



جامعة 20 اوت 1955 - سكيكدة .

كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية .

قسم علم النفس .

الموضوع

## الذكاء الإنفعالي و أثره على أداء الأخصائي النفساني .

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ، تخصص : علم النفس العيادي .

اشراف الدكتوراة :

اعداد الطالبة :

- لوشاحي فريدة

- مكناسي فاتن .

لجنة المناقشة :

الجامعة	الصفة	الرتبة العلمية	الأستاذ
جامعة 20 اوت 1955	مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر - أ -	-لوشاحي فريدة
جامعة 20 اوت 1955	رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	-بن شوفي بشرى
جامعة 20 اوت 1955	ممتحنا	أستاذ	- دبوز نادية

## شكر و تقدير

بداية الشكر لله عز وجل الذي اعاننا على إكمال مسيرتنا الدراسية رغم كل الظروف والذي وهبنا الصبر و القوة فالحمد لله حمداً يليق لجلال قدره سبحانه و تعالى

أما بعد، فقد قال رسول الله صلى الله عليه و سلم «من لم يشكر الناس لن يشكر الله» ثم بعد

اتقدم بجميع عبارات الشكر و التقدير و العرفان لأستاذتي الفاضلة المشرفة على هذا العمل السيدة د. لوشاحي فريدة على كل ما قدمته لنا من معلومات قيمة و مرافقة دائمة طيلة فترة الدراسة و البحث العلمي

كما أتقدم بجزيل الشكر الى اعضاء لجنة المناقشة الموقرة د. بن شوفي بشرى و الاستاذة دبور نادية ، دون نسيان جميع الأطراف المساهمة في النهوض بالقطاع التربوي و التعليمي بصفة عامة

و بكل حب و احترام و تقدير اتقدم بأحر تعابير الشكر و العرفان أيضا لكل أساتذة علم النفس و جميع العالمين في هذا الميدان المعظم خاصة الاستاذة : د. جامعي طارق و د. لعور عاشور و د. بولهواش عمر. و الاستاذة : د - زندوح زينة .

شكرا جزيلا

فاتن مكناسي

# الإهداء

و بعد باسم الله و الحمد لله

إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه العزيز

أمي الحبيبة

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛

فلقد كان له الفضل الأَوَّل في بلوغي التعليم العالي

والذي الحبيب، أطال الله في عُمره  
إلى أبنائي قرة عيني و جنتي في الأرض محمد، جود و عاكف بالإضافة

لجميع اخوتي و أخواتي خاصة و عائلتي بصفة عامة

إلى جميع معارفي الذين أُجلُّهم و أحترمهم

إلى أساتذتي في كلية

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب و مشقَّة

وها أنا ذا أختتم بحث تخرُّجي بكل همَّة و نشاط،

وَأمتنُّ لكل من كان له فضل في مسيرتي،

وساعدني ولو باليسير

## الملخص :

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الذكاء الانفعالي على أداء الأخصائي النفسي و نجاحه في عمليتي التشخيص و التكفل النفسي لدى النفسانيين العياديين الممارسين ، حيث استخدمت المنهج العيادي و مقياس " بار-اون و جيمس-باركر " لقياس الذكاء الانفعالي على 3 حالات . و قد توصلت من خلال الدراسة الى وجود علاقة بين الذكاء الإنفعالي و نجاح الأخصائي النفسي في أدائه لعمله .

الكلمات المفتاحية : الذكاء الانفعالي ، الاخصائي النفسي .

## Abstract

This study aimed to determine the extent of the impact of emotional intelligence on the performance of the psychologist and his success in the processes of diagnosis and psychological care among clinical psychologists who work in the field , it is also in the process of preparing a memorandum to obtain a master s degree in clinical psychology , where i used the clinical approach the Bar-On and Jams-Parker to measure emotional intelligence on a sample of 3 cases , and through the study he concluded that there is a relationship between emotional intelligence and the success of the psychologist in performing his work .

## فهرس المحتويات

المخلص	.....
مقدمة	1.....
الجانب النظري	.....
الفصل الأول: الذكاء الانفعالي	9.....
تمهيد	9.....
1- تعريف الذكاء الانفعالي	
2- الذكاء الانفعالي	10.....
3- الانفعالات	14.....
4- الدماغ العاطفي	16.....
5- العلاقة بين الجانب العقلي و الجانب الانفعالي ( الانفعال و الذكاء )	20.....
6- نشأة و تطور الذكاء الانفعالي :	22.....
7- الاسس النظرية للذكاء الانفعالي	25.....
8- السمات العامة للذكاء الانفعالي	27.....
9- اهمية الذكاء الانفعالي	30.....
10- الذكاء الانفعالي في المجال المهني	31.....
11- كيفية تنمية المهارات الانفعالية من خلال الذكاء الانفعالي	32.....
12- ابعاد الذكاء الانفعالي	34.....
13- النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي و كيفية قياسه حسب كل نظرية	.....

- 14** - مقارنة بين النماذج النظرية للذكاء ..... **42**
- خلاصة الفصل ..... **45**
- الفصل الثاني : الاخصائي النفسي .  
تمهيد .
- 1** - مفهوم الاخصائي النفسي ..... **49**
- 2** -لمحة عن تطور علم النفس الاكلينيكي ..... **50**
- 3** - المبادئ الاخلاقية للمهنة ..... **52**
- 4**-سمات الاخصائي النفسي ..... **56**
- 5**-الادوار التي يقوم بها الاخصائي النفسي ..... **57**
- 6** - مهارات الاخصائي النفسي ..... **61**
- خلاصة الفصل ..... **66**
- الجانب الميداني ..... **0**
- الفصل الثالث : الاجراءات المنهجية للدراسة ..... **1**
- تمهيد ..... **70**
- 1** - الدراسة الاستطلاعية ..... **70**
- 2**-منهج الدراسة ..... **70**
- 3** - ادوات جمع المعلومات ..... **71**

4	- حالات الدراسة .....	2
76	خلاصة : .....	
2	- الفصل الرابع : عرض الحالات و تحليلها .	
81	1- الحالة الأولى.....	
	2 - الحالة الثانية .....	
87	3 - الحالة الثالثة .....	
89	4 -الاستنتاج العام .....	
90	5 -عرض النتائج و تحليلها .....	
91	6 -افاق البحث و تطلعاته .....	
93	خاتمة.....	
95	قائمة المراجع : .....	
	الملاحق .	

# مقدمة

### مقدمة :

يلاحظ في السنوات الاخيرة انه لم يعد الاهتمام بالنظرة التقليدية التي تتناول موضوع الذكاء الانفعال قاصرا على المنظور المعرفي فقط ، اذ وجد علماء النفس اهمية الجانب الانفعالي للانسان نظرا لزيادة تاثير الانفعال في حياة البشر كما انه لا ينفصل عن التفكير ، و من ثم اكتسى الاهتمام بالقدرات العقلية و السمات الشخصية ، بما فيها الذكاء الانفعالي كمحددات للسلوك و مركز اهتمام الدراسات و البحوث النفسية . و لقد شهدت السنوات القليلة الماضية اهتماما متزايدا بمفهوم الذكاء الانفعالي و تمثل هذا الاهتمام في ظهور العديد من الدراسات الاجنبية و العربية التي تناولت هذا المفهوم من زوايا مختلفة تربوية ، نفسية ، اجتماعية و تعود جذور هذا المفهوم الى نظرية " ثورندايك " الذي اقترح منذ اكثر من 80 سنة انه يمكن تقسيم مجال الذكاء الى ثلاث مجالات واسعة و هي :

الذكاء المجرد : و هو القدرة على فهم و معالجة الرموز الحسابية و اللفظية .

الذكاء العياني : و هو القدرة على فهم و معالجة الموضوعات الحسية المباشرة .

الذكاء الاجتماعي : بمعنى القدرة على فهم و ادارة الاخرين للتصرف بحكمة في العلاقات الانسانية .

اما الجذور الحديثة له فترجع الى اعمال " جارندر - 1983 " عن الذكاءات المتعددة و رفضه لفكرة العامل العام ، و على الرغم من استخدام مصطلح الذكاء الانفعالي في بداية التسعينات و كذلك كان لكتاب " غولمان - 1995 " عن الذكاء الانفعالي تاثير كبير في انتشار هذا المصطلح مما ادى الى زيادة ملحوظة في بحوث الذكاء الانفعالي عبر مدى واسع من المجالات الاكاديمية .

و من المؤكد ان للعاطفة و الانفعالات دورا مهما في توجيه الفكر و السلوك الانساني و تحديد علاقة الفرد بعالمه الخارجي ، و يزخر التراث النفسي قديما و حديثا بموضوعات تشير الى وجود علاقة تفاعل متبادل بين مشاعر الفرد و تفكيره .

و في هذ الاطار يشير " غولمان " الى ان اي نظرة للطبيعة الانسانية تتجاهل قوة تاثير العواطف و الانفعالات هي نظرة ضيقة الافق بشكل مؤسف ، و الواقع ان اسم الجنس البشري ذاته ، اي الجنس المفكر ، يعد تعبيرا خادعا في ضوء الرؤية و الفهم الجديدين لموقع العواطف في حياتنا و اللذين يطرحهما العلم الان و لن تحقق العقلانية البحتة او الذكاء شيئا لو كبح جماح العواطف .

و يشير " غولمان " الى اهمية تحلي الشخص بالقدرات و الكفاءات الانفعالية للنجاح في الحياة العملية و المهنية ، و يؤكد على ان الاشخاص الذين يدركون مشاعرهم الخاصة جيدا ، و يفهمون و يتفاعلون مع مشاعر الاخرين بصورة جيدة هم اولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة و خصوصا حياتهم المهنية .

ان عملية التفاعل بين الجانب العقلي و الانفعالي يمكن ان يظهر و يتبلور من خلال الذكاء الانفعالي ، و الذي يعبر عن نفسه في صور سلوكية متعددة منها ادراك الانفعالات الذاتية و ادارتها ، ادراك انفعالات الاخرين .

يعتبر علم النفس العيادي احد اهم المجالات التطبيقية لعلم النفس ، حيث ازداد الاهتمام به مؤخرا بزيادة التركيز على مشاكل الصحة النفسية للأفراد ، و هذا في خضم الظروف التي عاشتها بلادنا مؤخرا من قتل و اختطاف للأطفال و اغتصاب و الانتحار و خصوصا التعاطي الرهيب للمخدرات و من قبل جميع الفئات العمرية .

ان التزايد المستمر في الاضطرابات النفسية يجد الاخصائي النفسي نفسه مطالبا بالتعامل مع قائمة كبيرة من المشكلات و الاضطرابات النفسية التي تتطلب دقة التشخيص و العلاج النفسي الفعال و المناسب من خلال تجميع عدد ممكن من المعلومات و البيانات و الاحداث الهامة في حياة العميل ، معتمدا في ذلك على المهارات و التقنيات التي تلقى تكوينه النظري فيها ، و التي تتمثل في دراسة الحالات و سلسلة المقابلات و الاختبارات النفسية المختلفة ، و بالاضافة الى هذه المهارات فان على الاخصائي النفسي العيادي الممارس ان يتحلى بعدة صفات تيسر عمله و هي القدرة على معرفة و ضبط الانفعالات و حسن تنظيمها و ادارتها و القدرة على المشاركة الوجدانية و التواصل الاجتماعي و التي تمثل مكونات و ابعاد الذكاء الانفعالي الذي يضم المهارات النفسية و الاجتماعية الضرورية للنجاح في الاداء العملي اضافة الى الذكاء المعرفي

-وامام كل هذه المعطيات نجد انفسنا بصدد دراسة هذا الموضوع المهم و هو الكشف بالدراسة و التحليل النظري و الميداني عن مدى تمتع الاخصائيين النفسيين العياديين الممارسين بالذكاء الانفعالي و ربط ذلك بدقة التشخيص و نجاح التكفل و العلاج النفسي .

# الفصل التمهيدي

الفصل التمهيدي :

- 1 - الاشكالية .
- 2 - الفرضيات .
- 3 - اهداف الدراسة .
- 4 - اهمية الدراسة .
- 5 - سباب اختيار الموضوع .
- 6 - التعريفات الاجرائية لمفاهيم الدراسة .

## - اشكالية الدراسة :

حضي موضوع الذكاء باهتمام كبير لدى الباحثين بالعلوم النفسية و التربوية ، مما أدى الى التطور السريع في تكوين صورة واضحة عنه و التحول من مفهوم الذكاء العام الى الذكاءات المتعددة ، فبعد أن كان الذكاء قدرة واحدة كلية أصبح يدل على قدرات متنوعة و متعددة ليصبح أكثر شمولية لقدرات الشخص الفردية و مهاراته . و يرى " ارموسترونغ 2003 " أن الفرد حسب نظرية الذكاءات المتعددة يمتلك عدة ذكاءات لكن بنسب متفاوتة مع امكانية تطوير الفرد لكل ذكاء منها الى المستوى الملائم من الكفاءة اذا توفر التدريب و الدعم الملائم لهذا النوع من الذكاء لانجازها .

و المفهوم العام للذكاءات المتعددة ارتكز على 7 أنواع و هي :

اللغوي و الرياضي و المكاني و الموسيقي و الجسمي و الاجتماعي و الانفعالي .

و قد ظهر مصطلح الذكاء الانفعالي على يد " بار-أون " ثم تطور بفعل دراسات " ميار و سالوفي " ثم انتشر بعد نشر " غولمان " كتابه سنة 1995 و الذي حمل عنوان " الذكاء الانفعالي " حيث يتكون من مجموعة من المهارات و القدرات منها :

-وعي الفرد بذاته و انفعالاته و ادراكها .

-ضبط وتحفيز الذات لتحقيق الهدف .

-فهم انفعالات الاخرين .

-تكوين علاقات ايجابية مع الاخرين .

لقد اجمع الباحثون على أن الاختبارات التقليدية لقياس الذكاء لا تعطي صورة متكاملة عن ذكاء الفرد ولايمكننا التنبؤ بنجاحه في المستقبل و في الحياة بصفة عامة و من هنا دعت الحاجة الى أهمية ربط الجانب المعرفي و الجانب الانفعالي و الذي يمثل متغير هذه الدراسة .

بما أن لكل أخصائي نفسي طرقه الخاصة في التعامل مع عملائه حيث تتباين تلك الطرق بتباين النظريات المتبناة و بحجم المكتسبات المعرفية ، في الوقت التي تشتد فيه الحاجة الى خدمات الأخصائي النفسي و في كافة مجالات الحياة المعاصرة فان أثره يظهر في العديد من الأدوار التي يلعبها في المجال

الطبي أو الصحي أو الاكلينيكي و المهام الرئيسية التي يقوم بها من عمليات تشخيص و علاج و اللتان ترتكزان بصورة قوية على الذكاء الانفعالي للأخصائي النفسي و من هنا يتبادر الى اذهننا السؤال الاتي :

\_ كيف يؤثر الذكاء الانفعالي على أداء الأخصائي النفسي ؟

- فرضيات الدراسة :

-الفرضية العامة :

-يؤثر الذكاء الانفعالي ايجابيا على أداء الأخصائي النفسي .

-الفرضيات الجزئية :

-التحكم في الانفعالات يساعد الاخصائي النفسي في تشخيص الاضطرابات .

- ادراك انفعالات المفحوص يساعد الاخصائي النفسي في نجاح التكفل النفسي به.

-أهداف الدراسة :

-الكشف عن مدى تأثير الذكاء الانفعالي على مردودية أداء الاخصائي النفسي .

-التأكد من أن الذكاء الانفعالي سمة اساسية من سمات التي يجب توفرها في شخصية الاخصائي

النفسي .

-التعرف على نتائج هذه الدراسة سوف يساعد على وضع استراتيجيات لتنمية الذكاء الانفعالي و

اعطائه الاهتمام اللازم في ميدان علم النفس .

- أهمية الموضوع :

- لأننا بحاجة الى هذه الدراسات و تكثيفها خصوصا أن موضوع الذكاء الانفعالي موضوع جديد نوعا

ما في ميدان علم النفس .

- من أجل معرفة استراتيجيات التعامل مع الانفعالات الغير تكيفية التي يعاني منها الأخصائي

النفسي و العميل في حد ذاته

-أسباب اختيار الموضوع :

- نقص الدراسات في هذا الموضوع على البيئة الجزائرية و ذلك حسب اضطلاعي .
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي و الأداء الجيد للأخصائي النفسي .
- أسباب ذاتية تخصني كأخصائية نفسانية مستقبلية .
- التعرف أكثر على الذكاء الانفعالي و خصائصه و كيفية الاستفادة منه في عملي مستقبلا .

- تعريف مصطلحات الدراسة :

- الذكاء الانفعالي :

-أصطلاحا : يعرف بأنه القدرة على إدراك الإنفعالات بدقة و تقييمها و التعبير عنها ، مع القدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها و القدرة على فهم الانفعال و المعرفة الانفعالية ، و القدرة على تنظيمها بما يعزز النمو و النضج الانفعالي و العقلي ( ميار و سالوفي 1997 )

-اجرائيا :

- هو الدرجة التي يتحصل عليها الحالة في المقياس .

- الاخصائي النفسي :هو الشخص الذي تابع تكوينه في تخصص علم النفس العيادي وتوج بشهادة جامعية ، ونجح في مسابقة الالتحاق برتبة نفسي عيادي للصحة العمومية ، يمارس مهامه في مؤسسات مختلفة مثل قطاع التضامن الاجتماعي ، العدل ، مؤسسات التعليم العالي .

# الجانب النظري

# الفصل الأول

## الذكاء الانفعالي

-تمهيد .

1- تعريف الذكاء .

2- الذكاء الانفعالي .

3- الانفعالات .

4-الدماغ الانفعالي .

5- العلاقة بين الجانب العقلي و الجانب الانفعالي .

6- المفاهيم المرتبطة بالذكاء الانفعالي .

7- نشأة و تطور الذكاء الانفعالي .

8-الاسس النظرية للذكاء الانفعالي .

9- السمات العامة للذكاء الانفعالي .

10-ابعاد الذكاء الانفعالي .

11- اهمية الذكاء الانفعالي .

12- الذكاء الانفعالي في المجال المهني .

13-النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي و كيفية قياسه حسب كل نظرية .

14- مقارنة بين النماذج النظرية للذكاء الانفعالي .

- خاتمة .

تمهيد :

-يعتبر نشاط العقل موضوعا اساسيا تمحورت حوله البحوث و الدراسات في ميادين مختلفة و كان من اهم اهداف هذه الدراسات هو معرفة ماهية العقل البشري و مكوناته و كيفية عمله و العوامل المؤثرة فيه ، و طبيعتها ( مكتسبة ام فطرية ) و مختلف القدرات المرتبطة به لاسيما الذكاء ، كما حضي موضوع الانفعالات و العواطف باهتمام العلماء ايضا ، فحاولوا معرفة طبيعتها و كيفية حدوثها و مكوناتها و علاقتها بالعقل .

-لقد شهدت بحوث الذكاء عدة تطورات منذ ظهورها و قد لاحظ مؤخرا باحثون مثل " ماير - غولمان - سالوفي - غاردنر " و غيرهم ان مفهوم الذكاء الذهني المتوصل اليه يتمحور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية و الرياضية التي تجعل من الاختبارات المحددة لمعامل الذكاء مؤشرات عن النجاح في مجالات ضيقة من الحياة كالنجاح الاكاديمي او الالتحاق بوظيفة ما او بتخصص معين ، غير انها لا تصلح دائما لتكون مؤشرا يهتدي به في مجالات الحياة المتشعبة و المختلفة ، ذلك ان هذه الاختبارات اهملت جوانب و قدرات اساسية ضمن بنية الشخصية ، مما دفع هؤلاء العلماء الى محاولة اعادة اكتشاف مفهوم الذكاء اخذ بعين الاعتبار الى جانب النظام المعرفي الانظمة الاساسية الاخرى المكونة للشخصية و المتمثلة في النظام العاطفي و الانفعالي و نظام الدافعية و نتيجة لذلك انبثق مايسمى بالذكاء الانفعالي .

-ساتطرق في هذا الفصل الى مفهومي الذكاء و الانفعالات ثم احاول الكشف عن الجوانب التي تربط بينهما في سعبي الى توضيح ماهية الذكاء الانفعالي و التعرف على نشأة الذكاء الانفعالي و تطوره و كذا ساتطرق الى الاسس النظرية للذكاء الانفعالي و اهم سماته ثم ابعاد الذكاء الانفعالي ، و كذا اهمينه و خصوصا في المجال المهني و التعرف كذلك على اهم النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي و في الاخير ساحاول توضيح الفرق بين النماذج الثلاثة و المقارنة بينهم و الخاتمة .

## 1-تعريف الذكاء :

-الذكاء محصلة لمجموعة من القدرات و القوى النفسية كالاتحساس و الادراك و الادارة و الانفعال و الهيجان و العاطفة و التذكر و التخيل .

-يعرف الذكاء لغة : ذكي و ذكو ، ذكاء : كان سريع الفطنة و الفهم فهو ذكي ، ذكية للمفرد انكباء للجمع .

والذكاء : حدة الفؤاد و سرعة الفطنة . و كلمة ذكاء مشتقة من الفعل الثلاثي " ذكا " و يذكر المعجم الوسيط في اصل الكلمة ذكت النار ذكوا و ذكا و ذكاء أي اشتد لهيبها و اشتعلت ، و يقال ذكت الشمس اي اشتدت حرارتها ، و ذكا فلان ذكاء اي سرع فهمه و توقد .

## 2 -الذكاء الانفعالي :

-لازال مفهوم الذكاء الانفعالي نسبي جديد و يثير جدلا كبيرا حول تعريفه و بنيته العملية لانه يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي و النظام الانفعالي ( الوجداني ) ، في عام 1983 ، افترض " هوارد جارندر " ان الانواع التقليدية من الذكاء مثل حاصل الذكاء لا تفسر القدرات المعرفية بشكل كامل و كان اول من ميز بين الذكاء الشخصي و الذي يمثل : القدرة على فهم نوايا و دوافع و رغبات الاخرين " و الذكاء الذي يمثل : " القدرة على تحديد و فهم مشاعر الفرد و مخاوفه " .

لم يظهر تعبير الذكاء الانفعالي الا في عام 1990 عندما عرفه علماء النفس " بيتر سالوفي - جون ماير " : "" بانها القدرة على ادراك المرء لمشاعره و التعبير عنها ، و دمجها لتسهيل التفكير و الفهم و التفكير بالعواطف ""

- من خلال هذا التعريف نستنتج ان العالمين السابقين قد عرفا الذكاء الانفعالي على انه : "" قدرة فردية تقوم على الفهم و الادراك و تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو العاطفي و العقلي للشخص "" .

- ثم تم تعميم فكرة الذكاء الانفعالي اخيرا في عام 1995 من خلال الكتاب الاكثر مبيعا ل : "" دانيال غولمان "" بعنوان " الذكاء الانفعالي " " كيف تحول انفعالاتك الى ذكاء " و يعتمد نموذج " غولمان " على مزيج من المهارات الانفعالية و القدرات المعرفية و السمات الشخصية " و يعرفه على انه : "" مجموعة من الصفات الانسانية التي تساهم في اداء الفرد في العمل و الحياة ، و التي يمكن تطويرها "" .

و تغطي هذه المهارات المحددة خمسة مجالات متميزة من الكفاءة :

- الوعي الذاتي أو معرفة الانفعالات : و بعبارة أخرى القدرة على تحديد انفعالات الفرد بطريقة تسمح بادراك المشاعر و التداعيات وبالتالي ضمان حسن السلوك في الحياة . .
- الضبط الذاتي : اي القدرة على تكييف المشاعر مع كل موقف.
- التحفيز الذاتي : هو معرفة كيفية توجيه مشاعر الفرد و التحكم فيها من أجل ضمان التركيز سيسمح بتوجيه المشاعر و هذا بتحقيق الرغبات بفضل سيولة الانفعالات .
- الالفة أو ادراك مشاعر الاخرين : و هي ضبط النفس حيث يعتبر التعاطف فن الاهتمام
- ادارة العلاقات .

-وفي 2004 تم تعريفه مرة أخرى بأنه : " مجموعة من القدرات مثل التمكن و تشجيع الذات ، و الاصرار رغم الاحباطات ، و التحكم في الاندفاع ، و تأجيل الاشباع ، و التحكم في المزاج الشخصي ، و عدم السماح للاكتئاب بتشويش التفكير ، و تقمص مشاعر الاخرين و الامل ( غولمان دانيل ، 2004 ، 7 ) .

- و من تعريف " غولمان " نستنتج ان : " الذكاء الانفعالي هو عبارة عن ذكاء مختلط متكون من مهارات و قدرات و سمات شخصية تؤدي الى تنظيم و تطوير النمو الانفعالي الذي يساعد الفرد في حياته العملية و الشخصية "

- اما " بار-اون " فقد عرف الذكاء الانفعالي بأنه : " مجموعة من المهارات ، و الكفاءات الشخصية و الوجدانية ، و الاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع متطلبات البيئة و الضغوط " . ( بار-اون ، 1997 ، 14 )

- اذن من خلال تعريف " بار-اون " للذكاء الانفعالي نستنتج : " انه مجموعة من المهارات و المسيرات العاطفية و الاجتماعية المترابطة التي تحدد مدى فعالية الفرد في التعرف على نفسه و التعبير عنها ، وفهم الاخرين و التصرف معهم للتاقلم مع المتطلبات اليومية ، حيث تسمح مكونات الاداء الانفعالي للأفراد بالشعور بالمشاعر الايجابية و التعبير عنها ، و التأكيد على العوامل الغير معرفية مثل : التحفيز و السمات الشخصية " .

