



جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علوم التربية

تخصص: ارشاد وتوجيه

الموضوع:

الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الطلبة الجامعيين

طلبة العلوم الاجتماعية بجامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة

مذكرة مقدمة استكمالاً للحصول على شهادة ماستر في تخصص:

علوم التربية إرشاد وتوجيه

إشراف الأستاذ:

د. خماد محمد

إعداد الطالبتان:

1. مرهوني شيماء

2. براج حسبية

3. لجنة المناقشة:

• الأستاذ: د. سعد الدين بوطبال (رئيس اللجنة)

• الأستاذ: د. رابح سيساني (مناقشا)

• الأستاذ: د. محمد خماد (مشرفاً)

السنة الجامعية: 2020/2019

## الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي إلى أطهر الأرواح التي غادرتنا لتسكن زرقة السماء أسكنهما الله

فسيح جناته : جدتاي {بخته}و {جوهر}

إلى قدوتاي الأولى اللذان أناروا دربي، وعلماني أن أواجه الصعاب،

واللذان أدعو الله عزوجل أن يبقيهما ذخرا لنا ولا يحرمننا ينابيع حبهما وحنانهما: أمي

الغالية. {خيرة} وأبي الحنون {محمد}

إلى أعز إخواني: يوسف وزوجته أمينة وابنتيهما الغاليتين على قلبي حفصة وزينب أطال

الله في عمرهم.

وإلى أغلى إخوتي أيضا: مصطفى وخيرالدين وإلى أختي الحبيبة دعاء

إلى أحبتي من أهلي: جدي، خالاتي أخص بالذكر خالتي فريدة، وإلى أخوالي أعمامي

وعماتي وعائلاتهم .

وإلى أحلى وأطيب بنات عرفتهم في حياتي: كوثر، هاجر، سمية، خديجة، غنية، مريم،

سهام، حليلة، أسماء،

إلى كل زميلاتي وزملائي في الدراسة

إلى كل من يقع نظره على هذا الجهد المتواضع، وعسى أن يجعله الله علما نافعا وعملا

مقبولا.

شيماء

# إهداء

بسم الله أبدأ كلامي ... الذي بفضلته وصلت لمقامي هذا الحمد  
والشكر على ما أتاني أهدي هذا العمل إلى أبي الغالي "لخضر" وأمي الحنونة "مليكة" أطال  
الله في عمرهما

، وأخوتي وسندي "الحبيب" و"جلال" و"عمر" وأخواتي العزيزات "عفاف" و"سمرة" وبنتيها  
الفراشتين "مانيسا" و"ليليان" والى أختي "وسام" تمنياتي لهم بالتوفيق

والنجاح.

والى كل من تجمعنا به صلة الرحم والصدقة وخاصة صديقتي ورفيقة دربي فاطمة الزهراء  
والى الذين لم نأتي على ذكرهم إلى

كل من ساندني و شجعني من قريب و بعيد.

حسبية

# كلمة شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه ونشكره على نعمته ومعونته لنا في إتمام هذا العمل، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف خماد محمد التي كانت سندا لنا في إنجاز هذا البحث كما لم تبخل علينا بالمعلومات المناسبة والتوجيهات القيمة، فلتقبل منا فائق التقدير والاحترام.

ونشكر كل أساتذة علوم التربية وعلم النفس بجامعة الجبالي بونعامة ونخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة التي ستشرف على تقييم بحثنا هذا وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون سواء من قريب أو بعيد

حسية و شيماء

لكم منا الشكر والعرفان

## الفهرس

الصفحة	الموضوع	الرقم
	<p>عنوان البحث</p> <p>الإهداء</p> <p>كلمة شكر و تقدير</p> <p>الفهرس</p> <p>فهرس الجداول</p> <p>فهرس الاشكال</p> <p>ملخص الدراسة باللغة العربية</p> <p>ملخص الدراسة باللغة الأجنبية</p> <p>مقدمة</p>	(1)
أ-ب-ت		
	<b>الجانب النظري</b>	
	<b>الفصل التمهيدي : مدخل نظري عام للدراسة</b>	(02)
01	1- إشكالية الدراسة	
04	2- فرضيات الدراسة	
04	3- أهداف الدراسة	
04	4- أهمية الدراسة	
05	5- المفاهيم الدراسة ( نظريا - إجرائيا )	
06	6- الدراسات السابقة	
10	7- التعقيب على الدراسات السابقة	

	<b>الفصل الأول الذكاء الانفعالي</b>	<b>(03)</b>
13	تمهيد	
13	أولاً: الذكاء	
	1- تعريف الذكاء	
16	2- نظريات الذكاء	
20	3- الذكاءات المتعددة	
22	4- علاقة الذكاء بالانفعال	
25	ثانياً: الذكاء الانفعالي	
	1- نشأة مفهوم الذكاء الانفعالي	
28	2- مفهوم الذكاء الانفعالي	
30	3- المفاهيم المتداخلة للذكاء	
32	4- نماذج وأبعاد الذكاء	
36	5- قياس الذكاء الانفعالي	
42	6- خلاصة الفصل	
	<b>الفصل الثاني : الضغوط النفسية واساليب المواجهة</b>	<b>(04)</b>
44	تمهيد	
44	أولاً: الضغوط النفسية	
	1- لمحة تاريخية عن الضغط	
45	2- تعريف الضغط	
46	3- النظريات المفسرة للضغوط النفسية	
51	4- أنواع الضغوط النفسية	
51	5- مصادر الضغوط	

52	6- أعراض الضغوط ومصادرها	
56	ثانياً: أساليب المواجهة 1- مفهوم أساليب المواجهة	
57	2- النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط النفسية	
61	3- تصنيف أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
64	4- فعالية أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
65	5- خصائص أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
65	6- أبعاد أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
66	7- وظائف أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
67	8- مميزات أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
67	9- أساليب المواجهة المركزة على الانفعال	
69	خلاصة الفصل	
	الجانب التطبيقي	
	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	(07)
71	1- منهج الدراسة	
72	2- حدود الدراسة	
72	3- مجتمع وعينة الدراسة	
73	4- الدراسة الاستطلاعية	

73	5- أدوات الدراسة المستخدمة	
76	6- الخصائص السيكومترية للدراسة	
77	7- الدراسة الأساسية	
78	8- الأساليب الإحصائية	
	<b>الفصل السادس : عرض النتائج تحليلها و مناقشتها</b>	<b>(08)</b>
81	تمهيد	
81	1- التذكير بالفرضيات	
81	2- عرض نتائج الفرضية الأولى	
82	3- عرض نتائج الفرضية الثانية	
82	4- عرض نتائج الفرضية الثالثة	
84	5- الاستنتاج العام .	
86	قائمة المراجع	
98	قائمة الملاحق	

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
14	تعاريف بعض العلماء	(01)
34	يوضح النموذج المختلط لبار - أون	(02)
54	يبين أهم المظاهر المتعلقة بالضغط النفسي	(03)
76	نتائج حساب الصدق التمييزي	(04)
77	نتائج ثبات درجات المقياس بطريقة التجزئة النصفية	(05)
77	نتائج طريقة معامل ألفا كرونباخ	(06)

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
19	نموذج هرمي لـ فرنون	(01)
24	يوضح السيرورات المعرفية الخاصة والمشاركة التي تتوسط السلوك الذكي والانفعالي	(02)
35	يوضح رسم دائري لفروع الأربعة لنموذج (ماير وسالوفاي)	(03)
47	يوضح تخطيط عام لنظرية هانز سيلبي	(04)
48	يوضح نظرية التقدير المعرفي	(05)

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهه الضغوط النفسية الذي طلبت الجامعة

وتحدد مشكله الدراسة في التساؤل التالي :

\*هل توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة؟

\*ولقد استخدمنا المنهج الوصفي لمناسبتة لطبيعة هذه الدراسة حيث تألفت الدراسة من عين قدره ب 110 من طلبة جامعه خميس مليانة.

\*وقد استخدمنا مقياس الذكاء الانفعالي ( SEIS ) ل (شوت) 1998 ومقياس اساليب المواجهة ل (بولهان) 1994.

\*ونصت فروض الدراسة على ما يلي:

-توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي واساليب مواجهه الضغوط ماذا طلبت الجامعة

-لا توجد فروق في الذكاء الانفعالي ندى طلبت علم الاجتماع وارشاد وتوجيه.

-لا توجد فروق في اساليب المواجهة لدى طلبة علم الاجتماع والارشاد والتوجيه.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التي نلخصها في:

\*وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي واساليب مواجهه الضغوط النفسية وان طلبت جامعه خميس مليانة يتمتعون بمستوى مناسب من الذكاء الانفعالي ومن اساليب مواجهه الضغوط.

\*عدم وجود فروق للدلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعه خميس مليانة مما يدل ان الطلبة والطالبات لديهم درجات متساوية في جميع ابعاد الذكاء الانفعالي.

\*عدم وجود فروق ضد دلالة إحصائية في مقياس اساليب المواجهة طلبه علم الاجتماع وارشاد وتوجيه مما يدل ان الطلاب والطالبات لديهم درجات متساوية وقدرات عالية الا تحمل المسؤوليات في المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجههم.

The present study aimed at identifying emotional intelligence with methods of coping with psychological pressures that the university requested

The study problem is identified in the following question:

- Is there a correlation between emotional intelligence and methods of coping with psychological stress among university students?
- We have used the descriptive approach to suit the nature of this study, as the study consisted of a sample of (110) students from Khamis Miliana University.
- We have used the Emotive Intelligence Scale (SEIS) for (Shott) 1998 and the Scale for Confrontation Styles (Bolhan) 1994.
- The study hypotheses stated the following:
  - There is a correlation between emotional intelligence and methods of coping with stress. What did the university request
  - There are no differences in emotional intelligence, Nada requested sociology, guidance and direction.

There are no differences in the methods of confrontation for the students of sociology, counseling and guidance.

The study reached the results that we summarize in:

- The presence of a statistically significant correlation between the level of emotional intelligence and methods of coping with psychological pressures. If Khamis Miliana University requests, they have an appropriate level of emotional intelligence and methods of coping with stress.
- The absence of statistically significant differences in emotional intelligence at the University of Khamis Miliana, which indicates that male and female students have equal degrees in all dimensions of emotional intelligence.

- There are no differences against statistical significance in the scale of methods of confronting students of sociology, counseling and guidance, which indicates that male and female students have equal grades and high abilities not to assume responsibilities in stressful situations and the difficulties they face.

إن العصر الذي نعيش فيه اليوم هو عصر التطورات العلمية والتكنولوجية وهذه التطورات انعكست بشكل إيجابي على حياة الفرد والأمم من جميع الجوانب، إلا أنها أفرزت انعكاسات سلبية من الضغوط النفسية وقد أشار العديد من الباحثين أن القرب الحالي بأنه عصر الضغوط، حيث تعد من الظواهر التي تتطلب كفاءة معينة للتكيف والتعامل معها، بل التعايش معها والخفض من حدتها .

ويعد الطلبة أكثر معاناة من غيرهم من الضغوط النفسية لما تتطوي عليه عملية التعليم العالي من متاعب وعبء ومطالب ورغبات مستمرة، ومن المعروف أن الطلبة يحتلون مكانة هامة في العملية التعليمية وفي جميع دول العالم، حيث أنه رغم التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم والعولمة والانترنت، إلا أن دور الطلبة يبقى أساسيا وذلك لأهمية الجهود التي يقومون بها والواقع يشير إلى أن الطلاب أثناء مشوارهم الجامعي يواجهون العديد من المشاكل والمواقف الضاغطة التي تنتج الظروف الفيزيائية والاجتماعية والاقتصادية .

ونتيجة لهذه التطورات العلمية والتكنولوجية الحاصلة في هذا العصر أيضا نجد تغير الكثير من المفاهيم التقليدية منها الذكاء لما له من جذور تاريخية راسخة في علم النفس إلى أن الذكاء الانفعالي يعد أحدث أنواعه التي ظهرت مع بداية التسعينات، ونظرا للعصر الذي يحدث في العصر الذي نعيش فيه، والذي يتطلب رؤية متجددة لمفهوم الذكاء وما يتطلبه الفرد من قدرات عقلية ومهارات انفعالية لحل مختلف الضغوطات التي تواجهه والتأثير على الأفراد الآخرين .

ويأتي مفهوم الذكاء الانفعالي لينطلق من منظور جديد يهتم بدراسة العلاقة بين الجوانب العقلية والوجدانية، من خلال توضيح الكيفية التي يتم بها إدراك الانفعالات وتسييرها للتفكير وفهمها وإدارتها، وفي الوقت نفسه لا يقتصر على معالجة العمليات المعرفية التي ظلت محدودة بقوانين الذكاء المعرفي.

ويرى (سالوفاي) أن أساليب المواجهة الايجابية للمواقف الضاغطة للحياة يعتمد على الكفاءة الوجدانية وأن القصور فيها يؤدي إلى مواجهة أكثر تعقيدا، حيث أن الأفراد مرتفعي الذكاء قادرون على مواجهة أكثر نجاحا وأكثر إدراكا للمهارات الفعالة للمواجهة. ( Mayer et al,2000 : 396).

ومن خلال التفاعل بين الجانب العقلي والانفعالي للفرد يعمل الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية على توجيه الفرد للوصول للحل الأنسب من بين عدة خيارات في موقف من خلال ضبط وإدارة انفعالات الآخرين وتفسير المعلومات المتاحة له في ذلك الموقف للوصول إلى الحل الأنسب.

وقد جاءت فكرة هذه الدراسة من هذا المنطلق والتي نحاول من خلالها الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلبة الجامعة. وقد قسمت هذه الدراسة إلى جانبين: **الجانب النظري** ويتضمن ثلاثة فصول وهي:

- **الفصل الأول:** خصص لتوسيع الخلفية النظرية لتحديد مشكلة البحث بعرض الاشكالية التي دعمت نظريا بأفكار ونتائج دراسات سابقة المتوصل إليها من طرف الباحثين، ومن ثم صياغة الفرضيات الدراسة، ويليهما تحديد الأهداف المستوحاة من هذا البحث وذلك يتضمن الإجابة على التساؤلات المطروحة وبعدها تحديد المفاهيم الأساسية المعرفة لمتغيرات الدراسة، وختمنا هذا الفصل بتسليط الضوء على أهمية هذا الموضوع.
- **الفصل الثاني:** وقد خصص الذكاء الانفعالي ولكنه كان من الواجب قبل تناول مفهوم الذكاء الانفعالي تخصيص القسم الأول من هذا الفصل لمفهوم الذكاء وأهم الأطر النظرية التي تناولته ومن ثم التطرق إلى نظرية الذكاءات المتعددة الممهدة لظهور مفهوم الذكاء الانفعالي وفي هذا القسم تناولنا أيضا العلاقة بين الذكاء والانفعال، وتغير نظرة العلماء لهذه العلاقة والتي كانت سبب في ظهور المفهوم وخصص القسم الثاني لهذا الفصل لإعطاء صورة عن الذكاء الانفعالي، والنشأة التاريخية للمفهوم ومن ثم التعريفات المقدمة والمفاهيم المتداخلة مع هذا المفهوم ومن ثم عرضنا أهم النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي، وبعض المقاييس التي حاولت رصده.

**الفصل الثالث:** أما في هذا الفصل تناولنا فيه أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وأشرنا في البداية إلى لمحة تاريخية حول الضغوط النفسية، ثم تعريفها والنظريات المفسرة للضغوط، ثم عرضنا أهم أنواع هذه الضغوط ومصادرها، مروراً بأعراضها ومظاهرها وآثارها، وكذلك تطرقنا في هذا الفصل إلى أساليب مواجهة هذه الضغوط، بدءاً بمفهوم أساليب المواجهة والنظريات المفسرة يليها أهم التصنيفات هذه الأساليب وفعاليتها وخصائصها وصولاً إلى أبعادها ووظائفها.

أما الجانب الميداني لهذه الدراسة فقد تضمن فصلين هما:

- **الفصل الرابع:** وتناولت إجراءات الدراسة الميدانية بعرض المنهج المتبع في هذه الدراسة وحدود الدراسة، وشرح طريقة اختيارنا للعينة ومجتمع الدراسة، ثم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية (عينتها، عددها، تاريخ إجراءها، أهدافها) وتقديم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات (وصفها طريقة تصحيحها)، وبعد هذا جاء في هذا الفصل تطبيق الدراسة الأساسية وإجراءاتها، ثم يليها الخصائص السيكمترية لصدق والثبات، وفي الأخير ذكرنا أهم الأساليب الإحصائية التي تعمل بها الدراسة.

- **الفصل الخامس:** وهو آخر فصل في هذه الدراسة ويتضمن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة ومن ثم الخروج لخلاصة البحث، وفي آخر هذا العمل عرضنا قائمة المراجع والملاحق والمعطيات التي استغلت في هذا البحث.

الجانب النظري

# الفصل التمهيدي

## مدخل نظري عام للدراسة

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أهمية الدراسة
- 4 أهداف الدراسة
- 5 مفاهيم الدراسة ( نظريا , إجرائيا )
- 6 الدراسات السابقة
- 7 التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يتعرض الطالب باعتباره عنصرا في المنظومة التعليمية الى مجموعة من الضغوط النفسية والدراسية وبصفته أيضا عنصر في مجتمع يشهد العديد من التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية السريعة كانتشار استخدام الانترنت و الهواتف النقالة وغيرها من التكنولوجيات الحديثة وما أفرزته من آثار على عقول الشباب والمراهقين فالعصر الحالي يشهد تغيرات عديدة على جميع الاصعدة، بخلاف ما كان في الماضي فأجدادنا لم يعانون هذا الكم الهائل من الضغوط فحياتهم كانت تتسم بالبساطة والخلو من التعقيد.

والفرد في هذا العصر يتعرض لعدد هائل من الضغوط النفسية تتشكل بسبب تفاعل جملة من العوامل نذكر منها على سبيل المثال لا حصره ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية ( كالتغير الاجتماعي السريع)، صراع الاجيال والسلوكيات غير الحضارية وانتشار العنف والجريمة ومنها ما يتعلق بالبيئة الطبيعية كالزلازل والفيضانات الضغط السكاني المرور وغيرها وايضا ما يتعلق بالبيئة الأسرية كاس كالأسلوب التربوي للوالدين الصراعات الوالدية توقعات الاباء من الابناء ضعف الدخل الفقر البطالة وغيرها واما على مستوى البيئة المدرسية فتتولد ضغوط لدى التلاميذ من جراء عده عوامل اهمها البيئة الفيزيقية للمدرسة صعوبة المواد الدراسية وكثافتها والمناهج المستعارة من الخارج والتي لا تتناسب وقدرات وخصائص طلابنا ولا تراعي الفروق الفردية بينهم وضغط الاقران والفشل الدراسي وما يندر عنهم من المناخ الدراسي السائد بصفه عامه.

في هذا الصدد يشير الرفاعي (1981) الا ان من بين الصعوبات التي يواجهها الطفل في حياته المدرسية والتي تتغير من مصادر الضغط لديه هي خوفه من المدرسة او كرهه لها ومعاناته من الضغوط الناتجة عن صعوبات الدراسية وكذلك خوفه من الامتحانات ومن الفشل الدراسي، بالإضافة الى موقفه من علاقته الاجتماعية مع معلميه ورفاقه والتي تسبب له الضغوط النفسية المثيرة للتوتر والقلق والخوف الاضطراب السلوكي والعدوان. (عوض التروتوي، محمد فرحان قضاء، 2006:230)

كل هذا يولد نوع من الضغوط النفسية لدى الفرد بصفه عامه ولد الطالب بصفه خاصه، وتجدر الإشارة الا انما يعد ضغطا بالنسبة للطالب ما قد لا يعد او لا يشكل ضغطا بالنسبة للآخر، وهذا يتوقف على مدى ادراك الفرد للموقف الضغط على انه يشكل له ضغطا وايضا على مدى امكانيه الفرد للموقف الضاغط على انه يشكل له ضغطا وايضا على مدى امكانيه الفرد الشخصية في التعامل مواجهه هذا الموقف الضاغط.

وهذا ما يشير اليه هارون التوفيق في قوله " لا تمثل الاحداث الطبيعية والاجتماعية ضغوطا في حد ذاتها وانما هي ضغوطا عندما يدركها الفرد كذلك وعندما تمنعه من تحقيق هدف يسعى الى تحقيقه او معنى تحاول من يتمثله وتكون الضغوط هنا هي الشعور بالوطأة والانضغاط الناتج من وجود موضوعات بيئية

تمنع الفرد من تحقيق اهدافه ويكون معناها ايضا المطالبة التي تفوق او تتجاوز قدره الشخص على تحملها ومواجهتها". (هارون توفيق الرشيدى، 1998: 4)

إن تعرض الفرد لعدد هائل من الضغوط في حياته المعاشة قد يؤثر في صحته النفسية والجسمية والانفعالية وفي تعاملاته مع افراد بيئته (سواء الأسرية او الدراسية) ولكن المشكل لا يكمن في الضغط او في الموقف الضاغط في حد ذاته وانما في استراتيجية تعامله مع هذا الموقف اي استراتيجية او اسلوب المواجهة.

ويعرف لازاروس المواجهة بانها تلك الجهود المعتمدة المنضبطة (السلوكية المعرفية) التي يتبعها الفرد لمواجهه المواقف الضاغطة التي يتم بذلها النفسية. (سعيد سرور، 2003: 16)

وقد قام كل من لازاروس وفولكمان بالتمييز بين اسلوبين للمواجهة هما: المواجهة التي تركز على المشكلة مواجهه التي تركز على الانفعال ويشير الاسلوب الاول الى محاولات الفرد للحصول على معلومات اضافيه لحل المشكلة القرار بشكل معرفي فعال وتغيير الحدث الذي يؤدي الى الضغط، اما الاسلوب الثاني على الاساليب السلوكية والمعرفية التي تهدف الى التحكم في الضغط او التوتر الانفعالي الذي ينجم عن الموقف الضغط باستخدام اساليب دفاعيه مثل الانكار، التفكير التفاوضي، عن الحدث والبحث عن المساندة الاجتماعية من الاخرين وتجنب مسببات الضغط. (السيد ابراهيم السمودنى، 2007: 263)

وتختلف أساليب المواجهة من فرض للآخر ومن موقف لآخر، وهذا يعتمد على الطاقة الشخصية للفرد والمهارات التي يمتلكها والتي تمكنه من اصدار الاستجابة الملائمة للموقف الذي يشكل له ضغطا.

حيث يشير كل من وينتجون وكازلر (1991) ان الافراد يختلفون في الاستجابة للمواقف الضاغطة من حيث الاساليب المستخدمة فهي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد مثل نمط الشخصية ومركز الضبط و فعالية الذات وصلابه النفسية.

( طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006: 122)

وقد تناول الباحثون دراسة بعض العوامل المؤثرة في أساليب المواجهة (كنمط سمات الشخصية ومركز الضبط وغيرها) فنجد مثلا دراسة الين واخرون (1992) التي ربطت بين مهارات المواجهة ومركز الضبط لدى عينه من تلاميذ المرحلة الابتدائية ( 1992). اما دراسة رجب علي شعبان ( 1992) توصلت الى وجود علاقة بين اساليب التعامل مع الازمات والتوافق النفسي وبعض سمات الشخصية.

(رجب علي شعبان، 1992)

وهذا ما يؤكد **جين دانو (1997) (عن السمدوني، 2007)** بأن شخصيه الفرد لها دور في نوعيه الاستجابة للضغوط.

ويمكن ان نستخلص ان هناك عدة عوامل ومؤثرات يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار عند محاولتنا لفهم او تفسير كيفيه استجابة الفرد للموقف الضاغط، الا ان هناك متغير اخر جديد لا يقل اهميه عن سمات الشخصية او ما يسمى بالذكاء الوجداني.

ويشير لازاروس بما ان اساليب المواجهة التي يستخدمها الفرد للتعامل مع الاحداث الضاغطة تعتمد على التقييم المعرفي. (رفيقه رجب عوض، 2001)

إذ أن الذكاء الانفعالي يتمثل في انه سمة او قدره قد يساهم في عمليه تفاعل الفرد مع الاحداث الضاغطة وان المهارات التي يتضمنها الذكاء الانفعالي يمكن ان تساهم في اصدار الاستجابة التوافقية من قبل الفرد من مواقف التي يحتمل ان تشكل له ضغطا بما انه يتضمن القدرة على الفهم والادراك الجيد للانفعالات الذاتية والقدرة على إدارة المواقف والعلاقات مع الاخرين، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لكشفه. مناظره لندر في الدراسات السابقة التي تناولت هذين المتغيرين معا ان نستدل ببعض الدراسات التي لها صلة فمثلا:

فقد توصل لي **بلوم برج ولابيداس (1998)** الى وجود علاقه بين الذكاء الانفعالي ومهارات التعامل مع الضغوط، فقد هدفت دراستهما الى تقويم فعالية البرامج المحلية للتعامل مع الضغوط على الأسرة كما هدفت الى ابتكار برامج لتحسين التعامل مع الضغوط للأفراد او المجموعات التي تعاني من ضغوط حاده، واطهر دراستهما ان برنامج التدخل لدى المجموعات التي تعاني من الضغوط قد حسنت من مهارات التعامل والكفاءة الذاتية لدى هؤلاء الافراد. (Leah Blum berg, Lapidus,1998)

وفي نفس السياق نجد دراسة **شان دافيد (2003)** التي توصلت الى أن ابعاد الذكاء الانفعالي (المهارات الاجتماعية، الإدارة الذاتية للانفعالات، التعاطف، الاستفادة من الانفعالات) ارتبطت ارتباطا دالا ببعض اساليب المواجهة الاجتماعية لدى المراهقين بهونغ كونغ. (Chan.D :2003 )

وجاءت دراسة **سعيد سرور (2003)** بنفس النتائج حيث توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي مستويات الذكاء الوجداني المختلفة (مرتفع\_ متوسط\_ منخفض) في مهارات مواجهة الضغوط، كما تبين ان دلالة الفروق لصالح الطلاب ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع، كما توصل ايضا الى وجود تفاعل ثنائي ذي اثار دال احصائيا بين مستويات الذكاء وجداني والجنس على مهارات المواجهة.

( سعيد سرور، 2003 : 29 )

واشار دراسة **جيهان عمران وبانامكي ( 2008 )** الى اثر متغير الجنس على اساليب مواجهة الضغوط كم توصلت الى وجود فروق الدالة بين الجنسين في كل من الذكاء الانفعالي وأساليب المواجهة.

وبما أن تخصصنا يهتم بالبيئة الدراسية سنحاول دراسة علاقة الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهة الضغوط الدراسية والنفسية التي يتعرض لها الطلاب في مراحل التعليم وهي مرحلة التعليم الجامعي.

ومن هذا المنطلق برزت الحاجة الى هذا البحث والذي يمكن تجسيده في التساؤل العام الاتي وهو:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة؟

### التساؤلات:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة؟
- 2- هل توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه؟
- 3- هل توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه؟

### 2-الفرضيات:

- 1- توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.
- 2- لا توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.
- 3- لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

### 3- أهداف الدراسة:

- محاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.
- الكشف إن كانت توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة إرشاد وتوجيه.
- الكشف إن كانت توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة إرشاد وتوجيه.

