استراتيجية قياس الذكاء الانفعالى لطلاب الجامعة
فى ضوء مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى

د/ محمد محمد عباس المغربى
أستاذ علم النفس التربوى المساعد
كلية التربية – جامعة الإسكندرية

د/ جليلة عبد المنعم مرسى
مدرس علم النفس التربوى
كلية التربية – جامعة الإسكندرية

ملخـــــص:

أكدت الملاحظات الإمبريقية الخاصة بمكونات الذكاء الانفعالى أن له مكونات متعددة تمثلت فى مهارات التواصل غير اللفظى (التعبير والحساسية والضبط الانفعالى) وفى مهارات التواصل اللفظى (التعبير والحساسية والضبط الاجتماعى)، ولأن الذكاء من الموضوعات التى نالت اهتماماً كثيراً فى علم النفس فقد أفرزت الدراسات الكثيرة حوله عدة أنواع من بينها الذكاء الانفعالى الذى تطلب الأمر النظر إليه برؤى مختلفة. ولقد سعت الدراسة الحالية إلى محاولة بناء استراتيجية مناسبة لقياس الذكاء الانفعالى فى ضوء بعض مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، وأجريت الدراسة على (٢٦٠) طالب وطالبة بكلية التربية – جامعة الاسكندرية قسمت إلى أربع مجموعات وباستخدام أداتين لقياس مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى برهنت على وجود فروق بين أعداد الطلاب فى كل من فئات الذكاء الانفعالى فى تقدير الذات المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، كما اتخذت بيانات الطلاب فى الذكاء الانفعالى شكل التوزيع الاعتدالى فى حالة تقديره باستخدام أى من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، وقد وجدت فروق فى الذكاء الانفعالى المقدر لصالح طلاب العلمى، مع عدم وجود فروق فى الذكور والإناث فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل غير اللفظى (التعبير، الحساسية والضبط الانفعالى) وفى الحساسية الاجتماعية ولكن وجدت فروق لصالح الذكور فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام التعبير الاجتماعى كما وجدت فروق لصالح الإناث فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام الضبط الاجتماعى، ووجدت فروق فى الذكاء الانفعالى المقدر ترجع إلى التفاعل بين الشعبة والجنس، ولم تظهر النتائج عامل مستقل للذكاء الانفعالى بل توزعت مقاييس الذكاء الانفعالى على أربعة عوامل هى: مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، التعبير الانفعالى الاجتماعى، الحساسية الانفعالية الاجتماعية، الضبط الانفعالى لاجتماعى. وأثار البحث عدداً من التساؤلات فى مضمونه تحتاج إلى دراسات أخرى لاحقة سعياً إلى فهم الذكاء الانفعالى ومكوناته الجديدة ومدى إسهامها فى نجاح الفرد فى حياته.

استراتيجية قياس الذكاء الانفعالى لطلاب الجامعة فى ضوء مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى

د/ محمد محمد عباس المغربى
أستاذ علم النفس التربوى المساعد
كلية التربية – جامعة الإسكندرية

د/ جليلة عبد المنعم مرسى
مدرس علم النفس التربوى
كلية التربية – جامعة الإسكندرية

مقدمة:

يعتبر الذكاء من الموضوعات التى نالت اهتماماً كبيراً فى علم النفس وفروعه المختلفة، وأفرزت دراسات كثيرة دارت حوله عن ظهور عدة نظريات تفسره فى ضوء أبعاده المختلفة، كما أنتجت تلك النظريات أنواعاً متعددة وفريدة منه ومن بينها الذكاء الانفعالى الذى تطلب الأمر النظر إليه برؤى مختلفة – ولأن كل مجتمع يمر بتغيرات وبتطورات كثيرة فى شتى مجالاته لذا يتطلب الأمر أن يقوم أفراده ليس فقط بقدرات عقلية مختلفة وإنما بقدرات انفعالية لحل مشكلاتهم بشكل يجعلهم أكثر تأثيراً فى أنفسهم وفى الآخرين.

ولقد تم تناول مفهوم الذكاء الانفعالى Emotional Intelligence بطرق مختلفة من خلال عدد من الدراسات تكاد تكون قليلة على المستوى العربى وهذا بسبب الخلاف الذى دار حوله وكونه مفهوماً يكاد يكون غامضاً حيث إنه يحتل مرتبة متوسطة بين الذكاء المعرفى والأنظمة الانفعالية للفرد، وهذا فى حاجة كبيرة إلى إجراء المزيد من الدراسات لتوضيحه.

والمستقرئ لحركة علم نفس العقل يجد أنه قد ساد فى الأربعينات من القرن التاسع عشر أطروحة المدرسة المعرفية التى اهتمت بالعقل وأعطت له السبق فى نجاح الفرد فى مجتمعه وحياته، إذ ترجع هذه النظرة إلى الجذور التاريخية لحركة عقلنة الفرد التى أهملت الانفعالات ودورها فى حياة الفرد والتى اعتبرتها مفاهيم غير مرتبة وغير منظمة يصعب التحكم فيها وقد أدى ذلك إلى عزلها تماماً من حياة الفرد.

ويشير "إيزارد" (Izard, C. 1993) إلى أن لحركة العقلنة دوراً فى تقسيم حياة الأفراد العقلية إلى مجالات ثلاثة هى المجال المعرفى وهو مصدر الأفكار، والمجال الوجدانى وهو مصدر الانفعالات ثم المجال الدافعى وهو مصدر الحاجات، وقد نظر الكثير من الباحثين إلى الذكاء على أنه ينتمى للمجال المعرفى.

هذا ولقد اعترفت النظرة الحديثة بأهمية الانفعالات فى حياة الفرد، إذ أنها عمليات مكملة ومتداخلة لعمليات التفكير المتزامنة مع الدافعية، فالجانب المعرفى يؤثر فى الجانب الانفعالى من خلال التعبير عنه والاحساس به وضبطه (Ellsworth, P. 1994: 192).

وعندما بدأ علماء النفس التفكير فى الذكاء والكتابة عنه ركزوا على الجوانب المعرفية مثل الذاكرة وحل المشكلات، ومهما كان الأمر فهناك باحثون أدركوا مبكراً الجوانب غير المعرفية له.

فلم يعد مفهوم الذكاء الانفعالى جديداً ولكنه مفهوم تمتد أصوله إلى "وكسلر" Wechsler الذى أدرك أن للجوانب غير المعرفية للذكاء أهمية فى التنبؤ بنجاح الفرد فى حياته فى ضوء ما أشار إليه من أن للعوامل غير العقلية مثل العوامل الانفعالية والاجتماعية دوراً فى تحديد سلوك الفرد الذكى (Cherniss, C. 2000).

والمدقق للمداخل السيكومترية للذكاء يجد أنها تلفت الانتباه وتثير الإدراك منذ أن اقترح "سبيرمان" (Spearman, 1904) وجود عامل عام للذكاء يعكس الارتباطات الموجبة بين اختبارات القدرات العقلية بالإضافة إلى وجود عوامل خاصة تعكس قدرات خاصة تحملها اختبارات القدرات العقلية. كما قدم "ثرستون" (Thurston 1938) نظرية تقوم على أساس استقلال القدرات العقلية وتعددها، وقدم النموذج الهرمى للذكاء والذى يعكس عاملاً عاماً ثم قدرات منفصلية – والشئ الملفت للنظر أن هناك جدالاً فى الأوساط النفسية حول تحديد الذكاء، ولكن ما زالت تؤكد الدراسات والبحوث على وجود عامل عام، ولكن فى الدراسات التطبيقية يفضل الباحثون التعامل مع القدرات العقلية على أساس مستقل حتى يسهل عملية الإنتقاء والتدريب (Carroll, J. 1992: 266-269).

وكذلك أشار "ثورندايك" (Thorndike, 1920) إلى أنه ليست المشكلة فى وجود عامل عام أو وجود عوامل متعددة للذكاء بقدر ما هو توسيع لمفهوم الذكاء لكى يستوعب قدرات أخرى، فلقد أدرك "ثورندايك" أن للذكاء الانفعالى أصولاً عندما تحدث عن الذكاء الاجتماعى بأنه القدرة على فهم الآخرين وعلى التصرف بموضوعية وتعقل فى العلاقات الاجتماعية (Daniel, M. 1997).

وفى عام (١٩٤٠) إتجه "هيمفيل" Hemphill بولاية أوهايو لدراسات القيادة وتناولت جانباً هاماً للقيادة التأثيرية، وعلى وجه الخصوص فإن هذه الدراسات اعتبرت أن القادة هم القادرون على توفير الثقة المتبادلة والاحترام والحماس والعلاقة الجيدة بأعضاء مجموعاتهم التى تخلق جواً أكثر تأثيرية، وفى نفس الحقبة تقريباً طور مكتب الخدمات الاستراتيجى عام (١٩٤٨) عمليات التقدير التى ركزت على الأعمال المبكرة "لموراى" (Murray 1938) التى اشتملت على تقويم الجوانب غير المعرفية بجانب الجوانب المعرفية، ومن الملاحظ أن كثير من هذه الأبعاد التى قيست فى مراكز التقدير تضمنت الكفايات الانفعالية والاجتماعية مثل مهارات الاتصال ومهارات العلاقات داخل الفرد.

(Thornton, G. and Byham, W. 1998:22)

ولقد أشار "جيلفورد" (Guilford 1959) فى نموذجه المعدل عن بنية العقل لفئة جديدة أسماها المحتوى السلوكى، وفى هذا يرى "أبو حطب" (١٩٩١) أن "جيلفورد" قد دمج كلا من الذكاء الاجتماعى والذكاء الشخصى فى فئة واحدة مع الوعى باحتمال وجود نوعين مختلفين من الذكاء. (فؤاد ابو حطب، ١٩٩١).

وفى عام (١٩٦٧) قام "جيلفورد" بتعديل نموذجه مرة أخرى واشار إلى المحتوى السلوكى على أنه معلومات غير لفظية تشمل التفاعل الاجتماعى الذى يتطلب الوعى بالآخرين

وكذلك الوعى بالذات، وكثرت بحوثه حول ما يتطلب بالآخرين من المحتوى السلوكى وهو الذكاء الاجتماعى، ولم يحظ ما يرتبط بالمحتوى السلوكى من الوعى بالذات باهتمام يذكر، كما أنه اشار إلى نوع من الذكاء جديد أطلق عليه "القدرة على التجهيز الانفعالى للمعلومات" والذى يتطلب الوعى بأفكار ورغبات ومشاعر الآخرين (Pfeiffer, S. 2001).

وفى عام (١٩٧٣) قدم "أبو حطب" نموذجه المعرفى المعلوماتى الذى تضمن ثلاثة أنواع من الذكاء هى الذكاء المعرفى، الذكاء الاجتماعى، والذكاء الانفعالى، وكان مفهوم الذكاء الانفعالى أقرب إلى الذكاء الشخصى الذى استخدمه منذ عام (١٩٧٨) حيث صنف أنماط الذكاء إلى سبع فئات، تمتد من الذكاء الحسى وحتى الذكاء الاجتماعى، وفى هذا التصنيف السباعى كان للذكاء الانفعالى وجود واضح وصريح، وقد ظل هذا التصنيف السباعى قائماً حتى عام (١٩٨٤) ثم مر هذا النموذج بمراحل تطور متعددة حتى استقر الحال على الذكاء الموضوعى (غير الشخصى) Objective intelligence (impersonal) ، والذكاء الاجتماعى (العلاقات بين الأشخاص) Social intelligence (interpersonal) ، والذكاء الشخصى (داخل الشخص الواحد) personal intelligence (intrapersonal). (Abou Hatab, F. 2000).

ولقد نادى "سترنبرج" (Sternberg, R. 1985: 51) بتوسيع مفهوم الذكاء ليشمل الحياة اليومية للأفراد وليشمل الذكاء الاجتماعى والانفعالى، ورأى أنهما الأقدر على التنبؤ بأداء الفرد فى نشاطه اليومى، حيث أجرى "سترنبرج" دراسات كثيرة توصلت إلى أهمية الاتصالات غير اللفظية بجانب الاتصالات اللفظية، واعتبر أن هذه الاتصالات اللفظية وغير اللفظية هى محتوى الذكاء الإنفعالى الأساسى. ولكن أهم ما يؤخذ على ما توصل إليه "سترنبرج" أن دراساته تفتقد إلى الدليل التجريبى. وهذا ما اشار إليه "ريجيو وآخرون" (Riggio, R. et al. 1991) من حدوث خلط بين مفاهيم الشخصية والمهارات وتقديمها على أنها نوع من الذكاء الاجتماعى والانفعالى. فقد تناول كثير من الباحثين – كما أشار "ريجيو وآخرون" – المكون المعرفى للذكاء الاجتماعى (فهم الآخرين) على حساب المكون السلوكى له وهو التعامل بحكمة مع المواقف المختلفة.

ولقد أهملت هذه الجهود المبكرة والرائدة فى مجال الذكاء الانفعالى حتى عام (١٩٨٣) عندما تناول "جاردنر" (Gardner, H. 1983: 3-50) نظرية الذكاء المتعدد وكان من بين مكوناتها نمطى الذكاء الشخصى الذى يتناول القدرة على تكوين علاقات داخلية بين تفكير الفرد وردود أفعاله وانفعالاته، ثم الذكاء بين الأشخاص الذى يتناول القدرة على الانسجام والتعاطف والتواصل مع الآخرين. وهذين النمطين من الذكاء هما جوهر الفكرة الأساسية للذكاء الانفعالى لكل من "ماير وسالوفى" (Mayer, J. and Salovey, P. 1997) ويعتبر "ماير وسالوفى" أول من قاما بتأصيل مفهوم الذكاء الانفعالى واعتباره مهارات افتراضية تقوم على التعبير عن الانفعالات وضبطها والاحساس بها واستخدامها فى المواقف الاجتماعية من أجل التخطيط والإنجاز فى الحياة الإجتماعية (Mayer, J., Salovey, P. and Caurso, D. 2000:15).

وعندما صاغ "ماير وسالوفى" (١٩٩٠) مصطلح الذكاء الانفعالى أدركا أهمية الأعمال

السابقة حول الجوانب غير المعرفية للذكاء، فقد وصفا الذكاء الانفعالى كشكل للذكاء الاجتماعى الذى يشتمل على القدرة على تحريك انفعالات وأحاسيس الآخرين والتمييز بينها واستخدام تلك المعلومات لتوجيه تفكير وأفعال الآخرين (Mayer, J. and Salovey, P. 1990).

فالانفعالات السلبية مثل الخوف والحزن والشعور بالذنب كما اشار إليها "سالوفى وآخرين" (١٩٩٣) تساعد على جعل تفكير الأفراد أكثر تحليلاً ومنطقية ويقلل من الوقوع فى أخطاء كثيرة، والانفعالات الإيجابية تنشط إبداعات الأفراد وتساعدهم على تنظيم معلوماتهم وتنمى لديهم المقدرة على حل المشكلات (Salovey, P. et al. 1993: 68).

ومن هنا فإن الانفعالات السارة وغير السارة تسهم إيجابياً فى اعتدال تفكير الأفراد عند حل المشكلات المختلفة، وعلى ذلك فإن الذكاء الانفعالى المرتبط بتلك الانفعالات يعمل على توجيه العمليات العقلية للمواقف الأكثر أهمية.

وهنا يضيف "لينفنسون" (١٩٩٤) أن الحياة الانفعالية تحدد الموقف النفسى للأفراد نحو البيئة، فهى التى تجذب أو تنفر الأفكار أو الأشخاص وتعمل على تيسير الاتصالات الاجتماعية بين الأفراد على اختلاف لغاتهم" (Levenson, R. 1994: 123).

ويلاحظ الباحثان أنه من خلال الطرح الذى ساقه "ماير وسالوفى" أن الذكاء الانفعالى يمثل نقطة البداية التى تجمع بين المعرفة والانفعالات، فيبدى الفرد انفعالاته فى صورة استجابات منه للتغيرات فى علاقاته بالآخرين وتتيح المعرفة للفرد بالتعلم، فالمعرفة تخدم دوافعه، فقد يتفاعل المكونان ومن ثم يفهم الفرد انفعالاته ويعبر عنها فى صورة لفظية أو غير لفظية من خلال قيامه بتكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين، وهذا يتم من خلال حدوث توازن مستمر بين الحالة الانفعالية للفرد وبين المعلومات المتاحة له والتى قام بتخزينها واسترجاعها، كما يؤكد "ماير وسالوفى" على أهمية تأثير الحالة الانفعالية للفرد على المعرفة الوظيفية له متمثلة فى ذاكرته وانتباهه ثم تفكيره ويظهر ذلك فى سلوكه.

ويعتبر نموذج "بارون" (١٩٨٨) أول النماذج التى اهتمت بالتنظير للذكاء الانفعالى من خلال قياسه لنسبة الذكاء الانفعالية الشبيهة بنسبة الذكاء (IQ)، فقد أهتم "بارون" فى البداية بدور الانفعال فى تحقيق السعادة الاجتماعية، ولكنه طور نموذجه فى ضوء نظام من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية. (Bar-on, R. 1988: 13)

ثم جاء "جولمان" (١٩٩٠) الذى يرجع الفضل له فى انتشار مفهوم الذكاء الانفعالى فى أوساط علم النفس من خلال كتاباته ومقالاته الكثيرة التى تناولت تنظيراته وتطبيقاته فى الميادين التربوية والاجتماعية وكانت تدور حول فكرة أن النجاح فى الحياة لا يتوقف فقط على قدرات الفرد العقلية ولكن أيضاً على ما يمتلكه من ذكاء انفعالى. (Goleman, D. 1995: 36)

ولقد لفت ما كتبه "جولمان" عن الذكاء الانفعالى وما اسـتـقاه من أعمال "ماير وسالوفى" أنظار المهتمين من الباحثين بهذا المفهوم لأنه يعد مدلولاً آخر للذكاء الشخصى كما تناوله "أبو حطب" و"جاردنر" وقد توالت البحوث منذ ذلك الحين حول معرفة ماهية هذا المفهوم

وعلاقته بمفاهيم أخرى كثيرة – ولوحظ أن هناك ثمّة غموض تحيط بهذا المفهوم من حيث ارتباطه بمتغيرات كثيرة أو من حيث طرق قياسه، كما تناقضت نتائج البحوث ذات الصلة به، مما دفع بالباحثين الحاليين محاولة التقرب من هذا المفهوم من منظور آخر وصولاً إلى طرق أخرى مقترحة لقياسه فى ضوء بعض مهارات التواصل بين الأفراد.

كما نلاحظ أن ثـمّة تداخل بين مفهوم "أبو حطب" للذكاء الشخصى ومفهوم "جاردنر" له من حيث القدرة على الاستبصار للذات؛ "فأبو حطب" يقصره على الدقة وحسن المطابقة بين التقرير الذاتى للفرد عن عالمه الداخلى ومحكات موضوعية مرتبطة تقبل الملاحظة الخارجية، فهو يتناول الخبرة الذاتية وليس الخبرة الانفعالية كما تناولها "جاردنر" و"جولمان" من حيث كونه نموذجاً معرفياً معلوماتياً وليس انفعالياً، ولكنه يتشابه فقط مع نموذج "ماير وسالوفى" فى كونهما نماذج معرفية، ولكنهما يختلفان فى كون نموذج "ماير وسالوفى" محدد فى مجال الخبرة الانفعالية.

ونلاحظ أيضاً من استقراء التتبع التاريخى لمفهوم الذكاء الانفعالى أنه قد طرأ عليه عدة تجديدات فى فهمه وتطبيقه، وهذا سوف يؤدى إلى إحداث أطر نظرية وتطبيقية جديدة تساعد فى فهمه وتحليله والتنبؤ به، وهناك جوانب غير جديدة فيه لأنه ركز على تاريخ من البحوث فى النواحى الشخصية والاجتماعية، وخاصة أن بعض هذه البحوث ركزت على بعض قدراته والتى درست طويلاً، إلا أن هذه البحوث اقترحت أن هذه القدرات ذات أهمية واضحة فى نجاح الفرد.

الإطار النظرى للبحث :

يعتبر الذكاء الانفعالى أحد المفاهيم النفسية الذى اهتم به كثير من علماء النفس من أجل فهم معناه الحقيقى ووصولاً به إلى نظرية عامة تفسره، فنموذج الذكاء الانفعالى يبرز دور كل من المعرفة والانفعال فى تحديد النتائج الحياتية، فالانفعال يترجم فى صورة استجابة الفرد للتغيرات التى تحدث له فى علاقته بالآخرين وتتيح المعرفة للفرد بالتعلم ونتيجة للتفاعلات التى تتم بين المعرفة والانفعال يحدث فهم للانفعالات ثم التعبير عنها فى ضوء الاحساس بها وضبطها. وسنقدم فيما يلى وصفاً مختصراً لنماذج الذكاء الانفعالى، الأسس العصبية للذكاء الانفعالى، ومهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى:

أولاً : النمـــاذج المختلطة :

١ – نموذج "بارون" Bar-on, R. (1998)

يعتبر هذا النموذج أول النماذج التى اهتمت بقياس نسبة الذكاء الانفعالية من خلال بحث طبق فى نهاية عام (١٩٨٠) اهتم بدور الانفعال فى تحقيق السعادة الاجتماعية، ولقد وضع "بارون" نموذجه فى ضوء نظام من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية. ولقد عرّف الذكاء الانفعالى على أنه مجموعة من الامكانات Capabilities غير المعرفية، أو مجموعة من الكفايات Competencies والمهارات Skills التى تجعل الفرد قادراً على النجاح فى الحياة. واشتمل هذا النموذج على ما يلى:

١ – القدرة على الوعى والفهم والتعبير عن الذات.

