الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي:

علاقة الذكاء الوجداني باتخاذ القرار لدى المراهقين بالثانوية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

اعداد الطالبات:

- **بوسعدية منال**
- **بشيري أمينة**

تحت اشراف الأستاذة:

د. دهيمي شهرزاد

السنة الجامعية:2020/2019

شكر وتقدير

نشكر ونحمد الله الذي وهبنا العلم ووفقنا في انجاز هذه المذكرة واعترافا بالفضل والجميل نتوجه بعميق الشكر والتقدير والامتنان الى الأستاذة د. دهيمي شهرزاد الذي أشرف على هذا العمل وتعهد بالتصويت في جميع مراحل إنجازه حيث زودنا بالنصائح والارشادات التي أضاءت سبل بحثنا فجزاه الله كل خير.

كما لا يفوتنا ان نتقدم مسبقا بخالص الشكر والامتنان الى السادة الكرام أعضاء اللجنة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل الأصدقاء بدون استثناء ولكل من ساعدني في انجاز هذا البحث.

الاهداء

نحمد الله عزوجل عل منه وعونه لإتمام هذا البحث الذي اهديه الى

الذي وهبني كل ما يملك حتى احقق اماله، الى من كان دفعني

تقدما نحو العلى لنيل المبتغى، الى الانسان الذي أمتك الإنسانية بكل قوة، الى الذين سهروا على تعليمي

بتضحيات جسامة مترجمة في تقديسه للعلم،

الى مدرستي الأولى

الى ابي الغالي اطال الله في عمره.

الى التي وهبت فيها كل شيئا، التي رعتني حق الرعاية، وثابت سندي في الشدائد.

وكان دعاؤها لي بالتوفيق، يتبعني خطوة خطوة في عملي الى من ارتحت

كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي بنبع الحنان، امي اعز ملاك العين، جزاها الله

عيني خيرا الجزاء، اليها اهدي هذا العمل لكي ادخل على قلبها شيئا من السعادة الى اخوتي واخواتي.

الى رفاق دربي واعز الأصدقاء.

كما اهدي ثمرة جهدي الى الأستاذة الكريمة دهيمي شهرزاد الذي كلما اظلمت الطريق امامنا رجاءنا اليه فأنارها لنا دون ياس وزرع فينا الامل، كما لا ننسى ان نشكر كل الأساتذة الكرام والزملاء الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي. والى كل من يؤمن بان بذور النجاح التغيير في ذواتها وفي أنفسنا قبل ان تكون في أشياء أخرى.

منال

اهداء

قال تعالى: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك..

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك..

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك..

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار..

إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار.. أرجو من الله يرحمك ويتقبلك من الشهداء

وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والدي العزيز – رحمه الله

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمة

الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

امينة

فهرس المحتويات

مقدمة ..... أ

الفصل الأول: مدخل الى البحث

إشكالية البحث : 1

فرضيات الدراسة : 3

الفرضية العامة : 3

الفرضيات الجزئية : 3

أهمية الدراسة : 4

تحديد المفاهيم: 5

الدراسات السابقة : 5

1) دراسات تناولت متغير الذكاء العاطفي : 5

* الدراسات الأجنبية : 5

* الدراسات العربية : 8

2) دراسات تناولت متغيرات اتخاذ القرار : 10

* الدراسات الأجنبية : 10

* الدراسات العربية : 12

عرض الدراسات السابقة : 15

للفصل الثاني: الذكاء العاطفي (الذكاء الوجداني)

تمهيد 19

1/ التطور التاريخي للذكاء العاطفي : 20

2/ مفهوم الذكاء العاطفي : 24

3/ نموذج القدرة للذكاء العاطفي : 26

5/ مكونات الذكاء العاطفي (أبعاده) : 32

1- مكونات الذكاء العاطفي وفق سالوفاي و ماير 1990 : 33

2- مكونات الذكاء العاطفي وفق جولمان : 33

3- مكونات الذكاء العاطفي حسب روبرت بار أون و جيرالد جيبربنج : 34

4- مكونات الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان و محمد عبد السميع : 35

6/ النماذج المختلطة للذكاء العاطفي :..... 36

الفصل الثالث: اتخاذ القرار

تمهيد 41

1/ مفهوم اتخاذ القرار : 42

2/ أنواع القرارات : 43

3/ خطوات اتخاذ القرار : 43

- تحديد المشكلة.....43

- مرحلة البحث عن البدائل : 43

- مرحلة تقييم البدائل 44

- مرحلة اختيار البديل النسب 44

- تنفيذ القرار : 44

4/ أساليب اتخاذ القرار : 44

أ/ الأساليب النظرية غير الكمية : 45

ب/ الأساليب الكمية :.....45

5/ المدارس العلمية لاتخاذ القرار :..... 46

- المدرسة الواقعية :.....46

- المدرسة الإستراتيجية :.....46

6/ نظريات اتخاذ القرار :..... 47

1- النظرية الكلاسيكية :.....47

2- النظرية الموقفية :.....47

3- النظرية السلوكية :.....47

4- نظرية الاختيار بلا مجازفة :.....48

5- نظرية الاختيار بالمجازفة :.....48

7/ معوقات اتخاذ القرار :.....48

الفصل الرابع: منهجية وإجراءات الدلراسة

تمهيد 50

أولا : المنهج..... 51

ثانيا : مجتمع و عينة البحث 51

أ/ وصف مجتمع البحث :.....51

ب/ عينة الدراسة :.....52

أدوات الدراسة :.....52

أولا : مقياس الذكاء الوجداني 53

1- البعد الأول : إدارة الانفعالات.....53

2- البعد الثاني : التعاطف 54
3- البعد الثالث: تنظيم الانفعالات 54
4-البعد الرابع المعرفة الوجدانية: 54
5-البعد الخامس التواصل الاجتماعي: 54
إجراءات الدراسة الميدانية:(دراسة د. فاطمة غالب) 56
الخصائص السيكو مترية لاختبار الذكاء العاطفي 56
أولا: صدق مقياس الذكاء العاطفي 56
ثانيا: ثبات مقياس الذكاء العاطفي 67
ثالثا: مقياس اتخاذ القرار 68
طريقة تصحيح المقياس 68
صدق وثبات المقياس: 69
1-الصدق لمقياس اتخاذ القرار: 69
2-الثبات لمقياس اتخاذ القرار 70
رابعا: الأساليب الإحصائية 70
الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتفسيره
مقدمة 71
خاتمة 72
قائمة المراجع 74
الملاحق

المقدمة

مقدمة:

تعد المراهقة من أصعب المراحل التي يمر بها الإنسان ى، كما تعتبر مرحلة انتقالية إلى سن الرشد تختلف بدايات و نهايات المراهقة من شخص إلى آخر ، فالمراهق يجد نفسه من طفل حر إلى طفل في قالب راشد تقيده مسؤوليات و نظرات المجتمع نحوه بالإضافة إلى أمال والديه نحو مستقبله ، يعتبر " ستنلي مول " المراهقة ' ولادة ثانية ' و ذلك لما يصاحب المراهقة من تغيرات عضوية جديدة و سريعة و أيضا مرحلة استيقاظ للدوافع الكامنة في حياته كما أنه أضاف المجتمع البحثي لدراسة المراهقة اعتباره أن المراهقة هي مرحلة أزمة فالولادة الجديدة تحدث تصدع في حياته ما يؤدي لفقدان التوازن و صعوبة في التكيف مع جسده في ضوء التغيرات الجديدة و البيئة الاجتماعية التي تنظر له كراشد .

التحليل النفسي يرى أن المراهقة هي مرحلة ترتبط جذورها مع المراحل الأخرى كما تعتبر أنها مرحلة إزالة المظلة الوالدية و التمرد و أنها مرحلة لإعادة تجديد نشاط العديد من العمليات التي تتم منذ الطفولة .

يجد المراهق نفسه أمام العديد من المواقف التي يجب أن يتخذ فيها القرار دون اللجوء إلى أحد كما كان في فترة الطفولة و اتخاذ القرار هو أحد المهارات الهامة لدى الإنسان و أحد المفاهيم المعدة فيه التي ظهرت ضمن أدبيات علم النفس و هو لا يتعلم كباقي المهارات فهو عملية متحركة تلزم الإنسان الاجتهاد لاتخاذ القرار السليم حتى و إن لم تكن هناك بدائل لا تناسبه فهو مرغم على اتخاذ القرار الأقل ضررا الخطأ أن لا يتخذ أي قرار .

قد يؤثر على اتخاذ القرار العديد من العوامل من أهمها الذكاء العاطفي و هو مصطلح عصري له تأثير على تفكير الإنسان لأن هناك قاسم مشترك بين العواطف و التفكير، العقل و القلب و هناك تعاون بينهم لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرار السليم .

لقد برز مفهوم الذكاء العاطفي في نهاية القرن العشرين و بداية القرن الحالي نتيجة لجهود العلماء في تفسير النجاح في اتخاذ القرارات و إدارة الجماعات و المنظمات، و التواصل مع الآخرين ، و تحقيق الرضا و النجاح في الحياة بصفة عامة .(هاشم ، 2004 ، ص 131)

إن نجاح الفرد يعد مد على قدرة الفرد على المزاوجة بين قدراته العقلية و الانفعالية، و يعتبر ذوي الذكاء العاطفي من أكثر الناس انخراطا في المجتمع و أكثرهم تشكيلا للعلاقات و منه فإنه يكتسب منها خبرات كثيرة قد تساعده على تحديد مساره و توجهه الحياتي أو العملي.

وقد تناولت دراستنا الموسومة بالذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لحا تلك المتغيرات المشار اليها انفا من خلال خطة بحث احتوت على:

فصل اول بعنوان الاطار العام لإشكالية جاءت فيه إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، اهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة.

وجانب نظري تضمنت فصلين فصل حول متغيرات الذكاء العاطفي وفصل حول متغيرات اتخاذ القرار.

وجانب تطبيقي فتضمن قسم منهجي تطرقنا فيه لمنهج الدراسة وعينة وأدوات الدراسة والأساليب الاجتماعية للدراسة.

وفصل أخير حول عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها على ضوء الفرضيات وما هو ما لم يتم اكماله نظرا للظروف الوبائية التي تعيشها البلاد وفي الأخير ختمنا بحثنا هذا بخاتمة.

الفصل الأول:
مدخل الى البحث

إشكالية البحث :

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري في علم النفس لذلك فقد استقطب اهتمام الكثير من الباحثين و المختصين في علم النفس فهو يلعب دورا هاما في حياة الفرد ، فبناءا عليه تتحدد الكثير من الخطوط الرئيسية لمستقبلنا و أهدافنا و خبراتنا الراهنة و اللاحقة ، و قد جاء هذا المفهوم مكمل للنظرية التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص العاطفية و الوجدانية و الشخصية و الاجتماعية للسلوك الذكي للفرد .(أحمد، 2011 ،ص482)

تكمن أهمية الذكاء العاطفي في قدرتنا على استغلال مواهبنا و قدراتنا لتحسين حياتنا العملية و تخطي العقبات المستجدة التي تواجهنا خاصة في ضوء التطور السريع الذي تشهده مختلف مجالات الحياة ، هذا التنامي السريع في هذه المجلات يفرض خلق جيل يتماشى و يتكيف مع هذه التغيرات قادر علي على اتخاذ قرارات سليمة صحيحة و يشير " ستيفن هير" للذكاء العاطفي بأن ' قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه ، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية و لمن حوله ' .(جلال ، 2008 ، ص 76)

فإن اتخاذ القرار يعتبر أحد استراتيجيات التفكير فهو عملية معقدة تتطلب عمل منسجم لجميع العمليات الإدراكية و مهارات التفكير العليا كالاستنباط و التحليل و التقويم و الاستقراء بالإضافة إلى العمليات النفسية ، بعض الباحثين الذين تناولوا عدة مواضيع متعلقة بالإدراك و التفكر و غيرها لمساعدة الإنسان على تقدير الحقيقة و الوصول إلى القرار الصحيح و يشير " هارسيون Harrsion 1974 " إلى اتخاذ القرار بأنه عملية عقلية تنطوي على إصدار الحكم باختيار أنسب السلوكيات في موقف معين ، كما أشار إلى أن عملية اتخاذ القرار تتم بعد الفحص الدقيق للبدائل الممكنة التي تقود إلى تحقيق الأهداف .(الحزامي ، 1992 ، ص 22)

إن موضوع بحثنا يلامس بعدا هاما هو الموازنة بين القدرات الفردية و القرارات التي يصل إليها الفرد في حياته سواء العملية أو المهنية أو في موقف آخر ، فمن المعترف أن الآباء من يتخذ القرار في الغالب بالنيابة على أبنائهم خاصة في سن حرجة مثل المراهقة حيث يتدحرج المراهق بين مجموعة من القرارات قد تكون خاطئة و مؤثرة على حياته إن لم يحسن الاختيار منها لذلك يتخذ الوالدين هذه الخطوة ضننا منهم أنهم يحمون أبناءهم من الشعور بالذنب إن سلكوا مسار خاطئ في أحد قراراتهم ، هذا الظن غالبا ما يكون عدم تقدير الوالدين لقدرة أبنائهم هذا ما يجعلهم يقعون في سوء الظن بقدرة أبنائهم أو المغالاة كل هذا يؤدي عدم قدرة أبنائهم على تعلم مهارة اتخاذ القرار و الاعتماد و التبعية للوالدين في كل مناحي الحياة ، حيث توصلت بعض الأبحاث و الدراسات إلى وجود ضعف واضح لدى الأفراد في هذه القدرة بسبب عدم امتلاكهم لأدوات مهارة اتخاذ القرار ، و منه فإن بيانات المراهق تكون مشوهة و غير كاملة في بعض العناصر المتعلقة باتخاذ القرار لذلك يكون من الصعب عليه أن يتأكد من نتائج هذا القرار .

حيث تشير دراسة (اليوسف 2011) التي سلطت الضوء على علاقة الذكاء العاطفي باتخاذ القرار لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدارس التعليم العام و الأهلي و طبقت عينة الدراسة المتمثلة ب (508) معلما و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء للأداء على مقياس الذكاء العاطفي و بين الدرجة الكلية للأداء على مستوى اتخاذ القرار وفقا لمتغيرات الدراسة ، أما عن دراسة (مهيرات 2010) التي أجريت على عينة (169) امرأة و توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى المرأة الأردنية العاملة في المراكز القيادية بوزارة التنمية الاجتماعية .

و بالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمركز حول العلاقة بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار لدى عينة من المراهقين لمعرفة كيف يصيغ المراهقين قراراتهم وقت ما يملكونه من ذكاء عاطفي.

و كل هذا يدفعنا لطرح التساؤل العام التالي :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار لدى المراهقين ؟

و الذي تندرج تحته التساؤلات الجزئية التالية :

1/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار تغرى لمتغير الجنس ؟

2/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار تغرى لتخصص (علمي / أدبي) ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفية و اتخاذ القرار لدى المراهقين المتمدرسين في الثانوية .

الفرضيات الجزئية :

1/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار لدى المراهقين المتمدرسين في الثانوية تعزى لمتغير الجنس (إناث/ذكور).

2/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار لدى المراهقين المتمدرسين في الثانوية تعزى لمتغير التخصص (علمي/أدبي) .

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالحياة العملية و العلمية و تأثيرها الكبير على كل جوانب شخصية الفرد و نوعية حياته ، لذلك ركزت الدراسات و أكدت على مكانة و ضرورة دراسة الذكاء العاطفي و ارتباطه بمختلف القدرات و المهارات و من أهم المهارات و أكثرها تأثيرا هي مهارة اتخاذ القرار ، فلا توجد وظيفة إنسانية تتطلب قدرا كبيرا من الطاقة الفكرية و الانفعالية أكثر من مهارة اتخاذ القرار ، هذا ما دفعنا للبحث المعمق في هذه العلاقة .

كما تكمن أهمية الدراسة أيضا في أنها تتناول أحد الموضوعات الحديثة و هو الذكاء العاطفي فرغم التناول الكثير له في الدراسات الأجنبية و لا زالت بالبحث و التجريب إلا أنه لا يزال في طور النمو و البحث في البيئة العربية فاختلاف النتائج في الدراسات التي تناولته يوضح لنا أنه لا يزال بحاجة إلى البحث المعمق فيه سواء من الجانب النظري أو التطبيقي.

و ترجع أهمية الدراسة لتناولها لاتخاذ القرار الذي يعد نشاطا أساسيا في الحياة المعاصرة سواء للفرد أو الجماعة فالفرد في المسيرة التطورية لحياته يواجه مواقف يكون فيها بحاجة لحسم الأمور و اتخاذ القرار فيها .

و في الأخير نستخلص أهمية موضوع بحثنا في النقاط التالية :

1/ أهمية موضوع البحث لما له أثر على الفرد و الجماعة .

2/ أهمية توعية الأفراد بـــتأثير القرارات الخاطئة و القرارات الناجحة على حياتهم .

3/ ندرة الدراسة التي تتناول مهارة اتخاذ القرار و العوامل المؤثرة عليها .

4/ ضرورة التعريف بمراحل اتخاذ القرار للوصول للقرار السليم .

الأهداف المتعلقة بالتساؤلات و الفرضيات :

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة الذكاء العاطفي و علاقته باتخاذ القرار لدى عينة من المراهقين المتمدرسين بالثانوية لذا يدفعنا إلى محاولة تحقيق الأهداف التالية :

1/ الوقوف على العلاقة بين الذكاء العاطفي و مهارة اتخاذ القرار .

2/ معرفة إذا كانت هناك فروق بين المراهقين المتمدرسين في الثانويات في ما يخص متغيري الدراسة تعزى المتغير الجنس .

3/ معرفة إذا كانت هناك فروق بين المراهقين المتمدرسين في الثانويات تعزى لمتغير التخصص (علمي/أدبي) .

تحديد المفاهيم:

- **الذكاء العاطفي :** الدرجة التي يتحصل عليها المراهق على مقياس الذكاء العاطفي المستعمل في الدراسة .

