

# مهارات الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغط لدى منسوبي الحرمين الشريفين

رزق عبد الحميد محمد فتوح، حمدان بن درويش الغامدي، خالد بن عبد العزيز الجاهل  
جامعة أم القرى

## ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني وأساليب التعامل مع الضغوط لدى منسوبي الحرمين الشريفين. وتكونت عينة الدراسة من ١٤٠ موظفًا من منسوبي المسجد الحرام تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتراوحت أعمارهم بين (٥٠-٢٢) سنة بمتوسط عمر ٣٦ سنة بانحراف معياري (٢,٩). وقد استخدم الباحثون اختبار نسبة الذكاء الوجداني لبار-أون، واختبار إستراتيجيات التعامل مع الضغوط. وأسفرت الدراسة عن وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين متوسطات درجات العينة في مهارات الذكاء الوجداني ومتوسطات درجاتهم في أساليب مواجهه الضغوط. كما بينت النتائج أن الإستراتيجية الأكثر استخدامًا التي احتلت الترتيب الأول هي "التفكير الإيجابي وحل المشكلات" حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٣,٣٤٨ وبنسبة مئوية ٨٣,٥%. وقد احتلت إستراتيجية "البعد الديني" المرتبة الثانية حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٣,٢٢٣ وبنسبة مئوية ٨٣,٠%. مما يعني أن منسوبي المسجد الحرام يلجأون إلى الله لمساعدتهم في حل مشكلاتهم. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى منسوبي المسجد الحرام تعزى إلى السن لصالح الأكبر سنًا، كما كشفت نتائج الدراسة الحالية عن الارتباط الإيجابي بين أبعاد تقييم الانفعالات وإدارة الوجدان، والمهارات الاجتماعية وبين الأساليب المعرفية والسلوكية الفعالة في التعامل مع الضغوط. والارتباط السلبي بين إدارة الوجدان والأساليب الإجمامية. وللارتباط السلبي بين بعدى الذكاء الشخصي والتحكم في الانفعالات وبين الإستراتيجية السلبية (الانعزال) فقد كشفت نتائج الدراسة له ما يبرره؛ إذ إن قدرة الفرد على إدراك انفعالاته وما يتضمنه الوعي بالمشاعر الذاتية والوضوح الانفعالي والقدرة على ضبط النفس والتحكم والسيطرة على المشاعر السلبية.

## المقدمة:

يتعرض الأفراد في جميع مراحل حياتهم إلى مواقف ضاغطة ومؤثرات شديدة من مصادر عديدة كالبيت والعمل والمجتمع، حتى أطلق البعض على هذا العصر عصر القلق والضغوط النفسية. ويعود ذلك إلى تعقيد أساليب الحياة، والمواقف الأسرية الضاغطة وبينه العمل، وطبيعة الحياة الاجتماعية، فالأهداف كثيرة والأمانى والتطلعات عالية ولكن الإحباطات والعوائق كثيرة. إن منسوبي الحرمين الشريفين ليسوا في منأى عن هذه الظروف والمواقف الحياتية والصراعات المختلفة، فهم يتعرضون إلى تغيرات نمائية نفسية واجتماعية وفسولوجية ينتج عنها مطالب وحاجات تستدعي إشباعًا، وطموحات وأهدافًا تستدعي تحقيقًا، ورغبة ملحة لتحقيق الاستقلالية والتفرد والبحث عن الذات ككيان مستقل متميز.

ولاشك أن الضغوط التي يواجهها منسوبي الحرمين الشريفين لا يمكن تجاهلها أو إنكارها، فهؤلاء الأفراد يواجهون صعابًا جمة خاصة في مناسباتي الحج والعمرة، من حيث كم وكيف الضغوط التي يتعرضون إليها، سواء من التعامل مع أناس من ثقافات متعددة ولغات مختلفة بل لهجات عديدة لنفس اللغة، ومع تباين المستوى التعليمي لهؤلاء الحجاج، كما نجد أن الحجاج والمعتمرين والزوار لهم حاجات ومطالب يطلبونها من منسوبي الحرمين الشريفين بشكل لائق وتارة وبشكل غير لائق تارة أخرى. الأمر الذي يسبب ضغوطًا على

منسوبي الحرمين الشريفين والذي بدوره يهدد استقرارهم وتوازنهم النفسي بل وينعكس على الجانب البدني، وأدائهم الوظيفي . وعليه فإن لم يستطع الفرد مواجهة هذه الضغوط والتكيف معها بطريقة صحية كانت بداية لكثير من الاضطرابات النفسية والجسدية كالقلق والاكتئاب، والضغط، وغيرها.

وتعد طرق وأساليب التعامل مع الضغوط أحد المؤشرات المهمة في التنبؤ بعملية التوافق، فالسلوك الفعال والاستجابات المعرفية الجيدة يؤدي إلى زيادة الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس وتقلل في نفس الوقت من التأثيرات السلبية لهذه الضغوط على الجوانب النفسية والبدنية على السواء . ومن هنا يأتي دور مهارات الذكاء الوجداني في التخفيف من هذه الضغوط وإدارتها بطريقة ملائمة .