٢ – القدرة على الوعى والفهم للآخرين.

٣ – القدرة على تقدير الانفعالات القوية والتحكم فى الاندفاعات.

٤ – القدرة على التوافق للتغير وحل مشكلات الطبيعة الشخصية والاجتماعية.

ولقد قام "بارون" Bar-on, R. (1997) بتعديل نموذجه فى ضوء عدد من الأبحاث والدراسات أجراها على عينات كبيرة فى ضوء عدد من المتغيرات، ولقد تضمن هذا النموذج عدداً من المهارات كالتالى:

١ – مهارات داخل الشخص intrapersonal skills مثل:

الوعى الذاتى الانفعالى – التوكيدية – تحقيق الذات – الاستقلالية – اعتبارات الذات.

٢ – مهارات بين الأشخاص interpersontal skills مثل:

العلاقات بين الأشخاص – المسئولية الاجتماعية – التعاطف.

٣ – مهارات القابلية للتكيف Adaptability skills مثل:

حل المشكلات – اختبار الواقع – المرونة.

٤ – مهارات إدارة الضغوط Stress management skills مثل:

مواجهة الضغوط – ضبط الاندفاع الفردى.

٥ – المزاج العام General mood مثل:

السعادة – التفاؤل.

ولقد قدم "بارون" مقياساً جيداً وهو "قائمة نسبة الذكاء الانفعالية" وهو أقدم أداة تدور حول التقرير الذاتى Self report لما يمتلكه الفرد بالفعل من هذا التكوين الفرضى.

٢ – نموذج "جولمان" Goleman, D. (1995)

يعتبر "جولمان" أول من تناول هذا المفهوم من خلال كتاب عن الذكاء الانفعالى، ولقد غطى هذا الكتاب معظم الأدبيات عن المفهوم والتى وردت فى أدوات عديدة بعد ذلك لقياسه، ويمثل نموذج "جولمان" إضافة أكثر حداثة للذكاء الانفعالى يعكس كيفية قيام الأفراد بتنظيم مهارات الوعى الذاتى، إدارة الذات، الوعى الاجتماعى، وترجمة إدارة العلاقات إلى نجاحات فى العمل، ويعتبر "جولمان" أن هذه القدرات بمثابة مسلمات متعلمة أو هى كفايات انفعالية تنتج عن الأداء الخارجى للأفراد. وقد تضمن هذا النموذج عدداً من المجالات الرئيسية وهى:

١ – معرفة الانفعالات Knowing one's-Emotions مثل:

إدراك الانفعال كحدث – مراقبة الأحاسيس لحظة بلحظة.

٢ – إدارة الانفعالات Management emotions مثل:

معالجة الانفعالات لتكون مناسبة – القدرة على تهدئة الذات – القدرة على تخفيف حدة القلق أو الكآبة.

٣ – دفع الذات Motivating oneself مثل:

توجيه الانفعالات لخدمة الأهداف – إزالة الاندفاعية – القدرة على الحصول على الحالة

الساكنة. (الهدوء).

٤- معرفة وإدراك انفعالات الآخرين Recognizing emotions in others مثل:

الوعى العاطفى – ضبط الذات تلبية لحاجات الآخرين.

٥- معالجة العلاقات Relations handling مثل:

المهارة فى إدارة انفعالات الآخرين – تهدئة الآخرين.

ولقد قدم "جولمان" Goleman, D. et al. (2000) صورة حديثة لإطار الذكاء الانفعالى يتكون من (٢٠) كفاية فى أربع تجمعات لقدرات الذكاء الانفعالى العامة كما هو موضح فى شكل (١) التالى:

	الكفاية الشخصية الذاتية Self personal competence	الكفاية الاجتماعية Social competence
Recognition	الوعى الذاتى Self awareness	الوعى الاجتماعى Social awareness
التعرف	– الوعى الذاتى الانفعالى.	– التعاطف.
	– دقة تقدير الذات.	– تقديم الخدمات.
	– الثقة الذاتيـــة.	– الوعى التنظيمى.
Regulation	إدارة الذات Self management	إدارة العلاقات Relationship management
التنظيم	– الضبط الذاتى.	– تطوير الآخرين.
	– الثبات.	– التأثير.
	– الضمير	– الاتصال.
	– القابلية للتكيف.	– إدارة الصراع.
	– حافز الإنجاز	– القيادة.
	– المبادأة.	– بلورة التغير.
		– روابط البناء.
		– التعاون.

شكل (١) يوضح إطار الكفايات الانفعالية لدى "جولمان" (٢٠٠٠)

والقياس الأكثر حداثة لنموذج "جولمان" للكفايات الإنفعالية يتمثل فى قائمة الكفايات الانفعالية Emotional competence Inventory (ECI) وتتكون هذه القائمة من (٣٦٠) درجة وصممت لتقدير الكفايات الإنفعالية اعتماداً على الكفايات المأخوذة من قاموس الكفاية النوعية لـ Hay, McBer's Generic competency Dictionary (1996) وأيضاً اعتماداً على استبيان التقدير الذاتى "لبويانتزيس" Boyatzis's Self Assessment Questionnaire.

وعلى ما يبدو فى سياق النماذج المختلطة .... أن الذكاء الانفعالى ينبئ بالسهولة التى تمكن الأفراد من القدرة على اتقان المهارات والقدرات الخاصة للكفايات الانفعالية، ويعتبر نموذج

"بارون" نموذجاً عاماً للذكاء الانفعالى والاجتماعى، فى حين يعتبر نموذج "جولمان" نموذجاً خاصاً فى مجال الأداء العملى لأنه قائم على الدلائل الفسيولوجية فى ضوء عدد من الدراسات أجراها "جولمان وزملاؤه" – وكل نموذج اعتبر بمثابة محاولة لفهم وتفسير أفضل للمهارات والسمات والقدرات التى ترتبط بالذكاء الانفعالى والاجتماعى، ودار كل نموذج حول إطار نظرى فريد ليكون عنواناً للصورة الصحيحة التى يجب أن يكون عليها الذكاء الانفعالى، فكل من نموذجى "بارون" و"جولمان" لا يخرجان عن كونهما وصف لخصائص الشخصية ذات العلاقة بالذكاء، وهذا من شأنهما أن يعملا على إنتاج كم كبير من البحوث فى المستقبل، كما يحدثان تقدماً فى الفرص المستقبلية للأفراد ويعطيان اتجاهاً إيجابياً نحو الحياة. "ولبارون" مبرره فى ذلك حيث يرى أنه لكى نصقل لب مفهوم الذكاء الانفعالى فيجب مده بسمات غير عقلية، وهذا تم من خلال مراجعة "بارون" للأدبيات النفسية حول خصائص الشخصية المرتبطة بنجاح الأفراد فى الحياة، فالذكاء من وجهة نظر "بارون" هو تكامل للكفايات والمهارات التى تمثل تجمعاً للمعرفة والتى تستخدم من أجل فعالية الحياة وتستخدم الصفة "انفعالى" وظيفياً حتى تؤكد على أن هذا نمط خاص من الذكاء يختلف عن الذكاء المعرفى – فالإطار النظرى "لبارون" عمل على اتحاد ما يكيف كقدارت عقلية مثل الوعى الذاتى الانفعالى بمختلف الخصائص التى تعتبر منفصلة عن القدرة العقلية مثل الاعتمادية الشخصية والتحقق الذاتى، وهذا من شأنه أن يعمل على صنع نموذج مختلط، فهذا الإطار يمثل قائمة ترتبط بطاقة الفرد على النجاح أكثر من ارتباطه بالنجاح ذاته.

وبالمثل أنتج "جولمان" نموذجاً مختلطاً يتحرك من مجرد أنه يصف الذكاء الانفعالى لشئ ما أبعد من ذلك، فالذكاء الإنفعالى لديه يشتمل على كفايات انفعالية واجتماعية تستخدم من أجل التنبؤ بالنجاح فى المنزل والمدرسة وفى محيط العمل، ولقد رأى "جولمان" أن الذكاء الانفعالى بالشكل الذى ساقه يقلل من العنف والعدوانية ويمثل سبيلاً لعلاجات مختلفة كما يساعد على التعاون بين أفراد الفريق الواحد.

ثانياً: نماذج القـــدرة:

١ – نموذج "ماير وسالوفى" Mayer, J. and Salovey, P. (1990)

فى عام (١٩٩٠) كون "ماير وسالوفى" النموذج الهرمى للذكاء الانفعالى، واعتباره مفهوماً عاماً يتضمن ثلاث مكونات أساسية وهى التعبير عن الانفعالات Expression of emotions ، وتنظيم الانفعالات Regulation of emotions، والانتفاع بالمعلومات الانفعالية فى التفكير والعمل Utilization of emotional information in thinking and acting ولكن قام "ماير وسالوفى" (١٩٩٩) بمقارنة نموذجهما بنموذج كل من "بارون" (١٩٩٧)، "كوبر وسواف" (١٩٩٧)، "جولمان" (١٩٩٥)، "ويسنجر" (١٩٩٨). وتوصلا إلى أن هذه النماذج ذات خصائص معرفية قليلة ولا تشبه المفهوم التقليدى للذكاء لأنها ترتبط بمدى واسع بمتغيرات الشخصية، ومن هنا قاما بتطوير نموذجهما مرة أخرى مركزين على المفاهيم المعرفية للذكاء الانفعالى (Mayer, J. et al. 1999).

ولقد كان الدافع وراء تطوير هذا النموذج وتطوير أداة لقياسه منبثـقاً من حقيقة أدركها "ماير وسالوفي" (396 :2000) وهى أن مقاييس الذكاء الانفعالى التقليدية فشلت فى قياس الفروق الفردية فى القدرة على الإدراك، وفى قياس إدارة الانفعالات والمعلومات الانفعالية. كما فشلت فى توليد وتعجيل الانفعالات لمساعدة التفكير على فهم الانفعالات وتنظيمها لإثارة النمو المعرفى والعقلى.

ويعرف "ماير وسالوفى" (2002a) الذكاء الانفعالى على أنه مجموعة من القدرات التى يستخدمها الفرد فى إدراكه الانفعالى للآخرين، أو هو القدرة على الإدراك الانفعالى والتعبير عنه، وتمثيل الانفعال فى التفكير وفهم ومعرفة أسباب الانفعالات وتنظيم انفعالات الذات وانفعالات الآخرين. ولقد تضمن هذا النموذج عدداً من القدرات هى:

١ – إدراك الانفعالات والتعبير عنها Perception and expression of emotion (أى التعبير عن الانفعالات بصورة تعكس فهمها) مثل:

– التحقق من الانفعالات والتعبير عنها فى الحالات الطبيعية.

– التحقق من الانفعالات والتعبير عنها لبعض الأفراد.

٢ – تمثيل الانفعالات فى التفكير Assimilating emotion in Thought (أى توظيف الانفعالات لكى يحدث التفكير فيها وتوظيف الانتباه للمعلومات من خلال الانفعالات) مثل:

– التفكير الانفعالى فى الطرق الإنتاجية.

– توليد الانفعالات كمساعدات للأحكام وللذاكرة.

٣ – فهم وتحليل الانفعالات Understanding and analyzing emotion (أى تفسير المعانى التى تحملها الانفعالات وفهم الانفعالات ومعرفة التغيرات الانفعالية والاحساس بها) مثل:

– القدرة على عنونة الانفعالات التى تشتمل على الانفعالات المعقدة.

– القدرة على فهم العلاقات المرتبطة بتغير الانفعالات.

٤ – التنظيم الاندفاعى للانفعالات Reflective regulation of emotion (أى إدارة الانفعالات من خلال تنظيمها وضبطها وتقبل الانفعالات غير السارة) مثل:

– القدرة على إيقاف الأحاسيس. (منع النفس عن اظهار المشاعر).

– القدرة على توجيه وتنظيم الانفعالات من أجل النمو العقلى.

ولقد قدم "ماير وسالوفى" (1998) مقيـاس الذكاء الانفعالى متعدد العوامل The Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) وهو مقياس قدرة أكثر من كونه مقياس لتقدير الذات، ثم أعيد ضبطه مرة أخرى عام (2002b) وأطلق عليه مقياس الذكاء الانفعالى "لماير وسالوفى وكيرسو" Mayer, Salovey and Caurso Emotional Intelligence Test (MSCEIT).

ويعتقد "ماير وسالوفى" كما هو ملاحظ من سياق نموذجهما أن الذكاء الانفعالى يُعد مفهوما أوسع من مفهوم الذكاء الاجتماعى، فهو يجمع بين الانفعالات والمعرفة من جانب والشخصية من جانب

آخر، أى أنه يجمع بين الانفعالات فى سياقها الاجتماعى. كما أنهما تناولاه فى ضوء مجموعة من القدرات العقلية فالانفعال هو الذى يضيف للفرد معلومات، والأفراد يختلفون فى قدراتهم على تكوين الانفعالات والتعبير عنها والاحساس بها وضبطها، ويظهر ذلك أثناء تفاعلهم مع الآخرين فى المواقف التى تعكس ذلك، فالذكاء الانفعالى هو تلك الرابطة التى تنشأ بين الانفعال من جهة وبين التفكير من جهة أخرى ويتمثل فى قدرة الفرد على إدراك وتنظيم انفعالاته بدقة والتعبير عنها والقدرة على تكوين الانفعالات والوصول إليها من خلال عملية التفكير.

والذى يجب أن نلاحظه أيضاً على مضمون الذكاء الانفعالى لدى "ماير وسالوفى" أنهما تناولاه من خلال قدرات مستقلة عن بعضها فى شكل متجانس، بمعنى أن الفرد يمكنه أن يدرك انفعالات الآخرين من خلال حساسيته الانفعالية فى التعرف على التعبيرات الوجهية للآخرين، ولكنه قد لا يستطيع أن ينظم تلك الانفعالات أو أن يعبر عنها، فالفرد قد يدفع الآخرين إلى فهمه من خلال تعبيره عن انفعالاته رغم أنه لا يشعر بهذه الانفعالات بالمرة مثل إظهاره للتعاطف مع الآخرين ولكن لديه المقدرة على استثارة انفعالاته بشكل يساعده على التفكير أو الانتباه لمثير معين فى بيئته.

وفى هذا يشير "إكمان" (Ekman, P. 1992) إلى أن التعبير عن الانفعالات بالوجه هو اللغة المشتركة التى تجعل الناس يتواصلون مع بعض انفعالياً وأيضاً من خلال الرسومات والفنون التى يمارسها الفرد – فكل هذا يعكس صوراً وأبعاداً انفعالية يمكن أن يدركها الفرد.

ويرى "ماير وسالوفى" (Mayer, J. and Salovey, P. 1997: 37) أن الفرد الذكى انفعالياً هو الذى ينفتح على جميع الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة ويتعلم منها ثم يميز بين إحساسه بانفعال ما والاستجابة فى ضوئه أمام الآخرين، كما يشيران إلى كمال النضج الوجدانى تحت ما يطلق عليه الخبرة البعدية Meta-experience وهى التأمل والتفكير فى خبرة الفرد الحالية وشعوره بها ويتم ذلك فى ضوء أمرين هما: التقويم البعدى الذى يتمثل فى انتباه الفرد إلى كمية انفعاله وتأثيره ومدى تقبله له، والثانى هو التنظيم البعدى الذى يتمثل فى مقدرة الفرد على تحسين حالته المزاجية وضبطها وعدم التأثر بخبرته الانفعالية، فالقدرة على تنظيم ذات الفرد يمكن أن تمتد لمساعدة وتنظيم ذات الآخر وتأتى هذه القدرة فى صورة تخفيف القلق لفرد ما لديه مشكلة أو ضغوط نفسية، وتبدو هذه القدرة أيضاً كعامل جذب للآخرين.

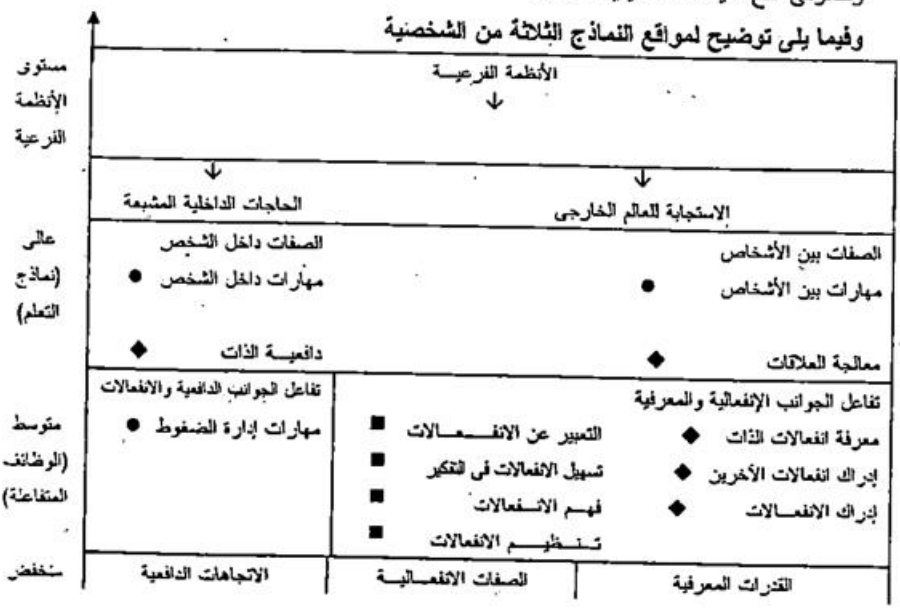
والمُستقرئ لهذا النموذج يلاحظ أنه ركز على الانفعالات فى تفاعلاتها مع التفكير وهذا يتضح من أن معظم المهارات الأساسية فيه تشتمل على عمليتي الإدراك والتقدير للانفعالات، ونستدل من ذلك على أن الطفل مثلاً يتعلم من التعبيرات الوجهية للمحيطين حوله، كما أنه يشاهد بكاء وصراخ الآخرين فيتعلم منهم الألم والسرور، فالفرد يميز بين الابتسامات والضيق كما يميز بين مختلف التعبيرات الوجهية وهذا يتحقق من خلال المجموعة الأولى من مهارات هذا النموذج. وتشتمل المجموعة الثانية من المهارات على تمثيل الخبرات الانفعالية الأساسية من أجل الحياة العقلية وتتمثل فى التمييز بين الاحساسات المختلفة من الأصوات والألوان وحتى التذوق. وتشتمل

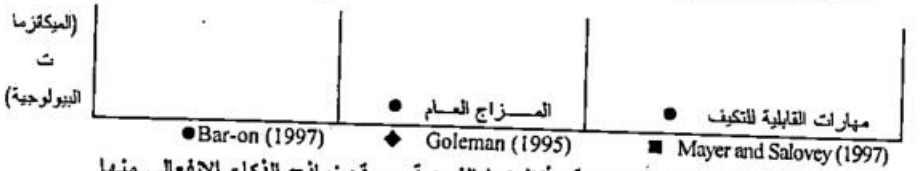
المجموعة الثانية من المهارات على فهم الانفعالات والاستدلال عليها والخبرة بالانفعالات الخاصة مثل السعادة والغضب، فالفرد قد يعبر عن انفعالاته بشكل معكوس ويتمثل الذكاء الانفعالي هنا في القدرة على إدراك هذه الانفعالات من أجل فهمها ومعرفة أسبابها. وتشتمل المجموعة الرابعة من المهارات على إدارة وتنظيم انفعالات الذات والآخرين مثل معرفة كيف يكون الفرد هادئاً بعد الإحساس بالغضب مثلاً. والذكاء الانفعالي وفقاً لهذا النموذج مثله مثل أنواع الذكاءات الأخرى، ولكنه يختلف عن الذكاء العام في أن الذكاء هو قدرة عقلية يمكن رصدها من خلال قيام الفرد بعملية تحليل وتناول منظم للمعلومات لكي يصل إلى الحل المناسب من بين عدة حلول غير مناسبة، ولكن في الذكاء الانفعالي وفقاً لهذا النموذج كما أشار "ماير وسالوفي" فالأمر أكثر تعقيداً حيث يتطلب وصول الفرد لحل مناسب على مستوى التفاعل مع الذات والآخرين فإن الفرد لا يتطلب اختيار الإجابة الصحيحة الوحيدة من بين مجموعة من الاختيارات ولكن يقوم باختيار الإجابة الأنسب أو الأكثر فاعلية من بين عدة اختيارات متاحة أقل مناسبة وأقل فاعلية. (من وجهة نظره).

