



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية الآداب والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الذكاء العاطفي وعلاقته بالفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي

تحت إشراف الأستاذة:

سعدون سمية

من إعداد الطالبين:

- دويعيسي يعقوب
- بن زقير صهيب

تاريخ المناقشة: /// - - /// - 2026

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
عطار سعيدة	أستاذة	رئيسا
بودكاره مخطارية	أستاذة	مناقشا
سعدون سمية	أستاذة	مشرفا

السنة الجامعية: 2025 - 2026



الترخيص بإيداع مذكرة الماستر

أنا الأستاذ(ة) المشرف(ة): سعيدون بسعيدة
على مذكرة التخرج في الماستر والموسومة بـ: النكاد العائلي وعلاقته بالفعالية الذاتية
لدى أساتذة التعليم الإبتدائي

من انجاز الطالب (بين):

1. فويغيي معتوب

2. بنان فيس مسيب الماس

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتقييم وتصيير القرار البشري

أشهد أن الطالب (بين) قد قام (أ) برفع كل التحفظات المطلوبة من طرف لجنة المناقشة. وبإمكانه (ما)

إيداع النسخة الالكترونية المصححة على مستوى المستودع الرقمي لجامعة عين تموشنت.

امضاء رئيس اللجنة

امضاء المشرف

الاسم واللقب

الاسم واللقب

أ. عطار سعيدة
عين تموشنت في: 28/06/2018

Say



سني احمد
رئيس قسم
العلوم الاجتماعية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث علمي
(القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)
أنا الممضي أسفله،

الطالب (ة): بن زفير محمديا الميا
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1910212023 الصادرة في تاريخ: 19/02/2023
دائرة: عين تموشنت ولاية: عين تموشنت

والمسجل بكلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس عمل وتطبيقات وتفسير الممارسات البصرية

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، الموسومة بعنوان:

الذكاء العاطفي وحل فئة بالانفاس الذاتية لدى أساتذة التعليم الثانوي

أصح بشرفي أن ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقية المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز مذكرة
الماستر المذكورة أعلاه.

عين تموشنت في: 21 - 06 - 2026

امضاء المعني





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث علمي
(القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)
أنا الممضى أسفله،

الطالب (ة): د. محمد بن عبد الله بن يوسف

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11.261.692... الصادرة في تاريخ: 2019/07/24...

دائرة: الدراسات والبحوث ولاية: الجزائر البحرية يلعبها
والمسجل بكلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس - سجل وتنظيم وتنسيق الموارد البشرية

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، الموسومة بعنوان:

التي كاد العالم في وعلا وقتها بالفتنة التي اتي بها الى امانته القاصد
الاستوائي

أصح بشرفي أن ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقية المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز مذكرة الماستر المذكورة أعلاه.

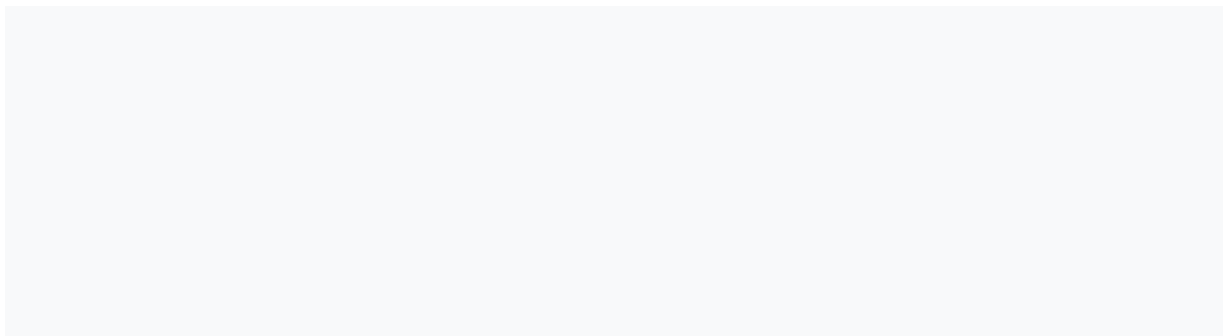
عين تموشنت في: 28/06/2020

امضاء المعنى

بسم الله الرحمن الرحيم

"يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات"

سورة المجادلة الآية (11)



الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لأصل إلى هذه اللحظة الجميلة من حياتي، لحظة طال انتظارها، وحلم رافقني سنواتٍ طويلة من التعب والاجتهاد والصبر. وفي يوم تخرجي، لا أجد الكلمات الكافية لأعبر عما في قلبي من امتنان ومحبة لكل من كان سبباً في دعمي وتشجيعي حتى أصل إلى هذا النجاح.

إلى أمي الحبيبة... إلى أعظم نعمة منحني الله إياها، إلى من كانت لي وطناً وأماناً وسنداً في كل المراحل، إلى التي سهرت الليالي من أجلي، وتعبت دون أن تشتكي، ودعت لي في كل صلاة، وأمنت بقدرتي حتى في اللحظات التي ضعفت فيها ثقتي بنفسي... أمي الغالية، مهما كتبت من كلمات فلن أوفيكِ حقك، فأنتِ صاحبة الفضل بعد الله في كل نجاح وصلت إليه. كنتِ النور الذي يضيء طريقي، والقلب الذي يحتويني كلما تعثرت، والصوت الذي يدفعني للأمام كلما شعرت بالتعب واليأس. هذا التخرج ليس إنجازي وحدي، بل هو ثمرة تعبك وصبرك ودعواتك التي لم تنقطع يوماً. أهديكِ فرحتي ونجاحي وكل خطوة جميلة في حياتي، وأسأل الله أن يحفظكِ لي دائماً، وأن يرزقني القدرة على رد جزء بسيط من جميلك العظيم. أدامكِ الله تاجاً فوق رأسي، ونبعاً للحنان لا ينضب، وجعل كل أيامك سعادة وفرحاً كما جعلتِ حياتي مليئة بالأمل والمحبة.

وإلى تلاميذي الأعزاء... إلى الوجوه البريئة التي أضاءت أيامي، إلى القلوب الصغيرة التي تعلمت منها بقدر ما حاولت أن أعلمها، إلى كل لحظة ضحك وفرح وتعب عشناها معاً... أكتب لكم هذه الكلمات وقلبي مليء بالمحبة والفخر بكم. لقد كنتم جزءاً جميلاً ومميزاً من رحلتي، وكنتم سبباً في منحي القوة والدافع للاستمرار والعطاء. إنني أتمنى من أعماق قلبي ألا أكون قد قصرت في حقكم يوماً، وألا أكون قد خذلت ثقبتكم أو محبتكم. وإن أخطأت يوماً فذلك لم يكن إلا بدافع الحرص عليكم والخوف على مستقبلكم. أرجو أن أكون قد تركت في قلوبكم أثراً طيباً، وكلمة جميلة، وذكرى تبقى معكم مع مرور الأيام. كونوا دائماً مؤمنين بأنفسكم، واسعوا وراء أحلامكم بكل قوة، فأنتم قادرون على تحقيق أجمل النجاحات إذا تمسكنم بالأمل والاجتهاد والأخلاق الطيبة. شكراً لكم على محبتكم الصادقة، وعلى الابتسامات التي كانت تخفف عني التعب، وعلى كل موقف جميل سيبقى محفوراً في ذاكرتي ما حييت. أسأل الله أن يوفقكم جميعاً، وأن يفتح لكم أبواب الخير والنجاح، وأن أراكم في أعلى المراتب وأنتم تحققون أحلامكم بكل فخر. وفي الختام... أحمد الله كثيراً على هذه اللحظة الجميلة، وأسأله أن يجعل هذا التخرج بداية لأيام مليئة بالنجاح والتوفيق وتحقيق الطموحات، وأن يرزقني دائماً القدرة على إسعاد من أحبه ورد الجميل لكل من وقف بجانبني في رحلتي. مع خالص الحب والامتنان والتقدير .

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: " يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بم تعلمون خبير " صدق الله العظيم

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والاختتام ها أنا اليوم أتدرج لحظاتي الأخيرة في ذلك طريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات ورغما عنها ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتفاؤل وحسن ظن بالله .

أهدى بكل حب تخرجي إلى نفسي العظيمة القوية التي تحمل كل العثرات رغم الصعوبات.

إلى ذلك الرجل العظيم الى من كان لي عمودا فقريا الذي ساندني بكل حب في ضعفي الذي أخرج أجمل ما في داخلي وشجعني دائما للوصول إلى طموحاتي إلى من انتظر هذه اللحظات ليفخر بي إلى قدرتي وسندي و الضوء الذي ينير حياتي الى والدي العزيز أدامك الله لنا .

إلى التي تعجز الكلمات عن وصفها التي كانت السند في سقوطي و التي كان دعاؤها سر نجاحي إلى المضحية من أجلي ورافقتني في كل أوثاني إلى التي تتعب بدون مقابل و اتمام مسيرتي الدراسية الى معلمتي وسيدتي العظيمة أمي الجميلة متعها الله بالصحة والعافية .

إلى إخوتي أدامكم الله ضلعا ثابتا الى سندي والكتف الذي أستند عليه.
إلى زملائي الذين شاركوني مقاعد الدراسة إلى كل من وقفت عليه عيني من أهل الخير الى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل

إلى الأساتذة أتقدم لكم بخالص العبارات الشكر الى كل من درسنا.
نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد نسأل الله عزوجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتكم إنه قريب مجيب الدعوات .

كلمة شكر

- نحمد الله ونشكره على نعمه التي أنعم علينا وعلى توفيقه لنا في إتمام هذا العمل.
- ونتقدم بأعمق عبارات الشكر لمن تفضلت عليّ بقبول الإشراف على مذكرتنا الأستاذة الفاضلة " سعدون سمية " و التي قدمت لنا العون و اخصتنا بالنصح فلها منا كل التقدير والاحترام
- ونشكر أيضا كل مدراء المقاطعة الخامسة الذين تكرموا باستقبالنا والسماح لنا بإجراء دراستنا ولا يفوتنا أيضا أن نشكر كل الأساتذة الذين تفضلوا بالإجابة عن أسئلة الاستبيان.
- والشكر موصول أيضا إلى كل من ساعدنا وأعاننا بدعائه وجهده ووقته في إنجاز هذا البحث.

ملخص البحث باللغة العربية

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة الموجودة بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى اساتذة التعليم الابتدائي بمدارس مقاطعة سيدي علي بوسيدي بسيدي بلعباس ، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الطالبان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وللوصول إلى البيانات اللازمة، تم استخدام مقياسين، الأول يقيس متغير الذكاء العاطفي الذي اعده خالد محمد صلاح الماضي 2014 والثاني يقيس متغير الفعالية الذاتية و أعدته زيري احلام 2018

و يتكون مجتمع الدراسة من موظفي التربية لولاية سيدي بلعباس ، و بلغت عينة الدراسة 60 استاذًا للمدارس الابتدائية بمقاطعة سيدي علي بوسيدي .

- كما اعتمدنا على برنامج الحزم الاحصائية لتحليل البيانات و تم التوصل الى النتائج التالية :
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي و علاقتها بالفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس لصالح أساتذة الذكور.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية .

Abstract :

This study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and self-efficacy among primary school teachers in the schools of the Sidi Ali Boussidi district in Sidi Bel Abbès. To achieve the objectives of the study, the researchers adopted the descriptive analytical method. In order to collect the necessary data, two scales were used: the first measured the variable of emotional intelligence and was developed by Khaled Mohamed Salah Al-Madhi (2014), while the second measured the variable of self-efficacy and was developed by Ziri Ahlam (2018).

The study population consisted of education sector employees in the Wilaya of Sidi Bel Abbès. The study sample included 60 primary school teachers from the Sidi Ali Boussidi district.

The researchers also relied on the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to analyze the data. The study reached the following findings:

- There is a statistically significant correlation between emotional intelligence and self-efficacy among primary school teachers.
- There are statistically significant differences in emotional intelligence among primary school teachers attributable to the gender variable, in favor of male teachers.
- There are statistically significant differences in emotional intelligence among primary school teachers attributable to the variable of professional seniority.
- There are no statistically significant differences in self-efficacy among primary school teachers attributable to the gender variable.
- There are no statistically significant differences in self-efficacy among primary school teachers attributable to the variable of professional seniority.

Résumé :

Cette étude visait à identifier la relation existante entre l'intelligence émotionnelle et l'efficacité personnelle chez les enseignants du cycle primaire des écoles de la circonscription de Sidi Ali Boussidi à Sidi Bel Abbès. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, les deux chercheurs ont adopté la méthode descriptive analytique. Pour recueillir les données nécessaires, deux échelles ont été utilisées : la première mesure la variable de l'intelligence émotionnelle, élaborée par Khaled Mohamed Salah Al-Madhi (2014), et la seconde mesure la variable de l'efficacité personnelle, élaborée par Ziri Ahlam (2018).

La population de l'étude était constituée des employés du secteur de l'éducation de la wilaya de Sidi Bel Abbès. L'échantillon comprenait 60 enseignants des écoles primaires de la circonscription de Sidi Ali Boussidi.

Les chercheurs se sont également appuyés sur le logiciel des packages statistiques pour analyser les données. Les résultats obtenus sont les suivants :

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre l'intelligence émotionnelle et l'efficacité personnelle chez les enseignants du cycle primaire.
- Il existe des différences statistiquement significatives dans l'intelligence émotionnelle des enseignants du primaire selon la variable du sexe, en faveur des enseignants masculins.
- Il existe des différences statistiquement significatives dans l'intelligence émotionnelle des enseignants du primaire selon la variable de l'ancienneté professionnelle.
- Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans l'efficacité personnelle des enseignants du primaire selon la variable du sexe.
- Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans l'efficacité personnelle des enseignants du primaire selon la variable de l'ancienneté professionnelle.

محتويات البحث

الإهداء.....	أ
كلمة شكر.....	ت
ملخص البحث باللغة العربية.....	ث
ملخص البحث باللغة الإنجليزية.....	ج
ملخص البحث باللغة الفرنسية.....	ح
محتويات البحث.....	خ
قائمة الأشكال.....	ز
قائمة الجداول.....	س
مقدمة البحث.....	1

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

تمهيد.....	03
-إشكالية الدراسة.....	03
-فرضيات الدراسة.....	06
-أهداف الدراسة.....	07
-أهمية الدراسة.....	07
-المفاهيم الإجرائية للدراسة.....	08
-الدراسات السابقة.....	08

الفصل الثاني: الذكاء العاطفي

تمهيد.....	14
1- تعريف الذكاء العاطفي.....	14
2- نشأة و تطور مفهوم الذكاء العاطفي.....	21
3- نظريات الذكاء العاطفي.....	23

44	4- أبعاد و مكونات الذكاء العاطفي
48	5- أهمية الذكاء العاطفي
51	6- أساليب قياس الذكاء العاطفي
59	7- الأهمية التطبيقية للذكاء العاطفي.....
66	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الفعالية الذاتية

67	تمهيد
67	1. مفهوم الفعالية الذاتية.....
73	2. علاقة الفعالية الذاتية ببعض المفاهيم.....
77	3. أهمية الفاعلية الذاتية.....
79	4. أبعاد الفعالية الذاتية.....
81	5. مصادر الفعالية الذاتية.....
85	6. نظرية الفعالية الذاتية لـ Bandura.....
87	7. توقعات الفعالية الذاتية.....
90	8. خصائص الفعالية الذاتية.....
91	9. مكونات الفعالية الذاتية.....
91	10. مستويات الفعالية الذاتية.....
92	11. أنواع الفعالية الذاتية.....
95	12. العوامل المؤثرة في الفعالية الذاتية.....
97	13. تأثير الفعالية الذاتية في السلوك الإنساني.....
100	خلاصة الفصل

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

101	تمهيد
101	أولاً: الدراسة الاستطلاعية.....

101	1. أهداف الدراسة الاستطلاعية
102	2. منهج الدراسة الاستطلاعية
102	3. الإطار الزمني والمكاني للدراسة الاستطلاعية
102	4. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية
103	5. أدوات الدراسة
105	6. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
105	أولاً: الخصائص السيكومترية لأداة الذكاء العاطفي
109	ثانياً: الخصائص السيكومترية لأداة الفعالية الذاتية
112	ثالثاً: الدراسة الأساسية
112	1. منهج الدراسة
112	2. مجتمع الدراسة
112	3. الإطار الزمني والمكاني للدراسة الأساسية
113	4. مواصفات عينة الدراسة الأساسية
113	5. أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة
114	خلاصة

الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

115	تمهيد
115	1. عرض نتائج الدراسة
115	- عرض نتائج الفرضية العامة
116	- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
116	- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
117	- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
118	- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
119	2- مناقشة نتائج الفرضيات
119	- مناقشة نتائج الفرضية العامة

121	- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى.....
122	- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....
123	- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....
123	- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.....
125	خلاصة الفصل.....
126	خاتمة البحث.....
128	التوصيات و الاقتراحات العلمية و العملية.....
130	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	النموذج الافتراضي للدراسة	13
02	يوضح أبعاد الذكاء العاطفي	45
03	أبعاد فعالية الذات عند باندورا	80
04	مصادر فعالية الذات عند باندورا	84
05	نموذج الحتمية المتبادلة لنظرية فعالية الذات	86
06	الفرق بين توقعات الفعالية الذاتية وتوقعات النتائج	89
07	النموذج النظري للقيمة-التوقع	90

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات "لماير وسالوفي"	30
02	يقدم شرحاً لمفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي وفق نموذج بار - أون	34
03	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	102
04	يمثل خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية المهنية	103
05	يمثل مفتاح تصحيح مقياس الذكاء العاطفي	103
06	مفتاح تصحيح مقياس الفعالية الذاتية	104
07	يوضح ابعاد استبيان الفعالية الذاتية	104
08	يمثل حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الذكاء العاطفي	105
09	يوضح نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لحساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لأداة الذكاء العاطفي	107
10	يمثل معاملات الثبات وفقاً لألفا كرونباخ لأداة الذكاء العاطفي	107
11	يمثل حساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الذكاء العاطفي	108
12	يمثل حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الفعالية الذاتية	109
13	يوضح نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لحساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لأداة الفعالية الذاتية	111
14	يمثل معاملات الثبات وفقاً لألفا كرونباخ لأداة الفعالية الذاتية.	111
15	يمثل حساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الفعالية الذاتية	112
16	خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	113
17	يمثل خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الاقدمية المهنية	113
18	يوضح نتائج معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى	115

	أساتذة التعليم الابتدائي.	
116	وضح نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس	19
117	يوضح نتائج اختبار (ف) لحساب دلالة الفروق في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.	20
118	وضح نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق الفعالية الذاتية تبعا لمتغير الجنس	21
118	يوضح نتائج اختبار (ف) لحساب دلالة الفروق في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية	22

مقدمة

مقدمة

إن التطور الحاصل في العالم في جميع المجالات العلمية جعل من الدول المتقدمة تسعى إلى استثمار طاقاتها البشرية المتجددة وثرواتها الطبيعية المتعددة، وهذا عن طريق استخدام أساليب وطرق مختلفة تهدف إلى تنمية قدرات الأبناء ومهاراتهم ومواهبهم، وهذا من أجل تحقيق تنمية شاملة لكل أفراد هذه الدول .

وتعتبر هذه المهارات والقدرات من الصفات الجوهرية التي يتأسس عليها الذكاء العاطفي باعتباره أحد العوامل الرئيسية في تعلم الكفاءات الشخصية، وهذا ما ينطوي عليه الذكاء العاطفي الذي يعتبر عند الكثير مرادفاً للفاعلية والنجاح في مختلف ميادين الحياة، وللذكاء العاطفي دوراً بارزاً في تحقيق الفعالية الذاتية وإنه لأمر ضروري في كل مرحلة من مراحل التطور لتنظيم الجهود والقدرة على التخطيط والتعامل بمهارة مع التلاميذ.

- دراسة سعد بن حامد آل يحيى العبدلي 2009 (السعودية)

ومع الأوضاع الجديدة و لتحقيق الفعالية الذاتية يجب خلق مناخ تربوي جديد يعتمد على الإبداع والابتكار، وهذا الهدف مرهون بامتلاك جانب من القدرات العقلية المختلفة من المهارات

- دراسة إبراهيم قادري وفتحي زقعار (2020) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي .

وهذا التداخل الموجود بين الذكاء العاطفي والعلاقة التربوية جعلنا نلجأ لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي لبعض مدارس مقاطعة سيدي علي بوسيدي بولاية سيدي بلعباس.

وقد تضمنت الدراسة هذه جانبين: جانب نظري وجانب ميداني.

وقد تضمن الجانب النظري ثلاثة فصول:

الفصل الأول تحت عنوان: الإطار العام للدراسة، والذي جاء فيه تحديد الإشكالية وفرضياتها وبعدها تحديد أهميتها وأهدافها، وتحديد المفاهيم الإجرائية لها، ثم تطرقنا إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تم تصنيفها حسب متغيرات

الدراسة الحالية. كانت الأولى خاصة بالذكاء العاطفي والثانية بالفعالية الذاتية ، وإعطاء صورة عن المتغيرات الموجودة في الدراسة. فتناولنا في الفصل الثاني تحت عنوان الذكاء العاطفي : التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي والجذور التاريخية له، وكذلك التطرق بالتفصيل إلى النظريات بالتطرق إلى النماذج النظرية في نماذج الذكاء العاطفي والتطرق أيضاً إلى عنصر قياس الذكاء العاطفي.

الفصل الثالث تحت عنوان الفعالية الذاتية : تناولنا فيه تعريف الفعالية الذاتية وخصائصها ومبادئها وأركانها، ثم أساليبها وتصنيفاتها وأيضاً النظريات التي تناولت الفعالية الذاتية.

أما الجانب الميداني فيتضمن فصلين :

الفصل الرابع تحت عنوان: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تناولنا المنهج المستخدم في الدراسة وتقديم شرح لأهم الخطوات التي مرت بها الدراسة من تحديد العينة وطريقة اختيارها وعرض أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية (الصدق والثبات) مع ذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: تناولنا فيه عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات لعرض التأكد من صحتها بعد القيام بالتحليلات الإحصائية، لنتم في النهاية بالخلاصة للدراسة وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات.

الفصل الأول :مدخل عام للدراسة

تمهيد

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- المفاهيم الإجرائية الدراسة
- الدراسات السابقة

الفصل الأول :مدخل عام للدراسة

تمهيد:

لقد حظي موضوع الذكاء العاطفي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل العلماء والباحثين، نظراً لما يكتسبه من أهمية بالغة في حياة الإنسان بمختلف ميادينها، ولا سيما الميدان التربوي الذي يُعدُّ من أكثر المجالات حاجةً إلى توفُّر مهارات الذكاء العاطفي لدى عناصره. ويأتي في مقدمة هذه العناصر المعلم، بوصفه حجر الزاوية في العملية التعليمية والتربوية. وانطلاقاً من ذلك، جاء اهتمامنا بإجراء هذه الدراسة نابعاً من حداثة الموضوع من جهة، ومن أهميته البالغة من جهة أخرى، حيث تمّ تناوله وتحليله وفق العناصر التالية:

1- إشكالية الدراسة :

يحتلُّ أستاذ التعليم الابتدائي في المنظومة التربوية الجزائرية مكانةً محورية، بوصفه أحد أبرز العناصر المؤثرة في فاعلية العملية التعليمية وجودتها، وفي تحقيق أهداف النظام التعليمي بوجه عام. فهو يُعدُّ بحق حجر الأساس في البناء التربوي، إذ يكادُ يُجمع علماء النفس والتربية على أن أستاذ التعليم الابتدائي يُشكِّل نقطة الانطلاق لأيِّ مشروع يرمي إلى التطوير والإصلاح التربوي والتعليمي.

كما أن التربية الفاعلة التي نطمح إليها ترتكز أساساً على نوعية المعلمين، ومدى وعيهم بمتطلبات مهنتهم، والتزامهم بقواعدها وأخلاقياتها، فضلاً عن جديتهم في أداء مهامهم، وحماسهم للعمل، ورغبتهم الصادقة في الارتقاء بالممارسة التعليمية. (قادري، زقعار، 2020، ص 637).

وباعتبار أن مهنة التدريس مهنة إنسانية واجتماعية في جوهرها، تقوم أساساً على الاتصال والتواصل والتفاعل المستمر بين المعلم والمتعلم، فإن شخصية المعلم وذاتيته تبرزان فيها بوضوح كبير. إذ إن سماته الشخصية، ومزاجه، وقدراته، وأسلوب تفكيره، تنعكس بالضرورة- سلباً أو إيجاباً- على مستوى أدائه، وكفاءته المهنية، وفاعليته الذاتية داخل العملية التعليمية (مغربي، 2007، ص3 .)

إضافةً إلى ذلك، تُعدُّ مهنةُ التدريسِ من المهنِ التي تتطلبُ من المعلمِ التحليَّ بصفاتٍ خاصّة، كالصبرِ والحكمةِ وحُسنِ الخُلقِ، فهي قبل أن تكونَ وظيفةً هي رسالةٌ إنسانيةٌ سامية. ويُضاف إلى هذه الصفاتِ ما يمتلكه المعلمُ من ذكاء، بوصفه إحدى الخصائصِ المعرفيةِ الأساسيةِ التي ينبغي توافرها فيه، لما لها من أثرٍ بالغٍ في تميّزه ونجاحه في أداء مهامّه.

فإن النجاحَ في ميدانِ التدريسِ يتطلّبُ قدرًا كبيرًا من تحمُّلِ المسؤولية، والاستمراريةِ في العطاء، إلى جانبِ امتلاكِ المهاراتِ اللازمة. غيرَ أنَّ من أبرزِ السماتِ التي تؤثرُ بشكلٍ مباشرٍ أو غيرٍ مباشرٍ في أداءِ المعلمِ هو ذكاؤه العاطفي، الذي يُمكن تعريفه بالقدرةِ على الانتباهِ للانفعالاتِ والمشاعر، وإدراكها وفهمها وتنظيمها، سواءً على مستوى الذاتِ أو في ما يتعلّقُ بانفعالاتِ الآخرين ومشاعرهم. ويساعدُ هذا النوعُ من الذكاءِ على بناءِ علاقاتٍ اجتماعيةٍ ومهنيةٍ ناجحة، تُسهمُ في الارتقاءِ العقليِّ والانفعاليِّ للفرد، نظرًا لدوره الفعّالِ في تحسينِ الأداءِ العلميِّ والمهنيِّ للمعلّم (غالي ، 2018 ، ص 16)

فالمعلّم الذي يتّسم بالمرونة والسلاسة في تعامله مع الآخرين قادر على تجاوز الصعوبات المهنية وتخطّي العقبات دون عناء ومشقة ، بل ويتمكّن من تحقيق أهداف المؤسسة التي ينتمي إليها والسعي نحو مراتب أعلى من التميّز. ومن هنا يتبيّن أنّ الذكاء العاطفي يُعدّ المحرّك الأساسي والموجّه لسلوك الإنسان، إذ يساهم في تشكيل ملامح الشخصية وتحديد طبيعتها، وهو ما جعله موضوع العصر ومحور اهتمام المختصّين في المجال التربوي في الوقت الراهن.

وقد أثبت جولمان أنّ الذكاء المعرفي الأكاديمي لا يمثل سوى 20% من عوامل النجاح في الحياة، بينما تعود النسبة الأكبر، أي 80%، إلى عوامل أخرى يحتلّ الذكاء العاطفي جزءًا مهمًا منها. كما أكّدت نظرية غاردنر الحديثة في التعليم هذا التوجّه، حيث غيّرت النظرة التقليدية والاعتباطية لمفهوم الذكاء والنجاح التعليمي. فالفرد أو المعلم القادر على التعرّف بوضوح على مشاعره، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين حتى وإن لم تكن ظاهرة، يمتلك دون شكّ مستوى معتبرًا من الذكاء العاطفي، وهو ما ينعكس في سلوكه المهني، ويظهر من خلال توافقه الوظيفي وارتفاع فعاليته الذاتية. إذ تعبّر هذه الأخيرة بدرجة كبيرة عن مستوى رضا

الفرد وتكيفه في عمله، وعن طبيعة علاقاته بزملائه ومرؤوسيه، ومدى كفاءته الذاتية في أداء مهامه.

كما أنه كلما بلغ الفرد مستوى أعلى من التوافق المهني والاجتماعي والنفسي والمادي، ازداد نجاحه وفعاليته الذاتية وبرز تميزه في عمله بشكل أوضح. ويُعدّ التوافق المهني لدى المعلم شرطاً جوهرياً في مهنة التعليم، إذ إنّ غيابه يجعل من الصعب توقّع قيام المعلمين بدورهم في ترسيخ أسس التوافق النفسي لدى التلاميذ، ولهذا يعتبر التوافق المهني للمعلم في التربية شرطاً أساسياً في مهنة التعليم؛ فإذا افتقدناه في المعلمين، فإننا لا ننتظر منهم إرساء دعائم التوافق النفسي في التلاميذ، لأنّ فاقد الشيء لا يعطيه وهذا لا يصدق على المعلمين فحسب بل ينطبق على جميع العاملين بالمدرسة الذين يجب أن يكونوا جميعاً ممن يحبون الأطفال ويميلون إلى العمل معهم، ويقدرّون حاجاتهم ومطالب نموهم. (قحجان، 2010 ص 2)

ويمكن القول أيضاً إنّهُ يتمثّل في قدرة الأستاذ على التكيف مع طبيعة وظروف العمل، ومستوى الأجر، ونوعية علاقاته بزملائه، وتفاعله مع التلاميذ، إضافة إلى ما يتاح له من فرص للترقية والنمو والتطور الوظيفي. (بن غريال ، 2023 ، ص 238)

كما أنّ ظروف البيئة المهنية تؤدّي دوراً محورياً في دفع الفرد إلى تقديم أفضل ما لديه، ولا سيّما المعلم الذي يُعدّ الركيزة الأساسية في العملية التعليمية. فكّما كانت هذه الظروف ملائمة ومشجّعة، انعكس ذلك إيجاباً على أدائه وفعاليته الذاتية، باعتباره المسؤول عن بناء الأجيال وصناعة ملامح مستقبلها.

ثم إنّ التوجّه الحديث في التعليم جعل التلميذ محور العملية التعليمية، إذ تُعدّ هذه الفئة من أكثر الفئات حساسية، ما يستدعي من المعلم مستوى معيّن من الذكاء والفعالية الذاتية مقارنةً ببقية العاملين في المؤسسة التربوية، نظراً لاتصاله المباشر بهم. فإذا كان المعلم ضعيف الشخصية أو يفتقر إلى أسلوب التعامل السليم مع التلاميذ، فإنّهم سيكونون أول من يتأثر بالانعكاسات السلبية على نموهم السليم ونشاطهم وسلوكياتهم المختلفة. كما أنّ هذه التأثيرات لا تقتصر على المدى القصير، بل تمتد طويلاً لتؤثر في تحقيق أهداف التعليم، وقد تصل إلى تهديد منظومة التعليم بأكملها في إنتاج فرد متوازن الشخصية ومتكامل النمو.

وقد تعددت الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع ومنها:

- دراسة سعيدة بن غربال ، 2023 ، بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفاعلية الذات الأكاديمية لدى الأستاذ الجامعي، ومع دراسة علي موسي بطران ، 2018 ، بعنوان الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني وكذلك دراسة حليلة ابراهيم احمد الفيلكاوي, 2015 , بعنوان الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني.

ومن هنا يمكن طرح التساؤل الجوهرى التالي: هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الإبتدائي؟

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تأثير الذكاء العاطفي على الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الإبتدائي ؟
- ما مستوى العلاقة بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الإبتدائي ؟
- هل توجد فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الإبتدائي؟
- هل توجد فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الإبتدائي ؟
- هل توجد فروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الإبتدائي؟
- هل توجد فروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الإبتدائي؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الإبتدائي.

الفرضيات الجزئية:

- بما ان السؤالين الاول و الثاني استكشافيين فهما لا يحتاجان الى فرضيات .
- توجد فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الإبتدائي .
- توجد فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الإبتدائي.
- توجد فروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الإبتدائي.
- توجد فروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الإبتدائي.

- 3- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- معرفة الفروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- معرفة الفروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- معرفة الفروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- معرفة الفروق في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الخبرة لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

- 4- أهمية الدراسة:

تتناول هذه الدراسة بحث العلاقة بين الذكاء العاطفي بمكوناته المختلفة، والفعالية الذاتية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، وذلك عبر مختلف أبعادها: المعرفية، والمهارية، والشخصية، والاجتماعية، والإنتاجية.

وتبرز أهمية هذه الدراسة من حيوية مهنة التعليم ودورها المحوري في بناء الفرد والمجتمع، إضافة إلى معالجتها لجملة من العوامل المؤثرة في الفعالية الذاتية لدى المعلمين، مع التركيز على أحد المتغيرات النفسية البارزة، وهو الذكاء العاطفي، الذي تشير الأدبيات النفسية إلى إسهامه الفعّال في تحقيق النجاح والفعالية الذاتية بدرجة تفوق إسهام الذكاء الأكاديمي وحده. فبينما يُعدّ الذكاء الأكاديمي والقدرات المعرفية شرطاً أساسياً للحصول على الوظيفة، فإن الذكاء العاطفي يُعدّ عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح الوظيفي والاستمرار فيه. كما تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والمتمثل في الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي، ويمكن تحديد هذه الأهمية في النقاط الآتية:

- تسليط الضوء على مفهوم الذكاءات المتعددة، ولا سيما الذكاء العاطفي، وإبراز دوره المحوري في تعزيز الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي، باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي أحدثت تحولاً ملحوظاً في المنظومة التربوية.

- التعريف بمفهوم الذكاء العاطفي بوصفه من المصطلحات الحديثة في علم النفس التربوي، والذي كان محور اهتمام العديد من الباحثين، وأثبتت الدراسات دوره المباشر في توجيه سلوك الأفراد وضبط استجاباتهم الانفعالية.
- تنبيه معلمي المدارس إلى أهمية امتلاك وتنمية مهارات الذكاء العاطفي، لما لها من أثر فعال في رفع مستوى الفعالية الذاتية لديهم وتحسين أدائهم المهني.
- إبراز مكانة معلم المرحلة الابتدائية بوصفه عنصرًا فاعلاً في المجتمع، لما يؤديه من دور أساسي في المنظومة التربوية، إذ يقود عملية بنائية تهدف إلى مساعدة التلميذ ومواجهة مشكلاته، الأمر الذي يتطلب معلمًا كفؤًا ومؤهلًا، مما يتيح الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في البحوث العلمية والتربوية الحديثة مستقبلًا.

5- المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

للتمكن من معرفة المعنى الدقيق والصحيح لمتغيرات الدراسة الحالية لابد من وضع تعاريف إجرائية لأهم المصطلحات الواردة فيها:

1-5 التعريف الاجرائي للذكاء العاطفي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها الموظف في قطاع التربية في ولاية سيدي بلعباس ، من خلال اجابته على فقرات مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في هذه الدراسة .

2-5 التعريف الاجرائي للفعالية الذاتية:

ويُحدّد مفهوم الفعالية الذاتية إجرائيًا من خلال الدرجة الكلية التي يتحصل عليها المبحوث بعد اجابته على فقرات مقياس الفعالية الذاتية المستخدم في الدراسة الحالية .

6- الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

1-6 - الدراسات تناولت الذكاء العاطفي والتوافق المهني :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة الحالية وهما : الذكاء العاطفي والتوافق المهني ، ونذكر منها:

- دراسة الزهار والحبيب 2005 (مصر) : التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية.

تمثلت عينة الدراسة في 210 معلما ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الإعدادية لمحافظة الإسماعيلية. استخدمت كأدوات كلا من مقياس الذكاء الانفعالي إعداد عبد النبي 2001. و مقياس التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية إعداد يسرى 1990.

خلصت الدراسة إلى :وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني. كما يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة الإنفعالات. (سعيدة بن غربال ، موسى مهجور ، ص ص 234- 243).

- دراسة **سعيدة بن غربال وموسى مهجور**، الموسومة بـ الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفاعلية الذات الأكاديمية لدى الأستاذ الجامعي، عينة قوامها 272 أستاذًا جامعيًا. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

- دراسة **إبراهيم قادري وفتحي زقعار** (2020) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي، شملت عينة مكونة من 198 معلمًا ومعلمة، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي. وقد أسفرت الدراسة عن جملة من النتائج أبرزها:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي والتوافق المهني تُعزى لمتغير الجنس.

- دراسة **علي موسى بطران** (2018) بعنوان الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني، وقد تكونت عينة الدراسة من 367 ممرضًا وممرضة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني.

- دراسة **حليمة إبراهيم أحمد الفيلكاوي** (2015) بعنوان الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، وذلك على عينة بلغت 136 معلمًا ومعلمة، مع اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي المقارن. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

- دراسة ريم سليمون، وفؤاد صبرة، وريم جراد (2013) بعنوان الذكاء العاطفي للمعلم ودوره في تحقيق التوافق المهني، على عينة مكونة من 250 معلماً ومعلمة، مع اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وقد خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي انخفض مستوى التوافق المهني، والعكس صحيح.
- دراسة سامي خليل وفحجان (2010) بعنوان التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة. تكونت عينة الدراسة من 30 معلماً، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وقد أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تُعزى لمتغيري الدخل الشهري وطبيعة ظروف العمل.
- دراسة صالح بن سعيد الغامدي بعنوان الذكاء الوجداني والتوافق المهني، شملت عينة قوامها 150 مرشداً، واعتمد فيها المنهج الوصفي. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أبرزها وجود معامل ارتباط موجب ودال إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني ومظهر الرضا.

6-2-الدراسات تناولت الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية

- دراسة شان 2004 chan : هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي، بأبعاده ودرجته الكلية، وفاعلية الذات لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية. وقد تكونت عينة الدراسة من (158) معلماً ومعلمة، بواقع (65) ذكراً و(93) أنثى. واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس فاعلية الذات من إعدادها. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في مستوى الذكاء الانفعالي، كما بينت إمكانية التنبؤ بفاعلية الذات من خلال درجات المعلمين والمعلمات في بعض أبعاد الذكاء الانفعالي، ولا سيما بعدي تنظيم الذات والقدرة على توظيف الانفعالات في تسهيل التفكير.
- دراسة الناشي 2005 (العراق) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات لدى المدرسين. وقد شملت عينة الدراسة (400) مدرساً

ومدرسة، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس فاعلية الذات من إعدادها.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معاملات الارتباط بين المتغيرين تعزى لمتغيري الجنس والفئات العمرية لدى المدرسين.

- دراسة سعد بن حامد آل يحي العبدلي 2009 (السعودية) : الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة. وقد تكونت عينة الدراسة من (300) معلم من المتزوجين، واعتمد الباحث في جمع البيانات على مقياس الذكاء الانفعالي لعثمان ورزق (2002)، ومقياس فاعلية الذات للعدل (2001)، إضافة إلى مقياس التوافق الزوجي لعبد الله (1999).

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد الذكاء الانفعالي وكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى أفراد العينة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد التوافق الزوجي وفاعلية الذات.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة، يتبين أنها أكدت مجتمعة وجود علاقات ارتباطية دالة بين متغيرات الدراسة لدى أفراد الهيئة التدريسية، وذلك في مستويات التعليم العام، لاسيما المرحلتين الإعدادية والثانوية.

7-3 الدراسات الأجنبية:

- دراسة شان (2004) بعنوان العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات، هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأبعاده وفاعلية الذات. وتكونت عينة الدراسة من 158 معلماً ومعلمة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في مستوى الذكاء الانفعالي.