### مشكلة الدراسة:

تشير العديد من الدراسات إلى الدور الذي يلعبه مهارات الذكاء الوجداني في تنمية القدرة على تحمل الضغوط والتعامل معها بشكل صحي ، وفي الوقاية من الاحتراق النفسي الذي يمكن أن يصيب من لا يحسن التعامل مع الضغوط التي يتعرض لها . لذا تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما الأساليب الأكثر شيوعاً لدى منسوبي الحرمين الشريفين في التعامل مع الضغوط؟
٢. الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب التعامل مع الضغوط لدى منسوبي الحرمين الشريفين؟

### هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني وأساليب التعامل مع الضغوط لدى منسوبي المسجد الحرام.

### الإطار النظري:

الدور المحوري للقدرة العقلية وسمات الشخصية كمحددات للسلوك الإنساني كان ومازال مركز اهتمام الدراسات والبحوث النفسية، وحديثاً بدأ الاهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني كبنية نفسية يمكن من خلالها تفسير العديد من جوانب السلوك الإنساني، ويلقى هذا المفهوم اهتماماً متنامياً في الفترة الأخيرة والذي نتج عنه كم كبير من الدراسات والبحوث وبصفة خاصة تلك التي تحاول معرفة العلاقة بينه وبين العديد من المظاهر السلوكية التي يصعب التنبؤ بها من خلال مقاييس الذكاء التقليدية وسمات الشخصية. (جابر عيسى، وربيع رشوان: ٢٠٠٦: ١).

ويذكر أوستين وآخرون (Austin et al. ٢٠٠٥) أن زيادة الاهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني قد يرجع إلى سببين : الأول منهما : يكمن في فكرة اختلاف الأفراد في المهارات الانفعالية القابلة للقياس والتي تعد من الأفكار المهمة في حد ذاتها، فهي تُعد إيداً بفتح منطقة جديدة تماماً في مجال الفروق الفردية لم يتم تغطيتها بعد من خلال المقاييس المعهودة للذكاء والشخصية.

وثانيهما: أهمية النتائج المتوقعة من الناحية النظرية عن ارتباط الذكاء الوجداني بمدى كبير من المتغيرات ذات الأهمية، فالمهارات الاجتماعية لدى مرتفعي الذكاء الوجداني يتوقع أن ترتبط بالمواطنة الصالحة والعلاقات الشخصية، بينما مهارات داخل الشخص كجزء من الذكاء الوجداني مثل تنظيم المزاج يتوقع أن ترتبط بارتفاع مستوى الرضا وانخفاض مستوى الضغوط والقلق.

كما أكد جولمان (٢٠٠٠: ٢٥) على أهمية هذين العقلين ( الانفعالي والمنطقي) اللذين يعملان دائماً في تناغم دقيق، ومع ذلك يظل كل منهما شبه مستقل عن الآخر. فالعاطفة تغذي عمليات العقل المنطقي بالمعلومات، بينما العقل يعمل على تنقية مدخلات العقل العاطفي، وأحياناً يعترض عليها، وكلاهما يعكس عملية متميزة ولكنهما مترابطان في الدوائر العصبية بالمخ.

## نموذج ربوفين بار. أون Reuven BarOn:

ولقد بدأ اهتمام بار\_أون بالذكاء الوجداني منذ ١٩٨٣ حينما انشغل بسؤال رئيس مؤداه: " لماذا يكون بعض الأفراد أكثر قدرة على النجاح في الحياة من بعضهم الآخر؟: لذلك بدأ يراجع الأدب الخاص بخصائص الشخصية المرتبطة بنجاح الفرد في الحياة وتوصل من خلال ذلك إلى خمسة مجالات وظيفية واسعة يرى أنها تحدد الذكاء الوجداني، ثم قسم هذه الفئات الرئيسية إلى مهارات فرعية ، والتي يرى بارون أنه كلما تمكن الفرد من امتلاكها كلما أصبح لدى الفرد مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني ، وهذه الأبعاد هي:

### أولاً: الذكاء الشخصي Intrapersonal ويشمل:

١- الوعي الوجداني Emotional Self-Awareness ويعرفه بار. أون بأنه: الوعي، والفهم بمشاعرنا. حيث يعتبره بار. أون قدرة التعرف على مشاعرنا ويقول إنه ليس فقط القدرة على الوعي بالمشاعر بل أيضاً قدرة التمييز بين تلك المشاعر؛ وهو يعنى قدرة الفرد على أن يعرف ما يشعر به، ولماذا يشعر به ، وأن يعرف ما سبب هذه المشاعر. فالتنقص الشديد في القدرة كما يقرر بار. أون يقود إلى مشاعر الالكسيميا، والتي تقع في نهاية المتصل للذكاء الوجداني. (Bar-On, ٢٠٠٦). هذا الوعي بالانفعالات والعواطف هو ما يسمى بالكفاءة الوجدانية الأساسية التي يُبنى عليها التحكم الوجداني الذاتي.

٢- احترام الذات Self-Regard ويعرفه بار. أون بأنه: القدرة على الإدراك بدقة، والفهم، وقبول الذات.؛ فاحترام الذات باعتباره قدرة هو احترام وقبول لذاتنا. وقبول الذات هو قدرة على تقبل الجوانب الايجابية والسلبية المدركة، ويعتبر مكوناً مفاهيمياً للذكاء الاجتماعي الوجداني، ويرتبط بمشاعر الأمن، والقوة الداخلية، فالشخص الذي لديه احترام الذات يشعر بالإشباع والرضى عن الذات، وفي المقابل، وفي نهاية المتصل Continuum توجد مشاعر عدم الكفاءة والدونية.

٣- توكيد الذات Assertiveness يعرفه "بارأون" بأنه: القدرة على التعبير عن المشاعر وعن الذات بشكل بناء بشكل عام. فهذه القدرة في التعبير عن المشاعر والمعتقدات والأفكار هي التي تدافع عن حقنا في سلوك بشكل غير هدام. ويرى "بارأون" أن هذا المكون يتكون من ثلاثة مكونات فرعية هي: ١- القدرة على التعبير عن المشاعر، ٢- القدرة على التعبير عن الأفكار والمعتقدات والآراء، ٣- القدرة على الدفاع عن حقنا وعدم السماح للآخرين من إيقاع الأذى بنا.

٤- تحقيق الذات Self-Actualization هي القدرة على تحقيق إمكانيات الفرد، وذلك بأن يصبح الفرد منهمكا في المحاولات التي تقوده إلى حياة هادئة وغنية ومملوءة بالإنجازات.