وفي هذا أوضح "بارون" (Bar-on, R. 2000: 363) أن درجات الأفراد على مقياسه لا ترتبط مع درجاتهم على مقياس "ماير وسالوفي"، وهذا يعكس حقيقة مؤداها أن لكل مقياس جوانب داخلية مختلفة من حيث التركيب.

كما أوضح "ساكلوفسك وآخرون" (Saklofske, D. et al. 2003) انخفاض العلاقة الارتباطية بين درجات الذكاء التقليدي والدرجات على مقياس "بارون"، بينما ترتبط الدرجات على مقياس "بارون" مع القياسات التقليدية للشخصية، ولكن ترتبط الدرجات على مقياس "ماير وسالوفي" مع القياسات التقليدية للذكاء.

وفيما يلي توضيح لمواقع النماذج الثلاثة من الشخصية





شكل (٢) يبين الشخصية وأنظمتها الفرعية وموقع نماذج الذكاء الانفعالى منها

From Mayer, J. (1998)

يمثل هذا الشكل مكونات الشخصية وفقاً لمستويات التجهيز (المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة)، والمكونات عند المستوى المنخفض من التجهيز تنقسم إلى مكونات دافعية وانفعالية ومعرفية – ومكونات المستوى المتوسط تمثل التفاعل بين مكونات المستوى المنخفض – ومكونات المستوى المرتفع تمثل العالم الشخصى والاجتماعى، ومبين على هذا الشكل المهارات الفرعية لنماذج الذكاء الانفعالى (بارون، جولمان، ماير وسالوفى).

نُلاحظ من خلال الشكل السابق أن للشخصية جانبين هما الجانب الذاتى (الصفات داخل الشخص) والجانب الاجتماعى (الصفات بين الأشخاص)، ولقد اتضح أيضاً أن نماذج الذكاء الانفعالى قد وزعت على هذين الجانبين، فأحدهما ركز على تفاعل الجانب الانفعالى والجانب المعرفى فقط وهو نموذج "ماير وسالوفى" وركز النموذج الثانى "جولمان" على تفاعل الجانب الانفعالى والجانب المعرفى بالإضافة إلى جانبى الصفات داخل الشخص والصفات بين الأشخاص، فى حين ركز النموذج الثالث "بارون" على تفاعل الجانب الانفعالى والجانب الدافعى بالإضافة إلى جانبى الصفات داخل الشخص والصفات بين الأشخاص وجانب القدرات المعرفية والجانب الانفعالى – ومن هنا فإن البحث الحالى سوف يتعامل مع الجانب الذاتى (الصفات داخل الشخص) الناتج من تفاعل الجانب الدافعى مع الجانب الانفعالى فى ضوء التعبير عنه والاحساس به وضبطه، والجانب الاجتماعى (الصفات بين الأشخاص) الناتج من تفاعل الجانب المعرفى مع الجانب الانفعالى فى ضوء التعبير عنه والاحساس به وضبطه، على أن هذين الجانبين هما المكونان الأساسيان للشخصية.

ثالثاً: الأسس العصبية للذكاء الانفعالى Neurological Substrates of (EI)

يرى "جولمان" (Goleman, D. 2000: 26-80) أن وظائف الذكاء الانفعالى تعكس أسساً عصبية لها، وهذه الأسس مسئولة عن قدرة الفرد على التعلم الانفعالى، والبحث فى مجال الأعصاب الوجدانى Affective neuroscience يعطى تنظيراً جديداً للحالات العصبية للذكاء الانفعالى والذى يركز على العلاقة بين وظائف المخ والسلوك داخل إطار الذكاء الإنفعالى. وفيما يلى عرضاً موجزاً حول تفسير الذكاء الانفعالى فى ضوء علم الأعصاب:

ينشأ مركز الانفعالات من جذع المخ المحيط بقيمة الحبل الشوكى، وينشأ العقل المفكر (أو القشرة المخية الجديدة Neocortex) من تطور مركز الانفعلالات، وتتطول وتتكون مراكز الانفعالات من الفص الشمى الموجود بالمخ، ويتكون الفص الشمى من خلايا عصبية ميمتها إرسال واستقبال الإشارات الشمية. ويتكون العقل الانفعالى من طبقات الخلايا المتجمعة حول جذع

المخ ويطلق عليه بالجهاز الدائرى Limbic system، وهذا الجهاز هو المخ الانفعالى وهو مخزن لجميع حالات الفرد الانفعالية حيث يقوم بالتعرف على انفعالات الآخرين وتخزين الذكريات الخاصة بهم. وتمثل القشرة المخية الجديدة مركز التفكير وهى أكبر من الجهاز الدائرى، ولا تستطيع مراكز القشرة التحكم فى حياة الفرد ولكنها تنزل عند إرادة الجهاز الدائرى لأن كثيراً من مراكز القشرة تنبت فى مجال الجهاز الدائرى أو هى امتداد له، لذلك يلعب العقل الانفعالى دوراً هاماً فى تركيب الجهاز العصبى للفرد، حيث ترتبط معظم دوائر الجهاز العصبى بجميع أجزاء القشرة المخية وهذا ما يدفع مراكز الإنفعال إلى التأثير فى أداء بقية أجزاء المخ بما فيها مراكز التفكير.

(Greenberge, M. and Snell, J. 1997: 93-128)

ويعتبر النتوء اللوذى Amygdala أهم أجزاء الجهاز الدائرى كما يشير "كرنيس" Cherniss, C. (2001) إليه على أنه نتوء على شكل لوزة صغيرة من الخلايا العصبية وهو من أقدم أجزاء الدماغ، ويتلقى هذا النتوء خيوطاً عصبية شمية، كما يبعث بخيوط إلى المهاد Hypothalamus، ولهذا النتوء علاقة هامة بالانفعال ونوعه وشدته، فعندما يستثار هذا النتوء فإنه يصاحبه ميول عدوانية شديدة كالقتل، وهناك أجزاء أخرى فى هذا النتوء يؤدى إثارتها إلى حدوث هدوء فى الفرد. (Cherniss, C. 2001: 6)

ويشير "داميسيون" Damasion, A. (1994) إلى أن النتوء اللوذى يقع أعلى جذع المخ، ويوجد فى المخ لوذتان واحدة فى كل جانب من جانبى المخ فى اتجاه طرفى الجمجمة، وأن الوصلات العصبية الواصلة بين الفص الأمامى Pre Frontal Lobe (مركز التفكير) واللوذة (مركز الاتصال) هى المسئولة عن الكفاءة الانفعالية للفرد. (Damasion, A. 1994: 56)

كما يشير "جولمان" (١٩٩٨) إلى أن حدوث أى تلف فى هذه الوصلات العصبية فإنه يؤثر على أدائها وبالتالى يصبح الفرد غير قادر على القيام بالمهارات الأساسية اللازمة للنجاح فى علاقاته مع الآخرين على الرغم من أن هذا الفرد ربما يتمكن من الحصول على درجات مرتفعة فى اختبارات الذكاء العقلية. (Goleman, D. 1998: 63)

ويؤكد ذلك "أدولفس وآخرون" Adolphs, R. et al. (1998) حيث أشاروا إلى أن التلف فى اللوذة يؤدى إلى التدهور فى قدرة الفرد على تقدير المواقف المختلفة التى تواجهه.

ويتفق كل من "جولمان" (١٩٩٨)، "أدولفس وآخرون" (١٩٩٨) مع ما أشار إليه "كالدير وآخرون" Calder A. et al. (1996) من وجود علاقة واضحة بين تلف اللوذة والعجز عن التعرف على تعبيرات الوجه الانفعالية كالخوف والغضب.

كما أشار "كيلروس" Killeross, S. (2000) إلى أن التلف والعطب فى النتوء اللوذى يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأمراض مثل القلق والهلاوس والفصام.

ولقد أكد ذلك "لى دوكس" Le Doux, J. (1996) عندما أشار إلى وجود فروق فردية ثابتة إلى حد ما فى أنماط تنشيط الدورة المركزية للانفعال، فقد بينت أبحاثه التى أجريت على

بعض الحيوانات (القرود) أن القشرة الأمامية من المخ واللوذة وقرن آمون Hippocampus فى المخ هى المسئولة عن إدراك الانفعال، ويرجع الفضل إلى "لى دوكس" فى اكتشاف أهمية النتوء اللوذى فى العقل الانفعالى (Le Doux, J. 1996: 108).

واتفق مع ذلك "دافيدسون وآخرون" Davidson, K. et al. (2003) حينما أشاروا إلى التغيرات التى تحدث فى قرن آمون بالمخ والتى لها علاقة مباشرة بإدراك الانفعالات والتعبير عنها، وفى هذا الصدد أشار "دافيدسون وزملاؤه" إلى أن التدريب على الاهتمام أو الاكتراث باستخدام استراتيجية تنظيم الذات الانفعالية تعمل على تنبيه المراكز المخية التى تنظم الانفعالات الموجبة والسالبة، وهذه الاستراتيجية تركز على مساعدة الأفراد على التركيز على الحاضر وتعمل على حفظ التفكير المعسر distressful والمشتت distracting أو أن تعمل على وقفه وتدفعه قبل العمل بالاندفاع الانفعالى، ولقد بينت نتائج الدراسة التى أجروها أن التدريب على استخدام هذه الاستراتيجية يعمل على تخفيض القلق بعد ثمانية أسابيع فقط وتجعل الانفعالات أكثر إبتكارية كما تحمس الانفعالات الفردية تجاه العمل.

ويشير "جولمان" (١٩٩٨) فى هذا الصدد إلى أن قرن آمون فى المخ والنتوء اللوذى يشكلان الأجزاء الرئيسية للمخ الشمى البدائى ومع تطورهما ظهرت قشرة الدماغ ثم القشرة المخية الجديدة، وهذه التراكيب الدائرية هى المسئولة عن عمليات التعلم والتذكر. (Gelman, D. 1998: 82)

ويؤكد ذلك من قبل كل من "جرينبرج وسنل" (١٩٩٧) على أن الذاكرة العاملة هى التى تحلل الأفكار، وبالتالى فالفرد يقوم بعمليات الإدراك والفهم والتعلم بصورة منتظمة، فعندما يدرك الفرد المواقف الضاغطة التى تسبب تهديداً له فإن النتوء اللوذى يقوم بامتصاص جزء من طاقة المواقف الضاغطة ويحولها من الذاكرة العاملة إلى حواس الفرد ثم يتهيأ الفرد لاستقبال المثيرات التى تسبب له تهديداً وبالتالى يشعر بالقلق والخوف اللذين يجعلانه يقظاً حتى زوال ذلك التهديد، ولكن عندما تتحول هذه الطاقة الضاغطة من الذاكرة العاملة إلى الحواس فإن كفاءة النشاط العقلى للفرد تقل وبالتالى يشعر الفرد بالعجز عن الفهم والتعلم أثناء ذلك، فهناك فروقاً فردية بين الأفراد فى قدرة النتوء اللوذى لديهم على التفكير المنطقى مما يجعل ذلك البعض أكثر قدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة وهذه صورة من صور الذكاء الانفعالى.
(Greenberge, M. and Snell, J. 1997: 196)

ويعود "جولمان" (١٩٩٨) ليؤكد على أهمية النتوء اللوذى فى الأمور الانفعالية، فإذا انفصلت عن بقية أجزاء المخ فإن الفرد يصبح عاجزاً عن تقدير الأحداث الانفعالية وغير قادر على التواصل مع الآخرين.

ويسوق "جولمان" مثالاً لذلك – ويقول، عندما يرسل النتوء اللوذى إنذاراً من نوع ما فى حالة خوف الفرد إلى أجزاء المخ فإن الجسم يفرز هرمونات وينشط الجهاز الدورى والعضلات والقناة الهضمية ثم تتهيأ مناطق المخ الرئيسية لتصبح فى حالة استعداد بما فيها تلك المناطق التى

تجعل الأحاسيس أكثر يقظة مما يؤثر فى المخ ويدفعه إلى حدة الانفعال، ويبعث النتوء اللوزى إشارات أخرى إلى جذع المخ فيستقر على وجه الفرد تعبير الفزع وتتجمد الحركات غير المتصلة بالعضلات وتزداد ضربات القلب ويرتفع ضغط الدم، وهناك إشارات أخرى تلفت الإنتباه إلى مصدر الخوف وتجهز العضلات لرد الفعل وفقاً لما يقتضيه الموقف، كما يعمل النتوء اللوزى على تكوين رد فعل مندفع وتكون حينئذ القشرة الأمامية من المخ مشغولة ولكنها تتحكم فى شعور الفرد حتى يتعامل بفعالية أكثر مع الموقف أو عندما يتطلب الموقف إعادة تقييم الإنفعال وتستجيب منطقة القشرة الجديدة فى المخ لردود أفعال مناسبة وأكثر قدرة على تحليل الدوافع الانفعالية، وتتحكم المناطق الأمامية من المخ فى الاستجابات لها بوضعها مركز تخطيط وتنظيم للأفعال الموجهة نحو هدف معين. ويبدو أن الفص الأمامى الأيسر من المخ هو الذى يعمل على إيقاف الانفعالات المزعجة، فهو منظم عصبى للإنفعالات غير السارة، ولكن يعمل الفص الأمامى الأيمن كمركز للتحكم فى الانفعالات السلبية كالخوف والعدوان. (Goleman, D. 1998: 100-120)

رابعاً: مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى:

يحتاج الفرد لعدد من المهارات المتعلمة والتى تساعده فى إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين من خلال قيامه بعملية يستخدم فيها مجموعة من مهارات إرسال واستقبال المعلومات بطريقة تمكنه منه توظيف هذه المعلومات واستخدامها فى توجيه سلوكه وسلوك الآخرين، وهذا ما يطلق عليه بالتواصل مع الآخرين. وفى هذا يشير "ريجيو" (Riggio, R. 1989) إلى أنه أثناء حدوث عملية التواصل فإن الفرد يستخدم الألفاظ الواضحة أثناء حديثه مع الآخرين حتى ينقل لهم أفكاره، ومن ناحية أخرى فإنه يستمع لهم ويشعرهم بأهمية موضوع الحديث من خلال ابتساماته، ومن خلال حواسه المختلفة، وأن يصبر على آرائهم. وقد يتقن الفرد ذلك من خلال الاستمرارية فى الحديث مع الآخرين، وأن يعمل على جذب انتباه الآخرين، وتقييم آرائه أولاً بأول، حتى يستطيع التأثير فيهم واقناعهم، وبالتالى فإنه يكتسب صداقات جديدة. ولعملية التواصل مهارات لفظية وغير لفظية. وفى هذا يشير "ريجيو" (Riggio, R. 1987) إلى أن التواصل الفعال بين الأفراد يتم من خلال وسائل لفظية ووسائل غير لفظية، فالكلمات وحدها لا تكفى للتعبير عن الانفعالات، بل حين لا يتطابق ما يقوله الفرد بألفاظه مع ما يعبر عنه وجهه أو حركاته، فالفرد عموماً يميل إلى تصديق ما يصل إليه من خلال الحركات والتعبيرات الوجهية أكثر من ما يصل إليه من كلمات. فانفعالات الأفراد تصل للآخرين خلال اشكال التواصل غير اللفظى، فقد يتم من خلال تعبيرات الوجه، وحركات اليدين والجسم، ونبرات الصوت وطريقة الجلوس والوقوف وهذا من شأنه العمل على نقل الانفعالات والأفكار إلى الآخرين، ثم يحدث الفرد بعد ذلك تواصلاً لفظياً متمثلاً فى اكتسابه للصداقات الجديدة والمتنوعة عن طريق الاختلاط بالآخرين بطرق سليمة ومقبولة اجتماعياً مع التزامه بكافة القيم والأعراف السائدة فى جماعته. (Riggio. R. 1987: 12-30)

ويعرض "ريجيو وريجيو" (Riggio. R. and Riggio, H. 2001: 127-142)

لمهارات التواصل فى مستويين هما المستوى الانفعالى (غير اللفظى)، والمستوى الاجتماعى (اللفظى) تحت ما أطلق عليه "بالكاريزما" Charisma (ويعنى بها القدرة على التأثير فى الآخرين بتحريك انفعالاتهم ودفعهم للقيام بأفعال معينة) كالتالى:

أولاً : المستوى الانفعالى (غير اللفظى)

١ – التعبير الانفعالى Emotional Expressivity

إن كل فرد تظهر عليه تعبيرات وجهية تعبر عن انفعالاته ومشاعره التلقائية وهذا يبدو جلياً على وجهه أو فى نبرات صوته، ولكن هناك من يعبر بصدق عن انفعالاته ومشاعره والتى تظهر فى تعبيراته الوجهية المتنوعة فهؤلاء يتسمون بالحيوية والنشاط والحركة. وهناك من لا يستطيع أن يعبر بوجهه عما يمر به من انفعالات ولا يستطيع أن يعبر عن انفعالاته بتلقائية. فالقدرة على التعبير الانفعالى تثير مشاعر الآخرين وتجذب انتباههم أيضاً، وهى من أقوى أبعاد النجاح الاجتماعى. ويشير "ريجيو" هنا إلى أن التعبير الانفعالى يعتبر صفة أو سمة تعمل على إثارة مشاعر وانفعالات الآخرين، وعلى إقامة الروابط الانفعالية بالآخرين، ويؤدى عدم القدرة على التعبير الانفعالى إلى عدم الفهم وإلى تفكك الروابط الانفعالية.

(Riggio, T. and Riggio, H. 2001: 132)

ويشير "باك وآخرون" (Buck, et al. 1999) إلى أن التعبير غير اللفظى للإنفعالات يمثل الموضوع الأساسى فى مجال التواصل بين الأشخاص، فقد أدرك منذ زمن بعيد أن الحالات الانفعالية ترتبط بالتعبيرات الوجهية غير اللفظية والإشارات. وأن القدرة الفردية تتمثل فى إرسال واستقبال الرسائل غير اللفظية.

والفرد صاحب التعبيرات الانفعالية يكون شخصاً مرتفعاً فى القدرة على التشفير الانفعالى لأنه يستطيع أن يقيم اتصالاً دقيقاً غير لفظى، يعبر عن احساسه الفعلى، وذلك لأن اتصال الانفعالات يلعب دوراً أساسياً فى تفاعل الوجه مع الوجه الآخر وفى نمو العلاقات الشخصية، والفرد ذو الوجهة التعبيرية يكون أكثر جانبية ويكون محبوباً أكثر من الفرد غير التعبيرى. (Friedman, H. et al. 2003)

٢ – الحساسية الانفعالية Emotional Sensitivity

يتناول "ريجيو وريجيو" (٢٠٠١) الحساسية الانفعالية على أنها المقدرة على التقاط انفعالات الآخرين وقراءة واستقبال الرسائل الانفعالية وتمثيلها، وتشير إلى الوعى بسلوك الآخرين غير اللفظى، والقدرة على تفسير الانفعالات ا لصادرة عن الآخرين فيما يرتبط بمشاعرهم وانفعالاتهم. فالحساسية الانفعالية غير اللفظية هى المكون الثانى من مكونات التأثير فى الآخرين. فالحساسية الانفعالية ضرورية لإنماء القدرة على التعاطف (أى وضع الفرد نفسه موضع الآخرين). فالمرسل الجيد للاتصالات الانفعالية يجب أن يكون أيضاً مستقبلاً جيداً لها. (Riggo, R. and Riggio, H. 2001: 160)

كما أن الحساسية الانفعالية تقيس المهارة فى استقبال وتفسير الاتصالات غير اللفظية

من الآخرين. ويميل الأفراد الذين يتميزون بحساسيتهم الانفعالية إلى الدقة والبراعة فى تفسير الحالة الانفعالية للآخرين، وهم يكونون أكثر تأثراً بالآخرين انفعالياً. (Riggio, R. 1989)

٣ – الضبط الانفعالى Emotional Control

يتمثل الضبط الانفعالى كما يشير إليه "ريجيو وريجيو" (٢٠٠١) فى المقدرة على التحكم وضبط ما يشعر به الفرد من انفعالات وما يصدر عنها من مظاهر تعبير غير لفظى، وتتمثل فى إخفاء المشاعر الحقيقية إذا كانت غير مناسبة فى موقف معين وفيها يرسم الفرد وجهاً سعيداً رغم شعوره بالغضب أو الحزن أو القلق. (Riggio, R. and Riggio, H. 2001: 166)

فالضبط الانفعالى يقيس القدرة على ضبط وتنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية غير لفظية، ويتضمن القدرة على توصيل انفعالات الفرد الجزئية خلال الأدوار التى يقوم بها وإخفاء مشاعره خلف قناع يصطنعه كالضحك مثلاً أو عندما يكتم غيظه أثناء تعرضه لمواقف غير مُرضية (Riggio, R. 1989).

