جامعة البليدة 2

قسم العلوم الاجتماعية

الملتقى الوطني حول: المشكلات الصفية في المدرسة الجزائرية

الاسم: فتحي
اللقب: بن عباد
الرتبة: طالب دكتوراه
الهاتف: 0671732495
البريد الإلكتروني:
fethi.benabbad50@yahoo.com

الاسم: عقيلة
اللقب: عيسو
الرتبة: أستاذة محاضرة (أ)
الهاتف: 0553 465 252
البريد الإلكتروني: aissou.akila@gmail.com

المؤسسة: جامعة علي لونيسي –البليدة 2–

المحور 4: المشكلات الصفية والصحة النفسية المدرسية

عنوان المداخلة: إسهامات الذكاء الانفعالي في الحد من المشكلات السلوكية الصفية

ملخص

تعتبر المشكلات السلوكية والصفية إحدى أهم العوائق التي تواجه المؤسسات التعليمية في تحقيق الفعالية التربوية، وهو ما دفع الباحثين من علماء النفس والتربية إلى البحث عن الأسباب وإيجاد الحلول. ونحن من خلال هذا العمل سنتناول مصطلح الذكاء الانفعالي الذي أثبتت نتائج الدراسات فعاليته وأقرت بمساهمته في الحد من الكثير من المشكلات المدرسية، كقلق الامتحان والضغوط المدرسية والعنف المدرسي.

فالمتعلمون بحاجة إلى تدريبهم على القيم الاجتماعية كالاتصال والتواصل ومهارات التعاطف وإدارة الضغوط، وهو ما يقدمه الذكاء الانفعالي من خلال أبعاده التي ركز عليها كل من جولمان (السنة) وماير (السنة) وسالوفي (السنة) في نماذجهم، حيث يعتبر أحد المفاهيم الجديدة الذي فرض نفسه لحل العديد من المشكلات من خلال ما يطرحه من أفكار وأبعاد تتمحور حول الوعي بالذات وإدارة الانفعالات وإدارة العلاقات الاجتماعية والتحفيز وكل هذا يخلق فضاء إيجابي للعملية التربوية داخل الحجرة الصفية.

ونحن من خلال هذه الورقة سنحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو الذكاء الانفعالي وما هي أبعاده؟
- ما هي المشكلات السلوكية الصفية وأسبابها؟
- ثم كيف يساهم الذكاء الانفعالي في الحد منها؟

الكلمات المفتاحية: ذكاء انفعالي؛ مشكلات سلوكية؛ مشكلات صفية.

1- الإشكالية

أجمع الباحثون على أهمية الذكاء الانفعالي في تحقيق النجاح في الحياة المهنية والدراسية، إلا أنهم اختلفوا في تصنيفه فمنهم من يرى أن الذكاء الانفعالي هو سمة من سمات الشخصية لأنه يتكون من كفاءات شخصية واجتماعية ووجدانية مثل ما جاء به نموذج بار وأون ونموذج جولمان، ومنهم من يرى أن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات المعرفية منفصلة على سمات الشخصية المزاجية وهو أيضا ما جاء به نموذج ماير وسالوفي .

ويعد الذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة والجديدة، والتي جاءت لنقض النظرية الكلاسيكية للذكاء التقليدي المعرفي. فقد توصل الباحثون أمثال جولمان وبار وأن وماير وسالوفي إلى أن الذكاء الانفعالي بإمكانه أن يكون مؤشر للنجاح في الحياة العملية والأكاديمية، وهنا يرى جولمان (1998) رائد مصطلح الذكاء الانفعالي أن ما يقدمه الذكاء التقليدي المعرفي لا يعد سوى 20% مقابل ما يقدمه الذكاء الانفعالي 80%، وهذا ما يؤكده في «إن الوصول للنجاح يبدأ بالقدرة العقلية، ولكنه لا يكفي وحده لتحقيق التفوق والتميز إذ لابد من وجود الكفاءة الانفعالية أيضا لضمان الاستفادة من قدراتنا العقلية والمعرفية إلى أقصى درجة ممكنة.» (Golman.,D, 1998 : 47) فالذكاء الانفعالي يضم مجموعة من الكفاءات الوجدانية من بينها الوعي بالذات وإدارة الانفعالات واستخدامها في توجيه تفكير الفرد وأفعاله (راضي،2001). وقد بينت دراسات عديدة إسهامات الذكاء الانفعالي في الحد من السلوكات السلبية للتلاميذ في الصفوف التربوية، نذكر منها دراسة حيادحين (2017) والتي هدفت إلى الكشف عن إسهامات الذكاء الانفعالي في مواجهة المشكلات السلوكية والعنف المدرسي داخل المدارس، خلصت نتائجها إلى وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي ومواجهة المشكلات المدرسية، كما توصلت دراسة الديب (2011) التي هدفت إلى الكشف عن فاعلية أسلوب التفاعل الصفي على الحالة الوجدانية لتلاميذ المرحلة الابتدائية واتجاهاتهم المدرسية وتحصيلهم الأكاديمي إلى ضرورة استخدام التفاعل الصفي الايجابي للتأثير ايجابيا على الحالة الوجدانية للتلاميذ بهدف تحسين مخرجاتهم العلمية.

إن العملية التربوية لا تتم إلا بتوفر الثلاثية الديناكتيكية (المعلم والتلميذ والمعرفة) ولعل أهم عنصر في هذه العملية هو المعلم، فكلما توفرت مهارات الذكاء الانفعالي لديه كلما كانت العملية التربوية جيدة. فالأساليب والممارسات السلوكية التي يتبعها المعلمون مع تلاميذهم تحدد نوع العلاقة بينهم والتي ستترك انعكاساتها على نمو شخصية التلاميذ وتطوريها وعلى اتجاهاتهم نحو المدرسة والتعليم بشكل عام." (جنار، 2014: 14)

وتنبع أهمية هذه الورقة البحثية في إبراز دور وإسهامات الذكاء الانفعالي في الحد من المشكلات السلوكية في الصف المدرسي، وعليه تحددت التساؤلات في الآتي:

- ما هو الذكاء الانفعالي وما هي أبعاده؟
- ما هي المشكلات السلوكية الصفية وأسبابها؟
- ثم كيف يساهم الذكاء الانفعالي في الحد منها؟

2- أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة كونها ستضيف المزيد من المعلومات حول أسباب مشكلات الإدارة الصفية في المدارس.

- الكشف عن أبعاد الذكاء الانفعالي ونماذجه التي تساعد في علاج المشكلات الصفية.

- تكمن في سبل معالجة المشكلات السلوكية الصفية والحد من تأثيراتها على سير العملية التربوية من خلال تنمية مهارات الذكاء الانفعالي.

3- أهداف الدراسة

- التعرف على الذكاء الانفعالي ونماذجه وأبعاده.
- التعرف على المشكلات السلوكية في الصف المدرسي وأسبابها.
- التعرف على إسهامات الذكاء الانفعالي في الحد من المشكلات السلوكية الصفية.