- دراسة الآن (2004) بعنوان: "العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لمعلم المدرسة الابتدائية"، شملت عينة مكونة من 180 معلماً ومعلمة (14 ذكور و166 إناث) من جنوب

تكساس. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لدى المعلمين، بينما لم تُسجل علاقة بين الذكاء العاطفي وسنوات الخبرة الطويلة أو العمر. كما كشفت الدراسة عن اختلافات في مستوى الذكاء العاطفي وفقاً للجنس والانتماء العرقي. - دراسة (Rarcia Resolito Amarillento) هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة القيادية، وشملت عينة مكونة من 54 مسؤولاً في الجامعة. أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة القيادية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي بين المشاركين وفقاً لمتغيرات السن، الخبرة المهنية، الجنس، والحالة العائلية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة القيادية بين المشاركين بناءً على متغيرات السن، الخبرة المهنية، الجنس، والحالة العائلية.

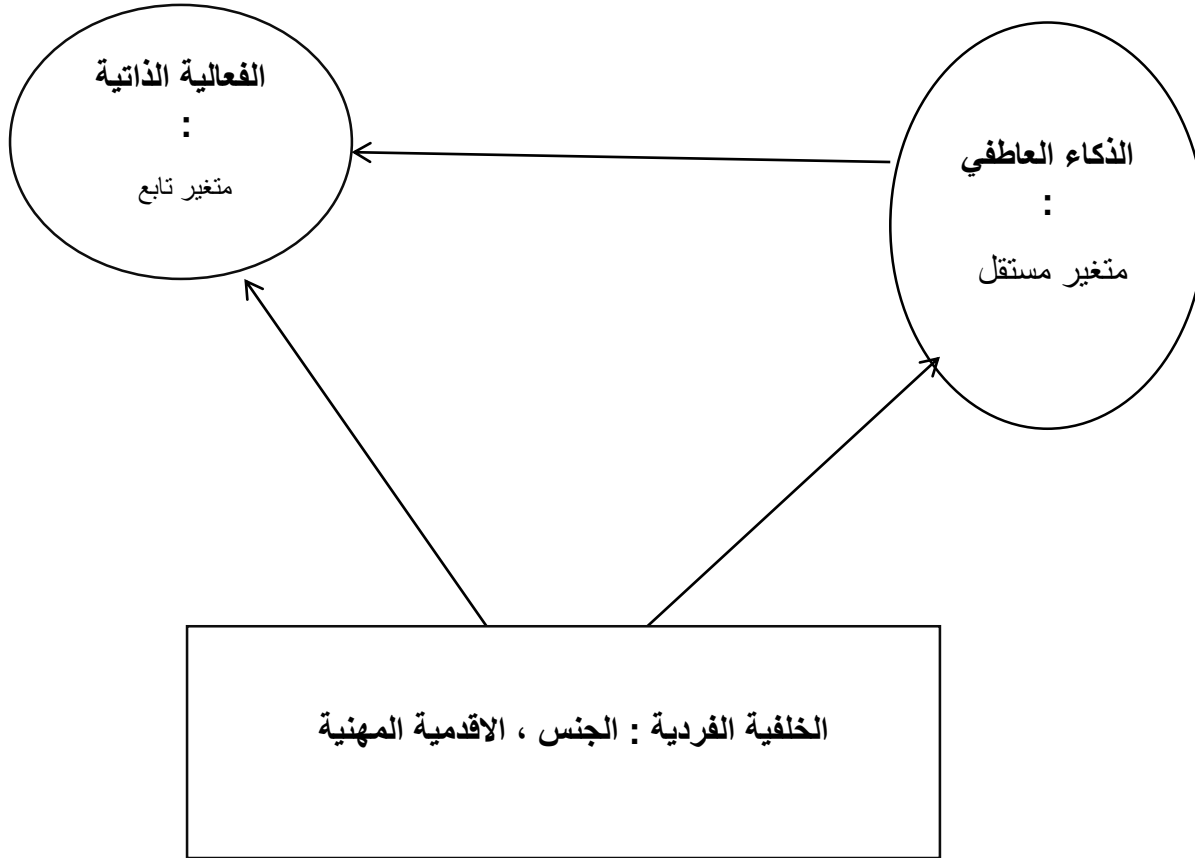
تعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة إشكالية الدراسة وفروضها، وكذلك في تغطية الجوانب النظرية والتطبيقية. ومن خلال مراجعة هذه الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي والتوافق المهني، يتضح أن أهدافها اختلفت باختلاف الباحث وموضوع الدراسة، بينما اتفقت أغلبها على استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، باعتباره الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تنوعت بين الدراسات؛ فبعض الدراسات ركزت على المعلمين، مثل دراسة سعيدة بن غربال، ودراسة إبراهيم قادري، ودراسة حليلة إبراهيم أحمد الفيلكاوي، ودراسة ريم سليمون، ودراسة الزهراء وحبيب، ودراسة السامدوني. في المقابل، طبقت دراسات أخرى على فئات مختلفة، مثل دراسة علي موسى بطران التي شملت الممرضين، ودراسة صالح بن سعيد الغامدي التي شملت المرشدين في المدارس، ودراسة سامي خليل وفحجان التي شملت معلمي التربية الخاصة. كما شملت الدراسات الأجنبية كل من دراسة الآن وشان على الأساتذة، بالإضافة إلى الدراسة التي تناولت مسؤولي الجامعة.

أما من حيث النتائج، فقد أظهرت أغلب الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، كما في دراسات: سعيدة بن غربال، وإبراهيم قادري، وحليمة إبراهيم أحمد الفيلكاوي، وريم سليمون، وعلي موسى بطران، وصالح بن سعيد الغامدي. في حين تناولت بعض الدراسات العلاقة بين التوافق المهني وبعض المتغيرات الأخرى، مثل دراسة سامي خليل وفحجان، التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغيرات مثل السن والدخل الشهري وطبيعة ظروف العمل. كما بينت دراسات شان والآن عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وسنوات الخبرة، العمر، والجنس.

الشكل رقم 01 : النموذج الافتراضي للدراسة



الشكل رقم 01 : النموذج الافتراضي للدراسة

المصدر : من إعداد الطالبين

الفصل الثاني: الذكاء العاطفي

تمهيد

- 1- تعريف الذكاء العاطفي.
- 2- نشأة و تطور مفهوم الذكاء العاطفي
- 3- نظريات الذكاء العاطفي.
- 4- أبعاد و مكونات الذكاء العاطفي.
- 5- أهمية الذكاء العاطفي.
- 6- أساليب قياس الذكاء العاطفي.
- 7- الأهمية التطبيقية للذكاء العاطفي.

خلاصة الفصل

الفصل الثاني :الذكاء العاطفي

تمهيد:

حظي مفهوم الذكاء العاطفي باهتمام متزايد من قبل الباحثين والكتاب خلال السنوات الأخيرة، حيث توالى الدراسات والأبحاث التي أبرزت أهميته البالغة ودوره الفعّال في مختلف مجالات الحياة. ويستند هذا المفهوم إلى جذور تاريخية تعود إلى إسهامات عدد من الباحثين الأوائل، من بينهم ثورندايك الذي تناول مفهوم الذكاء الاجتماعي، وستيرنبرغ الذي أشار إلى الذكاء العملي، وهوارد جاردنر الذي تطرّق إلى الذكاء الشخصي ضمن نظريته حول الذكاءات المتعددة.

غير أن التأسيس العلمي الدقيق لمفهوم الذكاء العاطفي تحقق مع ماير وسالوفي، اللذين كانا أول من استخدم المصطلح بشكل صريح سنة 1990م، في حين يُعزى الفضل الأكبر في انتشار هذا المفهوم وتداوله على نطاق واسع إلى دانيال جولمان من خلال مؤلفه حول الذكاء العاطفي.

ويُعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة نسبياً في علم النفس، وقد ظهر انطلاقاً من نظرية الذكاءات المتعددة لـ هوارد جاردنر " H. Gardner"، التي تفترض أن الفرد يمتلك أنماطاً متعددة من الذكاء، وليس ذكاءً واحداً فقط. ويشمل الذكاء العاطفي القدرة على فهم المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وإدراكها وتنظيمها، وبناء علاقات إنسانية ناجحة وقوية، والتفاعل الإيجابي مع المحيط الاجتماعي.

وسيتناول هذا الفصل عرضاً لأهم المرتكزات الأساسية للذكاء العاطفي، من حيث مفهومه وأبعاده ونماذجه النظرية وأساليبه قياسه، مع التركيز على الجوانب الجوهرية، نظراً لمكانته المحورية باعتباره أحد المتغيرات الأساسية في هذه الدراسة.

1- تعريف الذكاء العاطفي:

قبل التطرق إلى أبرز التعريفات المرتبطة بالذكاء العاطفي، يجدر بنا أولاً تقديم تعريف مستقل لكل من الذكاء والعاطفة على حدة، قصد توضيح مفهوم كل منهما، ثم إبراز طبيعة العلاقة التي تجمع بينهما وذلك على النحو التالي:

1-1- مفهوم الذكاء

تدل الدراسات النفسية على أن مفهوم الذكاء أقدم في نشأته من علم النفس وأبحاثه التجريبية، فقد نشأ في إطار الفلسفة القديمة التي اهتمت بدراسة العلوم البيولوجية والفسيولوجية العصبية، فانعكس ذلك الاهتمام بالنشاط العقلي.

فقد قسم أفلاطون النفس الإنسانية إلى ثلاث قوى العقل والشهوة والغضب، اختصرها أرسطو إلى قوتين فقط : إحداها عقلية معرفية والثانية خلقية انفعالية، أي أن الفلسفة اليونانية كانت تؤكد على الناحية الإدراكية للنشاط العقلي للفرد.

ومن الجدير ذكره هنا؛ أن كلمة ذكاء Intelligence ظهرت أول ما ظهرت على يد الفيلسوف الروماني (شيشرون) مشتقة من الكلمة اللاتينية *Intelligentia* ، ثم شاعت في الانكليزية والفرنسية *Intelligence* وتعني لغوياً الذهن *Intellect* والفهم *Understanding* والحكمة *Sagacity*. وقد ترجم هذا المصطلح إلى اللغة العربية بكلمة (ذكاء) ويعني الفطنة والتوقد ومن (ذكت النار) أي زاد اشتعالها، وهو بهذا المعنى يدل على زيادة القوى العقلية للإدراك. (جنان سعيد الرحو ، 2005، ص 226)

ويؤكد المعنى الفلسفي؛ شمول الذكاء لجميع النواحي العقلية والإدراكية واتصاله الوثيق بكل أنواعها ومستوياتها، فقد كان القدماء يتخذون المستوى العلمي والقدرة على التعلم معياراً للذكاء. فكان الشخص الذكي عندهم هو الشخص القادر على أن يتعلم، ويلم بشتى أطراف المعرفة. وكانوا يعتقدون أن كمية المعلومات لدى الفرد دليل على مدى ذكائه. وقد عرّف الذكاء قديماً بأنه طاقة، كما اعتبره البعض وظيفة إدراكية تمثل جانباً من جوانب الحياة العقلية تقابل الجانب الانفعالي.

وكان الاعتقاد السائد عندهم هو أن الحواس مفتاح العقل، وانه عن طريقها تصل المعلومات. وكانت محاولة قياس النشاط العقلي ككل في العمليات العقلية بداية الفتح في قياس الذكاء بالاختبارات الحديثة.

واليوم وبرغم معالجة موضوعات الذكاء في ميدانه السيكولوجي الصحيح الذي يدرسه علم النفس كمظهر عقلي من مظاهر السلوك الذي يخضع للقياس العلمي، ومع تطور معانيه

نتيجة لنجاح وسائل القياس وحداثة مفاهيمه، إلا أن آثار الماضي الطويل لم تنزل تقيء بظلالها عليه؛ لاسيما في تحديد بعض المعاني الشائعة عن مفهوم الذكاء.

إن الذكاء باعتباره فعالية نفسية يبدو في مظاهر مختلفة ومستويات متفاوتة؟ منها البسيطة التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالحياة البيولوجية، ومنها المعقدة التي ترتقي إلى أرفع درجات التفكير. وعلى اختلاف مظاهره وتفاوت مستوياته، فإنه يحقق أغراضاً ثلاثة هي: التلاؤم والإبداع والفهم.

تشير كلمة الذكاء في معناها اللغوي إلى الذهن والعقل والحكمة والفتنة وسرعة الفهم. ويُقال في الفعل: ذَكِيَ يَذْكِي ذكاءً، أي قوي تفكيره وازدادت فطنته، كما يقال ذكت النار أي اشتد اشتعالها. ومن هذا المنطلق يرتبط مفهوم الذكاء بدلالة الزيادة في القدرة العقلية والمعرفية. ومع ذلك، لا يعد الذكاء مفهوماً يسهل تحديده أو تعريفه بدقة، إذ يوجد اختلاف بين المتخصصين حول طبيعته وكيفية تحديد خصائصه. ويرجع ذلك إلى أن مصطلح الذكاء لا يشير إلى شيء مادي أو ظاهرة محددة ذات خصائص واضحة، بل هو مفهوم مجرد ومعقد يصعب حصره في تعريف واحد أو صفات محددة.

يوجد أكثر من تعريف للذكاء، وقد يرجع سبب تنوع تعريفات الذكاء وتعددتها إلى اختلاف نظرة العلماء إلى الذكاء نفسه، فمنهم من ينظر إليه من ناحية وظيفته، ومنهم من ينظر إليه من ناحية مكوناته

يقسم فريمان Freeman تعريفات الذكاء إلى خمسة أقسام:

- أ- تعريفات تهتم بدرجة تكيف الفرد بالنسبة للبيئة المحيطة به، وتؤكد هذه التعريفات على الناحية الاجتماعية للذكاء، من حيث معرفة الفرد للغة السائدة في الثقافة التي يعيش فيها والأرقام والمفاهيم المختلفة التي تتعلق بالزمان والمكان والقوانين والواجبات وما إليها.
- ب- تعريفات تهتم بقدرة الفرد على التعلم - أي قدرة الفرد على مجابهة المشاكل التي يصادفها.
- ج- تعريفات تهتم بقدرة الفرد على القيام بعمليات التفكير المجرد، وهذا نوع من السلوك يتبين في نوع معين من الاختبارات التي تقيس الذكاء، غير أن أصحاب التعاريف في هذه الفئة لا يحاولون التدقيق في الأصل في هذا السلوك، وما إذا كان السبب فيه التكوين العضوي أو العوامل البيئية، فهم يحكمون على الذكاء من مظاهر سلوكية.

د- تعريفات تهتم بالأساس العضوي للذكاء، وتنظر تلك التعاريف إلى الذكاء على أنه قدرة عضوية لها أساس في التكوين الجسماني، ويعزى إلى اختلافهم في الوراثة.

وفيما يلي أهم تعريفات الذكاء:

- 1- تعريف وكسلر: Wechsler الذكاء هو القدرة الكلية على التفكير والسلوك الهادف ذي التأثير الفعال في البيئة.
- 2- تعريف كلفن: Colvin الذكاء هو القدرة على التعلم وظاهر هنا أن التعلم وظيفة من وظائف الذكاء أو نتيجة لوجوده وليس هو الذكاء بعينه.
- 3- تعريف كهلر: Kohler الذكاء هو القدرة على إدراك العلاقات عن طريق الاستبصار والتوافق العقلي في المواقف الجديدة التي تقابل الفرد في حياته.
- 4- تعريف شترن: Stern الذكاء هو القدرة العقلية على التكيف للمواقف الجديدة أو القدرة على التصرف أو بمعنى آخر أن الذكاء هو القدرة العقلية العامة لدى الفرد على التكيف العقلي للمشاكل والمواقف الجديدة للحياة. وقد أخذ بتعريف شترن Stern السابق كل من سيرل بيرت في إنجلترا C.Burt وبنتر (Pintner) في أمريكا وغيرهم.
- 5- تعريف ابنجهاوس (Ebbinghaus) الذي يقول أن الذكاء (هو القدرة على تجميع العناصر المختلفة ، أو هو القدرة على الربط) و يلاحظ أن هذا التعريف يوضح وظيفة من وظائف الذكاء.
- 6- تعريف ارمان (Terman) الذي يرى أن الذكاء له القدرة على التفكير المجرد.
- 7- تعريف بينه (Binet) الذي يرى أن الذكاء هو القدرة على التكيف والانتباه الارادي ، وأنه كذلك القدرة على الادراك، و الابتكار ، و الاتجاه و نقد الذات ، ويلاحظ هنا أن بينه يصف وظائف الذكاء ولا يصف حقيقته.
- 8- تعريف سبيرمان (Spearman) الذي يرى أن الذكاء قدرة عظرية عامة، أو عامل يؤثر في جميع أنواع النشاط العقلي مهما اختلف موضوع هذا النشاط وشكله، و تشمل هذه القدرة العامة على إدراك العلاقات، وخاصة العلاقات الصعبة أو الخفية، أي أن الشخص الأكثر ذكاء يرى علاقات أكثر ويرى منها ما يخفى على غيره من الناس بسرعة أكثر.

9- تعريف ديربورن (Dearborn) الذي يرى أن الذكاء هو القدرة على التعلم والاستفادة من الخبرة ،ويأخذ بهذا التعريف وودرو، الذي يشير بأن الذكاء هو القدرة على التحصيل. معنى ذلك أن الذكاء هو تكوين فرضي أي أننا لا نلاحظه مباشرة، ولا نقيسه قياساً مباشراً، إنما تستدل عليه من آثاره، ونتأجه في سلوك الإنسان وأداءه، وأن هذا التكوين الفرضي ظهر نتيجة البحوث والاختبارات العقلية ونتيجة استخراج العلاقة بين هذه الاختبارات الواحد منها بالآخر.(مجدي أحمد محمد عبد الله ، 2003، ص 312)

1-2 مفهوم العاطفة:

إن الحوادث النفسية لدى الإنسان ذات صبغة انفعالية وجدانية ، و الانفعالات ترافق السلوك عندما تترع الدوافع إلى التحقيق و الإشباع. و هناك فرق بين الانفعال و العاطفة ، فالانفعال حالة انفعالية عنيفة عابرة في حين أن العاطفة حالة انفعالية أقل عنفا و أكثر دواما . و تنشأ العاطفة عندما يتجه دافع ما نحو موضوع من الموضوعات ، و يتركز باهتمام نحو هذا الموضوع المعين ، فيكون استعدادا انفعاليا عاطفيا تجاهه.(جنان سعيد الرحو ، المرجع السابق، ص 69).

تُشتق كلمة العاطفة لغوياً من الفعل عَطَفَ، وتُستعمل للدلالة على صفة غالبية في الإنسان؛ فيُقال رجل عطوف أي حسن الخلق، كما يُقال رجل عاطفي بمعنى مرهف الحس، رومني، أو أحياناً غير عقلاني. وتُستخدم كذلك تعبيرات مثل الحرمان العاطفي والفراغ العاطفي للدلالة على نقص الإشباع الوجداني.

أما اصطلاحاً، فقد حظي مفهوم العاطفة باهتمام واسع في علم النفس، وتعددت تعريفاته بتعدد زوايا النظر إليه.

إذ يعرفها ماير وسالوفي بأنها استجابات منظمة تتداخل مع عدة أنظمة نفسية فرعية، من بينها الأنظمة الفيزيولوجية والمعرفية والدافعية، إضافة إلى الخبرة الشعورية.

ويرى ستينر نيرج أن العاطفة حالة من الاستثارة الإيجابية أو السلبية تنشأ كرد فعل لحدث أو مثير ندركه من خلال حواسنا أو نستحضره من الذاكرة.

كما يعرف منصور والشرقاوي (1989) العاطفة بأنها استعداد وجداني مركب وتنظيم مكتسب لمجموعة من الانفعالات الموجهة نحو موقف معين، بما يدفع الفرد إلى تبني سلوك خاص (بن غربال، 2015، ص 48-49).

ويعرف قاموس أكسفورد العاطفة على أنها أي اضطراب أو تهيج يصيب العقل أو المشاعر، أي استثارة في الحالة العقلية. من جهته، يستخدم جولمان مصطلح Emotion للإشارة إلى مشاعر محددة تصاحبها أفكار معينة، وحالة نفسية وبيولوجية، واستعدادات سلوكية متفاوتة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الذكاء العاطفي يمثل تفاعلاً وتكاملاً بين عنصرين أساسيين هما الذكاء والعاطفة.

1-3 تعريف الذكاء العاطفي

يُعدّ الذكاء العاطفي من المفاهيم التي استأثرت باهتمام واسع لدى الدارسين والباحثين في علم النفس، ولا سيما في السنوات الأخيرة. وقد تباينت آراء الباحثين حول ترجمة المصطلح الأجنبي *Emotional Intelligence*، مما أسفر عن تعدد التسميات وتوجهها في أربعة اتجاهات رئيسية؛ إذ يُطلق عليه في الاتجاه الأول مسمى الذكاء العاطفي، وفي الاتجاه الثاني الذكاء الوجداني، بينما يُعرف في الاتجاه الثالث بـ الذكاء الانفعالي، أما الاتجاه الرابع فيسميه ذكاء المشاعر.

وتعكس هذه التسميات اختلاف الزوايا المفاهيمية؛ فالذكاء الانفعالي يرتبط غالباً بالجوانب غير السارة أو السلبية للانفعالات مثل الخوف والحزن والغضب، في حين يشير الذكاء العاطفي إلى الانفعالات السارة كالسعادة والحب والإعجاب. أما الذكاء الوجداني فيُنظر إليه بوصفه أكثر شمولاً ومسؤولية، إذ يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة على حد سواء، بينما يركز مفهوم ذكاء المشاعر على الجانب الحسي للخبرة الانفعالية، كالإحساس بالدفء أو الراحة.

ومنذ بروز مصطلح الذكاء العاطفي سنة 1999، تكاثفت جهود الباحثين من أجل بلورة تعريف دقيق له، وتعددت التعريفات التي حاولت الإحاطة بأبعاده المختلفة، وفيما يأتي عرض لبعض هذه التعريفات. (بن غربال، 2015، ص 50).

- عرف ماير و سالوفي Mayer & Solovey (1997) الذكاء العاطفي على أنه " : قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني (Mayer & Salovey, 1997, P 10).
- كما عرفه أبو حطب 1996 بأنه " حسن المطابقة بين التقدير الذاتي بين المفحوص من عالمه الداخلي ومحكات موضوعية مرتبطة بتقبل الملاحظة الخارجية " (بن غريبال، 2023، ص 40).
- أما ستيفن هير فيعرفه بأنه " :قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه ، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية ولمن حوله"
- يعرف دانيال جولمان (Goleman) الذكاء العاطفي بأنه القدرة التي تمكن الفرد من مواجهة الإحباطات ومقاومتها، والتحكم في الاندفاعات، وتأجيل إشباع الرغبات، وتنظيم الحالة المزاجية، ومنع المشاعر السلبية من إعاقه التفكير السليم، إضافة إلى تنمية التعاطف والأمل، والقدرة على استيعاب مشاعر الآخرين العميقة، وإدارة العلاقات الإنسانية برفق وحكمة . (جولمان، دانيال (2000)
- أما أبو حطب فيرى أن الذكاء العاطفي يتمثل في قدرة الفرد على فهم رغبات الآخرين ومقاصدهم حتى وإن لم تُعبّر عنها بوضوح، ويظهر هذا النوع من الذكاء جلياً في سلوك رجال الدين، والقادة السياسيين، والمعلمين، والمعالجين، وكذلك الآباء والأمهات، مؤكداً أنه لا يعتمد بدرجة كبيرة على اللغة اللفظية. (عجلان شهرة ، شيخ رابعة العدوي ، 2023-2024 ، ص 14).
- استناداً إلى ما سبق عرضه من تعريفات متعددة للذكاء العاطفي، يتبين أنها تندرج عموماً ضمن اتجاهين رئيسيين هما اتجاه القدرة والاتجاه المختلط .وعلى الرغم من هذا التباين في التصور، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين حول الأهمية البالغة للذكاء العاطفي في حياة الفرد، سواء على الصعيد الشخصي أم الاجتماعي. كما تتقاطع هذه التعريفات في تركيزها على مجموعة من المحاور الأساسية، من أبرزها:
- قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وانفعالاته وضبطها والتحكم فيها.

- إدراك مشاعر الآخرين والوعي بها وتقديرها وفهمها.
 - توجيه الانفعالات والمشاعر لدى الفرد والآخرين بصورة إيجابية.
 - توجيه سلوك الفرد وتنظيمه.
 - تعزيز التفاعل الاجتماعي القائم على التعاطف وفهم مشاعر الآخرين.
- وبناءً على ذلك، يمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات والخصائص الشخصية والاجتماعية التي تمكن الفرد من فهم انفعالاته ومشاعره بوعي ودقة، وضبطها وتوجيهها والتحكم فيها، إلى جانب إدراك وفهم مشاعر الآخرين، بما يضمن له القدرة على التكيف مع مواقف الحياة المختلفة، وتحقيق التوافق والنجاح في شتى مجالاتها. (بن غربال ، 2023-2024، ص 42).

2- نشأة وتطور مفهوم الذكاء العاطفي:

قد لا يكون من المبالغة في القول إن قلنا أن الذكاء يُعد من أكثر الموضوعات التي حظيت بالاهتمام في علم النفس، قديمًا وحديثًا، غير أن علم النفس المعرفي اضطلع بدراسة الذكاء الإنساني من منظور أكثر شمولية، يجمع بين البعدين النفسي الانفعالي والعصبي. ومع مرور الوقت، بدأ عدد من علماء النفس يشككون في كفاية معامل الذكاء بوصفه معيارًا وحيدًا للحكم على ذكاء الأفراد أو التنبؤ بنجاحهم في الحياة؛ إذ لوحظ أن بعض الأفراد يحققون مستويات مرتفعة من النجاح الدراسي أو الأكاديمي، ومع ذلك يعانون من التعاسة أو الإخفاق في حياتهم الشخصية والاجتماعية، في حين يتمكن آخرون من تحقيق نجاحات لافتة في مختلف مجالات الحياة، وينعمون بالرضا والسعادة، رغم محدودية تحصيلهم الأكاديمي أو انخفاض معامل ذكائهم.

وقد أدى ذلك إلى افتراض وجود أنماط أخرى من الذكاء تتجاوز الذكاء التقليدي المرتبط بالتحصيل الدراسي أو الأداء في الاختبارات، لا سيما إذا ما أُريد للذكاء، كما صيغ في نماذجه الكلاسيكية التي ظهرت في بدايات ومنتصف القرن الماضي، أن يكون عاملاً مفسرًا للسعادة الشخصية والنجاح الحياتي .

وفي هذا السياق، يعرض محمود خوالدة (2004) التسلسل التاريخي لمفهوم الذكاء العاطفي، مؤكدًا ضرورة فهم الجذور الأولى لهذه الفكرة من خلال تتبع تطور مفهوم الذكاء

الوجداني عبر المراحل التاريخية المختلفة. ويبيّن أن الاتجاهات التي أضفت صفة الذكاء على العاطفة ليست حديثة العهد، إذ دأب المنظرون عبر العقود على دراسة العلاقة بين الذكاء والعاطفة بوصفهما بُعدين متكاملين لا متعارضين.

فخلال الفترة ما بين 1920 و1930، ظهر مفهوم الذكاء الاجتماعي على يد إدوارد ثورندايك (E. L. Thorndike)، الذي ميّز بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الحركي، وعرف الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم الآخرين والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية. وقد شدّد لاحقاً دانيال جولمان (Goleman) على أهمية تنمية المهارات الوجدانية والاجتماعية من خلال برامج تربوية تُدمج في المناهج الدراسية والحياة المدرسية، على أن تشمل المعلمين والآباء وكل الفاعلين في المجتمع، لما لها من أثر إيجابي في تحسين أداء الأفراد، مع تنبيهه إلى صعوبات قياس الذكاء الاجتماعي واستبعاده الاعتماد على الاختبارات اللفظية في ذلك.

وفي عام 1960، صدر كتاب حول الذكاء ومقاييسه، إلا أنه قلّل من أهمية الذكاء الاجتماعي ولم يمنحه المكانة التي يستحقها. أما في عام 1985، فقد أشار روبرت سترنبرج (R. Sternberg) في كتابه ما بعد الذكاء إلى أن الذكاء الاجتماعي يُعد مستقلاً عن القدرات الأكاديمية، ويُشكّل مفتاحاً أساسياً للأداء الناجح في الحياة. وفي الاتجاه ذاته، أكد هوارد جاردنر (Gardner) في نظرية الذكاءات المتعددة أن فهم الفرد لذاته وللآخرين، وقدرته على توظيف هذا الفهم بفاعلية، يُعد أحد أنماط الذكاء الأساسية.

وفي عام 1990، قدّم بيتر سالوفي وجون ماير (Salovey & Mayer) نموذجاً نظرياً للذكاء الانفعالي في كتابهما الخيال، المعرفة، الشخصية. ثم جاء عام 1995 ليشهد إصدار دانيال جولمان كتابه الشهير الذكاء الانفعالي: لماذا يعني أكثر مما تعنيه نسبة الذكاء؟، الذي أسهم في انتشار المفهوم على نطاق واسع.

وفي العام نفسه، أجرى جاك بلوك (J. Block) دراسة تناولت بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء، مستقلة عن الذكاء العاطفي، حيث أشارت نتائجها إلى أن الأفراد ذوي الذكاء المرتفع بمعزل عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية، وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية، في حين اتسم الأفراد المتميزون في الذكاء العاطفي، مستقلين

عن الذكاء العقلي، بتفوقهم في الجوانب الاجتماعية، وامتلاكهم اتجاهات إيجابية نحو ذواتهم ونحو الآخرين. (سليمان، 2015، ص 31-32).

3- نظريات الذكاء العاطفي:

تعددت الآراء والاتجاهات النظرية التي سعت إلى تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وتحديد مكوناته، ويمكن بوجه عام تصنيف هذه الاتجاهات ضمن نموذجين رئيسيين؛ أولهما نموذج القدرة العقلية، وثانيهما النموذج المختلط.

فالنظريات التي تنطلق من نموذج القدرة تنظر إلى الذكاء العاطفي بوصفه نمطاً من أنماط الذكاء العقلي الخالص، ويُعد نموذج ماير وسالوفي من أبرز هذه النماذج. أما النماذج المختلطة، فتري أن الذكاء العاطفي يمثل مزيجاً من القدرات العقلية والسمات الشخصية. وفي هذا السياق، يبرز نموذجان أساسيان؛ الأول قدّمه جولمان، ويركّز على الكفاءة العامة للشخصية إلى جانب القدرات العقلية، في حين يقترح بار-أون نموذجاً آخر يندرج ضمن نظريات الشخصية، ويؤكد على العلاقة التفاعلية بين القدرات العقلية والانفعالية من جهة، والسمات الشخصية من جهة أخرى، وانعكاس ذلك على التوافق النفسي والاجتماعي للفرد (سليمان، 2015، ص 33).

وسيتناول الباحث فيما يلي عرض هذه النماذج وما يرتبط بها من مقاييس.

القسم الأول: نماذج القدرات العقلية (Abilities Models) : تركّز نماذج القدرات العقلية، بصفة عامة، على السياق الانفعالي للمعلومات، وعلى القدرات المرتبطة بمعالجتها. فهي تهتم بقدرة الفرد على إدراك الوجدان، المتمثل في الانفعالات والعواطف، وتنظيمه، والتفكير فيه بصورة واعية. ويُعدّ من أبرز رواد هذا الاتجاه ومؤيديه كلٌّ من ماير وسالوفي، إلى جانب ليندا أدلر. (L. Edler).

القسم الثاني: النماذج المختلطة (Mixed Models) : ترى النماذج المختلطة أن الذكاء العاطفي لا يقتصر على القدرات العقلية فحسب، بل يشمل كذلك سمات شخصية، ولهذا أُطلق عليها مسمى النماذج المختلطة وهي تقوم على الدمج بين سمات الشخصية والانفعالات ضمن سياقها الاجتماعي، من خلال التفاعل الاجتماعي والنشاطات التي تربط الفرد بالآخرين. ويُعدّ كلٌّ من جولمان وبار-أون من أبرز رواد هذا الاتجاه (بن غريبال، 2023، ص 52).

وفيما يلي عرض لأهم وأشهر هذه النماذج:

3-1 نماذج القدرة :

3-1-1 نموذج القدرة لماير وسالوفي " 1990 John Peter & Mayer Salovey "

يُعدّ العالمان بيتر سالوفي، الأستاذ المساعد، وجون ماير، أستاذ علم النفس، من أوائل من أرسا الأسس النظرية لمفهوم الذكاء العاطفي، الذي يشير إلى قدرتنا على إدراك معاني الانفعالات وفهم علاقاتها، والاستدلال بها، وحل المشكلات اعتماداً على العواطف؛ إذ يتطلب الذكاء العاطفي توظيف الانفعالات بما يسهم في تعزيز الكفاءة والفاعلية المعرفية. (Mayer " 15 p: 1997, Salovey &)

قدّم ماير وسالوفي نموذجهما للذكاء العاطفي في كتابهما " الذكاء الانفعالي: الخيال، المعرفة، والشخصية"، حيث ينطلقان من فكرة مفادها أن الوجدان يزود الفرد بمعلومات بالغة الأهمية، ويختلف الأفراد فيما بينهم في قدرتهم على توليد هذه المعلومات، والوعي بها، وتفسيرها، وتوظيفها، والاستجابة لها، بما يحقق توافقاً أكثر ذكاءً مع المواقف المختلفة. ويركّز هذا النموذج في تفسير الذكاء العاطفي على الكيفية التي تتفاعل بها الانفعالات مع النظام المعرفي للفرد، وما تُحدثه من تغييرات داخله. إذ يفترض أن الانفعالات تحمل في طياتها معلومات عن العلاقات التي من خلالها نفهم مشاعرنا؛ فالتغير في علاقتنا بشخص ما يؤدي بالضرورة إلى تغير مشاعرنا نحوه. وعلى سبيل المثال، فإن إدراكنا لموقف ما على أنه مهدّد يفضي إلى الشعور بالخوف، لوجود علاقة وثيقة بين التهديد والخوف. ولا يهم في ذلك ما إذا كانت هذه العلاقات آنية، أو مستحضرة من الذاكرة، أو متخيّلة، فهي دائماً ما تكون مصحوبة بتغير انفعالي نطلق عليه اسم الانفعال. فالشعور بالخوف قد ينشأ عن موقف متخيّل أو متذكّر، ويُعد الانفعال استجابة منظمة للموقف، تتميز بمظاهر فسيولوجية، ومعرفية، وخبرائية، ويكمن جوهر الاهتمام في كونه يحدث أثناء استجابتنا لتلك العلاقات.

ولا يقتصر الأمر على مجرد معرفة الانفعالات وإدراك العلاقات القائمة بينها، بل يمتد إلى مستويات أعلى من التفكير المجرد، كتحليل العبارات اللغوية المرتبطة بالانفعال، ودراسة التحولات التي تطرأ عليه؛ فالتأخير، على سبيل المثال، قد يحوّل الإحباط إلى غضب، حيث يُعد الغضب نتاجاً للتغير الحاصل في الإحباط. ومن ثمّ، يشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على

فهم معاني الانفعالات والعلاقات المتبادلة بينها، والتفكير فيها، واستخدامها في حل المشكلات (حنصالي، 2014، ص 49).

كما قدّم ماير وسالوفي تعريفاً شاملاً للذكاء العاطفي جمع بين مكوناته المختلفة، إذ عرفاه بأنه «مجموعة من القدرات التي تتعلق بقدرة الفرد على التعرف إلى انفعالاته والتحكم فيها، إلى جانب قدرته على فهم انفعالات الآخرين والتعامل معها وتقييمها بدقة». وقد حدّد ماير وسالوفي الذكاء العاطفي في أربع قدرات رئيسية: (بن غربال، 2023، ص 53).

- إدراك المشاعر والتعبير عنها: ويتمثل في قدرة الفرد على التعرف إلى مشاعره الذاتية ومشاعر الآخرين، مع القدرة على التعبير عن هذه المشاعر بصورة دقيقة ومناسبة اجتماعياً.
- توضيح التفكير من خلال ضبط المشاعر: حيث تصبح المشاعر عنصراً فاعلاً في العملية المعرفية، كالإبداع، وحل المشكلات، والذاكرة، واتخاذ القرار، أي توظيف الانفعالات بما يساهم في تحسين وضوح التفكير وتهيئة المناخ الانفعالي الذي يساعد العقل على إدارة المشاعر بفاعلية.
- فهم الانفعالات: ويشمل القدرات المعرفية المرتبطة بمعالجة المعلومات الانفعالية، مثل الاستبصار بالعلاقات بين مختلف أنواع المشاعر، وفهم أسبابها ونتائجها، إضافة إلى استيعاب التحولات والتغيرات التي تطرأ على الانفعالات لدى الأفراد والجماعات في لحظات المواقف الانفعالية.
- إدارة الانفعالات: وتتضمن القدرة على تنظيم الانفعالات ومراقبتها وضبطها وتوجيهها لدى الفرد في مختلف المواقف الاجتماعية، وقد أصبح هذا البعد يُدرّس في علم النفس تحت مفهوم «الميتا-انفعالية»، أي الوعي بالانفعالات وكيفية إدارتها .
- كما قدّم دوليويكس وهيجز (Dulewicz & Higgs, 1999) تصنيفاً آخر لمكونات الذكاء العاطفي، تضمن خمسة أبعاد رئيسية، هي:
- الوعي بالذات: ويقصد به معرفة الفرد بمشاعره واستخدامها في اتخاذ قرارات واثقة في مختلف مجالات حياته.

- **تنظيم الذات:** وهو قدرة الفرد على إدارة انفعالاته وعواطفه بطريقة تساعد وتحتّزه بدل أن تعوقه، إلى جانب قدرته على تأجيل إشباع حاجاته إلى الوقت المناسب.
- **تحفيز الذات:** ويتمثل في توظيف الفرد لقيمه وتفضيلاته العميقة من أجل تحفيز ذاته ودفعها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافه بصورة أكثر كفاءة.
- **التعاطف:** ويعني الإحساس بمشاعر الآخرين وفهمها، والقدرة على التعامل مع نزعاتهم وانفعالاتهم وإدارتها بأسلوب إيجابي وفّعال.
- **المهارات الاجتماعية:** وتشير إلى قدرة الفرد على قراءة انفعالات الآخرين وإدارتها من خلال علاقاته الاجتماعية، وإظهار الاهتمام بهم، واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض، وبناء الثقة، وتكوين شبكة علاقات ناجحة، والعمل ضمن فريق بروح إيجابية وفاعلة (سليمان، 2015، ص 42).

3-1-2 نموذج ليندا أدلر Linda Edler للذكاء العاطفي:

- تُعدّ ليندا أدلر Linda Edler من أبرز رواد نموذج الذكاء العاطفي بوصفه قدرة عقلية، إذ تنظر إليه باعتباره معياراً لنجاح الفرد أو إخفاقه في عمليات الاستدلال أو في كيفية استجابته للمشاعر التي يواجهها في مواقف مختلفة. وتتطلب هذه العملية توظيف الذكاء المعرفي في التعامل مع المشاعر الإيجابية والسلبية على حدّ سواء، مما يجعل الذكاء العاطفي مؤشراً منطقيّاً على سلامة الاستجابات الانفعالية ذات البعد المعرفي.
- وقد وصفت أدلر الفرد الذكي وجدانياً بأنه الشخص القادر على تحديد رغباته بوضوح، بحيث تأتي استجاباته الانفعالية منسجمة مع هذه الرغبات في إطار منطقي، ويتميز سلوكه بالعقلانية، أي بالالتزام بالتفكير السليم وإصدار الأحكام الرشيدة.
- كما ركّزت أدلر في نموذجها للذكاء العاطفي على دور الانفعالات في تفاعلها مع التفكير داخل سياق العمل، من خلال ثلاثة أبعاد أساسية، هي:
- **البعد الإدراكي للعقل:** ويشمل العمليات المعرفية المرتبطة بالتفكير، مثل التحليل والمقارنة والتقييم.
 - **البعد المتعلق بتوجيه الانفعال:** ويتمثل في نقل الانفعال وتوظيفه بما يتلاءم مع السلوك المطلوب، أي اختيار الاستجابة المناسبة لظروف الموقف.