- وبناءا على ماسبق من التعريفات فقد توقف الباحثين على اتجاهين اساسين للدكاء للانفعالي ، اولهما يروا بانه : " مجموعة من القدرات العقلية لبناء استجابات ايجابية و ادراك انفعالات الاخرين و قبولها " مثل ماير و سالوفي و ترونديك و سولواي و كارتريث و الاحمدي " و ثانيهما يذهبون الى اعتبار الذكاء الانفعالي على انه : " مجموعة من المهارات و الكفاءات الشخصية و الوجدانية و الاجتماعية ذات الصلة بسمات الشخصية مثل : " غولمان و بار-اون ، و زي و شاكيل "

- ومن خلال التمعن في جل التعاريف السابقة ، نعرف الذكاء الانفعالي في هذه الدراسة على انه : " قدرة الفرد على التعرف على انفعالاته الذاتية سواء الايجابية منها او السلبية و فهمها و الانتباه و الادراك الجيد لها و بالتالي تمكنه من التحكم فيها وتوجيهها نحو تحقيق النمو والرفق و التطور الشخصي و ذلك باستخدام مختلف المهارات و القدرات المعرفية و الكفاءات المرتبطة بسمات الشخصية و هذا مايساعده على فهم مشاعر الاخرين و انفعالاتهم و القدرة على ابداء المشاركة الوجدانية و الالفة لتحقيق تفاعليجابي لبلوغ علاقات اجتماعية جيدة و ناجحة خصوصا في مجال علم النفس .



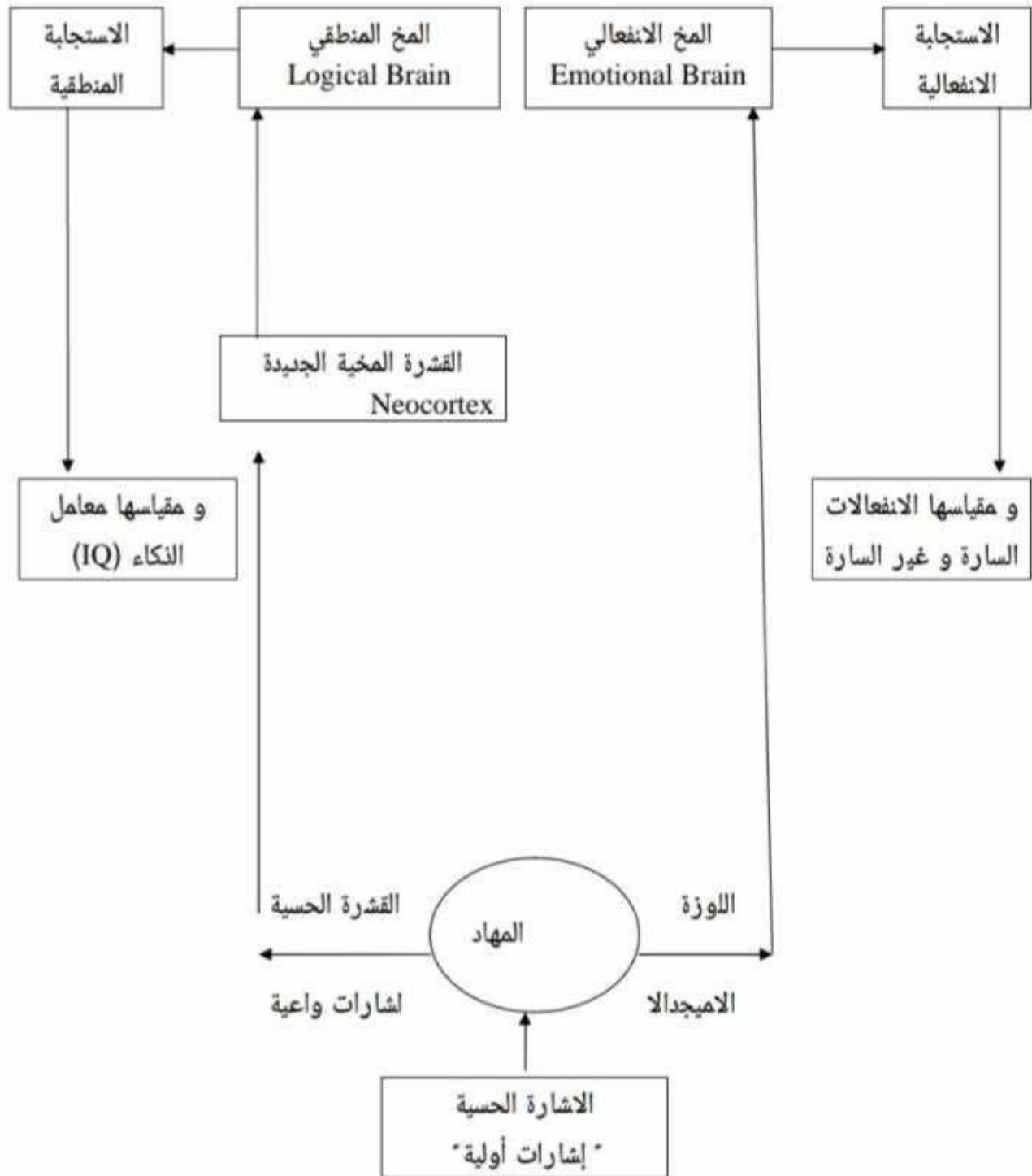
3 - الانفعالات :

الواقع ان كل الانفعالات في جوهرها هي دوافع لافعالنا ... هي الخطط الفورية للتعامل مع الحياة التي غرسها التطور في كياننا الانساني ، و اصل كلمة انفعال جاء من الفعل اللاتيني " يتحرك " بالاضافة الى البادئة و التي تعني التحرك بعيدا ، في اشارة الى ان كل انفعال يتضمن نزوعا للقيام بفعل ما ، هذه الانفعالات التي تقود الى الافعال ، نراها بوضوح اكثر عندما نشاهد الحيوانات او الاطفال ، وغالبا مانجد خروجنا عن المألوف في الافعال لمن بلغوا سن الرشد و التحضر في المملكة الحيوانية ، عندما تنفصل العواطف عن رد الفعل الظاهري .

-يلعب كل انفعال في سجلنا العاطفي دورا فريدا ، كما توضحها البصمات البيولوجية المتميزة ، و قد تمكن اليوم الباحثون بالوسائل العلمية الجديدة المتقدمة رؤية الجسم و المخ من الداخل بدقة ، و اكتشاف المزيد من التفاصيل الكيفية الفيسيولوجية التي تجهز بها العاطفة الجسم بمختلف انواع الاستجابات و على سبيل المثال :

-في حالة الغضب : يتدفق الدم الى اليدين ليجعلهما قادرتين بصورة اسهل على القبض على السلاح او ضرب عدويعمل عنيف

-و في حالة الخوف : يندفع الدم الى اكبر العضلات حجما : مثل عضلات الساقين ، فيسهل الهرب ، و يصبح الوجه ابيض اللون شاحبا لان الدم يهرب منه ... و يشعر الخائف بان دمه يجري باردا في عروقه ، و يتجمد الجسم في الوقت نفسه و لو للحظة واحدة ، ربما ليسمح له بوقت يستطيع فيه تقدير ما اذا كان الاختفاء هو رد الفعل الافضل ، و تثير دوائر المخ الكهربائية مراكز الانفعالات في الدماغ ، فتبعث فيضا من الهرمونات التي تجعل الجسم في حالة يقظة تامة تسمح له بان يكون على حافة الاستعداد للقيام بفعل ما ، و تركيز انتباهه على الخطر المائل امامه حيث يختار الاستجابة المناسبة للقيام بها . و من بين التغيرات البيولوجية الاساسية في الاحساس بالسعادة حدوث نشاط متزايد في مركز بالمخ يشبط المشاعر السلبية ، مع تنمية الطاقة المتزايدة المتاحة في هذا المركز ، فضلا عن تهدئة كل مايولد افكارا مؤرقة و لا يحدث مع هذه التغيرات تحول فيسيولوجي خاص يحول دون الهدوء الذي يجعل الجسم يشفى سريعا من الاثارة البيولوجية الناتجة عن الانفعالات المزعجة ، و هذه الحالة تحقق للجسم راحة عامة و استعداد و حماسة للقيام باي مهمة ، و بدل اي جهد لتحقيق اهداف عظيمة و متنوعة .



شكل 01 : يوضح المنظور الفيزيولوجي للمخ الانفعالي و المخ المنطقي.

( سالي علي حسن ، 36 ) .

## 4 - الدماغ العاطفي :

العواطف هي حوافز للعمل ، انها تسمح لنا بالتغلب على تحديات الحياة و المواقف المهمة جدا بحيث لا يمكن للعقل وحده التعامل معها ، عندما يتعلق الامر باتخاذ القرارات و الاجراءات ، فان الحدس مهم بنفس القدر ، ان لم يكن اكثر من التفكير ، و يؤكد علماء الاحياء الاجتماعية على اولوية القلب على العقل . في التراث النفسي ، تسجل ردود الفعل التلقائية ، مثل الخوف في نظامنا العصبي لانها سمحت للجنس البشري بالبقاء و على الرغم من القيود الاجتماعية ، فان العواطف كثيرا ماتهيمن على العقل ، فقطظ عند البالغين المتحضرين ، يتم قطع هذه المشاعر عن ردود الفعل التي ينبغي ان تثيرها ، سيتم ربط الوعي بالمشاعر بتنشيط القشرة المخية الحديثة خاصة منطقة اللغة مما يجعل من الممكن تحديد و تسمية المشاعر المثارة ، يعتقد الدكتور " سيفينوس " انه بالنسبة للاشخاص ذوي " الاليكسيثيميا " غير قادرين على التمييز بين عواطفهم ، قد يكون هناك انفصال بين الجهاز الحوفي و القشرة المخية الحديثة خاصة مراكز الكلام التي تصبح غير قادرة على التمييز بين العواطف و بالتالي تسميتها ، كل عاطفة الغضب ، الخوف ، السعادة ، الحب ، المفاجأة ، الاشمئزاز ، الحزن . تلعب دورا و تهيب الجسم لنوع معين من ردود الفعل بفضل افرازات الهرمونات المختلفة ، على سبيل المثال يتم اطلاق الكاتيكولامينات الغضبية رد فعل المصع ، الجهاز الحوفي الذي يؤدي الى عمل فوري و قوي و لكن اللوزة ترسل عبر فرع قشر الكظر موجة تهيبى نغمة خلفية اكثر ديمومة ، و يكون الدماغ العاطفي في حالة تاهب ، و بالتالي فان هذه الاثارة تقلل من عتبة التسامح ، هكذا تجد توترات الحياة اليومية ارضية مناسبة لاثارة الغضب ، عندما تستحوذ العواطف على السلطة ، فانها تؤدي الى افعال طائشة افعال متهورة : عنف ، غضب ، ضحك ... الخ ، يتولى المركز الحوفي السيطرة على الدماغ على حساب القشرة المخية الحديثة ( الدماغ المفكر ) ، اصل هذا الاختراق العصبي موجود في اللوزة الدماغية ( غدة بحجم دقيقة في وسط الدماغ الحوفي ) مقر الذاكرة العاطفية ، و يسيطر على جميع العواطف ، كان طبيب الاعصاب الامريكي : " جوزيف-ليدوكس " اول من سلط الضوء على كيفية تحديد اللوزة الدماغية لردود افعالنا قبل ان تتخذ القشرة المخية الحديثة قرارا ، مما يجعلنا نغرق في العقلانية ، تسمح شبكتها الكبيرة من الاتصالات العصبية في حالة الطوارئ بالسيطرة على معظم الدماغ ، بما في ذلك العقل العقلاني و يمكن ان تتشكل دونادنى تدخل من الوعي ، يتم اثاره المشاعر الخام حتى قبل ان يظهر الفكر نفسه ، تخزن اللوزة الدماغية ذخيرة كاملة من الذكريات دون ان

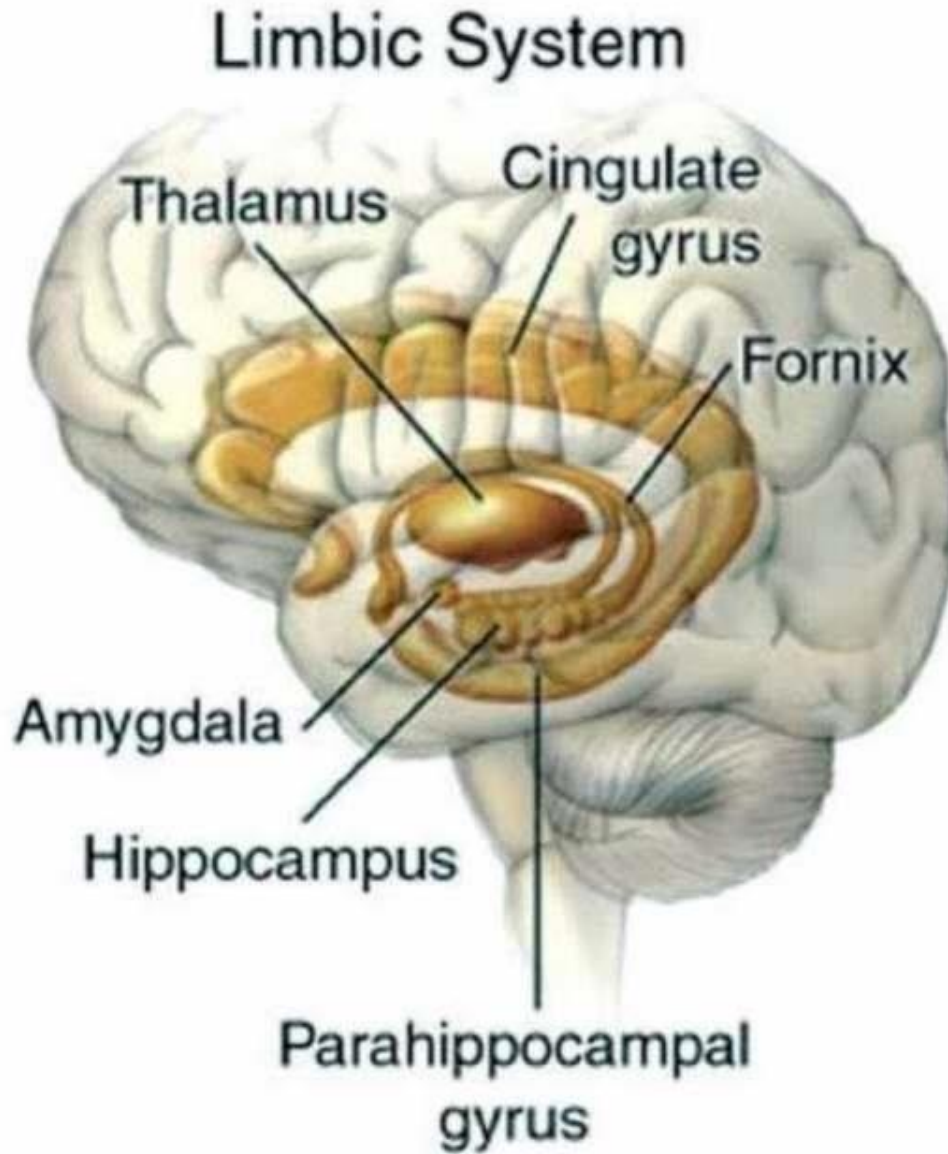
ندرك ذلك ، اذا احتفظت اللوزة بالنكهة العاطفية ، الحصين من جانبه يسجل و يجد معنى في التصورات ، فهو ذاكرة السياق و الاحداث يسمح لك بالتمييز بين الدب البري و الدب الذاهب الى حديقة الحيوان ، و من عيوبه ان اللوزة الدماغية تستمر عن طريق الارتباطات بين الاحداث الماضية و الحالية في عالمنا الاجتماعي المتغير و غالبا ماتكون الاشارة المرسله قديمة و تصل للوزة بسرعة الى مرحلة النضج في دماغ الطفل ، و لهذا السبب تظل طبيعة العلاقة بين الطفل الصغير مطبوعة بعمق في شكل توجيه الرسوم البيانية ، و هذا هو احد الاسباب التي تجعل انفعالاتنا متقلبة للغاية ، حدد الطبيب النفسي : " ليزلي - برادرز " من خلال الدراسات التي اجريت على الرئيسيات ، اللوزة الدماغية و ارتباطاتها بالقشرة البصرية باعتبارها الدائرة الدماغية الرئيسية المسؤولة عن التعاطف او التواصل العاطفي بين الخلايا العصبية " الاتصالات مع اللوزة الدماغية " تستجيب حصريا لتعبيرات الوجه و الايماءات ، مما يشير الى ان الدماغ مصمم للاستجابة للتعبير عن المشاعر .

-يعد التعبير عن المشاعر و التعاطف امرا بيولوجيا و اكثر المظاهر المثيرة للقلق المتمثلة في قلة التعاطف و تباطؤ معدل ضربات القلب مع تزايد الوحشية و العدوان قد يكون ذلك بسبب خلل في الخلايا العصبية ، اثناء تجربة تسجيل موجات الدماغ ، لوحظ لدى المرضى النفسيين ان اثر الموجات لا يمثل اي رد فعل على الكلمات المحملة بشحنة عاطفية قوية ، و هذا يوحي بانهيال الدوائر بين القشرة اللفظية التي تحدد الكلمات و الدماغ الحوفي الذي يربط العاطفة بالطبع لايمكن اختزال السلوك الاجرامي الى تفسير بيولوجي ، اذا اثارته اللوزة الدماغية ردود فعل اندفاعية ، فان قشرة الفص الجبهي لها دور تطبيط المشاعر حتى نتمكن من تعديل رد فعلنا حسب الظروف ، و يتم ارسال المعلومات الحسية القادمة من المهاد الى القشرة المخية الحديثة التي تسجل هذه المعلومات و تعطي معنى لها ، يتم تنسيق ردود الفعل المرتبطة بها من خلال نقطة البداية في الفص الجبهي لتخطيط تقييم افعالنا قبل تنفيذ اي اجراء ، و يكون رد الفعل القشري الحديث ابدا لانه يشغل العديد من الدوائر ، و هو اكثر انعكاسا نظرا لحقيقة ان الفكر يسبق الشعور .

-ان قشرة الفص الجبهي هي مقر الذاكرة النشيطة ، و لكن بالنظر الى الدوائر الموجودة بين هذا الجزء و المنطقة الحوفية ، يمكن للعاطفة القوية ان تخرب قدرة الفص الجبهي على الحفاظ على الذاكرة النشيطة و هذا هو السبب في ان الاضطرابات العاطفية الدائمة تلحق الضرر بالقدرات الفكرية و تمنعهم من التعلم بشكل صحيح ، قام : " انطونيو - داماسيو " طبيب الاعصاب الامريكي بدراسة كيفية تاثر سلوك المرضى

في دائرة الفص الجبهي اللوزة الدماغية ، على الرغم من ان قدراتهم الفكرية و المعرفية لم تتغير ، فخياراتهم كارثية لانهم لم يعودوا قادرين على الوصول الى معرفتهم العاطفية ، يبدو ان القلق يولد الاعتماد العقلي : يبدو ان هناك و على المستوى العصبي صلابة قشرية تؤدي الى انخفاض في قدرة الدماغ العاطفية ، ترشدنا العواطف في اختياراتنا و تعمل مع العقل العقلاني بنفس الطريقة ، حيث يلعب الدماغ المفكر دورا تنفيذيا في عواطفنا الا عندما يكون الدماغ العاطفي هو المسيطر ، يبدو ان التعاون بين الفكر و القلب و المشاعر امرا ضروريا .

-ان المشاعر الغريزية او العلامات الجسدية ترشدنا في اللحظات الحاسمة ، و هي انطباعات واضحة ذات اصل حوفي ، و يوضح الدكتور " داماسيو " ذلك من خلال حالة مريض خضع لعملية ازالة جزء من الفص الجبهي و كان يعاني من فقدان الوعي العاطفي ، لقد كان يفكر مثل الكمبيوتر ، و لم يكن قادرا على تحديد قيمة الاحتمالات المختلفة ، مما جعله غير قادر على الاختيار ، يسلط المؤلف الضوء على ان بعض الاشخاص يكونون اكثر يقظة على المستوى العاطفي و ميالين للاستبطان ، و متقلبين للانماط الرمزية و اصواتهم الداخلية ، و ذلك لاسباب عصبية مرتبطة بدور دوائر الفص الجبهي ، تسلط دراسة قام بها عالم النفس : " ريتشارد ديفيدسون " الضوء على انه في بعض الحالات يرتبط الكبت او الرفض المتفائل بزيادة النشاط في الفص الجبهي الايسر ، و هو مركز المشاعر اللطيفة و يبدو ان عدم الانفعال لدى الاشخاص يرجع الى الية عصبية تؤدي الى تباطؤ اسفل نقل المعلومة الغير سارة ، هناك مستويان من المشاعر : احدهما لاشعوري ، و الاخر واعى فعندما تصبح العاطفة واعية فان هذا يتوافق مع تسجيلها في القشرة الامامية ، و يلخص المؤلف الى انه بمعنى ما : لدينا عقلان و شكلان مختلفان من الذكاء ، ذكاء عقلاني و ذكاء عاطفي ، و الطريقة التي نستخدمها بها تحدد مسار حياتنا عندما نتمكن من التوفيق بين العقل و القلب ، يساعد تكامل الجهاز الحوفي و القشرة المخية الحديثة و اللوزة و الفصوص الجبهية على تحسين الذكاء الانفعالي و القدرات الفكرية و في هذا يحل نموذج جديد محل نموذج " ايراسموس " الذي اراد تحرير نفسه من العواطف لصالح العقل.( دانيل غولمان ، 2011 ، 4 ، 5 ) .



-شكل 02 : يوضح الجهاز الحوفي .

## 5- العلاقة بين الجانب العقلي و الجانب الانفعالي ( الانفعال و الذكاء ) :

- بالنسبة للعلاقة بين الذكاء و الانفعالات يميز بياجيه بين الكائن و موضوع الذكاء و العمل الثانوي اي استجابة الكائن لعمله الشخصي هذه الاستجابة تكون مايعرف بالمشاعر الاولية و هي تنظم العمل الاولي و تؤمن ضخ الطاقات الداخلية المجهزة ، و حسب " كلاباريد " ان المشاعر هي التي تحدد الهدف من السلوك بينما الذكاء هو الذي يؤمن له الوسائل و التقنيات ، و بقدر ماتوجه المشاعر السلوك عن طريق تحديد القيم ، بقدر ماتقدم له الطاقات الضرورية الازمة ، وهذا ماجعل الجشطات الى القول بان السلوك يفترض حقلًا اجماليًا يشمل الكائن و الموضوع ، وان دينامية هذا الحقل هي المشاعر ، فيما ان البنائية تؤمن عن طريق الادراك و الذكاء و الحركة و يؤكد " بياجيه " بان المشاعر و الذكاء لا ترتبط فقط بالحقل الحالي ، بل بكل التاريخ الماضي للشخص الفاعل و هكذا فان كل سلوك يفترض جانبًا طاقيًا او انفعاليًا و جانبًا معرفيًا ذكائيًا فالحياة العاطفية و الحياة المعرفية لا تتفصلان و ان تمايزتا ، لان كل تفاعل مع المحيط يفترض في نفس الوقت عملية تقييم عواطف ، و هكذا لا يمكن ان تقوم باي نشاط ذهني مجرد ( الرياضيات ) .

-ومن دون الشعور بالعواطف و بالمقابل لا وجود لانفعالات من دون حد ادنى من الفهم و التمييز للذكاء ( عبد الغني الديدي ، 1997 ، 19 - 20 ) .

و هذا ما يؤكد " غولمان 2004 " بانه نمثل عقليين احدهما يفكر و الاخر يشعر و هاتان الطريقتان المختلفتان في المعرفة تشكلان معا حياتنا العقلية فالعقل المنطقي يمثل طريقة الفهم التي تظهر بوضوح في الوعي و التفكير و القدرة على التأمل و التدبر و اخر هو العقل الانفعالي و غالبًا مايعمل هذان العقلان معا لتوجيهنا في الحياة ، و هناك في العادة توازن بينهما فالانفعالات تشجع و تغذي عمليات العقل المنطقي الذي بدوره ينفي و احيانا يصادر مدخلات الانفعال ، لكن يضلان شبه مستقلين فكلاهما يعكس عمل دوائر عصبية متميزة لكنها مترابطة داخل المخ و غالبًا مايتعاون هذان العقلان بشكل متقن فالانفعال مفيد للتفكير و كذلك التفكير بالنسبة للانفعال ( غولمان دانيال ، 2004 ، 36-37 )

-ويشير سالوفي و اخرون الى ان الانفعالات التي تشير الى خطر مثل : الحزن ، الخوف ، الخزي ، الشعور بالذنب تجعل تفكير الفرد اكثر تحليلية و تركيزًا و منطقية مما يساعد على تقبل الاخطاء في حل

بعض المشكلات ، اما الغضب و الفرح الشديدين من الممكن ان تولد حالة عقلية تسهم في تشتيت الانتباه عن التفاصيل اللازمة لحل الموقف المشكل ، كما ان درجة تشاؤم او تفاؤل الفرد تنعكس على تفكيره ، وتقييمه للمواقف من حوله و على تقييمه لذاته من حيث صحته او قدراته على اجتياز المواقف الصعبة كالمشكلات التي يواجهها الفرد في الحياة اليومية .

- وهذا يعني ان النظرة الحديثة للجانب الانفعالي تعترف بأهميته المتزايدة في حياة الانسان و بانه عمليات غير منفصلة عن التفكير ، بل الانفعالات و التفكير عمليتان متفاعلتان و متداخلتان و لا يمكن الفصل بينهما فالتفكير دون انفعال يصبح عقيما و الانفعال دون تفكير يصبح اعمى.

