



11/18/2023



الذكاء العاطفي مقارنة مفاهيمية



أ.د. سمية عيد الزعبوط

Prof. Dr. Sumaiah Al Zaboot
Cultural Thinking Association for
Giftedness and Creativity

الذكاء العاطفي مقارنة مفاهيمية

مقدمة تمهيدية:

إن الذكاء العاطفي له ميزة خاصة يتميز بها عن الذكاءات كافة، بوصفه مقدرة ترتقي للكفاءات، فقد أطلق عليه بعض العلماء، والمهتمين : الكفاءات العاطفية؛ ولأن الذكاء العاطفي يهتم بمشاعر الإنسان كافة، ويتعامل معها، فالإنسان يتناول مشاعره ويفهمها ويعيها، ويدركها، ويتحكم فيها، ويسيطر عليها، كي تقوده إلى مسارات سلوكية سليمة، ما يؤكد أن الذكاء العاطفي يُثري ثقافة أخلاقية عالية المستوى في تقدير الذات .

ويثري الذكاء العاطفي أيضًا المؤشرات الاجتماعية، فهو يُمكن الإنسان من التعاطف مع الآخر، بحسن الاستماع له، وتفهمه، والتفاعل مع رغبات الآخرين، وحاجاتهم، وقد قيل في عملية دمج الذكاء العاطفي، والذكاء الاجتماعي؛ إلا إن عملية الدمج هذه تُسهم في انطفاء، وإرجاء مشاعر الإنسان جانبًا ، والتعامل معها بوصفها شأنًا ثانويًا؛ وهذا يؤدي إلى وجود قصور في واقع العملية التربوية، والتعليمية في الوقت الراهن؛ إذ يشوبها القصور في طرح استراتيجيات تعليمية تكشف عن الذكاء العاطفي، ويشوبها القصور في تناول صياغة مقاييس خاصة بالذكاء العاطفي.

بناءً على ما تقدم، فقد جاءت هذه المحاضرة المتواضعة لتتناول الذكاء العاطفي، وتُصيغ مقارنة تربوية مفاهيمية لهذا المصلح العظيم الذي يُثري السلوكات الأخلاقية، ويُعززها داخل البيئات التعليمية، وخارجها، كذلك يمنح الإنسان مهارات إدارة مشاعره، ومشاعر الآخرين؛ ليكتسب الرضا عن ذاته، وعن الآخرين.

نشأة الذكاء العاطفي:

عُرف مصطلح الذكاء العاطفي منذ بضع سنوات فقط. ؛ وتم تطويره في السبعينيات، والثمانينيات عن طريق أعمال علماء النفس وكتاباتهم، منهم: هوارد جاردنر، وبيتر سالوفي، وجون ماير، وظهر الذكاء العاطفي لأول مرة عام (1985م) في أطروحة دكتوراة كتبها واين ليون باين بعنوان "دراسة العاطفة: تطوير المشاعر العاطفية"، وفي وقت لاحق، دخل الذكاء العاطفي عن طريق كتاب دانيال جولمان، عام (1995م)، إذ بيع منه خمسة ملايين نسخة ، وبهذا حاز الذكاء العاطفي على مستوى مرتفعٍ من الاهتمام. (MAYER, 1993)

تعريف الذكاء العاطفي:

يُعرف الذكاء لغويًا، فيقال فلانٌ ذكّاء أي: سرّع فهمه، وتوقد، ويُقال ذكا عقله، فهو ذكي، ويُقال ذكّي فلان، فهو ذكي، وجمعها أذكّياء، ويُقال ذكّو قلبه، أي: حيّ بعد بلادة فهو ذكي، ويُقال ذكّي فلان أي: حظي بالذكاء؛ لكثرة رياضته وتجاربه. (مصطفى، الزيّات، عبد القادر، و التجار، ب. ت، صفحة 314)

وقد اختلف المهتمون في تعريف الذكاء العاطفي، ولعل سبب الاختلاف يعود إلى اختلاف توجهاتهم، واهتماماتهم، إلا أنه يُمكن استعراض أحد التعريفات التي اعتمدت حاصل الذكاء العاطفي، أو الكفاءة العاطفية (EQ): (Emotional Quotient)، فالذكاء العاطفي هو: المقدرة على فهم العواطف، واستخدامها، وإدارتها بطرق إيجابية؛ لتخفيف التوتر، والتواصل بفاعلية، والتعاطف مع الآخرين، والتغلب على التحديات، وتجنب الصراع؛ ما يُسهم في التواصل مع المشاعر، وتحويل النية إلى عمل، واتخاذ قرارات مستنيرة.

(Segal, Smith, Robinson, & Shubin, 2022)

بناءً على ما تقدم، سوف يتم استقراء بعض المعلومات حول الذكاء العاطفي، وتفسيرها، وتنظيمها، وترتيبها؛ للوصول إلى نتائج مهمة تقود إلى معرفة ماهية الذكاء العاطفي، ومن ثم محاولة استنباط تعريف، يُظهر الجوانب المهمة المكونة للذكاء العاطفي، ويُمكن الانتقال إلى المجالات الممثلة للمقدرة العاطفية على النحو الآتي:

مجالات المقدرة العاطفية:

اتخذ كثيرٌ من علماء النفس، وبعض المهتمين توجُّهًا لإعادة ابتكار الذكاء أو اكتشافه في إطار متطلبات النجاح كافة في الحياة؛ ما يقود إلى تقدير دور الذكاء العاطفي، وقد قدم سالفوي مع زميله جون مير تعريفًا مستفيضاً للذكاء العاطفي؛ إذ قسما القدرات العاطفية إلى خمسة مجالات رئيسية هي: (جولمان، 2015) **مجال الوعي والإدراك**: يُمثل مجال الوعي، والإدراك المفتاح الأساس للذكاء العاطفي؛ إذ إن المقدرة على التحكم في المشاعر في الأوقات كافة، تقوم بدور بالغ الأهمية في التبصر النفسي، وفهم الذات، وتجعل من الإنسان، إنساناً متمكناً من مشاعرة، فهو يعرفها جيداً، ولديه المقدرة على معرفة مشاعره الحقيقية اتجاه القرارات الشخصية التي ينبغي أن يتخذها، وفي الجانب المعاكس، فإن الإنسان الذي يفتقد افتقاد المقدرة على ملاحظة المشاعر، والتحكم بها، فإنه ينقاد إلى السقوط تحت رحمة تلك المشاعر؛ وهذا يعني أن المشاعر هي التي تتحكم بالإنسان.