### 4-أهميه الدراسة:

تتجلى اهميه الدراسة في اهميه الموضوع المتناول " علاقته الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهه الضغوط النفسية" لدى الطلبة وهذا في مرحلة التعليم الجامعي.

كما تتمثل أهميتها في تناولها لمتغير " الذكاء الانفعالي " والذي يعتبر مفهوم حديث نسبيا وقد لقي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والدارسين خاصة في المجال الدراسي.

غالبا ما يواجه بعض الطلبة العديد من المتطلبات الجديدة في محيطهم الدراسي او حتى الاسري والتي تساهم بشكل او باخر في رفع معدلات القلق او الغضب او الشعور بالإحباط لديهم، وربما يترتب عليها نتائج اكثر خطورة ترتبط بتورطهم في بعض المشكلات السلوكية ( كاللجوء الى التدخين اول مخدرات..... وغيرها) وفي الواقع ان هذه المترتبات السلبية قد ترجع في الاساس الى غياب مكونات الذكاء الانفعالي.

ويفكر **جولمان (1995)** اننا نستطيع مساعده التلاميذ على تنميه مكونات الذكاء الانفعالي لديهم عن طريق التوجيه لتبني استجابات انفعاليه بديله عند تعرضهم للغضب او التوتر اول احباطات المختلفة، او لكي تصبح هذه الاستجابات الانفعالية ملائمه لأنماط سلوكياتهم اليومية فلا بد ان يهتم بها نظام التعليم في المدارس.

وتؤكد العديد من الدراسات اهميه الذكاء الانفعالي وفاعليته في المجال الدراسي وذلك بتأكيدنا ان قدره الطالب على التحصيل الدراسي الجيد، وقدرته على تحقيق النجاح ترتبط بعناصر الذكاء الانفعالي.

فالعلمية التعليمية تحتاج ان تتطلب دراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالعوامل الوجدانية والاجتماعية المؤثرة في الطالب، وهذا حتى يتسنى لنا مساعده الطالب بعد معرفتنا للأساليب التكيفية التي يستخدمها في مواجهه المواقف الضاغطة والصعبة.

وعلى هذا الاساس فان مثل هذه البحوث العلوم التربوية من شأنها ان تساهم في تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين هذه العوامل اسهاما علميا متواضعا.

ويمكن ان تعود الأهمية التطبيقية لهذا البحث ايضا في امكانيه الاستفادة منه مستقبلا في تنميه البرامج لتحسين مهاره الذكاء الانفعالي اللازمة للنجاح الدراسي وللتغلب على الضغوط الدراسية.

### 5- المفاهيم الاجرائية:

\* **الذكاء الانفعالي:** ويعرف بانه القدر على الادراك الدقيق والتقييم والتعبير عن الانفعالات والقدرة على انتاج وتوليد المشاعر ( الانفعالات) المسيرة للتفكير والقدرة على فهم الانفعالات الذاتية والمعرفة الانفعالية لمشاعر الاخرين وضبطها وتطويرها حسب النمو العقلي والانفعالي.

( Mayer et all, 2000 )

ويعرف اجرائيا بأنه الدرجة الكلية المتحصل عليها من قبل طلاب الجامعة من خلال تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي (SEIS) لشوت واخرون (1998).

\* أساليب المواجهة: يقصد بأساليب المواجهة حسب "لازاروس" (1984) (مجموعه الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم في المطالب الداخلية والخارجية التي تهدد او تتجاوز إمكانيات الفرد). فالمواجهة تشير الى الطريقة التي يواجه بها الفرد الوضعية الضاغطة التي يدرك انها كذلك من اجل التحكم في هذه الوضعية.

اما في هذه الدراسة فأساليب المواجهة تعرف اجرائيا كالآتي: هي الطرق والاستراتيجيات التي يتبعها الطالب الجامعي في الاستجابة للوضعية الضاغطة يحددها من خلال مقياس (بولهان) (1994) وتحدد نمط المواجهة المتبنى من قبل التلميذ (مواجهة مركز على المشكل او مواجهة مركزة على الانفعال ) من خلال استجابته على بنود الابعاد في المقياس.

- اما الضغوط يعرف اجرائيا: بأنه تلك الوضعية الضاغطة التي تسبب ضيقا بالنسبة للطلبة والتي يعبر عنها كتابيا من خلال مقياس (بولهان).

### 6- الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات تناولت الذكاء الانفعالي:

دراسة جودة أمال (2007):

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى وتكونت عينة الدراسة من 231 طالباً وطالبة و 85 طالب و 146 طالبة وقد استخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس وهو مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس السعادة ومقياس الثقة بالنفس وكما أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس على 62,34% وكما توصلت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطيه، 63,16%، التوالي، 70,67% موجبة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس وتوصلت أيضاً إلى عدم وجود فروق في متوسطات درجات أفراد العينة في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس تعزي لمتغير النوع .

دراسة إلهام خليل وأمنية الشناوي (2005):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إسهام أبعاد الذكاء الوجداني على قائمة باراون في التنبؤ بأساليب المجابهة المستخدمة وأيضاً التعرف على أبعاد الذكاء الوجداني المرتبطة بأساليب المجابهة التكيفية والأخرى

المرتبطة بأساليب المجابهة غير التكيفية وتكونت عينة الدراسة من طلاب وطالبات الجامعة المنوفية على 327 طالباً وطالبة، واستخدموا الباحثين مقياسين هما مقياس، قائمة الذكاء الوجداني لباراون سنة 1997، ومقياس قائمة المجابهة لكارفو وآخرين سنة 1989 وأسفرت نتائج الدراسة على وجود ارتباطات إيجابية دالة بين أبعاد الذكاء الوجداني وأساليب المجابهة التكيفية وارتباطات سالبة دالة مع أساليب غير التكيفية وأشارت أيضاً إلى اختلاف مكونات الذكاء الوجداني المثبتة لكل أسلوب من أساليب المجابهة، وأشارت أيضاً إلى عدم تفاعل بين الجنسين وأبعاد الذكاء الوجداني في التأثير على أساليب المجابهة وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على متوسطات درجات الذكاء والذكاء الوجداني ما عدا تحمل المشقة وأساليب المجابهة ما عدا المرح .

**ثانياً: دراسات متعلقة بأساليب مواجهة الضغوط النفسية:**

**دراسة شحادة خليل (2008)**

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على معرفة استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى خريجي الجامعات العاطلين عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات: وتكونت عينة الدراسة من 299 خريج جامعي عاطل عن العمل يسكنون في قطاع غزة واستخدم الباحث ثلاثة مقياس وهي مقياس استبانة الرغبة في الهجرة ومقياس إدراك الضغوط النفسية ومقياس أساليب التعامل مع المواقف الضاغطة وأسفرت النتائج إلى أن مستوى الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة بلغ 68,2% وأشارت أيضاً إلى أن الخريجين الجامعيين العاطلين عن العمل يميلون إلى استخدام الاستراتيجيات الاقدامية أكثر من استخدام الاستراتيجيات الإحجامية.

وأشارت أيضاً إلى أن أفراد العينة يرغبون في الهجرة بنسبة (70,3%) ، وأشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً في استراتيجية التقبل والاستسلام واستراتيجية البحث عن الإثارة تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية من (22-26 عام) ، وأشارت أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التخصص الدراسي في الاستراتيجيات الاقدامية لصالح التخصص العلمي وفي وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنة التخرج في الاستراتيجيات الاحجامية لصالح الذين تخرجوا بعد عام (2006)، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التحصيل الدراسي في الاستراتيجيات الاحجامية لصالح منخفضي التحصيل الدراسي وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في الاستراتيجيات الاحجامية واستراتيجية البحث عن المساعدة لصالح الغير متزوجين وصالح الأسر الكبيرة وصالح منخفضي الدخل الشهري ولصالح الأب انه لا يعمل، وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عمل الأم في استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير

الحصول على أي عمل بعد التخرج في الاستراتيجيات الاقلامية لصالح الذين حصلوا على أي عمل مؤقت بعد التخرج ، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الرغبة في الهجرة في الاستراتيجيات الاقلامية لصالح الراغبين في الهجرة وفي الاستراتيجيات الاحجامية لصالح غير الراغبين في الهجرة وكشفت أيضاً النتائج عن اثر التفاعل بين الرغبة في الهجرة والمتغيرات التالية: التخصص الدراسي والتحصيل الدراسي وعمل الأب ودخل الأسرة والحصول على أي عمل مؤقت بعد التخرج في استراتيجيات التعامل مع الضغوط وكشف أيضاً النتائج على عدم أثر التفاعل بين الرغبة في الهجرة والمتغيرات التالية: العمر وسنة التخرج والحالة الاجتماعية وحجم الأسرة وعمل الأم في استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.

### دراسة أبو مصطفى نظمي والسميري نجاح (2008)

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الأحداث الضاغطة بالسلوك العدواني لدى طلاب جامعة الأقصى والتعرف على الفروق المعنوية في كل من مجالات مقياس الأحداث الضاغطة والسلوك العدواني تبعاً لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي والخلفية الثقافية وتتكون عينة الدراسة من 524 طالباً وطالبة، بواقع ( 188 ) طالباً و ( 336 ) طالبة ، واستخدم الباحثان مقياس الأحداث الضاغطة لدى طلاب جامعة الأقصى ومقياس السلوك العدواني وهما من إعداد الباحثين وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مجالات مقياس الأحداث الضاغطة شيوعاً لدى طلاب موضع الدراسة هي الأحداث الضاغطة السياسية وزنها النسبي (90 %)، ثم الاقتصادية وزنها النسبي (80%)، ثم الدراسية وزنها النسبي (76,7 %) ، ثم الاجتماعية وزنها النسبي (76,7 %)، ثم الشخصية وزنها النسبي (67,33 %) ، ثم الأسرية وزنها النسبي (60%)، ثم الصحية وزنها النسبي (56,7 %) ، ثم النفسية وزنها النسبي (53,33 %) ، وأشارت أيضاً إلى أن أكثر مجالات السلوك العدواني شيوعاً لدى طلاب الدراسة هو العدوان الموجه نحو الذات وزنه النسبي (56%)، ثم العدوان الموجه نحو الآخرين وزنه النسبي (46,33%)، فالعدوان الموجه نحو الممتلكات الجامعية وزنه النسبي (42 %)، وكما أشارت أيضاً إلى وجود علاقة دالة موجبة عند مستوى (0,05) مجالات كل من مقياس الأحداث الضاغطة والسلوك العدواني.

وأشارت أيضاً إلى وجود فروق في المجالات بين الجنسين كالأحداث الضاغطة الأسرية والاقتصادية والدراسية والاجتماعية لصالح الذكور ثم الأحداث الضاغطة السياسية لصالح الإناث مع وجود فروق معنوية بين الجنسين في السلوك العدواني الموجه نحو الممتلكات الجامعية لصالح الذكور وأشارت أيضاً إلى وجود فروق معنوية في الأحداث الضاغطة الأسرية لصالح طلاب المستوى الثاني والثالث والرابع والأحداث الضاغطة الاجتماعية والصحية والسياسية لصالح طلاب المستوى الرابع وأشارت أيضاً إلى وجود فروق معنوية في الأحداث الضاغطة الأسرية لصالح طلاب المخيمات والاجتماعية والصحية لصالح طلاب المدن

والسلوك العدواني الموجه نحو الآخرين والدرجة لمقياس السلوك العدواني لصالح أبناء المخيمات والعدوان الموجه نحو الممتلكات الجامعية لصالح طلاب كل من القرى والمخيمات .

**ثالثاً: دراسات تناولت الذكاء العاطفي وعلاقتها بمهارات مواجهة الضغوط:**

**دراسة سعيد سرور (2003):**

هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء الوجداني ومركز التحكم وتكونت الدراسة من ( 526 ) طالباً وطالبة من طلاب الجامعة بكلية التربية واستخدام الباحث ثلاثة مقاييس وهي مقياس مهارات مواجهة الضغوط ومقياس الذكاء الوجداني ومقياس مركز التحكم ، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي مستويات الذكاء الوجداني المختلفة في مهارات مواجهة الضغوط كما تبين أن دلالة لصالح الطلاب ذوي مستوى الذكاء الوجداني المرتفع وأظهرت أيضاً إلى وجود تفاعل ثنائي ذي اثر دال إحصائياً بين مستويات الذكاء الوجداني والنوع على مهارات مواجهة الضغوط كما أشارت أيضاً إلى وجود اثر دال إحصائياً بين مستويات الذكاء الوجداني والنوع على مهارات مواجهة الضغوط وكما أشارت أيضاً إلى عدم وجود تأثير تفاعلي دال إحصائياً بين مستوى الذكاء الوجداني ومركز التحكم والنوع على مهارات مواجهة الضغوط .

### 7- التعقيب على الدراسات السابقة:

**تعقيب عام على الدراسات السابقة المتعلقة بمفهوم الذكاء الانفعالي:**

**من حيث الأهداف:**

تنوعت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة إلى تحقيقها وتمحورت في الأهداف التي بحثت في العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي ومتغيرات أخرى كالسعادة والثقة بالنفس وتمحورت أيضاً في مدى اسهام الذكاء العاطفي في التنبؤ بأساليب المجابهة التكيفية وغير التكيفية.

**من حيث العينة:**

جميع الدراسات السابقة أخذت عينتها من طلبة الجامعة وهذا يتفق مع الدراسة الحالية التي اتخذت عينتها من طلبة الجامعة.

**من حيث المنهج:**

اتخذت الدراسات السابقة المنهج الوصفي.

من حيث الأدوات المستخدمة يتبين من الدراسات السابقة أن الباحثون قاموا بأخذ مقاييس جاهزة.

### من حيث النتائج:

توصلت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي (الانفعالي) وبعض المتغيرات مثل السعادة والثقة بالنفس وأساليب المجابهة التكيفية وغير التكيفية.

يتضح من هذه الدراسات السابقة أنها اختلفت من حيث حجم العينة مع الدراسة الحالية.

يتضح من نتائج الدراسات السابقة أن الذكاء الانفعالي له مكانة عالية وقيمة في نجاح الفرد داخل المجتمع الذي يعيش فيه لأن له احتكاك كبير بالجمهور والمؤسسات التربوية وبلغ دور مهما في حياة الفرد الاجتماعية والمهنية.

### تعقيب عام على الدراسات المتعلقة بمفهوم مهارات مواجهة الضغوط:

#### من حيث الأهداف :

تنوعت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة إلى تحقيقها وتمحورت في الأهداف التي بحثت العلاقة بين مهارات مواجهة الضغوط ومتغيرات أخرى كالسلوك العدواني والطلاب الخريجين.

#### من حيث العينة:

جميع الدراسات السابقة اتخذت عينتها من طلبة الجامعة وهذا اتفق مع الدراسة الحالية التي اتخذت عينتها من طلبة الجامعات .

#### من حيث المنهج المتبع :

يتضح من الدراسات السابقة أن معظمها تناولت المنهج الوصفي كمنهج متبع في الدراسة.

من حيث الأدوات المستخدمة يتبين من الدراسات السابقة أن الدراسة الأولى لـ شحادة قام باستخدام مقاييس جاهزة في دراسته بينما دراسة أبو مصطفى والمسيري قاما باستخدام مقاييس من اعدادهما.

#### من حيث النتائج:

أشارت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية وكانت هذه الفروق لصالح الذكور كدراسة أبو مصطفى

والمسيري 2007.

كما أشارت الى عدم ارتباط موجب ومن هذه الدراسات دراسة شحادة 2008.

## تعقيب عام على الدراسات المتعلقة بمفهوم الذكاء الانفعالي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط:

### من حيث الأهداف :

تمحورت هذه الأهداف في تجنب العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط.

### من حيث العينة:

تختلف هذه الدراسة في حجم العينة مع الدراسة الحالية.

### من حيث النتائج:

توصلت الدراسة أن الطلاب لديهم ذكاء عاطفي ومهارات مواجهة الضغوط بشكل عالي.

كما توصلت أيضا أنه يوجد عدم تأثير تفاعل بين الطلاب والطالبات.

ويتضح من نتائج الدراسات السابقة أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على نجاح الفرد في داخل المجتمع الذي يعيش فيه مما يزيد لديه الاتزان مع نفسه وإعطائه القدرة الكبيرة على التفاؤل بالنجاح في الحياة التي يمارسها مع الآخرين بطرق إيجابية تجعله يمارس مهاراته في مواجهة الضغوط التي تساعد على النجاح والاستقرار في الأمور التي يمر بها ويمارسها في حياته اليومية بشكل طبيعي في جميع المستويات والمجالات سواء كانت العلمية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية والتكيف معها بطرق تحقق له الاستمرار في مواجهة كل المواقف والأحداث بتوافق ونجاح.

وتمثلت استفادة الباحث من الدراسات السابقة في تزويده بالكثير من الأفكار الجيدة والأدوات والاجراءات والاختبارات والمراجع والمصادر الهامة التي زادت لديه الإثراء الجيد والخبرة الواسعة والتي ساعدته على تحقيق طموحه وأهدافه بشكل سليم ونجاح في البحث وتجنب الصعوبات التي كانت تواجهه غيره وتساعدته أيضاً في تفسير وتحليل نتائج دراسته.

# الفصل الاول

## الذكاء الانفعالي

### - تمهيد

أولاً: الذكاء

1. تعريف الذكاء
2. نظريات الذكاء
3. الذكاءات المتعددة
4. علاقة الذكاء بالانفعال

ثانياً: الذكاء الانفعالي

1. نشأة وتطور مفهوم الذكاء الانفعالي
2. مفهوم الذكاء الانفعالي
3. المفاهيم المتداخلة مع الذكاء الانفعالي
4. نماذج وأبعاد الذكاء الانفعالي
5. قياس الذكاء الانفعالي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتفق معظم العلماء على أهمية الذكاء في مواجهة متطلبات البيئة، فقد عرف الذكاء منذ زمن على انه القدرة على التكيف، ولكن مع تزايد متطلبات العصر والذي يصطلح عليه البعض عصر القلق، والذي من افرازاته تزايد المشاكل الانفعالية والاجتماعية الامر الذي يتطلب من الفرد أكثر من مجرد القدرة على التكيف، فتجاوز هذه المشكلات التي قد تواجه الفرد تتطلب كفاءة او مجموعة من الكفاءات التي تساعد الفرد على النجاح فيحل المشكلات التي قد تعترضه والتي تساعده ايضا على التعامل مع انفعالاته بصورة صحيحة وفهم الموقف وفهم ذاته والآخرين ليحقق النجاح وهذه الكفاءات والقدرات الانفعالية والاجتماعية نادى بها نوع آخر من الذكاء وهو الذكاء الانفعالي.

أولاً: الذكاء:

1- تعريف الذكاء:

إن المتأمل في التراث السيكولوجي لتعريفات الذكاء يجد تنوعا كبيرا، وتوجهات مختلفة لتعريف هذا المصطلح، إذ لا يمكن ذكرها جميعا في هذا الموضوع، اضافة الى هذا تنوع تقسيمات هذه التعاريف:

- هنا كمن يقسمها الى تعريفات بيولوجية واخرى فلسفية وفيزيولوجية عصبية واخرى اجتماعية وهناك من يضيف الى هذا التقسيم المفهوم الاجرائي للذكاء والذي يؤكد على الاداة التي تقيسه

- ويرى البعض مثل: فرنون **Vernon** في خطابه أمام (جمعية علم النفس البريطانية) وجود ثلاث فئات كبرى لتعريف الذكاء تتمثل في تعريفات بيولوجية، سيكولوجية وتعريفات إجرائية.

(الشيخ كامل محمد عويضة، 88:1996)

- أما فريمان (1940) **Freeman** فقد ذكر في الكتاب السنوي للجمعية الوطنية للدراسة التربية الصادر سنة 1940 أن تعريف الذكاء تنقسم إلى ثلاث أقسام: تؤكد التعاريف في القسم الاول على الاساس العضوي للذكاء، اما القسم الثاني من التعاريف فيؤكد على الناحية الاجتماعية، وأما القسم الثالث فيضم التعاريف النفسية السلوكية.

ويرى فريمان أن القسم الأول والثاني من التعاريف ليست بتعاريف ولكنها آراء تحاول بيان أسباب اختلاف الأفراد في الذكاء، وهل تعود هذه الأسباب الى عوامل عضوية، أو عوامل ثقافية، بينما في القسم الثالث فهي تعريفات تصف السلوك، وتبين نوع السلوك الذي يختلف

الأفراد فيه تبعاً لذكائهم لذا يؤكد على ضرورة الابتعاد عن التعاريف العضوية والاجتماعية والتمسك بالتعاريف النفسية والسلوكية لذكاء. (سعد جلال، 2001: 86)

وعلى هذا الأساس قمنا بتبني هذا التقسيم اي التعاريف النفسية السلوكية لذكاء وحاولنا تقديمها من خلال هذا الجدول: والذي يوضح تعريفات العلماء في هذا المجال والذي رأينا أنها تنقسم إلى اتجاهات: - تعاريف تركز على التكيف الفرد مع البيئة - وتعاريف تركز على قدرة الفرد على التعلم - وتعاريف تركز القدرة على التفكير المجرد، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح تعاريف بعض العلماء لمفهوم الذكاء.

المظهر السلوكي	العلماء	التعاريف
القدرة على التكيف	بينيه Binet (1905)	" بأنه يميل الفرد لاتباع اتجاه عقلي معين مع قدرته على التكيف للوصول لهدف ما، وأن يكون لدى هذا الفرد القدرة على النقد الذاتي". (محمد أحمد شلبي، 2001: 59)
	Stern شترن	" هو القدرة على التكيف العقلي مع مشكلات الحياة وظروفها الجديدة" (عطوف محمد ياسين، 1981: 453)
القدرة على التعلم	بننتنر Pintner	" هو قدرة الفرد على التوافق بنجاح مع ما يستجد في الحياة من علاقات". (أحمد زكي صالح، 1972: 404)
	كلفن Calvin ديريون	" هو القدرة على التعلم" (أحمد عزت راجح، 1970: 534)
	Dearbron لويس ترمان	"هو القدرة على اكتساب الخبرة والاستفادة منها" (سهير كامل أحمد، 2002: 78)
	Terman (1920)	" هو القدرة على التفكير المجرد أي

<p>على التفكير بالرموز من ألفاظ وأرقام، مجرد من مدلولاتها الحسية" (علي ماضي، 1991: 112)</p>	<p>سبيرمان Spearman</p>	
<p>"هو القدرة على تجريد العلاقات والمتعلقات أو بمعنى آخر الاستقراء والاستنباط" (فؤاد البهي السيد، 2000: 189)</p>	<p>وكسلر Wechsler (1958) ستودارد Stoddard</p>	<p>القدرة على التفكير المجرد</p>
<p>"القدرة الكلية للفرد على العمل الهادف والتفكير المنطقي والتفاعل الناجح مع البيئة" (عبد المجيد نشواتي، 1997: 101)</p>		
<p>"يعني القدرة على القيام بنشاطات تتصف بالخصائص التالية: - الصعوبة، التعقيد، التجريد، الاقتصاد، التكيف مع الهدف، القيمة الاجتماعية، ظهور السلوك الأصيل، المحافظة على هذه النشاطات حتى تحت ظروف تتطلب تركيز الجهود ومقاومة القوى الانفعالية" (شفيق فلاح حسان، 1989: 301)</p>		

نستنتج من جملة التعاريف السابقة المختلفة في توجهاتها شكلا، والمكملة لبعضها مضمونا أن التكيف مع البيئة يتطلب قدرة الفرد على تعلم الخبرات اللازمة للاستفادة من مصادر البيئة والتفاعل معها، والتعلم بدوره يشترط القدرة على التفكير المنطقي والتعامل مع المفاهيم المجردة في المواقف المختلفة.

إن فالقدرة على التكيف الناجح مع البيئة والقدرة على التعلم واكتساب الخبرات الجديدة والقدرة على التفكير المجرد هي عبارة عن مظاهر سلوكية نفسية لما يعرف بالذكاء.

2- نظريات الذكاء:

لقد تعددت نظريات الذكاء واختلفت الأطر النظرية لفهم طبيعة القدرات العقلية وذلك لتشعب وجهات نظر العلماء حول هذا البناء واختلاف مفاهيمهم له، وفيما يلي يتم عرض لأهم هذه النظريات:

2-1- نظريه العاملين: (سبيرمان Spearman)

يرى شارلز سبيرمان C.Spearman من خلال نظريته هذه أن الذكاء الانساني يتضمن قدرتين:

القدرة الأولى "عامة" وتتمثل في القدرة على استخلاص العلاقات والمتعلقات وتظهر في كل أوجه النشاط العقلي للفرد، والقدرة الثانية "النوعية" وهي المسؤولة عن عدم تساوي درجات الفرد الواحد من اختيار لآخر، لأنها تمثل قدرات نوعية لحل مختلف المشكلات.

(عبد الحليم محمود السيد د.س: 339)

ويطلق على القدرة الأولى الذكاء العام أو العامل العام (G)، ويفترض أن الأفراد يمتلكون هذا العامل ولكن بنسب متفاوتة، ويطلق على القدرة الثانية العامل الخاص أو القدرات النوعية (S)، كالقدرات اللفظية والبصرية، والمكانية، والادراكية والذاكرة وغيرها.

(أحمد محمد عبد الخالق، 1990: 321)

ولقد وجهت لهذه النظرية بعض الانتقادات مثل:

النقد الرئيسي الذي وجه الى سبيرمان، هو أنه فشل في تقديم توضيح كاف لأنواع القدرات التي تقل عن العامل العام بقليل، ولكنها بكل تأكيد ليست خاصة أو نوعية (أي العوامل التي تشترط في طائفة معينة من القدرات).

وانتقد (تومسون) بشدة الطرق الاحصائية لسبيرمان، فيرى أن نظرية العاملين إن كانت ممكنة فاستنتاجها ليس حتمياً في النتائج الاحصائية، كما أنه يرى أن العامل العام ليس كمية ثابتة محددة وراثياً فحسب، وقد فسره بالعدد الكلي للوصلات العصبية.

(حلمي المليجي، 1969: 47)

ويعقب على هذه النظرية أيضاً أنها تضعف من دور التربية والتعليم وتجعلها قليلة الفعالية، ذلك لأنها لا ترفع من مستوى الفرد وإنما تحاول مساعدته على استغلال ما لديه من قدرات في حدود ما يسمح به العامل العام الوراثي.

(الظاهر سعد الله، 1991: 76)

## 2-2- نظرية العوامل المتعددة: (ثورندايك) Thorndike

وتختلف نظريته بشكل كبير عن نظرية (سبيرمان)، فهو يرى أن الذكاء يتكون من العديد من العوامل كل منها مرتبط بقدرة معينة، وبناء عليه فليس هناك ما يسمى بالعامل العام (انتصار يونس، 1993: 116). فهو يرفض وجود ما يسمى بالذكاء العام أو القدرة العقلية العامة، ويرى أن الذكاء نتاج عدد كبير من القدرات العقلية المترابطة. كما يعتقد (ثورندايك) أن الذكاء يتوقف في جوهره على عدد ونوعية الارتباطات أو الوصلات العصبية التي يملكها الفرد، والتي تصل بين المثيرات والاستجابات، وأن الفروق الفردية في الذكاء تعود إلى الفروق من حيث الوصلات العصبية الملائمة التي يمتلكها الأفراد، وهي فروق فطرية في أساسها.