- **البعد الدافعي**: وهو الذي يُعد المحرك الأساسي للعقل الإنساني والدافع الرئيس للسلوك، حيث يحدد فرص النجاح أو الفشل التي يمر بها الفرد تبعًا لأهدافه ورغباته ودوافعه. وتعمل هذه الأبعاد الثلاثة في إطار علاقة تفاعلية متكاملة ومستمرة (ليلية خابط، 2018، ص 95-96).

3-2 النماذج المختلطة:

يختلف هذا النموذج عن النموذج الأول " نموذج القدرة في تفسير الذكاء العاطفي " ، إذ يرى أصحابه أن الذكاء العاطفي ليس قدرة عقلية خالصة، بل هو مزيج متكامل من السمات والاستعدادات والمهارات والكفاءات والقدرات المختلفة. ويُنظر إليه بوصفه نتاجًا لتفاعل السمات والعوامل الشخصية مع الخبرات المكتسبة، ومن أبرز مهاراته: التحكم في الذات، والمثابرة، والدافعية، وغيرها. ومن بين النماذج التي تدرج ضمن هذا التوجه نذكر:

3-2-1 نموذج دانيال جولمان:

استند جولمان في صياغة مفهومه للذكاء العاطفي إلى نظرية جاردنر في الذكاءات المتعددة، ولاسيما ما يتعلق بالذكاء الشخصي، الذي يُعد أحد الذكاءات الثمانية التي اقترحها جاردنر. إذ يرى أن الذكاء الشخصي يتمثل في قدرة الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته المختلفة وفهمها والتمييز بينها وتسميتها، ثم توظيفها في توجيه السلوك بصورة فعّالة. وبهذا المعنى، يقترب هذا المفهوم من الوعي بالذات، الذي يُعد أحد المجالات الأساسية للذكاء العاطفي لدى جولمان. كما أن المهارات الاجتماعية أو الذكاء البين-شخصي عند جولمان تقوم على مفهوم الذكاء الاجتماعي لدى جاردنر، والذي يُعرّفه بأنه القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها، وفهم مشاعرهم ودوافعهم، بما يساهم في التأثير في سلوكهم وتوجيههم (الخولي، 2011) (بن غربال ، 2023 ، ص 55).

ويقدم هذا النموذج إطارًا متكاملًا للذكاء العاطفي، يوضّح كيفية تحويل قدرة الفرد على الوعي بذاته وإدارة انفعالاته، والوعي بمشاعر الآخرين وإدارة العلاقات معهم، إلى عامل فعّال في تحقيق النجاح داخل بيئة العمل (سلامي، 2016، ص 170).

كما يؤكد جولمان، استنادًا إلى العديد من الأدلة، أن الأفراد الذين يتمتعون بالمثابرة العاطفية، والقدرة على التحكم الجيد في مشاعرهم، والكفاءة في قراءة مشاعر الآخرين والتعامل معها

بفاعلية، يحققون تفوقًا وسبقًا في مختلف مجالات الحياة، بدءًا من العلاقات العاطفية والحميمية، وصولًا إلى الالتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح المهني داخل المؤسسات (معمرية، 2009، ص 38).

ويحدد جولمان مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، من بينها: الوعي بالذات (Self-awareness) ، التحكم في الانفعالات (Impulse control)، المثابرة (Industry) ، الحماس (Zeal) ، الدافعية الذاتية (Self-motivation)، التقمص العاطفي (Empathy) ، واللياقة الاجتماعية (Social deftness). ويرى أن انخفاض هذه المهارات الانفعالية والاجتماعية ينعكس سلبيًا على الفرد، ولا يخدم نجاحه الشخصي أو المهني (معمرية، 2009، ص 24-25).

يرى جولمان أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة أبعاد رئيسية، تدرج ضمنها خمس وعشرون كفاءة، موزعة على مجالين أساسيين: الكفاءات الشخصية والكفاءات الاجتماعية، وتتمثل فيما يلي:

- **الوعي بالذات: (Self-awareness)** : ويُقصد به قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وقراءتها بدقة، وفهم تأثير هذه المشاعر في ردود أفعاله واستجاباته للمواقف المختلفة، وكذلك في عملية اتخاذ القرار لديه (العتيبي، 2010، ص 260). ويُعد الوعي بالذات أساس الثقة بالنفس، إذ يحتاج الفرد إلى إدراك جوانب القوة والضعف لديه، واتخاذ هذه المعرفة منطلقًا لتقدير إمكاناته وتحديد قدراته (الكيكي، 2010، ص 8).

- **إدارة الانفعالات: (Emotional Management)** : وتشير إلى قدرة الفرد على التعامل مع انفعالاته وضبطها بصورة ملائمة، بما يشمل تهدئة النفس، والتخفيف من القلق، والتخلص من المشاعر السلبية، بما يسمح بتكيف انفعالي أفضل مع المواقف المختلفة (سعيد، 2008، ص 14).

- **تحفيز الذات (الدافعية الذاتية: Self-motivation)** : ويتضمن هذا البعد القدرة على تأجيل الإشباع الفوري، والتحكم في الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير السليم واختيار الاستجابة المناسبة، فضلًا عن السعي لتحقيق أهداف بعيدة المدى. ويُطلق على ذلك الدافعية، أي امتلاك هدف واضح، ومعرفة الخطوات اللازمة لتحقيقه، وتوجيه الانفعالات

لخدمة هذا الهدف مع الحفاظ على الأمل (حسن و حسين، 2006، ص 60). وتشمل الدافعية الذاتية جوانب مثل الدافعية الأكاديمية، والمبادرة، والتفاؤل، ويؤكد جولمان أن الأمل يمثل العنصر الجوهرى في تحفيز الذات (القاضي، 2012، ص 43).

- **التعاطف: (Empathy)** : ويعني قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين واستيعابها من خلال ملاحظتهم وتعبيرات وجوههم، وليس فقط من خلال ما يصرحون به لفظيًا (بام روبنز وجان سكوت، 2000، ص 68-69).

كما يشمل الإحساس بمشاعر الآخرين والتأثر بها، والنظر إلى المواقف من منظورهم، والتوحد معهم انفعاليًا (القاضي، 2012، ص 43).

- **المهارات الاجتماعية: (Relationship)** : وتشير إلى قدرة الفرد على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين، والتفاعل معهم بفاعلية، وقيادتهم، وتكوين روابط اجتماعية ناجحة، إضافة إلى إدارة الصراعات بأسلوب بناء. فالإنسان كائن اجتماعي، وتعكس قدرته على التعامل الجيد مع الآخرين حفاظه على بقائه وإشباع حاجاته. وتتمثل المهارات الاجتماعية في فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم ومراعاتها بما يتلاءم مع متطلبات الموقف، وتظهر في القدرة على التأثير في الآخرين، والتواصل معهم، وقيادتهم بكفاءة. كما يتميز الأفراد ذوو المهارات الاجتماعية العالية بالقدرة على بناء الثقة والأمانة، وخلق مناخ من التعاون والمشاركة، والعمل الجماعي الفعّال داخل بيئة العمل (سلامي، 2016، ص 172).

حدّد جولمان الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد رئيسية، موزّعة على مجالين أساسيين؛ يختص المجال الأول بالكفاءات الشخصية، بينما يضم المجال الثاني الكفاءات الاجتماعية. ويشتمل كل بعد من هذه الأبعاد على مجموعة من الكفاءات الفرعية، ليصل مجموعها إلى خمسٍ وعشرين كفاءة، وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم 01: يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات " لماير وسالوفي "

القسم	البعد	الكفاءة الفرعية
الكفاءات الشخصية	الوعي بالذات	الوعي الانفعالي، التقييم الدقيق للذات، الثقة بالنفس
	ادارة الذات	ضبط الذات، الشعور بالكفاءة والثقة، الضمير الحي، التكيف، الابتكار
	الدافعية	دافع الإنجاز، الالتزام، المبادرة (المبادرة)، التفاؤل
الكفاءات الاجتماعية	التعاطف	فهم الآخرين، تنمية (تطوير) الآخرين، التوجه لخدمة الآخرين، تنوع الفعالية، الوعي السياسي
	المهارات الاجتماعية	التأثير في الآخرين، التواصل، إدارة الخلافات، القيادة، تغيير أساليب التحفيز، بناء الروابط، التعاون، العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على (بن غربال، 2023، ص 57)

ثانياً :نموذج مختلط لبار -أون (1998)

هو عالم نفس ومؤسس لمعهد الذكاء التطبيقي في الدنمارك، بدأ اهتمام بار-أون ، بالذكاء العاطفي في عام 1985 عند طرحه لسؤال :ما سبب تفوق بعض الأفراد في الحياة بينما يفشل آخرون في ذلك؟.

وبعد مجموعة من الأبحاث توصل إلى أن الذكاء العاطفي هو السبب الرئيسي في نجاح الأفراد في حياتهم، وقد وضع أول المقاييس المستخدمة لتقييم الذكاء العاطفي معتمداً على مفهوم نسبة الذكاء العاطفي Emotional Quotient Inventory ، وهو مقياس يركز على مجموعة من القدرات الاجتماعية والعاطفية، وتتمثل في معرفة الفرد لمشاعره وفهمها والتعبير عنها، بالإضافة إلى قدرته على فهم مشاعر الآخرين والتعامل معها في جميع المواقف، والتي تساعد في النهاية على حل المشاكل وتغيير السلوك (Bar-On, 1997). وقد أوضحت رشاد (2012) : أن النموذج المختلط لبار-أون له خمس أبعاد رئيسية بمستوى الذكاء العاطفي لدى الفرد وهي:

- **الانفعالات داخل الشخص : Intrapersonal** والتي تشمل الوعي بالذات، تقدير الذات، تحقيق الذات وأخيرا الاستقلالية.
- **العلاقات البينشخصية : Interpersonal** وتشمل التعاطف، المسؤولية الاجتماعية، العلاقات الاجتماعية، والتي تمثل القدرات البينشخصية محاولة تطبيقها في الواقع وفي مهارات إدارة الفرد لعلاقاته بالآخرين.
- **إدارة الضغوط : Stress Management** وتشمل قدرة الفرد على إدارة وتحمل الضغوط والتحكم في الاندفاع.
- **القدرة على التكيف : Adaptability** وتشمل نجاح الفرد في مواكبة الظروف بمرونة والتكيف معها، بالإضافة على القدرة على حل المشكلات بمهارة عالية.
- **المزاج العام : General Mood** وتشمل على النظرة التفاؤلية للفرد داخل المجتمع والتي تحقق له التفاؤل والسعادة.

3-2-2 نموذج بار أون- :

تُعدّ نظرية بار-أون من أوائل النظريات التي تناولت الذكاء العاطفي بالتفسير العلمي منذ ظهورها سنة 1988، عند طرحه لسؤال :ما سبب تفوق بعض الأفراد في الحياة بينما يفشل آخرون في ذلك؟

وبعد سلسلة من الدراسات والأبحاث، تبين أن الذكاء العاطفي يُعد من العوامل الأساسية المؤثرة في نجاح الأفراد في مختلف مجالات حياتهم. كما تم تطوير أول أداة لقياسه اعتماداً على مفهوم معامل الذكاء العاطفي (Emotional Quotient Inventory)، وهو مقياس يركز على تقييم مجموعة من الكفاءات الاجتماعية والانفعالية. وتشمل هذه الكفاءات قدرة الفرد على إدراك مشاعره وفهمها والتعبير عنها بوعي، إلى جانب استيعاب مشاعر الآخرين وحسن التعامل معها في مختلف المواقف، بما يساهم في حل المشكلات وتعديل السلوك بصورة إيجابية.

حيث قام بار-أون في أطروحته للدكتوراه بصياغة مفهوم النسبة الانفعالية (EQ)

(Emotional Quotient) بوصفه نظيراً لمفهوم نسبة الذكاء العقلي (IQ: Intelligence)

(Quotient). وقد تزامن نشر هذه الأطروحة في أواخر الثمانينيات مع تزايد اهتمام الباحثين بدور الانفعالات في الأداء الاجتماعي وجودة الحياة والسعادة الإنسانية.

وقبل أن يحظى الذكاء العاطفي بالانتشار الواسع الذي يتمتع به اليوم في مختلف المجالات، قام بار-أون سنة 2000 بوضع نموذج انطلاقة من مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية، والتي تؤثر في القدرة الكلية للفرد على مواجهة متطلبات البيئة والتكيف معها (السميدوني، 2007، ص 103).

ويشير هذا النموذج إلى أن الذكاء العاطفي يُعد نظاماً من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تسهم في تعزيز قدرة الفرد على التكيف الناجح مع ضغوط البيئة ومطالبها المختلفة (محمد، 2009، ص 40-41).

ويرى بار-أون أن الذكاء الانفعالي والاجتماعي يتمثل في قدرة الفرد على إدارة التغيرات الشخصية والاجتماعية المحيطة به بفاعلية، من خلال التعامل الواقعي والمرن مع المواقف الطارئة، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات المناسبة. ويؤكد في هذا السياق على ضرورة إدارة الانفعالات بطريقة تجعلها في خدمة الفرد لا ضده، إلى جانب تبني التفاعل والإيجابية وامتلاك مستوى كافٍ من الدافعية الذاتية (حنصالي، 2014، ص 52).

وفي ضوء نموذج، طوّر بار-أون مقياس النسبة الانفعالية المعتمد على أسلوب التقرير الذاتي لقياس الذكاء العاطفي، ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الأجنبية والعربية. كما يتفق بار-أون مع جولمان في اعتبار الذكاء العاطفي عاملاً أساسياً في تحديد قدرة الفرد على النجاح في حياته العلمية، إضافة إلى تأثيره المباشر في مستوى الرفاهية العامة للفرد (جروان، 2012، ص 105).

ويعرض بار-أون الذكاء العاطفي من خلال منظورين أساسيين:

أولاً: المنظور التنظيمي :

- ويتضمن مجموعة من العوامل المتقاربة والمنظمة منطقياً ضمن فئات مترابطة، تشمل:
- المكونات الشخصية (الذكاء الشخصي): وتضم الوعي بالذات، تقدير الذات، تحقيق الذات، الاستقلالية، والتوكيدية.

- المكونات الاجتماعية (الذكاء الاجتماعي) :وتشمل التفهم، العلاقات الاجتماعية، والمسؤولية الاجتماعية.
- مكونات التكيف :وتتمثل في حل المشكلات، إدراك الواقع، والمرونة.
- مكونات إدارة الضغوط :وتشمل تحمل الضغوط وضبط الاندفاع.
- مكونات المزاج العام :وتضم السعادة والتفاؤل.

ثانيًا: المنظور الطبوغرافي (Topographic Perspective)

ويرتكز هذا المنظور على ترتيب مكونات الذكاء العاطفي من العوامل الأساسية إلى العوامل الناتجة، على النحو الآتي:

- العوامل الجوهرية: (Core factors) الوعي بالذات، التفهم، التوكيدية، إدراك الواقع، وضبط الاندفاع.
- العوامل المساندة: (Supporting factors) تقدير الذات، الاستقلالية، المسؤولية الاجتماعية، التفاؤل، تحمل الضغوط، والمرونة.
- العوامل الناتجة: (Résultant factors) حل المشكلات، العلاقات الاجتماعية، تحقيق الذات، والسعادة (الخولي، 2011).

ويتضمن نموذج بار-أون للذكاء العاطفي خمسة أبعاد رئيسية، هي:

- الذكاء الشخصي (Intrapersonal)
 - الذكاء البينشخصي (Interpersonal)
 - القدرة على التكيف (Adaptability)
 - إدارة الضغوط (Stress Management)
 - الحالة المزاجية العامة (General Mood)
- وفيما يلي سيتم عرض مفهوم المكونات الفرعية لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي وفق نموذج بار-أون.

الجدول رقم 02: يقدم شرحاً لمفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي وفق نموذج بار-أون.

المكون	مفهومه
الوعي بالذات	تمثل قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وأحاسيسه الداخلية وفهمها بدقة.
التوكيدية	تمثل قدرة الفرد على الإفصاح عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره بوضوح، مع تمكنه من الدفاع عن حقوقه بأسلوب إيجابي وبناء بعيداً عن النزعة السلبية أو الهدامة.
الاهتمام بالنفس	تتمثل في قدرة الفرد على تقدير ذاته واحترامها، مع تقبل إمكاناته وحدوده بوعي وثقة.
الواقعية	تتمثل في وعي الفرد بحدوده الشخصية ومعرفته بقدراته وإمكاناته بشكل واقعي ومتوازن.
الاستقلالية	تتمثل في قدرة الفرد على ضبط ذاته وتوجيه سلوكه، والتحكم في طريقة تفكيره وآليات تنفيذ أفعاله، مع التمتع بدرجة من الاستقلالية العاطفية والانفعالية.
التعاطف	تتمثل في قدرة الفرد على التعرف على مشاعر الآخرين وفهمها وتقديرها بموضوعية، مع تقبلها كما هي دون إصدار أحكام مسبقة.
العلاقات الشخصية	تتمثل في قدرة الفرد على إقامة علاقات اجتماعية سليمة، والحفاظ عليها بصورة فعالة ومُرضية، تقوم على التفاعل الإيجابي والتعاون البناء.
المسؤولية الاجتماعية	تتمثل في قدرة الفرد على تقديم نفسه كشخص متعاون ومبادر ومشارك بفاعلية داخل المجتمع، وكذلك في مدى مساهمته الإيجابية ضمن فريق العمل الذي ينتمي إليه.
حل المشكلات	تتمثل في قدرة الفرد على التعرف على المشكلات بدقة، واستنتاج الحلول المناسبة لها، وتطبيقها بفعالية لتحقيق النتائج المرجوة.
دراسة الواقع وتحليله	تتمثل في قدرة الفرد على مقارنة ما تم إنجازه فعلياً مع الهدف العام المراد تحقيقه، وتقييم مدى توافق النتائج مع الغاية المنشودة.
المرونة في التعامل	تتمثل في قدرة الفرد على تكيف مشاعره وأفكاره وسلوكياته بما يتناسب مع المتغيرات في الظروف والمواقف الاجتماعية أثناء تفاعله مع الآخرين.
التحكم في رد الفعل	تتمثل في قدرة الفرد على ضبط نفسه ومقاومة الانفعالات السلبية والأفكار الهدامة التي قد تخطر على باله.
السعادة	تتمثل في قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والاستمتاع بها، بما في ذلك علاقاته مع الآخرين، والقدرة على الترفيه عن نفسه والتمتع بالحياة بشكل مستمر.
التفاؤل	تتمثل في قدرة الفرد على التركيز على الجوانب الإيجابية في الحياة، والحفاظ على نظرة متفائلة ومواقف إيجابية حتى عند مواجهة المشكلات والتحديات.

المصدر : حسين وحسين، 2006 ، ص 58

ثالثاً: نموذج السمات الشخصية لدانيال جولمان (1995):

يُعدّ دانييل جولمان صحفياً وعالم نفس أمريكياً، حاصلاً على درجة الدكتوراه في علم النفس من جامعة هارفارد. وقد عرض تصوّره لمفهوم الذكاء العاطفي في كتابه الصادر سنة 1995 بعنوان *Emotional Intelligence*.

ويعرّف جولمان الذكاء العاطفي بأنه منظومة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يمتلكها الفرد، والتي تمكّنه من تحقيق النجاح في حياته المهنية وفي مختلف مجالات حياته الأخرى.

ويرى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتميزون بجملة من الكفاءات الانفعالية والاجتماعية، من أبرزها: الوعي بالذات، وضبط الانفعالات، والمثابرة، والحماس، والدافعية الذاتية، والتعاطف، والمهارة الاجتماعية. ويؤكد أن ضعف هذه المهارات قد ينعكس سلباً على أسلوب تفكير الفرد وعلى أدائه ونجاحه المهني.

1- كما يتضمن مفهوم الذكاء العاطفي عند جولمان خمسة أبعاد رئيسة تتمثل في: الوعي بالذات أي معرفة انفعالات الذات، وتنظيم الانفعالات، أي التخلص من الانفعالات السلبية، والدافعية، أي حفز الذات أي تأجيل الإشباع، والتعاطف، أي استشعار انفعالات الآخرين، والمهارات الاجتماعية أي التعامل مع الآخرين.

وفيما يأتي نتناول الأبعاد الخمسة بالشرح والتحليل، كل على حدة وبشكل متسلسل.

1- معرفة الانفعالات (الإدراك الانفعالي): (Emotions cognitive)

تُعدّ معرفة انفعالات الذات الركيزة الأساسية في نموذج الذكاء العاطفي عند دانييل جولمان، إذ تتمثل في قدرة الفرد على إدراك مشاعره لحظة حدوثها وفهم طبيعتها وتأثيرها في سلوكه. ولتوضيح هذا البعد، يورد جولمان قصة من التراث الياباني تحكي أن أحد محاربي الساموراي سأل راهباً عن معنى الجنة والنار، فاستقره الراهب بكلمات مهينة، مما أثار غضبه ودفعه إلى استلال سيفه مهدداً بالقتل. عندها أجابه الراهب بهدوء: «هذه هي النار». وما إن أدرك المحارب أن غضبه كاد يسيطر عليه حتى هدأ وأعاد سيفه إلى غمده شاكراً، فقال له الراهب: «وهذه هي الجنة».

تجسد هذه القصة الفرق بين الانجراف وراء الانفعال وبين الوعي به في اللحظة نفسها. فالإنسان قد تسيطر عليه مشاعر حادة، لكن الأهم أن يدرك أنه واقع تحت تأثيرها. ومن هنا تتجلى حكمة الفيلسوف سقراط في قوله: "اعرف نفسك"، إذ يعكس هذا القول جوهر الذكاء العاطفي القائم على الوعي بالذات. ويعني ذلك إدراك الفرد لمشاعره أثناء حدوثها (جولمان، ص 73).

ويُعرّف الوعي بالذات بأنه القدرة على ملاحظة الانفعالات والمشاعر بدقة، والتمييز بينها، وفهم العلاقة المتبادلة بين الأفكار والمشاعر والأحداث. ويرى جولمان أننا قد نظن أنفسنا مدركين لانفعالاتنا، لكن التأمل العميق يكشف أننا كثيراً ما نكون غافلين عن حقيقتها أثناء الموقف.

وقد استخدم علماء النفس مصطلح "ما بعد المعرفة" (Meta-cognition) للدلالة على تأمل الإنسان في عملياته العقلية، ومصطلح "ما بعد المزاج" (Meta-mood) للإشارة إلى وعيه بمشاعره. غير أن جولمان يفضل استعمال مفهوم «الوعي بالذات» الذي يعني الانتباه المستمر للحالة الداخلية للفرد؛ ففي هذه الحالة يقوم العقل بمراقبة الخبرة الشعورية دون الانخراط فيها، أشبه بمشاهد يلاحظ ما يحدث دون أن يشارك فيه. ويُطلق التحليل النفسي على هذه الحالة مفهوم "الأنا الملاحظة" (Observing Ego)، وهي القدرة التي تمكّن الفرد من متابعة استجاباته الداخلية وتحليلها. (بام روبنس، جين سكوت: 109).

ومن الناحية العصبية، يتطلب الوعي بالذات نشاطاً وظيفياً في القشرة المخية، لا سيما المناطق المرتبطة باللغة، حتى يتمكن الفرد من تسمية الانفعالات التي يشعر بها. فالوعي بالذات حالة محايدة نسبياً، حتى في ظروف التوتر أو الاكتئاب، إذ تساعد الشخص على فهم اضطرابه الداخلي. فثمة فرق بين أن يستولي الغضب على الإنسان فيندفع اندفاعاً أعمى، وبين أن يقول لنفسه أثناء الغضب: «أنا أشعر بالغضب الآن». هذه الملاحظة الواعية تمثل الخطوة الأولى نحو ضبط الانفعال.

وبذلك يُعدّ الوعي بالذات الأساس الذي يُبنى عليه التحكم الانفعالي؛ فهو وظيفة رقابية تُقيّم المشاعر وتحكم عليها بالقبول أو الرفض. فقد يلوم الفرد نفسه قائلاً: «لا ينبغي أن أشعر بهذا»، أو «عليّ أن أفكر بإيجابية لأتجاوز حزني»، وأحياناً يصدر توجيهات صارمة مثل:

«يجب ألا أفكر في هذا الأمر». ومن هنا يظهر أن الوعي بالذات ليس مجرد إدراك للمشاعر، بل عملية تقويم ومتابعة تمهّد لتنظيمها وضبطها.

2- إدارة الانفعالات: (Emotions Management)

يقصد بإدارة الانفعالات قدرة الفرد على ضبط مشاعره السلبية، ومنح نفسه فرصة زمنية كافية للتحكم فيها، ثم توجيهها بصورة إيجابية تمكّنه من ممارسة مهارات الحياة بكفاءة. كما تعني إدارة أفعاله وأفكاره وعواطفه بمرونة واتساق عبر مواقف وبيئات اجتماعية متعددة، مع تقبّل الانفعالات القوية التي تفرضها الحياة بدل كبتها أو إنكارها. فكل الانفعالات - سارة كانت أم غير سارة - لها دورها وقيمتها في تشكيل الخبرة الإنسانية.

فالإنسان يعيش نوعين من المشاعر: مشاعر إيجابية مبهجة، وأخرى سلبية كالحزن والغضب. والمطلوب ليس إلغاء أحد النوعين، بل التعبير عن كل منهما في السياق الملائم؛ لأن تنوّع الخبرات بين الفرح والحزن يمنح الحياة توازناً وحيوية. وقد أشار الفيلسوف أرسطو إلى أهمية «العاطفة المناسبة»، أي الانفعال الذي يتلاءم مع الموقف، حيث يتحقق الاتزان حين تتوازن المشاعر الإيجابية والسلبية.

وبمعنى آخر، فإن إدارة الذات تعني أن يكون الفرد متحكماً في استجاباته الانفعالية، لا خاضعاً لها. فعندما يهيمن انفعال معين على الشخص بصورة مفرطة ويصعب ضبطه، يتحول إلى حالة مرضية كما في الاكتئاب أو القلق أو الغضب الشديد. ومع ذلك، لا يُقصد بإدارة الانفعالات تجنب المشاعر السلبية تماماً، بل الوعي بها وفهمها حتى لا تطغى على المشاعر الإيجابية. فكثير من الناس قد يختبرون الغضب أو الحزن، لكنهم يستطيعون استعادة شعورهم بالرضا إذا وازنوا تلك المشاعر بأخرى إيجابية. (بام روبنس، جين سكوت : 158).

إن العناية بالحالة الوجدانية تُعدّ مهمة أساسية في الحياة اليومية، لذلك يسعى الأفراد إلى تحسين مزاجهم بوسائل متعددة، مثل القراءة، أو مشاهدة البرامج، أو مصاحبة الأصدقاء، أو ممارسة الرياضة. ويُعتبر إتقان تهدئة النفس مهارة حياتية جوهرية، خاصة عند التعامل مع الغضب، الذي يُعد من أكثر الانفعالات إثارة. وغالباً ما يكون مصدر الغضب شعوراً بالخطر الرمزي، كالإهانة أو الظلم أو فقدان التقدير. ويغذي الحوار الداخلي هذا الشعور، إذ تؤدي

الأفكار السلبية المتكررة إلى تصعيده. غير أن إعادة تفسير الموقف بصورة أكثر إيجابية تُعد مفتاحًا أساسيًا لإخماد حدته.

غير أن بعض الأفراد قد يعجزون عن توجيه أفكارهم نحو التهدة، فيستمررون في اجترار الأفكار المثيرة للغضب، مما يزيد من هيجان ما يُعرف بـ«الدماغ الوجداني». وهنا تتتابع موجات الغضب بشكل متصاعد، وقد ينفصل السلوك عن المنطق ويتجه نحو الاندفاع أو العدوان، مصحوبًا بإحساس زائف بالقوة، وهو ما أشار إليه دانييل جولمان في تحليله لدينامية الغضب. (دانييل جولمان : 91).

وقد بيّن الباحث دolf زيلمان D. Zillmann طريقتين أساسيتين للتدخل في حالات الغضب: (بام روبنس جين سكوت : 163-164).

1. إيقاف التصعيد مبكرًا من خلال مناقشة الأفكار التي تغذيه، فكلما تم التدخل في بدايته كان التحكم أسهل، أما في حالات الغضب الشديد فقد يحدث ما يُسمى بالعجز المعرفي، حيث يتراجع التفكير العقلاني.

2. التهدة والانفصال المؤقت عن الموقف المثير، كأن يبتعد الطرفان في نقاش حاد لإعادة التوازن الانفعالي.

ومن الاستراتيجيات الفعالة أيضًا: الانفراد بالنفس، أو المشي، أو الاسترخاء، أو القراءة، أو حتى كتابة الأفكار الغاضبة فور ورودها؛ إذ تساعد عملية التدوين على تنظيم هذه الأفكار وتحليلها، مما يخفف من حدتها ويمهّد لاستعادة الاتزان الانفعالي.

3- تنظيم الانفعالات: Regulating emotions

يُقصد بتنظيم الانفعالات قدرة الفرد على ضبط مشاعره وتوجيهها، بما في ذلك الدافعية الذاتية والقدرة على تأجيل الإشباع، وهي مكونات أساسية في الذكاء العاطفي. ويتمثل هذا البعد في التحكم في الانفعالات وتسخيرها لخدمة أهداف الإنجاز والتفوق، واستخدامها في اتخاذ قرارات رشيدة، فضلًا عن فهم أنماط استجابات الآخرين الانفعالية .

ويعدّ تحفيز الذات البعد الثالث في نموذج الذكاء العاطفي عند دانييل جولمان، إذ يؤكد أن الانفعالات تؤثر بصورة مباشرة في توظيف قدراتنا العقلية، فقد تعزز التفكير والتخطيط والعمل، أو تعوقها إذا كانت سلبية ومضطربة. ويرى جولمان أن الشعور بالحماس والمتعة

تجاه العمل يزيد من دافعيته للإنجاز، وأن الذكاء العاطفي يمثل استعدادًا جوهريًا يؤثر بقوة في بقية القدرات الإنسانية (بام روبنس، جين سكوت: 262).

ويميز الباحثون بين «المخ الانفعالي» و«المخ المفكر» (Thinking Brain) «ومن المعروف أن الاضطرابات الانفعالية — كالخوف أو القلق أو الغضب أو الاكتئاب — تعرقل الأداء العقلي السليم، لأن العواطف السلبية تستحوذ على الانتباه وتشتت التركيز. وعندما تنحرف الانفعالات عن مسارها المتوازن، فإنها تقتحم مجال التفكير إلى درجة تعطل عمليات التركيز، خاصة ما يُعرف في علم النفس المعرفي بـ"الذاكرة العاملة" (Working Memory)، أي القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات الضرورية لأداء المهمة الراهنة (دانييل جولمان: 117).

أما من ناحية الدافعية، فإن تآزر المشاعر الإيجابية كالحماس والثقة والطموح يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق التفوق. وقد بينت الدراسات أن المتميزين في مجالات متعددة - كالعلماء والموسيقيين والرياضيين - يشتركون في قدرتهم على تنشيط دافعتهم والمحافظة عليها عند مستوى مرتفع (بام روبنس، جين سكوت: 269).

ويؤكد جولمان أن مقاومة الاندفاع، أو ما يُعرف بتأجيل الإشباع، من أهم المهارات النفسية؛ لأنها تمثل الأساس في ضبط الانفعالات، إذ إن كل انفعال يتضمن نزعة اندفاعية نحو الفعل. وفي هذا السياق، أجرى عالم النفس الأمريكي والتر ميشيل W. Mischel دراسة طولية شهيرة في ستينيات القرن العشرين بجامعة جامعة ستانفورد، على أطفال في سن الرابعة، وتابعهم حتى نهاية المرحلة الثانوية.

اعتمدت التجربة على تخيير الأطفال بين الحصول على قطعة حلوى فورًا، أو الانتظار مدة قصيرة للحصول على قطعتين. وكان الهدف التمييز بين من يستطيعون كبح اندفاعهم ومن يعجزون عن ذلك. وقد أظهر بعض الأطفال قدرة على الانتظار، مستخدمين استراتيجيات سلوكية لمقاومة الإغراء، مثل إبعاد النظر أو الانشغال بالحديث أو اللعب، بينما استسلم آخرون سريعًا.

وأظهرت نتائج المتابعة بعد 12-14 سنة فروقًا واضحة بين المجموعتين؛ إذ تميز الذين استطاعوا تأجيل الإشباع بكفاءة اجتماعية وشخصية أعلى، وقدرة أكبر على مواجهة

الإحباط والضغط، وثقة بالنفس، وميل إلى المبادرة والإنجاز، فضلاً عن تفوقهم الأكاديمي وقدرتهم الأفضل على التركيز والتخطيط والتعبير اللغوي. في المقابل، كان الذين عجزوا عن ضبط اندفاعهم أكثر عرضة للمشكلات السلوكية والانفعالية، وأقل ثقة بأنفسهم، وأكثر انسحاباً أو اندفاعاً في المواقف الضاغطة.

وقد خلص ميشيل إلى أن تأجيل الإشباع الذاتي الموجّه نحو هدف يعد أساساً لتنظيم الذات الانفعالية وضبط الدوافع. وبذلك أبرزت نتائجه أهمية الذكاء العاطفي بوصفه «قدرة بعدية» (Meta-ability) تحدد مدى حسن توظيف الأفراد لقدراتهم العقلية الأخرى أو إساءة استخدامها (بام روبنس، جين سكوت: 270-272؛ دانييل جولمان: 121-122).

4- التعاطف Empathy :

يُعرف التعاطف - أو التفهم والتقمص العاطفي كما سمّاه إدوارد ب. تيتشنر E. B. Titchener - بأنه قدرة الفرد على استحضار مشاعر الآخر إلى داخله، بحيث يشعر بمعاناته وكأنها جزء من خبرته الذاتية. وقد أطلق بعض الباحثين على هذا المفهوم مصطلحات مثل «المشاركة الوجدانية» أو «المشاركة الانفعالية» .

ويشير التعاطف إلى القدرة على إدراك ما يشعر به الآخرون، وهو ما يقتضي أولاً امتلاك وعي دقيق بالمشاعر الذاتية؛ إذ إن فهم الذات يمثل المدخل الأساسي لفهم الغير. وتبرز أهمية التعاطف في العلاقات الاجتماعية المختلفة، سواء بين الزوجين أو الأصدقاء، أو في المجال المهني كعلاقة الرئيس بمرؤوسيه أو الزملاء فيما بينهم؛ إذ يتطلب الأمر حساسية في قراءة الإشارات الانفعالية قبل الاستجابة لها .

إن مشاركة الآخرين مشاعرهم تفتح آفاقاً أوسع للاندماج الاجتماعي، وتدعم التقبل المتبادل والعلاقات العملية الناجحة. ويُعدّ ذلك من مظاهر «الدور الذكي للعاطفة»، حيث يبدأ الفرد بمعرفة مشاعره وفهمها والمحافظة على توازنها، ثم يوظفها لتحقيق أهدافه، وصولاً إلى تقدير مشاعر الآخرين وبناء علاقات يسودها الانسجام .

ويقوم التعاطف أساساً على الوعي بالذات؛ فكلما كان الإنسان أكثر قدرة على إدراك مشاعره وتقبلها، كان أقدر على قراءة مشاعر غيره. أما من يعجزون عن فهم مشاعرهم أو التعبير عنها، فإنهم غالباً ما يفتقرون إلى القدرة على فهم الآخرين، فتغيب عنهم الدلالات

الانفعالية الكامنة في نبرة الصوت، وتعابير الوجه، والتحويلات المزاجية، وحتى لحظات الصمت ذات الدلالة. وهذا العجز يمثل نقطة ضعف جوهرية في الذكاء العاطفي، إذ إن جذور الحب والرعاية والاهتمام تنبع من التوافق العاطفي والقدرة على التعاطف.

وتتجلى أهمية التعاطف في مختلف مجالات الحياة، من البيع والإدارة والتدريس إلى الأبوة والسياسة. ويؤكد دانييل جولمان أن نقص التعاطف قد يرتبط بأنماط سلوكية منحرفة أو عدوانية، ويؤثر سلبًا في العلاقات الإنسانية (دانييل جولمان: 142-143).

ولا يقتصر التعبير عن العواطف على الكلمات، بل يتجسد في «اللغة غير المنطوقة» من إيماءات ونبرات صوت وتعابير وجه. فالإنسان القادر على قراءة هذه الإشارات يكون أكثر تكيفًا عاطفيًا وأكثر قبولًا اجتماعيًا. وقد بينت دراسات أجريت في الولايات المتحدة على أعمار وجنسيات مختلفة أن الأفراد الأقدر على فهم الإشارات غير اللفظية يتمتعون بكفاءة انفعالية أعلى، وأن النساء غالبًا ما يتفوقن على الرجال في هذا الجانب، كما أن الأطفال الذين يجيدون قراءة المشاعر يكونون أكثر شعبية واستقرارًا عاطفيًا وأفضل أداءً دراسيًا (دانييل جولمان: 144-145).

وتلعب التنشئة الاجتماعية المبكرة دورًا حاسمًا في نمو التعاطف. فقد أظهرت دراسات الطبيب النفسي دانيال شترن D. Stern بجامعة جامعة كورنيل أن التفاعلات العاطفية المبكرة بين الأم وطفلها تؤسس لما يُسمى «التناغم» (Attunement)، أي حالة الانسجام الوجداني التي تشكل توقعات الطفل العاطفية في علاقاته المستقبلية (بام روبنس، جين سكوت: 327-328). كما أوضحت دراسة ماريان يارو وكارولين س. واكسلر M. S. Yarrow & C. S. Warster أن تعاطف الأطفال يرتبط بأسلوب التنشئة؛ فالآباء الذين يلفتون انتباه أبنائهم إلى أثر سلوكهم في مشاعر الآخرين - كقولهم: «انظر كيف جعلته حزينًا» - يساهمون في تنمية حسّ التعاطف لديهم، أكثر من الاكتصار على الحكم الأخلاقي المجرد.

ويرتبط التعاطف ارتباطًا وثيقًا بالأخلاق؛ فكلما ازداد شعور الفرد بالتعاطف، زاد استعداداه لمساعدة الآخرين، وتأثرت أحكامه الأخلاقية باحتياجات الناس وظروفهم. وقد أظهرت دراسات في ألمانيا والولايات المتحدة أن الأفراد الأعلى تعاطفًا يميلون إلى تبني مبادئ أخلاقية إنسانية، وأن الشفقة والشعور بالندم ينبعان من قوة التعاطف (دانييل جولمان: 156-157).

5- إدارة العلاقات Relationship Management

يُطلق على هذا البعد أيضًا مسميات مثل الفنون الاجتماعية، أو الكفاءة الاجتماعية، أو التواصل الاجتماعي. ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين من خلال فهم انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى يقودهم ومتى يتبعهم، والتصرف معهم بما يتلاءم مع مقتضيات الموقف .

فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، ويُعدّ حسن تعامله مع الآخرين عنصرًا أساسيًا في توافقه النفسي والاجتماعي. وتتمثل الكفاءة الاجتماعية في القدرة على إدراك مشاعر الآخرين بالصورة التي يتطلبها السياق، ثم توظيف هذا الإدراك في التأثير الفعّال والتواصل والقيادة . وقد أشار دانييل جولمان إلى أن الأفراد المتمكنين انفعاليًا - الذين يجيدون ضبط مشاعرهم وفهم مشاعر غيرهم - يحققون تفوقًا ملحوظًا في مختلف مجالات الحياة، سواء في العلاقات الشخصية أو في الالتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح داخل المؤسسات (بام روبنس، جين سكوت: 361).

