

تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان Developing emotional intelligence skills to reduce school violence in light of the Goleman model

سميرة بوزناد *

جامعة محمد بوضياف المسيلة

Bouznad Samira

Mohamed Boudiaf University- M'sila

samira.bouznad@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2022/01/16 تاريخ القبول: 2022/02/27 تاريخ النشر: 2022/04/03

- الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية أساليب تنمية مهارات الذكاء العاطفي كأداة للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان لما له من تأثير كبير في جعل الفرد متزنا مع نفسه وقادرا على التحكم في انفعالاته وعلى التكيف مع الظروف الاجتماعية الضاغطة والنجاح في الحياة وإيجاد سبل المعالجة والوقاية منه. وذلك من خلال تحديد مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته والتعرف على أبعاده وأساليب وأدوات تنمية مهاراته، والتعرف على أسباب العنف المدرسي وأشكاله ومظاهره، وتحديد نتائج تأثير العنف المدرسي على التلاميذ في مختلف المجالات، وأخيرا وضع مقترحات لتفعيل وتنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه اعتمادا على ما جاء في الموروث النظري، وقد أشارت نتائج الدراسة أن أحد أسباب وجود العنف المدرسي هي افتقار التلاميذ إلى الذكاء العاطفي، الذي يشمل التعاطف، والقدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعالات في التعامل مع الآخرين، فضلا عن القدرة على قيادة الآخرين وإقناعهم وهذا ما أكدته نظرية جولمان وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة تحسيس التلاميذ بأهمية الذكاء العاطفي وتدريبهم على مهارات التفاعل الاجتماعي وحسن التعامل مع الآخرين، وكيفية التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة من خلال زيادة البرامج الاجتماعية التي تتضمن الأنشطة اللامنهجية وتهدف تنمية الحس بالمسؤولية الاجتماعية وتعميم استخدامها في البرامج التربوية واشراك التلاميذ في مختلف الأنشطة الرياضية والثقافية بالمؤسسات التربوية وتدريبهم على تنمية مهاراتهم العاطفية.

- الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، العنف المدرسي، تنمية، المهارة، نموذج جولمان.

- **Abstract:** This study aimed to identify the importance of developing emotional intelligence as a tool for reducing school violence in the light of the Goldman model.

This will be done through identifying the concept of emotional intelligence and its importance, identifying its dimensions and ways and means of developing its skills, identifying the causes, forms, and manifestations of school violence, identifying the consequences of school violence on pupils in various fields, and finally setting up proposals to activate and develop emotional intelligence skills to reduce school violence. To achieve the objectives of the study, we

*- المؤلف المرسل

relied on the descriptive analytical.

The results of the study pointed out that one of the reasons for the existence of school violence is the lack of emotional intelligence, which includes: Empathy, the ability to feel the feelings of others, and control emotions when dealing with others.

The study suggests several recommendations, the most important of which is the need to sensitize students to the importance of emotional intelligence and to train them in the skills of social interaction and dealing well with others. How to deal with different social situations through increasing social programs that include non-methodological activities and aim at developing a sense of social responsibility, generalizing its use in educational programs, engaging students in various sports and cultural activities in educational institutions, and training them in developing their emotional skills.

- **Keywords:** emotional intelligence, school violence, developing, skill, Goleman model.

- مقدمة:

تعتبر ظاهرة العنف من الظواهر التي اهتمت بها مختلف الجهات الحكومية منذ مطلع القرن العشرين، خاصة بعدما تطورت نظريات علم النفس المختلفة التي فسرت سلوكيات الفرد وأهميتها في تكوين ذاته وتأثيرها على حياته فيما بعد، وبالتالي فإن العنف المدرسي بمختلف مظاهره وأسبابه يستدعي الدراسة العلمية لإيجاد الحلول، فانتشاره قد يؤدي إلى تدمير البنى الاجتماعية والتأثير على الأنساق والعلاقات والقيم داخل المدرسة وانعكاساتها على مكونات العملية التعليمية. ولقد أهتم الباحثون بدراسة الذكاء من حيث تعريفه وقياسه وعلاقته بالمفاهيم الأخرى، وأساليب تنميته، وظهرت النماذج والنظريات والتصورات عنه، حيث أن الباحثين في هذا المجال سرعان ما أدركوا أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط وإنما على صفات ومهارات قد توجد وقد لا توجد عند الأشخاص الأذكى، هذه المهارات الاجتماعية والانفعالية هي ما أطلق عليها بالذكاء العاطفي Emotional Intelligence، وتعد نظرية جولمان (Goleman, 1995) من أهم النظريات الحديثة في الذكاء العاطفي والتي ارجعت سبب ارتفاع العنف داخل المدارس الى انخفاض مستوى الذكاء العاطفي، وقد عرفه جولمان بأنه "مجموعة من المهارات أو الكفايات التي تمكن الفرد من التعرف على مشاعره وعلى مشاعر الآخرين وتشمل هذه الكفايات خمسة مجالات، وهي: الوعي بالذات، ضبط الذات، وتحفيز الذات، والتعاطف والتعامل مع الآخرين أو المهارات الاجتماعية". (Goleman, 1995, p. 36).

ونظرا لما للذكاء العاطفي من أهمية ودور كبير في التخفيف من السلوكيات العنيفة بصفة عامة والعنف المدرسي بصفة خاصة وهذا ما أكدته العديد من الدراسات وعلى رأسها دراسة ايليسون (Ellison، 1996) التي ركزت على ضرورة الاهتمام بتطوير البحث في الذكاء العاطفي وفي أدوات قياسه، حيث تشير الى أن هناك بعض الأوضاع المقلقة في مؤسساتنا التعليمية تزيد من اهتمامنا بالذكاء العاطفي، وهي أن هناك عدم احترام بين التلاميذ بعضهم بعض وأن هناك عداء مستثار بينهم وعدم تألف بينهم، فضلا عن شعورهم بالوحدة ولمواجهة هذا الوضع حسب هذه الدراسة يجب تنمية الذكاء العاطفي ومهاراته (ضبط النفس، الحماس، المثابرة، القدرة على التحفيز وتشجيع النفس)، وهذه المهارات اذا اكتسبها تلاميذنا سوف يواجهون نزعات الغضب والعدوان في المستقبل وسوف يتعلمون التعاطف والسيطرة على الاندفاعات (الخولي، 2008، ص. 190).

لذا جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي حسب نموذج جولمان.

1- الخلفية النظرية للدراسة:

لقد عالجت العديد من الدراسات موضوع الذكاء العاطفي والعنف المدرسي، وفي هذا المجال نجد دراسة هنلي مارتين ولونج نيكولاس (1999) التي هدفت الى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والسلوك العدواني، وقد أكدت أن التلاميذ المندفعين والعدوانيين ذكاؤهم العاطفي منخفض وتنقصهم مهارات ضبط النفس والتعاطف، ودعت الدراسة الى ضرورة احتواء المنهج الدراسي على مهارة ضبط النفس والتعاطف وهما من قواعد الذكاء العاطفي، وأن التلاميذ الذين يتمتعون بدرجة قليلة من الذكاء العاطفي وعدوانيين هم في حاجة الى ضبط النفس والبحث عن بدائل قبل القيام بأي رد فعل، في حين أن التلاميذ ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يستخدمون مهارة ضبط الذات وتقل عندهم نسبة العدوانية.

وفي نفس السياق تؤكد دراسة ليندي (Lindelny, 2001) حول الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية، وقد استخدم أداتين (قائمة جولمان للكفاءات وبعض مقاييس الشخصية)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة دالة على الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات (الشخصية الانبساطية)، كفاءة الذات، وقدرة الذات، التفاؤل، وجهة الضبط الداخلية والتكيف، بينما توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصبية.

وفي نفس الإطار جاءت دراسة محمد البحيري (2007) التي هدفت إلى معرفة مدى فعالية برنامج لتنمية الذكاء العاطفي في خفض حدة بعض المشكلات لدى الاطفال المضطربين سلوكيا كالعدوان والانطواء، أظهرت نتائج القياس القبلي والبعدي وجود انخفاض في مستوى العدوان والانطواء لدى المجموعة التجريبية مقارنة مع المجموعة الضابطة، وعدم وجود فروق في نتائج القياس البعدي والتبقي للمجموعة التجريبية مما يدل على فعالية البرنامج التدريبي في تنمية الذكاء العاطفي لدى الاطفال وخفض حدة المشكلات السلوكية لديهم.