٥- الاستقلالية Independence. ويعرفها Bar-On, ٢٠٠٦ بأنها: القدرة على التوجيه ذاتياً والسيطرة والتحكم الذاتي في تفكير وتصرفات الفرد، وأن يكون غير معتمد وجدائيًا. وهذه القدرة كما يقول بار. أون- هي التي توجه تفكيرنا ومشاعرنا لنكون أحراراً من التبعية الانفعالية، فالشخص المستقل انفعاليًا هو الذي يعتمد على نفسه، ويتخذ القرارات المهمة في حياته، ولكنه يستشير الآخرين. وهذه ليست دالة على الاعتماد. فالاستقلال يزيد الفرد من درجة ثقته بنفسه ومن القوى الداخلية لديه Inner strengths .

### ثانياً: مهارات التواصل مع الآخرين (الوعي الاجتماعي، والتفاعل) وتشمل:

٦- التعاطف (النفاز إلى الآخر) Empathy وهو: قدرة الفرد على الوعي ومعرفة وفهم وتقدير مشاعر الآخرين، وذلك لأن يكون لديه القدرة على معرفة كيف ولماذا يشعر الناس بما يشعرون به.

٧- المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility أي: قدرة الفرد على توجيه نفسه كعضو متعاون وبناء في المحيط الاجتماعي الخاص به : بمعنى أن يكون الشخص متعاوناً ومشاركاً أو مساهماً وعضواً في جماعته الاجتماعية، وهذه القدرة تتضمن التصرف بأسلوب مسئول حتى وإن لم يستفد الفرد شخصياً من ذلك.

٨- العلاقات مع الآخرين Interpersonal Relationship: قدرة الفرد على إقامة علاقات متبادلة مرضية مع الآخرين والمحافظة على هذه العلاقات. أي القدرة على إقامة علاقات صحية والحفاظ عليها بشكل تبادلي مع الآخرين، تلك العلاقات التي تتميز بالمودة أو العمق أو العطاء والحصول على المحبة ( القدرة على أن يُحب ويُحَب).

### ثالثاً: إدارة الضغوط Stress management (إدارة الانفعال والتحكم) وتشمل:

- ٩- تحمل الضغوط Stress Tolerance هي: القدرة على الصمود أمام الأحداث غير الملائمة والمواقف الانفعالية دون تراجع أو تقهقر بل التعامل بنشاط وفعالية مع الضغوط. أي قدرة الفرد على إدارة انفعالاته بشكل فعال وبناء ؛ بحيث يكون قادرًا على الوقوف ضد الأحداث المعاكسة والمواقف المسببة للضغط بلا هروب مع تحمل فعال ونشط لهذه المواقف.
- ١٠- التحكم في الاندفاع Impulse Control تعنى القدرة على مقاومة أو تأخير الاندفاع أو الحافز أو الإغراء للقيام بالسلوك أو التصرف.

### رابعاً: التواؤمية Adaptability (إدارة التغير) وتشمل:

- ١١- اختبار الواقع Reality Testing هو: القدرة على تقدير مدى التطابق بين ما يخبره أو يشعر به الفرد وما هو موجود موضوعيًا، أي قدرة الفرد على التمييز بين ما يشعر به وجدانيًا وما يتواجد على أرض الواقع.
- ١٢- المرونة Flexibility هي القدرة على تكيف انفعالات وأفكار وسلوك الفرد مع المواقف والشروط المتغيرة. ؛ بمعنى قدرة الفرد على تعديل مشاعره وأفكاره وسلوكه كلما تغيرت ظروف حياته.
- ١٣- حل المشكلة Problem Solving قدرة الفرد على التغلب على المواقف الانفعالية، وتحدي مصادر الانفعال الشخصي ، والتغلب عليها. بمعنى الكشف عن المشكلات وتحديدها ، وكذلك توليد وتنفيذ أو إنجاز الحلول الفعالة لتلك المشكلات.

### خامساً: المزاج العام General Mood (الدافعية الذاتية) تشمل:

- ١٤- التفاؤل Optimism هو: القدرة على رؤية الجانب المضيء أو الناصع في الحياة، والإبقاء على الاتجاه الإيجابي لدى الفرد لمواجهة الأشياء غير الملائمة. بمعنى النظر للجانب المشرق من الحياة والمحافظة على اتجاه الإيجابي حتى في مواجهة مشاعره السلبية.
- ١٥- السعادة Happiness هي: القدرة على الشعور بالرضا عن الذات، والاستمتاع بالذات والآخرين، والاستمتاع بالحياة والتعبير عن مشاعره الإيجابية.
- وأعاد بارأون تنظيم العوامل المكونة للذكاء الوجداني في تنظيم أطلق عليه التنظيم الطبوغرافي، وقسم فيه أبعاد الذكاء الوجداني إلى ثلاثة عوامل هي:

- أ. عوامل جوهرية Core Factors: وتشمل أبعاد الوعي بالذات الانفعالية، والتوكيدية، واختبار الواقع، وضبط الاندفاعات.
- ب. عوامل مساندة Supporting Factors: وتشمل أبعاد اعتبار الذات، والاستقلال، المسؤولية الاجتماعي، والتفاؤل والمرونة، وتحمل الضغوط.
- ج. عوامل محصلة Resultant Factors: وتشمل أبعاد حل المشكلة والعلاقات الاجتماعية، وتحقيق الذات والسعادة ( محمد حبشي، ٢٠٠٣: ١٤٨-١٤٩).