(عبد المجيد نشواتي، 1997: 106)

وقد قسم (ثورندايك) في نظريته الذكاء إلى ثلاث أنواع:

- **الذكاء المجرد:** ويشمل القدرة على فهم المعاني ورؤية العلاقات المجردة بين الأرقام والرموز والمعدلات الرياضية.
- **الذكاء الميكانيكي:** وهو القدرة التي تظهر في المهارات اليدوية الميكانيكية.
- **الذكاء الاجتماعي:** وهو القدرة على فهم العلاقات الاجتماعية أي فهم الآخرين والتعامل معهم.

(علي ماضي، 1991: 118)

ومن الملاحظ أن هذه الأنواع الثلاثة مستقلة عن بعضها البعض، وجدير بالذكر أن (ثورندايك) أول من تطرق إلى الذكاء الاجتماعي، وأنه لم يسبق للنظريات التي تناولت الذكاء التطرق إلى مثل هذا النوع من الذكاء. مع العلم أنه تم تصميم اختبارات للذكاء على أساس النوعين الأولين (الذكاء الميكانيكي والمجرد) إلا أنه تم إهمال النوع الثالث (الذكاء الاجتماعي) لفترة من الزمن.

### 2-3- نظرية العوامل الطائفية: (ثرستون) Thurstone

قام (ثرستون) من جامعة (شيكاغو) بتحليل البيانات المستمدة من عدد متباين من اختبارات القدرة العقلية، وانطلاقاً من النقد المقدم السابق لنظرية سبيرمان استنتج وجود عدد من العوامل أطلق عليها اسم القدرات العقلية الأولية أهمها: - الإدراك المكاني - العامل العددي - طلاقة الكلمات - العامل الإدراكي - العامل اللفظي - العامل الكلي - الاستدلال.

(عبد الحليم محمود السيد وآخرون، د.س: 342)

وقد صمم (ثرستون) وتلاميذه اختبارات لقياس العوامل الطائفية السبعة باعتبارها قدرات عقلية أولية.

ويتضح من نظرية (ثرستون) أن الاستقلال في القدرات الأولية هو استقلال نسبي، وغير مطلق بدليل وجود ارتباط بين الذكاء وبين كل قدرة من القدرات، ولكن مقدار هذه الارتباط من قدرة لأخرى.

(خليل ميخائيل معوض، 2000: 134)

وهذا دليل على اشتراك بعض أنماط النشاط العقلي في عامل يدل على قدرة عقلية عامة، ولذلك أضاف أتباع (ثرستون) إلى هذه العوامل عاملاً ولكنهم لا يعطون أهمية العامل العام كما فعل (سبيرمان).

(عبد الرحمان عيسوي، 2000: 134)

وخلاصة القول أ، مختلف أنواع السلوك الذكي يمكن أن تنظم عوامل طائفية نوعية (قدرات عقلية أولية) وهذه الأخيرة يمكن أن يستخرج منها عامل عام يجمعها بدرجات متفاوتة.

(أحمد محمد عبد الخالق، 1990: 325)

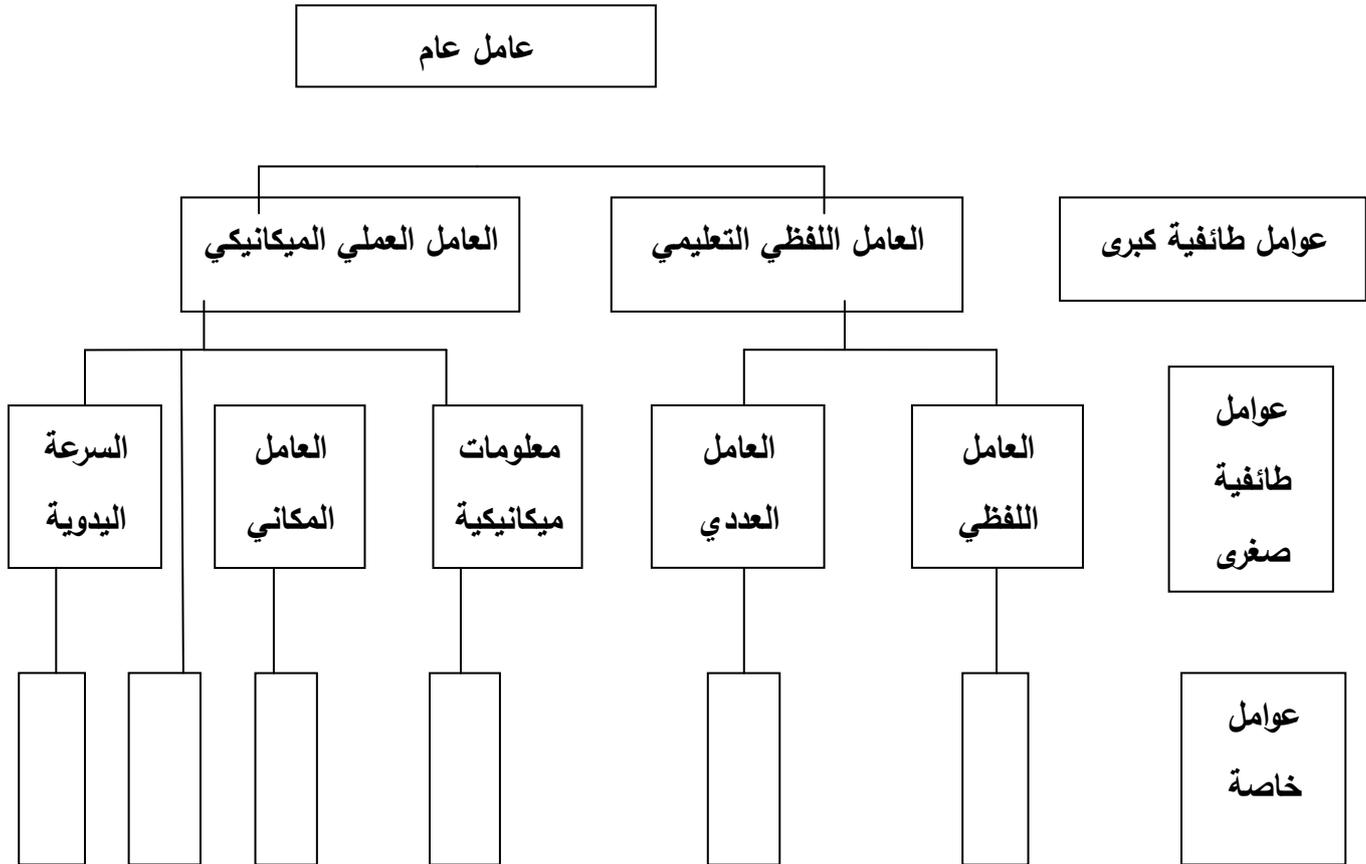
### 2-4- نظرية التنظيم الهرمي: (فرنون) Vernon

نظراً لتعدد القدرات العقلية فقد ظهرت نظريات جديدة تسعى لتنظيم العلاقات بين هذه القدرات ومن هذه النظريات: التنظيم الهرمي للقدرات العقلية (سيرل بيرت) C.Burt. و (فيليب فرنون) P.Vernon ثم بعد ذلك نظرة جديدة للتكوين العقلي ل: (جيلفورد) وفيما يلي سيتم تناول أحد هذه النماذج وهو نموذج (فرنون).

يضع (فرنون) في نمودجه النموذج العام في قمة التنظيم الهرمي ثم تليه مجموعتان من العوامل الطائفية وهي:

- 1- مجموعة خاصة بالقدرات التعليمية وتدعى بالعامل اللفظي - التعليمي، وتنقسم إلى عوامل فرعية خاصة بالنواحي اللفظية والعديدية وغيرها.
- 2- مجموعة خاصة بالقدرات العلمية الميكانيكية (العامل العلمي الميكانيكي) وتنقسم إلى المعلومات الميكانيكية، والعامل المكاني، وعامل السرعة اليدوية.
- (المقدم عبد الحفيظ، 1993: 41)

ويتضح هذا النموذج في الشكل التالي:



يوضح الشكل رقم (01): النموذج الهرمي (فرنون) (فؤاد أبو حطب، 1973: 178).

نلاحظ من الشكل أن (فرنون) يضع العامل العام في قمة الهرم ويضع العوامل الطائفية في المستوى الثاني والتي تنقسم بدورها إلى عوامل أصغر أي إلى عوامل طائفية صغرى وهذه الأخيرة تنفرع عنها عوامل خاصة.

## 2-5- نظرية الذكاء السائل والمتبلور: (كاتل) Cattell

يفترض (كاتل) في هذه النظرية أن الذكاء مكون من نمطين مختلفين: نمط الذكاء السائل أو (المرن)، ونمط الذكاء المتبلور (المحدد). ويرى (كاتل) أن الذكاء السائل يشير إلى القدرة على المشكلات الجديدة التي لم يسبق للفرد أن تعلم أي استراتيجيات لحلها، أما الذكاء

المتبلور فيشير إلى عمليات التمثل الثقافي أي تأثير الثقافة والتعلم خاصة المهارات اللفظية (مثل: اختبارات المفردات والمعلومات العامة).

(محمد أحمد شلبي، 2001: 64)

وقد وضع (كاتل) هذه التفرقة النظرية الهامة بين هذين المفهومين للذكاء، إلا أن الملاحظ أن الاختبارات الذكاء المقننة تقيس كلا من النوعين أو المكونين لأن الاثنتين يرتبطان ارتباطاً قوياً فلا يسهل تمييز الذكاء المتبلور عن الذكاء السائل (أو الخام أو المرن) بوضوح لاعتبارهما عاملين متميزين.

(صفوت فرج، 2000: 408)

إذن يمكن القول أن الذكاء السائل أو المرن يشير بصفة عامة عن الكفاءة العقلية غير اللفظية والمتحررة نسبياً من تأثيرات العوامل الثقافية كالقدرة على ادراك المتسلسلات وتمييز الأشكال (مثال: اختبار كاتل السلم 3) وان الذكاء المتبلور أو المحدد (أو المتعلم) فيعكس المعارف والخبرات التي تتأثر بعوامل التعلم والثقافة.

### 3- الذكاءات المتعددة:

بعد حوالي ربع قرن من الزمن، طرحت مقارنة جديدة للذكاء مختلفة عن النظريات التقليدية التي تعتمد على مفهوم المعامل العقلي (IQ) الذي تقيسه اختبارات الذكاء التقليدية. فقد اقترح العالم (هارود جاردنر) (Howard Gardner 1983) من جامعة (هارفارد) نظرية سيكولوجية جديدة في مجال علم النفس المعرفي، تقوم على تصور تعددي للذكاء مستندة على الاكتشافات العلمية الحديثة في مجال علم الأعصاب وعلم المعرفة (الأبستمولوجيا) التي لم يعرفها عصر (بنيه) وغيره من اللذين سبقوا ظهور هذه النظرية. حاول (جاردنر) حسم النقاش والجدال الدائم حول ماهية الذكاء في كتابه (أطر العقل) Frames Of Mind حيث توصل إلى نظرية جديدة تختلف كلياً عن النظريات التقليدية التي تتعلق بالمفهوم اللفظي والرياضي، فهو يقول أنه كمية وثابتة يمكن قياسها بناءً على ذلك يمكن زيادة الذكاء وتنميته بالتدريب والتعليم.

(سعادة خليل، 2004)

وفيما يلي سنقدم أنواع الذكاءات التي يقترحها (جاردنر) والتي يفترض بأنها منفصلة نسبياً

وهي:

#### 1- الذكاء اللغوي:

ويتمثل في القدرة على استخدام الكلمات بفعالية سواءً شخصياً أو كتابياً، واستخدام اللغة البلاغية لإقناع الآخرين بالقيام بتصرف معين.

(تغريد عمران، 2001: 11)

2- الذكاء الموسيقي:

وهو القدرة على تذوق أو ابداع أنماط من النغم والايقاع.

(حسن مرضي حسن، 1994: 110)

3- الذكاء المنطقي الرياضي:

وهو القدرة على استخدام الأرقام بكفاءة، أو القدرة على التفكير المنطقي والحساسية للنماذج والعلاقات المنطقية وغيرها من نماذج التفكير المجرد.

(صفاء الأعسر، 2000: 89)

4- الذكاء البصري الفضائي (المكاني):

وهو القدرة على خلق تمثيلات مرئية للعالم في الفضاء وتكييفها ذهنياً وبطريقة ملموسة، كما يمكن صاحبه من ادراك الاتجاه، والتعرف على الوجود أو الأماكن إبراز التفاصيل، إدراك المجال وتكوين تمثّل عنه.

(أحمد أوزي، 1999)

5- الذكاء الجسمي أو الحركي:

وهو الخبرة في استخدام اليدين في تشكيل الأشياء، ويتضمن هذه المرونة والتأزر والسرعة والتوازن.

(صفاء الأعسر، 2000: 90)

6- الذكاء الطبيعي:

يتجلى في القدرة على تحديد وتصنيف الأشياء الطبيعية من نباتات وحيوانات.

(إبراهيم محمد مغازي، 2003: 46)

7- الذكاء الشخصي الداخلي:

يتمثل في المعرفة الذاتية والقدرة على التصرف بتكيف أو بطريقة ملائمة بناء على المعرفة الذاتية لمشاعر الفرد، والقدرة على التمييز بينها، ويتضمن هذا الذكاء تكوين صورة صحيحة عن النفس (تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف) وإدراك الطباع الداخلية والمقاصد والدوافع والمزاج والرغبات الذاتية، والقدرة على ضبط النفس والادراك الذاتي واحترام الذات.

(تغريد عمران، 2001: 14)

8- الذكاء في العلاقات مع الآخرين:

ويتمثل إدراك الحالات المزاجية لآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسية لتغييرات الوجه والصوت، والإيماءات وكذلك القدرة على التمييز بين

المؤشرات المختلفة التي تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعية، كما يتضمن الذكاء القدرة على الاستجابة المناسبة لهذه الهاديات الاجتماعية بصورة عملية. (صفاء الأعسر، 2000: 90) وتضيف بعض الأدبيات السيكلوجية لجاردنر نوعا تاسعا هو: **الذكاء الوجودي** ويتضمن القدرة على التأمل في المشكلات الأساسية كالحياة والموت الأبدية، إلا أنه حتى الآن لم يستدل على مسؤولية الجهاز العصبي في المخ عن هذا الذكاء. وتجدر الإشارة إلى أن أهم نوعين من أنواع الذكاء سابقة الذكر هي (الذكاء الشخصي الداخلي والذكاء في العلاقات مع الآخرين) التي قادت الدراسات فيما بعد إلى اكتشاف نوع جديد يجمع ما بين هذين النوعين ألا وهو الذكاء الانفعالي.

#### 4- علاقة الذكاء بالانفعال:

لقد كانت النظرة السائدة لدى العديد من الباحثين لفترة طويلة من الزمن أن الذكاء يقتصر على المجال المعرفي والذي يشير إلى مجموعة من القدرات المعرفية كالتفكير المجرد والاستدلال والحكم والذاكرة. (إبراهيم السمدوني، 2007). غير هذه النظرة أثارت حفيظة بعض علماء النفس خوفا من سيطرة الجوانب المعرفية في علم النفس على حساب الجانب الوجداني في الشخصية، مما يؤدي إلى الاختلال في النظر إلى الفرد باعتباره كائنا يجمع بين الوجدان والتفكير.

#### (سلامة حسين طه، 2006: ب)

فقد كان ينظر قديما إلى الانفعالات نظرة سلبية على أنها تمثل عائقا أمام التفكير ويجب مقاومتها والحد منها لينمو تفكيره وذكاؤه، ولكن هذه النظرة قد تغيرت حديثا وأصبح ينظر إلى الانفعالات على أنها سلوكيات منظمة تحكمها قوانين تعتمد بشكل كبير على المعرفة والبنية المعرفية للفرد فخلال الانفعالات نجد أن انتباهنا وإدراكنا في حالة استثارة تامة، كما أن الانفعالات توجه عمليات استقبال وتدفق المعلومات إلى النظام المعرفي للفرد بل وتوجه تفكيره، وعلى هذا تعتبر قوة دافعة وإيجابية يمكنها إثارة وتوجيه سلوك الفرد. وهذا يعني أن النظرة الحديثة للجانب الانفعالي تعترف بأهميته المتزايدة في حياة الانسان، وبأنه عملية غير منفصلة عن التفكير، بل أن الانفعال والتفكير عمليتان متفاعلتان ومتداخلتان ولا يمكن فصلهما.

#### (عثمان الخضر، 2002: 7)

فالتفكير بدون انفعال يصبح عقيما والانفعال دون تفكير يصبح أعمى، وان الذكاء المعرفي وحده لا يضمن تحقيق النجاح للفرد في مجالات الحياة المختلفة وإنما يحتاج الفرد إلى مزيج من

القدرات العقلية والمهارات الانفعالية حيث يؤدي هذا المزيج إلى تحقيق النجاح، ومن هنا ظهر مصطلح الذكاء الانفعالي.

(سلامة حسين، طه حسين، 2006ب: 17)

ومما يدعم النظرة التكاملية بين الذكاء والانفعال والتي ساهمت في ظهور الذكاء الانفعالي ما قدمه **بيزان (1980)** في نموذجه الذي يوضح فيه العلاقة بين الجانب المعرفي والجانب الانفعالي بالتفاعل مع وظائف نصفي المخ الأيمن والأيسر وهي كالآتي:

- الجانب العقلي/ المخ الأيسر: مسؤول عن التفكير المنطقي وتحليل الحقائق والعمليات العددية.
- الجانب العقلي/ المخ الأيمن: البعد التخيلي للمفاهيم.
- الجانب الانفعالي/ المخ الأيسر: التخطيط تنظيم الحقائق، فحص التفاصيل.
- الجانب الانفعالي/ المخ الأيمن: السلوك الاستجابي، إدارة الانفعالات، إدراة انفعالات الآخرين.

(فاروق السيد عثمان، 2001: 171)

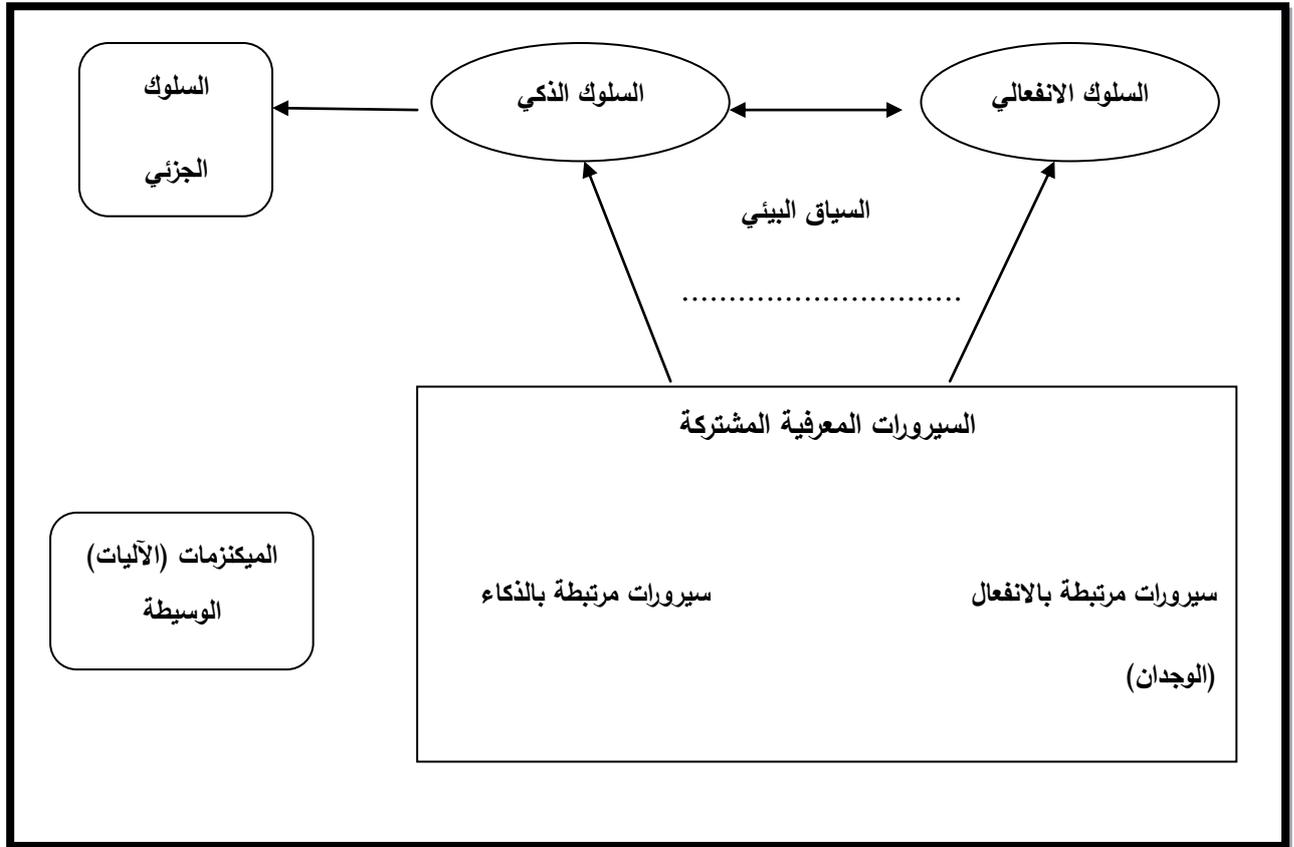
وبناء على ذلك فان الذكاء الانفعالي يتكون من نظامين: النظام المعرفي والنظام الانفعالي، حيث يقوم النظام المعرفي بالاستدلال بالمجرد حول الانفعالات في حين يعزز النظام الانفعالي القدرة المعرفية.

(عبد العظيم المصدر، 2007: 589)

وتتميز سامية الأنصاري (2009) بين الانفعال والوجدان، حيث ترى ان الانفعال هو التعبير (المظهر) الداخلي للوجدان والوجدان هو التعبير (المظهر) الخارجي لانفعال وان الوجدان اعم من الانفعال حيث يتضمن الانفعالات والميول والأمزجة.

وفي هذا الصدد يرى كل من سلامة عبد العظيم حسين وطه حسين عبد العظيم (2006) أن كلمة وجدان مفهوم شامل يشير إلى المزاج والانفعال والعاطفة.

وفي توضيح للعلاقة بين الوجدان (الانفعال) والذكاء قدم أفريل (2000) الشكل الآتي:



شكل رقم(02): يوضح السيرورات المعرفية الخاصة والمشاركة التي تتوسط السلوك الذكي والانفعالي (Averil,2000 :279).

يتضح من الشكل السابق أن التفاعل بين السلوك الذكي والسلوك الانفعالي ينتج عنه السلوك الجزئي، وأن هناك أنواع مختلفة من السيرورات المعرفية التي تتوسط السلوك الذكي والسلوك الانفعالي مثال: (تكوين المفهوم) سيرورة لها علاقة بالسلوك الذكي، في حين أن ان السيرورات أخرى (كالحساسية لإشارات غير لفظية بين الأشخاص) تتعلق بالسلوك الانفعالي. كما ان هناك سيرورات أخرى مشتركة بينهما، وان أي سلوك يصدر من الفرد يتأثر بالسياق الاجتماعي البيئي والسياسي الشخصي للفرد.

(Avril ;2000 :279)

ثانيا: الذكاء الانفعالي:

### 1- نشأة وتطور مفهوم الذكاء:

تمتد الجذور التاريخية لمفهوم الذكاء الانفعالي إلى ما يقارب (70 سنة)، مع أن المصطلح حديث الظهور، فقد افترض **ثورندايك (1920)** وجود مفهوم مشابه للذكاء الانفعالي يدعى "الذكاء الاجتماعي" ويقصد به قدرة الفرد على إدراك سلوكياته وسلوكيات الآخرين ودوافعهم واستخدام هذه المعرفة في المواقف الاجتماعية.

(Newsome ;Day ;Catano,1999)

ويشير كل من **كانتور وكهلستروم (1987)** إلى أن الذكاء الاجتماعي هو امتلاك المعرفة بالمعايير الاجتماعية، وامتلاك القدرة على الانسجام مع الآخرين.

(Livingstone et Al ;2002 :6)

إلا أن **ثورندايك وستاين (1937)** عبر عن شكليهما في إمكانية أي أداة لفظية ناشئة قياس الذكاء الاجتماعي.

وبعد أكثر من عشرين سنة استنتج **كرونباخ (1960)** أنه بعد خمسون عام من البحث المتناوب إلا أن الذكاء الاجتماعي لم يتم التوصل بعد إلى تعريفه وقياسه، وقد استثنى النقاش عن هذا الموضوع في مؤلفاته اللاحقة (لأصول القياس النفسي) إلا أن بعض الباحثين واصلوا البحث ليكشفوا قابلية التطوير مفهوم الذكاء الاجتماعي.

(Newsome ;Day ;Catano :2000 :6)

لاقى مفهوم الذكاء الاجتماعي عدة انتقادات من البداية نظرا إلى النتائج المتوصل إليها من خلال البحوث لم تميزه عن بقية أنواع الذكاء، ومن أسباب هذا الفشل في الصدق التمييزي للمفهوم هو اتساع تعريف الذكاء الاجتماعي.

(Livingstone et Al ,2000)

ومن أهم الاسهامات النظرية والنماذج التقليدية للذكاء والتي كان لها دورها البارز أيضا في إرساء دعائم مفهوم الذكاء الانفعالي وترسيخ جذوره الحقيقية نجد:

في عام (1939) صمم "وكسلر" بطارية اختبارات لقياس القدرات العقلية العامة، من خلال التحليل العاملي لهذه الاختبارات اكتشف أنها تفسر 60% من التباين الكلي، أما التباين المتبقي فيرجع إلى عوامل أخرى غير معرفية، وقد برزت هذه العوامل غير المعرفية بشكل واضح في تعريفه للذكاء حيث بين **وكسلر (1958)** أن الذكاء هو " القدرة الكلية أو العامة للفرد على التصرف الهادف، والتفكير المنطقي والتعامل بفاعلية مع البيئة".

(Chernis,2000 :2)

وفي مقال **لوكسلر** نشر عام (1940) وجه الأنظار إلى ضرورة تجاوز الجوانب العقلية المنطقية المجردة التي تركز عليها بحوث الذكاء العام، والتركيز بشكل أكبر على العوامل الشخصية، المزاجية، الانفعالية والوجدانية التي تعد بمثابة المؤشر الحقيقي لنجاح الفرد في الحياة.

(نصرة عبد العال،2007: 29)

كما أشار "وكسلر" إلى أن هذه العوامل ليست مقبولة فقط بل ضرورية، فإضافة إلى القدرات العقلية توجد عوامل غير عقلية تحدد السلوك الذكي، وبناء عليه لا يمكن قياس الذكاء الكلي للفرد دون أن تتضمن اختبارات الذكاء بعض المقاييس التي تقيس هذه العوامل غير العقلية.

(فوقية،راضي،2001)

وقد أهملت جهود هؤلاء الرواد أمثال (ثورندايك) و (وكسلر) لفترة من الزمن، إلى أن ظهرت نظرية **هاورد جاردر** (1983) والمناهضة لوجود فكرة العامل العام التي استتارت باهتمام أصحاب المناحي السيكومترية للذكاء، وتأكيدهم للعوامل المعرفية مقارنة بالعوامل الانفعالية والوجدانية.

