

## دور الذكاء الوجداني والدعم الاجتماعي في الحد من الآثار النفسية الناجمة عن الأزمات: أزمة فيروس كورونا نموذجا

سعيد الصاكي<sup>1\*</sup>, د. اسماعيل علوي<sup>2</sup>, د. بنعيسى زغبوش<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة سيدي محمد بن عبد الله كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز مختبر السوسولوجيا والسيكولوجيا، فاس  
المغرب

<sup>2</sup> أستاذ علم النفس الاكلينيكي جامعة سيدي محمد بن عبد الله كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز مختبر  
السوسولوجيا والسيكولوجيا، فاس المغرب

<sup>3</sup> أستاذ علم النفس المعرفي جامعة سيدي محمد بن عبد الله كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز مختبر السوسولوجيا  
والسيكولوجيا، فاس المغرب

\* [said.essaki@usmba.ac.ma](mailto:said.essaki@usmba.ac.ma)

تاريخ نشر البحث: 2024/4/24

تاريخ استلام البحث: 2024/3/21

### المخلص:

عرف العالم أزمة متعددة الأبعاد، منذ ظهور فيروس كورونا المستجد في دجنبر 2019 بالصين، والذي لازالت متحوراته مستمرة في الظهور. فالتحديات والضغوطات النفسية التي يواجهها الفرد، ارتباطا بتداعيات هذا الفيروس، تتطلب منه قدرات وجدانية واجتماعية عالية، للتعامل مع تأثيراته السلبية، والتواصل بكفاءة مع الآخرين، في ظل القيود والتدابير الاحترازية التي تحد حريتهم بشكل تام، وتمنع تنقلاتهم. فالفرد غير المؤهل لمواجهة مختلف الأزمات والتحديات التي تواجهه في حياته اليومية، يكون مستهدفا بالإصابة بالعديد من الاضطرابات النفسية. وبناء عليه، فالحاجة ملحة للانفتاح على علم النفس، خصوصا في الجانب المتعلق بالتدخل والعلاج، بهدف بناء قدرات ومهارات نفسية واجتماعية وتنظيمية، تساعد الفرد على مواجهة مختلف الأزمات والتصدى لها، بالإضافة الى مواجهة التداعيات السلبية التي تهدد وجود الفرد، وتخلخل كينونته النفسية. وفي هذا الإطار، يعد الذكاء الوجداني والدعم الاجتماعي بمثابة ميكانيزمات نفسية، تلعب دورا وقائيا وحاجزا نفسيا إزاء حدث ضاغط أو أزمة، كما كان الحال في أزمة فيروس كورونا المستجد. بواسطتهما، يستطيع الفرد مواجهة الضغوطات النفسية، والتأقلم والتكيف معها بشكل فعال، يضمن له توازن صحته النفسية واستمرارية حياته العادية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الوجداني، الدعم الاجتماعي، الأزمة، فيروس كورونا.

## المقدمة

وجدت الأزمات منذ أن وجد الانسان نفسه، منها طبيعي (الزلازل، والفيضانات، والبراكين، والأوبئة) ومنها ما هو راجع الى الانسان نفسه (حوادث السير، والحروب، ومختلف الجرائم ضد الإنسانية)، وبالتالي، تخلف هذه الأزمات عبئا على كاهل الانسان، قد لا يستطيع تحملها والتغلب على تأثيراتها النفسية، ويتعين عليه ايجاد آليات واستراتيجيات ملائمة، تمكنه من التكيف والتعايش معها بشكل إيجابي، يضمن له استمراريته وتوازنه النفسي.

كل الأزمات تجعل الفرد أكثر احباطا، وأقل قدرة على مواجهتها. فهناك من يستسلم لها، ويكون أكثر عرضة للإصابة بمختلف الاضطرابات النفسية، وهناك من يلجأ إلى سبل مختلفة لتقوية مناعته النفسية لمواجهتها وتخطي تأثيراتها، على نحو لا يجعله يستسلم أو ينهار: قلقا وتوترا.

فإدراك الفرد لذاته والتعرف عليها، وامتلاكه لمجموعة من استراتيجيات التكيف والمواجهة، والقدرات الاجتماعية، مثل قدرته على تعرف معاني الانفعالات وعلاقتها، وعلى التفكير الملائم، وقدرته على حل مختلف المشكلات المترتبة عن تلك الانفعالات، تعد بمثابة استراتيجيات وآليات تمكن الفرد من تجاوز مختلف الأزمات، والضغط النفسية التي تعيق مسار حياته. ويشير مفهوم الاستراتيجيات إلى العمليات التي تتدخل بين الشخص وبين الموقف الذي يعتبره تهديدا له، من أجل التحكم في تأثير هذا الأخير على رفاهه الجسدي والنفسي، مثل اتباع نظام غذائي متوازن، وعدم متابعة الأخبار بانتظام، والاستمتاع بممارسة هواية، أو قضاء وقت بالخارج. ومن تم، فهذه المهارات والقدرات تعد سلوكيات تساهم بشكل إيجابي في خفض أعراض القلق والاكتئاب، وغيرها من الاضطرابات النفسية الناتجة عن هذا الفيروس (Fullana et al. 2020). وفي هذا الصدد، توصلت بعض الدراسات الى أن الأفراد الذين لديهم سوابق نفسية، ناتجة عن وباء فيروس كورونا، يظهرون قدرة أكبر على المرونة، والقدرة على تطوير استراتيجيات المواجهة، في حالة تعرضهم لأزمات جديدة، وذلك بالاعتماد على تجاربهم السلبية السابقة (Murphy, 2021).