ثانياً: المستوى الاجتماعى (اللفظى)

١ – التعبير الاجتماعى Social Expressivity

يتمثل التعبير الاجتماعى كما يشير إليه "ريجيو وريجيو" (٢٠٠١) فى المقدرة على ترجمة الأفكار إلى كلمات وألفاظ، ويتضمن القدرة على التعبير اللفظى مع إمكانية بدء المحادثات وإنهائها كما يتضمن القدرة على إشراك الآخرين أو الإشتراك معهم فى المحادثات الاجتماعية. فالفرد القادر على التعبير الاجتماعى يستطيع أن يتحدث بطلاقة فى أى موضوع، ويستطيع تكوين عدد كبير من الأصدقاء، ويعتبر التمكن من القيام بأشكال التعبير الاجتماعى من المهارات الأساسية المكونة للكاريزمية (Riggio, R. and Riggion, H. 2001: 180).

ويقيس التعبير الاجتماعى القدرة على التأثير اللفظى فى الآخرين. فالفرد الذى يمتلك هذه المقدرة يظهر نوعاً من الانبساطية والاجتماعية، كما يتميز بالمهارة فى إدارة الحديث فى أى موضوع (Riggio, R. 1989).

٢ – الحساسية الاجتماعية Social Sensitivity

تتمثل الحساسية الاجتماعية كما يشير إليها "ريجيو وريجيو" (٢٠٠١) فى الوعى بالقواعد المستترة وراء أشكال التفاعلات الاجتماعية اليومية، وفى الفهم الكامل لآداب السلوك الاجتماعى. إذ تحتاج هذه المهارة من الفرد أن ينصت وأن ينتبه للآخرين وأن يلاحظ سلوكهم، وهذا يجعله أكثر حساسية لاستقبال أى إشارات أو أى تلميحات تصدر فى أى موقف اجتماعى. (Riggio, R. and Riggion, H. 2001: 186)

وتقيس الحساسية الاجتماعية القدرة على تفسير التواصل اللفظى الذى يتم بين الأفراد فى عملية التفاعل الاجتماعى، كما تقيس الحساسية الفردية لفهم المعايير التى تحكم السلوك الاجتماعى. فكل فرد يتميز بالحساسية الاجتماعية يكون ملتزماً بالسلوك الاجتماعى السليم، ويكون على درجة عالية من الوعى بكل ما يفعله. (Riggio, R. 1989)

٣ - الضبط الاجتماعى Social Control

يتمثل الضبط الاجتماعى كما يشير إليه "ريجيو وريجيو" (٢٠٠١) فى المهارة فى لعب الأدوار أى أنه نوع من أنواع التمثيل الاجتماعى. ويستطيع الفرد الذى يتمتع بالقدرة على الضبط الاجتماعى أن يؤدى أدواراً اجتماعية متعددة، ويستطيع أن يكيف سلوكياته مع طبيعة المواقف التى يتعرض لها. والفرد الذى يستطيع القيام بذلك ينمو لديه نوع من الثـقة بالنفس أو يستطيع القيام بتقدير ذاته الاجتماعية. أى أن "ريجيو" يؤكد على أهمية وجود علاقة موجبة بين هذه المهارة وبين الثقة بالنفس. (Riggio, R. and Riggio, H. 2001: 193)

يتضح مما سبق أن "ريجيو" قد تحدث عن ستة مهارات للتواصل اللفظى وغير اللفظى، ثلاثة منها انفعالية والأخرى اجتماعية، وتتدخل هذه المهارات فى رفع أو خفض معامل الكاريزمية للأفراد فى قوة تأثيرهم فى الآخرين خلال مواقف التفاعل الانفعالى والاجتماعى، وينبغى أن تتوافر هذه المكونات بشكل متوازن فى الفرد الكاريزمى حتى لا تنخفض درجة الكاريزمية.

وفى هذا يشير "ريجيو" إلى أنه إذا ارتفعت مهارات الحساسية دون مهارات التعبير والضبط فإن ذلك يؤدى إلى ظهور القلق وإلى الانسحاب من المواقف الاجتماعيةن وإذا ارتفعت مهارات الضبط وانخفضت مهارات الحساسية فإن ذلك يؤدى إلى حدوث تلون فى الأفراد وفقاً لأى موقف، كما يستطيعون التكيف والتوافق بسهولة فى جميع المواقف ولا يقيمون وزناً لمشاعر الآخرين ولا يستطيعون إقامة علاقات اجتماعية ذات معنى.

ويعتبر "جروس وجون" (Gross, J. and John, O. 1999) أن المهارات الانفعالية غير اللفظية هى المكونات الأساسية للذكاء الانفعالى لأنها تعنى تمكن الفرد من (إرسال واستقبال وضبط) الرسائل للآخرين ومن الآخرين.

والعلاقة بين التعبير الانفعالى والعصابية أقل وضوحاً كما يشير "جروس وجون" (Gross, J. and Jophn, O. 1995) إليها، فالأفراد منخفضو العصابية يوصفون بأنهم ذوى ثبات انفعالى وثقة كما أنهم يكونون غير قلقين، والأفراد مرتفعو العصابية يوصفون بأنهم غير ثابتين انفعالياً ويجدون صعوبة فى التحكم فى انفعالاتهم وهم أكثر صعوبة فى التعبير عن انفعالاتهم، وتوصف تعبيراتهم الانفعالية كما يشير "جروس وجون" بأنها تعبيرات انفعالية تلقائية ترتبط إيجابياً بالعصابية.

وقد توصلت دراسة "فريدمان وآخرين" (٢٠٠٣) إلى وجود ارتباط بين القدرة على التعبير الانفعالى وخصائص الشخصية مثل الانبساطية، السيطرة، الإدماج، والمساندة الاجتماعية، ولكن يرتبط التشفير الانفعالى غير التلقائى ارتباطاً موجباً بعامل السيطرة فقط ولا توجد علاقة بينه وبين عاملى الانبساطية والاندماجية (Friedman, H. et al. 2003).

وفى هذا السياق توصلت دراسة "أشتون وآخرين" (Ashton, M. et al. 2002) إلى أن الفرد المنبسط يتمتع بالنشاط الزائد كما أنه أكثر تعبيراً لانفعالاته وهو مرسل غير لفظى جيد لانفعالاته، ويميل فى سلوكه بطريقة تجنب انتباه الآخرين اجتماعياً.

مشكلة البحث:

يتضح مما تم عرضه، وفى ضوء نتائج الدراسات السابقة فى مجال الذكاء الانفعالى أن الذكاء الانفعالى ليس صفة أو قدرة موروثة، وإنما عبارة عن نتاج تفاعل عدد من المهارات مع بعضها بشكل ما وينشأ عنها مقدرة الفرد على التأثير فى الآخرين انفعالياً واجتماعياً، وهذه المهارات تنمو وتتطور مع الفرد بمرور الوقت، والفرد شديد التأثير فى الآخرين من الناحية الانفعالية والاجتماعية هو الذى يمكنه من استخدام تلك المهارات بشكل يجعله شديد الجاذبية والتأثير فى الآخرين.

ولكن اختلف الباحثون حول تحديد ماهية الذكاء الانفعالى نظراً للغموض الذى اكتنفه، وحيث إنه من المفاهيم الحديثة نسبياً والذى طرح على الساحة النفسية. فقد نظر إليه "ماير وسالوفى" (١٩٩٧) على أنه مرتبط بالقدرات العقلية. وفى هذا اتفقت دراسة "جورج" George, J. (2000) ودراسة "ماير" Mayer, J. (2001) على أن الذكاء العام أعم وأشمل من الذكاء الإنفعالى، حيث أشاروا إلى أن الذكاء الانفعالى هو ناتج لنظامين أحدهما معرفى ويحتوى على التفكير والانتباه والآخر انفعالى يسمح للأفراد بتسهيل وتبسيط تفكيرهم وانتباههم.

وأكدت نتائج دراسة "فوت" Foote, D. (2001) على وجود تشابه بين الذكاء الانفعالى والذكاء العام فى القياس والاختبار. وأشارت أيضاً دراسة "بيرنت" Bernet, M. (1996) إلى أن الذكاء الانفعالى على أنه أسلوب إدراكى ويرتبط بالابتكار كمكون معرفى كما يرتبط بعوامل الصحة النفسية للأفراد.

ولكن أشارت نتائج دراسة "سترنبرج" Sternberg, T. (1997) إلى وجود تفرعات للذكاء الانفعالى كما تناولها "ماير وسالوفى" لا يمكن اعتبارها ضمن اختبارات الذكاء العام مثل التعاطف والقدرة على فهم وتنظيم المشاعر.

ويفرق "جونز وداى" Jones, K. and Day, D. (1998) بين الذكاء الانفعالى الذى يقوم على تنظيم المشاعر الفردية بما يتوافر مع مشاعر الآخرين ثم استخدامه فى حل المشكلات الفردية والاجتماعية للفرد، وبين الذكاء العام الذى يعمل على وضع حلول للمشكلات التى تقابل الفرد.

كما فرق كل من "إبيشتين" Epstein, R. (1999)، "ريتش وجولمان" Reich, R. and Goleman, D. 91999) بين الذكاء الانفعالى الذى يمكن تعليمه وليس له حدود أو نسب معينة وبين الذكاء العام الذى لا يتم تعليمه وله جانب وراثى وجانب بيئى وله حدود أو نسب معينة.

وعلى الجانب الآخر قد أشار كل من "بارون" (١٩٩٧)، "جولمان" (١٩٩٥) إلى الذكاء الانفعالى على أنه مرتبط بسمات الأفراد الشخصية وبكفاياتهم التى يقومون بها. وفى هذا أشار "جولمان" (١٩٩٥) إلى وجود نسبة كبيرة من نسب النجاح فى الحياة اليومية يمكن إرجاعها إلى عوامل أخرى غير الذكاء المعرفى، وهو إذن يتفق مع ما أشار إليه "ماير وسالوفى" (٢٠٠٠) من.

أن الذكاء الانفعالى هو المنبئ الوحيد للنجاح فى الحياة.

ولقد أشار كل من "إيبشتين" (١٩٩٩)، "ريتش وجولمان" (١٩٩٩) إلى الذكاء الانفعالى على أنه قائمة من سمات الشخصية مثل التفاؤل والحماس والمثابرة، وهو يساعد على تكوين سمات الفرد مثل التكيف والثقة بالنفس وتقدير الذات.

وأشارت نتائج دراسة "بفيفر" Pfeiffer, S. (2001) إلى وجود نوع من الارتباط القوى بين مقاييس الذكاء الانفعالى وسمات الشخصية، وقد أشارت إلى وجود مستويات مرتفعة من التعاطف والحماس والتحكم فى الانفعالات وتنظيم الحالة الانفعالية للفرد والتفاؤل تعمل على تكوين نشاطات عقلية للفرد، وهناك متغيرات مثل السعادة والدافعية يعملان على تكوين الأداء الذكى الانفعالى.

وعلى صعيد ثالث أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن الذكاء الانفعالى يرتبط بالمهارات الاجتماعية للأفراد مثل دراسة "فيلانت وديفيز" Viallant, G. and Davis, J. (2000)، ودراسة "ريزمان" Reissman, R. (1999)، دراسة "منى أبو ناشى" (٢٠٠٢).

ولكن أشارت نتائج دراسة "ميهاربيان" Meharbian, A. (2000) إلى أن الذكاء الانفعالى يتمايز عن المهارات الاجتماعية ولا يرتبط بها.

ولقد نظر كثير من الباحثين إلى الذكاء الانفعالى على أنه مشتق بطريقة ما من نموذج "أبو حطب" (١٩٧٣) المعرفى المعلوماتى الذى صنف فيه الذكاء إلى ثلاثة أنواع كان من بينها الذكاء الانفعالى، ومما هو جدير بالذكر أن ما نبه إليه "أبو حطب" من وجود تداخل بين مفهومى الذكاء الشخصى والاجتماعى حيث توجد علاقة بينهما، والشعور بالذات هو فى جوهره خبرة اجتماعية والعكس صحيح، فإدراك الآخرين يتطلب من الفرد المدرك أن يتوافر له قدر كاف من الاستبصار بدوافعه. ونظر آخرون للذكاء الانفعالى على أنه مشتق بطريقة ما من نظرية "جاردنر" (١٩٨٣) والذى صنف فيها الذكاء إلى عدة أنواع كان من بينها الذكاء الانفعالى.

ولكن المتأمل للتراث السيكولوجى يجد أن "جيلفورد" (١٩٦٧) قد أشار إلى وجود نوع من الذكاء الانفعالى للمعلومات والذى يتطلب الوعى بأفكار ورغبات الآخرين.

والذى يجب أن نلاحظه أنه نتيجة للتعارضات فى نتائج بعض الدراسات السابقة أدى إلى عدم تحديد طبيعة الذكاء الانفعالى، إذ لا يزال يشوبه بعض الغموض. كما تأخر فهم الأفراد عن معرفة أنفسهم وخاصة فيما يرتبط بإجراءات الضبط الذاتى أدى إلى الاختلال فى التوازن المعرفى للفرد. كما أن النماذج التى تناولت الذكاء الانفعالى لم تعط تحديداً واضحاً لمعناه يقبل التناول التجريبى، ولم تتجاوز حدود مطابقته بمفهوم الشعور بالذات فى مقابل الشعور بالآخرين، كما استندت معظم هذه النماذج فى معظمها عندما عرضت الذكاء الانفعالى على نتائج بحوث تقترب من البحوث الاكلينيكية ونحن بحاجة إلى بحوث تصل إلى المستوى الأساسى لأن هذا المفهوم لا يزال فى بداية نشأته، كما أن معظم القضايا التى اثيرت من نتائج هذه النماذج حول الفروق الفردية بين الأفراد فى الذكاء الانفعالى ونموه واضطراباته هى مجرد فروض تحتاج إلى

اختبارات تؤكده.

إجمالاً – يمكن طرح سؤال وهو: هل مفهوم الذكاء الانفعالى يتمايز بالفعل عن المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المعرفية والشخصية والمهارات الاجتماعية؟ وبغض النظر عن الإجابة المثلى لهذا السؤال والذى اتضح بعد ذلك من خلال نتائج بعض الدراسات السابقة أنها جميعها متعارضة من حيث علاقته بالمتغيرات الأخرى.

إلا أنه يمكن طرح سؤال آخر يدور حول كيفية قياس الذكاء الانفعالى بطريقة غير مباشرة تختلف عن الطرق المباشرة التى استخدمت فى قياسه؟ وهذا ما يحاول هذا البحث إيجاد إجابة لهذا السؤال فى ضوء بعض مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى.

لذلك تسعى الدراسة الحالية للتعرف على طبيعة الذكاء الانفعالى من خلال الكشف عن مكوناته العاملية باستخدام مقاييس للتواصل اللفظى وغير اللفظى كمحك، والحصول على بعض البيانات الأولية عن علاقة متغير الجنس والشعبة بهذا التكوين الفرضى.

ومن هنا تحددت مشكلة البحث فى محاولة بناء استراتيجية ملائمة لقياس الذكاء الانفعالى فى ضوء بعض مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى.

وعلى ذلك يمكن تحديد مشكلة البحث الحالى فى التساؤلات التالية:

١ – هل توجد فروق دالة إحصائياً بين أعداد الطلاب فى كل من الفئات الثلاث للذكاء الانفعالى (التفريط – التطابق – الإفراط) فى تقدير الذات المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى؟

٢ – هل تتخذ درجات الطلاب فى الذكاء الانفعالى شكل التوزيع الاعتدالى فى حالة تقديره باستخدام أى من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى؟

٣ – هل توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الشعبة (علمى – أدبى)؟

٤ – هل توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الجنس (ذكور – إناث)؟

٥ – هل توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى التفاعل بين الشعبة والجنس؟

٦ – هل يتمايز الذكاء الإنفعالى المقدر عن جميع مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى المستخدمة فى تقديره؟

أهمية البحث:

يستمد البحث الحالى أهميته من حيث كونه يتناول مفهوماً قد يكون جديداً فى الميدان ومن حيث دوره الهام والفعال فى نجاح الأفراد فى حياتهم المهنية ومن حيث أهميته فى تكوين وتشكيل العلاقات الاجتماعية التى تنشأ بين الأفراد.

ويستمد أهميته أيضاً من كونه يقدم استراتيجية جديدة لقياس الذكاء الانفعالى فى ضوء

الفروق بين تقديرات الذات والتقديرات الموضوعية لبعض مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى. وبالتالى تتمثل أهمية البحث فى نوعين هما:

الأهمية النظرية: يتصل البحث الحالى بالتنظيم العقلى المعرفى الذى ينسق علاقة القدرات ببعضها، وكذلك تحديد بعض مكونات ذلك التنظيم للذكاء الانفعالى الذى لم يحدد بعد تحديداً واضحاً فى ضوء بعض مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، والتحقق من مدى قدرة طلاب الجامعة على الوعى بمستوى قدراتهم ومهاراتهم حتى يتقرر فى ضوء ذلك مدى حاجاتهم إلى البرامج الإرشادية.

الأهمية التطبيقية: تتلخص فى إعداد أدوات قياس موضوعية وأدوات تقرير ذاتى لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى وحتى يتقرر فى ضوئهما الذكاء الانفعالى فى البيئة العربية، والسعى نحو توجيه الأفراد نحو المهن أو المجالات التى تتطلب هذا النوع من الذكاء.

أهداف البحث: هدف البحث الحالى إلى:

١ – محاولة الإجابة عن السؤال التالى:

هل يمكن أن يحل التقدير الذاتى لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى محل المعلومات التى تزودنا بها المقاييس الموضوعية المقننة التى تقيس نفس هذه المهارات؟ من خلال تقديم استراتيجية لقياس الذكاء الإنفعالى تعتمد على حساب مدى التطابق بين أداء الطلاب على قائمة للتقدير الذاتى وأدائهم على مقاييس موضوعية مرتبطة بقائمة التقدير الذاتى.

٢ – اختبار الفروق بين الطلاب فى فئات الذكاء الانفعالى المقدر بحساب الفرق بين التقدير الذاتى وكل مقياس من المقاييس الموضوعية للمهارات.

٣ – التعرف على شكل توزيع بيانات الطلاب فى الذكاء الانفعالى فى حالة استخدام كل مهارة من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى للكشف عن مدى اقترابه من التوزيع الاعتدالى لعينات مختلفة.

٤ – الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة كل مهارة والشعبة التى ينتمى إليها الطلاب.

٥ – الكشف عن مكونات الذكاء الانفعالى العاملية فى ضوء هذه المهارات ومعرفة مدى تمايزه عن تلك المهارات المستخدمة فى تقديره.

الدراسات السابقة:

دارت الدراسات السابقة التى تناولت الذكاء الانفعالى حول معرفة العلاقة بينه وبين بعض المتغيرات مثل الذكاء العام وسمات الشخصية والتحصيل الدراسى، واعتمدت هذه الدراسات فى قياسها للذكاء الانفعالى على مقاييس للتقرير الذاتى. وفيما يلى عرض مختصر لتلك الدراسات:

ففى دراسة قام بها "شوتارسو وآخرون" (Sutarso, T. et al. 1996) لمعرفة أثر

النوع ومعدل الطلاب فى جميع المقررات الدراسية فى الذكاء الانفعالى من خلال تطبيق قائمة للذكاء الانفعالى على (١٣٨) طالب وطالبة من طلاب الجامعة لقياس الأبعاد الثلاثة وهى (الشفقة compassion – الوعى الذاتى self awareness الضبط الذاتى attunement). ولقد أشارت النتائج إلى وجود تأثير متعدد ودال فى أبعاد الذكاء الانفعالى تمثل فى وجود فروق دالة بين الذكور والإناث فى بعدى الشفقة والوعى الذاتى لصالح الإناث، بينما لم تجد فروقاً بينهما فى بعد الضبط الذاتى، ولم تجد أى تأثير لمعدل الطلاب على أبعاد الذكاء الانفعالى.

وفى هذا السياق أشارت دراسة "جروسمان وود" (Grossman, M. and Wood, W. 2003) أن الخبرة الانفعالية للأناث تكون أقوى بمقارنتها بالذكور، وأن استجابات التعاطف ترتبط بمواقف المساندة الاجتماعية وأيضاً يلعب الانفعال دوراً هاماً فى المساندة الاجتماعية والإناث يكن أكثر مساندة من الذكور.

ويقرر هنا ما توصل إليه "ديفز" (Davis, T. 2003) من أن الذكور يظهرون انفعالاً سلبياً أكثر من الإناث عندما يحصلون على هدايا محبطة لآمالهم ويندفعون وفقاً لذلك بإرتداء أقنعة أثناء التعبير عن ذلك، فالذكور أكثر قدرة على تخفيض تلك التعبيرات الوجهية السالبة، فى حين تظهر الإناث مستويات عالية من السلوكيات الارشادية الاجتماعية. فالإناث يبحثن عن المساندة الاجتماعية لكى يثبتن أنهن موجودات أكثر من الذكور، بينما يستخدم الذكور مشكلات كثيرة للتعبير عن وجودهم.

ويؤكد "ميللر وسيلفرمان وفالك (Miller, N.; Silverman, L. and Falk, F. 2002) على وجود فروق بين الذكور والإناث فيما يرتبط بالنمو الانفعالى لصالح الإناث، فى حين حصل الذكور على درجات مرتفعة ودالة عن الإناث فيما يرتبط بالقدرات العقلية.