دعا **جاردر** (1983) إلى عدم حصر الذكاء في القدرات الذهنية فقط، وذلك في كتابه (أطر العقل) وقد قدم نظرية " الذكاءات المتعددة" حيث أوضح فيها أن الذكاء ليس نوع واحد وإنما سبعة أنواع.

(سامية الأنصاري وحلمي الفيل،2009: 116)

ويعد الذكاء الشخصي الداخلي ل**جاردر** من المفاهيم المرتبطة بالذكاء الانفعالي.

(McCrae,2000 :271).

ومن ناحية أخرى كان للباحثين العرب إسهاماتهم المتواضعة في هذا الإطار، فقد عرض **فؤاد أبو حطب (1973)** تصورا للذكاء على أنه دالة لنشاط الشخصية ككل وقسم الذكاء إلى الذكاء المعرفي الاجتماعي، والذكاء الشخصي (الوجداني).

(فاطمة عبدالرحمان موسى، 2007: 2)

وقد انصب الاهتمام الرئيسي لأبو حطب على فكرة الذكاء الشخصي الذي شكل بعد ذلك أحد الجوانب المهمة لمفهوم الذكاء الانفعالي (أو الوجداني). (خيرى المغازي عجاج، 2002: 19). ويرى البعض أن التصنيف جاردينر في هذا الصدد منذ عشر سنوات، حيث قدم تصنيفا للذكاء مكونا من معظم الفئات التي تناولها جاردينر سنة (1985) (رشاد موسى وسهام الحطاب، 2003: 157).

ووقد ساهمت كل هذه المساعي في ظهور مصطلح "الذكاء الانفعالي" حيث كانت أول الاستخدامات الأكاديمية لهذا المصطلح سنة (1985) حين ورد في عنوان لأطروحة دكتوراه في الولايات المتحدة الأمريكية مقدمة من طرف (Payne Wayne Leon).

(Hein ;S,2001 :1)

إلا أن أول من استخدم فعلي للمصطلح كان من قبل الباحثين (جون ماير) من جامعة (Hampshire) و (بيتر سالوفاي) من جامعة (Yale) سنة (1990)، وقد صاغا مفهومها الأول للذكاء الانفعالي الذي يتضمن القدرة على مراقبة الانفعالات والتمييز بينهما واستخدام هذه المعرفة في توجيه تفكيرنا وأفعالنا، وحسب (ماير) و (سالوفاي) فالذكاء الانفعالي يجمع ما بين الذكاء الشخصي الداخلي والذكاء في العلاقات مع الأشخاص التي قدمها جاردينر في نظريته "الذكاءات المتعددة".

(Young ;C,1996 :3)

وقد افترض كل من (ماير) و (سالوفاي) أن مفهوم الذكاء الانفعالي لن يعاني من نفس المشاكل التي واجهها مفهوم الذكاء الاجتماعي، فهو يركز أكثر على حل المشكلات الانفعالية أكثر من المظاهر الاجتماعية والسياسية واللفظية الملازمة لمفهوم الذكاء الاجتماعي.

(Livingstone et Al,2002 :6)

وقد برهن كل من ماير و سالوفاي (1997) أن الذكاء الاجتماعي يرتبط بمفهوم أكثر شمولية وهو الذكاء الانفعالي، هذا الأخير يتكون من مجموعة من القدرات والتي هي متميزة عن أبعاد الأداء التقليدي للذكاء، وقدم إطارا مفاهيمي للقدرات الانفعالية التي يتضمنها.

(Newsome ;Day ;Catano,2000 :3)

وقد برهننا أيضا بأن الذكاء الانفعالي صدقا تمييزيا عن الذكاء العام أكثر مما للذكاء الاجتماعي بما أنه يستدعي معالجة الانفعالات، بمعنى آخر أن الذكاء الانفعالي قد يكون أكثر صدقا في القياس (كنوع خاص من الذكاء) عن الذكاء الاجتماعي.

بالرغم من أن ماير وسالوفاي ابتكرا مصطلح " الذكاء الانفعالي " إلا أن شيوع المصطلح كان على يد دانيال جولمان (1995) من خلال كتابه الشهير بعنوان: " الذكاء الانفعالي " والذي أحرز أفضل المبيعات سنة (1995) بأكثر من أربعة ملايين نسخة مباعه عبر العالم والذي ترجم إلى عدة لغات.

( Solomon Click ;H,2002 :15 )

وقدم أيضا جولمان وآخرون سنة (1998) كتابا آخر يعد من الكتب الناجحة كذلك تحدث فيه عن الذكاء الانفعالي ودوره في العمل.

ومن خلال هذا العرض التاريخي لتطور مفهوم الذكاء الانفعالي نجد أنه في هذا العقد الأخير كانت هناك جهود بالغة الأهمية لمحاولة تعريف وتطوير مفهوم الذكاء الانفعالي كمفهوم قابل للبحث والدراسة في علم النفس، وقد اختلف الباحثون حول تعريف هذا المفهوم وحول كيفية قياسه وظهرت تبعا لذلك مجموعة من النماذج.

## 2- مفهوم الذكاء الانفعالي:

برزت عدة تعريفات للذكاء الانفعالي منذ أول ظهور للمصطلح من طرف ماير وسالوفاي (1990) فقد كان أول تعريف مقدم من قبلهما: بأنه قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته ومراقبة مشاعر الآخرين وانفعالاتهم والتمييز بينهما واستعمال هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وتصرفاته.

(Taylor, Bagby, 2000 :15)

إلا أنهما سنة (1997) قدما تعريفا آخر مركزين فيه أكثر على القدرة على استعمال المعرفة الانفعالية في توجيه المعرفة (التفكير) والسلوك، ويتضمن " القدرة على الإدراك الدقيق، التقييم والتعبير عن الانفعالات والقدرة على الانتاج وتوليد المشاعر الميسرة للتفكير والقدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية وضبطها لتعزيز النمو الذهني والانفعالي".

(Mayer et Al, 2000 :328)

ويمثل تعريف ماير وسالوفاي تناغما مع التراكم العلمي في قياس لذكاء، وذلك لكونه اشتمل على تحليل الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية واشتمل أيضا على تجليات هذه القدرة في الأداء الحياتي.

(فؤاد الدواش، 2004)

كما عرف جولمان (1995) الذكاء الانفعالي " بأنه القدرة على تحفيز الذات والمقاومة في وجه الاحباطات، وكذا القدرة على المراقبة والتحكم في الاندفاعات، وتأجيل الإشاعات وقدرة الفرد على ضبط الحالة المزاجية الذاتية والسيطرة على القلق ومنعه من تشويش

التفكير، والتعاطف مع الآخرين والقدرة على تسيير الانفعالات الخاصة بالذات وبالعلاقات مع الآخرين".

(جولمان، 2007: 23)

ويقدم جولمان مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز مرتفعي الذكاء الانفعالي، وأن انخفاض تلك المهارات ليس من صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني.

(بشير معمري، 2007: 23)

ومن الانتقادات التي وجهت لتعريف (جولمان) انه جد واسع ويضم عوامل عديدة تتداخل مع متغيرات أخرى (كسمات الشخصية، الدافعية وغيرها).

(Hedlund ;Sternberg ;2000 :146-147)

ومن التعريفات المقدمة أيضا تعريف "بار - أون" (1997) والذي يرى بأنه: "مجموعة من القابليات غير معرفية، والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة متطلبات وضغوط البيئة".

(Salovay, Mayer, Caruso, 2000 : 102)

ومن التعريفات المقدمة في إطار الدراسات العربية نجد تعريف (فاروق السيد عثمان) حيث يرى الذكاء الانفعالي هو "القدرة على الانتباه والادراك الجيد لانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم والدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة".

(عبد الهادي السيد عبده، فاروق السيد عثمان، 2002: 256)

في حين يرى عبد العال عجوة (2002) أن الذكاء الوجداني "تنظيم من القدرات والمهارات، والكفاية العقلية، والوجدانية، والاجتماعية التي تمكن الفرد من الانتباه والادراك الجيد للانفعالات، وفهم المعلومات الانفعالية وعالجتها، واستخدامها، ومن ثم تجعل الفرد لديه الأمل والتفاؤل لكي يتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط".

(عبد العال حامد عجوة، 2002: 250)

وقد اختلفت ترجمة مصطلح (Emotional Intelligence) في الكتابات العربية فبعض الباحثين ترجم هذا المصطلح إلى الذكاء الانفعالي والبعض الاخر الى الذكاء الوجداني ومن قبل آخرين إلى الذكاء العاطفي.

ونرى أن ترجمة المصطلح إلى الذكاء الانفعالي هي الترجمة الحرفية والأنسب إلى هذا المصطلح، مع أنه قد يساء فهمها عند البعض بحصر مصطلح الانفعال الجوانب السلبية

مثل: الغضب، الحزن، الخوف، ويرى البعض أن مصطلح الذكاء الوجداني الأنسب لان الوجدان اعم واشمل من الانفعال والوجدان أعمق من العاطفة.

ألا أننا تبيننا هذا المصطلح "الذكاء الانفعالي" وتتفق هذه الترجمة مع ترجمة بعض الباحثين أمثال: (فاروق عثمان ومحمد رزق(2001)، فوقيه راضي (2001)، زينب شعبان رزق(2003)، عصام محمد زيدان وكمال أحمد الإمام (2003)، محمد حبشي حسين وجاد الله أبو المكارم جاد الله(2004)، إسماعيل بدر(2002)، رشا عبد الفتاح الديدي(2005)، سالي حسين حبيب(2005)، سامي محمد موسى هاشم(2004)، سمية عبد الوارث(2005)، حسن عبد النبي(2001)، محمد المغربي وجلييلة المرسي(2006).

ومن جملة التعاريف السابقة نجد ان تعريف الذكاء الانفعالي يأخذ شكلين فهناك من يرى أنه قدرة تشبه إلى حد ما القدرات المعرفية تقوم على معالجة المعلومات الانفعالية لدى الفرد ولدى الآخرين أي المعرفة الانفعالية بصفة عامة، ويتضمن هذا العمليات التالية: الإدراك، التقييم، الفهم، الضبط والتحكم (مثال: تعريف ماير وسالوفاي) أما الشكل الآخر الذي يقدمه بعض الباحثين يتضمن مجموعة من الكفاءات الانفعالية والمهارات الاجتماعية (مثل: تعريف جولمان، تعريف بار-أون) إلا أن بعض التعاريف المقدمة في هذا الشكل يعاب عليها أنها تبالغ في عدد الكفاءات التي قد يتضمنها الذكاء الانفعالي.

### 3- المفاهيم المتداخلة مفهوم الذكاء الانفعالي:

هناك مجموعة من المفاهيم تتداخل مع مفهوم الذكاء الانفعالي وفيما يلي عرض لبعض منها لنبين من ناحية تداخلها أو تشابهها مع مفهوم الذكاء الانفعالي، ومن ناحية أخرى لإبراز إلى أي مدى يختلف الذكاء الانفعالي عنها.

#### أ- الذكاء الشخصي:

عرف جاردر (1983) الذكاء الشخصي بأنه: قدرة الفرد على الوعي بحالاته المزاجية، وميوله، ورغباته، ودوافعه، وكذلك قدرته على إدراك مشاعره وتسميتها، والاستفادة منها في توجيه السلوك بشكل فعال. (سامية الأنصاري، 2009: 167)

والملاحظ أن أوجه التشابه بين مفهومي الذكاء الانفعالي والذكاء الشخصي تبدو واضحة على مستوى الخبرة الفردية، أي خبرة الفرد بحالاته المزاجية وما يمر به من انفعالات مختلفة يحتاج لتسميتها وتفسيرها، وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن الذكاء الانفعالي يضم في طياته الذكاء الشخصي.

وحسب ماير وآخرون (2000) كلا النوعين من الذكاء يؤكدان على فهم الذات، والقدرة على التصرف المناسب بناء على هذا المفهوم، والقدرة على معرفة مواطن القوة والضعف والذات، والقدرة على ضبط الانفعالات المختلفة.

وإذا كان الارتباط بين المفهومين يبدو واضحاً في بعض الجوانب فإن التمايز والاختلاف بينهما يبدو بارزاً كذلك في بعض الجوانب الأخرى، فالذكاء الشخصي يقتصر فقط على التعامل مع الذات من حيث إدراكها، وميولها ودوافعها. في حين أن الذكاء الانفعالي يرقى إلى مستوى التعامل مع الذات ومع الآخرين وتقييمها من ناحية أخرى.

(نصرة عبد العال، 2007: 35)

#### ب- الذكاء الاجتماعي:

عرف ثورنديك (1920) الذكاء الاجتماعي بأنه: " القدرة على فهم الآخرين، وإدراك دوافعهم وسلوكهم، والقدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية".

(Hedlund, Sterberg ;2000 :137)

فمفهوم الذكاء الاجتماعي يتضمن أسلوب فهم شخصيات الأفراد، وسلوكهم الاجتماعي.

(Sabrina Zirkel,2000 :3)

وفيما يتصل بعلاقة الذكاء الاجتماعي بالذكاء الانفعالي يشير ديفيز وزملاؤه (1998) إلى أن العلاقة بين المفهومين تتجلى فيما يبرزه سياق الذكاء الانفعالي عندما يكون الفرد على وعي بانفعالاته، ويحاول التعبير عنها نحو الآخرين لا سيما في المواقف الاجتماعية والتفاعلية بين الأفراد.

(Davies et al,1998)

ويضيف سالوفاي وآخرون (2000) في محاولتهم لتفسير العلاقة بين المفهومين بأن المواقف والمشكلات الاجتماعية تكون محملة أحياناً بشحنة من الانفعالات وعلى هذا الأساس جاء الذكاء الانفعالي ليتعامل مع المشكلات الاجتماعية والانفعالية في سياقها الفردي والاجتماعي معاً.

وفي النهاية يبقى التمايز بين المفهومين بارزاً على الرغم من وجود تداخل بينهما، فمفهوم الذكاء الانفعالي أوسع من الذكاء الاجتماعي (فتون محمد خرنوب، 2003). فهو يجمع بين كل من الانفعالات في سياقها الشخصي (الخصوصية الفردية) والانفعالات في سياقها الاجتماعي (من خلال التفاعل الاجتماعي) من ناحية، كما أنه أكثر تحديداً بتعامله مع المكون الوجداني من ناحية أخرى.

(عثمان حمود الخضر، 2002)

وبالتالي فالذكاء الانفعالي لا يقتصر فقط على القدرة على الاستدلال حول الانفعالات في سياقها الشخصي المرتبط بالذات، وإنما يتضمن كذلك القدرة على الاستدلال حول الانفعالات في سياقها الاجتماعي المرتبط بالآخرين الأمر الذي يعزز من فرض تميزه عن مفهوم الذكاء الاجتماعي.

(نصرة منصور عبد العال، 2007: 37)

وقد توصل عبد المنعم أحمد الدردير (2002) في دراسة له إلى وجود علاقة موجبة بين كل من الذكاء الوجداني والذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي (أحمد الدردير، 2002). إذ يمكن أن نستخلص أن الذكاء الانفعالي (أو الوجداني) أعم وأشمل من الذكاء الشخصي والاجتماعي.

ويتبين مما سبق أن مفهوم الذكاء الانفعالي يبدو متداخلا مع بعض المفاهيم التي طرحت من قبل في تراث علم النفس، فمن ناحية نجد أن هذه المفاهيم تتضمن عناصر متشابهة للعناصر المتضمنة في مفهوم الذكاء الانفعالي، ومن ناحية أخرى فهي لا تنطوي على العديد من العناصر المتضمنة في مفهوم الذكاء الوجداني، وهو الأمر الذي يحفظ للذكاء الانفعالي تميزه الفريد عن هذه المفاهيم ليظل مفهوما له خصائصه المختلفة.

#### 4- نماذج وأبعاد الذكاء الانفعالي:

منذ ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي في بداية التسعينات توالى الجهود المبذولة من الباحثين لمحاولة صياغة تعريف محدد ودقيق له، وقد تباينوا في رحيم لهذا المفهوم وهذا التعدد واختلاف مناهجهم النظرية وأساليبهم المستخدمة في قياسه. وقد نتج عن هذا التباين والاختلاف ظهور اتجاهين للنماذج المفسرة للذكاء الانفعالي: اتجاه يرى بأن الذكاء الانفعالي قدرة عقلية مثله مثل أي نوع آخر من الذكاء، واتجاه آخر يرى بأنه مزيجاً من السمات الشخصية والقدرات العقلية والعوامل المزاجية والانفعالية.

وقد أكد كل من ماير وسالوفاي وكاريسو (2000) وجود صنفين أساسيين من أنماط أو نماذج الذكاء الانفعالي: النماذج المختلطة (Mixed Models) ونماذج القدرة (Ability Models).

(Scott Bedwell, 2003 :2)

#### أ- النماذج المختلطة:

تجمع الأنماط المختلطة للذكاء الانفعالي ما بين القدرات العقلية والسمات الشخصية وهي تختلف إلى حد بعيد عن الأنماط المرتكزة على القدرة، وتطرح هذه الأنماط أو النماذج تعاريفاً واسعة للذكاء الانفعالي إلى درجة اختلاط المفهوم مع بعض العناصر المعروفة المكونة للشخصية.

ويأتي على رأس هذه النماذج: نموذج جولمان (1995)، نموذج بار-أون (1997)، وكذلك نموذج ديولويكس وهيجز (1990) وفيما يلي سنقدم بعض من هذه النماذج:

➤ نموذج جولمان:

أشار جولمان إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من 5 أبعاد أو مكونات وهي بدورها تضم (25) كفاءة وهي كالاتي:

(1) - الوعي بالذات: ويتضمن الوعي الانفعالي، والتقييم الدقيق للذات والثقة بالنفس.

(2) - إدارة الذات: ويتضمن التحكم في الذات، الجدارة بالثقة، يقظة الضمير، القابلية للتكيف، التجديد.

(3) - الدافعية: ويتضمن هذا البعد المكونات التالية: الدافعية لإنجاز، الالتزام، المبادرة، التفاؤل.

(4) - التعاطف (أو التقمص الوجداني): ويتضمن فهم الآخرين على الشعور أفضل، تقديم المساعدة تنوع الفاعلية.

(5) - المهارات الاجتماعية: ويتضمن التأثير، الاتصال، إدارة الصراع، القيادة، تحفيز التغيير، بناء الروابط، التعاون والتضافر، وقدرات العمل ضمن مجموعة.

(Boyatzis, Goleman, Rhee, 2000 :345)

➤ نموذج بار - أون:

وهو من النماذج المختلطة ويختلف هذا النموذج عن نموذج جولمان فقد عرف بار-أون الذكاء الانفعالي على أنه يشتمل على مجموعة من الكفاءات غير معرفية (non-cognitive compétences). (السيد السمدوني، 2007: 104)

وقد عرض (بار-أون) خمس كفاءات للذكاء الانفعالي وتتكون بدورها من مكونات خاصة

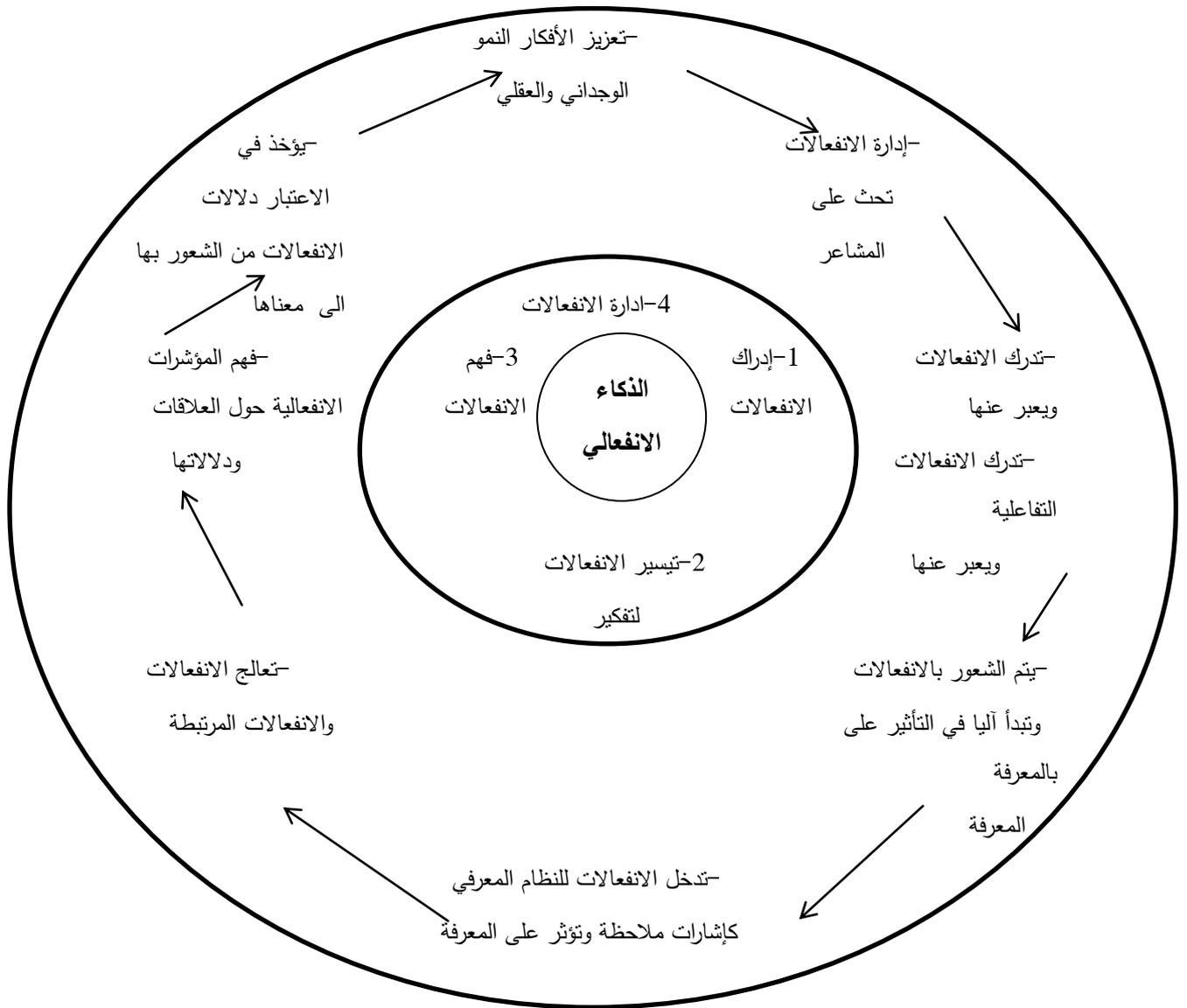
(Livingstone et al, 2002 :15)

موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(02): يوضح النموذج المختلط لبار-أون (1997)

العوامل	التعريف
1-الفعالية الشخصية الداخلية. <b>Intrapersonal ) (Functioning</b>	وتتمثل في القدرة على الوعي والفهم للانفعالات الذاتية والمشاعر والأفكار وتتضمن: الوعي بالذات- الحسم - اعتبار الذات - تحقيق الذات - الاستقلالية.
2-المهارت في العلاقات مع الأشخاص. <b>(Intrapersonal Skills)</b>	وتتمثل في القدرة على الوعي وإدراك انفعالات الآخرين ومشاعرهم، التعاطف، العلاقات مع الأشخاص، المسؤولية الاجتماعية.
3-القدرة على التكيف <b>(Adaptability)</b>	أن يكون الفرد مرن ومغير لانفعالاته حسب المواقف ويتضمن: -حل المشكلات، اختبار الواقع، المرونة.
4-إدارة الضغوطات <b>(Stress Management)</b>	مواجهة الضغوطات ومراقبة الانفعالات: الصمود في وجه المصاعب، مراقبة الدوافع.
5-المزاج العام <b>(General Mood)</b>	الشعور والتعبير بالانفعالات الإيجابية والبقاء متفائلاً: السعادة، التفاؤل.

والشكل التالي يوضح الفروع الأربعة لنموذج القدرة لماير وسالوفاي:



شكل رقم (03): يوضح رسم دائري للفروع الأربعة لنموذج (ماير وسالوفاي 1997)

(Mayer, Salovey, Caruso :2000 :108)

وخلاصة القول فقد اتفق الباحثون أصحاب التوجهين: المختلط والمرتكز على القدرة، على أن الذكاء الانفعالي مفهوم متعدد المكونات بينما ظل الاختلاف بينهما على مستوى تقديمهم لمضمون هذه المكونات وتسمياتها المختلفة التي ارتبطت أساسا بنوع النموذج أو النظرية التي تبناها كل باحث منهم في تفسيره للمفهوم.

### 5- قياس الذكاء الانفعالي:

قدمت خلال السنوات القليلة الماضية عدة مقاييس واختبارات لقياس الذكاء الانفعالي، وتباينت هذه المقاييس بتباين النماذج والنظريات المفسرة للمفهوم والمناهج المختلفة للقياس. ويمكن تقسيم مناهج قياس الذكاء الانفعالي إلى منهجين مختلفين:

- منهج التقرير الذاتي: ويضم المقاييس التي تقيس الذكاء الانفعالي كخليط من سمات الشخصية والقدرات العقلية والكفاءات والعوامل المزاجية.
  - منهج الأداء العقلي: يضم المقاييس التي تقيس الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية. وهناك من يضيف طريقة أخرى هي طريقة تقدير الملاحظ (Informant).
- وسنعرض فيما يلي هذه المناهج أو الطرق وبعض الامثلة منها كآلاتي:
- أ/ مقاييس التقدير الذاتي:

ويطلب من المفحوصين في هذه الاختبارات الاجابة على مجموعة من العبارات الوصفية وأن يحددوا إلى أي مدى تصفهم هذه العبارات أو لا تصفهم، وتعتمد هذه المقاييس على مدى مفهوم الفرد لذاته ومن أمثلة هذه المقاييس:

#### ● القائمة المرجعية لنسبة الذكاء الانفعالي:

قام روفين بار-أون بإعداد هذا القياس منذ سنة (1983) وقد نشره أخيرا سنة (1997) وتمت مراجعته من قبل معهد القياس النفسي سنة (1999) وتم أيضا إدراجه في الكتاب السنوي الرابع عشر للقياس النفسي (2001). (Bar-on, 2000: 363-364)

ويعد هذا المقياس أول مقياس علمي عالمي منشور لقياس الذكاء الانفعالي

(2: Newsome, Day, Catano, 2000) وقد ترجم هذا المقياس إلى 22 لغة.

وأعد بار-أون أيضا صيغة خاصة بالأطفال والشباب (الأطفال من 6 سنوات إلى 12 سنة والمراهقين من 13 سنة إلى 17 سنة) وتدعى (EQ-i.yv)

ويتكون المقياس من 133 بند ويستخدم سلم ليكرت لخمس درجات للإجابة ويتطلب تقريبا 40 دقيقة من الوقت، كما يقدم المقياس درجة كلية ودرجات على العوامل الخمسة المكونة له، والتي تنقسم إلى 15 مقياس فرعي وهي:

### 1- الذكاء الشخصي الداخلي: ويتضمن:

- الوعي بالذات الانفعالي
- الحسم
- مراقبة الذات
- الاستقلالية

### 2- الذكاء في العلاقات مع الأشخاص: ويتضمن:

التعاطف، العلاقات مع الأشخاص، المسؤولية الاجتماعية.