فمن خلال ما سبق، يمكن اعتبار الذكاء الوجداني *Intelligence Emotionnelle* والدعم الاجتماعي *Soutien Social* بمثابة مهارات واستراتيجيات يستخدمها الفرد في مواجهته لمختلف الأزمات والضغطات النفسية. فالإحساس بالمشاعر، والتعرف عليها، والتعبير عنها، والتمييز بينها، يعد خاصية انسانية وضرورة من ضرورات التواصل الاجتماعي، وأي قصور فيها، يعد عائقا من عوائق مواجهة بعض الاضطرابات أو الصعوبات النفسية. فمن بديهيات الصحة النفسية، التعبير عن الانفعالات التي تنتاب الفرد، ومشاركة الآخرين انفعالاتهم، والتعرف عليها، حيث يساعد ذلك على تنمية الشخصية وتطويرها، لتحقيق التوازن وفهم الحياة. بعبارة أخرى، يمكن القول ان ارتفاع مستوى مهارات الذكاء الوجداني، ومستوى الدعم الاجتماعي عند الفرد، تجعله محصنا ضد الاصابة بمختلف الاضطرابات النفسية التي يواجهها. فالأشخاص الذين يتمتعون بالمرونة النفسية، والأكثر قدرة على التعامل مع المواقف الصعبة، لديهم احتمالات أقل للإصابة بالاضطرابات النفسية. وبناء عليه، تشارك عدة عوامل في المرونة النفسية من قبيل: الكفاءة، وضبط النفس، ومعرفة كيفية التأقلم. انها هي عملية تمكن الفرد من التحكم في التوتر والمشاعر السلبية. انه الأمر الذي كشفت عنه دراسات سابقة، حيث خلصت الى أن الذكاء الوجداني المرتفع، يرتبط بعدد من المؤشرات الإيجابية للصحة النفسية، والعلاقة الاجتماعية، والتكيف مع الصعوبات والمصاعب. ويرتبط بمستويات منخفضة من الاكتئاب والقلق والضيق النفسي (Lea et al., 2019) ومخاطر منخفضة للسلوك الانتحاري (Domínguez-García et al., 2018). ووجدت دراسة أخرى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع، قادرون على التأقلم بشكل فعال، وقابلون للتكيف مع أحداث الحياة المجهدة، بالإضافة إلى تقديم الدعم الاجتماعي المناسب عند الإجهاد وتلقيه، مما يشير إلى الوصول إلى الموارد النفسية والاجتماعية المناسبة (Mavroveli et al., 2007)، ومن تم، تقييمهم لحالة الضغط والتوتر الناتج عن الأزمات على أنهما تحديات وليست تهديدات (Frederickson et al., 2012). علاوة على ذلك، ثبت أن الدعم الإيجابي للأقارب والأصدقاء، يرتبط بشكل كبير بانخفاض مستوى الاكتئاب (Fiori, 2006) وهو ما توصلت اليه دراسة كورية، حيث وجدت أن ارتفاع مستوى الدعم الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي الإيجابي، يؤديان الى انخفاض درجات الاكتئاب (Sibalija, 2020).

وبناء على ما سبق، سنعمل على توضيح مفهومي الذكاء الوجداني والدعم الاجتماعي، باعتبارهما ميكانيزمين وقائيين في مواجهة مختلف التأثيرات السلبية الناتجة عن الأزمات والحوادث. كما سنتطرق الى دور علم النفس في التعامل مع مختلف الأزمات وتأثيراتها. ولمناقشة هذه العلاقة، نطلق من بعض الأسئلة المرتبطة بأزمة فيروس كورونا المستجد، ندرجها كآلاتي:

- ما دور علم النفس في إدارة الأزمات النفسية وتأثيراتها السلبية؟
- ما أهمية الذكاء الوجداني؟ وماخصائصه؟ وما دوره في مواجهة التأثيرات السلبية الناتجة عن الأزمات (أزمة فيروس كورونا المستجد نموذجا)؟

- ما مفهوم الدعم الاجتماعي ووظائفه؟ وما دوره في التخفيف من حدة التأثيرات النفسية الناتجة عن الأزمات (أزمة فيروس كورونا المستجد نموذجاً)؟

## دور علم النفس في إدارة الأزمات النفسية وتأثيراتها السلبية

تؤثر الأزمات بدرجة كبيرة على صحة الإنسان النفسية والجسدية، وتتوقف هذه التأثيرات على عدة عوامل، تختلف من شخص إلى آخر، ومن ثقافة إلى أخرى. فهناك بعض الأفراد يكونون عرضة للاضطرابات النفسية الناتجة عن تداعيات الأزمة، بينما نجد البعض الآخر يتجاوز تلك التداعيات بنجاح. وتكمن خطورة استمرار مصادر الأزمات في آثارها السلبية، التي من أبرزها: التشاؤم، واللامبالاة، وانخفاض مستوى الدافعية والابتكار، وعدم القيام بالوظائف الاعتيادية بالشكل المعتاد. ومن ثم، فالتعرض للأحداث الصادمة والأزمات المستمرة، يؤدي، على المدى الطويل، إلى مشاكل مرتبطة بالتكيف النفسي والاجتماعي، وتدهور مستويات الصحة النفسية للأفراد، واصابتهم ببعض الاضطرابات النفسية، مثل: القلق، واضطرابات التكيف، والاكتئاب، واضطرابات الأكل، واضطرابات النوم... (Dirkzwager, Bramsen, Henk & Ploeg, 2003).

وفي الوقت الراهن، يستخدم مصطلح الأزمة في علم النفس للإشارة إلى اختلال على مستوى التوازن النفسي، ويظهر هذا الاختلال عندما تضطرب استراتيجيات المواجهة الاعتيادية لدى الفرد وتقل، في التغلب على الموقف المشكل للأزمة، إضافة إلى الشعور بالضيق والأسى، وضعف الأداء الوظيفي، وظهور ردود فعل شخصية تجاه الأحداث الضاغطة، التي تهدد استقرار كينونة الفرد وبنية النفسية. ويشتمل هذا التعريف على ثلاثة مكونات أساسية، هي:

- وقوع حدث استعجالي
- إدراك الفرد للحدث الذي يؤدي إلى الضيق أو الكدر الشخصي
- فشل استراتيجيات المواجهة الاعتيادية، ينتج عنها انخفاض مستوى الأداء الوظيفي إلى حد أدنى من مستوياته السابقة (Wang, Chen, Yang, Liu, & Miao, 2010).

وقد طور علماء النفس مفهوم الأزمة في حقل علم النفس الحديث، استناداً إلى أعمال عالمة النفس الأمريكية Edith Kaplan، وعرفوا الأزمة بأنها: "حالة من التشويش يصاب بها الناس، عندما تتعرض الأهداف العامة في حياتهم للإحباط، أو عندما يتعرضون لاضطرابات عميقة في مسارات الحياة وطرق مواجهة الضغوط. وبسبب ذلك، يشعرون بالخوف والصدمة والكرب. وترجع هذه المشاعر إلى الشعور بالتشتت، وليس بسبب الاضطراب نفسه (Stone & Conley, 2004).

