

الذكاء الوجداني لدى الاخصائيين الاجتماعيين
" Emotional Intelligence and for Social Workers "

إعداد

سها جمال حلمي

دارسة بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة أسيوط

الذكاء الوجداني لدى الاخصائيين الاجتماعيين

اعداد

سها جمال حلمي

دارسة بقسم خدمة الفرد

ملخص البحث:

يعتبر الذكاء الوجداني بمثابة حجر الأساس التي تبني عليه كافة أنواع الذكاءات الأخرى، وهو مفهوم الذكاء الوجداني قابل للتطوير مما يكسبه المرونة، فهناك من يستخدم مصطلح الذكاء الوجداني، ومن يطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي، وبعض آخر يسميه ذكاء المشاعر، وغيرهم يستخدم الذكاء الشخصي، لكن الكثير يستخدم الذكاء الوجداني لأنه أعم وأشمل وأن الوجدان يشمل كلاً من العاطفة (الشيء السار) والانفعال (الشيء غير السار) لذا يعد أكثر المفاهيم المناسبة.

وسوف يتناول هذا البحث الذكاء الوجداني لدى الأخصائيين الاجتماعيين من خلال عرض لمحة عن مفهوم الذكاء الوجداني، مكونات الذكاء الوجداني، سمات الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتمتعون بذكاء وجداني مرتفع بالمؤسسات الإيوائية، العلاقة بين الذكاء والوجدان، أهمية الذكاء الوجداني في خدمة الفرد، ابعاد الذكاء الوجداني، وختاماً بالذكاء الوجداني وتأثيره على الأخصائي الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الوجداني، الأخصائي الاجتماعي.

Abstract

Emotional intelligence is considered to be the bedrock upon which all other types of intelligence are built, and it is the concept of emotional intelligence that can be developed, which gains flexibility, there are those who use the term emotional intelligence, and it is called emotional intelligence, and some others call it emotional intelligence, and others use personal intelligence, but Many use emotional intelligence because it is more general and comprehensive, and that emotion includes both emotion (the good thing) and emotion (the unpleasant thing), so it is the most appropriate concept.

This research will address the emotional intelligence of social workers through an overview of the concept of emotional intelligence, the components of emotional intelligence, the characteristics of social workers who enjoy high emotional intelligence in residential institutions, the relationship between intelligence and conscience, the importance of emotional intelligence in social case, the exclusion of emotional intelligence, and a conclusion of emotional intelligence and its impact on the social worker.

Keywords:

Emotional intelligence, Social worker.

أولاً: مفهوم الذكاء الوجداني:

لقد الذكاء الوجداني: هو " القدرة علي معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وإدارة انفعالاتنا وعلاقتنا مع الآخرين بفاعلية، والقدرة علي إثارة الحماس في النفس والمحافظة علي روح الأمل والتفاؤل عند مواجهة المشكلات، والتعاطف مع الآخرين ومعرفة ما يدور بداخلهم والقدرة علي اقتاعهم علي التغيير الإيجابي".

(Goleman, D., 1998, 15)

وهو "القدرة علي ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة علي تحفيز النفس".

(Goleman, 2000, 11)

ويعرف أيضاً بأنه " المؤشر الأفضل للنجاح في الحياة". (داود سليمان، عنتر صلحي، ٢٠١٧، ٩٩)

كما يعرف بأنه انسجام شيء مع شيء آخر. (محمد زياد أحمد، ٢٠١٥، ١٢)

أيضاً هناك عدة مصطلحات هامة ينبغي التعرف عليها:-

١- الذكاء: هو قدرة الفرد علي التعلم، والتفكير المجرد، وحل المشكلات، والتوافق مع بيئته ومع المواقف الجديدة.

(محمد عاطف غيث، ٢٠٠٦، ٢٢٥)

ويعرف بأنه: هو القدرة علي التفكير من خلال الاحتياجات الإنسانية للتعرف علي المشكلات وتحليلها وحلها لغرض معين تحت سيطرة وتوجيه ومراقبة من الذات.