ولقد قام "سكوت وآخرون" (Slchutte, N. et al. 1998) بدراسة حول تطوير مقياس "ماير وسالوفى" لقياس الذكاء الانفعالى ومن ثم معرفة علاقته بالأداء الأكاديمى وبالقدرات العقلية وبسمات الشخصية. وتكون مقياس الذكاء الانفعالى من (٣٣) بنداً تقيس عاملاً واحداً للذكاء الانفعالى بطريقة التقرير الذاتى لمقياس خماسى التدريج على عينة مكونة من (٣٤٦) طالب وطالبة. وكان من بين نتائجها أن درجات الأفراد على مقياس الذكاء الانفعالى ارتبطت بدرجاتهم على بعض المقاييس الأخرى مثل الوعى بالانفعالات والنظرة للحياة والمزاج المكتئب، مع وجود ارتباط بين درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالى والأداء الأكاديمى، بينما لم ترتبط بدرجاتهم على مقاييس القدرة العقلية ولا بأى مقاييس للشخصية سوى الانفتاح على الخبرة.

كما قرر "ديفز وستانكوف وروبرتس" (Davies, M.; Stankov, L. and Roberts, R. 1998) من خلال فحصهم للعلاقة بين مختلف مقاييس الذكاء الانفعالى والشخصية. وأشارت نتائج ذلك إلى أن المقاييس الموضوعية مثل مقياس "ماير وسالوفى" للذكاء الانفعالى غير ثابت كما أنه لا يرتبط بمقاييس الشخصية، ولكن بينت مقاييس التقرير الذاتى مثل مقياس "بارون وجولمان" تداخلاً كبيراً مع المقاييس التقليدية للشخصية.

ولقد أكد هذه النتيجة ما توصل إليه "بارون" (Bar-on, R. 1997) من وجود علاقات دالة بين كثير من المقاييس الفرعية لمقياسه واستبيان الشخصية لكاتل.

وفى دراسة "جريفز" (Graves, M. 2000) لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالى و الذكاء المعرفى والشخصية لعينة بلغت (٢٦) طالباً، فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالى كما قيس باختبار "ماير وسالوفى" والمقاييس الفرعية لمقياس الشخصية ذوات العوامل الخمسة، ولكنه يرتبط مع الذكاء العام ارتباطاً متوسطاً، وباستخدام نمذجة المعادلة البنائية توصلت إلى أن الذكاء الانفعالى نوع جديد من الذكاء مستقل كمفهوم ولكنه جزء من الذكاء العام ويقيس قدرة عقلية ليست متضمنة فى الذكاء العام، كما توصلت إلى أن الذكاء الانفعالى مفهوم مستقل عن عوامل الشخصية.

وفى عام (٢٠٠١) أجرى "سكوت وآخرون" (Schutte; N. et al. 2001) أربعة دراسات حول الذكاء الانفعالى يمكن توضيحها فيما يلى:

فالدراسة الأولى هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالى والتعاطف وضبط الذات لعينة من (٢٤) طالباً وطالبة، وأشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين التعاطف وضبط الذات، كما لم يرتبط الذكاء الانفعالى بالتعاطف أو بالقدرة على ضبط الذات.

والثانية هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالى كما قيس باختبار "سكوت" وبعض المهارات الاجتماعية كما قيست باختبار "ريجيو" لعينة من موظفى الجامعة البالغ عددهم (٧٧) موظفاً وموظفة، وأشارت النتائج إلى وجود ارتباط دال وموجب بين الذكاء الانفعالى وبعض المهارات الاجتماعية مثل التكييف الاجتماعى والتفاعل مع الآخرين، ولم تصل النتائج إلى وجود فروق جوهرية بين الجنسين فى الذكاء الانفعالى والمهارات الاجتماعية.

والثالثة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالى والعلاقات مع الآخرين لعينة من (٤٣) طالباً وطالبة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة وموجبة بين الذكاء الانفعالى والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية.

الرابعة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالى والتعاون لعينة من (٣٨) موظفاً وموظفة، وأشارت النتائج إلى وجود ارتباط موجب ودال بين الذكاء الانفعالى والمقدرة على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين.

وقام "ماير وسالوفى وكيرسو" (Mayer, J.; Salovey, P. and Caurso, D. 2002) بدراسة لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالى كقدرة ببعض عوامل الشخصية، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (١٨٠) من طلاب الجامعة ولقد استخدمت الأدوات التالية: مقياس الذكاء الانفعالى "ماير وسالوفى" – مقياس "كاتل" للشخصية – مقياس السلوك الاجتماعى – مقياس الاختيار المهنى، وبعد تطبيق هذه الأدوات على عينة البحث، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط موجب ودال بين الذكاء الانفعالى وكل من عاملى الانبساطية والحساسية الانفعالية ودرجات السلوك الاجتماعى ودرجات الميول المهنية، ولكن لم تجد أى ارتباط بين الذكاء الانفعالى والدرجة الكلية لعوامل الشخصية الستة عشر "لكاتل".

وتوصلت دراسة "منى أبو ناشى" (٢٠٠٢) التى هدفت إلى التعرف على العلاقات الارتباطية بين

الذكاء الانفعالي وكل من الذكاء العام وسمات الشخصية والمهارات الاجتماعية بعد تطبيق أدوات الدراسة على عينة بلغت (٢٠٥) طالباً وطالبة من طلاب الجامعة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين بعد التعاطف والذكاء العام، وإلى وجود علاقة ارتباطية بين بعد إدارة الانفعالات والمهارات الاجتماعية، وإلى وجود علاقة ارتباطية بين الدرجة الكلية لاختبار الذكاء الانفعالي وأبعاد الاجتماعية والسيطرة والاتزان الانفعالي من قائمة سمات الشخصية، كما بينت نتائج الدراسة أن الذكاء الانفعالي ينحو إلى كونه سمة شخصية أكثر من كونه ذكاء عام أو مهارات اجتماعية.

كما اهتمت دراسة "سفيانتيك" (Svyantek, D. 2002) بالعلاقة بين الذكاء الانفعالي وسلوك الأفراد داخل المؤسسات، وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الانفعالي يلعب دوراً هاماً فى نجاح الأفراد مهنياً، حيث يستخدم الأفراد قدرتهم على فهم مشاعر الآخرين فى توجيه سلوكهم وتفسير انفعالاتهم بما يخدم مصلحة العمل فى المواقف الإجتماعية.

وكذلك هدفت دراسة "عبد الحى محمود ومصطفى حسيب" (٢٠٠٤) إلى بحث العلاقة بين الذكاء الانفعالي والذكاء العقلى وسمات الشخصية، وفيها تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة بلغت (٢٨٥) طالباً جامعياً، وأسفرت النتائج عن عدم وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالي والذكاء العقلى ولكن ارتبط الذكاء الانفعالي جزئياً ببعض سمات الشخصية، فقد ارتبط إيجابياً مع بعض السمات مثل سمة الذكاء، الثبات الانفعالي، السيطرة، الامتثال، المغامرة، التخيل، الدهاء، والتنظيم الذاتى. وارتبط سلبياً مع بعض السمات مثل عدم الأمان، كفاية الذات، والتوتر. ولم يرتبط مع سمات مثل التآلف، الاندفاعية، الحساسية، والتحررية – كما أكدت النتائج على تمايز مكونات الذكاء الانفعالي، الذكاء العقلى، سمات الشخصية عن بعضها البعض.

وهناك عدد من الدراسات أجريت للتعرف على مكونات الذكاء الانفعالي، ولكن اختلفت هذه الدراسات فيما بينها حول تحديد أبعاد الذكاء الانفعالي مثل دراسة "فاروق عثمان ومحمد عبد السميع" (١٩٩٨) والتى توصلت إلى وجود خمسة عوامل للذكاء الانفعالي، ودراسة "محمد جودة" (١٩٩٩) التى توصلت إلى وجود سبعة عوامل، ودراسة "ديولوكز وهيجز" (Dulewicz, V. and Higgs, M. 1999) التى توصلت إلى وجود خمسة عوامل وفى دراستين أخريتين لهما توصلا إلى ستة عوامل ثم إلى سبعة عوامل.

وقام "كمبرلى وهكستيان" (Kimberly, A. and Hakstian, A. 2004) بدراسة هدفت إلى تحديد عوامل الذكاء الانفعالي وعلاقتها بالقدرات المعرفية وأبعاد الشخصية، فقد تم تطبيق عدد من الأدوات تمثلت فى (٢٤) مقياساً للذكاء الانفعالي منها (١٢) مقياساً فرعياً من مقياس "ماير وسالوفى" (عبارة عن (٣) مقاييس فرعية لقياس الإدراك الانفعالي، (٣) مقاييس فرعية لقياس التكامل الانفعالي، (٣) مقاييس فرعية لقياس الفهم الانفعالي، (٣) مقاييس فرعية لقياس إدارة الانفعالات) – (٤) اختبارات لقياس الذكاء الاجتماعى "لجيلفورد" – مقياساً واحداً لقياس الوعى الانفعالي – (٧) مقاييس للتقرير الذاتى لقدرة الذكاء الانفعالي – (١٢) مقياساً لقياس القدرات العقلية اللفظية وتتمثل فى النطق اللفظى، التصور البصرى، القدرة اللفظية، الاستدلال الاستقرائى – مقياس أبعاد الشخصية (الانبساطية – العصابية – الوضوح – الاستحسان –

الإدراك الشعورى. على عينة بلغت (١٧٦) طالباً وطالبة من جامعة كولومبيا البريطانية. ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج هى: أسفر التحليل العاملى لمقاييس الذكاء الانفعالى عن وجود خمسة عوامل أساسية هى الألفة الانفعالية Emotional congruence – الإدراك الاجتماعى Social perceptiveness – الليكثيميا Alexithymia – الثقة الاجتماعية Social confidence – الاستقلالية الانفعالية Emotional independence. وارتبط العامل الأول (الألفة الانفعالية) ارتباطاً متوسطاً وموجباً بالقدرة اللفظية ولم يرتبط ببقية القدرات العقلية ولم يرتبط بعوامل الشخصية الخمسة. وارتبط العامل الثانى (الإدراك الاجتماعى) ارتباطاً موجباً بالقدرات العقلية كما ارتبط ارتباطاً موجباً بعاملى الانبساطية والوضوح ولم يرتبط ببقية عوامل الشخصية. وارتبط العامل الثالث (الليكثيميا) بالعصابية ارتباطاً موجباً بينما ارتبط بالوعى الشعورى ارتباطاً سالباً ولم يرتبط ببقية عوامل الشخصية ولم يرتبط بالقدرات العقلية – وارتبط العامل الرابع (الثقة الاجتماعية) بالانبساطية والوضوح والوعى الشعورى ارتباطاً موجباً وارتبط بالعصابية ارتباطاً سالباً ولم يرتبط بالقدرات العقلية. وارتبط العامل الخامس (الاستقلالية الانفعالية) بالانبساطية ارتباطاً موجباً وارتبط بالعصابية ارتباطاً سالباً ولم يرتبط ببقية عوامل الشخصية ولم يرتبط بالقدرات العقلية.

تعليق عام على الدراسات السابقة

عند استعراض نتائج الدراسات السابقة التى تيسر للباحثين جمعها اتضح ما يلى:

١ – تنوعت الدراسات من حيث تناولها لمفهوم الذكاء الانفعالى، فقد ركز بعضها على أن للذكاء الانفعالى بعداً واحداً مثل دراسة سكوت وآخرون ١٩٩٨، ٢٠٠١، أو من خلال بعدين مثل دراسة سفيانتيك ٢٠٠٢. أو من خلال ثلاثة أبعاد مثل دراسة شوتارسو وآخرون ١٩٩٦. أو من خلال أربعة أبعاد مثل دراسة ديفز وستانكوف وروبرتس ١٩٩٨، جريفز ٢٠٠٠، سياروكى وشين وكابيتى ٢٠٠٠، ماير وسالوفى وكيرسو ٢٠٠٢، أو من خلال خمسة عوامل مثل دراسة بارون ١٩٩٧، فاروق عثمان ومحمد عبد السميع ١٩٩٨، ديولوكز وهيجز ١٩٩٩ ، منى أبو ناشى ٢٠٠٢، عبد الحى محمود ومصطفى حسيب ٢٠٠٤، كمبرلى وهكستيان ٢٠٠٤. أو من خلال سبعة عوامل مثل دراسة محمد جودة ١٩٩٩. وبالرغم من هذه الاختلافات نلاحظ أن جميع التصورات التى طرحت حول الذكاء الانفعالى اشتملت على تركيب يقترب من إدراك الانفعالات الذاتية وانفعالات اشتملت على تركيب يقترب من إدراك الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين، وإدارة انفعالات الذات وانفعالات الآخرين. إذ نرى من خلال التحليلات التى وردت فى سياق عرض النماذج النظرية للذكاء الانفعالى أن إدراك الانفعالات يقترب من مقدرة الفرد على التعبير الانفعالى وبالتالى فإدراك الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين تقابل التعبير الانفعالى والتعبير الاجتماعى، كما أن إدارة انفعالات الذات وانفعالات الآخرين تقابل التحكم أو الضبط الانفعالى والضبط الاجتماعى، ولا يستطيع الفرد أن يعبر وأن يتحكم انفعالياً واجتماعياً إلا إذا عمل على الاحساس الانفعالى والاجتماعى. إذ يسعى البحث الحالى إلى التعرف على طبيعة الذكاء الانفعالى من خلال الكشف عن مكوناته العاملية باستخدام مقاييس لمهارات التواصل اللفظى (التعبير والاحساس والضبط الانفعالى) ومقاييس لمهارات التواصل غير اللفظى (التعبير والاحساس والضبط الاجتماعى). لأن البحث فى الذكاء الانفعالى يحتاج إلى استخدام مثل هذا الأسلوب لتحديد طبيعته ومكوناته، ولا تتوافر دراسات تناولت ذلك الأسلوب فيما يتعلق بالفروق بين قياسات التقرير الذاتى والقياسات الموضوعية المحكية.

٢ – تباينت الدراسات فيما بينها حول العلاقة بين الذكاء الانفعالى والأداء الأكاديمى أو التحصيل الدراسى، فمنها من توصل إلى وجود ارتباط موجب بينهما مثل دراسة سكوت وآخرون ١٩٩٨، سفيانتيك ٢٠٠٢. وتوصلت دراسة شوتارسو وآخرون ١٩٩٦ إلى عدم وجود علاقة بينهما.

٣ – تبـيانت الدراسات فيما بينها حول العلاقة بين الذكاء الانفعالى والذكاء المعرفى، فمنها من توصل لوجود علاقة موجبة بينهما مثل دراسة جريفز ٢٠٠٠، عبد الحى محمود ومصطفى حسيب ٢٠٠٤، كمبرلى وهكستيان ٢٠٠٤ التى أشارت إلى ارتباط الألفة الانفعالية بالقدرة اللفظية وارتباط الإدراك الاجتماعى بالقدرات اللفظية وبالاستدلال الاستقرائى وبالغلق اللفظى

وبالتصور البصرى. ومنها من توصل إلى عدم وجود علاقة بينهما مثل دراسة سكوت وآخرون ١٩٩٨، سياروكى وشين وكابيتى ٢٠٠٠، كمبرلى وهكستيان ٢٠٠٤ التى أشارت إلى عدم ارتباط أبعاد الليكثيميا والثقة الاجتماعية والاستقلالية الانفعالية بجميع القدرات العقلية التى سبق الحديث عنها.

٤ - تباينت الدراسات فيما بينها حول العلاقة بين الذكاء الانفعالى وسمات الشخصية، فمنها من توصل إلى وجود علاقة موجبة بينهما مثل دراسة بارون ١٩٩٧، سياروكى وشين وكابيتى ٢٠٠٠ التى توصلت إلى وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والانبساطية والتعاطف والرضا والانفتاح على الخبرة وتقبل المشاعر والعلاقات الاجتماعية، ماير وسالوفى وكيرسو ٢٠٠٢ التى توصلت إلى وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والانبساطية والحساسية والانفعالية والسلوك الاجتماعى، منى أبو ناشى ٢٠٠٢ التى توصلت إلى وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والاجتماعية والسيطرة والاتزان الانفعالى والتعاطف، عبد الحى محمود ومصطفى حسيب ٢٠٠٤ التى توصلت إلى وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والثبات الانفعالى والسيطرة، والامتثال، المغامرة، الدهاء والتنظيم الذاتى، كمبرلى وهكستيان ٢٠٠٤ التى توصلت إلى وجود علاقة بين الإدراك الاجتماعى والانبساطية والوضوح وبين الليكثيميا والعصابية وبين الثقة الاجتماعية والوضوح والانبساطية والوعى وبين الاستقلالية والانفعالية والانبساطية.

ومنها من توصل إلى عدم وجود علاقة بينهما مثل دراسة سكوت وآخرون ١٩٩٨، ديفز وستانكوف وروبرتس ١٩٩٨ عندما قيس الذكاء الانفعالى بمقياس ماير وسالوفى ولكن حدث تداخل بين الذكاء الانفعالى عندما قيس بمقياس بارون وجولمان مع المقاييس التقليدية للشخصية، جريفز ٢٠٠٠، ماير وسالوفى وكيرسو ٢٠٠٢ التى توصلت إلى عدم وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والدرجة الكلية لعوامل الشخصية، سياروكى وشين وكابيتى ٢٠٠٠ الى توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالى والعصابية.

ومنها من توصل إلى وجود علاقة سالبة بينهما مثل دراسة عبد الحى محمود ومصطفى حسيب ٢٠٠٤ التى توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين الذكاء الانفعالى وعدم الأمان وكفاية الذات والتوتر، كمبرلى وهكستيان ٢٠٠٤ التى توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين الليكثيميا والوعى الشعور وبين الثقة الاجتماعية والعصابية وبين الاستقلالية الانفعالية والعصابية.

٥- اتفقت جميع الدراسات السابقة على وجود فروق بين الذكور والإناث فى الذكاء الانفعالى لصالح الإناث ما عدا دراسة سكوت وآخرون ٢٠٠١ التى أشارت إلى عدم وجود فروق بينهما - كما أشارت دراسات مثل جريفز ٢٠٠٠، سياروكى وشين وكابيتى ٢٠٠٠، عبد الحى محمود ومصطفى حسيب ٢٠٠٤ إلى تمايز الذكاء الانفعالى عن سمات الشخصية وعن القدرات العقلية فى حين أشارت دراسة منى أبو ناشى ٢٠٠٢ إلى أن الذكاء الانفعالى يعتبر سمة شخصية أكثر من كونه ذكاء عام أو مهارة اجتماعية. كما أشارت الدراسات التى تناولت

الذكاء الانفعالى والمهارات الاجتماعية إلى وجود ارتباط بينهما مثل دراسة سكوت وآخرين ٢٠٠١، منى أبو ناشئ ٢٠٠٢.

٦- نلاحظ من خلال عرض الإطار النظرى والدراسات السابقة أنه لم يتم تحديد معنى الذكاء الانفعالى تحديداً واضحاً يقبل التناول التجريبى، ولم تتجاوز مفاهيمه حدود مطابقته بمفهوم الشعور بالذات فى مقابل الشعور بالآخرين. كما يتضح من خلال الفحص النظرى والدقيق للإطار النظرى والدراسات السابقة أيضاً أنها جميعها لم تتوافر فيها الشروط التى يلتزم بها البحث الحالى من استخدام استراتيجية الفروق بين مقاييس التقرير الذاتى واستخدام المقاييس الموضوعية كمحكات لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى أثناء تقدير الذكاء الانفعالى.

٧- معظم نتائج الدراسات السابقة ومعظم القضايا التى أثيرت من نتائج النماذج النظرية حول الفروق بين الجنسين فى الذكاء الانفعالى ونموه واضطراباته هى مجرد فروض تحتاج إلى المزيد من الاختيارات حتى تؤكده، على الرغم من وجود دراسات ترجح تفوق الإناث على الذكور فى الذكاء الإنفعالى، ولعل متغير الجنس يحتاج إلى المزيد من الدراسات وهذا ما دعا الباحثين إلى تناوله فى هذا البحث.

٨- الإطار السيكولوجى المتاح حول مفهوم الذكاء الانفعالى وتفسيراته المختلفة يطرح مجموعة كبيرة من التوقعات التجريبية والتى يمكن أن توضع كفروض لبرامج بحثية متكاملة وجادة وخاصة فيما أهملته الدراسات السابقة من إيجاد الفروق التى توجد بين الأفراد فى الذكاء الانفعالى تبعاً للتخصص (علمى – أدبى) وهذا ما دعا الباحثين إلى تناول متغير التخصص فى هذا البحث.

٩- اعتماد الاستراتيجية المقترحة لقياس الذكاء الانفعالى على ارتباط الخصائص المرتبطة بجوانب الذكاء الانفعالى بالمقاييس الموضوعية (المحكات) ذات الطابع الانفعالى أكثر من غيرها، بمعنى أن المقياس الموضوعى لابد وأن يرتبط بالخاصية (مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى) التى يتم التعبير عنها فى وسائل التقرير الذاتى.