4- تحديد المفاهيم

- **الذكاء الانفعالي:** يرى جولمان Golmane أن "الانفعال هو حالة من المشاعر تقوم بنقل المعلومات والأفكار للآخرين." (Golman, 1999)

أما العيتي (2003) فقد عرفه على أنه: "عملية تغير أنماط التفكير وطريقة النظر إلى الأمور، بحيث تنمو في النفس أكبر قدر ممكن من المشاعر الايجابية." (العيتي، 2003: 19)

- **المشكلات الصفية:** يعرف المقيد مشكلات إدارة الصف بأنها: "معوقات يواجهها المعلم في أداء عمله تعرقل تحقيق أهداف العملية التعليمية." (المقيد، 2011: 11)

5- الدراسات السابقة: هناك العديد من الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي والأنشطة الصفية واللاصفية نذكر منها :

- **دراسة حيادحين (2017):** هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الذكاء الوجداني في مواجهة المشكلات والعنف المدرسي والتي خلصت إلى أهمية الذكاء الوجداني في مواجهة العنف المدرسي

- **دراسة عبد الوهاب وآخرون (2018):** كان الهدف الرئيسي لهذا البحث هو محاولة التعرف على فاعلية برنامج مقترح في تدريس التاريخ لتنمية أبعاد الذكاء الوجداني لدى طلاب الصف الأول الثانوي. تكونت عينة البحث من (35) طالبا في صورة مجموعة تجريبية واحدة، ثم تم تطبيق قياسات قبلية وبعدية للمجموعة التجريبية باستخدام أدوات أعدها الباحث تمثلت في: مقياس الذكاء الوجداني. كشفت نتائج البحث عن وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس الذكاء الوجداني لصالح التطبيق البعدي.

- **دراسة أبو جروة (2012):** هدف البحث الكشف عن العلاقة بين مكونات الذكاء الوجداني والسلوك العدواني لدى الأطفال بدولة الكويت. ولتحقيق ذلك، تم تصميم مقياس الذكاء الوجداني للأطفال، وحساب خصائصه السيكومترية، وإستخدام مقياس أشكال العدوان – مع حساب صدقه وثباته. وقد تكونت عينة

البحث من 160 (80 ذكراً، و80 أنثى) من تلاميذ الصف الرابع حتى الصف الخامس من مرحلة التعليم الإبتدائي، وتراوحت أعمارهم من (8) إلى (10) سنوات. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مكونات الذكاء الوجداني وأشكال السلوك العدواني، بينما توجد علاقة إيجابية بين مكونات الذكاء الوجداني والسلوك السوي. وعلى الجانب الآخر، أسفر التحليل العاملي عن وجود عاملين من الدرجة الأولى، وإلى جانب هذا، تم تفسير النتائج في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحوث السابقة، والإنتهاء إلى مجموعة من التوصيات والبحوث المقترحة.

- **دراسة عيسى (2018):** هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالكفاءة الاجتماعية لدى التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، والتعرف على الفروق في الذكاء الوجداني والكفاءة الاجتماعية وفقا لمتغير نوع صعوبة التعلم والصف الدراسي، شارك في الدراسة (30) تلميذا من تلاميذ الصف الرابع والسادس الابتدائي الملتحقين ببرامج صعوبات التعلم بمدينة الرياض في العام الدراسي 1435-1436 هـ ذوي القدرات العالية، تم تطبيق مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس الكفاءة الاجتماعية وقائمة تقدير المعلم للخصائص السلوكية للأطفال الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، واختبار المصفوفات المتتابعة المعياري واختبار الدوائر. وكشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والكفاءة الاجتماعية، وجدت فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الذكاء الوجداني تعزى لنوع الصعوبة لصالح التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في الكتابة، وجدت فروق دالة إحصائيا في متوسطات رتب درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الذكاء الوجداني تعزى للصف الدراسي لصالح تلاميذ الصف السادس، كما وجدت فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الكفاءة الاجتماعية تعزى لنوع الصعوبة لصالح التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في الكتابة، ووجدت فروق دالة إحصائياً في درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الكفاءة الاجتماعية تعزى للصف الدراسي لصالح تلاميذ الصف السادس.

- **دراسة السيد (2015):** هدف البحث إلى دراسة الذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدارة الصف الفاعلة، وتكونت عينة الدراسة الميدانية من (140) معلم ومعلمة من معلمي المدراس الثانوية بمحافظة ببني سويف، ولتحقيق أهداف البحث تم تطبيق استبيان للتعرف على ممارسة إدارة الصف الفاعلة، وكذلك تطبيق مقياس الذكاء الوجداني على عينة البحث. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات معلمي المدراس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة، ومعلمي المدارس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة منخفضة في الدرجة الكلية بمقياس الذكاء الوجداني لصالح معلمي المدراس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين متوسطي درجات معلمي المدراس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة، ومعلمي

المدارس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة منخفضة في كل بعد على حدة من أبعاد الذكاء الوجداني لصالح معلمي المدارس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة. أي توجد علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني لدى معلمي المدراس الثانوية وممارستهم لإدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة.

تعقيب على الدراسات السابقة

من ناحية الأهداف: اتفقت مجمل الدراسات على كشف الذكاء الانفعالي الا انها اختلفت في كشفها مع متغيرات مختلفة فنجد دراسة السيد (2015) التي هدفت إلى دراسة الذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدارة الصف الفاعلة ونجد دراسة عيسى (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالكفاءة الاجتماعية لدى التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، والتعرف على الفروق في الذكاء الوجداني والكفاءة الاجتماعية وفقا لمتغير نوع صعوبة التعلم والصف الدراسي و دراسة أبو جروة **(2012)** هدف البحث الكشف عن العلاقة بين مكونات الذكاء الوجداني والسلوك العدواني لدى الأطفال بدولة الكويت ودراسة عبد الوهاب وآخرون (2018) كان الهدف الرئيسي لهذا البحث هو محاولة التعرف على فاعلية برنامج مقترح في تدريس التاريخ لتنمية أبعاد الذكاء الوجداني لدى طلاب الصف الأول الثانوي ودراسة حيادحين (2017) هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الذكاء الوجداني في مواجهة المشكلات والعنف المدرسي والتي خلصت إلى أهمية الذكاء الوجداني في مواجهة العنف المدرسي

من حيث العينة: اتفقت كل الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي دراسة عيسى (2018) دراسة أبو جروة (2012) دراسة عبد الوهاب وآخرون (2018 الثانوي ودراسة حيادحين (2017) على عينة واحدة والمتمثلة في التلاميذ بمختلف مراحل أطوارها، في المقابل نجد دراسة دراسة السيد (2015) كانت عينتها معلمين ومعلمات .

من حيث الأدوات: اختلفت الأدوات المستعملة في الدراسات حول الذكاء الانفعالي وتنوعت فنجدها كلها استعملت المقاييس الذكاء الانفعالي بالإضافة إلى مقاييس أخرى حسب الموضوع المتناول فنجد إلا دراسة عبد الوهاب وآخرون (2018 اعتمدت على بناء برنامج مقترح لتنمية الذكاء الانفعالي

من حيث المنهج: استخدمت كل الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي المنهج الوصفي أما دراسة عبد الوهاب وآخرون (2018 فقد اعتمدت على بناء البرامج لتنمية الذكاء الانفعالي و اتفقت على المنهج التجريبي للمجموعتين الضابطة والتجريبية لأنه الأنسب في الكشف عن فعاليات البرامج.