وعلى هذا الأساس، يشير مفهوم الأزمة إلى الاضطراب الوجداني الشديد، الذي يحدث لدى الفرد، ويظهر من خلال وجود ألم وأعراض بدنية ونفسية وإدراكية، تكون حالة ثابتة نسبياً، وينتج عنها انهيار في قدراته المعتادة على التكيف (Brown, Schultz & Gragg, 1995). وقد حددت Kaplan الأزمة باعتبارها فترة انتقالية، مع بقاء الاحتمال قائماً بأن الفرد سيطور مفهوم ذات أفضل، على افتراض أنه سيتمكن من التغلب على الأزمة، وأن الحكم على هذه الأخيرة يعتمد على وجود مستوى مرتفع من المهارات الذاتية للفرد (الذكاء الوجداني) ووجود مصادر متنوعة وكافية من الدعم المعنوي، عن طريق الأسرة والأقارب والأصدقاء (الدعم الاجتماعي) (Julie, 2009). كما وصفت Kaplan أربع مراحل لرد الفعل تجاه الأزمة، بحيث تتضمن المرحلة الأولى زيادة في التوتر، بسبب إدراك التهديد الانفعالي والحدث المتعلق بالأزمة، وتقع المرحلة الثانية في الفترة التي تضطرب فيها الوظائف اليومية لدى الفرد، نتيجة لزيادة التوتر، وعدم قدرته على معالجة الأزمة بشكل سريع، أما المرحلة الثالثة فقد تؤدي إلى الاكتئاب، وذلك عندما يزداد مستوى التوتر بشكل مفاجئ، مع استمرار استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد، وخلال المرحلة الرابعة، قد يستخدم الفرد آليات المواجهة المختلفة، وبالتالي، يستطيع التوصل لحل الأزمة، أو يتعرض للاضطراب النفسي (نقلاً عن: Blancett, 2008).

من جهة أخرى، عادة ما يفنق المرء في تفاصيل حياته اليومية لعامل المرونة النفسية عند التعامل مع الأزمات، فيقف عاجزاً أمامها، مستسلماً لها، لا يفكر في حلول لها، أو على الأقل محاولة التعايش معها. ولكي يستطيع الفرد مواجهة الأزمات التي تعترض طريقه، ينبغي وفق خبراء علم النفس، محاولة التقليل من خطرها، وعدم تعظيمها. والأهم من ذلك، أن يدرك أن طول الأزمة النفسية لا يعني أنها ستستمر للأبد، إنما سيأتي يوم يتوقف فيه ذلك، ويتطلب الأمر فقط بعض الصبر والمرونة النفسية. فتمتع الفرد بمستوى عالٍ من الأمل والمرونة النفسية، يساعده بشكل إيجابي على مواجهة مختلف الضغوطات الحياتية التي تواجهه، وقد يكون ذلك فرصة للتعليم وتعويد النفس على المثابرة، وبالتالي، اكتساب الفرد لسلوك التكيف مع الظروف المختلفة، ومحاولة التعايش معها. يرتبط مفهوم الأمل *espoir* ارتباطاً إيجابياً ببعض المتغيرات، مثل تقدير الذات، والقدرة على حل المشكلات،

وإدراك المشاعر الإيجابية، أو التوقعات الإيجابية للنجاح. وقد تم إثبات ذلك في بعض الأبحاث، من خلال التأكيد على وجود علاقة إيجابية بين مفهوم الأمل والمرونة النفسية، باعتبارها قدرة على إدارة النتائج السلبية للتأثيرات الناتجة عن المواقف العصبية (Delas, 2020). كما يشجع مفهوم الأمل، أيضاً، على استخدام استراتيجيات المواجهة، مما يسمح للفرد بتطوير السلوكيات التكيفية من حيث الوقاية، أو الفحص، أو إدارة الأعراض المتعلقة بأمراض معينة (Irving et al., 2004)، وبالتالي، فهذه الاستراتيجيات تهدف بشكل أساسي إلى تنظيم مشاعر الفرد في سياق المواقف والأحداث العصبية التي يمر بها (Lazarus, 1984).

بناء على ذلك، تعتبر الأزمة، من الناحية السيكلوجية، حالة قوية وصارمة، وتؤثر بشدة على الصحة النفسية والبدنية للفرد (Wang et al., 2010)، فحالة الاختلال التي تتصف بها الأزمة، تؤدي إلى إحباط على كافة مستويات الحياة التي يعيشها الفرد، وتسبب له ارتباكاً كبيراً في حياته، وفي أساليب تكيفه مع ضغوط الحياة. ولهذا، ينظر إلى الأزمة على أنها حالة من خيبة الأمل الحاد (الإحباط)، تصاحبها مشاعر من التوتر والغضب والفوضى في العلاقات مع ذاته ومع الآخرين. فهي قد تظهر في موقف تكون فيه قوى الفرد في أدنى مستوياتها، بعدها تتطور بسرعة كبيرة تتجاوز، في الأغلب، سرعة القدرات الذاتية للفرد على المواجهة الفاعلة، وبالتالي، يتطلب تدخلاً نفسياً فورياً وسريعاً، من أجل خفض شدة العوامل التي تسببت في حدوث هذه الأزمة، والعمل بعد ذلك على إزالة الحدث المشكل، والعودة بالحياة إلى مستواها الطبيعي. وهنا يكمن دور علم النفس في بناء القدرات والمهارات النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تمكن من مواجهة مختلف الأزمات النفسية، وما يترتب عنها من تداعيات سلبية، تهدد استمرارية الفرد، وتخلخل كينونته النفسية.

### الذكاء الوجداني ومواجهة التأثيرات السلبية الناتجة عن الأزمات النفسية

يعد الذكاء الوجداني من المفاهيم النفسية الحديثة التي حظيت باهتمام الباحثين النفسيين منذ ثمانينات القرن الماضي، وقد أكد هوارد جاردنر (Gardner) أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين، وقدرته على استخدام هذا الفهم، وتوظيفه، يعد أحد أنواع الذكاء (Gardner, 1983). وأشار جولمان (Golman) إلى أن الفرد الذي يعرف انفعالاته ومشاعره وحاجاته، ويستطيع ضبطها، سوف يشعر بالاستقرار والأمن النفسي، وبالتالي، يتوافق مع مجتمعه (جولمان، 2000). ويمثل الذكاء الوجداني متغيراً نفسياً هاماً، ويتجلى في مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية، التي تساعد الشخص على معرفة مشاعره وانفعالاته، وسيطرته عليها جيداً، وفهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وحسن التعامل معهم، وقدرته على استثمار طاقته (Mayer & Salovey, 1997). ويعتبر بار-أون (Bar-On, 1997) الذكاء الوجداني "مجموعة من القدرات غير المعرفية، والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة المرء على النجاح في التعايش مع متطلبات الحياة وضغوطها". في حين نجد (Golman, 1995) يعرف الذكاء الوجداني على النحو التالي: "أن نكون قادرين على التحكم في نزواتنا ونزواتنا، وأن نقرأ مشاعر الآخرين الدقيقة ونفهمها، ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين (Golman, 2000).

تنفق التعاريف السابقة للذكاء الوجداني على مجموعة من النقاط، يمكن تلخيصها كالآتي:

- إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين ووعيه بها، وفهمه لها، وتقديرها.
- تنظيم الانفعالات والمشاعر وضبطها والتحكم فيها وتوجيهها لدى الفرد والآخرين.
- توظيف الانفعالات واستخدام المعرفة الانفعالية لزيادة الدافعية، ولتحسين المهارات، وتطوير السلوكيات الإيجابية.
- التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين والتعاطف مع مشاعرهم.

