

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض

إدارة التدريب والابتعاث بمنطقة الرياض / بنات



# الذكاء العاطفي

إعداد المدربة : د. شريفه الراجح

١٤٣٦-١٤٣٧هـ

## فهرس الموضوعات

م	الموضوع	الصفحة
١	الفهرس	٢
٢	دليل البرنامج	٣
٣	المنهاج	٤
٤	الارشادات	٥
٥	الاساليب والأنشطة التدريبية	٦
٦	تمهيد	٧
٧	نظرية الذكاءات المتعددة	٨
٨	مفهوم الذكاء العاطفي	١٢
٩	تطور مفهوم الذكاء العاطفي	١٤
١٠	كيف يعمل المخ الانفعالي	١٦
١٤	نماذج الذكاء العاطفي	١٨
١٥	نموذج دانيال جولمان	١٩
١٦	الوعي بالذات	١٩
١٧	إدارة الانفعالات	٢٠
١٨	الدافعية الذاتية	٢٣
٢٠	التعاطف	٢٤
	المهارات الاجتماعية	٢٥
	المراجع	٢٩

## دليل البرنامج

### اسم البرنامج : الذكاء العاطفي

#### الهدف العام:

اكتساب المتدربات مهارات الذكاء العاطفي للاستفادة منها في الحياة المهنية والاجتماعية والشخصية

#### الأهداف التفصيلية:

- التعرف على المفاهيم الساسية للذكاء العاطفي
- تطبيق أساليب إدارة الذات
- تطبيق أساليب إدارة الانفعالات بكفاءة
- تطبيق أساليب التحفيز والدافعية الذاتية بفعالية
- تطبيق مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل بكفاءة وفعالية

#### موضوعات التدريب:

- مفاهيم الذكاء العاطفي
- الوعي بالذات وكيفية إدارتها
- إدارة الانفعالات
- الدافعية الذاتية
- العلاقات الاجتماعية
- تطبيقات على الذكاء العاطفي

#### المستهدفون من البرنامج :

المشرفات – القيادات المدرسية – المعلمات – المرشدات الطالبات

#### مدة البرنامج :

عدد الساعات : ١٢ ساعة بمعدل (٤) ساعات تدريبية يومية

ثلاثة أيام

## المنهاج

الأيام	الجلسات	الوقت	الموضوعات
اليوم التدريبي الأول	الأولى	١٠ - ٨	نظرية الذكاءات المتعددة مفهوم الذكاء العاطفي
	استراحة	١٠:٣٠-١٠	
	الثانية	١٢:٣٠-١٠:٣٠	أهمية الذكاء العاطفي مما يتكون المخ الانفعالي
اليوم التدريبي الثاني	الأولى	١٠ - ٨	نماذج الذكاء العاطفي
	استراحة	١٠:٣٠-١٠	
	الثانية	١٢:٣٠-١٠:٣٠	نموذج دانيال جولمان
اليوم التدريبي الثالث	الأولى	١٠ - ٨	نموذج دانيال جولمان
	استراحة	١٠:٣٠-١٠	
	الثانية	١٢:٣٠-١٠:٣٠	نموذج دانيال جولمان

إرشادات المدربات

- الإعداد الجيد والاطلاع على الحقيبة التدريبية بدقة.
- توفير جميع الأدوات اللازمة قبل تنفيذ البرنامج.
- توزيع المتدربات إلى مجموعات (٤-٦).
- العمل على تحفيز جميع المتدربات للمشاركة.
- فتح باب النقاش بعد عرض المجموعات مع مراعاة الزمن.
- عرض المادة العلمية بعد أداء النشاط لتوثيق المعرفة.
- مراعاة زمن البداية والنهاية للبرنامج.
- تلمس احتياجات المتدربات ومراعاة استعداداتهم وقدراتهم.
- الحرص على تقوية العلاقات الإنسانية والمناخ الملائم للتدريب .
- تقبل آراء المتدربات والثناء عليهم
- تشجيع المتدربات على طرح خبراتهم الميدانية.
- تنوع الأساليب والوسائل التدريبية

إرشادات المتدربات

- العمل على التفاعل مع الأنشطة بطريقة إبداعية.
- تقبل آراء وأفكار المدربة والزميلات في المجموعة.
- الأريحية عند مناقشة الأفكار المطروحة.
- الحضور في الموعد المحدد للبرنامج للاستفادة والإفادة.
- التفاعل مع المجموعة عند إسناد مهمة لك بفاعلية.
- العمل على التطبيق العملي وربطه بالواقع الميداني.

## الأنشطة والأساليب التدريبية

- المناقشة ( فردية وجماعية)
- حلقات نقاش.
- التطبيقات الفردية والجماعية وربطها بالواقع.
- المحاضرة ( عند اللزوم وباختصار)
- دراسة الحالة.
- الوسائل التدريبية
- تسخير التقنيات الحديثة أثناء العرض.
- تجهيز الأقلام الملونة والشفافيات والصحائف الورقية.
- الحاسب الآلي ومستلزماته.
- السبورات ( ورقية ، مغناطيسية ، ضوئية )

## الذكاء العاطفي

### تمهيد

كثيرا ما تطرأ على أذهاننا بعض الأفكار والتساؤلات التي لا نجد لها تفسير منطقي أو علمي أو مبرر يقنعنا كأن نعرف شخصا يتمتع بقدرات ذهنية عالية وتحصيله الأكاديمي مرتفع ثم عندما يبدأ حياته العملية يفشل فشلا ذريعا في إثبات

هذا التفوق يقول مدير إدارة الموارد البشرية في إحدى الدوائر انه أجرى مجموعة من المقابلات الشخصية لاختيار موظفين لدائرته وقد تقدم احد الأشخاص إلى احد هذه الوظائف وكان يحمل درجات علمية عالية في المجال الذي تقدم للوظيفة فيه وعند الاستطراد معه في المقابلة الشخصية تبين أنه لا يملك

المؤهلات الشخصية والاجتماعية التي تؤهله لشغل هذه الوظيفة وأن حصوله على أعلى الدرجات العلمية لم تخوله للفوز بهذا المنصب وقد يصادفنا أحد الأشخاص الذي لا يملك مؤهلات علمية عليا ومع ذلك نجد أنه شخص مرموق اجتماعيا ويحظى بمكانة مادية واجتماعية عالية .

