

الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل

لحسن ذبيحي (جامعة سطيف)
ستر الرحمان نعيمة (جامعة المسيلة)

الملخص:

يقوم التصور النظري لعلم النفس الإيجابي على ثلاثة مكونات وهي في نفس الوقت مجالات البحث فيه، وأولها: دراسة الخبرة الإيجابية الذاتية أو المشاعر الإيجابية، وثانيا: دراسة الحياة ذات المعنى، وثالثا: دراسة السمات الإيجابية للفرد هذه الأخيرة تتضمن: القدرة على الحب وعلى العمل، والمهارات البينشخصية والحساسية للجمال وتدوقه، والمثابرة والصفح والرحمة والاصالة والذهنية المستقبلية والروحانية والموهبة العالية والحكمة وفاعلية الذات وتحقيق الذات والابداع والتفهم الوجداني والسلوك الاجتماعي الإيجابي والتصميم الذاتي والصلابة والذكاء الوجداني.

وسوف يتركز حديثنا في هذه المداخلة (المحاضرة) على الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل، حيث أشارت العديد من الدراسات الى أهمية مهارات الذكاء الوجداني في العمل وأهمها دراسة سنيري، وفيلينت (Snarey & Vaillent, 1985) التي أشارت الى ان هناك مجموعة من القدرات التي تسهم إسهاما كبيرا في التنبؤ بأداء الفرد في العمل، ومن هذه العوامل الذكاء الوجداني مثل التحكم في الانفعالات، مواجهة الاحباطات، والتواصل مع الآخرين، كما أكد جولمان (Goleman, 1995) على أهمية الذكاء الوجداني في مجال العمل حيث أشار الى أن الأشخاص الذين يستطيعون التعرف على انفعالاتهم جيدا ويقومون بإدارتها و يفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة هم أولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة وخاصة حياتهم الوظيفية والمهنية، وكما يؤكد (جولمان) أن الذكاء المعرفي لا يشكل في أفضل الحالات إلا بنسبة 20% تقريبا من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، بينما النسبة المتبقية 80% من النجاح خاصة في مجال العمل

يتوقف على ما يمتلكه الفرد من الذكاء الوجداني، وفي هذا الصدد تشير العديد من الدراسات الى أهمية الذكاء الوجداني في ميدان العمل. وتتناول هذه المداخلة العناصر التالية: **أولاً:** مفهوم الذكاء الوجداني-التطور التاريخي للذكاء الوجداني/ نظريات الذكاء الوجداني/ خصائص وسمات مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني، **ثانياً:** الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي-الذكاء الوجداني والالتزام المهني-الذكاء الوجداني وحب العمل والانتماء اليه - الذكاء الوجداني والنجاح المهني. **ثالثاً:** تلخيص لأهم الدراسات الميدانية العربية والأجنبية التي تناولت تطبيقات الذكاء الوجداني في ميدان العمل. -**الكلمات المفتاحية:** علم النفس الإيجابي، الذكاء الوجداني، ميدان العمل.

- مقدمة

يعد مفهوم الذكاء الوجداني من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، فقد كان التركيز في القرن العشرين ينصب على الذكاء التقليدي أو الذكاء العقلي الذي يرمز له بـ "IQ" وهو اختصار لـ Intelligence (Quotient) أي حاصل الذكاء العقلي بوصفه أحد محددات مستوى أداء العاملين في المنظمات، إلا أن الدراسات الحديثة أشارت الى الذكاء الوجداني Emotional Intelligence) ويرمز له بـ "EQ" أكثر أهمية في تحديد مستوى الأداء، لذلك فإن بعض العلماء يرون أن القرن الواحد والعشرين سيشهد اهتماماً كبيراً بدراسة الذكاء الوجداني وبرامج تطويره بوصفه مؤشراً للنجاح المهني والتربوي والنجاح في الحياة بصفة عامة، فهو الذي يفسر لنا لماذا ينجح متوسط الذكاء العقلي بصورة أفضل من المرتفعين في على المقياس ذاته، وهذا ما جعل جولمان يعزوا تفوق الإنجاز لدى الآسيويين الى خصائصهم الوجدانية من: الإصرار والمثابرة في مواجهة العقبات (عزمي بضاطو، 2010، ص 2). وأكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي يرسم الحدود الدنيا للنجاح المهني، فاختبارات الذكاء التقليدي كما وجدها العلماء لا تتنبأ بأكثر من 20% من عوامل النجاح في العمل، في حين يسهم الذكاء الوجداني بحوالي 80%، وذكر العلماء في هذا المجال أيضاً أنهم لاحظوا أن العديد من الأشخاص مرتفعي الذكاء العقلي لكنهم منخفضي الذكاء الوجداني ينتهون الى العمل عند اشخاص منخفضي الذكاء العقلي لكنهم مرتفعو الذكاء الوجداني (الخضر، 2008، ص 8).

-الإشكالية:

ساد لمدة طويلة فكرة أن الذكاء المعرفي (الأكاديمي) هو العامل الأول للنجاح والتفوق، وأن الأشخاص الذين لديهم درجة عالية من الذكاء يصلون بالضرورة الى مستويات عالية من النجاح في مجال العمل، فقد كانت هذه النظرة مسلمة بديهية لا تحتاج الى اثبات، لكن الواقع أثبت العكس حيث وُجد أشخاص متفوقين اجتماعياً لكن مستواهم الأكاديمي منخفض، كما وُجد أشخاص أذكى أكاديمياً ولكنهم يتعثرون ويقضون حياتهم في القلق والتوتر والاكنتئاب، وسبب نجاح هو ارتفاع الذكاء الوجداني، فقد كان من أحد أسباب اهتمام الباحثين السيكولوجيين بالذكاء الوجداني هو عجز اختبارات القدرات العقلية في التنبؤ بشكل واضح بنجاح الفرد في مختلف مواقف الحياة وأهمها المجال الاجتماعي والمهني وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات كدراسة دانيال جولمان (D. Goleman, 1995) وهوارد جاردرن ورتشارد هرنشتاين (H. Gardener & R. Herstein, 1995)، فيما يتعلق باحتمالات النجاح في الحياة، أن ما بين 10-20 % فقط من التباين في إختبارات النجاح المهني، يمكن إيعازه الى لقدرات عقلية، في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الذات وإدارة وحفز الذات (الذكاء الوجداني) (معمرية بشير، 2009، ص 8).

وفي دراسة أجراها كل من "كيلي و كابلان" (Kelley & Caplan) على مجموعة من موظفي شركة "بل" الأمريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، أن 15 % منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم متميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفعالية ومستوى أداء مرتفع)، وتوصل الباحثان الى أن كل من المهارات العلمية والأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن ما سمي سابقاً بمهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، ولا شك أن الأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل من الذكاء العقلي والذكاء الوجداني سيكونون أكثر قدرة على التوافق الفعال مع مواقف الحياة اليومية (الخضر، 2009، ص 13).