### 3- إدارة الضغوطات: ويتضمن هذا البعد:

حل المشكلات، اختبار الدوافع، المرونة.

### 4- القابلية للتكيف: ويتضمن هذا البعد:

مراقبة الدوافع، مقاومة الضغوط.

### 5- المزاج العام:

التفاؤل، السعادة. (Bar-on,2000 :365)

ويعد (بار-أون) أول من ابتكر عبارة أو فكرة المعامل الانفعالي (EQ) في بداية الثمانينات والموازي للمعامل العقلي (IQ) كما أظهر مقياس بار-أون ثباتا عند تطبيقه على عينة من 40 راشد وهذا بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق وكان معامل الثبات (0,66) كما تضمن الدليل التطبيقي للمقياس معامل ثبات قدره (0,73) على عينة قدرها 39 شابا من جنوب إفريقيا.

(Bar-on,2000 :369)

• اختبار كوبر:

وهو من اعداد كوبر (1997/1996) ويقسم كوبر الذكاء الانفعالي إلى 5 خمسة أبعاد وهي:

- 1- البيئة الراهنة: وتتضمن ضغوطات الحياة، الرضا عن الحياة.
  - 2- المعرفة الانفعالية: وتتضمن الوعي بالذات الانفعالي، التعبير الانفعالي، الوعي الانفعالي بالآخرين.
  - 3- كفاءات (EQ): تتضمن الابداعية، التروي، المرونة، الاتصالات بين الاشخاص، النقد البناء.
  - 4- قيم ومواقف EQ: تتضمن التوجه نحو المستقبل والحياة، الشفقة، الحس، الثقة، القوة الشخصية، الذات المتكاملة.
  - 5- مخرجات EQ: تتضمن الصحة العامة، نوعية الحياة، معامل العلاقات، الأداء الأمثل.
- (Mayer, Salovey, Caruso, 2000 :322)

• مقياس الذكاء الانفعالي:

قام بتصميم هذا المقياس كل من (شوت، مالوف، هال، هاجرتي، كوبر، جولدن ودورنهايم سنة (1998). ويدعى هذا المقياس بـ **Schutte Emotional Intelligence (SEIS) Scale** (Zeng, Miller, 2003 :38-49)

وقد صمم هذا المقياس على أساس تعريف (ماير وسالوفاي) الأول (1990) للذكاء الانفعالي ويتضمن: إدراك وتقييم الانفعالات وضبطها وهو مقياس ذو عامل وحيد (Single Factor) وتكون من 33 بند.

ويقيس التقييم والتعبير عن انفعالات الذات وانفعالات الآخرين، وتنظيم وضبط هذه الانفعالات واستعمالها لحل المشكلات، وقد استخدم هذا المقياس في العديد من الدراسات وقد ارتبط ارتباطا دالا بثمانية مفاهيم نفسية يعتقد أنها مرتبطة به نظريا: كالوعي الانفعالي، التوجه نحو الحياة والمستقبل، كما أظهر المقياس فروقا بين مجموعات من الأفراد يتوقع اختلافهم في مستوى ذكائهم الانفعالي مثال (مجموعة من الأخصائيين النفسانيين والسجناء). اضافة إلى أن الدرجات على مقياس (SEIS) كانت تنبؤيه لمتوسط الدرجات الدراسية Grande Point Average (GPA) لنهاية العام الدراسي لدى عينة من طلاب السنة

الأولى جامعي، إلا أن الاختبار لم يظهر ارتباطا مع اختبارات الاستعداد الدراسي (SAT,CAT).

(Hedlund, Sternberg, 2000 :149)

كما أظهر المقياس في دراسة عينة من الطلبة ارتباطا قويا وسالبا ودالا بمقياس (تورنتو) للتكتم أو بما يسمى بالاكسيثيميا Alexithymia بمعامل قدره (-0,65) (Taylor, Bagby, 2000 :45). أما عن الخصائص السيكومترية لهذا المقياس سيتم تناولها في فصل (الاجراءات المنهجية).

ب/مقاييس الأداء أو القدرة:

يرى كل من (ماير) و (سالوفاي) أن أحسن طريقة لقياس الذكاء هي عن طريق مقاييس الأداء أو مقاييس القدرة ومن أمثلة هذه المقاييس:

• مقياس الذكاء الانفعالي ذو العوامل المتعددة:

يعد مقياس الذكاء الانفعالي ذو العوامل المتعددة (MEIS) أول اختبار للذكاء الانفعالي مرتكز على مفهوم القدرة، وقد صمم من طرف ماير وسالوفاي في أواسط التسعينات. ويتكون الاختبار من مجموعة من المهام (Tasks) حيث يطلب من المفحوص التعرف على الانفعالات مثلا من خلال مجموعة من المثيرات المقدمة مثل: الالوجه، الرسومات، الأشكال، قطع موسيقية، قصص،...الخ. وقد خضع (MEIS) لمراجعات كثيرة نظرا لانخفاض الاتساق الداخلي وكذلك لطول الاختبار. وقد طور (MEIS) إلى (MSCEIT) أي اختصار لاختبار الذكاء الانفعالي لماير وسالوفاي وكاريسو (1997/1999). ويقاس هذا المقياس الفروع الأربعة للذكاء الانفعالي التالية من خلال 12 مهمة (Tasks) وهي:

1- الإدراك الانفعالي: يطلب من مؤدي الاختبار أن يقدر مقدار المحتوى من خلال التعبيرات الوجهية المقدمة والرسومات والأشكال والموسيقى والقصص.

2- التيسير الانفعالي: يطلب ترجمة المشاعر وربط الانفعالات بالإحساسات المتعلقة بها مثل: الذوق واللون واستخدام الانفعالات لإصدار أحكام.

(Livingstron et al, 2002 :16-17)

3- الفهم الانفعالي: ويتضمن التعرف على الانفعالات والامتزاجات الانفعالية المعقدة والانتقادات الانفعالية (تغير المزاج).

4- إدارة الانفعالات: ويتضمن إدارة الانفعالات الخاصة وتسيير انفعالات الآخرين.

(Mayer et al, 2000 :322)

أحد المسائل التي تأخذ على استخدام هذا النوع من الاختبارات هو غموض الاجابة الصحيحة، وقد أظهر هذا المقياس (Bar-on) (EQ-i) كما ارتبط بمقياس التعاطف (Empathy).

كما بين سياروشي وآخرون (Ciarrochi et al) أن الافراد الذين لديهم درجات عالية في مقياس (MEIS) لديهم مستويات مرتفعة أيضا من الرضا عن الحياة.

(Mayer et al,2000 :335)

ج/ طريقة تقدير الملاحظة:

وهي طريقة لقياس الكفاءات الانفعالية وهذا بأن يطلب من الملاحظ تقدير وتقييم الشخص المطلوب بالإضافة إلى ذلك يقدم الشخص المطلوب تقييما لذاته عن طريق التقرير الذاتي، ويقدم الملاحظ معلومات عن الكيفية التي يدرك أو يرى بها الآخرون هذا الشخص. وتقيس هذه الطريقة أو تقدر مكانة الفرد لدى الآخرين، إلا أنها تتأثر بمعتقدات الملاحظ ويرى كل من (ماير وسالوفي وكاريسو) أنهذه الطريقة غير مناسبة لقياس الذكاء الانفعالي لأنها تقيس فقط السلوكيات الملاحظة ولا تقيس القدرات العقلية التي ليس لها نتائج سلوكية ثابتة.

(Salovey, Mayer, Caruso,2000 :323-325)

• القائمة المرجعية للكفاءة الانفعالية:

وهي من إعداد كل من (بوياتزيس) و(جولمان) و(هاي ماكبير) سنة (1999)، وتتكون من 110 بند وهذه البنود تتضمن الاجابة عليها استخدام سلم (ليكرت) بسبعة درجات ويقسم (ECI) إلى أربع مجموعات أو عناقيد كالتالي:

1- الوعي بالذات ويتضمن الكفاءات التالية:

الوعي بالذات الانفعالي، تقييم الذات، الثقة بالنفس.

2- الوعي الاجتماعي ويضم:

التعاطف، الوعي التنظيمي، توجيه الخدمة وتقديم المساعدة.

3- إدارة أو تسيير الذات:

مراقبة الذات، الجدارة بالثقة، يقظة الضمير، القابلية للتكيف، توجيه الانجاز والمبادرة.

4-المهارات الاجتماعية:

تعزيز الآخرين، القيادة، التأثير، الاتصال، حافز التغيير، إدارة الصراع، بناء الروابط، العمل

(Salomon Click,2002 :62)

الجماعي.

## خلاصة الفصل:

تم تناول في هذا الفصل متغير الذكاء الانفعالي ويتبين لنا مما سبق أنه من العوامل التي ساعدت على توجيه الأنظار واهتمام الباحثين إلى مفهوم الذكاء الانفعالي ومحاولة وضع نظريات ونماذج مفسرة له وبناء مقاييس لرصده هي مجموعة التساؤلات التي طرحت في مجالي دراسة كل من الانفعالات والذكاء والعلاقة بين هذين النظامين (النظام العقلي والنظام الانفعالي).

وللإجابة عن هذه التساؤلات بدأت تظهر مجموعة من النظريات والنماذج المختصة بتفسير الذكاء الانفعالي، وتبين لنا من العرض السابق أننا أمام توجيهين مختلفين لتفسير هذا المفهوم: النموذج المختلط ونموذج القدرة والملاحظ أن كل نموذج من هذه النماذج يتناول الذكاء الانفعالي ويحاول تفسيره من زاوية مختلفة عن الأخرى. ويمكن القول أنه رغم اختلاف هذه النماذج فإنها أثرت مفهوم الذكاء الانفعالي وأسهمت في إبراز مكوناته المختلفة وطورت مقاييس مختلفة فضلا عن إعطاءها شرعية لهذا المفهوم ومكانة في مجال علم النفس.

## الفصل الثاني

### الضغوط النفسية وأساليب المواجهة

-تمهيد

#### I. الضغوط النفسية

- 1-لمحة تاريخية عن تطور مصطلح الضغوط.
- 2-تعريف الضغط.
- 3-النظريات المفسرة للضغوط النفسية.
- 4-أنواع الضغوط النفسية.
- 5-أعراض الضغوط النفسية ومظاهرها.
- 6-آثار الضغوط النفسية.

#### II. أساليب المواجهة.

- 1- مفهوم أساليب المواجهة.
- 2-النظريات المفسرة لأساليب للمواجهة.
- 3-تصنيف أساليب المواجهة.
- 4-فعالية أساليب المواجهة.
- 5-خصائص أساليب مواجهة الضغط النفسي.
- 6-أبعاد أساليب المواجهة.
- 7-وظائف أساليب المواجهة.
- 8-مميزات أساليب المواجهة.
- 9-أساليب المواجهة المركزة على الانفعال.

خلاصة الفصل

### تمهيد:

إن إيقاع الحياة العصرية يمثل احد المصادر الأساسية للضغط الانسان يجد نفسه في سباق ( الصراع من اجل البقاء) وبدون توقف في سعيا وراء الوقت الذي يمضي والاهداف التي تتضاعف مما يجعل الفرد يشعر بحاله من عدم التوازن بين قدراته والمتطلبات العديدة للبيئة التي يعيش فيها.

هذا وقد اصبحت ضغوط كما أكد (كوباسا) ظاهره من ظواهر الحياة الإنسانية الانسان في مواقف واوراق مختلفة تتطلب منه توافقا، التوافق مع البيئة، هذه الظاهرة شأنها شأن معظم الظواهر النفسية الاخرى هي من طبيعة الوجود الانساني، وليس بالضرورة ان تكون ظاهره سلبيه، ويتألف اننا لا نستطيع الاحجام اول هروب منها او ان نكون بمنأى عنها، ذلك يعني نقص فعاليات الفرد وقصور كفاءته ، ومن ثم الاخفاق في الحياة. (هشام الخولي، 2007)

فأمام هذه الضغوط المتعددة المصادر والتي تعترض حياه الفرد في مختلف مراحل حياته (الطفولة، المراهقة والرشد) ، فإننا نجده يحاول بكل جهود لديه معرفيه كانت او سلوكيه للتصدي لها ومواجهتها من ما لديه من طاقه ورصيد ليعود لحاله التوازن.

وسيتم من خلال هذا الفصل التعرف على أساليب مواجهه الضغوط لدى الفرد ولكن بتسليط الضوء اولا على مفهوم الضغط الذي هو مفهوم مرتبط بدرجة كبيره بأساليب المواجهة.

## 1. الضغوط النفسية:

### 1- لمحة تاريخية عن تطور مصطلح الضغط:

يستخدم مصطلح الضغط في عدة مجالات منها الطب والهندسة والعلوم الطبيعية ، ليشغل بعد ذلك مكانة بالغة الأهمية في علم النفس، مرّ استخدام مصطلح الضغط النفسي بعدة تطورات عبر فترات زمنية متواترة ، ففي القرن السابع عشر شاع استخدامه من طرف " روبرت هوك" ليصف به الشدة والصعوبات الهندسية وفي أواخر القرن السابع عشر حدد هذا الأخير استخدامه في أعماله التصميمية كالجسور مثلا التي ينتج عن حملتها ضغطا، ليكون ذلك مماثلا لما يعانيه الكائن الحي من ضغط يقتضي المواجهة أو الهروب فشاع استخدامه بعد ذلك في العلوم الفيزيولوجية والطبية والاجتماعية والنفسية ، وفي أواخر القرن الثامن عشر استخدم ليشير إلى القوة أو التوتر أو الإجهاد، وفي القرن العشرين حدد مفهومه في القواميس الأجنبية لمفهوم الضيق والقوة ، ليقصد به في الوقت الراهن كل الأحداث المتشعبة المصادر المؤدية إلى الشعور بالتوتر وعدم الارتياح (طه و سلامة، 2006)

## 2- تعريف الضغوط النفسية:

### أ- التعريف اللغوي للضغط:

لكلمة الضغط عدة معان في اللغة العربية ، فيقال ضغط ضغطاً أي غمره إلى الشيء كحائط أو نحوه ، أما لدلالة اللغوية لكلمة ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر، كما أنها تعني الزحمة و الشدة .  
( عمر مصطفى ، 2008 )

### ب- التعريف الاصطلاحي

يعرف الضغط النفسي على أنه استجابة تكيفية تحدثها الفروق الفردية بين الأفراد وتسهم العمليات النفسية فيها، لهذا فهي تنتج عن أي حدث بيئي أو موقف أو حادثة. وتحتاج إلى المزيد من الجهد النفسي أو الجسدي الفيزيائي للفرد على أنه حالة من التوتر النفسي الشديد والإنعصاب ويحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد وتخلق عنده حالة من اختلال التوازن واضطراب في السلوك.  
( محمد قاسم ، 2011 )

- تعريف " هنري موراي (Henry Murray) : أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو الشخص، تسير أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين، إن الإنسان يتعرض يومياً للضغط من مصادر متنوعة وعديدة وخاصة تلك المصادرة عن البيئة الخارجية التي يتواجد فيها الشخص.

(هارون، 1999: 19)

- تعريف " لازاروس (La Zarus) : الضغط نتيجة لعملية تقييمية يقيم بها الفرد مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئية، أي مدى الملائمة بين متطلبات الداخلية والبيئية الخارجية.

(أبو الدلو، 2009: 193)

- تعريف " سبيلير جر " (speil berger) : أن الضغط يثير على اختلافات في الظروف : 100(والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي.

(.فاروق السيد ، 2001 )

تعريف وولتر جملش (Gamelech) : الضغط هو التوقع الذي يوجد لدى الفرد حياً لعدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور وعوارض قد تكون نتائج استجابات نالها غير موقفة وغير مناسبة.

(عبد الرحمن، 1994: 10)

- **تعريف "سيللي":** الذي يرى أنه: « مجموعة من الأعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط، وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة مثل التغير في الأسرة، فقدان العمل، الرحيل والتي تمنع الفرد تحت الضغط النفسي». (بهاء الدين، 2008: 20)
- **تعريف «عبد الستار إبراهيم» (1998):** الذي ينظر إلى الضغط على أنه تغير داخلي وخارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة، وبعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظرف العمل أو التلوث البيئي، أو السفر أو الصراعات الأسرية ضغوطا، مثلها في ذلك الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بمرض أو الأرق أو التغيرات الهرمونية. (طه سلامة، 200)

### 3- النظريات المفسرة للضغط النفسي:

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط النفسية التي تعد من الظواهر المعقدة ، وهي تفسر على أسس بيولوجية، معرفية، سيكولوجية و أخرى اجتماعية ، وسوف نتناول في ما يلي وجهات النظر التي اهتمت بتغيير الضغوط النفسية وهي:

**3-1-نظريات «هانز سيللي hansselys»:** كان هانز سيللي بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فيزيولوجياً وتتعلق نظرية هانز سيللي من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس إستجابة للبيئة الضاغطة وأن هناك إستجابة أو أنماط معينة من الإستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير سيء مزعج، ويعتبر سيللي أن أعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع منذ الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام.

#### المرحلة الأولى : إستجابة الإنذار :

وفي هذه المرحلة يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي و الغدد الأدرينالينية بتعبئة أجهزة الدماغ في الجسم، وبهذه الطريقة يزيد إنتاج الطاقة إلى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغوط، وإذا استمر التوتر انتقل الجسم إلى المرحلة الثانية.

(جمال أبو دلو، 2009: 173)

#### المرحلة الثانية : المقاومة:

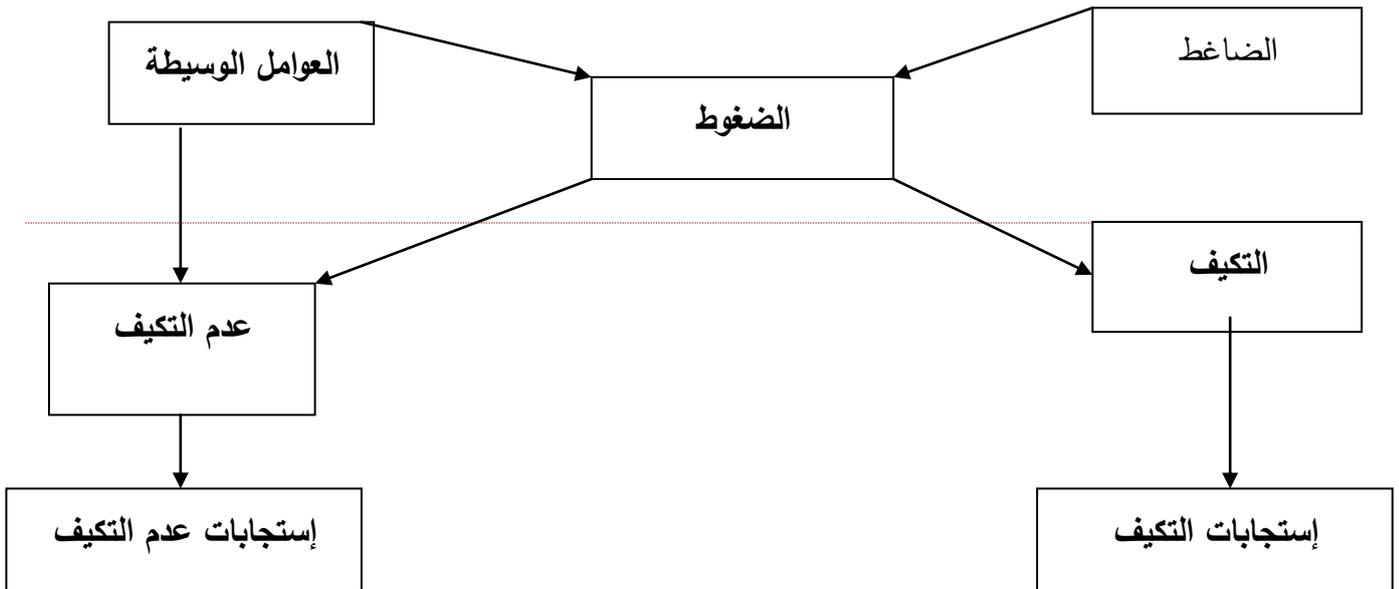
إذا استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى هي مرحلة المقاومة لهذا الموقف، وتشمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكسوماتية ويحدث ذلك

خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كافي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة في الاضطرابات العضوية.

**المرحلة الثالثة : الإنهاك أو الإعياء:**

إذا طال تعرض الفرد للضغوط لمدة أطول فإن سيصل إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل، في هذه المرحلة تتهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد، وتنقص مقاومة الجسم، وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة و يمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:

التالي:



الشكل رقم(04): يمثل تخطيط عام لنظرية هانز سيللي (فاروق السيد، 2010: 98-

### 3-2- نظرية التقدير المعرفي: "ريتشارد لازاروس Richard Lazaros":

كان التركيز قبل لازاروس على العوامل النفسية في موضوع الضغوط مفقوداً، وذلك أن الأبحاث كانت تركز و تجري على الحيوانات بهدف التعرف على إفرازات الجسم بعد تعرضه لضغوط، وبعد ظهور " لازاروس " الذي قام بالعديد من الأبحاث على البشر، أصبح هناك أهمية للعوامل النفسية في موضوع الضغوط، وينسب إليه نظرية التقدير المعرفي في الضغوط.

و قد نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي وهو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك بسيط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وحسب نظرية التقدير المعرفي تنشأ الضغوط عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد إدراكه في مرحلتين هما:

**المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء بسبب الضغوط.

**المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، ويمكن توضيح هذه النظرية في الشكل التالي :



**الشكل رقم (05): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط.**

يتضح من خلال الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي، ومتطلبات الوظيفية. (فاروق السيد، 2001: 100-101)

**3-3- نظرية "هنري موراي" (Henry Murray):**

يعتبر «موراي» مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهوما أساسيا على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط على أنه موضوع بيئي أو لشخص يسير أو يعوق جهود الفرد للوصول الهدف معين و يميز بين نوعية من الضغوط وهما:

-ضغط" بيتا : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد.

-ضغط" ألفا: "ويشير إلى خصائص الموضوعات و دلالتها كما يلي:

يوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول و يؤكد على أن الفرد بخبرته يميل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا النوع مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

(فاروق السيد، 2001: 100)

**3-4- نظرية تشارلز سبيلبرجر (Speilberger Techarles):**

يعتبر مفهوم نظرية" سبيلبرجر "في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما : القلق كحالة و القلق كسمة ،ويشير أن القلق شقين هما : سمة القلق أو القلق العصابي أو القلق المزمن، وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد أساسا على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة أو القلق الموضوعي والموقفي يعتمد أساسا على الظروف الضاغطة ، وعليه فإن "سبيلبرجر" يربط بين الضغط والقلق كحالة ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين مسبب لحالة القلق ،ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد و القلق أصلا.

وفي الإطار المرجعي لنظريته اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية الضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر العلاقات بينهما وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط)، أو تستدعي سلوك التجنّب بالهروب من المواقف الضاغطة. ويميز سبيلبرجر مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية معرفية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط وتبدأ بواسطة مثير خارجي ضاغط، كما يميز بين مفهوم الضغط والتهديد، فكلمة ضغط تشير إلى اختلافات في الظروف البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتغير الذات.

(هارون، 1999: 55)

### 3-5- نظرية التحليل النفسي:

ترى نظرية التحليل النفسي أن وجود خبرات سابقة لدى الأفراد يختارها العقل الباطن منذ سنوات الأولى، يتسبب عنها وجود استعداد مسبق لدى بعض الأشخاص دون غيرهم للتفاعل مع مواقف التهديد أثناء الأزمات متأثرين بهذه الخبرات المخزنة فينشأ الاضطراب.

(مفتاح محمد، 2011: 229)

وطبقاً لوجهة "فرويد Freud" يحاول الهو السعي وراء إشباع الغرائز و لكن دفاعات الأنا تسد

ولا تسمح للريجات الصادرة بالإشباع مادام لا يتمشى مع قيم و معايير المجتمع، و يتم ذلك عندما تكون الأنا قوية، أما حينما تكون الأنا ضعيفة وكمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات ومن ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب و محفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.

ويؤكد كذلك على دور العمليات اللاشعورية وميكانزمات الدفاع في تحديد كل من السلوك السوي واللاسوي للفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة ومؤلمة فإن يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانزمات الدفاع اللاشعورية، وعلى هذا فالقلق أو الخوف أو انفعالات سلبية تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد ويتم تفريغ عليها بصورة لا شعورية عن طريق الكبت والأفكار.

(ماجدة بهاء، 2008: 133)

3-6- النظرية السلوكية:

تتظر هذه النظرية إلى الضغوط النفسية على أنها تأتي نتيجة لعوامل مصدرها البيئة و هذه العوامل يمكن التحكم بها و قد لا يمكن التحكم بها، والسبب الرئيسي ينبع من البيئة وتذهب النظرية السلوكية على أن بعض الأفراد يتأثرون أكثر من غيرهم بضغوط البيئة و لهذا فإن الضغوط تظهر آثارا مختلفة من حيث شدتها و حدتها، والسلوكية على اختلاف مراحلها (القديمة والحديثة ) تؤكد على الركن البيئي في الضغوط النفسية ، بالإضافة إلى ذلك فهي ترى أن أنماط التوافق وسوء التوافق متعلمة من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد.

(مفتاح، 2010: 228)

4-أنواع الضغوط النفسية:

يوجد نوعين من تصنيفات لأنواع الضغوط تصنيف "سيللي" و تصنيف "لازاروس" و كوهن" هما كالآتي:

4-1-تصنيف "سيللي" يصنف الضغط النفسي إلى:

-الضغط النفسي السيئ : وهو الضغط الذي يسبب الألم نظرا لعدم التوازن بين متطلبات الفرد والإمكانات المتاحة.

-الضغط النفسي الجيد : و هو الضغط الذي ينتج عن مشاعر إيجابية نظرا لأنه يعيد توافق الفرد مع بيئته كولادة طفل جديد مثلا.

-الضغط النفسي الزائد: ينتج عن تراكم الضغوط السلبية التي لا تتوافق مع إمكانات الفرد خاصة عند امتداد زمانها.

4-2-تصنيف "لازاروس" و "كوهن": فقد ميز بين نوعين من الضغوط:

-الضغوط الخارجية المصدر: هي المؤثرات والمواقف الخارجية المحيطة بالفرد.

-الضغوط الداخلية المصدر (الشخصية): هي الأحداث والمؤثرات التابعة من توجه الفرد وإدراكه.

(نايل، أبو أسعد، 2009: 29)

5- مصادر الضغوط:

يتعرض الفرد طوال حياته إلى مجموعة من الضغوط الناجمة عن الأحداث اليومية المتشعبة المصادر والتي يمكن حصرها كما يلي:

5-1- مصادر شخصية:

توجد عدة مصادر تشير الضغوط الشخصية على مدى حياة الفرد ، كالضغوط الصحية مثلا التي قد تتجسد في مرض خطير أو إعاقة أو القيام بعملية جراحية.

5-2- مصادر أسرية:

إذ تعتبر الأسرة المحيط الذي يحمي عناصره من الضغوط والمؤثرات السلبية، ولكن اضطراب العلاقات داخلها واحتدام الصراع فيها قد يكون الأصل في عدة أمراض نفسية جسدية، كما أن تأثير التركيبيية الأسرية و تفاعل أعضائها ومكانة ودور كل واحد فيها قد يشكل ضغطا على كل فرد من أفرادها.