هناك بالتأكيد علاقة بين معامل الذكاء IQ وظروف الحياة بالنسبة لمجموعة واسعة من الناس ولكن هناك استثناءات في نطاق واسع للقاعدة التي تقول أن معامل الذكاء يستطيع أن يتنبأ بالنجاح وهي استثناءات تزيد على الحالات التي تناسب هذه القاعدة وعلى أحسن تقدير فان معامل الذكاء يسهم في ٢٠% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة تاركا ٨٠% للعوامل الأخرى ( جولمان ، ٢٠٠٠ ، ص ٥٥ )

و ٨٠% التي تحدث عنها جولمان تتناول بالتأكيد الذكاء العاطفي للفرد والذي يشمل مهارات وسمات شخصية واجتماعية ضرورية للنجاح في الحياة على الصعيد الشخصي والعملية.

## الذكاءات المتعددة :

في عام ١٩٨٣م توصل الأستاذ بجامعة هارفارد هوارد جاردنر إلى أن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متنوعة ويقرر أن أهم إسهام يمكن أن يقدمه التعلم من أجل تنمية الأطفال هو توجيههم نحو المجالات التي تتناسب و أوجه التميز لديهم حيث يحققوا الرضا والكفاءة وقسم جاردنر الذكاءات المتعددة إلى :

### الذكاء اللغوي :

القدرة على استخدام الكلمات بكفاءة شفوية (كما في رواية الحكايات والخطابة لدى السياسيين أو كتابة الشعر..... الخ ، يتضمن هذا الذكاء القدرة على معالجة البناء اللغوي ، الصوتيات ، المعاني وكذلك الاستخدام قد يكون بهدف البلاغة أو البيان الإقناع ، التوضيح أي توصيل معلومة معينة .

### الذكاء المنطقي الرياضي :

القدرة على استخدام الأرقام بكفاءة مثل المحاسب وكذلك القدرة على التفكير المنطقي وهذا الذكاء يتضمن الحساسية للنماذج والعلاقات المنطقية في البناء التقريبي والافتراضي ، إن نوعية العمليات المستخدمة في الذكاء المنطقي الرياضي تشتمل على التجميع في فئات ، التصنيف ، الاستدلال ، التعميم ، اختبار الفروض ، المعالجات الحسابية

### الذكاء المكاني :

القدرة على إدراك العالم البصري المكاني بدقة مثل الصياد ، الدليل ، الكشاف والقيام بعمل تحولات بناء على ذلك الإدراك كما في عمل مصمم الديكور-المهندس المعماري-الفنان-المخترع ، هذا الذكاء يتضمن الحساسية للألوان ، الخطوط ، الأشكال ، الحيز والعلاقات بين هذه العناصر وهي تتضمن القدرة على التصور البصري .



### الذكاء الجسمي أو الحركي :

الخبرة في استخدام الفرد لجسمه للتعبير عن الأفكار والمشاعر كما يبدو في أداء الممثل ، الراقص ، الرياضي وسهولة استخدام اليدين في تشكيل الأشياء كما يبدو في أداء النحات ، الجراح ، الميكانيكي ويتضمن هذا الذكاء مهارات جسمية معينة مثل التآزر ، التوازن ، المهارة ، القوة المرونة ، السرعة وهكذا .

### الذكاء الموسيقي :

القدرة على إدراك الموسيقى مثل التحليل الموسيقي والتأليف الموسيقي ويتضمن هذا الذكاء الحساسية للإيقاع ، النغمة ، الميزان، الموسيقى لقطعة موسيقية ما .

### الذكاء في العلاقة مع الآخرين:

القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم ويتضمن ذلك الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة كما يتضمن هذا الذكاء القدرة على الاستجابة المناسبة لهذه المؤشرات الاجتماعية بصورة عملية.

### الذكاء الشخصي الداخلي:

معرفة الذات والقدرة على التصرف المتوائم مع هذه المعرفة ويتضمن ذلك أن تكون لدى الفرد صورة دقيقة عن نفسه ، جوانب القوة والضعف ، الوعي بالحالات المزاجية ، النوايا، الدوافع، الرغبات، القدرة على الضبط الذاتي، الفهم الذاتي ، الاحترام الذاتي .

## مصطلح الانفعال :

قبل الغوص في موضوع الذكاء العاطفي لا بأس من طرح سؤالين: ما هو الانفعال و ما هي وظيفته؟,,,!,,, سؤالان قد يتيه معظم الناس من العامة في الإجابة عنهما, فيقولون أن الانفعال هو الإحساس, فما هو الإحساس إذن؟. فيقولون أنه المشاعر, فما المشاعر؟. فيقولون هي العواطف. فما هي العواطف؟.... أما وظيفتها فحدث و لا حرج.

من جهة ثانية, لا بد أن نوضح أن هنالك فرقا بين مصطلحي الانفعال و العاطفة, فالانفعال يكون أسرع من العاطفة في الحدوث, إذ يعتبر كرد فعل طارئ لحدث أو موقف أو فكرة ما, و هو أسرع في الزوال. أما العاطفة فهي تلك الحالة الثابتة نسبيا و المرتبطة باتجاهاتنا و انطباعاتنا تجاه مواقف أو أحداث أو أشخاص بعينهم, و يمكن أن تكون العاطفة بذلك حالة تتشكل من تراكم و تكرار لانفعالات تنتج عن استجابات محددة.

كما يجب أن نفهم كذلك أن موضوع الاستجابات لا يحدث دوما في سياق أحادي أو خطي ( أ- ب - ج ), لكنه أدق و أعقد من ذلك بكثير. فتكفي فكرة واحدة و لو كانت صغيرة تمر على و عي الفرد حتى تؤسس لشبكة طويلة من الاستجابات الانفعالية المعقدة, التي قد تأخذ منحى تصاعدي ينتهي في أقوى الحالات ليثير ردات الفعل ذات الطابع الجسماني كالتعرق أو الارتعاش. فهنا نجد ذلك التداخل المعقد و التأثير المتبادل بين الانفعالات و الأفكار و الجسم. فأحيانا يسبق الانفعال و تليه الفكرة ثم تأتي استجابة الجسد كالخوف من شيء غير واضح, و أحيانا تكون الفكرة ثم يليها الانفعال فردة فعل الجسد,

و في أحيان أخرى تأتي ردة فعل الجسم تجاه مثير خارجي لتليها الفكرة و ينتهي الأمر بالانفعال كالتعرض للسعة مفاجئة, فتكون ردة النخاع الشوكي اللاإرادية كالقفز مثلا, تليها الفكرة ( الوعي ) التي توضح أن الحادث هو عبارة عن لسعة نحلة, ليلها الانفعال الناتج عن الألم كالغضب مثلا....