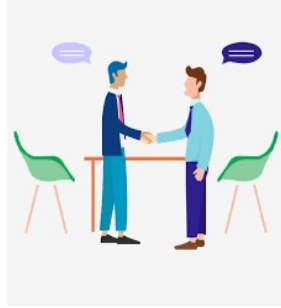


الوعي والإدراك

المصدر: <https://www.google.com/>

ويُمكن القول أن بعض العلماء، والباحثين قد ركزوا على مجال الوعي، والإدراك، وعرّفوا الذكاء العاطفي بأنه: إدراك الإنسان لمشاعره الخاصة حال وقوعها، ومن الأمثلة التي تُبين لحظة الإدراك، والوعي، يُمكن القول: إذا توجه عمر، وزميله علي إلى أحد النوادي الثقافية؛ يتبادلان الحديث، وفجأة صرخ علي قائلاً لـ عمر: لماذا تقول ذلك؟ أنت تمتلك صفات سيئة، لن أقضي وقتي معك، أنت حثالة البشر، وظهرت علامات الحنق، والغضب على وجهه، فوقف بسرعة وفي يده سكيناً يُوجهها إلى صدر صديقه عمر، قال عمر بكل هدوء: أتريد أن تقضي عمرك في السجن؟ إن تصرفك هذا يقودك لقتلي، ويقودك إلى الندم، فأخذ علي يُحدق

في وجه عمر، ملقيًا السكين على الأرض، قائلاً: إنك تقودني إلى الهدوء؟! رد عمر قائلاً: وجملتك هذه ستقودك إلى النعيم.



إن هذه الصحوّة المفاجئة التي انتابت علياً ألقّت الضوء على الفرق المهم بين استحواذ مشاعر معينة، وطغيانها، وإدراك هذا الاستحواذ، فتظهر معرفة الذات التي تؤدي إلى معرفة جوهر الذكاء العاطفي، ومعرفة جوهر الذكاء العاطفي يقود إلى إدراك الشخص لمشاعره الخاصة حال وقوعها، قد تبدو المشاعر واضحة في البداية، عند استرجاع مواقف معينة بأوقات معينة.

ويُبين الوعي، والإدراك غياب المشاعر لحظة وقوعها، وقد استخدم علماء النفس مصطلح : ما وراء الإدراك، أو ما وراء المزاج ؛ للدلالة على إدراك الشخص لمشاعره ، أما مصطلح الإدراك الذاتي، فقد استُخدم للدلالة عن الانتباه الدائم، والمتواصل للحالات الداخليه التي تعترى الإنسان؛ ويعمل العقل في إطار هذا التفكير، والإدراك الداخلي، في مراقبة التجربة ذاتها، وسبر أغوارها بما في ذلك المشاعر، إن هذا النوع من الإدراك يشبه ما وصفه فرويد بالانتباه المتساوي الذي كان ينصح به المحللين النفسيين باستخدامه.

مجال التحكم: بعد الوعي، والإدراك الذاتي للمشاعر، تبدأ المقدرة على التحكم في المشاعر لتصبح مناسبة، ويتمثل التحكم بالمقدرة على تهدئة الشخص لذاته، والتخلص من القلق، والكآبة، والتوتر، والغضب، والثورة، وعواقب الفشل؛ فالإنسان الذي يتحكم بعواطفه، ومشاعره، سوف يجد أن لديه المقدرة على التعافي السريع في مواجهة إخفاقات الحياة، ومحيطاتها، وفي الجانب المعاكس؛ فإن الإنسان الذي يفتقد المقدرة على التحكم بمشاعره، سوف يجد نفسه في حالة صراع مع مشاعر الغضب، أو التوتر، أو القلق، أو الحزن باستمرار.



التحكم

المصدر: <https://www.google.com/>

مجال التحفيز: يُشير التحفيز إلى أهمية توجيه العواطف؛ لتحقيق هدف ما، ويُعد ذلك عاملاً رئيساً؛ لتركيز الانتباه، وتحفيز الذات، والإتقان، والإجادة، والإبداع، فالسيطرة العاطفية على النفس، وإرجاء إشباع الرغبات، كذلك إرجاء الاستجابات اللاشعورية التلقائية، تقف وراء المقدرة للوصول إلى الإنجاز، كما أن المقدرة على التوافق مع حالة الانسياب، تُسهم في تمكين الإنسان من بلوغ مستوى أداء غير مسبوق في أي مجال يرغب، وهؤلاء هم المنتجون.



التحفيز

المصدر: https://www.audiolaby.blog/2018/09/7_14.html

مجال معرفة مشاعر الآخر: تُسهم معرفة مشاعر الآخر، والتعاطف معها في إثراء قيمة الإيثار، إذ يكون الإنسان مصغياً بانتباه إلى المؤشرات الاجتماعية كافة، التي تنم عن رغبات الآخر، وحاجاته، ما يُمكنه من شغل وظائف معينة بطريقة فضلى، وهؤلاء هم المعلمون، والمديرون، والذين يعملون في الرعاية المجتمعية.



معرفة مشاعر الآخر

المصدر: <https://www.google.com/>

مجال العلاقات: يعتمد فن العلاقات مهارة إدارة مشاعر الآخر؛ إذ إن إدارة العلاقات تمنح الإنسان الرضا عن الآخرين، وقيادتهم، وتمنحه الفاعلية في التعامل مع الآخر، فالإنسان الذي يتفوق في هذه المهارات سوف يجيد عملية التفاعل مع الآخرين بسهولة، فقد ينجح بعض الناس في مواجهه القلق، وفي ذات الوقت يفشلون في تخفيف قلق الآخرين، وتوترهم؛ ولعل ذلك يعود إلى سبب عصبي؛ إلا أن العقل يتسم بدرجة مرونة عالية، فضلاً عن أنه لا يكف عن التعلم، وهذا يعني أن قصور مستوى المهارات العاطفية يمكن أن يخضع للعلاج، والتدارك، وأن كل مجال من هذه المجالات يمثل إلى حد كبير مجموعة من العادات، والاستجابات التي يمكن أن تتحسن، وهؤلاء هم نجوم المجتمع .