وقد تم استخدام مصطلح الذكاء الوجداني، لوصف الخصائص الوجدانية التالية (أحمد سعد جلال، 2008): التقمص العاطفي، وضبط المزاج، واكتساب محبة الآخرين، والتعاطف، والتعبير عن المشاعر والاحاسيس، والقابلية للتكيف، وحل المشكلات، والاستقلالية، والاحترام.

نجل ما سبق، في أن تعريف الذكاء الوجداني يمكن تصنيفها وفقاً لطارين: الأول، يرى أن الذكاء الوجداني مجموعة من القدرات، مثل تعريف Mayer & Salovey، والثاني، يرى الذكاء الوجداني باعتباره خليطاً من السمات والقدرات، كما في

تعريف Daniel Golman & Bar-On.

كما يلعب الذكاء الوجداني دوراً هاماً في العلاقات الشخصية، والتواصل، والاندماج العاطفي مع الآخرين، وفي جميع مناحي الحياة، لأنه يشكل استعداداً جوهرياً، يعمل على تفعيل قدرات الشخص ومهاراته، ويزيد من إيجابيتها. فالنقص في امتلاك مهارات

الذكاء الوجداني، يؤدي الى ظهور المشاكل لدى الفرد، من حيث عدم قدرته على التعاطف، أو تفهم انفعالات الآخرين، بالإضافة الى ضبط الانفعالات، وحل الصراعات، والاندفاع في المواقف المختلفة.

ويوضح (George, 2001) أهمية الذكاء الوجداني في مفاهيم الانتباه، فهو يؤدي الى التركيز والتمييز، واتخاذ القرار، وإعطاء الرأي الصحيح، وعدم الاستجابة للإحباط الأولي الذي يحدث. كما أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء وجداني، يكونون أكثر استجابة لأحداث الحياة، ولديهم مهارات لعب الأدوار. ويوضح، أيضاً، أنه عندما تكون انفعالات الفرد سلبية، فإنه يميل الى أن يكون أكثر تشاؤماً، ولا يمكنه ادراك الأحداث الإيجابية. أما من له انفعالات إيجابية، فيسهل أن تتواجد لديه العمليات المعرفية، مثل التفكير الابتكاري والاستنباطي، و التفكير الاستدلالي، كما أنه أكثر تنبهاً للتفاصيل، واكتشاف الأخطاء، والتدقيق في المعلومات (حسونة أبو فاشي، 2006).

ومن تم، تبرز أهمية امتلاك الفرد لمهارات الذكاء الوجداني، إذ أن الأفراد ذوي القدرات العالية من الذكاء الوجداني، هم أكثر نجاحاً في حياتهم، ويؤسسون علاقات قوية، ويمتلكون مهارة قيادية فعالة، ويمتازون بالنجاح المهني، أكثر من نظرائهم ذوي القدرات المنخفضة (Cooper & Sawaf, 1997)، كما أن المهارات والكفاءات الانفعالية والاجتماعية، تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في الحياة، والاستجابة للمتطلبات اليومية، وتحمل الضغوط المحيطة به. فالذكي وجدانياً هو الذي يفهم ما يدور في نفسه، ويعبر عنه بسهولة، كما يفهم الأمور المتعلقة بالآخرين، ويتحمل المتطلبات اليومية والضغوطات الانفعالية (Bar-on, 2006). فما تأثير الذكاء الوجداني بخصوصياته على مواجهة الأزمات؟

### الذكاء الوجداني ومواجهة الاضطرابات النفسية الناتجة عن الأزمات

كشفت بعض البحوث الحديثة عن تأثير الذكاء الوجداني في قدرة الفرد على مواجهة الضغوطات النفسية (Bulik, 2005)، كما أظهرت دراسات أخرى أن ضعف امتلاك بعض الأفراد للمهارات والاستراتيجيات التي يتضمنها الذكاء الوجداني، قد يجعلهم أكثر عرضة للمواقف الضاغطة أو الأزمات النفسية التي يمرون بها (Caruso, 2008). ومن ثم، يعد الذكاء الوجداني، حسب منظور الباحثين في مجال علم النفس، معياراً أساسياً، وركيزة أساساً في تحقيق صحة نفسية جيدة. كما يعد هذا المفهوم من أحدث أنواع الذكاء في مجالي علم النفس والصحة النفسية، في الوقت الحاضر، بحيث يواجه المجتمع العديد تحديات الأزمات الصحية، والضغوطات النفسية، التي تتطلب من الفرد امتلاك مهارات وقدرات وجدانية عالية للتعامل معها، والتواصل بكفاءة مع الآخرين. ففظرية الذكاء الوجداني تركز على الكيفية التي يعالج بها الفرد المعلومات الوجدانية، لاستخلاص فوائد اتخاذ القرار. وبالتالي، فإدراك الفرد لذاته والتعرف عليها، وامتلاكه لمجموعة من المهارات والقدرات الاجتماعية، مثل قدرته على التعرف على معاني الانفعالات، وعلاقتها بالتفكير الجيد، إضافة الى قدرته على حل مختلف المشكلات المترتبة على تلك الانفعالات، يكون له الأثر الإيجابي على صحته النفسية وعلى توازنه. فالشخص غير القادر على التحكم في غضبه وانفعالاته، وغير المؤهل لمواجهة مختلف الأزمات والتحديات التي تواجهه في حياته اليومية، يكون له استعداد للإصابة بالعديد من الأمراض والاضطرابات النفسية. بعبارة أخرى، يمكن القول ان ارتفاع مستوى مهارات الذكاء الوجداني عند الفرد، تجعله محصناً من الإصابة بالاضطرابات النفسية الناتجة عن مختلف الأزمات والأحداث اليومية الضاغطة التي يعيشها، أو التي يواجهها في حياته الاعتيادية، مثل انتشار فيروس كورونا، وما خلفه من تداعيات على صحة الفرد النفسية. بناء على ذلك، فقد أظهرت دراسات سابقة، أن الأشخاص الذين يتمتعون بالمرونة النفسية، والأكثر قدرة على التعامل مع المواقف الصعبة، معرضون بشكل أقل للإصابة بالاضطرابات النفسية (Mikolajczak, 2009). فعندما يواجه الفرد ضغوطاً حادة، أو أزمات نفسية جديدة، كما هو الحال في أزمة فيروس كورونا، يعمل على تنشيط آليات "القتال"، أي مواجهة تداعيات الأزمة وسلبياتها، أو "الهروب"، أي الاستسلام وظهور سلسلة من الأعراض الفسيولوجية والنفسية والسلوكية تجاه هذه الأزمة (McEwen, 2006). وتتمثل إحدى الآليات التي يمكن من خلالها للذكاء الوجداني تعزيز الصحة النفسية، تنظيم الوجدان بشكل فعال، ويقصد به، الاستخدام التلقائي أو المتحكم فيه لاستراتيجيات وآليات الذكاء الوجداني، التي قد تساعد الأفراد على الاقتناع بأنهم سيكونون قادرين على التعامل مع التهديدات المحتملة المرتبطة بالأزمة، مثل أزمة فيروس كورونا المستجد (Lea, 2019). بعبارة أخرى، فالأشخاص ذوو الذكاء الوجداني المرتفع، أكثر قدرة على تنظيم مشاعرهم أثناء جائحة كوفيد 19، كما أنهم يميلون إلى استخدام أساليب معرفية أكثر تكيفاً وملاءمة (عقلانياً وحديساً)، للتعامل مع مختلف الاضطرابات النفسية (اضطراب ما بعد الصدمة، واضطرابات النوم، واضطرابات الأكل...) الناتجة عن ظهور أزمة فيروس كورونا (Avsec, 2012)، وبالتالي، التأقلم بفاعلية وسرعة مع عناصر الأزمة، واكتساب القوة في مواجهة عوامل نشوئها، وتدابيرها.