و في كل حالة من هذه الحالات قد تحدث تفاعلات كثيرة و متشعبة بين الانفعال و العقل و الجسم و تصل لنترك أثرها في المحيط.  
و هنا يجب أن نطرح السؤال الأنسب لفهم ماهية الانفعال: لماذا تحدث الانفعالات في حياتنا اليومية؟.

**الانفعال Emotion :** يعرفه معجم السمات الوجدانية بأنه حالة وجدانية حادة وفجائية مضطربة وغير منظمة تختلف عن الحالة الاعتيادية للفرد تتسم بالاستثارة والتنبيه والتوتر والرغبة في القيام بعمل ما ، وللانفعال مكونات داخلية (فيزيولوجية وشعورية ومعرفية ) وخارجية (سلوكية مثل تعبيرات الوجه ) ويشمل الانفعال بوجه عام مشاعر قوية أو حالات وجدانية ايجابية أو سلبية والانفعالات تساعد الفرد على التكيف أمام مواقف الحياة ذات الصلة بالبقاء.

### من الانفعالات الأساسية :

الغضب ، الدهشة ، الاشمزاز ، الحزن السعادة ، الخوف  
توصف المشاعر بـ " دوافع الأفعال " حسب جولمان، الذي يربط السياق الذي تحدث فيه الانفعالات بمختلف ردود الفعل التي من شأنها تجنب الفرد المواقف الخطرة أو المهددة لسلامته. فمشاعر القلق و الخوف – حسب جولمان – هي الدافع إلى الحذر، و مشاعر الإعجاب و الانجذاب نحو الجنس الآخر هي الدافع للصدقة و التعاطف و الاقتران و الحماية و التكاثر، و مشاعر الحب الأبوي مثلا هي الدافع للعمل و التضحية من أجل مستقبل الأبناء ( الجيل التالي).  
و هذه الحقيقة المتعلقة بتحريك العواطف للسلوك كان قد أشار إليها العالم " ماك دوجال Mc Dogal, " في بدايات القرن العشرين، عندما قال بأن "السلوك لا يندفع باعتبارات عقلية محضة، بل بالحب و الكره و الاهتمام و الحماس و المنافسة و غيرها من العواطف".

في حالة الغضب يتدفق الدم إلى اليدين ليجعلهما قادرتين بصورة أسهل على القبض على سلاح أو ضرب العدو وتتسارع ضربات القلب وتتدفق دفته قوية من الهرمونات مثل هرمون الأدرينالين فيتولد كم من الطاقة يكفي للقيام بعمل عنيف.

في حالة الخوف يندفع الدم إلى اكبر العضلات حجما مثل عضلات الساقين فيسهل الهرب ويصبح الوجه ابيض اللون وشاحبا لأن الدم يهرب منه ويتجمد الجسم في وقته ولو للحظة واحدة ليستطيع تقدير رد الفعل المناسب وتثير دوائر المخ الكهربائية مراكز الانفعالات في المخ فتبعث فيضا من الهرمونات التي تجعل الجسم في حالة يقظة تامة تسمح له بان يكون مستعدا للقيام بعمل ما .

السعادة يحدث نشاط متزايد في مركز المخ يثبط المشاعر السلبية مع تنمية الطاقة المتزايدة المتاحة في هذا المركز فضلا عن تهدئة كل ما يولد أفكار مؤرقة وتولد مشاعر الحب ما يعرف باستجابة الجهاز العصبي الباراسمبتاوي وهو النقيض الفسيولوجي لحشد الجسم في حالة الغضب أو الخوف أما النموذج الباراسمبتاوي الذي يطلق عليه الاستجابة المسترخية فهو مجموعة من ردود الفعل تشمل الجسم كله وتولد حالة من الهدوء والرضا وتسهل التعاون مع الآخرين .

في حالة الدهشة ترفع الحواجب لتسمح بنظرة شاملة أوسع وتسمح بدخول مزيد من الضوء إلى الشبكية وهذا يوفر مزيدا من المعلومات حول ما حدث بما يساعد على اختيار أفضل فعل مناسب للموقف.

### مفهوم الذكاء العاطفي :

يعرف ماير وسالوفي : الذكاء العاطفي بأنه يشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد الانفعالات أو الوصول إليها بعد عملية التفكير ، والقدرة على

فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي

ويعرفه بار-أون أنه مجموعة منظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي قد تؤثر في قدرة الفرد على معالجة الضغوط البيئية والمطالب وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة

- مما سبق يمكن استنتاج أن الذكاء العاطفي هو :
- قدرة الفرد على الوعي بذاته وتقييمها،
- القدرة على فهم انفعالاته وإدارتها بشكل جيد،
- القدرة على فهم الآخرين والتواصل معهم بحكمة ووعي وتفهم لمواقفهم وإقامة علاقات جيدة معهم .

• اكتساب الفرد القدرة اللازمة للتكيف مع ضغوطات الحياة والنجاح في الحياة على الصعيد الشخصي والعملي .

- لم تهتم الكثير من الدراسات السيكولوجية السابقة كثيرا بالانفعالات ، ولكن في ظل الظروف الحالية وانتشار الانحرافات السلوكية والأمراض النفسية وظهور العنف في المدارس والجامعات بين المراهقين والشباب أصبحت هناك ضرورة وحاجة ملحة للاهتمام بالذكاء العاطفي (الانفعالي) والذي يمكن تعليم مهاراته للفرد من سن الطفولة وفي الصفوف الدراسية.

### أهمية الذكاء العاطفي

أشارت العديد من الدراسات إلى أنّ ضعف الذكاء العاطفي قد يزيد من ارتفاع معدلات اضطرابات الشخصية كما يتسبب في الإصابة بالعديد من الأمراض الجسمية كالربو والإصابة

بقرحة المعدة ومرض القلب وضعف الجهاز المناعي ومن النواحي الاجتماعية يتصف ذوو الذكاء العاطفي المنخفض بأنهم اقل شعبية ومكروهين بين أقرانهم وأكثر تعرضاً للمشكلات السلوكية وعندما يبلغون سن الشباب يتورطون في مشاكل قانونية ويرتكبون أكثر الجرائم عنفاً و تشير الإحصاءات التي تلقي الضوء على الأمية الوجدانية وما يترتب عليها من النتائج إلى ارتفاع نسبة الجريمة ، تزايد نسبة مرتكبي الجرائم من الشباب تحت سن ١٨ سنة، تزايد معدلات الاعتداء الجنسي أو التحرش، تزايد نسبة تعاطي الكحول والمخدرات بين الشباب والأطفال ، تزايد نسبة التسرب من المدارس وارتفاع معدلات الانتحار ، انتشار الأمراض النفسية والمشكلات لدى الأطفال والأسر.