فروض الدراسة:

يمكن صياغة فروض البحث الحالى فى ضوء الإطار النظرى ونتائج الدراسات السابقة كما يلى:

١- توجد فروق دالة إحصائياً بين أعداد الطلاب فى كل من الفئات الثلاث للذكاء الانفعالى (التفريط – التطابق – الإفراط) فى تقدير الذات المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى.

٢- تتخذ درجات الطلاب فى الذكاء الانفعالى شكل التوزيع الاعتدالى فى حالة تقديره باستخدام أى من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى.

٣- توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الشعبة (علمى – أدبى).

٤- توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الجنس (ذكور - إناث).

٥- توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى التفاعل بين الشعبة والجنس.

٦- يتمايز الذكاء الانفعالى المقدر عن جميع مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى المستخدمة فى تقديره.

مصطلحات البحث

أولاً: مهارات التواصل غير اللفظى: Nonverbal communication skills

١- التعبير الانفعالى Emotional Expressivity

المهارة فى التعبير الدقيق لما يشعر به الفرد من تغير فى حالته الانفعالية وإظهارها بصورة غير لفظية وتوصيلها للآخرين.

٢- الحساسية الانفعالية Emotonal Sensitivity

المهارة فى تفسير ما يشعر به الفرد من تغير فى حالته الانفعالية وتفسير انفعالات الآخرين غير اللفظية وتمثيلها عند التعامل معهم.

٣- الضبط الانفعالى Emotional Control

المهارة فى التحكم فى المشاعر والانفعالات غير اللفظية وإخفائها إذا كانت غير مناسبة وإظهار عكس ما يشعر به تجنباً لإيذاء الذات مشاعر الذات ومشاعر الآخرين.

ثانياً: مهارات التواصل اللفظى verbal communication skills

١- التعبير الاجتماعى Social Expressivity

المهارة فى التعبير اللفظى عن الأفكار والتأثير بها فى الآخرين، ومشاركتهم فى المواقف الاجتماعية المختلفة.

٢- الحساسية الاجتماعية Social Sensitivity

المهارة فى تفسير التواصل اللفظى أثناء التفاعل الاجتماعى وفهم المعايير التى تحكم السلوك الاجتماعى.

٣- الضبط الاجتماعى Social Control

المهارة فى التكيف مع المواقف الاجتماعية والعمل على تكوين علاقات اجتماعية فى ضوء قيام الفرد بأدوار اجتماعية متعددة.

استراتيجية قياس الذكاء الانفعالى:

تتلخص الاستراتيجية المقترحة لقياس الذكاء الانفعالى فى اختيار أحد جوانب السلوك كما يتحدد فى مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، ثم البحث عن المقابل الموضوعى له كما

يتمثل فى صورة مقياس موضوعى (محك) يرتبط به، ويطلب من المفحوصين أن يقرروا ذاتياً* مدى توافر المهارة موضع الاهتمام فيهم، ثم تقاس هذه المهارة باستخدام مقياس موضوعى (محك خارجى)، وفى ضوء حسن المطابقة بين درجات المفحوصين فى قائمة التقدير الذاتى لكل مهارة ودرجاتهم فى المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة المقاسة تتحدد درجة الذكاء الانفعالى كما يلى:

درجة الذكاء الانفعالى = درجة المفحوص فى قائمة التقدير الذاتى للمهارة – درجته فى المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة.

إذ يرجع الفضل إلى "أبو حطب" (١٩٩٢) فى التأكيد على أهمية استخدام مثل هذه القياسات، حيث إنه أشار إلى أن الافتراض الأساسى وراء بناء وسائل للتقدير الذاتى هو أن الفرد نفسه أفضل ملاحظ لسلوكه بحكم الفرص الكثيرة المتاحة لذلك. وبالتالى يمكن أن يعطى تقريراً له قيمته عن عالمه الداخلى.

إجراءات البحث:

أولاً: عينة البحث:

اشتملت عينة البحث على (٢٦٠) طالب وطالبة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة الأسكندرية من العام الجامعى ٢٠٠٥/٢٠٠٦م، وقد صنفت العينة إلى أربع مجموعات حسب الشعبة والجنس كالتالى:

جدول (١)

تصنيف عينة البحث حسب الشعبة والجنس

	ذكور	إناث	الكلى
علمى	٥٤	٧٦	١٣٠
أدبى	٥٠	٨٠	١٣٠

ثانياً: أدوات البحث:

تطلب البحث استخدام الأداتين التاليتين:

١- مقياس مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى (المحك) (إعداد الباحثين).

٢- قائمة التقدير الذاتى لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى (إعداد الباحثين).

١- مقياس مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى (المحك) (ملحق (١))

يعرف "حامد زهران" (١٩٨٧: ٤٦١) التقرير الذاتى بأنه عبارة عن معلومات يقررها الفرد عن ذاته أى العالم الداخلى له.

تكون هذا المقياس من مقياسين فرعيين هما: مقياس مهارات التواصل غير اللفظى ويقيس ثلاثة مهارات هى التعبير والحساسية والضبط الانفعالى ووضعت كل مهارة فى مقياس فرعى خاص بها وتكون من (٤٥) موقفاً، ومقياس مهارات التواصل اللفظى والذى يقيس أيضاً ثلاثة مهارات هى التعبير والحاسية والضبط الاجتماعى ووضعت كل مهارة أيضاً فى مقياس فرعى خاص بها وتكون من (٤٥) موقفاً.

ثبات المقياس: استخدم معامل ألفا لكرونباخ للتحقق من ثباته ووصلت قيمته إلى (٠,٧٣) وهو معامل دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

صدق المقياس: تم التحقق أولاً من وجود ارتباطات بين درجات كل موقف والدرجة الكلية لكل مقياس من المقياسين الفرعيين وكانت تلك الارتباطات موجبة ما عدا ارتباط بُعد الضبط الانفعالى بالدرجة الكلية لمقياس مهارات التواصل غير اللفظى والتى كانت سالبة، ثم بعد ذلك استخدم التحليل العاملى بطريقة المكونات الأساسية "لهوتيلنج" وتم تدوير تلك المكونات تدويراً مائلاً بطريقة الفاريمكس، وأسفر هذا التحليل عن وجود ستة عوامل، ثلاثة عوامل لمقياس مهارات التواصل غير اللفظى وثلاثة عوامل أخرى لمقياس مهارات التواصل اللفظى وقد سميت هذه العوامل بمسمياتها الأساسية.

٢ – قائمة التقدير الذاتى لمهارات التواصل غير اللفظى واللفظى (ملحق (٢))

تكونت هذه القائمة من قائمتين فرعيتين هما: قائمة التقدير الذاتى لمهارات التواصل غير اللفظى وتقيس الإدراك الذاتى لثلاثة مهارات هى التعبير والحساسية والضبط الانفعالى ووضعت كل مهارة فى قائمة فرعية خاصة بها وتكونت من (٩٠) عبارة، وقائمة التقدير الذاتى لمهارات التواصل اللفظى وتقيس الإدراك الذاتى لثلاثة مهارات هى التعبير والحساسية والضبط الاجتماعى ووضعت كل مهارة فى قائمة فرعية خاصة بها وتكونت من (٩٠) عبارة.

ثبات القائمة: استخدم معامل ألفا لكرونباخ للتحقق من ثباتها ووصلت قيمته إلى (٠,٧٠) وهو معامل دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

صدق القائمة: تم التحقق أولاً من وجود ارتباطات بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية لكل قائمة من القائمتين الفرعيتين وكانت تلك الارتباطات موجبة، ثم بعد ذلك استخدم التحليل العاملى الذى أسفر عن وجود ستة عوامل، ثلاثة عوامل لقائمة مهارات التواصل غير اللفظى وثلاثة عوامل أخرى لقائمة مهارات التواصل اللفظى وقد سميت هذه العوامل بمسمياتها الأساسية.

ثالثاً: الإجراءات:

أجريت الدراسة الحالية فى معمل علم النفس التعليمى بكلية التربية – جامعة الإسكندرية، وتم اختبار المفحوصين بشكل جماعى فى مواعيد محددة على مدار أربع وعشرون جلسة كما هو موضح فى جدول (٢).

جدول (٢)

عدد الجلسات الكلية لكل مجموعة من مجموعات البحث

رقم الجلسة	التقدير الذاتى	القياس الموضوعى (المحك)	تقدير الذكاء الانفعالى				العدد الكلى للجلسات
				ذكور (علمى)	إناث (علمى)	ذكور (أدبى)	إناث (أدبى)	
الأولى	التعبير الانفعالى (أ)	التعبير الانفعالى (أ)	١ = (أ) – (أ)					أربع مجموعات × ست جلسات = أربع وعشرون جلسة
الثانية	الحساسية الانفعالية (ب)	الحساسية الانفعالية (ب)	٢ = (ب) – (ب)					
الثالثة	الضبط الانفعالى (جـ)	الضبط الانفعالى (جـ)	٣ = (جـ) – (جـ)					
الرابعة	التعبير الاجتماعى (د)	التعبير الاجتماعى (د)	٤ = (د) – (د)					
الخامسة	الحساسية الاجتماعية (هـ)	الحساسية الاجتماعية (هـ)	٥ = (هـ) – (هـ)					
السادسة	الضبط الاجتماعى (و)	الضبط الاجتماعى (و)	٦ = (و) – (و)					

تم تحديد درجة الذكاء الانفعالى لمجموعات البحث فى ضوء ما يلى:

أولاً: إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل غير اللفظى:

تمت إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل غير اللفظى للمجموعة الأولى (ذكور (علمى)) بالتتابع كما يلى:

١- عرض على كل مفحوص من المجموعة الأولى فى الجلسة الأولى عدداً من العبارات تتضمن مهارة التعبير الانفعالى من خلال مقياس للتقدير الذاتى (أ) بنظام العرض التتابعى، ويطلب من كل مفحوص أن يقرر ذاتياً مدى توافر هذه المهارة، وتعطى لكل مفحوص الدرجة التى تحدد مستوى التقدير الذى عبر عنه ذاتياً بالنسبة إلى وصفه لنفسه فى المهارة من خلال مقياس رباعى التقدير وهى (تنطبق بدرجة كبيرة – تنطبق بدرجة متوسطة – تنطبق بدرجة ضعيفة – لا تنطبق).

٢- ترك فاصل زمنى حوالى (٩٦) ساعة بين أداء المفحوصين على مقياس التقدير الذاتى (أ) لمهارة التعبير الانفعالى وأدائهم على المقياس الموضوعى (المحك) (أ) الذى يقيس نفس المهارة.

٣- طبق المقياس الموضوعى (المحك) (أ) الذى يقيس نفس المهارة – وهى التعبير الانفعالى – على نفس المجموعة وهو عبارة عن مواقف تعكس تلك المهارة ويلى كل موقف أربع استجابات، وعلى المفحوص أن يختار من بينها ما يتوافق معه، وتم تصحيح المقياس بإعطاء كل مفحوص درجة تعبر عن مقدرته على التعبير الانفعالى والتى تقدر فى ضوء معيار التصحيح الخاص بذلك. ولقد تم توحيد سقف أدوات القياس كالتالى:

بالنسبة لقائمة التقدير الذاتى: تتكون هذه القائمة من ستة قوائم فرعية للتقدير الذاتى ولكل منها مقياس متدرج من أربع استجابات هى (تنطبق بدرجة كبيرة – تنطبق بدرجة متوسطة – تنطبق بدرجة ضعيفة – لا تنطبق) تأخذ الدرجات التالية على الترتيب (٤، ٣، ٢، ١) وبما أن

كل قائمة فرعية تتكون من (٣٠) عبارة إذن تصبح الدرجة العظمى لكل قائمة (١٢٠) درجة والدرجة الصغرى لكل قائمة (٣٠) درجة.

- **بالنسبة للمقياس الموضوعى (المحك):** يتكون هذا المقياس من ستة مقاييس فرعية، كل منها يتكون من (١٥) موقف يلى كل موقف أربعة بدائل اختيارية هى (أ، ب، جـ، د) وتأخذ الدرجات التالية (٤، ٣، ٢، ١) ليس بشكل متتال وإنما حسب ترتيب هذه البدائل، وبما أن كل مقياس فرعى يتكون من (١٥) موقفاً إذن تصبح الدرجة العظمى لكل مقياس (٦٠) درجة وبضربها فى (٢) تصبح (١٢٠) درجة وبالمثل الدرجة الصغرى لكل مقياس (١٥) درجة وبضربها فى (٢) تصبح (٣٠) درجة.

٤- تم حساب درجة الذكاء الانفعالى لكل مفحوص من المجموعة الأولى فى ضوء حسن المطابقة بين درجته على قائمة التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى (أ) ودرجته على المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة (أ) وتكون (ذ١) = مجـ (أ) - مجـ (أ) أى أن: درجة الذكاء الانفعالى = مجموع درجات المفحوص فى قائمة التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى - مجموع درجاته فى المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة.

٥- تم تحديد فئات ثلاثة للذكاء الانفعالى فى هذه المهارة فى ضوء ما يلى:

- إذا كان الفرق بين درجة التقدير الذاتى والدرجة فى المقياس الموضوعى أقل من أو تساوى (-١) [د ≤ - ١] فإن المفحوص ينتمى إلى فئة التفريط فى تقدير الذات.
- إذا كان الفرق بين درجة التقدير الذاتى والدرجة فى المقياس الموضوعى أكبر من أو تساوى (+ ١) [د ≥ + ١] فإن المفحوص ينتمى إلى فئة الإفراط فى تقدير الذات.
- إذا كان الفرق بين درجة التقدير الذاتى والدرجة فى المقياس الموضوعى يتراوح بين (+١)، (-١) [+ ١> د > -١] فإن المفحوص ينتمى إلى فئة التطابق.

٦- تم تصنيف المفحوصين فى ضوء قائمة التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى والمقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة كما هو موضح فى جدول (٣).

جدول (٣)

تصنيف المجموعة الأولى حسب الأداء على قائمة التقدير الذاتى والمقياس الموضوعى لمهارة التعبير الانفعالى

المقياس الموضوعى / التقدير الذاتى	مرتفع	منخفض
مرتفع	س	ص
منخفض	ع	ل

يمكن ملاحظة أن الفئتين (س، ل) من أصحاب الذكاء الانفعالى المرتفع حيث يتوافر فيهما حسن المطابقة بين التقدير الذاتى والموضوعى، وهذا يعنى أنهم على وعى ذاتى بالمستوى الحقيقى لقدراتهم. وأن الفئتين (ع، ص) من أصحاب الذكاء الانفعالى المنخفض بسبب التفاوت الواضح بين نوعى القياس لهم، حيث يطلق على الفئة (ص) بفئة الإفراط، ويطلق على الفئة (ع) بفئة التفريط، مع ملاحظة أن كل فئة من الفئات الثلاث (الإفراط – التطابق – التفريط) تحتوى على مستويات مختلفة يمكن توضيحها من خلال التصنيف التالى:

جدول (٤)

نظام تصنيفى لمستويات الذكاء الانفعالى للمجموعة الأولى فى ضوء استجاباتهم على قائمة التقدير الذاتى والمقياس الموضوعى لمهارة التعبير الانفعالى

مستويات المقياس الموضوعى / التقدير الذاتى	٤	٣	٢	١
٤	س	ج	ح	خ
٣	ص	س	ج	ح
٢	ع	ص	س	ج
١	ل	ع	ص	س

- يمكن ملاحظة من هذا الجدول ما يلى:
- **فئة التطابق:** وهى أعلى درجات الذكاء الانفعالى ويتساوى فى هذه الفئة هؤلاء الأفراد الذين يقدرون أنفسهم فى قائمة التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى على أنهم مرتفعون أو متوسطون أو منخفضون وتتطابق تقديراتهم هذه مع تقديراتهم على المستويات التى يحددها المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة وهم هنا الفئة (س) من الجدول.
- **فئة الاختلاف الهامشية:** وهى الحالات التى تختلف فيها مستويات التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى مع المستويات التى يحددها المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة اختلافاً لا يتجاوز مستوى واحداً وهم هنا الفئتين (ص، ج) من الجدول.
- **فئة الاختلاف المتوسط:** وهى الحالات التى تختلف فيها مستويات التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى مع المستويات التى يحددها المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة اختلافاً لا يتجاوز مستويين وهم هنا الفئتين (ع، ح) من الجدول.

- **فئة الاختلاف الشديد:** وهى الحالات التى تختلف فيها مستويات التقدير الذاتى لمهارة التعبير الانفعالى مع المستويات التى يحددها المقياس الموضوعى (المحك) لنفس المهارة اختلافاً لا يتجاوز ثلاث مستويات وهم هنا الفئتين (ل، خ) من الجدول.

ملحوظة: بغض النظر عن المسميات السابقة للحالات التى وردت فى جدول (٤) فإنه تم التعامل مع فئات هذا الجدول كالتالى:

١- فئة الافراط: وهى الفئات (ج، ح، خ) والتى تتطابق مع التعريف السابق لهذه الفئة وفيها (د ≤ -١).

٢-فئة التطابق: وهى الفئة (س) والتى تتطابق مع التعريف السابق لهذه الفئة وفيها (+ ١> د > - ١).

٣-فئة التفريط: وهى الفئات (ص، ع، ل) والتى تتطابق مع التعريف السابق لهذه الفئة وفيها (د ≥ - ١).

٧-تمت إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لبقية مهارات التواصل غير اللفظى (الحساسية الانفعالية - الضبط الانفعالى) للمجموعة الأولى من جلستين أخريتين كل على حدة كما تم فى الخطوات السابقة وهى (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦).

ثانياً: إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل اللفظى:

تمت إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل اللفظى (التعبير الاجتماعى - الحساسية الاجتماعية - الضبط الاجتماعى) للمجموعة الأولى فى ثلاث جلسات منفصلة كما تم فى الخطوات السابقة تحت (أولاً).

ثالثاً: إجراءات قياس الذكاء الانفعالى للمجموعة الثانية:

تمت إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل غير اللفظى (التعبير الانفعالى - الحساسية الانفعالية - الضبط الانفعالى) والذكاء الانفعالى لمهارات التواصل اللفظى (التعبير الاجتماعى - الحساسية الاجتماعية - الضبط الاجتماعى) للمجموعة الثانية (إناث (علمى)) فى ست جلسات منفصلة كما تم فى الخطوات السابقة تحت (أولاً وثانياً).

رابعاً: إجراءات قياس الذكاء الانفعالى للمجموعتين الأخريتين:

تمت إجراءات قياس الذكاء الانفعالى لمهارات التواصل غير اللفظى والذكاء الانفعالى لمهارات التواصل اللفظى للمجموعة الثالثة (ذكور (أدبى) فى ست جلسات منفصلة كما تم فى الخطوات السابقة تحت (أولاً وثانياً) كما تم ذلك بالنسبة للمجموعة الرابعة (إناث (علمى)) فى ست جلسات أخرى منفصلة تحت (أولاً وثانياً).

نتائج البحث - مناقشتها وتفسيرها:

تعرض النتائج التى تم التوصل إليها من خلال الأساليب الإحصائية للبيانات التى اشتقت من استجابات طلاب وطالبات مجموعات البحث من أجل التحقق من صحة فروض البحث، ومحاولة لتفسير النتائج التى تم التوصل إليها فى ضوء الإطار النظرى والدراسات السابقة.