### تعليق عام:

في ضوء طبيعة العصر والمستحدثات التكنولوجية المتطورة التي بين أيدينا. وما يصاحب هذه التكنولوجيات وغيرها من مشكلات نفسية واجتماعية أثبتتها الدراسات والبحوث. يرى الباحثون أن الذكاء الوجداني يسهم بقدر كبير في حل العديد من هذه المشكلات الضاغطة، والمساهمة في جعل الإنسان المعاصر أكثر قدرة على فهم انفعالاته والتعبير عنها، وأكثر قدرة على فهم مشاعر الآخرين، وأكثر قدرة على التحكم وإدارة مشاعره، وأكثر قدرة على إدارة التغير وحل المشكلات ذات الطبيعة الشخصية والاجتماعية، وكذلك أكثر قدرة على الدافعية الذاتية بتوليد مشاعر إيجابية تساعده على مواجهة متطلبات الحياة وتحدياتها.

ومما يزيد من أهمية الذكاء الوجداني نجاح تطبيقاته في مجال التربية والعمل والنمو الشخصي، فيعد أفضل منبئ بالنجاح في الحياة الاجتماعية مقارنة بالذكاء المعرفي، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى هذه الأهمية في مجالات متعددة ( سحر فاروق، ٢٠٠٠: أحلام حسن، ٢٠٠٦: ٢٠٠٦ Bar-On).

## الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها:

إن ردة فعل الإنسان للضغوط التي يتعرض لها عبارة عن سلوك معقد وليس بسيطاً بل إنه سلوك متعدد الأبعاد أو الجوانب ذلك لأن الضغط الذي يقع على الإنسان يؤثر عليه على عدة مستويات أو من عدة جوانب خاصة عندما تتجمع أو تتراكم هذه الضغوط التي يلقيها الإنسان في أثناء ذهابه وإيابه إلى العمل في وسط زحام مमित ، وفي نفس الوقت يفكر فيما عليه من واجبات في عمله ، وفي الوفاء بمطالب زوجته وأبنائه ، وفي تحقيق أهدافه وطموحاته ، وفي إرضاء أصدقائه واردة على خصومه ومنافسيه وهكذا. عبد الرحمن العيسوي (٢٠٠٨).

وعلى ذلك فإن تحليل استجابات الإنسان لمواقف الضغط توضح أنها تحدث على مستويات ثلاثة:



وترى أمل الأحمد ، ورجاء مريم (٢٠٠٩). أن دراسة الضغوط النفسية بوجهة عام والأثار المترتبة عليها على الفرد كانت منذ زمن طويل موضع اهتمام الباحثين في ميادين علم النفس ، وعلم الاجتماع ، والصحة العامة ، ويعد سيلى "Seyle" من الأوائل الذين درسوا بطريقة منظمة دور الضغوط النفسية في حدوث المرض الجسدى ، حيث حاول وضع نموذج عن ردود الفعل للأحداث الضاغطة وأطلق عليه زملة التكيف العام general adaptation syndrome والذي فسر من خلاله محاولة الجسم لمواجهة الضغط النفسي ، إلا أن الإنسان غالباً ما يدفع ثمناً باهظاً لمثل هذه التكيف ، الأمر الذى يؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية والفسيولوجية لديه . وبناء على وجهة النظر هذه فقط عرف "سيلى" الضغوط النفسية بأنها استجابة غير محددة في الجسم نحو مثير يطلب منه أن يستجيب له. كما يعد النموذج الذى قدمه لازاروس Lazarus الذى يعرف بنموذج التقييم المعرفي من النماذج المهمة أيضاً حيث يرى أن الضغوط تحدث عندما يواجه الشخص مطالب تفوق قدرته على التكيف ، ويرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها ترجع للمعرفة (الإدراك، والتفكير) ، وللطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة ، وأن هذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد بل إن متطلبات البيئة وأساليب مواجهة الضغوط والاستجابة الانفعالية هي نتيجة لتأثير كل منهما على الآخر .

ويرى ستيوراد (Seaward, ١٩٩٩) أن أساليب التعامل هي الطرائق التي يستخدمها الفرد عندما يعاني من الضغط النفسى في المواقف التي يعتقد أنها تفوق طاقاته وقدراته بهدف التعايش مع الضغط النفسى الذى يتعرض له ، بعض هذه الأساليب تكون طبيعية ورد فعل تلقائى عندما يكون العامل الضاغط بسيطاً ، ولكن عندما يكون الموقف الضاغط شديداً فإن التكيف الاعتيادى يصبح غير كافٍ ، نتيجة لذلك يصبح لدى الفرد إنهك عاطفى وذهى ، ويبدأ بالعمل على تطوير سلوكه وتعديله حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف مع المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد. إن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية تساعد في الحصول على التوازن مع ظروف وأحداثها واحباطاتها ، ويجرى اختيارها لتساعد الفرد في أثناء تعامله مع متطلبات العالم الخارجى .

يعرف (Richardson & Rothstein, ٢٠٠٨) ضغوط العمل بأنها: تلك الحالة التي فيها العوامل المرتبطة بالعمل تؤثر في العامل إلى المدى الذى تختل فيه الحالة النفسية للعامل من الطبيعية إلى المنحرفة .

ولاشك أن الضغوط جزء من الوجود الإنساني لا تنفصل عنه ، فهي ملازمة له ولا تنتهى إلا بانتهائه ، لذلك لزاماً علينا أن نواجهها ونعاشيها إما بالطرق الإيجابية الفعالة أو بالطرق السلبية الهروبية ، ووفقاً لافتراض " فخر" مبدأ الثبات أن كل زيادة في التوتر يستشعرها الفرد كدراً ، وكل نقص في التوتر يستشعرها الفرد لذة ، لذا فإن الفرد مدفوع إلى تقليل التوتر في مواجهة مصدر التوتر أو

المشقة ، ففي مرحلة المقاومة وهي المرحلة الثانية عند " سيلي Seley من مراحل للتكيف العام حيث يتم استخدام العديد من إستراتيجيات المواجهة .( بشرى اسماعيل ، ٢٠٠٨ )

وترى بشرى اسماعيل (٢٠٠٨) أنه قد تعدد طرق تصنيف أساليب مواجهة الضغوط – لتتنفق مع افتراض أن المواجهة تسعى إلى تعديل وتغيير العلاقة بين الفرد والبيئة لتخفيف الضرر الانفعالي . ويفرض النموذج المعرفي التفاعلي للضغط نوعين للمواجهة :  
أولاً المواجهة الموجهة نحو الانفعال ، وفيها يحاول الفرد التحكم في مشاعره السلبية مثل: الغضب والإحباط – الخوف ... التي تسببها الأحداث الضاغطة .