أما فيما يخص أهمية الذكاء العاطفي في التقليل من العنف المدرسي فقد قامت الباحثة عابد سامية (2019) بدراسة بعنوان "فعالية برنامج ارشادي لتنمية الذكاء العاطفي في خفض مستوى السلوك العدواني لدى تلاميذ المتوسطة"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فعالية برنامج ارشادي في تنمية الذكاء العاطفي لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة، والتعرف على تأثير هذا البرنامج في خفض حدة هذا السلوك العدواني، وقد استخدمت الباحثة مقياس السلوك العدواني ومقياس الذكاء الوجداني والبرنامج الارشادي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات رتب المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس السلوك العدواني وأبعاده لصالح القياس البعدي، ووجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات رتب المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لصالح القياس البعدي، ووجود فروق دالة احصائيا في السلوك العدواني بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية، وكذا وجود فروق دالة احصائيا في الذكاء العاطفي بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية، ومن أهم التوصيات ضرورة توعية العاملين بقطاع التربية بأهمية الذكاء العاطفي من خلال تدريب الاساتذة على مهارات الذكاء العاطفي وإشراك التلاميذ الذين يعانون من السلوك العدواني في الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية بالمؤسسات التربوية من أجل التفرغ وتوظيف طاقتهم في نشاطات تعود عليهم بالفائدة.

أما فيما يخص طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني والعنف فنجد دراسة ذبيحي لحسن (2019) هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني والأفكار اللاعقلانية والسلوك العدواني لدى تلاميذ الرابعة متوسط، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه خطية سالبة ودالة إحصائيا بين الذكاء الوجداني والأفكار اللاعقلانية والسلوك العدواني، ووجود علاقة ارتباطيه خطية طردية ودالة إحصائيا بين الافكار اللاعقلانية والسلوك العدواني. كما أمكن التنبؤ بالأفكار اللاعقلانية والسلوك العدواني لدى تلاميذ الرابعة متوسط من خلال درجاتهم على

مقياس الذكاء الوجداني، وقد أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بدراسة الذكاء الوجداني في سبيل معالجة أوضاع المقلقة التي تجابه المؤسسات التعليمية، ضرورة احتواء المنهج الدراسي على مهارات الذكاء الوجداني لاسيما مهارتي ضبط النفس والتعاطف والاهتمام بتنمية الذكاء الوجداني لدى الطفل بدءا من الأسرة إلى جميع مؤسسات التنشئة الاجتماعية.

أما عن حجم المشكلة عبر المؤسسات التربوية في الجزائر فقد قدم وزير التربية الجزائري في الملتقى المغاربي حول الشباب والعنف "المنعقد بجامعة الجزائر ما بين 17-18 ديسمبر 2011 حول العنف في المدارس، حيث تعرض في مداخلته بأنه في سنة 2011 تعرض 4555 أستاذا للعنف من قبل التلاميذ مقابل 1942 تلميذا تعرضوا للعنف من قبل الأساتذة وموظفي الإدارة كما بلغت حالة العنف ما بين التلاميذ أنفسهم 7645 حالة. (ميزاب، 2014، 25)

وبما أن هذه العوامل المكونة للذكاء العاطفي من شأنها أن تقلل من العنف والسلوكيات العنيفة وتزيد من قدرة الفرد على النجاح في الحياة، وفي هذا الإطار سنحاول من خلال دراستنا التعرف على طرق وأهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي للخفض من حدة العنف المدرسي حسب نموذج جولمان.

2- مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعد المدرسة المؤسسة الاجتماعية الثانية المسؤولة عن التنشئة بعد الأسرة، وتتميز بكونها مؤسسة نظامية تقدم التربية، وبما أن العملية التربوية مبنية أساسا على التفاعل الدائم والمتبادل بين طرفيها، حيث أن سلوك الواحد يؤثر على الآخر وكلاهما يتأثران بالخلفية البيئية، حيث يكتسب الفرد خلال نموه ومن خلال عمليات التنشئة سلوكيات مرغوبة وسلوكيات أخرى غير مرغوبة ومنها سلوكيات قد تتسم بالعنف، فالتلاميذ اليوم أصبحوا أكثر غضبا واندفاعا و عنفا، وتظهر أنماط السلوكيات العدوانية الشائعة بين التلاميذ في المدارس بأشكال مختلفة لهذا يقتضي اتخاذ إجراءات متعددة الأبعاد يشارك فيها كل أفراد الوسط المدرسي بطريقة متكاملة، هذه الأنماط من السلوكيات تشير الى افتقار التلاميذ للمهارات الانفعالية والى نقص في المهارات الاجتماعية لديهم وهي تلك المهارات الضرورية للتكيف الاجتماعي السليم والعلاقات الاجتماعية البناءة بين التلاميذ من جهة، وبينهم وبين الآخرين من جهة أخرى هذه المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تنقص العدوانيين هي ما يسمى بالذكاء العاطفي (جروان، وميماس، 2008، ص. 9).

وتعد نظرية جولمان في الذكاء العاطفي من أهم النظريات الحديثة نسبيا، والتي فسرت تزايد السلوكيات العدوانية في المدارس والتي أرجعتها الى انخفاض مستوى الذكاء العاطفي. فالذكاء

العاطفي حسب نظرية جولمان (Goleman, 1996) يشمل التعاطف، والقدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعالات في التعامل مع الآخرين، فضلا عن القدرة على قيادة الآخرين وإقناعهم وهذا ما يفتقده الأشخاص ذوو السلوكيات العدوانية، إذ يتصفون باستخدامهم لألفاظ النابية، والسخرية من الآخرين، والتهديد إيذاء الذات أو الآخرين، وكذلك العنف الجسدي كالدفع والاستيلاء والاعتداء واستخدام الأدوات المؤذية (فراس، 2014، ص. 176).

لذلك يجب تعلم كيفية التعامل معهم باعتبار أن المدارس أماكن لتحسين الذكاء العاطفي، حيث اعتبر جولمان أنها الأماكن الأولى لتصحيح القصور في اللقاءات الاجتماعية والانفعالية للطلاب وأن تعلم المهارات الانفعالية يبدأ من المدرسة فالأطفال يدخلون المدارس وهم مختلفون انفعالياً.

ومن منطلق ما سبق، نحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على أساليب وأدوات تنمية مهارات الذكاء العاطفي للخفض من حدة العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مفهوم الذكاء العاطفي؟ ما أهميته؟
 - ماهي نظرية جولمان في الذكاء العاطفي؟
 - ما هي أبعاد الذكاء العاطفي في ضوء نموذج جولمان؟
 - ما هي أساليب وأدوات تنمية مهارات الذكاء العاطفي؟
 - كيف يمكن الاستفادة من مهارات الذكاء العاطفي للخفض من حدة من العنف المدرسي؟
- 3- أهمية الدراسة وأهدافها:

العنف المدرسي خطر يصيب العملية التعليمية في الصميم، ويعرض مستقبل التلاميذ للضياع، وإلى مختلف الانحرافات، وبالتالي يتعرض المجتمع ككل إلى أخطار مدمرة، وقد جاءت هذه الدراسة كحاجة ملحة لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى التلاميذ للمساهمة في التخفيف من حدة العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان، باعتبار الذكاء العاطفي عاملاً أساسياً فاعلاً في نجاح الفرد في حياته الأكاديمية، المهنية والاجتماعية من خلال توظيف العاطفة والوجدان والمشاعر في المواقف المختلفة بشكل إيجابي بناء و ضبطها و التحكم بها في مواقف الصراع والتوتر و الغضب كما أن تعلم مهارات الذكاء العاطفي يجعل الفرد منا أكثر قدرة على تفهم نفسه أولاً وعلى التعاطف والتعامل مع بيئته ثانياً.

وتهدف الدراسة إلى ما يأتي:

- توضيح أهمية الذكاء العاطفي وطرق ومهارات تنميته للحد من العنف المدرسي.