من حيث النتائج: اختلفت نتائج الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي مع المتغيرات المختلفة فنجد دراسة السيد (2015) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات معلمي المدراس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة، ومعلمي المدارس الثانوية الذين يمارسون إدارة

الصف الفاعلة بدرجة منخفضة في الدرجة الكلية بمقياس الذكاء الوجداني لصالح معلمي المدراس الثانوية الذين يمارسون إدارة الصف الفاعلة بدرجة مرتفعة و دراسة عيسى (2018) ، وجدت فروق دالة إحصائيا في متوسطات رتب درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الذكاء الوجداني تعزى للصف الدراسي لصالح تلاميذ الصف السادس، كما وجدت فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الكفاءة الاجتماعية تعزى لنوع الصعوبة لصالح التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في الكتابة، ووجدت فروق دالة إحصائياً في درجات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم على مقياس الكفاءة الاجتماعية تعزى للصف الدراسي لصالح تلاميذ الصف السادس و دراسة أبو جروة (2012) وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مكونات الذكاء الوجداني وأشكال السلوك العدواني، بينما توجد علاقة إيجابية بين مكونات الذكاء الوجداني والسلوك السوي و دراسة عبد الوهاب وآخرون (2018 عن وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس الذكاء الوجداني لصالح التطبيق البعدي

6- منهج البحث

نتبنى في ورقة البحث هذه المنهج التحليلي للإجابة عن التساؤلات المطروحة وذلك بالرجوع إلى الأدبيات العلمية ونتائج الدراسات السابقة.

الدراسة النظرية

اهتم علماء النفس والباحثين في بداية القرن العشرين بعلم النفس الإيجابي وهذا من خلال التوجه إلى الاهتمام بالجوانب الايجابية والتركيز عليها، وأيضا الاهتمام بتنميتها بدلا من الاتجاه إلى الجانب المرضي في الإنسان. فلقد تطورت لغة العالم واتجهت نحو مخاطبة الذات الإنسانية في أعماق وجدانها معتقدة أنها المحرك نحو التغير والتفاؤل في الحياة، ومن ثم النجاح والتغير في جميع جوانب الحياة الأسرية والتعليمية والعملية. بحيث انتشرت في هذا الصدد دراسات عديدة تؤكد على أهمية توجيه الانفعالات وبرمجتها بشكل ذكي، وهو ما سمح بظهور مصطلح الذكاء الانفعالي في الساحة العلمية، والذي يسهم في هندسة الذات ومخاطبة المشاعر والأحاسيس وإدارتها في ظل التوازن النفسي. بعدما كان التوجه والاهتمام إلى الذكاء المعرفي مسيطرا على الباحثين لمدة طويلة من الزمن في دراساتهم، في حين أهمل مجال وعي الفرد بذاته وإدراكه لمهاراته الوجدانية بعيدا عن الدراسات الإنسانية، إلى أن ظهرت نظرية جاردنر Gardner (1983) في الذكاءات المتعددة.

لقد استمد جاردنر نظريته من ملاحظاته للأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية خارقة ولا يحصلون في اختبار الذكاء إلا على درجات متوسطة أو دونها، مما جعله يعتقد أن الذكاء المعرفي لوحده لا يكفي بل يلزم ذكاءات أخرى يجب تنميتها، وفتحت هذه النظرية المجال لنظريات أخرى مثل نظرية بار- أون Bar-

On (1997) ونظرية سالوفي وماير Salovey & Mayer (1990) ونظرية جولمان Goleman (1995).

- **تعريف الذكاء**

يعد مفهوم الذكاء من المفاهيم التي حضيت باهتمام بالغ الأهمية منذ ظهوره من طرف الباحثين، وأجريت عليه عدة دراسات مما يؤكد أهمية مفهومه في حياة الأفراد، حيث حاول الباحثون تفسير الظواهر العقلية المختلفة من قدرة الفرد على فهم الأفكار المعقدة وعلى التعلم من التجارب والخبرات ومواجهة عراقيلها والتعامل معها، وقدرته أيضا على التكيف في المواقف الضاغطة.

إنه يعتبر "من أكثر المفاهيم التي شهدت نقاشات وأبحاث ودراسات في العلوم النفسية والتربوية، لما لها من أهمية كبرى في حياة الأفراد فتنوعت المفاهيم حسب النظريات والاتجاهات، فنجد بياجيه piaget يعرفها على أنها شكل من أشكال التكيف البيولوجي بين الفرد والبيئة يتم عبر الوضعيات الجديدة، بحيث يحاول الطفل بتفكيره أن يستدرك الشيء أو بتصور مسبق للأحداث عن طريق العمليات الذهنية." (المزوغي، 2011) ونجد أيضا مفهوم بيني (1905) binet الذي يشير إلى أن الذكاء هو القدرة على الحكم السليم، ويتألف من قدرات أربع وهي: الفهم والابتكار والنقد والقدرة على توجيه الفكر في اتجاه معين واستبقائه فيه، قبل تنفيذ عدة أوامر متتالية واحدة بعد الأخرى." (الكافي، 1998)

ولعل ما قدمته نظرية جاردنر من تصور حول الذكاء ناقض النظريات الكلاسيكية للذكاء، حيث لم يقتصر مفهومه على الجانب المعرفي العقلي وحسب، بل هو أكثر اتساعا ومرونة وتحررا وهذا ما جعل جاردنر يقدم تصوره الجديد حول الذكاء بطرح نموذج الذكاءات المتعددة .

- **الانفعالات**

يرتبط ظهور الانفعالات بقدم الإنسان على هذه الأرض، فلا يوجد منا أحد لا يملك انفعالات، فكلنا لنا أمورا كثيرة في حياتنا تجعلنا نعاني من الانفعالات، إنها تساعد الأفراد على التكيف أمام مواقف الحياة.

فمفهوم الانفعالات في اللغة اللاتينية يسمى Emovire أما في اللغة الانجليزية فيشار إليها بكلمة Emotion أما لغة فهو جمع انفعال، والانفعال من الفعل(انفعل) بمعنى تأثر، وقد عرف (انفعل) بتأثر به انبساطا وانقباضا (المعجم الوسيط،د ت، ص695)

أما اصطلاحا تعدد طرحه وتناوله العديد من الباحثين ومنهم جولمان Golmane الذي يرى أن الانفعال هو حالة من المشاعر تقوم بنقل المعلومات والأفكار للآخرين (Golman, 1999) ويعرفها ماير وسالوفي Mayer & Salovrery 1990 على أن الانفعال "هو حالة داخلية تتصف بجوانب معرفية خاصة وإحساسات. وردود أفعال فزيولوجية تعبيرية معينة." (Mayer, 2001 : 23)

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا جليا أن الانفعالات هي حالات وجدانية معقدة ودائمة تصاحبها اضطرابات فزيولوجية وتعبيرات حركية.

- **العلاقة بين الذكاء والانفعالات**

لقد أكدت الدراسات الحديثة أن النظام المعرفي والنظام الانفعالي للشخصية غير متناقضين في جميع الحالات كما كان يشار إليها سابقا في نظريات الكلاسيكية للذكاء، وإنما يمكن أن تكون في اتجاه واحد وأن يعملا مع بعض. حيث يؤكد ماير (J.D.Mayer) في هذا الصدد "أن الانفعالات ترتبط بعملية التفكير المنطقي أكثر من أنها تشتته." (433 : 1993, Mayer) ويؤكده كذلك كينغ king في قوله: "إننا نكون أكثر ذكاء عندما نفهم بشكل صحيح انفعالاتنا، ونفسر بشكل دقيق انفعالات الآخرين، وتستعمل هذه المعرفة في ترقية تفكيرنا (Holly, 2002)) كما يرى جولمان Gollman أن بنى كل من الانفعالات والذكاء تعمل في الحالات العادية في انسجام وتناغم دون أن يكون بينهما أي تعارض .Golman, 1999, p) (51