العلاقات

المصدر: <https://www.google.com/search?q>

وفي سياق متصل، يُمكن القول أن هذه المجالات الرئيسية للذكاء العاطفي، أو للكفاءة العاطفية، تشمل مجتمعة: المشاعر البشرية كافة، فهي تشمل على سبيل المثال: مشاعر: الخوف، والقلق، والتوتر، والحزن، والاكتئاب، والحب، والحنان، والتعاطف، والإيثار، والعصبية، وما إلى ذلك من مشاعر، فمن لديه الذكاء العاطفي، والكفاءة العاطفية، فإنه يتمكن من التعامل مع مشاعره ضمن المجال الذي يكون أمامه، فمثلاً إذا كان لا يدرك مشاعره، ولا يعيها، فإنه يسعى لإدراكها، فإن أدركها، فإن لديه المقدرة على التحكم بها؛ لتصبح مناسبة، وبذلك فهو يستطيع أن يُوجه مشاعره؛ لتحقيق أهدافه؛ وهنا يكون في مجال التحفيز؛ إذ يكون متمكناً من الإجابة في إرجاء رغباته، وتجنبها؛ للوصول إلى إنجاز ما.

وهناك من يستطيع التعامل مع مشاعره في مجال معرفة مشاعر الآخر، والتعاطف معها، لإثراء قيمة الإيثار لديه، فهو يحسن الاستماع للآخر، ويحترم رأي الآخر، ويُصغي إلى المؤشرات الاجتماعية كافة؛ الأمر الذي يُمكنه من مهارة إدارة مشاعر الآخر؛ إذ يدخل بذلك إلى مجال فن العلاقات، الذي يُمكنه من قيادة الآخرين.

المؤشرات الرئيسية للذكاء العاطفي :

- ❖ المقدرة على تحديد ما يشعر به الآخرون، ووصفه.
- ❖ الوعي بنقاط القوة، والقيود الشخصية،
- ❖ الثقة بالذات، وقبول الذات.
- ❖ المقدرة على تجنب الأخطاء، والابتعاد عنها.
- ❖ المقدرة على قبول التغيير، واحتضانه.
- ❖ امتلاك مشاعر التعاطف، والاهتمام بالآخرين.
- ❖ إظهار الحساسية لمشاعر الآخرين.
- ❖ تقبل مسؤولية الأخطاء، وتحملها.
- ❖ المقدرة على إدارة العواطف في المواقف الصعبة.

صور من الواقع لتفسير المقاربة المفاهيمية للذكاء العاطفي

يُمكن التوجه في عملية المقاربة المفاهيمية للذكاء العاطفي إلى الآتي:



استجابات التربية الوالدية

المصدر: <https://www.google.com/>

أولاً: استجابات التربية الوالدية

من الأمثلة التي تُوضح استجابات التربية الوالدية، ما حدث في إحدى الحضانات ذات يوم، عندما لمس أحد الأطفال ذو العامين برفق، زميلته التي انفجرت في البكاء، دون مبرر مبتعدة عنه، فأمسك بيدها وصفعها، فواصلت البكاء، فصاح بها زميلها قائلاً: كفي عن البكاء، وكرر ذلك ، بسرعة، وبصوت مرتفع، ثم حاول أن يُمسك يدها، لكنها قاومت، وابتعدت وهي تبكي، الأمر الذي أغضب زميلها، فاحمرت وجنتاه، فاتكأ فمه صاكاً أسنانه، صارخاً في وجه زميلته، ضارباً لها ضرباً مبرحاً.

إن هذه الواقعة المؤلمة تثبت ما يقوده النمط الأبوي العنيف المتكرر؛ إذ يقود إلى سحق روح التعاطف لدى الطفل، المتمثلة في استجابة أحد أطفال الحضانة، تلك الاستجابة الغريبة، والعنيفة لزميلته في اللعب، لقد أظهرت هذه الواقعة مشهداً يُمثل استجابة الأطفال الذين تربوا في ظل نفس النشأة، فهم ضحايا الضرب والاعتداء البدني منذ الطفولة، إن هذه الاستجابة هي صوره صارخة التناقض مع روح التعاطف، والسعي لاحتواء مشاعر الآخر الذي يظهرها الأطفال عادة لزملائهم؛ إذ عكست تلك الدروس الأسرية عن كيفية مواجهه الحزن، والألم، والدموع، وهي أن الدموع تقابل بالصراخ، والضرب، فقد ظهرت لدى هذا الطفل نزعة العنف

الحادة التي تعامل بها مع زميلته، بدلاً من التعاطف الطبيعي الذي كان ينبغي أن يبديه بوصفه العلامة المميزة لكل الأطفال الذين تعرضوا منذ نعومه أظفارهم لتلك الحدة البدنية، والعاطفية في المعاملة داخل منازلهم.

إن مثل هؤلاء الأطفال يميلون إلى افتقاد الاهتمام بمشاعر زملاء اللعب عندما يكون، أو يتعرضون للأذى، والألم، فهم يمثلون برودة الحس، والمشاعر التي تتم عن أقصى درجات العنف التي تعرضوا لها، وكلما تقدم العمر بهؤلاء الأطفال، سوف يعانون من صعوبات إدراكية في التعلم، وسوف يميلون إلى العدوانية، وافتقاد عامل الرضا بين الزملاء، وسوف يميلون للاكتئاب مع بلوغ سن النضج، للوقوع في مشاكل قانونية.