يساعد الفرد على اتخاذ القرارات الحياتية بصورة أفضل ، الصحة الجسدية والنفسية ، القدرة على تحفيز الذات ورفع الدافعية، تكوين العلاقات الناجحة والصداقات المثمرة ، القدرة على التأثير وإقناع الآخرين ، النجاح الوظيفي

و تشير الدراسات السابقة في مجال الذكاء العاطفي بأنه يرتبط إيجاباً بجملة من المتغيرات المرغوبة شخصياً واجتماعياً، من ذلك ارتباطه بالرضا عن الحياة و حجم العلاقات الاجتماعية وجودتها ، و العلاقات الإيجابية مع الأصدقاء فالأذكاء وجدانياً أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي و المخالطة الاجتماعية،

كما أنهم أفضل في جانب الصحة النفسية و البدنية ، و أكثر اهتماماً بمظهرهم الخارجي ، و أكثر استعداداً لطلب المساعدة المهنية و غير المهنية للمشكلات الشخصية الانفعالية ، كما أنهم أكثر تفوقاً من الناحية الأكاديمية .

يعد الجانب الوجداني من الجوانب الأساسية للشخصية الإنسانية وله دوره الفعال في التحكم في سلوك الإنسان ذلك أن الانفعالات والعواطف تعد جانبا أساسيا في الحياة النفسية الإنسانية ومن دونها الحياة كئيبة وباردة لا حراك فيها.

## تاريخ الذكاء العاطفي :

- يعتبر مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة نسبيا في التراث السيكولوجي ولكن جذوره قديمة في مجال القدرات العقلية ويتسلسل البحث فيه كالتالي :
- ١٩٢٠-١٩٣٠ : اعتبر ثورنديك أنّ الذكاء الاجتماعي أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية مظهرا من مظاهر الذكاء وقد قدم هذه الفكرة في مجلة magazine Harper وقد فسر بعض السيكولوجيين في ذلك الوقت ذكاء الفرد بأنه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعا لما يريد .
- في عام ١٩٤٠ اعتبر وكسلر أنّ الذكاء حاصل جمع الجوانب العقلية وغير العقلية وأكد في عام ١٩٤٣ أنّ الجوانب الانفعالية والشخصية والاجتماعية ضرورية للتنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة .
- ١٩٨٣ يؤكد هوارد جاردنر في كتابه عن الذكاءات المتعددة أنّ فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد احد نماذج الذكاء ، الذكاء الشخصي ، الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة .
- تناول روبرت سترنبرج عام ١٩٨٥ في كتابه " ما بعد الذكاء " الذكاء الاجتماعي فذكر انه مستقل عن القدرات الأكاديمية وانه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة .
- ١٩٨٥ ظهر الذكاء الوجداني بوصفه مصطلحا على يد بار-أون عندما اقترح معامل الانفعالية وقام بتصميم اختبار لقياس الذكاء الوجداني .
- قدم بيتر سالوفي وجون ماير نموذجا للذكاء الوجداني في كتابهما : الخيال ، المعرفة ، الشخصي

- اصدر دانيال جولمن كتابه الذكاء الوجداني ، لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء العقلي .
- ١٩٩٥ قام جاك بلوك من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلا عن الذكاء الوجداني ، والذكاء الوجداني مستقلا عن الذكاء وتشير نتائجها إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء الوجداني كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية وقل تميزا في الجوانب الشخصية أما المتميزون في الذكاء الوجداني مستقلا عن الذكاء فكانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات ايجابية نحو أنفسهم والآخرين.
- في الدراسات العربية دراسة فؤاد أبو حطب ١٩٧٣ استهدفت تفسير العلاقة بين المعرفة والوجدان في أثناء عرضه لنموذجه المعرفي الجديد لبنية العقل الذي اقترح من خلاله ثلاثة أنواع للذكاء الإنساني : الذكاء المعرفي ، الذكاء الاجتماعي ، الذكاء الوجداني ثم جاءت محاولة سامية القطان ٢٠٠٥ حيث تعاملت مع الذكاء الوجداني والاتزان الانفعالي على أنهما وجهان لعملة واحدة وان الذكاء الوجداني هو نفسه الاتزان الانفعالي في ثوب جديد

### كيف يعمل المخ :

- تقع مراكز المشاعر في جذع الدماغ (المخ الحوفي Limbic) و يقع العقل المفكر في الطبقات العليا من المخ (القشرة الدماغية Necortex) ،
- النتوء اللوزي في المخ (الأميغدالا Amygdala)** : هي أحد مراكز المخ الحوفي: هو المكان المخصص للإحتفاظ بالمشاعر المتعددة ، وهي البناء الأساس في الجهاز اللمبي (الحوفي) وهي مكونة من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة ويصل بين الجهاز الحسي الحركي والجهاز العصبي الذاتي (الأتونومي) الذي ينظم الوظائف الحيوية كالتنفس والجهاز الدوري، كما تتصل اللوزة اتصالا قويا بمعظم مناطق المخ ، وظيفة اللوزة الأساسية فرز أو تصنيف وتفسير المعلومات الحسية الثرية الواردة ثم الإسهام في إصدار الاستجابات العاطفية ، ذكر جولمن ٢٠٠٨ ن اللوزة هي الجزء المسئول عن الأمور العاطفية فإذا اقتلعت اللوزة من المخ تكون



النتيجة عجزا هائلا عن تقدير المعنى العاطفي للأحداث وهي الحالة التي يطلق عليها أحيانا العمى العاطفي وأول من اكتشف الدور الأساسي الذي تلعبه اللوزة في العقل العاطفي جوزيف لو دو ، أحد علماء الأعصاب في مركز العلوم العصبية في جامعة نيويورك ، إذا انفصلت الاميجدالا عن بقية أجزاء المخ تكون النتيجة عجزاً هائلاً عن تقدير الأحداث العاطفية، ويؤدي ذلك إلى فقد الإنسان القدرة على التواصل مع الآخرين ، تتصل اللوزة بقرن آمون وهو في حجم إصبعين ووظيفته تحويل الخبرات المهمة من الذاكرة قصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة المدى حتى يتم تخزينها في القشرة المخية فإذا كان وظيفة اللوزة هي معالجة المعلومات الذاتية العاطفية لخبرة ما ، فإن وظيفة قرن آمون هي معالجة المعلومات الموضوعية لهذه الخبرة مثل زمن الحدوث مكان الحدوث وعلى ذلك فان اللوزة وقرن آمون معا يشكلان قوة الذاكرة من الناحيتين الذاتية والموضوعية ، يقول لو دو إن قرن آمون يلعب دورا هاما في التعرف على وجه ابن عمك على سبيل المثال بينما اللوزة سوف تضيف انك لا تكن له الكثير من الحب ، يقول لو دو إن قرن آمون يلعب دورا هاما في التعرف على وجه ابن عمك على سبيل المثال بينما اللوزة سوف تضيف انك لا تكن له الكثير من الحب.