إن فن العلاقات الإنسانية يقوم في جوهره على مهارة إدارة عواطف الآخرين بمرونة وذكاء. ويتطلب ذلك كفاءة في بناء الروابط الاجتماعية، وقدرة على التأثير الفعّال في المواقف التي تعتمد على التفاعل البشري (دانييل جولمان: 69). كما أن حسن إدارة الانفعالات في سياق العلاقات يمثل الأساس لإقامة روابط إيجابية ومثمرة، وهو امتداد طبيعي لمهارتي إدارة الذات والتعاطف.

ويرتبط هذا البعد بمفهوم «الذكاء الاجتماعي» الذي حدده كل من توماس هاتش T.Hatch و"هوارد جاردنر" H.Gardner في أربع قدرات رئيسة للذكاء المتفاعل بين الأفراد (دانييل جولمان: 172-173):

- **تنظيم المجموعات:** وهي سمة قيادية تظهر لدى من يستطيعون تنسيق جهود الأفراد لتحقيق أهداف مشتركة، كما لدى القادة السياسيين والعسكريين ومدربي الفرق وغيرهم، وتبدو بوادرها منذ الطفولة حين يؤثر بعض الأطفال في أقرانهم أثناء اللعب.

- **الحلول التفاوضية:** وتتمثل في القدرة على إدارة النزاعات ومنع تصاعدها عبر التفاوض أو الوساطة، وهي مهارة تميز الدبلوماسيين والوسطاء، وتظهر مبكرًا عندما يسعى الطفل إلى حل خلاف بين زملائه.
 - **العلاقات الشخصية:** وتعكس مهارة التعاطف والتواصل، والقدرة على فهم مشاعر الآخرين واهتماماتهم، مما يسهل بناء علاقات ناجحة. والأفراد الذين يمتلكون هذه القدرة غالبًا ما يكونون محبوبين وناجحين في أدوارهم الاجتماعية والمهنية.
 - **التحليل الاجتماعي:** ويعني القدرة على استبصار دوافع الآخرين ومشاعرهم بعمق، مما يساهم في إقامة علاقات متينة يسودها الوئام.
- وتتفق نماذج الذكاء العاطفي لدى بيتر سالوفي و"جون ماير" من جهة، و"دانييل جولمان" من جهة أخرى، على أن هذا المفهوم يشمل: فهم الانفعالات الذاتية وضبطها، وفهم مشاعر الآخرين، والدافعية الذاتية، والوعي بالذات، والمثابرة، والمهارات الاجتماعية. ومن ثم فإن الذكاء العاطفي يتمثل في القدرة على إدراك المشاعر بدقة، وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفق وعي بانفعالات الآخرين، بما يتيح إقامة علاقات إيجابية تدعم النمو العقلي والانفعالي والمهني.
- وفي دراسة تحليلية أجراها كل من فيليب دولويكز ومالكوم هيجس "Dulewicz et M. Higgs سنة 1999، توصلوا إلى أن الذكاء العاطفي يتضمن الأبعاد الآتية :
- **الوعي بالذات:** إدراك الفرد لمشاعره وقدرته على إدارتها في محيط العمل.
 - **المرونة الوجدانية:** القدرة على الأداء الفعال في المواقف الضاغطة وإظهار سلوك متكيف.
 - **الدافعية:** تحفيز الذات لتحقيق أهداف قصيرة وطويلة المدى.
 - **الحساسية:** فهم احتياجات الآخرين عند اتخاذ القرارات.
 - **التأثير:** إقناع الآخرين وتغيير وجهات نظرهم عند الحاجة.
 - **الحسم:** اتخاذ قرارات واضحة رغم غموض المعلومات، وتعبئة الجهود لتنفيذها.
 - **الالتزام:** الوفاء بالتعهدات وتحقيق الأهداف رغم التحديات.
- ويتضح من مجمل هذه النماذج أن الذكاء العاطفي يضم مجموعة من القدرات الشخصية التي تشمل معرفة الذات وإدارة العواطف وتحفيز النفس وفهم مشاعر الآخرين وإدارة

العلاقات. وهو لا يمثل قدرة منفصلة عن بقية جوانب الشخصية، بل يُعدّ من أبرز مكوناتها، لأنه يجمع بين المعرفة والوجدان والسلوك في إطار متكامل يعكس جوهر شخصية الفرد.

4- أبعاد و مكونات الذكاء العاطفي:

توجد فروق طفيفة بين الباحثين في تناولهم لمفهوم الذكاء العاطفي ومكوناته؛ فبعضهم يصفها بـ«الأبعاد»، وآخرون يطلقون عليها «المكونات»، في حين يفضل فريق ثالث تسميتها «قدرات». ومع ذلك، فإن هذه التباينات تبقى شكلية إلى حدّ كبير، إذ تتقاطع معظم الطروحات عند العناصر الجوهرية التي تشكّل البناء الأساسي للذكاء العاطفي كما يتضح من استعراض النماذج المختلفة. وتكشف هذه الاختلافات المحدودة أن علم النفس مجالٌ حيوي تتعدد فيه الاجتهادات وتتباين فيه الرؤى، خاصة عندما يتعلق الأمر بموضوعات تمسّ الأحاسيس والانفعالات والحياة الشعورية للإنسان. فهذه الجوانب، بحكم طبيعتها المعقدة والداخلية، ما تزال تثير النقاش بين العلماء والباحثين، ويصعب إخضاعها لنتائج قطعية أو أحكام نهائية دقيقة، نظرًا لما يحيط بها من غموض وتشابك داخل النفس البشرية. (آمال سليمان سليمان ص 40)

لقد حدّد بيتر سالوفي وجون ماير أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة عناصر رئيسية، يمكن عرضها كما يلي: (بن غريبال سعيدة، 2014-2015، ص ص 63-67)

1-4- الوعي بالذات: (Self Awareness) : ويقصد به إدراك الفرد لمشاعره وانفعالاته وعواطفه، إلى جانب وعيه بالأفكار المرتبطة بهذه الحالات الوجدانية، أي فهم العلاقة بين ما يشعر به وما يفكر فيه.

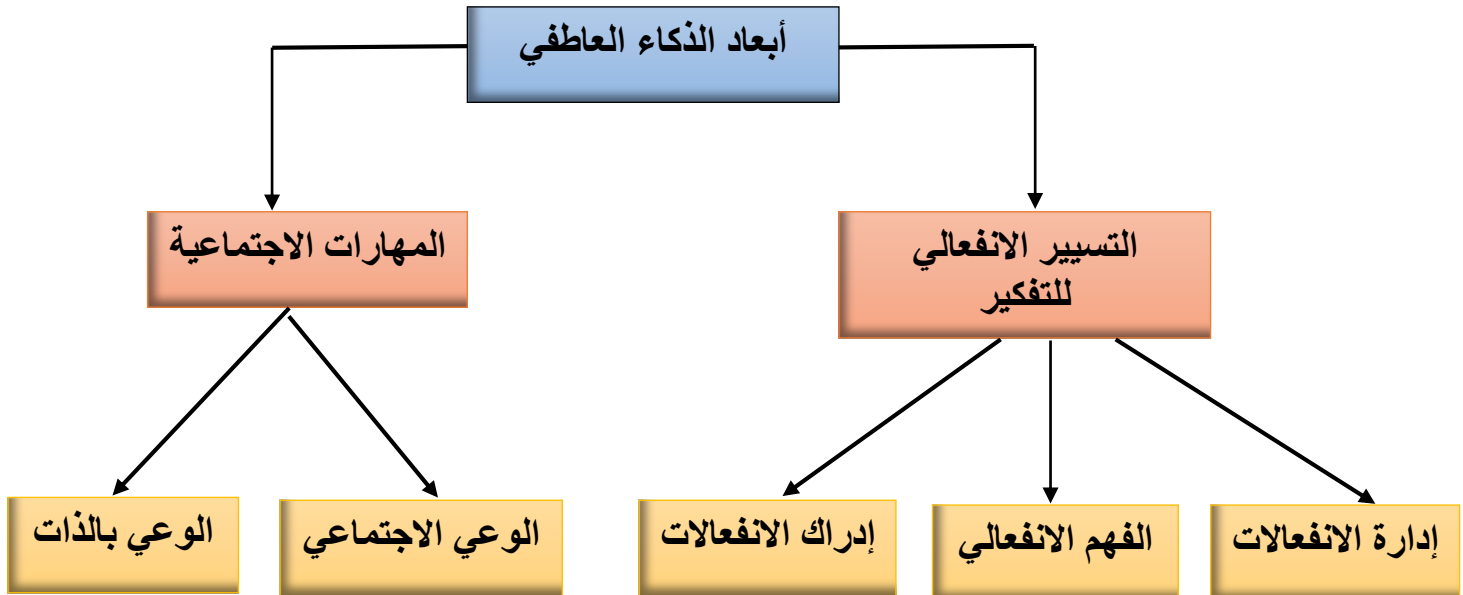
2-1-4 أسرى الانفعالات العاصفة: (Passion Slaves) : ويشير إلى قدرة الفرد على ضبط مشاعره والتحكم فيها دون كبتها أو إنكارها، أي تهدئة النفس بدل قمع الانفعال؛ لأن لكل شعور قيمة ودلالة في حياة الإنسان، إذ إن الحياة الخالية من المشاعر تفقد معناها وروحها.

3-1-4 الاستعداد الرئيسي: (The Master Aptitude) : ويقصد به الطاقة الداخلية التي تؤثر بعمق في بقية القدرات، سواء بصورة إيجابية تسهيلية أو سلبية إعاقة لها. ويتضمن هذا

البعد مهارة التحكم في الاندفاع، التي تُعد من أهم المهارات النفسية، باعتبارها الأساس في تنظيم الذات الانفعالية.

4-1-4 **الفنون الاجتماعية: (The Social Arts)** : ويؤكد هذا البعد أن العلاقات السليمة مع الآخرين تقوم أساساً على حسن إدارة الانفعالات، لأن التعامل مع مشاعر الغير مهارة محورية في بناء علاقات إيجابية وثرية. ويتطلب ذلك نضج مهارتين وجدائيتين أساسيتين هما: إدارة الذات والتعاطف أو التفهم. وأي قصور فيهما قد يؤدي إلى مشكلات اجتماعية حتى وإن كان الفرد يتمتع بدرجة مرتفعة من الذكاء.

4-1-5 **التعاطف: (Sympathy)** : ويعني القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من خلال نبرات الصوت وتعابير الوجه وسائر الإشارات غير اللفظية، وليس فقط من خلال كلماتهم. ففهم مشاعر الغير يمثل قدرة إنسانية جوهرية، ويقوم أساساً على الوعي بالذات؛ فكلما كان الفرد أكثر إدراكاً لعواطفه، كان أقدر على استيعاب عواطف الآخرين. ومن ثم فإن العجز عن إدراك مشاعر الغير يُعدّ من أبرز مظاهر القصور في الذكاء العاطفي (محمد، 2009، ص 23-24).



شكل رقم (02) : يوضح أبعاد الذكاء العاطفي

2-4 مكونات الذكاء العاطفي وفق جولمان:

لقد لخص جولمان 2000 مكونات الذكاء العاطفي فيما يلي:

4-2-1 أن تعرف عواطفك/انفعالاتك (الوعي بالذات : Self Awareness) معرفة الفرد لعواطفه وإدراك مشاعره حال حدوثها، والتمييز بينها، وهذا هو أساس الثقة بالنفس.

4-2-2 إدارة الإنفعالات / معالجة الجوانب الوجدانية Handling Emotions

Generally :

وهي تعني معرفة الفرد لكيفية التعامل مع المشاعر التي تسبب له الإزعاج و الإيذاء، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي ويرتبط هذا البعد بالقدرة على التحكم في الرغبات والاندفاعات والتي تقلل العنف، وتزيد درجة التوافق.

4-2-3 حفز الذات (الدافعية : Motivation) وتعني سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه، ويتم ذلك من خلال الأمل ويتضمن المثابرة والحماس لإستمرار السعي، رغم الشك في الذات.

4-2-4 معرفة وفهم عواطف الآخرين (الإستشفاف الوجداني : Empathy) أي قراءة مشاعر الآخرين وصوتهم وتعبيرات وجوهم وليس بالضرورة مما يقولون، فمعرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية.

4-2-5 إدارة الإنفعالات (المهارات الإجتماعية : Social Skills) إدارة انفعالات الآخرين والقيام بتفاعل شخصي، حل المشكلات والنزاعات والقدرة على إدارة المفاوضات. (حسن، الصافي، 2006 ، ص ص 435- 436) .

4-3 مكونات الذكاء العاطفي حسب روبرت بار اون وجيرالد جرينبرج:

لقد لخص مدحت أبو نصر مكونات الذكاء العاطفي حسب بار أون فيما يلي:

4-3-1 القدرة على معرفة وتنظيم وضبط المشاعر : فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء العاطفي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها.

4-3-2 القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتأثير فيها : فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء العاطفي يعرفون كيف يستطيعون إستمالة مشاعر الآخرين نحوهم وفي أي الظروف يمكن أن يحدث ذلك.

4-3-3 الدافع الذاتي للعمل : فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تحفيز أنفسهم على العمل مختلف الأنشطة ويقاومون أي إحباط.

4-3-4 القدرة على تكوين علاقات فعالة طويلة الأجل مع الآخرين: هؤلاء الذين يملكون قدرا عاليا من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن. ومن العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين، وحل مشكلات العلاقات الشخصية المعقدة وقدرتهم على اكتساب ثقة الآخرين (أبو النصر ، 2008، ص 110-111)

4-4 مكونات الذكاء العاطفي حسب فرنهام 2003

أوضح " فرنهام " أن الذكاء العاطفي يتكون من الإنبساطية والشعور بالسعادة والقدرة على الإنفتاح على الخبرات الجديدة وكذلك القدرة العقلية.

ونحو مزيد من استعراض آراء ووجهات نظر الباحثين في أبعاد الذكاء العاطفي نجد بعض الدراسات العربية التي تهتم به وتحدد أبعاده ومن بينهم نجد:

4-5 مكونات الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع:

لقد لخصا أبعاد الذكاء العاطفي في:

4-5-1 المعرفة الوجدانية : Emotional Cognitive القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر والعواطف الذاتية وحسن التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

4-5-2 إدارة الانفعالات : Management emotions القدرة على التحكم في الانفعالات والعواطف السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها الى انفعالات ايجابية، مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

4-5-3 تنظيم الانفعالات : Regulating-emotion القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع افضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الآخرون بانفعالات مختلفة؟ وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى ؟

4-5-4 التعاطف : Empathy القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

4-5-5 التواصل : Communication التأثير الايجابي القوي في الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

أما محمود حسين 2003 فقد حدد أبعاد الذكاء العاطفي ستة أبعاد :العواطف الاخلاقية- مهارات التفكير- حل المشكلات-المهارات الاجتماعية -النجاح العملي الأكاديمي - العواطف. (أحمد ، 2011، ص ص 484-485)

في حين محمود خوالدة حددها في خمسة أبعاد :الوعي بالذات – معالجة الجوانب الانفعالية- التعاطف العقلي (التفهم –)الدافعية – المهارات الاجتماعية (خوالدة، 2004 ، ص ص 36)

4-6- مكونات الذكاء العاطفي حسب دويلوكس وهيجز (Dulewics & Higgs, 1999)
قدم دويلوكس وهيجز (Dulewics & Higgs, 1999) تقسيمهما لمكونات الذكاء العاطفي بخمسة مكونات و هي :

- **الوعي بالذات :** وهي معرفة الفرد لمشاعره واستخدامها في اتخاذ قرارات واثقة في حياته.
- **تنظيم الذات :** وهي إدارة الفرد لانفعالاته وعواطفه بشكل يساعده ويحفزه ولا يعوقه والقدرة على تأجيل أشياع الحاجات إلى وقت معين.
- **حفز الذات :** وهي استخدام الفرد لقيمه وتفضيلاته العميقة لأجل تحفيز ذاته ودفعها وتوجيهها لتحقيق أهدافها بشكل أفضل.
- **التعاطف :** وهي الإحساس بمشاعر الآخرين والقدرة على فهمها وعلى إدارة نزعات وانفعالات الآخرين بشكل إيجابي وأفضل.
- **المهارات الاجتماعية :** وهي قدرة الفرد على قراءة وإدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقاته معهم واطهار الحب والاهتمام بهم واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة والعمل في فريق بصورة إيجابية فاعلة. (آمال سليمان سليمان ، ص ص 41-42)

5- أهمية الذكاء العاطفي

يحظى الذكاء العاطفي بأهمية كبيرة في حياة الفرد، لما له من دور في تمكينه من فهم مشاعره الخاصة، واستيعاب مشاعر الآخرين، وتنظيم انفعالاته وإدارتها بصورة فعّالة. ومن ثم تتجلى أهمية الذكاء العاطفي في حياة الأفراد في جملة من الجوانب، يمكن عرضها كما يلي: (آمال سليمان سليمان، ص ص 48-51).

- يُعدّ الذكاء العاطفي، إلى جانب القدرات العقلية الأخرى، ركيزة أساسية في تنويع أساليب حل المشكلات؛ فالعقل المنفتح على تعدد الأبعاد والرؤى هو الأقدر على النمو في بيئة صحية، وهو ما يسهم في ترسيخ القيم الإنسانية العليا.
- يسهم الذكاء العاطفي في تنمية روح الابتكار، وتعزيز مشاعر الحب والمسؤولية والاهتمام بالآخرين، كما يساعد على بناء صداقات وعلاقات اجتماعية أكثر جودة. وقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والتوجه نحو الأهداف، فضلاً عن ارتباطه بالرضا عن الحياة.
- تتأكد أهمية الذكاء العاطفي في تحقيق التوافق والتواصل الفعّال مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم. وقد بيّن دانيال جولمان أن النجاح في الحياة يعتمد بنسبة 20٪ على الذكاء العام، مقابل 80٪ على الذكاء العاطفي. كما تتجلى هذه الأهمية في قدرة الفرد ذي الذكاء العاطفي المرتفع على توظيف المعطيات الانفعالية في إصدار الأحكام واتخاذ القرارات، إضافة إلى دقته في التعبير عن مشاعره، مما يعزز تواصله الوجداني مع الآخرين (اسماعيل، يامنة؛ قشوش، صابر؛ موسى، هبة، 2017)
- يساعد الذكاء العاطفي، خاصة لدى الطلاب، على تحسين الأداء الأكاديمي؛ إذ توصل جولمان (1995) في دراسته لعينة من الطلبة الأسويبين المتفوقين إلى أنهم يتميزون بسمات انفعالية معينة أسهمت في تفوقهم، مثل روح المبادرة والمغامرة.
- كما تبرز أهمية الذكاء العاطفي في تحقيق التكيف الإيجابي مع مختلف الظروف، وهو ما أكدته دراسة جون ماير (2001)، التي أوضحت أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يكونون أكثر قدرة على مواجهة السلوكيات السلبية أو المهددة للآخرين، ما يجعلهم أفضل تكيفاً اجتماعياً وأكثر توفيقاً في اختياراتهم الحياتية.
- وأوضح جورج Gorge (2000) أن للذكاء العاطفي دوراً مهماً في توجيه الانتباه وتعزيز التركيز والتميز واتخاذ القرار السليم، إضافة إلى مقاومة الإحباط الأولي. كما أن الأفراد ذوي الانفعالات الإيجابية يتمتعون بقدرات معرفية متقدمة، مثل التفكير الابتكاري والاستنباطي والاستدلالي، ويكونون أكثر دقة في ملاحظة التفاصيل واكتشاف الأخطاء،

وأكثر توقعًا للنجاح وثقة بفاعلية ذواتهم. في المقابل، ترتبط الانفعالات السلبية بالنزعة التشاؤمية وضعف إدراك الجوانب الإيجابية للأحداث.

وأكدت دراسة ليكويس (1999) أهمية الذكاء العاطفي داخل المؤسسات، حيث يسهم في تحقيق الانسجام بين العاملين، ويعزز قدرتهم على توظيف المعطيات الانفعالية في اتخاذ القرارات والتعبير الدقيق عن مشاعرهم، مما يقوي الروابط المهنية.

كما بينت دراسات وجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والتوافقين الانفعالي والاجتماعي، وكذلك التوافق الزوجي، نظرًا لما يتضمنه من مهارات ضبط النفس والمهارات الاجتماعية الضرورية لتحقيق الاستقرار الأسري (حسونة، أمل محمد؛ أبو ناشي، منى سعيد، 2006، ص ص 53-55).

ويشير (علي طحين، 2009) إلى أن أهمية الذكاء العاطفي تكمن في الصلة الوثيقة بين الإحساس وبناء الشخصية والاستعدادات الأخلاقية، إذ إن المواقف الأخلاقية في الحياة تنبع من القدرات الانفعالية الأساسية، فالانفعال يمثل وسيطاً تعبيرياً عن العاطفة يدفع الإنسان إلى الفعل.

وقد أظهرت نتائج بحوث متعددة أن النجاح في الأداء المهني والحياة العامة يرتبط بنسبة كبيرة بالذكاء العاطفي (80٪)، مقابل 20٪ للذكاء العقلي، كما ثبتت علاقته بالنجاح في مجالات التجارة والأعمال، نظرًا لأهميته في إدارة المشاعر والتكيف مع الضغوط. وأكدت بعض الدراسات الحديثة أن من أبرز الصفات التي تشجع الزبائن على شراء قدرة البائع على إدراك مشاعرهم والاستجابة لها، فضلًا عن حسن الاستماع والتفهم. ويُعد الذكاء العاطفي كذلك سمة محورية في شخصية القائد الناجح، لأن القدرة على التأثير في الآخرين تمثل جوهر القيادة؛ إذ لا قيمة للذكاء أو مهارات التخطيط إذا عجز القائد عن التأثير في من يقودهم.

وفي كتاب ما فوق الذكاء العاطفي - حلاوة الإيمان يبرز الدكتور ياسر العيتي العلاقة بين الإيمان والذكاء العاطفي، موضحًا أن الذكاء العاطفي يمكن الإنسان من تحقيق السعادة في حياته الدنيا عبر حسن تعامله مع ذاته والآخرين، بينما يعمق الإيمان هذا الأثر ليشمل سعادة

الدنيا والآخرة، حيث يشعر الإنسان بحلاوة الإيمان عندما يوظف مهاراته الوجدانية في إطار ارتباطه بربه ودينه وآخرته (آمال سليمان سليمان، ص ص 48-51).

6- أساليب قياس الذكاء العاطفي:

لا يزال قياس الذكاء العاطفي في مهده يحاول أن يبدأ خطواته الأولى حثيثا ، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة ، وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيا ، رغم أنه أصبح تحت التركيز بين العامة والممارسين والباحثين والمتخصصين بحسب)

(Mayer, Salovey Crauso, 2000) &

و يرى كل من (Mayer, Salovey & Caruso, 2000) و (عبدالعظيم سليمان، 2007) أن هناك مدخلان لقياس الذكاء العاطفي ، كقدرة عقلية، وكسمة شخصية، وكان (ماير وسالوفي وكاروسو) أول من بدءوا بقياسه، فقد اتخذوا مهاما أو مواقف محددة؛ ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الانفعالي الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى، والذكاء العاطفي كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي تقريبا على النمط الذي وضعه بارون ، وحتى الآن هذان المدخلان لم يُبحثا جيدا، ولم يتم التحقق من الصدق والثبات بأنواعها المختلفة في القياسات التي أجريت حتى الآن، ويحتمل أن يكون نموذج القدرة العقلية هو النموذج الأوحده الذي يمكن تسميته بالذكاء العاطفي ، في حين أن النموذج الآخر عام بدرجة كبيرة، يتعلق بمعاني الذكاء، والوجدان. (آمال سليمان ، المرجع السابق ، ص 53).

بدأ الاهتمام بقياس الذكاء الوجداني خلال تسعينيات القرن العشرين، وذلك عقب تقديم جون ماير و بيتر سالوفي سنة 1990 تعريفاً علمياً لهذا المفهوم. ثم تعزز هذا الاهتمام بعد صدور كتاب دانيال جولمان سنة 1995 حول الذكاء الوجداني، حيث سعى عدد من الباحثين إلى تطوير أدوات لقياسه.

وقد تبلورت محاولات القياس في اتجاهين رئيسيين :الاختبارات الأدائية واستبيانات التقرير الذاتي، ويكمن الفرق بينهما فيما يلي:

- **الاختبارات الأدائية:** تهدف إلى قياس الذكاء العاطفي الفعلي من خلال أداء مهام أو مواقف محددة تتطلب استجابات عملية، بينما تقيس اختبارات التقرير الذاتي الذكاء العاطفي كما يدركه الفرد عن نفسه.
- **الاختبارات الأدائية:** تحتاج إلى وقت أطول في التطبيق مقارنة باختبارات التقرير الذاتي؛ إذ يكفي هذا الأخير بإجابات على عبارات مختصرة يقيم الفرد من خلالها مستوى ذكائه العاطفي، في حين تتطلب الاختبارات الأدائية معالجة عدد من المواقف وتحليلها قبل تحديد مستوى الذكاء العاطفي.
- **الاختبارات الأدائية:** تفترض توفر قدر من الوعي والبصيرة لدى المفحوص أثناء تعامله مع المهام، غير أن كثيرًا من الأفراد قد لا يمتلكون فهمًا دقيقًا لقدراتهم بصفة عامة، وهو ما قد يؤثر في نتائج بعض أساليب القياس.
- تميل مقاييس التقرير الذاتي إلى الارتباط باختبارات تقيس سمات الشخصية، بينما يكون ارتباط الاختبارات الأدائية باختبارات الشخصية ضعيفًا نسبيًا، نظرًا لاختلاف طبيعة ما يقيسه كل منهما. (عجلان شهرة و شيخ رابعة العدوية، 2023-2024، ص 21).
- منذ ظهور الذكاء العاطفي وهناك اختلاف حوله ودلالاته وأبعاده والنماذج والنظريات المفسرة له وذلك تبعًا لتوجه كل باحث في تعريفه للذكاء العاطفي (اتجاه القدرة، اتجاه مختلط).
- بناءً على هذا الأساس تعددت مقاييس الذكاء العاطفي وفي هذا الصدد يحدد ماير ثلاث أنواع من أساليب قياس الذكاء العاطفي هي:
- 1- **مقاييس القدرة : Mental Measures** ومفهوم الذكاء العاطفي بناءً على ذلك يتعلق بالقدرات المعرفية الحقيقية ذات الصلة بالمشاعر ويعتمد على نموذج الذكاء العاطفي كقدرة لماير وسالوفاي.
- 2- **مقاييس التقرير الذاتي : Self-report Measures** ومفهوم الذكاء العاطفي بناءً على ذلك يعني بالقدرات المعرفية المرتبطة بالمشاعر كما يدركها الفرد ذاتيًا، ويعتمد على نموذج السمات أو النموذج المختلط لبار أون وجولمان وسينج وغيرهم.
- 3- **مقاييس تقدير الملاحظ (تقديرات الملاحظين : Observer-rating Measures)** وهي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي ولكن تكمن نقاط الاختلاف أنه في هذه الطريقة

يتم التقييم من قبل شخص آخر وليس الفرد نفسه من يجيب على أداة القياس، ويعتمد هذا الأسلوب أيضا على نماذج السمات أو النماذج المختلطة لبار أون ، جولمان وغيرهم.

1-6 مقاييس القدرة للذكاء العاطفي:

أشار بتريدس وفورنهام (Petrides & Furnham (2000 إلى أن مقاييس القدرة تنظر إلى الذكاء العاطفي من منظور معالجة المعلومات، حيث تركز على القدرات المرتبطة بالتعامل مع الانفعالات، مثل القدرة على التعرف على المشاعر، والتعبير عنها، وتسميتها بدقة. ويُنظر إلى الذكاء العاطفي في هذا الإطار بوصفه عملية تتعلق بتفسير المعلومات ذات الطابع الوجداني ومعالجتها، الأمر الذي يتطلب أدوات قياس تعتمد على الأداء الأقصى للفرد. ولذلك تتضمن هذه الأدوات فقرات تستدعي إجابات محددة من نوع صواب أو خطأ أو اختيار الإجابة الأكثر دقة.

ومن أبرز المقاييس التي تقيس الذكاء العاطفي باعتباره قدرة عقلية: مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل (MEIS) ، وكذلك اختبار ماير-سالوفي-كاروسو للذكاء العاطفي (MSCEIT) (حسن، 2007، ص ص 53-55).

1-1-6 مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل: (MEIS)

يُعد مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل (Multifactor Emotional Intelligence Scale) أول أداة قياس متكاملة للذكاء العاطفي باعتباره قدرة عقلية، وقد قام بتطويره ماير وسالوفي سنة 1998. وقد أشار الباحثان إلى وجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي وقدرة الفرد على معالجة المعلومات الوجدانية المرتبطة بالانفعالات.

ويتكون مقياس الذكاء العاطفي (MEIS) من 12 مهمة تضم 141 فقرة، موزعة على أربعة فروع رئيسية من القدرات، هي:

1. الإدراك الانفعالي.
2. تفسير الانفعالات في التفكير.
3. الفهم الانفعالي.
4. إدارة الانفعالات.

2-1-6 اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT):

قام كل من ماير وسالوفي سنة 2001 بتطوير وتحديث مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل (MEIS)، حيث أدخل عليه مجموعة من التحسينات المتعلقة بخصائصه السيكومترية، فأطلق على النسخة المعدلة اسم اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT)، ويهدف هذا الاختبار إلى قياس قدرة الأفراد على أداء المهام المرتبطة بالانفعالات وحل المشكلات العاطفية، وذلك بديلاً عن المقاييس التي تعتمد أساساً على التقييم الذاتي للفرد لمهاراته الانفعالية المدركة.

ويتكون هذا الاختبار من ثماني مهام بدلاً من اثنتي عشرة مهمة في المقياس السابق، وتندرج هذه المهام ضمن أربعة فروع رئيسية، حيث يُقاس كل فرع بواسطة اختبارين. كما يضم اختبار MCSEIT ما مجموعه 141 مفردة، ويستغرق تطبيقه زمناً يتراوح بين 30 و45 دقيقة. ويُعد هذا الاختبار مناسباً للأفراد الذين يبلغ عمرهم 18 سنة فما فوق.

وتتمثل فروع اختبار الذكاء العاطفي MCSEIT فيما يلي:

1. الإدراك الانفعالي.
2. تسيير الانفعالات في التفكير.
3. الفهم الانفعالي.
4. إدارة الانفعالات. (حسن، 2007، ص ص 56-57).

6 2-مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي:

أوضح بيتريديس وفورنهام Petrides & Furnham (2000) أن مقاييس التقرير الذاتي تنظر إلى الذكاء العاطفي بوصفه سمة من سمات الشخصية، وتركز على مدى اتساق سلوك الفرد عبر المواقف المختلفة. وتتمثل هذه السمات في أنماط سلوكية أو خصائص شخصية مثل: التعاطف، والتوكيدية، والتفاؤل.

وفي هذا المدخل يُطلب من الفرد أن يحدد مدى انطباق مجموعة من العبارات الوصفية على شخصيته، ويعتمد ذلك بدرجة كبيرة على مدى وعي الفرد بذاته وفهمه لنفسه؛ فإذا كان إدراك الفرد لذاته دقيقاً، كان تقديره لقدراته الوجدانية أكثر دقة، أما إذا كان هذا الإدراك غير واضح فإن تقديره لتلك القدرات قد يكون غير دقيق.

ومن أبرز مقاييس التقرير الذاتي المستخدمة في قياس الذكاء العاطفي ما يلي:

- قائمة نسبة الذكاء العاطفي لبار-أون.(Bar-On)

- اختبار جولمان.

- اختبار الحاصل الوجداني.

- قائمة شوت وآخرون.(Schutte et al.)

1-2-6 قائمة نسبة الذكاء العاطفي بار أون :

قام بار-أون (Bar-On) بإعداد قائمة لقياس الذكاء العاطفي عُرفت باسمه، ونُشرت سنة 1998 ، وتعتمد هذه الأداة على التقرير الذاتي للفرد، وتتكون من (131) مفردة موزعة على خمسة عشر مقياساً فرعياً، ويستغرق تطبيقها حوالي 30 دقيقة، وتضم القائمة خمسة أبعاد رئيسية تتمثل فيما يلي:

- **القدرات الشخصية: (Intrapersonal Abilities)** وتشمل الوعي بالذات الانفعالية، والتوكيدية، وتقدير الذات، وتحقيق الذات، والاستقلالية.

- **القدرات الاجتماعية: (Interpersonal Abilities)** وتتضمن التعاطف، والمسؤولية الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية.

- **إدارة الضغوط: (Stress Management)** وتشمل القدرة على تحمل الضغوط وضبط الاندفاع.

- **التكيفية: (Adaptability)** وتتضمن مهارات حل المشكلات، واختبار الواقع، والمرونة.

- **المزاج العام: (General Mood)** ويشمل التفاؤل والشعور بالسعادة.

وتُطبّق هذه القائمة على الأفراد الذين يبلغون ستة عشر (16) عاماً فما فوق، وقد صُممت لقياس الكفاءات والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي تعطي مؤشراً واضحاً على مستوى الذكاء العاطفي والاجتماعي لدى الفرد، ولا تهدف هذه الأداة إلى قياس السمات الشخصية أو القدرات الإدراكية، بل تسعى إلى تقييم قدرة الفرد على التعامل مع متطلبات البيئة وضغوطها والتكيف معها.

ويتم الإجابة عن مفردات القائمة وفق مقياس تقديري خماسي يتدرج بين عدة مستويات مثل: (نادراً جداً / ليس صحيحاً / صحيح غالباً / يحدث أحياناً / مطلقاً)، ثم تُحوّل الاستجابات بعد ذلك إلى درجات ونسب تعكس مستوى الذكاء العاطفي لدى الفرد. (حسن، 2007، ص 56-57).

6-2-2 اختبار جولمان 1995

يتألف اختبار جولمان من عشرة مواقف، يُطلب من الفرد أن يحدد الاستجابة التي يراها مناسبة لكل موقف من هذه المواقف. ويرى جولمان أن طبيعة الاستجابات التي يقدمها الفرد تمكّن من إعطاء مؤشر أو تقرير عن مستوى ذكائه الوجداني. كما يفترض جولمان أن لكل موقف إجابة واحدة صحيحة، وبالتالي كلما ازداد عدد الإجابات الصحيحة التي يختارها الفرد، ارتفعت درجته في مستوى الذكاء العاطفي. (حسن، 2007، ص 59).

6-2-3 مقياس تقييم الذكاء العاطفي لبراد بيرري ورفقائه :

قام ترافيس برادبيرري ورفقاؤه بتصميم هذا المقياس لقياس الذكاء العاطفي، ويتكون من (28) سؤالاً أو مفردة تهدف إلى تقييم المكونات الأساسية لنموذج جولمان للذكاء العاطفي، والمتمثلة في: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. وتتم الإجابة عن هذه المفردات وفق ستة بدائل تتدرج من (1) إلى (6)، تبدأ من أبدأً أو لا ينطبق إطلاقاً، وصولاً إلى غالباً ما أقوم بهذا السلوك.

ويستغرق تطبيق المقياس مدة زمنية يتم خلالها تحديد مدى توافر المهارات التي تعكس هذه الكفاءات الأربع لدى الفرد. ومن خلال نتائج هذا المقياس يمكن تقدير مستوى الذكاء العاطفي لدى الفرد بشكل عام، كما يمكن تحديد مستوى كل بُعد من أبعاده على حدة.

6-2-4 خريطة الحاصل العاطفي: EQ-Map

أعد كوبر (Cooper, 1996) ما يُعرف بـ خريطة الحاصل العاطفي، حيث قام بتقسيم الذكاء العاطفي إلى خمسة مكونات رئيسية، تتمثل فيما يلي:

- **بيئة التعامل: (Current Environment)** ويقاس هذا البعد قدرة الفرد على مواجهة ضغوط الحياة المختلفة ومدى شعوره بالرضا عن حياته.

- **المعرفة الوجدانية: (Emotional Literacy)** ويشير إلى مدى وعي الفرد بانفعالاته الذاتية وانفعالات الآخرين، إضافة إلى قدرته على التعبير عن مشاعره بصورة مناسبة.
- **الكفاءات المرتبطة بالحاصل الوجداني (Emotional Quotient Competencies):** ويقاس هذا البعد مجموعة من القدرات مثل القصدية، والمرونة، والإبداع، وكذلك القدرة على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين.
- **الاتجاهات والقيم المرتبطة بالجوانب الوجدانية (Emotional Quotient Values and Attitudes):** ويشمل هذا المكون عدة أبعاد من بينها سعة الأفق، والشفقة، والحدس، والثقة، وقوة الشخصية، وتكامل الذات.
- **مخرجات مجال خريطة الحاصل الوجداني (The Outcomes Area of the EQ Map):** ويقاس النتائج التي يحققها الذكاء العاطفي في حياة الفرد، مثل الصحة العامة، والمكانة الاجتماعية، وجودة العلاقات الاجتماعية، ومستوى الأداء المتفائل.

6-2-5 مقياس إدراك الوجدان لبارنت :

يتألف هذا المقياس من (93) عبارة تهدف إلى قياس إدراك الوجدان، ويعتمد على قدرة الفرد على الانتباه السريع وبذل الجهد اللازم للتعرف على مشاعره وفهمها. كما يسعى إلى تصنيف استجابات الأفراد ضمن ثلاثة أنماط رئيسية، من بينها النمط الجسمي الذي يقوم على إدراك الوجدان وفق أساس منطقي. (السميدوني، 2007، ص 152)

6-2-6 مقياس السمات: Trait Meta-Mood Scale (TMMS)

يمثل هذا المقياس كلٌّ من سالوفي وماير وجولمان وتورفي وبالف (Salovey, Mayer, Goleman, Turvey & Palfai, 1995)، ويتكوّن من (48) عبارة تهدف إلى قياس مستويات الذكاء العاطفي الذاتي. ويرتكز هذا المقياس على ثلاثة عوامل رئيسية هي: الانتباه، الوضوح، وإدارة الوجدان. كما يتميز هذا المقياس بدرجات جيدة من الاتساق الداخلي، إذ تتراوح معاملاته بين 0.86 و0.87 و0.82 على التوالي، إضافة إلى تمتعه بقدرة تنبؤية مرتفعة. (سميلي، بن عمارة، 2018، ص ص 291-292)

6-2-7 : قائمة شوت وآخرون 1998

قام كلٌّ من شوت، مالوف، هول، هاجرتي، كوبر، جولدن ودورنهم (Schutte, Malouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim) بتصميم قائمة لقياس الذكاء العاطفي تعتمد على أسلوب التقرير الذاتي، مستنديين في ذلك إلى العمل المبكر لكلٍّ من ماير وسالوفي (1990).

