الأبعاد الأسرية وقدرات الذكاء العاطفي

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 29 يوليو 2018

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

في اللغة والثقافة العربية يتشعب مصطلح «الذكاء العاطفي» ليصبح في بعض المراجع «الذكاء الانفعالي، أو ذكاء المشاعر»، وربما من الترجمات الشائعة أيضًا مصطلح «الذكاء الوجداني».

وكثيرًا ما يستخدم الباحثون كلمتي انفعال ووجدان كمرادفين، فعندما يعرف الانفعال يشار إلى الخبرة الوجدانية، وفي تعريف الوجدان يشار إلى الخبرة الانفعالية، ويرى فريق من الباحثين أنه عندما يقال الذكاء الانفعالي، فإن ذلك يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف، والحزن، والغضب، وفريق ثان يسميه ذكاء العواطف من منطلق أن هذا يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور، والحب، والإعجاب، وفريق ثالث يطلق عليه الذكاء الوجداني، وهذا يُعد أكثر شمولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة أي «الإيجابية والسلبية».

وأيًّا ما كانت تلك المصطلحات، فإن العبرة ليست في تعدد مرادفات المصطلح وإنما في المفهوم الحقيقي للمصطلح وليست في التسمية، فالذكاء العاطفي ببساطة هو أن أتعرّف أنا على

مشاعري وعواطفي لتخدمني في علاقاتي الشخصية مع نفسي ومع الآخرين. ولقد وُجد أن الذكاء العاطفي بهذا المفهوم يقوم على خمس قدرات مهمة وذلك بحسب العديد من المراجع، وإن كانت بعض المراجع لخصتها في أربع قدرات، إلا أن معظم المراجع ذهبت إلى أنها قدرات خمس، وهذا ما نذهب إليه نحن في هذه الدراسة، وهي كالتالي:

1. الوعي الذاتي؛ هذا المكون يشير إلى قدرة الانسان على معرفة مشاعره وأحاسيسه وانفعالاته هو في تلك اللحظة التي من المفروض أن يتخذ فيها قرارا، فيجب أن يسأل المرء نفسه في تلك اللحظة: هل هو في حالة غضب، أم خوف، أم حب ؟ فمن جانب ما فإن عدم إدراكنا لحالتنا العاطفية في لحظات اتخاذ القرار يمكن أن تؤثر هذه الانفعالات على القرار المتخذ، ومن جانب آخر فإنه إن لم نكن قادرين على إدراك مشاعرنا – في أي لحظة كانت – فسيكون من الصعب علينا إدراك مشاعر الآخرين، فكلما كان الفرد أكثر وعيًا بذاته، كان قادرًا على الوعي حتى بالمستويات المنخفضة من الأحاسيس لدى الآخرين.
2. إدارة الانفعالات، أو يمكن أن نطلق عليها اسم التحكم في المشاعر وخاصة السلبية، فهذا المكون يمكن أن يشير إلى قدرة الفرد على إدارة انفعالاته وأفكاره ومشاعره هو وبالطريقة التي تتوافق مع الموقف أو البيئة التي يعيش

فيها في تلك اللحظة. فالشخص الذكي عاطفيًّا يجب ألا يسمح لحالته المزاجية أو الانفعالية أن تؤثر في الموقف الذي هو فيه، وعليه أن يركز على أفعاله وما الذي يجب أن يقوم به. بمعنى آخر فإن على المرء ألا يسعي إلى تنظيم الذات وترشيد الانفعالات فحسب وإنما عليه أن يقوم بتوظيف انفعالاته بصورة تساعده على التوافق السليم مع الموقف، وأن يعبر عن مشاعره بطريقة إيجابية.

3. الدافعية وتأجيج العاطفة، يرى بعض الباحثين أن المرء يعتمد إيجابيًا على قوة دافعية داخلية في تحقيق أهدافه. إذ يرون أن الحوافز الداخلية مثل المتعة بالعمل، وحب التعلم، والاطلاع، تكون أكثر أهمية وتأثيرًا في دفع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية كالمال أو المنصب. ومن جانب آخر فإن الفرد قد يستخدم قلقه وخوفه كقوة دافعة داخلية للأداء بشكل جيد. هذا يعني أن الذكي عاطفيا يمكن أن يؤجج عاطفته ويستخدم دافعيته الذاتية بهدف التحفيز الإيجابي وتحسين التفكير في الموضوعات والمواقف.