- **المراهقين :** عينة من التلاميذ المتمدرسين بالثانوية عثمان بن عفان للموسم الدراسي 2020/2019 .

- **اتخاذ القرار :** الدرجة التي يتحصل عليها المراهق على مقياس اتخاذ القرار المستعمل في الدراسة .

الدراسات السابقة :

تلعب الدراسات السابقة دور كبير في البحث العلمي حيث تعطي للباحث تصورا معمقا عن موضوعه حد ما يجعله يبحث عن الدراسات السابقة ترتبط بموضوع بحثه .

1) دراسات تناولت متغير الذكاء العاطفي :

*** الدراسات العربية :**

1/ الباحث فتون خرنوب 2003 :

الموضوع: الذكاء الوجداني و علاقته ببعض السمات الشخصية .

الهدف : معرفة الفروق بين مرتفعي و منخفضي الذكاء الوجداني في بعض سمات الشخصية .

العينة : (400) من طلاب الصف الثالث ثانوي (211) طالب (186) طالبة متوسط أعمارهم 3-17 سنة .

الأدوات : مقاييس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS) لماير و آخرون بعد ترجمته و تقنينه على البيئة المصرية ، كما طبقت استفتاء الشخصية للمرحلة الإعدادية و الثانوية (الكاتل) و اختبار الأشكال المتضمنة (لأولتمان و راسكن) .

النتائج : - أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يتمتعون بمستويات أعلى من الذكاء العام مقارنة بأقرانهم من منخفضي الذكاء الوجداني .

- انخفاض مستوى الذكاء الوجداني بدرجة كبيرة لدى متعاطي الخمر و المخدرات .

- لا توجد أي علاقة ارتباطية بين انخفاض الذكاء الوجداني و ظهور المشكلات .

2/ الباحث محمد هاشم 2004 :

الموضوع: الذكاء العاطفي و علاقته بالصحة النفسية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية .

الهدف : التوصل إلى علاقة بين الذكاء العاطفي و الذكاء العقلي و الجنس و العمر و الصحة النفسية .

العينة : 297 من طلبة و طالبات المدارس الثانوية العامة بمحافظة الاسماعلية تتراوح أعمارهم من 15 إلى 17 سنة .

الأدوات : مقاييس هي مقياس الذكاء العاطفي و اختبار الذكاء العاطفي و اختبار الذكاء المصور بعد التحقق من صدقها و ثباتها .

النتائج : – الذكاء العاطفي يرتبط بالذكاء العقلي التقليدي إلا أنه ليس نسخة منه .

– الذكاء العاطفي ينمو بإزدياد عمر المراهق علاوة على أنه يوجد ارتباطات دالة إحصائيا بين بعدي التعاطف و تنظيم الانفعالات و الصحة النفسية .

3/ الباحث سعادة رشيد 2005 الجزائر :

الموضوع : الذكاء الانفعالي و علاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الاكمالي و الثانوي دراسة ميدانية لولاية ورقلة .

الهدف: – معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي و مستوى القيادة التربوية لدى المديرين في ظل بعض المتغيرات (المرحلة التعليمية : الأقدمية المهنية و السن) .

– معرفة الفروق الفردية المتعلقة بالذكاء الانفعالي و القيادة التربوية بين أفراد العينة في ظل متغيرات المرحلة التعليمية الأقدمية المهنية و السن .

العينة : 72 مديرا للتعليم الاكمالي و الثانوي .

الأدوات : قائمة الكفاءات الانفعالية الإصدار الثاني تطوير ' روياتزيس و جولمان' سنة 2002 .

– اختبار القدرة على القيادة التربوية إعداد محمد منير مرسي .

النتائج : أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين مستوى الذكاء الانفعالي و مستوى القدرة على القيادة التربوية ، كما بينت أن هذه العلاقة لم تتغير ببعض المتغيرات المتمثلة في المرحلة و الأقدمية المهنية و السن .

كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي التربوية بين المديرين في ظل متغيري الأقدمية المهنية و السن، بينما وجدت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بينهم في ظل متغير المرحلة التعليمية. (سعادة 2005 ، ص 174)

*** الدراسات الأجنبية:**

1/ الباحث ليندلي Lidly 2001 :

الموضوع : الذكاء العاطفي و بعض المتغيرات الشخصية .

الهدف : توضيح العلاقة بين الذكاء الوجداني و بعض المتغيرات الشخصية (الانبساطة ، التكيف) .

العينة : 316 طالبا (105 طالب ، 211 طالبة)

الأدوات : قائمة جولمان للكفاءات ، بعض مقاييس الشخصية .

النتائج : أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني و بعض المتغيرات الشخصية (الانبساطية) ، كفاءة الذات ، تقدير الذات ، التفاؤل و جهة الضبط الداخلية و التكييف ، بينما توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصبية ، كما أظهرت الدراسة أيضا أنه لا توجد فروق بين الطلبة و الطالبات في الذكاء الوجداني .(رمضان ، 2010 ، ص 55)

2/ الباحث ماكاليبو Meccalupo 2002 :

الموضوع : دور الذكاء الوجداني في القيادة .

الهدف : معرفة العلاقة بين القيادة و ثلاثة عناصر أساسية (الذكاء الوجداني ، قوة الاستراتيجيات ، القيادة الموقفية) .

النتائج : دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الوجداني و عملية اتخاذ القرار لدى قادة المدارس .

كما دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الوجداني و قوة الاستراتيجيات و القيادة الموقفية ، و بالتالي يعد الذكاء الوجداني أحد العوامل الرئيسية التي تساعد على

تحديد مستوى النجاح في الدور القيادي و أشارت تلك النتائج إلى أن الذكاء الوجداني يمكن أن يكون متعلما و يرتقي مع العمرة و الخبرة .

3/ الباحث كيمبرلي و بارشرد Kimberly & Barchard 2004 (بريطانيا) :

الموضوع: قياس طبيعة كفاءات الذكاء الانفعالي و علاقته بالقدرات الأخرى و المتغيرات الشخصية .

الهدف : الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي و القدرات المعرفية و متغيرات الشخصية الأخرى .

العينة : 176 طالبا من خريجي جامعة كولومبيا منهم 60 ذكور و 116 إناث تتراوح أعمارهم بين 18-42 سنة .

الأدوات : - مقياس الذكاء الانفعالي (MSCEI) إعداد مابروسالوفي

- مقياس الذكاء الاجتماعي (OGSI) إعداد جبنفورد

- مقياس التقرير الذاتي لقدرات الذكاء الانفعالي إعداد بارشرد هاكستاني

النتائج : كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي و القدرات المعرفية من جهة مع متغيرات الشخصية و مع المتغيرات الشخصية من جهة أخرى كما كشفت أيضا عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة مقبولة بين الذكاء الاجتماعي و القدرات المعرفية المتبقية بمتغيرات الشخصية ارتباطا دالا مقبولا بينما مكونات الذكاء الانفعالي ذات ارتباط ضعيف مع القدرات المعرفية . (المللي 2011 ، ص296)

4/ الباحث : ساهين ، جولر ، باسم Sahin .N , Guler . M , Basim.HN 2009 :

الموضوع : الذكاء المعرفي و علاقته بالذكاء العاطفي و المقاومة لأعراض الإجهاد لدى الشخصية من النمط A

Research Titlle : the relation ship between coguitive intelligence emotional intelligence , coping and stress symptoms in the context of type a personality paltern.

الهدف : تحديد العلاقة بين الذكاء المعرفي و الذكاء العاطفي و التعامل مع أعراض الإجهاد لدى الأفراد ذوي الشخصية من نمط A .

العينة : 271 طالب جامعي قسموا لمجموعتين مجموعة تضم الأفراد ذوي الشخصية A و مجموعة مؤلفة من الأفراد ذوي الشخصية B .

الأدوات : مقياس دافن للمصفوفات المتتابعة و مقياس الذكاء الانفعالي و أسبابه لطرق المقاومة .

النتائج : أظهرت النتائج أن أعراض الإجهاد ترتبط ارتباطا سلبيا مع التكيف الفعال و إدارة الضغوط و أبعاد الحالة المزاجية العامة لمقياس الذكاء الانفعالي و ترتبط ارتباطا إيجابيا المواجهة غير الفعالة بالشخصية من النمط A و يتوقع ارتفاع أعراض الإجهاد لدى الإناث أظهر تحليل الانحدار أنه من المتوقع أن ترتفع أعراض الإجهاد بشكل ملحوظ لدى الأفراد ذوي الشخصية من النمط A و ذلك يعود للاستخدام غير الكافي لأساليب المقاومة الفعالة و الانخفاض بعنصر المزاج العام على مقياس الذكاء الانفعالي .

2) دراسات تناولت متغيرات اتخاذ القرار :

*** الدراسات العربية :**

1/ الباحث السبيعي 2002 :

الموضوع : أساليب التفكير و علاقاتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة .

الهدف : معرفة علاقة بين أساليب التفكير و اتخاذ القرار .

العينة : 109 من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة .

النتائج : – توجد علاقة ارتباطية سالبة غير دالة بين اتخاذ القرار و كل من التفكير الواقعي و التحليلي .

– توجد علاقة موجبة غير دالة مع التفكير المثالي .

– توجد علاقة ارتباطية سالبة غير دالة بين اتخاذ القرار و التفكير العلمي .

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في أساليب التفكير و اتخاذ القرار تبعا لمتغيرات الدراسة (العمر ، التخصص ، المستوى التعليمي ، الخبرة) .

– لا توجد فروق بين عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعا لاختلاف أساليب التفكير .

2/ الباحث محمد التميمي و غيد سمير ثابت 2008 (بغداد) :

الموضوع : الذكاء الاجتماعي و علاقته بجودة اتخاذ القرار .

الهدف : – إيجاد الفروق في الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة وفق متغير الجنس و التخصص .

– إيجاد الفروق في طبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و جودة القرار لدى طلبة جامعة وفق متغيري الجنس و التخصص الدراسي .

العينة : 200 طالب و طالبة .

الأدوات : استخدام مقياسي الذكاء و جودة القرار و هما من بناء الباحثين .

النتائج : – وجود فرق دال إحصائيا في درجة الذكاء الاجتماعي وفقا لمتغير الجنس و لصالح الذكور .

– وجود فرق دال إحصائيا في درجة الذكاء الاجتماعي وفقا لمتغير الجنس و لصالح التخصص و لصالح التخصص الإنساني .

– وجود فرق دال إحصائيا في درجة جودة القرار وفقا لمتغير الجنس و لصالح الإناث .

– لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة جودة القرار وفقا لمتغير التخصص (إنساني – علمي) .

3/ الباحث عبد المجيد عبد الحميد حكيم 2008 (مصر) :

الموضوع : أثر تفاعل البرنامج الدراسي مع البيئة الدراسية على مهارات اتخاذ القرار .

الهدف : التعرف على أثر البرنامج التعليمي بكلية المعلمين –جامعة أم القرى .

العينة : 240 طالب من طلاب كلية المعلمين بجامعة أم القرى .

الأدوات : مقياس اتخاذ القرار من إعداد الجميل محمد .

النتائج : – كلما كان المناخ السائد في الكلية قائم على الود و العلاقات الطيبة بين الإدارة و الأساتذة و الطلاب كلما كان هناك فرصة لتنمية القيم التشاورية و الأنشطة الاجتماعية و التي تساعد على تنمية مهارات اتخاذ القرار .

– تأثير البرنامج الدراسي على تنمية مهارات اتخاذ القرار لدى الطلاب ضعيف .

4/ الباحث مسعد محمد علي الشهري 2010 (السعودية) :

الموضوع : الذكاء الوجداني و علاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام الخاص بمحافظة الطائف .

الهدف : الكشف عن العلاقة الذكاء الوجداني و اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تبعا للمتغيرات التالية العمل (العام و الخاص) ، المؤهل العلمي ، و عدد سنوات الخبرة في العمل ، الدورات التدريبية ، العمر ، الحالة الاجتماعية (أعزب ، متزوج) .

العينة : 508 موظف من موظفي القطاع العام و القطاع الخاص بمحافظة الطائف .

الأدوات : – مقياس الذكاء الوجداني إعداد عثمان و رزق الله .

– مقياس اتخاذ القرار إعداد عبدون 1979 .

النتائج : – هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني و بين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى عينة الدراسة .

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى العينة وفقا لمتغيرات الدراسة .(الشهري 2010 ، ص 110–111)

*** الدراسات الأجنبية :**

1/ الباحث كارلسون Carlson 1990 :

الموضوع : محاكات الحكم على قرار المخاطرة .

الهدف : التعرف على المحك الذي يعتمد عليه الحكم على القرار .

العينة : 35 طالبا في المرحلة الجامعية .

الأدوات : مقياس المخاطرة .

النتائج : المكاسب هي المحك الرئيسي الذي يتم الاعتماد عليه في التقدير الخطر ، فكلما زاد مكاسب زاد تهوين الخطر و بالتالي زاد الإقدام على اتخاذ المخاطرة ، كما أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار و اتخاذ المخاطرة .

2/ الباحث هامر شميت (و.م.أ) Hammer Schmidt 1996 :

الموضوع : قائمة كيرتون للتكيف و نسبة نجاح اتخاذ القرار الجماعي

Research Title : liskortonto adapt , and the success rate of collective decision – making .

الهدف : الكشف عن العلاقة بين الإبداع التكيفي و اتخاذ القرار الناجح لدى المديرين .

العينة : 40 مديرا و مديرة يعملون في قطاعات مختلفة .

أداة البحث : قائمة كيرتون للتكيف .

النتائج : إن المديرين ذوي الأساليب غير الإبداعية يتخذون قرارات جماعية أقل نجاحا .

3/ الباحث جيتس 2001 :

الموضوع : أنماط القيادية و موقف المدرسين اتجاه المشاركة في اتخاذ القرار .

الهدف : التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية للمدير و موقف المدير اتجاه المشاركة في اتخاذ القرار في ولاية تكماس الأمريكية .

النتائج : هناك العديد من العوامل التي تجعل المدير مشاركة المدرسين في اتخاذ القرارات المدرسية فالمدير ذو النمط القيادي المشارك بتأثر بعاملي الخبرة .

4/ الباحث عزمي محمد بظاظو 2011 (فلسطين) :

الموضوع : أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا .

العينة : 87 مديرا

الأدوات : مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحث .

مقياس الأداء الوظيفي من إعداد الباحث .

النتائج :- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي و العمر .

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الجنس .

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الدرجة الوظيفية .

– عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي .(بظاظو 2010 ، ص 154)

عرض الدراسات السابقة :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين لنا :

– من حيث الأهداف :

1/ تناولت الدراسات الذكاء العاطفي علاقته بمتغيرات الشخصية ' ليندلي ' (2001) أو علاقته بين القيادة و ثلاثة عناصر أساسية (الذكاء الوجداني ، قوة الاستراتيجيات ، القيادة الموقفية) كدراسة ماليبو (2002) أو علاقته بعض السمات الشخصية فتون خرنوب (2003) ، و علاقته بالقدرات المعرفية و متغيرات الشخصية كدراسة كيمبري و يارشاد (2004) ، أو علاقته الصحة النفسية كدراسة محمد هاشم (2004) ، و علاقته بالقيادة التربوية في المؤسسات التربوية كدراسة سعادة (2005) ، أو علاقته بالذكاء المعرفي و التعامل مع أعراض الإجهاد لدى الأفراد ذوي الشخصية من نمط A كدراسة جولر باسم (2009) و علاقته بالأداء بالأداء الوظيفي بظاظو (2011) .

2/ تناولت دراسات اتخاذ القرار علاقته بمخاطرة كدراسة كارسون (1990) و منها تناول قائمة كيرتون للتكيف و نسبة نجاح اتخاذ القرار الجماعي كدراسة هامر شميت (1996) و أنماط القيادية و موقف المدرسين اتجاه المشاركة في اتخاذ القرار كدراسة جيتس (2001) و علاقته بأساليب التفكير كدراسة السبيعي (2002) أو علاقته بالذكاء الاجتماعي كدراسة محمد التميمي و غيد سمير ثابت (2008) و أثر تفاعل البرنامج الدراسي مع البيئة الدراسية على مهارات اتخاذ القرار كدراسة عبد المجيد عبد الحميد حكيم (2008) أو علاقته بالذكاء الوجداني كدراسة مسعد محمد علي الشهري(2010) .

– من حيث العينة و الأدوات :

أغلب الدراسات السابقة طبقت على الطلاب و اختلفت العينات الدراسات السابقة من دراسة إلى أخرى فمنها من طبق على الطلاب كدراسة ليندلي (2001) و دراسة فتون خرنوب (2003) و دراسة كيمبرلي و بارشرد (2004) ، و محمد هاشم (2004) و دراسة عبد المجيد عبد الحميد (2008) و ساهين جولر باسم (2009) ، و منها من طبق على المدراء كدراسة هامر شميث (1996) ، السبيعي (2002) ودراسة سعادة(2005) و محمد بظاظو (2008) و دراسة محمد التميمي و غيد سمير ثابت (2008) .

أما الدراسة الحالية فقد استهدفت المتمدرسين المراهقين التي درست الذكاء العاطفي و علاقته باتخاذ القرار لدى المراهقين .

- من حيث النتائج :

توصلت الدراسات السابقة إلى :

وجود علاقة بين الذكاء العاطفي و متغيرات البحثية أخرى كدراسة ليندلي (2001) ، مكالبو (2002) ، فنون خرنوب (2003) ، كيمبرلي و بارشرد (2004) ، سعاد رشيد (2005) ساهين جولر باسم (2009) .

وجود علاقة بين اتخاذ القرار و متغيرات بحثية أخرى كارسون (1990) ، السبييعي (2002) ، محمد التميمي و غيد سمير ثابت (2008) ، عبد المجيد عبد الحميد (2008).

وجود علاقة بين اتخاذ القرار و متغيرات بحثية أخرى كدراسة السبيعي (2002) ، محمد التميمي (2008) .

وجود علاقة بين الذكاء العاطفي و متغيرات بحثية أخرى كدراسة فتون خرنوب (2003) ، عزمي بظاظو (2011) .