وتتكون هذه القائمة من (33) مفردة تهدف إلى قياس أربعة أبعاد رئيسية هي:

- تقييم الانفعالات والتعبير عنها.
- تنظيم الانفعالات.
- استخدام الانفعالات في حل المشكلات.
- عمليات معرفية أخرى مرتبطة بالانفعال (حسن، 2007 ، ص ص 59-61)

6-3 مقاييس تقدير الملاحظ للذكاء العاطفي :

يُعد مدخل المعلومات من المداخل المستخدمة في تقييم السمعة أو الشهرة، إذ يتأثر بعدة عوامل مثل الانطباعات الشخصية والتصورات والمعتقدات المرتبطة بكيفية إدراك الفرد لشخصيته. ويعتمد هذا المدخل على ملاحظين يتم تكليفهم بجمع المعلومات وتقديرها، ويتوقف نجاحه على مدى قدرتهم على ملاحظة السلوك وتنظيم المعطيات المتعلقة به. ويُعد هذا الأسلوب مناسباً لقياس تصورات الملاحظين وانطباعاتهم عن الفرد أكثر من كونه أداة لقياس قدراته العقلية الفعلية، وذلك لغياب مؤشرات سلوكية ثابتة تدعم هذا التوجه. ومن بين المقاييس التي تعتمد على تقدير الملاحظين أو المقاييس متعددة المصادر في إطار مدخل المعلومات:

- قائمة الكفاءات الوجدانية (ECI).
- استبيان تقدير الذكاء الوجداني.

6-3-1 قائمة الكفاءات الوجدانية: Emotional Competence Inventory

يعرّف جولمان (1998) الكفاءة الوجدانية بأنها: قدرة تركز على الذكاء العاطفي وتنعكس في الأداء المتميز للفرد في مجال العمل.

وفي هذا السياق قام كلٌّ من بويتزس (Boyatzis) وجولمان (Goleman) وريه (1999) (Rhee) بتصميم قائمة الكفاءة الوجدانية (ECI) ، وذلك لقياس عشرين كفاءة تدرج ضمن أربعة مجالات رئيسية للذكاء العاطفي، وهي:

- **الوعي بالذات**: ويشمل الوعي الانفعالي بالذات، والتقييم الدقيق للذات، إضافة إلى الثقة بالنفس.
- **إدارة الذات**: وتتضمن مجموعة من المهارات مثل ضبط الذات، والموثوقية، وبقطة الضمير، والقدرة على التكيف، ودافعية الإنجاز، والمبادرة.
- **الوعي الاجتماعي**: ويضم التعاطف، والوعي التنظيمي، وتوجيه الخدمة.
- **إدارة العلاقات الاجتماعية**: وتشمل تنمية قدرات الآخرين، والقيادة، والتأثير، والتواصل، وإدارة الصراع، وبناء العلاقات، والعمل الجماعي والتعاون.

6-3-2 استبيان لتقدير الذات العاطفي :

قام كلٌّ من برادبيرري، غريفز، وإيمرلنغ (Bradberry, Greaves, & Emmerling، (2004) بتصميم استبيان لقياس الذكاء العاطفي اعتماداً على نموذج جولمان (2001)، والذي يقوم على أربعة مكونات أساسية هي: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات الاجتماعية. وقد صيغت بنود الاستبيان بما يعكس هذه المكونات الأساسية.

كما بُنيت فقرات الاستبيان وفق مقياس متدرج سداسي يتراوح بين: (أبداً، نادراً، أحياناً، عادةً، غالباً، دائماً). ويتوافر هذا الاستبيان في ثلاث صيغ مختلفة، هي:

- نسخة التقييم الذاتي. (ME Edition)
- نسخة التقييم المتعدد. (MR Edition)
- نسخة تقييم الذكاء العاطفي للفريق. (Team EQ Edition)

7- الأهمية التطبيقية للذكاء العاطفي:

يسهم الذكاء العاطفي في تنمية العديد من الجوانب الإيجابية لدى الأفراد، مثل القدرة على الابتكار، وتحمل المسؤولية، والاهتمام بالآخرين، فضلاً عن مساعدتهم على بناء صداقات

وعلاقات اجتماعية أفضل. وقد أكدت العديد من الدراسات أن الذكاء العام وحده لا يكفي لضمان نجاح الفرد وتفوقه، بل يحتاج إلى الذكاء العاطفي الذي يعد مفتاحاً مهماً للنجاح في المجالات العلمية والعملية، كما يرتبط هذا النوع من الذكاء ارتباطاً إيجابياً بعدد من المتغيرات المرغوبة على الصعيدين الشخصي والاجتماعي .

وفي هذا السياق، أوضحت دراسة رايف (Reiff، 2011) الدور الفعال للذكاء العاطفي في توجيه الأفراد نحو تحقيق أهدافهم وتعزيز شعورهم بالرضا عن الحياة، وهو ما يؤكد أهمية الذكاء العاطفي بوصفه عنصراً أساسياً في تحقيق النجاح في مختلف مجالات الحياة.

9 3- الذكاء العاطفي في الأسرة:

تُعدّ الأسرة البيئة الأولى التي يحتضن فيها الطفل مراحل نموه الأولى، وهي المؤسسة الأساسية التي يتلقى فيها خبراته الأولى في التعلم والتفاعل. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن النمو العاطفي والاجتماعي خلال السنوات الأولى من حياة الطفل يتأثر بدرجة كبيرة بالمناخ الأسري العام، وبطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها. كما يتأثر أيضاً باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم، وعمرها، ومستوى تعليمها، وخلفيتها الاجتماعية، إذ تسهم هذه العوامل مجتمعة في تشكيل الجوانب العقلية والاجتماعية والانفعالية لشخصية الطفل. كذلك تلعب طبيعة العلاقة بين الطفل ووالديه، ولا سيما الأم، والمعايير والقيم التي تنقلها له دوراً مهماً في توجيه نموه النفسي والاجتماعي (السمادون، 2007، ص 166). فحين يكون الوضع الاجتماعي للأسرة ملائماً، تتوافر للطفل فرصة تنمية مشاعر تقدير الذات والاعتزاز بها، في حين أن تعصب الوالدين أو نزعتهم إلى التسلط قد يؤدي إلى ظهور مشاعر احتقار الذات وضعف التعاطف وكرهية الآخرين

وقد بينت العديد من الدراسات أيضاً الدور المحوري للأسرة في تنمية الذكاء العاطفي لدى الأبناء. ففي سنة 1999 أجرى مارتينز (Martinez) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر أساليب المعاملة الوالدية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الأبناء، حيث شملت عينة من 109 أطفال تتراوح أعمارهم بين 11 و15 سنة. وقد استخدم الباحث مقياساً للذكاء العاطفي لدى الأبناء إضافة إلى استبيان يقيس أساليب الوالدين في التعامل مع أطفالهم. وأظهرت نتائج الدراسة أن تأثير الوالدين يتجلى أساساً في ميل الأبناء إلى تقليد آباءهم واتخاذهم قدوة ونماذج

سلوكية، وقد انعكس ذلك في مستوى الذكاء العاطفي لديهم، وفي قدرتهم على التفاعل الاجتماعي، إضافة إلى انخفاض بعض الأعراض الاكتئابية لديهم .

ويتطور النمو الوجداني والاجتماعي للطفل من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تهدف إلى غرس القيم والاتجاهات الاجتماعية وأنماط السلوك المختلفة في شخصيته. ومن خلال هذه العملية تتشكل شخصية الطفل عبر تفاعل النمو العقلي والاجتماعي والانفعالي . ويتأثر المناخ النفسي والاجتماعي داخل الأسرة بأساليب المعاملة الوالدية التي يدركها الطفل في إطار تنشئته الوجدانية؛ فقد تتجه هذه المعاملة نحو القبول، حيث يشعر الطفل بالدفء والمحبة والاهتمام والأمان، سواء بطريقة لفظية أو غير لفظية. وقد تتجه نحو الرفض، الذي يتمثل في إدراك الطفل لعدوانية الوالدين أو غضبهم منه، أو شعورهم بالاستياء وخيبة الأمل، إضافة إلى النقد والتجريح والتقليل من شأنه (شان، موسي، 2019، ص 3).

2-7 في المجال التربوي:

يرى دانيال جولمان أن الذكاء العاطفي يعد عاملاً مهماً في تحقيق الإنجاز الأكاديمي أو النجاح المدرسي؛ إذ يميل الأطفال الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي إلى أداء أفضل في المهام الدراسية مقارنة بأقرانهم ذوي المستوى المنخفض منه. كما أن النجاح الدراسي لا يعتمد بالدرجة الأولى على الذكاء التقليدي فقط، فالأفراد الذين يمتلكون قدرات عقلية مرتفعة قد يصلون إلى مناصب قيادية، إلا أنهم قد يواجهون الفشل في حال غياب بعض الجوانب الوجدانية، مثل القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم. لذلك قد تسهم العوامل العاطفية في تعثر بعض الأفراد ذوي الذكاء العام المرتفع أو المتوسط في تحقيق النجاح المتوقع منهم .

وفي دراسة أجريت سنة 1995 على عينة من الطلبة الآسيويين المتفوقين أكاديمياً، تبين أن هؤلاء يتميزون بمجموعة من السمات الوجدانية التي تساعدهم على التفوق، مثل روح المبادرة والميل إلى المغامرة، وهي خصائص تعزز قدرتهم على الإنجاز والتميز (حسونة، أبو ناشي، 2006، ص 54).

كما أكد براكت وماير ووارنر (Brackett, Mayer & Warner) أن الطلبة الناجحين دراسياً يتمتعون بمستويات أعلى من المهارات الشخصية، والقدرة على التكيف، وإدارة

الضغوط، إضافة إلى ارتفاع المستوى العام للذكاء العاطفي. وتعد هذه المهارات ضرورية للطلاب من أجل تحقيق النجاح في تكوين صداقات جديدة، وتعزيز العلاقات الاجتماعية القائمة، واكتساب عادات دراسية فعالة، فضلاً عن التكيف مع متطلبات الدراسة المتزايدة والقدرة على العيش باستقلالية أكبر .

وقد توصلت عدة دراسات إلى نتائج تؤكد أن مهارات الذكاء العاطفي تمثل عاملاً مهماً في مساعدة الطلبة على تحقيق التفوق الأكاديمي، حيث توجد علاقة إيجابية بين ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلاب ومستوى تحصيلهم الدراسي. كما يتميز الطلبة ذوو التحصيل المرتفع بقدرتهم على فهم ذواتهم، وضبط انفعالاتهم والسيطرة عليها، إضافة إلى قدرتهم على التأثير في البيئة المحيطة بهم وتنظيمها بما يساعدهم على تحقيق النجاح الدراسي (شان، موسي، 2019، ص 4)

7-3 في مجال الصحة النفسية:

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث تحولات كبيرة في نمط حياة الإنسان، ومع تزايد المواقف الضاغطة وغير السارة التي يواجهها الأفراد أصبح لهذه الظروف تأثيرات سلبية على صحتهم. فقد تبين أن الشعور بالعجز والانفعالات السلبية مثل التوتر والاكتئاب يمكن أن يضعفا الجهاز المناعي. كما أن الضغوط النفسية تسرع من نبض القلب وتعيق عملية ضخ الدم بصورة طبيعية، مما قد يؤدي إلى حالة تُعرف بنقص تروية عضلة القلب.

في المقابل، تسهم الانفعالات الإيجابية بدرجة كبيرة في تعزيز الصحة النفسية والجسدية؛ فالضحك يولد مشاعر إيجابية تساعد على تحسين أداء الجهاز المناعي. وغالباً ما تُعد الدعابة والضحك وسيلة دفاع أولية في مواجهة المواقف الضاغطة، وتشير بعض الدراسات إلى أن الأفراد القادرين على الحفاظ على مزاج إيجابي من خلال الدعابة يتمتعون بجهاز مناعي أقوى (Luneski et al., 2008, p. 518).

كما أظهرت البحوث في مجال علم نفس الصحة أن الحالات المزاجية السلبية والخبرات الانفعالية غير السارة ترتبط بظهور عدد من السلوكيات غير الصحية، مثل التدخين وتعاطي الكحول. (Mohammady et al., 2009, p. 220)

ومن جهة أخرى، فإن الاضطرابات الشديدة المرتبطة بالمشاعر قد تدفع الأفراد إلى الشكوى المستمرة من مشكلات صحية، رغم أن مصدرها الحقيقي يكون في الغالب انفعالياً. وتُعرف هذه الظاهرة بتحويل الأعراض النفسية إلى أعراض جسدية، حيث تؤدي المشكلات الانفعالية إلى ظهور اضطرابات بدنية. ولهذا يهتم الطب النفسي بهذه الحالات، نظراً لأن اللجوء المتكرر إلى العلاج الجسدي لا يؤدي في العادة إلى تحسن حقيقي ما دام السبب الأساسي نفسياً وليس عضوياً (الأعسر، كفاي، 2000، ص 114).

وأخيراً، تشير بعض الأدلة إلى أن الأفراد الذين يمتلكون وعياً بحالاتهم الانفعالية وقادرين على تسمية مشاعرهم يكون أدائهم أفضل في مواجهة الضغوط مقارنة بمن يفتقرون إلى هذه القدرة. فقد توصل Werchel (1979) إلى أن الأشخاص القادرين على إدراك ووصف استجاباتهم الفسيولوجية تحت الضغط يشعرون بدرجة أقل من الكرب. كما أشار كل من Gohm و Baum و Chiszak إلى أن الأفراد الذين يستطيعون التعرف على استجاباتهم الانفعالية تجاه المواقف الضاغطة وتسميتها يمتلكون موارد أكبر للانتباه والتركيز في أداء المهام، وربما يرجع ذلك إلى انخفاض مستوى الاجترار لديهم (حنصالي، 2014، ص 77).

7-4 في المجال العلمي والمهني:

أسهم علماء النفس في إبراز الذكاء العاطفي كمفهوم حديث ذي أهمية كبيرة، إذ يُعد مؤشراً أساسياً للنجاح في الحياة المهنية والاجتماعية. فهو يساعد الأفراد على تطوير ذواتهم، والتعامل بفعالية مع مشكلاتهم ومشكلات الآخرين داخل بيئة العمل، كما يساهم في تحقيق الأهداف وإنجاز المهام في بيئة تقوم على التواصل والتعاون والوعي بالذات والآخرين (عثمان، 2009، ص 180).

وقد أصبح الذكاء العاطفي عنصراً مهماً في تنمية رأس المال البشري داخل المؤسسات، حيث تعتمد العديد من المؤسسات الحديثة على اختيار العاملين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي والاجتماعي لما لذلك من دور في تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز الأداء المؤسسي (إلياس، 2009، ص ص 4-15).

وتزداد أهمية الذكاء العاطفي في المهن التي تتطلب التفاعل مع الآخرين والعمل ضمن فرق، إذ يسهم في تعزيز التفاهم والتعاطف والتواصل الفعال بين الأفراد، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء والعمل الجماعي (داليب سنغ، 2005، ص 84).

كما أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث تبين أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يحققون أداءً أفضل مقارنة بغيرهم. وقد أظهرت بعض الدراسات التطبيقية أن الذكاء العاطفي يسهم بدرجة كبيرة في نجاح الأفراد في العمل، كما يساعد على بناء فرق عمل فعالة وتعزيز القدرة على حل المشكلات داخل المؤسسات .

8- تنمية الذكاء العاطفي:

يسهم الذكاء العاطفي في تحسين نوعية حياة الفرد وإعداده بصورة أفضل لمواجهة متطلبات البيئة المختلفة، كما يعزز فرص نجاحه في الحياة. وقد أكد عدد من الباحثين مثل جولمان وماير وسالوفاي وبار-أون إمكانية تعلم هذا النوع من الذكاء وتنميته في مختلف المراحل العمرية (حسنونة، أبو الناشي، 2006، ص 19).

ويرى جولمان أن التدريب المبكر على مهارات الذكاء العاطفي يجعل عملية اكتسابه أسهل وأكثر فاعلية، إذ يظل هذا الذكاء في حالة تطور مستمر خلال حياة الفرد، ويمكن تنميته من خلال البرامج التدريبية وأساليب التدخل العلاجي (سعيد، 2008، ص 24). كما تُعد التربية النفسية أحد المرتكزات الأساسية في الدراسات السيكلوجية الحديثة وفي برامج تنمية الذكاء العاطفي (علي، 2016، ص 38).

ويؤدي التدريب على مهارات الذكاء العاطفي إلى إعداد الفرد لمواجهة تحديات الحياة والتكيف مع متطلبات البيئة، مما يرفع من احتمالات نجاحه في حياته العملية. وترتبط هذه المهارات بمبدأ التدرج في تعليمها للمتعلم، حيث أشار ماير وسالوفاي إلى أن مهارات الذكاء العاطفي تتدرج من العمليات النفسية البسيطة إلى الأكثر تعقيداً .

وقد حدد شابيرو (Shapiro 1997) ستة مجالات أساسية يمكن من خلالها تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الأطفال، وهي:

- **المهارات الأخلاقية:** مثل تنمية التعاطف والاهتمام بالآخرين وتعزيز الأمانة والتخلص من المشاعر الأخلاقية السلبية.
- **المهارات الفكرية:** وتشمل التفكير الواقعي والتفؤل وتعديل السلوك من خلال تغيير أساليب التفكير.
- **مهارات حل المشكلات:** عبر تدريب الأفراد على البحث عن حلول مناسبة للمواقف المختلفة.
- **المهارات الاجتماعية:** مثل مهارات التواصل، تكوين الصداقات، والتصرف المناسب داخل الجماعة.
- **مهارات الإنجاز وتحقيق الأهداف:** وتشمل توقع النجاح والمثابرة والاجتهاد والقدرة على تجاوز الفشل.
- **التعاطف:** ويضم الوعي العاطفي والتواصل الانفعالي والقدرة على التحكم في الانفعالات (علي، 2015، ص 38).

كما اقترح جولمان (1998) برنامجاً تعليمياً لتنمية الذكاء العاطفي في المدارس، يتضمن تدريب الطلبة على الوعي بالذات ومراقبة السلوك وفهم العلاقة بين الانفعالات والتصرفات، إضافة إلى تنمية مهارات اتخاذ القرار وإدارة الانفعالات والتعامل مع الضغوط، وتعليم التعاطف من خلال أساليب مثل لعب الأدوار. ويتضمن البرنامج كذلك تنمية مهارات أخرى مثل الإفصاح عن الذات، وتحمل المسؤولية، والعمل الجماعي من خلال أنشطة التعلم التعاوني (سعيد، 2008، ص 26).

ويرى بار-أون أن اكتساب مهارات الذكاء العاطفي يتم من خلال مجموعة من الاستراتيجيات المتنوعة الحسية والبصرية والسمعية والتفاعلية، مثل لعب الأدوار، والمناقشات الجماعية، والنمذجة، والكشف عن الذات. كما أشار Janifer (1999) إلى أهمية التدريب في مجموعات صغيرة، محدداً لذلك أربع مراحل أساسية هي: التهيئة للتغيير، التدريب، الممارسة، ثم التقييم.

خلاصة الفصل

سادت لفترة طويلة نظرة مفادها أن الذكاء العقلي هو العامل الحاسم في نجاح الفرد وتفوقه في مختلف مجالات الحياة، كما كان يُنظر إلى العواطف والانفعالات نظرة سلبية باعتبارها عناصر معيقة لا تسهم في تحقيق النجاح. غير أن الباحثين في علم النفس بدأوا لاحقاً يلتفتون إلى الدور المهم الذي تلعبه العواطف والانفعالات في تمييز الأفراد وتفوقهم.

وعند تتبع الجذور العلمية لمفهوم الذكاء العاطفي نجد أنها تعود إلى مفهوم الذكاء الاجتماعي الذي طرحه ثرونديك عام 1920، ثم إلى أعمال كل من وكسلر وسبيرمان في هذا المجال، لتأتي بعد ذلك نظرية الذكاءات المتعددة التي قدمها جاردنر سنة 1983، والتي فتحت المجال أمام الباحثين لدراسة أنماط أخرى من الذكاء.

وقد كان الفضل في بلورة مفهوم الذكاء العاطفي بصورته الحديثة لكل من ماير وسالوفي سنة 1990، ثم انتشر هذا المفهوم بشكل واسع بفضل كتابات جولمان سنة 1995. ومنذ ذلك الحين حاول العديد من الباحثين تحديد ماهية هذا المفهوم وصياغة نماذج ونظريات تفسره، مع تحديد أبعاده ومكوناته. ورغم الاختلاف في وجهات نظرهم حول تحديد طبيعته، فإنهم يتفقون على الأهمية الكبيرة التي يحتلها الذكاء العاطفي في حياة الأفراد بمختلف مجالاتها، ولاسيما في المجال المهني، حيث يتطلب النجاح والتوازن النفسي والمهني امتلاك الفرد مستوى مناسباً من الذكاء العاطفي.

الفصل الثالث: الفعالية الذاتية

تمهيد

1. مفهوم الفعالية الذاتية
2. علاقة الفعالية الذاتية ببعض المفاهيم
3. أهمية الفاعلية الذاتية
4. أبعاد الفعالية الذاتية
5. مصادر الفعالية الذاتية
6. نظرية الفعالية الذاتية لـ Bandura
7. توقعات الفعالية الذاتية
8. خصائص الفعالية الذاتية
9. مكونات الفعالية الذاتية
10. مستويات الفعالية الذاتية
11. أنواع الفعالية الذاتية
12. العوامل المؤثرة في الفعالية الذاتية
13. تأثير الفعالية الذاتية في السلوك الإنساني

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الفعالية الذاتية

تمهيد:

لم يحظَ موضوع فعالية الذات باهتمام كافٍ في الدراسات العربية في مجال علم النفس، مقارنة بما ناله من عناية واسعة في البحوث العالمية التي أولته أهمية كبيرة بوصفه مؤشراً أساسياً في تحديد الطاقة الإنسانية.

وقد أكد باندورا أن الفعالية الذاتية تُعد من المفاهيم المركزية في تفسير الطاقة الإنسانية وتحديداتها، إذ ترتبط بسلوك المبادرة والمثابرة لدى الفرد، كما تقوم على أفكار الشخص وتوقعاته حول قدراته ومهاراته ومدى كفايتها لمواجهة تحديات البيئة والظروف المحيطة

بنجاح، وذلك من خلال عمليات دافعية معرفية ووجدانية. (Bardura, 1977, p. (79) وهذه العوامل في رأي (باندورا) تؤدي دوراً مهماً في التوافق النفسي و الاضطراب وفي تحديد مدى نجاح أي علاج للمشكلات الانفعالية والسلوكية.

وفيما يلي نذكر المعنى العام لفعالية الذات وكل ما يتعلق بها من مفاهيم وأبعاد ومصادر ومكونات...

1- مفهوم فعالية الذات:

وضع الباحثين مجموعة من التعريفات لفاعلية الذات ونذكر منها:
يعرف توك و عدس 1993 فاعلية الذات على "أنها المقدرة على انجاز الأهداف المحددة إنجازاً تاماً اقل الإمكانيات من جهد ووقت ومال"

كما يعرفها باندورا (bandoura) بأنها "توقعات الفرد عن أدائه للسلوك مواقف تتسم بالغموض وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد لأنشطة المتضمنة في الأداء وكمية المجهود المبذولة ومواجهة الصعاب وإنجاز السلوك.

ويعرف العدل فاعلية الذات " بأنها ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة، والمواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت.

ويعرف هالينان وداناير فاعلية الذات بأنها اعتقادات الأفراد في قدراتهم على الأداء في مجالات معينة وعلى احراز الأهداف وإنجاز السلوك.

ومن خلال هذه التعريفات يستنتج الباحث أن فاعلية الذات هي توقع الفرد حول قدرته على النجاح والفشل وترتكز على الأداء في السلوك والذي هو يتحكم في توجيه الفرد نحو تحقيقه وتلعب الدافعية دوراً في ذلك. (صبرينة حمدي، 2021، ص 958)

كما يحمل المعنى العام لمصطلح فعالية الذات دلالتين لكلمة الفعالية في معاجم اللغة العربية. فقد وردت كلمة فعالية بمعنيين مختلفين؛ الأول مشتق من فعال ويشير إلى الفعل الحسن والكرم، أما المعنى الثاني فيدل على الشيء الناقد والمؤثر، فيقال سلطة فعالة أي ذات تأثير، كما يقال دواء فعال بمعنى ناجح ومفيد. وتستخدم الفعالية أيضاً للدلالة على ما يحدث الأثر المتوقع، كما في قولنا فعالية الكلمة. بينما يُقصد بـ الفعاليات الهيئات والقوى الفاعلة في المجتمع. أما لفظ الذات في معاجم اللغة العربية فيحمل بدوره مدلولين أساسيين؛ الأول يشير إلى ما يصلح أن يُعلم ويُخبر عنه، والثاني يدل على ذات الشيء بمعنى نفسه وعينه وجوهره. ومن هذا المنطلق يمكن فهم فعالية الذات لغوياً على أنها قدرة الشيء على إحداث النتيجة المرجوة، أي الصفة التي تجعل الفعل يحدث الأثر المنتظر منه. (قاموس المعاني)

هذا فيما يتعلق بالمعنى اللغوي لمصطلح فعالية الذات، أما من الناحية الاصطلاحية فقد أدخل مصطلح فعالية الذات من طرف Bandura سنة 1977 ضمن طرحه لنظرية الأصول (Origins) والميكانزمات الوسيطة، إضافة إلى مختلف الآثار المرتبطة بمعتقدات الأفراد حول فعالية الذات. (Zimmerman, 2000)

و سوف نحاول التعمق في الفقرات الموالية حول مفهوم الفعالية الذاتية من خلال استعراض جملة من التعاريف:

1-1-تعريف الفعالية الذاتية:

عرف Bandura فعالية الذات بأنها مجموعة الأحكام التي يصدرها الفرد، والتي تعكس معتقداته بشأن قدرته على أداء سلوكات معينة، ومدى مرونته في مواجهة المواقف الصعبة والمعقدة، وقدرته على تحدي الصعوبات، إضافة إلى درجة مثابرتة في إنجاز المهام الموكلة إليه. (Bandura, 1977, p.192)

كما يرى كل من Saks و Bandura أن فعالية الذات تمثل سياقاً من التقييم الذاتي للكفاءات الشخصية في موقف معين، أي أنها تتعلق بما يعتقد الفرد أنه قادر على إنجازه

بالاعتماد على الإمكانيات التي يمتلكها، وليس مجرد حكم على القدرات في حد ذاتها (Desmeete, Jaminon, Herman, 2001, p.220).

وقد عرّفها كذلك Bandura و Wood بأنها الثقة في قدرة الفرد على تنشيط الدافعية وتعبئة الموارد الإدراكية وتنظيم سلسلة من الأفعال اللازمة لمواجهة متطلبات الموقف. أما Maddux فقد عرّف الفعالية الذاتية بأنها روح العزم والتصميم القائمة على إرادة الإنجاز والإيمان بالقدرة على تحقيقه، أي اعتقاد الفرد بقدرته على القيام بعمل معين اعتماداً على مهاراته في ظل شروط محددة (Maddux, 2002).

لا يقتصر تأثير الفعالية الذاتية على تنمية الثقة بالنفس والقدرة على الفعل، أو على مواجهة الأزمات والتعامل مع التحديات وحل المشكلات بما يعزز الشعور بالجدارة الذاتية فحسب، بل تشير الدراسات العلمية أيضاً إلى أن لها تأثيراً مباشراً في الصحة النفسية و حسن الحال الذاتي وفي الحالة الذاتية للفرد، و على الصحة الجسدية لجهة تقوية عمل جهاز المناعة، كما أنها تساعد في حالة المرض على التمسك بأسلوب حياة صحي و تعزيز القدرة على القيام بسلوكات مؤدية إلى الشفاء . (مصطفى حجازي، 2012 ، ص 208).

تُعرّف الفعالية الذاتية بأنها ليست مجرد مشاعر عامة لدى الفرد، بل تمثل تقييماً ذاتياً لما يعتقد أنه قادر على إنجازه، كما تعكس درجة مثابرته، وحجم الجهد الذي يبذله، ومدى مرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، إضافة إلى قدرته على مقاومة الفشل. يبدأ إدراك الفرد لفاعليته الذاتية من مراحل مبكرة من حياته تبدأ في مرحلة الطفولة المبكرة وتمتد عبر سنوات حياته كلها، فكلما أدرك الفرد بأنه ينال استحسان الآخرين لاسيما الوالدين والمعلمين والأقران لسلوكه الاجتماعي الناجح معهم كلما شعر بالقيمة والكفاية والافتقار. في حين أن افتقار الفرد لمهارات التفاعل الاجتماعي الناجح مع الآخرين يدفعه في كثير من الحالات للانسحاب والشعور بالوحدة والعزلة وعدم التقبل والعجز، وبالتالي تضعف مقاومة الفرد فينهار تحت وطأة أي ضغوط نفسية الأمر الذي ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز والنجاح لديه. (رامي محمود اليوسف، 2013 ، ص 329)

تُعرّف فعالية الذات بأنها معتقدات الفرد المتعلقة بقدراته على أداء سلوكات معينة ومدى مثابرته في تحقيق الإنجاز. ويشمل هذا المفهوم عدداً من الأبعاد، من أبرزها الثقة بالنفس،

والقدرة على التحكم في ضغوط الحياة، إضافة إلى المثابرة والصمود في مواجهة خبرات الفشل .

يعرّف Bandura (1994)، نقلاً عن Hornich (2008)، الفعالية الذاتية بأنها معتقدات الأفراد حول قدرتهم على تحقيق مستويات محددة من الأداء، وهي معتقدات تؤثر بشكل مباشر في مجريات حياتهم .

ويضيف Bandura (1989) أن إدراك الأفراد لفعاليتهم الذاتية ينعكس على طبيعة الخطط التي يضعونها؛ فالأفراد الذين يتمتعون بإحساس مرتفع بالفعالية الذاتية يميلون إلى وضع خطط ناجحة، في حين أن الذين يدركون أنفسهم على أنهم أقل فعالية يكونون أكثر ميلاً لوضع خطط غير ناجحة ويظهرون أداءً ضعيفاً. ويرجع ذلك إلى أن الشعور المرتفع بالفعالية الذاتية يسهم في بناء أنساق معرفية تعزز الإدراك الذاتي للفعالية وتدعمه.

كما تُعرّف فعالية الذات بأنها حالة دافعية يُقاس من خلالها تقدير الفرد لقدرته على إنجاز مهام محددة من أجل تحقيق بعض أهدافه. ولا تشير فعالية الذات إلى ما يمتلكه الفرد من قدرات فعلية بقدر ما تعبر عن معتقداته حول ما يستطيع القيام به، لذلك تعد محوراً معرفياً مهماً في تنظيم السلوك والعمليات العقلية. كما تؤثر فعالية الذات في أنماط التفكير لدى الفرد، إذ قد تعمل كعامل مساعد يدعم الأداء أو كعامل معيق يحد منه. ويؤثر إدراك الأفراد لفعالية ذاتهم في طبيعة الخطط التي يضعونها لتحقيق أهدافهم؛ فالأفراد الذين يتمتعون بإحساس مرتفع بفعالية الذات يميلون إلى وضع خطط ناجحة وأكثر فاعلية، في حين أن الذين يعتقدون بضعف فعاليتهم الذاتية يكونون أكثر ميلاً إلى تبني خطط غير ناجحة، مما قد يقود إلى ضعف الأداء وتكرار الإخفاق.(صونيا دودو، عبد الكريم قرشي، (2016)، ص 226).

كما أن الفعالية الذاتية تحدد المسار السلوكي الذي يتبعه الفرد، سواء في صورة سلوك ابتكاري أو نمطي، إذ يعكس هذا المسار مدى اقتناع الفرد بفعاليتهم الشخصية وثقته في إمكاناته التي يتطلبها الموقف .

كما يمكن أن تعمل الفعالية الذاتية إما كعامل مساعد ذاتي أو كعامل معيق في مواجهة المشكلات؛ فالفرد الذي يتمتع بإحساس قوي بفعالية الذات يركز، عند مواجهته لمشكلة ما، على تحليلها والبحث عن الحلول المناسبة لها. أما إذا ساوره الشك في فعاليتهم الذاتية، فإن تفكيره

يتجه نحو الداخل في صورة أفكار تشاؤمية تبعده عن مواجهة المشكلة، وتجعله يركز على جوانب الضعف وتوقع الفشل.(Bandura, 1997, pp.22–37)

كما عرّف (Bandura (1977) الفعالية الذاتية بأنها اعتقاد الفرد بقدرته على أداء سلوك معين بنجاح من أجل تحقيق نتيجة محددة .

وعليه يمكن القول إن الفعالية الذاتية تعني اعتقاد الفرد وإيمانه بامتلاكه الإمكانيات اللازمة لتنظيم وتنفيذ الإجراءات المطلوبة لإنجاز مهام معينة وتحقيق مستويات محددة من الأداء والإنجاز. كما تمثل الفعالية الذاتية قدرة الفرد على تنظيم وضبط سلوكه استناداً إلى ما يحمله من معتقدات شخصية، وهو ما ينعكس بدوره على إدراك الأفراد لكفاءتهم في الأداء بطرق متعددة، مما يجعلها عاملاً حاسماً في الممارسات المهنية .(العلوان والمحاسنة، 2011 ، ص 399).

تمثل الفعالية الذاتية اعتقاداً راسخاً لدى الفرد بقدرته على تنظيم وإدارة إمكانياته الخاصة ومواجهته الشخصية، واستثمار الفرص الموقفية المتاحة، الأمر الذي يسهم في تعزيز شعوره بالرضا عن عمله وإنجازاته المهنية، ويهدف في النهاية إلى دعم الرفاه والعافية النفسية (Bandura, 2000, pp.75–78).

وتُعد الفعالية الذاتية من أهم ميكانيزمات القوى الشخصية لدى الأفراد، إذ تشكل محوراً أساسياً في دافعية الفرد للقيام بالأعمال والأنشطة المختلفة، كما تساعد على مواجهة الضغوط والتحديات التي تعترضه في مختلف مراحل حياته .(جولتان حجازي، 2013 ، ص 420). تُعرّف الفعالية الذاتية بأنها اعتقاد الفرد في قدرته على تنظيم وتنفيذ أعمال معينة، ويؤثر هذا الاعتقاد على توقعاته، وخياراته، وإصراره، ومثابرتة، وشعوره بالمسؤولية تجاه المهام المعقدة، إذ يساعد إدراك الشخص بأنه المسؤول عن أفعاله على نموه وتطوره الشخصي (Bandura, 2006, p.307).

وتساهم الكفاءة الذاتية العالية في تحقيق الأهداف التي تتضمن تحديات، واكتساب معارف جديدة، وتحقيق مستويات أداء متقدمة.

من خلال هذه التعاريف، يتضح أن فعالية الذات تعد من أهم محددات السلوك الإنساني، إذ تعمل على بناء الذات وتعتمد أساساً على ما يعتقد الفرد عن فعاليته، وتوقعاته بشأن المهارات السلوكية اللازمة للتفاعل بفعالية وكفاءة مع الأحداث المختلفة في حياته اليومية.

ويؤكد Schwarzer أن توقعات الفعالية الذاتية تمثل بعداً من أبعاد الشخصية، وهي تتعلق بالقدرة على التغلب على المشكلات والمواقف الصاعقة، كما تدفع الفرد إلى اتخاذ القرارات المتعلقة باستراتيجيات مواجهة المشكلات، وتؤثر في الجهود المبذولة لمواجهة المواقف المختلفة. (رضوان، 1997، ص 26).

كما أن الاعتقاد بتفاؤل الفرد بقدراته يتيح له أداء المهام الصعبة ومواجهة الأحداث السلبية وغير المرغوبة.

وتعرف الفعالية الذاتية بأنها قدرة الفرد على إنجاز مهمة أو تحقيق هدف بشكل فعال، وهي شعور قوي يدفع الشخص إلى المثابرة رغم العقبات التي قد تواجهه. ويعد هذا المفهوم أساسياً لفهم الكفاءة الذاتية كسمة مركزية تفسر تفاعل الفرد مع بيئته، باعتبارها وسيطاً بين المعرفة والسلوك، كما أنها حاسمة في توقع قدرة الشخص على تحقيق أهدافه.

يعكس الشعور بالكفاءة الذاتية التفاؤل، إذ يمكن الفرد من أداء المهام الصعبة والتكيف مع الشدائد، والعكس صحيح. كما أن الفعالية الذاتية تمثل الشعور بما يمكن للفرد القيام به في مواقف محددة، مما يعزز كفاءته واستقلاليته وثقته بنفسه.

وتعد فعالية الذات منبهاً قوياً وفعالاً للدافعية والسلوك عبر مختلف المجالات الوظيفية، إذ عندما يعتقد الأفراد أنهم قادرون على تحقيق النتائج المرجوة من أفعالهم، يصبحون أكثر دافعية ومثابرة في بذل أقصى جهودهم وإمكاناتهم عند مواجهة العقبات والمواقف الصعبة.

يرى (Dimopolou 2012) أن فعالية الذات تعني ثقة الفرد في قدرته على تنظيم وتنفيذ مهام العمل المطلوبة لإدارة المواقف المستقبلية، بما يتيح له تحقيق تأثير إيجابي على الآخرين، مثل تأثير المعلم على التلميذ أو الممرض على المريض.

ويشير (McCoach & Colbert 2010, p.38) إلى أن فعالية الذات محددة بالسياق، أي أن مستوى القدرة المدركة للفرد يتغير وفقاً للموقف أو المهمة، كما أن فعالية الذات تؤثر في أهدافه وأدائه وتتأثر بالمواقف المختلفة داخل البيئة.

وقد وصف أحمد الزعبي فعالية الذات بأنها حالة دافعية يتم من خلالها تقييم تقدير الفرد لذاته في تنفيذ مهام محددة لتحقيق أهدافه، مشيراً إلى أن فعالية الذات لا تعكس ما يمتلكه الفرد من قدرات، بل معتقداته حول ما يمكنه القيام به، وتشكل بذلك المحور المعرفي الأساسي للعمليات السلوكية. (أحمد محمد الزعبي، 2014 ، ص475)

يسمى Bandura المستوى الذي يدرك من خلاله الفرد امتلاكه للفعالية الذاتية بـ الفعالية الذاتية المدركة. (L'auto-efficacité perçue).

وتشير الفعالية الذاتية المدركة إلى:

- الإحساس الذي يعيه الفرد بإمكانية إنجازه للعمل أو السلوك قبل الشروع فيه.
 - نوع من الثقة التي تتنامى عندما يصبح الفرد واثقاً من توقعاته وقدراته.
 - شعوراً مدركاً بالقدرة على تحقيق نتيجة معينة.
- وبناءً على ما سبق، يمكن استخلاص تعريف مختصر لـ الفعالية الذاتية على أنها السعي نحو الإيجابية لتحقيق الذات في مختلف المجالات.

2- علاقة الفعالية الذاتية ببعض المفاهيم:

يتداخل مفهوم فعالية الذات مع كثير من المفاهيم ، ولاشك أن الرابط الأساسي عن هذا التداخل هو " الذات " وفيما يلي توضيحات موجزة عن هاته المفاهيم:

1-2- مفهوم الذات:

يختلف مفهوم فعالية الذات عن مفهوم الذات، حيث يُعرف الأخير بأنه "إدراك الشخص لذاته انطلاقاً من تجاربه وتفسيراته في بيئته المعيشية".

ويرى نصر محمد ومحمد عبد الله (2006) أن مصطلح فعالية الذات يختلف عن مفهوم الذات، فبينما يركز مفهوم الذات على سؤال الكينونة (من أنا؟)، تركز فعالية الذات على سؤال الاستطاعة (هل أستطيع أداء هذا العمل بكفاءة واقتدار؟).

أما بالنسبة لـ (Shavelson, Hubner & Stanton 1976)، فقد أوضحوا أن مفهوم الذات هو مفهوم وصفي وتقييمي، يظهر في الطريقة التي يصف بها الأفراد ذواتهم.

وفي المقابل، اعتبر باحثون آخرون مثل Marsh وCalland & Grégoire (2000) (1999) أن مفهوم الذات يشمل بشكل عام أبعاداً معرفية ووصفية).

ويُعد William James (1908) من أوائل الباحثين الذين اهتموا بدراسة "الذات"، حيث اعتبرها ظاهرة شعورية وعرفها على أنها المجموع الكلي لكل ما يمكن للفرد أن يعتبره جزءاً من ذاته.