وقد لوحظ تزايد الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الوجداني في مكان العمل على الخصوص، فكثير من الباحثين يذكر أن الاعتماد على عوامل الذكاء الوجداني في انتقاء الإداريين في مجموعة من الشركات التجارية والصناعية الكبرى قد أدى الى تحسين الأداء والإنتاج وبفارق كبير عن اختيارهم على أسس معرفية، والذكاء الوجداني يفسر لنا أيضاً لماذا يتفاوت بعض العاملين عن بعضهم في ميادين العمل المختلفة على الرغم من تساويهم في القدرات العقلية أو مستوى الخبرة والتدريب.

اذن: ما المقصود بالذكاء الوجداني؟ وماهي أهم النماذج (النظريات) المفسرة له؟ وماهي مكوناته؟ وفيما تتجلى أهميته في مناحي الحياة؟ وماهي خصائص وسمات مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني؟ وفيما تتجلى تطبيقات الذكاء الوجداني في مجال العمل؟

1-تعريف الذكاء الوجداني:

تعددت الترجمات العربية للمصطلح الأجنبي (Emotional intelligence) تحت مسميات عديدة منها: الذكاء الوجداني والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر والذكاء العاطفي والذكاء الفعال، ويتبنى الباحث في الدراسة الحالية مصطلح الذكاء الوجداني؛ كون أن الوجدان مصطلح يشمل العاطفة والانفعال والمزاج، وهذا ما أكده كل من (حسين، حسين، 2006) و قبل تعريف الذكاء الوجداني Emotional Intelligence: سيتم أولاً تعريف كل من الذكاء والوجدان.

1-1-تعريف الذكاء: " فالذكاء هو مجموعة من القدرات الإدراكية المعرفية التي تسمح لنا باكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات، " (المللي، 2010، 149).

1-2-تعريف الوجدان: يعرف قاموس 'أكسفورد' العاطفة *Emotion* وترجمتها الأعرس وكفافي لمفهوم (الوجدان) الذي يشير إلى مشاعر معينة تصاحبها أفكار محددة، حالة بيولوجية ونفسية واستعدادات متفاوتة للسلوك" (روبينس، سكوت، 2000، 82). إذن الذكاء الوجداني هو دمج مكوني الوجدان والذكاء.

وقد تنوعت الاتجاهات النظرية في تعريف الذكاء الوجداني، شأنه في ذلك شأن الذكاء بالمفهوم التقليدي فالذكاء الوجداني مفهوم حديث على التراث السيكلوجي ومازال يكتنفه بعض الغموض لكونه يقع فيمنطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام

الوجداني، ودرس "السيد عثمان" التعريفات التي تم رصدها للذكاء الوجداني وقسمها إلى قسمين؛ أحدهما ينظر للذكاء الوجداني كمتغير شخصي في حد ذاته، والقسم الآخر ينظر إلى الذكاء الوجداني في ضوء مُرتبته وآثاره في السلوك الصادر عن الفرد كما يلي:

القسم الأول: هو القسم الأكثر تحفظاً في تعريفه للذكاء الوجداني حيث يُعرفه بأنه "القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل في المواقف الحياتية وفقاً لذلك" حيث يُعرف ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1990 & 1995) الذكاء الوجداني بأنه: "القدرة على فهم الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين وتنظيمها للرفي بكل من الانفعال والتفكير"، كما يشير "سالوفي وآخرون" (Salovey et al, 1993) بأن الذكاء الوجداني يميز الأفراد الذين يحاولون التحكم في مشاعرهم ومراقبة مشاعر الآخرين وتنظيم انفعالاتهم وفهمها، ويُمكنهم ذلك من استخدام استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي في المشاعر والانفعالات، كما أن مرتفعي الذكاء الوجداني يُحتمل أن يكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها والحساسية لها وتنظيم تلك الانفعالات وفق انفعالات ومشاعر الآخرين (السيد عثمان، 2006، ص. 115).

وقد ذكر "فلانجان وآخرون" (Flanagan & etal, 1997) بأن الذكاء الوجداني يتكون من مجموعة من القدرات العقلية ترتبط فيما بينها، ومن أمثلة هذه القدرات العقلية ما يقيسه مقياس وكسلر للذكاء (الدريير، 2004، ص. 25).

القسم الثاني: هو الأكثر تحرفاً وشمولية في تعريف الذكاء الوجداني، فيعرفه بأنه مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في المهنة وفي مواقف الحياة المختلفة، ويعطي جولمان (Goleman, 1995) مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز مرتفعي الذكاء الوجداني وتشمل الوعي بالذات (Self-awareness) والتحكم في الاندفاعات (Impulse Control) والمثابرة (Persistence)، والحماس (Zeal) والدافعية الذاتية (Self-Motivation)، والتقمص العاطفي (Empathy) واللياقة الاجتماعية (Social fitness)، وأن الانخفاض في هذه المهارات الانفعالية

والاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه في تفاعلاته في الحياة اليومية (عبد و عثمان، 2002، ص.116).

ويقصد "جولمان" بالذكاء الوجداني بأنه: "القدرة على التحكم في الاندفاعات الانفعالية، والقدرة على قراءة المشاعر الداخلية للآخرين وعلى التعامل بمرونة داخل العلاقات وكذلك القدرة التي عبر عنها ارسطو بالغضب من الشخص المناسب وبالدرجة المناسبة وفي الوقت المناسب وللغرض المناسب وبالطريقة المناسبة" (جولمان، 2000، ص.20). ويعرض الباحث مجموعة من التعاريف للذكاء الوجداني التي تندرج تحت هاذين الاتجاهين ونقاط الاتفاق بينها:

- ويعرف ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1997) الذكاء الوجداني بأنه: " قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة، والقدرة على فهم الانفعالات، والمعرفة الوجدانية والقدرة على ضبط وتنظيم الانفعالات التي تساعد على النمو العقلي والوجداني" (Mayer & Salovey, 1997, p.10).

- ويعرف "ماير وسالوفي وكاروسو" (Mayer, Salovey & Caruso, 2000) الذكاء الوجداني بأنه: "مجموعة من القدرات التي تفسر انفعالات الفرد المتغيرة بشكل دقيق وأن الفهم الأكثر دقة يقود إلى حل أفضل للمشكلات في حياة الفرد الوجدانية" (العلوان، 2011، ص.126).

- ويعرف جولمان (Goleman, 1998) الذكاء الوجداني بأنه: " القدرة على التعرف على مشاعرنا الذاتية ومشاعر الآخرين، لتحفيز أنفسنا، وإدارة الانفعالات بصورة جيدة في أنفسنا، وفي علاقاتنا (داليب سينغ، 2005، ص.21). ولإعطاء الوجدان صفة الذكاء عرف سالوفي الذكاء الوجداني في إطار خمسة قدرات هي (روبنس وسكوت، 2000، ص. 73):

1- معرفة الفرد لعواطفه ومشاعره.

2- تدبر الفرد أمر عواطفه ومشاعره.

3- الدافعية الذاتية.

4- معرفة مشاعر الآخرين.

5- تدبر أمر علاقاته بالآخرين.

