

# **قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام**

**المدرس المساعد**

**اسماء صالح علي**

**جامعة البصرة – كلية التربية للعلوم الإنسانية**

قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام

المدرس المساعد

اسماء صالح علي

جامعة البصرة - كلية التربية للعلوم الإنسانية

### ملخص الدراسة

تحرّت هذه الدراسة قياس الذكاء العاطفي لدى عينة من العاملين في القطاع العام في محافظة البصرة، وعلاقة الذكاء العاطفي بمجموعة من المتغيرات مثل (الخبرة، العمر، التحصيل، الجنس)، فضلاً عن محاولة إيجاد دالة رياضية يمكن من خلالها التنبؤ بمستوى الذكاء العاطفي.

تضمنت عينة الدراسة (٦٠) مسؤول في دائرة كهرباء محافظة البصرة للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤. أظهرت النتائج تمتع العينة بمستوى مقبول من الذكاء العاطفي، كما أظهرت النتائج وجود تباينات بين أفراد العينة فيما يتعلق بارتباط الذكاء العاطفي بارتباطه بمتغيرات البحث، كما أظهرت الدالة قدرة متغيرات (الخبرة، والعمر، والتحصيل) على التنبؤ بالذكاء العاطفي، في حين لم يكن لمتغير الجنس أي تأثير في هذا المجال.

### المقدمة:

تسعى الأمم جميعها وفي مختلف الحضارات والأزمنة للرقى والتطور معتمدة على استثمار مواردها المختلفة لتحقيق هذا الهدف. وتعتبر الموارد البشرية من بين أهم هذه الموارد لما تتمتع به هذه الموارد من قدرات ومواهب متنوعة ومختلفة في شتى مجالات الحياة وبالشكل الذي يمكن أن ينعكس وبشكل إيجابي على حياة هذه الأمم ويرفع من مستواها. مع مراعاة أن هذه الموارد البشرية تتباين فيما بينها على مستوى القدرات والمهارات المختلفة التي تُشكل في النهاية السمات الشخصية المميزة لكل فرد منهم.

هذه الحقيقة دفعت المهتمين في مجال التنمية البشرية إلى محاولة التمييز والتعرف على هذه الفروق التي يمكن أن يحدّدوا من خلالها الدرجة التي تفصل بين مستويات الأداء العالي والمتوسط والضعيف للأفراد وبما يساعدهم في نهاية الأمر على تحديد المهارات والقدرات الشخصية لكل فرد.

ومن الملاحظات المهمة التي تزد في هذا المقام أن الاختلاف في مستوى الأداء المهني للأفراد لا يمكن أن يحدّد بعامل واحد فقط وإنما بعوامل متعددة. وقد كان معدل الذكاء العقلي والى وقت قريب يعتبر العامل الرئيس الذي يتم على أساسه اختيار الإداريين والعاملين. إلا أن التراجع الذي شهدته المجتمعات في العصر الراهن رغم التقدم التكنولوجي لاسيما في القدرات الإدارية وتدني مستوياتها والفشل في الوصول إلى المستويات المطلوبة، إلى جانب الخلل في الأوضاع الاقتصادية للعالم جعل المختصين يدركون أن الذكاء والقدرات العقلية للأفراد وخصوصاً المدراء منهم لا يمكن اعتماده مؤشراً وحيداً للتنبؤ بنجاح

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

الاداريين او تطوير ادائهم واداء العاملين معهم وبما يحقق الاهداف المرجوه للمؤسسة وزيادة الانتاج. إن العامل الآخر الذي لم ينتبه له المختصون من قبل يتمثل بقدرة الاداريين على التواصل الاجتماعي السليم اثناء تفاعلهم مع العاملين، والتاثير فيهم، وتوجيه سلوكهم، والقدرة على مواجهة الضغوط والاحداث الطارئة. وهذه القدرات والامكانيات لايمكن ان تتوفر في الاذكاء من الناس فقط ولكن أيضا ممن يجب ان تتوفر شخصيته على قدر من الاتزان الانفعالي وبما يمكن الفرد من اتخاذ القرارات السليمة، والمرونة في التعامل، والسيطرة على القدرات وإدارتها.

لقد اطلق العلماء على هذه الحزمة المتكاملة المتفاعلة من القدرات العقلية والانفعالية مصطلح الذكاء الوجداني Emotional Intelligence. ويعبر هذا النوع من الذكاء عن نفسه من خلال استثمار الافراد لكامل طاقاتهم في مواجهة الاحباطات، والتحكم في انفعالاتهم، وتأخير بعض الاشباكات، وتنظيم الحالات المزاجية والحفاظ على الفرد من الانتكاسة الانفعالية.

والصفات الشخصية السابقة تعتبر مهمة في مجرى تعامل الفرد مع محيطه الاسري أو المهني وعلى حد سواء. فقد توصلت دراسة سميث Smith (2001) الى ان الانفعالات والعواطف تؤثر على زيادة الانتاج في قطاع العمل. وقد كشفت دراسة قدمها لوتش وسربكنسي Lusch & Serpkenci (1997) الى ان للذكاء الوجداني المرتفع تأثيراً على التعامل بنجاح مع ضغوط العمل (جولمان، ١٩٩٥: ٣٠-٣١).

فالذكاء الوجداني كما وصفه سوليستر Sylwester (1995) هو طريقة فعالة في التواصل فيما وراء حدود الكلمات المكتوبة او المنطوقة (السلطي، ٢٠٠٤: ٨٣).

### مشكلة البحث:

إن التطور الذي شهده الإنسان في العصر الحالي نتيجة للتقدم التكنولوجي وما ترتب عن هذا من تعقيد لمختلف جوانب الحياة ادى الى زيادة المسؤولية الملقاة على عاتق للتكيف مع هذا المستوى المتسارع من التعقيد وبالتالي زيادة الضغوط التي يتعرض لها في حياته سواء على المستوى الشخصي او الاجتماعي أو المهني.

وهذا ما قد يجعل الانسان متخبطاً احياناً في سلوكياته بحيث يفقد القدرة على التحكم بها والسيطرة عليها بشكل سوي ومقبول، ما قد يؤثر سلباً على طبيعة علاقته بالآخرين. وفي خضم هذا الصراع من اجل التكيف على اكثر من صعيد منها الشخصي او الاجتماعي أو المهني اصبحت الحاجة إلى فهم أكبر للذات أكثر إلحاحاً لأن معرفة الانسان بذاته تساعد على توظيف هذه المعرفة بشكل ايجابي وبما ينعكس على قدرته على التوافق مع الذات ومع الآخر.

إن ادراك الفرد لمشاعره والتعبير عنها وفهمها بشكل جيد يجعله يتعامل مع البيئة بنجاح أكبر ويستجيب بطريقة ذكية ايجابية للمواقف الاجتماعية واعطاء تقدير صحيح لخصائص المواقف التي يمر بها.

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

وهذا يتطلب امتلاك الفرد قدرًا كافيًا من الذكاء بحيث تكون لديه القدرة على التعامل بشكل سليم مع مختلف المواقف وتكون لديه القدرة على إصدار القرار السليم، لاسيما بالنسبة للأفراد الذين يعتلون مراكز إدارية وقيادية، لأن الكثير من المشكلات الإدارية والاجتماعية قد تنشأ نتيجة اتخاذ قرارات غير سليمة. إن طبيعة السلطة تفرض على أصحابها أن تكون لديهم القدرة على التوفيق بين الجوانب العقلية والعاطفية بسبب حساسية وأهمية الدور الذي يقومون به، لذا عليهم أن يفهموا انفعالاتهم بشكل سليم في سبيل تنظيمها مما يسهل عليهم التفكير بشكل واع غير مشوش. إن صاحب القرار يقوم بدور اجتماعي مهم أثناء تفاعله مع الأفراد والعاملين في مؤسسته من خلال قدرته على التأثير فيهم وتوجيه سلوكهم لتحقيق أهداف المؤسسة، لذا وجب عليه أن يحقق تواصل مستمر معهم من خلال سعيه لفهمهم والتواصل معهم كي يبلغ العاملين في المؤسسة أرقى مستويات الأداء المهني في العمل داخل مؤسستهم. إن مقدار ما يمتلكه المسئول من ذكاء وجداني يمنحه المرونة الكافية للتغير والتأقلم والقدرة على مواجهة التغيرات الطارئة التي تحدث داخل مؤسسته. فالفرقات الفردية بين الأفراد على مستوى الأداء المهني والانفعالي والعقلي تجعل القدرة العقلية المرتفعة للإداريين غير كافية لنجاحهم في التعامل والتفاعل مع مختلف الأفراد من العاملين معهم وبما يمكن أن يحسن أدائهم بشكل ينعكس إيجابيا على زيادة الإنتاج في المؤسسة إلا في حال تمتع الإداريين بقدر من التوازن الانفعالي. ناهيك عما للجانب الانفعالي من تأثير واضح وقوي على الجانب العقلي من حيث الرؤيا السليمة في إصدار الأحكام وزيادة دافعية العاملين للعمل وبالتالي استقرار العلاقات بين أفراد المؤسسة والفاعلية في إدارتها وتحقيق أهدافها ورفع مستوى إنتاجها.

تأكيداً على ما قيل سابقاً نلاحظ أن التوجهات الحديثة في مجال علم النفس أصبحت تأخذ الجوانب الانفعالية بالقدرة نفسها من الأهمية الذي كان يعطى للجانب العقلي المجرد. توصل، على سبيل المثال، جولمان إلى أن الأداء على مستوى الواقع يعتمد على ٢٠٪ فقط جوانب عقلية و ٨٠٪ على جوانب انفعالية ووجدانية (سيف، ٢٠٠١: ٤١). وقد أكدت دراسات عديدة حقيقة أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه، وإنما يحتاج الإنسان للنجاح لعنصر الذكاء الانفعالي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية (العلوان، ٢٠١١: ١٢٥). ويرى ماير وكاروسو وسالوفي أن القدرات الانفعالية المرتفعة لدى الشخص تمكنه من اكتساب المهارات الاجتماعية المحيطة، وتكون له القدرة على الاستجابة للمواقف الطارئة بصورة إيجابية، إذ أن الأفراد الأذكى انفعاليا يظهرون مستويات منخفضة من المشكلات السلوكية، وقدرة أكبر على التعامل مع المشاكل بحكمة وروية ومعالجتها دون تسرع (بقيعي، ٢٠١٠: ٥٢).

باعتبار الحقائق أعلاه فإن البحث الحالي يحاول التعرف على مدى توفر الذكاء الوجداني لأصحاب القرار في إحدى مؤسساتنا الحكومية، والتعرف على طبيعة المتغيرات قد تكون لها أثر على مستوى الذكاء الانفعالي مثل مستوى التحصيل، والعمر، والخبرة في العمل الإداري، والجنس.