استعمل العديد من الباحثين والمنظرين في علم النفس مصطلح "مفهوم الذات" منذ فترة مبكرة، أمثال: جيمس 1890 James وميد 1934 Mead وريمي 1934 Raimy ومورفي 1947 Murphy وسينج كومبس 1949 Snysg & Combs ، و ما سلو 1954 Maslow والبرت 1961 Allport وليكي 1961 Lecky ، واسعمل هؤلاء مفهوم الذات للإشارة به إلى خبرة الفرد بذاته، وباعتباره تنظيماً إدراكياً Perceptual Organisation من المعاني والمدركات التي يحصلها ويكتسبها الفرد والتي تشمل هذه الخبرة الشخصية بالذات. ويختلف مصطلح مفهوم الذات تماماً عن الكثير من المفاهيم النفسية التي تتداخل أو تتشابه معه في الصياغة اللفظية. فهو يختلف عن صورة الذات Self-Image ولا يأخذ شكل زملة سلوكية Behavior Syndrome مكونة من سمات مختلفة، سواء متجانسة أم غير متجانسة، كما لا يعد مرادفاً للوصف الذاتي Self-Description أو التقرير الذاتي Self-Report الذي يقدمه المفحوص عن سماته. إن مفهوم الذات يمثل في حقيقته خبرة عميقة وليست موضوعاً أو سلوكاً قابلاً للملاحظة، وطبيعة الخبرة الذاتية، وخاصة خبرة العمليات الداخلية عندما تنعكس اهتمامات الفرد عليها خلال أكثر عمليات التفاعل تتابعاً ، تجعله يشعر أنه يواجه ما يمكن وصفه على أنه مثير عام غير محدد ، فهو يشعر ويعي تلك التغيرات اللحظية في نوع سلوكه أو شدته أو التغيرات التي تنتابه على امتداد الفترة الزمنية. غير أن هذا الشعور يظل بلا حدود واضحة ويستطيع الأفراد المختلفون استعادة صورة ذهنية معينة وأصوات ومشاعر أخرى مختلفة من بين تلك التي كانت موضوعاً لخبراتهم، بل وحتى أشتات الأفكار، ولكن يظل في النهاية شيء ما غائماً أو غير واضح المعالم، يشمل كل ذلك ويتضمنه ويكون مسؤولاً عن هوية هذه الأفكار والمشاعر، حتى إن الفرد يبدو كما لو كان لا يستطيع تعريف مجموعة

الأفكار والمشاعر التي تعمل كمقدمات واضحة لسلوكه. (بشير معمرية، (2012)، ص ص 11-12).

يعرّف محمد أحمد إبراهيم غنيم (2001) مفهوم الذات بأنه تكوين معرفي منظم وموحد للمدركات الشعورية والتقييمات الخاصة بالذات، يقوم الفرد ببلورته ليشكل تعريفاً نفسياً لذاته. ويتكوّن مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية محددة الأبعاد حول عناصر كينونته الداخلية والخارجية، وتشمل هذه العناصر:

- المدركات التي تحدد خصائص الذات، والتي تتجلى عملياً في وصف الفرد لذاته كما يراها هو، أي "الذات المدركة".
 - تمثيل الذات في التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، أي "الذات الاجتماعية".
 - المدركات التي تحدد الصورة المثالية للفرد الذي يطمح لأن يكون، أي "الذات المثالية".
- وتتمثل وظيفة مفهوم الذات في كونه أداة دافعية وتنظيمية تساعد الفرد على تنظيم وتكامل خبراته ضمن بيئته، كما يعمل على توجيه سلوكه وتحديده .

ميز Pajares & Miller (1994) بين فعالية الذات ومفهوم الذات، موضحين أن فعالية الذات تمثل "تقييماً محدداً بالسياق للكفاءة في أداء مهمة معينة، والحكم على قدرة الفرد على تنفيذ سلوكات محدودة في مواقف معينة"، في حين يشمل مفهوم الذات معتقدات الفرد المتعلقة بقيمته الذاتية المرتبطة بالكفاءة المدركة .

ويؤكد Bandura على وجود تأثير متبادل بين مفهوم الذات وفعالية الذات؛ إذ تعمل الفعالية الذاتية على تحسين مفهوم الذات، بينما يساهم المفهوم الإيجابي للذات في رفع مستوى الفعالية الذاتية.

كما يشير Bandura إلى أن أهمية الفعالية الذاتية تتجلى في تأثيرها على سلوك الفرد، إذ يميل الشخص إلى اختيار الأنشطة التي يعتقد أنه سينجح فيها، ويتجنب تلك التي يعتقد أنه قد يفشل في أدائها.

ويلاحظ صابر عبد القادر (2003) أن تقدير الذات يرتبط بحكم الفرد على قيمته الشخصية، بينما تدور فعالية الذات حول اعتقاد الفرد في قدرته على إنجاز الفعل في المستقبل. ويشير إلى أن تقدير الذات يتناول الجوانب الوجدانية والمعرفية معاً، أما الفعالية الذاتية فهي

غالباً بعد معرفي. ويعتبر كلا البُعدين، تقدير الذات وفعالية الذات، من العناصر الأساسية لمفهوم الذات، إذ يسهمان في صياغة صورة الفرد عن نفسه.

يُميز (Bandura (2006, p.309 بين المصطلحين، موضحاً أن مفهوم تقدير الذات يتعلق بالحكم على قيمة الذات، بينما مفهوم فعالية الذات يرتبط بالأحكام المتعلقة بالقدرة على الأداء وليس بقيمة الذات نفسها.

ويؤثر كل منهما على الآخر؛ فالأفراد الذين يرون أنفسهم ذوي قيمة ومؤثرين وناجحين- أي يتمتعون بتقدير ذات مرتفع- تميل احتمالات نجاحهم في المهام إلى الارتفاع، مما ينعكس على فعالية ذات مرتفعة لديهم، مقارنة بمن يعتقدون أنهم أقل كفاءة أو تأثيراً ونجاحاً، أي أصحاب تقدير ذات منخفض، الذين تكون فعالية ذاتهم أقل.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تقدير الذات يشمل الحكم على قيمة الذات ويتميز بالشمولية والثبات النسبي، بينما يشمل فعالية الذات الحكم على القدرة ويتميز بالخصوصية والتغير وفق السياق.

2-2- مفهوم فعالية الذات و إدراك التحكم في السلوك:

يعرف كل من (Modden & Ajzen (1986 إدراك التحكم في السلوك على أنه تقدير الفرد لسهولة أو صعوبة إنجاز سلوك معين.

وعند المقارنة بين هذا المفهوم وفعالية الذات، نجد أن فعالية الذات تمثل اعتقاد الفرد بقدرته على تنفيذ السلوك، بينما إدراك التحكم في السلوك يتعلق بالإدراك الموضوعي لصعوبة أو سهولة تنفيذ السلوك.

يتضح أن كلا المصطلحين يشتركان في عنصر التحكم، الذي يتجسد في شكلين:

- التحكم الداخلي: ويعتمد على عوامل داخلية مثل الدافعية الشخصية.
- التحكم الخارجي: ويعتمد على عوامل خارجية تتجاوز نطاق الفرد، مثل ضغوط المنصب أو القيود البيئية.

وقد أشار Terry وزملاؤه إلى أن فعالية الذات تُستخدم عادة للإشارة إلى عوامل التحكم الداخلي، في حين يُستعمل مفهوم إدراك التحكم في السلوك للإشارة إلى عوامل التحكم الخارجي.

ويرى الباحث أن فعالية الذات مفهوم مركب يتأثر بعدة عوامل ومتغيرات، وله أهمية وفائدة في مختلف الميادين، سواء الاجتماعية، التربوية أو المهنية.

وفيما يلي سيتم تناول المؤشرات الأساسية لفعالية الذات، والتي تمثل أبعاداً رئيسية لدى الأفراد ذوي الفعالية الذاتية، كما حددها Bandura:

3- أهمية الفاعلية الذاتية:

تُعد فعالية الذات من المفاهيم المهمة لما لها من تأثير واضح في العديد من جوانب الشخصية، كما تلعب دوراً بارزاً في مواجهة الضغوط والمشكلات الحياتية المختلفة. فقد توصلت منى بدوي (2001، ص 151) إلى أن فعالية الذات تمثل أحد أهم آليات القوة الشخصية، إذ تشكل محوراً أساسياً في دافعية المعلم لممارسة الأنشطة والأعمال الدراسية، كما تساعده على مواجهة الضغوط الأكاديمية المتنوعة. (زريبي أحلام، 2017-2018، ص43)

كما أشارت دراسة بشرى إسماعيل (2008، ص 109) إلى أن فعالية الذات تُعد عاملاً وقائياً يحد من الآثار النفسية والسلوكية والاجتماعية السلبية للبطالة لدى الشباب، إضافة إلى كونها عنصراً ضرورياً يعزز شعورهم بالانتماء.

تشير العديد من الدراسات إلى الدور المهم الذي تلعبه فعالية الذات في التخفيف من الضغوط النفسية والمهنية. فقد أكد كل من Ralf Schwarzer و Rainer Hallum (2008) أن فعالية الذات تمثل مصدراً وقائياً يحمي الفرد من ضغوط العمل ومن ظاهرة الاحتراق النفسي. كما بينت دراسة José María Peiró Grau و Marisa Salanova (2001) أن فعالية الذات العامة تسهم في التخفيف من حدة الضغوط المهنية لدى الأفراد.

وفي السياق نفسه، أوضحت نتائج دراسة Babak Alipour وآخرين (2008) أن فعالية الذات تؤثر في الصحة النفسية وفي طريقة استجابة المراهقين للضغوط؛ حيث إن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من فعالية الذات يكونون أكثر قدرة على مواجهة الضغوط ويتمتعون بصحة نفسية أفضل، في حين يواجه أصحاب الفعالية الذاتية المنخفضة صعوبات أكبر في التعامل مع الضغوط أو مواجهتها (أبو غالي، 2012، ص 628).

كما أظهرت دراسة Rubina Azam و (2004) Azam Khan وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً بين الضغوط وفعالية الذات لدى المعلمين، أي أنه كلما ارتفعت فعالية الذات انخفض مستوى الشعور بالضغوط. وفي السياق ذاته، توصلت دراسة Donna Coffman و (2003) Robert Gilligan إلى أن الطلاب الذين يمتلكون مستويات مرتفعة من فعالية الذات يسجلون مستويات أقل من الضغوط، إلى جانب تمتعهم بدرجة أعلى من الرضا عن الحياة (أبو غالي، 2012، ص 628).

كما بينت نتائج دراسة Voris (2011) وجود علاقة إيجابية بين فعالية الذات لدى معلمي التربية الخاصة وارتفاع مستوى تحصيل الطلبة (حجازي، 2013، ص 421). وأشارت دراسة Blackburn و (2008) Robinson إلى وجود ارتباط بين الفعالية الذاتية الكلية للمعلمين وارتفاع مستوى الرضا المهني لديهم (الخليلة، 2011، ص 7). ومن جهة أخرى، أظهرت نتائج دراسة Lai و (2012) Chen أن الفاعلية الذاتية تؤثر تأثيراً إيجابياً في الأداء المهني والرضا الوظيفي. كما توصلت دراسة (2004) Randhawa إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، مما يدل على أن ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية في العمل يؤدي إلى تحسن الأداء المهني لدى الموظفين. كذلك أشارت دراسة Salman وآخرين (2016) إلى وجود علاقة قوية بين الفاعلية الذاتية وبعض مؤشرات الأداء المهني، مثل الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي ومعدلات التغيب عن العمل.

وقد أوضح (1993) Albert Bandura أن معتقدات الفرد وأحكامه حول فعالية ذاته تؤثر في سلوكه من عدة جوانب، من أهمها:

- مقدار الجهد الذي يبذله الفرد لتحقيق أهدافه ومدى استمراره في هذا الجهد.
 - طبيعة الأنشطة والاستراتيجيات التي يختارها لتحقيق أهدافه.
 - قدرته على مواجهة المشكلات والضغوط التي تعترضه في حياته .
- ومن خلال ما سبق، يمكن تلخيص الأهمية الكبيرة لفعالية الذات في جانبين أساسيين هما:
- الجانب الأكاديمي والجانب المهني:

أولاً: الجانب الأكاديمي

- تحفز المعلم على أداء مهامه وأنشطته المهنية.
- تساعد على مواجهة الضغوط الأكاديمية المختلفة.
- تسهم في رفع مستوى الرضا عن الحياة.
- تساعد في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

ثانياً: الجانب المهني

- تمثل عاملاً وقائياً من ضغوط العمل والاحتراق النفسي.
- تسهم في التخفيف من الضغوط المهنية وتعزيز الصحة النفسية.
- ترفع مستوى الرضا المهني.
- تساعد على تحسين الأداء المهني.
- تعزز الالتزام الوظيفي وتقلل من معدلات التغيب عن العمل. (زريبي أحلام، 2017-2018، ص45)

4- أبعاد الفعالية الذاتية (Dimensions of self-efficacy):

حدد باندورا (Bandura 1977) ثلاثة أبعاد تؤثر في تغير فعالية الذات، وتختلف معتقدات الفرد عن فعالية الذاتية وفقاً لها، وهي: (جولتان حجازي، 2013 ، ص420).

1. القدرة على الفعالية: (Magnitude)

وتشير إلى مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات، والمواقف المختلفة و يشير هذا البعد إلى مستوى صعوبة المهمة، إذ تتضح فعالية الذات عند ترتيب المهام من السهل إلى الصعب. وفقاً لباندورا، كلما زادت صعوبة الموقف أو قلّت خبرة الفرد ومهارته، كلما واجه صعوبة أكبر في مواجهة التحدي، مما يؤثر على شعوره بالقدرة على الإنجاز.

2. العمومية: (Generality)

تشير إلى انتقال فعالية الذات من موقف ما إلى مواقف مشابهة و يعبر هذا البعد عن قدرة الفرد على تعميم فعالية الذات من موقف إلى آخر مشابه. إلا أن درجة العمومية ليست ثابتة، بل تختلف بين الأفراد. كما يوضح سكوارزر (1999) أن الشخص قد يكون واثقاً في

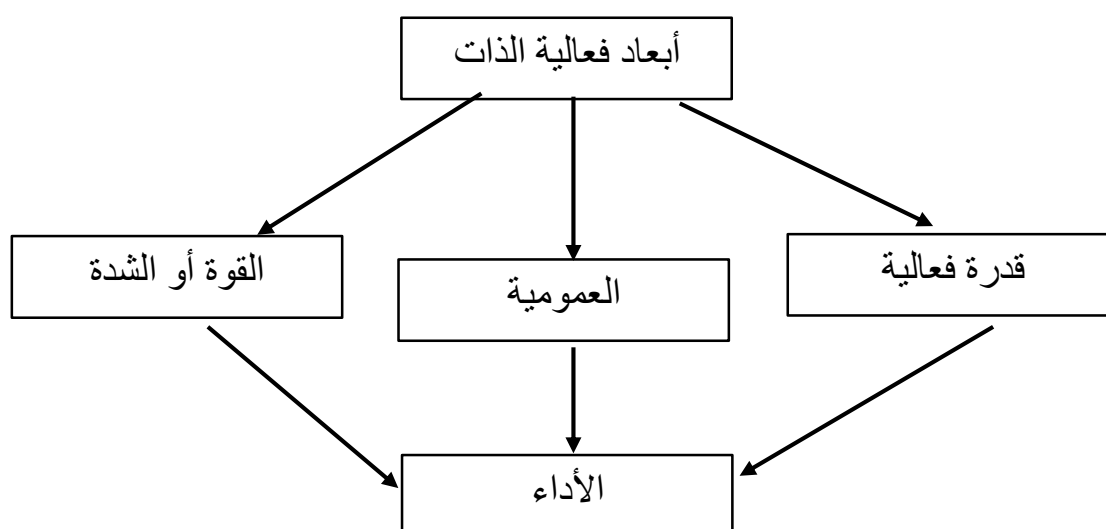
نفسه في مجال محدد، بينما قد تنخفض هذه الثقة في موقف آخر، أي أن فعالية الذات قد تتباين بحسب السياق والمجال.

3. القوة: (Strength)

تشير إلى قدرة اعتقاد أو شدته، أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام، أو الأنشطة موضوع القياس. كما يشير هذا البعد إلى الفروق الفردية في القدرة على مواجهة المواقف الفاشلة والتعامل مع شعور الإحباط الناتج عنها. ويرجع ذلك إلى التفاوت في فعالية الذات؛ فبعض الأفراد يمتلكون فعالية عالية تمكنهم من المثابرة رغم الأداء الضعيف، في حين يجد آخرون صعوبة في الصمود أمام الفشل. (Bandura, 1977, pp. 84-85)

تعدّ الفاعلية الذاتية للمعلمين جزءاً لا يتجزأ من فاعليتهم كأفراد، فالفاعلية الذاتية نظام معقد من عواطف المعلمين، واتجاهاتهم، وقيمهم، واعتقاداتهم، وتؤدي إلى تكوين اتجاهات إيجابية لدى المعلمين نحو العملية التعليمية ونتائج تعلم طلبتهم، وتشير الفعالية الذاتية للمعلمين إلى أحكام المعلم حول قدرته على تنظيم المخططات التعليمية للحصول على النتائج المطلوبة من تعليم الطلبة؛ حتى أولئك الطلبة الذين يوسمون بأنهم صعبو المراس. (جولتان حجازي، 2013، ص 420)

فيما يلي الشكل يبين أبعاد فعالية الذات وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد.



شكل رقم (03): أبعاد فعالية الذات عند باندورا (Bandura, 1997, p44)

يشير كل من (Kim & Park 2000) إلى أن الأبعاد المكونة لفعالية الذات تؤدي دوراً أساسياً في تحديد مستوى الأداء المهني للفرد، إذ تعد من المؤشرات القوية للتنبؤ بأدائه في مختلف المهام. كما يوضحان أن مستوى الفعالية العامة للذات لدى الفرد يتحدد من خلال مجموعة من العوامل، أهمها: الثقة بالنفس، والقدرة على الضبط الذاتي، إضافة إلى المثابرة في مواجهة التحديات.

ويستقي المعلمون فعاليتهم الذاتية من أربعة مصادر، يساهم كل منها في بناء فعالية المعلم بطريقة مميزة وفريدة، وفي هذا السياق، حدد باندورا (1997) مجموعة من المصادر التي تستند إليها الفعالية الذاتية.

5- مصادر الفعالية الذاتية

يرى باندورا أن فعالية الذات تعبر عن الأحكام والتوقعات التي يكونها الفرد حول قدرته على أداء سلوك فعال في مواقف تتسم بالغموض أو عدم الوضوح. وتنعكس هذه التوقعات على اختيارات الفرد للأنشطة التي يمارسها، وعلى مقدار الجهد الذي يبذله، وكذلك على قدرته على مواجهة الصعوبات والعقبات أثناء الأداء، مما يؤثر في مستوى إنجاز السلوك. وتعد فعالية الذات من أبرز المفاهيم التي قدمها باندورا في إطار نظريته المعرفية الاجتماعية في التعلم، حيث يؤكد أن معتقدات الفرد حول ما يمتلكه من قدرات ومهارات تسهم في تشكيل تقييمه لفعاليته الذاتية، ومن ثم تساعد على تحقيق نتائج إيجابية في أدائه. وفي هذا الصدد، يرى باندورا (Bandura, 1997) أن هناك أربعة مصادر تؤثر على فعالية الذات لدى الأفراد وهي كما يلي:

1- الإنجازات الأدائية المتقنة أو خبرات التمكن Performans Accomplishment:

يعد هذا المصدر من أكثر المصادر تأثيراً في تنمية فعالية الذات لدى الفرد، لأنه يقوم أساساً على الخبرات الشخصية التي يمر بها. فالنجاح في أداء المهام غالباً ما يؤدي إلى رفع توقعات الفرد بفعاليته الذاتية، في حين أن الإخفاق المتكرر يسهم في خفضها. وترتبط الجوانب السلبية لفعالية الذات عادة بتجارب الفشل، كما أن تأثير الإخفاق في الفعالية الشخصية يتوقف جزئياً على توقيته وعلى طبيعة الخبرات العامة التي يمر بها الفرد في سياق تلك الإخفاقات. (وافية صحراوي، المرجع السابق ، ص 192)

ومن جهة أخرى، فإن تعزيز فعالية الذات يمكن أن ينعكس إيجاباً على مواقف أخرى، خاصة لدى الأفراد الذين يعانون من الشك في قدراتهم أو يشعرون بالعجز واللافعالية الشخصية. كما يمكن نقل الخبرات الإنجازية بطرق متعددة، من بينها النمذجة المشتركة، التي تسهم في تقوية إحساس الفرد بفعاليته الذاتية وتعزيز ثقته بقدرته على الأداء. (Bandura, 1977:195)

تشير إلى خبرات الفرد وتجاربه المباشرة، حيث إن النجاح في أداء مهمة سابقة يعزز احتمال النجاح في المهام اللاحقة، كما يزيد من توقعات الفرد بقدرته على إنجاز مهام أخرى مستقبلاً. لذلك تُعد الإنجازات التي يحققها الفرد في أدائه من أكثر المصادر تأثيراً في تنمية فعالية الذات. فالأداء الناجح يرفع مستوى توقعات الفعالية الذاتية لدى الفرد، في حين أن الإخفاق في الأداء يؤدي إلى انخفاضها. كما أن تأثير النجاح في تعزيز فعالية الذات يتناسب مع درجة صعوبة المهمة وطبيعة الأعمال المطلوبة من الفرد؛ فمثلاً، إن اجتياز الفرد لامتحان يتسم بدرجة عالية من الصعوبة يعزز فعالية ذاته بدرجة أكبر مقارنة باجتيازه امتحاناً ذا مستوى بسيط.

فإنجازات الأداء تشير إلى نجاح المعلم المتكرر في إنجاز المهمات التي كُلف بها مسبقاً؛ مما يولد لديه شعوراً إيجابياً حول قدرته على إتمام المهمات المتشابهة بنجاح. (جولتان حجازي، 2013 ، ص420)

2-الخبرات البديلة Vicarious Experiences:

يقصد بها قدرة الفرد على الإقدام على أداء أعمال وسلوكيات مختلفة عندما يلاحظ أن أشخاصاً يشبهونه قادرون على القيام بها، والعكس صحيح. ويتجلى ذلك خاصة في المواقف التي يعتقد فيها الفرد أنه يمتلك القدرات نفسها التي يمتلكها الآخرون. فمثلاً قد يعتقد الطالب أنه قادر على حل مسألة رياضية صعبة عندما يرى أحد زملائه يتمكن من حلها بسهولة. ويطلق على هذا المصدر " التعلم بالنموذج وملاحظة الآخرين " فالأفراد الذين يلاحظون نماذج ناجحة يمكنهم استخدام هذه الملاحظات لتقدير فعاليتهم الخاصة.

فالخبرات البديلة تشير إلى مقدرة المعلم على تعلم سلوك جديد من خلال ملاحظته لسلوك النماذج الاجتماعية التي يتعايش معها. (جولتان حجازي، 2013 ، ص420).

3- الإقناع اللفظي Verbal Persuasion:

يشير الإقناع اللفظي إلى ما يتلقاه الفرد من تشجيع أو توجيه من الآخرين من خلال الحديث عن خبراتهم والمواقف التي مرّوا بها، وذلك بهدف إقناعه وتحفيزه على الأداء والعمل، والتأثير في سلوكه أثناء قيامه بمهمة معينة. وتعتمد فاعلية هذا الإقناع على مدى مصداقية الشخص الذي يصدر عنه، وعلى درجة الثقة التي يحظى بها لدى الفرد، إذ يكون تأثيره أكبر في رفع مستوى فعالية الذات عندما يصدر عن شخص موثوق وذو مصداقية. أما إذا صدر عن شخص ضعيف الثقة أو قليل المصداقية فإن تأثيره يكون محدوداً. كما يشترط أن يكون النشاط الذي يُشجّع الفرد على القيام به منسجماً مع قدراته وإمكاناته الواقعية، وليس عملاً مستحيلاً أو بعيداً عن نطاق خبراته.

فالإقناع اللفظي يشير إلى الرسائل اللفظية التي يتلقاها المعلمون حول قدراتهم (جولتان حجازي، 2013 ، ص420).

4- الاستثارة الانفعالية Emotional States:

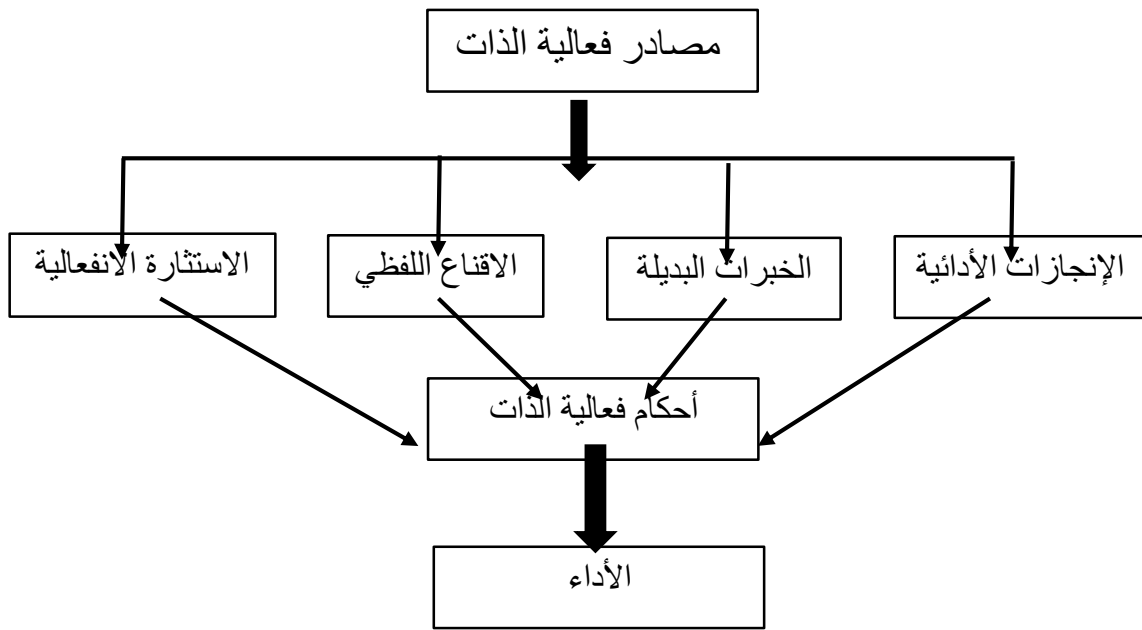
تشير هذه الحالة إلى ما يمرّ به الفرد من قلق وضغوط نفسية وتوتر وإجهاد، وما تتركه هذه الحالات من تأثير في معتقدات فعالية الذات. فالفرد الذي يتمتع بدرجة أعلى من الكفاءة يكون أكثر قدرة على التحكم في هذه الحالات الانفعالية. وغالباً ما تظهر الاستثارة الانفعالية في المواقف الصعبة التي تتطلب جهداً كبيراً، حيث يعتمد تقدير الفرد لقدرته على مواجهة هذه المواقف على ما يمتلكه من معلومات حول كفاءته الشخصية، وعلى تقييمه لقدرته على إنجاز المهام المطلوبة.

وقد اعتاد بعض الأفراد أداء أعمالهم في ظل قدر من الاستثارة الانفعالية، غير أن الأفراد الذين يعانون من مستويات مرتفعة من القلق غالباً ما تكون توقعاتهم حول فعالية ذواتهم منخفضة. في المقابل، فإن القلق الطبيعي والواقعي قد يسهم في رفع توقعات فعالية الذات ويعزز مستواها لدى الفرد (Albert Bandura، 1997، ص ص 38-39).

كما أن الحالة الفسيولوجية تمكّن الأفراد إلى حدّ كبير من تقدير مستوى ثقتهم بأنفسهم وقدرتهم على ممارسة سلوكيات صحية معينة، اعتماداً على مؤشرات فسيولوجية داخلية.

فمثلاً، عدم ظهور أعراض جانبية بعد التخلي عن عادة التدخين قد يعزز ثقة الفرد بقدرته على الاستمرار في هذا السلوك. أما ظهور التوتر والقلق والاستثارة الانفعالية فقد يعكس شعور الفرد بالإخفاق في مواجهة هذا التغيير، مما قد يدفعه إلى سوء التوافق. وعلى العكس من ذلك، فإن الأفراد الذين لا تظهر عليهم علامات الاستثارة الفسيولوجية عند مواجهتهم لموقف معين يكون لديهم إحساس أكبر بقدرتهم على التعامل مع التحديات بنجاح، وهو ما يزيد من احتمالات نجاحهم في ممارساتهم المختلفة في الحياة .

والشكل الموالي يبين هذه المصادر وعلاقتها بأحكام فعالية الذات والسلوك.



شكل رقم (04): مصادر فعالية الذات عند باندورا Bandura 1997

وأخيراً يرى Albert Bandura أن مصادر فعالية الذات، والمتمثلة في الإنجازات الأدائية، والخبرات البديلة، والإقناع اللفظي أو النصائح، إضافة إلى الحالة النفسية أو الفسيولوجية، تعد من أهم العوامل التي يعتمد عليها الأفراد في تكوين أحكامهم حول مستوى فعالية ذواتهم. (وافية صحراوي، المرجع السابق ، ص 195)

بعد استعراض الأبعاد والمصادر التي حددها باندورا لفعالية الذات، سنتناول فيما يلي أهم عنصر في هذا الإطار، والمتمثل في النظرية المعرفية الاجتماعية، مع عرض أبرز الافتراضات التي تقوم عليها، وذلك على النحو الآتي.

6- نظرية الفعالية الذاتية لـ Bandura

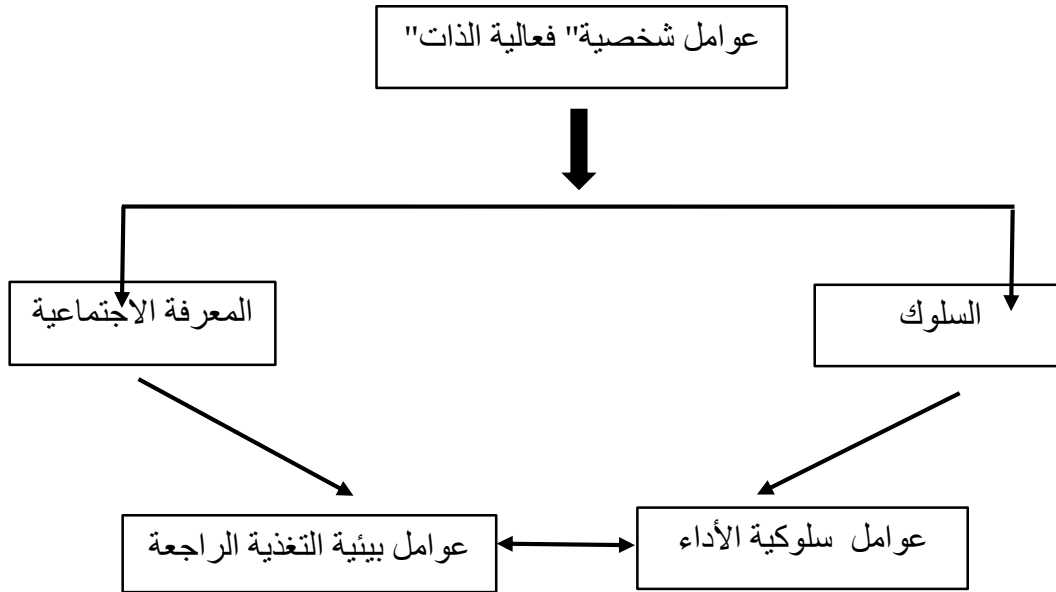
أشار Albert Bandura سنة 1986 إلى النظرية المعرفية الاجتماعية التي انبثقت من نظرية التعلم الاجتماعي، وذلك في كتابه الموسوم Social Foundations of Thought and Action (gwenalle، 2010، ص 68). ويعود الفضل إلى باندورا في وضع الأسس النظرية لهذه المقاربة وتطويرها وإثرائها، إذ جاءت ثمرة ما يقارب عشرين سنة من البحث السيكولوجي الممتد بين عامي 1977 و1997.

وتفترض هذه النظرية أن التعلم الإنساني ذو طبيعة معرفية، مع التأكيد على الدور الذي تلعبه المصادر الاجتماعية في تشكيل التفكير. ويتجلى ذلك في تعريف American Psychological Association للنظرية المعرفية الاجتماعية، حيث تُعرّف بأنها الإطار الذي يتم من خلاله تفسير الشخصية اعتمادًا على المحتوى المعرفي والوظائف المكتسبة عبر التفاعل مع البيئة الاجتماعية والثقافية (Helena، 2011، ص 15).

ويرى باندورا أن التفكير والسلوك الإنسانيين يمثلان نتاجًا ديناميكيًا لتفاعل ثلاثة أنواع من العوامل، هي:

- العوامل الشخصية: مثل المعرفة، والتوقعات، والاتجاهات.
- العوامل السلوكية: مثل المهارات، والممارسة، والتدريب، والاستجابات.
- العوامل البيئية: مثل المعايير الاجتماعية وتأثير الآخرين.

وقد عبّر باندورا عن هذا التفاعل من خلال مبدأ Reciprocal Determinism (الاحتمية المتبادلة)، الذي يفيد بأن السلوك الإنساني يتحدد نتيجة التفاعل المتبادل بين هذه العوامل الثلاثة. ويُعد هذا المبدأ من أبرز الافتراضات الأساسية التي تقوم عليها النظرية المعرفية الاجتماعية.



الشكل رقم (05): نموذج الحتمية المتبادلة لنظرية فعالية الذات (Bandura, 1986, p 39).
يتضح من خلال الشكل السابق أن نموذج الحتمية المتبادلة يبيّن تأثير العمليات المعرفية في الانفعال والسلوك، كما يوضح في المقابل تأثير السلوك والانفعالات والأحداث البيئية في تشكيل المعرفة.

وتشير الطبيعة التفاعلية للحتمية المتبادلة في إطار النظرية المعرفية الاجتماعية إلى أن العوامل الشخصية والبيئية والسلوكية تؤثر في بعضها البعض بشكل مستمر. وبناءً على ذلك يمكن توجيه جهود العلاج والإرشاد نحو هذه العوامل مجتمعة، حيث تهدف استراتيجيات تعزيز الصحة النفسية إلى تحسين العمليات الانفعالية والمعرفية والدافعية، إضافة إلى تنمية كفاءة السلوك لدى الفرد .

يمكن للأفراد التفاعل مع بيئتهم وتحقيق نتائج مرغوبة من خلال التحكم في الأحداث التي تؤثر في حياتهم. ويعني ذلك أن لكل فرد نظامًا خاصًا يسمى التنظيم الذاتي، يمكنه من ضبط طرق تفكيره وسلوكه .

وفيما يلي أهم المحددات التي افترضتها نظرية التعلم الاجتماعي لـ: Albert Bandura:
1. معظم أنواع السلوك تحمل هدفًا محددًا، كما أنها موجهة بالقدرة على التفكير المستقبلي، مثل التنبؤ والتوقع، وتعتمد بدرجة كبيرة على القدرة على استخدام الرموز.

2. يتعلم الفرد من خلال ملاحظة سلوك الآخرين ونتائج أفعالهم، ويقلل التعلم بالملاحظة الاعتماد على التعلم عن طريق التجربة والخطأ، مما يتيح اكتساب المهارات والمعتقدات بسرعة أكبر، حتى تلك التي يصعب تعلمها بالممارسة وحدها.
 3. يمتلك الفرد القدرة على استخدام الرموز لإنشاء نماذج داخلية تساعد على اختبار فاعلية التجارب قبل القيام بها، وتطوير مجموعة مبتكرة من الأفعال، واختيار أفضلها بناءً على التنبؤ بالنتائج وربط الأفكار المعقدة بتجارب الآخرين.
 4. يمتلك الفرد القدرة على التنظيم الذاتي، وذلك من خلال التحكم المباشر في سلوكه، واختيار أو تعديل الظروف البيئية المؤثرة على سلوكه، ووضع معايير شخصية لتقييم سلوكه، ما يمكنه من بناء حافز ذاتي يوجه سلوكه.
 5. يمتلك الفرد القدرة على التأمل الذاتي وتقييم أفكاره، ما يتيح له التحكم الذاتي في سلوكه.
 6. يتحدد سلوك الفرد من خلال تفاعل الميكانيزمات النفسية المعقدة، ما يزوده بالمرونة اللازمة للتكيف مع المواقف المختلفة.
 7. تتفاعل الأحداث البيئية والعوامل الداخلية مع السلوك بشكل متبادل، حيث يستجيب الفرد معرفياً وسلوكياً وانفعالياً لهذه التفاعلات (مدحت عبد الحميد، 1999، ص 24).
- مما سبق، يتضح أن Albert Bandura قدم نظرية متكاملة لفعالية الذات، مؤكداً أنها قوة أساسية تساعد في تفسير الدوافع الكامنة وراء سلوك الأفراد في مختلف المجالات. كما تسهم فعالية الذات في تحديد مستوى المثابرة، والاستجابة للضغوط الانفعالية، وضبط النفس، واتخاذ القرارات المهنية، والسعي نحو الإنجاز.
- وأشار باندورا أيضاً إلى توقعات الفعالية الذاتية، التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالنظرية السابقة، على النحو التالي:

7- توقعات الفعالية الذاتية (Bandura 1977)

- أشار Albert Bandura إلى وجود نوعين من التوقعات المرتبطة بنظرية فعالية الذات، ولكل منهما تأثير قوي على السلوك، وهما:
- توقعات فعالية الذات
 - توقعات النتائج

ويعرف باندورا توقعات الفعالية بأنها الحكم الذي يدلي به الفرد حول قدرته على التأكد من أنه سيؤدي السلوك المطلوب بنجاح من أجل تحقيق نتيجة معينة (Hornich، ص 8). وفي هذا السياق، يرى Krampen أن توقعات فعالية الذات تمثل فرضيات الفرد حول إمكاناته في تحقيق خيارات سلوكية محددة، وتشمل تقديره لحجم قدراته الذاتية التي تمكنه من أداء سلوك معين بنجاح.

وبناء على ذلك فإنه كلما ازداد اعتماد الشخص بامتلاكه إمكانات سلوكية ملائمة من أجل التمكن من حل مشكلة ما بصورة عملية، كان أكثر اندفاعاً لتحويل هذه الإمكانيات إلى سلوك فعال. (أصلان المساعيد، 2011، ص 682).

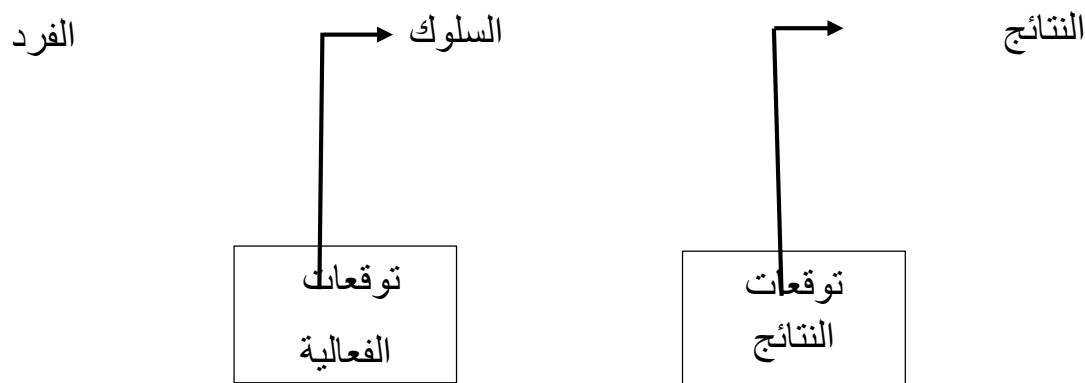
أما توقعات النتائج فتتمثل الحكم على النتائج المحتملة للأداءات، مع تقدير الفرد وقدرته على الوصول إلى هذه النتائج (Hornich، ص 8). وتظهر توقعات النتائج في ثلاثة أشكال رئيسية، حيث تعمل التوقعات الإيجابية كمحفزات، بينما تعمل التوقعات السلبية كعوائق، وهي كالتالي:

1. الآثار البدنية الإيجابية والسلبية: وتشمل الخبرات الحسية الممتعة وغير المريحة، وكذلك الانطباعات المتعلقة بالراحة أو الانزعاج الجسدي.