5-3- مصادر مهنية و اجتماعية:

إن العلاقات الاجتماعية خارج نطاق الأسرة كالمدرسة ومجال العمل ومحيط التفاعل اليومي قد تكون من بين أهم مولدات الضغط و قد ينشأ الضغط المهني من الظروف التي يسرى فيها العمل ويؤدي إلى الفرد فيها مهامه و نشاطه ومن بينها خصائص الوظيفة، العلاقات داخل مجال العمل الخبرة، التوفيق بين مهام العمل و متطلبات الأسرة.

-أما عن الضغوط الناشئة عن المحيط الاجتماعي وظروف الحياة فقد تنحصر في الوضع الاجتماعي والاقتصادي ، العرق ، الوطن ، الفقر ، التهميش ، و أخرى كالاقتداء ، والأويئة والحروب ..الخ والتي تؤثر على الفرد والمجتمع ككل.

(Bruchon- Seweitzer : 295-293)

6- أعراض الضغوط النفسية و مظاهرها:

تظهر أعراض الضغط النفسي على الفرد عندما يتعرض لمواقف ضاغطة و تتمثل في الأعراض الجسمية والأعراض النفسية و السلوكية، ومن أشهر التصنيفات لأعراض الضغط النفسي، تصنيف "باربار براهم" (1994) وقسمها إلى ( أعراض جسدية ، انفعالية ، ذهنية ، و أعراض العلاقات المصاحبة للضغط النفسي إلى ( أعراض جسدية أو أعراض عقلية ) أما "دومينيك شالفت" (1985) فيميز بين نوعين من الأعراض: (أعراض جسدية سماها الضغط، وأعراض نفسية سماها إستجابة عدم التكيف) و تجد الإشارة أن هذه الأعراض تختلف من شخص لآخر، كما يمكن أن تجتمع دفعة واحدة عند الشخص ، أو قد تكون منفردة.

-انتهت الدراسات في مجال الصحة إلى إقرار وجود علاقة بين الضغط النفسي المزمن ظهور أمراض خاصة فيما يتعلق بالاضطرابات السيكوسوماتية. (امال ، 1999: 296)

-كما أن الضغط النفسي الذهني يمكن أن يزيد خطورة الموت حتى ثلاث مرات عند الأفراد الذين لديهم دورة شريان ضعيفة بسبب ما تطلقه أجسامنا من مواد كيميائية التي تزيد في الألم و الالتهاب في عدة اضطرابات جسدية و ذلك عندما يشعر الفرد انه مضغوط نفسياً.

(ليلي، 2003: 48)

-تؤكد ذلك نتائج دراسة " أحمد عبد الخالق" (1993) والتي مفادها أن أعلى مستويات الاضطرابات النفسية والعضوية بيئية مرتفعة، وأن التعرض لأحداث الحياة الضاغطة لفترة طويلة ومستمرة لا تؤدي إلى القلق فحسب بل تزيد من معدل الاضطرابات النفسية وتؤدي إلى الوفاة وإلى تقدم العمر قبل الأوان و نصف إلى ذلك نتائج دراسة " العتيبي" (1997) التي كشفت عن وجود علاقة طردية بين الضغوط أحداث الحياة اليومية والاضطرابات النفسية والسيكوسوماتية.

(بشير، 2005: 80)

-أشارت بعض الدراسات إلى ان الضغوط النفسية تؤدي إلى مشكلات نفسية، مثل: الاكتئاب والقلق وتعاطي المخدرات و توصل " ماك أندرو" (1998) أن العمال المكلفين بالتعامل مع جثث القتلى الناتجة عن مخاطر الطبيعية يشعرون بالقلق و الأسى.

-وتوصل " شعبان باب الله رضوان" (1992) أن الأعراض الاكتئابية تنشأ بسبب أحداث الحياة المثيرة للمشقة.

(جمعة سيد يوسف، 2000: 153)

ويرى " أكيسكال" أن انتشار الاكتئاب عند النساء أعلى منه عند الرجال ويعود إلى (تعرض المرأة النفسية المرتبطة بدورها السلبي، وابتعادها عن اتخاذ القرارات المصيرية في الحياة.

(إبراهيم، 1998: 129)

و- الجدول رقم (03) التالي يبين لنا أهم المظاهر المتعلقة بالضغط النفسي التي تظهر جليا على شخصية الإنسان.

المظاهر الانفعالية	المظاهر الجسمية
<p>تناوب في المزاج و الانفعال، دافع قوي للبقاء دافع قوي لإيذاء الآخرين، شعور بعدم الاستقرار العاطفي، فقدان الشعور بالمتعة شعور بالقلق والحزن، خوف من المستقبل وتوقع حوادث وشيكة الحصول، خوف من عدم استحسان الآخرين، خوف من الفشل، صعوبة الاستغراق بالنوم ضعف الاستمتاع بالجنس قلة الصبر على غير العادة الشعور بأن الأمور خارجة عن السيطرة الشعور بفقدان الأمل وخيبته</p>	<p>جفاف الفم والبلعوم، التعب والانحطاط العام، رجفة أو ارتعاش عصبي، سرعة دقات القلب، إسهال في مقابل إمساك، تردد الحاجة للتبول، اضطراب المعدة والجهاز الهضمي، ألم الرقبة وألم أسفل الظهر وأعلاه، نوبات دوار فقدان الشهية للطعام أو العكس، زيادة في الشهية، ألمفي الصدر، تشنج عضلات الجسم.</p>
المظاهر السلوكية	المظاهر المعرفية
<p><b>مظاهر مباشرة</b> -حدة الطبع، ارتجالية التصرف الحديث أكثر من العادة الخوف السريع ، التلعثم بالحديث، صعوبة الجلوس لفترة من الزمن، التهجم اللفظي على أحد ما، صعوبة بقائه بالحيوية نفسها طويل، الإنسحابية، الدخول في نوبات البكاء.</p> <p><b>مظاهر غير مباشرة</b></p>	<p>- ضعف التركيز - ضعف في الذاكرة -تفكير غير منطقي ، اضطراب في التفكير، انشغال داخلي كوابيس.</p>

<p>زيادة التدخين، زيادة استهلاك الكحول، زيادة استخدام الأدوية للتخفيف من التوتر، اللجوء إلى النوم كوسيلة هروب، مشاهدة التلفاز أيضا كوسيلة هروب، تكرار زيارة الطبيب لشكاوي صحية.</p>	
---	--

### 7- آثار الضغوط النفسية:

يختلف الأفراد في استجاباتهم اتجاه الضغوط، فبعض الأفراد تكون استجاباتهم تكيفية فهي تساعد في التخفيف من الضغوط، وقد تكون استجابات الأفراد أو الآخرين لنفس المواقف الضاغطة استجابات غير تكيفية، والتي تؤدي إلى تفاقم المطالب المفروضة على الفرد. وقد أثبت الباحثون "كولن قريل" (1999) و "موند ديلي" و "بليس كاس" (2003) و "جنك كينس" (1993). بأنه عندما تتزايد المطالب المفروضة على الفرد، وتتجاوز قدراته التكيفية، فإنها تؤدي إلى أمراض عديدة ويمكن ملاحظة آثار الضغط النفسي في جوانب مختلفة في حياة الفرد ومن أهمها:

#### 7-1- الجوانب الانفعالية:

وتتمثل بردود أفعال الفرد واستجابته على مستوى مشاعره وعواطفه، ويعتبر القلق من أكثر ردود الفعل الشائعة للضغوط النفسية، والذي يتمثل بالخوف من حدوث شيء ما غير سار وكذلك فإن الضغوط النفسية الشديدة تؤدي بالفرد إلى الاكتئاب النفسي، وتسيطر عليه الانفعالات السلبية كالشعور بالذنب والأرق.

#### 7-2- الجوانب الجسمية:

وتتمثل أبرز الجوانب الجسمية للضغوط النفسية في الشكاوي النفس جسمية والأمراض المختلفة مثل الصداع، وآلام الظهر، وتشنجات في العضلات ، وضغط الدم وقرحة المعدة والأمعاء، وفقدان الشهية، والربو وحساسية الجهاز التنفسي، والاضطرابات الجلدية مثل الصدفية حب الشباب و ضعف جهاز المناعة.

7-3- الجوانب المعرفية:

وتتضمن التغيرات في كفاءة الوظائف المعرفية مثل الإدراك، والقدرة على الحكم وحل المشكلات، وكذلك تتأثر الذاكرة والغدد، فيصبح من الصعب على الفرد تركيز انتباهه على مهمة معينة.

7-4- الجوانب السلوكية:

أظهرت الكثير من الدراسات بان الضغط النفسي قد يكون سببه مباشر للعنف وإدمان الكحول والمخدرات والتدخين وكذلك تتأثر طريقة أداء الفرد لأعماله ومهامه اليومية بسبب ما يعانيه من ضغوط نفسية .

7-5- الجوانب الاجتماعية:

تتأثر حياة الفرد الاجتماعية وعلاقاته مع الآخرين سواء في الأسرة أو المجتمع الخارجي بسبب الضغط النفسي مما يؤدي به إلى إنهاء العلاقات الاجتماعية أو تقليصها واضطرابات دائمة في الروابط الاجتماعية، والفشل في أداء الدور المناط به، وقد يؤدي للوحدة والعزلة والاجتماعية.

(ثامر المساعيد، 2014: 26، 27)

II. أساليب المواجهة

1- مفهوم أساليب المواجهة:

- تعد المواجهة من المفاهيم التي يتم بذلها كرد فعل للضغوط النفسية وأنها عملية متبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي.

1-1 تعريف "ستونو نيل" (1984):

المواجهة على أنها مصطلح يتضمن كل الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الأفراد شعوريا ل شعوريا لتحقيق أو خفض تأثيرات الموقف الضاغط.

1-2 تعريف "لازاروس وفولكمان" (1984):

إن المواجهة هي المساعي أو الجهود المعرفية والسلوكية الدائمة التبدل للتعامل مع المطالب أو المقتضيات النوعية الخارجية أو الداخلية أو الداخلية والخارجية معا التي تتوافق مع إمكانيات الفرد أو تتجاوزها.

(جميل، 2009: 204)

### 1-3 تعريف "جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاتي" (1989):

إن كلمة المواجهة تعني أسلوب مواجهة المشكلات الشخصية والتغلب على المصاعب، وأن أسلوب المواجهة هو سلوك التصدي أو الكفاح الناجح أي أنه تكيف شعوري أو لا شعوري يخفض التوتر في المواقف والخبرات الضاغطة. (عبد المعطي، 2006: 98)

### 1-4 تعريف كل من "بليغ وموس" (1989):

إن الاستراتيجيات المواجهة تتعلق بمجموعة مركبة من السياقات يستعملها الشخص بهدف التخفيف من عواقب الحدث على النشاط والتوظيف الجسدي والاجتماعي والانفعالي، هذه الاستراتيجيات تكون إما فطرية أو مكتسبة ويمكن أن تكون فعالة أو غير فعالة لمدة قصيرة وليس لمدة طويلة.

(فاطمة، 2009: 105)

1-5 تعريف "سبيلبرجر": بأنها وظيفة عملية وظيفتها خفض أو ابعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له. (نايل، 2009: 119)

1-6 تعريف "فريدمان" (1963): يعرفها على أنها العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال.

(الشويخ، 2007: 56)

## 2- النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة:

-تعددت النظريات والنماذج التي تعني بمفهوم المواجهة وفيما يلي سوف نبرز أهم النظريات والنماذج الأكثر شيوعاً في تناول مفهوم المواجهة.

### 1-2 النموذج الحيواني:

يعد هذا النموذج متأثر بنظرية النشوء والتطور والارتقاء لداروين (1859) التي تدور حول مبدأ الصراع من أجل البقاء، فالكائنات التي تبقى هي التي تكون أقدر على التلاؤم في مواجهة التغيرات البيئية الطبيعية وهو ما عبر عنه داروين بالانتخاب الطبيعي أو البقاء للأصلح وحسب هذا النموذج فالمواجهة تقتصر على الاستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة لمواجهة أي تهديد حيوي، وقد أشار "كانون" (1932) إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب التي يسلكها الكائن الحي حيال تعرضه للمواقف المهددة في البيئة، وهي استجابات سلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستشارة الفيزيولوجية والتي من خلالها ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة مثلاً هروب الخروف من الذئب.

إن هذا الأسلوب يكون ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الانفعالي أو المعرفي في الاستجابة للمواقف، أي أن الفرد يلجأ إلى نوعين من الميكنزمات التكيفية:

-ميكنيزم الهروب (التجنب) في حالة الخوف والفرع.

-ميكنيزم الهجوم في حالة الغضب.

-ومنه ندرك أن رد فعل الكائن تجاه المواقف المهددة يقود الجسم للاستجابة إما بالواجهة أو البحث عن استراتيجية إستجابة ملائمة، ذلك أن العضوية جلبت على هذا المشكل.

## 2-2 نظرية "فرويد" في الشخصية :

ترجع الأصول النظرية لمفهوم المواجهة في علم النفس إلى أفكار فرويد حول الشخصية الإنسانية والآليات الدفاعية والتي قدمها فرويد (1920-1936) وتلاميذه.

-ونوجز نظرية فرويد في الشخصية لفهم مصدر الصراعات والضغوط التي يواجهها الفرد وكيفية معالجته لها، لقد قسم "فرويد" (1933) الشخصية الإنسانية إلى ثلاث بنيات وهي:

-البنية الأولى : الهو يختص بكل ما هو موروث وغريزي ويعد الهو أساس الشخصية

ومصدر الطاقة هذا النظام، حيث تسعى هذه الغرائز الناتجة عن مصادر حيوية وجسمية

للإشباع من خلال مصدر خارجي، وذلك لتقليل التوتر الناتج عنها وينتج التوتر وعدم الراحة

مع زيادة هذه الطاقة الناتجة عن تنبيه داخلي والتي لا يستطيع الهو تحمله وبالتالي يبحث

الهو عن الخفض الفوري لهذا التوتر دون اهتمام بقيم المجتمع ومعاييره، ويسمى هذا الميل

نحو الإشباع الوري بمبدأ اللذة و يقسم فرويد هذه الغرائز إلى الغريزة الجنسية وغريزة الموت،

وغريزة العدوان، ومع محاولات الهو للإشباع الفوري للهو يتطلب و ينشأ الأنا.

### البنية الثانية :الأنا:

يعتبر الأنا الوصلة المباشرة مع العالم الخارجي ويسعى الأنا لتحقيق التوازن بين العالم

الخارجي بمعاييره وضوابطه وبين عالم الهو الغريزي برغباته واندفاعاته، وهذه المهمة من

وجهة نظر فرويد من أصعب المهام يتحكم في وظائف الأنا مبدأ الواقعية والذي يعمل على

إشباع وتفريغ التوتر الناشئ عن الغرائز في ضوء ظروف بيئية واجتماعية وأخلاقية مناسبة.

### البنية الثالثة: الأنا الأعلى :

يعد الأنا الأعلى بمثابة القاضي والحاكم على صحة الأشياء من خطئها، فهو يسعى إلى

المثالية والمعايير والأخلاق التي تصبح فيها جزءا من العالم الداخلي للفرد أثناء تطور

الشخصي.

فبينما يطلب الهو المتعة الفورية ويختبر الأنا الواقع ويطلب الأنا الأعلى إلى الكمال من هنا ينشأ الصراع الناتج عن التفاعل المستمر والصدمات المتتالية بين هذه المكونات الثلاث وتسمى هذه التفاعلات بمصطلح الديناميات، من خلال سعي إليه وإلى الإشباع الفوري لرغباته العاكسة لطبيعة الإنسان، تؤدي هذه الرغبات الموروثة إلى تصادم بين الفرد والبيئة حيث لا تسمح هذه الأخيرة بمعاييرها و أخلاقها هذا الإشباع وبالتالي لا يرضى الأنا ولا الأنا الأعلى كذلك مما ينتج عن هذا الصراع القلق و التوتر، لأن القلق يسبب الألم فإن الفرد يسعى إلى تقليل هذا الألم بأسرع ما يمكن لذا يلجأ لاستخدام ما يسمى بالآليات الدفاعية التي تعمل كوسيلة لإخفاء هذه الصراعات المؤلمة، ولقد حدد فرويد استخدام هذه الآليات الدفاعية في مواجهة ومعالجة مصادر الضغوط الداخلية، وهي الصراعات العدائية والجنسية، بينما أتجه "أدلر" في نظريته أن استخدام هذه الآليات الدفاعية تقتصر في مواجهة الضغوط الخارجية والتهديدات البيئية...ولكن قدمت "أنا فرويد" رؤية تجمع بين التوجهين معا حيث أشارت إلى الآليات الدفاعية تستخدم في مواجهة كل المهددات الداخلية والمهددات الخارجية هذا عن القلق الناجم عن الصراعات المثيرة للضغط النفسي من منظور نظرية "فرويد" في الشخصية، أما عن الآليات التي يقدمها الأنا لتحقيق التوافق بين الهو، الأنا ، الأنا الأعلى ، فهي تتمثل فيما يلي:

### 1-الكبت:

يقصد به بأنه خاص من الإنكار، ويعرفه " وايت" (1964) أن نسيان أو طرح الذكريات المؤلمة أو المهددة من الشعور ويحدث الطرح في مواجهة الدوافع الغريزية التي تقابل بمعارضة اجتماعية وأخلاقية فيسعى الكبت إلى كف الدوافع المهددة من خلال ردها إلى اللاشعور.

### 2-الإنكار:

استخدام فرويد الإنكار الآلية التي يرفض بها الفرد إدراك الواقع بالإضافة إلى أن هذه الآلية تحدث عندما لا يستطيع الفرد الهروب مواجهة مصدر التهديد خاصة عندما يكون مصدر الألم مؤقتا بدرجة خيار له هو إنكار هذا الألم.

### 3-التبرير:

وهو تشويه للواقع في محاولة لتبرير الأفكار والمشاعر والأحداث التي تجعلنا غير مرتاحين فإننا نلجأ إلى هذا الأسلوب كي نتجنب الألم الناتج عن الضغوط النفسية.

**4-التحويل:**

هو تحويل الضغوط النفسية أو الدوافع المكبوتة وتعبيرها عن نفسها خارجيا، من خلال العمليات الحسية والحركية والعمليات الفسيولوجية لتخفيف أثر الضغط النفسي.

**5-التسامي:**

وهو الارتفاع بالدوافع التي لا يقبلها المجتمع وتسبب ضغطا نفسيا وتصعد إلى مستوى أعلى أو أسمى والتعبير عنها بوسائل مقبولة اجتماعيا .

**6-التثبيت:**

من خلال آلية التثبيت يثبت الفرد على مرحلة من مراحل النمو النفسي بسبب أن المرحلة التالية محملة بالتوتر والقلق، ويحدث التثبيت لدى الطفل لكي يحمي نفسه من القلق.

**2-3 النموذج التفاعلي:**

ارتبط هذا النموذج بإسهامات وبحوث كل " لازاروس و فولكمان " (1984) وقد جاء كرد فعل على النموذج السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي، حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانزمات التكيف مع البيئة بعقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لا شعورية ولا إرادية. -أكد هذا النموذج أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة التفاعل بين مطالب البيئة وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية أو النموذج. (طه سلامة،2006: 89-90)

ففي عملية المواجهة يستخدم الفرد ثلاثة أنواع من التقييم هي:

**التقييم الأولي :** (المبدئي): عند تقييم الفرد الموقف من حيث هو مهدد أولا.

**التقييم الثانوي :** فيه يحدد خيارات المواجهة والمصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف.

**إعادة التقييم:**

فيه يقوم الفرد بإعادة تقييم كيفية إدراكه ومواجهته للموقف الضاغط نتيجة حصوله على معلومات جديدة تحظى الموقف الضاغط، وهكذا نخلص إلى أن نموذج لازاروس يؤكد على أهمية التقييم المعرفي حيث يعتبره أساسا في تصوره النظري كعنصر داخلي في سيرورة التعامل مع الضغط النفسي.

(طه سلامة،2006: 92)

### 3- تصنيف أساليب المواجهة:

#### 3-1 تصنيف "كوهن" (1994): صنفها لعدة أنواع وهي:

- أ- التفكير العقلاني : وتشير إلى أنماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثًا عن مصادره وأسبابه.
- ب- التخيل: وهي استراتيجية يحاول الفرد من خلالها تخيل المواقف الضاغطة التي واجهته فضلا عن تخيل الأفكار والسلوكيات التي يمكن القيام بها في المستقبل عند مواجهة مثل هذه المواقف الضاغطة.
- ج- الإنكار: وهي استراتيجية دفاعية، لاشعورية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار وتجاهل المواقف الضاغطة وكأنها لم تحدث.
- د- حل المشكلات: وهي استراتيجية معرفية يحاول من خلالها الفرد استنباط الأفكار والحلول الجديدة المبتكرة لمواجهة الضغوط.
- هـ- الدعابة أو المزح: هي استراتيجية تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة.
- و- الرجوع إلى الدين: تشير هذه الاستراتيجية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك خلال الإكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي وذلك في مواجهته للمواقف الضاغطة.
- (طه عبد العظيم، 2006: 100)

#### 3-2 تصنيف "جلويك" (1985): يصنف أساليب مواجهة الضغوط إلى أربعة أنواع وهي:

- أ- أساليب المواجهة المرتكزة حول المشكل.
- ب- أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم التقبل، التفاوض، الدعابة، الاستقلال.
- ج- سلوكيات مواجهات يصعب تصنيفها مثل التشاؤم، البكاء، الأكل، التدخين.
- د- المساندة الاجتماعية.

#### 3-3 تصنيف "موس و بليينغ": لقد حدد ثلاث أنواع من استراتيجية المواجهة:

أ- الأساليب السلوكية الفعالة: وتشمل مختلف المحاولات والمجهودات السلوكية الظاهرة للتعامل مباشرة مع المشكل.

ب- الأساليب المعرفية الفعالة: تتمثل في المجهودات المعرفية لتقدير الحدث بأنه ضاغط.

ج- الأساليب التجنبية: أو تضم المجهودات والمحاولات المبذولة لتجنب وتقادي مواجهة المشكل أو محاولة مواجهة المشكل بصفة غير مباشرة.

(آيت حمودة، 2006: 179)

### 3-4 تصنيف "كوكسن وفرجيسون" (1996):

حيث يصنفان أساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط إلى نوعين هما:

أ- أساليب مواجهة تنشأ داخل الفرد:

تستهدف التعرف على استراتيجيات المواجهة الأساسية التي يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة الفروق الفردية (دخل الفرد، الفروق الفردية)

ويصنف استراتيجيات المواجهة داخل الفرد عملية المواجهة وذلك عن طريق تحديد الأفكار الاستجابات السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة والمواقف غير الضاغطة وتساعد على فكرة مفادها أن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخبرات في مواجهة المواقف الضاغطة أن يختار منها اعتمادا على حاجاته ومطالب الموقف.

ب- أساليب مواجهة تنشأ بين الأفراد:

تحاول هذه الأساليب فهم مسألة الاختلاف والاتساق في عمليات المواجهة وذلك من خلال حاصل جمع درجات المواجهة لنفس الأفراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة، والهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على الأساليب الرئيسية التي يستخدمها الأفراد وتحديد استراتيجيات المواجهة المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من الأنواع الضاغطة .

(طه عبد العظيم، 2006: 97)

### 3-5 تصنيف فليتشر و سالس (1985):

توصلت أعمالهما إلى تصنيفين أساسيين للمواجهة : أ/ المواجهة التجنبية : وهي أساليب سلبية واستسلامية مثل : التجنب والتهرب والنفي والتقبل الطوعي.

ب/ المواجهة اليقظة : وهي استراتيجيات نشطة منها : البحث عن المعلومات ومخططات حل المشكل والدعم الاجتماعي.  
( 294 :1994 ,et all .....)

3-6 تصنيف "لازاروس و فولكمان" (1984): فلق حصر هذا التصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط في قسمين هما:

أ- أساليب المواجهة التي تركز على المشكلة:

وهي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بينه وبين البيئة ولهذا فإن الشخص الذي يستخدم هذه الأساليب نجده يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته، فهو يحاول تغيير سلوكه الشخصي من خلال البحث عن المعلومات أكثر حلول الموقف أو المشكلة أو طلب النصيحة من الآخرين و إدارة المشكلة والقيام بأفعال لخفض الضغط عن طريق تغيير الموقف مباشرة .

ب- أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال :

وهي تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات و خفض المشقة و الضيق الانفعالي الذي يسببه الحدث أو الموقف الضاغط للفرد عوضا عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة، وتتضمن هذه الأساليب الابتعاد وتجنب التفكير في الضواغط والإنكار .  
-و تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تنظيم الانفعالات السلبية التي تنشأ عن الحدث الضاغط الذي يواجهه الفرد.  
(طه،2006: 92)

3-7 تصنيف طه و سلامة : يصنفها إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي:

-التخطيط والسعي نحو حل المشكل في مقابل الإنكار والهرب من المشكل.

-المساندة الاجتماعية في مقابل المواجهة الدينية.

-أساليب المواجهة على المستوى المعرفي في مقابل أساليب المواجهة انفعالية.

(طه عبد العظيم،2006: 107)

#### 4- فعالية أساليب المواجهة:

-تقترن فعالية أساليب المواجهة بمدى قدرتها على التحكم في الوضع الضاغط أو التقليل من أثره السلبي على الصحة النفسية والجسمية، وكذا الحد من الانفعالات غير المجدية الناتجة عنها لتجنب مشاكل أخرى متولدة عن نفس الموقف.

( ROBERGE,2007:27 )

وفي هذا الصدد برزت العديد من الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة بين الضغط والمرض وفعالية أساليب المواجهة كوسيط بينهما.

ففي دراسة على مرضى خضعوا لتدخل جراحي تباينت أساليب مواجهتهم لهذا الموقف، فمنهم من طور معلوماتهم المتعلقة بمرضهم نظرا لاستخدامهم استراتيجيات المواجهة النشطة، والبعض الآخر لجئوا إلى استخدام إستراتيجيات سلبية راکدة دفعتهم إلى الاستسلام، الأمر الذي أدى إلى بروز عدة دراسات حاولت تفسير هذا الاختلاف في الاستجابة فخلصت إلى أن تفاعل الفرد مع الموقف الضاغط يؤدي إلى ظهور ردود أفعال متباينة ذات علاقة بشدة المثير وطبيعته، وكذا مميزات الشخص والخصائص النفسية، هذا ما أكدته أعمال جزمته أن الإستراتيجية الفعالة هي التي نستطيع من خلالها التحكم أو التخفيض من الأثر العدوانية على الصحة الجسمية والنفسية للشخص. (قماز، 2009: 202).

-منه إلى ذلك فعن أعمال كل من "ماسل تيري" و "جربيلي" (1986) أكدت على أن فاعلية المواجهة المركزة على المشكل تكون مجدية لأنها تعتمد على قدرة كبيرة للتحكم في الوضعية، بينما المواجهة المركزة على الانفعال تكون أقل مستوى من التحكم مما يدفع إلى التعبير الانفعالي الذي يسمح للشخص بخفض درجة الضغط.