## 6 - المفاهيم المرتبطة بالذكاء الانفعالي :

لقد تنوعت و تعددت التسميات التي تناولت هذا المفهوم ، فذهب البعض الى تسميته بالذكاء الوجداني ، و اخرون اطلقوا عليه الذكاء الانفعالي ، و فريق ثالث اطلق عليه اسم الذكاء العاطفي ، و فريق رابع اطلق عليه اسم ذكاء المشاعر ، و مع هذا يعد مصطلح الذكاء الانفعالي الاكثر شيوعا مقارنة بغيره من التسميات ، نظرا لكونه يمثل الترجمة الحرفية لمفهوم : " الذكاء الانفعالي " ، و سيتم ايراد بعض التعاريف لهذه المفاهيم ، ليتجلى الفرق بينها : ( سعداوي ، 2010 ، 37 ) .

**6-1- الانفعال :** و تعني الحركة و الاثارة و اصبحت تعني احتياج او اضطراب ، ثم اصبحت تشير الى المشاعر الحشوية القوية .... مما يعني هذا تعارضها مع معيار منطقية الافكار ، و القصدية و القابلية للسيطرة ، و هكذا تبدو الانفعالات محكومة بالميكانيزمات المسؤولة عن الضبط البيولوجي ، و على النقيض فان التفكير ارادي متعلم ، قابل للضبط و معتمد على الرموز و المفاهيم الثقافية ( بن جامع ، 2010 ، 22 )

**6-2- المشاعر :** عرف المعجم الوسيط الشعور بانه الاحساس و الادراك بلا دليل ، و يطلق عليها علماء النفس بانها العلم بما في النفس و بما في البيئة ، و على مايشتمل عليه العقل من ادراكات ووجدانات و نزاعات .

3-6- الوجدان : الوجدان في علم النفس كما عرفه الجماس ( 1993 ) هو الجانب الشعوري الذاتي الاستنباطي للحياة الانفعالية ، فهو شعور الشخص الذاتي اثناء السرور او الحزن مثلا ... اي ادراك الانفعالات ( سبعة ، 2005 ، 29 ) .

4-6- العاطفة : يعرفها " منصور و الشرقاوي 1989 " : " بانها استعداد وجداني مركب ، و تنظيم مكتسب لبعض الانفعالات نحو مواقف معينة ، تدفع صاحبها للقيام بسلوك خاص ، بمعنى انه اذا تجمعت عدة انفعالات حول موضوع واحد ، فانه ينتج عن ذلك عاطفة معينة تدفع صاحبها للقيام بسلوك خاص بها اتجاه الموضوع .

-كما تعرف في علم النفس بانها : " اتجاه نفسي سلبي او ايجابي مشحون بانفعالات قوية اي انها مجموعة من الانفعالات السارة او الغير السارة المركزة حول شئ ما ، او شخص معين ( حسن ، 2011 ، 89 ) .  
و لعل الفرق بين هذه المفاهيم يكمن في ان : الانفعال يدل على ادنى المراحل التي تتميز عادة بالاثارة العامة الغير محدودة ، و تكون عادة موقوتة باستمرار الموقف المثير لها سواء كان داخليا او خارجيا ، اما المشاعر فتشير الى الجانب الحسي للخبرة الانفعالية كالشعور بالراحة ، و بذلك يمكن اعتبارها المكون الحسي للانفعال ، و يدل الوجدان على قدرة الفرد على التعرف على انفعالاته و ادراكها كما هي ، و اما العاطفة فهي استعداد انفعالي مركب ، و تنظيم مكتسب ثابت نسبيا لبعض الانفعالات الموجهة نحو موقف ، او موضوع معين كعاطفة الحب .

## 7- نشأة و تطور الذكاء الانفعالي :

لم يكن توظيف الانفعالات في مجالات السلوك وليد التسعينات من القرن الماضي كما سبق و ان اشير، ولكنه عملية رافقت مسيرة الانسان من فجر تاريخ اهتمامه باستغلال امكاناته البشرية .  
ان دراسة علي حسن 2007 و التي اشارت الى مراجعة التراث الأدبي المتعلق بالعاطفة في علاقتها بالسلوك الانساني يحيلنا الى أعمال كثيرة تواجد ظهورها منذ أكثر من قرنين من الزمن استهدفت الدور الذي يؤديه الانفعال في توجيه وقيادة السلوك ، و هذا بطبيعة الحال أمر قد يذهب بنا بعيدا ، و يعيد الذاكرة إلى ما كان

يقوم به القادة من عمليات للإستفادة من العواطف و الإنفعالات على الوطن ، الدين ، العرق ..... الخ و استثمار الطاقة الوجدانية في تسيير شؤون العامة و الخاصة لمجتمعاتهم ، و هذا التصور التاريخي لتطور الاهتمام بالدكاء الانفعالي ذهب في سياقه الكثير من الباحثين .

فالدارس للادبيات الطبية و النفسية الممتدة إلى 4500 سنة يجد أن إمبراطورالصين الصغير " هوانغ تي " قد نوه لدور الاحباط في تشكيل الأمراض العضوية و عليه أكد على ضرورة التعرف على رغبات الناس و أفكارهم و متابعتها .

اما الفكر اليوناني فقد أسهب في البحث و التمعن في هذه الجدلية ( الجسد و الروح ) و لعل أبو قراط أبو الطب ( 394-377ق.م ) فقد طالب الأطباء بأن يلموا بكليات الأمور حتى يستطيعوا أن يحققوا الشفاء لمرضاهم .

-أما ارسطو (394-322 ق-م ) فقد اعتبر الروح و الجسد مفهومين لشئ واحد لا يمكن الفصل بينهما و بذلك فالانفعالات ( الغضب ، الفرح .....الخ ) هي محصلة تلازمية عن المركب التفاعلي للنفس و الجسم ، فالانفعال الناجم في النفس يحدث تعبيراً واضحاً في الجسم .

-كما أن الفكر الإسلامي كانت له إسهامات بارزة في هذا المجال فقد أشار ابن عيسى المجوسي 994 م في كتابه - كامل الصناعة الطبية - : " أن الأمراض النفسية كالغم ، الهم ، تغير مزاج البدن و تؤدي إلى إنهاكه " .

-وفي كتاب ابن سينا ( 960 - 1037 ) - الاصل و العودة - حيث أنه كانت مريضة في بلاط الملك اذ كانت منحنية للأسفل ترفع الأكواب و الأطباق فأصيبت بروماتيزم في المفاصل و صارت غير قادرة على أن تأخذ الوضع الطبيعي و لم يستطيعوا حيالها أطباء البلاط شيئاً فعمدوا إلى العلاج النفسي و قد اعتبر - ابن سينا - إنفعال الخجل هو أحد الأسباب ، فبدأ في رفع ملابسها بادئاً بالبرقع فالخمار ، وهكذا فانتج ذلك وهجا من الحرارة اوقفت المزاج الروماتيزي فوقفت المريضة معتدلة كاملة.

أما في العصور الوسطى فقد ركزوا على دراسة الروح و معرفة استدلالها كونها الأساسي في كل الأمراض الجسدية و العقلية ، كما بين " الوترتين " : ( أن أساس الأمراض الجسدية هي الأفكار التخيلية أو أنها نتاج تكدر و ضيق الروح فيشاركها الجسد في ذلك ) ، أما زعيم الفلسفة الحديثة و علم النفس

الفيزيولوجي ديكارث (1596 - 1650) فيعتبر الانسان محصلة تفاعل بين النفس و الجسد يقول : " النفس و الجسم جوهران متمايزان متضادان فالنفس ( الروح ) هي جوهر مستقر و ثابت أما الجسد فهو ممتد و خاضع لكل العمليات الميكانيكية المختلفة " .

اما إحسان عيسى 1980 - يضيف قائلاً : " إن طبيعتي تعلمني أنني حالا في جسمي حلول النوتي لكنني متحد به اتحادا جوهريا يكون كلا واحدا ، بحيث لو جرح جسمي فلن أقتصر على إدراك الجرح بالفعل و لكنني أنتبه للألم " . و يضيف مفسرا بأن : " سائر الإنفعالات هي ناشئة من اتحاد النفس و الجسم و اختلاطهما " .

-ومن جدة اخرى يرى " ماير " ان اصل الذكاء الانفعالي يعود الى القرن الثامن عشر -18- و كان من المعروف لدى علماء النفس ان العقل الانساني يتكون من ثلاثة اقسام :

-قسم المعرفة : و يتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر و التفكير ، و اصدار الاحكام .

- قسم العاطفة : و يتضمن الانفعالات ، المشاعر المزاج ، و عملية التقييم .

- قسم الدوافع : و يتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا و حياتنا السلوكية .

- كما يعتقد ماير ان الذكاء الانفعالي في تطوره مر بخمس مراحل :

-المرحلة الاولى : تمتد من 1900 - 1969 : و فيها تناولت الدراسات النفسية الذكاء و الانفعالات كمواضيع ضيقة و منفصلة .

-المرحلة الثانية : تمتد من 1970 - 1989 : و فيها ركز علماء النفس في دراساتهم حول التأثير المتبادل بين الانفعالات و التفكير .

-المرحلة الثالثة : تمتد من 1900 - 1993 : حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء في العديد من الدراسات و المقالات العلمية .

-المرحلة الرابعة : تمتد من 1994 - 1997 : و تميزت هذه الفترة بانتشار مفهوم الذكاء الانفعالي على يد " دانيال غولمان " من خلال كتابه الذي صدر عام 1995 بعنوان العمل بالذكاء الانفعالي .

- المرحلة الخامسة : تمتد من 1998 الى الان حيث تميزت بتمحيص و غرابة مفهوم الذكاء الانفعالي من خلال الكتابات و الدراسات المتعلقة بطبيعته و مكوناته و كيفية قياسه .

( بن عمور جميلة ، 2017 ، 54 ، 55 )

## 8- الاسس النظرية للذكاء الانفعالي :

من الطبيعي ان تنطلق الدراسات العلمية من اسس علمية نظرية و تجريبية ، فالذكاء الانفعالي ليس مفهوما نظريا فقط بل له عدة جوانب و يمكن عرض هذه الاسس كمايلي :

### 1 - 8 - الاسس الفسيولوجية للذكاء الانفعالي :

-ان الانسان عبارة عن نظام متكامل متفاعل مع منظومات متعددة يؤثر كل منها على الاخر ، و كل دراسة لا تعتمد هذا المنحى فان رؤيتها للمشكلة تعد مجزئة و ناقصة ، و يتكون الجهاز العصبي المنظم للمشاعر و الانفعالات م

-التكوين الشبكي : و يلعب دورا مهما في ظهور اي من عمليتي الكف و الاستثارة ، فيقوم بانذار و تنبيه القشرة المخية بالمعلومات الحسية الهامة ، و من خلال الجهاز العصبي المركزي يتم ترشيح و تمييز اهمية البيانات المتعلقة بالاحداث المستثيرة للانفعال المحتمل .

الجهاز الطرفي : يعتبر من اهم اجزاء المخ المرتبط بالانفعالات و ذات تاثير هام على السلوك الانفعالي ، لارتباطه مباشرة بالوظائف الحشوية عن طريق الهيبيوثلاموس ( ماتحت المهاد ) و ينقسم الى :

- قرن امون : و هو جزء من المخ يقوم بدور مهم في الذاكرة كتسجيل و فهم للمدركات الحسية ، و تخزين الذكريات بنوعها القريبة و الطويلة ، و يعطي اشارات استرخائية للهيبيوثلاموس فيثبط السلوكيات الانفعالية مثلا في حالة الغضب . (صادق عبده حسن علي ، 2015-2016 ، 29 )

اللوزة : تعد مركز التحكم العاطفي و مخزن للانفعالات و الطاقة المحركة للسلوك الانساني ، و يعتبر عمل اللوزة و تفاعلها مع القشرة الجديدة لب الذكاء الانفعالي (غولمان ، 2004 ، 49 ) و هي المسؤولة عن معالجة الجانب الانفعالي من السلوك و كذا الذاكرة ، و تتصل بمعظم مناطق المخ ، و الذي يقوم

بفحص المثيرات التي تتعرض لها و مقارنتها بالخبرات الماضية فاذا كانت مؤلمة فانها تثير انفعال الغضب ، و تدق ناقوس الخطر و تحرك السلوك للمواجهة .

-الثلاموس ( المهاد ) : يقوم بتمييز بعض الاحساسات ، وهو المحطة التي تصل اليها الاحساسات الواردة من الجسم ، و تخرج منه الاشارات العصبية عبر مجموعة من التوصيلات و المسارات الى القشرة المخية حيث يتم ادراك هذه الاحساسات ، و هو على اتصال مباشر باللوزة .

-الهيپوثلاموس : يراقب اجهزة الجسم التي تنظم الوظائف فهو يخبر المخ بما حدث داخل الجسم ، و يقوم الهيپوثلاموس بتنشيط استجابة المواجهة او الهرب و ذلك باستثارة جهاز الغدد الصماء عن طريق الغدة النخامية ( السمدوني ، 2007 ، 66 ) .

## 2 - 8 - الاسس النيورولوجية للدكاء الانفعالي :

- ان فهم الاسس النيورولوجي للدكاء الانفعالي له اهمية كبرى ، حيث انه يساعد الافراد على فهم كيف يتعلمون الذكاء الانفعالي جيدا و ينمون مواطن القوة لديهم و يزيدون من معدل ذكائهم الانفعالي ، و قد افترض " غولمان ان كل مكون من مكونات الذكاء الانفعالي تم اشتقاقه من ميكانيزمات عصبية معينة و هذا يوضح ان هذه المكونات مشتقة من مجالات معرفية صرفية ، فالمخ يزن حوال ثلاثة ارباط و يتمركز فوق قمة الحبل الشوكي و يحتوي على خلايا و سوائل عصبية ، و هو العضو الذي يسيطر على كل الجسم ، فالمخ عبارة عن مجموعة من الخلايا العصبية النيورونات و انه من الخطا تصور المخ كمجموعة من الاجزاء المنفصلة لكل منها وظيفته الخاصة ، و اشار ريتشارد ثومبسون ان القدرات و العمليات السلوكية المعقدة و كذلك الوعي لاتوجد في اجزاء معينة من الانسجة العصبية ، بل انها النتيجة النهائية للانشطة المترابطة للمخ الانساني الالة الاكثر تعقيدا في الكون و الالة الوحيدة فيما يبدو التي حاولت دائما ان تفهم نفسها .

-ولكي تفهم المنظومة الوجدانية في المخ الانساني لابد من فهم الجانبين الاساسيين في المنظومة :

-الببيئيدات : وهي الجزيئات التي تنقل المعلومات الانفعالية .

- منظمات الانفعال : و هي اجزاء الجسم و المخ التي تستشير و تنظم الانفعالات

### 3 - 8 - الاسس النفسية الاجتماعية و التربوية للذكاء الانفعالي :

يعد كل من الذكاء الشخصي و الذكاء الاجتماعي المنبع الاساسي للذكاء الانفعالي الذي يعيتر قدرة غير عقلية تتجلى في ادراك الانفعال الذاتي ، و انفعال الاخرين ، و هو ما يترتب عليه فهم الادراكات المصاحبة لاحساس معين كالاحاسيس المصاحبة لانفعال الفرح او الحزن مثلا ، فالفرد يفهم معاني المشاعر بناء على ادراكها ، وادراك الاحاسيس المصاحبة لها ، و بالتالي يستطيع ادارة انفعالاته و انفعالات الاخرين ، و هو ما يؤكد الاساس النفسي و الاجتماعي للذكاء الانفعالي

و بالنسبة للتربية فقد بدا التعاون بينها و بين علم النفس على ايدي مربيين من امثال روسو ، بستالوثري ، و فروبال ، و الذين اعتمدوا فكرا حديثا في فهم الطفل و احترام شخصيته ، و التعرف على ميوله و استعداداته ، و تفهم انعكاس ذكائه و انفعالاته على سلوكه ، ليصبح المتعلم محور العملية التربوية في المنزل و المدرسة و المجتمع .

و يؤكد سكينر على ان السلوك الظاهري الذي يمكن ملاحظته بموضوعية هو ما يمكن دراسته بدقة علمية متناهية، و يقتصر دور العواطف في مثل تلك الرؤى على تعكير صفو الحياة العقلانية ، و يشير ازراد 1971 الى ان المعلومات التي تقدم عن الانفعال هي المفتاح لفهم الترابطات بين الانفعال و المعرفة ، فيحتوي مكون الوعي بالانفعال على المعلومات و لكنها تكون معلومات غير معرفة ( صادق عبده حسن علي ، 2015-2016 ، 31 ) .

### 9 - السمات العامة للذكاء الانفعالي :

-ان التعبير عن المشاعر و تنمية الذكاء الانفعالي اللذين كانا يعتبران لا اهمية لهما حتى الثلاثينات من القرن الماضي ، اصبحا الان من اهم العناصر التي تسهم في نجاح عمل القادة بشكل عام ، و من منطلق النظرة التكاملية للانسان بين ماهو عقلي و وجداني ، اننا بحاجة ماسة الى اكتساب مهارات تتحول الى سلوكيات في مختلف جوانب الحياة و خاصة العملية منها ، و يمكن استخلاص بعض السمات العامة لذوي الذكاء الوجداني المرتفع و المنخفض فيما يلي :

1 - 9 - سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع :

و يرى كوبر وصواف 1997 : " ان ذوي القدرات العالية من الذكاء الانفعالي هم اكثر نجاحا في حياتهم و يؤسسون علاقات شخصية قوية و يمتلكون مهارات قيادية فعالة ، و يمتازون بالنجاح المهني اكثر من نظراتهم ذوي القدرات المنخفضة.

ان الفرد المتميز بذكاء انفعالي مرتفع يتصف بمايلي :

- يظهر مشاعره بوضوح و بشكل مباشر .
- لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره .
- قادر على قراءة الاتصال الغير اللفظي .
- مشاعره متوازنة مع الحق و المنطق و الواقع .
- معتمد على نفسه مستقل .
- لديهم قدرة عالية على التكيف و ادارة الضغوط .
- يتكلم عن مشاعره بارتياح .
- يهتم بمشاعر الاخرين .
- مرن و قوي بشكل عاطفي .
- لا يتطبع بالفشل .
- يشعر بالتفاؤل الواقعي .
- ( علاء عبد الرحمان ، 2009 ، 47 ) .
- لديهم قدرة عالية على التكيف و ادارة الضغوط .
- يتمتعون بدرجة منخفضة من الاكتئاب و القلق .
- انهم اكثر مرونة و انفتاحا و تقمصا تجاه الاخرين .
- لديهم احساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية .
- لديهم القدرة على التحكم بالذات و التعبير المناسب عن المشاعر .
- لديهم القدرة على التفاؤل و الوعي بالذات .
- لديهم القدرة على حل المشكلات بشكل و هادئ .
- لديهم القدرة على التخطيط و تحديد الاهداف و المثابرة في اداء الاعمال .

- لديهم القدرة على بناء روابط الثقة مع الاخرين .
  - لديهم قدر كبير من التركيز و التفكير .
  - لديهم القدرة على السيطرة على الانفعالات و كبح جماح الغضب .
  - لديهم القدرة على اظهار التعاطف مع الاخرين و تحليل انفعالاتهم .
  - لديهم القدرة على توقع النتائج المترتبة عن السلوك .
  - لديهم قدرة تاكيد الذات .
  - لديهم القدرة على التعاون و التفاعل مع الاخرين .
- (يوسف ، 2010 ، 32 )

## 2 - 9 - سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض :

لقد شارك كياروكي ان الافراد الذين لديهم ذكاء انفعالي منخفض ليس لديهم القدرة على مواجهة الاحداث الضاغطة و يشعرون بالياس و الاكتئاب او الاحباط و تدنى مستوى انتاجهم ، اي لايتكيفون مع احداث الحياة الضاغطة وتكون الاستجابة الشعور بالياس و الاكتئاب و نتائج حياتية سلبية ( السيد ابراهيم السمدوني ، مرجع سابق ، 47 ) .

و يمكن تلخيص صفات الفرد المتميز بذكاء انفعالي منخفض بمايلي :

- لايتحمل مسؤولية مشاعره .
- يلقي بالذنب على الاخرين في المشكلات التي يقع فيها .
- يبالغ او يقلل من مشاعره .
- تنقصه الاستقامة و الاحساس بالضمير .
- غير مريح لكل من حوله .
- عديم الاحساس بمشاعره .
- غير متعاطف مع الاخرين .
- لا يضع مشاعر الاخرين في اعتباره قبل ان يتصرف بتصرف ما .
- غير واثق بنفسه و يجد صعوبة للاعتراف باخطائه او التعبير عن الندم .
- متشائم باستمرار و بشكل يلفت النظر لدرجة انه يلغي بهجة الاخرين .

-يمتلك باستمرار الشعور بخيبة الامل و النقص و الاحباط .

-يتجنب العلاقات مع الاخرين ، و يسعى لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الاليفة او النباتات او الكائنات الخيالية .

-لديه القدرة على التحدث بالتفصيل عن الاحداث الحالية لكنه لا يمتلك القدرة ليخبر عن احساسه و ماعره بهذا الموضوع

## 10- اهمية الذكاء الانفعالي :

- تتضح اهمية الذكاء الانفعالي في تحقيق التواصل مع الاخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم كما يساعد الذكاء الانفعالي الافراد على الابتكار ، الحب ، المسؤولية ، الاهتمام بالآخرين بالاضافة الى تكوين افضل الصداقات و العلاقات الاجتماعية ، كما انه توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي و التوجه نحو الاهداف و الرضا عن الحياة ، و هذا ما اثبتته دراسة " رايف " كما يعتبر مصدرا للمعلومات و ذا اهمية في صنع القرار ، و يساعد على تنظيم المشاعر و التحكم فيها و يعد مؤشرا للصحة النفسية و الجسمية للفرد ، و يعتبر مصدرا للتواصل مع الاخرين من خلال تعبيرات الوجه و المهارات الانفعالية و ما تحمله من مشاعر متبادلة بين الافراد.

-لم يلق موقع الشعور و العواطف اهتماما كبيرا في الفترات السابقة ، و لكن في العصر الحالي الذي تفككت فيه بنيات المجتمع بصورة متسارعة ، و تنتشر فيه عدة ظواهر كالعنف و المشكلات العاطفية و الانفعالية المختلفة ، و في ظل الدراسات و الابحاث المتعلقة بعواطف الانسان و الدراسات المتعلقة بالذماغ و اليات علمية في ظل التكنولوجيا الحديثة ، و التي اصبح بفضلها من الممكن رؤية كيف تعمل الخلايا المعقدة في اللحظات التي يفكر فيها الفرد او يشعر او يتخيل ، كان لابد من التوجه بالناحية الانفعالية للانسان . لقد اثبتت الدراسات التي تناولت هذا المفهوم ان التخلص من الانفعالات و المواقف الضاغطة من خلال الافصاح عنها و عدم كبتها يقلل من اثار بعض الامراض كالاورام السرطانية ، فمن بين الصفات المشتركة لمرضى السرطان انهم يعمدون على كبت عواطفهم و انفعالاتهم ، و قد تبين ان الذكاء الانفعالي يساعد في التخفيف من حدة الكثير من العواطف الحبيسة عند الافراد حيث يعمل على تنظيف الذماغ من الشوائب التي تولدها تلك العواطف .

- وتظهر أهمية الذكاء الانفعالي في المجال النفسي من خلال الأبحاث التي أجريت على الدماغ ، والتي تشير إلى أن الصحة العاطفية و الانفعالية أساسية و مهمة للسلامة النفسية و هي أهم عنصر للنجاح في مجالات الحياة المختلفة ، و لقد ثبت أن الذكاء الانفعالي متنبئ جيد للنجاح في المستقبل أكثر من الوسائل التقليدية ، كالمعامل التراكمي ، معامل الذكاء و درجات الاختبارات المعيارية ، من هنا جاء الاهتمام بالذكاء الانفعالي من طرف الشركات الكبرى و الجامعات و المدارس في جميع دول العالم ، حيث أكد " غولمان دانيال ، 1995 " أن الأشخاص المتفوقين لديهم سمات وجدانية تؤهلهم إلى ذلك و التي تتضح في وجوههم (بن عمر جميلة ، 2017 ، 45-46 ) .

### 11- الذكاء الانفعالي في المجال المهني :

يلعب الذكاء الانفعالي دورا هاما في الحياة العملية ، فهو أحد العناصر الهامة للتنبؤ في مكان العمل ، فهو مفتاح النجاح في الحياة المهنية ، إذ يسهم الذكاء الأكاديمي أسهاما قليلا في التعامل مع الحياة الانفعالية للفرد مقارنة بالذكاء الانفعالي ، و يرى " ماير و سالوفي و كارسو ، 2000 " أن بعض الأفراد مرتفعي الذكاء الأكاديمي قد يعملون مرؤوسين لدى الأفراد الأقل منهم ذكاء .

- وأشار " براون ، 1997 " حسب ماورد أن النجاح في العمل يرجع إلى العامل ، حيث أجرى دراسة على 371 عاملا للتعرف على أسباب النجاح في العمل لدى العاملين في مختلف المؤسسات ، و توصلت دراسته إلى أن مفاتيح النجاح في العمل أو التوافق المهني ، و قد أشار إلى أن هناك فائدة كبرى للذكاء الانفعالي فيما يخص المجال المهني و التي استخلصها كل من : " غولمان ، غاردنر ، غرافز ، ناوسوم " من دراساتهم و تتمثل في :

- يساهم في التنبؤ بالنجاح المهني ، و يعد مؤشرا فعالا للانداء الناجح .

-يزيد من فعالية انتقاء الأفراد للوظائف .

- له تأثير واضح على العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل و يضمن النجاح في العلاقات المهنية .