ومن هذا المنظور، يمكن القول ان مفهوم الذكاء الوجداني يلعب دورا وقائيا، خلال مختلف الأحداث والأزمات النفسية، التي يواجهها الفرد خلال حياته اليومية، وخاصة الأحداث الراهنة التي يعيشها العالم ككل (زلازل، وفيضانات، وحروب، وأوبئة...). فهو بمثابة عامل وقائي ضد ردود الفعل الشديدة، مثل الخوف، والقلق، والحزن الناتج عن الأزمة النفسية بكل أشكالها، وبالتالي، فالتدريب على تنظيم آليات الذكاء الوجداني ومهارات الإدراك الفعالة لهذا الميكانيزم، قد يكون فعالاً في التعامل بشكل إيجابي مع التأثيرات السلبية الناتجة عن الأزمة (أزمة وباء فيروس كورونا على سبيل الذكر)، ومختلف التباير الاحترافية لمحاربة هذا النوع من الخطر الجماعي (مثل الإغلاق، وتقييد حرية التنقل، وارتداء الكمامة، والتباعد الجسدي...).

### الدعم الاجتماعي ودوره في التخفيف من حدة التأثيرات النفسية الناتجة عن أزمة فيروس كورونا المستجد

يبحث الدعم الاجتماعي في علاقات الفرد، فهو يعبر عن وجود أصدقاء وأشخاص، بما في ذلك الأسرة، يمكن اللجوء اليهم وقت الحاجة، أو وقت الأزمات، ليساعده من خلال تقديم دعم إيجابي له، مما يعزز من جودة حياته، وتوفير الشعور بالحماية من أحداث الحياة الصعبة. وقد أثبتت بعض الدراسات أن الدعم الاجتماعي يساهم في تحسين وظائف المناعة، والتقليل من عواقب التوتر النفسي والفسولوجي.

وفي هذا الإطار، يعرف Sarason الدعم الاجتماعي بأنه إدراك الفرد بأن البيئة مصدر للتدعيم الاجتماعي الفاعل، وتوفر أشخاص يهتمون به ويرعون، ويتقنون فيه، ويأخذون بيده، ويقفون بجانبه عند الحاجة. ومن بينها الأسرة والأصدقاء والجيران. والدعم الاجتماعي نوعان: متلقى: وهو المساندة المتوفرة، ومدرك: وهو إدراك الأفراد لهذه المساندة (Sarason, 1983). كما يرى Lieberman (1982) أن الدعم الاجتماعي مفهوم أضيق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية، حيث يعتمد الدعم الاجتماعي على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية، باعتبارها الأطر التي تشتمل على الأفراد الذين يتقنون فيهم، ويستندون على علاقاتهم بهم (الشناوي، 1994).

بناء على هذه التحديدات، سنناقش وظيفة الدعم الاجتماعي، والتي تتجلى فيما يلي:

- حماية الشخص لذاته وزيادة الإحساس بفعاليتها، ان احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية والعقلية، تقل عندما يتلقى الشخص الدعم الاجتماعي من شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به، وبالتالي، يتجاوز أي أزمة قد تواجهه. (Braham, 1984)
- تأثير فوري على نظام الذات: يؤدي الى زيادة تقدير الذات والثقة بها، والشعور بالسيطرة على المواقف، ويولد درجة من المشاعر الإيجابية، والتي تجعل الفرد يدرك الأحداث الخارجية على أنها أقل مشقة (ارجايل، 1993).
- التوجيه والارشاد: ويتجلى في تقديم النصيحة، وطلب المشورة في بعض الأمور، والحماية من الوقوع في الأخطاء، بالإضافة الى المساعدة السلوكية، والتي تظهر في تقديم العون في المواقف المختلفة، وتنمية المشاعر الإيجابية السارة (Barrera, 1981).
- الوقاية من الأمراض والاضطرابات: يلعب دورا في الوقاية من الاضطرابات النفسية والعقلية، كما يساهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد، ويجعل الشخص أقل تأثراً عند تلقيه أي ضغوط أو أزمات (Sarason et al., 1983).
- مواجهة ضغوط الحياة: للدعم الاجتماعي للأخريين الموثوق فيهم، أهمية رئيسية في مواجهة الأحداث الضاغطة، وفي خفض عواقب هذه الأحداث على الصحة أو استبعادها (Coyne & Downey, 1991). فالأشخاص الذين يعانون من القلق والاكتئاب والتوتر، يحتاجون الى العلاقات الودودة والدعم، حيث يزداد احتمال التعرض لاضطرابات نفسية كلما نقص مقدار الدعم الاجتماعي: كما ونوعا. كما أن الدعم الاجتماعي يحسم أساليب مواجهة الضغوط النفسية والتعامل معها ويعدها (عبد الرحمن، 2000).
- اشباع الحاجة الى الأمن النفسي: فالظروف التي يشعر فيها الأفراد بالخوف والشك وفقدان الثقة، يهدد احساسهم بالذات، والعديد منهم يمر بخبرة الحاجة الشديدة لإيضاح ما يحدث لهم، وبالتالي، فهم بحاجة للحصول على دعم الآخرين كي يطمئنو ويهدؤو (عبد الله، 2001).