-عرفه أبراهام (Abraham) بأنه: " مجموعة من المهارات التي تؤدي إلى الدقة وفهم المشاعر لدى الذات والتعرف على الملامح الوجدانية للآخرين واستخدامها في تحقيق الإنجاز في الحياة" (Abraham, 2000, p.169)

- عرفه بار-أون (Bar-On, 1997) بأنه منظومة من القدرات العقلية غير المعرفية، والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة مطالب الحياة وضغوطاتها (علا عبد الرحمن محمد، 2009، ص.20).

في حين عرفه (الخضر، 2009) بأنه: " القدرة على فهم مشاعرنا وفهم مشاعر الآخرين، وتحفيز ذواتنا وإدارة انفعالاتنا وعلاقاتنا بالآخرين بشكل فاعل" (الخضر، 2009، ص.17).

من خلال القراءة المستفيضة للتعاريف السابقة للذكاء الوجداني وبالرغم من اختلاف اتجاهات أصحاب التعاريف إلا أنها تتفق فيما بينها على النقاط التالية:

1- إدراك الفرد للمشاعر والانفعالات والوعي بها وفهماها (الذاتية الخاصة بالفرد).

2- إدراك الفرد لمشاعر الآخرين والوعي بها وتقديرها وفهماها (الخارجية الخاصة بالغير).

3- تنظيم الانفعالات والمشاعر وضبطها والتحكم فيها وتوجيهها لدى الفرد ولدى الآخرين.

4- توظيف الانفعالات أو المعرفة الانفعالية لزيادة الدافعية ولتحسين المهارات ولتطوير السلوكيات الإيجابية.

5- التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين والتعاطف مع مشاعرهم.

وقدم السمادوني (2007) تعريفاً للذكاء الوجداني على ضوء تعريفات كل من "ماير وسالوفي 1990 وجولمان 1995" حيث عرفه بأنه: "مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته والسيطرة عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرته على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين" (السمادوني، 2007، ص.44).

2-النماذج المفسرة للذكاء الوجداني:

ظهرت عدة نماذج نظرية حاولت تفسير هذا المفهوم وتحديد أبعاده وإعداد المقاييس اللازمة لقياسه حيث صنف كل من ماير وسالوفي وكاريوسوا *Salovey* , Mayer (*& Caruso, 2000, p.399*) نماذج الذكاء الوجداني إلى نموذجين هما: نماذج القدرة *Mental Abilities Models*، والنماذج المختلطة *Mixed Model*.

2-1- نماذج القدرة *Mental Abilities Models*: الذكاء الوجداني وفق نموذج القدرة يشبه إلى حد كبير الذكاء اللفظي والميكانيكي، إلا أنه يعمل ويؤثر في المحتوى الوجداني، ويتضمن قدرة الفرد في التعرف على المهارات الوجدانية والاستدلال المجرد مستعينا بهذه المعلومات، ويتكون من مجموعة من القدرات المعرفية من حيث التركيز على إدراك وتنظيم الانفعالات والتفكير فيها، فالذكاء الوجداني هو نوع من أنواع الذكاء. ومن أمثلة نماذج القدرة نموذج ماير وسالوفي ونموذج ليندا الدر.

2-2- النماذج المختلطة للذكاء الوجداني (*Mixed Models*): تختلف النماذج المختلطة عن نماذج القدرة العقلية كونها مزيج من السمات الشخصية والدوافع والميول، ومن روادها (جولمان *Goleman*، وبار- أون *Bar-On*)، ويذكر جولمان أن فهمه للذكاء الوجداني مبني على مفهوم "هوارد جاردر" في الذكاءات المتعددة *Multiple Intelligence* (خاصة الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي (علا عبد الرحمن محمد، 2009، ص. 39-40).

ومن أمثلة النماذج المختلطة نموذج بار-أون (*Bar-On*) ونموذج جولمان (*Goleman*). وفيما يلي شرح لنموذج جولمان:

-نموذج دانيال جولمان (*Goleman, 1995*): أكد جولمان أن فهمه للذكاء الوجداني مبني على مفهوم جاردر (*Gardner*) للذكاءات المتعددة وخاصة الذكاء الشخصي *Intrapersonal Emotional Intelligence* والذكاء اليبينشخصي *Emotional Interpersonal Intelligence* (الدريير، 2004، ص. 25).

وعرفه بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية اللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى، ويتضمن مفهومه للذكاء الوجداني خمسة أبعاد وهي: الوعي بالذات أي معرفة انفعالات الذات، وإدارة الذات أي التخلص من

الانفعالات السلبية، حفز الذات أي تأجيل الإشباع، التعاطف أي استشعار انفعالات الآخرين، والتواصل معهم أي المهارات الاجتماعية" (معمرية، 2005، ص 23).
وقد لخص السيد عثمان (1998) نموذج جولمان فيما يلي:

1- المعرفة الوجدانية *Emotional Cognitives*: "وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث".

2- إدارة الانفعالات (الوعي بالذات) *Mangement Emotions*: "وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها، واستدعاء الانفعالات الايجابية بسهولة، وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية".

3- تنظيم الانفعالات *Reagulating Emotions*: "وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وإن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل مع الآخرون بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى".

4- التعاطف (التفهم) *Empathy*: "ويشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفصحوا عنها والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية".

5- التواصل الاجتماعي *Communication Social*: "ويشير إلى القدرة على التأثير الايجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة، ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة" (عثمان ورزق 2002، 256-268).

3- خصائص وسمات مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني:

3-1- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

يرى كوبر وصواف (Cooper & Sawaf, 1997) أن ذوي القدرات العالية من الذكاء الوجداني هم أكثر نجاحاً في حياتهم ويؤسسون علاقات شخصية قوية ويمتلكون مهارات قيادية فعالة، ويمتازون بالنجاح المهني أكثر من نظرائهم ذوي القدرات المنخفضة (بقيعي، 2010، ص.5)

ووفقاً لـ " نموذج القدرة " ثمة مجموعة من السمات تميز مرتفعي الذكاء الوجداني وهي: أنهم نشأوا في بيئات متكيفة اجتماعياً، كما أنهم متفائلون ولديهم القدرة والمرونة على إعادة تشكيل الانفعالات بالإضافة إلى أنهم غير اندفاعيين ولديهم القدرة على اختيار الأدوار الاجتماعية والوجدانية المتميزة، ويطورون معارفهم وخبراتهم في مجالات عدة منها حل المشكلات الاجتماعية (سالي علي حسن، 2007، ص.38). وتوصلت دراسة (الدريير، 2002) إلى أن مرتفعي الذكاء الوجداني مقارنة بمنخفضي الذكاء الوجداني يتسمون بالتآلف، الثبات الانفعالي، السيطرة، الاندفاعية (الحماس، النشاط، الحيوية، الانفتاح)، الجرأة، الحساسية، التخيل، الحنكة (الخبرة والوساطة)، الراديكالية، كفاية الذات، تنظيم الذات) أما منخفضي الذكاء الوجداني فيتميزون بسمة عدم الأمان مقابل الطمأنينة، التوتر (الدريير، 2004، ص.115-120).