وجود علاقة بين الذكاء الوجداني و عملية اتخاذ القرار كدراسة ماكبالو (2002) .

توجد فروق دالة بين الذكاء العاطفي و بعض متغيرات الشخصية كدراسة ليندلي (2001) ، كيمبرلي و بارشرد (2004) .

توجد فروق دالة إحصائيا تعزى لعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأطوار كدراسة جينس .

توجد فروق دالة إحصائيا في درجة جودة القرار وفقا لمتغير الجنسي كدراسة محمد التميمي و غيد سمير ثابت (2008) .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى العينة وفقا لمتغيرات الدراسة كدراسة الشهري (2010) .

توظيف الدراسات السابقة:

1/ نقاط التشابه بين الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة بالمنهج المستخدم فمعظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي (كدراسة هامر شميث وفتون خرنوب)، كل الدراسات تهدف لمعرفة أثر متغيرات متعددة على مهارة اتخاذ القرار وكذلك الدراسة الحالية تهدف لدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار.

تشابهت من حيث المتغيرات فالعديد من الأبحاث السابقة تناولت متغيرات الجنس والاختصاص كدراسة محمد التميمي وغير سمير ثابت (2008).

2/ نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

جاءت هذه الدراسة امتدادا للدراسات العربية و الأجنبية التي اهتمت بدراسة الذكاء العاطفي و علاقاته باتخاذ القرار ّ، صحيح أن بعض الدراسة قد تطرقت بشكل مباشر أو غير مباشر إلى موضوع هذه الدراسة إلا أن لم يدرس بصورة مباشرة العلاقة بين الذكاء العاطفي و علاقته باتخاذ القرار لدى المراهقين المتمدرسين بالثانوية .

3/ تساعد الدراسات السابقة على إيضاح مشكلة البحث العلمي ، كما أنها تقوم بمساعدة الباحث على معرفة المجالات المتعلقة ببحثه و استفادة منها و تتمثل مدى استفادة منها في:

- رؤية بحثية واضحة الكيفية معالجة المشكلات السابقة ، كتحديد المتغيرات البحثية و صياغة الفروض و اختيار طريقة تحديد العينة البحثية .
- الإفادة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري .
- الإفادة في التعرف إلى نموذج الدراسة و إعداد الاستبانة .
- الإفادة من المراجع و الكتب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة لتوفير الوقت .

الفصل الثاني: الذكاء العاطفي (الذكاء الوجداني)

تمهيد:

إن النظرة الحديثة لأهمية الجانب الوجداني أو العاطفي كما هو متعارف عليه عند البعض و دوره في العمليات العقلية للفرد، و تأثيرها في صحته النفسية و البدنية، إلى جانب أعمال الباحثين السابقتين " ثورندايك " (الذكاء الاجتماعي) و ستيرزيرج (الذكاء العملي) و جاردنر (الذكاء الشخصي) مهدت الطريق لبروز مفهوم الذكاء الوجداني .

و على الرغم أن أول من أطلق مصطلح الذكاء الوجداني هما " Salovey & Mayer" اللذان بدءا سلسلة أبحاثهما على المفهوم في سنة 1990 فإن فضل انتشار هذا المفهوم يرجع إلى جولمان " Goleman " في كتابة الذكاء الوجداني الذي تبعته سلسلة من الكتب و المقالات التي تناولت الجوانب النظرية و تطبيقات المفهوم في المجالات و الميادين التربوية و التنظيمية و الاجتماعية .(الخضر ، 2002 ، ص13)

و قد تعددت المداخل التي تناولت الذكاء الوجداني بالدراسة من أهم المداخل : نماذج القدرة العقلية للذكاء الوجداني التي تركز على الانفعالات ذاتها مع الفكر ، و نماذج مختلطة للذكاء الوجداني التي تناولت القدرة العقلية بالإضافة إلى خصائص أخرى كالدافعية و حالات الشعور (التدفق و النشاط الاجتماعي) .

إن مفهوم الذكاء الوجداني يعتبر حديثا نسبيا مقارنة بالذكاءات الأخرى التي تم تمحصها و تدقيقها من قبل الباحثين و المهمتين و قد جاء هذا المفهوم مكان للنظرية التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص العاطفية و الو الوجداني و الشخصية و الاجتماعية للسلوك الذكي للفرد .(أحمد ، 2011 ، ص 482)

1/ التطور التاريخي للذكاء العاطفي :

رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديث نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث و التنظير في علم النفس و هذا ما يؤكده " ماير " فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من 3 أقسام :

أ/ المعرفة : و تتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر و التفكير و إصدار الأحكام ... .

ب/ الوجدان : يتضمن الانفعالات و المشاعر و المزاح ... .

ج/ الدوافع : يتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا و حاجاتنا السلوكية ... فخلال القرن الماضي كانت هناك إشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء و منهم :ثث

– ثروندايك عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء و التي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرد " المهارات اللغوية الرياضية " " الذكاء العملي " " التعامل مع الأشياء " " الذكاء الاجتماعي " " مهارة التعامل مع الآخرين " ، و قد عرف ثروندايك الذكاء الاجتماعي على أنه " القدرة على فهم الفرد للحالات الداخلية و الدوافع و السلوكات لديه و لدى الاخرين و على التصرف اتجاهها في أفضل صورة على أساس تلك المعلومات " .

– كما أشار سيرمان 1927 إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية و الوجدانية للآخرين و إلى أمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكولوجيا بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات و قد عرفها سيرمان بأنها " القدرة على إدراك أفكار و مشاعر الآخرين حوله عن طريق التمثيل بينهما و بين عالمه الخارجي " .(حسن،2007 ، ص 18)

- و في سنة 1940 عرف ديفيد ويكسار الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف و على التفكير بعقلانية و على التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية و في سنة 1943 أكد ويكسار بضرورة القدرات العاطفية للتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة و قد أشار إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف و النجاح في الحياة و أكد أن هذه العوامل لها دور كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية .(حسين حسين ،2006،ص21)

- في الفترة 1970- 1989 تعرضت الانفعالات للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة و الوجدان و دراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار و ساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي artificiel intelligence (استخدام الحاسوب في فهم المواقف الانفعالية و أسبابها) .

و كذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المعرفة و الانفعال مما ساهم في بدء مرحلة الاختيار التجريبي بشكل رسمي .

- و في سنة 1973 عرض أبو حطب لأول مرة نموذجه المعرفي المعلوماتي للقدرات العقلية و الذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاث فئات هي : الذكاء المعرفي ، الاجتماعي ، الوجداني .(مدثر ، 2002 ، ص 23)

- و في عامك 1983 أكد " هوارد جاردنر " في كتابه ' أطر العقل ' الذي قد=م فيه نموذجه عن الذكاءات المتعددة التي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه و الآخرين و قدرته على استخدام و توظيف هذا الفهم يعد أحدا أنواع الذكاء .(الخوالدة ،2004 ، ص 29) ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء و اعتبرها مهمين أكثر من الذكاء الذهني و هما :

1- **الذكاء الشخصي :** (داخل الشخص) و هو معرفة الذات و القدرة على التصرف و الوعي بالحالات المزاجية و الدوافع و الرغبات ، و القدرة على الضبط الذاتي و الاحترام الذاتي .

2- **الذكاء البيئي :** القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين و التمييز بينهما و إدراك نواياهم و دوافعهم و مشاعرهم و يتضمن الحساسية لتغيير الوجه و الصوت و الإيماءات ، و القدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة .(رياش الصافي ، 2006 ، ص228)

- و في عام 1985 توصل العالم النفسي "روبر ستيرنبرج " من خلال الأبحاث إلى نفس النتائج التي توصل إليها ، " ثروندايك " و التي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز علن القدرات الأكاديمية كما أن له دور أساسي في أن يجعل الناس يتصرفون جيدا حبال تفاصيل حياتهم العلمية ، و في السنوات الأخيرة توصل مجموعة من العلماء النفسانيين إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها جاردنر إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضعيفة من المهارات اللغوية و الرياضية التي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة و في الحياة التعليمية كافة ، لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات تهدي إلى سبيل الحياة المتشبعة و المختلفة عن البيئة الأكاديمية .(جولمان ، 2000 ، ص 67)

و يبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي هو B.Bayane طالب جامعي في عنوان رسالته للدكتوراه عام 1985 في كلية أمريكية حيث قدم في أطروحته إطارا نظريا و فلسفيا لإلقاء الضوء على طبيعة الذكاء العاطفي و خصائصه و كيفية التطوير في أنفسنا و في الآخرين عن طريق التربية و التعليم .

شهد مطلع التسعينات تقاليد كبيرة في الدراسات المتعلقة بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة و في ميدان العمل بصفة

خاصة و أظهرت نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت عوامل النجاح الإنساني إن نسبة ارتباط الذكاء المعرفي بالنجاح الاجتماعي و المهني تتعدى % 20 بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل نفسية و اجتماعية .

عام 1990 ظهر مصطلح الذكاء العاطفي أول مرة على يد سالوفاي من جامعة "Yale " و مايرمن من جامعة " Hampshier " اللذان اعتبرا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي و تم تعريفه آن ذاك على أنه " القدرة على معرفة مشاعرنا و انفعالاتنا و التمييز بينهما و استخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير و السلوك " .

لقد قدم ماير و سالوفاي نموذج الذكاء العاطفي في كتابهما (الخيال ، المعرفة ، الشخصية) و قاما بمحاولة تأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي .

و في عام 1996 ظهور جولمان العالم النفسي في دراسات المخ و علوم السلوك أصدر كتابه في الذكاء العاطفي " الذكاء العاطفي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء " و قد حقق هذا الكتاب أعلى نسبة مبيعات في العالم فقد كان له الفضل في انتشار مفهوم الذكاء العاطفي و في هذا الكتاب جمع جولمان مجموعة الأبحاث التي تناولت تأثير مراكز المخ على انفعالات الفرد و من ثم على أدائه و علاقاته مع الآخرين ، و استمرت جهود جولمان في دراسته للذكاء الوجداني فأصدر كتابا عاما 1998 بعنوان " العمل بلا ذكاء وجداني " أهمية الذكاء الوجداني للفرد في مجال العمل .

و في نفس العام قام ' جاك بلوك ' الباحث في جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء بشكل مستقل عن الذكاء العاطفي بشكل مستقل عن الذكاء و أشارت نتائج الدراسة إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية و اقل تميزا في الجوانب الشخصية أما المتميزون في الذكاء العاطفي مستقل عن الذكاء فكانوا أكثرا تميزا في الجوانب الاجتماعية و لديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم و نحو الآخرين .(السمادوني ، 2007 ، ص،ص 35-36)ذ

لقد لخص ماير مفهوم الذكاء الانفعالي في خمسة مراحل هي :

- **المرحلة الأولى :** تمتد من 1900 إلى 1969 و فيها تناولت الدراسات النفسية للذكاء و الانفعالات كمواضيع ضيقة و منفصلة .

- **المرحلة الثانية :** تمتد من 1970 إلى 1989 و خلالها كل علماء النفس في دراساتهم على التأثير المتبادل بين الانفعالات و التفكير .

- **المرحلة الثالثة** : تمتد من 1990 إلى 1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء العاطفي في العديد من الدراسات و المقالات .

- **المرحلة الرابعة :** تمتد من 1994 إلى 1997 و تميزت هذه المرحلة بانتشار مفهوم الذكاء العاطفي في الميادين العلمية و المهنية المختلفة .

- **المرحلة الخامسة :** تبدأ من 1998 و تتميز بتمحيص الذكاء الانفعالي من خلال الدراسات و الكتابات المتعلقة بطبيعته و مكوناتها و كيفية قياسه .

2/ مفهوم الذكاء العاطفي :

برزت التعاريف الأولية للذكاء الوجداني عام 1990 في المقالات الأكاديمية لماير و سالوفاي و هذه اشهر التعريفات السابقة للمفهوم استخدمت هذه التعريفات مدخلا انقسم لجزئين : تحدث الأول عن العملية العاملة للمعلومات الانفعالية و حدد الثاني المهارات المتضمنة في تلك العملية حيث عرف ماير و سالوفاي الذكاء الوجداني 1990 بأنه نوع من معالجة المعلومات الانفعالية و التي تتضمن التقييم الدقيق للانفعالات في ذات الفرد و لد الآخرين و التعبير الملائم عن الانفعالات و التنظيم المتوافق للانفعال لتعزيز الحياة.(معمرية ، 2009 ، ص 24)

كما عرفه الباحثان بأنه نوع من الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته الخاصة و انفعالات الآخرين و التميز بينهم و استخدام المعرفة في توجيه تفكير الفرد و أفعاله .

و في عام 1999 توسع ماير و سالوفاي في التعريف السابق حيث اشار إلى أن الذكاء الوجداني هو القدرة على تميز الانفعالات و علاقاتها و الاستدلال و حل المشكلات على أساسها .(سعيد ، 2008 ، ص 14)

و يتضمن الذكاء العاطفي القدرة على إدراك الانفعالات و استيعاب المشاعر المرتبطة بالانفعال و فهم المعلومات الخاصة بتلك الانفعالات و إدارتها .(محمد ، 2009 ، ص 19)

و وفقا لذلك يشير الذكاء الوجداني إلى قدرة الفرد على فهم المعلومات الانفعالية و استخدامها بالإضافة إلى أن الذكاء الوجداني يعكس قدرة نظام الانفعالات على تعزيز الذكاء إن نظرية القدرة للذكاء العاطفي تقسم الذكاء العاطفي إلى أربع مكونات أو فروع :(عبدة ، عثمان ،2002 ، ص 206)

1- الإدراك الانفعالي

2- التسيير الانفعالي للتفكير

3- الفهم الانفعالي

4- إدارة الانفعالات

و ميز ماير و آخرون بين الفرع الثاني و هو استخدام الانفعالات لتسيير عملية التفكير و بين الفروع الأخرى للنموذج ، حيث يشمل الفرع الأول و الثالث و الرابع الاستدلال حول الانفعالات في حين يشمل الفرع الثاني استخدام الانفعالات لتعزيز الاستدلال.(أحمد،2001، ص 483)

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الدارسين و الباحثين في علم النفس و لا سيما في الآونة الخيرة حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح (Emotionnel Intelligence) إلى أربع اتجاهات ، الاتجاه الأول يطلق عليه الذكاء الوجداني ، الثاني الذكاء الانفعالي و الثالث الذكاء العاطفي و الرابع ذكاء المشاعر .(عثمان 2001 ، ص 172-174)

3/ نموذج القدرة للذكاء العاطفي :

يتبنى هذا النموذج كل من ماير و سالوفاي إذ استخدم مصطلح الذكاء العاطفي لتتبيه أصحاب نظريات الذكاء للتأمل في الدور الكبير الذي يلعبه النظام الانفعالي في النظام المعرفي للقدرات البشرية و لتحديد المداخل التقليدية في مجال الانفعالات و التي تشير أن الانفعالات معيقة للنشاط المعرفي و أن الانفعالات و الذكاء مجلان مختلفان و منفصلان . (Mayer et al , 2000)

فقد اعتمد علماء النفس في القديم على الذكاء التحليلي و في الوقت نفسه اعتبرت الانفعالات أقل مرتبة من العقل و عنصرا منسوبا للطبيعة البشرية و كنتيجة لذلك اتخذ العديد من النفسيين موقفا مشككا من الانفعال و رأوا أن كلا من العقل و الانفعال لهما أهداف متباينة أما علم النفس الحديث فقد انتقل بعيدا عن هذه النظرة " العقل متفوق على الانفعال " باتجاه تأكيد وظيفة الانفعالات ، و قد أشار دارون على أن الانفعالات تقدم على الأقل وظيفتين مقيدتين :

- **الأولى :** إن الانفعال يقوي السلوك التكيفي (فقد يؤدي الخف إلى استجابة معينة) .

- **الثانية :** إن الانفعال يرتقي إلى نظام مستقل و متصل و الذي يمنح فوائد البقاء للأنواع الكلية و المنظومات الفردية .

و في وقتنا الحاضر تم تأكيد الأهمية النفسية للانفعال و تملكها وظائف مستقلة عن الاستعدادات المعرفية الأخرى المحددة من قبل دارون و من ناحية أخرى هناك اتفاق على أن الانفعالات هي المصدر الأساسي للدافعية و أنها تقوى و توجه الأعمال البشرية كما أن العديد من الباحثين في مجال الانفعالات تنبؤوا بأنم الخبرات الانفعالية الداخلية تزود الفرد بمعلومات هامة عن بيئاتهم و مواقفهم و هذه المعلومات تشكل أحكام الأفراد و أفعالهم .(محمد ، 2009 ، ص 30)

و تتميز الانفعالات بوصفها إحدى الفئات الأساسية للعمليات النفسية (الدافعية ، الانفعال ، المعرفة) و التي تتكامل و تتفاعل مع بعضها البعض في أداء الشخصية و على سبيل المثال تتفاعل الدوافع مع الانفعالات عندما تؤدي الحاجات المحبطة إلى زيادة الغضب و العدوان و تتفاعل الانفعالات مع المعرفة عندما تؤدي الحالات المزاجية الجيدة للفرد إلى التفكير إيجابيا و هذا التفاعل يبين المعرفة و الانفعال قد يؤدي إلى الذكاء الوجداني .