ثانياً : المواجهة الموجهة نحو المشكلة ، وفيها يحاول الفرد وضع خطط واقعية للتفاعل ويجهد نفسه للتحكم المباشر في المشكلة قدر المستطاع ( بشرى اسماعيل ٢٠٠٨ )

### ومن أساليب التعامل مع الضغوط ما يلي:

يتخذ الإنسان أساليب متعددة للتعامل مع الضغوط منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي ، وأسلوب التعامل الإيجابي مع الضغوط ليس من الضروري أن يكون ناجماً عن ذكاء الفرد وخاصة الذكاء المجرد أو الأكاديمي أو الذي تقيسه مقاييس الذكاء والمعبر عنه بنسبة الذكاء ، ولقد ابتكر بعض العلماء مقياساً لقياس انخراط الناس في أساليب التكيف الإيجابي مع الضغوط ، ولقد تبين من تطبيق هذا المقياس أن التفكير الإيجابي يرتبط بالصحة النفسية والعقلية والجسمية والنجاح في العمل والحب والعلاقات الاجتماعية ، والتي تشكل في مجملها مهارات الذكاء الوجداني .

### ومن أساليب التكيف الإيجابي مع الضغوط ما يلي:

مواجهة المشاكل بصورة مباشرة وبطريقة ملائمة وبالعمل الفعلي، ويتطلب ذلك تقويم آراء الفرد تقويمًا موضوعيًا والحكم على قدراته واستعداداته وعلى الإمكانيات المتاحة.  
ويعتمد التكيف الإيجابي على التقدير الواقعي للضغوط وأساليب التكيف ويتطلب ذلك أبعاد التفكير غير الواقعي . وتغلب الإنسان على المواقف الضاغطة يحتاج إلى قدر من التقدير الواقعي لحجم الضغط ونوعه وإمكانية تفاديه أو التعايش معه أو التخفيف من وطأته (عبد الرحمن العيسوي ، ٢٠٠٨).

### ومن أساليب التكيف السلبي ما يلي:

السلبية: وتبدو في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم ، مشاهدة التلفزيون ، وغير ذلك من أنشطة الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى.  
التجنب والإنكار: ويشير إلى مشاعر الانقباض التخيلي وأنكار المعاني والنتائج المترتبة على الموقف الضاغط ، وتبدل الاحساس ، الإلحاح والافتحام القهري :

ولقد أشار محمود حسين (٢٠٠٠: ٤) إلى أن للضغوط النفسية علاقة وثيقة بالاضطرابات مثل ضغط الدم ، السكر ، وتصلب الشرايين وعسر التنف ، والقولون العصبي ، والصداع ، كما أنها تؤدي إلى ضعف التركيز والذاكرة، وتضاؤل القدرة على حل المشكلات والإدراك الخاطئ للمواقف والأشخاص ، كما أنها تؤدي إلى اضطرابات اجتماعية مثل الانسحاب الاجتماعي، والشك والعجز عن التوافق الاجتماعي.  
ويرى عبد المنعم السيد (٢٠٠٧) أن الذكاء الوجداني يلعب دورًا مهمًا في تنمية القدرة على تحمل الضغوط في بيئة العمل ، كما أنه منبئ بالقدرة على التعامل الجديد مع الضغوط كمهارة أساسية من مهارات الحياة والتي يجب التأكيد عليها في التنشئة الاجتماعية للأطفال والمراهقين في ظل الضغوط الحياتية المتزايدة التي يتعرضون لها .

الأفراد الذين يتمتعون بقدرات ذكاء وجداني عالية لديهم وعى وتنظيم واستفادة من مشاعرهم الذاتية بشكل فعال وكذلك علاقاتهم مع الآخرين ( Salovey & Mayer ، ١٩٩٠ )

## دراسات سابقة:

دراسة نهى أبو الفتوح (٢٠١٢). حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال ، والتعرف على بعض المتغيرات الديموجرافية مثل السن والخبرة ، والراتب على الذكاء الوجداني والاحترق النفسي . وتكونت عينة الدراسة من ٣٠٥ معلمة رياض أطفال من العائلات بالمدارس الحكومية والخاصة بمحافظة القاهرة والجيزة ، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الوجداني للبار أون ، ومقياس الاحترق النفسي للمعلمين . وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيًا بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي.

دراسة يزيد ذيب عبد الله (٢٠١٢). هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية ، وذلك من خلال دراسة مجموعة من عناصر ضغوط العمل ( العلاقات غير الرسمية ، الأمان الوظيفي ، عبء العمل ، غموض الدور ، وطبيعة العمل ) وتأثيرها على التكيف الوظيفي ولهذا الغاية تم تطوير استبانة من ٣٩ فقرة موزعة على ست مجموعات أساسية كل منها تهدف إلى اختبار مدى صحة الافتراضات التي قامت عليها الدراسة ، وقد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية عددها ١٢٩ فرداً من المستشفى . وأسفرت النتائج على أنه كلما زادت ضغوط العمل قل التكيف الوظيفي لدى الأفراد ، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأمان الوظيفي والتكيف الوظيفي لدى أفراد المستشفى ، كما بينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة بين عبء العمل والتكيف الوظيفي ، كما توجد علاقة ذات دلالة بين غموض الدور والتكيف الوظيفي ، كما توجد علاقة دالة بسين ظروف العمل والتكيف الوظيفي.