يتضح مما سبق، أن الدعم الاجتماعي أهمية كبيرة ومؤثرة، بحيث يقوم بالعديد من الوظائف، تتمثل في حماية الذات، والحفاظ على الصحة النفسية والجسدية، كما يمكن اعتباره حاجزا وقائيا ضد كل الضغوطات والأزمات النفسية التي يتعرض لها الفرد في حياته، وبالتالي، تجعله أقل تأثراً عند مواجهته لهاته الضغوطات. فكيف يساهم الدعم الاجتماعي في تجاوز الأزمات؟

في الوقت الذي ركزت فيه العديد من الدراسات على التأثيرات السياسية والاقتصادية أثناء انتشار أزمة فيروس كورونا، ودراسة الأعراض الجسدية، وأهم السلوكيات الواجب اتباعها للحد من الإصابة به، ولوحظ شبه إهمال للجانب النفسي فيها. فقد اهتم عدد قليل من الباحثين بدراسة الآثار النفسية الناتجة عن هذا الوباء، والتي تظهر عند عدة فئات من الناس، بدءاً من المصابين به، والأفراد الأكثر عرضة لخطر الإصابة به، وصولاً للمتعافين منه. وتتمثل هذه الآثار في القلق والتوتر، المرتبطان بخطر الإصابة، أو إصابة أحد الأقرباء، أو موته، والعزلة الاجتماعية، والشعور بالوحدة، وفقدان الوظائف بشكل كبير، وانعدام الأمن المالي، والفقر، والاستهلاك المفرط للمعلومات الواردة من وسائل الإعلام (Cénat et al., 2020). بالإضافة إلى آثار الأزمة على الصحة النفسية عموماً، وخصوصاً الأشخاص الذين عانوا من اضطرابات نفسية سابقة (Franchini et al., 2020).

إن الآثار النفسية الناتجة عن تعرض الفرد لأزمة من الأزمات الصحية، بمختلف أصنافها، كما هو الحال في أزمة فيروس كورونا المستجد، تتمثل في اضطرابات القلق، ونوبات الهلع، والاكتئاب، واضطرابات النوم، وغيرها من الاضطرابات النفسية. كما توجد متغيرات مختلفة تلعب دوراً رئيساً في التخفيف من حدة الاضطرابات النفسية الناتجة عن التأثيرات السلبية لفيروس كورونا المستجد، ومن بينها: الدعم الاجتماعي الذي يعتبر بمثابة حصول الفرد على المعلومة التي تمكنه من الاعتقاد بأنه يتمتع بالحب، والقبول، والتقدير، والاحترام، وأنه جزء من شبكة اجتماعية تقدم لأعضائها التزامات متبادلة (Cobb, 1976).

فتعزيز آلية الدعم الاجتماعي، ومحاولة معالجة فقدان الموارد الاجتماعية في أعقاب الصدمات (Hall et al., 2015)؛ Teng et al., 2014)، يعد من أهم العوامل التي تساعد الفرد على التخفيف من الاضطرابات النفسية وحدثها، كما يساعده على تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، ويجنبه الآثار السلبية للأحداث الضاغطة. إنه يعد بمثابة عامل وقائي للتوتر والقلق (Kalafat, 1997)، ومختلف التأثيرات النفسية، مثل التي خلفها هذا الفيروس، لاسيما أن مصادر الدعم الاجتماعي تعتبر خط الدفاع الأول، الذي يلجأ إليه الفرد في حالة مواجهته لأزمات قد تفوق قدرته على المواجهة، أو التخلص من عواقبها السلبية. إنها الفكرة التي أشار إليها نموذج "شيفر وموس" (1992)، حيث أن البيئة الاجتماعية الداعمة، تمكن الأفراد من الموارد اللازمة للتعامل مع الصدمات، وتشجع الأفراد على التفكير بشكل إيجابي في الأحداث الصادمة، والتقليل من التأثيرات السلبية المتعلقة بالصدمة (Schaefer et al., 1998).

كما يعد الدعم الاجتماعي مورداً وقائياً ضد مختلف الاضطرابات النفسية الناتجة عن أزمة فيروس كورونا، وخاصة اضطرابات القلق، وذلك من خلال التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن هذه الأزمة، خاصة على الصحة البدنية والعقلية (Paykani et al., 2020). فعدم قدرة الفرد على التكيف بسهولة مع القيود الوبائية، يزيد من الشعور بالعزلة الاجتماعية، وفقدان الاتصال بشبكته الاجتماعية، مما يؤدي إلى مزيد من انخفاض سلوكيات البحث عن الدعم، وتصورات أقل حول جودة العلاقات الاجتماعية للحياة (Lisitsa et al., 2020). وهو ما أشارت إليه أبحاث أخرى تفيد أن المستوى المتزايد للدعم الاجتماعي، الذي يتلقاه الفرد من شبكته الاجتماعية، يؤدي إلى تحسين تصوراتته بشأن نوعية الحياة وجودتها (Drach-Zahavy et al., 2021).

وقد توصلت دراسات سابقة إلى أن ارتفاع مستوى الدعم الاجتماعي، ساهم بشكل فعال في زيادة الكفاءة الذاتية، وجودة النوم، والتقليل من اضطرابات القلق والتوتر (Xiao et al., 2020)، ومن ثم، فإن المستوى المرتفع للدعم الاجتماعي، قد يخفف من آثار العزلة الاجتماعية، ومختلف التدابير الاحترازية، وبعض القيود التي فرضتها معظم الدول للحد من انتشار الفيروس، مثل التباعد الاجتماعي، ووضع الكمامة، ومنع التنقل إلا للضرورة القصوى، وغيرها من التدابير الوقائية (Ma & Zhang, 2020).

## خلاصة

انطلاقاً مما سبق، يمكن القول إن مفهومي الذكاء الوجداني والدعم الاجتماعي يشكلان دوراً وقائياً وحاجزاً نفسياً إزاء مختلف الأحداث والأزمات النفسية، كما هو الحال في الظرفية التي عاشها العالم ككل (على سبيل المثال: وباء فيروس كورونا المستجد)، فهما بمثابة "حاجز" يحمي الفرد، عندما يواجه مواقف مرهقة، أو أزمات نفسية يصعب عليه مواجهتها، والتغلب عليها. فإمام التحديات والضغوطات النفسية التي يواجهها الفرد، يحتاج منه أن تكون قدراته الوجدانية والاجتماعية عالية، للتعامل معها، والتواصل بكفاءة مع الآخرين، كما هو الحال بالنسبة لأزمة فيروس كورونا المستجد، وما خلفته من تأثيرات سلبية، واضطرابات نفسية: مثل القلق، والاكتئاب، واضطرابات النوم، واضطرابات الأكل