-لقد أكد "لازاروس" (1993) على أن فعالية استراتيجيات المواجهة تتأثر بما يعرف بالأثر الرجعي FEED-BACK من جهة، ومن جهة أخرى أكد "بارك" (1986) و"لونج" (1990) على أن إدراك الفرد وتقييمه للموقف يحدد مدى اعتماده على استراتيجيات دون الأخرى، أما عن "موس" سنة (1991) فيعتبر أن فعالية المواجهة مرتبطة بخصائص الحدث الضاغط كالشدة والمدة مثلا.

(poisot,Antoine,2008 :11)

### 5- خصائص أساليب المواجهة للضغط النفسي:

حسب دراسة "هناء أحمد الشويخ" تتمثل خصائص المواجهة فيما يلي:  
- يتبناها الفرد ذاته أي لا يميلها عليه أحد غيره ولا ينوب عنه في مواجهة الضغط الذي يشعر به.

- سلوك يستهدف التكيف مع الموقف الضاغط.

- قابلة للتغيير والتعديل طالما المواقف الضاغطة متغيرة في شدتها وفي الزمن وفي المكان.

- تتمركز حول حل المشكلة أو التحكم في الانفعال.

- قد تكون ظاهرة كالابتعاد عن المشكل أو تكون غامضة في التفكير الإيجابي في المشكلة.

متنوعة فهي تكون ذات طابع معرفي أو سلوكي أو انفعالي.

(شويخ، 2010: 269)

### 6- أبعاد أساليب المواجهة:

يتفاعل الأشخاص في المواقف الصعبة (الوضعية الضاغطة) بناء على تجاربهم

باستعمال عن وعي أو غير وعي إستراتيجيات مكتسبة خلال السنين.

- تتعلق مواجهة الضغط أيضا بالمساعدة التي ينتظرها (يتوقعها) الفرد من محيطه، ومن

بين العوامل المحددة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية في المدرسة يحددها كل من

المؤلفان "سلامة عبد العظيم و طه عبد العظيم" في العناصر التالية:

- كلما اكتشف مستوى الضغط في المدرسة مبكرا كلما كان العلاج سهل وناجحا.

- قوة التحكم الإداري في المدرسة: يتسم بالتوازن والاستقرار مما يسمح باستجابات ملائمة

لمطالب قوى التغيير.

- خبرة و معرفة المدير: تميزه بقدرته على اختيار الوسائل والأساليب السليمة التي يستطيع

من خلالها التعامل مع الضغوط.

- بيئة العمل الخارجية: كلما تم دعم المدرسة من قبل المؤسسات العمومية الخاصة

والمجتمع

المحلي زادت قدرة المدرسة على التعامل فيها.

(طه سلامة، 2006: 237)

### 7-وظائف أساليب المواجهة:

تتعد وظائف إستراتيجيات المواجهة المقاومة والواجهة، انطلاقاً من التصور الخاص بمفهوم المواجهة بحد ذاته:

7-1 حسب ميكانيك (1974): صاحب النظرة الاجتماعية والبيئية يشير بأن لأساليب المواجهة ثلاث وظائف:

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئية.
- تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات.
- الاحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات الخارجية.

(مرشدي،2008: 62)

7-2 حسب "وايت" (1974): حيث تحدث على ثلاث أنواع من الوظائف :

- ضمان تأمين معلومات كافية وملائمة حول المحيط والبيئة.
- الحفاظ على استقلالية أو حرية الحركة وحرية التصرف في استعمال رصيد المعلومات بطريقة مرنة.
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء وانتقاء المعلومات .

7-3 حسب "لازاروس و فولكمان" (1984) : تمثل المواجهة حسبها سلوك موجه لتحقيق وظيفتين هما:

- توجيه الموارد الفردية نحو حل المشكل المولد للضغط.
- تقليص التوتر الناتج عن التعهد وخفض الضيق الانفعال.

(آيت حمودة،2006، 1984)

7-4 حسب "جيروزيليان و شفارستوذ" (1989):

يعد كل منهما المواجهة المتمركزة حول المشكل والواجهة المتمركزة حول الانفعال ميول مواجهة خاصة بالموقف، تتأثر بدرجة ما سيمات الشخصية وظروف المحيط وتشمل المواجهة المركزة حول التقييم محاولات نحو فهم نمط الأهمية في موقف معين والتعرف عليه ومن ثم فإن عملية التقييم وإعادة التقييم تمثل شكلاً من المواجهة من ناحية كونها تسهم في تعديل أهمية الموقف و فهم التهديد المنطلق منه.

(رضوان،2007: 261)

### 8- مميزات أساليب المواجهة:

- تتميز المواجهة بعدة مميزات وسيتم عرض بعضها في النقاط التالية:
  - المواجهة عملية معقدة ويستعمل الأفراد أغلب أساليب المواجهة الأساسية اتجاه الوضعيات الضاغطة.
  - المواجهة ترتبط بتقدير وتقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فترتكز المواجهة على المشكل أما إذا أسفر التقييم أنه ليس هناك شيء يمكن القيام به فهنا ترتكز المواجهة على الانفعال.
  - عندما يكون الموقف الضاغط من نوع ثابت كالصحة أو العائلة، يظهر أن للرجال و النساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.
  - إن أسلوب المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية حيث ترتبط بعض الأساليب المواجهة بنتائج إيجابية في حين ترتبط أخرى بنتائج سلبية.
  - إن فائدة أي نوع من الأساليب المواجهة ترتبط بنوع من الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة للضغط، الصحة الجسدية، الوظيفة الاجتماعية، الوجود الذاتي .
- (مجلة علم النفس، 2000: 56)

### 9- أساليب المواجهة المركزة حول الانفعال:

- تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وخفض المشقة والضيق الانفعالي الذي حدث أو الموقف الضاغط للفرد عرض عن تغير العلاقة بين الشخص والبيئة.
- (طه، 2006: 91)
- وتعتمد المواجهة في هذه الحالة على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله عن طريق ضبط أو تعديل الأهمية العاطفية لأحداث الضاغطة، أي التنظيم الانفعالي المركز على التعامل مع الخوف والغضب أو الشعور بالذنب وتتضمن المواجهة التي ترتكز على الانفعال مواجهة سلوكية وانفعالية ومواجهة معرفية انفعالية.
- (آيت حمودة، 2006: 280)
- وتأخذ الجهود الموجهة نحو ضبط الاساليب الانفعالية التي تولدها المواقف الضاغطة عدة أشكال وهي مجموعة من أساليب المواجهة الموجهة نحو تقليص الضيق الانفعالي مثل التجنب، التهرب، اتهام الذات، إعادة التقييم الإيجابي وسنعرضها فيما يلي:

9-1-أساليب التجنب والتهرب : تثير هذه الإستراتيجية للتفكير الخيالي والمجهودات السلوكية للتهرب من المشكل أو تجنبه.

(آيت حمودة،2006: 182)

9-2-أساليب اتهام الذات : حيث يبقى الفرد سلبيا وجامدا أما التأثير في الموقف الضاغط ويتهم نفسه بأنها سبب المشكل الذي يعاني منه.

9-3-أسلوب إعادة التقييم الإيجابي : تشير إلى المجهودات المعرفية لتغيير المعنى الذاتي للتجربة من خلال إعادة تقييم الوضعية والاهتمام بالجوانب الإيجابية للحدث ووضع معنى إيجابي.

(dantchew, 1989 : 25)

9-4-أسلوب البحث عن حل المشكل : تثير إلى مجهودات مدروسة تركز على المشكل بهدف تغيير الوضعية ويصاحبها تناول تحليلي لحل المشكل وتتعلق بأساليب البحث عن الحلول فالفرد يضاعف عن الجهود الضرورية حيث يمنع مخططات عمل وتصرف لإيجاد الحلول.

(الشناوي، 1998:229)

9-5-أسلوب البحث عن الدعم الاجتماعي: يثير مفهوم السند الاجتماعي إلى مشاعر إيجابية منها إحساس الفرد بالقيمة والتقدير والإحساس بالاحترام والعناية من خلال السن العاطفي أو المادي أو المعنوي الذي يستمده من الآخرين في البيئة الاجتماعية والثقافية.

(عبد المنعم،2005: 159)

**خلاصه الفصل:**

تم من خلال هذا الفصل التطرق الى أساليب مواجهه الضغوط وذلك بتناول مفهوم الضغط وكيف تتشكل اعراضه على الفرد والعوامل المسببة له وبعد تناولنا لبعض الاسهامات النظرية الاولى التي تناولت تفسير الضغط مثل نظرية (سيلي) و (كانون) الا ان هذه النظريات كان تركيزها مصبن على الجانب الفيزيولوجي، ان جاء النموذج المعرفي (للازاروس) لتفسير الضغط وكذلك تناول الأساليب المواجهة وذلك بتركيزي على الجانب المعرفي و سيكولوجي لهذه الظاهرة.

ومن خلال القسم الثاني لهذا الفصل الذي تناول مفهوم المواجهة والنظريات التي تناولتها هذا المفهوم وتصنيف الوظيفي لمختلف هذه الأساليب، نستنتج ان هناك نوعين اساسيين من أساليب المواجهة، المواجهة المركزة على المشكل والمواجهة المركزة على الانفعال وتتوقف فعالية كل نوع على طبيعة السياق الموقف الذي يتواجد فيه الفرد.

وفي حديثنا على محددات أساليب المواجهة تكلمنا عن المصادر الشخصية والمصادر البيئية، وقد اشرنا في المصادر الشخصية الى عوامل معرفيه وعوامل ذهنيه، من بين هذه العوامل الذهنية توجد اشارة الى متغير يحظى بأهمية متزايدة في الآونة الأخيرة وهو الذكاء الانفعالي والذي يبدو ان له علاقة بمواجهه الضغوط.

# الفصل الثالث

## الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع وعينة الدراسة

4- الدراسة الاستطلاعية

5- أدوات الدراسة

6- الخصائص السيكمترية

7- الدراسة الأساسية

8- الأساليب الاحصائية

خلاصة الفصل

## تمهيد

سيتم من خلال هذا الفصل عرض اجراءات الدراسة الميدانية وذلك بتطرق الى خطوات العمل لمعالجة هذا الموضوع، بعد ان تطرقنا الى الفصول السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة والتي سنعمل على معالجتها ميدانيا عن طريق ادوات جمع البيانات المستخدمة وجمع النتائج والبيانات المستمدة منها الى غايه معالجتها احصائيا.

وسنقوم بالتفصيل في هذه الخطوات وذلك بعرضها ابتداء من المنهج المتبع والعين والادوات المستخدمة الدراسة الاستطلاعية وصولا الى المعالجة الاحصائية والاساليب المستخدمة فيها ثم نعرض الى اجراءات الدراسة الميدانية.

## 1-منهج الدراسة:

يكون اختيار الباحث لمنهج الدراسة تابعا لما يقتضيه موضوعه، من اجله تحقيق اهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي لأنه مناسب في تحديد خصائص الظاهرة ، ووصف طبيعتها، ونوعية العلاقات بين متغيراتها ، وأسبابها ، واتجاهاتها الى غير ذلك.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه ذلك المنهج الذي يتم من خلاله الحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة للظاهرة موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك الظاهرة التعرف على العلاقات المتداخلة في حدوث تلك الظاهرة ووصفها وتصويرها وتحليل المتغيرات المؤثرة في فين نشؤها ونموها وهو مهم جدا في الدراسات الإنسانية والاجتماعية. (عصام القرني، 23: 1429هـ)

المنهج المحدد المجموعة من الاجراءات وطرق الدقيقة المتبناة من اجل الوصول الى النتيجة حيث الاجراءات المستخدمة اثناء اعداد البحث هي التي تحدد النتائج

وبما ان المنهج هو المسلك الذي لا بد للباحث من تحديده للبدء في عمليه البحث والتقصي، فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ما هو احد اشكال التحليل وتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهره أو مشكله محددة وتصويرها كمي عن طريق جمع البيانات معلومات مقننة عن الظاهرة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة. ( سامي محمد ملحم، 2010: 370)

**2- حدود الدراسة:**

أ-الحدود الموضوعية: حيث تقتصر الدراسة على معرفة وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي (العاطفي) وأساليب مواجهة الضغوط.

ب-الحدود البشرية : شملت الدراسة على عينة مجموعها (110) طالب وطالبة.

ج-الحدود الزمنية: تم تطبيق أداة الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية: 2019-2020.

د-الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في جامعة جيلالي بونعامة -خميس مليانة.-

**3-مجتمع وعينة الدراسة :**

العينة عباره عن مجموعه جزئيه من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، كما انها جزء من الكل وتكون ممثلة للمجتمع الاصيلي وتحمل خصائصه.

وقد اعتمدنا في دراستنا على العين القصدير التي يعتمد الباحث فيها على ادخال عناصر محدده يقصدها مسبقا وذلك لأسباب متعددة مثل خصوصيات بعض المجتمعات الأصلية من حيث صغر تعدادها وجغرافية توزيع عناصرها. (بوسنة محمود، 2007: 192)

ونقوم باختيار هذه العينة اختيارا حرا على أساس أنها تحقق اغراض الدراسة التي نقوم بها

(ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كابد عبد الحق، 2005: 106)

تتمثل عينه الدراسة في طلبه الجامعة تخصص علم اجتماع اشهد و وقد بلغ العدد الكلي (110) طالب وطالبة.

## 4- الدراسة الاستطلاعية:

قمنا باختيار عينة قوامها (30) طالب وطالبة من مجتمع الدراسة الاصيلي، تم اجرائها شهر فيفري سنة 2020 في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة تليف الدراسة الاستطلاعية في عمل اي باحث الى التعرف على الميدان وتقدير الصعوبات التي يمكن ان يواجهها اثناء دراسته الأساسية، ويمكن من خلالها ايضا ان يقيم ذاته ويحدد النقاط التي يمكن له ان يتداركها دراسته الأساسية: مثلا اخطاء التطبيق( شرح التعليمات بصوره اوضح او شرح البنود) اضافة الى هذا لتسمح له ايضا بالتعرف على عينه الدراسة وطبيعة المرحلة العمرية التي سيتعامل معها.

والاهم من هذا تمكن دراسة الاستطلاعية من التعرف والتدريب على ادوات جمع البيانات المستخدمة في البحث اي المقاييس وتقدير صعوبات الليل يمكن مصادفتها خلال التطبيق.

## 5- أدوات الدراسة:

تم في الدراسة الحالية استخدام مقياسين هما:

-مقياس اساليب المواجهة ل (بولهان) 1994. Paulhan

-مقياس الذكاء الانفعالي (SEIS) ل (شوت) 1998. Schutte

## 5-1-مقياس أساليب المواجهة:

الدراسة الراهنة على مقياس أساليب المواجهة للباحثة الفرنسية ايزابيل بولهان زملائها (1994) وهي الصورة المختصرة والمكيفة لمقياس (فيتاليانو) ويحتوي هذا المقياس على 29 بند، وقد طبق على 501 راشد من طلاب وموظفين (172 ذكر 329 انثى) مقياس استراتيجيتين اساسيتين وخمسه مقاييس فرعية ويشمل كل يوم مقياس على البنود التالية:

\*أساليب المواجهة المركزة على المشكل:

-أساليب حل المشكل: وتتضمن 8 بنود هي : 1، 4، 6، 13، 16، 18، 24، 27.

-أساليب البحث عن السند الاجتماعي : وتتضمن 5 بنود هي: 3، 10، 15، 21، 23.

\*أساليب المواجهة المركزة على الانفعال:

- أساليب التجنب بأفكار ايجابية: وتتضمن 7 بنود هي: 7، 8، 17، 11، 19، 22، 25.
- أساليب اعادة التقييم الايجابي: وتتضمن 5 بنود هي: 2، 5، 9، 12، 28.
- اساليب لوم الذات: وتتضمن 4 بنود هي : 14، 20، 26، 29 (Paulhan et la;1994).

أما عن الخصائص السيكومترية للمقياس: فقد اظهر هذا المقياس في صورته المكيفة على المجتمع الفرنسي بواسطة التحليل العاملي لمكونات الأساسية النتائج التالية: عامل يضم ضمنه اساليب خاصة بالواجهة المركز على المشكل والواجهة المركز على الانفعال، بالنسبة للتشبع (12%) من التباين العام من جهة، ومن جهة اخرى أظهر التحليل العاملي بواسطة طريقه (فاريمكس) للتدوير وجود خمسة ابعاد نوعيه لأساليب المواجهة تصل نسبه التشبع الى (35%) من التباين العام، ويتعلق الامر بالأبعاد التالية:

-حل المشكل 9.4% (من التباين العام).

-التجنب بأفكار ايجابية 7.5%.

-اعاده التقييم الايجابي 5.9%.

-لوم الذات 5.7%.

هذه النتائج سمحت للباحثة وزملائها من التأكد من الصدق العاملي للمقياس.

( Paulhan & Bourgeois 1995: 54)،( Paulhan et la 1994: 292)

اما في هذه الدراسة فقد تم الاستعانة بترجمة الباحثة (زاهيه خطار، 2001) والتعديل الذي قامت به الباحثة (شهرزاد بوشدوب، 2008) هذه الترجمة في أطروحة الدكتوراه التي قدمتها.

وقد قامت ايضا الباحثة (خطار زاهيه) بحساب صدق المقياس بطريقتين هما: صدق المحتوى وذلك بعد ترجمه المقياس وعرض الصورة الأولية على خمسة محكمين من أساتذة علم النفس وعلوم التربية بجامعة الجزائر بقره تحديد مدى تكافؤ معنى البنود في اللغتين.

كما قامت بحساب الصدق أيضا طريقه الاتصال الداخلي بحيث اقدرت قيمه معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس والدرجة في المقياس الفرعي لأساليب المواجهة المركز على المشكل ب (0.80) والارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس والدرجة في المقياس الفرعي الاساليب المواجهة المركز على الانفعال ب(0.82) مما يدل على صدق المقياس.

كما اعادت الباحثة بوشدوب (2008) صدق محكمين الأداة على عدد من أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية الأرفوفونيا بجامعه الجزائر\* وترتب عن هذا تعديل صياغة صياغه بعض البنود (18 و 19)

وبعد التأكد من ان المقياس ما فعلا لمقياس ما هو وضع لقياسه راينا انه ليس هناك داعي من إعادته تطبيق صدق المحكمين لهذا المقياس بما انه قد تم من قبل الباحثين حسابه في سبق.

اما بالنسبة للثبات: حساب الثبات من قبل الباحثة **خطار 2008** بطريقه التطبيق وإعادة التطبيق على عينا من التلاميذ من المستوى الثانوي بحيث قدر معامل الارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الاول تطبيق الثاني ب (r=0.90) مما يعكس ثبات قوي ومقبول للمقياس ونفس الطريقة قامت بها الباحثة بوشدوب وتحصلت على معامل ثبات يقدر (r =0.80) وهو معامل ثبات مقبول.

#### 5-2- مقياس الذكاء الانفعالي:

يطلق على هذا المقياس بالاختصار (SEIS)

وهو من اعداد شوت واخرون ( Schutte et al 1998 ) وهم كل من Malouff, Cooper : (Haggerty, 1998 Hall, Golden, Dornheim).

وهو مقياس من المقاييس التقرير الذاتي مكون من 33 بند، ويحتوي على سلم من خمس درجات حيث تدل على درجة على اعلى مستوى من الذكاء الانفعالي، وقد قام مؤلف هذا المقياس باستخدامه في العديد من الدراسات.

(Steven De Lazzari; 2000: 39-40)

ويتألف المقياس من خمسة استجابات لسلم ليكرت وهي: موافق تماما- لا ادري- غير موافق تماما- غير موافق.

\*مفتاح التصحيح:

تنقط الاستجابات السابقة على خمس نقاط وتكون الدرجة على المقياس بجمع الدرجات المعطاة حيث تعطى موافق تماما 5 نفود، موافق 4 نقاط، لا ادري 3 نقاط، غير موافق 2 نقطتين، غير موافق تماما 1 نقطه واحدة.

6- الخصائص السيكومترية للدراسة:

حساب الخصائص السيكومترية للمقياسين

-حساب الصدق التمييزي:

تم التأكد من هذا الصدق عن طريق المقارنة الطرفية بين متوسط درجات الثلث الأعلى (27%) من توزيع درجات العينة الاستطلاعية في مقياس ....، ومتوسط درجات الثلث الأدنى (27%) من هذا التوزيع (أفراد العينة الاستطلاعية عددها 30، ومنه  $N=30 \times 0.27 = 08$ ، إذن عدد أفراد كل من المجموعتين الدنيا والعليا يساوي 30)، حيث تم اختبار الفرق بين المجموعتين (العليا والدنيا) بواسطة اختبار ت (t-test) لعينتين مستقلتين، ولخصت النتائج في الجدول رقم (04):

العينة N= 16	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت -T-	مستوى دلالة ت -T-
المجموعة العليا				
المجموعة الدنيا				

الثبت:

أ- طريقة التجزئة النصفية: تقوم هذه الطريقة على تقسيم المقياس إلى نصفين فردي وآخر زوجي وحساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد في كلا الجزأين عن طريق تطبيق معامل ارتباط بيرسون (ر).

وهذا يمكننا من الحصول على معامل ثبات نصف واحد للمقياس، لذا يتم تطبيق معادلة التعديل لسبيرمان براون، وذلك للحصول على معامل ثبات درجات المقياس الكلي، وتم اختيار

هذه الطريقة لاتسامها بعدة مزايا أهمها أنها تغطي العيب الذي تخلفه طريقة إعادة تطبيق المقياس، كما أنها تختصر الوقت والجهد. والجدول التالي يوضح معامل ثبات درجات المقياس بطريقة التجزئة النصفية لمقياس..... جدول رقم ( 05): معامل ثبات درجات مقياس ..... بطريقة التجزئة النصفية.

المقياس	معامل الارتباط	تعديل معامل الثبات

طريقة معامل ألفا كرونباخ :

المقياس ككل	معامل ألفا كرونباخ

جدول رقم (06): يوضح نتائج طريقة معامل ألفا كرونباخ

#### 7- الدراسة الاساسية:

وقد تمت الدراسة الميدانية الفعلية خلال شهرين مارس وابريل من سنة 2020 من خلال تطبيق الاختبار وتوزيعه على طلبه مباشرة وكان ذلك اثناء اوقات فراغهم

#### إجراءات تطبيقها:

يكون التطبيق للأداتين تطبيق جماعي تراوحت مدته بين 10 الى 15 دقيقة تقريبا لكلا المقاييس مع بعض، حيث قدم الى المقياسين الى الطلبة (النكاه الانفعالي SEIS ومقياس اساليب المواجهة) بنفس الوقت.

بعد انتهاء عملية التطبيق يتم جمع اوراق الإجابة والتأكد من كل ورقه على حده على عدم نسيان الطلبة أحد البنود، وبعد عملية الفرز يتم الغاء الاستمارات التي لم يكمل فيها المبحوثين الإجابة على كل البنود، وبعدها نقوم بعملية تصحيح الاوراق واعطاء الدرجات لكل بند مع مراعاة البنود معكوسة التقط.

بعد إعطاء الدرجة الكلية للمقياسين والدرجة على المقاييس الفرعية نقوم بتفريغ النتائج وتبويبها وترتيبها

### 8- الأساليب الإحصائية:

بعد ذلك تتم المعالجة الإحصائية والتي تتم عن طريق برنامج (SPSS) البرنامج الإحصائي للحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وذلك لاختبار صحه وماذا تحقق الفرضيات نقوم من خلاله لاستخدام الاساليب الإحصائية التالية:

1- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

2- لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للمقياس تم استخدام معامل ارتباط بيرسون "Pearson".

3- لإيجاد معامل ثبات المقياس تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية

المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ

4- اختبار للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين. T. Test

**خلاصه الفصل:**

لا تكتمل اي دراسة علميه بالجانب النظري فقط بل تستدعي الامر معالجه المفاهيم المتناولة في الجانب النظري تحويلها الى متغيرات في ميدان البحث.

طبعاً باختيار منهج مناسب لما تقتضيه الدراسة، وكان اختيارنا لمعالجه هذا الموضوع المنهج الوصفي، الذي يسمح لنا باتخاذ الاجراءات البحثية المتمثلة في اختيار عينه مناسبة بواسطة المعاينة القصدية والمتضمنة لطلبه الجامعة علم اجتماع وارشاد وتوجيه المقدره بين 110 طالب وطالبه، وتم التطبيق على هذه العينة أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس أساليب المواجهه وذلك بعد التأكد من خصائصها السيكومترية ومن صلاحيتها عن طريق الدراسة الاستطلاعية، من مقادنا الى اجراء الدراسة الأساسية بكل ثقة، وبعد هذا جاءت عمليه معالجه المعطيات إحصائياً للتأكد من مدى تحقق الفرضيات وهذا ما سيتم مناقشته في الفصل الموالي .

# الفصل الرابع:

## عرض ومناقشة فرضيات الدراسة

تمهيد

1-التذكير بالفرضيات

2-عرض نتائج الفرضية الأولى

3- عرض نتائج الفرضية الثانية

4- عرض نتائج الفرضية الثالثة

## تمهيد

بعد استعراض الإجراءات المنهجية للدراسة و التي تم فيها تناول الدراسة الاستطلاعية الأساسية فسنتناول في هذا الفصل عرضاً توضيحياً لنتائج الدراسة و تحليلها و تفسيرها.

❖ عرض نتائج الدراسة ( باعتبار أن الفرضيات تحققت لعدم إجراء الجانب التطبيقي وتوزيع الاستبيانات على طلبة بسبب توقف الدراسة وغلق الجامعة بسبب جائحة كورونا)

### 1-التذكير بالفرضيات:

- 1-توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.
- 2-لا توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.
- 3-لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

2-عرض نتيجة الفرضية الأولى: والتي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.

لمعالجة هذه الفرضية سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون:

معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي العام وبين مهارات مواجهة الضغوط

وبافتراض تحقق الفرضية ووجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي وبين الدرجة الكلية لأساليب مواجهة الضغوط.

ومنه يتضح لنا أن طالبات وطلاب جامعة خميس مليانة يتمتعون بمستوى مناسب من الذكاء الانفعالي ومن أساليب مواجهة الضغوط ولديهم قدرات على مواجهة الصعوبات والتحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية والتكيف معها بالطرق التي تناسبهم في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. ومهارات مواجهة الضغوط ، كما أن هذه العلاقة الايجابية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط تؤكد على أن الطلاب داخل جامعة خميس مليانة لديهم طموح عالي يساعدهم على النجاح والإنجاز والتوافق في الحياة التي يمارسونها بشكل سليم يقوي لديهم التكاثر مع بعضهم البعض

والتعاون على المواقف والأحداث بطرق إيجابية تجعلهم يبنون حياتهم بكل شجاعة وإرادة وإصرار على النجاح . وبذلك فإن هذه النتيجة اتفقت مع وتتحقق لنا الفرضية عندنا تكون (t) المحسوبة أقل قيمة من (t) الجدولة في مقياس أساليب مواجهة الضغوط، وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه. نتائج دراسات أخرى أكدت على وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الأخرى كدراسة جودة أمال (2007).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطلاب والطالبات لديهم مشاعر وانفعالات وأحاسيس عالية بدرجة تزيد من ذكائهم الانفعالي الذي به يمتلكون القدرة على التكيف مع المهارات بشكل إيجابي يستطيعون بها السيطرة على الضغوط التي تواجههم داخل المجتمع الذي يعيشون فيه وبذلك يمارسون حياتهم بطرق سليمة تزيد من تحقق السعادة والنجاح لهم في الحياة ، وتوضح هذه النتيجة من الدراسة الحالية أن متغير الدراسة المستقل " الذكاء الانفعالي العام " له تأثير فعال بدرجة مؤثرة في المتغير التابع للدراسة الحالية " أساليب مواجهة الضغوط " وهذا ما أكدته الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط.