(Chongde, I., Tsingan, L., 2003, 29)

وأيضاً هو: القدرة علي التكيف والمرونة العقلية تجاه المواقف والمشكلات، أي قدرة الفرد علي تغيير سلوكه والتفاعل الايجابي مع البيئة وتنظيم انماط سلوكه المألوفة لمجابهة مواقف جديدة. (مدحت ابو النصر، ٢٠٠٤، ٣٥)

٢- العاطفة لغويًا: الاشفاق والميل والحنو. (نخبة من المتخصصين، ٢٠٠٩، ١٦)

اصطلاحًا: هي الاستعداد والميل العاطفي الذي يدور حول شخص ما أو فكرة ما أو شيء ما. (حميده سميسم، ٢٠٠٥، ٦٣)

وهي مشتقة من عطف أي أشفق، والعاطفة هي أسباب القرابة، والشفقة. وفي علم النفس هي: استعداد نفسي ينزع بصاحبه إلى الشعور بانفعالات معينة والقيام بسلوك خاص حيال فكرة، أو شيء. (المعجم الوجيز، ١٩٩٥، ٤٢٣)

وتعرف بانها: اضطراب أو تهيج في العقل أو العواطف، بمعنى اخر استثارة في الحالة العقلية. (صفاء يوسف الاعسر، علاء الدين كفاقي، ٢٠٠٣، ٧٢)

كما أيضاً تعرف إنها: كل ما هو قادر علي تحريكنا بأي شكل من الأشكال، وهي تدور حول ما نشعر به من خلال انطباعاتنا الحسية (الاستماع، التذوق، الشم، اللمس، الرؤية).

(Mangal, S., 2015, 5)

٣- الحالة المزاجية: حالة انفعالية أقل حدة نسبياً في شدتها من الانفعال تحدث لسبب مجهول، وغالباً ما يكون مصدرها هرمونات الجسم. (نخبة من المتخصصين، ٢٠٠٩، ١٧)

٤- المشاعر: تشير إلي الجانب الحسي كالشعور بالرحمة أو السعادة أو النجاح أو الخوف أو الغضب وتختلف من فرد لآخر. (محمد يوسف، ٢٠١١، ٥٧)

٥- الانفعال: مشتقة من انفعال بكذا؛ أي: تأثر به انبساطاً، أو انقباضاً، فهو منفعل.

(المعجم الوجيز، ١٩٩٥، ص ٤٧٦)

٦- الوجدان: مصطلح جامع يشتمل علي الانفعال والمشاعر والعاطفة والمزاج. (نجاة عيسي، ٢٠١٥، ١٧٣)

وهو أيضاً: حالة من اللذة أو الألم. (ابو العلا عفيفي، ٢٠١٧، ٣٥٥)

ثانياً: مكونات الذكاء الوجداني:

يتكون الذكاء الوجداني من ثلاث مكونات:

المكون المعرفي: يعني الفهم الكلي للحالة العقلية للأخريين الذين يتعامل معهم الأخصائي الاجتماعي من خلال العلاقة والعملية المهنية.

المكون الديناميكي: يقصد به الروابط الاجتماعية بالإضافة إلى بيولوجيا الاعصاب التي تمت دراستها على نطاق واسع لدى الإنسان والحيوان.

المكون الوجداني: ويعني استجابة مناسبة عند مواجهة الحالة الانفعالية التي يتعرض لها العميل.

(Leonardo, Moll, 2009, 460)

ثالثاً: سمات الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتمتعون بذكاء وجداني مرتفع بالمؤسسات الإيوائية:-

١- يعمل الأخصائي الاجتماعي من أجل المؤسسة دون الملل.

٢- يشعر الأخصائي الاجتماعي بالرضا في المؤسسة.
٣- يواصل الأخصائي الاجتماعي العمل لتحقيق الأهداف المرجوة.

٤- لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على العمل بكل جد ونشاط.

٥- يشعر الأخصائي الاجتماعي بأن العمل الجاد من أهم عوامل النجاح.

٦- لدي الأخصائي الاجتماعي قناعة ان العمل يدفعه للإبداع.

٧- يمارس الأخصائي الاجتماعي العمل بعد الفشل مرة أخرى بروح التفاؤل والطموح.

٨- لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على حل المشكلات التي تواجهه في حياته العملية.

٩- يطرح الأخصائي الاجتماعي أفكار جديدة لتطوير المؤسسة.

