة المحيطة (سعيد، ٢٠٠٦)، وتشمل كفاءات فرعية تتمثل في حل المشكلات (Problem Solving) وإدراك الواقع (Reality Testing) والمرونة (Flexibility) (السمادوني، ٢٠٠٧)، والبعد الرابع: كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها: (النسبة الانفعالية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها): (Res Management) وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط، ومقاومة الاندفاع، وضبط الذات. (سعيد، ٢٠٠٦)، وتشمل كفايات فرعية تتمحور في تحمل الضغوط (Stress Tolerance) وضبط الاندفاع (Impulse control) (السمادوني، ٢٠٠٧)، ونجد أن البعد الخامس: المزاج العام (النسبة الانفعالية للحالة الانفعالية) (General Mood) EQ وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية، وتغييرها. وتشمل كفايات فرعية تلخص في السعادة (Happiness) والتفاؤل (Optimism). (السمادوني، ٢٠٠٧).

الجدول ٢، ٤: نموذج بار – أون للذكاء الانفعالي

المكونات الفرعية	الأبعاد
الاهتمام بالذات والوعي الوجداني بالذات، التوكيدية، الاستقلالية، الواقعية، إدراك الفرد قدراته وامكانياته واقعيًا (تحقيق الذات).	الذكاء الشخصي (Intrapersonal)
التعاطف مع الآخرين، المسؤولية الاجتماعية، التعاطف والعلاقات القائمة بين الفرد والآخرين في المجتمع.	الذكاء البين شخصي (Interpersonal)
دراسة الواقع والظروف البيئية، المرونة في التعامل مع الآخرين، حل المشكلات بمنطقية ومهارة.	القدرة على التكيف (Adaptability)
التسامح والتحكم في رد الفعل وضبط الاندفاع.	إدارة الضغوط (Stress management)
التفاؤل والسعادة.	الحالة المزاجية العامة (General mood)

٢،٨،٧ قياس الذكاء الانفعالي

يعد بار – أون أول من حاول قياس الذكاء الانفعالي عام ١٩٨٨، حيث حاول تقدير الذكاء الانفعالي من خلال قياس الرفاهية الذاتية، واستخدم مصطلح نسبة الانفعال قبل أن يستخدم المصطلح المعروف بالذكاء الانفعالي أول مرة من قبل سالوبي وماير عام ١٩٩٠ (جودة، ٢٠٠٧).

٢،٨،٨ الذكاء الانفعالي في الأوساط الطلابية

إن الذكاء العاطفي في الأوساط التربوية له أهمية قصوى وخصوصاً في الوقت الراهن، إذ أن على المشتغل بمحفل التربية والتعليم مهمة ليست باليسيرة حيث من مهامه تعليم الطلبة وتربيتهم وغرس السلوكيات الحسنة فيهم، وكل هذا يتطلب النجاح فيه أن يتمتع القائد سواء كان معلماً أم مديراً أم قائداً لجماعة بقدر ليس بالقليل من الذكاء العاطفي يستطيع من خلاله تحفيز نفسه وإقناعها تجاه ما يقوم به من عمل رغم الصعوبات والجهد الكبير، كما أن عليه أن يتحلى بالقدرة على التأثير فيمن يقودهم وهم الطلبة بحيث يكون قادراً على تحفيزهم والمحافظة على نشاطهم ودافعيتهم.

إن نقط الانطلاق في العلاقة بين المعلم أو قائد جماعة طلابية هي الفهم والاحترام المتبادل والذي لا ينشأ إلا عن توفر مهارة الذكاء الانفعالي، ولذا فإن من واجبات من يتعامل مع مجموعة طلابية الاهتمام الكبير بتلبية احتياجات الطلاب الوجدانية والعاطفية ومحاولة إشباعها، وأن يتجنب إيذاء الطالب سواء عاطفياً أو جسدياً أثناء العملية التربوية، فهذه نقطة على الإطلاق في تحقيق علاقة وثيقة بالطلبة (حسين وحسين، ٢٠٠٦)، حيث تمتاز الأوساط الطلابية بتنوعها واختلاف الخصائص النفسية، فالمدرسة أو الجامعة أو أي مؤسسة تربوية كانت تضم بين جنباتها أنواعاً مختلفة من النفسيات، فهناك الطالب المتفوق والموهوب، كما أن هناك الطالب المتخلف دراسياً، وهناك أيضاً الطالب الذي يعاني من مشكلات مختلفة، وهناك الطالب الطموح والطالب ذو الدافعية المتدنية، كل هذه الأنواع محتملة في أي تجمع طلابي، وهذا يحتم على المشرف على تجمعات من هذا النوع أن يكون ذا دراية بالأساليب المناسبة في التعامل معها بحكمة وحسب ما يطلبه الموقف وفي المكان والزمان المناسبين.