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام..... اهمية البحث:

لاشك أن كل منظمة يهملها أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها. وفي ظل التحديات والتهديدات المتزايدة و التنافس الشديد على الموارد المالية والبشرية المحدودة، وفي ظل بيئة متغيرة ومتقلبة في عصرنا الراهن، فان جزءاً كبيراً من هذه الفاعلية تشكل من قدرات وطاقات الإدارة والعاملين في المنظمات. وهؤلاء العاملين بدورهم يُعتبر مستقبل المنظمات التي ينتمون اليها ومستقبلهم المهني فيها هاجساً ودافعاً لهم لبذل المزيد من الجهد والعمل لتحقيق أهدافهما المشتركة.

ويختلف الناس في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابتهم ومستويات الجهود المبذولة تبعاً لذلك. ومن جملة القدرات التي يتميز بها العاملين بعضهم عن الآخر هو ذكاؤهم العاطفي. ان العوامل المؤثرة على سلوك الناس كعاملين في المنظمات، تتأثر بعدة أبعاد وعناصر شخصية، لذا تسعى المنظمات الى زيادة فاعليتها من خلال توجيه وحفز وتطوير سلوك العاملين ليتفق مع أهداف المنظمة، وهنا يكون من الضروري بالنسبة للمدير فهم تلك العوامل المؤثرة على سلوك العاملين لديه بما يساعده على أن يحقق التلاؤم بين سلوك عامليه وأهدافهم من جهة، مع أهداف المنظمة من جهة أخرى، وهنا يأتي الدور الهام للذكاء العاطفي الواجب تحقيقه لدى المدير أو القائد (الجبهان، ٢٠٠٩: ٢) .

إن الجانب العاطفي والمرتبط بالذكاء هو احد الجوانب الاساسية للشخصية الانسانية، الذي له دور فعال في التحكم في سلوك الفرد وانفعالاته النفسية والعاطفية وبالتالي التأثير على استقرار الفرد النفسي بشكل عام ( منصور، ١٩٨٩: ١٤٣).

لقد اكد جولمان ١٩٩٥ أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية (الذكاء العقلي)، ولكن على ما يملكه هذا الفرد من قدرات اصطلح على تسميتها بالذكاء العاطفي (الخضر، ٢٠٠٦: ١). كما ذكر جولمان أن الناس الذين يعرفون كيف يتحكمون بمشاعرهم جيداً، و يقرؤون بكفاءة مشاعر الآخرين ويحسنون التعامل معها يكون لهم السبق والتفوق في أي مجال من مجالات الحياة ابتداء من مجال العلاقات العاطفية الحميمة الى الالتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح في عمل وسياسات أي مؤسسة (الاعسر، ٢٠٠٠: ٣٦١).

ان تركيز الاهتمام على الجانب العاطفي ينبع من نقطة اساسية هي أن العنصر البشري في أي منظمة هو العنصر الرئيس الذي تعتمد عليه هذه المنظمات، لاسيما من يتبوؤ المناصب في اعلى الهرم التنظيمي لمنظماتهم، وما يمكن أن يحققه لهم الذكاء العاطفي من تحسين الاداء والمساهمة في تحسين نوعية القرارات وسلامتها ( الجبهان ، ٢٠٠٩ : ٣ ).

حيث دلت الدراسات على وجود ارتباط ضعيف بين الذكاء والذكاء الوجداني، وان الذكاء العام لا يحدد مستوى سعادة الشخص في حياته المقبلة بدرجة دقيقة، بينما يتناول الذكاء الانفعالي مهارات الفرد

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

الاجتماعية والانفعالية فضلاً عن المعرفية (المللي، ٢٠١٠: ١٤٣-١٤٤). لقد كشفت دراسة قدمها لوتش وسربكنسي Lusch & Serpkenci (1997) الى ان للذكاء الوجداني المرتفع تأثيراً على التعامل بنجاح مع ضغوط العمل ( جولمان، ١٩٩٥: ٣٠-٣١ ). وفي دراسة اجراها كل من كيللي وكابلان Kelley & Caplan على مجموعة من موظفي "شركة آبل" الامريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، أن ١٥٪ منهم فقط تم تصنيفهم على انهم موظفون مميزون في الاداء ((لديهم قدرة مرتفعة على ادارة الازمات بفعالية، ومستوى ادائهم مرتفع))، وتوصل الباحثان إلى أن المهارات العقلية والمؤهلات العلمية الاكاديمية لا تميز بين متوسطي وعالي الاداء، بينما اظهرت مهارات الذكاء الوجداني قدرة تميزية اعلى في هذا المجال (بظاظو، ٢٠١٠: ٢).

اما دراسة ابراهام Abraham (2000) التي اجريت على (٧٩) فردا فقد توصلت الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الوجداني والسيطرة على العمل. اما دراسة ابي سمرة (٢٠٠٠) فتشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الوجداني والتحصيل الدراسي (علي، ٢٠٠٩: ٢٣). اما بالنسبة إلى اختلاف الذكاء الوجداني لدى الجنسين فقد كانت النتائج متضاربة، ففي الوقت الذي اشارت فيه دراسة المصري ٢٠٠٧ إلى وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لصالح الاناث، لم تظهر نتائج دراسة عجوة ٢٠٠٢ وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الانفعالي. أما فيما يخص التخصص وعلاقته بالذكاء الوجداني، فقد كانت نتائج الدراسات متضاربة ايضاً، حيث اظهرت دراسة المساعيد ٢٠٠٨ وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الوجداني تعزى الى التخصصات الدراسية ( العلوان ، ٢٠١١: ٣).

### حدود البحث:

يقتصر البحث الحالي على عينة من العاملين في دائرة كهرباء محافظة البصرة للعام (٢٠١٣-٢٠١٤).

### اهداف البحث:

تحدد اهداف البحث الحالي في:

- ١- التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة البحث ككل.
- ٢- التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة البحث ككل ومتغيرات مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل).
- ٣- ايجاد دالة رياضية يمكن من خلالها التنبؤ بمستوى الذكاء العاطفي.

### تحديد المصطلحات:

عرف دانيال جولمان ١٩٩٥ الذكاء الوجداني بأنه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين وذلك لتحفيز انفسنا ولادارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقاتنا مع الآخرين (Goleman, 1992: 130).

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

وعرفه ماير وسالوفي ١٩٩٧

بأنه القدرة على الادراك الدقيق والتقييم والتعبير عن الانفعالات والقدرة على توليد المشاعر عندما نعمل على تسهيل وتيسير التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية، والقدرة على تنظيم الانفعالات لتحسين النمو العقلي والانفعالي (Mayer&Salovey,1997:344).

وعرفه جيرنس وقجولمان ١٩٩٩

بأنه مجموعة من القدرات الشخصية والانفعالية التي تشمل الوعي الذاتي والضبط الذاتي والدافعية والمشاركة الوجدانية والقدرة على خلق او تكوين علاقات اجتماعية مرضية (Cherniss&Goleman,1999:26).

وعرفه ابراهام ٢٠٠٠

بأنه مجموعة من المهارات تسهم بالتقييم الدقيق للانفعال والكشف عن الاشارات الانفعالية لدى الاخرين واستخدام المشاعر لزيادة دافعية الفرد في حياته (Abraham,2000:11).

### الفصل الثاني

### الإطار النظرية

#### أولاً: مفهوم الذكاء:

أهتم علماء النفس والمربون بدراسة مفهوم الذكاء والتعمق فيه، وذلك لما تميز به هذا الموضوع من تأثير وانعكاسات متوقعة على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمية فضلاً عن الادارية. ويعد مفهوم الذكاء من اكثر المفاهيم السيكولوجية التي يدور حولها اهتمام علماء النفس، لما له من تأثير على حياة الفرد.

فمفهوم الذكاء يتسم بتعدد تعريفاته نظراً لعدم وضوح المقصود منه على وجه التحديد مما ادى الى اختلاف وجهات نظر علماء النفس حول تعريفه، وكذلك في عدم الاتفاق على مقياس موحد للذكاء، إلا إن هذا الامر لم يمنعهم من الاستمرار في محاولة تعريفه وبناء مقاييس تتميز بالثبات والصدق للتنبؤ بمستوى الذكاء للأفراد (حسين، ٢٠٠٣ : ٤٩-٥٠).

وعموماً يعتبر الذكاء مظهراً من مظاهر النشاط البشري، ويُعرف بأنه(نشاط عقلي يتميز بالصعوبة والتعقيد، والتجديد، والاقتصاد في الوقت والجهد، والتكيف الهادف، والقيمة الاجتماعية والابتكار، وتركيز الطاقة، ومقاومة الاندفاع العاطفي).

وتباين تعاريف الذكاء بين ارتباطها بالتفكير تارة، وبالتعليم والتكيف تارة اخرى. فيعرف كولفين (Colvin) الذكاء انه (القدرة على تعلم التكيف مع البيئة). ويعرفه وودرو (H.Woodrow) انه (القدرة على كسب الخبرات). بينما يعرفه تيرمان (L.M.Terman) انه (القدرة على التفكير المجرد). ويذهب بينه



## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

(A.Binet) إلى أن الذكاء (هو القدرة على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي). وبصورة عامة فإن مفهوم الذكاء يشير الى قدرة الفرد على التكيف وحل المشكلات (ابراهيم، ٢٠٠٩: ٢٥). وبالتالي ركزت وأكدت تعريفات العلماء للذكاء على انه عملية التعلم بطريقة مباشرة او غير مباشرة (السيد، ١٩٧٦: ٢٠٢).

إن اختلاف الباحثين والعلماء في تفسير مفهوم الذكاء او القدرة على تعريفه تعريفاً موحداً يعود لعدة اسباب سواء لشمول هذا المفهوم لدوافع واتجاهات الافراد وهي (نفسه لا شعورية) قد لا يرغب بالافصاح عنها كان يحاول اخفاءها او التموهية عنها، وايضاً لاختلاف توجهات العلماء والباحثين الذين تناولوا هذا المفهوم وتعرضوا له، حيث يحاول كل منهم عرض هذا المفهوم من وجهة نظره ومن خلال تخصصه.

حيث يرى ساتلر ( Sattler ) أن الذكاء صفة وليس كينونة، اي أنه لا وجود له في حد ذاته وانما هو وصف يُنعت به فردا عندما يسلك سلوك معين في وضع معين. في حين يشير ويسمان ( Wesman ) انه حصيلة الخبرات التعليمية للفرد، حيث يبدو تتابع او تسلسل وظائف النمو والتطور لدى الافراد. اما فرنون ( Vernor ) يرى أن غموض الذكاء قد يعود الى تعدد وكثرة المعاني المرتبطة به ( عامر ، ٢٠٠٨ : ٢١ ).