- **الذكاء الانفعالي**

"يعتبر الذكاء الانفعالي أو كما يسميه البعض بالذكاء الوجداني والذكاء العاطفي أو ذكاء المشاعر من المفاهيم الحديثة في علم النفس المعاصر فهو يقع في منطقة بين النظام المعرفي والنظاف الانفعالي ولهذا يكتنفه بعض الغموض." (معمرية،2005: 44) حيث تنوعت مفاهيم الذكاء الانفعالي من وجهة نظر الباحثين، وذلك حسب اتجاهاتهم النظرية، فنجد سالوفي وماير وكاريوسو يعرفونه بأنه القدرة على مراقبة المشاعر والانفعالات الذاتية ومشاعر الآخرين (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999) كما يعرفه جولمان بأنه مجموعة من القدرات المتنوعة التي يمتلكها الأفراد، واللازمة للنجاح في جوانب الحياة المختلفة والتي نستطيع تعلمها وتطويرها، وتشمل المعرفة الانفعالية وإدارة الانفعالات وإدراك انفعالات الآخرين وإدراك العلاقات الاجتماعية." (Golman, 1995, p. 40) وهو يؤكد أن تحديده لمفهوم الذكاء الانفعالي مبني على مفهوم جاردنر في الذكاءات المتعددة، ويحدده في الذكاء الشخصي الذاتي والذكاء الشخصي الاجتماعي.

كما يعرف بار واون (Bar-On, 2005, p. 41) الذكاء الانفعالي على أنه "مجموعة منظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية. ويشر ديولكس وهيكس بأنه معرفة الفرد لمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية، مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم." (سعاد، 2008: 11-12)

ولم يقتصر مفهوم الذكاء الانفعالي على مستوى الباحثين الأجانب، بل كان اهتمام الباحثين العرب كذلك بهذا المصطلح، فأقاموا دراسات فيه، فنجد العيتي (2003) عرفه على أنه "عملية تغيير أنماط التفكير وطريقة النظر إلى الأمور، بحيث تنمو في النفس أكبر قدر ممكن من المشاعر الايجابية." (العيتي، 2003، صفحة 19) ويعرفه عثمان فاروق ومحمد رزق على أنه "يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد لانفعالات الآخرين، ومشاعرهم الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية." (رزق، 2001: 26)

كما يعرفها سليمان محمد عبد الفتاح على أنه قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وإدارتها وضبطها وتوجيهها لتحفيز ذاته، واستشفافه للانفعالات ومشاعر الآخرين والاستجابة الملائمة لهم وفقا لذلك، والتواصل والتفاعل الجيد معهم. (الشربيني، 2007: 17)

من خلال التعاريف والمفاهيم السابقة للباحثين نستنتج وجهتين مختلفتين لمفهوم الذكاء الانفعالي، فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات العقلية، وهذا ما يراه كل من ماير وسالوفي وسليمان محمد عبد الفتاح، وهناك من يرى أنه مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية، ونذكر منهم كل من بار واون وجولمان وعثمان فاروق ومحمد رزق. كما استخلصنا من المفاهيم والتعاريف السابقة أن الذكاء الانفعالي هو قدرة الفرد على الإدراك الصحيح لانفعالاته ومشاعر الآخرين وفهمها بوضوح والتحكم فيها والوعي بها، وبالتالي توظيفها توظيفا جيدا يساهم في رفع الدافعية وتحسين مهارات التواصل الاجتماعي بكل نجاح، ومن تم تحقيق النجاح في شتى ميادين الحياة، وهذا ما يؤكده معمرية حيث يرى أن "الذكاء الانفعالي يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني، وتعلم الكثير من مهارات النجاح في الحياة." (معمرية، 2005: 53)

- **لمحة تاريخية عن تطور الذكاء الانفعالي**

لا يعد الذكاء الانفعالي حديث الظهور بل جذوره التاريخية العلمية بدأت منذ التفكير في الذكاء، حيث ركزوا فيه على الجوانب المعرفية والعقلية للأفراد مثل الذاكرة وحل المشكلات، لكن سرعان ما اكتشفوا أن هذه الجوانب لا تكفي بل هناك جوانب أخرى غير معرفية تساهم في نجاح الفرد.

ويعتقد ماير أن الذكاء الانفعالي يعود أصله إلى القرن الثامن عشر، بحيث كان معروفا عند علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي: (Mayer, 2001 : 5-6)

*- المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر والتفكير وإصدار الأحكام؛

*- الوجدان: ويتضمن الانفعالات والمشاعر والمزاج؛

*- الدوافع: وتتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحياتنا السلوكية.

. نموذج سالوفي وماير (Salovey & Mayer)

لقد اعتمد الباحثان سالوفي أستاذ بجامعة ييل Yale الأمريكية وماير أستاذ بجامعة نيو هامبشير New Hampshire الأمريكية عام 1990 إلى تقديم نموذجهما من الذكاء الانفعالي في كتابهما: الذكاء الانفعالي- الخيال- الشخصية Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and personality، والذي يعتمد على مدى قدرة الأفراد على التعرف والتحكم في انفعالاتهم وقدرتهم على التعامل مع انفعالات الآخرين وتقييمها على النحو الدقيق، فهما يرايان أن الانفعال يعطي للفرد معلومات هامة متفاوتة بين الأفراد من حيث القدرة على توليد الانفعالات والوعي بها وتفسيرها، والاستفادة منها والاستجابة لها من أجل التوافق بشكل أكثر ذكاء (معمرية، 2008 :.ص 45) ولهذا يطلق على نموذجهما نموذج

القدرة والمهارة حيث يركزان في تعريفهما للذكاء الانفعالي على أن الانفعالات تجعل تفكيرنا أكثر ذكاء وتجعل فكرة التفكير بشكل ذكي نحو الحالات الوجدانية، بمعنى أن الفرد يفكر بذكاء في الانفعالات والوجدانات، وأن الوجدانات تيسر الذكاء والتفكير.

ونموذج ماير وسالوفي يتضمن تعريفهما للذكاء الانفعالي على القدرات التالية: (السامدوني، 2007: 106):

- **القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها:** تعتبر هذه القدرة من أهم مكونات الذكاء الانفعالي عند ماير وسالوفي، وهي تعني قدرة الفرد على التعبير عن الانفعالات من خلال المظاهر الفيزيونومية، من تلميحات وإشارات وملامح الوجه، حيث ينعكس ذلك على معرفة الفرد بمشاعره ووعيه بها.
- **القدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها عند تسيير عملية التفكير:** ونقصد بها قدرتنا على ربط الانفعالات والأحاسيس من خلال الدقة والكفاءة، كما تعني القدرة على استخدام الانفعالات في تغيير أرائنا نحو المواقف، ومن ثم تحسين تفكيرنا في الموضوعات والمواقف.
- **القدرة على فهم الانفعالات و المعرفة الوجدانية:** ونعني بها قدرة الفرد على فهم وتحليل الانفعالات وتحديدها مهما كانت طبيعتها، فقد تكون الانفعالات مركبة ومعقدة كما قد تكون في كثير من الأحيان متشابهة. وهذه القدرة تتمثل في:
  - تسمية الانفعالات والتمييز بين التسميات المتشابهة انفعاليا.
  - فهم الانفعالات المركبة مثل الغيرة والتي تشمل الحسد والغيرة والخوف، وأيضا الانفعالات المتناقضة كالحب والكراهية لدى شخص ما.
  - ملاحظة التعبير في الانفعالات مثل شدة حدة الغضب.
- **القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الانفعالي والعقلي:** وهي قدرة الفرد على تغيير الحالة الميزاجية، وتفهم مشاعره وذلك من خلال إدراكه لانفعالاته، ومن خلال هذا يمكن للفرد التحكم في مشاعره وإدارتها وإدارة انفعالات الآخرين.