وبناء على ذلك، يمكن القول إن إدراك الفرد لذاته، والتعرف عليها، وامتلاكه لمجموعة من المهارات والقدرات الوجدانية والاجتماعية، مثل قدرته على التعرف على معاني الانفعالات وعلاقتها، وعلى التفكير الجيد، وقدرته على حل مختلف المشكلات المترتبة عن تلك الانفعالات، يكون له الأثر الإيجابي على الصحة النفسية، وعلى توازن الفرد. فالشخص غير القادر على التحكم

في غضبه وانفعالاته، وغير المؤهل لمواجهة مختلف الأزمات والتحديات التي تواجهه في حياته اليومية، يكون له استعداد للإصابة بالعديد من الأمراض والاضطرابات النفسية. ومن ثم، فهناك حاجة ملحة لتطوير برامج التدخل، التي تهدف إلى تعزيز كل الميكانيزمات وتقويتها: الذكاء الوجداني، والدعم الاجتماعي، في أعقاب مختلف الأزمات النفسية. فمن خلال هاتين الآليتين، يستطيع الفرد مواجهة مختلف الضغوطات المستقبلية، والتأقلم والتكيف معها بشكل فعال، يضمن له صحة نفسية جيدة، واستمرارية في الحياة. بعبارة أدق، يمكن القول ان ارتفاع كل من مستوى مهارات الذكاء الوجداني والدعم الاجتماعي، أثناء الأزمات، يجعل الفرد في منأى عن الاصابة بمختلف الاضطرابات النفسية، وكل الضغوطات التي تهدد كيانه النفسي، أو التي يمكن أن تؤثر سلباً على صحته النفسية.

نستنتج اذن، أن القدرات الذاتية لدى بعض الأفراد، ليست كافية بمفردها لمواجهة الأزمات الحياتية، التي يواجهها الفرد ويعيشها في حياته الاعتيادية. ولذا، يلجأ الفرد أحياناً إلى أفراد آخرين، يستطيع من خلالها أن يواجه مشاكله، ويجد الحلول لها. وهنا يكمن دور الجانب السيكولوجي، وخاصة الجانب المتعلق منه بعملية الارشاد والدعم والاجتماعي. فهذا الأخير، يعد بمثابة أسلوب وقائي، يهدف إلى حماية الأفراد، وتعزيز الثقة لديهم، والقدرة النفسية على التحمل والمواجهة، بالإضافة الى التخفيف من المعاناة الجسدية والوجدانية، مثل الخوف والحزن والهلع، وغيرها من الاضطرابات النفسية. ان الدعم الاجتماعي المبكر، عامل استباقي يساعد الأشخاص على التكيف بطريقة أفضل مع الظروف والأحداث، والتأقلم معها، ويعزز قدرتهم على التفاعل بشكل ايجابي معها، وبالتالي، فإهمال ردود الأفعال الانفعالية للأفراد تجاه التأثيرات السلبية للأزمات، قد يخلق ضحايا سلبيين بدلا من ضحايا ايجابيين.

## المراجع والتوثيق

- 1) الكويت. عالم المعرفة، مايكل. (1993). سيكولوجية السعادة. - أرجايل،
- 2) عبد الرحمان، محمد السيد. (2000). موسوعة الصحة النفسية: علم الامراض النفسية والعقلية، الاسباب، والأعراض والتشخيص والعلاج. القاهرة: دار قباء.
- 3) حسونة، أمل. (2006). الذكاء الوجداني. القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- 4) جلال، أحمد سعد. (2008). الاختبارات والمقاييس النفسية. القاهرة: الدار الدولية للاستثمار الثقافي.
- 5) عبد الله، معتز سيد. (2001). الايثار والثقة والمساندة الاجتماعية كعوامل اساسية في دافعية الافراد للجماعة. مجلة علم النفس، (57)، 157-231.



## The role of emotional intelligence and social support in minimising the psychological effects of crises: Coronavirus crisis as a model

Said Essaki <sup>1\*</sup>, Smail Alaoui <sup>2</sup>, Benaissa Zarhbouch <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sidi Mohamed Ben Abdellah University, Faculty of Letters and Human Sciences Dhar El Mehraz, Sociology and Psychology Laboratory, Fez, Morocco

<sup>2</sup> Professor of Clinical Psychology Sidi Mohamed Ben Abdellah University, Faculty of Letters and Human Sciences Dhar El Mehraz, Sociology and Psychology Laboratory, Fez, Morocco

<sup>3</sup> Professor of Cognitive Psychology Sidi Mohamed Ben Abdellah University, Faculty of Letters and Human Sciences Dhar El Mehraz, Sociology and Psychology Laboratory, Fez, Morocco

\*Corresponding author E-mail : [said.essaki@usmba.ac.ma](mailto:said.essaki@usmba.ac.ma)

Submission date: 21/3/2024

Publishing date: 24/4/2024

### Abstract:

The world has witnessed a multi-dimensional crisis since the emergence of the new Corona virus in December 2019 in China, whose variants are still continuing to appear. The challenges and psychological pressures that the individual faces, in connection with the repercussions of this virus, require him to have high emotional and social capabilities, to deal with its negative effects, and to communicate efficiently with others, in light of the restrictions and precautionary measures that completely limit their freedom and prevent their movement. An individual who is not qualified to face the various crises and challenges that he faces in his daily life is at risk of developing many psychological disorders. Accordingly, there is an urgent need to open up to psychology, especially in the aspect related to intervention and treatment, with the aim of building psychological, social and organizational capabilities and skills that help the individual confront and respond to various crises, in addition to confronting the negative repercussions that threaten the individual's existence and disturb his psychological being. In this context, emotional intelligence and social support are psychological mechanisms that play a preventive role and a psychological buffer against a stressful event or crisis, as was the case in the emerging Corona virus crisis. Through them, the individual can face psychological pressures, cope and adapt to them effectively, ensuring the balance of his psychological health and the continuity of his normal life.