والسؤال الذي يطرح نفسه على الباحثين في المجال النفسي والتربوي والمعنيين في مجال التعليم وهو: لماذا لا يتفوق عدد من الطلبة المتفوقون دراسياً عند نزولهم إلى ميدان الحياة، بل قد يتفوق عليهم من هم دونهم في التفوق الدراسي الأكاديمي؟

ويرجع البعض ذلك إلى تمتع الفئة الثانية بالذكاء العاطفي، والذي يتضمن عدة قدرات عاطفية وفي مقدمتها ضبط النفس، وتحمل الضغوط النفسية، والتحكم في الانفعالات كالغضب والقلق، لأن القلق الشديد قد يعطل عمل العقل ويشل التفكير، كما أن الخوف من الإخفاق والفشل يزيد من احتمال الوقوع فيه، ومن القدرات العاطفية التعاطف مع الآخرين وتفهم احتياجاتهم وحسن التعامل معهم (أبو النصر، ٢٠٠٨).

٢،٩ جامعة السلطان قابوس

جامعة السلطان قابوس هي الجامعة الحكومية الوحيدة في السلطنة والتي تجمع الطلبة من شتى مناطق عمان؛ ويعد مشروع إنشاء جامعة السلطان قابوس وعدا من حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم لأبناء شعبه في الاحتفالات بالعيد الوطني العاشر ١٩٨٠م. وبدأت أعمال بناء الجامعة في عام ١٩٨٢ واستقبلت الجامعة الدفعة الأولى من طلابها عام ١٩٨٦م ، وقد أصدر حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم مرسوما سلطانيا ساميا رقم ٨٦/٩ بإنشاء الجامعة وحدد هذا المرسوم بداية الدراسة في الجامعة في خمس كليات هي: كلية التربية وكلية الهندسة وكلية الطب والعلوم الصحية وكلية العلوم الزراعية والبحرية وكلية العلوم، وبعد ذلك تم إضافة كلية الآداب عام ١٩٨٧م وكلية التجارة والاقتصاد عام ١٩٩٣م وإلحاق كلية الحقوق عام ٢٠٠٦م وأخيراً إضافة كلية التمريض عام ٢٠٠٨م (موقع الجامعة الرسمي).

٢،١٠ جماعة الثقافة الإسلامية في جامعة السلطان قابوس

تعدُّ جماعةُ الثقافةِ الإسلاميَّةِ إحدى الجماعاتِ الطلابيةِ الرائدةِ في جامعةِ السلطانِ قابوس. تأسست الجماعةُ في فصلِ الربيعِ عامِ ألفٍ وتسعمائةٍ وثمانيةٍ وتسعينَ للميلادِ تحتِ إشرافِ دائرةِ الإرشادِ والتوجيهِ الدينيِّ بعمادةِ شؤونِ الطلبةِ بهدفِ تنميةِ الوازعِ الدينيِّ والأخلاقيِّ لدى الطلابِ، وإرسالِ أشعةٍ مضيئةٍ إلى المجتمعِ لتنويرِ أذهانِ الشبابِ وصقلِ مهاراتهمِ وتنميةِ مواهبهمِ (جماعة الثقافة الإسلامية، ٢٠١٤). ومن أهداف جماعة الثقافة الإسلامية ومهامها: تنمية الوازع الديني والأخلاقي لدى الطلاب. والاحتفاءُ بالمناسباتِ الدينيَّةِ داخلَ الجامعةِ وخارجها. وتوفيرُ المناخِ الملائمِ للطلابِ للإبداعِ وتنميةِ المواهبِ. وتعويدُ الطالبِ على حفظِ القرآنِ الكريمِ والسنةِ النبويَّةِ، وتدريبُهُ على فنِّ الخطابةِ والإلقاءِ.

وغرس روح التعاون والتآلف والمحبة بين الطلاب. وإيجاد المشاركة الفعالة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بما يحقق أهداف الجامعة.

تسهم اللجنة الثقافية في تفعيل الجانب الثقافي في الجامعة، من خلال المناشط والفعاليات التي تقدمها، وتتمثل مهام اللجنة الثقافية بالجامعة في: تنمية الثقافة الإسلامية المعاصرة لدى طلاب الجامعة. وإقامة الندوات الهادفة والمحاضرات المفيدة والإعداد لها. وإقامة جلسات النقاش حول الموضوعات التي تهتم الطالب الجامعي. وإقامة المسابقات الثقافية ومسابقات البحوث. والمشاركة الفعالة في البرامج الثقافية مع الجامعات الأخرى بالجامعة. والاهتمام بالجانب الثقافي في الرحلات التي تقيمها الجامعة. وتعد لجنة الفن والإبداع إحدى اللجان التي قامت عليها جماعة الثقافة الإسلامية، وتعد كذلك اللجنة الأساسية للجماعة لذلك أوكل إليها تفعيل الفن الإسلامي في صرح الجامعة، ومن مهامها: إقامة المسرحيات الهادفة التي تعالج قضايا وظواهر المجتمع. والرقى بأركان النشيد الإسلامي (الكلمة واللحن والأداء) من خلال المسابقات الإنشادية وتنمية المواهب الطلابية في هذا المجال. والمشاركة بلوحات فنية وإبداعية في المعرض السنوي الذي تقيمه الجامعة. والمشاركة الفعالة في تنظيم المهرجانات الإنشادية بالجامعة. (جماعة الثقافة الإسلامية،

(٢٠١٤)