كما ركز ماير وسالوفي في نموذجهما على مجالين وهما:

- التجربة والخبرة؛
- الاستراتيجيات والخطط.

وقد قسم سالوفي وماير هذان المجالان إلى أربعة أقسام وهي(السامدوني،2007: 110):

1- الإدراك الانفعالي: وهي قدرة الفرد على إدراك المشاعر.
2- الاستيعاب الانفعالي: وهي قدرة الفرد على التفريق بين المشاعر المختلطة.
3- الفهم الانفعالي: وهي قدرة الفرد على فهم المشاعر المعقدة والصعبة.
4- الإدارة الانفعالية للمشاعر: وهي قدرة الفرد على الربط بين المشاعر المختلطة.

لقد استخدم كل من ماير وسالوفي في قياس هذا النموذج مقياس الذكاء الانفعالي (MSCEIT)
MAYER SALOVEY CARUSO EMOTINNAL INTELLIGENCE TEST

. نموذج بار-اون للذكاء الانفعالي (1988-2000)

قدم بار وأون نموذجهما وذلك بتحديد وتوسيع معنى الذكاء الانفعالي بعدما ظلا يتساءل عن سبب نجاح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم، فهو استطاع دمج وضم القدرات العقلية (كالإدراك الذاتي الانفعالي) مع السمات الشخصية الأخرى تعد مستقلة عن القدرات العقلية (الاستقلال الشخصي وتقدير الذات و المزاج) ولذلك سمي نموذجه بالنموذج المختلط.

فهو يؤكد على أن الذكاء الانفعالي يتمحور حول مجموعة من القدرات الانفعالية والاجتماعية للفرد التي يمكن أن تؤدي به إلى النجاح والتوافق النفسي والاجتماعي، ومن بينها القدرة على الوعي بالذات، وهي أن يتفهم الفرد نفسه وأن يعبر عنها، وأيضا القدرة على الوعي بالآخرين، أي فهمهم وبناء علاقات معهم وكذلك القدرة على مواجهة الانفعالات والتكيف معها. فهو يرى الذكاء الانفعالي على أنه منظومة من القدرات والمهارات والكفاءات غير المعرفية والتي تؤثر على قدرة الفرد في النجاح ومواكبة متطلبات البيئة والضغوط الاجتماعية.

استخدم بار واون لقياس الذكاء الانفعالي قائمة باسمه بحيث تقيم الأبعاد خمسة للذكاء الانفعالي، وتطبق هذه القائمة على الأفراد ما بين 16 سنة أو أكثر. تم تصميها لقياس الكفاءات والمهارات الوجدانية والاجتماعية، والهدف منها تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع متطلبات الضغوط البيئية والتكيف معها.

. نموذج دانيال جولمان للذكاء الانفعالي (1998-2002)

اعتمد دانيال جولمان على أعمال ماير وسالوفي الذي تأثر بهما في مجال الذكاء الانفعالي، وساهم في توسيع المفهوم، ولفت انتباه كل القطاعات العامة والخاصة، التربوية والمهنية.

"اهتم جولمان في دراساته بتأثير الجوانب الشخصية خاصة النجاح المهني، فهو يعتبر الذكاء الانفعالي ذكاء مختلطا مكونا من القدرات المعرفية والسمات الشخصية، بحيث يعبر عن قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين، وعلى تحفيز ذاته وإدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فعال." (جامع، 2010: 56)

كما يشير جولمان أن "الذكاء الانفعالي هو ذكاء متأصل في شخصية الأفراد، ويؤثر في مستوى بقية ذكاءات الأفراد الآخرين. فهو يرى أن الفرد يولد بمستوى معين من الذكاء الانفعالي، كما يشير إلى الفروق الجنسية في الذكاء الانفعالي من حيث اكتساب المهارات، رغم أنهم متساوون في المستوى العام." (Golman, 1999 : 372)

كما يرى أن الذكاء الانفعالي يلعب دورا هاما في النجاح في العمل بنسبة 80 %، وأنه يتكون منذ الصغر عن طريق الأسرة، بحيث أن المناخ الأسري السليم يساهم في تكوين الفرد انفعاليا من خلال التعبير

عن انفعالاته، وتحفيزه على إبداء أفكاره ومشاعره بطريقة إيجابية. ومن هنا افترض وجود خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي والتي يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، فتشمل على ما يلي: (قاسم، 2001)

- الوعي بالذات Self– Awareness (تعرف على عواطفك وانفعالاتك): فمعرفة الفرد لعواطفه ووعيه بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس، وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشؤون حياته التي تتطلب اتخاذ القرارات.
- معالجة الجوانب الوجدانية Managing Emotions (إدارة انفعالاتك ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية): وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.
- الدافعية Motivation (القدرة على تحفيز الذات): وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه، كما يعتبر الأمل المحفز والمكون للدافعية لكثير من الأفراد، مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار.
- التعاطف العقلي Empathy (القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين): ويعني التفهم، ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخلة، اهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين. فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.
- المهارات الاجتماعية Social Skills (إدارة انفعالات الآخرين): ويعني كيفية بناء علاقات وصداقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل مع المجتمع بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض.

لقد اعتمد جولمان في إعداد مقاييس مختلفة لنموذجه للذكاء الانفعالي ومن أهمها مقياس الكفاءة الوجدانية (برياتزير وجولمان 1994) ومقياس تقييم الذكاء الانفعالي الوجداني (براد بيري ورفاقه).

التعليق على النماذج

من خلال ما جاء من النماذج المفسرة لنظرية الذكاء الانفعالي وجدنا أن هناك اتفاق في العديد من مكونات الذكاء الانفعالي، وأن جميع النظريات والنماذج تسعى إلى فهم وقياس المكونات الفاعلة في القدرات المتعلقة بادراك الانفعالات والتحكم فيها. أيضا نجد تداخلا في تسميات الأبعاد الرئيسية ومكوناتها الفرعية، ونلاحظ أن كل النظريات حاولت إبراز جوانب خفية في النموذج والنظرية السابقة. كذلك نلاحظ اهتمام النظريات والنماذج بموضوع واحد ألا وهو الذكاء الانفعالي، واعتماد نظرية ماير وسالوفي على المقاييس النفسية المعتمدة على الذكاء التقليدي عكس نموذج جولمان الذي يستبعد الذكاء التقليدي في تقييم نجاحات الفرد في الحياة التربوية والمهنية، وهذا ما تؤكده نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر.

- **المشكلات الصفية**

كثيرا ما يواجه المعلم مشكلات سلوكية ومدرسية صفية، وهي ترجع في الغالب لعدة أسباب منها، عدم معرفته للفروق الفردية الموجودة داخل الصف، وعدم الاهتمام بتلبية حاجيات التلاميذ. حيث أن نجاح العملية التربوية داخل الحجرة الصفية يتطلب وجود علاقة متينة وإيجابية بين المعلم والتلميذ، والتي تبنى على أساس الثقة المتبادلة والاحترام، وإشباع حاجات التلاميذ داخل الحجرة الصفية، ولا يكون ذلك إلا إذا كان المعلم متمكن من إدارة صفه.