2. الآثار الاجتماعية الإيجابية والسلبية: فالآثار الإيجابية تتضمن التفاعلات الاجتماعية مثل التقدير والقبول الاجتماعي والانتماء والرغبة في الاندماج، بينما تشمل الآثار السلبية الرفض الاجتماعي، والنقد، وعدم الموافقة.

3. التقييم الذاتي: ويعتبر هذا الجانب من أهم أشكال توقعات النتائج، حيث يشمل التقييم الإيجابي أو السلبي لسلوك الفرد نفسه. فمثلاً، توقع الرضا الشخصي والتقدير الذاتي يحفز على الأداء المتفوق، بينما توقع خيبة الأمل يؤدي إلى النقد الذاتي وانخفاض مستوى الأداء.

(. Bandura, pp 39,40 2003)



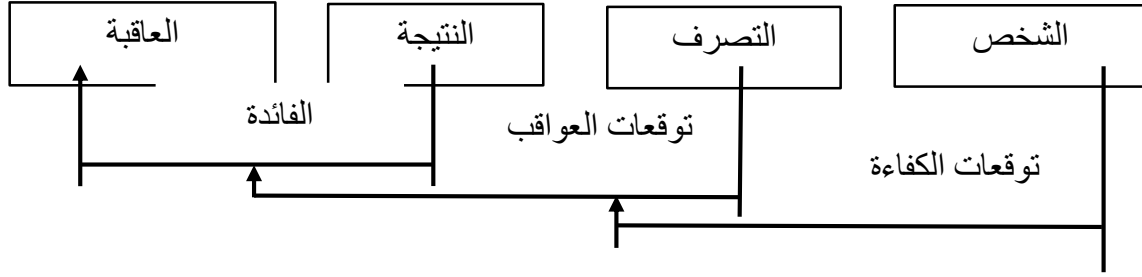
شكل رقم(06) : الفرق بين توقعات الفعالية الذاتية وتوقعات النتائج (Bandura, 1977, p 193)

من خلال الشكل السابق، يميز Albert Bandura بين نوعين من التوقعات: توقعات النتائج، وهي تقييم الفرد لسلوك معين باعتباره يؤدي إلى نتيجة محددة، وتوقعات فعالية الذات، وهي الاعتقاد بقدرته على النجاح في إنجاز السلوك المطلوب.

ويظهر الاختلاف بين هذين المفهومين في أن الأفراد قد يعتقدون أن سلوكًا معينًا يمكن أن يؤدي إلى نتيجة ما، لكنهم في الوقت نفسه يشكّون في قدرتهم على تنفيذه بنجاح.

وقد وسع Ralf Schwarzer نموذج الكفاءة الذاتية العامة لباندورا، حيث اعتبر أن الكفاءة الذاتية وتوقعات النتائج مستقلة عن بعضهما، وأن هناك تسلسلاً بينهما. وأضاف Schwarzer عنصر العقوبة (Conséquence) التي تأتي بعد النتيجة، ومن ثم الفائدة (Instrumentalité) كتوقع جديد، حيث تمثل الفائدة توقع العلاقة بين النتيجة والعاقبة، وتشكل جزءاً من مخزون المعرفة لدى الفرد.

إلا أن الارتباطات بين التوقعات المنفردة ما زالت غير مفسرة إلى مدى بعيد بالنسبة له، لأنه من الصعب جدا فحص الاستعارات منفردة. ويفترض شفارتزر نظرياً أنه يمكن ترتيبها هرمياً. وطبقاً لذلك إذا كانت الفائدة بداية، التي تبني عليها توقعات العقوبة، موجودة فإن توقعات الكفاءة تستند عندئذ على ما يبدو على توقعات العواقب. ويوضح الشكل التالي هذه الارتباطات (سامر جميل رضوان، 2010، ص12).



شكل رقم (07): النموذج النظري للقيمة-التوقع (سامر جميل رضوان، 2010 ، ص12)

8- خصائص الفعالية الذاتية:

يشير (1997) Albert Bandura إلى أن هناك خصائص عامة تميز الأفراد ذوي فعالية الذات المرتفعة عن أولئك ذوي الفعالية المنخفضة. وفقاً لنظرية باندورا، تركز فعالية الذات على طريقة تفكير الأشخاص، وما يشعرون به، وكيفية سلوكهم، حيث يرتبط انخفاض الشعور بفعالية الذات بالاكتئاب، والعجز، والقلق، والتشاؤم حيال الأداء والتطور الشخصي، وانخفاض تقدير الذات (Bandura ، ص 38).

خصائص الأفراد ذوي الفعالية الذاتية المرتفعة (الذين لديهم إيمان قوي بقدراتهم) تشمل:

1. مستوى عالٍ من الثقة بالنفس و بالقدرات
2. قدرة كبيرة على التقبل و تحمل المسؤولية.
3. القدرة على إنشاء علاقات سليمة مع الآخرين
4. استعادة سريعة للشعور بالكفاءة الذاتية عند مواجهة الفشل.
5. التعامل بفعالية مع المواقف المجهدة والتحكم في الانفعالات.
6. مثابرة عالية في مواجهة العقبات.
7. زيادة الإنجازات والأداء الشخصي، مع انخفاض مستويات القلق والضغط والاكتئاب.
8. التفاؤل والثقة بالمستقبل.
9. القدرة على التخطيط للمستقبل.
10. التركيز على الأهداف والطموح العالي لتحقيقها.

خصائص الأفراد ذوي الفعالية الذاتية المنخفضة (الذين يشكون في قدراتهم) تشمل:

1. التركيز على النتائج الفاشلة أكثر من النجاحات.
2. التفكير المتشائم والشعور بالشك تجاه قدراتهم أمام المهام الصعبة.
3. ضعف الطموح وعدم الالتزام.
4. الاستسلام بسرعة عند مواجهة التحديات.
5. التركيز على الصعوبات والعوائق بدلاً من التركيز على النجاحات، مما يؤدي إلى الانسحاب من مواجهة المشكلات.
6. يغيرون مسار انتباههم عن التفكير الفعال.
7. لا يستدركون تأخراتهم.
8. يتعرضون سريعاً للقلق والاكتئاب ، والضغط النفسي (وافية صحراوي، المرجع السابق ، ص 208)

9- مكونات الفعالية الذاتية:

- تؤكد الدراسات تعدد مكونات فعالية الذات، وفيما يلي سنتطرق إلى بعض منها:
- أ - **المكون المعرفي:** ويشير إلى مدى المعلومات التي يمتلكها الفرد حول موضوع الفعالية، إضافة إلى وعيه الذاتي ومعتقداته المتعلقة بهذا الموضوع.
 - ب - **المكون المهاراتي:** ويعبر عن حجم المهارات التي يمتلكها الفرد والتي تمكنه من التصرف بفعالية في المواقف المختلفة والمحفزة.
 - ج - **المكون الوجداني:** ويعني بالاتجاهات نحو الموضوع، ومدى إيجابية هذه الاتجاهات، بالإضافة إلى قدرة الفرد على تقبل الموضوع ومكوناته، فضلاً عن تقبل الذات والآخرين.

10- مستويات الفعالية الذاتية:

- توضح دراسة Sanders et Woolley أهم المستويات المرتبطة بالفعالية الذاتية، والتي يمكن تلخيصها في ثلاثة مستويات رئيسية:
- أ - **المستوى الكلي:** ويعني نشاط الفعالية الذاتية بشكل عام أو في المواقف العامة، دون تخصيص مجال محدد.

- ب - المستوى الجزئي أو المجال : ويشير إلى نشاط الفعالية الذاتية في مجال معين دون غيره، مثل أن يكون الفرد فعالاً في المجال الأكاديمي لكنه أقل فعالية في المجال الاجتماعي.
- ج - المستوى الخاص والمتعلق بمهمة محددة : ويعني نشاط الفعالية الذاتية في أداء مهمة معينة بعينها، دون أن يظهر هذا النشاط في مهام أخرى (Sanders et Woolley، 2005).
- نقلا عن (وافية صحراوي، المرجع السابق ، ص 184).

11- أنواع الفعالية الذاتية

إلى جانب ذلك، تتعدد أنواع الفعالية الذاتية، ومن أبرزها:

1. الفعالية الذاتية العامة مقابل الخاصة:

- العامة :تتعلق بالإدراك العام لقدرات الفرد وكفاءاته في المواقف العامة في حياته اليومية، ولها مقاييس لتقديرها.
- الخاصة :تتعلق بإدراك الكفاءة في مواقف أو قضايا محددة. (وافية صحراوي، 2013 ، ص197)

2. الفعالية الذاتية الفردية مقابل الجمعية:

- الفعالية الذاتية الفردية :مرتبطة بالفرد نفسه، وتشبه مفهوم الفعالية الذاتية الشخصية (Lamory et Wilcox، 2005).
- الفعالية الذاتية الجمعية :تتعلق بفعالية الجماعة، مثل الأسرة أو فريق العمل أو الجماعات العلاجية، وتشير إلى مدى نجاح الجماعة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتخطي الأزمات، وتحقيق التقدم والنجاح. (وافية صحراوي، 2013 ، ص197)

3. الفعالية الذاتية بين الشخصية:

تتعلق بالمجال الاجتماعي للفرد، وعلاقاته مع ذاته والآخرين، ومدى كفاءة تواصله وتفاعله الاجتماعي.

- #### 4. الفعالية الذاتية الوجدانية:
- التي تتعلق بإدراك مدى ملائمة المشاعر، و كفاءة الأحاسيس في التوافق الوجداني للفرد و تحدد مدى التواصل المشاعري له مع ذاته و مع الآخرين و مدى رضاه عن حياته الانفعالية. (وافية صحراوي، 2013 ، ص 198).

5. **الفعالية الذاتية التعليمية و التربوية:** تشمل كل ما يتعلق بمعتقدات أو توقعات العائد التعليمي والتربوي، كما تشمل الفعالية الذاتية للمعلم، و الفعالية الذاتية الخاصة بالعلوم و تحصيلها، فضلا عن ذلك فإنها تشمل حتى الفعالية الذاتية للمرشد المدرسي بوصفه جزءا من العملية التعليمية و التربوية، و هي أيضا تشمل الفعالية الذاتية الأكاديمية والتي تتعلق بالتحصيل، الممارسة، و الإنجاز، و التفوق، والاستيعاب، و الطموح، و النجاح...إلخ (وافية صحراوي، 2013 ، ص 198)

6. **الفعالية الذاتية المهنية:**

ترتبط بالكفاءة والطموح المهني، وجودة الأداء، وإدراك أهمية الفرد في مجاله، والرضا الوظيفي، والتوافق النفسي والمهني، إضافة إلى عوامل أخرى. تتعلق الذات المهنية بالكفاءة المهنية، و الطموح المهني، و جودة الأداء المهني، والمعتقدات الخاصة بالمهنة، و إدراك أهمية الفرد في مجال مهنته والرضا الوظيفي، والتوافق النفسي و المهني و الترقى...إلخ فضلا عن مكونات أخرى تلقي الضوء عليها دراسة مارتشيك (2004) مثل: تأثيرية العمل ومواجهة الاحتراق الداخلي في العمل، وتجنب التغيب، فضلا عن مهارات القيادة، وخبرات التدريب المهني. وقد سلطت دراسة Martschik الضوء على تأثير العمل، ومواجهة الاحتراق المهني، وخبرات التدريب على الفعالية الذاتية المهنية. (وافية صحراوي، 2013 ، ص 197)

هـ - **الفعالية الذاتية للمواجهة:**

الفعالية الذاتية للتماسك الطبي: وتشير إلى قدرة الفرد على تحمل المرض، والتعامل مع الأدوية وتناولها بانتظام، والاستجابة للعلاج، إضافة إلى مدى قدرته على إظهار التماسك الطبي في مواجهة التحديات الصحية. (Kalichman et al., 2005) وبما أن موضوعي المواجهة والتأقلم يرتبطان بمهارات التنظيم الذاتي، فقد ظهر مفهوم الفعالية الذاتية التدبيرية، الذي يعكس مدى إدراك الفرد لقدراته وكفاءاته في إدارة شؤونه الشخصية والمهنية. ويخص هذا النوع من الفعالية الأفراد في مواقع المسؤولية والإدارة، حيث يتعلق بقدرتهم على الوفاء بمتطلبات وظائفهم وأداء مهامهم بفاعلية.

و.- الفعالية الذاتية المجتمعية:

تمثل هذه الفعالية شقاً من الفعالية الذاتية الاجتماعية (Social Self-Efficacy) ، وتشمل فعالية الفرد بين الشخصية والمجتمعية و الزوجية، إضافة إلى الفعالية الأسرية والوالدية وغيرها. وتعكس الفعالية المجتمعية إدراك الفرد لموقفه الإيجابي تجاه المجتمع، ومدى شعوره بالانتماء والرضا عنه، وتحمله للمسؤولية تجاهه، إضافة إلى تأثيره الإيجابي ودوره الفعال ضمن المجتمع. (وافية صحراوي، 2013 ، ص 200)

ي.- الفعالية الذاتية القبلية مقابل البعدية:

تُعرف الفعالية الذاتية القبلية بأنها إدراك الفرد لقدراته وكفاءته في إنجاز مهمة قبل الشروع فيها، بينما تمثل الفعالية الذاتية البعدية النتائج الإيجابية المستخلصة من الخبرات والتجارب بعد إتمام المهمة، وتشمل مشاعر الفرد تجاه كفاءته الشخصية بعد الإنجاز، والتي بدورها تؤثر على مدى استعداد الفرد وقدرته على التعامل مع المهام المستقبلية. (وافية صحراوي، 2013 ، ص 201).

ك.- الفعالية الذاتية الوالدية:

ترتبط الذات الوالدية بمدى كفاءة الوالدين في أداء مسؤولياتهما داخل الأسرة وفي تربية الأبناء، إذ تعكس مجموعة من المعتقدات والمهارات والتوقعات الوالدية المتعلقة بعملية التنشئة. ومن هذا المفهوم يتفرع ما يعرف بالفعالية الذاتية الوالدية، ومن بينها الفعالية الذاتية الأموية التي تشير إلى إدراك الأم لقدرتها على القيام بمهامها التربوية ورعاية أبنائها.

وتتجلى الفعالية الذاتية الأموية في قدرة الأم على التكيف مع المشكلات أو الاضطرابات التي قد يعاني منها الأبناء، مثل اضطراب نقص الانتباه المصحوب بفرط النشاط، إذ يشكل هذا النوع من الاضطرابات عبئاً إضافياً على الأم. ومن هنا تبرز أهمية تعزيز مستوى الفعالية الذاتية لدى الأم لمساعدتها على مواجهة مثل هذه التحديات والتعامل معها بفعالية. (وافية صحراوي، 2013 ، ص 199).

ط.- الفعالية الذاتية البنوية:

يقصد بها الفعالية الذاتية لدى الأبناء، والتي تشير إلى مدى إدراكهم لقدرتهم وفاعليتهم داخل الأسرة، وكيفية تعاملهم مع العلاقات الوالدية. ويؤثر هذا الإدراك في مستوى رضاهم

عن الحياة الأسرية وطبيعة تفاعلهم داخلها؛ إذ يميل الأبناء الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الفعالية الذاتية إلى التواصل بشكل أفضل، ويكونون أكثر تقبلاً للآخرين، وأكثر شعوراً بالرضا، كما يظهرون مستوى أفضل من التوافق والتوظيف على الصعيدين النفسي والاجتماعي.

12-العوامل المؤثرة في الفعالية الذاتية:

نظراً لأهمية فعالية الذات في حياة الإنسان، فإن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تكوينها وتطويرها، ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى ثلاث مجموعات رئيسية: (برهان ماهر، 2014، ص 378)

المجموعة الأولى – التأثيرات الشخصية:

يعتمد إدراك الفرد لفعاليته الذاتية على أربعة مؤثرات رئيسية:

1. **المعرفة المكتسبة:** تختلف المعرفة كما هي موجودة في البيئة عن الطريقة التي ينظمها الفرد داخلياً وفقاً لمجاله النفسي الخاص. فعند اكتساب الفرد لمعلومة ما، يقوم بترتيبها وتخزينها بطريقة تتلاءم مع خبراته، سواء وفق الألفاظ، أو البناء الهرمي، أو الترتيب المتتابع، ليتمكن من استخدامها بفعالية في المواقف المستقبلية (Zimmerman، 1989).
2. **عمليات ما وراء المعرفة:** تؤثر هذه العمليات في قرارات الفرد وتنظيم ذاته، حيث يقوم الفرد بتقسيم أهدافه ودراساتها وفق طبيعتها ومستوى صعوبتها وملاءمتها لحاجاته. وتساعد عمليات ما وراء المعرفة الفرد على التخطيط، والمراقبة، وتقييم أفكاره، واتخاذ قراراته بوعي، مما يساهم في تحديد فعالية ذاته.
3. **الأهداف:** يشير (Albert Bandura 1997) إلى أن الأفراد ذوي الفعالية الذاتية العالية يميلون إلى وضع أهداف صعبة وواضحة وواقعية، تتوافق مع توقعاتهم الذاتية. كما يتميز هؤلاء بحب التحدي، ومواجهة المشكلات والصعوبات لتحقيق أهدافهم، مما يمنحهم شعوراً بالرضا النفسي وتحقيق الذات.
4. **المؤثرات الذاتية:** تمثل العوامل الداخلية للفرد التي تؤثر مباشرة في سلوكه أثناء أداء المهام، وقد تشمل القلق، وصعوبة تحديد الأهداف، ومستوى الدافعية، وعمليات التفاؤل

والتشاؤم، والتي يمكن أن تحد من فعالية الذات إذا كانت سلبية (Zimmerman، 1989).
(برهان ماهر، 2014 ، ص 379)

المجموعة الثانية – التأثيرات السلوكية:

وفقاً (لباندورا Bandura، 1977) ، يمر الفرد أثناء قيامه بالسلوك بثلاث مراحل أساسية:

1. **ملاحظة الذات: (Self-Observation)** تعني المراقبة المنظمة للأداء، حيث يزود الفرد نفسه بمعلومات حول تقدمه نحو تحقيق الأهداف. وتتأثر هذه الملاحظة بالعمليات الشخصية مثل فعالية الذات وتركيب الهدف والمخطط المعرفي. ومن مخرجات ملاحظة الذات عمليتان: نقل المعلومات شفهيًا أو كتابيًا، وتقديم بيان كمي بالأفعال وردود الأفعال.

2. **الحكم على الذات: (Self-Judgment)** وهي مرحلة المقارنة المنظمة بين أداء الفرد والأهداف المنشودة، لتحديد مدى تحققها، أو تحقيقها إلى مستوى معين.

3. **رد فعل الذات: (Self-Reaction)** تشمل ثلاثة أنواع من الاستجابات:
- **رد الفعل الذاتي السلوكي:** يسعى الفرد للبحث عن استجابات تعليمية تحقق أهدافه وتترك أثراً مرضياً في نفسه.

- **رد الفعل الذاتي الشخصي:** يبحث فيه الفرد عن استراتيجيات تعزز كفاءته الشخصية أثناء التعلم.

- **رد الفعل الذاتي البيئي:** يختار الفرد أفضل الظروف البيئية الملائمة لدعم عملية التعلم.
(برهان ماهر، 2014 ، ص 380)

المجموعة الثالثة – التأثيرات البيئية:

يذكر باندورا (1977) أن هناك عوامل بيئية تؤثر في فعالية الذات من خلال النمذجة والصور المختلفة. ويمكن أن تكون النمذجة مرئية، مثل التلفاز، أو رمزية، حيث تؤثر على اعتقادات الفرد بفعاليتها عبر الاسترجاع المعرفي. ومن الخصائص المتعلقة بالنموذج والتي تؤثر على فعالية الذات:

1. **خاصية التشابه:** تعتمد على سمات مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والمتغيرات الطبيعية بين النموذج والفرد.

2. **التنوع في النموذج :** عرض نماذج متعددة للمهارة يكون أكثر فاعلية من نموذج واحد،
ويزيد من اعتقاد الفرد بقدرته وكفاءته .(برهان ماهر، 2014 ، ص190)



13-تأثير الفعالية الذاتية في السلوك الإنساني:

تحدد معتقدات الفعالية الذاتية شعور الأفراد، وطريقة تفكيرهم، ومستوى تحفيزهم، وسلوكياتهم. وتنتج عن هذه المعتقدات تأثيرات متعددة، حيث يرى Albert Bandura أن شعور الأفراد بفعالية الذات يؤثر في التفكير والسلوك من خلال أربع عوامل داخلية أساسية.

1- العوامل المعرفية Processus cognitifs:

يرى Albert Bandura أن الفرد من خلال قدرته على التفكير يستطيع التنبؤ بالأحداث وفهم العوامل المؤدية إليها. فالكثير من مواقف الحياة اليومية تعتمد على استدلال الأفراد لتقييم الأحداث وتنظيم سلوكهم. وعندما تفشل العمليات المعرفية الاستدلالية، ينخفض شعور الفرد بفعالية ذاته، بينما يتمتع الأشخاص ذوو المرونة في فعالية الذات بقدرة أكبر على استعادة شعورهم بالكفاءة بعد الفشل.

وبالتالي، يظهر تأثير فعالية الذات على السلوك من خلال قدرة الفرد على التنبؤ والاستدلال، وتنظيم وضبط سلوكه، أي أن شعور الفرد بفعالية الذات يؤثر بشكل مباشر على نشاطه المعرفي.

2- عوامل الدافعية: Processus de motivation:

يتضح أن شعور الفرد بفعالية الذات يؤثر بشكل مباشر على تنظيم وضبط السلوك، إذ يحتاج الأفراد إلى قدر من الدافعية يساعدهم على الوصول إلى النتائج المرجوة. فكلما كان شعور الفرد بفعالية الذات عاليًا، زادت دافعيته لتحقيق أهدافه، من خلال المثابرة والعزيمة، وتحديد الأهداف، وضبط الجهود للوصول إلى النتائج المنشودة.

في المقابل، فإن الأفراد الذين يشعرون بضعف في فعالية الذات أو يفتقرون للثقة في قدراتهم غالبًا ما يقللون من جهودهم لمواجهة الصعوبات والتحديات، مما يؤدي إلى نتائج ضعيفة.

كما أن فعالية الذات تؤثر في العوامل الانفعالية (Processus Affectifs)، إذ تحدد كمية الضغط النفسي والقلق والاستجابات الانفعالية الأخرى. فالأشخاص الذين يشعرون بكفاءتهم لمواجهة المواقف الصعبة يظلون أقل اضطرابًا انفعاليًا، بينما يتأثر الأفراد ذوو فعالية الذات المنخفضة بسهولة بالضغط والقلق في مثل هذه المواقف. ومن خلال شعور قوي بالفعالية الذاتية، يتمكن الفرد من تعديل طريقة إدراكه ومعالجته معرفيًا للوضعيات التي قد تبدو مهددة، ما يعزز التحكم في استجاباته وانفعالاته.

3- عوامل ذات الصلة بالاختيار: Processus de sélection:

حياتهم من خلال تعديلهم وضبطهم لبيئتهم، فالإحساس بفعالية الذات له دور في اختيار الفرد للبيئة التي يريد أن يتفاعل معها.

فالأفراد الذين لديهم شكوك في قدراتهم لا يتفاعلون جيدًا مع بيئتهم، في المقابل فإن الأفراد ذوو فعالية ذات عالية تكون لديهم اختيارات كثيرة، بعض هذه الاختيارات تكون لها نتائج جيدة في حياة الفرد خاصة لما تتعلق (الاختيارات) بالمجال المهني

يرى – (1986) Albert Bandura أن فعالية الذات تمثل الآلية المعرفية التي من خلالها تمارس العوامل النفسية والاجتماعية تأثيرها على الممارسة الصحية. ويمكن لفعالية الذات أن تنظم نشاط الفرد النفسي والاجتماعي وعاداته الصحية بعدة طرق، منها:

- التأثير على اختيارات الفرد للنشاطات في حياته اليومية.
- التأثير على طبيعة تفكيره وتصوراتهِ للواقع.
- تعزيز المثابرة في مواجهة الصعوبات المتكررة.
- تحديد مستوى الجهد المبذول لتحقيق أهداف محددة في الحياة المهنية والشخصية.
- التأثير على مقدار الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد عند مواجهة متطلبات وتحديات البيئة المحيطة.

خلاصة الفصل:

تناول الباحث في هذا الفصل مفهوم الفاعلية الذاتية ومختلف المفاهيم المرتبطة بها، حيث تم التطرق إلى تعريفها وأهميتها وأنواعها وأبعادها، إضافة إلى مصادرها وتوقعاتها وخصائصها وأثارها. ومن خلال ما سبق عرضه، يرى الباحث أن الفاعلية الذاتية تمثل قوة أساسية تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في مختلف المجالات، إذ تعبر عن الأحكام التي يصدرها الفرد حول قدراته على الأداء والإنجاز.

وتستند الفاعلية الذاتية في أساسها النظري إلى نظرية التعلم الاجتماعي أو النظرية المعرفية الاجتماعية التي قدمها Albert Bandura، حيث تعد الفاعلية الذاتية أحد أهم مكوناتها. كما يمكن تنمية الفاعلية الذاتية من خلال أربعة مصادر رئيسية؛ يتمثل أولها في الإنجازات الأدائية التي ترتبط بخبرات الفرد وتجارب نجاحه أو إخفاقه السابقة، إذ تسهم النجاحات في تعزيز الفاعلية الذاتية ورفع مستواها، في حين تؤدي الإخفاقات المتكررة إلى خفضها. أما المصدر الثاني فيتمثل في الخبرات البديلة التي يكتسبها الفرد من خلال ملاحظة تجارب الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر. ويعد الإقناع اللفظي المصدر الثالث، حيث يتجسد في المعلومات والتشجيع اللفظي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين بما يعزز دافعيته نحو الأداء والعمل. أما المصدر الرابع فيتمثل في الحالة الفسيولوجية والانفعالية للفرد، إذ تلعب الحالة المزاجية دوراً مهماً في تقييم الفرد لقدراته؛ فكلما كانت حالته الانفعالية إيجابية انعكس ذلك في صورة تقييم إيجابي لقدراته مما يسهم في رفع مستوى فاعليته الذاتية، في حين أن الحالة المزاجية السلبية قد تؤدي إلى خفضها وإضعافها.

وتتجلى أهمية الفاعلية الذاتية في تأثيرها الإيجابي في السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد في مختلف المواقف الحياتية. فمن الناحية الأكاديمية، تسهم الفاعلية الذاتية في دفع المعلم إلى أداء أنشطته التعليمية بكفاءة، كما تساعد على مواجهة الضغوط الأكاديمية والتخفيف من حدتها، إضافة إلى دورها في تعزيز شعوره بالرضا عن الحياة وتحسين مستوى تحصيله العلمي. أما من الناحية المهنية، فتعد الفاعلية الذاتية عاملاً وقائياً من ضغوط العمل والاحترق النفسي، كما تسهم في تعزيز الرضا المهني والالتزام الوظيفي، فضلاً عن دورها في رفع مستوى الأداء المهني وتحسينه.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:
 2. منهج الدراسة الاستطلاعية:
 3. الإطار الزمني والمكاني للدراسة الاستطلاعية:
 4. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:
 5. أدوات الدراسة:
 6. الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة:
- الخصائص السيكمترية لأداة الذكاء العاطفي:
 - الخصائص السيكمترية لأداة الفعالية الذاتية:

ثانياً: الدراسة الأساسية:

1. منهج الدراسة
2. مجتمع الدراسة:
3. الإطار الزمني والمكاني للدراسة الأساسية:
4. مواصفات عينة الدراسة الأساسية:
5. أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة:

خلاصة:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

إن تحديد الإطار المنهجي ضروري لأي دراسة علمية، فمن خلاله تحدد طبيعة كل بحث، وتضبط منهجية البحث لأنها تضمن الدقة والتسلسل المنطقي لمراحل الدراسة كما تضمن أيضا مصداقية النتائج المتحصل عليها، فالدراسة التطبيقية هي أساس كل بحث علمي لأنها تهدف للوصول إلى إجابات التساؤلات المطروحة في الإشكالية وهي أساس كل بحث علمي ويكون الجانب التطبيقي وفق مجموعة من الخطوات المنهجية والتي قسمت إلى: الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

هي الدراسة التي تسبق الدراسة الأساسية، إذ تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الوعاء الذي يجمع أهم المعلومات المتعلقة بالميدان " مجتمع وعينة الدراسة"، فهي من أهم الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء قيامه ببحثه كونها تساعد على جمع المعلومات التي تخدم البحث، كما يتحدد من خلالها أهم الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع، وتتضمن الدراسة الاستطلاعية ما يلي:

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- ✓ اكتشاف والتعرف على ميدان الدراسة.
- ✓ التقرب من مجتمع وعينة الدراسة
- ✓ التعرف على الأدوات المناسبة لإجراء الدراسة واختبار الأداة المناسبة والتأكد من صلاحيتها.
- ✓ اكتساب خبرة التجريب
- ✓ تحديد الصعوبات التي صادفتها لتفاديها في الدراسة الأساسية

2. منهج الدراسة الاستطلاعية:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لموضوع الدراسة الحالية.

- نظرا لطبيعة الموضوعي ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتقصي العلاقة بين عناصرها، وأهم ما يميز هذا المنهج انه يوفر بيانات خصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو الخضوع البحث كما انه يقدم في نفس الوقت تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بالموضوع الدراسة التي تساعد على القدر المعقول من التنبؤ للمستقبلي للظاهرة على الجانب الآخر يعاني هذا الأسلوب من بعض العيوب أهمها سمة التحيز الشخصي للباحث عند جمعه للبيانات المختلفة حول الظاهرة الأمر الذي قد يؤدي للحصول على بيانات غير دقيقة لا يمكن أن تؤدي إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة وبالتالي فان مصداقية هذا المنهج قد تبخ ضعيفة بالمقارنة مع مزايا المناهج الأخرى للبحث العلمي .

3. الإطار الزماني والمكاني للدراسة الاستطلاعية:

❖ **الإطار الزمني:** أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة (من 05 أفريل إلى 09 أفريل 2026).

❖ **الإطار المكاني:** تم تنفيذ الدراسة الاستطلاعية على مستوى مدارس التالاية" مدرسة زاير قويدر و بوعريشة عبد القادر " ببلدية سيدي علي بوسيدي - بولاية سيدي بلعباس.

4. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) أستاذ واستاذة من أساتذة التعليم الابتدائي، تم اختيارهم بطريقة عرضية .

5. الجدول رقم (03): خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	10	33%
	إناث	20	67%
المجموع		30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن عينة الدراسة الاستطلاعية تتوزع من حيث متغير الجنس إلى فئتين، فئة الذكور بـ (10) بنسبة (33%) وفئة الإناث (20) وقدرت بنسبة 67% وبالتالي فإن عدد الإناث يفوق عدد الذكور .

جدول (04) يمثل خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية المهنية

الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	7	23%
من 10 الى 20 سنة	12	40%
20 سنة فما فوق	11	37%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العينة غير متوازنة من حيث الاقدمية المهنية، فالموظفين أصحاب خبرة من 10 الى 20 سنة تحسوا على نسبة عالية قدرت بـ 40% مما يعكس تنوعاً كافياً في العينة للاستفادة من آراء مختلف الأفراد في مجتمع الدراسة.

6. أدوات الدراسة:

تمثلت الدراسة الاستطلاعية في استبيانين:

1. الأول الذكاء العاطفي، حيث تم الاعتماد على دراسة "خالد محمد صلاح ماضي" (العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على منظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ 2014) ، ويتكون من 32 بند يقابله خمس استجابات وفق سلم التصحيح ليكارت الخماسي، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول (05) يمثل مفتاح تصحيح مقياس الذكاء العاطفي

البديل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مفتاح التصحيح	5	4	3	2	1

1. الاستبيان الثاني حول " الفاعلية الذاتية" تم الاعتماد على مقياس خاص بالفاعلية الذاتية من إعداد "زريبي أحلام 2018" في دراستها الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء المهني "دراسة ميدانية بشركة سونطراك نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات" ، يتكون من 35 بند موزع على 5 أبعاد.

الجدول (06) مفتاح تصحيح مقياس الفاعلية الذاتية

البديل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مفتاح التصحيح	5	4	3	2	1

الجدول رقم (07): يوضح ابعاد استبيان الفاعلية الذاتية

الأبعاد	عدد الفقرات
ادراك الاقتدار	18 فقرات (من الفقرة 1 إلى 18)
بذل	4 فقرات (من الفقرة 19 إلى 22)
الجهد	3 فقرات (من الفقرة 23 إلى 25)
المبادرة	4 فقرات (من الفقرة 26 إلى 29)
المثابرة	6 فقرات (من الفقرة 30 إلى 35)
أسلوب الرئيس في الإشراف	6 فقرات (من الفقرة 25 إلى 30)
المشاركة في القرارات	5 فقرات (من الفقرة 31 إلى 35)

7. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

أولاً: الخصائص السيكومترية لأداة الذكاء العاطفي:

- حساب الصدق:

تم حساب الصدق بطريقة: صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي.

❖ حساب صدق الاتساق الداخلي:

جدول (08) يمثل حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الذكاء العاطفي

الفقرة	معامل الارتباط " بيرسون "	مستوى الدلالة
1	0.60**	0.01
2	0.65**	0.01
3	0.79**	0.01
4	0.57**	0.01
5	0.55**	0.01
6	0.60**	0.01
7	0.65**	0.01
8	0.42*	0.05
9	0.20	غير دال
10	0.31	غير دال
11	0.45**	0.01
12	0.36*	0.05
13	0.36*	0.05
14	0.73**	0.01
15	0.70**	0.01
16	0.70**	0.01
17	0.38*	0.05

0.01	0.65**	18
0.01	0.59**	19
غير دال	0.34	20
غير دال	0.29	21
0.01	0.58**	22
غير دال	0.31	23
0.01	0.63**	24
0.01	0.64**	25
0.05	0.39*	26
0.01	0.48**	27
0.05	0.36*	28
0.05	0.37*	29
غير دال	0.30	30
0.01	0.40**	31
0.01	0.60**	32

دال عند مستوى الدلالة 0.01** دال عند مستوى 0.05*
يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن معظم الفقرات سجلت معاملات ارتباط دالة إحصائية سواء عند مستوى (0.01) أو (0.05)، ما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس.

وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والبعد الكلي ما بين (0.20) و(0.79**)، وهي قيم مقبولة إحصائية. وبالتالي يمكن القول إن أداة القياس تتسم بصدق داخلي مقبول.

2. حساب الصدق التمييزي:

الجدول (09) يوضح نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لحساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لأداة الذكاء العاطفي :

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدنيا	08	74.00	15.43	-9.53	14	0.00
العليا	08	133.75	8.69			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة (ت) تساوي (-9.53) عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة (0.00) وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة إحصائياً وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة عالية من الصدق التمييزي.

- حساب الثبات

تم حساب الثبات عن طريق ألفا كرونباخ ثبات التجزئة النصفية:

1. ثبات ألفا كرونباخ:

للتأكد من ثبات أداة القياس، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي للفقرات بالإضافة إلى الثبات الكلي للأداة.

جدول (10) يمثل معاملات الثبات وفقاً لألفا كرونباخ لأداة الذكاء العاطفي

الأبعاد	الفقرات	ألفا كرونباخ	الحكم
الكلي	32	0.90	درجة عالية

تشير النتائج الموضحة في الجدول إلى أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.90)، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الثبات.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الأداة تتمتع بثبات جيد يجعلها صالحة للتطبيق.

2. حساب ثبات التجزئة النصفية:

تم استخدام ثبات التجزئة النصفية كأداة إضافية لقياس الثبات الكلي للأداة، حيث يتم حساب معامل الارتباط بين النصفين ومن ثم تصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان براون ومعامل جتمان :

جدول (11) يمثل حساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الذكاء العاطفي.

الفقرات	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان براون	معامل جتمان
32	0.92	0.95	0.95

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط قبل التصحيح بين مجموع درجات النصفين بلغ 0,92، وهو معامل ارتباط قوي يشير إلى مستوى عالٍ من الثبات. وبعد تصحيح المعامل باستخدام معادلة سبيرمان براون أصبح 0.95، مما يعكس زيادة في دقة الثبات نتيجة التصحيح. كما أن معامل جتمان بلغ أيضاً 0.95 وهي قيمة مرتفعة تؤكد استقرار الأداة وثباتها.

ثانياً: الخصائص السيكومترية لأداة الفعالية الذاتية:

- حساب الصدق:

تم حساب الصدق بطريقة: صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي.

1. حساب صدق الاتساق الداخلي:

جدول (12) يمثل حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الفعالية الذاتية

البعد	الفقرة	معامل الارتباط " بيرسون " للبعد الكلي	معامل الارتباط بين الفقرة والبعد الذي تنتمي اليه
الدراك الاقتصادي	1	0.31	0.21
	2	0.31*	0.42*
	3	0.24	0.24
	4	0.35*	0.45*
	5	0.36*	0.32
	6	0.36*	0.34
	7	0.36*	0.38*
	8	0.32*	0.50**
	9	0.13	0.20
	10	0.19	0.48**
	11	0.43*	0.42*
	12	0.32*	0.51**
	13	0.30	0.42*
	14	0.42*	0.61**
	15	0.28	0.24
	16	0.02	0.02
	17	0.34*	0.23

0.23	0.38*	18	
0.54*	0.32*	19	المتغير
0.73**	0.34*	20	
0.63**	0.36*	21	
0.74**	0.23	22	
0.64**	0.06	23	
0.54*	0.18	24	المتغير
0.71**	0.06	25	
0.69**	0.36*	26	
0.37*	0.31	27	
0.51**	0.13	28	
0.27	0.31	29	المتغير
0.66**	0.37*	30	
0.46**	0.24	31	
0.69**	0.35*	32	
0.60**	0.36*	33	
0.41*	0.36*	34	المتغير
0.76**	0.36*	35	

دال عند مستوى الدلالة 0.01** دال عند مستوى 0.05**

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن معظم الفقرات سجلت معاملات ارتباط دالة إحصائية سواء عند مستوى (0.01) أو (0.05)، ما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس، وهناك بعض الفقرات التي لم تكن دالة لكن سنحتفظ بها لارتباطها بالجانب النظري.

وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والبعد الكلي ما بين (0.02) و (0.43^{**})، وهي قيم مقبولة إحصائياً. وبالتالي يمكن القول إن أداة القياس تتسم بصدق داخلي مقبول.

حساب الصدق التمييزي:

الجدول (13) يوضح نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لحساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لأداة الفعالية الذاتية :

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدنيا	08	93.62	4.53	-6.57	14	0.00
العليا	08	117.75	9.33			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة (ت) تساوي (-6.57) عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة (0.00) وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة إحصائياً وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة عالية من الصدق التمييزي.

- حساب الثبات:

تم حساب الثبات عن طريق الفاكرونباخ و التجزئة النصفية.

1. ثبات الفاكرونباخ:

جدول (14) يمثل معاملات الثبات وفقاً لألفا كرونباخ لأداة الفعالية الذاتية.