**Keywords: Emotional Intelligence; Social Support; Crisis; Coronavirus.**

## References:

- [1] Blancett, J. (2008). A Reliability and Validity Study of the Triage Assessment System for Students in Learning Environments.
- [2] Domínguez-García, E. P, Fernández-Berrocal. (2018). The association between emotional intelligence and suicidal behavior: a systematic review *Front. Psychol*, 9, 33-39. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02380>.
- [3] Fiori, M & al,. (2006). *Social network typologies and mental health among older adults* : J. Gerontol. B Psychol. Sci. Soc. Sci. <https://doi.org/10.1093/geronb/61.1.P25>.
- [4] Bar-On, R. (2006). The bar-on model of emotional-social intelligence (ESI), *psicothema*, 18, 13-25.
- [5] Barrera, M .(1981).Social support in the adjustment of pregnant adolescents. assessment Issues : in B .H gottliab(EDS) *Social networks and social support*, Beverly, 69-96.
- [6] Brown, L. K., Schultz, J. R., & Gragg, R. A.(1995). HIV- infected adolescents with hemophilia: Adaptation and coping. *Pediatrics*, 96, 459-463. <https://doi.org/10.1542/peds.96.3.459>.
- [7] Bulik,C.M. (2005). Exploring the gene–environment nexus in eating disorders, *Journal of Psychiatry & Neuroscience*.
- [8] Caruso, D.R. (2008). Emotions and the Ability Model of Emotional Intelligence in Emmerling, R.J., Shanwal, V.K. and Mandal, M.K. (eds), *Emotional Intelligence Theoretical and Cultural Perspectives*, New York: Nova Science Publishers Inc.
- [9] Chamorro-Premuzic, T., Furnham, A., Lewis, M. (2007). Personality and approaches to learning predict preference for different teaching methods, *Learning and Individual Differences*, 17(3): 241-250. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2006.12.001>.
- [10] Cooper, C.L. (2017). *Quick The Handbook of Stress and Health : A Guide to Research and Practice* John Wiley & Sons, Oxford, U.K. <https://doi.org/10.1002/9781118993811>.
- [11] Coyne, Downey,G.(1991). social factors and psychology : stress ,social support and coping processes.*Annual review of psychology* , (35),139-212.
- [12] Dirkzwager, A . J. E.,Bramsen, I.B., Henk, M. Ploeg,V.D.(2003) . Social support,coping,life events, and posttraumatic stress symptoms among former peacekeepers a prospective study. *Personality and Individual Differences* : 34, 1545- 155. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00198-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00198-8).
- [13] Frederickson, N., Petrides, E. (2012). Simmonds Trait emotional intelligence as a predictor of socioemotional outcomes in early adolescence *Pers : Indiv. Differ*, 52 (3) , 323-328. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2011.10.034>.
- [14] Fullana, M,. Hidalgo-Mazzei ,E,. Vieta, J, Radua. (2020). Coping behaviors associated with decreased anxiety and depressive symptoms during the COVID-19 pandemic and lockdown: *Journal of Affective Disorders*, 275, 80-81. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.027>.

- [15] Franchini, L. N., Ragone, F., Seghi, B., Barbini, C. (2020). Colombo Mental health services for mood disorder outpatients in Milan during COVID-19 outbreak: The experience of the health care providers at San Raffaele hospital *Psychiatry Research*, 292, 113-317. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113317>.
- [16] Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York : Basic Books.
- [17] Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence* : New York, NY, England.
- [18] -Kalafat,j.(1997).Prevention of youth suicide R.P Weissberg, T.P Gullotta, R.L Hampton, B.A Ryan, G.R Adams (Eds.), *Healthy children 2010* : 8, Enhancing children's wellness, Sage, Thousand Oaks, CA, 175-213.
- [19] Lea, R.G., Davis, S.K., Mahoney,B. (2019). Qualter Does emotional intelligence buffer the effects of acute stress : *A systematic review Front. Psychol*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00810>.
- [20] Lisitsa,E. K., Benjamin, S., Chun, J., Skalisky, L., Hammond, A. (2020) . Mezulis Loneliness among young adults during COVID-19 pandemic: the mediational roles of social media use and social support seeking, *J. Soc. Clin. Psychol*, 39 (8), 708-726. <https://doi.org/10.1521/jscp.2020.39.8.708>.
- [21] Mayer, J.D., & Salovey,P. (1997). What is emotional intelligence ? In Salovey,P & Slyter, D (ed.). *Emotional development and emotional intelligence* : Educational implication, NY. Basic books Caruso.
- [22] McEwen, B.S. (2006). Protective and damaging effects of stress mediators, central role of the brain *Dialogues Clin : Neurosci*, 8, 367-381. <https://doi.org/10.31887/DCNS.2006.8.4/bmcewen>.
- [23] Mikolajczak, M., Petrides, N. (2009). The moderating effect of trait emotional intelligence on mood deterioration following laboratory-induced stress, *Int.J. Clin. Health Psychol*, 9 (3), 455-477 <https://psycnet.apa.org/record/2009-16945-007>.
- [24] Murphy, (2021). Psychological characteristics associated with COVID-19 vaccine hesitancy and resistance in Ireland and the United Kingdom, *Nat. Commun*, 12, 1-15. <https://doi.org/10.1038/s41467-020-20226-9>.
- [25] Paykani,T. G., Zimet, R., Esmaeili, A., Khajedaluee, M. (2020). Khajedaluee Perceived social support and compliance with stay-at-home orders during the COVID-19 outbreak : evidence from Iran, *BMC Public Health*, 20 (1), 1650. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09759-2>.
- [26] Sarason, I.G., Levine, H. M. Bashman, R. B. & Sarason B. R. (1983). Assessing social support, *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, (1), 127. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.44.1.127>.
- [27] Sarason,M.L.(1983).assessment social support : the social support questionair, *journal of personality and social psychology* ,(1),127-139. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.44.1.127>.
- [28] Schaefer, J.A., R.H, Moos The context for posttraumatic growth : life crises, individual and social resources, and coping.
- [29] Sibalija, J., Savundranayagam, M. Y., Orange, J. B., & Kloseck, M. (2020). Social support, social participation, & depression among caregivers and non-caregivers in

- Canada : A population health perspective. *Aging & Mental Health*, 24(5), 765–773. <https://doi.org/10.1080/13607863.2018.1544223>.
- [30] Stone, D.A., & Conley, J.A. S .(2004). A Partnership Between Roberts Crisis Intervention Model and the Multicultural Competencies. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 4, 367–375. <https://doi.org/10.1093/brief-treatment/mhh030>.
- [31] Teng, P., Hall, L. (2014). Li The association between social resources and depression among female migrants affected by domestic violence : *Psychotraumatol*, 5 (1), 26528, 10.3402/ejpt.v5.26528. <https://doi.org/10.3402/ejpt.v5.26528>.
- [32] Wang, W., Chen, D., Yang, Y ., Liu, X ., Miao, D. (2010). A study of psychological crisis intervention with family members of patients who died after emergency admission to hospital, *Social behavior and personality*, 38 (4), 469- 478. <https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.4.469>.
- [33] Xiao, H. Y., Zhang, D., Kong, S., Li, N. (2020). Yang The Effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) : in January and February 2020 in China, *Med Sci. Monit*, 26Article e923549, 10.12659/MSM.923549. <https://doi.org/10.12659/MSM.923549>.
- [34] Zhang, Y.Z.F. (2020). Ma Impact of the COVID-19 pandemic on mental health and quality of life among local residents in Liaoning Province, China : a cross-sectional study, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17 (7), 10.3390/ijerph17072381. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072381>.