يعد الذكاء الانفعالي أحد المفاهيم الهامة في علم النفس الايجابي ، و يعتبر من المفاهيم الحديثة في علم النفس التي لاقت رواجاً كبيراً في الآونة الأخيرة ، حيث ازدادت الدراسات و البحوث التي تطرقت له بالبحث و التقصي في جميع مجالات الحياة ، كالتعليم و الصحة و المجالات المهنية ، و رغم اختلاف

الباحثين في تحديد مفهومه نظرا لاختلاف توجهاتهم النظرية الا انهم اتفقوا على اهمية هذا المفهوم بحيث يمكننا ان نولد في نفوسنا اكبر قدر ممكن من المشاعر الايجابية ، مما ينجم عن ذلك من قدرة على التكيف و مجابهة ضغوطات الحياة ، و التميز في الاداء المهني (جميلة بن عمر ، 2017 ، 53-54).

## 1 - 11-كيفية تنمية المهارات الانفعالية من خلال الذكاء الانفعالي :

لقد تم تعريف الذكاء الانفعالي على انه القدرة على ادراك الانفعالات و التعبير عنها ، و كذلك تنظيمها في النفس و الاخرين ( ماير و سالوفي ) ، تلعب الانفعالات دورا هاما في جميع الانشطة المهنية تقريبا و معظم المهن بما في ذلك العمل مع اشخاص اخرين نذكر على سبيل المثال الاخصائي النفسي .....، فانها تؤثر على افعالنا و ردود افعالنا و تفاعلاتنا مع الاخرين من خلال المشاركة في خفض التوترات و الصراعات و التكيف في المواقف المختلفة ، ان الخطوة الاولى لتقييم الذكاء الانفعالي هي تقييم الحاصل الانفعالي بالنسبة للحاصل الفكري مع الاخذ في عين الاعتبار العوامل الاخرى يمكننا ان نفهم بشكل افضل مواقف و سلوكيات الشخص و قدرته على التأثير على عواطفه و انفعالاته و عواطف و انفعالات الاخرين ، و نعتمد في هذا الملف على الابحاث الحديثة في علم الاعصاب التي تصف الذكاء الانفعالي بانه التفاعل بين الاجزاء العقلانية و العاطفية في دماغنا و من خلال مواجهتك للمواقف الصعبة و الانفعالات القوية يمكنك تحديد المهارات التي يجب الحفاظ عليها و تلك التي يجب عليك تطويرها وذلك يتم من خلال برنامج يتمثل في خمسة محاور و هي :

### أ- فهم الانفعالات :

- افهم مايشير مشاعرك بشكل عام وحدد المحفزات .
- افهم كيف انك مصدر المشاعر التي يشعر بها الاخرون .
- تسمية الانفعالات باسمائها .
- اعرف نفسك لتفهم انفعالاتك بشكل جيد .
- الجرأة على الشعور بالانفعالات .
- الشعور بالان
- فعالات الجسدية .

ب - تجربة الانفعالات :

- كن متفائلا و واثقا .
- تقبل الانفعالات للحصول على المتعة .
- تعرف على كيفية ادارة التوتر لديك .
- التكيف مع مشاعر الاخرين .
- معرفة كيفية ايجاد الحلول للتعامل مع العواطف .

ج - كن منفتحا على انفعالات الاخرين :

- اهتم بالآخرين .
- شاهد و اسمع الاشارات الجسدية .
- تسمية انفعالات الاخرين .
- فهم عواطفهم .
- اظهر التعاطف .
- فهم ردود الافعال العاطفية .

د - التعبير عن المشاعر و مشاركتها :

- تحدث عن مشاعرك بناءا على الاحداث .
- اعرف كيف تتحدث عن مخاوفك .
- تعرف على كيفية التعبير عن رضاك .
- تشجيع التعبير عن المشاعر لدى الاخرين .
- معرفة كيفية الاستمتاع .

هـ - ادارة الانفعالات في المواقف المتوترة :

- الرغبة في حل النزاعات .
- عبر عن عدم موافقتك .
- عالج النقد .
- تعرف على كيفية السيطرة على نفسك .

-التزم الهدوء في مواجهة الاستفزازات .

- ان العامل هو الذي يحرك نظام البقاء في المؤسسة ، ففي البيئة المهنية ، لا تكون معظم الاحداث و التغييرات خطيرة جسديا ، لكن دماغنا مصمم بحيث لا يصنع الفارق بشكل مسبق ، و غالبا مايقودنا ضغط الموقف الى تطوير سلوكيات دفاعية العدوانية منها او السلبية او التلاعب ، وكلها سلوكيات يمكن التعرف عليها بسهولة ، حيث يتيح لنا الذكاء الانفعالي استخدام التواترات و العواطف التي نشعر بها دون مهاجمة انفسنا او الاخرين من خلال استغلال تقضيلاتك الدماغية ، و قبول عواطفك و اراء الاخرين ، سنتقل من الوضع المنعكس الى وضع التصرف العقلاني ، و نتخذ القرار الصحيح في الوقت المناسب ، ان تطوير الذكاء الانفعالي يسمح لك بتعزيز الثقة بالنفس من خلال المعرفة الذاتية و على وجه الخصوص الوعي العاطفي و الانفعالي من خلال فهم العواطف لعيشها و الانفتاح على مشاعر الاخرين و مشاركتها و ادارة العواطف في المواقف المتوترة ، لذلك من المفيد معرفة كيفية التحكم في العواطف و الدوافع للتكيف و بالتالي الحد من الغضب و البكاء و قلق الازمات ، او نوبات الضحك الغير مرحب بها بالاضافة الى انه يسمح لنا بالهام الاخرين و التأثير عليهم دون توليد مقاومة او توتر . (مارتن ايغا لوني ، سلين بارس ، صندوق ادوات الذكاء الانفعالي ، 2023 ، 14 ) .

## 12-ابعاد الذكاء الانفعالي:

يذكر الباحثون ابعادا مختلفة من الذكاء الانفعالي تتمحور عموما حول ثلاث قدرات و هي :

- القدرة على ادراك الانفعالات و التعبير عنها
- القدرة على التحكم في الانفعالات .
- القدرة على توظيف الانفعالات في التفكير .

- ذكر " ماير و سالوفي " ان الذكاء الانفعالي يتكون من اربعة ابعاد هي :

- ادراك الانفعالات : و يعني قدرة الفرد على التعرف على المحتوى الانفعالي للملامح و السلوكات ، و يشمل ذاك ادراك و تقييم الانفعالات و التعبير عنها اي وعي الفرد بانفعالاته و بافكاره المتعلقة بها ، و قدرته على التمييز بينها و التعبير عنها بشكل مناسب .
- الفهم الانفعالي : و يعني ادراك مدى الصدق ، و التمييز بين الانفعالات المتشابهة و المتزامنة .

- ادارة الانفعالات : و يعني هذا البعد ، القدرة على تهدئة الذات و التخفيف من حدة الانفعالات لدى الاخرين بعد مواجهة شحنات قوية من الانفعالات .
- التسيير الانفعالي للتفكير : بمعنى توظيف الانفعالات في عملية التفكير بهدف تحسينه ، و ذلك بافساح المجال امام الانفعالات لكي توجه انتباهنا ، فتوظيف الانفعالات في خدمة هدف معين ضروري للانتباه الانتقائي و لدافعية الذات .

- اما " غولمان دانيل " فقد قسم الذكاء الانفعالي الى خمسة ابعاد و هي :

- الوعي بالذات : و يعني معرفة الفرد بحالته المزاجية و بانفعالاته عند حدودها .
- ادارة الانفعالات : و تعني قدرة الفرد على تحمل الانفعالات القوية وان لا يكون عبدا لها كما تتضمن ( الحفز الذاتي ) و هي القدرة على توظيف الانفعالات في زيادة الدافعية .
- الوعي الاجتماعي : و يقصد به معرفة و ادراك مشاعر الاخرين مما يؤدي الى القدرة على المشاركة الوجدانية معهم و تحقيق التناغم الوجداني .
- المهارات الاجتماعية : و يقصد بها التعامل مع الاخرين بناء على فهم و معرفة مشاعرهم ، و ادارة التفاعل معهم بشكل فعال بتحقيق افضل النتائج .
- التعاطف : الاحساس بمشاعر الاخرين و القدرة على فهمها .

- اما " بار-اون " فقد قسم الذكاء الانفعالي الى خمسة ابعاد :

- البعد الشخصي .
- البعد الاجتماعي .
- البعد التكيفي .
- بعد ادارة الضغوط .
- بعد المزاج العام .

- ومن خلال ماسبق يمكن القول بان الذكاء الانفعالي يتضمن 5 ابعاد سوف نعتمدها في دراستنا الميدانية و هي كالتالي :

- 1-تقييم الانفعالات الذاتية و التعبير عنها .
- 2-تقييم انفعالات الاخرين .

- 3-ادارة الانفعالات الذاتية .
- 4-ادارة انفعالات الاخرين .
- 5-استخدام الانفعالات في التفكير .

### 13-النظريات المفسرة للدكاء الانفعالي و كيفية قياسه حسب كل نظرية :

لقد تعددت النماذج النظرية المفسرة لمفهوم الذكاء الانفعالي و مكوناته ، و نظرا لحدثة المفهوم فمازال بحاجة الى المزيد من الدراسات المعمقة لكشف بعض جوانب الغموض و خاصة فيما يرتبط بمدى علاقته بالذكاء العقلي و سمات الشخصية ، و بالتالي فان المجال مازال مفتوحا لظهور العديد من النماذج النظرية التي تحاول الكشف عن هذا الغموض ، و الذي كان سببا في انقسام الباحثين و العلماء

-لقد تم تعريف الذكاء الانفعالي من قبل بيتر سالوفي و جون ماير بانه " القدرة على مراقبة انفعالات الفرد و انفعالات الاخرين ، والتمييز بين الانفعالات المختلفة و تصنيفها بشكل مناسب ، و استخدام المعلومات الانفعالية لتوجيه التفكير و السلوك " ، تم تقسيم هذا التعريف فيما بعد و صقله الى اربع قدرات : الإدراك ، الاستخدام ، الفهم وادارة الانفعالات ، وهذه القدرات مختلفة لكنها مرتبطة ببعضها البعض. ( غولمان، 2008 ) .

- يعكس الذكاء الانفعالي ايضا القدرات على الجمع بين الذكاء و التعاطف و الانفعالات لتعزيز الفكر و الفهم لديناميكيات التعامل مع الاخرين ( ماير ، روبرت ، قدرات الانسان الذكاء الانفعالي ، 2008 )

و مع ذلك يوجد خلاف كبير بشأن تعريف الذكاء الانفعالي ، فيما يتعلق بكل من المصطلحات و التشغيل حاليا هناك ثلاثة نماذج نظرية رئيسية تفسر الذكاء الإنفعالي :

1-نموذج القدرة

2-النموذج المختلط يندرج عادة تحت سمة الذكاء الانفعالي .

3-نموذج السمة .

ان النماذج المختلفة التي فسرت الذكاء الانفعالي ادت الى تطوير ادوات مختلفة لتقييم البناء في حين ان بعض هذه التدابير قد تتداخل الا ان معظم الباحثين يتفقون على انهم يستفيدون من بنيات مختلفة ، تتناول نماذج القدرة المحددة الطرق التي تسهل بها الانفعالات التفكير و الفهم ، على سبيل المثال قد تتفاعل الانفعالات مع التفكير و تسمح للناس بان يكونوا صانعي قرار افضل الانفعالات من الفكر فحسب السياق و الموقف و ترتبط هذه القدرة بالتفكير الانفعالي و العاطفي و الفهم و الاستجابة للاشخاص و البيئة و الظروف التي يواجهها المرء .

1-13 -نموذج القدرة :

يسعى سالوفي و ماير الى تعريف الذكاء الانفعالي ضمن حدود المعايير القياسية للذكاء الجديد فبعد ابحاثهم المستمرة ، تمت مراجعة تعريفهم الاولي للذكاء الانفعالي الى : القدرة على ادراك الانفعالات و دمجها لتسهيل التفكير و فهم العواطف و تنظيمها و تعزيز النمو الشخصي " و مع ذلك بعد اجراء المزيد من الابحاث تطور تعريفهم للذكاء الانفعالي الى : " القدرة على التفكير بشأن الانفعالات و العواطف لتعزيز التفكير و هي تتضمن القدرات على ادراك الانفعالات بدقة و الوصول الى المشاعر و توليدها و ذلك لمساعدة الفكر و فهم الانفعالات و المعرفة الانفعالية و تنظيمها بشكل انعكاسي من اجل تعزيز النمو الانفعالي و الفكري ، ينظر النموذج القائم على القدرة الى الانفعالات كمصادر مفيدة للمعلومات التي تساعد الشخص على فهم الانفعالات و التنقل في البيئة الاجتماعية ، يقترح نموذج القدرة ان الافراد يختلفون في قدرتهم على معالجة المعلومات ذات الطبيعة العاطفية و في قدرتهم على ربط المعالجة الانفعالية بالادراك الاوسع و تتجلى هذه القدرة في بعض السلوكيات التكيفية و يقر النموذج بان الذكاء الانفعالي يتضمن اربعة انواع من القدرات :

ادراك النفعالات : القدرة على اكتشاف و فك رموز الانفعالات في الوجوه و الصور و الاصوات و التحف الثقافية بما في ذلك القدرة على التعرف على مشاعر الفرد ، يعد ادراك الانفعالات جانبا اساسيا من الذكاء الانفعالي لانه يجعل جميع عمليات المعالجة الاخرى للمعلومات الانفعالية ممكنة .

استخدام الانفعالات : القدرة على تسخير الانفعالات لتسهيل الانشطة المعرفية المختلفة مثل التفكير و حل المشكلات كما يمكن للشخص الذكي انفعاليا ان يستفيد بشكل كامل من حالته المزاجية المتغيرة من اجل ان يتناسب بشكل افضل مع المهام التي بين يديه .

-فهم الانفعالات : القدرة على فهم لغة الانفعالات و تقدير العلاقات المعقدة بينها على سبيل المثال يشمل فهم الانفعالات القدرة على الحساسية اتجاه الاختلافات الطفيفة بين الانفعالات و القدرة على التعرف على كيفية تطورها مع مرور الوقت و وصفها .

-ادارة الانفعالات : القدرة على التنظيم الواعي للانفعالات في انفسنا و في الاخرين كما يمكن للشخص الذكي انفعاليا ان يتحكم في انفعالاته حتى السلبية منها و ادارتها لتحقيق الاهداف المقصودة و تعزيز النمو الانفعالي و الفكري .

و يتضح مما سبق عرضه ان هذا النموذج يركز على العلاقة السيكوديناميكية بين العقل و الوجدان اي بين التفكير و الانفعالات ، فالذكاء الانفعالي هو محصلة لهذه العلاقة و الذي يتكون من مجموعة من القدرات الفرعية المرتبطة بالذكاء العقلي ، مرتبة نمائيا بشكل هرمي حيث تشكل القدرة على الوعي بالانفعالات و التعبير عنها قاعدة الهرم ، و تعد من اهم مكوناته ، و تنمو متزامنة مع نمو الانسان .

-لقد تم انتقاد نموذج القدرة لتفسير الذكاء الانفعالي لافتقاره الى الصحة التنبؤية في مكان العمل من حيث صلاحية البناء فان اختبارات الذكاء الانفعالي تتمتع بقدر كبير على مقاييس التقرير الذاتي للذكاء الانفعالي لانها تقارن الاداء الفردي الاقصى بمقاييس الاداء القياسية و لا تعتمد على تاييد الافراد للبيانات الوصفية عن انفسهم .

-القياس : يعتمد المقياس الحالي لنموذج ماير و سالوفي للذكاء الانفعالي اختبار ماير و سالوفي كاروسو للذكاء الانفعالي على سلسلة من عناصر حل المشكلات القائمة على الانفعالات بما يتوافق مع ادعاء النموذج بالذكاء الانفعالي كنوع من الذكاء و يتم اختبار الاختبار على اساس اختبارات النماء المبنية على القدرات ومن خلال اختبار قدرات الشخص على كل فرع من فروع الذكاء الانفعالي الاربعة يتملا الحصول على درجات

لكل فرع بالاضافة الى الدرجة الاجمالية ، ومن الامور المركزية في نموذج الفروع الاربعة فكرة ان الذكاء الانفعالي يتطلب التوافق مع الاعراف الاجتماعية لذلك يتم تسجيل الاختبار بطريقة اجماعية ، حيث تشير الدرجات الاعلى الى تداخل اعلى بين اجابات الفرد و تلك المقدمة من عينة عالمية من المشاركين ، ويمكن ايضا ان يتم تسجيل اختبار نموذج القدرة بواسطة الخبراء بحيث يتم حساب مقدار التدخل بين اجابات الفرد من قبل مجموعة مكونة من 21 باحثا في مجال الانفعالات ، و على الرغم من الترويج له باعتباره اختبارا للقدرة الا انه يختلف عن اختبارات الذكاء القياسية بحيث ان عناصره لا تحتوي على استجابات صحيحة موضوعيا ، كما ان من بين التحديات الاخرى يعني معيار تسجيل الاجماع من المستحيل انشاء عناصر ( اسئلة ) لا يمكن الا لاقلية من المجيبين حلها لانه بحكم التعريف تعتبر الاجابات ذكية انفعاليا فقط اذا ايدتها غالبية للعينة لا ، فقد دفعت هذه المشاكل و غيرها المشابهة بعض خبراء القدرة المعرفية الى التشكيك في تعريف الذكاء الانفعالي على انه ذكاء حقيقي .

-و في دراسة اجراها " فوليسيدال " تمت مقارنة نتائج اختبارالقدرة ل 111 من قادة الاعمال مع الطريقة التي وصف بها موظفوههم قائدهم . لقد وجد انه لا يوجد اي ارتباط بين نتائج اختبار القائد و كيفية تقييمه من قبل الموظفين فيما يتعلق بالتعاطف و القدرة على التحفيز و فعالية القائد كما انتقد "فوليسيدال " الشركة الكندية التي تدير الاختبار .

-يحتوي الاختبار على 141 سؤالا ولكن تبين بعد نشر الاختبار ان 19 منها لم تعط الاجابات المتوقعة و قد ادى ذلك الى قيام الشركة الكندية بازالة الاجابات على هذه الاسئلة التسعة عشرة قبل التسجيل و لكن دون ذكر ذلك رسميا.

## 2- 13- النموذج المختلط :

يذكر غولمان ان فهمه للذكاء الانفعالي مبني على نظرية جاردنر 1983 للذكاءات المتعددة و خاصة الذكاء الشخصي ، و قد قدم نمودجه معتمدا على عمل ماير و سالوفي 1990 ، الا انه اعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج بين كفاءات الذكاء الانفعالي و سمات الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية للسعادة ( السمدوني 2007 ، 113 )

و يركز النموذج المختلط الذي قدمه دانيال غولمان على الذكاء الانفعالي باعتباره مجموعة واسعة من الكفاءات و المهارات التي تدفع الاداء القيادي وكيفية توظيفه بطريقة فعالة ، كما يحدد النموذج خمسة بنيات رئيسية للذكاء الانفعالي :

1- الوعي الذاتي : اي القدرة على معرفة انفعالات الفرد و نقاط قوته و ضعفه و دوافعه وقيمه و اهدافه و التعرف على تأثيرها على الاخرين اثناء استخدام المشاعر الداخلية لتوجيه القرارات .

2- التنظيم الذاتي : يتضمن التحكم او اعادة توجيه الانفعالات و الانفعالات المضطربة و التكيف مع الظروف المتغيرة .

3-المهارات الاجتماعية : ادارة العلاقات للتوافق مع الاخرين .

4-التعاطف : مراعاة مشاعر الاخرين خاصة عند اتخاذ القرارات .

5-التحفيز الذاتي : ادراك ما يحفزهم

يتضمن نموذج غولمان مجموعة من الكفاءات العاطفية و ضمن كل بناء من عناصر الذكاء الانفعالي فالكفاءات العاطفية او الانفعالية ليست مواهب فطرية بل هي قدرات متعلمة يجب العمل عليها و يمكن تطويرها لتحقيق الاداء المتميز و يفترض غولمان ان الافراد يولدون بذكاء انفعالي عام يحدد امكانية تعلمهم للكفاءات الانفعالية و العاطفية ومع هذا فلقد تم انتقاد الذكاء الانفعالي في الادبيات البحثية و اعتبر مجرد " علم نفس شعبي " .

القياس : يعتمد نموذج غولمان على اداتين في قياس الذكاء الانفعالي على جرد الكفاءة العاطفية او الانفعالية و التي تم انشاؤه سنة 1999 و جرد الكفاءة العاطفية الاجتماعية و هو اصدار احدث من الجرد الاول و الذي تم تطويره عام 2007 حيث توفر هذه الادوات التي طورها دانيال غولمان و بوياتزيس مقياسا سلوكيا للكفاءة الانفعالية العاطفية و الاجتماعية . -تقييم الذكاء الانفعالي : و الذي تم انشاؤه عام 2001 و الذي يمكن اعتباره تقريرا ذاتيا او تقييم

### 13-3 -نموذج السمات :

اقترح بيدريديس غبارا مفاهيميا بين نموذج الذكاء الانفعالي القائم على القدرة و نموذج الذكاء الانفعالي القائم على السمات و قد قام بتطوير الاخير على مدار سنوات عديدة في الكثير من المنشورات ، فسمة الذكاء

الانفعالي هي " كوكبة من التصورات العاطفية الوجدانية الانفعالية الموجودة في المستويات المنخفضة للشخصية " بمصطلحات الشخص العادي ، و تشير سمة الذكاء الانفعالي الى التصورات الذاتية للفرد عن قدراته الانفعالية و العاطفية و يشمل هذا التعريف على التصرفات السلوكية و القدرات المدركة ذاتيا و يتم قياسها من خلال التقرير الذاتي على عكس النموذج القائم على القدرة الذي يشير الى القدرات الفعلية و التي اثبتت مقاومتها العالية للقياس العلمي . ينبغي التحقيق في سمة الذكاء الانفعالي العام و الذي يشتمل نموذج غولمان . ان تصور الذكاء الانفعالي باعتباره سمة شخصية يؤدي الى بناء يقع خارج تصنيف القدرة المعرفية البشرية و هذا تمييز مهم لانه يؤثر بشكل مباشر على تفعيل البناء و النظريات و الفرضيات التي تصاغ حوله

-القياس : هناك العديد من مقاييس التقرير الذاتي للذكاء الانفعالي بما في ذلك اختبار الذكاء الانفعالي لجامعة سوينبورن و نموذج الذكاء الانفعالي ل سكوث لا يقوم اي منها بتقييم الذكاء او القدرات او المهارات كما يدعي مؤلفوها في كثير من الاحيان ، بل هي مقاييس محدودة لسمات الذكاء الانفعالي و هو المقياس الاكثر استخداما و الاكثر بحثا على نطاق واسع للتقرير الذاتي او المخطط الذاتي و المعروف في الاصل باسم " بار-اون " و كان اول مقياس تقرير ذاتي متاح للذكاء الانفعالي و هو المقياس الوحيد الذي سبق كتاب غولمان الاكثر مبيعا و يوفر استبيان سمة الذكاء الانفعالي تفعيلا لنموذج بيترديس و زملائه

- نموذج " بار - اون 1988 " الذي اعتبر الذكاء الانفعالي بمثابة مجموعة من المهارات التي توجه قدرات الفرد على التعامل مع متطلبات الضغط في بيئته ، استخدم " بار- اون 1997 " الحاصل الانفعالي كاساس الذكاء الانفعالي ، فهو يقيس جميع القدرات الانفعالية و الاجتماعية من خلال المكونات الشخصية : شخصي ، التكيف ، ادارة المزاج العام .يعتبر نموذج " بار-اون 2000 " للذكاء الانفعالي مثل نموذج المهارات الانفعالية الذي اقترحه " غولمان 1995 " نماذج عامة مختلطة للذكاء الانفعالي حيث ينظر نموذج " بار-اون " على نطاق واسع الى الذكاء الانفعالي على انه مجموعة متعددة العوامل من المهارات الانفعالية و الشخصية و الاجتماعية المترابطة ، و التي تؤثر على القدرة الشاملة للأفراد في التعامل بنشاط وفعالية مع المتطلبات و الضغوط اليومية ، وقد قدم " بار - اون " نمودجه مشتملا على خمسة عشرة مكونا فرعيا تدرج تحت خمسة ابعاد اساسية و مجالات كبرى في الاداء لها صلة بالنجاح في الحياة ، و هي كما يطرحها ( حسين و حسين 2006 )

- كفاءات الذكاء الشخصي : تمثل القدرات و المهارات و الكفاءات المرتبطة بداخل الفرد ، و هذا المكون له خمس مهارات هي : الوعي [بالذات ، التوكيدية ، اعتبار الذات ، تحقيق الذات و الاستقلال .

- كفاءات الذكاء بين الافراد : و تمثل القدرات و المهارات البيشخصية ، و محاولة تطبيقها على ارض الواقع و الاستفادة منها في ادارة الفرد لعلاقاته مع الاخرين ، وهذه الكفايات تتضمن : التعاطف ، العلاقات الشخصية مع الاخرين ، المسؤولية الاجتماعية .

- كفاءات القدرة على التوافق : توضح هذه القدرة كيفية نجاح الفرد في مواكبة الظروف و المتطلبات البيئية و التكيف معها من خلال زيادة مهارات الفرد في مرونة التعامل مع الاخرين ، وحل المشكلات بمنطقية و هذه القدرة لها مكونات فرعية ثلاثة وهي : حل المشكلة ، اختبار الواقع ، و المرونة .

- كفاءات ادارة الضغوط : و يمثل القدرة على ادارة الضغوط و التكيف معها بفعالية كبيرة ، وهذا المكون له فرعين هما : تحمل الضغوط و ضبط الانفعالات .