وتعددت أنواع الذكاء بتعدد الاختبارات التي اعدت لقياس القدرات المرتبطة بالذكاء من وجهة نظر العلماء. فقد اكد سبيرمان ( Spearman ) صاحب نظرية العاملين بوجود نوعين من الذكاء الاول: عام يؤثر في كل اداء يقوم به الفرد، والآخر خاص يقتصر تأثيره على اداء ما. أما ثورنديك ( Thorndike ) صاحب نظرية العوامل المتعددة فقد اكد وجود ثلاث انواع للذكاء:- الذكاء الميكانيكي (المادي)، والذكاء المجرد المرتبط بفهم الرموز والمعاني المجردة، والذكاء الاجتماعي المرتبط بقدرة الانسان على فهم الآخرين ( ابو حويج، ٢٠٠٣: ٧٩-١٠٤). اما ثurstون ( Thurstone ) صاحب نظرية العوامل الاولى فقد اكد على أن الذكاء يتكون من سبع قدرات هي (الاستيعاب اللفظي Verbal comprehension، الاستنتاج Reasoning، السرعة الادراكية Perceptual speed، القدرة العددية Numerical ability، الطلاقة اللفظية Word fluency، Associative memory، الادراك البصري المكاني Spatial visualization) (Thurstone, 1973). اما كاتل Cattell فقد قسم الذكاء الى الذكاء السيلال (Fluid)، ويعني به الكفاءة العقلية غير اللفظية بوصفه تصنيفاً لأشكال وإدراك المتسلسلات (العددية او الحرفية). اما الذكاء الآخر فهو الذكاء الصلب المتبلور (Crystallized) الذي يشير الى المعارف والمهارات التي تتأثر بشكل قوي بالعوامل الثقافية كالمعلومات العامة والحصيلة اللغوية (Cattell, 1971).

وتؤكد نظرية الذكاءات المتعددة لهاورد جاردنر أن الذكاء ليس أحاديا والفرق بين الافراد ليس في درجة او مقدار ما يملكون من ذكاء وإنما في نوعية الذكاء وهذه الذكاءات جميعا يمكن تسميتها من خلال وسائط بيئية وفيما يلي استعراض لأنواع الذكاء بحسب نظرية كاردنر:

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

١-الذكاء اللغوي(اللفظي):وصاحب هذا الذكاء نجد له قدرة مميزة على القراءة واستخدام الكلمات ببراعة لتعبر عما يريد به بتميز صاحبه بالقدرة على الحديث المشوق والمحادثة الذكية والطرافة في موعدها وربما نراه كاتباً او شاعراً او خطيباً.

٢-الذكاء الموسيقي(الصوتي):صاحب هذا الذكاء لديه قدرات خاصة في سماع الاصوات والتمييز بينها بدقة فائقة وقدرته على الابداع الموسيقي والغنائي.

٣-الذكاء الجسمي(الحركي):هنا نجد تميزاً في استخدام لغة الجسد والحركة اي ان الشخص في هذه الحالة يمتلك موهبة خاصة في التعبير الجسدي (حركة العينين والوجه واليدين) ولذلك يمكن أن يمارس التمثيل ولعب الادوار والقدرة على الرقص الابداعي التعبيري والتمثيل الصامت كلاعب كرة القدم والجمباز.

٤-الذكاء البصري(الفراغي):هنا نجد تميزاً في التخيل والرسم والتصميم واستخدام الألوان والضلال والتقليد والمحاكاة والتصوير والتخيل الفراغي وتقدير الاشكال والحجوم ونجد هذا الذكاء في الرسامين والنحاتين والفنانين.

٥-الذكاء التأملي(الداخل شخصي):هذا الشخص يمارس التأمل الداخلي بكفاءات ويقوم بعمليات استبطان فيقرأ مشاعره وانفعالاته ولديه القدرة على التركيز والتفكير المنطقي والمركب والمتعدد المستويات والقدرة على معالجة الافكار والمشاعر وهذا الذكاء نجده لدى الفلاسفة والمفكرين.

٦-الذكاء الحدس(الحاسة السادسة):هنالك بعض الاشخاص لديهم قدرة خاصة على التوقع او التنبؤ بشكل لا يمكن تفسيره او اخضاعه للمنطق وكان بداخلهم بصيرة خاصة او شفافية معينة تجعلهم قادرين على قراءة الاحداث بشكل اكثر وضوحاً من بقية الناس وصاحب هذا الذكاء هو نفسه لا يعرف كيف يتم هذا ويتعلق بذلك ايضاً بعض الظواهر النادرة مثل التخاطر عن بعد او الاحساس بأشياء خارج نطاق الحواس وهذه الموضوعات حولها نقاش وجدل كثير ومع هذا فهي موجودة على الندرة.

٧-الذكاء العملي(الميكانيكي او اليدوي):نجد هذا الشخص متميزاً في التعامل مع الاجهزة والآلات والمعدات ويمكن اكتشاف هذا النوع مبكراً في مرحلة الطفولة حيث يفضل بعض الاطفال التعامل مع الاشياء على التعامل مع الناس فهو مهتم بفك وتركيب الاجهزة المنزلية والادوات الكهربائية كالراديو والمسجل وغيرها.

٨-الذكاء الروحي:ربما تكون قد قابلت في حياتك اشخاص ترى في وجوههم صفاء وروحانية من نوع خاص وتشعر بالارتياح للنظر اليهم والقرب منهم لان القرب منهم يجعلك تشعر بان الدنيا ما زالت بخير ويكون لهؤلاء الاشخاص اثر في نفوسنا يبعث على الطمأنينة والارتياح والسلام ونجده عند

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

الزعماء الدينيين والمتصوفين ويكون له تأثير هائل على الاتباع ليس بسبب بلاغته في الحديث او قدرته على الحوار والإقناع فقط بل ما يشع من وجهه من نور وما يصل اليه من معاني السمو والصدق والسماح والحب.

٩-الذكاء الاجتماعي(البين شخصي):يتمتع صاحبة بالقدرة على فهم الآخرين وتفهم دوافعهم واحتياجاتهم والقدرة على التواصل والتعامل مع الناس بفعالية والقدرة على التعاون والعمل الجماعي ومهارات قيادية، وهذا الذكاء نجده عند المهتمين في العمل الاجتماعي والسياسي والعلاقات العامة والمصلحين والزعماء.

١٠-الذكاء الوجداني:وهو مفهوم جديد للذكاء وصفه دانيال جولمان وأصبح صيحة جديدة حيث اتضح أنه يكمن وراء نجاح كثير من المشاهير والعظماء في التاريخ ويتمتع صاحب هذا الذكاء بالقدرة على قراءة المشاعر والتعبير عنها ودافعية عالية للتفوق والقدرة على تفهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم ونجده يتمتع بقدر عالي من المهارات الاجتماعية تتيح له فرصة مميزة من التوافق مع الناس والقدرة على مواجهة الاحباطات والصعاب والتفاؤل الواضح والمميز حتى في اصعب الظروف وهو يجعلهم يتبوءون مكان الزعماء والنجوم والمشاهير. (السليتي، ٢٠٠٨: ٣٣-٣٥).

### ثانيا: مفهوم العاطفة

لقد استخدم العلماء اصطلاح العاطفة ( Emotion ) بمعنى واسع ليشمل جميع الحالات الوجدانية رقيقةا وغلظها وجمعوا بين الخوف والغضب والفرح والحزن وبين ذلك الشعور السار الهادئ، فالعاطفة بمعناها المحدد تتسم بثلاث سمات فهي: حالة وجدانية عنيفة تصحبها اضطرابات فسيولوجية حشوية وتعبيرات حركية مختلفة كالخوف، او حالة تظهر للفرد بصورة مفاجئة، او ازمة عابرة طارئة لا تدوم طويلاً.

ويتفق سانتروك Santrock (1999) مع كورنيلس Cornelius (1996) في صعوبة تعريف الانفعال لانه ليس من السهل أن نقرر متى يكون الطفل او الراشد في حالة انفعال؟ ومع ذلك يُعرف الانفعال بانه مشاعر او عواطف تتضمن مزيجاً من الاثارة الفسيولوجية مثل تزايد ضربات القلب والسلوك الصريح مثل الابتسام.

اما كولمان Goleman (1999) فيرى ان العاطفة هي مجموعة التغيرات في حالة الجسم مثل معدل ضربات القلب، قشعريرة في الجلد، تغير في تعبيرات الوجه، وتغيرات في الجهاز الغدي، أن مثل هذه التغيرات تعبر عن البروفيل النفسي للانفعال وهي مرتبطة جزئياً بالتخيلات والصور العقلية تلك التي ينشطها جزء خاص من المخ الانساني (علي، ٢٠٠٩: ٤٤-٤٥).

### اهمية المشاعر في حياتنا

ذكر جولمان في عام (١٩٩٥) الاسباب التي تجعل من المشاعر جزءاً مهماً في حياتنا وهي:

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

١- صنع القرار: تعتبر المشاعر من اغنى المصادر بالمعلومات والمعارف، حيث انها تساعد بصورة كبيرة في صنع القرار.

٢- التواصل مع الآخرين: تساعدنا المشاعر على التواصل مع الآخرين والتعبير عن آراؤنا لهم.

٣- السعادة والراحة: ان الاسلوب الوحيد لمعرفة ان الفرد يشعر بالسعادة هو ظهور ذلك على تصرفاته وتعبيراته، فحينما نشعر بالسعادة، فأنا نشعر بالراحة والطمأنينة، وذلك لن يتحقق دون توافر مهارات الذكاء الوجداني التي تساعد بصورة كبيرة في تلبية مطالبنا وحاجاتنا الوجدانية.

٤- الوحدة والتكامل: تمثل المشاعر الحل الوحيد والسبيل الوحيد لتحقيق الوحدة والتكامل بين افراد المجتمع الواحد وذلك لانه عندما يكون المجتمع ذكياً وجدانياً فأن جميع افراده يعملون على تلبية مطالب الآخرين، وعدم ايذائهم وجدانيا وعاطفياً وبالتالي يؤدي ذلك الى التكامل والوحدة بين افراد المجتمع الواحد ( سلامة وحسين ، ٢٠٠٦ : ٣٢ ).

### ثالثاً: الجذور التاريخية للذكاء الوجداني

تعتبر محاولات وصف الذكاء الوجداني قديمة قدم محاولات تفسير السلوك الانساني. فمن الكتاب المقدس في عهده القديم والجديد، الى الفلاسفة الاغريق، وشكسبير، وتوماس جيفرسون، وعلم النفس الحديث، نوقش الجانب العاطفي للعقل لوصفه عنصراً أساسياً في الطبيعة الانسانية فالذين يعملون على شحذ ذكائهم العاطفي يمتلكون القدرة الفريدة على النجاح والازدهار، بينما يتخبط ويتعثر الآخرون (براديبيري وجربفز، ٢٠١٠: ٢٤).