4. استشعار انفعالات الآخرين والتعاطف معهم، ولا تعني قدرة الفرد الذكي عاطفيا على ملاحظة وفهم وإدراك العواطف والمشاعر الإنسانية لدى الآخرين فحسب وإنما بالإضافة إلى الملاحظة والفهم فإنها تعني إدراك تلك المشاعر بهدف التعامل معها بصورة إيجابية وسهلة، لذلك

لا بد للفرد الذكي عاطفيا أن تكون لديه القدرة والحساسية على قراءة الإشارات الانفعالية للأخذ بها قبل أن تتم عملية التعاطف كاستجابة. وهذا لا يعني النفاق والمجاملات ولكن يعني بكل بساطة التعامل بإنسانية مع الطرف الآخر الذي تتعامل معه، فمثلاً ليس من الحكمة أن تذهب لأداء واجب التعزية أو أن تجلس في مجلس العزاء وصوت ضحكاتك يبلغ عنان السماء، أي أن تتعامل بإنسانية مع المواقف والموضوعات التي أنت بصددها، وبمعنى آخر أن تعدل أسلوبك وسلوكك حتى يتماشى مع الموقف وأساليب الآخرين، وليس العكس.

5. التفاعل والتعامل مع الآخرين من أجل بناء العلاقات الإيجابية، فلا يكتفي الذكي عاطفيا بفهم وإدراك مشاعر وانفعالات الآخرين وإنما يسعى من خلال هذه القدرة إلى بناء خطة عمل وخارطة طريق لتكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، ليس ذلك فحسب وإنما قدرته على قيادتهم وبناء روابط اجتماعية وإدارة قواعد الصداقة المبنية على الفهم والإدراك وإدارة الصراع مع النفس والآخرين، فالأشخاص الذين يتميزون بتلك القدرة والذكاء العاطفي، يملكون مهارات اجتماعية، وقادرون على بناء الثقة، وقادرون على خلق جو من التعاون والمشاركة مع

الآخرين وكذلك العمل معهم من غير صراع سلبي أو سوء فهم.

وبناء على هذه القدرات والمقومات، وجد العلماء أن الذكاء العاطفي يمكن أن يكون له العديد من التطبيقات وجزء في العديد من مجالات الحياة المختلفة مثل تطبيقاته في عالم الأسرة والحياة الزوجية والطفولة والعمل المهني وكذلك في مجال القيادة والرعاية الصحية والنفسية، والتعليم الأكاديمي وبرامج التدريب والتنمية البشرية. ولنحاول أن نتطرق إلى جانبين من هذه الجوانب.

الأبعاد الأسرية والذكاء العاطفي

ففي الجانب الأسري – مثلاً – أشارت بعض الدراسات إلى أن الأسرة التي تتأثر بالذكاء العاطفي تكون معدلات المشاكل ونسب الطلاق فيها أقل بصورة كبيرة بين الزوجين، كما يقلل الذكاء العاطفي من الصدام الذي يظهر بين الطرفين أثناء النقاش، بالإضافة إلى أن استخدامه وممارسته يمكن أن يقوي بصورة كبيرة في فهم وتقوية العلاقة مع الأبناء. وهناك دراسة أجريت على 200 طالبة بنجابية في مرحلة المراهقة (أعمارهن ما بين 17 إلى 18 عاما) تشير إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين من يتمتعن بالذكاء العاطفي العالي وطبيعة المناخ الأسري السائد عند هؤلاء الطالبات. ومن ناحية أخرى فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن النمو العاطفي والاجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجو الأسري

العام، وكذلك بالعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها، كما يتأثر أيضًا باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم وعمرها ومستوى تعليمها وخلفيتها الاجتماعية، كل ذلك يؤثر على جوانب وشخصية الطفل العقلية والاجتماعية والعاطفية، كما يؤثر على طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين وخصوصًا الأم وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها. ليس ذلك فحسب وإنما أظهرت بعض الدراسات الأخرى أن الذكاء العاطفي له علاقة بتحصيل الأطفال وبتحسين سلوكهم، وأن إهمال التعامل الذكي انفعاليا مع الأطفال يجعلهم يلجؤون إلى التلفزيون والفيديو والإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بما فيها من خبرات انفعالية مصطنعة وسطحية تؤدي إلى فقدان الأطفال للكثير من النمو الانفعالي الطبيعي.

وفي السنوات الأخيرة ظهر ما يشبه طفرة في الاكتشافات المتصلة بالدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي في نوعية العلاقة الزوجية، إذ وجد أن القوى العاطفية والانفعالية يمكن أن تبني العلاقة الزوجية وتوطدها أو أن تهدمها من أساسها فالتوظيف الصحي للانفعالات والعواطف يؤدي دورًا في استقرار وحفظ العلاقات الحميمية بين الزوجين. ويمكننا أن نلخص نتائج كل تلك الدراسات في هذه النتيجة التي تشير بوضوح إلى أنه كلما كان الأزواج أحسن إدراكًا، وأدق تعرفًا وأكثر تنظيمًا، وأحسن تعبيرًا فيما يتعلق بالانفعالات والعواطف، كلما كانت علاقتهم الزوجية

أسعد. فقد وجد الباحثون أن الأزواج السعداء يميلون إلى أن يكونوا أحسن من الأزواج غير السعداء فيما يتصل بالتعبير عن الانفعالات والعواطف والقدرة على فك شفرات الرسائل اللفظية وغير اللفظية، وأن القدرة على استعمال الانفعالات لتيسير التفكير ترجع في جانب منها إلى قدرة الناس على التعاطف.