- التعرف على مهارات الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة.
- التعرف على طرق وأساليب تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان (تنمية الوعي بالذات، تنمية الانفعالات، تنمية الدافعية للإنجاز، تنمية التعاطف مع الآخرين، تنمية المهارات الاجتماعية).
4. المنهج المستخدم:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بما يناسب دراسة هذا الموضوع، ذلك باعتبار هذا المنهج يقوم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع وكذلك يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات عن حقائق الأشياء والظواهر الموجودة وإخضاعها للدراسة العلمية. (عمار، 1995، 122)

أولاً: الذكاء العاطفي Emotional Intelligence:

1- مفهوم الذكاء العاطفي

1-1 الذكاء

لغة: يعرف الذكاء لغوياً على أنه الذهن، والعقل، والحكمة والكلمة مشتقة من الفعل الثلاثي ذكا، ويقال ذكت النار ذكوا، وذكا وذكاء، أي اشتد لهما واشتعلت، ويقال ذكت الحرب إي اتقدت، وذكا فلان ذكاء أي سرع فهمه وتوقد (خوالدة، 2004، 4)

2-1 - العاطفة

لغة: تعني الشفاق والحنو والميل (نخبة من المتخصصين، 2009، ص.17).

ب-إصطلاحاً: هي " حالة من الانفعالات تتضمن أفكارو تغيرات فسيولوجية وتغيرات خارجية أو حالة فسيولوجية أو العملية الوظيفية في إدارة الهدف " (أبو رياش، 2007، ص. 209).

3-1- الذكاء العاطفي

يعرفه الباحثان (عثمان وزرق (2001) على النحو التالي: "الذكاء العاطفي هو القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية ايجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة (جروان، 2012، ص. 80).

ويعرف كذلك على أنه: منظومة ذاتية متعددة للعواطف والشخصية والقدرات الاجتماعية المترابطة التي تساعدنا في التعامل مع المتطلبات اليومية (أبو رياش، 2006، ص. 280)

وقد عرف ماير وسالوفي الذكاء الوجداني بأنه قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى تقييم ذلك الانفعال، ليساعده على التفكير وفهم معرفة الانفعالات للآخرين، بحيث تؤدي إلى تنظيم وتطوير وأوضح، النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات (11, p. 1997, Mayer & Solovey).
تعريف جولمان 1995 Golman عرف جولمان الذكاء الوجداني بأنه "مجموعة من المهارات أو الكفايات التي تمكن الفرد من التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاته وإدارة عواطفه، وتشمل هذه الكفايات خمس مجالات "الوعي بالذات ضبط الذات- تحفيز الذات- التعاطف- التعامل مع الآخرين أو المهارات الاجتماعية" (36, p. 1995, Goleman).

مما سبق سوف نعتد على تعريف جولمان، مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد اللازمة للنجاح المهني والنجاح في الحياة وهو مجموعة مركبة من القدرات والمهارات الشخصية، التي تسمح للفرد بفهم مشاعره وانفعالاته والسيطرة عليها، إلى جانب فهم مشاعر وانفعالات الآخرين، وحسن التعامل معها كما أنها تساعد الفرد على الأداء الجيد والناجح وإقامة علاقات طيبة مع الآخرين وهذه المهارات، يمكن تعلمها واكتسابها، كما يمكن تنميتها.
2-أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي من بين المفاهيم التي تساعد الأفراد على التأقلم ومواجهة الضغوطات وتساعدهم في التعامل مع متطلباتهم اليومية، فهو عامل أساسي في تحقيق النجاح في المجالات العلمية الشخصية والاجتماعية، فالذكاء العاطفي عامل مؤثر في علاقات الانسان المختلفة سواء كانت علاقته بنفسه أو علاقاته بغيره، كعلاقات الصداقة أو علاقات العمل أو غيرها. حيث أن التمتع بقدر كبير من الذكاء العاطفي يمكن أن يكون له أهمية أكبر لتحقيق النجاح في الحياة وفي المدرسة والعمل، فالأكثر ذكاءاً وجدانياً أي عاطفياً محبوبون ومثابرون ومتألقون وقادرون على التواصل والقدرة ومصرون على النجاح، في مجال الدراسة تشير الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي شرط ضروري للتعلم الفعال، فهو يؤدي إلى تحسين ورفع كفاءة التحصيل الدراسي الان الطالب الذي لا يتحكم في انفعالاته ولا يبدي مشاعر التفهم فإنه يكون عرضة للتوتر والاكتئاب والغضب مما يعيق عملية التعلم لديه (سعادة، 2005، ص. 149)

ولأن مفهوم الذكاء العاطفي من بين المفاهيم التي يتسنى للتلاميذ من خلاله التأقلم ومواجهة الضغوطات وتساعدهم في التعامل مع متطلباتهم اليومية، فالكل يتفق على انه عامل أساسي في تحقيق النجاح في المجالات العلمية الشخصية والاجتماعية، حيث تؤكد نتائج الدراسات السابقة أهمية الذكاء العاطفي في الحد من العنف المدرسي وأيضاً على أهمية البرامج القائمة على مهارات الذكاء العاطفي في خفض من حدة السلوكيات العنيفة لدى تلاميذ المدارس،

فالذكاء العاطفي ينمي قدرة الإنسان على السيطرة على انفعالاته ومشاعره، وللذكاء العاطفي أهمية كبيرة في التعليم لأنه يساعد في بناء شخصية التلميذ وتكيفه مع محيطه أثناء عملية التعلم من خلال معرفة دوافعه وفهم ذاته وثقته بنفسه، ولقد ذكر جولمان (Golman) أن لدى الفرد عقليين العقل الوجداني والعقل المنطقي وبينها تنسيق رائع حيث أن المشاعر والأحاسيس ضرورية للتفكير، والتفكير ضروري للمشاعر والأحاسيس. (الخضر، 2002، ص. 7).

ولذلك أعدت البرامج التربوية التي تعلم التلاميذ والمدرسين مهارات الذكاء الوجداني مثل برنامج روبينز وسكوت (1998)، الذي عممه بناء على كتاب جولمان للذكاء العاطفي (1995) وهو موجه للمعلم لاستخدامه في الفصل، وترجمه للعربية كلٌّ من صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاقي، وقد وجد أن المشاعر الإيجابية نحو الزملاء والمعلمين تيسر العملية التعليمية، وتحقق المتعة، مما يؤدي إلى الوصول إلى أعلى أداء. (نشواتي، 1988، ص. 471)

3-نموذج جولمان للذكاء

تعد نظرية جولمان للذكاء العاطفي إحدى أكثر النظريات في هذا الموضوع حداثة، حيث ظهرت في نهاية القرن الماضي وتحديداً في العام 1995 (Goleman, 1995) أكد جولمان أن فهمه للذكاء العاطفي مبني على مفهوم جاردرنر (Gardner) للذكاءات المتعددة وخاصة الذكاء الشخصي. (الدردير، 2005، ص. 25).

وقدم جولمان نموده معتمدا على عمل مايروسالوفي 1990. إلا انه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع خصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية والسعادة والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد فعالا في المشاركة الاجتماعية، وتم تنقيح نموده في مقال له عام 1998 (هذا النموذج يقدم إطارا للذكاء العاطفي والذي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها الوعي بانفعالات الآخرين وإدارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل. وفي سنة (1998) أصدر جولمان (Goleman) كتابا بعنوان: "العمل بالذكاء الوجداني (Working with Emotional Intelligence) وعرف فيه الذكاء الوجداني بأنه: "القدرة على إدراك انفعالاتنا وانفعالات الآخرين، وحفز دافعتنا، ومعالجة الانفعالات داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين بصورة جيدة". واشتمل نموده المعدل على خمس وعشرين كفاءة صنفها إلى كفاءات شخصية وتتضمن (الوعي بالذات، تنظيم الذات، والدافعية الذاتية)، وكفاءات اجتماعية وتتضمن (الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية).