**الثلاموس** هو مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد للمخ وهو الذي يخبر المخ بما يحدث خارج الجسم – الثلاموس على اتصال مباشر باللوزة وهي التي تسمح له بإرسال إشارة سريعة أو تقرير واقعي وهذه الإشارة تستدعي استجابة سريعة ذات شحنة انفعالية

**القشرة المخية** : وتشكل ٨٥% من الحجم الكلي للمخ وهي صفحة ضخمة من النسيج العصبي تنتظم في عدد لا يحصى من الشبكات العصبية المتصلة بها ، تحتوي القشرة المخية على صمام منظم لثورات اللوزة المخية وتقع خلف جبهة الرأس تماما يسمى الفصوص الجبهية (الأمامية).

وهذا الجزء من القشرة المخية يقدم استجابة أكثر تحليلا وتناسبا مع أي نزعة عاطفية تلقائية مجريا بذلك تعديلا على اللوزة المخية ، و عادة ما تعمل الفصوص الجبهية على إدارة تفاعلاتنا ،

إن الجزء الأكبر من المعلومات الحسية الواردة من المهاد لا يذهب إلى اللوزة المخية وإنما إلى القشرة الجديدة ومراكزها المتعددة وهذا يعني أن المعلومات واستجابتنا لها تخضع للتنسيق من قبل الفصوص الجبهية التي هي مكن التخطيط وتنظيم الأفعال نحو هدف معين بما في ذلك الأهداف العاطفية ، وفي حال صدرت استجابة عاطفية فإن الفصوص الجبهية هي التي تملئها بالتضافر مع اللوزة المخي إن عمل الفصوص الجبهية مع اللوزة المخية هو بمثابة الأب الذي يتصدى لرعونة الابن ويطالبه بالتحلي بمزيد من الصبر ريثما يتبين التصرف الأفضل .

### نافذة جوهاري :



### نماذج الذكاء العاطفي النظرية :

#### نموذج ماير – سالوفي :

يرى "سالوفي و ماير" أن الوجدان يمنح الفرد معلومات مهمة، يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها، و الوعي بها، و تفسيرها، و الاستفادة منها، و الاستجابة لها، من أجل أن يتوافقوا مع الموقف بشكل أكثر ذكاءً. إن مفهوم الذكاء العاطفي كما عبر عنه "سالوفي و ماير"، هو في الأساس مجموعة من القدرات العقلية mental abilities.

### نموذج بار- أون :

قام بار-أون بتوسيع معنى الذكاء العاطفي، هذا النموذج ينطلق من سؤال لماذا ينجح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم، وقد عرف بار-أون الذكاء العاطفي أنه تنظيم مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية والوجدانية والاجتماعية (غير المعرفية) التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط.

### نموذج داليب سينج :

سينج وضع نمودجه للذكاء العاطفي معتمدا التعريف التالي: الذكاء العاطفي هو استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية، واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة القائمة، يتشكل الذكاء العاطفي من ثلاثة أبعاد نفسية: القدرة أو الكفاية الانفعالية، النضوج الانفعالي والحساسية الانفعالية.

### نموذج دانيال جولمان :

- الوعي بالذات
- إدارة الانفعالات
- الدافعية الذاتية
- التعاطف
- المهارات الاجتماعية

## الوعي بالذات :

- يتطلب الوعي بالذات تحفيز القشرة المخية وخاصة الأجزاء المتخصصة في اللغة التي تنتبه لتحديد وتسمية الانفعالات المثارة الوعي بالذات طريقة محايدة تحافظ على تأمل الذات حتى في أثناء الانفعالات الحادة
- الوعي بالذات هو أن نكون مدركين لحالتنا النفسية وتفكيرنا فيما يخص هذه الحالة المزاجية نفسها
- الوعي بالذات تأثيره في المشاعر أكثر قوة..

إننا نمر ببعض المواقف التي يكون المسبب فيها هو عواطف وانفعالات تكمن تحت عتبة الوعي وتؤثر تأثيرا قويا في سلوكنا بدون أن نعي أنها المسبب الرئيسي للحالة المزاجية التي نمر بها فمثلا شخص حدث بينه وبين أحدهم في الصباح مشادة كلامية غيرت مزاجه طوال اليوم فأصبح نكدا سريع الغضب دون أسباب وقد لا يكون منتبها لهذا التوتر ذلك لأن سلوكه الذي كان منطلقا خارج منطقة وعيه فرض عليه ردود أفعاله الفظة ، لكن عندما يسجل رد الفعل في منطقة الوعي يسجل في قشرة المخ والتي تمكنه من تقييم الأمور من جديد وتغيير حالته المزاجية وبالتالي تغيير سلوكه وهنا تكمن أهمية الوعي بالذات فعندما نعي أننا نمر بشعور غير مرغوب فيه عندئذ نتولد لدينا الرغبة في التخلص من هذا الشعور .

## إدارة الانفعالات :

من الطبيعي أن يختلف مزاج الشخص من يوم لآخر ولو أخذنا متوسط الحالة النفسية للشخص الطبيعي على مدى أسابيع وشهور فسيكون النتيجة إحساسه العام بالرضا والسعادة وهذا يدل أن المشاعر المتطرفة الحادة نادرة، فمعظم الناس يقف على خط الوسط العاطفي الرمادي مع بروزات خفيفة من الانفعالات الحادة عبر طريق الحياة الطويل بمنحنياته العديدة ومع ذلك تستغرق مهمة إدارة عواطف الفرد معظم وقته ، وفن التخفيف على النفس مهارة حياتية .