إلا ان المتتبع لتطور مفهوم الذكاء الوجداني يرى ان من اوائل من تكلم عن هذا المفهوم هو عالم النفس السلوكي ادوارد ثورنديك في العشرينيات من هذا القرن المنصرم عندما تحدث عن مفهوم الذكاء الاجتماعي ( Social Intelligence ) معبرا عنه انه القدرة على التصرف بحكمة في العلاقات الانسانية. الا ان نهايات الثمانينات وبداية التسعينات تعد البداية الحقيقية لاستخدام هذا المفهوم. عندما استخدمه طالب جامعي في عنوان اطروحته الجامعية عام ١٩٨٥ في احدى كليات الفنون في الولايات المتحدة الامريكية دون ان يتنبه احد لهذا المفهوم ( نوفل ، ٢٠٠٧ : ٧٥ ). وفي هذا العام ١٩٨٥ تناول سترنبرج في كتابه ( ما بعد الذكاء ) مفهوم الذكاء الاجتماعي فذكر انه مستقل عن القدرات الاكاديمية وانه مفتاح اساسي للنجاح في الحياة، وكان لبار- اون مساهمته الكبيرة حين اطلق مصطلح الذكاء الوجداني واقترح معامل الانفعالية وقام كذلك بتصميم اختبار لقياس الذكاء الانفعالي.

قدم سالوفي وماير في عام ١٩٩٠ نموذجا للذكاء الوجداني في كتاب بعنوان (الخيال، المعرفة، الشخصية) حيث سلطا الضوء على هذا المفهوم ووضحا كثير من خفاياه والغموض الذي يكتنفه، حيث عرفاه انه القدرة على مراقبة المشاعر والانفعالات الخاصة بالفرد وبالاخرين بهدف التمييز بينهم، ومن ثم

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

استخدام هذه المعلومات في توجيه تفكير الفرد وافعاله، وعام ١٩٩٧ طور هذان العالمان تعريفهما اذ عرفاه بأنه القدرة على الوصول الى الانفعال او توليده او كليهما (الجبهان ، ٢٠٠٩ : ٢٥-٢٦).

وفي عام ٢٠٠٠ احدث هذان العالمان التطوير الثالث على تعريف الذكاء الانفعالي فعرفاه بأنه القدرة على معالجة المعلومات الانفعالية بما تتضمنه من ادراك واستيعاب وفهم وادارة الانفعالات (نوفل ، ٢٠٠٧ : ٧٥).

إلا إن كتاب الذكاء الانفعالي (Emotional Intelligence) لدانيال جولمان كان البداية والدافع الاساسي للكثير من الباحثين وتوجيه انتباههم لهذا الموضوع الحيوي في ميدان علم النفس، وقد حاول فيه ان يعرف الذكاء العاطفي على شكل مجموعة من القدرات تتمثل في معرفة الانفعالات والدافعية وادراك مشاعر الآخرين وادارة العلاقات مع الآخرين (الريماوي، ٢٠٠٤: ٢٦)

### الادلة الحديثة عن العلاقة بين المعرفة والوجدان

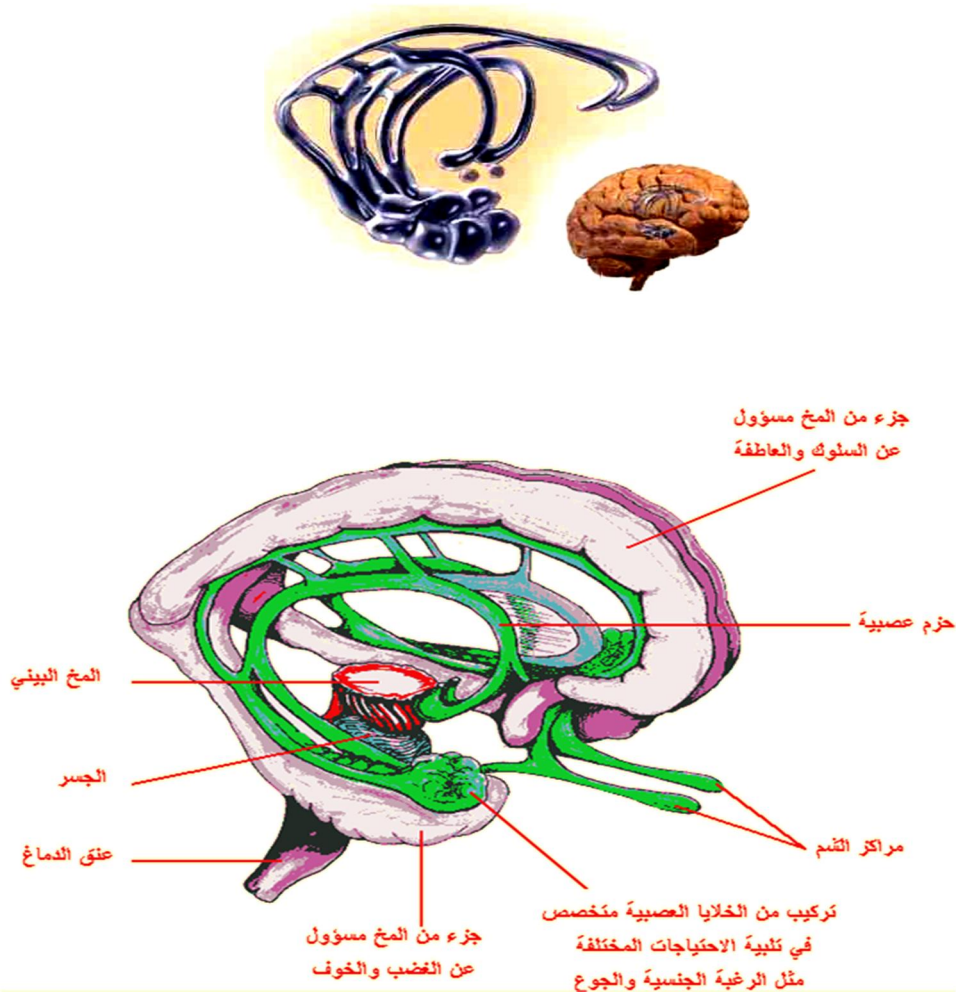
نتعرض نحن البشر إلى وابل مستمر من المثيرات الحسية المتنوعة. ذكريات من الماضي وأفكار عن المستقبل فضلاً عن هذه الأصوات المزعجة التي تدور حولنا، ونحن بشر بحاجة إلى الاختيار من بين مجموعة واسعة من المحفزات التي نتعرض لها ما هو مفيد لاشباع حاجتنا والابتعاد عما هو ضار حتى نتجنب حالات التهديد أو الخطر. إن الادارة الناجحة لحياتنا امام هذه التحديات يتطلب وجود نظام حياة معرفي ووجداني سليم.

في البداية، كانت الثورة المعرفية لا تهتم بالمشاعر والوجدانات باعتبارها خارج نطاق المسائل والقضايا المعرفية. لقد كان الشعور السائد بين كبار العلماء في ذاك الوقت أن المشاكل الرئيسة في الإدراك سيكون بالامكان اخضاعها للتحليل التجريبي /أو الرياضي والذي لا يحتاج في النهاية للتعامل مع قضايا العاطفة. والدليل الأبرز على ذلك التوجه هو ببساطة عدم وجود إشارات كثيرة جداً للعاطفة في الأعمال الكلاسيكية لعلوم الأعصاب الإدراكية والمعرفية في ذلك الوقت.

إن الموقف السلبي السابق حول مدى أهمية المسائل الانفعالية والعاطفية، تم إعادة النظر فيه لاحقاً باتجاه تحليل أكثر توازناً وتحديد تقدير الدور الذي يمكن أن تتركه في القضايا الانفعالية والعاطفية وبشكل يؤثر في العمليات الأساسية للمعرفة. ومن أقوى المصادر لهذه الأدلة الجديدة هي التي أُشتقت من علم الأعصاب العاطفي. وهناك سبب واحد لاستنتاج لا مفر منه يتعلق بضرورة النظر الى كل من الإدراك والعاطفة وبشكل متكافئ إذا أردنا فهم قواعد الدماغ للعمليات العقلية المعقدة، وهذا السبب هو أن كلا دائرتي العاطفة والإدراك من الدوائر التي تتداخل في الدماغ ولو بشكل جزئي على أقل تقدير. هذه الحقائق التشريحية بدأت في توفير ركيزة عمل باتجاهين بين العاطفة والإدراك في الدراسات الحديثة في علم الاعصاب المعرفي (Dalglish, 2004).

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام..... بعض الاعتبارات التشريحية الوظيفية

ان القضية الأساسية تكمن في حقيقة وجوب عدم الفصل في دائرتي الدماغ الكهربائية بين الإدراك والعاطفة. إن فكرة الجهاز الحوفي Limbic System الذي يعتبر مقر العاطفة في الدماغ بينما يقع الإدراك في قشرة الدماغ علما ان الحقيقة التجريبية تشير بان التراكيب تحت القشرية يفترض أن تكون جزءا من النظام الحوفي حيث انها ذات أهمية بالغة بالنسبة لعمليات معرفية معينة (مثال على ذلك قرن آمون Hippocampus). ففي حين كان يُعتقد سابقا ان مناطق القشرة الدماغية هي حكر على الأفكار المعقدة، فقد أثبت حاليا إنها تشارك أيضا وعن قرب في قضايا العاطفة كذلك (مثال ذلك قشرة الفص الجبهي Perfrontal Cortex PFC).



شكل (1) يوضح الجهاز الحوفي .

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

حيث من المرجح أن تكون قشرة الفص الجبهي (PFC) هي منطقة التلاقي الأساسية للمعلومات المعرفية والوجدانية معا. لقد أجريت دراسات عدة استخدمت فيها مجموعة أساليب متنوعة بما فيها تحاليل أجريت لمرضى يعانون من أضرار في الفص الجبهي. ودراسات أخرى تمثلت في الفسيولوجيا الكهربائية التي تناولت مواضيع تقليدية مع مرضى يعانون من اضطرابات المزاج والقلق، كذلك دراسات تصوير الأعصاب التي استخدمت جهاز التصوير المقطعي باستخدام انبعاث البوزيترونات (PET) والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI). وفي كلا الحالتين الطبيعية والمرضية ولمختلف قطاعات قشرة الفص الجبهي (PFC)، لقد وجد الباحثون إن هذه القشرة تلعب دورا حاسما فيما يتعلق بالقضايا الانفعالية والعاطفة. كما ان نفس قطاعات الفص الجبهي تعمل كذلك خلال أنواع معينة من العمليات المعرفية. هذه النتائج ساعدت على تأكيد الدور المشترك لهذه المنطقة في كلا من المعرفة والعاطفة.