وفي سنة (2001) أدخل (Goleman) تعديلا على (نموذج 1998) فالنموذج المعدل قلص لأبعاد الخمسة التي كانت في النموذج الأول إلى أربعة، وقلص الكفايات إلى عشرين كفاية بدلا من خمس وعشرين كفاية (حسن، 2007، ص. 48)

وقد قدم جولمان نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية الفرد تشمل القدرات والدوافع الذاتية والنفسية، وذهب إلى وصف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، ويعطي "جولمان" مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص الوجداني واللباقة الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه. (عثمان، 2001، ص ص. 172-174)

4-أبعاد الذكاء العاطفي عند جولمان:

بين جولمان في كتبه أن الذكاء العاطفي يتضمن مجموعة من الأبعاد والمهارات الأساسية والكفاءات الفرعية، ويعتمد النجاح المهني والأكاديمي على عدد كبير منها، كما أن لكل شخص مجموعة من المهارات والكفاءات تؤثر في أداءه يجب تنميتها ومنها:

1-4 الكفاءة الشخصية::PersonalCompetence

وتتكون من ثلاثة أبعاد فرعية هي: الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والدافعية، وكل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة يندرج ضمنها الكفاءات التالية:

أ- الوعي بالذات: **Self-Awareness**: يعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبأفكاره وإدراكه لمشاعره التي تشتمل على الدقة في قياس الذات والثقة بالنفس (حسن، 2007، ص. 48).

إذن الوعي بالذات وهو عبارة عن معرفة الفرد لانفعالاته وعواطفه وإدراكه لآثارها ويشمل النقاط التالية:

- التقييم الدقيق للذات ويعني معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها.
- الثقة بالنفس وتعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها.
- ب- تنظيم الذات: **Self -Règulation** وتعني التحكم في الحالات الداخلية للفرد، والاندفاعات، والمصادر الداخلية للطاقة، ويتضمن الكفاءات التالية:
- ج- إدارة الانفعالات تنظيم الذات (**Emotional Management**): يشير هذا المكون إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنة عبر مواقف وبيئات مختلفة، اجتماعية أم مادية.

ويرمي هذا المكون أيضا إلى تنظيم الذات وإلى ترشيد الانفعالات بصورة تساعد الفرد على التوافق السليم مع الموقف، فالأفراد الذين يكونون أكثر قدرة على تنظيم انفعالاتهم أقل احتمالا للتعرض للاكتئاب من جراء المشكلات العاطفية وأقل عرضة للاضطرابات السيكوماتية. (السمادوني، 2007، ص. 105):

- ضبط الذات ويعني السيطرة على الاندفاعات والانفعالات غير المناسبة.
 - الجدارة بالثقة وتعني تحقيق مستويات جيدة من النزاهة وتكامل الشخصية.
 - يقظة الضمير وتعني تحمل مسؤولية الأداء الشخصي والوفاء بالالتزامات.
 - القدرة على التكيف وتعني المرونة في مواجهة التغيير.
 - التجديد ويعني الشعور بارتياح للأفكار والتوجهات والمعلومات الجديدة.
- د- الدافعية الذاتية: **Self- Motivation**: يرى جولمان أن الشخص يعتمد على قوة دافعية داخلية في تحقيق أهدافه، فالحوافز الداخلية مثل المتعة بالعمل وحب التعلم، والاطلاع تكون أكثر أهمية وتأثير في دفع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية كالمال أو المنصب، وقد يستخدم الفرد قلقه كقوة دافعة داخلية للأداء بشكل جيد. تكون المسؤولة عن الكفاءة الوجدانية للفرد (Goleman, op. cit, p.28)

إذن فهي تعبر عن الميل العاطفية التي توجه أو تيسر الوصول للهدف وتتضمن:

- دافع الإنجاز ويعني المثابرة وبذل الجهد لتحسين أو تحقيق مستوى من الامتياز.
 - الالتزام ويعني التخطيط لتحقيق أهداف الجماعة أو المنظمة.
 - المبادرة وتعني الاستعداد للتصرف عندما تتاح الفرصة.
 - التفاؤل ويعني الإصرار على الوصول إلى الأهداف رغم العوائق والإحباطات.
- 2-4 الكفاءة الاجتماعية: وتتكون من بعدين فرعيين هما: التعاطف والمهارات الاجتماعية، وكل بعد من هذين البعدين يندرج ضمنها كفاءات فرعية كالتالي:

الوعي الاجتماعي: **social Awareness** وتشمل المهارات التالية:

أ- التعاطف: **Empathy** وهي قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرون ومعرفة ما يحسون به، وهو ما يستلزم القدرة على فهم الذات واستشعار الأحاسيس أولا وهي قدرة تتأسس على الوعي بالذات فيركز الفرد على نتائجه وما الذي يرغب أن يقوم به وكيف يعبر عن مشاعره بطريقة فعالة، كما يستطيع التعبير عنها والشخص الذي يمتلك هذه القدرة يتميز بكفاءة اجتماعية والتي تتمثل في القدرة على حل الصراع والقدرة على استشعار العلاقات الناشئة بين جماعات وامتلاكه

زمام الأمور أثناء التعامل مع الجماعة والقدرة على القيادة الفعالة والقدرة على حل النزاعات والخلافات بين أفراد الجماعة.

وتلعب التنشئة الاجتماعية دور هام في نضج قدرة التعاطف (السمادوني، 2013، ص. 116). ويعني إدراك مشاعر الآخرين وحاجاتهم واهتماماتهم ويتضمن الكفاءات التالية:

- فهم الآخرين ويعني الإحساس بمشاعر الآخرين ووجهات نظرهم والاهتمام بالنشط باهتماماتهم.
- تطوير الآخرين ويعني الإحساس بالحاجات الإنمائية للآخرين وتدعيم قدراتهم.
- التوجه نحو الخدمة ويعني توقع حاجات الآخرين وإدراكها ومحاولة إشباعها.
- تعزيز التنوع ويقصد بها إيجاد الفرص للناس على اختلاف أهدافهم، ومن يتميز بهذه الكفاءة يحترم الناس على اختلاف توجهاتهم ويبني علاقات جيدة معهم، كذلك عنده فهم للتنوع في وجهات النظر حول العالم وحساس للفروق عند المجموعة ويتحدى التعصب والانحياز كما يرى التنوع فرصة لخلق بيئة يمكن للناس أن يجعلوها مزدهرة.

- الوعي السياسي ويعني قراءة الانفعالات الحالية للجماعة، وقوة العلاقات بين أفرادها.

ب- المهارات الاجتماعية: **Social Skills** هي قدرة الفرد على إدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقته بهم والاهتمام بهم واستخدام مهارات الاقناع والتفاوض وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة والعمل في فريق بصورة ايجابية فاعلة. (معمرية، 2007، ص. 34).

وتعني البراعة في استمالة الآخرين وحثهم على التصرف بصورة مرغوبة وتتضمن الكفاءات

التالية:

- التأثير ويعني أن يحسن استعمال الفنيات الفعالة والمؤثرة لإقناع الآخرين وعنده مقدرة على كسب الكثير من الناس ويستخدم استراتيجيات معقدة مثل التأثير غير المباشر لبناء توافق في الرأي والدعم.

- الاتصال: ويعني الاستماع والإنصات بتفتح وإرسال رسائل واضحة ومقنعة للآخرين ويتعامل مع المواضيع الصعبة ببساطة.

- إدارة الصراع: وتعني القدرة على التفاوض وحل الخلافات وقدرة على التعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المزمنة بطريقة دبلوماسية وتكتيكية، كما يشجع النقاش المفتوح ويركز على نقاط صراع كامنة وغير مرئية.

- القيادة: وتعني القدرة على توجيه الأفراد والجماعات وحثهم على الانجاز ويتميز باستخدام أسلوب القيادة بالقوة وتحفيز التغيير ويعني الحث والمبادرة وإدارة التغيير، وتمييز الحاجة للتغيير وإزالة العوائق والحواجز في وجه التغيير.

- بناء الروابط: ويعني تعزيز العلاقات المفيدة وبناء شبكات غير رسمية شاملة والمحافظة عليها، كذلك بناء جو من الوثام والمحافظة على الآخرين داخل أو خارج الإطار، وبناء علاقات صداقة شخصية بين المؤسسات والمحافظة عليها.

- التعاون والمشاركة: ويعني العمل مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة.

- إمكانات الفريق: وتعني خلق روح الفريق لتحقيق أهداف الجماعة.