### 3- عرض نتيجة الفرضية الثانية: والتي تنص على: لا توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

ولتحقق من صحة الفرضية نقوم باستخدام اختبار "T. test" :

وباعتبار عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه، أي عندما تكون قيمة (t) المحسوبة أقل من قيمة (t) الجدولة في جميع الأبعاد مما يدل على أن طلاب علم الاجتماع وطلاب ارشاد وتوجيه لديهم درجات متساوية في جميع أبعاد الذكاء الانفعالي وهذا يدل على أنهم يتمتعون بقدرات عالية تساعدهم على إدارة انفعالاتهم مع بعضهم البعض وتشجعهم على النجاح والتعاون والتعامل في الحياة لكي يكون لديهم تواصل مملوء بالحب والمودة ومبني على تنظيم انفعالاتهم بشكل يزيد لديهم التحكم في مشاعرهم ومعرفتها بشكل يساعدهم على الاستمرار في الحياة بشكل ايجابي وسليم . وهذا ما أكدته الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطيه طردية بين الذكاء العاطفي.

### 4- عرض نتيجة الفرضية الثالثة: والتي تنص على: لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test"

مما يدل ذلك على أن طلاب علم الاجتماع وطلاب ارشاد وتوجيه لديهم درجات متساوية وقدرات عالية على تحمل مسؤولياتهم في المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية بشكل يساعدهم على اتخاذ قراراتهم بطرق صحيحة تشجعهم على التعامل مع الآخرين والتعاون مع بعضهم البعض بشكل يزيد لديهم القدرة على التوافق والنجاح في الحياة .

ويمكن تفسير النتيجة على أنها نتيجة منطقية لما يعيشه العالم من صراعات ايدولوجية فأصبح المجتمع العربي عامة والمجتمع الجزائري خاصة سواءً رجل أو امرأة يتصدى لجميع المواقف والاحداث التي يمرون بها والتي تواجههم بشكل يزيد لديهم القدرة على قيادة الأمور والسيطرة عليها بشكل صحيح وسليم داخل المجتمع الذين يعيشون فيه.

### الاستنتاج العام:

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة الحالية من نتائج ناجحة فإننا نحث على الاهتمام بالذكاء الانفعالي وأبعاده لدى جميع المراحل العمرية والمستويات الجامعية حتى نساعدهم على رفع هذا النوع من الذكاء الذي أظهرت الدراسة الحالية أن له علاقة قوية بأساليب مواجهة الضغوط ، وإن التطرق إلى موضوع الذكاء الانفعالي وعلاقته بالضغوط النفسية وأساليب مواجهتها صار من الضروري، لما يتطلبه هذا الموضوع من فهم أكثر و توضيح لمسبباته و أنواعه و نتائجه على الفرد بالأخص لدى طلبة الجامعة، نظرا للظروف التي تحيط بهم وتجعلهم يعيشون في ضغط نفسي، ولكن في نفس الوقت فأنهم يستخدمون أساليب لمواجهة هذه الضغوط .وهذا ما أشارت إليه نتائج الدراسة الحالية والتي كانت كالاتي:

- تحقق الفرضية الأولى والتي تنص:

وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.

- تحقق الفرضية الثانية والتي تنص على:

عدم وجود فروق في الذكاء الانفعالي لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

تحقق الفرضية الثالثة والتي تنص على:

- عدم وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة علم الاجتماع وطلبة ارشاد وتوجيه.

- ولا بد من الإشارة في هذا المجال إلى أن مفهوم أساليب مواجهة الضغوط النفسية مفهوم واسع ويتضمن عدة جوانب ، ويتطلب المزيد من البحث والتقصي

# قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. السيد إبراهيم السمدوني (2007)، "الذكاء الوجداني: أسسه، تطبيقاته، تنميته"، دار الفكر، عمان، الأردن، د.ط.
2. إبراهيم محمد مغازي (2003)، "الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الواحد والعشرين"، مكتبة الايمان، المنصورة، فلسطين.
3. أحمد زكي صالح (1972)، "علم النفس التربوي"، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
4. أحمد عزت راجح (1995)، "أصول علم النفس"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر.
5. أحمد محمد عبد الخالق (1990)، "أسس علم النفس"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثالثة.
6. فؤاد أبو حطب (1973)، "القدرات العقلية"، الطبعة الرابعة.
7. الشيخ كامل محمد عويضة (1996)، "سيكولوجية العقل البشري"، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
8. الطاهر سعد الله (1991)، "علاقة القدرة على التفكير الابتكاري بالتحصيل الدراسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
9. إنتصار يونس (1993)، "السلوك الانساني"، المكتبة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
10. أحمد الشويخ هناء (2007)، "أساليب التخفيف من الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية"، إيتراك للطباعة والنشر، مصر، الطبعة الأولى.
11. أحمد نايل، عبد العزيز، أبو السعد، أحمد عبد اللطيف (2009)، "التعامل مع الضغوط النفسية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.
12. أمال عبد السميع أياضا (1999)، "بحوث وقراءات في الصحة النفسية"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى.
13. إبراهيم عبد الستار (1998)، "الاكتئاب اضطراب العصر الحديث"، سلسلة عالم المعارف، الكويت، دون طبعة.
14. بهاء الدين السيد عبيد، ماجدة (2008)، "الضغط النفسي"، دار الصفاء، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.

15. بشير معمريه (2007)، "القياس النفسي وتصميم أدواته"، منشور الحبر، الجزائر، الطبعة الثانية.
16. تغريد عمران (2001)، "تحو أفاق جديدة للتدريس: نهايات قرن وإرهاصات جديدة"، دار القاهرة للكتاب، مصر.
17. تامر حسين علي السميان المساعد عبد الله (2014)، "سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها"، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
18. جمعة السيد يوسف (2000)، "دراسات في علم النفس الإكلينيكي"، دار غريب، القاهرة، مصر.
19. جمال أبو دلو (2009)، "الصفحة النفسية"، دار أسامة، عمان الأردن، الطبعة الأولى.
20. حسن عبد المعطي (2006)، "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها"، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية.
21. حسن مرضي حسن (1994)، "الذكاء"، دار الفكر، بيروت، لبنان.
22. حلمي المليجي (1969)، "سيكولوجية الابتكار"، دار المعارف، مصر، الطبعة الثانية.
23. خليل ميخائيل معوض (2002)، "القدرات العقلية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الثانية.
24. رقيقة رجب عوض (2001)، "ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة: تشخيص علاج"، مكتبة النهضة العربية، القاهرة، مصر.
25. روبنز سكوت (2000)، "الذكاء الوجداني"، ترجمة صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاي، دار قباء، القاهرة، مصر.
26. سامية الأنصاري، حلمي الفيل (2009)، "ما وراء معرفة الذكاء الوجداني"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى.
27. سعاد خليل (2004)، "توجهات معاصرة في التعليم والتعلم"، الذكاء المتعدد، (تاريخ المادة: 2004/02/14).
28. سعد جلال (2001)، "القياس النفسي والمقاييس والاختبارات"، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
29. سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006أ)، "استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية"، دار الفكر، عمان الأردن، الطبعة الأولى.
30. سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006ب)، "الذكاء الوجداني للقيادة التربوية"، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.

31. سهيل أحمد كامل (2002)، "سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة"، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، مصر، الطبعة الثانية.
32. سامي محمد ملحم (2010)، "القياس والتقويم التربوي"، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة الثانية.
33. سامر جميل رضوان (2009)، "الصحة النفسية"، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
34. شفيق فلاح حسان (1989)، "أساسيات علم النفس التطوري"، دار الجيل، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
35. عبد الرحمن العيسوي (2000)، "علم النفس التعليمي"، دار الراتب الجامعي، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
36. عبد الرحمن الطريبي (1994)، "الضغط النفسي: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته"، مكتبة الصفحات الذهبية، الرياض، السعودية.
37. عبد الحفيظ مقدم (1993)، "الاحصاء والقياس النفسي التربوي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
38. عبد المجيد نشواتي (1997)، "علم النفس التربوي"، مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان، الطبعة التاسعة.
39. عثمان حمود الخضر (2002)، "الذكاء الوجداني: هل هو مفهوم جديد"، مجلة دراسات نفسية، المجلد (12)، العدد (1) : 5-41.
40. عطوف محمود ياسين (1981)، "علم النفس العيادي"، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان.
41. علي ماضي (1991)، "النفس البشرية: تكوينها، اضطراباتها، علاجها"، دار الكتاب الحديث، بيروت، لبنان.
42. عبد المنعم عبد الله حسن (2005)، "مقدمة في الصحة النفسية"، دار الوفاء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، دون طبعة.
43. عمر مصطفى النعاس (2008)، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية"، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، دون طبعة.
44. فؤاد البهي السيد (2000)، "الذكاء"، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، الطبعة الخامسة.
45. فاروق السيد عثمان، عبد الهادي السيد (2000)، "القياس والاختبارات النفسية"، دار الفكر العربي، مصر.

46. محمد أحمد شلبي (2001)، "مقدمة في علم النفس المعرفي"، دار غريب، القاهرة، مصر.
47. محمد محروس الشناوي، محمد السيد عبد الرحمن (1998)، "العلاج السلوكي الحديث"، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
48. محمد عوض الترتوري، محمد فرحان القضاة (2006)، "المعلم الجديد: دليل المعلم في الادارة الصفة الفعالة"، دار الحامد، الأردن.
49. محمد مفتاح عبد العزيز (2010)، "مقدمة في علم النفس الصحة مفاهيم ونظريات"، دار وائل، عمان، دون طبعة.
50. محمد قاسم عبد الله (2011)، "مدخل الى الصحة النفسية"، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة.
51. نصره عبد العال منصور (2007)، "منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية: تدريبات عملية (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون)، دار القصة، الجزائر.
52. هارون توفيق الرشيد (1999)، "الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها"، مكتبة الأنجلو، مصر. نزنى
53. هشام الخولي (2007)، "دراسات وبحوث في علم النفس والصحة النفسية"، دار الوفاء، الاسكندرية، مصر.
- 1. الرسائل والأطروحات:**
1. آمال جودة (2007)، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الاقصى"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد الحادي والعشرين، العدد (3)، نابلس فلسطين، ص: 699-737.
2. أمنية الشناوي، إلهام خليل (2005)، "الإسهام النسبي لمكونات قائمة بار-أون لنسبة الذكاء الوجداني في التنبؤ بأساليب المجابهة لدى طلبة الجامعة"، مجلة الدراسات النفسية، المجلد (15)، العدد (1)، القاهرة مصر، ص: 99-161.
3. أبو مصطفى نظمي، السميري نجاح (2008)، "الاحداث الضاغطة وعلاقتها بالسلوك العدوانى لدى عينة من طلاب الجامعة"، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد السادس عشر، غزة، فلسطين، ص 347-410.

4. حكيمة آيت حمودة (2006)، "دور سمات الشخصية واستراتيجية المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة الجسدية والنفسية"، أطروحة الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
5. خليل شحادة (2008)، "استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى خريجي الجامعات العاطلين عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات"، دراسة مقارنة بين الراغبين وغير الراغبين في الهجرة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
6. رجب علي شعبان (1992)، "العلاقة بين أساليب التعامل مع الأزمات والتوافق النفسي وبعض سمات الشخصية"، مجلة علم النفس، العدد الرابع والعشرون، السنة السادسة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر: ص 104-124.
7. رشاد موسى، سهام الخطاب (2003)، "الفروق في بعض المتغيرات النفسية في ضوء متغيري الذكاء الوجداني والجنس لدى المراهق الأزهرى"، العدد السابع والعشرون (الجزء الثاني)، ص: 153-195.
8. زاهية خطار (2008)، "أثر إعداد وتطبيق برنامج إرشادي جماعي لمواجهة ضغط التحضير لامتحان البكالوريا"، أطروحة الدكتوراه، جامعة الجزائر.
9. سعيد سرور (2003)، "مهارات مواجهة الضغوط في علاقتها بكل من الذكاء الوجداني ومركز التحكم"، مستقبل التربية، المجلد التاسع، العدد 29: 9-49.
10. شهرزاد بوشدوب (2008)، "المساندة الاجتماعية وأثرها على بعض العوامل الشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغط المدرسي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.
11. عبد العظيم سليمان المصدر (2008)، "الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة"، فلسطين، جامعة الأزهر، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد (16)، العدد (1): 587-632.
12. عبد العال حامد عجوة (2002)، "الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلبة الجامعة"، جامعة الاسكندرية، مجلة كلية التربية، المجلد (13)، العدد (1): 250-344.

13. عبد الفتاح أبو مولود (2009)، "علاقة الضغط النفسي بالاكنتاب في ضوء متغيري مركز الضبط والذكاء الانفعالي لدى عينة من طلبة الجامعة"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
14. فؤاد الدواش (2004)، " الذكاء الوجداني عند المراهقين وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية"، أطروحة الدكتوراه في الارشاد النفسي، جامعة القاهرة، معهد الدراسات والبحوث التربوية.
15. فاطمة عبد الرحمن موسى (2007)، "قياس الذكاء الوجداني باستخدام نظرية للمفردة"، رسالة ماجستير في علم النفس التعليمي، جامعة الاسكندرية، كلية التربية بمندهور.
16. فريدة قماز (2009)، "عوامل الخطر والوقاية من تعاطي الشباب للمخدرات"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
17. فوقية محمد راضي (2001)، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى طلاب الجامعة"، جامعة المنصورة، مجلة كلية التربية، العدد (45)، ص: 173-203.
18. ليلي شريف (2002)، "أساليب مواجهة الضغط وعلاقته بنمط الشخصية (أ ، ب) لدى أطباء الجراحة"، أطروحة الدكتوراه في الصحة النفسية، جامعة دمشق.
19. هناء أحمد شويخ (2003)، "استراتيجيات التعايش والمساندة الاجتماعية النفسية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى مرضى أورام المثانة السرطانية"، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب.
20. عصام القرني (1429هـ)، "تلخيص مادة التفكير والبحث العلمي"، المستوى الأول (انتساب)، الرابط: [Ealgarni4323@gmail.com](mailto:Ealgarni4323@gmail.com)

ii. المراجع الأجنبية:

1. Averill , J (2000) :Intelligence, Emotion, And Creativity From Trichotomy to Trinity. Chap In R.Bar-on, J.D.A.Parker (Eds) , The handbook of Emotional Intelligence : Theory , Development, Assessment, And Application at home,school, and in the workplace (p.277-298). San Francisco : Jossey-Bass.
2. Bar-on, R. (2000) : Emotional and Social Intelligence Insights from The Emotional Quotient Inventory .Chap In: R.Bar-on, J.D.A.Parker (Eds) , The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at home, school, and in the workplace ( pp 362-385). San Francisco: Jossey-Bass.
3. Bedwell, S. (2003): Emotional Intelligence: Personality revisited or something else? Paper presented in C. Miller's (chair) Researching emotional Intelligence in a personnel psychology context, Symposium conducted at the Annual meeting of the society of Industrial and organizational psychology, Orlando, [On line]. Address: [http://www.daine-foster.com/emotional %20Intelligence.PDF](http://www.daine-foster.com/emotional%20Intelligence.PDF).
4. Boyatzis, Goleman, Rhee (2000): Clustering competence in Emotional Intelligence. In R.Bar-on & J.D.A.Parker (Eds), The handbook of emotional intelligence (pp.343-362).San Francisco: Jossey-Bass.
5. Bruchon-Schweitzer, M. (2001) : Concepts, Stress, Coping .Recherche en soins infirmiers, N° 67, 68-83.

6. Bruchon-Schweitzer, M. (2002) : Psychologie de la santé, Modèles, concepts et méthodes. Paris : Dunod.
7. Chan, D. (2003): Dimensions of emotional intelligence and their relationships with social coping styles among gifted adolescents in Hong Kong .Journal of Youth and Adolescence .Vol 32, N°6, 409-418.
8. Cherniss, C. (2000): Emotional Intelligence: what it is and why it Matters? Paper presented at the Annual Meeting of society for Industrial and organization psychology. New Orleans.] On line[. Address:<http://www.eiconsortium.org>.
9. Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R.D. (1998): Emotional intelligence in search of an elusive construct. Journal of Personality and Social Psychology, 75(4), 989-1015.
10. Dantcher Nicolas (1989) strategie de coping ,masso , Paris.
11. DeLazzari, S.A. (2000): Emotional Intelligence, Meaning, and psychological wellbeing: A comparison between early and late Adolescence. Master thesis Trinity Western University, [On line] Address: [http://www.twu.ca/cpsy/pdf/theses/fishier:Steven %20 De %20 lazzari %20 thesis. PDF](http://www.twu.ca/cpsy/pdf/theses/fishier:Steven%20De%20lazzari%20thesis.PDF).
12. Hedlund, J., Sternberg, R.J. (2000) : Too Many Intelligences? Integrating Social Emotional and Practical Intelligence. Chap In R.Bar-on, J.D.A.Parker)Eds(.The handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at home, school ,and in the workplace, (pp136-158). San Francisco: Jossey-Bass.

13. Hein, S. (2003): Definition and History of" Emotional Intelligence ".Retrieved: 22 Oct, 2003 from <http://www.eqi.org/history.htm>.
14. Lapidus, Leah Blumberg. (1998): Integrative research and Intervention to facilitate child and Family Development, Education, Readiness for Head start and family self-sufficiency. ERIC No: Ed 424001.
15. Livingstone, H.; Nadjiwon-foster, M.; Smithers, S. (2002): Emotional Intelligence and Military leadership. Paper prepared for: Canadian Forces Leadership Institute. ]On line[. Address:<http://www.cda.acd.forces.gc.ca/.fli/engraph/research/pdf/08.pdf>.
16. Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000a): Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality and as a mental Ability .Chap In R.Bar-on, J.D.A.Parker(Eds). The handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at home, school, and in the workplace (pp92-112) .San Francisco: Jossey-Bass.
17. Matthews, G., Zeidner, M. (2000): Emotional Intelligence, Adaptation to Stressful Encounters, and Health Outcomes. Chap In : R.Bar-on, J.D.A.Parker(Eds) .The Handbook of Emotional Intelligence: Theory ,Development ,Assessment, and Application at home, school ,and in the workplace, (pp459-489). San Francisco: Jossey-Bass.
18. McCrae, R.R. (2000): Emotional Intelligence from the

perspective of the Five-Factor Model of personality. Chap In R. Baron, J.D.A.Parker )Eds( .The Handbook of Emotional Intelligence: Theory ,Development, Assessment, and Application at home, school, and in the workplace, )pp273-363(. San Francisco: Jossey-Bass.

19. Newsome, S., Day, A.L., Catano, V.M. (2000): Assessing the predictive validity of Emotional Intelligence, Personality and Individual Differences [Online] .Address : [http://www.psychology.nottingham.ac.uk/saff/fernand.Gobet/Internal/CAI\\_readings/11\\_emotional %20 int.pdf](http://www.psychology.nottingham.ac.uk/saff/fernand.Gobet/Internal/CAI_readings/11_emotional_%20int.pdf).
20. Paulhan & Bourgeois. (1998) : Stress et Coping. 2éme ed. Paris: Edition PUF.
21. Paulhan, Nuissier, Quintard, Cousson, Bourgeois, (1994) : La Mesure du Coping, traduction et validation Françaises de l'échelle de Vitaliano (Vitaliano et al 1985). Annales Médico-Psychologique. 152, 5, 292-299.
22. Poinso rollonpascal ,antone (2008) la résolution probleme en psychothérapie , Paris dunod .
23. Robege – jubie (2007) ,les strategies de coping utilisées par les militaires on EX – militaires masculins atteints l'un stress protraunautique suite an retourt d'une mission de pais université laval : québec .
24. Solomon click, H. (2002): An Exploration of Emotional Intelligence Scores among Student in Educational Administration Endorsement Programs (Doctoral dissertation, East Tennessee state University), May 2002 ]On line[ address: [etd.Submit.estu.edu/etd/theses.available/etd0321102/unrestricted](http://etd.Submit.estu.edu/etd/theses.available/etd0321102/unrestricted).

fichier: clikh 040402.pdf.

25. Taylor, G.J, Bagby, R.M (2000): An Overview of the Alexithymia Construct. Chap In R.Bar-on, J.D.A.Parker(Eds) .The handbook of Emotional. Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at home, school, and in the workplace, (pp40-59). San Francisco: Jossey-Bass.
26. Young, C. A, (1996): Validity Issues in measuring psychological constructs: The case of Emotional Intelligence. (Retrieved Dec, 2003) From: <http://www.psy.Pdx.edu/psicafe/research/Measures.htm>.33k.
27. Zeng, X., Miller, C.E. (2003): Examinations of Measurements of Emotional Intelligence. Ergometrica, 3, p38-49[ Onlin] .Address: [http:// www.ergometrica.org/volume 3/Zeng.and-Miller.htm](http://www.ergometrica.org/volume%203/Zeng.and-Miller.htm)/67k.
28. Zirkel, S. (2000): Social intelligence: The development and maintenance of purposive behavior. In R.Bar-on & J.D.A.Parker (Eds), The handbook of emotional intelligence (pp.3-27).San Francisco: Jossey-Bass.

الملاحق

## مقياس أساليب المواجهة

التخصص: .....

الجنس:  ذكر  أنثى

التعليمة: -أوصف وضعية ضاغطة تعرضت لها خلال الأشهر الأخيرة (وضعية أولدت لديك اضطراب خاص).....  
 .....

-حدد شدة الضغط الذي أولدته فيك هذه الوضعية:

منخفض  متوسط  مرتفع 

- من فضلك اقرأ كل طريقة من الطرق التالية المذكورة أدناه، وبين مدى استعمالك لها ف الشكل المطروح، وذلك بوضع العلامة (X).

نعم	بالأخرى نعم	بالأخرى لا	لا	قائمة الطرق المستعملة
				1- وضعت مخطط عمل واتبعته
				2- تمنيت لو كنت أكثر قوة، أكثر تفاؤلاً وحماساً
				3- تحدثت مع شخص ما على ما شعرت بيه
				4- قاومت للحصول على ما كنت أريده
				5- تغيرت بشكل ايجابي
				6- عالجت الأمور الواحدة تلو الأخرى
				7- تمنيت لو كان باستطاعتي تغيير ما حدث
				8- شعرت بالألم لعدم قدرتي على تجنب المشكل

				9- ركزت على الجانب الايجابي المتوقع ظهوره لاحقا
				10- تحدثت مع شخص ما للتعرف على المزيد بخصوص المشكل
				11- تمنيت لو تحدثت معجزة
				12- خرجت من الوضعية الضاغطة بأكثر قوة
				13- غيرت الامور لتنتهي إلى الأفضل
				14- أنبت نفسي وأشعرتها بالذنب
				15- احتفظت بمشاعري لنفسي
				16- تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من المشكل
				17- حلمت أو تخيلت وقتا أو مكانا أحسن من الذي كنت فيه
				18- حاولت أن لا أتسرع في أفعالي أو اتباع أول فكرة تخطر على بالي
				19- رفضت التصديق بأن ذلك قد وقع فعلا
				20- أدركت أنني المتسبب في المشكل
				21- حاولت أن لا أنعزل
				22- فكرت بأشياء غير حقيقية أو خيالية للشعور بحال أحسن
				23- تقبلت تعاطف وتفهم شخص ما
				24- وجد حلا أو حلين للمشكل
				25- حاولت نسيان كل شيء
				26- تمنيت لو كان باستطاعتي تغيير اتجاهي وموقفي
				27- عرفت ما يجب فعله وضاعفت جهدي وقمت بكل ما في وسعي للوصول
				28- غيرت شيئا ما في نفسي لتحمل الوضعية بشكل أحسن
				29- انتقدت نفسي أو نصحتها

## الملحق رقم (02)

## مقياس الذكاء الانفعالي

التخصص: .....

الجنس:  ذكر  أنثى

الرجاء وضع علامة (x) على الخانة التي تتفق مع اجابتك أو شعورك نحو كل جملة على حدى مع العلم لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة إنما المطلوب معرفة رأيك الخاص، وأن هذه الاجابات لن تستخدم إلا في البحث العلمي فقط.

موافق تماما	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق تماما	
					1-أنا أعرف متى أحدث الآخرين عن مشاكلي.
					2-عندما تواجهني الصعاب أتذكر الأوقات التي صادفت فيها صعابا مشابهة وتغلبت عليها.
					3-أتوقع أن أنجز ما عزمته عليه.
					4-يجد الآخرون سهولة الثقة بي.
					5-أجد صعوبة في فهم الرسائل غير اللفظية للآخرين.
					6-بعض الأحداث الهامة التي وقعت في حياتي جعلتني أعيد النظر في ترتيب ما هو مهم وغير مهم.
					7-عندما يتغير مزاجي تتضح لي امكانيات جديدة.
					8-العواطف إحدى الأمور التي تجعل حياتي جديدة بالعيش.

					9-أنا أدرك انفعالاتي كما أعايشها.
					10-أتوقع حدوث أشياء حسنة.
					11-أحب أن أشرك الآخرين في مشاعري.
					12-عندما أعايش عاطفة ايجابية أعرف كيف أجعلها تدوم.
					13-أرتب أحداثا تستهوي الآخرين.
					14-أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا.
					15-أنا أدرك الاشارات غير اللفظية التي أوجهها للآخرين.
					16-أقدم نفسي بشكل يترك انطباعا جيدا لدى الآخرين.
					17-عندما يكون مزاجي جيدا يسهل علي حل المشكلات.
					18-بالنظر إلى تعابير وجوههم أتعرف على المشاعر التي يعايشها الآخرون.
					19-أدرك لماذا تتغير مشاعري.
					21-عندما يكون مزاجي إيجابيا باستطاعتي الاتيان بأفكار جديدة.
					22-أنا أسيطر تماما على انفعالاتي.
					أتعرف بسهولة على المشاعر التي أعايشها.
					23-أحفز نفسي بتصور نتائج جيدة للمهام التي أقوم بها.
					24-أمتدح الآخرين عندما يقومون بشيء جيد.
					25-أنا أدرك لرسائل غير اللفظية التي يبعثها الآخرون.
					26-عندما يحدثني شخص ما عن حادثة مهمة في حياته أشعر كأنني عايشت هذه الحادثة بنفسي.
					27-عندما أشعر بتغير في مشاعري أميل إلى

					الإتيان بأفكار جديدة.
					28- عندما أواجه تحدياً أستسلم لأنني أعتقد أنني سأفشل.
					29- أدرك ما يشعر به الآخرون مجرد النظر إليهم.
					30- أساعد الآخرين على أن يكونوا أفضل في الاوقات الصعبة.
					31- أستعمل المزاج الجيد لمساعدة نفسي على مواجهة الصعوبات.
					32- أستطيع ان أعرف على مشاعر الآخرين بالاستماع إلى نبرة أصواتهم.
					33- أجد صعوبة في فهم لماذا يشعر الآخرون بهذه الطريقة.