لقد ظهر قطاع قشرة الفص الجبهي ومنذ فترة طويلة على انه يمثل دائما جزءاً هاماً من الدائرة الكهربائية الكامنة والخاصة بالذاكرة العاملة وكذلك تمثيل النشاط الذهني للمثيرات والأحداث غير الموجودة فعليا - بمعنى المثيرات والاحداث المتخيلة أو المتوقعة وليست المتحققة فعلا - وهو شكل من أشكال النشاط العقلي بالغ الأهمية بالنسبة للعمليات التي تتطلب حساب النتائج المحتملة في المستقبل (كما في التخطيط للمستقبل) أو كما في بعض أنواع المشاعر الإنسانية التي تتولد خصيصا بحسب توقع الانسان في المستقبل. والخوف هو مثال واضح عن العاطفة التي يمكن ان تنشأ في كثير من الأحيان بحسب توقع الإنسان لحدوث أمور طارئة مؤذية في المستقبل القريب أو البعيد. وفي المقابل فإن وجود أي شكل من أشكال السعادة له اثر ايجابي بالغ على التحصيل الايجابي، حيث يتوقع الفرد الحصول على نتائج ايجابية في المستقبل. كل هذه المشاعر التي تكون موجهة نحو المستقبل من شأنها إشراك قشرة الفص الجبهي (PFC).

اما الفص اللوزي Amygdala فهو منطقة تقع في الدماغ الحوفي Limbic Brain وقد اثبتت الدراسات وبشكل مقنع أنه يلعب دوراً رئيساً في مشاعر الخوف وربما مشاعر أخرى. عموماً فعلى الرغم من أن هذه المنطقة غالبا ما تعتبر منطقة مخصصة للعاطفة، فأن الدراسات التشريحية الحديثة أوضحت مرة أخرى مشاركة الفص اللوزي في عمليات المعالجة الحسية والإدراك الحسي، هذه النتائج تقدم أمثلة للدور المزدوج الذي تقوم به عناصر معينة من دائرتي القشرة وتحت القشرة في كل من الإدراك والعاطفة.

من كل ما سبق يلاحظ انه من المهم إدراج مكان للعاطفة في التحليل المنهجي للمعرفة. فقد تطورت المشاعر والعواطف لتسهيل تكييف الكائنات الحية لمواجهة التحديات المعقدة التي تواجهها خلال تاريخها التطوري. عليه لا يمكن معرفة وفهم الإدراك دون فهم العاطفة المرافقة لها. كما ان العاطفة بدورها ستكون أهميتها قليلة دون مشاركة الإدراك. لقد اثبتت الدراسات من خلال البيانات المسجلة التي عملت لأجزاء مختلفة من المخ انه لا توجد أجزاء مخصصة في المخ حصراً للإدراك (Cognition) وأخرى للعاطفة

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

(Emotion). عليه فان علم الأعصاب المعرفي قد فصح المجال إلى الاعتراف بالعاطفة وعلم الأعصاب العاطفي (Affective Neuroscience) الذي لا يفصل عن دوره المشترك مع الإدراك (Davidson ,2000, p:89-92).

### متطلبات الذكاء الوجداني:

حدد دانيال جولمان (Daniel Golman) خمسة متطلبات للذكاء الوجداني هي كالتالي:

#### ١- ادراك الذات: self-awareness

معرفة كيف نشعر في كل اللحظات والمواقف وحسن استخدام هذه المعرفة في توجيه انفسنا لاختار القرارات السليمة كذلك تقدير مقدراتنا بطريقة واقعية والثقة بانفسنا وكفاءتنا.

#### ٢- ضبط النفس Self Regulation

هي المقدرة على التعامل مع عواطفنا بحيث تسهل لنا الوصول الى اهدافنا بدلا من ان تكون عائقا لنا وان نكون ذوي ضمير يقظ وان نعمل على تدريب انفسنا على استرداد انفسنا سريعا من المحن.

#### ٣- حفز النفس (حث الحافز النفسي) Motivation:

هو المقدرة على استخدام افضل ما لدينا لتحريك انفسنا وتحفيزها نحو الافضل لتحقيق الاهداف وتدريبها على اخذ المبادرات والسعي الى التحسين والمثابرة على مواجهة النكسات والاحباطات.

#### ٤- التعاطف Empathy:

هي الاحساس بالناس وبما يشعرون به والاستعداد لقبول وجهات نظرهم، والعمل على انشاء علاقات وصلات واسعة مع مختلف الناس.

#### ٥- المهارات الاجتماعية: Social Skills

هو مقدرة التعامل مع عواطفنا في علاقاتنا مع الآخرين بشكل صحيح، وفهم المواقف الاجتماعية بحجمها السليم وكذلك التصرف في ردود افعالنا بشكل مناسب (سيف، ٢٠٠١: ٤٢-٤٣).

وقد اشار دانيال جولمان في كتابه عن الذكاء العاطفي في العمل، إلى أن العاملين في اي منظمة اذا ارادوا أن يكتسبوا درجة اعلى في الذكاء العاطفي عليهم أن يحسنوا:

أ- القدرة او الكفاءة الشخصية: وذلك من خلال معرفة كيف يديروا انفسهم.

ب- القدرة او الكفاءة الاجتماعية: وذلك من خلال معرفة كيف يديروا علاقاتهم مع الآخرين ( ابو النصر ، ٢٠٠٨ : ١١٨ ).

بينما حدد سالوفي وماير اربعة ابعاد للذكاء العاطفي هي:

١- ادراك المشاعر والتعبير عنها: ويشمل القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية وعلى مشاعر الآخرين والقدرة على التعبير عن المشاعر بشكل دقيق وملائم اجتماعياً.



## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

٢- وضوح التفكير من خلال التحكم في المشاعر: وفيه تصبح المشاعر جزءاً من العملية المعرفية كالإبداع أو حل المشكلات أو الذاكرة واتخاذ القرار، أي توظيف المشاعر للتأثير في وضوح عمليات التفكير وإضفاء المناخ الانفعالي لإدارة العقل للمشاعر.

٣- فهم الانفعالات: ويشمل الامكانيات المعرفية في معالجة المعلومات الانفعالية، وتتضمن القدرة على الفهم من خلال الاستبصار بالعلاقات بين أنواع المشاعر المختلفة لأسباب وعواقب هذه الانفعالات وكذلك استيعاب الانفعالات والتغيرات التي تحدث لحظة الانفعالات لدى الفرد والجماعات.

٤- إدارة الانفعالات: وتشمل القدرة على تنظيم الانفعالات ومراقبتها وضبطها وتوجيهها لدى الشخص في المواقف الاجتماعية المتنوعة مع الآخرين وقد أصبح هذا البعد يدرس الآن في علم النفس فيما يطلق عليه (الميتاانفعالية) أي الوعي بالانفعالات وإدارتهما (عبدالحق، ٢٠٠٨).

كما ذكر ليفسون Levinson (١٩٩٩) أن الذكاء الوجداني يشتمل على الأبعاد التالية:

١- الإدراك العاطفي: أي القدرة على معرفة الأنفعالات والعواطف التي تشعر بها مع توضيح العلاقة بين مشاعرنا وما نفكر فيه وما نفعله وما نقوله.

٢- التحكم في المشاعر: وتعني إدارة المشاعر المندفعة، التفكير الواضح.

٣- الثقة والضمير الحي: أي المحافظة على التكامل وتحمل المسؤولية للإداء الشخصي.

٤- فهم الآخرين: أي الحساسية لمشاعرهم وانفعالاتهم وأرائهم والاحذ بها مع الاهتمام بالنشط والظاهر تجاههم.

٥- الحساسية لاحتياجات نمو الأفراد الآخرين ومساندتهم مع تدعيم قدراتهم (Levinson, 1999: 103).

أما جاردنر فقد حدد أربع قدرات وصفها بأنها مكونات الذكاء الوجداني بين الأفراد، وتشتمل هذه القدرات على ما يلي:

١- تنظيم المجموعات: فهي مهارة مهمة للقائد، وتساعد في تنسيق جهود المجموعة الواحدة نحو تحقيق هدف مشترك.

٢- الحلول التفاوضية: وهي فن اقناع الآخرين، فبعض المفاوضين لديه القدرة على إبرام وعقد الصفقات بكل سلاسة، وبعض المفاوضين قادر على التدخل وحل النزاعات والصراعات.

٣- العلاقات الشخصية: وهي موهبة التعاطف والتواصل، وهي تسهل القدرة على المواجهة في جميع المواقف في الحياة العامة والخاصة، فالتعرف بشكل مناسب على عواطف الآخرين ومشاعرهم يعتبر فن ومهارة في العلاقات الاجتماعية.

٤- التحليل الاجتماعي: ويعني القدرة على انكشاف مشاعر الآخرين ببصيرة نافذة ومعرفة اتجاهاتهم ودوافعهم وشعورهم، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية بين الفرد والمجتمع.

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

(الاعسر، ٢٠٠٠ : ٥٩-٦٠)

### خصائص الذكاء الوجداني في العمل:

لقد وضع كوبر وصواف (١٩٩٧) مكونات الذكاء الوجداني اللازمة في العمل كما يلي:

١- القدرة على تحديد وتقدير الانفعالات أو القوى التي يمتلكها الفرد: وتلك القدرة تتطابق مع مفهوم الوعي بالذات لدى جولمان.

٢- حفز الذات: وتعني ان الفرد يعمل بفعالية في مواقف العمل الضاغطة كما انه يقوم بالمبادرة والتركيز والنشاط الذاتي.

٣- تناول العلاقات الاجتماعية: وتعني قدرة الفرد على التغلب على القلق ومقاومة الاحباط لديه اثناء العمل، كما انه يشعر بانفعالات الآخرين ومساعدتهم في مقاومة الاحباط.

٤- النمط الشخصي: ويشير إلى أن الشخص ذي الذكاء الانفعالي العالي لديه القدرة على العمل بفعالية تحت الضغط ويتميز بقدرته على تحمل المسؤولية.

اما خصائص الافراد ذي الذكاء الانفعالي العالي في العمل فهي:

١- تحديد وتقدير القوى الوجدانية التي يمتلكها.

٢- العمل بفعالية تحت الضغط والمبادرة وحفز الذات.

٣- التغلب على القلق ومقاومة الأحباط.

٤- القدرة على تكوين علاقات اجتماعية تعتمد على الثقة المتبادلة.

٥- القدرة على تحمل المسؤولية.