المشكلة ليست في الانفعالات والعواطف اليومية سواء الحزن والاكتئاب أو القلق أو الغضب فهذه الحالات تمر وتنقضي مع الزمن والصبر ولكن إذا كانت هذه الحالات من الشدة بحيث تتجاوز المعقول فقد تنقلب إلى حالات مرضية كالقلق المزمن والغضب الجارف و الاكتئاب وكلها حالات تتطلب العلاج النفسي أو العقلي أو كلاهما .

من أهم الانفعالات ما يلي :

**الغضب :** وجدت tice أن الغضب يصعب ضبطه فالحوار الداخلي الذي ينجم عن الغضب يغذي العقل ويملاه بالغضب وعلى عكس الحزن فإن الغضب منشط ومهيج ، وتطور مسار الأفكار التي تهيج الغضب هي ذاتها المفتاح الأساسي لأهم وأقوى الأساليب لمواجهته وذلك بإحباط الأفكار والاتهامات التي تشعل الغضب فإذا استطاع الإنسان أن يرى الموقف الذي يثير الغضب في إطار مختلف أكثر ايجابية فانه يستطيع التحكم في غضبه ، وقد وضع صلى الله عليه وسلم آلية اكتشفها علماء هذا العصر لعلاج الغضب في قوله عليه الصلاة والسلام " إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس ، فان ذهب عنه الغضب والا فليضطجع" ابن حبان

وقال صلى الله عليه وسلم " علموا وبشروا ولا تعسروا وإذا غضب أحدكم فليسكت " ابن حنبل .

استراتيجيات علمية من المصطفى صلى الله عليه وسلم أثبتها علماء علم النفس بعد إجراء الكثير من البحث والدراسة ومنهم زيلمان الذي أشار إلى انه بناء على تحليل طبيعة الغضب فإن هناك طريقتين أساسيتين للتدخل أو للتصدي للغضب :

الطريقة الأولى: القبض على الأفكار التي تسبب الغضب وتحديها باعتبارها المصدر الأساسي للتفاعل الذي يؤكد اندلاع ثورة الغضب الأولى ، الزمن هنا له دور حاسم فكلما توقفنا في بداية سلسلة الغضب كل ما كان التوقف فعالا .

الطريقة الثانية : هي تهدئة الغضب فإذا كنا نعتبر الغضب صورة من صور الاشتعال فان تهدئته نوع من إطفائه وإطفاء الغضب هو السماح للجسم بان يستعيد حالته الفسيولوجية الطبيعية وقد وجد زيلمان أن تشتيت الانتباه وسيلة فعالة في تغيير المزاج ومن طرق تشتيت الانتباه: التنزه على الأقدام - الابتعاد عن الشخص الذي أثار الغضب - الخروج للتسوق وقد ابتكر ريدفورد ويليامز احد علماء النفس في ديوك طريقة تدوين الأفكار العدوانية فور ظهورها مما يساعد على إعادة تقييمها وهذه الطريقة مفيدة قبل أن يتفاقم الغضب ويتحول إلى ثورة

**القلق :** يدخل العقل القلق المهموم نفسه في دوامات من السلبيات تسلم كل واحدة منها للأخرى ، إن الهم هو بذرة القلق ، فحين يستثير الخوف المخ الوجداني فان القلق الناجم يتركز حول التهديد القائم دافعا العقل للانشغال الكامل به ومتجاهلا أي شيء آخر في ذلك الوقت ، فالهم هو سيناريو لشيء يمكن أن يحدث وكيفية منع حدوثه أو مواجهته.

وحيث يتكرر الشعور بالهم ويصبح مزنا فيسير في دوائر دون أن يصل لحلول ايجابية يمكن أن يصل إلى اضطرابات عصبية مثل اضطرابات القلق ، الخوف الوسواس ، نوبات الفرع قام بوركوفيك وزملاؤه بدراسة الهم ومن خلال هذه الدراسة قدم رؤيته للهم باعتباره المكون المعرفي للقلق فالقلق له شقين صورة معرفية وهي الهم وصورة جسمية مثل تصبب العرق وسرعة دقات القلب وتوتر العضلات وقد وجد بوركوفيك وزملاؤه أن المصابين بالأرق لا يعانون من الأعراض الفسيولوجية وإنما يعانون من الهم وقد اكتشف بوركوفيك بعد تجارب عديدة بعض الخطوات البسيطة التي تساعد المرضى على مقاومة الهم فقد قام بوركوفيك بتدريب من يعانون الهم على ملاحظة الأشياء التي تستثير لديهم القلق وملاحظة الأحاسيس الجسمية المصاحبة للقلق وقد تعلمت المجموعة التي كانت تعاني من الهم تدريبات الاسترخاء لكي يستخدمونها عند بداية الشعور بأفكار الهم بالإضافة إلى أن على المهموم أن يتحدى أفكار الهم التي يعانيتها بشكل ايجابي ولذلك لابد من مواجهة نقدية لأفكار الهم وتوجيه الأسئلة لنفسه

وهذه الطريقة قد تؤدي إلى كف النشاط اللبني المصاحب للهم وفي نفس الوقت يحدث حالة من الاسترخاء لمواجهة مثيرات القلق التي يرسلها المخ الوجداني في الجسم

**الحنن :** وهو الحالة المزاجية الوحيدة التي يبذل الشخص جهده للتصدي لها كما تقول تايس ، وقد ذكر الحزن في القرآن الكريم في أكثر من موضع وهذا دليل على انه من أكثر الانفعالات الإنسانية خصوصية .

قال تعالى(فرجعناك إلى أمك كي تقر عينها ولا تحزن )

وقال تعالى (وأصبح فؤاد أم موسى فارغا )

وقال تعالى ( قال إنما أشكو بثي وحزني إلى الله )

وقال تعالى (فناداها من تحتها الا تحزني)

يخلق الحزن حالة من الانسحاب الفكري من أنشطة الحياة وفي حالات متقدمة منه أو ما يعرف بالاكنتاب الحاد تصاب الحياة بالشلل وهنا يتطلب الأمر التدخل الطبي ، أما الاكنتاب شبه الاكيني وهو حالات الحزن المعتاد فيستطيع الشخص أن يواجهها بنفسه إذا كانت لديه المقومات الداخلية .

ان عدم الاستسلام للحزن والكآبة هو الحل الوحيد للخروج من دائرته وقد خلصت تايس إلى أن الكثيرين قد ذكروا أنهم يلجأون إلى عوامل للتخفيف من الحزن مثل القراءة ومشاهدة التلفاز والنوم وأضاف ونزلافاً أن أكثر العوامل التي تساعد الفرد على ذلك هي التي تعمل على تغيير حالتك المزاجية مثل حضور مناسبة وغيرها .