إن هذا العجز في الذكاء العاطفي، يتكرر عبر الأجيال، فيمارس الأهل نفس النمط التربوي الذي تعرضوا له في طفولتهم، وهي الصورة المقابلة للذكاء العاطفي الذي يبديه الأطفال الذين نشأوا في ظل أسر تمنحهم الرعاية، والتشجيع، والاهتمام بالآخر، وتقهم تأثير المعاملة السيئة في الآخر، وأن افتقاد مثل هذه الدروس للذكاء العاطفي يجعل هؤلاء الأبناء يتصرفون كما لو أنهم لا يعرفون التعاطف مطلقاً، ولكن الشيء كثير الخطورة بشأن هؤلاء الأطفال الذين تعرضوا للإساءة هو هذا الوقت المبكر الذي اكتسبوا فيه نفس أنماط الاستجابة المصغرة لأبائهم، وإذا ما تم وضع التعديت البدنية التي يتلقونها ضمن النمط التربوي اليومي المعتاد لديهم، فسوف تبدو تلك الدروس العاطفية واضحة تمام الوضوح؛ فتكون تلك المشاهد هي التي تُثير الاستجابات التلقائية، والسريعة في مراكز الأوصال لدى العقل؛ إذ تصبح هي السائدة، فتتحول إلى عادات مكتسبة لدى العقل العاطفي، ليتدرب عليها مراراً، وتكراراً إلى أن تصبح الاستجابة المهيمنة على الموقف سواء أكانت استجابة صالحة أم غير صالحة؛ وبهذه الطريقة يُشكل العقل نفسه بفعل العدوانية، والعنف، أو بفعل الحنان، والحب؛ وهذا يؤكد مدى أهمية مرحلة الطفولة، وقيمتها، بوصفها فرصة لاكتساب الدروس العاطفية التي تُسهم في تنمية الذكاء العاطفي لديهم.



استجابات الطبيعة الوراثية

المصدر: <https://www.google.com/>

ثانيًا: استجابات الطبيعة الوراثية

تندرج الاستجابات المكتسبة من الطبيعة الوراثية مثل: الإفراط في الحساسية ، أو التسرع في رد الفعل، أو الخجل، ضمن سيطره الحالة المزاجية التي تولد مع الإنسان، فهي جزء من الميراث الجيني الذي يفرض سطوته على حياة الإنسان، فهناك طفل هادئ منذ الولادة، وهناك طفل مشاكس، وصعب الميراس منذ الولادة، ولكن الأسئلة التي تفرض نفسها: هل يمكن تغيير الحالة المزاجية الوراثية عن طريق التجربة والتعلم؟ هل الطبيعة البيولوجية تحدد المصير العاطفي؟

يُمكن القول فيما يراه علماء النفس أن هناك على الأقل أربعة أنواع من الحالات المزاجية: الخجل، الجرأة، فرط النشاط، الحزن، وترجع طبيعة كل حالة من هذه الحالات المزاجية إلى نمط مختلف تمامًا في النشاط العقلي، وهذا يدعم وجود اختلافات في الطباع المزاجية التي تنشأ مع الإنسان ، تتوقف على الاختلافات الفردية في الدائرة العاطفية، ويختلف كل إنسان عن الآخر في الحالة المزاجية من حيث سهولة استثارة مشاعر معينه لديه، ومن حيث استمرارية هذه المشاعر، ومن حيث حدة المشاعر، وقوتها.

وباعتماد إحدى التجارب طويلة المدى، (جولمان، 2015) التي أُجريت في جامعه هارفرد، وركزت على ملاحظة البعد بين الجرأة، والخجل، ومن سياق هذه التجربة، ظلت الأمهات على مدى عقود تصحب الأطفال الرضع الى معمل كيجان لنمو الطفل في جامعه هارفرد؛ للاشتراك في الدراسات التي تُجرى في هذا الصدد، إذ لوحظ وجود الإشارات المبكرة للخجل لدى مجموعه تضم أطفالاً في عمر أحد عشر شهراً أثناء اللعب الحر مع غيرهم من الأطفال، وكان بعضهم تلقائياً، يُقبل إلى اللعب مع غيره دون تردد، بينما أظهرت مجموعة أخرى من الأطفال تردداً ملحوظاً، وتراجعاً سريعاً، وتعلقاً بالأم، مع المراقبه الهادئة للأطفال الآخرين أثناء لعبهم، وعند بلوغ الأطفال سن الحضانه أخضع كيجان ومجموعه البحث الأطفال أنفسهم للمراقبة مجدداً، إذ لوحظ على مدى السنوات الفاصلة، أن الأطفال الذين يتمتعون بالجرأة لم يفقدوا طبيعتهم المرحه، بينما بقي الأطفال الذين يتسمون بالخجل على حالهم.

وقد تم استقراء أن (15% - 20%) من الأطفال الرضع يحتفظون بخجلهم، وجبنهم، وتحفظهم إلى سن النضج، فهم معاقون سلوكياً منذ الولادة، إذ يمتنع الطفل الخجول عن تناول أي طعام جديد، أو الاقتراب من أي حيوان شاهده لأول مرة، ويتجنب الاقتراب من أي مكان جديد، إضافة إلى شعوره بالخجل من الغرباء، وإن مثل هذه المشاعر تجعل الطفل أكثر حساسية في جوانب أخرى مثل: الشعور بالذنب، وتوبيخ النفس، والشعور بالقلق المفرط في ظل المواقف الاجتماعية مثل: التواجد داخل الفصل الدراسي، أو داخل فناء المدرسة، وفي سن النضج يفضل حياه الظل، ويرتعد من إلقاء الخطب، أو الأداء العلني.

ولوحظ أيضًا أن أحد الأطفال في (13) من عمره، حين كان يُجري اختبارًا شفويًا، كان عصبياً، متوترًا، يعرض شفته، ويلوح بيديه، وكان وجهه جامدًا، لا يبدو عليه أي مشاعر، إلاّ ابتسامة مقتضبة كلما ورد ذكر أحد أصدقائه، كانت إجاباته مختصرة، وأسلوبه البلاغي متواضعًا، وبالرغم من تراجع حدة الخجل لديه بعد عامين؛ إلاّ أنه ما زال يشعر بالقلق أثناء تواجده مع الآخرين، وأصبح قلقه مركزًا على مستوى أدائه الدراسي، بالرغم من أنه من بين أفضل 5% في فصله، وفي المقابل، لوحظ أن أحد الأطفال في ذات العمر، يمتاز بالجرأة، والانبساط، فهو دائم الاسترخاء، ويجلس بثقة، ويُجري حوارًا سلسًا دون توتر، ويتحدث بثقة، مع مُجري الحوار وكأنه صديق له؛ برغم الفارق في العمر بينهما.