5- مهارات الافراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

إن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية من الذكاء الوجداني هم أكثر نجاحًا في حياتهم ولديهم علاقات شخصية قوية ومهارات قيادية فعالة، ويمتازون بالنجاح المهني أكثر من نظرائهم ذوي القدرات المنخفضة، فهم يتحكمون في الانفعالات والتقلبات الوجدانية، ويعبرون عن المشاعر والأحاسيس بسهولة يتفهمون المشكلات بين الأشخاص ويحلون الخلافات بينهم بيسر، ويحترم الآخرين ويقدرهم، ويظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاتهم مع الناس، يميلون للاستقلال في الرأي وفهم الأمور ويتكيفون مع المواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة، ويواجهون المواقف الصعبة بثقة، فالذكاء العاطفي يُمكن الشخص من العثور على الجوانب الإيجابية الكامنة في المواقف الصعبة، مما يجعل من التعامل معها أمراً في غاية السهولة وأنهم متفائلون ولديهم القدرة والمرونة على إعادة تشكيل الانفعالات بالإضافة إلى أنهم غير اندفاعيين ولديهم القدرة على اختيار الادوار الاجتماعية والوجدانية المتميزة، ويطورون معارفهم وخبراتهم في مجالات عدة منها حل المشكلات الاجتماعية (حسن، 2007، ص. 38)

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

6-سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض:

إن الأفراد المتميزين بذكاء وجداني منخفض لا يتحملون مسؤوليات مشاعرهم ويلومون الآخرين باستمرار ويلقون الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقعون فيها ويحجبون المعلومات حول مشاعرهم الحقيقية ويتظاهرون بمشاعر مختلفة، لا يعطون اعتباراً لمشاعرهم الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما فهم يبالغوا أو يقللون من مشاعرهم و ينفجرون بقوة

لموقف ما ولو كان صغيرا نسبيا، يتجنبون العلاقات مع الآخرين ولديهم القدرة على التحدث بالتفصيل عن الأحداث الجلييلة والموضوعات المعقدة و طريقة تفكيرهم في الموضوع، ولا يمتلكون القدرة ليخبروا عن إحساسهم ومشاعرهم بهذا الموضوع، متشائمين باستمرار وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين و يمتلكون باستمرار الشعور بخيبة الامل والنقص والإحباط، غير مريحين لكل من حولهم وعديمو الاحساس بمشاعرهم وغير متعاطفين مع الآخرين و لا يضعون مشاعر الآخرين في اعتبارهم قبل التصرف، غير واثقين بأنفسهم ويجدون صعوبة في الاعتراف بأخطائهم والتعبير عن الندم والاعتذار بإخلاص عديمو الرحمة وغير متسامحين، ويحملون أحقادا الآخرين ويمتلكون العديد من الاعتقادات المشوهة والمخرية التي تسبب عواطف سلبية و ينقصهم الاستقامة والإحساس بالضمير . (علا، 2009، ص ص. 48-49)

ثانيا: العنف المدرسي School violence

1- مفهوم العنف المدرسي

1-1- العنف violence

- العنف لغة: (عنف به وعليه - عنفا وعنافة أخذه بشدة وقوة ولامه) (المسكيني، 1997، ص. 4). وفي معجم العلوم الاجتماعية: العنف هو استخدام الضغط أو القوة استخداما غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما (بدوي، 1987، ص. 441).

1-2- العنف المدرسي School violence

ولقد اختلفت الآراء في وضع تعريف محدد للعنف المدرسي مما أدى إلى ظهور مجموعة من التعاريف نذكر منها:

- تعريف شيدلر chidler "هو سلوك عدواني لفظي وغير لفظي نحو شخص آخر يقع داخل الحدود المدرسية" (عامر، 2003، ص. 200).

يعرفه البعض على أنه مجموع السلوك غير مقبول اجتماعيا بحيث يؤثر على النظام العام للمدرسة ويؤدي إلى نتائج سلبية (غيث، 1989، ص. 150).

يعرفه البعض الآخر، كل تصرف يؤدي إلى إلحاق الضرر والأذى بالآخرين، قد يكون الأذى جسميا أو نفسيا فالسخرية والاستهزاء من الفرد وفرض الآراء بالقوة وإسماع الكلمات البذيئة جميعا أشكال مختلفة لنفس الظاهرة. (العيسوي، 1970، ص. 35)

وهذا التعريف يجمع بين السلوكات العدوانية اللفظية وغير اللفظية أي جميع السلوكات المادية وغير المادية إما عن طريق استعمال القوة العضلية أو اللجوء إلى الشتم و السب أو التعبير عنها بإيماءات، إشارات و إحياءات أو حركات مؤدية موجهة بالدرجة الأولى إلى الآخر.

2- أسباب العنف المدرسي:

1-2 أسباب العنف المدرسي عند الأستاذ: تتمثل الأسباب المؤدية إلى العنف المدرسي عند الأستاذ في الأسباب الأخلاقية، الشخصية، الدراسية، كتفضيل تلميذ على آخر، أو اضطهاد التلميذ المشاغب، عدم احترام مشاعر التلميذ، غياب التوجيه والإرشاد من قبل المدرسين ضعف الثقة في المدرسين، ممارسة اللوم المستمر من قبل المدرسين

أ- أسباب أخلاقية:

- السرقة: حيث يستخدم الأستاذ العنف مع الطالب عند السرقة حتى لا يعاود الكرة مرة أخرى في القسم أو في خارجه. وهذا مالا حضناه في مؤسساتنا التربوية وخاصة في المدارس الابتدائية.

- الكذب: عند كذب أحد الطلاب فالأستاذ يستعمل معه العنف حتى لا يتمادى في ذلك مستقبلا.

ب- أسباب شخصية:

- خيبة الأمل: الظروف أجبرته للقيام بهذه المهنة وليست رغبته الخاصة فلا يتحمل المسؤولية الملقاة عليه فيتهرب منها باستعمال العنف اللفظي والبدني حتى يستطيع التحكم في زمام الأمور في القسم.

- الطريق المسدود: عندما يحس الأستاذ أن طريقه مسدود بينه وبين طلابه يستعين بالعنف في تقويم وإصلاح شخصية طلابه ومن تم فإنه يتمادى في الإيذاء والإيلام وهذا ينتج عن الطالب عقد نفسية قد تؤثر على حياته مستقبلا (أسعد، 1999، ص. 124)

- الشعور بالنقص: الأساتذة الذين يحسون بالنقص يجتهدون في البحث عن الوسائل الفعالة التي يمكن أن تعوضهم عن ذلك النقص الذي يحسون به، فالكثير من الأساتذة كانت ولا زالت العصا هي التي تصنع لهم شخصية قوية.

- القلق: إن الأستاذ الدائم القلق والتفكير بسبب مشاكله المادية والاجتماعية تخلق منه إنسانا عنيفا مع زملائه ومع الإدارة.

ج- الأسباب الدراسية: منها

- التخلف الدراسي: الأستاذ يستعمل العنف مع طلابه عندما يتخلفون دراسيا أي عندما يهملون في أداء الواجبات المدرسية.

- الغيابات: يستعمل الأستاذ العنف مع الطلاب لكثرة الغياب حتى لا يعاودون الكرة لأنها هذا سيؤدي إلى طردهم.

- التأخرات: يستعمل الأستاذ العنف مع الطلاب كثيري التأخيرات حتى يحسوا بالخوف ولا يعاودون الكرة أي يعلمهم احترام القوانين والوقت، وإن الأستاذ العنيف سمات تميزه عن غيره من الأساتذة هي:

- الغرور: وهو المبالغة في قدراته من حيث القول والعمل والشهادة العلمية التي وظف بها والتفاخر والتباهي بنفسه للحصول على الاحترام والتقدير من طرف الآخرين (زيدان، د-ت، ص. 116)

- القلق: يتأثر بالظروف الاجتماعية التي يعيش بها، سواء المادية أو الاجتماعية فغالبا ما يكون القلق ناتجا عن إرهاق شديد أو ضعف في الصحة، أو على المستوى المعيشي أو الطموح إلى منصب أعلى، أو عدم الاستقرار أو ظلم بعض المسؤولين والأولياء (البوهيمي، وبيومي، د-ت، ص. 148)

- التذمر: هذا النوع قليل بحيث نجده يبالغ في الشكوى والتذمر، وغالبا ما يكون سبب الشكوى الفشل أو سوء التفاهم، وذلك لتغطية على عدم قدرته على التعليم فيلجأ إلى التذمر من القوانين والتشريعات مما يؤثر على مستوى الدراسي وشخصية الطالب.