دراسة زينب الخفاجي (٢٠١٣) عن الذكاء الوجداني والصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد النفسي للمعلمين والمعلمات في بعض مدارس محافظة البصرة. وتهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والصلابة النفسية، وكذلك معرفة الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني والصلابة النفسية في الإجهاد النفسي ، وكذلك التحقق من إمكانية التنبؤ بالإجهاد النفسي في ضوء الذكاء الوجداني والصلابة النفسية. وأشارت النتائج إلى أن المعلمين الذين تسم شخصياتهم بضعف الالتزام وعدم القدرة على تحدى الضغوط والتحكم فيها هم أكثر عرضة بالإصابة بالإجهاد النفسي مقارنة بالمعلمين الذين يتسمون بالصلابة النفسية وقوة التحكم كلما واجهوا الضغوط بإيجابية وفاعلية أكثر.

دراسة سعد المشوح و محمد الوهظة (٢٠١٥). هدفت إلى: التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني وإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بمدينة الرياض ، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وإستراتيجيات مواجهة الضغوط والمتغيرات الشخصية (التخصص، العمر، وسنوات الخبرة ) لدى المرشدين الطلابيين. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتفسير الارتباطات بين المتغيرات. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين الطلابيين بالمدارس الثانوية الحكومية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (٢٣٧) مرشداً طلابياً. وقد تم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. وقد بلغ حجم العينة (١٧٣) مرشداً طلابية من مجتمع الدراسة. وقد استخدم الباحثان في هذه الدراسة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عثمان ورزق (٢٠٠١م) وتقنين البلوي (٢٠٠٤م). ومقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط من إعداد الشاوي (٢٠١٠م). وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج حيث أظهرت النتائج أن المرشدين الطلابيين عادة ما يتمتعون بالذكاء الوجداني، فقد بلغ متوسط الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين قد بلغ (٣,٥ من ٥).

## منهج الدراسة وإجراءاتها:

استخدم الباحثون في الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي " الذي يهدف لوصف واقع الظاهرة المراد دراستها بواسطة استجابات جميع افراد مجتمع البحث او عينة كبيرة مهم .

## رابعاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

استخدم الباحث في الدراسة الحالية الأدوات التالية:

### أولاً: مقياس نسبة الذكاء الوجداني:

#### وصف المقياس:

يتكون مقياس بار-أون Bar-on لمعدل نسبة الذكاء الوجداني من ١٣٣ عبارة، يتم الإجابة عنها باختيار إجابة من خمس إجابات تتراوح بين "لا تنطبق إطلاقاً" إلى "تنطبق تماماً"، يستغرق تطبيق المقياس من ٣٠-٤٠ دقيقة، ويمكن تطبيق المقياس على الأفراد من ١٧ سنة فما فوق.

#### صدق المقياس:

عرض بار-أون ملخص نتائج لعدد من الدراسات أجريت في ست دول واستخدمت أكثر من طريقة للتحقق من صدقها، ومنها: الصدق الظاهري، صدق المحتوى، صدق التكوين الفرضي، الصدق التقاربي، الصدق التباعدي، الصدق التمييزي، الصدق المرتبط بالمحك، والصدق التنبؤي، وذلك على عينات من الأفراد بلغت (٣٨٣١) فرداً في أعمار زمنية مختلفة، وفئات اجتماعية مختلفة، وأظهرت النتائج تقارباً كبيراً بين البناء العاملي كما قدمته النظرية.

#### ثبات المقياس:

مر مقياس الذكاء الوجداني لبار-أون للتحقق من شروطه السيكومترية بالعديد من الدراسات العربية والأجنبية مثل دراسة بار-أون ٢٠٠٠، وسحر علام، وأحلام محمود ٢٠٠٦، وابتسام عبد الستار ٢٠٠٩، وأظهرت قيم معاملات الاتساق الداخلي أن هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

#### نتائج الدراسة ومناقشتها:

#### أولاً نتائج السؤال الأول:

### ما أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية استخداماً لدى منسوبي المسجد الحرام؟

ومعرفة الإستراتيجيات أو أساليب التعامل مع الضغوط الأكثر والأقل استخداماً، استخرج الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجات أفراد العينة على كافة الإستراتيجيات، وقد ظهرت النتائج في الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

الإستراتيجيات المستخدمة لدى منسوبي المسجد الحرام مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	أسلوب التعامل مع الضغوط	المتوسط	الانحراف المعياري	النسب المئوية
١.	حل المشكلات	٣,٣٤٨٦	٠,٤٤	%٨٣,٥
٢.	العامل الديني	٣,٣٢٣٩	٠,٥٧	%٨٣
٣.	التنفيس الانفعالي	٣,٢١٦٥	٠,٥٩	%٨٠,٢
٤.	التدريب على الاسترخاء	٢,٨١٩٢	٠,٥٩	%٧٠,٢
٥.	المواجهة ووسائل الدفاع	٢,٤٩٥٣	٠,٦٥	%٦٢,٢
٦.	الانعزال (السلبية)	٢,٠٩٩٨	٠,٦٤	%٥٢,٢

يتضح من الجدول رقم (٢) أن الإستراتيجية الأكثر استخداماً التي احتلت الترتيب الأول هي "التفكير الإيجابي وحل المشكلات" حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٣,٣٤٨ ونسبة مئوية ٨٣,٥%، مما قد يوحي بأن منسوبي المسجد الحرام عند تعرضهم لمواقف ضاغطة فإنهم ينشغلون بالتفكير فيها، وما ستؤول إليه ويتمنون تغيير الحال وتحسين الموقف وزوال المشكلة. وقد احتلت إستراتيجية "البعد الديني" المرتبة الثانية حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٣,٣٢٣ بنسبة مئوية ٨٣,٠% مما يعني أن منسوبي المسجد الحرام يلجأون إلى الله لمساعدتهم في حل مشكلاتهم. واحتلت إستراتيجية "التنقيح الإنفعالي" نفس المرتبة، مما يعني أن منسوبي المسجد الحرام يلجأون إلى تفرغ انفعالاتهم والتعبير عن مشاعرهم بشق الوسائل. أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها إستراتيجية "التدريب على الاسترخاء" حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٣,٢١٦ بنسبة مئوية ٨٠,٢% مما يشير إلى أن منسوبي المسجد الحرام يميلون إلى التدريب على الاسترخاء لكبح مشاعرهم عند التعامل مع الموقف الضاغطة.