### العوامل المؤثرة في الذكاء العاطفي:

يتأثر الذكاء العاطفي بكل من الوراثة والبيئة. فالذكاء العاطفي يكون في المخ مثل الذكاء الذكاء العقلي، فهو وظيفة من وظائف المخ، فالاستجابات الانفعالية مثل: كيف نشعر ونقيم الاشياء كليهما فطري ومكتسب ومتعلم، ويتم تخزينه في المخ، واما الطريقة التي نحن بها، ولماذا يكون احد الاشخاص توكيدي والاخر خاضع؟ أو لماذا يعمل فرد بشكل شاق والاخر كسول؟ ولماذا فرد ودود واخر عدواني؟ هذا الاختلاف يظهر من خلال تفاعل كلاً من الوراثة والبيئة والتغيرات الكيميائية والفيزيائية في الجسم، وقد اوضح ماير وسالوفي (١٩٩٧) ان المعرفة الانفعالية تبدأ من الطفولة وتنمو وتتطور عبر مراحل الحياة مع فهم متزايد لتلك المعاني الانفعالية حيث يعلم الاباء الابناء التفكير الانفعالي عن طريق ربط الانفعالات بالمواقف مثل الربط بين الحزن والضيق والغضب. ( ابو عمشة ، ٢٠١٣ : ٧٥-٦٠ ).

### استراتيجيات تطوير الذكاء العاطفي

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن ان تساعد الفرد المدير او القائد على تطوير قدرات الذكاء العاطفي ومنها:

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

- ١- استراتيجية التركيز على الذات: وهي أن يحتفظ الفرد بأحواله العاطفية من خلال استعمال سجل (دفتر مذكرات) او على اشرطة تسجيل صوتية تتيح له الاطلاع على المشاعر الحالية التي يشعر بها، او على مشاعره السابقة.
- ٢- استراتيجية التأمل والتفكير بالمحيط الخارجي: وهناك انماط عديدة لهذه الاستراتيجية يمكن ان تساعد الفرد كي يصبح اكثر وعياً وادراكاً لكيفية تأثير العواطف في السلوك، وعلى الفرد المسؤل الاختلاء بنفسه لعدة دقائق وممارسة عمليات تنفس عميقة وبطيئة للمساعدة على تهيئة الدماغ والتفكير بوضوح وصفاء.
- ٣- استراتيجية ممارسة الاستماع المتعاطف: من خلال الاستماع الى ما يقوله الفرد جيداً، مع السعي الى ان يكون الفرد حساساً ومتفهماً بغض النظر عن مدى اختلاف او تشابه استجابة الشخص الاخر مع مشاعرك وادراكاتك. (الرقاد واخرون، ٢٠١٢، ٧٤٤).

### النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي

#### اولاً: نموذج باراون (Bar-On, 1997)

حيث يرى بار-اون ان الذكاء العاطفي هو تنظيم من المهارات والكفايات الشخصية والانفعالية والاجتماعية والمعرفية، التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع البيئة والضغوط، وقد قدم بار-اون نموذجاً للذكاء العاطفي مشتملاً على خمسة عشرة كموناً تنضم تحت خمسة ابعاد اساسية في الاداء لها صلة بالنجاح في الحياة.

١- كفاءات الذكاء الشخصي (Intrapersonal): تمثل بالقدرات والمهارات والكفاءات المرتبطة بداخل الفرد وهذا المكون له خمس مهارات هي (الوعي بالذات، والتوكيدية، واعتبار الذات، وتحقيق الذات، والاستقلال).

٢- كفاءات الذكاء بين الافراد (Interpersonal): وتمثل بالقدرات والمهارات الينشخصية ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع والاستفادة منها في ادارة الفرد لعلاقاته مع الاخرين، وهذه المكونات تتضمن (التعاطف، والعلاقات الشخصية مع الاخرين، والمسؤولية الاجتماعية).

٣- كفاءات القدرة على التوافق (Adaptability): توضح هذه القدرة كيفية نجاح الفرد في مواكبة الظروف والمتطلبات البيئية والتكيف معها من خلال زيادة مهارات الفرد في مرونة التعامل مع الآخرين وحل المشكلات بمنطقية وهذه القدرة لها مكونات فرعية ثلاث هي: (حل المشكلات، واختبار الواقع (التحقق من الواقع)، والمرونة).

٤- كفاءات ادارة الضغوط (Stress Management): ويمثل القدرة على ادارة الضغوط والتكيف معها بفعالية كبيرة، وهذا المكون له فرعين هما (تحمل الضغوط، ضبط الانفعالات (الاندفاعات).

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

٥- كفاءات المزاج العام (General Mood): ويمثل في قدرة الفرد ومهاراته في الاستمتاع بالحياة، والحفاظ على مكانته ومركزه الأيجابي داخل المجتمع الذي يضم مكونين هما (السعادة، والتفاؤل). (القاضي، ٢٠١٢: ٤٣-٤٦).

### ثانياً: نموذج ديفيد كامبل 1981:

وشرح فيه الكفاءات القيادية وتسمى قائمة كامبل للقيادة في التعاملات الانسانية (Campbell Leadership Index) وتتكون من خمس مجموعات من السمات القيادية ولكل منها عدد من الخصائص المنفردة وهي:

١-المهارات الاجتماعية (Social Skills) ويشمل الطموح والخبرة والاصالة والافناع والتحدي والبعد في وجهة النظر.

٢-الدافعية (Motivation) ويشمل النشاط والحيوية والبحث الدائم عن اشباع حاجات الآخرين.

٣-التأثير الاجتماعي (Social Influence) ويشمل مراعاة مشاعر الآخرين والصدقة ومنح السلطة والحنان.

٤-الدعم الاجتماعي (Social Impact) ويشمل التنظيم والثقة والاقتصاد والانتاج.

٥-ادارة الذات (Self-Management) ويشمل الهدوء والتفاؤل والمرونة والثقة (Mayer&Salovey 2002). (محمد، ٢٠٠٩: ٦٣-٦٤).

### ثالثاً: نموذج مست (Msceit)

وهو نموذج مشتق من إنموذج ماير وسالوفي ويؤكد على ان الذكاء الوجداني مجموعة من الاستعدادات غير المعرفية (Non-Cognitive Capabilities) وكفاءات (Competencies) ومهارات (Skills) تؤثر في قدرة الفرد على النجاح والتفوق مع متطلبات وضغوط البيئة، ويرى ان الذكاء الوجداني ينتج عن توافر:

١-المكونات الشخصية (Inter Personal): والمتمثلة بالوعي بالانفعالات الذاتية، والاصرار، وتحقيق وتقدير الذات، والاستقلال.

٢-المكونات الاجتماعية للشخصية (InterSocial Personal): والمتمثلة بالتعاطف والعلاقات الاجتماعية الناجحة والمسؤولية الاجتماعية.

٣-ادارة الضغوط (Stress Management): والمتمثلة في حل المشكلات، والمرونة، واختبار الحقيقة.

٤-القدرة على التكيف (Adaptability): والمتمثلة في القدرة على تحمل الاجهاد والسيطرة على الاندفاع والتروي في الموقف المشكل.

٥-المزاج العام (General mood): والمتمثلة بالسعادة والتفاؤل بالحياة (Mayer & Salovey , 2002 ,p. 6).

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

### رابعاً: نموذج جولمان

يشير مفهوم الذكاء الوجداني لدى جولمان الى القدرة التعرف على مشاعرنا الخاصة ومشاعر الآخرين والى تحفيز ذاتنا، وإلى ادارة انفعالاتنا في الذات، وفي علاقاتنا مع الآخرين.

ويشمل المفهوم كما عبر عنه جولمان خمسة مجالات:

١-الوعي بالذات: وتعني معرفة انفعالات الذات والأدراك للمشاعر وتشمل الدقة في قياس الذات، الثقة في النفس.

٢-ادارة الأنفعالات: وتعني التخلص من الانفعالات السلبية وتشمل التحكم الذاتي، وإيقاظ الضمير، والتكيف والتجديد.

٣-تحفيز الذات: وتعني تأجيل الأشباع وتشمل الدافعية الأكاديمية والاتصال، المبادرة والتفاؤل.

٤-التعاطف: وتعني الحساسية والتأثر بمشاعر الآخرين والنظر الى الامور من منظورهم والتوحد معهم انفعاليا والتواصل معهم.

٥-المهارات الاجتماعية: اي التعامل مع الآخرين من خلال بناء واسع يطلق عليه الكفاءة الاجتماعية.

وتوسع جولمان في تعريفه الذكاء الوجداني في كتابه عن الذكاء الوجداني الذي صدر عام ١٩٩٨ ، إذ ركز فيه على مكان العمل، وقد عمل على تفكيك الابعاد الخمسة للذكاء الوجداني الى خمس وعشرين كفاءة انفعالية مختلفة منها الوعي السياسي، والتوجه للخدمة، والثقة بالنفس وبقطة الضمير، والدافع للإنجاز.

وقد طور جولمان واخرون مقياسا للكفاءة الوجدانية ( ECI ) والذي يضم عشرين كفاءة متصلة بالذكاء الوجداني وذلك لتقييم الذكاء الوجداني في مكان العمل . وقد شملت تلك الاداة (٣٦٠) وحدة مقسمة الى اربع كفاءات:

١-الوعي بالذات: وتشمل الوعي الذاتي الانفعالي، والتقويم الذاتي بدقة، والثقة بالنفس.

٢-ادارة الذات: وتشمل ضبط الذات، والثقة بالآخرين، وبقطة الضمير، والتكيفية والحافز للإنجاز والمبادرة.

٣-الوعي الاجتماعي: وتشمل التعاطف والتوجه نحو الخدمة، والوعي المنظم.

٤-المهارات الاجتماعية: وتشمل التأثير، والتواصل، وادارة الصراع، وتطوير الآخرين، القيادة، تحفيز التغيير، وبناء العهد وفريق العمل والتعاون.

ويرى جولمان أن كلا من الذكاء العقلي والذكاء الوجداني ليسا متعارضين. وكل فرد لديه مقدار معين في كليهما، لكنه يرى أنه من النادر أن تجد شخصا لديه عالية في احدهما، ومنخفضة في الآخر.

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

ويشير جولمان الى الدراسات الحديثة في مجال الخلايا العصبية بالدماغ وما يقوم به من وظائف وجدانية، فالتنوء اللوزي ((الاميجدالا)) هو الجزء المتخصص في الأمور الوجدانية، فاذا انفصلت عن بقية اجزاء المخ، تكون النتيجة عجزاً هائلاً عن تقدير أهمية الاحداث الانفعالية، ويؤدي العجز عن تقدير المشاعر الانفعالية إلى أن يفقد الانسان القدرة على التواصل مع الآخرين، وتستطيع الاميجدالا ان تخزن الذكريات وتستجيب بردود فعل انفعالية، حيث تفحص خبرة الانسان السابقة وتقرن ما يجري بالحاضر بما حدث بالماضي.

كما أن الفص الأيسر الأمامي في المخ يستطيع أن يوقف أو يثبط كل الانفجارات الانفعالية السلبية، فضلاً عن ذلك ان قنوات الاتصال بين الاميجدالا والتراكيب المتصلة به وبين القشرة الجديدة في المخ هي محور التفاعل بين التفكير والشعور، وهذه الدوائر العصبية تفسر أهمية الأنفعال الحاسمة لفاعلية التفكير في اتخاذ قرارات حكيمة واتاحة الفرصة للتفكير الواضح.