- السمات الجسدية: تتمثل هذه السمات في المظهر الخارجي، أي الشكل فهو غير منظم في مشيته ولا يحسن اختيار الملابس التي تليق بمكانته إضافة إلى صوته الذي يتسم بالخشونة والغير متزن إضافة إلى عبوس وجهه.

- السمات العلمية: نجده غبي حيث لا يستطيع فهم مشاكل التدريس غير مهتم بعمله، أي ليست له روح الحماسة وحب العمل. غير متعاون ويميل إلى الارتجال في الشرح وشرحه غير وافي. يميل لوضع أسئلة تعجيزية للطالب. سريع الغضب ولا يتمتع بنوع من الصبر، حاد المزاج وكثير التحكم، يميل إلى العقاب البدني بالإضافة إلى الصرامة والخشونة في تعامله. (عامر، 2003، ص. 158)

2-2 عند الطالب:

- الأسباب العائلية: تعتبر الأسرة أول المؤسسات الاجتماعية وأهمها فهمها تتكون وتتبلور شخصية الفرد حيث يكتسب العادات والتقاليد والقيم والأخلاق، حيث أقامها الإنسان لاستمرار حياته في الجماعة بل إنها فائدة لكل هذه المؤسسات بحيث لا يكون لها استمرار إلا باستمرار الأسرة كمؤسسة تربية (سرحان، 1981، ص. 26).

وإن للأسرة دورا وقائيا في حماية أبنائها من العنف كما تتحمل في الوقت نفسه جانبا كبيرا من المسؤولية عن العنف الذي يتصف به أبنائها. فالتنشئة الاجتماعية الخاطئة تكون إحدى الأسباب التي تؤدي إلى العنف.

- نمط العداء لدى الوالدين: إن الطريقة التي يربي بها الطفل في سنواته الأولى والقائمة على إشارة المخاوف وانعدام الأمن يؤدي إلى تعرض الأطفال إلى الاضطرابات النفسية واعتماد أسلوب الآباء

والأمهات بالضرب والتهديد مما يؤدي إلى الإحباط الذي بدوره يؤدي إلى العنف والعدوان لدى الطفل (وصفة، 1999، ص. 16).

غالبا ما نجد في الأسرة أكثر من طفل، فيميلوا إلى تفضيل أحد الأبناء، أو أن رغبتها في ازدياد ابن يجعلها تغرقه في العطف والحنان وتفضله عن الأطفال الآخرين وقد يؤدي ذلك إلى تكوين سلوك عدواني من قبل الأبناء نحو الابن المفضل من قبل الوالدين (عوض، والدمهوري 1994، ص. 96)

- الطلاق: إن أعظم وأساء مشاكل تعاني منه الأسرة هو الطلاق والذي يمثل انفصال الزوجين مما يؤدي إلى عواقب تؤدي إلى انصراف الأولاد ويترتب على الطلاق آثار سلبية مباشرة على التنشئة الاجتماعية للطفل وقد يؤدي إلى السلوك العنيف والعدوان والتمرد والشيء الذي لا ينسأه الطفل والذي يسجله عقله الباطن وتحفظا به ذاكرته هو المشاجرات التي تحدث بين الأبوين (دردوش ، د- ت، ص. 183)

- شخصية الطالب: وتتمثل في

- ضعف الثقة بالذات بسبب الفشل المدرسي

- الاعتزاز بالشخصية وقد يكون ذلك على حساب الغير والميل إلى ضعف الاضطراب الانفعالي والنفسي وضعف الاستجابة للقيم ومعايير المجتمع وممارسة الطالب للعنف كوسيلة للتعبير عن الرفض وعدم الرضا والميل إلى الانتماء إلى الجماعات الفرعية.

- عدم إشباع التلاميذ لحاجاتهم الفعلية والشعور بعدم الثقة والرفض داخل الأسرة والمحيط بصفة عامة والمدرسة بصفة خاصة بسبب الأساتذة، غياب القدوة الحسنة للطلاب وعدم الاهتمام بمشكلات الطالب، غياب التوجيه والإرشاد من قبل الأساتذة، ضعف الثقة في الأساتذة. ومن سمات الطالب العنيف نجد: أنه كثير العصبية وكثير التوتر والكلام والحركة داخل القسم شديد العناد والمراوغة مع الطلاب.

3-2 من طرف الإدارة: تلجأ الإدارة إلى استعمال العنف مع الطالب والأساتذة للأسباب التالية:

- تفشي ظاهرة المخدرات في الوسط المدرسي.
- انتشار ظاهرة العنف بين الطلاب أنفسهم وبين الطلاب والأساتذة.
- عدم احترام القوانين المدرسية من طرف الطالب والأساتذة.
- رفض الطلاب للخضوع للسلطة المدرسية، تدفع الإدارة لاستعمال العنف.
- التمرد من الواقع التعليمي.

ومن خلال سبق نستنتج أن نقص الإمكانيات والنقص في إعداد المعلم وفي العناية الفردية بالتلميذ والاحتفاظ كل هذا يخلق نوعا من التوتر والضييق ويدفع التلميذ إلى العنف واستعمال القوة، والاعتماد على أساليب التلقين التقليدية وعدم ملائمة المنهج لاحتياجات الطلاب وعدم توفير المدرسة الفرصة للطلاب للتعبير عن مشاعرهم وتفرغ عدوانيتهم بطرق سليمة، وعدم مراعاة الفروق الفردية داخل الصف كل هذا يؤثر على سلوكيات التلاميذ وتصرفاتهم.

3- أشكال العنف المدرسي وعواقبه

1-3 العنف المعنوي: ويكون من خلال مشاعر الغضب التي تشكل موقفا عنيفا وقاسيا ويكون عادة على شكل شتائم وقذف وتهديد، فالطالب أو الأستاذ عندما يكون في حالة غضب يبدأ في الشتم بكلام جارح في موقف يحس من خلاله أنه مهان، ومعرض لمعاملة سيئة أو لم يلب رغباته فيشعر برغبة في إخراج المكبوتات (زهرا، 1995، ص. 384).

2-3 العنف الجنسي: هو اتصال جنسي بين طفل وبالغ من أجل إرضاء رغباته الجنسية، مستخدما القوة والسيطرة عليه ويعرف على أنه دخول بالعين وأولاد غير ناضجين جنسيا وغير واعين بطبيعة العلاقة الجنسية كما أنهم لا يستطيعون إعطاء مواقفهم لتلك العلاقة والهدف هو إشباع المتطلبات والرغبات الجنسية.

3-3 العنف الرمزي: يعرف العنف الرمزي على أنه مستوى من مستويات العنف يتمثل في الاستجابات التي تعبر عن الأذى للآخرين عن طريق السب والاستهزاء بمشاعر الآخرين وأفكارهم. ويعرفه راموت بأنه كل تدخل بصورة خطيرة في حرية الآخر ويحاول أن يحرمه حرية التفكير والرأي والتقرير (المختار، 1998، ص. 156)

4-3 العنف النفسي: عمل أو الامتناع عن عمل من قبل مالك السلطة على الطفل، مما يؤثر على وظائفه السلوكية الوجدانية والذهنية وال نفسية والجسدية مثل الرفض وعدم القبول لشخصه إهانته أو تخويفه، عزله وإهماله، التلطف بالفاظ مهينة بحقه أو أمامه، وهناك عنف نفسي خاص يتمثل في الإهمال الصحي والتعليمي والعاطفي كذلك يتمثل في الحماية المبالغ فيها مما يعيق نموه الطبيعي.

4- نتائج تأثير العنف على التلاميذ في مختلف المجالات:

أ- في المجال الانفعالي: انخفاض الثقة بالنفس، لاكتئاب، ردود فعل سريعة، الهجومية والدفاعية في مواقفه، توتر الدائم، شعور بالخوف وعدم الأمان، عدم الهدوء والاستقرار النفسي.