أما الإستراتيجيات الأقل تواتراً واستخداماً فهي على التوالي: الإنكار فقد احتلت المرتبة الأخيرة حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ١,٨٥٩ بنسبة مئوية ٤٦,٢% مما يعني أن منسوبي المسجد الحرام لا يتجاهلون مشكلاتهم ولا ينكرونها. يلي ذلك إستراتيجية المواجهة ، فقد احتلت الترتيب الخامس حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ١,٨٩٧ بنسبة مئوية ٤٧,٢% مما يشير إلى أن منسوبي المسجد الحرام لا يميلون إلى الانسحاب من المشكلة والاستغراق في أحلام اليقظة. أما الإستراتيجية الأخيرة فهي الانعزال التي احتلت الترتيب السادس فهي الانعزال والسلبية حيث بلغ متوسط إجابات منسوبي المسجد الحرام عليها ٢,٠٩٩ بنسبة مئوية ٥٢,٢% مما قد يشير إلى ضعف استخدام هذه الإستراتيجية التي تعني قيام الفرد بأفعال نشطة مباشرة لمواجهة الموقف.

إن نظرة فاحصة متكاملة على نتائج السؤال الأول تشير إلى أن منسوبي المسجد الحرام عندما تواجههم ضغوط نفسية فإنهم يميلون بشكل عام إلى:

- الانشغال بالموقف الضاغطة والتفكير في المستقبل مع تمني التغيير وتحسن الموقف وزوال المشكلة وما تسببه من توترات.
- الاستعانة بالله -عز وجل- من خلال الإكثار من الدعاء إلى الله أن يخلصهم من هذه المشكلة ويستغفرون ربهم، ويطلبون منه زوال الهم والغم.
- اللجوء في نفس الوقت إلى التفرغ عن انفعالاتهم والتعبير عن مشاعرهم بالبكاء والصراخ واللجوء إلى الآخرين للحديث عن متاعهم.
- يميلون إلى التريث وكبح جماح تسرعهم والانتظار حتى يمكن توجيه السلوك نحو التعامل بفعالية مع الموقف الضاغطة.
- لا يميلون إلى إنكار وتجاهل مشكلاتهم والاستغراق في أحلام اليقظة، وفي نفس الوقت هم أقل ميلاً لاستخدام المواجهة المباشرة.

## نتائج الفرض الثاني:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين درجات أفراد العينة على أبعاد الخمسة الأساسية للذكاء الوجداني ودرجاتهم على مقياس التعامل مع المواقف الضاغطة لدى منسوبي المسجد الحرام. وللتحقق من صحة الفرض تم حساب معامل الارتباط بين درجات منسوبي المسجد الحرام على مقياس الذكاء الوجداني (الأبعاد الخمسة الأساسية): الذكاء الشخصي ، والذكاء الاجتماعي ، والقدرة على التكيف ، والتحكم في الضغوط ، والحالة المزاجية ) ، إستراتيجيات التعامل مع الضغوط.

ويوضح الجدول التالي نتائج الفرض الثاني.

المتغيرات	الذكاء الشخصي	الذكاء الاجتماعي	القدرة على التكيف	التحكم في الضغوط	الحالة المزاجية
حل المشكلات	٠,٠٩٢	٠,٦٣	٠,٧٤	٠,٠٧٢	٠,٠٨٦
العامل الديني	٠,٠٨٥	٠,٨٣	٠,٦٤	٠,٠٨١	٠,٠٢٤

التنقيس الانفعالي	٠,٦٥	٠,٤٣	٠,٥٢	٠,٧٢	٠,٥٣
التدريب على الاسترخاء	٠,٧٤	٠,٦٢	٠,٨٥	٠,١٢	٠,٦٥
المواجهة ووسائل الدفاع	٠,٤٥	٠,٦٣	٠,٠٦٨	٠,٠٢٥	٠,٤٦
الانعزال (السلبية)	٠,٠٢٤	٠,٠٢١	٠,٠٤٧	٠,٠٦٢	٠,٠٢٣

ويتضح من الجدول (٣) السابق وجود اتفاق جزئي مع دراسة (Paul Rogers et al, ٢٠٠٦) والتي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وأساليب الأقدامية في التعامل مع الضغوط ، ووجود علاقة سالبة بين الذكاء الوجداني وأساليب الإحجامية في التعامل مع الضغوط ، وأن انخفاض الذكاء الوجداني يرتبط بالأساليب غير التكميلية في التعامل مع الضغوط وكذلك بضعف المهارات الاجتماعية وضعف التفاعل الاجتماعي ، ونقص القدرة على أقامه علاقات اجتماعية ومساندة في الأزمات والضغوط التي يتعرض لها الفرد .

كما تتفق النتائج الحالية مع دراسة (Hunt & Evans, ٢٠٠٤) والتي أكدت على أن الارتباط الإيجابي بين أبعاد تقييم الانفعالات وإدارة الوجدان، والمهارات الاجتماعية وبين الأساليب المعرفية والسلوكية الفعالة في التعامل مع الضغوط والارتباط السلبي بين إدارة الوجدان والأساليب الإحجامية.