الأبعاد	الفقرات	الفا كرونباخ	الحكم
الفعالية الذاتية	35	0.68	درجة عالية

تشير النتائج الموضحة في الجدول إلى أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.68)، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي للمقياس. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الأداة تتمتع بثبات جيد يجعلها صالحة للتطبيق.

2. ثبات التجزئة النصفية:

جدول (15) يمثل حساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الفعالية الذاتية.

الفقرات	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان براون	معامل جتمان
35	0.44	0.61	0.61

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط قبل التصحيح بين مجموع درجات النصفين بلغ 0.44 وهو معامل ارتباط مقبول يشير إلى مستوى مقبول من الثبات. وبعد تصحيح المعامل باستخدام معادلة سبيرمان براون أصبح 0,95، مما يعكس زيادة في دقة الثبات نتيجة التصحيح. كما أن معامل جتمان بلغ أيضاً 0,61 وهي قيمة مرتفعة تؤكد استقرار الأداة وثباتها.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

1. منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لموضوع الدراسة الحالية

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي قطاع التربية بولاية سيدي بلعباس خلال السنة الدراسية 2025/2026.

3. الإطار الزمني والمكاني للدراسة الأساسية:

❖ **الإطار الزمني:** أجريت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة (من 12 أفريل إلى 16 أفريل 2025).

❖ **الإطار المكاني:** تم تنفيذ الدراسة الأساسية على مستوى المدارس التالية (مدرسة زاير قويدر – بوعريشة عبد القادر – ماي قويدر – المستاري عبد القادر) بولاية سيدي بلعباس.

4. مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

تشكلت عينة الدراسة الأساسية من 60 موظف بقطاع التربية في ولاية سيدي بلعباس. وتم اختيار أفراد العينة بطريقة قصدية و الجداول التالية يوضح خصائص العينة:

3. الجدول رقم (16): خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	25	42%
	إناث	35	58%
المجموع		60	100%

يتضح من خلال الجدول أن عينة الدراسة الأساسية تتوزع من حيث متغير الجنس إلى فئتين، فئة الذكور بـ (25) بنسبة (42%) وفئة الإناث (35) وقدرت بنسبة 58% وبالتالي فإن عدد الإناث يفوق عدد الذكور .

جدول (17) يمثل خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الاقدمية المهنية

الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	16	26.7%
من 10 الى 20 سنة	25	41.7%
20 سنة فما فوق	19	31.7%
المجموع	60	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العينة غير متوازنة من حيث الاقدمية المهنية، فالموظفين أصحاب خبرة من 10 الى 20 سنة تحسوا على نسبة عالية قدرت بـ 41.7% مما يعكس تنوعاً كافياً في العينة للاستفادة من آراء مختلف الأفراد في مجتمع الدراسة.

5. أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة:

تم استخدام عدة أساليب إحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها بهدف الإجابة على فرضيات الدراسة. تشمل هذه الأساليب:

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية والأساسية.

- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرين.
- (ت) للفروق لعينتين مستقلتين لحساب الفروق في الجنس
- قيمة (ANOVA) لمعرفة الفروق في الخبرة الوظيفية.

خلاصة:

جاء هذا الفصل ممهدا لعرض الدراسة الميدانية فقد اشتمل على جانبين: **الجانب الأول:** تمثل في الدراسة الاستطلاعية التي تطرقنا فيها الى مكان وزمان حدوثها، وأدواتها وعينيتها، الخصائص السيكمترية المعتمدة فيها، أما **الجانب الثاني** فقد تطرقنا إلى التعريف بالمنهج المتبع في الدراسة ووصف مجتمع الدراسة من حيث خصائصه ليتم التعريف بعد ذلك إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الأساسية في صورتها النهائية، بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

1. عرض نتائج الدراسة:

- عرض نتائج الفرضية العامة:
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

2- مناقشة نتائج الفرضيات:

- مناقشة نتائج الفرضية العامة:
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

خلاصة الفصل

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض بيانات الدراسة وتحليلها ومناقشة نتائجها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها من حيث قبولها أو رفضها بناء على تحليل النتائج مع التأكيد على استخدام لغة البحث العلمي في تحليل النتائج، ومع الإشارة إلى مستويات الدلالة الإحصائية والعلمية للنتائج وذلك باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المختلفة التي تم الإشارة إليها سابقاً.

1. عرض نتائج الدراسة:

1. عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية الأولى على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي" ولاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات المتغيرين المتحصل عليها في الأداتين بواسطة نظام الحزم الإحصائية، SPSS وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول (18): يوضح نتائج معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

العينه	متغيرات الدراسة	معامل الارتباط "ر"	مستوى الدلالة
60	• الذكاء العاطفي • الفعالية الذاتية	0.27*	0.03

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد ارتباط بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.27* عند مستوى الدلالة (0.03) وهي قيمة دالة إحصائياً ومنه تحقق الفرضية العامة وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وبالتالي "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي."

2. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أن "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعاً لمتغير الجنس" ولاختبار صحة هذه الفرضية تم قياسها باختبار (ت) لعينتين مستقلتين بدرجات الخام المتحصل عليها في أداة الذكاء العاطفي ، لمقارنة الفروق حسب متغير الجنس باستخدام نظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث افرز التحليل الإحصائي النتائج التالية:

3. الجدول (19): يوضح نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق الذكاء العاطفي تبعاً

لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الكلية	ذكر	25	116.12	18.07	2.69	58	0.00
	أنثى	35	99.74	26.28			

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا أن مستوى الدلالة 0.00 وهي قيمة دالة إحصائياً مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، لصالح المتوسط الحسابي الأكبر الذي قدر ب 116.12 بإنحراف معياري قدر ب 18.07 وهو لصالح اساتذة الذكور على حساب المتوسط الحسابي الأصغر الذي قدر ب 99.74 بإنحراف معياري قدر ب 26.28 و هو لصالح اساتذة الإناث ، وبالتالي الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الجنس تحققت وهي لصالح أساتذة الذكور .

2. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تشير الفرضية الجزئية الثانية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير لاقدمية المهنية " ولاختبار صحة هذه الفرضية تم قياسها باختبار (ANOVA) بدرجات الخام المتحصل عليها في أداة الذكاء الانفعالي، لمقارنة الفروق حسب متغير الاقدمية المهنية، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث افرز التحليل الإحصائي النتائج التالية:

الجدول (20) يوضح نتائج اختبار (ف) لحساب دلالة الفروق في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	(ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعة	6014.668	2	3007.334	5.864	0.00
داخل المجموعة	29234.065	57	512.878		
المجموع	35248.733	59			

من خلال جدول ANOVA يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة الاحصائية هي 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند درجة الحرية 2، 57، 59 بين المجموعات وداخل المجموعات فهي دالة إحصائيا أي توجد فروق بين المجموعات أي أننا نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض الصفري وبالتالي تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية، وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن "توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعا لمتغير الجنس" ولاختبار صحة هذه الفرضية تم قياسها باختبار (ت) لعينتين مستقلتين بدرجات الخام المتحصل عليها في اداة الفعالية الذاتية ، لمقارنة الفروق حسب متغير الجنس باستخدام نظام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث افرز التحليل الاحصائي النتائج التالية:

5. الجدول (21): يوضح نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق الفعالية الذاتية تبعا لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الكلية	ذكر	25	104.40	12.14	-0.04	58	0.96
	أنثى	35	104.51	9.46			

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا أن مستوى الدلالة 0.96 وهي قيمة غير دالة احصائيا مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، وبالتالي عدم تحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية تبعا لمتغير الجنس وبالتالي نقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل.

5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تشير الفرضية الجزئية الرابعة على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية "ولاختبار صحة هذه الفرضية تم قياسها باختبار (ANOVA) بدرجات الخام المتحصل عليها في أداة الفعالية الذاتية ، لمقارنة الفروق حسب متغير الاقدمية المهنية، باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث افرز التحليل الاحصائي النتائج التالية:

الجدول (22) يوضح نتائج اختبار(ف) لحساب دلالة الفروق في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	(ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعة	209.424	2	104.712	0.93	0.39
داخل المجموعة	6373.509	57	111.816		
المجموع	6582.933	59			

من خلال جدول ANOVA يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي 0.39 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 عند درجة الحرية 2، 57، 59 بين المجموعات وداخل المجموعات فهي غير دالة إحصائياً أي لا توجد فروق بين المجموعات أي أننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل وبالتالي عدم تحقق الفرضية الجزئية الرابعة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية، وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

2. مناقشة نتائج الفرضيات:

1. مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية سيدي بلعباس "، فبعد المعالجة الإحصائية يتضح من خلال الجدول الخاص بالفرضية العامة ، أنه يوجد ارتباط بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط *0.27 عند مستوى الدلالة (0.03) وهي قيمة دالة إحصائياً ومنه تحقق الفرضية العامة وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل و بالتالي " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

تشير النتائج المتحصل عليها الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء العاطفي و الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي ، إذ يسهم الذكاء العاطفي في تنكين الأستاذ من ادراك مشاعره وتنظيمها و التعامل بمرونة مع مواقف القسم المختلفة، فكلما كان الأستاذ قادراً على ضبط انفعالاته و التفاعل الإيجابي مع تلاميذه والتكيف مع الضغوط المهنية ، انعكس ذلك على جودة أدائه التعليمي، وتؤدي هذه الخبرات الناجحة الى تعزيز ثقته في قدراته المهنية ، أي رفع مستوى فعاليته الذاتية، وهو مفهوم الذي يرتبط بنظرية التعلم الاجتماعي.

وبناء عليه فإن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة يرتبط بزيادة شعوره بالكفاءة والقدرة على تحقيق الأهداف التربوية، مما يفسر طبيعة العلاقة الارتباطية الإحصائية بين المتغيرين.

- توصلت دراسة الناشي 2005 ، التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات لدى المدرسين حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات.
- حيث نجد دراسة الآن (2004) بعنوان " :العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لمعلم المدرسة الابتدائية، توصلت الى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لدى المعلمين.
- حيث توصلت دراسة الزهار والحبیب (2005)، بعنوان التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية إلى: وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.
- أما دراسة سعيدة بن غربال وموسي مهجور، الموسومة ب الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفاعلية الذات الأكاديمية لدى الأستاذ الجامعي، خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.
- كذلك نجد دراسة إبراهيم قادري وفتحي زقعار (2020) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي كانت من النتائج أبرزها: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني .
- أما دراسة علي موسى بطران (2018) بعنوان الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني.
- وأخيرا دراسة حليلة إبراهيم أحمد الفيلكاوي (2015) بعنوان الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

1. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

من خلال عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى التي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس"، يتضح لنا أن مستوى الدلالة 0.00 وهي قيمة دالة احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، لصالح المتوسط الحسابي الأكبر الذي قدر ب 116.12 بإنحراف معياري قدر ب 18.07 وهو لصالح اساتذة الذكور على حساب المتوسط الحسابي الأصغر الذي قدر ب 99.74 بإنحراف معياري قدر ب 26.28 و هو لصالح اساتذة الإناث ، وبالتالي الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس تحققت وهي لصالح أساتذة الذكور .

يمكن تفسير وجود فروق في الذكاء العاطفي لصالح الذكور لدى أساتذة التعليم الابتدائي من خلال مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية ،وليس باعتبارها قاعدة مطلقة ، بل نتيجة لظروف وسياقات معينة ، قد يعزى ذلك الى طبيعة التنشئة الاجتماعية التي قد تشجع الذكور على ضبط الانفعالات واخائها ، مما يمنحهم مهارات اعلى في التحكم الانفعالي داخل القسم، وهو أحد مكونات الذكاء العاطفي ، كما ان الذكور قد يكتسبون خبرة اكبر في مواجهة المواقف الضاغطة او السلوكيات الصعبة لدى التلاميذ، مما يعزز قدرتهم على إدارة الانفعالات بفعالية.

- توصلت دراسة الناشي 2005 ، التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات لدى المدرسين حيث أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معاملات الارتباط بين المتغيرين تعزى لمتغيري الجنس والفئات العمرية لدى المدرسين.

- أما دراسة شان (2004) بعنوان العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات، هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأبعاده وفاعلية الذات، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في مستوى الذكاء الانفعالي.

- حيث دراسة الآن (2004) بعنوان " العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لمعلم المدرسة الابتدائية، توصلت الى اختلافات في مستوى الذكاء العاطفي وفقاً للجنس والانتماء العرقي.

3. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية"، فمن خلال جدول ANOVA يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة الاحصائية هي 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند درجة الحرية 2، 57، 59 بين المجموعات وداخل المجموعات فهي دالة إحصائية أي توجد فروق بين المجموعات أي أننا نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض الصفري وبالتالي تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية، وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

يمكن تفسير وجود فروق في الذكاء العاطفي تبعا للأقدمية المهنية لدى أساتذة الطور الابتدائي بكون الخبرة العلمية تعد عاملا أساسيا في تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية مع مرور الزمن، فالأستاذ ذو الاقدمية المهنية الأكبر يكون قد مر بمواقف تربوية متعددة ومتنوعة داخل القسم ، مما يساعده على اكتساب القدرة على فهم مشاعره وتنظيمها والتعامل بمرونة مع سلوكيات التلاميذ المختلفة ، كما ان تراكم الخبرات الناجحة يعزز ثقته في نفسه ويزيد من تحكمه في الضغوط المهنية ، وهو ما ينعكس إيجابا على مستوى ذكائه العاطفي، إضافة الى ذلك فان الاحتكاك المستمر بالزملاء واولياء التلاميذ يسهم في تطوير مهارات التواصل والتعاطف.

- حيث توصلت دراسة الآن (2004) بعنوان " :العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لمعلم المدرسة الابتدائية لم تُسجل علاقة بين الذكاء العاطفي وسنوات الخبرة الطويلة أو العمر.

1. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية تعزى لمتغير الجنس"، يتضح لنا أن مستوى الدلالة 0.96 وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، وبالتالي عدم تحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس وبالتالي نقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل.

يعود عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي ، فالأساتذة الذكور والاناث يخضعون لنفس التكوين الأكاديمي والتربوي ، ويعملون في نفس الظروف المهنية ويواجهون نفس التحديات داخل القسم مما يتيح لهم فرصاً متقاربة لبناء الثقة في قدراتهم ، كما ان الفعالية الذاتية تتشكل أساساً من خلال النجاحات السابقة والتجارب المباشرة في التدريس ، إضافة الى التفاعل مع التلاميذ والزملاء ، وهي عوامل لا تختلف جوهرياً باختلاف الجنس ، فالإحساس بالكفاءة المهنية يتشكل أساساً من خلال التجارب الناجحة التي يمر بها الأستاذ أثناء ممارسة التدريس وليس من خلال كونه ذكراً أو أنثى ، فهم يعيشون مواقف تعليمية متشابهة مثل إدارة القسم ، شرح الدروس ، والتعامل مع التلاميذ و أوليائهم مما يمنحهم فرصاً متساوية لاكتساب الثقة بقدراتهم المهنية ، كما أن طبيعة العمل في المرحلة الابتدائية تعتمد على الكفايات التربوية والمهارات التواصلية والصبر وحسن التنظيم وهي صفات يمكن أن تتوفر لدى الجنسين بدرجة متقاربة.

5. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

من خلال عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الإقصائية المهنية"، فمن خلال جدول ANOVA يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي 0.39 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 عند درجة الحرية 2، 57، 59 بين المجموعات وداخل المجموعات فهي غير دالة إحصائياً أي لا توجد فروق بين المجموعات أي أننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل وبالتالي عدم تحقق الفرضية الجزئية الرابعة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الإقصائية المهنية

المهنية، وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

يمكن تفسير عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية، بان هذا المتغير لا يعتمد فقط على عدد سنوات الخبرة بل يتشكل أساسا من خلال نوعية الخبرات التعليمية ومدى نجاحها ، فقد يكتسب الأستاذ حديث التوظيف كفاءة عالية وثقة في قدراته بفضل تكوين حديث وأساليب تدريس متطورة ، ي حين قد لا يطور بعض الأساتذة ذوي الاقدمية نفس المستوى اذا لم يواكبوا المستجدات التربوية، كما ان تشابه ظروف العمل والتكوين المستمر يساهم في تقليص الفروق بين الأساتذة مهما اختلفت اقدميتهم ، فالشعور بالكفاءة لا يرتبط بالسنوات العمل فقط ، بل يتأثر بدرجة أكبر بنوعية الخبرات التي يكتسبها الأستاذ أثناء مساره المهني، فقد يتمكن الأستاذ حديث التوظيف من امتلاك فعالية ذاتية مرتفعة بفضل تكوينه الجامعي الحديث، وحماسه المهني ، واستعماله لأساليب التدريس الجديدة، في حين قد يطور الأستاذ ذو الخبرة الطويلة فعاليتته من خلال الممارسة المستمرة والتجارب المتراكمة ، كما أن جميع الأساتذة مهما اختلفت خبرتهم يعملون في نفس البيئة ويواجهون مشكلات ومواقف متشابهة ، مما يجعل مستويات الفعالية الذاتية متقاربة بينهم، لذلك فإن الأقدمية المهنية وحدها لا تعد عاملا حاسما في التمييز بين مستويات الفعالية الذاتية.

خلاصة:

كخلاصة لهذا الفصل وانطلاقا ما تم عرضه من الجانب التطبيقي عن كل ما يتعلق بالذكاء الانفعالي و علاقتها بالفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي بولاية سيدي بلعباس، تم التوصل الى النتائج التالية:

- ❖ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ت بالذكاء الانفعالي و علاقتها بالفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي .
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس لصالح أساتذة الذكور.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

خاتمة

خاتمة

يعد الذكاء العاطفي من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من العلماء والفلاسفة وخاصة علماء علم النفس والإرطوفونيا باعتباره أحد العوامل الأساسية التي يعتمد عليها في جميع مجالات الحياة باعتباره تعبيراً عن مهارات وقدرات الفرد المعرفية داخل مختلف المؤسسات التربوية.

كما تعد الفعالية الذاتية من المشكلات التي تؤثر على تصرفات الأساتذة التي تنتج نتيجة فقدان الكفاءة التي تعتبر عنصراً مهماً في مرحلة التعليق الابتدائي كما أن الفعالية قد تكون ناتجة عن التصرفات التي يمتلكها الأستاذ في المجتمع أو من طرف أصدقائه أو عن طرق التربية وثقوفه في الدراسة يشعر بالكفاءة اللازمة لتحقيقها.

وباعتبار أن المرحلة الابتدائية مرحلة جد مهمة بالنسبة للأستاذ من أكثر المراحل تعقيداً للمقررات الدراسية، حيث يحرصون على تحقيق الفعالية الذاتية من أجل تقديم واجبهم على أكمل وجه داخل المؤسسات التربوية.

ومن هذا المنبر جاءت دراستنا من أجل دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي الفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي لبعض مدارس مقاطعة سيدي علي بوسيدي بولاية سيدي بلعباس ثانويات بلدية الظاهر ولاية جيجل للسنة الجامعية 2025 – 2026 ، وعددهم 60 أستاذاً وأستاذة بمختلف مناصبهم.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل والمعالجة التي تحصلنا عليها بعد رفع المعالج الإحصائي يمكن الحصول على النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ت بالذكاء الانفعالي و علاقتها بالفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس لصالح أساتذة الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية الذاتية لدى أساتذة الطور الابتدائي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

التوصيات و الاقتراحات :

في ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالفعالية الذاتية لدى أستاذ التعليم الابتدائي، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها الإسهام في تطوير الأداء التربوي وتحسين المناخ التعليمي، ومن أهمها :

التوصيات العلمية :

1. ضرورة التوسع في الدراسات التي تتناول الذكاء العاطفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي لما له من أهمية في تحسين الأداء التربوي والعلاقات داخل الوسط المدرسي.
2. إجراء بحوث مقارنة بين أساتذة التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي لمعرفة الفروق في مستوى الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية.
3. دراسة أثر متغيرات أخرى مرتبطة بالذكاء العاطفي والفعالية الذاتية مثل الخبرة المهنية، الجنس، التخصص، والبيئة المدرسية.
4. تشجيع استخدام أدوات ومقاييس علمية حديثة أكثر دقة في قياس الذكاء العاطفي والفعالية الذاتية لدى الأساتذة.
5. إجراء دراسات ميدانية حول أثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية والاحتراق النفسي لدى المعلمين.
6. الاهتمام بالبحوث التطبيقية التي تدرس العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الدراسي للتلاميذ داخل المرحلة الابتدائية.
7. اقتراح برامج إرشادية وتكوينية قائمة على تنمية الذكاء العاطفي وقياس مدى فعاليتها في رفع مستوى الفعالية الذاتية لدى الأستاذ.

التوصيات العملية :

1. تنظيم دورات تكوينية وورشات تدريبية للأساتذة حول مهارات الذكاء العاطفي مثل التحكم في الانفعالات، إدارة الضغوط، والتواصل الفعال.
2. إدماج تنمية الذكاء العاطفي ضمن برامج تكوين المعلمين في المدارس العليا ومراكز التكوين التربوي.
3. توفير بيئة عمل نفسية واجتماعية داعمة تساعد الأستاذ على تعزيز ثقته بنفسه وتحسين فعاليته الذاتية.
4. تشجيع الإدارة المدرسية على اعتماد أساليب تحفيزية قائمة على التقدير المعنوي والدعم النفسي للأساتذة.
5. تفعيل دور المرشد النفسي داخل المؤسسات التعليمية لمرافقة الأساتذة ومساعدتهم على مواجهة المشكلات المهنية والانفعالية.
6. تعزيز العلاقات الإنسانية والتعاون بين أفراد الطاقم التربوي بما يساهم في خلق مناخ مدرسي إيجابي.
7. تمكين الأساتذة من استراتيجيات فعالة لإدارة القسم والتعامل الإيجابي مع التلاميذ وأولياءهم.
8. تخصيص لقاءات دورية لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة بين الأساتذة في مجال إدارة الانفعالات وتحسين الأداء المهني.
9. تشجيع الأستاذ على ممارسة الأنشطة التي تساعد على التوازن النفسي والتخفيف من التوتر والضغط المهني.
10. الاهتمام بالصحة النفسية للأستاذ باعتبارها عاملاً أساسياً في نجاح العملية التعليمية وتحقيق جودة التعليم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

أولا : الكتب

- أبو النصر، مدحت (2008) تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني)، مدخل للتمييز في العمل والنجاح في الحياة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- اسماعيلي، يامنة؛ قشوش، صابر؛ موسى، هبة، 2017، الذكاء الوجداني وبعض المشكلات الانفعالية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية).
- بشير معمريّة، علم نفس الذات ، تقنين استبيانات على المجتمع الجزائري ، الدار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص ص 11-12.
- بنز، ب. و سكوت.ج (2000) الذكاء الوجداني (صفاء الأعسر، وعلاء الدين الكفاي مترجمون)، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- جروان، فتحي عبد الرحمان(2012)، الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان
- جنان سعيد الرحو ، 2005، أساسيات في علم النفس ، الدار العربية للعلوم ، ط1 ، بيروت، لبنان.
- جولمان دانيال (2000) الذكاء الانفعالي سلسلة عالم المعرفة(262) ، ترجمة ليلى الجبالي، الكويت :المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- جولمان، دانيال (2000) ، الذكاء العاطفي ترجمة ليلى الجبالي، مراجعة يونس محمد، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، العدد 262.
- حسن، سالي علي(2007)، الذكاء الوجداني للمعلمات رياض الأطفال، دار المعرفة الجامعية الأزارطية.
- حسونة، أمل محمد؛ أبو ناشي، منى سعيد، 2006، الذكاء الوجداني، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- حشمت، حسن أحمد؛ باهي، مصطفى حسين(2006) التوافق النفسي والتوازن الوظيفي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأزارطية، مصر.
- خوالدة، محمود(2004)، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي ،الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الخولي، محمود سعيد (2011) ،الذكاء الوجداني النشأة والتطبيق، ط 1، المكتبة الأنجو - مصرية، مصر.
- روبنز، ب. و سكوت.ج.(2000)، الذكاء الوجداني ،صفاء الأعسر، وعلاء الدين الكفافي ،مترجمون، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- رياش، حسن أبو و الصافي، عبد الحكيم ، (2006)، الدافعية والذكاء العاطفي. الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون
- سعيد، سعاد جبر(2008)، الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة. ط 1، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، إربد، الأردن.
- السمدوني، السيد إبراهيم(2007) الذكاء الوجداني أسسه تطبيقاته تنميته ط 4، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان
- مجدي أحمد محمد عبد الله ، علم النفس التربوي بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، مصر، 2003.
- محمد، علا عبد الرحمان (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال، عمان ، دار الفكر ناشرون وموزعون
- محمد، علا عبد الرحمان (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال، عمان ، دار الفكر ناشرون وموزعون
- مدحت عبد الحميد عبد اللطيف (1999)، الصحة النفسية والتفوق الدراسي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
- مصطفى حجازي : (2012) إطلاق طاقات الحياة، دار النشر والتوزيع، بدون طبعة، بيروت/لبنان.

- معمريّة، بشير(2009) بحوث ودراسات نفسية في الذكاء الوجداني الإكتئاب اليأس، قلق الموت السلوك العدواني الإنتحار .ط4 ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.

ثانيا: الرسائل الجامعية و المذكرات

- بن غربال، سعيدة(2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني .رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
 - الجاسر البندري بنت عبد الرحمان (2008) الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول-الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى. رسالة ماجستير ،مكة المكرمة
 - حنصالي، مريامة(2014)، إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي، دراسة ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية، جامعة محمد خضير ،بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
 - خابط، ليلية(2018) فاعلية الذات وعلاقتها بالذكاء الوجداني والدافع للإنجاز لدى المتفوقين والمتأخرين دراسيا من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي . رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
 - زريبي أحلام،(2017-2018)، الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني ،دراسة ميدانية بشركة سوناطراك نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات LRP ، شهادة دكتوراه في العلوم ، في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران 2 ، محمد بن أحمد .
 - سعيدة بن غربال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفعالية الذات الأكاديمية - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خضير بسكرة - مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه علوم تخصص: علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خضير بسكرة،
- 2023-2022
- سعيدة بن غربال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفعالية الذات الأكاديمية - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خضير بسكرة - مذكرة نهاية الدراسة

لنيل شهادة الدكتوراه علوم تخصص: علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة،

2023-2022

- سليمان، آمال (2015)، فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر بسكرة: الجزائر
- عجلان شهرة ، شيخ رابعة العدوي، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي دراسة ميدانية بمدينة بسكرة ، مذكرة ماستر ، تخصص علم النفس التربوي ، جامعة محمد خيضر – بسكرة -2023-2024 .
- غالي، كوثر (2018)، مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ الطور النهائي، دراسة ميدانية ببعض ثانويات مدينة الوادي، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس المدرسي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- قحجان، سامي خليل (2010) ، التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة للحصول على درجة الماجستير في علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مغربي، عمر بن عبد الله مصطفى (2007)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- وافية صحراوي (2013) ،الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعة، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر(2) ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطونيا ، 2012-2013.

ثالثا: المجلات العلمية

- أبو غالي، عطف محمود(2012).فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى . مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية،

20 (1) ص ص -619

<http://www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/articles/%D8%654>

- أحمد محمد الزعبي: (2014) فاعلية الذات الإبداعية لدى الطلبة الموهوبين ومعلميهم في الأردن، **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، مجلد 10 ، عدد4 ، ص ص 475-488.
- برهان ماهر (2014) ، الفروق في مستوى فاعلية الذات لدى عينة أردنية من الطلبة المعوقين سمعياً في جامعة اليرموك، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية**، المجلد الثاني، ع 34، تشرين الأول، المملكة العربية السعودية.
- جولتان حسن حجازي: (2013) فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، مجلد9 ، عدد4 ، ص ص 419-433.
- حجازي، جولتان حسن(2013) ، فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، (04)09، 419-433
- <http://journals.yu.edu.jo/jjes/Issues/2013/Vol9No4/6.pdf>
- الخلايلة، هدى (2011) ، الفاعلية الذاتية لمعلمي مدارس محافظة الزرقاء ومعلماتها في ضوء بعض المتغيرات. **مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)**،
- رامي محمود اليوسف: (2013) المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة والتحصيل الدراسي العام لدى عينة من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة حائل - السعودية في ضوء عدد من المتغيرات: **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، مجلد الحادي والعشرون، العدد الأول.
- سامر جميل رضوان: (1997) توقعات الكفاءة الذاتية " البناء النظري والقياس"، **مجلة شؤون اجتماعية**، العدد 55 ، السنة الرابعة عشرة، الشارقة. ص ص 25-51
- سامر جميل رضوان (2010) ، أثر الكفاءة الذاتية في خفض مستوى القلق، دراسة ميدانية على طلاب كلية التربية التطبيقية بسلطنة عمان، **مجلة دراسات نفسية**، العدد3 ،
- سعيدة بن غربال ، موسى مهجور ، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفاعلية الذات الأكاديمية لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية مطبقة بجامعة محمد خيضر بسكرة، **مجلة**

الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية، المجلد 08، العدد 02، جوان 2023، ص ص 234-243.

- سقني أسماء، زبدي ناصر الدين، علاقة الفاعلية الذاتية بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ الطور الثانوي، مجلة المرشد، المجلد 12، العدد 1، ديسمبر 2022، ص 117.
- سلامي، دلال (2016)، الذكاء العاطفي مدخل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي (15) 164-179.
- سمايلي، محمود؛ بن عامر، سعيدة (2018)، الذكاء الوجداني: مفهومه، نماذجه، وتطبيقاته في الوسط المدرسي. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 9، (3)، ج 2، 282-306.
- شان، أحمد محمد الحسين العوض؛ موسي، ميسون جاد الرب محمد (2019)، الذكاء الوجداني وعلاقته بطول القامة ومحيط الرأس لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية بمدينة ودمدني السودان. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 5، (1)، 1-16.
- صبرينة حمدي، فاعلية الذات في ضوء أنماط التنشئة الأسرية (التدليل) لدى تلميذ المرحلة الابتدائية دراسة نظرية تحليلية- مجلة قبس للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 01، جويلية 2021، ص 952-980.
- صونيا دودو، عبد الكريم قريشي، الفعالية الذاتية لدى فريق شبه طبي، دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة ومستشفى الزهراوي بالمسيلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، الجزائر، مارس 2016، ص 226.
- عادل محمود العدل، (2001)، تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة. مجلة كلية التربية. العدد 25 الجزء الأول، ص ص 121-174.
- عبد الرحمان أحمد، هدى (2011)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، (4) 5، 479-511.

- العتيبي، تركي بن كديميس (2010)، تصور مقترح لتوظيف الذكاء العاطفي في رفع من فعالية القيادة التربوية، **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية** 2 ، (1) ، 239-286.
- العلوان أحمد ورنده المحاسنة : (2011) الكفاءة الذاتية في القراءة وعلاقتها باستخدام استراتيجيات القراءة لدى عينة من طلبة الجامعة الهاشمية، **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، جامعة اليرموك، مجلد(7) ، عدد4 ، ص ص 399-418.
- فؤاد إسماعيل عياد وياسر عبد الرحمن صالحة (2015) الكفاءة الذاتية في الحاسوب وعلاقتها بالاتجاه نحو التعليم الالكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، كلية التربية، المجلد الثامن، العدد 19، ص ص 447-465 متاح على الرابط :
https://www.researchgate.net/publication/329706382_alkfat_alldhat_yt_fy_alhaswb_wlaqtha_balatjah_nhw_altlym_alalktrwny_ldy_ada_hyyt_altdrys_bjamt_alaqsy
- قادري، ابراهيم، زقعار، فتحي (2020) ، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي، دراسة ميدانية بولاية المسيلة، **مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية**، المجلد 5، العدد 2، ص ص 633-655
- القاضي، عدنان محمد عبده(2012) الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة تعز، **المجلة العربية لتطوير التفوق** 3، (4)، 26-80.
- الكيكي، محسن محمود أحمد(2010)، الذكاء الانفعالي لدى الطلبة المتميزين، **مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية**، 10، (2)، 1-23.
- المساعيد أصلان صبح : (2011) التفكير العلمي عند طلبة الجامعة وعلاقته بالكفاءة الذاتية العامة في ضوء بعض المتغيرات، **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)** المجلد19 ، العدد الأول، يناير 2011 ، ص ص 679-707.

رابعاً: قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- Bandura, A (1977): Self efficacy, Toword a unifying theory of behavior change psychology Review vol (84), N° (2). ISSN 1726-6807.
- Desmette, D., Jaminon, C., & Herman, G. (2001). Le sentiment d'efficacité personnelle de chômeurs en formation, un construct dynamique ? Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 51(3), 217-228.
- Maddux James E (2002): Self efficacy. The power of believing you can, in handbook of positive psychology, New York: Oxford university Press.
- Zimmerman (2000) : Self-efficacy ; an essential motive to learn contemporary educational psychology.

خامساً: المواقع الالكترونية :

- قاموس المعاني-<https://www.almaany.com/ar/dict/ar->
- [https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/self-efficacy-teachers-zarqa governorate- light-some-variables.pdf](https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/self-efficacy-teachers-zarqa_governorate-light-some-variables.pdf)
- حجازي، جولتان حسن(2013) ، فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 09(04)، 419-433
<http://journals.yu.edu.jo/jjes/Issues/2013/Vol9No4/6.pdf>
- فؤاد إسماعيل عياد وياسر عبد الرحمن صالحة (2015) الكفاءة الذاتية في الحاسوب وعلاقتها بالاتجاه نحو التعليم الالكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، كلية التربية، المجلد الثامن، العدد 19، ص 447-465 متاح على الرابط :
https://www.researchgate.net/publication/329706382_alkfat_alldhatyt_fy_alh_aswb_wlaqtha_balatjah_nhw_altlym_alalktrwny_ldy_ada_hyyt_altdrys_bjamt_alaqsy

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عين تموشنت

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس

تخصص : علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحية طيبة :

في إطار تحضير شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان
"الذكاء العاطفي و علاقته بالفعالية الذاتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي"، أرجو
منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم
وضع علامة (×) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة
واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة
وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة.
تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، لأن إجابتك موجهة
لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم.

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (×) في الإجابة المناسبة

- 1- الجنس: [] ذكر [] أنثى
- 2- السن : [] اقل من 30 سنة [] 30 سنة فما فوق
- 3- الرتبة في العمل : [] قسم أول [] قسم ثاني [] مميز
- 4- الحالة العائلية: [] أعزب [] متزوج(ة) [] مطلق(ة) [] أرمل(ة)
- 5- الأقدمية: [] اقل من 10 سنوات [] من 10 الى 20 سنة [] 20 سنة فما فوق

استبيان الذكاء العاطفي :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أعرف متى أتحدث عن مشكلاتي الشخصية للآخرين					
2	عندما تواجهني بعض الصعوبات (عقبات)، فأني أتذكر صعوبات مشابهة لها واجهتني وتغلبت عليها					
3	أتوقع أن أؤدي بشكل جيد في معظم الأعمال التي أحاول فيها					
4	يرى الناس أنه من السهل الوثوق (الثقة) بي					
5	تقودني بعض الأحداث المهمة في حياتي إلى إعادة تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم					
6	عندما تتغير الحالة المزاجية لي، تظهر إمكانيات ذاتية جديدة					
7	تعتبر العواطف أحد الأشياء التي تجعل حياتي ذات قيمة					
8	أنا أعني عواطف (مشاعري) التي تتنابني					
9	أتوقع حدوث الأشياء الجيدة (السارة)					
10	أحب أن أشارك عاطفياً مع الآخرين					
11	عندما تتنابي عواطف إيجابية، فأني اعرف كيف أجعلها من الماضي (أحيد هذه العواطف حتى لا تؤثر على قراراتي)					
12	أنظم الأعمال بطريقة تجعل الآخرين يستمتعون عند القيام بها					
13	أبحث عن الأعمال والأنشطة التي تجعلني سعيداً					
14	أعني الرسائل غير اللفظية التي أرسلها إلى الآخرين					
15	أقدم نفسي بطريقة تحدث انطباعاً جيداً لدى الآخرين					
16	عندما أكون في حالة مزاجية جيدة، فمن السهل علي حل المشكلات					
17	بالنظر إلى تعبيرات الوجه، فأني اعرف كيف يشعر الآخرون (أدرك عواطف الآخرين بمجرد النظر إلى وجوههم)					
18	أعرف لماذا تتغير عواطف (انفعالاتي)					
19	عندما أكون في حالة مزاجية جيدة، أكون قادراً على الخروج بأفكار جديدة					
20	أستطيع التحكم) ضبط (عواطف و انفعالاتي					
21	من السهل على معرفة العواطف التي تتنابني					

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
22	أحث (أحفز) نفسي عن طريق تصوري للنتائج الإيجابية لما أقوم به من أعمال					
23	أمدح الآخرين وأثني عليهم عندما يؤدون عملهم بشكل جيد (إيجابي)					
24	أعي الرسائل الغير لفظية التي يرسلها الآخريين					
25	عندما يخبرني شخص ما عن حدث مهم في حياته، أشعر كما لو أنني مررت بهذا الحدث					
26	عندما أشعر بتغير عواطفني، أميل إلى إبداع أفكار جديدة					
27	أواجه التحديات بثقة، ولا أتخلى عن مواجهتها خوفاً من الفشل					
28	أعرف ما يشعر به الآخريين بمجرد النظر إليهم					
29	أساعد الآخريين ليشعروا بمشاعر أفضل مما هم عليه					
30	استخدام الحالة المزاجية الجيدة (الإيجابي) للاستمرار في مواجهة صعوبات العمل					
31	أستطيع معرفة مشاعر وعواطف الآخريين بمجرد الاستماع إلى نبرات صوتهم					
32	من السهل بالنسبة لي فهم سبب ميل الناس للعمل بطريقة معينة دون أخرى					

استبيان الفاعلية الذاتية :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أستطيع إتمام مهامي الصعبة بدقة.					
2	أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.					
3	يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.					
4	أنا قادر على التخطيط الجيد.					
5	أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.					
6	عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.					
7	بإمكاني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.					
8	أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.					
9	تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.					
10	بإمكاني تحقيق أهدافي وطموحاتي.					
11	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.					
12	أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.					
13	عندما أحدد الأهداف العامة لنفسي، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.					
14	أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.					
15	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.					
16	يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.					
17	يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بفعالية.					
18	أستطيع أن أقنع الأشخاص بحل وجهة نظري.					
19	أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.					
20	أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما يوكل إلي من أعمال.					
21	أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعتها لإنجاز عمل ما.					
22	أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.					
23	أضع لنفسني هدفاً كبيراً وأبذل جهداً لبلوغه.					

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24	بإمكاني التمييز بين ما أستطيع إنجازه وبين ما لا أستطيع إنجازه.					
25	بإمكاني المحاولة من جديد حين أشعر بالفشل في إتمام المهمة.					
26	يمكنني القيام بأي محاولة ولو كانت معقدة.					
27	أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.					
28	يمكنني المبادرة لمساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.					
29	حينما أقرر إنجاز عمل ما، أبدأ فيه مباشرة.					
30	أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.					
31	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائماً الاعتماد على قدراتي الذاتية.					
32	أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل إلى الهدف المتوقع تحقيقه.					
33	يكسبني الفشل تحدياً لمحاولة إنجاز الأهداف المسطرة وتحقيقها.					
34	يكسبني التحفيز اللفظي نوعاً من الرغبة لكي أستمّر في إنجاز مهامي.					
35	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعملتي.					