- **تعريف المشكلات الصفية**

"هي الأفعال الصادرة عن المتعلمين والتي يرى المعلم أنها مشتتة أو معطلة أو خارقة للنظام داخل حجرة الدراسة، ومن أمثلتها المبالغة في التحدث، والتحدث بدون إذن من المعلم، والحركة غير المناسبة وعدم الانتباه والانشغال بالأشياء عن متابعة الشرح، والأفعال العدوانية المعتدلة." (الطنطاوي، 2011: 129)

وتعرفها اليزابيت وروستير (1995) Roster and Elizabeth الواردة في حمد الله (2005) بأنها: "السلوكيات المزعجة التي تكون ذات طبيعة لا يمكن التغاضي عنها وتتعارض مع قدرة المعلم على الاستمرار في الدرس."

- **أسباب المشكلات الصفية**

تتعدد وتتنوع المشكلات الصفية بتنوع مصادرها، كما تختلف مستوياتها حسب مدى أهمية هذه المشكلات على التأثير في سير العملية التعلمية، فمهما بلغ المعلم من الخدمة والدراية بإستراتيجيات ضبط الصف ومواجهة المشكلات الصفية، إلا أنه سيظل هناك نوعية من الطلبة في صفه يفتعلون مشكلات صفية مبتدعة ويمارسون أنماطاً تخريبية من السلوك، وعلى المعلم أن يلم بالمصادر والأسباب التي قد تساهم في إثارة هذه المشكلات. وتشير بعض الدراسات العلمية إلى أن أهم أسباب بعض السلوكيات السيئة للطلبة في الصف تتمحور حول التالي: (التكروري، 2000: 26-27)

- الملل والضجر: إن اغلب أوقات الملل والضجر التي يقضيها الطلبة في حياتهم اليومية تكون في بعض الحصص المدرسية التي يكون محتوى المادة وأسلوب التدريس فيها يدعو إلى الشعور بالملل ولهذا يكون هذا العامل مصدرا رئيسيا للمشكلات الصفية. وقد يعزى شعور الطلبة بالملل إلى قلة التنويع في الأنشطة والمواضيع التي يبحثها المعلم مع طلبته وغالبا ما يزيد الملل عند الطلبة حينما يفقدون الحماس والتشويق والتحدي.

- الإحباط والتوتر: قد يلجأ الطلبة إلى المشكلات الصفية نتيجة الإحباط والتوتر أثناء الحصة، ويمكن أن تعزى هذه المشكلات إلى كثرة القوانين والقيود التي يضعها المعلم مما يؤدي إلى إرباك الطلبة وتوترهم، كما أن سرعة سير المعلم في شرح الدروس دون إعطاء الطلبة راحة بين الحين والآخر للتفكير واستيعاب ما تلقوه من معلومات، يؤدي إلى شعورهم بالإحباط والتوتر فيلجئون عندها إلى إثارة المشكلات، وغالبا ما يسيطر الإحباط والتوتر على الطلبة حينما تفتقر البيئة الصفية إلى روح الدعابة.

- العدوانية: عندما يشعر الطلبة بالإحباط يمكن أن تصدر عنهم سلوكات تتميز بالعنف والمشاكسة أثناء الحصة تعبيرا عن الغضب وعدم الرضا، كالنقد الجارح للزملاء وتبادل الشتائم والألفاظ النابية وتمزيق الدفاتر والكتب وإتلاف المقاعد الصفية.

- ميل التلاميذ إلى جذب الانتباه: يميل بعض الطلبة وبالأخص المراهقين منهم إلى جذب انتباه المعلم والتلاميذ لأن لديهم رغبة وحاجة في أن يتقبلهم الآخرون، لذا فهم يحاولون لفت أنظار من حولهم من خلال التحصيل الأكاديمي والشخصية القيادية والمهارات الاجتماعية. لكن في المقابل هناك تلاميذ يفشلون في تحقيق ذلك بسلوك مرغوب فيه لذلك يلجأون إلى القيام بالشغب في الصف كالتشويش والإزعاج بقصد أو بغير قصد.

- الصياح والشغب: قد يسمع المعلم أصواتا في غرفة الصف دون معرفة مصدرها، إذ يتبادل بعض التلاميذ أطراف الحديث ويتهامسون أثناء الشرح ويجيبون عن الأسئلة بصوت عال دونما إذن، وقد يصيحون عاليا. ومن أبرز الأسباب التي تدعو إلى هذه المشكلات هو عدم معرفة التلاميذ بالقوانين الصفية.

- رفض تحمل المسئولية: إن رفض الطالب لتحمل المسؤولية المرافقة للنضج هو الأسلوب الأكثر تحدياً من أساليب التعبير العام عن الاستقلالية أو الغضب، وهناك أسباب متعددة تجعل الطلبة يرفضون القيام بدورهم في الاهتمام بأنفسهم، منها، الافتقار إلى مهارات الترتيب وعدم الشعور بالرضا والإشباع الكافي في حياتهم.

- التعبير عن الغضب أو الرغبة في الاستقلال: إن المظهر الشخصي هو أحد المجالات الأساسية للتعبير عن الذات، وبما أن معظم الآباء يركزون على ضرورة الترتيب والنظافة، فإن كثيراً من الطلبة يطورون سلوك الفوضى كوسيلة لفرض استقلاليتهم وتأكيدها، والطلبة الذين يشعرون بالغضب أو المرارة ينتقمون من العالم عن طريق عدم الامتثال وغالباً ما يظهرون فخورين بعدم الاهتمام بمظهرهم.

- عدم القدرة على أداء العمل: قد يجد الطالب أنه غير قادر على أداء العمل المطلوب منه إما لأنه صعب أو لأن المطلوب غير واضح بالنسبة له.

- طول مدة المجهود الذهني: معظم الأعمال الأكاديمية يتطلب جهداً ذهنياً أو متصلاً، وقد يكون من الصعب على بعض الطلاب الاستمرار في القيام بمجهود ذهني متصل.

- الفكرة المتدنية عن الذات: بعض الطلبة لديهم فكرة متدنية عن أنفسهم فيما يتعلق بالتحصيل المدرسي، وبالتالي يفتقرون إلى الثقة بأنفسهم، ولهذا يواجهون الفشل والإخفاق وهذا الفشل بدوره يثبط من عزيمتهم في القيام بأي مجهود دراسي فيما بعد.

- الصعوبات الانفعالية: يواجه بعض الطلبة صعوبات انفعالية تعوقهم أو تحول بينهم وبين التوافق مع أقرانهم أو مع متطلبات الدرس والتحصيل، وقد يكون ذلك بسبب ما يلاقونه من إهمال في المنزل أو ما يتعرضون له من بسط نفوذ أقرانهم في المدرسة وإرهابهم وتخويفهم.

- عدم الاكتراث بالتحصيل: بعض الطلبة لا يكترثون بالتحصيل لعدم إدراكهم لأهميته وقيمته بالنسبة لحياتهم ومستقبلهم ولذلك فإنهم يستصعبون التحصيل ولا يتعبون أنفسهم في إدراكه، وقد يتأخرون عن الدروس ويهملونها. وبالتالي يتأخرون عن أقرانهم ولا يجدون لأنفسهم مكاناً مناسباً في حجرة الدراسة ويكون المتنفس الطبيعي لهم هو خلق المشكلات الصفية.

- **مصادر المشكلات الصفية من داخل المدرسة**

تنتج أغلب المشكلات الصفية عن ثلاث مصادر وهي: (القطامي، 1989: 29)

1-مشكلات تنجم عن سلوكات المعلم؛

2-مشكلات تنجم عن سلوكات التلاميذ؛

3-مشكلات تنجم عن الأنشطة التعليمية الصفية.