فالعلاقة الزوجية ومستقبلها – كما تشير الدراسات – مرهونة بالخلفية العاطفية للزوج والزوجة، فقد أكدت تلك الدراسات أن الاستعدادات والصفات الانفعالية للرجل تختلف عن استعدادات المرأة بحكم الخلفيات الذهنية والعاطفية لكل منهما، فقد وجد أن النساء يتطوّرن باللغة العاطفية بسهولة وبسرعة بالمقارنة بالذكور وهذا ما يجعل الإناث أكثر حدة في إظهار مشاعرهن، وأكثر مهارة من الرجال في استخدام تلك الكلمات ليكشفن عن ردود أفعالهن العاطفية. أما الذكور ممن لا يتلقون تأكيدًا لفظيا للمؤشرات التي يواجهونها فقد لا يدركون كثيرًا حالتهم الانفعالية أو حالات غيرهم، وغالبًا ما تكون الاحتكاكات الجسدية سبيل العنصر الذكوري للتعبير عن ردود الفعل الانفعالية بدل الألفاظ.

لهذا تستنتج تلك الدراسات أن أغلب الخلافات التي تنشأ بين الأزواج مردها الاختلاف بين أنماط السلوك الانفعالي بين الجنسين من جهة، ومن جهة أخرى إلى جهل كل طرف بالخصائص العاطفية والمعرفية للطرف الآخر، لهذا تؤكد على أن الرجال الذين يمتلكون

مهارات الإصغاء الجيد والتعاطف مع حالات الزوجات هم الأزواج الذين غالبًا ما ينتهي بهم المطاف إلى كسب ثقة زوجاتهم وإطالة علاقاتهم بهن، إضافة إلى الأهمية القصوى لدور المناقشة التي تدور بين الأزواج حول المشاكل والمنغصات، إذ توضح الدراسات أن تقصير فترات المناقشة وتقديم الحلول العملية السريعة للمشاكل من طرف الأزواج، من أهم الأمور السلبية التي يجب تفاديها، لأن الزوجات عمومًا يرغبن في إطالة تلك المناقشات، فقط من أجل أن يشعرن أن أزواجهن يصغون إليهن باهتمام، بغض النظر عن بساطة أو حتى سذاجة موضوع النقاش.

والحقيقة أن معظم الأزواج لا يفهمون هذا التفصيل الصغير، ولا يدركون أن المرأة في العموم تلجأ إلى تضخيم بعض المشاكل فقط لترى زوجها مصغيًا ومتعاطفًا ومانحًا لها مزيدًا من الوقت، فيميل هؤلاء الأزواج – إما عن جهالة أو عن قصد – إلى التهكم على المشاكل المطروحة للنقاش، وأنها سخيفة ولا تستحق كل هذه الضجة من طرف الزوجة، فيكونون بذلك قد فتحوا الباب لفقدان الثقة والشعور بالوحدة والنكد من طرف الزوجة.

ولكن طبعًا هذا لا يعني إعفاء الزوجات من المسؤولية في التصدعات التي تصيب علاقتهن مع أزواجهن، إذ يشير العلماء إلى أن من أهم الأخطاء التي تقع فيها الزوجات عادة في مثل هذه العلاقات هي التهجم المباشر على شخصية الزوج كرامته عند حدوث أي أمر منغص، وإن عدم قدرة الزوجة على التفريق بين أي

سلوك سلبي صادر عن زوجها وبين هذا الزوج كشخص غالبًا ما يدفعها إلى إطلاق عبارات التهكم والاستصغار أو حتى الاحتقار في حقه، بدل انتقاد سلوكه بشكل لائق ومحترم، وهو -بحسب رأي علماء النفس – من أكثر الأمور التي تمس الرجل في الصميم، فتجعله يفقد احترامه للزوجة مع مرور الوقت، بل وقد يكون أحد الأسباب للعنف المعنوي أو البدني أو حتى الخيانة الزوجية مستقبلاً.

لذلك فإن الدراسات تشير إلى أهمية الذكاء العاطفي في هذا الجانب الجوهري في الحياة الاجتماعية، إذ إنها تكمن في معرفة الخصائص الانفعالية لكل من طرفي العلاقة الزوجية، والاعتماد على هذه المعرفة القائمة أساسًا على مهارتي التعاطف وإدارة العلاقات في توجيه العلاقة بين الزوجين في الاتجاه الصحيح.

ومازال للحديث بقية.