ويشير جولمان (2000) بأن من لديهم مستوى متميز من الذكاء الوجداني يعرفون جيداً مشاعرهم ويتعاملون معها ومع مشاعر الآخرين بكفاءة، وهم متميزين في كل مجالات الحياة، وهم الأكثر إحساساً بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم والأقدر على السيطرة على بنيتهم العقلية مما يدفع إنتاجهم قداماً إلى الإلمام، أما من يفقدون الذكاء الوجداني يدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في مجالات عملهم، وتمنعهم من التفكير بفكر واضح (جولمان، 2000، ص.216).

كما توصلت "فتون خرنوب" (2003) في دراستها بعنوان "بعض الأساليب المعرفية والسمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء

الوجداني المنخفض لطلبة المرحلة الثانوية" إلى وجود فروق دالة إحصائية بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض في خمسة عوامل للشخصية لصالح ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وهي: عامل الذكاء العام-عامل الاتزان الانفعالي-عامل قوة الأنا عامل المخاطرة والإقدام-عامل الاكتفاء الذاتي (منى عوض، 2009 ص.48).

وحسب تعريف "ماير وسالوفي" (1997) فالشخص الذكي وجدانياً أفضل من غيره في التعرف على الانفعالات الشخصية وانفعالات الآخرين، ولديه القدرة على التعبير الانفعالي بصورة دقيقة واضحة تمنع سوء فهم الآخرين له، والقدرة على السيطرة على انفعالاته بطريقة تنمي قدراته الذهنية .

(Mayer & Salovey, 1997, p. 10)

وقد أشار "كياروكي وآخرون" (Ciarrochi, et al,2001) "أن الأفراد الذين لديهم ذكاء وجداني عالي يعرفون جيداً مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيداً ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة وهم متميزين في كل مجالات الحياة وأكثر إحساساً بالرضا عن أنفسهم والتميز بالكفاءة في حياتهم وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام، ويتكيفون مع أحداث الحياة الضاغطة وتكون استجاباتهم جيدة حيث ينظمون حياتهم بطريقة تجعلهم يخبرون بأحداث حياتية سلبية قليلة ولديهم مهارات عالية في تكوين علاقات اجتماعية والاحتفاظ بها" (السماذوني، 2007، ص.47).

3-2- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض: إن الأفراد المتميزين بذكاء وجداني منخفض يتصفون بما يلي (علا عبد الرحمن محمد، 2009، ص، 48_49)

- لا يتحملون مسؤوليات مشاعرهم ويلومون الآخرين باستمرار.
- يلقون الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقعون فيها.
- يحجبون المعلومات حول مشاعرهم الحقيقية ويتظاهرون بمشاعر مختلفة.
- يبالغوا أو يقللون من مشاعرهم.
- ينفجرون بقوة لموقف ما ولو كان صغيراً نسبياً.
- ينقصهم الاستقامة والإحساس بالضمير.
- عديمو الرحمة وغير متسامحين، ويحملون أحقاداً للآخرين.

- غير مريحين لكل من حولهم وعديمو الإحساس بمشاعرهم وغير متعاطفين مع الآخرين.
- لا يضعون مشاعر الآخرين في اعتبارهم قبل التصرف.
- غير واثقين بأنفسهم ويجدون صعوبة في الاعتراف بأخطائهم والتعبير عن الندم والاعتذار بإخلاص.
- يمتلكون العديد من الاعتقادات المشوهة والمخرية التي تسبب عواطف سلبية.
- لا يعطون اعتباراً لمشاعرهم الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما.
- متشائمين باستمرار وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين.
- يمتلكون باستمرار الشعور بخيبة الأمل والنقص والإحباط.
- يتجنبون العلاقات مع الآخرين ولديهم القدرة على التحدث بالتفصيل عن الأحداث الجليلة والموضوعات المعقدة وطريقة تفكيرهم في الموضوع، ولا يمتلكون القدرة ليخبروا عن إحساسهم ومشاعرهم بهذا الموضوع.
- كما أشار " كياروكي " أن الأفراد الذين لديهم ذكاء وجداني منخفض ليس لديهم قدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة ويشعرون باليأس والاكتئاب أو الإحباط وتدني مستوى إنتاجهم؛ أي لا يتكيفون مع أحداث الحياة الضاغطة، وتكون الاستجابة للشعور باليأس والاكتئاب ونتائج حياتية سلبية أخرى (السمادوني، 2007، ص. 47).

4- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة:

أوضح جولمان (*Goleman*) أن الذكاء الوجداني لا يقل أهمية عن الذكاء العام أو التحصيل الدراسي وأشار إلى أهمية المعرفة عن الذكاء الوجداني في النقاط التالية (نوفل، 2007، ص. 83_84):

- 1- يساهم الذكاء العام بـ (20%) من نسبة النجاح في الحياة العامة، بينما يشكل الذكاء الوجداني تقريباً باقي النسبة المئوية، ويمكن ملاحظة هذا النجاح من خلال عملية التفاعل الاجتماعي.
- 2- يساعد في التنبؤ بنجاح الفرد في أنماط الحياة العملية بشكل عام أكثر من الذكاء العام (*IQ*)، فالأفراد ذوي الذكاء الوجداني يكونون أكثر قرباً للنجاح في أي قرار يتخذونه في حياتهم.

3- يساهم في بناء شخصية الفرد يجعلها أكثر نجاحا في الحياة، فيما يدعم الذكاء العام النجاح في الحياة الأكاديمية.

4- الذكاء الوجداني أساس ما يحتاجه الأطفال ليكونوا فاعلين وسعداء في حياتهم.

5- يساعد في مواقف العمل أكثر من الخيارات العقلية مقارنة بالذكاء العام، إن إبراز أهمية الذكاء الوجداني بالنسبة للفرد تنبئ عن أهمية هذا الجانب الذي لا يقل بأي حال من الأحوال عن تنمية الجانب العقلي للفرد، والتكامل بين الجانبين العقلي والوجداني يساهم في خلق الشخصية المتوازنة.

كما تبدو أهمية الذكاء الوجداني في قدرته على الربط بين المشاعر والطباع والغرائز الأخلاقية، فهناك أدلة كثيرة تبين أن مواقفنا الأخلاقية الأساسية في الحياة تتبع من قدراتنا الانفعالية الكامنة: أولاً لكون الاندفاع هو الوسيط الذي تعمل من خلاله كل الانفعالات، فكل انفعال بداخله بذرة التعبير عن نفسه بالأفعال، فالقدرة على التحكم بالاندفاع هي أساس الإرادة والطبع، فاللامبالاة تأتي من عدم الإحساس باحتياجات الآخرين (جولمان، 2004، ص. 17-18).

ويرى جاردينر (*Gardner, 1995*) أن أهمية الذكاء الوجداني ترجع إلى مساهماته في التنبؤ بالنجاح المهني أعلى من الذكاء الأكاديمي، ويشير جولمان (1995) إلى أهمية الذكاء الوجداني في العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل والرفاق والأبناء، وجميع من تربط الفرد بهم علاقات سلوكية تأثيراً وتأثراً، ويضيف أن الذكاء الوجداني يساعد في النجاح الوظيفي للفرد ويضمن له النجاح في العمليات والعلاقات المهنية داخل العمل، وفي هذا يؤكد جرافز (*Graves, 1999*) بأن قياس الذكاء الوجداني يزيد من فاعلية عملية انتقاء الأفراد عند التقدم للوظائف (مدثر سليم، 2003، ص. 53-54).