- كفاءات المزاج العام : و تتمثل في قدرة الفرد و مهارته في الاستماع بالحياة ، و الحفاظ على مكانته و مركزه الايجابي داخل المجتمع و الذي يضم كل من السعادة و التفاؤل و هذا المكون له فرعين هما : السعادة و التفاؤل .

من خلال ماسبق عرضه تم تصنيف النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي الى صنفين هما : نظرية نماذج القدرة و نظرية النماذج المختلطة.

#### 14- مقارنة بين النماذج النظرية للذكاء الانفعالي :

- رغم وجود ثلاثة نماذج متميزة للذكاء الانفعالي ، فاننا نلاحظ فيها تماثلا بصفة اجمالية ، فان جميع النماذج المذكورة تسعى الى فهم و قياس المكونات الفاعلة في القدرات المتعلقة بادراك الانفعالات و التحكم فيها ، و هي تلتقي جميعا حول وجود مكونات اساسية للذكاء الانفعالي ، بل يمكننا القول انه يوجد اتفاق بينها حول بعض هذه المكونات ، و هكذا فانه في جميع النماذج يمثل الوعي بالانفعالات و التحكم فيها خصائصا اساسية للشخص الذكي انفعاليا .

-ان مهارات مثل التحكم في الذات و التكيف و الوعي و يصفها " سالوفي " بمصطلحات الفهم و التحكم في الانفعالات ، و يصفها " بار-اون " كخصائص اجتماعية ، بينما يدرجها " غولمان " ضمن الوعي بالذات و التحكم في الذات و نوضح في الجدول التالي ملخصا للنماذج الثلاثة لمفهوم الذكاء الانفعالي ( بن جامع ابراهيم ، 2010 ، 35 )

تعريف الذكاء الانفعالي و مكوناته	الباحثون
<p>-الذكاء الانفعالي هو القدرة على ادراك الانفعالات الذاتية و انفعالات الاخرين ، و فهمها و توظيفها في التفكير و التصرفات و يحتوي على اربعة مستويات هي :</p> <p>-ادارة الانفعالات .</p> <p>-فهم الانفعالات .</p> <p>-ادارة الانفعالات .</p> <p>-التسيير الانفعالي في التفكير .</p>	<p>-ماير و سالوفي 1990 .</p>
<p>- قدرة الفرد على معرفة انفعالاته و انفعالات الاخرين ، و تحفيزه لذاته ، و ادارته لانفعالاته ، و معالجته لعلاقاته مع الاخرين و يتكون من خمسة مستويات و هي :</p> <p>-الوعي بالذات .</p> <p>-ادارة الذات .</p> <p>-تحفيز الذات .</p> <p>-الوعي الاجتماعي .</p> <p>-التعاطف .</p>	<p>-غولمان 1995 .</p>
<p>-القدرة على فهم الذات و فهم الاخرين ، و بناء</p>	<p>-بار-اون 1997 .</p>

العلاقات و التكيف مع الوضع المعاش من اجل  
 مواجهة فاعلة لمتطلبات الموقف و يتكون من الابعاد  
 التالية :

- البعد الشخصي .
- البعد الاجتماعي .
- التكيف .
- ادارة الضغوط .
- المزاج العام .

- جدول يوضح المقارنة بين نماذج الذكاء الانفعالي .

## - خلاصة الفصل :

لقد جاء مفهوم الذكاء الانفعالي ليتيح لنا مجال التعلم كيفية التغيير من انماط تفكيرنا ، و من طريقة نظرتنا للامور ، بحيث يمكننا ان نولد في نفوسنا اكبر قدر ممكن من المشاعر الايجابية و لاطول فترة ممكنة ، و يمكن القول بان مفهوم الذكاء الانفعالي المتفق عليه من قبل معظم العلماء و الباحثين يتجلى في قدرة الفرد على التعامل بذكاء مع عواطفه و انفعالاته و انفعالات الاخرين و تحقيق اكبر قدر ممكن من الرضى و السلام النفسي للنفس و للاخرين .

الفصل الثاني:

الأخصائي النفسي

تمهيد .

- 1- مفهوم الاخصائي النفسي .
  - 2- لمحة عن تطور علم النفس الاكلينيكي .
  - 3- المبادئ الاخلاقية للمهنة .
    - 1-3- قواعد اخلاقيات علم النفس .
    - 2-3- قواعد اخلاقيات ممارسة مهنة الاخصائي النفسي المعالج .
    - 3-3- الواجبات العامة .
  - 4- سمات الاخصائي النفسي .
  - 5- الادوار التي يقوم بها الاخصائي النفسي .
  - 6- مهارات الاخصائي النفسي .
- خاتمة .

## تمهيد :

في ظل التطور والانتشار السريع للأفكار بنوعيتها المفيدة و الضارة أصبحت الحاجة ماسة لتفعيل دور الأخصائي النفسي في المجتمع ، و يتم ذلك بطرق متعددة سواء كانت فردية او جماعية ، و الأخصائي النفسي هو شخص مؤهل علميا و مهنيا لتقديم الخدمات النفسية لمن يحتاجها ، و ذلك من خلال تشخيص و دراسة و علاج المشكلات التي يعاني منها الافراد و التي تواجههم .

ويقصد بالمؤهل مهنيا لتقديم الخدمات النفسية انه يخضع و ينتظم في دورات تدريبية عملية لاكتساب المهارات التي تؤهله للممارسة المهنية مثل القياس النفسي و العلاج و التكفل و الوقاية من الاضطرابات و المتابعة و التقويم .

لا يقتصر عمل الأخصائي النفسي فقط على مساعدة الافراد في تشخيص مشكلاتهم و علاجها او التكفل بهم ، بل يمتد عمله الى المؤسسات ، و قد ادى ذلك الى ظهور تخصصات متميزة لدى الأخصائيين النفسيين على نحو قريب من توزع الاطباء الى تخصصات متنوعة ، فهناك الأخصائي النفسي الاكلينيكي الذي يسهم في تشخيص و دراسة و علاج المشكلات و الاضطرابات النفسية ، كما يوجد الأخصائي النفسي التربوي ، الذي يسهم في تشخيص و دراسة و علاج المشكلات التي تنشأ لدى الطلاب او المؤسسات التربوية العامة ، وصولا الى تحقيق اداء المؤسسة التربوية لاهدافها ، و هناك الأخصائي النفسي في مجال العمل الذي يسهم في تحليل العمل و العامل ، و تحقيق المواءمة المهنية ، كما يسهم في حل المشكلات التي تنشأ داخل العمل ، وعلى وجه خاص تلك المرتبطة بالعلاقات الانسانية ، و في هذا الفصل سنتطرق بشكل مفصل لكل ما يخص الأخصائي النفسي الاكلينيكي .

## 1- مفهوم الاخصائي النفساني :

وهو عالم مطلع على حقائق علم النفس و نظرياته و طرق تطبيقاته العلمية ، و هو الشخص الذي حصل على درجة الاولى او الثانية من احد اقسام علم النفس بالجامعة في التوجيه و الارشاد و العلاج النفسي ، و يعد كذلك المتخصص الذي يستخدم الاجراءات السيكلوجية و يتعاون مع غيره من الاخصائيين في الفريق النفسي ، و لكل مختص امكاناته في طريقة التفاعل ، و يقصد بها فهم ديناميات شخصية العميل و تشخيص مشكلاته ، و التنبؤ باحتمالات تطور حالاته ، و مدى استجابته لمختلف اساليب العلاج . ( زهران ، 2003 ، 13 ) .

-ثم العمل الى الوصول به الى اقصى درجة ممكنة من التوافق الشخصي و الاجتماعي .

-هو المتخصص الذي اكمل دراسته الجامعية في تخصص علم النفس الاكلينيكي ، و الذي يقوم بدور التشخيص و العلاج النفسي للاضطرابات السلوكية في المستشفيات . (

-ويعرفه " الان - باينو " : " هو الذي يدرس الحياة العاطفية ، العقلية ، و السلوكية للأفراد ، فهو يستعمل طرق خاصة للتحليل ، التقييم و العلاج النفسي و الارشاد و الوقاية .

-وهو في الواقع مختص في العلوم الانسانية ، متخصص في تحليل السلوك ، و الافكار و الانفعالات الانسانية ، فهو يدرس الانسان في دينامكيته الفردية و في علاقاته مع الاخرين ، كما انه يهتم بخصوصيات التوظيف النفسي ( الشعور و اللاشعور ) ، للأفراد ، و توظيف النظم ( العائلات ، الجماعات ، الفرق المهنية ... و غيرها ) .

-وتكمن اهميته في التقييم الشخصي ، و الوقاية ، و المساندة و الكفالة النفسية الفردية او العائلية ( العلاجات النفسية ) البحث ، التكوين ، و الاشراف على الفرق .

-و تهدف تدخلاته الى تقليص الالم النفسي ، و تحقيق الراحة النفسية و الاستقلالية للأفراد و الجماعات ، كما يمكن ان يتمثل دوره على المستوى المؤسساتي ، و امام الفرق في اقتراح وقت للتبادل حول التطبيقات ، و تقديم توضيحات نظرية و عيادية حول موقف ما ، او مساعدة المهنيين على مواجهة موقف ضاغط ، بموجب خصوصية عمله يتحتم عليه ان يتمسك ببعض التراجع في المواقف العيادية و المهنية .

ومن خلال التعاريف السابقة ، نستنتج ان الاخصائي النفسي هو شخص حاصل على شهادة في علم النفس العيادي و يكون ملما بالعديد من النظريات العلمية من اجل تحليل الحقائق النفسية و الشخصية الفردية سواء كانت او الجماعية و علاجها باساليب و خطوات مختلفة ، كما يكون عادة محترف في الاداء النفسي في تيار علمي محدد و في الجوانب العاطفية و المعرفية الذاتية ، بالاضافة الى السلوك البشري للشخصية و العلاقات الانسانية ، فهو يتدخل بطريقة مستعرضة للغاية وفقا لاختياره الحر لمختلف المدارس و النظريات التي توجه ممارسته في جميع مجالات المجتمع ، التعليم ، الصحة ، الطب الاجتماعي ، العدالة ، العمل ، الرياضة ، و ما الى ذلك بهدف الحفاظ على تحسين الرفاهية و الحالة النفسية بشكل اكثر ذاتية او عاطفية او معرفية او حتى نوعية حياة الفرد و صحته النفسية ، و تنمية استقلاليته العقلية و قدراته او تعزيز اندماجه الاجتماعي و بالتالي حسب تخصصه علم النفس العيادي ، علم النفس المعرفي ، علم النفس التطويري ، علم النفس تنظيم و عمل ، و التوجيه المهني ، و ما الى ذلك يستخدم علم النفس اساليب تحليل و تدخل محددة تعتمد على مناهج علائقية و نظرية مختلفة .

## 2-لمحة عن تطور علم النفس الاكلينيكي :

- ان تاريخ علم النفس الاكلينيكي الحديث قد بدا منذ ما يقارب عام 1892 و ذلك مع اقتراب نهاية القرن التاسع عشر ، و قدظهر دثان مهمان في تلك الحقبة و هما تاسيس الرابطة النفسية الامريكية عام 1892 و تنصيب " ج- ستايلي هول كاول " رئيسا لها ، و بالرغم من ان عدد الاعضاء في الرابطة انذاك لم يتجاوز المائة الا ان المهنة قد بدأت بالفعل ، و في عام 1896 اسس " لايتنر - ويتمر " اول عيادة نفسية في جامعة " بنسلفانيا " و قد عولج فيها الاطفال الذين يواجهون صعوبات في التعلم او يتصفون بسلوكيات غير سوية في المدرسة ، و اسس " ويتمر " اول مجلة في علم النفس الاكلينيكي عام 1907 م ، و في العام نفسه بدا " مورثون - برينس " بنشر مجلة علم الشواذ و اصبح بامكان الاخصائيين التطبيقيين البدء في تشكيل هويتهم الخاصة و تعززت تلك بالهوية عندما قام " هايلي " بتاسيس معهد تاهيل السيكوباتيين للاحداث في شيكاغو 1909 و بحلول عام 1910 كان هناك 222 عضوفي الرابطة النفسية الامريكية ، و في عام 1919 تاسست اول منظمة لعلم النفس الاكلينيكي على يد " هيلي " في " بوسطن " ( فوزي - حنان ، 2007 ، 95 ) .

و في عام 1931 قامت الشعبة الاكلينيكية التابعة للرابطة الامريكية لعلم النفس بتشكيل لجنة تدريب في الرابطة ، و في عام 1936 نشر " لوتين " اول كتاب في علم النفس الاكلينيكي ، و في عام 1937 م ، تاسست مجلة علم النفس الاستشاري و التي تصدر حتى في وقتنا الحالي ، و قد تقدم العلاج النفسي و تطورت اساليبه و حظي ممارسوه بالاهتمام من الحكومات في الدول المتقدمة و خصوصا امريكا و ذلك في اعقاب الحرب العالمية الثانية و ذلك لبروز دور هؤلاء الاخصائيين النفسانيين في معالجة الاضطرابات النفسية و الصدمات العصبية لالاف البشر من النساء و الاطفال و الرجال بعد ان فشلت الحكومة و الطب في احتوائهم ام تقديم ماينجي من تلك الكارثة بعد الحرب العالمية الثانية مما ساعد اولئك الاخصائيين على اعادة الثقة لهم و بناء مهمتهم و تطويرها ( ابراهيم ، 1408هـ ، 14 ) و بصدور لجنة الاخصائي النفسي الامريكي عام 1946 م ، من الدلائل الاخرى على النمو المهني السريع لذلك الدور ، ثم صدر قانون للمصادقة على الاخصائيين النفسانيين و في سنة 1949 م ، تم تاسيس المجلس الامريكي للمختصين في علم النفس المهني ، و ذلك لضمان الكفاءة المهنية للاخصائيين الاكلينكيين الذين يحملون شهادة دكتوراء ، ثم تولت الرابطة الامريكية النفسية القيام باصدار التوصيات في مجال التدريب للاخصائيين النفسانيين و المصادقة على برنامج التدريب الاكلينيكي ، و في عام 1953 م ، قامت الرابطة بنشر المعايير الاخلاقية مما يعد انجازا مميزا في تدوين و تصنيف الاخلاقيات السلوكية للاخصائيين النفسانيين و في عام 1970 كان هناك 81 برنامج معترف بها للدراسات العليا لعلم النفس الاكلينيكي تسمى الان : " جمعية علم النفس الاكلينيكي " و هي اكبر وحدة مستقلة في الرابطة ، اما عن ترخيص الاخصائيين النفسانيين او المصادقة عليهم فيتمتع العديد من الاخصائيين بتعويض من شركات التأمين و ادارة الرعاية الصحية ، و في يومنا دذا يوجد اكثر من 200 برنامج دكتوراء في ذلك العلم و كلها معترف بها من قبل الرابطة ، و الجدير بالذكر ان هناك حدثان مهمان سيؤثران على مهنة و ممارسة علم النفس الاكلينيكي ففي عام 1995 م قامت الرابطة بالمصادقة رسميا على مواصلة السعي للحصول على امتيازات وصف الادوية من قبل الاخصائيين النفسانيين ، و في عام 2002 كانت نيوميكسكو اول ولاية امريكية تسمح بقانون يسمح للاخصائيين النفسانيين المدربين بوصف الادوية لعلاج الاضطرابات النفسية و هذان الحدثان لن يؤثرتا على الممارسة للمهنة فحسب ، بل على التدريب و البحث من جهة اخرى ، ( ابراهيم ، 1408 هـ ، 15 ) .

-وقامت الرابطة في عام 2002 بنشر طبعة جديدة عن المبادئ الاخلاقية و قواعد السلوك للاخصائي النفسي الاكلينيكي و التي تم تفعيلها عام 2003 و اليوم يواجه علم النفس الاكلينيكي تحديات في عدد من المسائل تشمل تساؤلات حول التدريب الافضل للاخصائيين الاكلينكيين المعاصرين و تأثير الثورة و الرعاية الصحية و انظمة الادارة في ممارسة المهنة و كذلك مدى تفعيل ادوار اولئك المتخصصين و الصعوبات التي تواجههم و هل التدريب و الكفاءة تجعل منهم محترفين في مهنتهم و قادرين على اقناع الناس بتقدم العلم و كذلك العلاج النفسي المطبق و مدى ملائمتة ... كلها تساؤلات تحتاج الى تفسير و تحليل و معالجة

### 3-المبادئ الاخلاقية للمهنة :

#### 1-3- قواعد اخلاقيات علم النفس :

- المادة 01 : ان اخلاقيات الممارسة المهنية هي مجموع المبادئ و القواعد و الاعراف التي يتعين على كل احصائي نفسي معالج ان يراها و يعمل بها و ان يستلها في ممارسة مهنته .

- المادة 02 : و تفرض احكام هذا المشروع التمهيدي لمدونة الميثاق الاخلاقي لمهنة علم النفس في الجزائر على كل احصائي نفسي معالج في القطاع العام او الخاص او طالب في مجال علم النفس العيادي او شهادة تعادلها او مرخص له بممارسة المهنة وفق الشروط المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما .

- المادة 03 : تخضع مخالفات القواعد و الاحكام الواردة في هذه المدونة لاختصاص الجهات التأديبية التابعة لمجالس علماء النفس .

-المادة 04 : يمكن للاخصائي النفسي المعالج الذي يباشر العمل لأول مرة ان يعلم الجمهور بعد اخطار مجلس علماء النفس و ابلاغه نص الاعلان بفتح عيادة نفسية ، و يجب ان يتم هذا الاعلان الاشهاري حسب التنظيم المعمول به .

- المادة 05 : يجب على الاخصائي النفسي المعالج ان يؤكد عند تسجيله في قائمة مجلس علماء النفس انه اطلع على قواعد هذه الاخلاقيات و ان يلتزم كتابيا باحترامها .
- المادة 06 : ينطبق قانون الاخلاقيات الحالي على جميع الاشخاص الذين يحملون لقب اخصائي نفسي معالج و ذلك من اجل حماية لقب علماء النفس مهما كان قطاع نشاطهم و وظائفهم و اساليب ممارساتهم المهنية .
- المادة 07 : تتمثل اهداف هذه المدونة في ضمان حماية المجتمع و المحافظة على كرامة و سلامة المهنة و ضمان جودة الخدمات الي يقدمها كل حامل لشهادة علم النفس العيادي او شهادة تعادلها .
- المادة 08 : على الاخصائي النفسي المعالج ان يدون كل من التقرير النفسي ، الملخصات العيادية ، الابحاث ..... الخ بشكل يضمن السرية التامة لخصوصيات المفحوص في كل ممارساته العلاجية .
- المادة 09 : الاخصائي النفسي المعالج اثناء العملية العلاجية يجب ان تكون تصرفاته سليمة و نزيهة و غير معيبة ، كما يجب عليه الالتزام بعدم استغلال العلاقة العلاجية لاي اغراض شخصية او دينية او طائفية او سياسية ، او اي مصلحة ايديولوجية اخرى .
- المادة 10 : الاخصائي النفسي المعالج يجب ان يتوقف على اي نشاط مهني اخر يمارسه اذا كان هذا الاخير يؤثر سلبا على ادائه المهني .
- المادة 11 : الاخصائي النفسي المعالج يجب عليه انشاء علاقة قوية مبنية على الثقة و الاحترام مع العميل كما يجب عليه الحفاظ على خصوصية العلاقة بينهما .
- المادة 12 : الاخصائي النفسي المعالج عليه بتشخيص حالة العميل بكل دقة ، و من خلال التشخيص يقوم بتقديم الخطة العلاجية بكل تفاصيلها للعميل مع تكلفة العلاج ، و هذا الاخير يجب ان يوافق على ذلك من اجل مباشرة عملية العلاج .
- المادة 13 : الاخصائي النفسي المعالج لا يحق له التدخل في الشؤون الشخصية للعميل الا اذا اقتضت المصلحة العلاجية ذلك .

- المادة 14 : يجب ان تكون الاساليب المعمول بها التي اختارها الاخصائي النفسي المعالج قادرة على ان تقدم تفسيراً منطقياً يتناسب و الاسس النظرية المبنية عليها ، و على الاخصائي النفسي المعالج ان يكون واع بالحدود الازمة لمهنته .

-المادة 15 : ينبغي على الاخصائي النفسي المعالج ان يعمل في استقلالية تامة هذا مايلزمه في ممارسة مهنته و لا ينبغي ايضا ان يسمح فيها باي شكل من الاشكال .

2- 3 - قواعد اخلاقيات ممارسة مهنة الاخصائي النفسي المعالج :

-المادة 16 : العميل هو اي شخص او جماعة او منظمة تجعل الاخصائي النفسي المعالج يقوم بخدماته .

-المادة 17 : يمارس الاخصائي النفسي المعالج وظيفته بكل حرية على اساس مؤهلاته الاكاديمية المختلفة في القطاع العام او التعاقدى او القطاع الخاص ، لذا يجب عليه ان يشير الى لقبه " الاخصائي النفسي المعالج " في كل ممارساته المهنية .

- المادة 18 : قبل الموافقة على تصريح العلاج النفسي لاي اخصائي نفسي معالج ، يجب النظر في حدود اختصاصه و الموارد المتوفرة لديه ، حيث انه لايجوز ابدا ممارسة نشاطه المهني الذي يكون خارج حدود كفاءته و اختصاصه .

-المادة 19 : للاخصائي النفسي المعالج الحق في استشارة زميله او اي شخص اخر مهما كان اذا اقتضت مصلحة العميل ذلك .

-المادة 20 : يجب على الاخصائي النفسي المعالج و في كل الاحوال احترام قرارات العميل اذا اراد استشارة اخصائي نفسي معالج اخر مسجل في قائمة مجلس علماء النفس كما يحق للاخصائي النفسي المعالج توقيف العلاج اذا راي ذلك لمصلحة العميل ، كما له الحق في عدم قبول اشخاص تربطهم به علاقة تؤثر على سيرورة العملية العلاجية او ان استمراره مع العميل تسوده عراقيل تاكد باتها لن تفيده في الشفاء

- المادة 21 : يعاقب بالسجن و بغرامة مالية يحددها القانون كل من يزاول مهنة العلاج النفسي دون ان يكون اسمه مقيدا في قائمة " مجلس علماء النفس " .
- المادة 22 : اذا اخل الاخصائي النفسي المعالج بواجبه عرض امره على مجلس علماء النفس لمحاكمته تاديبيا و للمجلس بعد التحقيق فيما نسب اليه و سماع اقواله ان يوقع عليه اجد الجزاءات التاديبية الاتية : الانذار او التوبيخ او الوقف مدة اقصاها ثلاث سنوات او سحب الترخيص نهائيا و لا يكون انعقاد المجلس صحيحا في هذه الحالة الاخيرة الا بحضور اكثر من نصف اعضائها على الاقل .
- 3-3 - الواجبات العامة :
- المادة 23 : يكون الاخصائي النفسي المعالج في خدمة الفرد و الصحة العمومية النفسية و يمارس مهامه ضمن احترام حياة الفرد و شخصه البشري .
- المادة 24 : تتمثل رسالة الاخصائي النفسي المعالج في الدفاع عن صحة الانسان النفسية والعقلية و التخفيف من المعاناة ضمن احترام حياة الفرد و كرامته الانسانية دون تمييز من حيث الجنس و السن و العرق و الدين و الجنسية و الوضع الاجتماعي و العقيدة السياسية او اي سبب اخر في السلم و الحرب .
- المادة 25 : يتعين على الاخصائي النفسي المعالج تقديم المساعدة لعمل السلطات المختصة من اجل حماية الصحة العمومية و هو ملزم على الخصوص بتقديم المعونة نفسيا لتنظيم الاغاثة و لا سيما في حالة الكوارث .
- المادة 26 : لايجوز للاخصائي النفسي المعالج ان يتخلى عن استقلاله المهني تحت اي شكل من الاشكال .
- المادة 27 : يكون الاخصائي النفسي المعالج حر في تقديم الخطة العلاجية التي يراها ملائمة للحالة و يجب ان تقتصر الخطة العلاجية على المشكلة التي يعاني منها او طلبها او تم الاتفاق عليها و كل ذلك يجب ان يكون في نطاق العلاج ، دون اهمال واجب المساعدة المعنوية و الدفع بالعمل الى تحسين حالته و الوصول الى السواء .

المادة 28 : الاخصائي النفسي المعالج مسؤولا عن كل عمل مهني يقوم به و لايجوز له ان يمارس مهنته تحت هويته الحقيقية و يجب ان تحمل كل وثيقة يسلمها اسمه و توقيعه .

المادة 29 : لايمكن للاخصائي النفسي المعالج ، لن يغيض الطرف عن اي ضرر يراه قد تعرض له شخص مسلوب الحرية طلب منه فحصه مهما كان ذلك بصفة مباشرة او غير مباشرة و لو كان الامر بالنسبة له مجرد حضور و فقط ، فالاخصائي النفسي المعالج اذا شاهد ان هذا الشخص قد تعرض الى اي ضرر في سلامته البدنية او العقلية او كرامته و تاكد انه تعرض لتعذيب او سوء المعاملة يتعين عليه اخبار السلطات القضائية بذلك ، و مهما كانت المبررات و الحجج لا يجوز له ان يشارك او يساعد على الاطلاق في عملية التعذيب او اي شكل من اشكال المعاملة القاسية و غير الانسانية باو المهنية عند فحصه شخص مسلوب الحرية و هذا في كل الحالات و الظروف بما في ذلك النزاع المدني و المسلح ، و يجب ان لا يستعمل الاخصائي النفسي المعالج معرفته و مهارته او قدرته لتسهيل التعذيب او اي طريقة قاسية لا انسانية او مهينة مهما يكن الغرض من وراء ذلك ، و في ذات السياق يجب على الاخصائي النفسي المعالج ان يرفع تقريرا الى مجلس علماء النفس لاتخاذ التدابير المناسبة لذلك و على المجلس ان يرد على الامر في مدة لا تتجاوز 70 ايام و في حالة تاخر او عدم الرد من المجلس ، يحق للاخصائي النفسي المعالج اتخاذ اي قرار راه مناسب و لا يهدد سلامته او يعرضه لاي مساءلة قانونية . ( النقابة الوطنية الجزائرية للنفسانيين ، 2020 ، 1،2،3،4)

#### 4-سمات الاخصائي النفسي :

اوردت لجنة التجريب الاكلينيكي في جمعية علم النفس الامريكية السمات التالية للاخصائي النفسي :

- القدرة العلاجية و الاكاديمية الممتازة .
- الاصالة و سعة الحيلة .
- حب الاستطلاع .
- الاهتمام بالاشخاص و الافراد .
- الاستبصار .
- الحساسية لتعقيدات الدوافع .
- التحمل و الصبر .
- القرة على تكوين علاقات طيبة مؤثرة مع الاخرين .