١٠- يضيف الأخصائي الاجتماعي البهجة في جو العمل.

(ابراهيم محمد، ٢٠٠٣، ٦٣-٦٤)

- ١١- التعبير عن المشاعر والإحساس بها وفهمها.
- ١٢- ضبط النزاعات أو المزاج.
- ١٣- القابلية للتكيف.
- (لورانس شابيرو ، ٢٠٠٣ ، ٦)
- ١١- التحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.
- ١٢- النظرة للحياة المهنية بإيجابية.
- ١٣- ثقة الفرد في نفسه وتحمله مسؤولية افعاله.
- ١٤- الخلو من القلق والكآبة.
- ١٥- توقع ما يستطيعون تحقيقه في الحياة المهنية من تفوق ونجاح إذا كانوا يمتلكون قدرًا مرتفع من الذكاء الوجداني.
- ١٦- القدرة على تكوين علاقات اجتماعية بسهولة.
- ١٧- العمل بفعالية أكثر.
- ١٨- القدرة على حل المشكلات التي تواجهه.
- ١٩- يجعل الفرد أكثر اقتناعًا وتأثير على الآخرين.
- (نخبة من المتخصصين، ٢٠٠٩، ١٤-١٥)

رابعاً: العلاقة بين الذكاء والوجدان:

١- تعترف النظريات الحديثة للوجدان بأهميته في حياة الانسان، وبيانه ليس عملية منفصلة عن عمليات التفكير والدافعية لدي الفرد، بل هي عملية مكملة لبعضها البعض، أي أن الجانب المعرفي لدي الفرد يسهم في العملية الوجدانية من خلال تفسير الموقف الانفعالي والتعبير عنه، وايضاً العملية الوجدانية تمتلك وظائف مستقلة عن الاستعدادات المعرفية، وكونها المصدر الأساسي للدافعية وتوجه الأعمال البشرية، مما يبرز أهمية الوجدان في حياة الفرد، حيث تتيح مجالات اوسع في الحياة الاجتماعية والمهنية.

(Hartel, C., et al,

2005, 4)

٢- يري الفلاسفة القدماء أن الوجدان موجة للاستبصار، وأكدوا انه يقدم حكمة لا يقدمها العقل وحده.

(Salovey, P., et al, 2000, 3)

٣- وبالنسبة للتطورات الحديثة في دراسات علم الاعصاب، فإنها وضحت ان النظام الوجداني والنظام

المعرفي يتكاملان في المخ إلى حدًا كبير، أي أن الاستجابات الوجدانية مكملة لاتخاذ القرار المنطقي. (Mayer, J., et al, 2000, 96)

٤- أن المهارات الوجدانية قد لا تلقي أي اهتمام داخل المؤسسات بالقدر التي تلقي بها المهارات الفنية علي الرغم من أن النسبة الكبرى لنجاح في المهنة ترجع إلى المهارات الوجدانية. (محمود سعيد، ٢٠١١، ٩٥).

خامساً: أهمية الذكاء الوجداني في خدمة الفرد:-

أ- الذكاء الوجداني من احدي المؤثرات علي الحياة النفسية للفرد والاهتمام بها ليس جديداً، لقد اهتم بها علماء النفس والاجتماع وحتى الديانات منذ القدم، إلا أن كان الاهتمام الاكبر للجوانب المعرفية علي حساب الجوانب الوجدانية، و رأوا أن كلاً من العقل والوجدان لكل منهما اهداف تختلف عن الآخر. (كامل سلامه، طه عبد العظيم، ٢٠٠٦، ١٥)

ب- تمتع الفرد بمهارات الذكاء الوجدانيّ تساعده علي التعرف علي انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتعبير عنها مما يمنع من إساءة فهم الآخرين له، وتجعل الفرد قادر علي فهم وتحليل الانفعالات ويزيد ذلك من قدرته علي السيطرة علي انفعالاته، كتأجيل إشباع حاجاته وكبح جماح الغضب. (عثمان محمود الخضر، ٢٠٠٢، ٣٩-٤٠)