لقد نظر ماير و سالوفاي إلى الانفعالات بكل أنواعها بوصفها مساهمة بشكل مباشر كامن في التفكير أكثر من أنها غير عقلانية كما افترض أن الانفعالات تتيسر إلى علاقة خاصة في ذات الفرد و لدى الآخرين فالخوف مثلا يدل على أن الفرد يواجه قوة مهددة و السعادة تشير إلى انسجام الفرد في علاقته مع الآخرين ، و وفق هذه النظرة فإن هناك عموميات و قوانين معينة الانفعالات ، و هذه القواعد و القوانين قد تكون مستخدمة في التمييز و الاستدلال بالمشاعر على سبيل المثال نجد أن هناك عموميات معينة للتعبير الانفعالي إلى أسئلة حول العلاقات ، إن المسلمة الأساسية في عمل ماير و سالوفاي هي أن الأفراد يختلفون في مهارات الإدراك و الفهم الانفعالي و استخدام هذه المعلومات الانفعالية و أن مستوى الفرد في الذكاء الوجداني يساهم في سعادته الفكرية و الانفعالية و في نموه .(معمرية 2009 ، ص ،ص 19،20)

كما أن قدرة الفرد على التوافق و مواجهة الحياة بنجاح تعتمد على التوظيف المتكاملة لقدراته الانفعالية و العقلية ، فالعقل دون وجدان يصبح عقيما و الوجدان دون عقل يصبح أعمى بالإضافة إلى أن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في حيراته الانفعالية و المعلومات المشبعة بالانفعال و الاستجابة بوسائل متوافقة انفعاليا .

غن نموذج القدرة للذكاء العاطفي يقدم تنبؤات عن البنية الداخلية للذكاء و آثارها في حياة الفرد و تثبت النظرية بأن الذكاء الوجداني هو في الحقيقة ذكاء كغيره من الذكاءات الأخرى من حيث أنه يلبي ثلاث محكات تجريبية .

1- **المحك التصوري :** و يعني أن الذكاء يجب أن يعكس أداءا عقليا أكثر من طرائق مفصلة للسلوك أو إمكانيات غير فكرية كما يجب أن يقيس الأداء العقلي المفهوم في السؤال و الذكاء الوجداني يمكن اقتباسه فقدرة (المشكلات العقلية لها إجابات صحيحة أو خاطئة) من خلال طرائق التصحيح الثلاث لاختبار القدرة للذكاء الوجداني : الخبرة ، الإجماع ، الهدف .

2- **المحك الارتباطي :** و يعني أن الذكاء يجب أن يصف منظومة من القدرات المترابطة داخليا و تلك القدرات مشابهة للقدرات العقلية الموصوفة في الذكاءات الأخرى و لكن متميزة عنها .

و قد أشارت دراسة مابرو و آخرون إلى أن مهام الذكاء الوجداني مترابطة داخليا على مقياس الذكاء الوجداني و أن الذكاء الوجداني يرتبط بالذكاء العام بدرجة من الأدنى إلى المتوسط لكنه يتميز عنه بشكل كاف ليمثل ذكاءا مختلفا و جديدا و فريدا .

و يشير مابرو سالوفاي في هذا الصدد إلى أن فترة اختبارات الذكاءات إذ كانت مرتبطة هي الطريقة المعيارية لتحديد فيما إذا كان الذكاء موجودا و قد استخدمت هذه الطريقة خلال عقود سابقة فإذا ارتبط نوعان من الذكاء ببعضهما إيجابيا بدرجة مرتفعة

فهذا يعني أنهما يقيسان بصورة مكررة المفهوم نفسه أما إذا انخفض أو اعتدل الارتباط بينهما فهذا يعني أن الذكاء الجديد متميز عن الذكاء القديك و أنه سيعبر عن شيء جديد عن الشخص ، أي أنهما يندرجان تحت مهلة واحدة هي الذكاء العام في حين أن انعدام العلاقة بين الذكاء الجديد و الذكاءات الأخرى يدل على أن الذكاء الجديد مختلف تماما إذ أنه ليس ذكاءا كليا و وفقا لذلك فإن الذكاء الوجداني يضم مهارات أكثر تميزا عن الذكاء لبعد من الذكاء التقليدي .

3- **المحك النمائي :** أي أن الذكاء يرتقي مع العمر و الخبرة و الذكاء الوجداني كغيره من الذكاءات ينضج بمرور العصر إذا اشارت دراسة ماير و آخرون إلى أن الذكاء العاطفي يرتقي من مرحلة المراهقة المبكرة إلى مرحلة البلوغ كما يتنبأ نموذج القدرة للذكاء الوجداني بأن الأفراد الأذكياء وجدانيا يرجح كثيرا أنهم : (Mayer et al ,2001)

- نشؤوا في بيئة متوافقة اجتماعيا .
- لا يتخذون موقف الدفاع .
- لديهم القدرة على تكوين انفعالاتهم بفاعلية .
- يختارون نماذج الأدوار الانفعالية الجيدة .
- لديهم القدرة على التواصل و على مناقشة المشاعر .
- يطورون معارفهم و خبراتهم في مجالات انفعالية معينة مثل علم الجمال أو حل المشكلات الاجتماعية ... .

4/ فيزيولوجيا الذكاء العاطفي :

ينظر غلى الجهاز العصبي الطرفي على أنه المسؤول عن الذكاء العاطفي و جميع حالات الإنسان الوجدانية فهو يؤدي دورا رئيسيا في التعرف على انفعالات الآخرين و

تقييمها لهذا السبب سوف يتم التطرق له و العناصر المشكلة له .(معمرية ، 2009 ، ص 41)

1- **الجهاز العصبي الطرفي :** يتكون من وحدات متعددة و متصلة ببعضها البعض فهو منظم المخ الأساسي للمشاعر و العواطف كما أنه يؤدي دورا مهما في عملية التذكر و هذا يفسر أهمية المشاعر و العوامل الوجدانية في التذكر و يتميز الجهاز اعصبي الطرفي بقوة كافية تجعله يفوق كلا من التفكير المنطقي و نماذج الاستجابة الطبيعية لجذع الدماغ " المخ " و يقع وسط الطبقات الثلاثة الأساسية للمخ بالترتيب : القشرة المخية و الجهاز الطرفي و جذع الدماغ و يتكون الجهاز العصبي الطرفي الذي يعالج و ينظم المشاعر من اللوزة ، قرن أمون ، المهاد ، ما تحت المهاد .(عثمان ، 2009 ، ص 45)

2- **اللوزة :** هي كتلة صغيرة من الخلايا العصبية تتكون من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة و لهذا سميت بهذا الإسم و تقع في السطح الداخلي للفص الصدفي جزء منها في المخ الأيمن و الآخر في الأيسر و تعتبر اللوزة الجزء الأهم في الجهاز العصبي الطرفي و في المخ الإنساني المتخصص في الحالات الوجدانية و هي المكان المخصص في المخ للاحتفاظ بالمشاعر المتعددة و هي مسؤولة كذلك عن الذاكرة حيث تصل بين الجهاز الحسي الحركي و الجهاز العصبي الذاتي الذي ينظم الوظائف الحيوية (كالجهاز التنفسي و الدورة الدموية) كما تتصل بمعظم مناطق المخ و وظيفة اللوزة الأساسية تكمن في تصنيف و تفسير المعلومات الحسية في ضوء الحاجات الحيوية الوجدانية و المساهمة في إصدار الاستجابات المناسبة .(معمرية ، 2009 ، ص 41)

3- **قرن أمون :** تتصل اللوزة بقرن أمون و وظيفتها تحويل الخبرات الهامة من الذاكرة القصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة المدى حيث تتم تخزينها في القشرة المخية (اللحاء) حيث يقوم بمعالجة موضوعية لخبرة ما ، و منه يمكن القول أن اللوزة و قرن أمون يشكلان معا قوة الذاكرة من الناحيتين الذاتية و الموضوعية ، إن القدر الكبير من

المعلومات الحسية لا يذهب من المهاد و الذاكرة إلى اللوزة و لكن إلى القشرة و مراكزها العدة لاستيعابها و فهم مغزاها و بهذا يعتبر قرن أمون هو المكان المخصص للاحتفاظ بالمعلومات و الأرقام.(الأعسر الكفافي ، 2000 ، ص 197)

4- **المهاد :** يعتبر مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد إلى المخ و هو الذي يعلم المخ بما يحدث خارج حدود الجسم إن المهاد على اتصال مباشر باللوزة حيث يرسل له إشارة سريعة واقعية لكنها محدودة أثناء الانفعال و هذه الإشارة ينتج عنها سلوك أو استجابة سريعة (قد يكون لصالحنا أو ضدنا) لأنها تسبق الفهم و الإدراك ، هذا الميكانيزم هو المسؤول عن الانفجار الانفعالي في المواقف الانفعالية دون تدبر .(الأعسر الكفافي ، 1998،ص179)

5- **ما تحت المهاد :** إن الوظيفة الأساسية للمهاد هي مراقبة أجهزة الجسم التي تنظم وظائفه فهو يعلم المخ بما يحدث داخل الجسم و عندما يجد المخ نفسه عاجزا أمام تهديد من الخارج يقوم ما تحت المهاد بتنشيط استجابة المواجهة أو الهروب و ذلك بتنشيط جهاز الغدد الصماء عن طريق الغدة النخامية .(عثمان ، 2009 ، ص 45)

يعتبر لودو عالم الأعصاب بمركز العلوم العصبية بجامعة نيويورك أول من اكتشف الدور الرئيسي لنترد اللوزة في إدارة الانفعالات حيث فسرت البحوث كيف تتحكم اللوزة في ردود أفعالنا حتى قبل أن يتخذ الدماغ المفكر قرارا و يتبين ذلك من خلال اكتشافه لمسار الاستجابة الانفعالية داخل المخ ، فقد أوضحت بحوثه أن الإشارات الحسبة القادمة من الحواس تسير أولا في المخ متجهة إلى المهاد (التلاموس) ثم تتجه عبر اتصال منفرد إلى اللوزة بينما تخرج ثانية من التلاموس لتستقر في القشرة المخية أب العقل المفكر .(جولمان ، 2000 ، ص 39)

إن هذا التفرع يسمح للوزة أن تكون هي البادئة بالاستجابة قبل استجابة القشرة المخية التي تفكر مليا في المعلومات التي تصلها عبر مستويات متعددة لدوائر المخ

العصبية قبل أن تدركها تماما و قد يحدث التناغم بين الانفعال و التفكير من خلال قنوات الاتصال بين اللوزة و التركيب الطرفية المتصلة بها و بين القشرة المخية و هذه المسارات هي محور المعارك و الاتفاقيات بين ما هو عقلي و ما هو وجداني ، فتكمن القدرات المتعلقة بالذكاء العاطفي في المهام التي تقوم بها اللوزة و دورها المتداخل مع القشرة المخية ، يرى لودو أن جهاز الانفعالات – الأميجيدالا– يستطيع تشريحيا العمل مستقلا عن القشرة الجديدة حيث يمكن أن تشكل ردود الفعل الانفعالية و الذكريات الانفعالية دون وعي أو إسهام معرفي لأن الطريق المختصر من المهاد غلى الأميجيدالا (النتود اللوزي) يتجنب المرور كليا على القشرة الجديدة ، و بدون هذا التجنب يبتع للأميجيدالا أن تكون مستودعا للانطباعات و الذكريات العاطفية التي لم نعرف عنها شيئا على الإطلاق في وعينا الكامل .(جولمان ،2000 ص 39)

إن تلف أو انفصال اللوزة عن بقية أجزاء المخ يؤدي إلى عجز هائل عن تقدير أهمية الأحداث العاطفية و هي الحالة التي يطلق عليها العمى الانفعالي و يؤدي العجز عن تقدير المشاعر العاطفية إلى أن يفقد الإنسان القدرة على التواصل مع الآخرين مثل الشاب الذي أجريت له جراحة و استأصلت من دماغه الأميجيدالا لعلاج نوبات الصرع أصبح غير مبالي بفضل الانطواء مع أنه كان قادرا على التحاور مع الآخرين .(جولمان 2000 ،ص34)

في دراسة عصبية مقارنة أجريت على القدرة حول بيولوجيا التعاطف استعرضتها ليزلى براذرز الطبيبة النفسية في المعهد التكنولوجي بكليفورنيا تبين منها دور اللوزة و صلاتها بالمناطق المرتبطة باللحاء البصري كجزء من الدورة المخية الهامة الكامنة وراء التعاطف .

5/ مكونات الذكاء العاطفي (أبعاده) :

تعددت مكونات الذكاء العاطفي نظرا لتعدد وجهة نظر الباحثين و الخلفية النظرية التي يتبنونها في تصورهم لمفهوم الذكاء العاطفي فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات التي يمتلكها الفرد و آخرون يرون أنه مجموعة من المهارات و الكفاءات الشخصية و الاجتماعية و فيما يلي تستعرض هذه المكونات حسب كل وجهة نظر :

1- مكونات الذكاء العاطفي وفق سالوفاي و ماير 1990 :

لقد عددها سالوفاي و ماير وفق خمسة أبعاد :

أ/ الوعي بالذات : و تعني وعي الفرد بمشاعره و انفعالاته و عواطفه و كذلك الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف و الانفعالات .

ب/ أسر الانفعالات العاصفة : و تعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره بضبطها ، و ليس منعها أي تهدئة النفس و ذلك لأن كل شعور له قيمته و معناه فالحياة بلا مشاعر تصبح بلا روح .

ج/ الاستعداد الرئيسي : تعني الطاقة التي تؤثر بشدة على القدرات الأخرى إيجابيا و سلبيا تيسيرا و إعاقة و هذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع و التي تعد من أكثر المهارات النفسية حيث انها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية .

د/ الفنون الاجتماعية : إن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين ، و يتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين هما إدارة الذات و التعاطف مع الاخرين أو التفهم و يؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد إلى مشكلات حتى و إن كان على درجة عالية من الذكاء .

ه/ التعاطف : و يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم و ليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية و يبنى

التعاطف على الوعي بالذات فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه و انفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي. (محمد ن 2009 ، ص ص 23،24)

2- مكونات الذكاء العاطفي وفق جولمان :

لقد لخص جولمان 2000 مكون لذكاء العاطفي فيما يلي :

أ/ أن تعرف عواطفك / انفعالاتك (الوعي بالذات) : معرفة الفرد لعواطفه وإدراك مشاعره حال حدوثها و التمييز بينها و هذا هو أساس الثقة بالنفس .

ب/ إدارة الانفعالات / معالجة الجوانب الوجدانية : تعني معرفة الفرد لكيفية التعامل مع المشاعر التي تسبب له الإزعاج و الإيذاء و تمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي و يرتبط هذا البعد في القدرة على التحكم في الرغبات و الاندفاعات التي تقلل العنف و تزيد درجة التوافق .

ج/ تحضير الذات (الدافعية) : سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه و يتم ذلك من خلال الأمل و يتضمن المثابرة و الحماس و الاستمرار و السعي رغم الشك في الذات .

د/ معرفة و فهم عواطف الآخرين (الاستشفاف الوجداني) : أي قراءة مشاعر الآخرين و صوتهم و تعبيرات وجوههم و ليس بالضرورة مما يقولون ، فمعرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية .

ه/ إدارة الانفعالات (المهارات الاجتماعية) : إدارة مشاعر الآخرين و القيام بتفاعل شخصي ، حل المشكلات و النزاعات و القدرة على إدارة المفاوضات.(حسن الصافي ، 2006 ، ص.ص 235،236)

3- مكونات الذكاء العاطفي حسب روبرت بار أون و جيرالد جيبربنج :

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

أ/ القدرة على معرفة و ضبط و تنظيم المشاعر : فالأشخاص الذين يمتلكون الذكاء العاطفي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم و التحكم فيها .

ب/ القدرة على معرفة مشاعر الآخرين و التأثير فيها : فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عالي من الذكاء العاطفي يعرفون كيف يميلون مشاعر الآخرين نحوهم و في أي ظرف يمكن أن يحدث ذلك .

ج/ الدافع الذاتي للعمل : فالأشخاص الذين لهم قدر من الذكاء العاطفي لهم القدرة على تحفيز أنفسهم على القيام بمختلف الأنشطة و يقاومون أي إحباط .

د/ القدرة على تكوين علاقات فعالة طويلة الأصل مع الآخرين : و يتميز أصحاب الذكاء العاطفي بأنهم قادرون على تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن و من العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين و حل مشكلات العلاقات الشخصية المعقدة و قدرتهم على اكتساب ثقة الآخرين .(أبو النصر ، 2008 ، ص ، ص 110، 111)

4- مكونات الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان و محمد عبد السميع :

لقد لخصا أبعاد الذكاء العاطفي في :

أ/ المعرفة الوجدانية : القدرة على الإدراك و الانتباه الجيد للانفعالات و المشاعر و العواطف الذاتية و حسن التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار و المشاعر الذاتية و الأحداث الخارجية .

ب/ إدارة الانفعالات : القدرة على التحكم في الانفعالات و العواطف السلبية و كسب الوقت للتحكم فيها و تحويلها إلى انفعالات إيجابية مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية و المهنية بفعالية .

ج/ **تنظيم الانفعالات :** القدرة على تنظيم الانفعالات و المشاعر و توجيهها إلى تحقيق الإنجاز و التفوق و استعمال المشاعر و الانفعالات في صنع أفضل القرارات و فهم كيفية التفاعل مع الآخرين بانفعالات مختلفة و كيفية تحويلها من مرحلة إلى أخرى .

د/ **التعاطف :** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين و التوحد معهم انفعاليا مع فهم مشاعرهم و انفعالاتهم و التناغم معهم .

ه/ **التواصل :** التأثير الإيجابي القوي في الآخرين و متى تساندهم و تتبعهم و متى تتصرف معهم بطريقة لائقة .(أحمد ، 2011 ، ص.ص484، 485)

6/ النماذج المختلطة للذكاء العاطفي :

إن النماذج المختلطة للذكاء العاطفي تختلف كثيرا و إلى حد كبير عن نماذج القدرة العقلية للذكاء الوجداني و على الرغم من أن هذه الدراسات قدمت مفهوما عن القدرة العقلية للذكاء الوجداني ، فإنها وصفت أيضا السمات الشخصية التي يمكن أن تصاحب ذلك النوع من الذكاء و قد أشارت تلك الدراسات أن الأفراد الأذكياء وجدانيا يبتكرون عددا من الخطط المستقبلية ، و يحسنون الاستفادة من الفرص المستقبلية و يتسمون بالإصرار في مواجهة المهام الحافزة ، و لديهم اتجاهات إيجابية نحو الحياة تقودهم إلى نتائج أفضل و مزايا أعظم لهم و للآخرين و على الرغم من حصر الباحثين للذكاء الوجداني في مفهوم القدرة العقلية و عزله عن السمات الشخصية مثل الحماسة و الانبساط و غيرها من السمات الأخرى بالإضافة إلى توضيح هذا المفهوم الأساسي للذكاء الوجداني فإن آخرين توسعوا في معناه فإضافة قائمة طويلة من الاستعدادات أو القدرات التي تبدو و أنها مستمدة من عدة جوانب للشخصية .