كما ذكرت تايس أن من بين الوسائل الأكثر فعالية في رفع الحالة المزاجية انجاز مهمة معلقة ، مساعدة المحتاجين ، التفاني في العمل التطوعي ثم أشارت إلى أن هناك أشخاصا يملكون القدرة

على اللجوء إلى قوى عليا للتنفيس عن أحزانهم وعبرت عن ذلك بقولها إن الصلاة إن كنت شخصا متدينا تداوي كل الحالات المزاجية السيئة وخاصة الاكتئاب .

### الدافعية الذاتية :

أطلق جولمن في كتابه الذكاء العاطفي على هذه المهارة من مهارات الذكاء العاطفي اسم القدرة المسيطرة أو الموهبة المهيمنة فالعواطف والانفعالات تؤثر على قدرتنا على استخدام إمكاناتنا العقلية إلى الحد الذي يمكن أن يعوق تنمية قدرتنا على التفكير والتخطيط في حال الانفعالات السلبية ، ولم يعد اليوم مدى التدخل الذي تصل إليه الانفعالات المزعجة في الحياة العاطفية يمثل جديدا بالنسبة للعلماء السيكولوجيين فالطلبة الذين يعانون من التوتر والغضب أو المكتئبون لا يمكنهم التعلم والأشخاص الذين تملكهم هذه الحالات لا يستوعبون المعلومات بكفاءة أو يتعاملون معها بطريقة سليمة وعندما تغطي هذه المشاعر على التفكير تسحق القدرة الذهنية الإدراكية التي أطلق عليها العلماء مصطلح الذاكرة العاملة وهو ما يعرف بأنه قدرة العقل على الاحتفاظ بالمعلومات الخاصة بالمهمة التي يكون الإنسان بصدد أدائها سواء كانت بسيطة مثل احد أرقام التليفون أو شيء معقد مثل الحبكة القصصية المعقدة التي يحاول المؤلف القصصي أن ينسجها .

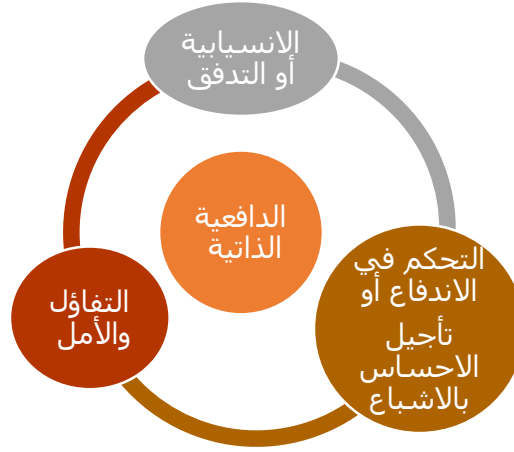
وعندما تكون الدائرة العصبية الحرفية التي تتجمع حول قشرة المخ الأمامية واقعة تحت تأثير حالة ضيق انفعالية فان هذه الحالة تؤثر في كفاءة الذاكرة العاملة فلا نستطيع أن نفكر تفكيرا سليما .

تتمثل قوة انفعالنا الايجابية مثل الحماس والثقة في تأثيرها على قدرتنا على التفكير والتخطيط للوصول إلى هدف بعيد ، وهكذا يتحول الذكاء العاطفي في ظل هذا الإطار إلى طاقة مهيمنة أو قدرة تؤثر بعمق في كل القدرات الأخرى أما بتحفيزها أو بإعاقتها.



إن الاحساس بالثقة في تحقيق الانجازات واستمرار المشاعر المتحمسة أثبتت من خلال الدراسات أنها صفة مشتركة للتميزين في كافة المجالات ، ويعود ذلك إلى إصرارهم الذي يعتمد على صفات انفعالية مثل الحماسة والمثابرة .

### مهارات الدافعية الذاتية :



### التعاطف أو التفهم :

إن الفشل في التفاعل مع مشاعر الآخرين هو نقطة عجز في إنسانية الإنسان وعلاقة الألفة والمودة بين البشر ، يقوم التعاطف على أساس الوعي الذاتي فبقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وإدراكها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين ، والفرد الغير قادر على التعبير عن مشاعره عادة ما يشعر بالارتباك في حال عبر له الآخرون عن مشاعرهم ، وهذا الفشل في تسجيل مشاعر الطرف الآخر هو اكبر نقطة ضعف في الذكاء العاطفي لأن جذور الحب والرعاية والألفة تنبع من التوافق العاطفي ومن القدرة على التعاطف ، إن التعبير عن كثير من العواطف يمكن أن يتم بغير كلمات وكثير من مشاعر البشر لا تجسد بالكلمات بل تترجم في إيماءات وتلميحات ونحن نستطيع أن نعرف مشاعر الآخرين بالحدس ومن خلال قراءة المشاعر غير المقروءة مثل رنة الصوت أو الإيماءات أو التعبير بالوجه. أجرى العالم السيكولوجي بجامعة هارفارد روبرت روزنتال ومساعدوه اختبارا خاصا بالتعاطف سماه PONS أي اختبار الحساسية الغير منطوق Profile Of Nonverbal Sensitivity هذا

الاختبار عبارة عن مجموعة من شرائط الفيديو لسيدة شابة وهي تعبر عن مشاعرها المتدرجة من الاشمئزاز إلى حب الأمومة سجلت المشاهد ألوانا مختلفة من الانفعالات تشمل الغضب العرفان بالجميل... الخ بحيث كان كل مشهد يحمل صورة تعبر عن معنى يراد إيصاله دون استخدام كلمات ويتعين على المشاهد أن يرصد الانفعال الذي شاهده وقد أجرى الاختبار على سبعة آلاف شخص في أمريكا وبلدان أخرى وكان من بين النتائج أن الإنسان القادر على قراءة المشاعر من التعبيرات الغير منطوقة يكون في حالة أفضل من حيث التكيف العاطفي ومحبوبا أكثر من غيره صريحا وأكثر حساسية .