جدول رقم (1). يحدد نوع المشكلات الصفية

الرقم	المشكلات	الأمثلة
1	مشكلات تنجم عن سلوكات المعلم	- القيادة متسلطة بشكل كبير - سوء التخطيط والتحضير للحصة - الإكثار من الوعيد والتهديد ومحاولة ضبط الصف بالصوت المرتفع والصراخ - التمييز بين الطلبة بالاهتمام بأفراد أو مجموعات معينة دون غيرهم - خط المعلم غير مقروء أو كلامه غير واضح
2	مشكلات تنجم عن سلوكات التلاميذ	- العدوى السلوكية وتقليد التلاميذ لبعضهم - الجو التنافسي العدواني - غياب الطمأنينة والأمن - اتجاهات التلاميذ السلبية نحو البحث أو المعلم أو الصف
3	مشكلات تنجم عن الأنشطة التعليمية الصفية	- صعوبة المادة - كثرة الوظائف التعليمية - قلة الإثارة والمتعة في الوظائف التي يحددها المعلم للتلاميذ - تكرار ورتابة الأنشطة التعليمية - عدم ملائمة الأنشطة التعليمية لمستوى التلاميذ وللمادة الدراسية

- **أهمية الذكاء الانفعالي في المنظومة التربوية**

يسعى كل التربويون والمهتمون بالشأن التعليمي إلى إيجاد الحلول المختلفة للمشكلات الصفية، التي تهدف إلى تحقيق الفعالية التربوية داخل الصف، وهذا ما جعلهم يبحثون في الدراسات التربوية والنفسية ومن أهمها دور الذكاء الانفعالي في المنظومة التربوية كعامل مهم وحاسم في النجاح الدراسي للمتعلمين وأيضا في علاج الكثير من المشكلات المدرسية في الصف كالعنف المدرسي والدافعية وتقدير الذات.

إن الذكاء الانفعالي جاء على أنقاض الذكاء الرياضي، الذي هيمن لفترة طويلة في مجال التربوي كمحدد وحيد للنجاح والتفوق. فالذكاء الانفعالي لا يمثل فقط معامل الذكاء الرياضي بل يتعداه إلى قدرته على ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على حفز النفس، وهذه المهارات يمكن تعليمها لأطفالنا لتوفر لهم فرص أفضل.

لقد كان يُعتمد في السابق على العقاب البدني كأحد وسائل العقاب في المدارس، وذلك من أجل التحكم في الفصول والمساعدة على إدارتها بشكل جيد، لكن سرعان ما تفطن له الباحثين ودقوا نقوس الخطر من أجل ما يسببه هذا النوع من العقاب في نفسية المتمدرسين، فأصبح من الضروري البحث عن بدائل تساهم في التقليل من الفوضى داخل الفصول المدرسية وخارجها، والقضاء على انخفاض مستوى الاحترام بين المدرس والمتمدرس، ومواجهة كل الضغوط النفسية المدرسية التي يعبر عنها المتمدرسين في شكل مشكلات مدرسية تعيق توافقهم وتفوقهم الأكاديمي، وهذا ما أرجعه الباحثين إلى فقدان مهارات الذكاء الانفعالي لدى المتمدرسين.

فكان من الضروري على الأسرة التعليمية أن تشرع في تنمية الذكاء الانفعالي لدى المتمدرسين عن طريق برامج تنموية تلبي حاجيات المتمدرسين الوجدانية والانفعالية، وفي هذا الصدد يقول إيريك فروم: "من المستحيل احترام أي شخص دون أن تعرفه وتظهر له اهتماما كبيرا وتعمل بكل السبل على تلبية مطالبه، وتلك من أهم الأهداف التي يسعى الذكاء الانفعالي إلى تحقيقها. حيث يؤدي الذكاء الانفعالي دورا بالغا في تزويد المدرس بالقدرة على إدراك مشاعر الطلاب ومن ثم العمل على إقامة علاقات اجتماعية بينه وبين الطلاب قوامها الاحترام المتبادل، وذلك حتى يتمتع المدرس بالقدرة على التأثير فيهم، إذا كلما لبينا احتياجات المتمدرسين الانفعالية، ووفرنا المناخ المدرسي من خلال تشجيعهم على إبداء أفكارهم ومشاعرهم، وتحفيزهم للإبداع وخلق روح المبادرة التعاطف الجماعي، كلما أسسنا إلى نجاح الإدارة المدرسية في الوصول إلى أهدافها المنشودة، وبالتالي التحكم في الفصول المدرسية وخلق نوع من الاحترام المتبادل.

إن مدير المؤسسة التربوية الذكي انفعاليا يستطيع التأثير والسيطرة على المدرسين، وتكون لديه القدرة على إقامة علاقات جيدة معهم والاستفادة من ردود أفعالهم ومشاعرهم، وبالتالي انعكاس هذه المشاعر على الفصول من خلال تأثير المدرس على المتمدرسين وإقامة علاقات جيدة معهم، وبالتالي تحقيق زيادة في تحسين مستويات التحصيل الدراسي الأكاديمي للمتمدرسين.

- **إسهامات الذكاء الانفعالي في الحد من المشكلات الصفية**

هناك نظرة لمختلف الباحثين على أن الانفعالات هي بمثابة الدوافع والمنظمات الأساسية لكل مجالات النمو والتعلم، وأننا نقدم أعمالا جيدة عندما نعلم أننا محل تقدير واحترام من قبل الآخرين والمقربين من محيطنا، وهذا ما ينطبق تماما على التلاميذ. فهم يقومون بأعمال جيدة ويستجيبون بصورة سوية عندما يقابلهم الآخرون من المعلمين والأولياء والإدارة المدرسية بصورة جيدة، كتقبلهم ومعاملتهم بأسلوب خال من العنف الجسدي واللفظي، ولا نجد هذا إلا في الذكاء الانفعالي، والذي من خلاله حاول التربويون ربط تعاملاتهم التربوية بين المعلمين والتلاميذ على أساس تنمية مهارات الذكاء الانفعالي أثناء الأنشطة الصفية.

وتتجلى إسهامات الذكاء الانفعالي بالنسبة للمعلمين حيث يمكنهم من: (حيادحين، 2017: 134)

- تجنب الدخول في مشكلات التفاعل مع الزملاء والإدارة والتلاميذ؛
- تجنب الإخفاق والفشل الذي يعانيه المعلم في مواقف التفاعل؛
- استثمار الفرص المتاحة لإقامة علاقات ودية مع المحيطين به؛
- تجنب الإفراط والتشديد في التعامل مع التلاميذ من الناحية التحصيلية؛
- تجنب الفشل المتكرر والتسرب المدرسي لبعض التلاميذ كنتيجة لإساءة معاملة المعلمين لهم، باستخدام أساليب تتسم بالتحقير والإهانة؛
- تنمية المهارات الاجتماعية للتلاميذ لتوطيد العلاقات بينهم أنفسهم وبينهم والمعلمين.

أما المؤشرات التي تدل على مدى حيازة المعلم للذكاء الانفعالي في العملية التربوية فهو:

- أن يكون على وعي ومعرفة بأسلوب الانفعالي؛
- أن يكون قادرا على بناء وتطوير علاقات اجتماعية ايجابية مع التلاميذ؛
- أن يقدم نموذجا سلوكيا وأخلاقيا ايجابيا للتلاميذ؛
- أن تكون أقواله مطابقة لأفعاله؛
- أن يظهر احتراما لهم دون استثناء ودون شروط؛
- أن يكون لديه تصور واضح حول الخصائص الايجابية التي يود أن يكتسبها التلاميذ، ويتأكد من أنه يجيد هذه الخصائص سلوكيا أمامهم؛
- تمتعه بقدر من الكفاءة الانفعالية ليتمكن من تهيئة بيئة تعلم صفي مرغبة له.