- المسؤولية .
  - الاحساس بالقيم الاخلاقية و المثل العليا .
  - الاطلاع الثقافي الواسع .
  - الاهتمام بعلم النفس عامة ، و علم النفس الاكلينيكي خاصة .
- كما اوردت اللجنة الخاصة لعلم النفس الاكلينيكي في جمعية علم النفس الامريكية السمات التالية و التي يجب توفرها لدى الاخصائي النفساني :

- الرغبة في معاونة الاخرين و مساعدتهم دون محاولة فرض السيطرة عليهم و احترام حريتهم .
- ان يتمتع الاخصائي النفساني بقدر عال من الاستبصار لدوافعه و مشاعره و رغباته و حاجاته ، حتى لا تعرقل رغباته الذاتية في الحياد في عمله .
- ان يتمتع بصفة التسامح و احترام وجهات نظر الاخرين .
- ان يتمتع بمستوى عال من الضبط الانفعالي و الذاتي .
- ان يكون مخلصا امينا محافظا على وعوده مستخدما مهاراته و معلوماته لمصلحة المريض .
- ان يكون على مستوى اكايمي عال او مستوى لائق من الذكاء الاجتماعي

### 5-الادوار التي يقوم بها الاخصائي النفساني :

- ان للاخصائي النفساني الاكلينيكي الكثير من الادوار و التي منها ماهو اساسي و منها ماهو فرعي ، و قد حدد " غولدنبرغ " الادوار التي يقوم بها الاخصائي النفساني الاكلينيكي و هي على النحو التالي :
- 1 -المقابلات الاكلينيكية من اجل تشخيص الحالة و عمل الاختبارات النفسية .
  - 2 - الارشاد و العلاج النفسي للأفراد و الأزواج و الاسر و الجماعات .
  - 3 -عمل البحوث النفسية عن نمو الشخصية و وظائفها ، و اسباب المرض النفسي و غيرها .
  - 4 -اختيار و تدريب الجماعات الغير مهنية كالمساعدين في مجال الصحة النفسية و الجماعات التطوعية و الاشراف عليهم .

5- تقديم الاستشارات النفسية للمؤسسات العلاجية من اجل وضع برامج للعلاج و الوقاية من الاضطرابات النفسية ( غولدنبرج ، 1973 ، 5 ) .

و في ذات الاتجاه يحدد " جوليان - روتر ، 1989 ، 25-26 " الادوار التالية :

- قياس الذكاء و القدرات العامة .
- قياس الشخصية و وصفها .
- التكفل النفسي .

ومن أهم نشاطات الاخصائي النفسي الاكلينيكي مايلي :

1-المساهمة في التشخيص : و هنا يستخدم الاخصائي النفسي عددا من الاختبارات الملائمة لاغراضه بجانب عددا من الوسائل مثل : الملاحظة و المقابلات الشخصية ، و دراسة الحالات و تتعدد الاهداف من التشخيص ، فلا تقتصر على وضع المريض في فئة تصنيفية من فئات الاضطراب بل يجب ان يشمل عملية تقييم شاملة للشخصية بحيث يسمح التقرير الاكلينيكي بحالة معينة من معرفة الكثير من العوامل المسببة للمرض و مصدر الاضطراب وظيفيا او عضويا و من ثم وضع المناهد العلاجية المناسبة للمرضى .

2- التكفل النفسي : لم تصبح هذه الوظيفة من عمل الاخصائي النفسي الا بعد الحرب العالمية الثانية اذ بدا الطلب الشديد عليهم و خصوصا للامراض ذات الطابع النفسي الاكلينيكي لمواجهة الاحتياجات الاكلينيكية للمجندين وعصاب الحرب يستخدم فيها مناهج نظرية التحليل النفسي و نظريات التعلم و النظريات الانسانية و المعرفية و العقلانية او الجمع بين النظريات او بعض منها في التكفل النفسي .

- يمثل الاخصائي النفسي الواجهة المباشرة التي تلتقي بها المجتمع في تعامله مع علم النفس و يلعب الاخصائي الدور الرئيسي في زيادة ثقة المجتمع بدوره و ادواته و، كما يسهم في عمليات التصنيف المختلفة و كذلك التشخيص الفارقي كما يحدث التمييز بين الذهان و العصاب و بين الاضطرابات الوظيفية و العضوية ، كما انه يستطيع من خلال استخدام الاختبارات و المقاييس النفسية المختلفة ان يقدم تقييما لمدى واسع من الوظائف و القدرات و مظاهر السلوك و خصائص الشخصية مثل الذكاء و التفكير و

الانتباه و الادراك و الذاكرة بمختلف مستوياتها و انواعها و اللغة و الكلام و الاداء النفسي و الحركي و العصبية و الذهانية و الانبساط و المرونة و التصلب و المثابرة و النشاط الزائد و القلق و الاكتئاب و المخاوف و المعتقدات و القيم و الاصابات العضوية و غير ذلك ( يوسف ، 2000 ، 362 )

- ان للاخصائي النفسي دور في التكفل النفسي و يتعدد جوانبه مع مرور الزمن و لم يعد اسهام الاخصائي موضعاً للجدل و المناقشة خاصة في ظل الازدياد المضطر للاضطرابات النفسية و العقلية بفعل تعقد الحياة و سرعتها و بحكم التقدم التقني و الحضاري الذهل و كما يتبين في العديد من المواضيع فان التكفل النفسي و السلوكي يعتبر من العلاجات الرئيسية في مجال الاضطرابات السلوكية المختلفة . ( يوسف ، 2000 ، 374 ) .

أ - مهام الاخصائي النفسي العيادي للصحة العمومية :

تصور المناهج و تطبيق الوسائل و التقنيات المطابقة لمؤهلاته في مجال الاختصاص .  
المساهمة في تحديد و تبيان و تحقيق النشاطات الوقائية و العلاجية التي تضمنها المؤسسات و المساهمة في مشاريعها العلاجية او التربوية لا سيما الاختبارات و التحاليل و التشخيص و التنبؤات النفسية .  
المشاركة في اعمال التكوين و تاطير الطلبة و مهني الصحة في مجال اختصاصهم .

ب - مهام الاخصائي النفسي الرئيسي للصحة العمومية : اضافة للمهام السابقة :

يقومون بتاطير نشاطات النفسانيين العياديين .  
انجاز تقنيات نفسانية علاجية متخصصة .  
القيام الخبرة النفسية .

المشاركة في التقييم و البحث في مجالات اختصاصهم .

ج - مهام النفسي العيادي الممتاز للصحة العمومية :

- ادارة اشغال البحث و القيام بالتحقيقات في مجال اختصاصهم .

- دراسة و اقتراح اجراءات تحسين الصحة النفسية للمرضى .

- النفسي العيادي المنسق : يتم تعيينه من بين النفسانيين العياديين للصحة العمومية الذين لديهم

خبرة 5 سنوات ، يقوم :

- تنسيق و تاطير فريق النفسانيين للصحة العمومية .
- تنظيم عمل الفريق .
- السهر على الانضباط في اطار ممارسة المهنة .
- التنسيق مع المستخدمين الطبيين و الشبه طبيين و الاداريين .
- تقييم نشاطات النفسانيين للصحة العمومية .
- دراسة و اقتراح تدابير تحسين نوعية الخدمات . ( محند سمير ، 2024 )

### 6- مهارات الاخصائي النفسي الاكلينيكي :

يلاحظ ان نجاح المعالج التكفل العلاجي تتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين المعالج و العميل في اقامة التواصل ، و لذا فانه لا بد ان يتوفر لدى المعالج او الاخصائي النفسي الاكلينيكي عدة مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية بافضل و باسرع وقت ممكن و لكي تسير العملية العلاجية في اطارها الصحيح و توتي نتائج ايجابية يتطلب بعض المهارات الضرورية التي يجب ان تتوفر في الاخصائي النفسي نذكر منها :

-مهارات الاتصال البصري : ان الاتصال البصري الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة او التي لا معنى لها و لكنها المحفوفة بالانتباه و يفسرها المسترشد على انها نظرة اهتمام و انصات وتعاطف و حرص على المساعدة و تعطي العميل ثقة في العملية العلاجية و قد اثبتت الدراسات ان النظرات المتبادلة الفعالة تحدث بدرجة اكبر حينما تكون هناك مسافة فيزيقية اكبر بين المعالج و المريض او المسترشد ، و لكن يراعي في ذلك عدم التباعد (كفاكي ، 1419 ، 56 ) .

6-1- لغة الجسد : ان وضع لغة الجسد و توجيه يمكن ان يشجع او يثبط التفاعلات التشخيصية و حركة الجسم القليلة الى الامام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المريض او المفحوص بايجابية لانها توصل اليه رسالة تتضمن اهتمام المفحوص .

6-2- المسافة الشخصية : ان المسافة الشخصية بين الاخصائي و المفحوص ايضا تؤثر على الاتصال ، و هناك منطقة ارتياح قصوى يمكن الاحتفاظ بها و هذه المسافة محكومة الى حد ما قبل الاتصال البصري - بالاعتبارات الثقافية ، و في الثقافة الامريكية تبلغ هذه المسافة طول الذراع ( كفاكي ، 1419 ، 57 ) .

3-6- النغمة الصوتية : و النغمة الصوتية جانب من الجوانب المعبرة عن الاهتمام و بالتالي عن التواصل بين الاخصائي و المفحوص ، حيث ان طبقة الصوت و حجمه و معدل الحديث قادرة على ان تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها الاخصائي النفساني للمفحوص ، فالصوت العالي الجاف مع الايقاع البطيء ينقل الثقة بالنفس ، اما الصوت الهادئ مع النبرة المنخفضة والايقاع البطيء ينقل انخفاض الثقة بالنفس .

4-6- الصمت : و الصمت ايضا من التقنيات التي تساعد على التواصل الجيد و تعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهرها و وظيفتها حيث يمكن للمعالج ان يستثمر الصمت على نحو جيد في خدمة اهداف المقابلة العلاجية و عى المعالج او الاخصائي النفساني فهم الصمت و دوافعه و ان يتدخل لتناول هذه الدوافع التي تعيق التواصل .

5-6- الانصات ( الاصغاء ) : وهو ايضا من مهارات التواصل الاساسية و تشبه الصمت لكنها تختلف لانه عمل فعال يعكس التجاوب مع الطرف الاخر الذي يتحدث ، بل ان الانصات الجيد ينقل للمفحوص رسالة تفيد ان مايقوله موضع اهتمام من المعالج و انه متقبل و يعطي للمعالج فهما اوضح عن مفحوصه .

6-6- دلالات الالفاظ : على الاخصائي النفساني ان ينتبه الى الالفاظ التي تتكرر من الاخصائي و يتفهم دلالتها على بعض سمات المفحوص و توجهاته ، فالاكثار من " يجب و ينبغي " يدل على عدم قدرته على التحكم في هذه المجالات او انه يعاني من تهديدها ، و هناك وسيلة البرمجة اللغوية العصبية و هو مدخل نسقي لتحسين التواصل و يساعد الناس على كيفية بنائهم للغتهم ، بالاضافة الى مهارة استخدام كلمات و مفردات معينة و التي تتكرر خصوصا في حديث المفحوصين و التي تدل على نمط شخصية المعالج و كفيته الحسية : بصرية ، سمعية ، حسية-حركية .

7-6- توجيه الاسئلة : و هي وسيلة لمعرفة ما لايعرفه عن عميله ، و بالتالي يكون لدى الاخصائي ما يعينه على تشخيص حالة المفحوص على نحو اكثر دقة ، و لكن يجب ان تكون الاسئلة مدروسة و هادفة سواء كانت : مفتوحة و التي تبدأ باستفهام او مغلقة ، و بصفة عامة فان الاخصائي لكي يحسن استخدام فنية التساؤل لابد ان يصوغ السؤال في لغة واحدة و محددة لا لبس فيها و لا ايجاعات و يهدف للمساعدة و لا ينبغي ان يكون لحوحا في الحصول على اجابة في نفس المقابلة لكي لا يزيد عناد المفحوص و يمتنع عن الاجابة .

8-6- التشجيع : ان مهارة التشجيع قد تستخدم للحصول على معلومات بوسائل يشعر المفحوص انها اقل اقتحاما له و لخصوصياته و علامات التشجيع التي كثيرا ما يستخدمها الاخصائي هي : ايماءات الراس ، و التعبير الوجهي الايجابي ، و بعض المقاطع الصوتية . و كلها تدل على حسن المتابعة و كذلك يكون التشجيع بتكرار احدى الكلمات المفتاحية و ليتأكد من الفكرة المرتبطة بهذه الكلمات من ناحية اخرى .

9-6- اعادة العبارة و التلخيص و التشخيص و اعادة الصياغة : اي انه قد يعيد الاخصائي النفسي بعض العبارات كما لفظها المفحوص مما يقويها و يؤكدھا و يدل على المتابعة للحديث من الاخصائي ، فالاعادة غالبا ماتكون للعبارة الهامة او جوهر الفكرة كما انها تاخذ شكلا اكثر تحررا ، حيث يعمد الاخصائي الى التلخيص بعبارة مختصرة و قوية و مركزة قد تكون مفيدة للمفحوص جدا و ذلك لتوضيح له بعض القضايا الغير متبلورة او الغير مؤكدة و هو ماينطبق على الافكار و المشاعر جميعا ، اما عكس المشاعر فيهدف الى معرفة الاخصائي للانفعالات الكامنة وراء الفاظ المفحوص و عباراته وهي طريقة مفيدة في تأكيد التواصل فهنا الاخصائي يتأكد من فهمه لمشاعرالمفحوص ، و المفحوص يرى انعكاس مشاعره من جانب الاخصائي ، و يسمح عكس المشاعر ان يعمل على تغيير نظرة المفحوص السلبية ، و هنا لايد على الاخصائي ان يعرف كيفية التمييز بين المشاعر بدقة مثل الغضب ، السرور ، و الحزن و الخوف و الرعب قبل محاولة عكس انفعالات المفحوص.

10-6 - التفهم الدقيق : و هو فهم دوافع الاخرين و تقديرها و هنا يتعاطف الاخصائي مع مفحوصه و لو كانت تلك الدوافع خاطئة او غير سوية او مختلفة عن دوافعه لانه لايستطيع ان يقدم على علاجه او التكفل به مالم يتفهمه اولاً .

11-6- الافصاح الذاتي : و هو ان يفصح الاخصائي عن مشاعره و افكاره الخاصة الى المفحوص لان ذلك يعمق الصلة بينهما و الاله من ذلك هو ان يصبح الاخصائي نموذج امام المرشد ليمارس الافصاح الذاتي بدوره و ينبغي ان يكون ذلك الافصاح اصيلا يفيد المفحوص في قدرته على الحركة و التحرر و الفهم بحيث لايعيق العملية العلاجية .

12-6- المواجهة : و هي المهارة التي يضطر الاخصائي لاستخدامها عندما يرى ان هناك تناقضا في سلوك المفحوص او رسائل مختلطة و مزدوجة تصدر عنه او انه ليس واقعي و يميل الى المبالغة و التضخيم في جوانب دون ان ينتبه الى ذلك عندما يتحدث عن الجوانب الاخرى و يعاني المفحوص من الخلط و عدم القدرة

على التمييز و هنا على الاخصائي ان يواجهه ليعيده الى الواقع او ليحجم مبالغته و ان يرى الاشياء بحجمها الطبيعي و حثه على المزيد من كشف ذاته و معرفة كنهه و واقعه و يطلق ايمانه على تنمية المواجهة و التعرية المسؤولة عن التناقضات و التشوهات و بقية الالعب الاخرى . ( ايغام ، 1982 ، 185 ) .

13-6- المباشرة : و هناك بعض الاتجاهات التي تساعد في حال توافرها الاخصائي ان يؤدي عمله بكفاءة كبيرة و على راس تلك الاتجاهات توفر الوعي بالذات ، فمعرفة الاخصائي لذاته و فهمه لها و معرفته كذلك بالبيئة التي يعيش فيها امر بالغ الاهمية في تمكينه من توفير خدمات علاجية او ارشادية افضل و ان يعرف جوانب قوته وضعفه و يحاول تعزيز الجوانب في الاولى و يحافظ عليها و التخلص من الثانية او علاجها و التقليل من اثرها على ادائه .

14-6- التداعي الحر : او الترابط الطليق هو اطلاق العنان لافكار المريض وخواطره و احتياجه و صراعاته و رغباته و احساسه باسترسال حر مترابط تلقائي دون تخطيط او اختيار او قيد او شرط و مهما بدت مؤلمة او محرجة او بغیضة او سخيفة . و يهدف التداعي الحر الى الكشف عن المواد المكبوتة في اللاشعور و استدراجها الى حيز الشعور و في التداعي الحر يكون الاخصائي يقظا لملاحظة انفعالات المريض و حركاته العصبية او لما يتورط فيه زلات اللسان او القلم او لما يعتريه من تلثم و تردد و تحرج او تاخر او تغير شديد او توقف مفاجئ في تسلسل التداعي و ترابطه .

15-6- التنفيس الانفعالي : تعتبر العلاقة العلاجية السليمة فرصة سائحة للتنفيس او التفرغ الذي بمثابة تطهير الشحنات النفسية الانفعالية و خطوة مهمة في العلاج النفسي ، فالتنفيس اجراء ضروري لتخفيف ضغط الكبت حتى لا يحدث الانفجار و لا يتصدع و ينهار بناء الشخصية ، فان في العلاج تتاح فرصة للمريض بالتفرغ مابنفسه من انفعالات و توتر و صراعات و احباطات و حاجات و مشكلات و مخاوف و انماط سلوك منحرف و هناك وسائل كثيرة يستخدمها الاخصائي لمساعدة المفحوص في اجراء التنفيس كطريقة الشرح و التفسير و التوضيح .

16-6- التفسير : يحدث اثناء العلاج النفسي ان تظهر خبرات تحتاج الى تفسير ، و يتضمن التفسير ايضاح مالميس واضحا و افهام مالميس مفهوما و استنتاج المعاني الكامنة وراء التوريات و استدراك مانسيه المريض من بين مايقوله و ما يقرأ مابين السطور و اعادة بناء خبرات المريض الغير واضحة .

و يتناول التفسير العلاقة العلاجية بين الاخصائي و المفحوص و المواد التي تكشف اثناء اجراء التداعي الحر و الاعراض المرضية و السلوك الحالي و الماضي للمفحوص والسلوك اثناء و خارج جلسات العلاج و العلاقة الشخصية و الاجتماعية مع الاخرين في الماضي و الحاضر و اهداف واسلوب الحياة ، و يلجا الاخصائي للتفسير لاسباب عديدة منها : احداث تغيير في ادراك المفحوص للخبرات و احداث تغيير في موقفه و مشاعره تجاه نفسه و احداث تغيير في سلوكه .

17-6-الاستبصار : بعد ان يحدث التنفيس الانفعالي و تطفو الانفعالات على السطح و تظهر دوافع السلوك يستطيع المفحوص فهمها و فهم نفسه و معرفة مصادراتطرابه و مشكلاته و يتعرف على نواحي قوته و ضعفه و على ايجابياته و سلبياته و بهذا يزيد استبصار المفحوص بنفسه و بخصوص سلوكه المرضي و يصبح اكثر قدرة على التحكم في هذا السلوك و لا شك ان فهم الذات يعتبر امر بالغ الاهمية بالنسبة للعلاج الناجح .

18-6-التعلم و اعادة التعلم : و يتيح العلاج و التكفل النفسي للمفحوص خبرة خديدة و سليمة تتيح تعلم السلوك السوي و اساليب التوافق النفسي السليم و يمكن اعتبار التعلم التدريجي لحرية التعبير و اقامة اتصال مناسب مع الاخرين عوامل اساسية للعلاج و معايير لتطوره ، و ان المفحوص يكتسب سلوكه المرضي او انحرافه عن طريق تعرضه لخبرات نفسية شخصية او اجتماعية غير سليمة و قد يكون علاجه عن طريق اعادة تعرضه لخبرات من نوع اخر اثناء الموقف العلاجي ، و اذا نظرنا الى الموقف العلاجي كطريقة تعلم او اعادة تعلم فان ذلك يتضمن التنظيم و اعادة التنظيم الادراكي و تكوين مدركات جديدة و هنا العملية العلاجية تعتبرشاملة للنمو العقلي و الانفعالي و الاجتماعي للمفحوص و تؤدي الى النمو السليم لمفهوم الذات لديه .

19-6-انهاء العلاج : ان انتهاء العلاج و الطريقة العلاجية تحتاج الى مهارة و خاصة من جانب المعالج فقد يجد كل من المريض و الاخصائي ان انتهاء العلاقة العلاجية امر صعب احيانا و قد ينتج عن ذلك عودة بعض الاعراض في هذا الوقت بالذات كاعتراض داخلي على عملية الانتهاء او بسبب الخوف من جراء ترك العون و احيانا قد تكون العلاقة اصبحت هامة و قوية لدرجة انها تستمر بعد العلاج كعلاقة اجتماعية حقيقية و ربما يكون هذا هو الحل الا انه قد يكون محاطا بمخاطر منها ان زيادة الانفتاح الاجتماعي مع المفحوص قد يؤدي الى فشل العلاج .

- و ان من بين المهارات التي لا بد ان يتقنها الاخصائي النفساني الاكلينيكي و يجب مراعاتها اجرائيا مايلي :

أ- اختيار المقياس : لا بد ان يختار انطباق مقياس و ذلك حسب الهدف و عمر المبحوث و مستوى ثقافته .

ب- استعداد الاخصائي : لابد من الاخصائي التدريب على اجراء مختلف المقاييس التي يستخدمها في دراسته ، وكذا كيفية تحليلها و تفسير نتائجها .

ج- تهيئة الظروف الفيزيائية : درجة الحرارة ، التهوية ، الاضاءة .

د- تهيئة المفحوص و استشارة دوافعه : قبل تطبيق اي مقياس يجب ان يشرح الاخصائي للمفحوص الهدف من اجرائه و اهمية النتائج المترتبة عنه و السرية التامة .

هـ- تعليمات المقياس : يجب ان يكون الاخصائي ملما بتلك التعليمات و تطبيقها حرفيا دون تغيير و لابد ان تتضمن العبارات الهدف من المقياس و اسلوب الاستجابة له .

و- مراعاة ظروف المفحوص اثناء الاختبار : اذ يجب على الاخصائي ان يلاحظ و يسجل سلوك المفحوص اثناء الاستجابة هل يبدو عليه اي اضطراب ، هل يبدو عليه مظهر القلق .... علامات حيرة .... مندفع .... مبطئ ... الاجابة بتفكير او من دون تفكير .... اهتمام او لامبالاة .... استجابات حركية جسمية .... الخ .

ي- تصحيح المقياس و تفسير نتائجه : و هنا يقوم الاخصائي بتصحيح المقياس وفقا لمفاتيح التصحيح ، ثم يتم تفسير الدرجات طبقا لمعاييره .

م- مهارة كتابة التقرير الاكلينيكي : بعد المقابلات الاكلينيكية التي قام بها الاخصائي النفساني و تطبيق الاختبارات اللازمة و مراجعة تاريخ الحالة و القيام بتصحيح لاختبارات و صياغة الفرضيات و الانطباعات العامة تاني مرحلة كتابة التقرير .

خاتمة :

و في هذا الفصل تطرقنا بشكل مفصل الى مفهوم الاخصائي النفسي الاكلينيكي و اهم المبادئ الاخلاقية للمهنة ، كما تعرفنا على اهم الصفات و السمات التي يجب ان تتوفر في شخصية الاخصائي النفسي ، بالاطافة الى ذكر ادواره و مجالات عمله و في الاخير المهارات التي يجب ان يمتلكها كل اخصائي نفسي .

# الجانب الميداني

## الفصل الثالث :

# الاجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد .

- الدراسة الاستطلاعية .

- الاطار الزمني و المكاني للدراسة الاستطلاعية .

- المنهج المستخدم في الدراسة .

- ادوات الدراسة .

تمهيد :

بعد التطرق الى الجانب النظري من الدراسة و المتمثل في تحديد المشكلة و التطرق بشكل مفصل الى متغير الدراسة ، ننتقل من خلال هذا الفصل الى الجانب الميداني ، اي لجانب الملموس و الواقعي من الدراسة و الذي يعتبر احد الركائز الاساسية التي لايمكن الاستغناء عنها في اي بحث علمي ، و احد اهم الخطوات التي يتبعها الباحث في دراسته اذ يحدد من خلاله اهم الاجراءات المنهجية المتبعة في دراسته بالاضافة الى تحليل نتائجها و تفسيرها و التي يكمن الغرض الاساسي منها في التحقق من صحة الفرضيات المصاغة و الاجابة عن مختلف تساؤلات الدراسة ، و من هذا المنطلق سنقوم بالتطرق في هذا الفصل الى مختلف الاجراءات المنهجية المعتمدة عليها في دراستنا الحالية .