ج- تعد الانفعالات من أهم الادوار الهامة في التعلم والعمليات المعرفية، حيث يمثل الانفعال تفاعلاً بين الشعور ثم السلوك ثم بعد ذلك التفكير، ولا يوجد فصل بين التفكير والانفعال، فالتفكير يجعل الأمور منطقيّة بينما تجعلها الانفعالات ذات معنى، ويساعد الانفعال أيضاً العقل في تركيز التفكير ووضع الأولويات. (راهبه عباس العادلي، ٢٠١٠، ٤١)

د- يساعد الذكاء الوجدانيّ علي التحكم بالعواطف والانفعالات والتعامل معها بطريقة إيجابية وذلك من خلال أولاً: التداخل بين التفكير والعاطفة: وهو بتغيير نمط التفكير أو الزاوية التي ينظر الفرد من خلالها إلي الأمور، فتغيير طريقة التفكير يؤدي إلي تغيير

العواطف وبالتالي تغيير السلوك، ثانياً: التداخل بين السلوك والعاطفة: وهو يتبع الفرد سلوك معين من أجل السيطرة علي عاطفة ما.

(ياسر العيتي، ٢٠٠٦، ٧١)

٥- القدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة وأساس الشخصية الناجحة، وإدارة العواطف حاجة ملحة بنفس الوقت، فهناك أشخاص يتمتعون بمستوى ذكاء مرتفع ولكن لا يستطيعون تيسير حياتهم العاطفية بشكل جيد، فقد يفشل الشخص منخفض الذكاء في حياته نتيجة عدم سيطرته علي انفعالاته ودوافعه الجامحة. (محمود عبد الله خوالده، ٢٠٠٤، ٤٤)

سادساً: أبعاد الذكاء الوجداني:-

قسمت ابعاد الذكاء الوجدانيّ إلي خمسة ابعاد وهي:-
١- الوعي بالذات: تتمثل في ملاحظة النفس، فنحن في حاجة لنعرف دائماً أوجه القوي وأوجه الضعف لدينا، وننخذ من هذه المعرفة أساساً لقرارتنا حيث أن الاخصائيين الاجتماعيين يشعرون بالقلق والكآبة والوحدة مثل هؤلاء الاخصائيين يساعدهم تنمية الوعي بالذات للتخلص من هذا الشعور وبالتالي تعلم اسلوب أكثر كفاءة في اتخاذ القرار.

٢- إدارة الانفعالات: نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤذيها وتزعجنا هذه المعالجة هي أساس الذكاء الوجداني، وإدراك ما وراء المشاعر، وايجاد طرق لاكتشاف اسباب القلق والغضب والحزن... وغيرها.

(محمدعبد الهادي حسين، ٢٠٠٣، ٧٦)

٣- الدافعية: التقدم والسعي نحو دوافعنا، إن الأمل مكون أساسي في الدافعية - أن يكون لدينا هدف- أن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، أن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي.

٤- التعاطف: يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم وتعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون.

٥- المهارات الاجتماعية: تتمثل في قدرة الفرد على التعامل مع الآخرين.
(صفاء الأعسر، علاء الدين كفاي، ٢٠٠٠، ٦٧: ٧٠)

سابعاً: الذكاء الوجداني والأخصائي الاجتماعي:
الذكاء الوجداني يعطي للأخصائي الاجتماعي تميز عن الآخرين منها سبع مقدرات وهي مقدرات حاسمة وقوية ترتبط ارتباطاً مباشراً بالذكاء الوجداني وهي:

١- الثقة: قدرة الأخصائي على السيطرة على المواقف والمشكلات التي تواجهه وتواجه الأطفال الايتام والتمكن من التصرف والتعامل مع العالم المحيط.

٢- حب الإستطلاع: قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاكتشاف والفضول نحو كل ما هو جديد واكتشاف كل ما يتعلق بالطفل اليتيم.

٣- الإصرار: قدرة ورغبة الأخصائي الاجتماعي على أن يكون مؤثراً وعلى ذلك أن يفعل ذلك بأدب وإصرار وهذه القدرة ترتبط بالشعور بالكفاءة العاطفية، أي له القدرة على تغيير سلوك أو مشاعر سلبية لدى الأطفال الايتام.