- **دور المعلم في تنمية الذكاء الانفعالي للتلاميذ**

يتحمل المعلم عبء تنمية مهارات الذكاء الانفعالي للمتعلمين وذلك من خلال تعليمهم الانضباط والتحكم في ضغوطهم والتعبير عن انفعالاتهم بشكل سوي ويكون ذلك بـ:

1) **تهيئة تعلم ايجابية ومرغبة للتعلم:** من خلال:

- خلق بيئة تعليمية آمنة خالية من كل تهديد وعنف لفظي أو جسدي، وبعيدا عن التحقير والإساءة والعقاب المؤذي؛

- ضمان حرية التعبير داخل الصف وحرية الاختيار والاشتراك والتطوع؛
- خلق بيئية مثيرة ومرغبة للعلم والتعلم؛
- خلق بيئة تقدم السند للتلاميذ وتراعي الفروق الفردية وتقدير احتياجات كل تلميذ؛
- خلق بيئة تشجع على التعلم من خلال أنشطة صفية ولاصفية وتدعم الابتكار والإبداع؛
- خلق بيئة يسودها الاحترام المتبادل بين المعلمين والمتعلمين؛ وقبول الاختلاف في المشاعر والانفعالات؛
- خلق بيئة سهلة ومرنة في برامجها وتقييمها للتلاميذ.

2) تدريب التلاميذ على إدارة الضغوط المدرسية والتعامل معها

من بين أكثر الانفعالات التي يعاني منها المتعلمون والمعلمون داخل الحجرة الصفية هي الضغوط المدرسية، من غضب وقلق الامتحان وفرط الحركة وشد الانتباه. وهي من المشكلات التي يصعب على أغلب الأولياء والمعلمون حلها. لكن الذكاء الانفعالي يعالج هذا المشكل من خلال إكساب الفرد مهارات إدارة الضغوط النفسية وهو أحد أبعاد الذكاء الانفعالي. فهنا يرى جولمان أن "المعلم في حاجة شديدة إلى أن يعرف شيئا ذا قيمة عن وظائف المخ البشري الذي يقوم بتعليمه وتنميته وأن يعرف شيئا ذا قيمة عن تأثير الانفعال على التعلم .... الذي يمكنه من ضبط انفعالاته والتحكم فيها وتسييرها للخروج من دائرة ردود الأفعال." (جولمان،1998: 13)

وهنا أيضا يمكن أن نستعرض تجربة الحلوى (المارشميلو) التي قام بها ولتر سيشل عام 1960 في جامعة ستانفورد، حيث تناولت أطفال حضانة وكان متوسط أعمارهم 4 سنوات، حيث عرضهم لموقف تحدي بأن جمعهم في غرفة ووضع أمامهم قطع حلوى، وكان التحدي يتمثل في أخذ قطعة حلوى واحدة في الحال أو أخذ قطعتين بعد الانتظار لاختبار قدرة كل طفل على التحكم في عواطفه وتأجيل الإشباع. وقد تتبعت الدراسة هؤلاء الأطفال حتى تخرجهم من الثانوية فكانت النتائج أن بعضهم انتظر حتى جاء المختبر واخذ قطعتين، ولكن هناك من كان مندفعا واخذ الحلوى بعد ثواني قليلة. وقد لاحظ الباحث فروقا واضحة بعد أن أصبحوا مراهقين، فالأطفال الذين استطاعوا تأجيل الإشباع وقاوموا الإغراء أصبحوا أكثر كفاءة اجتماعية وأكثر قدرة على مواجهة احباطات الحياة والعكس بالنسبة للأطفال الذين لم يقاوموا وكانوا مندفعين." (حيادحين، 2017: 143-144)

خاتمة

كان هدفنا من هذا العرض هو تسليط الضوء على مفهوم الذكاء الانفعالي وهو مفهوم ذو أهمية كبيرة للممارسين التربويين حتى يؤسس إلى بيئة تعليمية خالية من المشكلات الصفية، وذلك من خلال تنمية مهارات الذكاء الانفعالي المبني على وعي التلاميذ بمشاعرهم وبناء علاقات سليمة أساسها التعاطف والتفاؤل والرغبة في التعلم بين المعلمين والمتعلمين، وضبط الضغوط النفسية المدرسية، بالإضافة إلى السعي إلى

تكوين المعلمين في هذا المجال لأنهم همزة وسط بين المتعلمين والمعرفة وإدراجها ضمن النشاطات التعليمية الصفية واللاصفية.

قائمة المراجع

- ابن منظور، جمال الدين. (1414ه). **لسان العرب**، بيروت: دار صادر للنشر والتوزيع.
- التكروري، هيفاء حافظ. (2000). **المشكلات الصفية، إدارة التخطيط والبحث التربوي**، المجلد 40 العدد 2، الأردن.
- جودة، محمد ابراهيم. (2001). دراسة لبعض مكونات الذكاء الانفعالي في علاقتها بمركز التحكم لدى طلاب الجامعة، **مجلة كلية التربية**، جامعة بنها، 10(40).
- حمد الله، نجيب.(2005). **المشكلات التي تواجه المعلم في إدارة الصف في المدارس التابعة لوكالة الغوث في الأردن من جهة نظر معلم الصف**، رسالة ماجستير غير منشور، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.
- حيادحين، عبد القادر.(2017). الذكاء الوجداني لمواجهة المشكلات السلوكات الصفية والعنف المدرسي. **مجلة دفاتر البحوث العلمية**، العدد 11 ، ص ص 150-130 .
- سعيد، سعاد. (2008). **سيكولوجية التعبير**، الطبعة الاولى ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ن عمان.
- السمادوني، ابراهيم.(2007). **الذكاء الوجداني، أسسه ، تطبيقاته، تنميته**.عمان: دار الفكر.
- عبد الله، محمد قاسم.(2004). **مدخل الى الصحة النفسية**. ط2، عمان: دار الفكر، الأردن.
- عثمان ، فاروق رزق، محمد (2001). الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه. **مجلة علم النفس**، 35(1)، ص23-50.
- الطنطاوي، عفت مصطفى. (2011). **التدريس الفعال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، طبعة 02، عمان
- قطامي، يوسف. (1989). **سيكولوجية التعلم والتعليم الصفي**، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- معمرية، بشير. (2005). الذكاء الوجداني (مفهوم جديد في علم النفس). **مجلة شبكة العلوم النفسية العربية**. العدد 6 أفريل – ماي- جوان. جامعة باتنة ص ص 40 -51.
- المقيد، عارف مطر. (2009). م**شكلات الإدارة الصفية التي تواجه معلمي المرحلة الابتدائية بمدارس وكالة الغوث الدولية وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير، جامعة غزة فلسطين.

- Bar_ on, R, (2005) : The impact of emotional intelligence on subjective well-being personality in education, vol 23 (2)41-62
- Gleman, D. (1995) Emotional intelligence. New yurok:Batman Books
- Mayer, J, & Salovey, P . (1993) The intelligence of emotional intelligence. Intelligence,17,433-442
- Holly,S .C. An exploration of emotional intelligence scores among student in educational administration endorsement programme. Doctoral dissertation, East Tennessee state university.2002. http://etd- submit.etsu.edu/