1- الدراسة الاستطلاعية :

تهدف هذه الخطوة من البحث الى التعرف أكثر على موضوع الدراسة ، وتلخص الدراسة الاستطلاعية في إجراء تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي ل " بار-أون " و " جيمس باركر " على عينة بغية التأكد من وجود التأكد من وجود الذكاء الإنفعالي لحالات الدراسة .

1- 1- الاطار الزمني و المكاني للدراسة :

- الاطار المكاني : تم اجراء هذه الدراسة في " جامعة 20 اوت 1955 بسكيكدة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم النفس العيادي .

- الاطار الزمني : قمنا باجراء هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 1 ماي 2024 الى 31 ماي 2024

2- 1- المنهج المستخدم في الدراسة : وهو المنهج العيادي :

-**تعريف المنهج العيادي** :اعتمدت في دراستي على المنهج العيادي واول من استخدم مصطلح

هو العالم " ويثر - 1996 " و هو طريقة تتيح عرض حالات المفحوصين و اعراضهم بصورة متكاملة

مع الوقوف على ظروفهم وتحليلها ، و يركز على الفدائية و الشمولية و يقوم على تصور دينامي ، و يتم من خلاله دراسة الفرد في جوانب مختلفة ضمن السياق الذي يعيش فيه الفرد ، و سياق ظهور تلك الاعراض . ( محند سمير ، 2021 ) .

### 3 1 - ادوات الدراسة الاستطلاعية:

أ - **المقابلة:** تعرف المقابلة على انها طريقة مميزة تتمثل في تبادل الكلام مع شخص او عدة اشخاص و هي مرادفة لكلمة المحادثة و المناقشة و الحوار ، و تقوم على مبادئ : التفاعلية و الاستطردادية . و تتمثل في ملاحظة مجموعة من العلامات و تجميعها في اضطرابات و متلازمات ، و تهدف الى فهم الاداء النفسي للشخص ، و تعتبر من اهم الوسائل التي تتيح الحصول على معلومات عن معاناة و صعوبات الشخص و الطريقة التي يترتب بها علاقاته و احلامه ، خيالاته .... الخ لذلك فهي اداة لا يمكن الاستغناء عنها و تستخدم بشكل عام في سياق المساعدة النفسية او الرعاية ، و التشخيص و التقييم النفسي ، او البحث العيادي . ( ارفي بينوني - خديجة شهراوي ، 1999 ، 11 ) .

ب - **مقياس الذكاء الإنفعالي** " بار-أون " و " باركر " حيث أعدا المقياس وفقا لنموذج السمات أو النموذج المختلط وهو من ضمن مقاييس التقرير الذاتي ، أعد استنادا الى الأبحاث التي أجراها " بار - اون " على المفهوم و قد طبق على عينة تعد بالالاف و على مختلف الأجناس البشرية ، امريكا ، الأرجنتين ، كندا ، الشيلي ، ألمانيا ، بريطانيا ، الهند ، المكسيك ، نيجيريا ، جنوب افريقيا ، السويد ..... الخ .

و هو مقياس متعدد الأبعاد و لديه قدرة تخمينية عالية في مستوى مهارات الفرد الفكرية الإنفعالية و الاجتماعية .

ترجم المقياس الى العربية مرتين ، كانت الأولى من طرف : " عجوة - 2003 " حسب : " نور - الهي 2009 " . و نقل مرة أخرى من طرف : " رزق الله 2006 " بعد أن تحققت من قوة خصائصه السيكومترية بعدة طرق ( صدق الترجمة ، الصدق الظاهري ، صدق البناء ) . و الثبات و كان بعدة طرق أيضا : اعادة التطبيق ، التجزئة النصفية .

- يتألف المقياس من ( 60 ) فقرة ذات تدرج رباعي موزعة على 6 أبعاد و هذه الأبعاد تتكون من 15 مهارة و الجدول الموالي يوضح أبعاد المقياس و أرقام فقرات كل بعد :

53- 43 - 31 - 28 - 17- 7	1- الكفاءة الشخصية .
-51-45-41-36-24-20-14-10-5-2 . 59-55	2- الكفاءة الاجتماعية .
-49-46-39-35-26-21-15-11-6-3 . 58-54	3- كفاءة ادارة الضغوط النفسية .
. 57-48-44-38-34-30-25-22-16-12	4- الكفاءة التكيفية .
-50-47-40-37-32-23-19-13-9-4-1 . 60-56	5- كفاءة المزاج الايجابي العام .
. 52 - 42 - 33 - 27 - 18 - 8	6- كفاءة الانطباع الايجابي .

ج - طريقة تطبيق المقياس :

يشتمل المقياس اضافة الى لائحة الاسئلة ، ورقة اولى تتضمن المعلومات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة : الاسم ، اللقب ، الجنس ، السن ، القسم ، محل الإقامة .

-كما تتضمن ايضا مجموعة من العبارات التي تشير لى شعورك وسلوكك نحو بعض المواقف .

-المطلوب أن تضع علامة ( × ) مقابل العبارة التي تشعر أنها تنطبق عليك

مكونة من 3 أخصائيين نفسانيين بعد تقديم تعليمة شفوية للمستجيبين مفادها :

و اختلاف المناهج في البحوث العلمية راجع الى طبيعة الموضوع المدروس ، فكل دراسة تستخدم المنهج الذي يتناسب و يخدم موضوعها ، لذلك فقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على المنهج العيادي القائم على اسلوب دراسة الحالة الذي من خلاله نقوم بالدراسة الشاملة و المعمقة بهدف جمع العلوامات اللازمة عن حالات الدراسة باعتباره المنهج الذي يتوافق و طبيعة دراستنا .

#### د- عرض حالات الدراسة :

-تم اختيار الحالات الخاصة بدراستنا بطريقة قصدية ، حيث تمثلت في الاخصائيين النفسانيين العاملين و الدراسين في السنة الثانية ماسثر عيادي .

-الحالة الاولى : ف ، ي \_ 36 سنة ذات نكاء انفعالي كبير .

-الحالة الثانية : س ، ل - 36 سنة ، ايضا تمتلك درجة نكاء انفعالي كبير .

-الحالة الثالثة : ج ، ف - 44 سنة ذات نكاء انفعالي عالي .

#### 2 - حدود الدراسة الاساسية :

1-2 - الحدود الزمانية : من 1 ماي الى 15 ماي 2024 .

2-2 - الحدود المكانية : كل حالة تمت المقابلة معها في مكان عملها .

3-2 - حالات الدراسة : و شملت دراستي على 3 اخصائيات نفسانيات ممارسات

البيانات الشخصية	الحالة الاولى	الحالة الثانية	الحالة الثالثة
_ الجنس .	_ انثى	_ انثى	_ انثى
_ السن .	_ 36 سنة	_ 36 سنة	_ 44 سنة
_ الخبرة المهنية .	_ 10 سنوات	_ 13 سنة	_ 15 سنة
_ مكان العمل .	_ مستشفى عبد الرزاق بوحارة _ سكيكة _	_ الإقامة الجامعية _ اينات _ سكيكة .	_ الإقامة الجامعية _ اينات _ سكيكة .

4-2- ادوات جمع المعلومات :

أ- المقابلة النصف موجهة : المقابلة انواع فقد اخترنا استخدام المقابلة النصف موجهة لانها تتلاءم و طبيعة الموضوع و كفاءتنا كباحثين مبتدئين .

و المقابلة النصف موجهة فيها يكون الباحث على علم مسبق بالموضوع الذي يريد ان يستوضح من المبحوث ، و فيها يدعي المبحوث للاجابة على نحو شامل بكلماته و اسلوبه الخاص على موضوع البحث يقوم هذا الاخير بطرح سؤال توضيحيا على المبحوث حتى يتمكن من انتاج حديث حول هذا الجزء من الموضوع ( ابراش ، 2008 ، 268 ) .

-اي ان المقابلة النصف موجهة تعني اعطاء المبحوث نوع من الحرية و الايجابية في الحديث حول موضوع محدد .

ب - محاور المقابلة النصف موجهة :

- المحور الاول :

العمل كاختصاصي نفساني : 14-15-18-19-20-23-25-26-29-30-31-32-33-

34-38-41-42-44 443-46-47-48-49-50-51 .

-المحور الثاني :

الذكاء الانفعالي : 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-24-27-28-34-37-40-52 .

-المحور الثالث :

التكوين النظري والتطبيقي للاخصائي : 16-17-21-22-36-39-45

- تحليل حسب الموضوع : في هذه الحالة ، يتم تحليل المقابلة وفق المحاور التي بنيت عليها في دليل المقابلة ، و يتم التركيز على المواضيع الاكثر ظهورا خلال المقابلة ، و هي التي تكتسي قيمة اكبر خلال التحليل ، و يعتبر هذا النوع من تحليل الخطاب المفحوص اكثر سهولة بالنسبة للباحث من حيث انه يركز على العناصر المهمة بالنسبة لفرضياته ، غير انه يقتضي المام كبير بالجانب النظري ، و القدرة على الربط بين الخطاب و الجانب العيادي و علم النفس المرضي . ( محند سمير ، 2022 ) .

-تطبيق المقياس على العينة :

- قيما يلي مجموعة من العبارات التي تشير الى شعورك و سلوكك نحو بعض الموضوعات أو المواقف و المطلوب منك هو وضع علامة ( × ) في الخانة التي تناسب انطباق الفقرة عليك .

-نتائج الدراسة الإستطلاعية .:

-نتائج تحليل استجابات عينة الدراسة الإستطلاعية بالنسبة للوضوح و الصعوبة و الفهم لم أسجل أي طلب للتوضيح مما يدل بأن بنود المقياس واضحة و في متناول المستوى التعليمي للعينة .

الحالة الاولى :

(ف، ي) بعد تطبيق عليها مقياس بار - اون و جيمس باركر للذكاء الانفعالي و بعد تصحيحه وجدت ان للحالة ذكاء انفعالي كبير بدرجة 83 .

الحالة 02 :

(س، ل ) بعد تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي ايضا عليها تحصلت على درجة 89 بتقدير ذكاء انفعالي كبير .

الحالة 03 :

(ف، ج) بعد تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي و تصحيحه تحصلت على درجة عالية من الذكاء الانفعالي يقدر ب : 104

**خاتمة :**

- تناولنا في هذا الفصل مختلف الاجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية انطلاقا من تحديد المنهج المناسب الذي يتلاءم و طبيعة الدراسة ، بالاضافة الى تحديد مختلف الادوات المعتمد عليها في جمع البيانات للوصول الى النتائج المرجوة .

## الفصل الرابع

عرض النتائج و تحليلها .

تقديم الحالات :

1- الحالة الأولى

-البيانات الشخصية :

-الاسم : ف.

-الجنس : انثى .

-العمر : 36 سنة .

-المستوى التعليمي : ماسثر 2 - علم نفس عيادي .

-العمل : اخصائية نفسانية بمستشفى - عبد الرزاق بوحارة -

-الخبرة : 10 سنوات .

- الحالة الصحية : جيدة

-الحالة الاجتماعية : متزوجة .

-درجة الذكاء الانفعالي : كبير .

- تحليل المقابلات :

- من خلال المقابلات مع الحالة التي قمت بها في بداية البحث و ذلك من اجل التحقق من وجود الذكاء الانفعالي ، طبقت مقياس الذكاء الانفعالي ل " بار-اون " و " جيمس- باركر " على الحالة : (ف، ي) و التي تبين انها تمتلك درجة ذكاء انفعالي كبير ، و بعد قيامي بعدة مقابلات مع الحالة ( ف، ي ) لاحظت عليها اثناء الخطاب انها : تتكلم بثقة و كانت على دراية بما تصرح به ، و كانت دائما ماتجيب عن الاسئلة

التي اوجها لها مباشرة دون اي مقاومة او تجنب و لا امتناع ، كما انها حاولت عدة مرات الاجابة على عدة اسئلة بواسطة تعبيرات وجهية ملائمة و كانت تتحكم جيدا بلغة جسدها و التي كانت توحى حقا بانها تستطيع التحكم في انفعالاتها ، و انها دائما ماتحاول بدل قصارى جهدها لاتقان عملها وذلك باستخدام انفعالاتها لتحقيق اهداف المقابلة و استثمار طاقتها لبلوغ ما ينتظر منها كاخصائية نفسانية و انها على علم بنقاط قوتها و ضعفها و كذا تمكنها من التعبير عن مشاعرها بطلاقة ، حيث قال " جون ماير - بيتر سالوفي " في هذا البعد وهو ادارة الانفعالات بان الذكاء الانفعالي هو : " القدرة على التنظيم الواعي للانفعالات في انفسنا و في الاخرين و التحكم فيها سلبية كانت او ايجابية لتحقيق الاهداف المقصودة و تعزيز النمو الانفعالي سواء للاخصائي او المفحوصين . " و هذا ما اكدته الحالة (ف، ي ) من خلال الملاحظة الاولية لسلوكتها و طريقة اجابتها على اسئلة المقابلة حيث كانت تتمتع بثقة كبيرة و كانت تمتلك حضور قوي سواء من خلال اجاباتها او حتى نبرة صوتها بالاضافة الى مظهرها .

- كما صرحت اثناء المقابلة الموجهة التي طبقتها معها بمايلي : " نعم لدي القدرة على تهدئة نفسي و السيطرة على غضبي خصوصا اثناء القيام بعمل ، و دائما ما اسعى جاهدة لتقبل جميع الفئات العمرية من المفحوصين و الفصل بين انفعالاتهم و انفعالاتي الشخصية ، فلا اشفق عليهم لدرجة الانسياق وراء عواطفهم و انما اتعامل مع الاحداث بشكل موضوعي ، فلا اصدر احكاما اولية و اجيد تقنية الاصغاء النشط لكل مايقوله المفحوص ، مع وضع حدود للتعاملات معهم اثناء العمل ، كما انني استطيع التكلم معهم بلغتهم و لا اجد صعوبة في فهم مايحاولون قوله ، من خلال ابداء الاحترام لهم و تقبل حالتهم المزاجية كيفما كانت ، و تفهم مشاعرهم ، و هذا مايبث ان الحالة (ف، ي) لديها القدرة على معرفة انفعالاتها و انفعالات عملائها و كيفية الاستفادة منها في وضع تشخيص دقيق لمشاكل المفحوصين و من خلال التحليل الجيد لخطاباتهم و فهم مايقصدون به في سياق الكلام ، حيث اكدت من خلال حيادها في اطلاق الاحكام الاولية انها تستطيع تنظيم انفعالاتها و انفعالات عملائها لبلوغ ثقتهم التي هي اساس عملها ، و هذا ماتؤكدته نظرية نموذج القدرة للعالمين " ماير و سالوفي " من خلال تفسيرهما للذكاء الانفعالي حيث قالوا : " بان ادراك الانفعالات هي القدرة على فك رموز و انفعالات و مشاعر الفرد والاخرين ، و التعرف عليها حيث هذا البعد يعد جانبا اساسيا من ابعاد الذكاء الانفعالي لانه يجعل عملية المعالجة للمعلومات الانفعالية ممكنة و دمجها لتسهيل التفكير و تعزيز النمو الشخصي و تنظيمها بشكل انعكاسي من اجل التدخل في البيئة الاجتماعية و كذلك فهم الانفعالات من خلال القدرة على فهم لغتها و تقدير العلاقات المعقدة بينها و كيفية تطويرها و وصفها . "

- كما انها صرحت بانها : " لا تعاني من اي صعوبة اثناء اجرائها للمقابلات العيادية ، و انها تستمتع جدا بذلك و اكدت بانها تمتلك سبل كثيرة لاقتناع المفحوصين وذلك من خلال معرفتها لطبيعة شخصياتهم و كيفية التأثير على كل واحد منهم ، مما يساعدها على ابتكار طرق جديدة للتحفيز و التشجيع و امتلاكها لنظرة تفاعلية نحو الاحداث المختلفة ، و رغبتها الشديدة بمساعدة الاخرين و الاحساس بالمسؤولية تجاههم ، كما انها تحاول دائما اكتساب ثقتهم و بناء علاقات محترمة معهم " و هذا مايؤكد بان الحالة ( ف ، ي ) لديها القدرة على استغلال انفعالاتها لبلوغ اهداف التي وضعتها في اول مقابلة مع عملائها و بانها تمتلك القدرة على التحفيز و التعزيز الايجابي للسلوكات الايجابية للمفحوصين و تحفيزهم بان لديهم القدرة على تغيير مجرى الاحداث نحو الجيد " وهذا ما تطرق اليه العالمان السابقان في نظريتهما بانه : " استخدام الانفعالات هو القدرة على تسخير الانفعالات لتسهيل الانشطة المعرفية المختلفة كحل المشكلات و التكيف مع الحالات المزاجية المتغيرة من اجل ان تتناسب افضل مع المهام التي بين يديه " .

كذلك فان الحالة ( ف، م ) تملك خبرات معرفية لاجاب بها من حيث التكوين في المجال النفسي من الدراسات العليا رسالة الماجستير و كذا مشاركتها في الورشات و الدورات التكوينية و الخبرة الطويلة في الميدان لمدة 10 سنوات ، بالاضافة الى اتقانها لعدة مقاييس و اختبارات نفسية و اتقانها لتطبيق مبادئ الفحص العيادي كالملاحظة العيادية و المقابلات العيادية ، بالاضافة على حرصها الدائم للتطلع على كل ماهو جديد فيما يخص علم النفس الحديث .

#### -الاستنتاج :

-من خلال المقابلات التي اجرقتها مع الحالة (ف، ي ) تبين لي انه هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي و نجاح الاخصائي النفساني في ادائه العملي ، و في نفس الوقت لايمكن تجاهل التكوين الجيد للاخصائي النفساني و الخبرة الطويلة في الميدان فكل هذه العوامل ترابطت فيما بينها و ساهمت بشكل واضح في تمكن الحالة من التميز في عملها و اكتسابها لعدد كبير من العملاء الذين يفضلون استشاراتها النفسية عن بعض الاخصائيين في محيطها و ذاك من خلال شهادة بعض العملاء عن تميزها في عملها.

## 2- الحالة الثانية :

-البيانات الشخصية :

الاسم : س ، ل .

الجنس : انثى .

العمر : 36 سنة .

المستوى التعليمي : ماستر 2 علم نفس عيادي .

العمل : اخصائية نفسانية بالاقامة الجامعية ذكور .

الخبرة : 12 سنة .

الحالة الصحية : جيدة .

الحالة الاجتماعية : متزوجة .

درجة الذكاء الانفعالي : كبير .

## -تحليل المقابلات :

اثناء المقابلة لاحظت على الحالة (س، ل ) في البداية بعضا من التوتر وكانت كثيرا ماتستخدم يديها عند الاجابة على بعض الاسئلة ، كما كانت احيانا تطلب مني التفسير اكثر و توضيح ماذا اقصد بالسؤال ، كما لاحظت انها كانت مبتسمة طول فترة المقابلة ، لكن كانت لديها فقر في الايماءات الوجهية نوعا ما ، و احيانا كانت تصمت قليلا قبل الاجابة ، بالرغم من انها كانت تبدي تجاوبا و لم تتهرب من اي سؤال ، لكن مع مرور بعض الوقت ، بدأت الحالة (س، ل ) من اظهار بعض الانسجام و الراحة حيث تغير مزاجها و اصبحت تجيب بطلاقة و بدون خوف ، و هذا بعد استعادتها لثقتها بنفسها مع العلم انه عندما طبقت عليها مقياس : " بار-اون ، و جيمس - باركر " للذكاء الانفعالي تبين لي بعد تصحيحه انها تتمتع بذكاء انفعالي بدرجة كبيرة

من خلال المقابلة النصف موجهة التي اجريتها مع الحالة (س ، ل ) نتج عنها هذا الخطاب و الذي يتضمن مايلي : " نعم لدي القدرة على تهدئة نفسي اثناء الغضب او بالاحرى صعب جدا استقزالي ، فانا اتمالك نفسي جدا و اتعامل مع كل الظروف بعقلانية ،كما يمكنني الفصل بين انفعالاتي و انفعالات المفحوصين و هذه سمة في شخصيتي كما انني اهتم بالمفحوصين و ذلك بتحديد نوعية مشاكلهم بكل دقة ، و اعطيهم الحق من الانصات و الاستماع لخطاباتهم ، و دائما احاول التعمق اكثر في صراعاتهم و اتعامل معهم بموضوعية حيث ان العقلانية طبع امتلكه منذ صغري ، بالاضافة انه لدي رغبة كبيرة في مساعدة كل من يلجا الي ، و ادرك جيدا نقاط ضعفي و نقاط قوتي و هذا بعد اكتسابي لمهارات التنظيم الذاتي من خلال الخبرة الواسعة في الميدان و التكيف معها " فمن خلال خطاب الحالة (س، ل ) استنتج انها تمتلك مهارة وعيها بالانفعالاتها و انفعالات المفحوصين واكتسابها كفاءة توجيه نقاط ضعفها و قوتها للتعرف اكثر على دوافعها و قيمها ، و كيفية الاستفادة من انفعالاتها في تحديد انفعالات المفحوصين لديها ، و هذا فعلا مايؤكد العالم " دانيال - غولمان " في تفسيره للذكاء الانفعالي من خلال نمودجه المختلط بقوله ان الوعي الذاتي هو بعد من ابعاد الذكاء الانفعالي و الذي يتلخص في : امتلاك المهارة على الوعي بالانفعالات الفردية و انفعالات الاخرين و نقاط قوتها و دوافعها اثناء استخدام المشاعر الداخلية لتوجيه القرارات . "

كذلك صرحت بانها تستطيع كثيرا التحكم في ظهور انفعالاتها و قدرتها على تسيير تعبيراتها الوجهية وفق مايساعدها على التحكم في ردة فعل المفحوصين ، و التحكم في مشاعرها و عدم التورط عاطفيا من خلال ماتسمعه من معاناة بقولها : "انا حقا اهتم لمشاكلهم لكن لا انهم " ، و هذا ما اكد لي ان الحالة (س ، ل ) تمتلك كفاءة تنظيم انفعالاتها وفق الظروف التي تصادفها اثناء ادائها لعملها حيث قال العالم السابق : " ان التنظيم الذاتي مهم جدا في تعريفه للذكاء الانفعالي و هو اكتساب مهارات التحكم و اعادة توجيه الانفعالات و انفعالات الاخرين المضطربة و التكيف مع الظروف المتغيرة ". كما انها تتعامل مع كل من يقصدها من خلال قولها : " انا اتعامل مع جميع الفئات العمرية و مع جميع انواع الديانات او التوجهات العقائدية " و هذا ما ثبت لي ان الحالة (س ، ل ) تمتلك القدرة على التعامل مع جميع شرائح المجتمع دون تمييز او استثناء او انحياز ، حيث اكد العالم " دانيال - غولمان " ان فن المهارات الاجتماعية و هو القدرة على ادارة العلاقات للتوفيق مع الاخرين بعد اساسي في الذكاء الانفعالي .

اضافة لذلك فان الحالة (س، ل ) تتقن مهارة مراعاة مشاعر الاخرين و تشجيعهم للمضي قدما و عدم الاستسلام اثناء العلاج عندما تواجههم لحظات ضعف او احباط من خلال قولها : " والله احب ان اساعد بكل ما املكه من قدرات سواء من خلال دراستي او حتى من خبرتي ، و احاول جاهدة دعمهم و تشجيعهم و تحفيزهم خصوصا عند اوقات ضعفهم او عندما يطول ظهور نتائج العلاج " ، حيث قال العالم " دانيال - غولمان " بان المشاركة الوجدانية اساسية جدا في اتخاذ القرارات خصوصا بما يتلاءم مع مشاعر المفحوصين و كذا التحفيز الذاتي حيث هنا يساهم الاخصائي النفسي بتعزيز الجوانب الايجابية في المفحوصين و تحفيزهم اكثر باستغلالها في المضي قدما في العلاج .

ونظرا لخبرة الحالة الطويلة (س ، ل ) في مجال علم النفس العيادي ، و مشاركتها في ندوات و ورشات تخص الميدان العملي فهذا ساعدها كثيرا في اتقان عملها و الاستمتاع اثناء القيام به و اثناء تطبيق مبادئ الفحص العيادي و كذا تمكنها من اجراء بعض المقاييس و الاختبارات الاسقاطية بكفاءة .

### الاستنتاج :

من خلال المقابلات التي اجريتها مع الحالة (س، ل ) و نتيجة اختبار الذكاء الانفعالي و الذي كان قد قدر بدرجة كبيرة ، اثبت انه للذكاء الانفعالي ارتباط وثيق وعلاقة قوية بالنجاح في اداء عمل الحالة (س، ل ) كاخصائية نفسانية خصوصا في اكتسابها لمهارات فن استخدام انفعالاتها او انفعالات الاخرين في تحقيق نتائج مذهلة في العلاج و كذا كفاءتها في توجيه انفعالات المفحوصين الى تحقيق اهداف المقابلات من خلال التحفيز و التشجيع و كذا المشاركة الوجدانية التي سهلت عليها عملها خصوصا اثناء لحظات ضعف العملاء خلال مسار تكفلها النفسي بهم ، و هذا ماميزها عن باقي الاخصائيين بالنسبة لعملائها انها لديها القدرة الكبيرة في التأثير الايجابي على المفحوصين و دعمهم لمواصلة العلاج حتى بعد انتهائه تقاديا للنكوص مرة اخرى .

### الحالة 03 :

البيانات الشخصية :

الاسم : ج ، ف .

الجنس : انثى .

العمر : 44 سنة .

المستوى التعليمي : ماستر علم نفس عيادي .