كما ذكر جولمان أن الذكاء الوجداني سيكون، سبب للنجاح في المنزل والمدرسة والعمل، ويعمل على التقليل من العدوانية ويزيد من الشعبية ويحسن التعلم ويعمل على توجيه افضل للأفراد ( الشهري ، ١٤٣٠ : ٣٩-٤١ ).

### الدراسات السابقة:

١. دراسة السمدادوني (٢٠٠١): إذ هدفت لدراسة الذكاء الانفعالي و علاقته بالتوافق المهني لمعلم التعليم الثانوي، والتعرف على أثر جنس المعلم وتخصصه الأكاديمي وسنوات الخبرة على الذكاء الانفعالي لديه، وعلى العلاقة بين الذكاء الانفعالي للمعلم وتوافقه المهني وأثره النسبي في توافق المعلم المهني، وقد بينت النتائج وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الانفعالي لصالح المعلمين، ووجود فروق بين التخصصات الأكاديمية للمعلمين في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي، ووجود تأثير لسنوات الخبرة على الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي، وجود علاقة ارتباطيه موجبة و دالة بين درجات مقياس الذكاء الانفعالي للمعلم و التوافق المهني لديه، وانه يمكن التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم وأبعاده المختلفة من خلال درجاته على مقياس الذكاء الانفعالي في الدرجة الكلية وأبعاده المختلفة. ( السمدادوني ، ٢٠٠١ ، ص ٦١ - ٦٧ )

٢. دراسة عبد العال عجوة (٢٠٠٢) هدفت إلى التعرف عت العلاقة بين الذكاء الأنفعالي وكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي. وقد اشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة احصائياً بين الذكاء العاطفي وكل من الذكاء المعرفي، والتحصيل الدراسي، في حين كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة احصائياً بين الذكاء العاطفي والتوافق النفسي وأظهرت النتائج عن وجود

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

فروق بيت الجنسين في الذكاء العاطفي وكذلك عدم وجود فروق بين ذوي الأختصاصات العلمية والأدبية في الذكاء العاطفي. (المصدر، ٢٠٠٨: ٦٠٦-٦٠٧).

٣. دراسة المصدر (٢٠٠٧) والتي اكدت نتائجها عن وجود فروق بين الذكور والاناث في الذكاء العاطفي ولصالح الذكور. (المصدر، ٢٠٠٨: ٥٨٧).

٤. دراسة ابو زيد (٢٠٠٩) الذي اوضح في دراسته ان هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الذكاء العاطفي والمستوى التعليمي، وان هناك فروقاً دالة احصائياً تعزى لمتغير ( النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية). ( رابع، ٢٠١١: ٦٤ ).

٥. دراسة Mcdowelle & bell (1998) والتي هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي بممارسة أساليب القيادة التربوية، وقد أسفرت النتائج في أن مكونات الذكاء الانفعالي ( الوعي الذاتي، إدارة الانفعالات، الدافعية ( الحفز) الذاتية، التعاطف، إدارة وتناول العلاقات الاجتماعية) تميز المديرين الذين يستخدمون أنماط القيادة الديمقراطية، والخلل في تلك المكونات يؤدي إلى تدهور في الجوانب الوظيفية للمديرين. ( Mcdowelle & bell, 1998, p. 414 )

٦. دراسة نيوسام وكاتانو ( Newsame, Catan, 2000 ) التي اكدت عن وجود معاملات ارتباط ضعيفة بين الذكاء العاطفي وكل من القدرة المعرفية والتحصيل الدراسي وهما غير دالين احصائياً.

٧. دراسة مارثا وجورج ( Martha & George, 2001 ) والتي استهدفت الكشف عن اثر الجنس والتحصيل الدراسي والعرق في الذكاء العاطفي اسفرت عن وجود اثر ضعيف لمتغيري الجنس والتحصيل الدراسي في ابعاد الذكاء العاطفي. ( المللي، ٢٠١٠: ١٦٢-١٦٤ ).

### الفصل الثالث

#### اولاً: اجراءات الدراسة:

١- عينة الدراسة: اجريت هذه الدراسة على عينة من موظفي القطاع العام من دوائر الدولة في مركز محافظة البصرة ممن يشغلون وظائف رؤساء اقسام او مسؤولي شعب (٢٠١٣-٢٠١٤) تكونت العينة من (٦٠) موظف وموظفة.

#### الجدول (١) يوضح توزيع افراد العينة

| الدائرة                                | ذكور | اناث |
|----------------------------------------|------|------|
| المديرية العامة لنقل الطاقة الكهربائية | ٣٠   | ١٣   |
| محطة توليد كهرباء النجبية              | -    | ١٧   |
| المجموع                                | ٣٠   | ٣٠   |
|                                        | ٦٠   |      |

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

### ثانياً: أداة الدراسة:

١- مقياس الذكاء العاطفي: استخدمت الباحثة مقياس ويكمان (Wakeman, 2006) (المعرب من قبل عبد الحافظ الشايب (٢٠١٠) ويتكون المقياس من بعدين أساسيين هما: البعد الأول: إدارة الذات غير المعرفية ويتكون من (٢٠) فقرة تتضمن مهارات فرعية هي (الثقة بالنفس، وضبط الذات، والمبادرة، وصحوة الضمير، والموثوقية، والوعي الانفعالي). أما البعد الثاني: هو البراعة الاجتماعية ويتكون من (٢٠) فقرة أيضاً تتضمن مهارات فرعية هي (القيادة، وإدارة الصراع، والاتصال، والتأثير، والعلاقات، والتقمص العاطفي، وأخلاقيات الفريق). وبذلك يتكون المقياس من (٤٠) فقرة تقيس المظاهر الإيجابية والسلبية للمهارات الفرعية الثلاث عشرة الموضحة.

وقد قامت الباحثة في الدراسة الحالية ببعض الاجراءات لجعل المقياس ملائماً على العينة وذلك باستخراج الصدق والثبات.

١- صدق المحكمين: تم عرض المقياس على لجنة مختصة في علم النفس وذلك لمعرفة ارائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس ولم يتم حذف اي فقرة من فقرات المقياس وقد حصل على نسبة إتفاق بلغت (١٠٠٪).

٢- استخراج الثبات: تم استخراج الثبات بطريقة التجزئة النصفية وقد بلغ (٠,٥٣) الذي صحح بمعادلة سبيرمان بروان (٠,٦٩).

### اجراءات الدراسة:

بعد تحديد عينة الدراسة على الموظفين في دوائر الدولة في محافظة البصرة \_ بلغ عدد افراد العينة (٦٨) موظف وموظفة طبقت عليهم اداة الدراسة وقد طلب منهم تسجيل المعلومات العامة في القسم الاول من المقياس الذي يوضح لهم كيفية الاجابة وبعد جمع الاستمارات تم استبعاد ثمانية استمارات لعدم وضوح التعليمات وبقيت عينة الدراسة (٦٠) موظف وموظفة. الوسائل الاحصائية: استخدمت الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 15.0).

### النتائج

الهدف الاول: التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى مجموعة من العاملين في احدى المؤسسات الحكومية من مدراء ومسؤولي الشعب والاقسام. أظهر التحليل التائي لعينة واحدة (T-Test one sample) تمتع أفراد عينة البحث بمستوى مقبول من الذكاء الوجداني. وكما في الجدول (٢)



## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

### الجدول (٢)

القيمة التائية لمستوى ذكاء افراد عينة البحث ككل

| العينة | الوسط الحسابي |        | الانحراف المعياري | القيمة التائية المحسوبة | القيمة التائية الجدولية | مستوى الدلالة | درجة الحرية |
|--------|---------------|--------|-------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|-------------|
|        | المحسوب       | القرضي |                   |                         |                         |               |             |
| ٦٠     | ٢٢.١٠٠٠       | ٢٠     | ٤.٠٢٤٠٨           | ٤٢.٥٤٠                  | ٢                       | ٠.٠٥          | ٥٩          |

الهدف الثاني: التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين ومتغيرات مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل).

اثر متغيرات العمر، وعدد سنوات الخدمة (الخبرة)، والتحصيل، والجنس ذكور/إناث. على الذكاء الوجداني.

استخدم الباحث الاختبار التائي لعينة واحدة T- Test One - Sample. وقد أظهر التحليل الاحصائي تأثيراً للمتغيرات موضوع البحث على الذكاء الوجداني. وجاءت المتغيرات من حيث قوة التأثير وعلى التوالي (مستوى التحصيل، الخبرة، الجنس، العمر) وكما في الجدول (٣).

### جدول (٣)

#### One-Sample Statistics

| المتغيرات     | العينة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | القيمة التائية المحسوبة | القيمة التائية الجدولية | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---------------|--------|---------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|---------------|
| الجنس         | ٦٠     | ١.٥٠٠٠        | ٠.٥٠٤٢٢           | ٢٣.٠٤٣                  | ٢                       | ٥٩          | ٠.٠٥          |
| العمر         | ٦٠     | ١.٨٦٦٧        | ٠.٨١٢٣٣           | ١٧.٧٩٩                  | ٢                       | ٥٩          | ٠.٠٥          |
| الخبرة        | ٦٠     | ٢.٤١٦٧        | ٠.٧١٩٩٧           | ٢٦.٠٠٠                  | ٢                       | ٥٩          | ٠.٠٥          |
| مستوى التحصيل | ٦٠     | ١.٧٨٣٣        | ٠.٤١٥٤٥           | ٣٣.٢٥٠                  | ٢                       | ٥٩          | ٠.٠٥          |

الهدف الثالث: استخراج دالة تمييزية للتنبؤ بمستوى الذكاء العاطفي. لتحقيق الهدف الثالث استخدم الباحث معامل التمييز Canonical Discriminate Function. وهو تحليل إحصائي يستخدم للتنبؤ بأثر متغير أو مجموعة من المتغيرات على متغير آخر (Cohen, et.al., 2003).