– و من رواد هذا الاتجاه هما جولمان و بارون :

حيث يشير مفهوم الذكاء الوجداني لدى جولمان إلى القدرة على التعرف إلى مشاعرنا الخاصة و مشاعر الآخرين و إلى تحفيز ذواتنا ، و إلى إدارة انفعالاتنا في الذات و في علاقتنا بالآخرين .

– و يشمل المفهوم كما عبر عنه جولمان خمسة مجالات :

1/ **الوعي بالذات :** و تعني معرفة انفعالات الذات و إدراك المشاعر و يشمل الدقة في مقياس الذات ، الثقة في النفس .

2/ **إدارة الانفعالات :** و تعني التخلص من الانفعالات السلبية و تشمل التحكم الذاتي ، إيقاظ الضمير ، التكيف و التجديد .(روبنز سكوت ، 2000 ، ص.ص 68،69)

3/ **تحفيز الذات :** و تعني تأجيل الإشباع و تشمل الدافعية ، الأكاديمية ، و الاتصال و المبادرة و التفاؤل .(حسين حسين ، 2006 ، ص 60)

4/ **التعاطف :** و تعني الحساسية و التأثر بمشاعر الآخرين و النظر إلى الأمور من منظورهم و التوحد معهم انفعاليا و التواصل معهم .

5/ **المهارات الاجتماعية :** أي التعامل مع الآخرين من خلال بناء واسع يطلق عليه الكفاءة الاجتماعية .(بدوى ، 2002)

و توسع جولمان في تعريفه للذكاء الوجداني في كتابه عن الذكاء الوجداني الذي صدر في عام (1998) إذ ركز فيه على مكان العمل ، و قد عمل على تفكيك الأبعاد الخمسة للذكاء الوجداني إلى خمسة و عشرين كفاءة انفعالية مختلفة منها الوعي السياسي ، و التوجه للخدمة ، و الثقة بالنفس و يقظة الضمير ، و الدافع للإنجاز .

و قد طور جولمان و أخرون مقياسا للكفاءة الوجدانية و الذي يضم عشرين كفاءة متصلة بالذكاء الوجداني و ذلك لتقييم الذكاء الوجداني في مكان العمل و قد شملت تلك الأداة (360) وحدة مقسمة إلى أربع كفاءات :

1/ **الوعي بالذات :** و تشمل الوعي الذاتي الانفعالي ، التقويم الذاتي ، الثقة بالنفس .

2/ **إدارة الذات :** و تشمل ضبط الذات ، الثقة بالآخرين ، يقظة الضمير التكييفية ، الحافز للإنجاز و المبادرة .

3/ **الوعي الاجتماعي :** تشمل التعاطف ، التوجه نحو الخدمة ، الوعي المنظم .

4/ **المهارات الاجتماعية :** تشمل التأثير الاجتماعي ، التواصل ، إدارة الصراع و تطوير الآخرين ، القيادة ، تحفيز التغيير ، بناء العهد ، التعاون .(أحمد ، 2003)

- و يتضمن الذكاء الوجداني خمس كفاءات :

1- **الكفاءات الشخصية :** و تشمل تقدير الذات و الوعي الذاتي الانفعالي و التوكيدية ، الاستقلالية ، تحقيق الذات .

2- **الكفاءات الاجتماعية :** و تشمل التعاطف ، المسؤولية الاجتماعية ، العلاقات الشخصية.

3- **كفاءة إدارة الضغط :** و تشمل تحمل الضغوط و ضبط الاندفاع .

4- **كفاءات التكييفية :** و تشمل إدراك الواقع و المرونة ، حل المشكلات .

5- **كفاءات المزاج العام :** تشمل التفاؤل و السعادة .

7/ تطبيقات الذكاء الوجداني :

أشارت البحوث إلى أن الذكاء الوجداني قد ترافق مع سلسلة من النتائج الإيجابية في مجالات عديدة منها :

أ/ الذكاء الوجداني و السلوك :

يرتبط الذكاء الوجداني بعدد من السلوكات المقبولة و المتوافقة ، حيث اشارت دراسة كل من ماير ، روبين و أخرون غلى دور الذكاء الوجداني في التخفيف من

المشكلات السلوكية و العنف بين الطلبة ن و قد لخصت تلك الدراسة إلى أن الطلاب ذوي الذكاء الوجداني المرتفع كانوا أقل تدخينا للسجائر أو تناولا للكحول ، كما أنهم أقل عدوانية مع ذويهم أو أقرانهم و أكثر قبولا اجتماعيا من قبل مدرسيهم مقارنة بطلاب ذوي الذكاء الوجداني المنخفض ، و قد ارتبط الذكاء الوجداني المرتفع بالكفاءة الاجتماعية و الملائمة الاجتماعية لهؤلاء الطلبة كما ارتبط الذكاء الوجداني بشكل إيجابي مع أنماط السلوك المقبول اجتماعيا لاو مع خصائص الصداقة .

ب/ الذكاء الوجداني و الإنجاز الأكاديمي :

يشير علماء النفس إلى أن الذكاء العام يتنبأ ببعض جوانب النجاح الأكاديمي و المهني إذ يفسر ما بين 10% و 20% من هذا النجاح و تبقى نسبة 80 بالمئة إلى 90 بالمئة من التفسير لعوامل أخرى .(السمادوني ، 2007 ، ص 189)

و في دراسة قام بها باركارد لمعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني و الإنجاز الأكاديمي أشارت الدراسة إلا أن الذكاء الوجداني قد تنبأ بدرجات طلاب الجامعة في نهاية السنة إلا أن الذكاء العاطفي كان العامل الثاني بعد القدرات المعرفية في التنبؤ بالنجاح ، كما اشتركت سمات الشخصية في التنبؤ بهذا النجاح .(خوالدية ، 2004 ، ص 77)

ج/ الذكاء الوجداني في مجال العمل :

يرى مايرو و آخرون أن الذكاء قد يؤدي بعض الأدوار الهامة في القيادة و التطور المهني و في الحياة العملية ، فهو أحد العناصر الهامة للتنبؤ في مكان العمل ، إلا أن الذكاء الوجداني ليس بديلا عن القدرة و المعرفة أو مهارات العمل .

و يشير كارسو إلى استخدامات الذكاء الوجداني في مكان العمل :

1- **التطور المهني :** يؤدي الذكاء الوجداني دورا هاما في مجالات عديدة من حياتنا ، إلا أنه حاسما للنجاح في كل المهن و ألعمال ، فبعض العمال لا تتطلب ذكاءا وجدانيا عاليا ،

في حين هناك أعمال تتطلب الكثير من الذكاء الوجداني للأعمال التي تتطلب التعاطف و الاتصال بالناس و فهم الآخرين و تتضمن العمل ضمن فريق ، فإذا كان الفرد لا يملك مستوى عالي من الذكاء الوجداني قد تكون تلك الأعمال صعبة و أقل رضا لهذا الفرد .

2- **تطوير الإدارة :** إن الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات التي قد تساعد المديرين بطرائق عديدة على أن يكونوا أكثر مرونة في التخطيط و تحفيز الذات و الآخرين و اتخاذ قرارات هامة .

3- **فعالية الفريق** ك تعد مهارات الذكاء الوجداني أحد الأسس للعمل بفعالية و كفاءة مع الآخرين ، إذ يساعد الذكاء الوجداني الفرد في التفكير بشكل مبدع ، بالإضافة إلى أن الذكاء الوجداني يساعد الأفراد على العمل مع الآخرين من خلال التأثير بالناس أو بناء الاتفاق و الثقة بالآخرين و التعاطف .(عثمان ، 2009 ، ص 180)

د/ الذكاء الوجداني و أساليب المواجهة :

إن الأفراد الأذكياء وجدانيا لديهم القدرة على تحديد الكيفية التي يشعرون بها و يفهمون مضامين هذه المشاعر و ينظمون بفعالية خبراتهم الانفعالية و بالتالي سيتكيفون على نحو أكثر نجاحا مع الخبرات السلبية مقارنة بالأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض الذين هم غير قادرين على إدراك حالاتهم الانفعالية و تقييمها بدقة قد يفشلون في التعرف إلى أصل مشكلاتهم ، و بالتالي فإن عملية المواجهة ستتوقف و تعيق البوح الانفعالي الفعال .(خوالدية ، 2004 ، ص 77)

الفصل الثالث:
اتخاذ القرار

تمهيد :

لقد نالت عملية اتخاذ القرار عناية بالغة من كل علماء الاجتماع و النفس و الإدارة الحديثة ففي علم النفس يعتبر اتخاذ القرار العملية المعرفية الناتجة عن اختيار المعتقد أو إجراء بين العديد من الاحتمالات الممكنة و تقدم كل عملية من عمليات اتخاذ القرار خيارا نهائيا ، فاتخاذ القرارات تلعب دور كبير بما تلازم الإنسان في حياته اليومية و الوظيفية ، وتلبي احتياجاته المختلفة و تحقق له التكيف ، فالإنسان ينفرد عن غيره من كائنات الأخرى بامتلاكه قدرات عقلية تحقق له إمكانية التجربة المطلوبة و الاختيار عند مواجهة مشكل ما (كبية ، 1990)

يمكن اعتبار اتخاذ القرار نشاطا لحل المشكلات ينتهي بحل مثالي أو مرضي على الأقل ، و لذلك فهي عملية يمكن أن تكون عقلانية أو أقل عقلانية أو غير عقلانية ، و يمكن أن تستند إلى معرفة معتقدات صريحة أو ضمنية .

فكما أن الفرد يتخذ قرارات مختلفة في حياته اليومية ن فإن عملية اتخاذ القرار تتغلغل و بصورة مستمرة في نشاط الفرد .

1/ مفهوم اتخاذ القرار :

تعد عملية اتخاذ القرار من العمليات المعقدة فليست كل القرارات سهلة أو واضحة ويشير الباحثون إلى أنه على الرغم من أن اتخاذ القرار هو عملية معرفية إلا أن الاتجاهات ومنظومة القيم والحالة الوجدانية إضافة للعوامل الاجتماعية المحيطة بالفرد تؤثر على عملية اتخاذ القرار بشكل مباشر أو غير مباشر. (قطامي، 2010، ص 312)

كما أوضح Salavic أن اتخاذ القرار يعد جوهر السلوك الهادف أو الذكي ، و أن اتخاذ القرار درس منذ القدم عن طريق الفلاسفة و الرياضيين و الاقتصاديين و الإحصائيين و بالرغم من ذلك فهو ذو تاريخ قصير في علم النفس ، فقد ظهرت أول مراجعة واسعة لنظرية اتخاذ القرار في مجلة التقارير النفسية للعالم Edwards عام 1954 .(Salavic 1990)

و كلمة القرار تعني أن العقل يحدد أو ينهي أو يحل مشكلة ما أو يستقر على رأي ما ، يطلق مصطلح متخذ القرار على الشخص الذي يكون بموقع القوة أو السلطة.(Jones,2004 ,p4)

و ما ذهبت إليه دلال الهدهود (1996) إلى أن اتخاذ القرار عملية عقلانية يتم من خلالها اختيار أفضل الحلول الممكنة و إصدار حكم يتعلق بمشكلة ما لتحقيق الهدف المطلوب بأقل كلفة و أقصر وقت ممكن .

و يشير زاهر (1996) إلى أن عملية اتخاذ القرار عملية عقلية و موضوعية للاختيار بين اثنين أو أكثر من البدائل الممكنة .(زاهر ، 1996 ، ص 17)

و المعنى العلمي لاتخاذ القرارات هو اختيار بديل معين من بين بدائل مختلفة للسلوك أو التصرف .

فاتخاذ القرار إذا هو عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة لاختيار أفضل بديل يقود إلى تحقيق الهدف .

2/ أنواع القرارات :

يفرق سايمون بين عدة أنواع من القرارات و يوضحها على النحو التالي :

- **القرار الهادف :** هو الذي يرتبط بالهدف النهائي .

- **القرار غير الهادف :** هو الذي لا يؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي .

- **القرار الرشيد :** هو الذي يعود غلى اختيار بدائل تؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي ز

- **القرار غير الرشيد :** هو القرار العفوي الذي لا يساعد على الوصول للهدف النهائي .

- **القرار المبرمج :** هو القرار الذي يخضع لحسابات و خطط دقيقة ، و يتبع جداول زمنية محددة و متقنة .

- القرار غير المبرمج : يتطلب قدرا كبيرا من الابتكار ، و تختلف أساليب معالجة القرار غير المبرمج .(النصر و آخرون ، 1991)

3/ خطوات اتخاذ القرار :

خطوات اتخاذ القرار التي ينبغي على الفرد إتباعها عند مواجهة مشكلة ما :

- **تحديد المشكلة :** تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل عملية اتخاذ القرار لأنه بتحليل و فهم و تحديد المشكلة بشكل جيد فإنه من المتوقع أن يتم اتخاذ القرار المناسب الذي يؤدي إلى نتائج جيدة و الذي يحقق الرضا و الإشباع .

إن تشخيص المشكلة السيء و عدم تحري أسبابها سيؤدي إلى ارتكاب أخطاء في جميع المراحل اللاحقة .

- **مرحلة البحث عن البدائل :** في هذه المرحلة يقوم متخذ القرار بالتحري و التفتيش عن البدائل (الحلول) المختلفة لحل المشكلة التي تم تحديدها .(مشرقي ، 1997)

و بالطبع فإنه من الصعب أن يتم تحديد جميع البدائل المحتملة و لكن عليه أن يحدد ما استطاع منه و يحاول الابتعاد عن البدائل السلبية و أن جربها و ثبت فشلها أو التي يصعب تنفيذها إذ عليه أن يحاول التنبؤ بالآثار الإيجابية و السلبية لكل بديل .

- **مرحلة تقييم البدائل :** و بعد أن تتم مرحلة البحث عن البدائل يصبح من الضروري إجراء عملية تقييم موضوعية للبدائل التي تم التوصل إليها و النظر إليها من جميع الزوايا المر الذي يقتضي من متخذ القرار أن يقارن بين البدائل التي تم تحديدها و من خلال ذلك يتوصل غلى مزايا و عيوب كل بديل على حدة ثم يقدر النتائج الإيجابية و السلبية لكل بديل بحيث يستبعد البديل الذي تكون إيجابياته أقل من سلبياته في ضوء ما يحقق له البديل من رضا و إشباع .(المنصور ، 2000)

- **مرحلة اختيار البديل النسب :** بعد القيام بتحديد البدائل و تقييمها فإن متخذ القرار يكون في وضع يسمح له باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة القائمة في ضوء الحقائق و المعلومات المتاحة .(ياغي ، 1998)

- **تنفيذ القرار :** يعتقد البعض أن دور متخذ القرار ينتهي بمجرد اختيار البديل الأفضل لحل المشكلة المطروحة و لكن يبدو أن هذا المعتقد خاطئ لطبيعة الحال ذلك أن الذي تم اختياره يتطلب وضعه موضع التنفيذ لمعالجة المشكلة القائمة و التخلص من آثارها على نحو يحقق التكيف و يعيد التوازن للفرد كما كان ، و هكذا فإن على متخذ القرار أن يوفر جميع مستلزمات نجاح تنفيذ قراره و إزالة المعوقات التي تعترض تنفيذه على نحو يحقق فعالية التنفيذ لتحقيق الهدف المنشود .(مشرقي ، 1997)

4/ أساليب اتخاذ القرار :

تتعدد أساليب اتخاذ القرار وتتنوع كذلك من حيث الجهد والوقت ومن حيث مستوى السهولة أو الصعوبة ويتوقف استخدام أسلوب ما في اتخاذ القرار معين على طبيعة المشكلة و على موقف متخذ القرار و الظروف المحيطة به. (Andress,2007,p115)

أ/ الأساليب النظرية غير الكمية :

1- **الحكم الشخصي :** هذا المعيار في اتخاذ القرار يتضمن قدرة الفرد على النظر للموقف و تقديره له و بالتالي يستند اتخاذ القرار لأسس شخصية غير موضوعية ، حيث يتخذ الفرد في حكمه على خبرته و خلفيته المعرفية و تجاربه السابقة .

2- **الحقائق :** حيث تعد الحقائق قواعد ممتازة في اتخاذ قراره الحقائق العلمية و المنطقية يجعل القرارات المتخذة تتسم بالموضوعية و العقلانية و تصبح أقرب لتحقيق المنشود.(Andress,2007 ,p115)

3- **التجربة :** تمثل التجارب السابقة مصدرا مهما لا يمكن الاستغناء عنه في اتخاذ القرارات خاصة إذا كانت التجارب السابقة غنية و متعددة و تمثل مقياس جيد لاتخاذ القرارات في مواقف مشابهة .

4- **الآراء :** حيث تعد القرارات الجماعية أفضل من القرارات الفردية خاصة عندما تكون المشكلة التي تتطلب حلا معقدا و تتسم بالغموض حيث يغني تعدد الآراء في الموقف القدرة على حل المشكلة و اتخاذ قرار ملائم يساعد على تحقيق أفضل هدف . (Andress,2007, p117)

ب/ الأساليب الكمية :

1- **الاحتمالات :** حيث يشير بعض الباحثين على أن عملية اتخاذ القرار تعتمد على قياس الاحتمالات و الاحتمال هو درجة اعتقاد في حدث ما و قيمة الاحتمال تبدأ من الصفر إذا كان الموقف مستحيل و قد تكون واحد إذا كان الموقف متوقع الحدوث بنسبة 100% .