٤- السيطرة على النفس: قدرة الأخصائي الاجتماعي على تغيير الإنفعال والتحكم به والقدرة على الانضباط الداخلي، وهذا يعني قدرة الأخصائي الاجتماعي على السيطرة والتحكم في ذاته وعدم الإنفعال على الطفل اليتيم.

٥- قدرة الأخصائي الاجتماعي على تكوين علاقات مع الآخرين، أي من الضروري إقامة علاقة مهنية بين الأخصائي الاجتماعي والطفل اليتيم.

٦- القدرة على التواصل: قدرة الأخصائي الاجتماعي على التواصل مع الأطفال الايتام عن طريق التبادل الشفوي للأفكار والمشاعر والمفاهيم، أو أي طريقة تواصل أخرى.

٧- التعاون: قدرة الأخصائي الاجتماعي على التوازن في بين احتياجاته الشخصية واحتياجات الأطفال الايتام.

(محمد عبد الهادي حسين، ٢٠٠٦، ١٢)
ولقد أصبحت اليوم فاعلية الذكاء الوجداني وتأثيرها فكرة جديدة نسبياً في مجال المهنة حيث تشير الأبحاث إلى الذكاء الوجداني له تأثير إيجابي على ناتج المهنة، كما أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني يتسمون بالمرونة الكافية لأنهم يضعوا الصعاب جانباً ويوجهون انتباههم لحل الصراعات، وجاءت هذه الأهمية في الآتي:-

١- أن الذكاء الوجداني يضيف قيمة خاصة لمهنة خدمة الفرد لأنها تحتاج إلى ضرورة ادراكنا لتحقيق المشاعر العميقة بالنسبة لانفعالاتنا والتعبيرات التي تجعلنا أكثر توافقاً في عملنا.

(ترجمة هشام الحناوي، ٢٠٠٤، ٢١٤-٢١٥)

٢- احتل الذكاء الوجداني مكانة مهمة نظراً لأهميته للنجاح في المهنة كما ذكر جولمان أن النجاح في المهنة لا يعتمد فقط على المهارات التقنية، بل يحتاج إلى تعلم مهارات الذكاء الوجداني مثل (الوعي بالذات، المرونة، التعاون، بناء روابط مع الآخرين).

(Goleman, 1999, 30)

٣- من الضروري أن نعمل على إدخال مهارات الذكاء الوجداني في مجال المهنة، وذلك عن طريق وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الأفراد لإدراك عواطفهم وعواطف الآخرين والقدرة على اتخاذ القرار.

قائمة المراجع

(أ) المراجع العربية:

- ١- المعجم الوجيز (١٩٩٥): معجم اللغة العربية، القاهرة، وزارة التربية والتعليم.
- ٢- ابراهيم محمد (٢٠٠٣): الذكاء الاجتماعي والوجداني، القرن الحادي والعشرين، بحوث ومقالات، المنصورة، مكتبة الإيمان.
- ٣- ابو العلا عفيفي (٢٠١٧): المدخل إلي الفلسفة، اقليم عربية للنشر والتوزيع.
- ٤- حميدة سميسم (٢٠٠٥): نظرية الرأي العام، القاهرة، الدار الثقافية للنشر.
- ٥- راهبه عباس العادلي (٢٠١٠): الانفعالات نموها وإرادتها، بغداد، دار الوثائق والكتب.
- ٦- ساميه لطفي (٢٠٠٩): ما وراء معرفة الذكاء الوجداني، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٧- سليمان عبد الواحد (٢٠١٠): المخ الإنساني والذكاء الوجداني، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.
- ٨- صفاء الاعسر، علاء الدين كفاقي (٢٠٠٣): الذكاء الوجداني، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٩- عثمان محمود الخضر (٢٠٠٢): الذكاء الوجداني هل مفهوم جديد؟، مجلة دراسات نفسية، المجلد ١٢، العدد الاول.
- ١٠- كامل سلامة عبد العظيم، طه عبد العظيم (٢٠٠٦): الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- ١١- لورانس شابيرو (٢٠٠٢): كيف تنشئ طفلاً يتمتع بذكاء عاطفي (دليل الآباء للذكاء العاطفي)، الرياض، مكتبة جرير.
- ١٢- مدحت ابو النصر (٢٠٠٤): تنمية القدرات الابتكارية لدي الفرد والمنظمة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