- كما أكدت "ليك ويس" (1999) أهمية الذكاء الوجداني في المؤسسات في تحقيق التوافق والانسجام في العلاقات بين العمال وأن الأفراد الذين لديهم هذا النوع من الذكاء يستطيعون استخدام المدخلات الوجدانية في الحكم وفي اتخاذ القرارات كما أن الدقة في التعبير عن الانفعالات تجعل الأفراد قادرين على الاتصال الوجداني مع الآخرين. (حسونة، أبو ناشي، 2006، ص. 53-56).

5- الذكاء الوجداني في ميدان العمل:

يزخر المجال المهني بالعلاقات الإنسانية المختلفة، ويكثر فيه الاتصال بأساليبه واتجاهاته المتعددة، كما يحتدم فيه الصراع بين الأفراد، لهذا اهتم الباحثون بدراسة الذكاء الوجداني في هذا الوسط الهام ومنها دراسة السمادوني (2001) بمصر التي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى عينة بلغت (360) من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية فتمين من نتائجها وجود ارتباطات موجبة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني، كما توصلت الى إمكانية التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته في الذكاء الوجداني (معمرية، 2005، ص.50).

كما بينت دراسة جيرري (Gerry, 1997) أن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني يتميزون باستخدامهم لمعارفهم للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤون، ويحاولون جادين إيجاد الحلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، كما ينشدون فهم استجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوك لفظي ناعم تجاه الآخرين ويعرفون كيف يؤثر في الآخرين، وينمون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس للبناء والحفاظ على العلاقات ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفاعلية (عثمان وعبد، 2002، ص. 255).

ونظرا لتعاظم الأجواء التنافسية بين المنظمات لتقديم أفضل الخدمات، فقد تزايد الاهتمام لديها بأهمية المهارات الشخصية لموظفيها كعامل أساسي في نجاحها واستمرارها كحفز الذات والإصرار والمثابرة والمبادرة والمرونة وتقبل التغيير والقدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق ففي دراسة أجراها كيليوكابلان، Kelley & Kaplan (1993) على مجموعة من موظفي شركة "بلاأمريكية" الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، ووجد الباحثان أن (15%) منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم موظفون مميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفاعلية، ومستوى أدائهم مرتفع)، وتوصلا الى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن مهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، فالأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل

من الذكاء المعرفي والذكاء الوجداني حتما سيكونون أكثر قدرة على التكيف الفعال مع مواقف الحياة اليومية ممن يملك نوعاً واحداً من الذكاء (الخضر، 2009، ص.76).

ويقول جولمان (1998) أن أفضل معايير للحكم على العاملين بالمؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير إلى أن الخسارة المادية لبعض المؤسسات بما تنفقه على التدريب بدون جدوى مرده إلى تجاهل تلك المؤسسات المهارات البنشخصية أثناء التدريب ويؤكد أن الكفاءة الوجدانية سر من أسرار النجاح مقارنة بالذكاء العقلي والمهارات الوظيفية (السماذوني، 2007، ص.217).

كما أكدت بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين (المشاعر الإيجابية أو السلبية) ومستوى الأداء، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية أفضل أداءً من زملائهم ذوي المشاعر السلبية العالية، ولم تؤكد الدراسات فقط أن نوعية المشاعر تؤثر في مستوى الأداء الفردي، بل تؤثر أيضاً في مستوى أداء فريق العمل (أبو النصر، 2008، ص.133).

حيث إن الصحة الوجدانية هامة في العمل، فأفضل العاملين هم المتأثرون المحبوبون، التوكيديون، هؤلاء يثيرون دافعية من يعمل معهم ويكونون مصدراً للإلهام والقيادة والعمل التعاوني (روبنس، سكوت، 2000، ص.71)

لقد أكد جولمان (Goleman, 1997) على أهمية الذكاء الوجداني في مجال العمل، فالعاملون الذين يستطيعون التعرف على انفعالاتهم جيداً ويقومون بإدارتها ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، هم أولئك الذين يتميزون في جميع مجالات الحياة وخاصة حياتهم الوظيفية والمهنية، بينما نسبة الذكاء المعرفي لا يشكل أكثر من 20% من عوامل النجاح في الحياة المهنية، بينما نسبة 80% من النجاح في الحياة المهنية يتوقف على ما يمتلكه الفرد من ذكاءات أخرى وأهمها الذكاء الوجداني.

وللذكاء الوجداني تأثير إيجابي على نتائج العمل، والعاملون الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب جانبا، كما أن قدرتهم على التعاطف مع الآخرين تمكنهم من فهم منطق فلسفة المؤسسة التي يعملون بها،

ويطوعون مشاعرهم لخدمة اهداف المؤسسة التي يعملون بها (نداء عقلة العتوم، 2014، ص 4).

هناك تساؤل يطرح نفسه: لماذا التركيز على الذكاء الوجداني في العمل؟

وقد أشار شيرنز Cherniess الى أن هناك أربعة أسباب أساسية يكون لمكان العمل وضعاً منطقياً لتحسين القدرات المشتركة مع الذكاء الوجداني:

1- أن تلك القدرات هامة للأداء الفعال في معظم الوظائف (في مختلف أماكن العمل)، فقد أكدت نتائج الدراسات السابقة التي أجريت على (24) مؤسسة أن حوالي ثلثي القدرات المرتبطة بالأداء العالي هي قدرات وجدانية أو اجتماعية كالثقة بالنفس والمرونة والمثابرة، والمشاركة الوجدانية، والقدرة على الإنجاز العالي مع الآخرين. وفي مواقع القيادة يكون أكثر من 90% من القدرات اللازمة للنجاح في مجال القيادة قدرات اجتماعية ووجدانية في طبيعتها، ولقد أدرك الموظفون كثيراً القدرات الخاصة بالذكاء الوجداني في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، فقد قامت منظمة إدارة الاعمال بالولايات المتحدة الأمريكية بدراسة مسحية قومية لما يتطلع اليه الموظفين، حيث أعدت قائمة تقيس سمات ومهارات اجتماعية ووجدانية: كالتكيف في مواجهة الاحباطات والعوائق وإدارة الذات والثقة بالنفس والدافعية للعمل لتحقيق الأهداف والغايات، وفعالية الجماعة في العمل، وفي العلاقات بين الافراد وفريق العمل والمهارة في ممارسة الرفض وقوة القيادة ، إن الأفراد يحتاجون لتلك الصفات والسمات الآن بدرجة كبيرة حيث أن مكان العمل يتسم بشكل متزايد بالضغط من أجل التنافس في العمل ، والتغير المستمر وخفض عدد ساعات العمل لخفض المرتبات على الرغم من تعقد بعض الاعمال.