ب- في المجال الاجتماعي: انعزالية عن الناس، قطع العلاقات مع الآخرين، عدم المشاركة في نشاطات جماعية، التعطيل على سير نشاطات الجماعية، العدوانية اتجاه الآخرين، بطء نمو

المهارات الاجتماعية والالتزام والقلق والتصرف العدواني وعدم التعاطف مع الآخرين أو الاهتمام بهم.

ج- في المجال التعليمي: هبوط في التحصيل التعليمي، تأخر عن المدرسة وغيابات متكررة، عدم المشاركة في الأنشطة المدرسية، التسرب من المدرسة بشكل دائم أو متقطع.

هـ- في المجال السلوكي: عدم المبالاة، عصبية زائدة، مخاوف غير مبررة، مشاكل انضباط، عدم القدرة على التركيز، تشتت الانتباه، السرقة الكذب، القيام بسلوكيات ضارة مثل شرب الكحول أو المخدرات، محاولات للانتحار، تحطيم الأثاث والممتلكات في المدرسة، إشعال نيران، عنف كلامي مبالغ فيه.

5- أساليب وأدوات تنمية مهارات الذكاء العاطفي للخفض من حدة العنف المدرسي 1-5 على مستوى الأسرة:

يعد الذكاء العاطفي من الأمور التي يجب على الأبوبين الاهتمام بتنميتها عند أطفالهم منذ الصغر، لأن هذا يعزز مشاعر الطفل، ويؤدي لتوازنه العاطفي لهذا يجب على الأسرة الاهتمام بالتنشئة الاجتماعية السليمة للأبناء وتقوية الوازع الديني مع المراقبة والمتابعة لسلوكهم، وعدم التفرقة بين الأبناء وأن تقوم بتنشئة أبنائها تنشئة تقوم على ضبط السلوك وغرس القيم والمبادئ التي يرضى عنها المجتمع والسمو بالأخلاق الفاضلة وأن تتولى هذا الدور بنفسها دون أن تتخلى عليه كلية لصالح مؤسسات أخرى مع الاهتمام بتوفير الرعاية اللازمة دون إفراط أو تفريط، باعتبار أنها المكونة للاتجاهات لأهم سوف يستفيدون من ذلك الأمر على المدى الطويل في حياتهم وسيجعلهم أشخاصاً أفضل، قادرين على التحكم في غضبهم ويحسنون فرز واستخدام عواطفهم الذاتية، لهذا يجب برمجة دورات تنمية الذكاء العاطفي على الأطفال وكذلك على الآباء والأمهات لتنمية هذه المهارات لديهم.

2-5 على مستوى المدرسة:

ضرورة الاهتمام بإعداد برامج وقائية للحد من هذه الظاهرة وتفعيلها، عن طريق تعلم مهارات منع العنف وحل النزاعات وتعليمها للتلاميذ وجعلهم شركاء في منع العنف من خلال ندوات ومحاضرات لتعريف التلاميذ بمفهوم العنف وأشكاله ومظاهره وكيفية التعامل معه بجميع أشكاله، وذلك ببعث ثقافة الوساطة والحوار والحرص على عدم طمس شخصية التلميذ بمختلف أساليب العقاب التي يعتمدها بعض الأساتذة، مثل التشهير بعبء التلميذ والإدلال والتحقيق من خلال مراجعة نظام التأديب المدرسي ليصبح نظام تعديل سلوكي وقائي لا عقابي، والتكثيف من حصص الإصغاء وتعزيز ثقة الطالب بنفسه وتوعيته بالجوانب الإيجابية لديه،

وتقوية العلاقة بين الأسرة والمدرسة والأخذ بعين الاعتبار متطلبات كل مرحلة من مراحل النمو في المجال التربوي، وتفعيل دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في جميع المؤسسات التربوية بالعمل على الجانب النمائي، من خلال تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى المعلمين والتلاميذ وتدريبهم على تنمية المهارات الاجتماعية ومساعدتهم على التصدي لتحديات الحياة والصمود أمام الصعوبات، وذلك من خلال البرامج الإرشادية التي تقوم في الأساس على جلسات التفريغ الانفعالي وتقوية مفهوم الذات والشعور بالأمن النفسي والاجتماعي، من خلال تكثيف حصص الإرشاد الاجتماعي والتوعية الوقائية عبر المجالات المدرسية والمصنقات الحائطية لتحسيس التلاميذ وتحصينهم من الميل الى العنف، وتحسيس الأولياء بأهمية متابعة ابناءهم وبخطورة الإعلام على تنمية الدوافع العدوانية لديهم من خلال تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء لتوضيح أساليب ووسائل التنشئة السليمة التي تركز على منح الطفل مساحة من حرية التفكير وإبداء الرأي والتركيز على الجوانب الإيجابية في شخصيته واستخدام أساليب التعزيز، وضبط النفس ومعرفة كيفية التعامل معها عند الغضب والخوف والقدرة على التفكير السليم وتنمية جانب القيم لدى التلاميذ من خلال المقابلات و الإعلام الجوّاري باستخدام مهارات التواصل الفعالة القائمة على الجانب الإنساني .

3-5 وسائل الإعلام والتكنولوجيا الحديثة

يحمل الخبراء وسائل التكنولوجيا الحديثة مسؤولية ما يسمى "الفقر العاطفي"، فمن يجلس طويلاً أمام شاشة التلفزيون أو الكمبيوتر، لا يجد الوقت الكافي لتنمية مشاعره تجاه الأهل والأصدقاء، فالتواصل عبر المواقع الاجتماعية مثل "فيسبوك" يفتقر للعمق العاطفي وبالتالي فلا يمكن أن يصبح البديل عن التواصل الشخصي بين الناس لهذا يجب تكثيف الإعلام وفتح قنوات الاتصال داخل المؤسسات والتوعية عن طريق الإعلام المباشر وغير المباشر، وتنظيم لقاءات مع أولياء الأمور لبيان أساليب الحوار ومنح الطفل مساحة للتعبير عن رأيه وبالتالي الإنصات إليه ونشر ثقافة اللاعنف والحوار عن طريق حملات التحسيس والتوعية وإعداد برامج خاصة بتوعية الأسرة من خلال وسائل الإعلام .

4-5 وزارة التربية الوطنية

لتنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي يتعين على وزارة التربية الوطنية إعادة النظر في المناهج التعليمية و القضاء على الاكتظاظ في الأقسام من خلال التقليل من كثافة البرامج وإعطاء وقت للتلميذ للترفيه عن نفسه، من خلال توفير أماكن مناسبة لممارسة التلاميذ لكافة الأنشطة الرياضية والثقافية داخل المؤسسة واعتماد التحفيز لاكتشاف وتشجيع المواهب

وإرساء ثقافة النجاح في الحياة والاهتمام بالبرامج المدرسية التي تنمي قدراته ومواهبه والتي تسهم في استثمار أوقاتهم وتبعدهم عن العنف من خلال إعادة الاعتبار للأنشطة المدرسية وبرمجة العديد من المعارض والمهرجانات التي تحتوي على ركن أساسي خاص بحقوق الطفل سواء من حيث الفقرات التي تقدم أو المجسمات والرسومات التي تعبر عن حقوق الطفل وكذلك الفقرات التي تحتوي على مضمون توجيهي وإرشادي لبعض القضايا التي تهم الطفل، حتى يمكن التلاميذ تفريغ طاقاتهم بدلا من تفرغها في صور عنف بين بعضهم البعض أو بينهم وبين المدرسين، ووضع برامج تربوية وإرشادية فاعلة إنتاج العديد من المجالات والتي تتضمن الكثير من الموضوعات ذات العلاقة بحقوق الإنسان والتوجيه والإرشاد من شأنها تعديل سلوكهم وزيادة الثقة وحب الاستطلاع، ضبط الذات، القدرة على التواصل .

تدريب المعلمين على كيفية المساهمة في تحسين الذكاء الوجداني ضمن البرامج التربوية والسيكولوجية، وهو ما يهدف إلى الارتقاء بالعملية التربوية والتعليمية وتطويرها. من خلال إجراء دراسات تتبعية لنمط الذكاء الوجداني عبر المراحل التعليمية المختلفة.