أظهر معامل ارتباط دالة كونيكل التمييزية توفر الذكاء الوجداني لدى جميع أفراد العينة، مع وجود تباين في القوة بين افراد العينة. ويرجع هذا التباين الى متغيرات (الخبرة، والعمر، والتحصيل) حيث أظهر

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

التحليل الاحصائي ان متغير الخبرة هو الاقوى تأثيرا في مقدار الذكاء الوجداني 806، يليه من حيث القوة متغير العمر 789، ثم متغير التحصيل 505، اما متغير الجنس فلم يكن له اي تأثير في مقدار الذكاء الوجداني 000. أنظر الجدول (٣ و ٤)

جدول (٤)

Structure Matrix

| Function | المتغيرات الفاعلة في الذكاء    |
|----------|--------------------------------|
| 1        | العاطفي مرتبة حسب قوة الارتباط |
| 806      | الخبرة                         |
| 789      | العمر                          |
| 505      | مستوى التحصيل                  |
| 000      | الجنس (ذكر/انثى)               |

## مناقشة النتائج

أظهرت النتائج تمتع افراد عينة البحث بمستوى مقبول من الذكاء الوجداني وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السمادوني، ٢٠٠١) ودراسة (Mcdowelle & bell، ١٩٩٨). وهذه النتيجة تصب في صالح المؤسسة التي اجري عليها البحث لان تمتع المسؤولين بالذكاء العاطفي يساعدهم على فهم ذواتهم وانفعالاتهم المختلفة وايضاً فهم انفعالات من معهم بما يساعد على التواصل معهم وتوجيه سلوكهم لتحقيق اهداف المؤسسة من خلال قدرتهم على حل المشكلات المختلفة بطريقة واعية وكذلك رفع مستويات الاداء المهني للعمل داخل المؤسسة بما يؤدي الى استمرار المؤسسة ورفع مستوى الانتاجية فيها. اما الهدف الثاني، وأظهرت نتائج الهدف الثاني وجود علاقة ارتباط بين الذكاء الوجداني ومجموعة من المتغيرات مثل (مستوى التحصيل، والخبرة أي عدد سنوات الخبرة، والجنس ذكر/أنثى، والعمر) وان هذه المتغيرات تتباين فيما بينها من حيث قوة علاقة الارتباط بالذكاء الوجداني، هذه المتغيرات من حيث قوة التأثير وعلى التوالي هي (الخبرة، العمر، التحصيل، الجنس). فيما يتعلق بالخبرة وعلاقته بالذكاء الوجداني فان هذه النتيجة تتفق مع دراسة (السمادوني، ٢٠٠١)، اما علاقة العمر بالذكاء الوجداني فان هذا يتفق مع دراسة (ابو زيد، ٢٠٠٩)، اما علاقة مستوى التحصيل بالذكاء الوجداني فأنها تتفق مع دراسة (ابو زيد، ٢٠٠٩)، اما علاقة الجنس ذكر/أنثى بالذكاء الوجداني فان هذا يتفق مع دراسة (Martha&George, 2001). ان سنوات الخدمة الطويلة تجعل الفرد اكثر دراية وممارسة لمهارات

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

الذكاء الوجداني. اما العمر فأن زيادته تساعد على زيادة مستوى الذكاء الوجداني من خلال تراكم الخبرات التي يتعرض لها الفرد بما يساعد على ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لديه، وهنا نرى ارتباطاً بين الخبرة والعمر حيث ان زيادة الخبرة يتبعه زيادة في العمر، وهنا يرتفع مستوى مستوى ممارسة الذكاء الوجداني. اما بالنسبة للتحصيل يساعد الافراد في مجال عملهم لان ارتفاع مستوى التحصيل يساعدهم في التنمية الذاتية بما يدفع الفرد لتقديم افضل ما لديه من امكانيات وقدرات مختلفة، وقد اوضح جولمان ان الذكاء الوجداني يؤدي الى تحسين مستويات التحصيل ورفع المستوى العلمي وزيادة الانتاجية والتوافق المهني.

في الهدف الثالث حاول البحث ايجاد دالة رياضية تمكننا من توقع قوة الذكاء الوجداني من خلال التعرف فقط على المتغيرات الموجودة وبدون الحاجة لتطبيق اختبار لقياس الذكاء الوجداني. وقد أظهر التحليل ان متغير الخبرة هو اقوى المتغيرات التي يمكن من خلالها ان تنبئ بامتلاك الفرد لذكاء عاطفي من عدمه، ويأتي بعد هذا المتغير، متغيري العمر، والتحصيل الدراسي على التوالي. فيما لم يظهر التحليل الاحصائي امتلاك متغير الجنس لاي قدرة تنبؤية في هذا المجال.

### التوصيات:

١- العمل على توفير الدورات التدريبية المستمرة التي تساعد على رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين.

٢- العمل على ايجاد اخصائيين نفسيين لمساعدة الموظفين في رفع مستوى الاستعداد النفسي لهم.

٣- العمل على ايجاد الاسباب التي تؤدي إلى رفع أو خفض مستوى الذكاء العاطفي.

### المقترحات:

١- اجراء دراسة لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على مستوى الانتاجية والقدرة على اتخاذ القرار لدى المسؤولين.

٢- اجراء دراسة مقارنة لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع العام لدوائر الدولة والقطاع الخاص والمشارك.

### Abstract

This study investigated the measure of emotional intelligence in a sample of workers in the public sector in the province of Basra. And the relationship of emotional intelligence with some variables (such as experience, age, achievement, gender). In addition to trying to find a mathematical function to predict the level of emotional intelligence. The study included a sample of (60) official in the province of Basra Electricity Department for the academic year 2013-2014. The results showed that the sample has an acceptable emotional intelligence level, and the results showed the

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

existence of variation among the sample individuals with regard to the relevance of emotional intelligence in relation with research variables. The mathematical function showed the ability of variables (experience, age, and achievement) to predict the emotional intelligence, while the variable of gender has no impact.

### قائمة المصادر والمراجع

١. إبراهيم، عبد الستار، (١٩٩٠). العلاج النفسي الحديث ( قوة الإنسان)، عالم المعرفة، سلسلة كتب ثقافية شهرية، الكويت.
٢. ابو النصر، مدحت محمد، (٢٠٠٨). تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني)، دار الفجر، الطبعة الاولى.
٣. أبو حويج، مروان، (٢٠٠٣). المدخل إلى علم النفس التربوي، الطبعة الأولى، دار اليازوري، عمان.
٤. الاعسر، صفاء، كفاي، علاء الدين، (٢٠٠٠). الذكاء الوجداني، القاهرة، دار قباء للطباعة.
٥. براديري، ترافيس، جريفز، جين، (٢٠١٠). الكتاب السريع للذكاء العاطفي، مكتبة جرير.
٦. بظاظو، عزمي محمد، (٢٠١٠). اثر الذكاء العاطفي على الاداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للاونروا، الجامعة الاسلامية، غزة.
٧. حسين، محمد عبد الهادي (٢٠٠٣). تربويات المخ البشري، عمان، ط١، دار الفكر للطباعة والنشر.
٨. الخضر، عثمان حمود، (٢٠٠٦). الذكاء الوجداني، الكويت، شركة الابداع الفكري للنشر والتوزيع.
٩. الريمائي، محمد عودة واخرون (٢٠٠٤). علم النفس العام، عمان، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
١٠. السلطي، ناديا سميح، (٢٠٠٤): التعلم المستند الى الدماغ، عمان ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
١١. السليتي، فراس، (٢٠٠٨). التعلم المبني على الدماغ، علم الكتب الحديث، عمان.
١٢. السمدوني، السيد إبراهيم، (٢٠٠١). الذكاء الوجداني و التوافق المهني للمعلم، دراسة ميدانية، عالم التربية، العدد الثالث.
١٣. سيف، ياسر، (٢٠٠١). الذكاء العاطفي رؤية جديدة في شخصية الرئيس مبارك، القاهرة، مكتبة الاسكندرية.
١٤. الشهري، سعد محمد علي، (١٤٣٠ هـ). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف.
١٥. العلوان، احمد، (٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وانماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، مج(٧)، عدد(٢).
١٦. علي، ايمان عباس، (٢٠٠٩). الذكاء العاطفي، مكتبة المورد، الطبعة الاولى.
١٧. القاضي، عدنان محمد عاده، (٢٠١٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد الثالث، العدد(٤).
١٨. كايد، عبدالحق، (٢٠٠٨). الذكاء العاطفي الوجداني Emotional Intelligence مقالة الى الآباء والأمهات والمعلمين، مجلة الدستور، العدد رقم ١٦٧٧٤ السنة ٤٨ - الثلاثاء ٢٣ جماد اول، ١٤٣٥ هـ الموافق ٢٥ آذار ٢٠١٤ م.

<http://www.addustour.com>

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

١٩. المللي، سهاد، (٢٠١١). الفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين، مجلة جامعة دمشق، مج(٢٧)، العدد الاول والثاني.
٢٠. منصور، طلعت الشرقاوي، انور عز الدين، عادل، ابو عوف، فاروق.(١٩٨٩). أسس علم النفس العام. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
٢١. نوفل، محمد بكر،(٢٠٠٧). الذكاء المتعدد في غرفة الصف(النظرية والتطبيق)، دار المسيرة، الطبعة الاولى.
٢٢. هيربرت أي، سايمون،(٢٠٠٣). السلوك الاداري دراسة لعملية اتخاذ القرار في المنظمات، ترجمة هيجان، عبد الرحمن، هنية، عبدالله. الرياض، مطابع معهد الادارة العامة.
23. Abraham,R..(2000).The Role of Job Control as A Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence–Outcome Relationships,, Journal of Psychology, Vol(134),N(2),P.169–85.
24. Cattell, R.B. (1971). Abilities: Their structure, growth, and action. New York. Houghton Mifflin. In en.Wikipedia.org.
25. Cherniss,C.&Goleman, D.(1999).Bringing Emotional Intelligence to the work place. Technical Report Issue by The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organization, Piscataway, N.J. Ruttier,Univeesity.
26. Dalgleish, T. (2004). The emotional brain. *Nature Reviews Neuroscience*, 5, 583–9.
27. Davidson R. ,2000. Cognitive Neuroscience Needs Affective Neuroscience (and Vice Versa). *Brain and Cognition Journal*, University of Wisconsin—Madison ,Vol.42,P:89–92.
28. [http : // www. Emotion / iq . com](http://www.Emotion/iq.com).
29. Jacob Cohen, Patricia Cohen, Stephen G. West, Leona S. Aiken Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences, 3rd ed. (2003). Taylor & Francis Group.
30. Levenson,M.H.(1999).Woekking with emotional Inyelligence:ETC:A Review of General Semantics, vol.56,1,100–128.
31. Mayer, J.D., & Salovey , P. 1997 : What emotional intelligence ?. In Salovey, p. & Sluyter, D. (Ed.), Emotional development and Emotional intelligence: Educational Implication, USA, New York.
32. Mayer, J.D., & Salovey , P. 2002 : Abo emotional intelligence .
33. Mcdoell , L.o & Bell , E.D.1998 : Emotional intelligence and education leadership at east Carolina university ERIC, No: ED.

## قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام.....

34. P. Salovey D. Sluyter (Ed). Emotional development and emotional intelligence: Education implication . USA , New York.
35. Reed,T.G.(2005)."Elementary Principal Emotional Intelligence, Leadership Behavior and Openness: An Exploratory Study". Unpublished Doctoral Dissertation. The Ohio State University.
36. Thurstone, L. L. (1973). The Nature of Intelligence. London: Routledge. In WWW.indiana.edu.