2- أن التدخل في أماكن العمل لتنمية الذكاء الاجتماعي تكون هامة، لأن الكثير من البالغين والراشدين الآن يدخلون عالم العمل بدون القدرات الضرورية للنجاح فيه، وقد أجري مسح قومي في الولايات المتحدة الأمريكية للموظفين تبين أن أكثر من 50% من البالغين والراشدين الذين يعملون تنقصهم الدافعية للعمل والتعلم للتحسن في وظائفهم، وأن كل أربعة من عشرين من هؤلاء الذين يعملون ليس لديهم القدرة على العمل الجماعي -التعاوني. كما أن 19% من هؤلاء الذين طلبوا العمل بوظائف في المستوى المبدئي ليس لديهم تنظيم ذاتي عالي في عادات عملهم.

3- إن التدخلات في أماكن العمل تساعد الموظفين على فهم عملهم لأن الكثير منهم لديهم من السابق الأدوات والواقعية لتقديم الخبرات التدريبية الضرورية، وقد تبين أن الصناعة الأمريكية حالياً تنفق أكثر من 50 بليون دولار سنوياً على برامج التدريب، وأن تلك البرامج تركز بصفة أساسية على القدرات والمهارات الاجتماعية والوجدانية.

4- نظراً لأن معظم الراشدين يقضون معظم ساعات يقظتهم في مكان العمل فإن مكان العمل يكون موقفاً للتدخل في تنمية قدرات الذكاء الوجداني أكثر من أي مكان آخر لزيادة الدافعية للعمل والتنافس داخل المؤسسة لزيادة الإنتاجية والتزقي الوظيفي، والصحة الجسمية، والحيز الشخصي في مكان العمل هو أفضل موقع يصل إليه الراشدين مما يحقق التدخلات التنموية.

وتشير نتائج الدراسات الى أن الذكاء الوجداني له تأثير إيجابي على نتائج العمل بالمؤسسات من حيث تعاون فريق العمل، والعلاقة بين رئيس العمل وأداء الموظفين والالتزام المهني، وقد ساعد أيضاً على منع التنافر الوجداني والصراع الأخلاقي وافتقار الأمان الوظيفي من التأثير على وفاء المؤسسة بالتزاماتها. وأهم الآثار الإيجابية للذكاء الوجداني تظهر في البيئات التي لديها معدل عال من السيطرة الوظيفية (السماذوني، 2007، ص 214-215).

5-1- الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي:

تري ريببكا ابرهام (Rebecca Abraham, 1999) ان الذكاء الوجداني يشمل القدرة على إدراك مشاعر الآخرين وتقييمها، واستخدام هذه المعرفة في توجيه السلوك، وعلى مستوى العمل فإن الانسجام هو أساس تفاعل المهارات والكفاءات داخل مجموعات الفريق التي تظهر تفوقاً في عملها مقارنةً بشببهااتها المتفقة معها في النواحي الفنية، ولكنها أقل منها في المهارات الاجتماعية.

والذكاء الوجداني يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها، ففي دراسة أجريت على الأفراد ذوي الأداء المرتفع ومجموعة الأفراد ذوي الأداء المتوسط وُجد أن الأفراد ذوي الأداء المرتفع والتميز في مجال العمل قد اتسموا بالقدرة على خلق علاقات جيدة داخل مجال العمل والمحافظة عليها، والتناغم داخل فريق العمل يدعمه العلاقات الطيبة بين أفرادهم، والثقة المتبادلة بينهم والتي تحكم مشاعر واهتمامات

أفراد فريق العمل (Abraham, 1999, p.213) مذكور في: السمادوني، 2007، ص 216).

وقد توصلت دراسة عزمي بظاظوا (2010) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا" الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني بمكوناته الثلاثة حسب نموذج داليب سينغ وفاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة (قيادة فريق العمل وإدارة العلاقة بالآخرين والقدرة على تحفيز العاملين معنوياً وكذلك قدرتهم على إدارة الصراع وحل النزاع).

5-2- الذكاء الوجداني والالتزام المهني:

يقول جولمان (Goleman, 1998) أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير الى ان الخسارة المادية لبعض المؤسسات بما تتفقه على التدريب بدون جدوى مرده الى تجاهل تلك المؤسسات المهارات البينشخصية أثناء التدريب ويؤكد أيضاً على أن الكفاءات الوجدانية سر من أسرار النجاح إذا ما قورنت بالذكاء العقلي أو المهارات الوظيفية (السمادوني، 2007، ص 217).

ويذكر "أبراهام" (Abraham, 2000) أن العلاقات البينشخصية الإيجابية تعمل على تحسين الرضا عن العمل وخفض الضغوط وأن شبكة العلاقات الاجتماعية تزيد من ولاء العامل والتزامه، وأن الأفراد الأذكيا وجدانياً يكونون أكثر التزاماً تجاه مؤسسة العمل (علي بن حسن الزهراني و سري محمد رشدي، ب س، ص 06).

5-3- الذكاء الوجداني وحب العمل والانتماء اليه:

ان المهارات الاجتماعية وفقاً لنموذج جولمان. أحد مكونات الذكاء الوجداني، فإن تلك المهارات تدعم الانسجام داخل مجموعة العمل والرغبة في مساعدة الآخرين عندما يكون الشخص منخرطاً في مجموعة تحتاج لمساعدته -وبذلك أكد الباحثين على أهمية المهارات الاجتماعية لدى القائمين بالعمل (السمادوني، 2007، ص 218).

5-4- الذكاء الوجداني والنجاح المهني:

توصلت نتائج بعض الدراسات الى نتيجة هامة تتمثل في أن الذكاء الوجداني يمثل عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق نسب نجاح مرتفعة في مختلف المهن والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الثقة والإخلاص والجدية في العمل وفي العلاقات بين العاملين بعضهم البعض وفي رضاهم عن مستوى انجازاتهم.

تتضح أهمية الذكاء الوجداني في الدراسة التي أجريت على مجموعة من العاملين بشركات البيع والذين يتعاملون مع الجمهور، فقد تبين أن البائعين المتفائلين والذين يتميزون بذكاء وجداني عالي زادت مبيعاتهم عن أقرانهم المتشائمين -ذوي الذكاء الوجداني المنخفض بنسبة 21% في العام الأول من مبيعاتهم و57% في العام الثاني من التحاقهم بمؤسسات البيع.

وتشير نتيجة الدراسة التي قام بها براون (Brown, 1999) الى أن النجاح في العمل يرجع الى النجاح القائم به ويتميز بنسبة ذكاء وجداني عالية، فقد أجريت دراسته على 371 عاملاً للتعرف على أسباب النجاح في العمل لدى العاملين في مختلف المؤسسات، وتوصلت الدراسة الى أن مفاتيح النجاح في العمل ترجع الى نسبة الذكاء الوجداني، والعلاقات الجيدة بين فريق العمل، والمرونة والتلقائية لتحقيق أهداف المهنة، وأكدت الدراسة على أن الذكاء الوجداني يعتبر عاملاً مهماً للإنجاز في العمل والتوافق المهني.

إن الذكاء الوجداني يعتبر عاملاً مهماً للاحتفاظ بالوظيفة أو المهنة، وهذا ما أكدته دراسة أخرى لبراون والتي أجريت على عينة من العاملين في مجالات مختلفة، وأسفرت بأن الصحة الوجدانية تكون هامة للنجاح في العمل والحياة عامة (السمادوني، 2007، ص 223).