أولاً: النتائج الخاصة بالفرض الأول:

ينص هذا الفرض على أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين أعداد الطلاب فى كل من الفئات الثلاث للذكاء الانفعالى (التفريط – التطابق – الإفراط) فى تقدير الذات المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى" وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم تحديد فئات الذكاء الانفعالى الثلاث كما ورد سابقاً فى الإجراءات، وتم استخدام مربع كاى لعينات البحث كل على حدة وللعينة ككل للكشف عن الفروق ودلالتها بين أعداد الطلاب فى الفئات الثلاث لكل حالة من حالات تقدير الذكاء الانفعالى، ورصدت نتائج ذلك فى الجدول التالى:

جدول (٥)

نتائج استخدام مربع كاى ودلالتها بين فئات الذكاء الانفعالى

فى كل حالة من الحالات الستة لتقدير الذكاء الانفعالى لعينات البحث

حالات التقدير / الفئات		التفريط	التطابق	الإفراط	درجات الحرية	مربع كاى	مستوى الدلالة
	الذكاء الانفعالى للتعبير الانفعالى	٢	٣٠	١٨	٢	٢٣,٦٨	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الانفعالية	٧	٢٨	١٥	٢	١٣,٤٨	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الانفعالى	٤	٣١	١٥	٢	٢٢,١٢	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للتعبير الاجتماعى	٨	٢٧	١٥	٢	١١,٠٨	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الاجتماعية	٩	٣٠	١١	٢	١٦,١٢	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الاجتماعى	٨	٣٠	١٢	٢	٢١,٦٠	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للتعبير الانفعالى	٥	٤٥	٣٠	٢	٣٠,٦٣	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الانفعالية	٣	٤٠	٣٧	٢	٣١,٦٧	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الانفعالى	١٠	٤٠	٣٠	٢	١٧,٥٠	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للتعبير الاجتماعى	٨	٣٧	٣٥	٢	١٩,٦٧	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الاجتماعية	٩	٣٩	٣٢	٢	١٨,٤٨	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الاجتماعى	٣	٤١	٣٦	٢	٣١,٩٧	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للتعبير الانفعالى	١٧	١٤٥	٩٨	٢	٩٦,٧٤	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الانفعالية	٢٥	١٣١	١٠٤	٢	٧٠,٠٢	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الانفعالى	٣٣	١٣٨	٨٩	٢	٦٣,٦٩	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للتعبير الاجتماعى	٣٢	١٢٧	١٠١	٢	٥٥,٦٢	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للحساسية الاجتماعية	٣٥	١٣٦	٨٩	٢	٥٨,٩٤	٠,٠١
	الذكاء الانفعالى للضبط الاجتماعى	٣٦	١٣٦	٨٨	٢	٥٧,٧٢	٠,٠١

$كا^2$ (٢، ٠,٠١) = ٩,٢١ $كا^2$ (٢، ٠,٠٥) = ٥,٩٩

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً بين أعداد الطلبة (علمى) وبين أعداد الطالبات (علمى) وبين أعداد الطلبة (أدبى) وبين أعداد الطالبات (أدبى) وبين أعداد الطلاب الكلى فى كل من الفئات الثلاث للذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى لصالح فئة التطابق.

ثانياً: النتائج الخاصة بالفرض الثانى:

ينص هذا الفرض على أنه "تتخذ بيانات الطلاب فى الذكاء الانفعالى شكل التوزيع الاعتدالى فى حالة تقديره باستخدام أى من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى" وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب كل من معاملىّ الالتواء والتفرطح لبيانات الطلاب فى الذكاء الانفعالى فى كل حالة من حالات تقديره باستخدام طريقة العزوم، ورصدت نتائج ذلك فى الجدول التالى:

جدول (٦)

معاملى الالتواء والتفرطح ودلالتهما فى كل حالة من حالات تقدير الذكاء الانفعالى للعينة الكلية

الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام	معامل الالتواء	حدود الدلالة	معامل التفرطح	حدود الدلالة
التعبير الانفعالى	- ١,٦٢٤		٦,٧١٣	
الحساسية الانفعالية	٠,٥٣٣		٢,٢١٥	
الضبط الانفعالى	٠,٧٢٨	+ ٠,٣٠٠*	٢,٤٢٨	٢,٠٤٤**
التعبير الاجتماعى	٠,٦٣٤		٢,٣٠١	
الحساسية الاجتماعية	- ١,٢٨٥		٨,٤١٢	
الضبط الاجتماعى	- ٠,٣٨١		٤,٦١١	

* دلالة معامل الالتـــــواء = + ١,٩٦ × الخطأ المعيارى لمعامل الالتواء

= + ١,٩٦ × ٠,١٥٣ = + ٠,٣٠٠

** دلالة معامل التفرطح = ٣ + ١,٩٦ × الخطأ المعيارى لمعامل التفرطح

= ٣ + ١,٩٦ × ٠,٤١٢ = ٢,٠٤٤

يتضح من الجدول السابق أن بيانات الطلاب فى حالتى الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة الحساسية الانفعالية والضبط الانفعالى وفى حالتى الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة التعبير الاجتماعى والضبط الاجتماعى تقترب إلى حد كبير من التوزيع الاعتدالى، بينما فى حالة الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة التعبير الانفعالى والحساسية الاجتماعية فإن بيانات الطلاب تقترب من الالتواء السالب.

ثالثاً: النتائج الخاصة بالفرض الثالث:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الشعبة (علمى – أدبى)". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين للنظام العاملى (٢ × ٢) للدرجات التى حصل عليها الطلاب فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، ورصدت نتائج ذلك فى الجدول التالى:

جدول (٧)

نتائج استخدام تحليل التباين للنظام العاملى (٢ × ٢)

لدرجات الطلاب فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى

مصـــــدر التبايـن	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الشـــــــعبة (أ)	٣٩,٢٧	١	٣٩,٢٧	٩,٣٥	*٠,٠١
الجـــــــنس	١٦,٤٢	١	١٦,٤٢	٣,٩١	**٠,٠٥
أ × ب	٢١,٧١	١	٢١,٧١	٥,١٧	**٠,٠٥
داخل المجموعات (الخطأ)	١٠٧٥,٢٠	٢٥٦	٤,٢		
الكلـــــــى	١١٥٢,٦٠	٢٥٩			

* ف (٠,٠١، ١، ٢٥٦) = ٦,٧٠

** ف (٠,٠٥، ١، ٢٥٦) = ٣,٨٦

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الشعبة. وعلى هذا تحقق صحة هذا الفرض، ومن هنا فإن الذكاء الانفعالى يختلف باختلاف الشعبة التى ينتمى إليها الطالب.

والسؤال الذى نطرحه الآن: أى من الشعبة (علمى – أدبى) أكثر تأثيراً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار "ت" للكشف عن الفروق بين متوسطى درجات الطلاب (علمى – أدبى) فى الذكاء الانفعالى، ورصدت نتائج ذلك فى الجدول التالى:

جدول (٨)

نتائج استخدام اختبار "ت" ودلالته بين الطلاب

(علمى – أدبى) فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى

الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام	علمى			أدبى			ت المحسوبة	ت الجدولية المحسوبة	مستوى الدلالة
	ن	م	ع	ن	م	ع			
التعبير الانفعالى	١٣٠	٣,٢٧	٠,٩٨	١٣٠	١,١٢	٠,٣٣	١٥,٣٦	٢	٠,٠١
الحساسية الانفعالية	١٣٠	٤,٥٤	١,٣٠	١٣٠	١,٠١	٠,٦٥	٣٥,٣	٣,٧	٠,٠١
الضبط الانفعالى	١٣٠	٢,٨٣	١,٥٢	١٣٠	١,١٧	٠,٥٣	١١,٨٦	٢,٧٥	٠,٠١
التعبير الاجتماعى	١٣٠	٣,٩٣	٠,١٢	١٣٠	١,٨٢	٠,٧٣	٢١,١٠	٣	٠,٠١
الحساسية الاجتماعية	١٣٠	٢,٨٥	١,١١	١٣٠	٠,٨٦	٠,٣١	١٤,٢١	٢	٠,٠١
الضبط الاجتماعى	١٣٠	٣,٨٣	٠,٨٦	١٣٠	٠,٩٤	٠,٢٤	٢٨,٩٠	٣	٠,٠١

* ملحوظة: المجموعات غير متجانسة

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطى درجات الطلاب (علمى – أدبى) فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى (التعبير الاجتماعى – الحساسية الاجتماعية – الضبط الاجتماعى) ومهارات التواصل غير اللفظى (التعبير الانفعالى – الحساسية الانفعالية – الضبط الانفعالى) لصالح طلاب العلمى.

رابعاً: النتائج الخاصة بالفرض الرابع:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى اختلاف الجنس (ذكور – إناث)". ومن خلال جدول (٧) يتضح وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) فى الذكاء الانفعالى ترجع إلى اختلاف الجنس. وعلى هذا تحقق صحة هذا الفرض، ومن هنا فإن الذكاء الانفعالى – يختلف باختلاف جنس الطالب.

والسؤال الذى نطرحه الآن: أى من الجنس (ذكور – إناث) أكثر تأثيراً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار "ت" للكشف عن الفروق بين متوسطى درجات الطلاب (ذكور – إناث) فى الذكاء الانفعالى، ورصدت نتائج ذلك فى الجدول التالى:

جدول (٩)

نتائج استخدام اختبار "ت" ودلالته بين الطلاب

(ذكور – إناث) فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام

مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى

الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام	ذكـــــور			إنـــــاث			ت المحسوبة	ت الجدولية المحسوبة	مستوى الدلالة
	ن	م	ع	ن	م	ع			
التعبير الانفعالى	١٠٤	٢,٢٢	٠,٩٠	١٥٦	٢,١٨	٠,٤١	١,٣٣	١,٣٨	غير دالة
الحساسية الانفعالية	١٠٤	٢,٧٣	١,٣٨	١٥٦	٢,٨١	٠,٥٧	٠,٥٧	١,٩٥	غير دالة
الضبط الانفعالى	١٠٤	١,٩٠	١,١٢	١٥٦	٢,٠٦	٠,٩٣	١,١٤	١,٥٠	غير دالة
التعبير الإجتماعى	١٠٤	٣,٠٥	٠,٥٨	١٥٦	٢,٧٦	٠,٢٧	٣,٢٢	٢,٥٠	٠,٠٥
الحساسية الاجتماعية	١٠٤	١,٨٣	١,٠٩	١٥٦	١,٨٧	٠,٣٣	٠,٤	١,٥٠	غير دالة
الضبط الاجتماعى	١٠٤	٢,١٨	٠,٧٣	١٥٦	٢,٥٢	٠,٣٧	٣,٤	٣	٠,٠٥

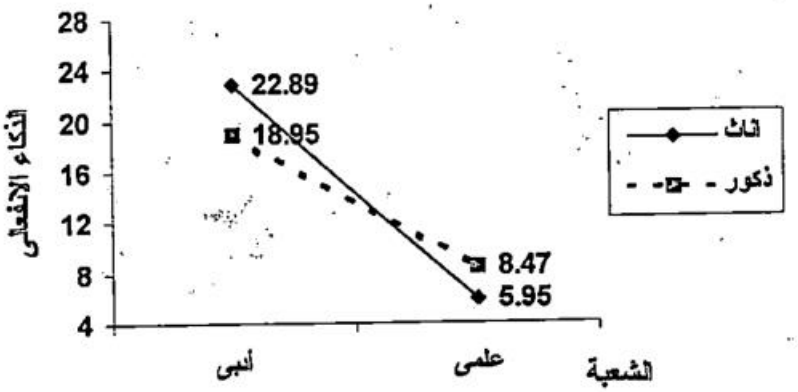
• ملحوظة: المجموعات غير متجانسة

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطى درجات الذكور والإناث فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام.
  ١- التعبير الاجتماعى لصالح الذكور.
  ٢- الضبط الاجتماعى لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطى درجات الذكور والإناث فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام (التعبير الانفعالى – الحساسية الانفعالية – الضبط الانفعالى – الحساسية الاجتماعية).

خامساً: النتائج الخاصة بالفرض الخامس:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترجع إلى التفاعل بين الشعبة والجنس". ومن خلال جدول (٧) يتضح وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) فى الذكاء الانفعالى ترجع إلى التفاعل بين الشعبة والجنس. وعلى هذا تحقق صحة هذا الفرض. ويمكن التعبير عن هذا التفاعل الثنائى من خلال الشكل التالى:



شكل (٣) يوضح التفاعل لتصميم عاملى (٢ × ٢)
للشعبة والجنس فى الذكاء الانفعالى

يتضح من الشكل السابق أن الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى للإناث من الشعبة العلمية يعتبر أفضل من الذكاء الانفعالى للذكور من الشعبة العلمية وللذكور وللإناث من الشعبة الأدبية، ويعتبر الذكاء الانفعالى للذكور من الشعبة العلمية أفضل من الذكاء الانفعالى للذكور والإناث من الشعبة الأدبية، وأخيراً يعتبر الذكاء الانفعالى للذكور من الشعبة الأدبية أفضل من الذكاء الانفعالى للذكور من الشعبة الأدبية أفضل من الذكاء الانفعالى للإناث من الشعبة الأدبية.

سادساً: النتائج الخاصة بالفرض السادس:

ينص هذا الفرض على أنه "يتمايز الذكاء الانفعالى المقدر عن جميع مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى المستخدمة فى تقديره" وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام أسلوب التحليل العاملى الاستكشافى لدرجات العينة الكلية فى جميع المتغيرات الواردة بطريقة المكونات الأساسية ثم أجريت عملية تدوير العوامل بطريقة الفاريمكس Varimax باستخدام معيار "كايزر" Kaiser ونتج عن ذلك ما يلى:

١- مصفوفة معاملات الارتباطات لمهارات التواصل اللفظى وغيراللفظى:

جدول (١٠)

مصفوفة معاملات الارتباطات

	التقدير الذاتى	القياس الموضوعى	الذكاء الانفعالى
التقدير الذاتى للتعبير الانفعالى	-	٠,٧٤٢	٠,٦٨٥
القياس الموضوعى للتعبير الانفعالى	-	-	٠,٣٢٤

التقدير الذاتى للحساسية الانفعالية	–	٠,٦٣٤	٠,٦٠١
القياس الموضوعى للحساسية الانفعالية	–	–	٠,٢٨٨
التقدير الذاتى للضبط الانفعالى	–	٠,٦٧٥	٠,٦٢٣
القياس الموضوعى للضبط الانفعالى	–	–	٠,٢٦٥
التقدير الذاتى للتعبير الاجتماعى	–	٠,٧١١	٠,١٦٨
القياس الموضوعى للتعبير الاجتماعى	–	–	٠,٣٥٣
التقدير الذاتى للحساسية الاجتماعية	–	٠,٦١٧	٠,٢٠٥
القياس الموضوعى للحساسية الاجتماعية	–	–	٠,٢١١
التقدير الذاتى للضبط الاجتماعى	–	٠,٧٤٢	٠,٢٤٦
القياس الموضوعى للضبط الاجتماعى	–	–	٠,٣٨٣

• ر (٢٥٨، ٠,٠١) = ٠,١٤٨

• ر (٢٥٨، ٠,٠٥) = ٠,١١٣

يتضح من الجدول السابق أن التقديرات الذاتية لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترتبط بالقياسات الموضوعية لها ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، وترتبط بالذكاء الانفعالى المقدر بواسطتها ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً عند مستوى (٠,٠١). كما أن القياسات الموضوعية لمهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترتبط بالذكاء الانفعالى المقدر بواسطتها ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً.

٢- مصفوفة معاملات الارتباطات لأنواع الذكاء الانفعالى:

جدول (١١)

مصفوفة معاملات الارتباطات لأنواع الذكاء الانفعالى

أنواع الذكاء الانفعالى	ذ١	ذ٢	ذ٣	ذ٤	ذ٥	ذ٦
ذ١ للتعبير الانفعالى	–					
ذ٢ للحساسية الانفعالية	٠,٠١٣	–				
ذ٣ للضبط الانفعالى	–	٠,١٠٠	–			
ذ٤ للتعبير الاجتماعى	–	–	–	–		
ذ٥ للحساسية الاجتماعية	٠,١٠٢	٠,٠٧٣	٠,٠٥٣	٠,٠٤٢	–	
ذ٦ للضبط الاجتماعى	٠,٠٨٩	٠,٠٣٢	٠,٠٦٢	–	٠,٠٧٢	–

يتضح من الجدول السابق أن أنواع الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى ترتبط ببعضها ارتباطات إما موجبة أو سالبة ولكنها غير دالة إحصائياً.

٣- العوامل الناتجة عن التحليل العاملى:

نتج عن التحليل العاملى أربعة عوامل دالة بجذر كامن واحد فأكثر يفسر ٦٩,٤١% من التباين الكلى، وكانت تشبعات المتغيرات بالعوامل كما هو موضح بالجدول التالى:

يتضح من الجدول التالى وجود تشبعات دالة للمتغيرات على العوامل هى كما يلى:

العامل الأول: وقد تشبعت عليه كل مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى من خلال التقدير الذاتى والقياس الموضوعى لها. وعلى ذلك يمكن تسميته عامل "مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى".

العامل الثانى: وقد تشبعت عليه متغيرات التقدير الذاتى والقياس الموضوعى والذكاء الانفعالى للتعبير الانفعالى وللتعبير الاجتماعى. وعلى ذلك يمكن تسميته عامل "التعبير الانفعالى والاجتماعى".

العامل الثالث: وقد تشبعت عليه متغيرات التقدير الذاتى والقياس الموضوعى والذكاء الانفعالى للحساسية الانفعالية وللحساسية الاجتماعية. وعلى ذلك يمكن تسميته عامل "الحساسية الانفعالية والاجتماعية".

العامل الرابع: وقد تشبعت عليه متغيرات التقدير الذاتى والقياس الموضوعى والذكاء الانفعالى للضبط الانفعالى وللضبط الاجتماعى. وعلى ذلك يمكن تسميته عامل "الضبط الانفعالى والاجتماعى".

ويتضح مما سبق أنه لم يظهر عامل مستقل للذكاء الانفعالى، وبالتالى لم يتمايز عن جميع مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، بل قد توزعت مقاييس الذكاء الانفعالى على أربعة عوامل وقد ارتبط كل مقياس منها بكل من مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى.

جدول (١٢)

مصفوفة معاملات الارتباطات لأنواع الذكاء الانفعالى

المتغيـــــرات	العامل الأول	العامل الثانى	العامل الثالث	العامل الرابع	الشيوع
التقدير الذاتى للتعبير الانفعالى	٠,٤٣	٠,٥٢	٠,٣٢		٠,٨٢
التقدير الذاتى للحاسية الانفعالية	٠,٤٢	٠,٣٦	٠,٦٧		٠,٩١
التقدير الذاتى للضبط الانفعالى	٠,٥٨			٠,٦٢	٠,٧٥
التقدير الذاتى للتعبير الاجتماعى	٠,٤٣	٠,٦٢			٠,٨٦
التقدير الذاتى للحساسية الاجتماعية	٠,٦٢		٠,٦٨		٠,٧٣
التقدير الذاتى للضبط الاجتماعى	٠,٣٨			٠,٥٢	٠,٨٥
القياس الموضوعى للتعبير الانفعالى	٠,٥٢	٠,٦٨			٠,٧٧
القياس الموضوعى للحساسية الانفعالية	٠,٤٧		٠,٥٢		٠,٨٣
القياس الموضوعى للضبط الانفعالى	٠,٤٢			٠,٦٢	٠,٧٥
القياس الموضوعى للتعبير الاجتماعى	٠,٤٣	٠,٥٢			٠,٧٢
القياس الموضوعى للحساسية الاجتماعية	٠,٥٥		٠,٥٨		٠,٩٠
القياس الموضوعى للضبط الاجتماعى	٠,٦٢			٠,٦٤	٠,٨٦
الذكاء الانفعالى للتعبير الانفعالى		٠,٥٨	– ٠,٣٥		٠,٧٠
الذكاء الانفعالى للحساسية الانفعالية			٠,٥٧		٠,٦٨
الذكاء الانفعالى للضبط الانفعالى			– ٠,٤٢	٠,٤٨	٠,٩٢
الذكاء الانفعالى للتعبير الاجتماعى		٠,٦٢	٠,٣٣		٠,٦٧
الذكاء الانفعالى للحساسية الاجتماعى			٠,٦٢		٠,٨١
الذكاء الانفعالى للضبط الاجتماعى				٠,٥٨	٠,٧٥
الجـذر الكامـن	٧,٣٢	٢,١٥	٢,١١	١,٦٤	
نسبة التباين العاملية	٤٦,٨١	٨,٢٥	٧,١٣	٧,٢٢	

لقد أشارت النتائج فى مقدمتها إلى وجود فروق بين أعداد الطلاب فى فئات الذكاء الانفعالى (التفريط، التطابق، الإفراط) والمقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى لصالح فئة التطابق، وهذا يشير إلى أن غالبية الطلاب يتمتعون بقدر من الذكاء الانفعالى يتمثل فى مقدرتهم على تكوين علاقات وارتباطات بين تفكيرهم وردود أفعالهم وانفعالاتهم كما أن هذه

الغالبية تستطيع التواصل اللفظى وغير اللفظى مع أقرانهم وهذا يتفق مع ما أشار إليه "جاردنر" (١٩٨٣) من وجود ذكاء داخل الشخص وذكاء بين الأشخاص. فالحياة التى يحياها الطالب فى الجامعة هى التى تحدد له موقفه تجاه الآخرين، فهى التى تنفره أو تجذبه كما أنها تعمل على تيسير وتسهيل التواصل مع الآخرين. وإذا تأملنا هذه النتيجة نلاحظ أن الذكاء الانفعالى المتمثل فى مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى يعتبر نقطة بداية لغالبية الطلاب قد جمع بين معرفتهم وانفعالاتهم. فقد أبدى هؤلاء الطلاب انفعالاتهم فى صورة استجابات منهم للتغيرات فى علاقاتهم بالآخرين وذلك فى ضوء المخزون المعرفى لكل واحد منهم كما أشار إلى ذلك "أبو حطب" (١٩٧٣)، "ماير وسالوفى" (١٩٩٠). وتعتبر هذه النتيجة دليلاً تجريبياً على ما قام به "سترنبرج" (١٩٨٥) من توسيع لمفهوم الذكاء الانفعالى ليشمل التواصل غير اللفظى بجانب التواصل اللفظى.