بناءً على ذلك، يبدو أن الإنسان الخجول، يأتي إلى الدنيا وهو يحمل دائرة عصبية تجعله أكثر استجابة للخجل، وتخوفًا من الضغوط؛ إذ تكون ضربات قلبه منذ ولادته أكثر سرعة من الآخرين في الاستجابة لأي موقف جديد، وقد وجد عبر إحدى الدراسات أن ضربات القلب لدى الخجول تكون أكثر سرعة مقارنة بالآخرين غير الخجولين، وهذا ما يُفسر أن القلق سهل الاستثارة، ويمثل العامل الكامن الذي يقف وراء الشعور المستمر بالخجل، وربما يكون هذا هو ما يفسر شعور الإنسان في منتصف العمر، الذي امتاز بطفولة خجولة؛ إذ يشعر بمزيد من الخوف، والقلق، والتوتر، والمعاناه من الأمراض الناجمة عن الضغوط مثل الصداع النصفي، وتهيج الأمعاء، وغيرها من اضطرابات المعدة.

الآثار السلبية الناجمة عن تدني الذكاء العاطفي

من الآثار السلبية الناجمة عن تدني مستوى الذكاء العاطفي، التي تم استنباطها عن طريق إجراء دراسة طويلة المدى حول بعض الأطفال الأمريكيين الذين تتراوح أعمارهم بين سبعة أعوام، وستة عشر عامًا، وقارنت الدراسة حالتهم العاطفية في منتصف السبعينات بحالتهم العاطفية في أواخر الثمانينات بناء على تقييم أسرهم، ومعلميهم، فأشارت النتيجة إلى تردي حالتهم العاطفية، وقد ثبت أن جوانب القصور لديهم في المستوى المتوسط، وأكدت الآتي: (جولمان، 2015)

الآثار النفسية: الانسحاب، الوحدة، القلق، الاكتئاب، الحزن، العصبية، الاتكالية، الكره، الفوقية.

الآثار التربوية: قلة الانتباه، العصبية، ضعف التركيز، تراجع التحصيل الأكاديمي، العنف المدرسي، التمر، التسرب المدرسي.

الآثار الاجتماعية : الانحراف، العدوانية، الكذب، الغش، الشجار، الجدل، سوء معاملة الآخرين، الرغبة في لفت الانتباه، تدمير مقتنيات الآخرين، العناد، التقلب المزاجي، الإفراط في الحديث، إثارة حنق الآخرين، العصبية، المزاج الحاد .

وفي ذات السياق يُمكن القول: إن هذه السمات السلبية في حال تم النظر إليها منفصلة، لن تُثير مشكلة كبيرة، لكن في حال النظر إليها مجتمعة، فسوف تكون بمثابة مقياس لوقوع كثير من السمات السلبية، كذلك سوف تقود إلى حالة تسمم مجتمعي، ينتشر ليؤثر سلباً على القدرات العاطفية، والكفاءات العاطفية، والذكاء العاطفي.

ويبدو أن هذا العجز، أو القصور العاطفي ظاهرة عالمية ، تتبثق من مرحلة الطفولة، في الوقت الذي تنتظر فيه الدول الكبرى دائماً إلى أن هذا القصور العاطفي يخصها هي، بوصفه يبيث مشاكل أشد وطئة مقارنة بالثقافات، والمجتمعات الأخرى، إلا أنه ثبت عن طريق الدراسات التي أجريت في أنحاء العالم كافة، أن الإحصاءات تتساوى تقريباً بين الدول المتقدمة، والدول غير المتقدمة، فليس هناك طفلٌ سواء أكان غنياً، أم فقيراً بعيداً عن هذه المخاطر .

وهذا يُؤكد أن العجز العاطفي ظاهرة عالمية، تصيب الأجناس، والأعراق، والمستويات الاقتصادية كافة، فقد سجل الأطفال الفقراء أدنى نتيجة في الذكاء العاطفي، والمهارات العاطفية، إلا أن معدل التدهور العاطفي لديهم على مدى العقود لم يكن أكثر سوءاً من أطفال الطبقة الوسطى، أو من أطفال الطبقة الغنية، فقد أظهرت هذه الظاهرة تراجعاً مضطرباً، وتنامياً موازياً، إذ تنامت ثلاث مرات عن ذي قبل في عدد الأطفال الذين يتلقون علاجاً نفسياً، ويُمكن القول أن هذه إشارة تُؤكد توافر الخدمات الصحية، إلا أن وجود هذه الظاهرة يتطلب جهوداً نفسية إرشادية، وجهوداً تربوية تعليمية، وجهوداً أسرية اجتماعية، وما إلى ذلك .

وما يُلاحظ أن غياب نظم المساندة، والضغط الخارجية، وسرعة التغير التي طرأت على جوانب الحياة كافة، وغياب الاستقرار الذي استحوذ على الحياة الأسرية اليومية، والآثار السلبية الناجمة عن الطلاق، والفقر، والبطالة، قد تقشت في فئات المجتمعات كافة، وطبقاتها، وأصبح الأطفال عُرضة لهذه الآثار المدمرة؛ إذ يعمل كلا الوالدين لساعات طويلة، بينما يُترك الأطفال أمام الأجهزة، أو مع الجليسات، وانتشرت الأسر القائمة على فرد واحد: الأب، أو الأم ، وتزايد عدد الأطفال الرضع في دور الرعاية.

بناء على ما تقدم ، يُمكن استنتاج أننا بحاجة إلى نظرة ثاقبة، لفحص آليات الآثار السلبية الناجمة عن العجز العاطفي؛ كي نتمكن من رؤية مواطن القصور العاطفي الذي يُؤكد تدني الذكاء العاطفي، والكفاءة العاطفية، التي يبدأ منبعها من الأسرة التي ينبغي أن تبذل الجهد لتحقيق دورها بكفاءه، وتحافظ على أبنائها

وتضعهم على بداية الطريق الصحيح ؛ إذ يتمثل الواقع لغالبية الأسر بتآكل اللقاءات الصغيره المثمرة، المتبادلة بين الآباء، والأبناء، والتي تبني الكفاءات، والمهارات العاطفية، وتؤسس بذرة الذكاء العاطفي.