وينتطلب النجاح المهني أن يتحلى الفرد بمجموعة من القدرات الوجدانية، تتجلى في قدرته على وعيه بمشاعره وانفعالاته، والتحكم في نزواته ونزعاته، أي في قدرته على إدارة حياته الوجداني بذكاء، وقراءته لمشاعر الآخرين، والتفاعل معها بمرونة في علاقته معهم " (جولمان، 1426، ص 82 مذكور في: مغربي، 1429، ص 18).

6- أهم تطبيقات الذكاء الوجداني في المجال العملي والمهني:

إن محاولات البحث في تطبيقات الذكاء الوجداني في مجال العمل تجري في إيجاد العلاقة بين العواطف وأداء الأفراد ومواجهة تحديات العمل اليومية ولكي تكون المؤسسات هي الأفضل والأنجح لابد من مشاركة العواطف للتفكير العميق في العمل بفعالية خاصة في الزمن الحالي؛ فهناك اعتقاد قوي أن الذكاء الوجداني في العمل يساعد الأفراد على المزيد من الفهم الإيجابي لبعضهم البعض وتقبل الأفكار الجديدة، ويعمل على خلق القدرة على الارتياح عن مقدراتهم وخلق طرق جديدة لتطوير العمل ومقدرة على التواصل مع الآخرين، وفهمهم ومساعدتهم ومراعاة مشاعرهم.

ونجح علماء النفس من إبراز الذكاء الوجداني كمفهوم حديث ذي أهمية نادرة وأنه مؤشر أساسي للنجاح، وهو القادر على وضع نظام مفيد وممتنع داخل المؤسسات يمكن كل فرد من استخدامه لتطوير ذاته وتدريبه على حل مشكلاته الذاتية ومشاكل الآخرين داخل العمل، والطريق السريع للوصول إلى الأهداف، وإنجاز التوقعات، وحل المشكلات، وإيجاد الطريق المعبدة للنجاح يتم عبر استخدام مهارات الذكاء الوجداني والشيء الذي يحققه استخدام قدرات الذكاء الوجداني بجانب السرعة هو الاستمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بالمتعة في النجاح، لأن تلك الأهداف حققت في بيئة صحية وبمشاركة وجدانية وتواصل ووعي ذاتي واجتماعي وبهذا تصبح المقدرات المكتشفة حديثا هي آلة التغيير نحو مستقبل مشرق ناجح (عثمان 2009، ص 180).

إن الذكاء الوجداني يساهم في زيادة الأداء ففي الآونة الأخيرة قدتم الاهتمام بالذكاء العاطفي الذي يضمن صنع فريق عمل عالي الأداء مثمر ومتفائل ويملك معلومات موضوعية يمتلك بها القدرة على بناء عمل إيجابي وبيئة عمل صحية متطورة تسمح للأفراد بتنمية مهاراتهم وأساليبهم المتميزة.

وفيما يلي سيتم عرض بعض الدراسات التي تؤكد أن الذكاء الوجداني هو المحك الحقيقي للنجاح ومن أهمها الدراسة التي أجريت على مجموعة من المهندسين طبق عليهم مقياس "بار-أون" (بار أون و باركر، 2000) وقامت الدراسة على خلفية أن العمل الهندسي يحتاج إلى مهارات فنية وعقلية لا تعول كثيرا على المهارات الوجدانية. إلا أن اختبار مهارات الذكاء الوجداني أثبتت أنه أكثر أهمية من ذلك بكثير، لكافة

أنواع العينة من المهندسين ليس فقط لموظفي المبيعات وخدمات العملاء والإدارة، بل أثبتت الدراسة بنسبة عالية أن مهارات ومقدراً ارت الذكاء العاطفي تلعب دوراً كبيراً في مساعدة المهندسين لاختيار طرق الأداء الأسهل والأسرع والأفضل. والدليل والبرهان القاطع الذي يؤكد أن هناك علاقة قوية بين ذكاء الفرد الوجداني وأدائه في العمل، الدراسة التي أجريت على موظفي البنوك وجدت أن تأثير الذكاء الوجداني عالي جداً على مستوى الأداء أكثر من تأثير الأداء العقلي، حتى في الوظائف التي تعتمد على الذكاء الإدراكي.

وكذلك دراسة القوات الجوية التي أجريت على الآلاف من الموظفين الجدد وجدت أن الذكاء يسهم بنسبة 40% من نجاحهم في أدائهم، كما يرتبط الذكاء الوجداني من خلال الدراسات المتعددة بمستوى النشاط و الذين يتمتعون بمستوى نشاط مرتفع غالباً ما ينتقلو من نشاط إلى آخر ويتمتعون بفاعلية جسدية مرتفعة، وأوضحت دراسة أخرى أن المعدل الإجمالي للذكاء الوجداني يرتبط بالأداء ارتباطاً إيجابياً وبالتالي فإن الذكاء الوجداني يعتبر وسيلة تنبؤية للأداء الشخصي، حيث أن الأفراد الذين حصلوا على الدرجات مرتفعة في الذكاء الوجداني كان أدائهم مرتفع على جميع المهام التي طلبت منهم، أما الذين حصلوا على درجات منخفضة في الذكاء الوجداني كان أدائهم منخفض في أداء ذات المهام.

لقد كشفت نتائج الدراسات المتعددة في مجال تطبيقات الذكاء العاطفي في العمل (جولمان 1998، تشينوبوك 2003، سيرزوربيرش 2005، نيكولاوتساويشيش 2002، فاندنبيج 2006، عثمان 2007) أن أبرز تلك النتائج التطبيقية تمثلت في الذكاء الوجداني وقدراته على وحدة المؤسسة كما تكمن مقدرات الذكاء الوجداني في حل المشكلات. وبناء فرق عمل وتفعيل (عثمان، 2009، ص 171-188)

لقد كشفت دراسة حديثة " (عثمان، 2007) عن وجود علاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني "وبعدي الوعي بالذات والسعي لتحقيقها والعمل بالحسنى مع الآخرين ومتغير ساعات العمل.

ويتضح هذا من خلال الملاحظة على الفئات التي تقضي أطول ساعات في العمل تتجاوز العشر ساعات، وهذه الفئة في العادة تتضمن القيادين، والعاملين في القطاع

الفني والتقني والذي تضمن الفنانين التشكيليين، والعاملين في الموسيقى والغناء، ولاعبين كرة القدم، وبعض العاملين في حقل التدريس الجامعي، وبالتالي ربما ترتبط مهارة قضاء أطول ساعات في العمل بالأعمال الإنجازية الإبداعية التي يستغرق فيها العاملين في الأداء والإبداع ويمارس فيها أقصى درجات التدقيق وبالتالي تمثل ساعات العمل التمرين الحقيقي للأسس العصبية التي تعمل على مهارات الأداء والدافعية والإنجاز وتوجيه الوعي الانفعالي في أقصى درجاته وأن الساعات التي يقضيها الفرد في العمل تزيد من تعامله الجيد مع رفاق العمل لطول المعاشرة والاحتكاك والتفهم وبالتالي يمثلون للفرد الأسرة التي يشعر معها بالألفة والأمان، كما أن الاحتكاك مع مختلف مستويات الأفراد الرؤساء والمرؤوسين والزملاء يدربو يعلم الفرد على تنمية مهاراته العقلية الوجدانية الخاصة بالتعامل (عثمان، 2009، ص ص 186-187 مذكور في: بن غريال سعيدة ، 2015، ص 80-83).