العمل : اخصائية نفسانية بالاقامة الجامعية اناث .

الخبرة : 15 سنة .

الحالة الصحية : جيدة.

الحالة الاجتماعية : عازبة .

درجة الذكاء الانفعالي : عالية .

### تحليل المقابلات :

اثناء اجرائي للمقابلة مع الحالة ( ج، ف ) و بعد تاكدي من انها تمتلك ذكاء انفعالي عالي لاحظت مايلي :  
 كان استقبال الحالة ( ج، ف ) لي استقبالا مناسباً جداً ، رحبت بي كالعادة و بطلبي و المتمثل في اجراء مقابلة نصف موجهة بعد المقابلة السابقة الاستطلاعية بهدف اجراء مقياس الذكاء الانفعالي ل " بار-اون ، و جيمس - باركر " ، و اثناء قيامي بطرح عليها اسئلة محاور المقابلة كانت تجيب بعفوية تامة و كانت كثيراً ماترفق اجابتها بابتسامة ، لديها طلاقة في التعبير عن مشاعرها و كذا التعبير عن رايها بكل صراحة ، و كانت كلما تجيب عن الاسئلة التي اوجهها لها تحاول اعطائي قدر هائل من المعلومات و التوسع في اجابتها ، كانت متعاونة جداً معي و لم احس باي تحفظ من جانبها او اي توتر بالعكس كانت تتمتع بثقة في النفس ، عالية جداً و كانت احيانا كثيرة ماتوجهني و تمدحني على طريقتي معها في تطبيق مبادئ المقابلة نظرا لخبرتها

الواسعة في الميدان ، كانت الحالة ( ج، ف ) تمتلك اسلوب علمي مميز و متمكنة جدا في انتقاء عباراتها و كانت جد هادئة اثناء المقابلات و هذا ما يثبت امتلاكها لكفاءات الذكاء الشخصي و تطبيقه على ارض الواقع و الاستفادة منه في ادارة علاقاتها مع الاخرين و ما تبديه من تعاطف و مسؤولية اجتماعية ، و هذا ما اكده العالم " بار- اون " في البعد الشخصي للذكاء الانفعالي حسب تفسيره للذكاء الانفعالي من خلال نموذج السمات .

اما بما يخص محتوى الخطاب فقد كان كلاتي : " انا شخصية هادئة جدا بطبعي ، و اهتم كثيرا لما يحدث لعملائي ، كما انني احاول جاهدة تفهم مشاكلهم ، و بالنسبة للغضب فكما قلت سابقا صعب جدا وصولي لدرجة الغضب مهما اصادفه من عراقيل سواء مع العملاء او حتى اثناء المقابلات ، فانا استطيع تفهم العملاء في كل حالاتهم و تقبل مزاجيتهم و ان اضطر بي الامر الى تحويلهم للطبيب العقلي لتهدئتهم دوائيا ، فالفصل بين انفعالاتي و انفعالات عملائي شئ ضروري جدا لاستمرارية المقابلة ، و كذا التحكم في انفعالاتي عنصر اساسي لتوجيه المقابلات و احداثها نحو الهدف المطلوب و هو جمع عدد لا بأس به من المعلومات اللازمة حتى استطيع و اتمكن من التشخيص الدقيق لحالة عملائي " فمن خلال محتوى الخطاب التمس من الحالة ( ج، ف ) انها تمتلك القدرة على فهم ذاتها و فهم الاخرين ومهارات بناء علاقات و التكيف مع الاوضاع المعاشة اثناء ادائها لعملها ومع الضغوطات الطارئة و الغير متوقعة ، فهي تمتلك قدرة على مواجهة فاعلية الاحداث و متطلبات الموقف و هذا ما جاء به العالم " بار-اون " في تعريفه للذكاء الانفعالي بانه : " مجموعة من المهارات التي توجه قدرات الفرد على التعامل مع متطلبات الضغط في بيئته و كذا هو مجموعة من العوامل و المهارات الانفعالية و الشخصية و الاجتماعية المترابطة و التي تؤثر على القدرة الشاملة للأفراد في التعامل بنشاط و فعالية مع متطلبات الضغوطات اليومية " .

بالاضافة الى ذلك قولها : " فانا اتعامل مع عملائي بطريقة تحفظ لهم كرامتهم مهما كانت ميولاتهم او دياناتهم و تقبل جميع اضطراباتهم السلوكية و حتى الشادة منها ، و لا اصدر عليهم احكام ابدا فانا موجودة لمساعدتهم على تقويم سلوكياتهم و تصحيحها و تعديلها ، و تقديم لهم التكفل النفسي اللازم و علاج اضطراباتهم فهي مسؤوليتي ، و كذا فانا اتقبل جميع الفئات العمرية و اتعامل مع كل فئة حسب درجة نضجها و وعيها بانفعالاتها ، كما انني اجيد فن الانصات و الاستماع فهي الركيزة الاساسية في عملنا كاختصاصيين نفسانيين و كذلك الملاحظة الدقيقة لكل ما يصدر من العملاء سواء كانت تعبيرات جسدية او انفعالية او حتى وجهة فمن الضروري على الاختصاصي امتلاك القدرة على مجارات جميع العملاء و التكلم معهم حسب مستواهم الثقافي ،

و تقبل وجهة نظرهم المختلفة و عدم التقليل من معاناتهم او الاستهزاء بها و ابداء التعاطف و المشاركة الوجدانية لمختلف المواقف التي يقومون بسردها . " و من هنا استنتج ان الحالة ( ج، ف ) تمتلك القدرة على التوافق مع الاخرين من حيث المرونة في تعاملاتها مع المفحوصين و حل المشكلات التي تشخصها بمنطقية و واقعية و هذا ما اكد عليه العالم " بار-اون " في بعد كفاءات القدرة على التوافق حيث اعتبره : " القدرة على الاستفادة من المهارات الانفعالية في التعامل مع الاخرين بمرونة و واقعية . " بالاضافة الى ذلك المزاج العالي للحالة و التي تتمتع بقدر عال من التفاؤل و النظرة الايجابية للاحداث و هذا ما يؤكد عليه العالم السابق في بعد : كفاءات المزاج العام و يتمثل في : " القدرة على الاستمتاع بالحياة و الحفاظ على مكانته و مركزه الايجابي داخل المجتمع و الذي يضم كل من السعادة و التفاؤل " .

و في الاخير اكدت الحالة (ج،ف) من ان الخبرة الطويلة و الاجتهاد في تطوير المهارات المعرفية من خلال المشاركة في الندوات و الملتقيات العلمية التي تقام في الحرم الجامعي دور كبير في نجاح ادائها العملي سواء كان من ناحية التشخيص او حتى التكفل النفسي بالمفحوصين .

### الاستنتاج :

من خلال تحليل المقابلات مع الحالة الثالثة تاكدت للمرة الثالثة من ان للذكاء الانفعالي دور هام جدا في نجاح الاخصائي النفسي في عمله حيث اثبتت لنا الحالة من ان اكتساب المهارات لمعرفة الانفعالات سواء الشخصية او حتى للمفحوصين دور كبير في كفاءة التشخيص التي تتوصل اليه في كل حالة تقوم بعلاجها و تبين اكثر ان القدرة على استخدام الانفعالات لتوجيه و تعديل السلوك المضطرب عامل هام جدا في تحقيق نتائج جيدة اثناء مسار الاخصائي في التكفل النفسي بالمفحوصين و لا ننسى الدور الاساسي للمعارف النظرية و التطبيقية المكتسبة .

### -الاستنتاج العام :

- من خلال ماتم التوصل اليه في هذه الدراسة ، يمكننا ان نضيف الى مضمار البحث في ميدان العمل النفسي العيادي الكثير من القضايا التي تم التاكد منها بالنسبة للذكاء الانفعالي ، فبعد ان تم اثبات ان الممارسين

النفسانيين العياديين يتمتعون بدرجات مرتفعة من الذكاء الانفعالي على مستوى مختلف ابعاده و خاصة فيما يتعلق بالمشاركة الوجدانية و التواصل الاجتماعي و ادارة الانفعالات و كيفية استخدامها و توجيهها لتحقيق نتائج رائعة في الاداء العملي من خلال دقة التشخيص و نجاعة التكفل النفسي و هذا يعتبر مكسبا مهما بالنسبة للنفسانيين الممارسين كما انه يعتبر امتياز وظيفي جدا .

### مناقشة النتائج و تحليلها :

من خلال ماتضمنه الجانب النظري للدراسة و من خلال الجانب الميداني الذي اجرته على الحالات انطلقت دراستي الحالية من فرضية عامة ، و فرضيات جزئية ، و من خلال النتائج المتحصل عليها باستخدام تحليل المفاصلة العيادية النصف موجهة حسب الموضوع و كذا اختبار الذكاء الانفعالي ل" بار - اون " و " جيمس - باركر " توصلت الى مايلي :

تحققت الفرضية الاولى و الثانية عند الحالات الثلاثة حيث نجد ان كل منهن يتمتعن بذكاء انفعالي و بجميع ابعاده حيث ان القدرة على ادراك الانفعالات وفهم الذات من العوامل الانفعالية التي تساعد على استخدام المشاعر الداخلية لاتخاذ القرارات و التعامل بنشاط و فعالية مع المتطلبات اليومية التي تطرأ على احداث سير المقابلات العيادية فالتعامل بمرونة مع المفحوصين و بمنطقية يساهم بشكل كبير في جمع معلومات بقدر عال و هذا مايتيح للاخصائي النفسي الفرصة لوضع تشخيص دقيق لمختلف الاضطرابات النفسية التي يعاني منها المفحوصين ، حيث يرى كل من العالمين " سالوفي و ماير " ان ادراك الانفعالات هي القدرة على اكتشاف و فك رموز الانفعالات في الوجوه او الصور و الاصوات و هذا ما يؤدي الى قدرة الاخصائي النفسي الى التعرف على مشاعره و مشاعر الاخرين مما يجعل جميع عمليات معالجة المعلومات الانفعالية ممكنة و دقيقة و ذات مصداقية .

اما " غولمان " فيركز نمودجه الذي قدمه على الذكاء الانفعالي على الكفاءات و المهارات التي تدفع بالاخصائي النفسي الى توظيف انفعالاته بطريقة فعالة للتاثير على الاخرين و استخدام القرارات لاعادة توجيه الانفعالات المضطربة الخاصة بالمفحوصين من اجل التكيف مع الظروف المتغيرة و كيفية ادارة العلاقات للتوافق معهم و ادراك ما يحفزهم و هذا ما يساهم بشكل كبير في نجاح العلاج و التكفل النفسي بهم .

اما " بار- اون " الذي تصور ان الذكاء الانفعالي سمة في شخصية الاخصائي النفسي و التي تصنف القدرة البشرية المميزة لانه يؤثر بشكل كبير و مباشر على التعامل بنشاط و فعالية مع الضغوطات اليومية و الاستفادة من تلك المهارات و القدرات على ادارة العراقيل و التكيف معها و كل هذه الكفاءات تساهم بصورة كبيرة في قدرة الاخصائي النفسي على وضع خطة علاجية ناجحة في مواكبة الظروف و المتطلبات البيئية المختلفة اثناء التكفل النفسي و العلاجي للمفحوصين من خلال زيادة المرونة في التعامل مع المشكلات بمنطقية

### افاق البحث و تطلعاته :

و على ضوء ما جاء في هذه الدراسة نقترح مايلي :

- اجراء المزيد من البحوث و الدراسات حول موضوع الذكاء الانفعالي خاصة لدى الاخصائيين النفسيين .
- وضع برامج تاهيلية لتنمية الذكاء الانفعالي و كيفية تطويره عند الاخصائيين النفسيين للاستفادة منه في مجال جمع المعلومات و التكفل النفسي و العلاج .
- تفعيل مفهوم الذكاء الانفعالي في شتى ميادين العمل و خاصة الميدان النفسي .
- تدريب الاخصائيين النفسيين لاكتساب المهارات و القدرات على ادراك انفعالاتهم و كيفية استخدامها في التشخيص و العلاج .

خاتمة

### خاتمة :

من خلال الدراسة المتواضعة التي اجررتها توصلت انطلاقا من الجانب النظري و التطبيقي الى ان الذكاء الانفعالي سمة ضرورية و فعالة و له دور كبير جدا في نجاح الاخصائي النفساني في ادائه لعمله سواء من الجانب الانساني الذي يمثل المشاركة الوجدانية مع المفحوصين ، او حتى في الجانب الموضوعي كالقدرة على تنظيم الانفعالات و توجيهها حسب مايساعد الاخصائي في الوصول الى اهداف المقابلات العيادية و التي تم تحديدها منذ الوهلة الاولى تحت مسمى الطلب ، بالاضافة الى ان الذكاء الانفعالي يعتبر مهارة و كفاءة يمكن للاخصائي اكتسابها و تطويرها من خلال الخبرة الطويلة في الميدان العملي و من هنا اقول انني تحققت من صحة فرضيتي التي تقول بان : " للذكاء الانفعالي اثر ايجابي على اداء الاخصائي النفساني " و هذه الدراسة ماهي الا مساهمة بسيطة من اجل ادراك اهمية الذكاء الانفعالي في تحقيق نتائج جيدة في المجال العملي للاخصائي النفساني .

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع :

#### المراجع باللغة العربية :

- 1 - السمدوني ، 2007 ، الذكاء الوجداني اسسه تطبيقاته تميته ، الطبعة الاولى ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، عمان ، المملكة الاردنية الهاشمية .
- 2 - ابراهيم عبد الستار ، 1988 ، علم النفس الاكلينيكي مناهج التشخيص و العلاج النفسي ، الرياض ، السعودية ، دار المريخ للنشر .
- 3 - بوزوان حسيبة ، 2016 ، الرضا المهني و الكفاءة المهنية لدى الاخصائيين النفسانيين العياديين ، جامعة 2 ، العدد 27 ، الجزائر .
- 4 - بن جامع ابراهيم ، 2010 ، الذكاء الانفعالي و علاقته بفعالية القيادة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر .
- 5 - جمال يحي ، 2019 ، الذكاء الانفعالي و علاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي و التحصيل الدراسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي ، اطروحة دكتوراء ، جامعة ابو القاسم سعد الله ، الجزائر ، 2 ، الجزائر .
- 6 - جولمان ، 2004 ، ذكاء المشاعر ، ترجمة هشام الحناوي ، القاهرة ، مكتبة الاسرة ، مصر .
- 7 - حسن صادق ، 2011 ، الضغوط النفسية و علاقتها بالذكاء الوجداني لدى طلبة الجامعة في اليمن و الجزائر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .
- 8 - زهران عبد السلام ، 2005 ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، الطبعة 4 ، القاهرة ، عالم الكتب ، مصر .
- 9 - زهران حامد عبد السلام ، 2003 ، الصحة النفسية و العلاج النفسي ، القاهرة ، عالم الكتب .

## قائمة المراجع

- 10 - سبعة تهاني ، 2005 ، الذكاء الانفعالي و علاقته بتطرف الاستجابة ، رسالة ماجيستر غير منشورة ، جامعة صفاء اليمن .
- 11 - سعداوي مريم ، 2010 ، علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى تلاميذ ثانوية ثانوي ، رسالة ماجيستر غير منشورة ، جامعة بوزريعة ، الجزائر .
- 12 - صادق عبده حسن ، 2015- 2016 ، تنمية الذكاء الوجداني و اثره على جودة الحياة النفسية لدى المراهقين الايتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في الجمهورية اليمنية ، جامعة وهران 2 ، الجزائر .
- 13 - طالب حنان ، 2015 ، الذكاء الانفعالي لدى الاخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، العدد 21 ، الجزائر .
- 14 - عباس فيصل عباس ، 1994 ، اضواء على المعالجة النفسية بين النظري و التطبيقي ، بيروت ، دار الفكر اللبناني .
- 15 - عبد المعطي حسن مصطفى ، 1996 ، منهج البحث الاكلينيكي اسسه و تطبيقه ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق .
- 16 - عمر جعيجع ، هامل منصور ، 2015 ، تقنين مقياس الذكاء الوجداني ل بار- اون و جيمس - باركر ، على البيئة الجزائرية ، جامعة وهران ، سعيدة ، الجزائر .
- 17 - فوزي شاكر ، حنان لطفي ، 2007 ، علم النفس الاكلينيكي . عمان ، الاردن .
- 18 - كفاكي علاء الدين ، 1419 ، الارشاد و العلاج النفسي الاسري ، القاهرة ، دار الفكر العربي .
- 19 - محند سمير ، 2024 ، مطبوعة بيداغوجية في علم النفس ، منهجية البحث ، جامعة سكيكدة ، كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس .
- 20 - يوسف سيد جمعة ، 2000 ، الاضطرابات السلوكية و علاجها ، موقع وزارة الصحة على الانترنت .

## قائمة المراجع

21 - النقابة الوطنية الجزائرية للنفسانيين ، 2020 ، المشروع التمهيدي لمدونة الميثاق الاخلاقي لمهنة علم النفس في الجزائر ، اعتماد رقم 87 ، وزارة العمل و الضمان الاجتماعي ، الجزائر .

المراجع باللغة الاجنبية :

- 22 - Brammer , L, 1988 , the helping relationship process and skills englewood cliffs , N J , prentic -hall .
- 23 - Cornner w, cornner L , 1991, Interviewing strategies for helpers , Books / cole publishing company pacifics grove . c .
- 24 - Goldenberg, h, 1973 , contemperary clinical psychology , Monterary caliph , Brook / cole .
- 25 - Hervey benony , khadija chahraoui , 1999 , l entretien clinique , Dunob , Paris .
- 26 - Central test , l intelligence emotionnelle au travail , Coach D Affaire , Certifier test N 15057816.
- 27 - Martine - Eva , Launet - Celine , 2018 , La Boite a outils De L intelligence Emotionnelle , 2 Edition .
- 28 - Viviane rossano -Marie Gabrielle , 2011 , l intelligence emotionnelle de Daniel Goleman .

الملاحق

## الملاحق

### الملاحق

#### مقياس الذكاء الوجداني لـ (بار - أون و جيمس باركر)

ترجمة: رزق الله رندا سهيل (2006)

معلومات أولية:

الاسم واللقب :..... تاريخ الميلاد.....الجنس.....

القسم : ..... الفوج :.....

تعليمات عامة :فيما يلي مجموعة من العبارات التي تشير الى شعورك وسلوكك نحو بعض الموضوعات او المواقف والمطلوب ان تضع

علامة (X) التي تناسب انطباق الفقرة عليك

تطبيق درجة صعبة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة عالية	اللفظ	رقم
				استمتع بالتسلية	1
				أجيد فهم مشاعر الآخرين	2
				لدي القدرة على تهدئة نفسي	3
				اشعر انني متهيج	4
				أهتم بما يحدث للآخرين	5
				من الصعب علي ان اسيطر على غضبي .	6
				من السهل علي اخبار الناس بمشاعري	7
				اتقبل كل من التقى به	8
				أشعر بالثقة بنفسي	9
				تقهم عادة كيف يشعر الآخرون	10
				لا أتمكن من المحافظة على هدوئي	11
				احاول استعمال طرق مختلفة للاجابة عن الاسئلة الصعبة	12
				اظن ان معظم الاشياء التي تجزها سوف تكون مرضية	13
				لدي القدرة على احترام الآخرين	14
				لتزعج بشكل مبالغ به من بعض الأمور	15
				من السهل علي فهم اشياء جديدة	16
				استطيع التحدث بسهولة عن مشاعري	17
				افكر باي شخص افكارا ايجابية	18
				لذي امل بما هو افضل *	19
				الحصول على الاصدقاء امر هام	20
				انتشاجر مع الناس	21
				باستعراضي فهم اسئلة صعبة	22
				احب ان ايتسم	23
				احاول ان لا لاذي مشاعر الآخرين	24
				احاول تقهم المشكلة حتى اتمكن من حلها	25

## الملاحق

26	انا عصبي
27	لا ثنين يزعجني
28	يصعب علي التحدث عن مشاعري الداخلية العميقة
29	أعلم ان الامور ستصبح على ما يرام
30	استطيع تقديم اجابات جيدة على اسئلة صعبة
31	باستطاعتي وصف مشاعري بسهولة
32	اعرف كيف القضي اوقاتا جيدة *
33	علي قول الحقيقة *
34	استطيع الاجابة بطرائق عديدة عن السؤال الصعب عندما اريد
35	اغضب بسرعة
36	احب ان اعلم من لول الآخرين
37	لا أشعر بسعادة كبيرة
38	استخدم بسهولة طرائق مختلفة في حل المشكلات
39	يتطلب كثير من الوقت حتى اغضب
40	مشاعري جيدة تجاه نفسي
41	اكون اصنفاء بسهولة
42	اعتقد اني الافضل في كل ما انجز مقارنة بخيري *
43	يسهل علي البوح بمشاعري
44	عد الاجابة عن الاسئلة الصعبة لحاول التفكير بحلول عديدة
45	اشعر بالاستياء عندما تؤذي مشاعري للآخرين
46	عندما اغضب من احد لبقى هكذا مدة طويلة
47	انا سعيد بنوعية شخصيتي
48	اجيد حل المشكلات
49	يصعب علي الانتظار في الدور
50	استمتع بالاشياء التي اصنعها
51	احب اصنفاتي
52	ليس لدي ايام منة *
53	لدي صعوبة في البوح للآخرين بأسراري
54	أغضب بسهولة
55	اعرف ما اذا كان صديقي غير سعيد *
56	احب شكلي (راض عن جسدي) *
57	لا تهرب من الامور الصعبة
58	عندما اغضب اتصرف من دون تفكير
59	اعرف متى يكون الآخرون غير سعداء حتى ولو لم يخبروني بذلك
60	انا راض عن الشكل الذي ابدو عليه

**ملاحظة :** تذكر بأن إجاباتك سوف تستخدم لغرض علمي محض ولن يطلع عليها أحد سوى الباحث , ولذلك فلا تتردد في إعطاء الإجابة الصاد

## الملاحق

### دليل المقابلة العيادية :

الجنس :

تاريخ الميلاد:

الاسم و اللقب :

الفوج :

القسم :

اسئلة المقابلة النصف موجهة :

- 1-هل لديك القدرة على تهدئة النفس ؟
- 2-هل تهتم بما يحدث للاخرين ؟
- 3-هل تحاول تفهم مشاكل الاخرين ؟
- 4-هل تستطيع السيطرة على غضبك ؟
- 5-هل لديك القدرة على فهم الاخرين ؟
- 6-هل تتقبل كل العملاء ؟
- 7-هل تهتم بمشاكل الاخرين ؟
- 8-هل تفصل بين انفعالاتك و انفعالات الاخرين ؟
- 9-هل تتورط عاطفيا مع المفحوصين ؟
- 10-هل تشفق على المفحوصين ؟
- 11-هل تحس بالمسؤولية تجاه المرضى ؟
- 12-هل تتفهم مشاعر الاخرين ؟
- 13-هل تساند جميع الفئات العمرية من المفحوصين ؟
- 14-هل تقدم المساعدة لكل من يطلبها ؟
- 15-هل تستطيع التحكم في سير المقابلات ؟
- 16-هل شاركت في دورات تعليمية في مجال تخصصك ؟
- 17-هل لاقمت بدراسات عليا -ماستر ، ماجيستر ، دكتوراء .
- 18-هل تصدر احكام اولية على المفحوصين ؟
- 19-هل تستمع لكل مايقوله المفحوصين ؟
- 20-هل تتمتع بقوة الملاحظة ؟

## الملاحق

- 21- هل لديك معلومات لابس بها في ميدان عملك ؟
- 22- هل تمتلك خبرة واسعة في العمل ؟
- 23- هل تستطيع فهم ماوراء كلمات المفحوصين ؟
- 24- هل تظهر للمفحوص انك فهمت مايقول ؟
- 25- هل تجيد الاصغاء ؟
- 26- هل تتحكم في لغة جسدك ؟
- 27- هل تستطيع التحكم في تعبيراتك الوجيهة اثناء المقابلات ؟
- 28- هل تظهر عليك الانفعالات ؟
- 29- هل تضع حدود في تعاملك مع المفحوصين ؟
- 30- هل تستطيع التكلم بلغة المفحوص كيفما كانت ؟
- 31- هل تجد صعوبة في في اجراء المقابلات ؟
- 32- هل تعتقد انك تمتلك القدرة على الاقتناع ؟
- 33- هل تجيد التحفيز و التشجيع ؟
- 34- هل تنظر بايجابية للاحداث ؟
- 35- هل تمتلك الرغبة لمساعدة الاخرين ؟
- 36- هل تعتقد ان تكوينك في علم النفس كافي لاداء عملك ؟
- 37- كيف هي علاقتك بالآخرين ؟
- 38- هل تتقن عملك ؟
- 39- هل قمت بدورات تكوينية ؟
- 40- هل تستطيع توجيه انفعالاتك في عملك ؟
- 41- هل تدرك نقاط ضعفك و نقاط قوتك ؟
- 42- هل لديك القدرة على التعبير بطلاقة عن مشاعرك ؟
- 43- هل تجيد تطبيق مبادئ المقابلة العيادية ؟
- 44- هل تستطيع تطبيق العديد من المقاييس و الاختبارات ؟
- 45- هل تملك طرق عديدة لحل المشكلات ؟

## الملاحق

---

- 46- هل تستمتع بعملك ؟
- 47- هل بإمكانك التعرف على الحالة النفسية للآخرين من خلال الملاحظة ؟
- 48- هل يمكنك فهم المفحوص من خلال لغة جسده ؟
- 49- هل تستطيع كسب ثقة المفحوصين ؟
- 50- هل تتقن تحليل المقاييس و الاختبارات و المقابلات العيادية ؟
- 51- هل تحس بالرضى على اداءك العملي ؟
- 52- هل تتقبل ذاتك ؟