2- **المحاكاة :** تستخدم من خلال الحواسب الالكترونية و التكنولوجية لاختبار صلاحية النماذج الرياضية و الرسوم البيانية و المسارات في تقييم البدائل و توقعات نتائج القرارات الإدارية المتخذة قبل الالتزام بها و التنفيذ الفعلي لها .

3- **نظرية المباريات :** و تشمل مجموعة من النماذج التي تمكن من تحديد الاستراتيجيات التي يواجهها متخذ القرارات كأحد المشتركين في مباريات و كيفية الوصول لاستراتيجية أفضل بعد الأخذ بعين الاعتبار استراتيجيات و ظروف المنافسين .(المرجع السابق ،ص118)

4- **الأسلوب الجماعي :** و في هذا الأسلوب يتم اتخاذ القرار من خلال المباحثات و الاجتماعات و تتم صياغة القرار عن طريق المناقشات مع أشخاص عدة ، و يبني المناقشون قرارا يلخص و يجمع بين كافة الآراء و يطرح هذا القرار فرد واحد بينهم .(العبدي ، 1991 ، ص 86)

5/ المدارس العلمية لاتخاذ القرار :

أشار حبيب (1997) بأن السلمي قسم المدارس الفكرية في عملية اتخاذ القرارات على النحو التالي :

- **المدرسة الواقعية :**

تنظر هذه المدرسة إلى عملية اتخاذ القرارات بطريقة علمية و عملية في الوقت نفسه و تعمد إلى اتخاذ القرارات في ضوء دراسة المشكلة الحالية و البدائل المتاحة أمام حل هذه المشكلة و تكلفته كل بديل في ضوء الإمكانيات المتاحة و الظروف البيئية و المحيطة .

- **المدرسة الإستراتيجية :**

تنظر هذه المدرسة إلى كافة المواقف التي تمل ربها المنظمة و تعتبر أنه يجب النظر إلى كل موقف أو مشكلة داخل المنظمة في أثناء عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة لاتخاذ

القرار على ضوء الإستراتيجية العامة التي تنتهجها المنظمة و بناء على ذلك يمكن أن تتصف القرارات التي تصل إليها المنظمة أحيانا بعدم الرشد نظرا لوجود متغيرات إستراتيجية تلعب دورا في ترجيح البديل الأمثل التي يتخذ البناء .

- المدرسة المختلطة :

و تمثل اتجاها توفيقيا يساير معطيات الواقع لكل موقف أو مشكلة تستلزم اتخاذ قرار ما و ذلك أيضا في ضوء الإطار الإستراتيجي العام الذي تنتهجه المنظمة .

6/ نظريات اتخاذ القرار :

تباينت الاتجاهات التي درست اتخاذ القرار على وفق الإطار الفكري لمتخذ القرار في تحديده للمشكلة و البدائل المختلفة و طريقة معالجتها و كانت أهم نظريات اتخاذ القرار هي :

1- النظرية الكلاسيكية :

تستند هذه النظرية في اتخاذ القرارات إلى العقلانية و تقوم على فكرة أساسية جوهرية تتمثل في أن الفرد يستهدف في اتخاذ قرار ما لتحقيق المنفعة أو الربح و هذا يتطلب اختيار البديل الأفضل لمعالجة المشكلة .(موسى ، 2010 ،ص38)

و هذا بالدرجة الأولى يعتمد على قدرات الفرد في تحديد المشكلة و الإلمام بكافة الخيارات المتاحة أو البدائل المتوفرة اعتمادا على محكات معينة تتسم بالعقلانية أو المنطق .(رشدي ، 2008 ، ص 97)

2- النظرية الموقفية :

ذهبت هذه النظرية غلى أن يعد عملية معقدة و لذلك فلا يوجد طريقة واحدة تمثل علية اتخاذ القرار و السبب في ذلك هو تعدد المواقف التي يتعرض لها الفرد و تنوعها فما يصلح لموقف لا يصلح لآخر .(الإمام ، 2006 ، ص 93)

3- النظرية السلوكية :

تعتقد هذه النظرية بأن هناك مصادر لاتخاذ القرار هي العمل الجماعي و الروح المعنوية ، إضافة لمسألة منظومة القيم و الاتجاهات الاجتماعية السائدة .(الفقي ، 2010 ،ص7)

4- نظرية الاختيار بلا مجازفة :

جوهر هذه النظرية أن الفرد يجب أن يختار البديل الذي يراه الأفضل اعتمادا على محكات المنفعة دون أي مجازفة .

حيث أن المنفعة يمكن أن تجزأ لمنافع مستقلة عن بعضها البعض و من ثم يمكن تجميعها مع بعض لتحقيق المنفعة الكلية .(حبيب ، 1999 ، ص 43)

5- نظرية الاختيار بالمجازفة :

هي عكس نظرية الاختيار بلا مجازفة حيث أكدت هذه النظرية على بلوغ أعلى ما يمكن من المنفعة المتوقعة ، و التوقع هنا هو مفهوم نفسي يعني تصورا لما يجري مستقبلا و هذا التصور يعتمد على حساب الاحتمالات من خلال عمليات إحصائية أو بالرجوع للخبرة التي تكونت لدى الفرد نتيجة التعرض لمواقف مشابهة .(لعبيدات 2007 ، ص67)

7/ معوقات اتخاذ القرار :

أوضح الهواري (1997) أن متخذي القرار غالبا ما يعجزون عن اتخاذ قرارات فعالة للمنظمة التي يديرونها ذلك لوجود بعض المعوقات منها :

- عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديدا واضحا و عدم قدرته على التميز بين المشكلة السطحية و المشكلة الحقيقية .

- عجز متخذ القرار عن معرفة جميع النتائج المتوقعة لجميع البدائل المتاحة .

- عجز متخذ القرار عن الإلمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة .
- عجز متخذ القرار عن القيام بعملية تقسيم مثلي بين البدائل .
- متخذ القرار مقيد بعاداته و مهاراته و انطباعاته الخارجية عن إرادته .
- متخذ القرار مقيد بفلسفته و قيمه الاجتماعية و الأخلاقية .
- عنصر الوقت غالبا ما يسبب ضغطا على متخذ القرار .

الفصل الرابع:

منهجية وإجراءات الدراسة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة فقد اشتمل على المنهج المستخدم والأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة بياناته ، و تحديد مجتمع و عينة البحث كما تم عرض أدوات الدراسة من حيث بنائها و الإجراءات المستخدمة في التأكد من صدقها و ثباتها و هي على النحو التالي :

أولا : المنهج

يتم اختيار الباحث للمنهج حسب ما يتناسب مع طبيعة موضوعه و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ، و ذلك نظر لاختلاف المناهج و مواضيع استخدامها ، فلكل منهج وظائفه و خصائصه التي يستخدمها كل باحث في مجال اختصاصه .

فيرى " موريس أنجرس " أن المنهج مجدد بمجموعة من الإجراءات و الطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة و المنهج في العلم مسألة جوهرية ، حيث أن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث و تنفيذه هي التي تحدد النتائج .(موريس أنجرس ، 2006 ، ص 99) .

و في هذه الدراسة نحن نحاول الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار ، فإنه من المرجح أن أنسب منهج هو المنهج الوصفي التحليلي و هو كما عرفه سامي ملحم " هو أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي و المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها لدراسة " .(ملحم ، 2010 ، ص 370)

كما يذكر العساف عن المنهج الوصفي له أنه (1416ه) " إن كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها و تفسيرها يعد منهجا وصفيا.

كما اشار عبيدات و أخرون (2000م) إلى أن المنهج الوصفي عبارة عن " أسلوب يعتمد دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و تسهم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا و كميا " .

ثانيا : مجتمع و عينة البحث

أ/ وصف مجتمع البحث :

و يقصد به جميع عناصر و مفردات المشكلة أو الخاطرة قيد الدراسة .(عليان ، غنيم ، 2000 ، ص 137)

و يشتمل مجتمع الدراسة على جميع التلاميذ المتمدرسين في ثانوية عثمان بن عفان للسنة الدراسية 2020/2019 بمختلف أعمارهم و جنسهم و شعبهم البالغ عددهم (...) وفق الإحصائيات الرسمية للثانوية .

ب/ عينة الدراسة :

يقصد بالعينة أنها " جزء من مجتمع معين يمثل في خصائصه ذلك المجتمع اختصارا للوقت و الجهد و المال " .(الداهري ، الكبيسي ، 1999 ن ص 49)

و تعرف أيضا على أنها " مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين و يفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع".(عبد الخالق ، شوكت ، 2007 ، ص 157)

تختلف العينات باختلاف طبيعة المجتمع و موضوع الدراسة ، ومنه فإن كل باحث يلجأ إلى نوع العينة التي تخدم بحثه ، لذا فقد تم الاعتماد على " العينة العشوائية " باستخدام جدول الأعداد العشوائي لتفادي التحيز و هي طريقة ميكانيكية يستعين بها الباحث و تعد " العينة العشوائية البسيطة " من أنواع العينات الاحتمالية بحيث يتم فيها الاختيار عشوائيا بحيث يعطي لكل عنصر من عناصر المجتمع فرصة للظهور في العينة .(عبيدات ، أبو نصار ، مبيضين ، 199 ، ص 87)

تحتوي هذه العينة على ( ) من العدد الإجمالي للتلاميذ ( ) بما أنه لم يحالفنا الحظ في إجراء الجانب التطبيقي نظرا للظروف التي تمر بها البلاد فنحن لم نحصل على عدد مجتمع البحث أو العينة .

أدوات الدراسة :

يركز الباحث على تقنيات و أدوات جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة لأن هذه الأخيرة تعتبر نقطة الانتقال إلى الجانب التطبيقي أو الميداني للدراسة ، يعمل الباحث

على اختيار المقاييس المناسبة لموضوع بحثه و هذا الاختيار يتوقف أساسا على التساؤلات و الفرضيات التي وضعها في مقدمة بحثه و التي يسعى لتحقق من صحتها عن طريق تطبيق هذه المقاييس ، يختار الباحث أداة من بين الأدوات المتوفرة التي بناها باحثون قبله و هذا يتوقف على عنوان بحثه و في حالة عدم توفر أداة تتناسب و دراسته يضطر لبناء أداة بنفسه .(أبوعلام ، 2004 ، ص 334)(عماد ، 2008 ، ص49) .

و بما أن دراستنا تتكون من متغيرين هما علاقة الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار فإننا اعتمدنا على مقياسين هما :

أولا : مقياس الذكاء الوجداني

مقياس من تصميم فاروق السيد عثمان و محمد عبد السميع رزق سنة 2001 ، استخدم من قبل من طرف خولة البلوي 2004 في البيئة السعودية ، و يتالف مقياس الذكاء الوجداني من 58 فقرة موزعة على خمسة أبعاد و هي :

(إدارة الانفعالات ، التعاطف ، تنظيم الانفعالات ، المعرفة الوجدانية ، التواصل الاجتماعي) تمت صياغة كل فقرة من الفقرات لتصف سلوكا يقوم به المستجيب ، يتم تحديد استجابات الفرد السلوكية من خلال بدائل المقياس و التي هي (يحدث دائما ، يحدث عادة ، يحدث أحيانا ، يحدث نادرا ، لا يحدث) ، و تتوزع الأبعاد على النحو التالي :

1- البعد الأول : إدارة الانفعالات

و يشير غلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية و السيطرة عليها ، و استدعاء الانفعالات الإيجابية بسهولة ، و كسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية و تحويلها إلى انفعالات إيجابية ، و هزيمة القلق و الاكتئاب و ممارسة مهارات الحياة بفعالية ، و يندرج تحت هذا البعد 15 عبارة .

2- البعد الثاني : التعاطف

و يشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين و التوحد معهم انفعاليا و فهم مشاعرهم و انفعالاتهم و الحساسية لاحتياجاتهم حتى و إن لم يفصحوا عنها ، و التناغم منهم و الاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية و يندرج تحت هذا البعد 11 عبارة .

3- البعد الثالث: تنظيم الانفعالات

و يشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات و المشاعر إلى تحقيق الإنجاز و التفوق ، و استعمال المشاعر و الانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى و إن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين و فهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة ، و كيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى، ويندرج تحت هذا البعد 13 عبارة.

4-البعد الرابع المعرفة الوجدانية:

وتشير الى القدرة على الانتباه والادراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعالقة بين الأفكار والمشاعر والاحداث، ويندرج تحت هذا العد 10 عبارات.

5-البعد الخامس التواصل الاجتماعي:

ويشير الى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الاخرين، وذلك من خلال ادراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة التصرف معهم بطريقة لائقة، و يندرج تحت هذا البعد 9عبارات.

الجدول التالي يوضح موقع عبارات كل بعد في مقياس الذكاء العاطفي، ويجب الإشارة الى ان عبارات كل بعد لم ترتب تسلسليا بل رتبت عشوائيا تجنبا للاستجابات النمطية وأرقام عبارات كل بعد هي على النحو التالي:

الرقم	ابعاد الذكاء الوجداني	عبارات الحد
1	إدارة العاطفة	(4). 6. 9 .11. 12. 13. (16).17. 18. 18. 26. 28. 31. 50. 53. (56)
2	التعاطف	33 .34. 35. 37. 38. 40. 41. 44. 54. 55. 57
3	تنظيم الانفعالات	(15) .19. 20. 21. 22. 23. 24. 25 .27. 29. 30. 32. 58
4	المعرفة العاطفية	1.(2). 3. (5). 7. 8. 10. 14. 49. (51)
5	المعرفة الوجدانية	36. 39. 42. 43 .45. 46. 47 .48. 58

السؤال داخل القوس هي بنود عكسية او سالبة:

طريقة تصحيح المقياس:

يوضح المقياس في تعليماته طريقة عن كيفية الاستجابة فيجب على المستجيب ان يختار الإجابة مع ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به وذلك بوضع علامة (√) امام الإجابة التي يختارها.

تتم طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني كالتالي:

بالنسبة للعبارات الموجبة تكون درجاتها كالتالي:

دائما تعطى علامة (5) ، عادة (4) ، أحيانا(3) ، نادرا(2) ، لا يحدث (1). اما بالنسبة للعبارات العكسية او السالبة تكون درجاتها على النحو التالي:

دائما يأخذ (1) ، عادة (2) ، أحيانا (3) ، نادرا (4) ،لا يحدث (5).

إجراءات الدراسة الميدانية:(دراسة د. فاطمة غالب)

عينة التقنين: تكونت عينة التقنين من 120 طالب وطالبة من قسم علوم النفس وعلوم التربية وعلم الاجتماع من مستوى الثانية والثالثة اختيروا بشكل عشوائي وقد اجري التطبيق بشكل جماعي مع الطلبة اثناء حصص الاعمال الموجهة حتى يتسنى ضمان السير الجيد لتطبيق الاداة، عند تقديم الأداة روعي وصفها بانها استبيان لتقدير الذات بدون الإشارة الى مصطلح "الذكاء" الذي قد يؤثر على صدق استجاباتهم إزاء فقرات المقياس، ودام التطبيق 20 دقيقة مع كل فوج، ويوما واحدا مع كل أفواج عينة التقنين.

الخصائص السيكو مترية لاختبار الذكاء العاطفي

للتأكد من صدق وثبات الأداة نتبع الخطوات التالية:

أولا: صدق مقياس الذكاء العاطفي: ويقصد به ان يقيس لاختبار او الأداة ما وضعت لقياسه (فاطمة، مرقت، 2002، ص167)

أ-حساب صدق الاتساق الداخلي: اعتمدت الدراسة على حساب الاتساق الداخلي للفقرات بالدرجة الكلية الخاصة بكل بعد من الابعاد الخمسة (5) لمقياس الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2006) ويتضمن الجدول التالي نتائج فحص صدق الاتساق الداخلي للفقرات لبعد ادارة لانفعالات.

يوضح الجدول ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد إدارة الانفعالات (ن:120)

الرقم	فقرات بعد إدارة انفعالات	قيمة "ر"
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية	*0.20
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة	**0.28
13	انا هادئ تحت أي ضغوط اتعرض لها	**0.44
25	عادة أستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي	**0.43
58	أستطيع التحول من مشاعري السلبية الى الإنجابية بسهولة	**0.58
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج	**0.66
9	أستطيع التحكم في تفكير السلبي	**0.68
17	انا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي خطر	**0.69
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	**0.67
30	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي	**0.70
49	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	**0.71
27	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالفرح والفكاهة	**0.72
52	يظل لدي الامل والتفاعل امام هزائمي	**0.76
06	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح	**0.80

(**) P <0.01،(*) P <

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال النتائج الموضحة ان الفقرات التي اثبتت اتساقها الداخلي ببعد إدارة الانفعالات، ان معاملات الارتباط بينها وبين الدرجة الكلية قد تراوحت بين (0.20 و0.80) وعند مقارنتها بقيمة "ر" المجدولة عند درجة الحرية(ن-2=P<0,05.0,01) فإنها تطمئن على صدق وانتماء الفقرات للبعد في قياسه الخاصية التي صمم من اجلها.

فيما يلي جدول يوضح حساب معاملات الارتباط بين درجات كل فقرة من بعد التعاطف والنتائج مثبتة كالاتي:

يوضح الجدول ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعد التعاطف ن=120

الرقم	فقرات بعض التعاطف	قيمة " ر"
56	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	*0.47
53	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي يضطر الاخرون للإفصاح عنها	*0.54
43	عندي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للأخرين	*0.74
36	انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	*0.74
39	انا متناغم مع احاسيس الاخرين	*0.77
37	انا حساس للاحتياجات العاطفية للأخرين	*0.79
54	احساسي الشديد بمشاعر الاخرين يجعلني مشفقا عليهم	*0.79
33	انا فعال في الاستماع لمشاكل الاخرين	*0.79
40	أستطيع فهم مشاعر الاخرين بسهولة	*0.82
32	انا حساس لاحتياجات الاخرين	*0.85
34	اجيد فهم مشاعر الاخرين	*0.87

(*) p<0.01

يظهر الجدول نتائج فحص صدق اتساق الفقرات المكونة لبعد التعاطف بالدرجة الكلية له، حيث ان معاملات الارتباط تراوحت بين (0.47 و0.87) وعند مقارنتها بقيمة "ر" المجدولة عمد درجة الحرية (ن-2=118, P<0.01) فانها تطمئن على صدق وانتماء الفقرات للبعد في قياسه الخاصية التي صمم من اجلها وهي التعاطف.