ومن أهم الدراسات الميدانية العربية والأجنبية التي تناولت تطبيقات الذكاء الوجداني في ميدان العمل نذكر ما يلي:

- 1- دراسة عمر بن عبد الله مصطفى مغربي (2009) بعنوان: " الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة" حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومكوناته والكفاءة المهنية للمعلم وأبعادها.
- 2- دراسة السمدوني (2001) بعنوان: "الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم" التي أظهرت أن الذكاء الوجداني يرتبط ارتباطاً موجباً بالتوافق المهني للمعلم. وأن مهنة التدريس من المهن التي تقدم خدمات إنسانية، ويتطلب النجاح في تلك المهنة أن يؤدي المعلم أدواره المتعددة بكفاءة دون الشعور بعدم قدرته على السيطرة على انفعالاته والارهاق الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز (مغربي، 2009، ص 36).
- 3- دراسة الزهار وحبيب (2005) بعنوان: " التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الوجداني في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الابتدائية" حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني" (مغربي، 2009، ص 72).

4-دراسة البوريني (2006) بعنوان: " الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر المعلمين" حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية وعلاقته بمستوى أدائهم الإداري، وتكونت العينة من (100) مدير ومديرة مدرسة أساسية خاصة في عمان و(486) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي وفقاً لإجابات المديرين انفسهم، كما تبين وجود مستوى مرتفع من الأداء الإداري لدى المديرين من وجهة نظر معلمهم(اللوزي، 2012، ص 59).

5-دراسة عائشة بن علي بن محمد جوخب(2009) بعنوان: " الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض". حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة دالة احصائياً بين متوسط درجات المعلمات على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهن على مقياس التوافق المهني(بن غريال سعيدة، 2015، ص 37).

6-دراسة بن غريال سعيدة (2015) بعنوان " الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني " دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة- وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

7-دراسة سعد محمد علي الشهري(2010) بعنوان: " الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف-السعودية- حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والخاص.

8-دراسة ايمان محمد يحي صبحي الجعفري (2010) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بأساليب حل الصراع لدى المديرين في الوزارات الأردنية" حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الوجداني بشكل عام وأساليب حل الصراع.

9- دراسة برانن (Barent, 2005) حيث أجرى دراسة فيما يخص الذكاء الوجداني لمدير المدرسة والتأثير على واقع المدرسة والعاملين بها، حيث تم اختيار (15) مديراً من مدارس اختيرت عشوائياً من مناطق مختلفة في وايومنغ، وتوصلت إلى أن للذكاء العاطفي دوراً وأثراً في تسهيل العمل والتعاون، والعمل الجماعي لدى العاملين والانتماء نحو المؤسسة التعليمية بشكل أفضل (اللوزي، 2012، ص 58).

10- دراسة كوثر غالي (2007) بعنوان: مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي" حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مهارات الذكاء الوجداني والرضى الوظيفي لدى الأساتذة.

التوصيات:

- 1- التركيز على مهارات الذكاء الوجداني أثناء اختيار المتقدمين لشغل الوظائف.
- 2- الاستفادة من البرامج التدريبية القائمة على مهارات الذكاء الوجداني لتنمية الذكاء الوجداني لدى العاملين لتحسين الأداء، وزيادة الرضى الوظيفي وتحقيق النجاح في العمل، وزيادة حب العمل والانتماء إليه.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- ايمان محمد يحيى صبحي الجعفري (2010): الذكاء العاطفي وعلاقته بأساليب حل الصراع لدى المديرين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة عامة، كلية إدارة الأعمال، الأردن.
- 2- الخضر عثمان حمود (2009): الذكاء الوجداني أسرار بناء وإدارة الذات، مركز هندسة الإبداع للتدريب.
- 3- السمدوني السيد إبراهيم (2007): الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- 4- أمل محمد حسونة، منى سعيد أبو ناشي (2006): الذكاء الوجداني، ط 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- 5- الدردير عبد المنعم احمد (2004): الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية (الذكاءات المتعددة، التفكير الابتكاري، التفكير

- الناقد) والمزاجية (PF16)، دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، الجزء الأول، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، مصر.
- 6- أمل محمد حسونة، منى سعيد أبو ناشي (2006): الذكاء الوجداني، ط 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- 7- أبو النصر مدحت (2008): تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 8- بن غريال سعيدة (2015): الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني "دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 9- بام روبنس وجان سكوت ترجمة الأعسر صفاء وعلاء الدين كفاي (2000): الذكاء الوجداني في التربية السيكولوجية، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 10- بشير معمري (2009): علاقة المخ بالتحكم بالسلوك الإنساني (بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس)، الجزء الخامس، ط 1، المكتبة العربية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر.
- 11- جولمان دانيال (2000): الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة محمد يونس، العدد 262، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- 12- خديجة محمد اللوزي، (2012): مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- 13- داليب سينغ، ترجمة عبد الحكيم احمد الخزامي (2006): الذكاء الانفعالي في العمل، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 14- سالي علي حسن (2007): الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، السويس، مصر.
- 15- سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006): الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن.

- 16- عزمي محمدبضاظو (2010): أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 17- علي بن حسن الزهراني وسرى محمد رشدي، (ب س): الرضا المهني كمنبئ للذكاء الانفعالي لدى معلمي التربية الخاصة، موقع ومنتدى دراسات وبحوث المعوقين، أطفال الخليج لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 18- عبد الهادي السيد عبده، فاروق السيد عثمان (2002): القياس والاختبارات النفسية-أسس وأدوات-الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة مصر.
- 19- علاء عبد الرحمان محمد (2009): الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن .
- 20- السيد عثمان فاروق (2006): سيكولوجية الفروق الفردية والقدرات العقلية، دار الأمين، مصر.
- 21- فادية احمد إبراهيم حسين (2011): الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي (دراسة عملية)، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- 22- كوثر غالي (2007): مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس المدرسي، المركز الجامعي الوادي
- 23- محمد بكر نوفل (2007): الذكاء المتعدد في غرفة الصف (النظرية والتطبيق)، ط 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- 24- مدثر سليم احمد (2003): الوضع الراهن في بحوث الذكاء، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 25- نداء عقلة العتوم (2014): مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمات الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة جرش وعلاقته باتجاهاتهن نحو مهنة التدريس، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.

26- Abraham . R. (2000):The Role of job Control as moderator of Emotional dissonance and Emotional Intelligence – outcome relationships . J of psychology .

27- Mayer, J. D.,& Salovey, p.(1997). What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D.J.Sluyter (Eds.)Emotional Development and Emotional Intelligence. New York: Basic Books.