الذكاء العاطفي والعملية التعليمية

استراتيجية العمل الجماعي (التعاوني)

تقوم هذه الاستراتيجية على أساس تقسيم الطلبة لمجموعات، كأن يستوعب الفصل ثلاث مجموعات موزعين على ثلاث طاولات، للمشاركة في لعبه المكعبات التعاونية، ويجتمع الطلبة؛ لتشكيل سلسله من الأحجيات المصوره مربعة الشكل؛ لوضع كل أحجية في مكانها المناسب في مكعب الأحجيات، ويتمثل الهدف بتحقيق العمل الجماعي في صمت، وبدون أي تواصل لفظي بين أفراد الفريق، ويتم تعيين ثلاثة مراقبين ممن لديهم معرفة بخطوات اللعبة، ومرآحليها؛ ويحملون دفاتر تقييم من أجل تحديد من هو القائد المنظم للعبة في كل مجموعة، ومن هو الشخص المهرج الذي لا يسهم بأي مجهود، ومن يقوم بالتشويش على زملائه ، وعندما ينتهي الطلبة من وضع أجزاء الأحجية فوق المائدة، يسرعون في أداء العمل أثناء دقيقة، أو ما يقرب من ذلك.

فإذ كان هناك ثلاثة مجموعات في أحد الفصول، وهناك مجموعة بارزة الكفاءة من حيث عملها الجماعي وقد نجحت بالفعل في إنهاء المهمة بدقائق معدودة، وعكف كل فرد من أفراد المجموعة الثانية في جهد منفصل فردي بدون التوصل إلى شيء، ثم بدأوا في استجماع جهودهم الجماعي ببطء لحل المربع الأول وواصلوا العمل كفريق عمل حتى توصلوا الى حل الأحجية كاملة، أما المجموعة الثالثة فما زالت تكافح لاستكمال المربع الأول، وقد بدت عليهم علامات الاحباط وهم يتفحصون الأجزاء الموضوعه فوق المائدة في توتر، ويحاولون النقاط الأجزاء المحتملة كافة؛ لوضعها في مكانها بين المربعات شبه المنتهية؛ ليصيبهم الإحباط فور إدراكهم أنها لا تصلح للأماكن المتصورة، إلا أن هذا التوتر يختفي عندما يلتقط أحد الأفراد قطعتين ويضعهما فوق رأسه؛ فيضحك أفراد المجموعة.

سوف تبقى هذه اللحظة من اللحظات الراسخة في أذهان الطلبة عن هذا اليوم، وتبادر المعلمة بتقديم بعض التشجيع قائلة: كل من أنهى منكم المهمة، يستطيع أن يساعد المجموعات التي لم تنته بعد، وتتقدم المعلمه بين المجموعه التي ما زالت تناضل من أجل استجماع الأجزاء، وتشير إلى قطعتين خارج المربع قائلةً ينبغي نقل هذين الجزئين، وفجأة يستوعب أحد الطلبة الذي ارتسمت على وجهه علامات التركيز، ويلتقط الأجزاء الناقصة سريعاً ويكمل الأحجية الأولى، ثم يكمل باقي الأحجيات؛ ليصفق الجميع بشكل تلقائي مع وضع آخر قطعه في مكانها .

استراتيجية الأرقام:

يُمكن الأمل الأسمى للأُم في تقديم التعليم المناسب للطلبة، ويُمكن التوجه إلى إحدى الاستراتيجيات التعليمية التي تم تطبيقها في مدرسه نوما وهي المدرسه التي أنشئت من قبل عائله كروكر، تلك السلاله التي أنشأت أكبر بنوك سان فرانسيسكو في الولايات المتحدة الأمريكية؛ فعادةً ما ينادي المعلم على كل طالب باسمه؛ لتتم الاستجابة من قبل الطالب، إلا أن الطالب لا يُجيب الإجابة التقليدية في حال استخدام الاستراتيجية الرقمية، وإنما يجيب بدلاً من ذلك برقم، يُعبر عن حاله النفسية (العاطفية) التي يشعر بها، فعلى سبيل المثال:

- الرقم (1): يُشير إلى تدني الحالة العاطفية
- الرقم (2) : يُشير إلى حالة القلب المزاجي، والإفراط في الحديث، والعصبية، والمزاج الحاد.
- الرقم (3) : يُشير إلى حالة يشوبها التوتر، والغضب.
- الرقم (4) : يُشير إلى القلق، والاكتئاب، والشعور بافتقاد الحب، والعصبية.
- الرقم (5): يُشير إلى غياب التركيز ، والعصبية، وقلة الانتباه.
- الرقم (6): يُشير إلى الإحساس بالوحدة، والقلق، والحزن.
- الرقم (7): يُشير إلى حالة من الانسحاب، والنكوص.
- الرقم (8): يُشير إلى حالة من الارتياح، والقبول.
- الرقم (9): يُشير إلى حالة من القوة، والمقدرة على تفهم الآخر.
- الرقم (10): يُشير إلى حالة من السعادة ، والقبول، الرضا.

عندما توجه إحدى المعلمات سؤالاً عن حال إحدى الطالبات، فتتادي قائلة فاطمة؟ ، فتجيب الطالبة (فاطمة): أنا رقم (10) في قمة السرور، ولدى المقدره على استيعاب دروسي، وحل واجباتي، فتتادي المعلمة قائلة: سالم، فيُجيب سالم: أنا الرقم الرقم (5) ، أعاني من قلة التركيز، وأشعر بالتشتت، وغياب الانتباه، وتتادي المعلمة قائلة: وأنت يا سامي، فيُجيب أنا الرقم (8) أسمع لأمي، وأبي، وأطيعهما ، أنا في حالة من الارتياح ، والقبول، كذلك تتادي المعلمة قائلة : وأنتِ يا عائشة، فتُجيب عائشة أنا الرقم (3) في حالة من التوتر، والقلق، والغضب.