اما بالنسبة لنتائج الاتساق الداخلي للفقرات المكونة لبعد تنظيم الانفعالات بالدرجة الكلية لاستجابات افراد عينة التقنين على هذا البعد فان الجدول الاتي يلخص ذلك:

جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد تنظيم الانفعالات. ن=120

الرقم	فقرات بعد تنظيم الانفعال	قيمة " ر"
24	في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب	*0.33
19	عند ما أقوم بعمل ممل فاني استمتع بهذا العمل	*0.38
31	أستطيع انحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز اعمالي	*0.51
20	أحاول ان أكون مبتكرا مع تحديات الحياة	*0.59
57	أستطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق ادائي لأعمالي	*0.64
26	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	*0.68
18	انا صبور حتى عندما لا احقق نتائج سريعة	*0.69
28	أستطيع ان انهمك في انجاز عملي رغم التحدي	*0.71
23	أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عالي	*0.72
21	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به بكل قوتي	*0.74
22	أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي	*0.76
29	أستطيع تركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني	*0.80

(*) p<0.01

وظاهر من خلال الجداول ان اثنا عشر (12) فقرة قد حققت اتساقا داخليا بينها وبين الدرجة الكلية لبعد تنظيم الانفعالات حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.33 و0.80)، وعند مقارنتها بقيمة "ر" المجدولة عند درجة الحرية (ن-2=118, P<0.01) فانها تطمئن على صدق وانتماء الفقرات لبعد تنظيم الانفعالات.

اما عن مدى صدق اتساق الفقرات المكونة لبعد المعرفة الانفعالية بالدرجة الكلية لاستجابات افراد عينة التقنيين، فان نتائج حساب معاملات الارتباط انتهت الى النتائج المبينة في الجدول الاتي:

جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد المعرفة الانفعالية ن=120

الرقم	الفقرات بعد المعرفة الانفعالية	قيمة "ر"
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين	*0.18
50	يغمرني المزاح السيء	*0.21
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي	**0.31
1	استخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي	**0.50
8	لا أستطيع التعبير عن مشاعري	**0.66
10	اعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري	**0.72
48	أدرك ان لدي مشاعر رقيقة	**0.75
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت	**0.77
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	**0.80

(**) p<0.01, (*) p<0.05

يظهر الجدول نتائج فحص صدق اتساق الفقرات بالدرجة الكلية لبعد المعرفة الانفعالية حسب ردود افراد عينة التقنين على فقرات البعد، ويبدو من خلال قيم معاملات الارتباط انه توجد علاقة جوهرية بيها وبين الدرجة الكلية تتراوح قيمتها بين (0.18 و0.80) وعند مقارنتها بقيمة "ر" المجدولة عند درجة الحرية (ن−2 =0.118، (**) p<0.01, (*) p<0.05

) فإنها تطمئن على صدق وانتماء الفقرات للبعد في قياسه للخاصية التي صمم من اجلها.

في حين انتهى فحص مدى صدق الاتساق الداخلي للفقرات المكونة لبعد التواصل الاجتماعي بالدرجة الكلية التي حصل عليها الافراد عينة التقنين من خلال حساب معاملات الارتباط بين استجابتهم على كل فقرة البعد بالدرجة الكلية لبعد التواصل الاجتماعي ن=120.

جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات لبعد التواصل الاجتماعي

الرقم	فقرات بعد التواصل الاجتماعي	قيمة " ر"
38	انا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الاخرين	*0.52
46	امتلك تأثيرا قويا على الاخرين في تحديد أهدافهم	*0.59
35	نادرا ما اغضب اذ ضايقني الناس بأسئلتهم	*0.65
41	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء	*0.65
47	يراني الناس انني فعال اتجاه احاسيس الاخرين	*0.69
45	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الاخرين	*0.69
44	اعتبر نفسي موضع ثقة من الاخرين	*0.71
42	عندي قدرة على التأثير في الاخرين	*0.82

(*) p<0.01

من خلال الجدول يتضح مدى الاطمئنان على صدق الفقرات في قياسها لخاصية التواصل الاجتماعي، حيث ان قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.52 و 0.82) وعند مقارنتها بقيمة "ر" المجدولة عند درجة الحرية عند درجة الحرية (ن-2=118, P<0.01) فانها تطمئن على صدق وانتماء الفقرات لبعد التواصل الاجتماعي.

كما طبق في الدراسة حساب الصدق التكويني للمقياس من خلال التأكد من البيئة العامية للأبعاد باستخدام الصدق العاملي من الدرجة الأولى.

ب-حساب الصدق العاملي (طريقة المكونات الاساسية)

تم استخدام طريقة التحليل العاملي للتاكد من صدق المكونات الأساسية للمقياس من خلال تحليل العلاقات الحقيقة بين الفقرات المنتمية لكل فرد من الابعاد الخمسة المكونة لمقياس الذكاء الوحداني وتدويرها بشكل متعامد بطريقة كايزر الفا ربماس "varimzx" وقد عد تشبع الفقرة بالبعد ب (0.30) والنتائج موضحة في الجداول الاتية:

جدول يوضح نتائج تشبع الفقرات على بعد إدارة الانفعالات بعد التدوير المتعامد وقيمة الجذر الكامن ونسبة التباين المفسر ن=120

الرقم	بعد إدارة الانفعالات	قيمة التشبع"ر"
58	أستطيع التحول من مشاعري السلبية الى الإنجابية بسهولة	*0.52
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي عمل مزعج	*0.52
3	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي	*0.54
17	انا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي خطر	*0.61
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	*0.61
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة	*0.69
27	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالفرح والفكاهة	*0.73
49	تساعدني مشاعري في اتخاذ القرارات الهامة في حياتي	*0.74
09	انا هادئ تحت أي ضغوط اتعرض لها	*0.76
10	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي	*0.77
52	يظل لدي الامل والتفاعل امام هزائمي	*0.83
25	عادة أستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي	*0.86
04	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية	*0.86
06	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح	*0.88
الجذر الكامن=10.36		
نسبة التباين=%69.09		

(*) p<0.01

يظهر من خلال الجدول ان قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (0.52 و0.88) وهي تعبر عن تشبع كل الفقرات المكونة لبعد إدارة الانفعالات، كما هي تشبعات موجبة واحادية القطب وقد بلغت قيمة الجذر الكامن (10.36) ونسبة التباين الكلي ب (69.09%) بينما يلخص الجدول الموالي الفقرات التي تشبعت على العامل الثاني الخاص بالتعاطف.

جدول يوضح تشبع الفقرات المستخرجة على عامل التعاطف بعد التدوير المتعامد وقيمة الجذر الكامن ونسبة التباين المفسر ن=120

الرقم	فقرات بعد التعاطف	قيمة التشبع "ر"
56	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	*0.45
53	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي يضطر الاخرون للإفصاح عنها	*0.53
36	انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	*0.73
43	عندي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للأخرين	*0.75
39	انا متناغم مع احاسيس الاخرين	*.0.79
54	احساسي الشديد بمشاعر الاخرين يجعلني مشفقا عليهم	*0.79
33	انا فعال في الاستماع لمشاكل الاخرين	*0.80
37	انا حساس للاحتياجات العاطفية للأخرين	*0.80
40	أستطيع فهم مشاعر الاخرين بسهولة	*0.82
32	انا حساس لاحتياجات الاخرين	*0.85
34	اجيد فهم مشاعر الاخرين	*0.87
الجذر الكامن=7.24		
نسبة التباين=60.30%		

(*) p<0.01

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول ان كل الفقرات المكونة للبعد قد حققت تشبعا موجبا احادي القطب، ويبدو ذلك من خلال قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت ما بين (0.45 و0.87) كما ان قيمة الجذر الكامن قد وصلت (7.24) ونسبة الاستيعاب ب

(60.30%) في حين يبين الجدول الاتي نتائج تطبيق التحليل العاملي على بعد تنظيم الانفعالات واستخراج تشبعات الفقرات علية:

جدول يوضح تشبع الفقرات المستخرجة على عامل تنظيم الانفعالات بعد التدوير المتعامد وقيمة الجذر الكامن ونسبة التباين المفسر ن=120.

الرقم	فقرات بعد تنظيم الانفعالات	قيمة التشبع"ر"
31	أستطيع انحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز اعمالي	*0.32
20	أحاول ان أكون مبتكرا مع تحديات الحياة	*0.50
26	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	*0.52
18	انا صبور حتى عندما لا احقق نتائج سريعة	*0.60
28	أستطيع ان انهمك في انجاز عملي رغم التحدي	*0.60
57	أستطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق ادائي لأعمالي	*0.61
21	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به بكل قوتي	*0.68
19	عند ما أقوم بعمل ممل فاني استمتع بهذا العمل	*0.72
23	أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عالي	*0.77
24	في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب	*0.80
29	أستطيع تركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني	*0.88
22	أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي	*0.89
الجذر الكامن=7.62		
نسبة التباين المفسر=58.62%		

(*) p<0.01

يظهر من خلال نتائج الموضحة في الجدول تشبع كل الفقرات التي حققت اتساقا داخليا بالدرجة الكلية للبعد حيث ان قيم معاملات الارتباط الدالة عن تشبعها تراوحت بين (0.32 و0.89)، وقدر الجذر الكامن للعامل (7.62) ونسبة استيعابية وصلت (58.62%) من

الثبات الكلي اما بالنسبة لبعد المعرفة الانفعالية فان نتائج التحليل العاملي للفقرات انتهت الى ما يوضحه الجدول الاتي:

جدول يوضح تشبع الفقرات المستخرجة على عامل المعرفة الانفعالية بعد التدوير المتعامد وقيمة الجذر الكامن ونسبة التباين المفسر ن=120

الرقم	فقرات بعد المعرفة الانفعالية	قيمة التشبع"ر"
50	يغمرني المزاج السيء	*0.36
1	استخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي	*0.47
05	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين	*0.71
02	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي	*0.77
03	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	*0.78
08	لا أستطيع التعبير عن مشاعري	*0.78
10	اعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري	*0.84
07	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت	*0.87
48	أدرك ان لدي مشاعر رقيقة	*0.88
الجذر الكامن=6.40		
نسبة التباين المفسر=64.01%		

(*) p<0.01

يظهر من خلال الجدول ان معاملات الارتباط لتسعة (9) فقرات قد حققت بينها وبين الدرجة الكلية لعد المعرفة الانفعالية وأنها تراوحت ما بين (0.36 و0.88) وهي تشبعات موجبة واحادية القطب كما بلغت قيمة الجذر الكامن 6.40 ونسبة التفسير 64.01% من التباين الكلي، اما عن بعد التواصل الاجتماعي فان فقراته (08) التي حققت اتساقا داخليا بالدرجة الكلية للبعد تشبعت إيجابا والجدول الاتي يوضح ذلك:

الرقم	فقرات بعد التواصل الاجتماعي	قيمة التشبع "ر"
38	انا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الاخرين	*0.51
46	امتلك تأثيرا قويا على الاخرين في تحديد أهدافهم	*0.58
35	نادرا ما اغضب اذ ضايقني الناس بأسئلتهم	*0.63
11	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء	*0.66
45	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الاخرين	*0.72
44	اعتبر نفسي موضع ثقة من الاخرين	*0.74
47	يراني الناس انني فعال اتجاه احاسيس الاخرين	*0.73

جدول يوضح تشبع الفقرات المستخرجة على بعد التواصل الاجتماعي بعد التدوير المتعامد وقيمة الجذر الكامن ونسبة التباين المفسر ن=120

42	عندي قدرة على التأثير في الاخرين	0.83*
الجذر الكامن=4.69		
نسبة التباين المفسر=52.15%		

(*) p<0.01

يظهر من خلال النتائج المبينة في الجدول ان معاملات الارتباط تراوحت بين(0.51 و0.83) وهي كلها قيم دالة تعبر عن مدى الاتساق والتشبع الموجب للفقرات ببعد التواصل الاجتماعي، وان قيمة الجذر الكامن بلغت (4.69) اما نسبة التفسير قدرت ب(52.15%) من التباين الكلي.

ثانيا: ثبات مقياس الذكاء العاطفي

ويقصد بالثبات ان يعطي المقياس النتائج ذاتها في كل مرة يتم واعتماده بغض النظر عن الفرد القائم بعملية القياس (فاروق مجدوب، 2003، ص 126).

جدول يوضح قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي بحساب معامل الفاكرومباخ وسيرمان-براون:

	معلومات الثبات	
	معامل الفا كرومباخ	معامل سيرمان-براون
	قيمة التشبع"ر"	قيمة التشبع"ر"
إدارة الانفعالات	0.75	0.93
التعاطف	0.77	0.97
تنظيم الانفعالات	0.74	0.94
المعرفة الانفعالية	0.72	0.89
التواصل الاجتماعي	0.76	0.95
المقياس ككل	0.75	0.94

يظهر من خلال الجدول ان قيم معاملات الفاكرونباخ للأبعاد الخمسة للأداة تتراوح ما بين (0.72 و0.77) وهي كلها قيم عالية وتكمئن على ثبات نتائج الاختبار، وكذلك بالنسبة لمعاملات سيرمان–براون، تراوحت ما بين (0.89 و0.97) وهي بدورها تؤكد على استقرار نتائجه، تما المقياس ككل فقد وصل معامل الثبات المحسوب عن طريق الفاكروميخ (0.75) و (0.94) بطريقة التجزئة النصفية، وعليه فان نتائج الدراسة السيكو مترية للأداة تطمئن على صلاحيتها في قياسها للخاصية (الذكاء العاطفي). (د. غالم فاطمة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 21/ ديسمبر 2015، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

ثالثا: مقياس اتخاذ القرار

اعتمد في هذه الدراسة على مقياس اتخاذ القرار الذي اعده عبدون (1979).

وهدف المقياس هو قياس قدرة الفرد على اتخاذ القرار، وقد صمم المقياس على صورتين: الصورة الأولى (أ) سميت اختبار المواقف ويتكون من 21 عبارة متنوعة بثلاث اختبارات، الصورة الثانية (ب) سميت اختبار الجمل ويتكون من 38 عبارة متنوعة بخمس استجابات محتملة والمطلوب من المستجيب اختيار احد الاستجابات وتصحح الصورة (ب) على مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج (أوافق تماما، أوافق، عير متاكد، لا أوافق، لا أوافق تماما) ، يمكن معرفة درجة الكلية على اتخاذ القرار.

ويتألف مقياس اتخاذ القرار من 59 فقرة (المجموع الكلي) وصيغت كل فقرة من الفقرات بحيث تصف كل منها موقفا يبين قدرة الفرد على اتخاذ القرار، باستجابة محددة يقوم بها المستجيب، ويستجاب كل فقرة بتجديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس .

طريقة تصحيح المقياس

بناءا على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فانه يجب على المستجيب ان يختار الإجابة التي تتفق معه ويضع علامة (√) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به.

وتتم طريقة تصحيح مقياس اتخاذ القرار كالتالي:

-اختبار المواقف الصورة الأولى(أ) متبوع بثلاث اختبارات ويوجد لها مفتاح خاص لتصحيحها (كما هو موضح في المقياس).

-اختبار الجمل الصورة الثانية (ب) جمع العبارات موجبة وتكون درجاتها كالتالي:

ومن يختار أوافق تماما يأخذ (5)، أوافق (4)، غير متأكد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق تماما (1).

صدق وثبات المقياس:

1-الصدق لمقياس اتخاذ القرار:

لقد قام الباحث سعد محمد علي الشعيري بالتحقق من صدق أداة البحث عن طريق إيجاد الصدق للارتباطي او صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث، وذلك بالتعرف على مدى تمثيل عبارات الأداة للسلوك الذي يقيسه، ولتأكد من انها تغطي جميع جوانب وابعاد السلوك المراد قياسه وللتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط بيرسون "pearson" للتحقق من مدى ارتباط فقراته ببعضها البعض والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط، وجاء معاملات الارتباط مرتفعة، ويدل ذلك على قوة التناسق الداخلي لفقرات مقياس اتخاذ القرار في الصورتين (أ/ب) وهو كما موضح في الجدول:

جدول يوضح الاتساق الداخلي لمقياس اتخاذ القرار:

الاتساق الداخلي لمقياس اتخاذ القرار	دراسة سعد محمد علي الشعيري

الصورة "آ" اختبار الموافق	0.823
الصورة "ب" اختبار الجمل	0.901

يتضح من خلال الجدول ان الصدق للداخلي للمقياس مرتفع مما يجعله مناسبا للاستخدام في البحث.

2-الثبات لمقياس اتخاذ القرار

تم استخراج معامل ثبات مقياس اتخاذ القرار، وقد بلغ الثبات الكلي لمقياس اتخاذ القرار بطريقة الفاكروماخ (0.835) اما بطريقة التجزئة النصفية فبلغ (0.852) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث وهذا ما يوضحه الجدول:

معاملات الثبات لمقياس اتخاذ القرار:

الثبات لمقياس اتخاذ القرار	دراسة سعد محمد علي الشعيري	
	الفا كرومباخ	التجزئة النصفية
الصورة "آ" اختبار الموافق	0.782	0.791
الصورة "ب" اختبار الجمل	0.860	0.874

ويتضح مما سبق ان المقياس يتمتع بثبات مناسب مما يطمئن الى استخدامه في هذا البحث. (علي الشهري، 1430 ص85).

رابعا: الأساليب الإحصائية

تمت معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام مقياس الدراسة بواسطة برنامج المعالجة الإحصائية المعروف الحزمة الإحصائية (spss) في إصداره 20، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-**التكرار والنسب المئوية:** لوصف خصائص افراد عينة الدراسة.