- استنتاج عام:

من خلال ما تم عرضه في دراستنا، يتضح لنا أن هناك عدة أساليب لتنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي، ومن أهمها الوعي بالعواطف الذاتية، من خلال تعرف الفرد على عواطفه وتعتبر حجر الأساس في تنمية مهارات الذكاء العاطفي، وكذلك مهارة إدارة العواطف أي مهارة الفرد في معالجة المشاعر المختلفة (مثل القلق) بطرق مناسبة، ومهارة حفز الذات أي القدرة على التركيز على إنجاز هدف مقبول، التعاطف أي القدرة على معرفة عواطف الآخرين، عن طريق التناغم مع الإشارات الاجتماعية الصادرة من الأفراد والتي تُبين ما يريدونه أو يحتاجونه و المهارة في إقامة العلاقات الاجتماعية، حيث يكون الفرد قادراً على التعامل مع عواطف الآخرين. فبالنسبة إلى جولمان فإن الكفاءة الاجتماعية تتضمن مهارات القيادة، والشعبية، والفاعلية الشخصية. وتمثل الكفاءة العاطفية في امتلاك الفاعلية الذاتية في إظهار العواطف في التبادلات الاجتماعية وفي الوعي بالعواطف الذاتية وتقويمها وتوجيهها بما يُحقق أهداف الفرد.

فمهارات الذكاء العاطفي، قابلة للتنمية في كل الأعمار من خلال برامج أثبتت فاعليتها وخاصة منذ الطفولة الأولى حيث تلعب الأسرة الدور الحيوي التأسيسي، وتلهم بقية مؤسسات التنشئة والحياة.

- التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يمكن تقديم التوصيات التالية وتأكيد التوصيات التي أشارت إليها الدراسات السابقة المشار إليها في الدراسة الحالية أهمها:

- ضرورة تحسيس التلاميذ بأهمية الذكاء العاطفي وتدريبهم على مهارات التفاعل الاجتماعي وحسن التعامل مع الآخرين

- تزويد المتعلم بطرق التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة من خلال زيادة البرامج الاجتماعية التي تتضمن الأنشطة اللامنهجية وتستهدف تنمية الحس بالمسؤولية الاجتماعية.

- تعميم استخدام برامج تنمية الذكاء الوجداني في المناهج التربوية وإشراك التلاميذ في مختلف الأنشطة الرياضية والثقافية بالمؤسسات التربوية وتدريبهم على تنمية مهاراتهم العاطفية.

- خاتمة:

من خلال ما سبق يمكن تنمية مهارات الذكاء العاطفي من خلال تضافر جهود البيئة المدرسية والأسرية معا لإكساب التلاميذ مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي، من خلال معرفة الاساليب والأدوات العملية للتطوير مهارات الذكاء العاطفي وتصميم برامج تدريبية للعمل على رفع مستوى الذكاء العاطفي وتدريب الطفل على الإحساس بالآخرين، وتقمص شخصياتهم، والتحلي بالمهارات اللازمة التي تمكنه من حل مشكلاته من خلال دراسة مهارات الذكاء العاطفي والتدريب عليها وتنمية الكفاءات الشخصية من خلال تنمية الوعي بالذات، تنظيم الذات، والدافعية الذاتية، وتنمية الكفاءات الاجتماعية، وتتضمن الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية وتعريف التلاميذ بكيفية توظيف العاطفة والوجدان والمشاعر في المواقف المختلفة بشكل إيجابي بناء وطريقة ضبطها والتحكم بها في مواقف الصراع والتوتر والغضب، لأن التحكم بالمشاعر يزيد من قدرة الفرد على التعامل مع مختلف المواقف الصعبة والمشاكل التي يمر بها واتخاذ قرارات أكثر حكمةً وفعالية.

ولإيجاد ثقافة مدرسية خالية من العنف، يجب الاهتمام بتنمية مهارات الذكاء العاطفي من قبل المؤسسات والجامعات والمدارس وأولياء الأمور، وذلك بتطوير قدرات التلميذ في التعامل مع الآخرين، من خلال هذه المهارات والرفع من مستواها لما له من تأثير كبير في جعل الفرد متزنا مع نفسه وقادرا على التحكم في انفعالاته وعلى التكيف مع الظروف الاجتماعية الضاغطة والنجاح في الحياة وتصبح لدى الفرد القدرة على التواصل بأسلوب مفهوم، ومهذب، ومختصر، وإيجاد سبل المعالجة والوقاية منه ما يزيد من فرص نجاحه في المستقبل.

- قائمة المراجع:

- بدوي، أحمد زكي، (1987)، معجم العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان.
- بشير معمريّة، (2007). دراسات نفسية في الذكاء الوجداني، المكتبة العصرية بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، الجزء الثالث.
- جروان، فتحي عبد الرحمان، وميماس، ذاكر كمر، (2008). أثر برنامج ارشاد جمعي مستند الى نظرية جولمان في الذكاء الانفعالي في خفض السلوكيات العدوانية والاتجاهات السلبية نحور المدرسة لدى طلبة المرحلة المتوسطة في الأردن، مجلة الطفولة العربية، العدد السابع والثلاثون.
- جولمان، دانيال، (2000)، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، مراجعة محمد يونس، العدد 262، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- زهران حامد عبد السلام، (1995)، علم النفس الطفولة والمراهقة، ب ط، القاهرة: دار علم الكتب.
- أبو رياش حسين محمد، (2007)، التعلم المعرفي، ط1، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- أبو رياش حسين، والصافي عبد الحكيم، وعمور أميمة، وشريف سليم. (2006) الدافعية والذكاء العاطفي، ط 1 عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- خوالدة، محمود عبد الله محمد (2004). الذكاء العاطفي، عمان، الأردن: دار الشروق.
- الخولي، محمود. (2008). العنف المدرسي، أسباب وسبل المواجهة، القاهرة: مكتبة أنجلو المصرية.
- دردوش زكي، (د-ت)، الموجز في الإجرام، ب ط، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الدردير، عبد المنعم احمد، (2004)، الذكاء الوجداني لدى طالب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية (الذكاءات المتعددة، التفكير الابتكاري، التفكير الناقد) والمزاجية، دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، الجزء الاول، ط1، مصر: عالم الكتب.
- حسن سالي علي، (2007)، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، ط1، السويس، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- السمدوني السيد إبراهيم، (2007)، الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته، ط1، عمان، الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- سعادة، رشيد، (2005)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الاكمامي والثانوي رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة ورقلة، الجزائر.

- عامر، مصباح، (2003)، التنشئة الاجتماعية والسلوك لانحرافي لتلميذ المدرسة الثانوية، ط1، الجزائر: دار الأمة لطباعة والنشر والتوزيع.
- علا، عبد الرحمن محمد، (2009)، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، ط1، عمان دار الفكر ناشرون وموزعون.
- عوض عباس محمود، والدمهوري رشاد صالح، (1994)، علم النفس الاجتماعي، ب ط، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- العيسوي عبد الرحمان. (1970)، علم النفس والإنسان، ب ط، الاسكندرية، مصر: دار المعرفة.
- وصفة علي، (1999)، مظاهر التسلط في الثقافة والتربية المعاصرة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 11، جامعة منتوري.
- البوهيمي فاروق، وبيومي محمد غزي. (د-ت)، دراسات في إعداد المعلمين، الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية
- جروان فتحي عبد الرحمن. (2012)، الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي، ط 1 ، عمان، الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- فراس، طنوس، جورج، (2014)، أثر برنامج معرفي سلوكي في تنمية الذكاء الانفعالي ودافعية التعلم لدى عينة من الطلبة ذوي السلوكيات التخريبية مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية-المجلد الثاني
- المختار محمد حضر. (1998)، الاغتراب نحو العنف، القاهرة: دار العرب للطباعة والنشر والتوزيع.
- زيدان محمد. (د-ت)، الكفالة الإنتاجية، ط2، مكتبة الدار العربية.
- غيث محمد عاصف، (1989)، المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافي، د- ط، الإسكندرية، القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- سرحان منير مرسى، (1981)، اجتماعية التربية، ط3، بيروت: دار العربية للطباعة والنشر.
- مسكيني (1997)، ما هو الإرهاب نحو مساءلة فلسفية، دراسات عربية، العدد 1، القاهرة، مصر.