وعندما نستقرئ النتيجة الثانية والتى أوضحت أن بيانات الطلاب فى حالتى الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة الحساسية والضبط الانفعالى وفى حالتى الذكاء الانفعالى المقدر بواسطة التعبير والضبط الاجتماعى تقترب إلى حد كبير من التوزيع الاعتدالى فهذا يعنى أن هناك تفاوت بين الطلاب فى اتقان المهارات الخاصة ببروز الذكاء الانفعالى لديهم. وتظهر هذه النتيجة مقدرة الطالب على إدراك انفعالات الآخرين من خلال حساسيته الانفعالية فى التعرف على التعبيرات الوجهية للآخرين فهو إذ يدرك ذلك إلا أنه فى أغلب الأحيان لا يستطيع أن يعبر بوجهه على تنظيمه لتلك الانفعالات، فالفرد قد يدفع الآخرين إلى فهمه من خلال تعبيره عن انفعالاته رغم أنه لم يشعر بهذه الانفعالات. ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال إدراك الفرد وتقديره لانفعالات الآخرين، فالفرد يتعلم اجتماعياً من خلال التعبيرات الوجهية للآخرين ويمكنه بعد ذلك التعبير الاجتماعى كما أنه يستطيع أن يميز بين مختلف تلك التعبيرات التى تعطيه الفرصة فى التمييز بين الاحساسات المختلفة ويتعلم أيضاً كيفية إدارته وتنظيمه لانفعالاته فى المواقف الاجتماعية وهذا يتفق مع ما أشار إليه "ماير وسالوفى" (١٩٩٠).

كذلك أشارت النتيجة الثالثة إلى وجود فروق بين الطلاب (علمى - أدبى) فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى لصالح طلاب العلمى. ويمكن تفسير هذه النتيجة فى ضوء تفاعل الصفات داخل الأفراد الناتجة من تفاعل الجانب الدافعى لديهم مع الجانب الانفعالى وفى ضوء تفاعل الصفات الناتجة من تفاعل الجانب المعرفى لديهم مع الجانب الانفعالى، فالدافعية لدى هؤلاء الطلاب للتعلم ولإقامة علاقات اجتماعية تكون موجهة أكثر من طلاب الأدبى، كما وأن طبيعة المواد العلمية التى تفرض عليهم اكتساب حقائق معرفية تجعلهم أكثر حرصاً وصدقاً فى التعامل مع الآخرين.

وجاءت النتيجة الرابعة لتؤكد عدم وجود فروق بين الذكور والإناث فى الذكاء الانفعالى المقدر باستخدام التعبير والحساسية والضبط الانفعالى (مهارات التواصل غير اللفظى) والمقدر باستخدام الحساسية الاجتماعية ولكن وجدت فروق بينهما فى التعبير الاجتماعى لصالح الذكور، وفى الضبط الاجتماعى لصالح الإناث. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة "شوتاوسو

وآخرين" (١٩٩٦)، دراسة "جروسمان وود" (٢٠٠٣)، دراسة "ديفز" (٢٠٠٣)، دراسة "ميللروسيلفرمان وفالك" (٢٠٠٢). وهذه النتيجة فى حاجة إلى مزيد من الدراسات حولها، إلا أنه يمكن تفسيرها فى ضوء أن هؤلاء الطلاب يعيشون فى مجتمع طلابى واحد يفرض عليهم نفس الظروف من العلاقات الانفعالية والاجتماعية.

وجاءت النتيجة الخامسة لتؤكد على ما ورد فى النتيجتين السابقتين من أن إناث العلمى أفضل فى الذكاء الانفعالى من إناث الأدبى ومن ذكور العلمى والأدبى، والذكاء الانفعالى لذكور العلمى أفضل من ذكور وإناث الأدبى، والذكاء الانفعالى لذكور الأدبى أفضل من إناث الأدبى.

وأسفر التحليل العاملى كما ورد فى النتيجة السادسة بعد إخضاع درجات عينة البحث كلها للتحليل عن وجود أربعة عوامل هى: مهارات التواصل اللفظى وغير اللفظى، التعبير الانفعالى والاجتماعى، الحساسية الانفعالية والاجتماعية، الضبط الانفعالى والاجتماعى. ولم يظهر عامل مستقل للذكاء الانفعالى. ويمكن تفسير ذلك بأن مفهوم الذكاء الانفعالى يعد مفهوماً غامضاً كما أنه يتوسط مكانة بين الذكاء العقلى المعرفى وبين الأنظمة الانفعالية الاجتماعية والدافعية للفرد، ولم يتمايز هذا المفهوم عن بقية المهارات التى استخدمت فى تقديره لأن الجانب المعرفى للفرد يؤثر فى أنظمته الانفعالية الاجتماعية والدافعية أيضاً، وفى هذا يشير "ماير وسالوفى" (١٩٩٠) إلى أن الذكاء الانفعالى يعتبر شكل من أشكال الذكاء الاجتماعى وبالتالى يصعب فصلهما عن بعض، كما أشار "جولمان" (١٩٩٥) أن نجاح الفرد فى حياته لا يتوقف فقط على قدراته العقلية ولكن أيضاً على ما يمتلكه من مهارات انفعالية وهو بذلك يدمج كل من الذكاء العقلى المعرفى والذكاء الانفعالى الاجتماعى فى فئة واحدة، وهو بذلك إذن يتفق مع ما تناوله "بارون" (١٩٨٨). وتتفق هذه النتيجة بشكل غير مباشر مع نتائج دراسة "جريفز" (٢٠٠٠) من وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالى والذكاء العام، ولكنها توصلت إلى أن الذكاء الانفعالى يعتبر مفهوم مستقل عن عوامل الشخصية، دراسة منى أبو ناشى (٢٠٠٢)، دراسة "عبد الحى محمود ومصطفى حسيب" (٢٠٠٤). ولقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة "ماير وسالوفى وكيرسو" (٢٠٠٢)، دراسة "كمبرلى وهكستيان" (٢٠٠٤).

نلاحظ أنه من خلال هذه النتائج التى وردت فى هذا البحث يمكن القول بأنها قد أضافت إطاراً نظرياً وتطبيقياً جديداً قد ساعد على فهم وتحليل الذكاء الانفعالى والتنبؤ به، ولكن هذا المفهوم فى حاجة إلى دراسات أخرى كثيرة تتناوله فى ضوء مهارات ومتغيرات معرفية ودافعية وخاصة أن الذكاء الانفعالى يعتبر نوعاً جديداً من الذكاء المستقل كمفهوم ولكنه جزء من الذكاء العام كما أنه يقيس قدرة عقلية غير متضمنة فى الذكاء العام.

المراجـــــــع

١ – حامد عبد السلام زهران (١٩٨٧): قاموس علم النفس، القاهرة، عالم الكتب، ط٢.

٢ – عبد الحى محمود، مصطفى حسيب محمد (٢٠٠٤): الذكاء الوجدانى وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية واللامعرفية للشخصية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد الرابع عشر، العدد (٤٣)، إبريل ٢٠٠٤، ٥٥ – ٩٠.

٣ – فاروق السيد عثمان، محمد عبد السميع (١٩٩٨): الذكاء الإنفعالى، مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد الثامن والثلاثون، سبتمبر ١٩٩٨، ١ – ١٨.

٤ – فؤاد أبو حطب (١٩٩٢): طبيعة الذكاء الشخصى: استراتيجية لقياس وبعض للنتـائج الأولية، بحوث المؤتمر الثامن لعلم النفس فى مصر، القاهرة، الأنجلو المصرية، ٧ – ٣٢.

٥ – فؤاد أبو حطب (١٩٩١): الذكاء الشخصى: النموذج وبرنامج البحث، بحوث المؤتمر السابع لعلم النفس، القاهرة، الأنجلو المصرية ١٩٥.

٦ – محمد إبراهيم جودة (١٩٩٩): دراسة لبعض مكونات الذكاء الوجدانى فى علاقتها بمركز التحكم لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية ببنها، المجلد العاشر، العدد (٤٠)، ٥٣ – ١٤٣.

٧ – منى سعيد أبو ناشى (٢٠٠٢): الذكاء الوجدانى وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية "دراسة عاملية"، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد الثانى عشر، العدد (٣٥)، إبريل ٢٠٠٢، ١٤٥ – ١٨٨.

8 - **Abou-Hatab, F. (2000):** Personal intelligence: The meeting point of inward and outward, Arab Psychologist, 1, 1, 1-17.

9- **Adolphs, R.; Tranel, D. and Damasion, A.R. (1998):** The human amygdala in social judgment. Natural, 393, 470.

10- **Ashton, M.C.; Lee, K. and Paunonen, S.V. (2002):** What is the central feature of extraversion? social attention versus reward sensitivity. Journal of Personality and Social Psychology, 83, 245-252.

11- **Bar-On, R. (1988):** The development of an operational concept of Psychological well-being, Unpublished Doctoral Dissertation, Rhodes University, South Africa.

12- **Bar-On, R. (1997):** The Bar-on Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

13- **Bar-On, R. (1997):** Emotional Quatient Inventory: Technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

14- **Bar-On, R. (2000):** Emotional and social intelligence: Insight from the emotional Quotient. Inventory (EQ-I), In R. Bar-On and J.D. Parker (Eds.), Handbook of emotional intelligence, San Francisco: Jossey-Bass.

15- **Bernet, M. (1996):** Emotional intelligence: components and correlates. Paper presented at the Annual meeting of the American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canada, August, 9-13.

16- **Buck, R.W.; Savin, V.; Miller, R. and Caul, W. (1999):** Nonverbal communication of affect in humans. Journal of Personality and social Psychology, 23, 362 - 371.

17- **Calder, A.; Young, A.; Row Land, D.; Perrett, D.; Hdges, J. and Etcoff, N. (1996):** Facial emotion recognition after bilateral amygdala damage, Cognitive Neuro Psychology, 13; 645.

18- **Carroll, J. (1992):** Cognitive abilities: The state of art. Psychological Science, 3, 266-269.

19- **Chermiss, C. (2001):** Emotional intelligence and organizational effectiveness. In C. Cherniss and D. Goleman (Eds.), The emotionally intelligence workplace, San Francisco: Jossey - Bass.

20- **Chermiss, C. (2000):** Emotional intelligence: What it is and why it matters. Paper presented at the Annual meeting of the society for industrial and organizational Psychology, (New Orleans, LA, April 15).

21- **Ciarrochi, J.; Chain, A. and Caputi, P. (2000):** A Critical evaluation of the emotional intelligence construct. Personality and Individual Differences, 28, 539-561.

22- **Damasion, A. (1994):** Descarts, Error: Emotion, Reasoning and the human Brain-New York: Grosset Batman.

23- **Daniel, M. (1997):** Intelligence testing: status and trends. American Psychologist, 52, 1038-1045.

24- **Davidson, K.; Kabat-Zinn, J. and Chermiss, C. (2003):** Alterations in brain and immune function produced by mindfulness mediation. Psychosomatic Medicine, 65, 564-570.

25- **Davis, T. (2003):** Gender-differences in making negative emotions: Ability or motivation? Developmental Psychology, 31, 4, 660-667.

26- **Davis, M.; Stankov, L. and Roberts, R. (1998):** Emotional intelligence: In search of an illusive construct. Journal of Personality and Social Psychology, 75, 4, 989-1015.

27- **Dulewicz, V. and Higgs, M.** (1999): Emotional intelligence Questionnaire: User Guide. Published by the NFER-NELSON Publishing Company UK.

28- **Ekman, P. (1992):** Facial expressions of emotion: New Findings, new questions. Psychological Science, 3, 34-38.

29- **Ellsworth, P. (1994):** Levels of thought and levels of emotion. In P. Ekman and R. Davidson (Eds.) The nature of emotion: Fundmental questions. New York: Oxford University Press.

30- **Epstein, R. (1999):** The Key to our emotions. Psychology Today, 32, 20.

31- **Foote, D. (2001):** What's your emotional intelligence? Computer world, 5, 28-29.

32- **Friedman, H.; Riggio, R. and Casella, D. (2003):** Nonverbal skill, Peronal Charisma and intial attraction. Personality and Social Psychology Bulletin, 14, 203-211.

33- **Gardner, H. (1983):** Frames of mind. New York: Basic Books.

34- **George, J. (2000):** Emotions and Leadership: The role of emotional intelligence. Human Relations, 53, 8, 1027-1055.

35- **Goleman, D.; Boyatzis, R. and Rhee, K. (2000):** Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory. In R. Bar-On and J. Parker (Eds.), Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.

36- **Goleman, D. (1998):** Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.

37- **Goleman, D. (1995):** Emotional intelligence, why it can matter more than IQ.? New York: Bantam Books.

38- **Graves, M. (2000):** Emotional intelligence, general intelligence and personality: Assessing the construct validity of and emotional intelligence test using structural equating modeling. Unpublished doctoral dissertation. California School of professional Psychology, San Diego.

39- **Greenberge, M. and Snell, J. (1997):** Brain development and emotional development: The role of teaching in organizing the frontal Labe. In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), Education development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books.

40- **Gross, J. and John, O. (1998):** Mapping the domain of expressively: Multimethod evidence for a hierarchical model. Journal of Personality and Social Psychology, 79, 170-191.

41- **Gross, J. and John, O. (1995):** Facets of emotional expressivity: Three self report Factors and their correlates. Personality and Individual Differences, 19, 555-568.

42- **Grossman, M. and Wood, W. (2003):** Sex differences in intensity of emotional experience: A social role interpretation. Journal of Personality and Social Psychology, 65, 5, 1010-1022.

43- **Izard, C. (1993):** Four systems for emotion activation: Cognitive and non cognitive process. Psychological Review, 100, 68-90.

44- **Jones, K. and Day, D. (1997):** Discrimination of two aspects of cognitive social intelligence from academic intelligence, Journal of Educational Psychology, 89, 3, 486-497.

45- **Killeross, S. (2000):** The amygdala, emotion and Learning. Psychologist, 13, 10, 502.

46- **Kimberly, A. and Hakstian, A. (2004):** The nature and measurement of emotional intelligence abilities: Basic dimensions and their relationships with other cognitive ability and personality variables. Journal of Educational and Psychological Measurement, 64, 3, June 2004, 437-462.

47- **Le Doux, J. (1996):** The emotional brain: The mysterious under pinnings of emotional Life. New York: Simon and Schuster.

48- **Levenson, R. (1994):** Human emotion: A function view. In P. Ekman and R. Davidson (Eds.), The nature of emotion: Fundamental questions. New York: Oxford University Press.

49- **Mayer, J.; Salovey, P. and Caruso, D. (2002):** Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. Journal of Personality Assessments, 79, 2, 306-320.

50- **Mayer, J. (2001):** Emotional intelligence and giftedness. Roper Review, 23, 131-138.

51- **Mayer, J.; Salovey, P. and Caurso, D. (2000):** Competing models of emotional intelligence. In R. Strenberg (Ed.), Handbook of Intelligence. New York: Cambridge.

52- **Mayer, J.; Salovy, P.; Bedell, B. and Detweiler, J. (1999):** Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. In C. Snyder (Ed.), Coping: The Pshcyology of what works. New York: Oxford University Press.

53- **Mayer J; Caurso, D. and Salovey, P. (1999):** Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence, 27, 267.

54- **Mayer, J. and Salovey, P. (1997):** What is emotional intelligence? In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators. New York: Basic Books.

55- **Mayer, J. (1998):** A systems framework for the field of personality Psychology. Psychology Inquiry, 3, 12, 11-26.

56- **Mayer, J. and Salovey, P. (1990):** Emotional intelligence. Imagination. Cognition and Personality, 9, 3, 185-211.

57- **Mehrabian, A. (2000):** Beyond IQ: Broad-Based measurement of individual success potential or emotional intelligence, Genetic, Social and General Psychology Monographs, 126, 2, 133-240.

58- **Miller, N.; Silverman, L. and Falk, F. (2002):** Emotional development, Intellectual ability and gender. Journal for the Education of the Gifted, 18, 1, 20-38.

59- **Pfeiffer, S. (2001):** Emotional intelligence: popular but elusive construct. Roper Review, 23, 3, 138-142.

60- **Reich, R. and Goleman, D. (1999):** Questions from the audience. Training and Development, 53, 26-27.

61- **Reissman, R. (1999):** Emotional intelligence. Mailbox Teacher, 28, 34-37.

62- **Riggio, R. and Riggio, H. (2002):** Emotional expressiveness, Extraversion and Neuroticism: A meta analysis. Journal of Nonverbal Behavior, 26, 4, 195-219.

63- **Riggio, R. and Riggio, H. (2001):** Self report measurement of interpersonal sensitivity. In J. Hall and F. Bernieri (Eds.), Interpersonal sensitivity: Theory and measurement. NJ.: Lawrence Erlbaum Associates.

64- **Riggio, R.; Messamer, J. and Throckmorton, B. (1991):** Social and academic intelligence: Conceptual distict but overlapping Constructs. Personality and Individual Differences, 123, 695-702.

65- **Riggio, R. (1989):** Social skills inventory manual: Research edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist, Press.

66- **Riggio, R. (1987):** The charisma Quotient. New York: Dodd, Mead and Company.

67- **Saklofske, D.; Austin, E. and Minski, P. (2003):** Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. Personality and Individual Differences, 34, 707-721.

68- **Salovey, P.; Stroud, L.; Woolery, A. and Spel, E. (2002):** Perceived emotion intelligence, stress reactivity and symptom reports: Further explorations using the trait Meta-Mood Scale. Psycholgoy and Health, 17, 5, 611-627.

69- **Salovey, P.; Hsee, C. and Mayer, J. (1993):** Emotional intelligence and the self regulation of effects. In D. Wegner; J. Pennebaker (Eds.), Handbook Control. New Jersey Prentice-Hall.

70- **Schutte, N.; Malouff, J., Hall, L.; Haggerty, D.; Cooper, J.; Golden, C. and Dornheim, L. (1998):** Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 25, 167-177.

71- **Schutte, N.; Malouff, J.; Hall, L.; Haggerty, D.; Cooper, J.; Golden, C. and Dornheim, L. (2001):** Emotional intelligence and interpersonal relations. Journal of Social Psychology, 14, 4, 523-536.

72- **Strenberg, R. (1985):** Beyond IQ. New York: Cambridge University Press.

73- **Sternberg, R. (1997):** The concept of intelligence and its role in Lifelong Learning and success. American Psychologist, 52, 1030-1037.

74- **Sutarso, T.; Baggett, L.; Sutarso, P. and Tapia, M. (1996):** Effect of gender and GPA on emotional intelligence. Paper presented at the Annual Meeting of the Mind-South Educational Research Association, November 1996 (Tuscaloosa, Alabama).

75- **Svyantek, D. (2002):** Links between emotional intelligence and behavior in organizations Fidnings from emotional studies. Journal of Organizational Analysis, 10, 4, 299-301.

76- **Thornton, G. and Byham, W. (1998):** Assessment centers and managerial performance. New York: Academic Press.

77- **Viallant, G. and Davis, J. (2000):** Social emotional intelligence and midlife resilience in school boys with low tested intelligence. Journal of Orthopsychiatry, 70, 215-222.

The Measurement Strategy of The Emotional Intelligence for University Students in Terms of Verbal and Non-Verbal Communication Skills

Dr. Mohamed Abbas Elmaghraby
Assistant Prof. in Faculty of Education - Alex. University

Dr. Galila Abd Elmoneam Morsey
Lecutrer in Faculty of of Education - Alex. University

Abstract:

The empirical observations of the emotional intelligence have confirmed that it has multiple components which are non-verbal communication skills (expression , sensitivity and emotional control) and verbal communication skills (expression , sensitivity and social control).

Since intelligence is a subject that had a great recognition in Psychology , many studies have developed various types of intelligence , one of which is the emotional intelligence and that required looking at it from different perspectives.

This current study has tried to build a proper strategy for measuring the emotional intelligence , using some verbal and nonverbal communication skills .

The study included 260 students in the faculty of Education-Alex University . These students were divided into four groups.

By using two measuring tools for verbal and non-verbal communication skills , the study has proved that there are differences in the number of the students regarding each type of the emotional intelligence in Self-esteem , using verbal and non-verbal communication skills .

Students'data in the emotional intelligence have taken the moderate shape when measured by any verbal or non-verbal communication skill.

Differences in the emotional intelligence have been found in favor of scientific section students.

No differences have been found between males and females in the emotional intelligence, regarding non-verbal communication skills (expression, sensitivity, and emotional control) and social sensitivity.

However, there have been differences in favor of males in the emotional intelligence measured by using the social expression.

Moreover, there have been differences in favor of the females in the emotional intelligence measured by using the social control. There have been also differences in the measured emotional intelligence due to the interaction of the educational department and sex.

Results have showed that the emotional intelligence does not only depend on one independent factor, but the measures of the emotional intelligence depend also on four factors:

- Verbal and non-verbal communication skills.
- Social emotional expression.
- Social emotional sensitivity.
- Social emotional control.

The study has led to a number of questions that require other follow-up studies for further understanding to the emotional intelligence and its new components and how far it contributes to the life and success of the individual.