بناءً على ذلك، يُمكن توضيح، أن دور المعلم في هذه الاستراتيجية يكمن توجيه الطالب إلى المسار السليم ، وذلك بتناول حالة أو حالتين، وإظهار الأساليب العلاجية المناسبة، ويتطلب ذلك تركيز المعلم على النسيج العاطفي لحياة الطالب الذي يتم تجاهله عادة في الفصول الدراسية كافة، وتشمل الاستراتيجية المتبعة استخدام عوامل التوتر، والصدمات التي يتعرض لها الطالب في حياته، ليتم عرضها للمناقشة اليومية.

وما يُلاحظ حول هذه الاستراتيجية أنها تتحدث عن مواقف واقعية حقيقية، مثل: شعور الطالب بالألم لأنه تعرض للتهميش مثلاً، فالعملية التعليمية لا تتم بمنأى عن طرح مشاعر الطفل؛ فالثقافة العاطفية مهمة جداً، مثل تعليم الرياضيات، والفيزياء، والقراءة، ويُلاحظ أن تناول المشاعر في التعليم، ومناقشتها، مع إظهار مجموعه من المهارات عن طريق المناقشة، أو الكفاءات العاطفية، والاجتماعية، مثل كيفية السيطرة على التصرفات، والسلوكيات، والاستجابات التلقائية، والتحكم في الغضب، والتوصل إلى حلول إبداعية جديدة .

وانطلاقاً من اهتمام البيئة التعليمية في التعامل مع مشاعر الطلبة، وسبر غورها، وتحليلها، وربطها في عملية التعلم، سوف ينشأ جيل جديد، متمكناً من الكفاءة العاطفية، أو الذكاء العاطفي، خاصة إذا تم تعميم للدروس المكتسبة، وتم تبادلها من قبل المعلمين، والبيئات التعليمية؛ بوصفها إجراءات وقائية؛ لإفادة الطلبة، في تجنب كثير من المشكلات، مثل: التسرب المدرسي، العنف المدرسي، التمر، وما إلى ذلك، فعندما يتمثل الهدف الأساس لممارسة المهارة التي ينبغي أن يتسلح بها الطفل لمواجهة أي مشكلة؛ وتكمن هذه المهارة في الذكاء العاطفي.

وينبغي نقل موضوع الذكاء العاطفي إلى المدارس؛ لتعليمه للطلبة بوصفه ثقافة عاطفية، بدلاً من التعامل مع مشاكله؛ بوصفه عاملاً ثانوياً يفرض نفسه على البيئة التعليمية، التي تسعى للعلاج التقليدي؛ بإرسال الطالب عبر الرحلات التأديبية إلى المستشار الاجتماعي، أو إلى مدير المدرسة .

استراتيجية التمييز بين المشاعر (الوجوه)

ولوحظ أيضاً أن مادة الذكاء العاطفي (الكفاءة العاطفية، والاجتماعية) تدرس في بعض المدارس في الدول المتقدمة ثلاث مرات أسبوعياً، ولتعرف ذلك، طلبت إحدى المعلمات من طلبة الصف الخامس الأساسي أن يحضروا صورته لوجه شخص من أي مجلة، وأثناء الدرس، تطلب المعلمة تسجيل الشعور الذي يبدو منعكساً في تعبير الوجه، وشرح كيفية إظهار هذا الشعور، ثم تُدون المشاعر المذكورة على السبورة، مثل: الحزن، القلق، الإثارة، السعادة، وهكذا ثم تراجع محتوى ما يشرحه الطالب مع باقي الطلبة، وتضيف المعلمة كلمة أخرى غير موجودة مثل: إحباط إلى القائمة التي على السبورة، وتطرح سؤالاً: من منكم انتابه هذا الشعور؟ فيرفع بعض الطلبة أيديهم للإجابة. فتسأل المعلمة: بماذا تشعرون عن الإصابة بالإحباط؟ جاءت الإجابات على التوالي: أشعر بالتعب، بالاضطراب، بضعف القدرة على التفكير، وقلة التركيز، والقلق، وأضافت كلمة أخرى إلى القائمة: الضيق، قالت لهم المعلمة، أنا أعرف هذا الشعور، متى يصاب المعلم بالضيق؟ عندما يتحدث كل من في الفصل في وقت واحد، هكذا أجابت إحدى الطالبات وهي تبتسم دون أن تفقد روح الحماس داخل الصف.

وزعت المعلمة رسماً بيانياً يحمل في أحد الأعمده وجوهًا لأطفال ذكورًا وإناثًا يعبرون عن بعض المشاعر ، مثل: السعادة، والحزن، والغضب، والدهشة، والخوف، والاشمئزاز، بحيث يكون مقابل كل وجه وصفًا لتعبير النشاط العضلي لكل وجه ، مثل: لوصف الوجه الذي يُشير إلى الخوف، يوصف بالقم المفتوح والمشدود الى الوراء، العينان مفتوحتان، الحاجبان مرفوعان، ومشدودان إلى الداخل، وتظهر التجاعيد في منتصف الجبهة، فيرى الطلبة الصور، ويقرأون تعبير كل صورة، فترسم تلقائيًا علامات الخوف، والغضب، والدهشة مثلاً على الوجوه.

قد يبدو أنه لا حاجة لتعليم الطلبة ، وتدريبهم على ذلك، مع أن ممارسة هذه الاستراتيجية هي بمثابة ترياق قوي، يتسرب إلى خلايا الذهن، ليسهم في تجنب جوانب القصور المتعارف عليها في الكفاءة، والذكاء العاطفي، والمعرفة العاطفية؛ إذ إن عملية التناول على المعلم من قبل بعض الطلبة، يتكون في أغلب الأحيان من الشعور بالغضب؛ بسبب سوء تفسير بعض الرسائل العدوانية، تعبيرات العنف، والتتمر.