-**المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** لحساب درجات افراد العينة على بنود المقياس

-**معامل الارتباط برسون:** للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي و اتخاذ القرار وإيجاد معامل الثبات لمقياس الدراسة.

-**معامل الارتباط سيرمان براون ومعامل الفاكرونباخ:** لتأكد من ثبات مقياس الدراسة

خلاصة

لقد تم في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة حيث تطرقنا الى المنهج المتبع ثم الى وصف مجتمع البحث والتعريف بعينة الدراسة الأساسية كما قمنا بتحديد أدوات جمع البيانات ثم بعد ذلك توجهنا لعرض أساليب المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات.

الفصل الخامس:
نتائج الدراسة
وتفسيره

مقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض درجات افراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة الميدانية، ومعالجتها احصائيا باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي التحليلي حسب المنهج المتبع واساليبه الإحصائية المناسبة، وصولا الى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة الميدانية المتعلقة بالذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى المراهقين في قطاع التعليم.

من المفترض ان نتناول في هذا الفصل كل ما ذكر سابقا لكن تعذر اجراء الدراسة الميدانية وتطبيق أدوات البحث من اجل اختبار الفرضيات والتاكد من صحتها للظروف الصحية التي تمر بها البلاد.

الخاتمة

خاتمة:

يتناول هذا البحث دراسة عن العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى المراهقين في ثانوية عثمان بن عفان يعتبر هذا الموضوع ثريا بمراجعه من حيث دراسته لم يتسنى لنا الإجابة عن الفروض الموضوعة او البحث نتيجة الظروف الصحية في البلاد بغض النضر لعدم وجود الجانب التطبيقي لكن تبقى متغيرات هذا البحث جديرة بدراستها حتى ولو نظريا (الذكاء العاطفي واتخاذ القرار) وتستدعي الاهتمام والبحث والتعمق نظرا لاهيتها في شخصية الفرد.

ومنه فان هذا المجال يبقى مفتوحا امام الباحثين للتعمق اكثر سواء من الزاوية النظرية او التطبيقية سواء في مجال علم النفس عموما او علم النفس العيادي خصوصا فالإنسان بطبعه يسعى الى الوصول الى اقصى درجة من توافق شخصيته وذلك لا يتم من خلال اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق قدراتنا العقلية كما ان يجب عليه تنمية ذكائه الوجداني لما يلعبه من دور هام في النظام المعرفي للقدرات البشرية كما ان للذكاء الوجداني واتخاذ القرار دور هام في المجتمع خاصة و ان اتخاذ قرارات سليمة والتفاعل بانفعالات سليمة يحافظ على اتزان مركبات المجتمع واسسه، فالدراسات الحديثة قد توصلت ان الاذكياء وجدانيا عادة ما ينشئون في بيئات متوافقة اجتماعيا ولديهم القدرة على تكوين انفعالاتهم بفعالية واتخاذ قرارات سليمة وحل مشكلاتهم بسلاسة، اما من يتعاملون بسوء مع انفعالاتهم أي من تكون استجاباتهم الانفعالية عبارة عن نوبات غضب تكون علاقتهم الاجتماعية سيئة واقل نجاحا في حياتهم وغير قادرين على اتخاذ قرارات صحيحة في حياتهم.

وهنا تأتي أهمية دراسة الذكاء الوجداني سواء في حياتنا العامة او حياتنا الخاصة كونه يشكل استعدادا رئيسا او قدرة مؤثرة بقوة على حمل قدراتنا الأخرى، كما تكمن

أهميته أيضا في كونه فن من فنون إدارة الانفعال وبطبيعة الحال الانفعالات تؤثر على اتخاذ القرار.

وختاما يمكن القول ان دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار، تعد حاجة من الحاجات الضرورية التي اثبتت أهميتها في كل المجالات التي يكون فيها الانسان محورا مهما مثل مجال التعليم او العمل او الاقتصاد وحتي الحياة ويعد ربط الذكاء العاطفي باتخاذ القرار من العمليات المميزة والواضحة من اجل سير الحياة واتزانها، كل هذا نتوصل من خلاله انه من المهم اجراء المزيد من البحوث حول الذكاء العاطفي واتخاذ القرار فهم متغيرين اساسيان يساهمان في مساعدة الشباب تكوين مستقبل باهر وتحقيق النجاح ان تم استغلالهما جيدا وأيضا تنمية المجتمع باعتبار الشباب الركائز الأساسية له.

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. أبو النصر مدحت (2008)، تنمية الذكاء العاطفي مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
2. أبو علام، رجاء محمود (2004) ، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، مصر، دار النشر للجامعات.
3. احمد، مدثر سليم (2003) ، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
4. انجرس، مورس،(2006) ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ط2، (ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرق، سعيد بيكون مترجمون) ، الجزائر، دار القصبة للنشر.
5. الاعسر، صفاء وكفافي ،علاء الدين (2002) ، الذكاء الوحداني، القاهرة، دار فناد.
6. بدوي رمن حسن السيد، السيد(2002) ، الذكاء الوحداني، بحث مرجعي مقدم الى اللجنة العلمية الدائمة لعلم النفس التربوي والصحة النفسية.
7. الخضر عثمان حمود (2002) الذكاء الوحداني هل هو مفهوم جديد، دراسات نفسية، المجلد الثاني عشر، العدد الأول.
8. السمدوني، السيد إبراهيم (2007) ، الذكاء الوحداني، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
9. الداهري، صلاح حسن والعبيدي، ناظم حسن (1999) ،الشخصية والصحة النفسية، الأردن، دار الكندري للنشر والتوزيع.
10. المللي، سهاد (2011) ، الفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين دراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر في مدينة دمشق، مجلة جامعة دمشق 27 (1+2) ، 283–380.

11. الشهري، سعيد (2009) ، الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

12. سعيدة، بن غريال،(2015) ، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، بسكرة، جامعة محمد خيضر.

13. حسين، سلامة عبد العظيم وحسين، طه عبد العظيم، (2006) ،الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، الإسكندرية دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر.

14. عثمان حباب عبد الحي (2009) ،الذكاء الوجداني العاطفي الانفعالي، الفعال مفاهيم وتطبيقه، الأردن ، ديبونو للنشر والتوزيع.

15. عماد عبد الغاني (2008) ،منهجية البحث في علم الاجتماع، الإشكاليات، التقنيات المقاربة، دار الطليعة للطباعة والنشر.

16. حسن سالي علي (2007) ، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، الارزاطية، دار المعرفة الجامعية.

17. عبيدات محمد وأبو نصار، محمد، (1999) ، منهجية البحث القواعد والمراحل لتطبيقات، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

18. عثمان فاروق السيد، روق محمد عبد السميع (2001)، الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة علم النفس، العدد 58، القاهرة.

19. عدس محمد عبد الرحيم (1997)، دور العاطفة في حياة الانسان، ط1، عمان دار الفكر.

20. محمد علا عبد الرحمان (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.

21. مدثر سليم احمد (2002)، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

22. معمرية بشير (2009)، بحوث ودراسات نفسية فب الذكاء الوجداني–الاكتئاب–الياس، القلق، الموت، السلوك العدواني، الانتحار، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

23. جولمان،د (2000)، الذكاء العاطفي، سلسلة عالم المعرفة (262) (ترجمة ليلى الحبالي)، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والادب.
24. روينز ويكوت، جض–(2001) الذكاء الوحداني (صفاء الاعسر، عاء الدين الكفافي مترجمون) القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
25. زياش، حسن أبو والصافي، عبد الكريم، (2006) ، الدافعية والذكاء العاطفي، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.
26. خوالدة محمود (2004) الذكاء العاطفي الانفعالي، الأردن، دار الشروق لنشر والتوزيع.
27. فاطمة غالم (ديسمبر 2015)، الخصائص السيكو مترية لاختبار الذكاء، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21. 319–334.
28. رمضان حسين نبيل (2010) ، درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة تموث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلسي، مجلة جامعة القدس المفتوحة.
29. الامام عطاء الله (2006) ، أسس إدارة المنظمات، مكتبة طبق، المنامة، البحرين.
30. عزمي (2010) ، اثر الذكاء العاطفي على الداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأونروا، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
31. جلال احمد سعد (2008) ، الاختبارات والمقاييس النفسية، مصر، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
32. حبيب عبد الكريم(1999) ، سيكولوجيا منع القرار، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
33. الحازمي عبد الحكيم احمد (1992) ، فن اتخاذ القرار، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع.
34. رشدي هند(2008) سيكولوجيا التفكير، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
35. زاهر ضياء الدين (1996) ، تقويم الإدارة المدرسية في التعليم الأساسي "دراسة ميدانية لمحافظتين" الطبعة الثانية ،المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي، قسم بحوث الامتحانات.

36. سعاد رشيد (2005) الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الاكمالي والثانوي، دراسة ميدانية لولاية ورقلة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

37. الشهري مسعد (2010) ،الذكاء الوحداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

38. العبيدات، سهيل (2007) إدارة الوقت وعملية اتخاذ القرار والاتصال للقيادة الفعالة، عالم الكتاب الحديث ، اربد ، الأردن.

39. العبيدي محمد حسنين(1990) ، سيكولوجيا الإدارة، مكتب جرير، الرياض السعودية.

40. عبد الرحمان احمد، هدى (2001) "الذكاء الوحداني وعلاقته بامن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (ASEP) 5(4) ، 479–511.

41. الفقي (2010) قوة الإرادة، دار مشارق، القاهرة، مصر.

42. كبية (1990) نظرية القرارات الادارية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب.

43. مشرفي حسن علي(1997) نظرية القرارات الإدارية (الطبعة الأولى) دار المصيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

44. المنصور كاسر نصر (2000) ، نظرية القرارات الإدارية، ط1 ،دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

45. النمر سعود محمود وخاشقجي، هاني ومحمود، محمد وحمراوي، محمد (1991) ، الإدارة العامة للاسس والوظائف، الرياض، جامعة الملك سعود ، قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية.

46. ياغي محمد عبد الفتاح (1998)، اتخاذ القرارات التنظيمية، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.

47. اليوسف، رامي (2011) ، الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف رسائل ماجستير غير منشورة جامعة ام القرى مكة المكرمة المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية

Is-Slovec. P.11990). horce, Inb, Sherson, smith (Edsl)An Inviation to cogonitive Science. Thinking Vol. 3. I London - The MT Press.

2. Jones, NR, The Decision Making pocket book ritish I library catalogoing in publication data, London, England.

3.Andressel, M(2007) - Decision Making Psycology.. Teacher Press, New york, u.s. A.B. N, 55

الملاحق

الملحق الاول

مقياس الذكاء الوجداني

فيما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل بها كلَ منا مع أحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كلَ منا بدرجة ما .

والمطلوب منك :

- قراءة كلَ عبارة بدقة ووضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب .

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
1	استخدم الانفعالات الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي.					
3	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي .					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية .					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
7	استطيع إدراك مشاعري الصادقة.					
8	استطيع التعبير عن مشاعري.					
9	استطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري.					
11	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					

13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.					

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
16	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بالعمل.					
21	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة.					
22	اتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
23	استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
24	استطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال.					
25	في وجود الضغوط لا أشعر بالتعب.					
26	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.					
27	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.					
28	أنا قدر علي استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.					
29	أنا أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
31	افقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
32	أنحي عواطفي جانباً عندما أقوم بإنجاز أعمالي.					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
35	أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
36	أتقبل مضايقة الناس لي بأسئلتهم.					

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.					
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.					
40	أنا متناغم مع أحسيس الآخرين.					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
42	أمر يسير بالنسبة لي التحدث مع الغرباء .					
43	عندي قدرة على التأثير على الآخرين .					
44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
45	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
47	امتلك تأثيرا قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
51	يغمرني المزاج السيئ.					
52	عندما أغضب لا يظهر علي أثار الغضب.					
53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام عثراتي					
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون للإفصاح عنها.					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم.					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا					

	يفصحون عنها.					
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					

الملحق الثاني

مقياس اتخاذ القرار

المقياس عبارة عن مجموعة من المواقف علي هيئة مشكلات قد يواجهها وأسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذه لقراراته. وأعطي لكل موقف ثلاث اختيارات والمطلوب منك وضع دائرة علي الحرف الذي يدل علي الاختيار المناسب لك.

م	المفردات	م	المفردات
1	يبنى القرار على : أ) العرف والتقاليد . ب) الأهداف. ج) الموقف	8	يجب أن يهتم الفرد عند اتخاذ القرار : أ) بمقارنة النتائج بالجهد المبذول . ب) بالموارد الإنسانية . ج) بعنصر المخاطرة .
2	السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو : أ) الخبرة العملية . ب) الشهادات . ج) مشاركة الآخرين .	9	المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على: أ) تحديد المشكلة . ب) إجراء التجارب . ج) تحديد طريقة الحل .
3	عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم : أ) بتحديد ظواهرها . ب) بتحديد موقفه من المشكلة . ج) بتحديد أسبابها .	10	اعتقد أن الأسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو : أ) التصويت . ب) الإجماع . ج) تفويض سلطة أعلى في اتخاذ القرار .
4	الصعوبة التي يواجهها الفرد عند اتخاذ القرار هي: أ) قلة المعلومات . ب) الظروف البيئية . ج) تعدد جوانب المشكلة .	11	من العوامل التي تؤثر على القرارات : أ) التعصب والتحيز . ب) الآراء السابقة . ج) الانفعالات النفسية .
5	عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولاً على : أ) البحث عن أسبابها . ب) البحث عن طريقة لحلها . ج) التفكير في ظواهرها .	12	ينفذ الفرد قراراته عن طريق : أ) الاتصال الشخصي . ب) وضع خطة جديدة . ج) خطة مرسومة مسبقاً .
6	القدرات ذات أهمية لمتخذ القرار : أ) توفر الصفات القيادية فيه . ب) القدرة على معرفة البشر . ج) القدرة على تحليل المشكلة .	13	تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار بـــــ : أ) إزالة تلك الفوارق . ب) معاملتهم سواء بمقياس واحد . ج) معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر.
7	أهم مراحل اتخاذ القرار : أ) مرحلة إدراك المشكلة .	14	أهم عناصر اتخاذ القرار : أ) ما سبق أن التزمت به الجماعة .
	ب) مرحلة اختيار الحل . ج) مرحلة إصدار القرار .		ب) المناقشة والحوار . ج) تنوع القيم والمعتقدات

م	المفردات
15	لكي يعمل الفرد على جمع المعلومات عن المشكلة فإنه: أ) يبحث عنها بنفسه . ب) يخصص شخص لتجميعها . ج) يكتفي بالمعلومات المتاحة لديه .
16	تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة أ) باتجاهات الرأي العام . ب) بالضغوط الداخلية والخارجية . ج) بالمعلومات الشخصية .
17	يؤثر المركز القيادي في اتخاذ القرارات: أ) قليلاً . ب) لا يؤثر . ج) كثيراً .
18	السبب الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله: أ) المخاطرة التي يتضمنها القرار بدون معرفتها. ب) أهمية المعلومات بالنسبة للقرار . ج) تكلفة الحصول على المعلومات .

م	المفردات
19	اعتقد أن أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون : أ) أسلوب يهتم بألا يسيء للآخرين . ب) أسلوب يهتم باستثارة المشاعر. ج) أسلوب يهتم بالنتيجة .
20	عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار: أ) يظهر تردده فيها . ب) يأمل في أن يحدث شيء يريحه منه . ج) يرجع فيه بعد اتخاذه .
21	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات : أ) كثيراً . ب) قليلاً . ج) لا تتاح .

مقياس اتخاذ القرار

المقياس عبارة عن جمل علي هيئة أسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذ القرار .والمطلوب وضع علامة (√)تحت الاختيار الذي تراه مناسب لعملية اتخاذ القرار

م	العبارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ قرار .					
2	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح .					
3	أبني قراراتي على معرفة بالحقائق .					
4	عندما أتخذ قراراً ، أتابعه جيداً في التنفيذ .					
5	أستطيع أن أتعرف على المشكلة .					
6	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار .					
7	أجمع الحقائق التي أحتاج إليها قبل اتخاذ القرار .					
8	أزن النتائج المترتبة على القرار .					
9	أقدر مسئولية اتخاذ القرار .					
10	أتحمل مسئولية الفشل في قرار خاطئ .					
11	أرجع إلى اللوائح والقوانين لأسترشد بها عند اتخاذ القرار.					
12	أحدد فوائد ومضار القرار .					
13	أتابع القرار .					
14	أعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار .					
15	أقيس المواقف عند اتخاذ القرار علي الخبرات السابقة .					
16	أستطيع أن أقدر نسبة الأفراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار .					
17	أستبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها .					
18	أستطيع تحديد المواقف التي يكون لرأي كل من الأفراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير .					
19	أعتمد على الاتصال الشخصي عندما اتخذ القرار .					
20	أعفي المشاركين في اتخاذ القرار من مسئولية النتائج المترتبة على هذا القرار .					
21	معرفة رأي الجماعة كتابة يستغرق وقتاً طويلاً .					
22	يثير غضب الأعضاء تميز القائد أحد الأعضاء علناً من أجل اقتراحه .					

م	العبـــــــارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
23	الحديث على انفراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة .					
24	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة.					
25	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي إلى إقناع الآخرين بالحجج العقلية والمنطقية .					
26	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ قرار .					
27	ندرة المعلومات ترجع إلى صعوبة معرفتها بدقة وسرعة .					
28	اعتبر تنازل القائد عن أحد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف .					
29	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية .					
30	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة .					
31	أؤخر اتخاذي للقرار لأني آمل في أن يحدث شيء يريحني منه .					
32	أسمح للآراء السابقة أن تؤثر على قراراتي .					
33	أتردد عند اتخاذ قرار .					
34	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد .					
35	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي .					
36	أتراجع في قراري بعد اتخاذه .					
37	عند اتخاذي لقرار أعاني علماً من الشك في خطأه أو صوابه .					
38	أسمح للتعصب والتحيز أن يؤثر في قراراتي .					