- ١٣- محمد عبد الهادي حسين (٢٠٠٣): قياس وتقييم قدرات الذكاءات المتعددة، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر.
- ١٤- محمد يوسف (٢٠١١): إدارة التفاعلات الصعبة: حلول من خبراء لتحديات يومية، السعودية، العبيكان للنشر.
- ١٥- محمود سعيد (٢٠١١): الذكاء الوجداني ما بين النشأة والتطبيق، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- ١٦- محمود عبد الله خوالده (٢٠٠٤): الذكاء العاطفي، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ١٧- نجاة عيسى إنصورة (٢٠١٥): اساسيات وأصول علم النفس، القاهرة، دار الكنوز للطباعة والنشر.
- ١٨- نخبة من المتخصصين (٢٠٠٩)، الذكاء الوجداني، مصر، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- ١٩- هاني سليمان (٢٠١٨): كيف تكشف قدراتك الخفية، الجيزة، اطلس للنشر.
- ٢٠- ياسر العيتي (٢٠٠٦): الذكاء العاطفي- نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة، دمشق، دار الفكر.

(ب) المراجع الأجنبية:

- 1- Bardzil, P., Slaski, M., (2003) "Emotional intelligence: fundamental competencies for enhanced service provision", managing service quality: an international journal, v. 13 n. 2.
- 2- Bar-on, R., et al (2005): The impact of emotional and social intelligence on performance, in vanessa druskat, falio salo, and Gerald mount (Eds.). linking emotional intelligence and performance at work, Current research evidence. Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum.

- 11- Leonardo, F., Fontenelle , Jorge Moll.(2009). Empathy and symptoms dimesione of patient s with abdsessive- compulsive disorders. Journal of Psychiatric Researchk v 43, n 4.
- 12- Liptak, J., (2011): Using Emotional Intelligence to help College Students Succeed in the Workplace, journal of employment counseling.
- 13- S. (2015): Emotional MANGAL intelligence: Managing emotions to win in life, PHI learning pvt. ltd.
- 14- Mayer, J. et al (2000): Models of emotional intelligence. in R. J. Sternberg (Ed.), handbook of human intelligence New York: Cambridge.
- 15- Mayer, j., et al (2000): Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as mental ability, jossey-bass, a wiley company.
- 16- Mohan, J. (2003). Emotional intelligence questionnaire, training instrument. Chandigarh, India: Panjab University.
- 17- Mount, V.,(2006): Linking emotion intelligence and performance at work: current research evidence with individuals and groups, London, Lawrence Erlbaum associates.
- 18- Parveen, N., Muhammad, A., (2014) : Role of emotional and social intelligence in various work settings: A review of current psychological

- 3- Brown, B.,(1999) Emotional intelligence keeping your job, trends and issues alert G, eric,ed.
- 4- Cherniss, C., (2000): Emotion al – intelligence: what it is and Why it Matters, Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations ,Graduate School of Applied and Professional Psychology Rutgers University.
- 5- Chongde, L., Tsingan, L.,(2003): Multiple intelligence and the structure of thinking theory, psychology copyright, sage publications.
- 6- Druskat, V. U., Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. Harvard Business Review.
- 7- Guedira, J. (2018): Emotional intelligence in management, University of Angers.
- 8- Hartel, C., et al,(2005): Emotion in organizational behavior, London, Lawrence Erlbaum associates publishers.
- 9- Human resource management(2004): Emotional intelligence the key to effective performance. UK: emerald group publishing limited.
- 10- Kasap, Z., Mihiotis, A.,(2014): Emotional Intelligence Quotient and Leadership Effectiveness in the Pharmaceutical Industry: A New Template, International Journal of Business Administration, v 5, n 1.

- literature, journal of professional
Psychology, v13,n 1.
- 19- Roberts, R. D., et al, (2002). Can
emotional intelligence (EI) be
schooled? A critical review,
Educational Psychologist.
- 20- Truninger, M., et al (2018): The
Power of ei competencies over
intelligence and individual
performance: A task-Dependent model,
frontiers in psychology.
- 21- Watkin, C.,(2000): Developing
emotional intelligence, international
journal selection and assessment,
blackwell publishers, v8, n2.