استراتيجية التجنب

تأتي هذه الاستراتيجية عندما يرى المعلم أن هناك بعض الطلبة يتدافعون بطريقة هجومية؛ ليكون لهم الصدارة في الصف الأول المتجه إلى فناء المدرسة مثلاً، وتتمثل ممارسة هذه الاستراتيجية في سلوك المعلم الموجه للطلبة الذين يتدافعون حين يقول على سبيل المثال: إن معي مجموعة من الأقلام، من منكم يعرف العدد الذي معي؟ ويأخذ المكان الذي يرغب، ويريد؛ ويُمكن القول أن هذه الاستراتيجية تجعل الطلبة الهجوميين أن يستوعبوا أنه لا مجال للتحيز، وأن هناك طرقًا منصفة لحسم مثل هذه الخلافات، ويتمثل الهدف العميق الذي يقف وراء هذا الموقف في أن النزاعات يمكن أن تخضع للتفاوض، ويُمكن للطلاب أن يستخدم هذه الاستراتيجية في حسم الخلافات، وتجنبها؛ إذ إن عبارة أنا أولاً، تُعد وباءً يتفشى بسرعة كبيرة، خاصة لدى الأطفال في المراحل التعليمية الأولى؛ لتنتشر مدى حياته بشكل كبير، لتأتي هذه الاستراتيجية المتواضعة ليكون لها فاعلية كبرى، مقارنة بتلقي الطالب أمرًا صارمًا، مثل : كف عن هذا .

يبدو ان هذه الدروس لا تُساعد الطلبة بعد مغادرتهم المدرسه الثانوية ؛ لعلاج المشاكل الاجتماعية؛ إذ ينبغي ممارستها في الشارع، وفي المنزل الأسري، وفي بيئات الحياة كافة، ما يدعم أهمية الذكاء العاطفي، بوصفه سمة إنسانية يحتاجها الإنسان ليكون إنسانًا فاعلاً في جوانب الحياة كافة، ويُظهر ذلك أهمية أن تتبنى مؤسسات المجتمع كافة عملية تعزيز الذكاء العاطفي، ودعمه لدى الأبناء؛ إذ لا يقتصر ذلك على البيئات التعليمية فحسب، بل ينبغي أن يكون للمؤسسات الثقافية، والاجتماعية، والأسرية، والإعلامية، والدينية، والاقتصادية، والتدريبية، وغيرها، دورًا فاعلاً في دعم الكفاءة العاطفية (الذكاء العاطفي).

الخاتمة

يُمثل الذكاء العاطفي التربة الخصبة للسلوك الأخلاقي، والمضخة المعرفية، والثقافية، لنمو إنسانية الإنسان، ويتمثل نبع المجتمعات، ومنبتها، وتقدمها في نمو العقلية البشرية؛ ما يُؤكد مدى إسهام الذكاء العاطفي والكفاءة العاطفية في دعم هذا النبع، وهذا المنبت.

فحين يتجول الذكاء العاطفي في محطات مكوناته، ومجالاته، مرتديًا ثوب المقدرة في السيطرة على الشهوات، والنزعات التلقائية، والحاجات الملحة؛ فإن ذلك يخلق أجواءً سماوية تسمو بالبشرية إلى ممارسة قيم أخلاقية تقود إلى تحفيز الذات، وقيادتها؛ لأداء المهمات، وإنجاز ابتكارات.

وقد عبر عن ذلك بعض من المهتمين بالقول: نحن بحاجة أن نسيطر على أنفسنا، والسيطرة على شهواتنا؛ كي نعمل الصواب، ولعل السبيل إلى هذا يكمن في إخضاع العواطف لسيطره العقل؛ إذ إن مقدرة الإنسان على تحيئة أهوائه، بالسيطرة على تلقائية السلوك لديه؛ سوف تكون لها نتائج اجتماعية قيّمة، لأنها تفتح الطريق للتعاطف، والإصغاء الجيد للآخر، واحترام وجهة نظره، ما يقود إلى الاهتمام، والإيثار، والمعاشية.

وقد أصبحت المجتمعات حول العالم متعددة العرقيات، ومختلفة الثقافات، والتوجهات، والمعتقدات، ويزخر واقعنا بهذا المشهد؛ لذا نحن بحاجة إلى التعامل بذكاء عاطفي، الأمر الذي يمنح فرصة التعايش في إطار احترام متبادل، وخلق خطاب عام مثمر في التأثير، وبناء في تحقيق الهدف.

وفي ذات السياق، فإن النظر إلى المواقف من وجهة نظر الآخر، سوف يحطم القوالب الجامدة؛ ويولد التسامح، وقبول الاختلاف، ولعل البيئتين: الأسرية، والتعليمية، هما من عليهما الدور المحوري في غرس معاني الانضباط الذاتي، والتعاطف مع الآخر، ويسهم ذلك في غرس الالتزام بالقيم الأخلاقية؛ وحتى يتحقق ذلك؛ لا تكفي عملية التلقين، وإنما نحن بحاجة إلى تطبيق عملي عن طريق بناء الأطفال للمهارات العاطفية والاجتماعية، وممارستها.

وما يُلاحظ من مواقف واقعية، أن كثيرًا من المراهقين يُمارسون سلوكيات لا أخلاقية، ويتصرفون دون انضباط ذاتي، ويُطلقون العنان لأهوائهم، ويفتقد هذا الجيل المهارات الأساسية للذكاء العاطفي؛ ولعل السبب يعود إلى غياب الاهتمام بها من قبل البيئات الأسرية، والبيئات التعليمية؛ إذ ينبغي انتهاء مرحلة النضج البطيء للعقل في مرحله الطفولة لغرس هذه القيم العاطفية الصحية؛ بالرغم من اهتمام بعض القائمين على التعليم بالمعرفة للكفاءات العاطفية، والذكاء العاطفي؛ إلا أن هذا الاهتمام يظل نادرًا، ومتواضعًا، مع أننا بحاجة لممارسة هذه المهارات أكثر من أي وقت مضى، وإن لم يكن الآن فمتى يكون؟

قائمة المراجع

References

- جولمان، دانيال . (2015). *النكاء العاطفي*. الرياض: مكتبة جرير للنشر والتوزيع.
- مصطفى، إبراهيم والزيات، أحمد حسن، و عبد القادر، حامد والنجار محمد علي .(ب. ت). *المعجم الوسيط، الجزء الأول*. اسطنبول: المكتبة الإسلامية للنشر والتوزيع.
- Segal, J., Smith, M., Robinson, L., & Shubin, J. (2022, 9 22). *Improving Emotional Intelligence (EQ)*. Retrieved from EMOTIONAL INTELLIGENCE: <https://www.helpguide.org/articles/mental-health/emotional-intelligence-eq.htm>
- Mayer, J. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Yale University*, 433 - 442.