أما عن الارتباط السلبي بين بعدى الذكاء الشخصي والتحكم في الانفعالات وبين الإستراتيجية السلبية (الانعزال) التي كشفت عنها الدراسة نتائج الدراسة الحالية له ما يبرره إذ إن قدرة الفرد على إدراك انفعالاته وما يتضمنه من انتباه جيد ، الوعي بالمشاعر الذاتية والوضوح الانفعالي والقدرة على ضبط النفس والتحكم والسيطرة على المشاعر السلبية .

### نتائج الدراسة:

الموظفون ذو الذكاء الوجداني المرتفع يملكون مهارات التعامل مع الضغوط أعلى بكثير من غيرهم الذين يملكون مهارات ذكاء وجداني أقل.

الموظفون منخفضو الذكاء الوجداني يواجهون الضغوط بانفعالات قوية.

كما بينت الدراسة أن الموظفون الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء الوجداني أكثر ضبطاً لانفعالاتهم واندفاعاتهم، مما يجعلهم أكثر تسامحاً، وأكثر فهماً لوجهات نظر الآخرين وعمل علاقات جيدة في العمل، وتدير أمر الضغوط وقدرة التخطيط للعمل، والوصول إلى الأهداف، والمناظرة في وجه التحديات كما أنهم أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التي تحدث في بيئاتهم.

### التوصيات:

١. ضرورة إدراج مهارات الذكاء الوجداني في استمارة تقويم الأداء الوظيفي، نظراً لأهميتها البالغة في النجاح في الحياة بشكل عام والنجاح المهني بشكل خاص .
٢. ضرورة الاهتمام بدراسة موضوع القيادة الفعالة وتوجيه المزيد من البحوث والدراسات إلى موضوع المعوقات النفسية للتنمية الادارية لما يترتب عليه من زيادة في الإنتاج والتنمية الإدارية والبشرية .
٣. ضرورة تنظيم برامج إرشادية لمنسوبي المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف لتوضيح أنماط الشخصية في ضوء نموذج الذكاء الوجداني .
٤. عقد دورات تدريبية لجميع منسوبي المسجد الحرام والمسجد النبوي لتعلم مهارات الذكاء الوجداني.
٥. ضرورة الاهتمام بدراسة العلاقة بين النمو المهني والقيادي ومهارات الذكاء الوجداني .

## المراجع:

١. المشوح ، سعد بن عبدالله و الوهبة ، محمد (٢٠١٥). الذكاء الوجداني وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بمدينة الرياض . مجلة الإرشاد النفسي- مصر.
٢. الأحمد، أمل ، ورجاء محمود مريم (٢٠٠٩). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من جامعة دمشق. مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ١٠، العدد ١ .
٣. بام روينيس ، جين سكوت (ترجمة) صفاء الأعسر ، علاء الدين كفاقي.(٢٠٠٠) الذكاء الوجداني. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر .
٤. بشرى إسماعيل أحمد (٢٠٠٨). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من نمط القيادة وأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من القادة الإداريين .مجلة كلية التربية بالزقازيق - مصر، ص ١٣٥ - ٢١٣
٥. جابر محمد عبد الله عيسى، وريع عبده أحمد رشوان (٢٠٠٥). الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والنجاح الأكاديمي لدى الأطفال. مجلة دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، مج ١٢ ، ع ٤ ، ص ص ٤٥-١٣٠ .
٦. حسن محمود ، أحلام (٢٠٠٦). الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية في ضوء الأسلوب المعرفي (الاندفاع-التروي). مجلة دراسات عربية في علم النفس، مج ٥، ع ٤، ص ص (٧٥٧-٨٤٤).
٧. زينب الخفاجي ، (٢٠١٣). الذكاء الوجداني والصلابة النفسية وعلاقتهما بالإجهاد النفسي للمعلمين والمعلمات في بعض مدارس محافظة البصرة. علم النفس -مصر، ص ٢٦، ٩٦، ص ص ٨٠-١٠٥
٨. سحر فاروق عبد الجيد (٢٠٠١). تقييم فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات الجامعة. رسالة دكتوراه، كلية البنات بجامعة عين شمس.
٩. عبد الرحمن محمد العيسوي (٢٠٠٨). كيفية مواجهة ضغوط الحياة المعاصرة . مجلة كلية التربية ، الكويت ، ٢٠٦-٢١٨ .
١٠. عبد المنعم عبد الله حسيب السيد (٢٠٠٧) . أبعاد الذكاء الإنفعالي وعلاقتها باستراتيجيات التعامل مع الضغوط والصلابة النفسية والإحساس بالكفاءة الذاتية . مجلة الإرشاد النفسي- جامعة عين شمس ، العدد الحادي والعشرين.
١١. فاروق السيد عثمان، ومحمد عبد السميع رزق (٢٠٠١). الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب العدد يونيو ٥٨.
١٢. محمود حسين (٢٠٠٠). الضغوط النفسية وأثارها الفسيولوجية والنفسية والعقلية والسلوكية . ورقة عمل ، جامعة البترا ، عمان ..
١٣. يزيد ذيب عبد الله (٢٠١٢). أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية . مجلة الثقافة والتنمية . العدد (٥٦).
١٤. Austin, E.; Saklofske, D. & Egan, V. (2005). Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38, 547–558.
١٥. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psychothema*, 18, suppl., 13-25.
١٦. Bar-On, R.; Brown, J. M.; Kirkcaldy, B.D. & Thome, E.P. (2000). Emotional expression and implication for occupational stress: An application of the emotional quotient inventory (EQ-I). *Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118.
١٧. Hunt, N., Evans, D., (2004). Predicting traumatic stress using emotional intelligence. *Journal of Behavioral Research and therapy*. vol 42, 791-798,
١٨. Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), 69-93.
١٩. Rogers , P., Qualter, P., Phelps, G., Grander,K., (2006). Paranormal, coping and emotional intelligence. *Journal of Personality and individual differences*. vol, 41, 1089-1105.