### المهارات الاجتماعية :

إن القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين هي أساس تناول العلاقات على نحو صحي وسليم والقدرة على إنشاء العلاقات وتنميتها والحفاظ عليها ليست مهارة هامة للنجاح فقط بل هي مهارة ضرورية لا غنى عنها للصحة النفسية والجسمية، وقد أثبتت الدراسات التي تمت عبر عقدين من الزمان والتي شملت أكثر من ٣٧٠٠٠ من الناس أن العزلة الاجتماعية تضاعف فرص المرض أو الوفاة ، والإنسان كائن اجتماعي، وقدرته على السلوك بصورة سليمة مع الآخرين عامل فعال في توافقه ..

وتشير الكفاءة الاجتماعية إلى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم بالصورة المثلى التي يتطلبها الموقف، وهي تظهر في القدرة على التأثير في الآخرين والتواصل معهم، وقيادتهم بشكل فعال.

يقول جولمن " معظم الأدلة تشهد على أن الناس الماهرين انفعاليا، الذين يعرفون كيف يتحكمون في مشاعرهم جيدا، والذين يقرؤون بكفاءة مشاعر الناس الآخرين ويحسنون التعامل معها، يكون لهم سبق والتفوق في أي مجال من مجالات الحياة ابتداء من مجال العلاقات العاطفية إلى الالتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح في العمل في أي مؤسسة.

إن إدارة الانفعالات مهارة ضرورية للفرد لكي يستطيع التواصل بشكل سليم مع الآخرين وينبغي أن يتعلم الفرد مهارة إدارة الانفعالات منذ الطفولة حيث يجب أن يتعلمها الطفل في السنتين الأولى من عمره كيف يتحكم في انفعالاته كيف يخفف من نوبات الاندفاع ومن محاولات الغضب فالأطفال الصغار في هذا السن تبدأ قدرتهم على الانتظار كما تتمثل في التحمل لعدم الإشباع العاجل لحاجاتهم بدون بكاء أو إلحاح ويأخذ الطفل السوي في هذا السن بالتعود على ضبط انفعالاته بحيث لا تكون هي الوسيلة الوحيدة لإشعار الكبار بما يريد.

إن التحكم في الانفعالات شرط أساسي لبدء تعلم ونمو قدرة الفرد على أن يتفاعل مع الآخرين وان يتفهم انفعالاتهم ، إن فن إدارة العلاقات مع الآخرين يتطلب نضج مهارتين عاطفيتين هما إدارة الذات والتفهم ، في ظل هذه القاعدة تنضج المهارات اللازمة للتعامل مع الغير وهي تلك القدرات أو الكفاءات الاجتماعية التي تقف وراء الفاعلية في التعامل مع الغير وأي قصور في هذا الصدد سوف يقود إلى الفشل في الحياة الاجتماعية.

إن إحدى الكفاءات الاجتماعية تتمثل في الكيفية التي يعبر فيها الأشخاص عن مشاعرهم ومدى نجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر ويستخدم بول ايكمان مصطلح قواعد التعبير للدلالة على تلك الأساليب التي يوجد اتفاق عام بين الناس على اللجوء اليها للتعبير عن مشاعرهم بطريقة صحيحة، متى وكيف يعبر عن مشاعره، مدى صدقه في التعبير وشرح مشاعره بدون تضخيمها أو التقليل منها .

تنتقل الانفعالات من شخص إلى آخر بالعدوى وكأنها فيروس وقد وجد الباحث السويدي إلف دمبرج في جامعة ابسالو أن الناس عندما يرون وجها غاضبا أو مبتسما فان وجوههم تظهر دلالة على أن هذا الانفعال أو المزاج انتقل إلى وجوههم وان كان التغيير يظهر على شكل تغيرات طفيفة تم التأكد منها من خلال الأقطاب الالكترونية (لا تكون ظاهرة للعين المجردة).  
وحيثما يتفاعل شخصان فان اتجاه المزاج ينتقل من الشخص الذي يكون أكثر قوة في تعبيره عن

انفعالاته إلى الشخص الذي يكون أكثر سلبية أو أقل تعبير عن انفعالاته ولكن هناك بعض الناس أكثر قابلية بصفة خاصة للعدوى الانفعالية حيث تجعل حساسيتهم الفطرية الجهاز العصبي المستقل لديهم أكثر قابلية للتأثر.

حدد كلا من هاتش وجاردنر أربع قدرات منفصلة بكونها مكونات الذكاء المتفاعل بين الأفراد

- تنظيم المجموعات: وتشمل كيفية تنسيق مجهود مجموعة من الأفراد وغالبا ما ينبغي أن يتمتع بهذه المهارة المخرجون ، العسكريون رؤساء المنظمات وتجد هذه المهارة في الطفل الذي يقود أقرانه في اللعب أو قيادة الفريق الرياضي
- الحلول التفاوضية أو موهبة الوسيط الذي يستطيع أن يمنع النزاعات أو إيجاد حلول للنزاعات التي تنشأ بالفعل والشخص الذي يتمتع بهذه المهارة ينجح في السلك الدبلوماسي أو في التحكيم أو في القانون
- العلاقات الشخصية : إن التعرف على مشاعر الناس والتواصل معها من فنون العلاقات بين البشر ومن يجيد مثل هذه المهارات هم أشخاص محبوبين ومؤثرين بشكل كبير في من حولهم والشخصية التي تملك هذه المهارات هم بالعادة شركاء يمكن الاعتماد عليهم وأصدقاء مخلصين وفي مجال العمل ينجح مثل هؤلاء في المبيعات وفي مجال الإدارة والتعليم .
- التحليل الاجتماعي أي القدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة نافذة ومعرفة اهتماماتهم ودوافعهم مما يقود الشخص إلى إقامة علاقات حميمة في حياته ومن يملك هذه المهارة ينجح في أن يكون شخصا محللا أو مستشارا ماهرا وعادة ما يملك موهبة أدبية تجعله كاتباً ماهراً.

اذا اجتمعت هذه المهارات معا فإنها تصبح مكون لما يعرف بالكاريزما فهؤلاء المتمتعون بالكاريزما من السهل عليهم قراءة انفعالات الناس ومشاعرهم ومن السهل أن يكونوا قادة مؤثرين يستريح الآخرون لوجودهم معهم لأنهم يغذونهم عاطفيا ويتركونهم في حالة نفسية طيبة .

## أهم المراجع العلمية :

- دانيال جولمان : (٢٠٠٨) . الذكاء العاطفي ، ترجمة مكتبة جرير .
- صفاء الأعسر (٢٠٠١) : الذكاء الانفعالي .
- عثمان الخضر : (٢٠٠٦) . الذكاء العاطفي .
- موسى البهدل : (٢٠١٤) . الذكاء العاطفي