

الذكاء العاطفي

تعريف الذكاء العاطفي

- يعرف قولمان الذكاء العاطفي بأنه: القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، وذلك لتحفيز أنفسنا، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين
- الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف. فالشخص يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو لصالحه باستخدامها في ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه إن كان في العمل أو في المدرسة أو في الحياة بصورة عامة
- هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله.
- هو الاستخدام الذكي للعواطف
- عملية ترشيد للمشاعر الايجابية و تقييد للمشاعر السلبية
- مقدرة الشخص على إدارة عواطفه والتحكم فيها وانتقاء الأفضل منها والتي تتناسب مع المواقف التي يتعرض لها الإنسان.
- الذكاء العاطفي هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة علي ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات .
- فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني، يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن:
 - يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه .
 - يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.
 - يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
 - يتفهم المشكلات بين الأشخاص و يحل الخلافات بينهم بيسر.
 - يحترم الآخرين ويقدرهم.
 - يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
 - يواجه المواقف الصعبة بثقة.
 - يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.

نشأة الذكاء العاطفي:

✓ ولد مصطلح الذكاء العاطفي في الولايات المتحدة في التسعينيات إذ لاحظ الباحثون هناك من خلال أبحاث ودراسات شملت عشرات الألوف من الأشخاص أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان فقط على شهاداته وتحصيله العلمي والتي تعبر عن ذكائه العقلي IQ وإنما يحتاجان إلى نوع آخر من الذكاء سموه الذكاء الوجداني EQ

✓ أول من عرف مفهوم "الذكاء الاجتماعي" هو روبرت ثورندايك Robert Thorndike في عام 1920 وقد عرفه بالقدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية.

✓ في عام 1940 عرف دافيد ويكسلر David Wechsler الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفاعلية. وفي سنة 1943 قال ويكسلر بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ قدرة أي شخص على النجاح في الحياة.

✓ في عام 1983 ظهر هوارد جاردنر Howard Gardner في كتابه "أطر العقل" الذي أشار فيه إلى الذكاء المتعدد وبالتحديد أشار إلى نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي وهما: الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي. وقام باطلاق نظرية الذكاء المتعدد والتي تقوم على أن الفروق بين الناس ليست في درجة ما يملكون من ذكاء وإنما نوعية هذا الذكاء، وقد توصل هوارد جاردنر إلى سبعة أنواع من الذكاء:

- 1- الذكاء اللفظي (اللغوي).
- 2- الذكاء التحليلي - الرياضي.
- 3- الذكاء المكاني.
- 4- الذكاء الموسيقي - الإيقاعي.
- 5- الذكاء الحركي - الجسدي.
- 6- الذكاء الاجتماعي (الخاص بالتعامل مع الآخرين).
- 7- الذكاء الانفعالي الذاتي (الشخصي).

وتشير بحوث الذكاء العاطفي أن 80% من إنجازات البشر مرجعها الذكاء العاطفي، بينما 20% مرجعها الذكاء التحليلي.

✓ في عام 1990 استخدم سالوفي وماير Salovey and Mayer مصطلح "الذكاء العاطفي" لأول مرة. وكانا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفي. لقد وصفا الذكاء العاطفي على أنه نوع من الذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته ولعواطف وانفعالات الآخرين والتمييز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترشيد تفكيره وتصرفاته وقراراته.

✓ في عام 1995 أصبح دانيال قولمان Daniel Goleman على دراية بأعمال سالوفي وماير مما دفعه إلى وضع كتابه الشهير "الذكاء العاطفي".

✓ وأصبح مصطلح "الذكاء العاطفي" من أهم المواضيع انتشارا وتداولاً بين دوائر الشركات العالمية الكبرى وكذلك نال نفس الاهتمام على مستوى المؤسسات التعليمية. وانتقلت العدوى إلى معظم الأقطار العربية فسرعان ما عقدت الندوات وورش العمل وبرامج التدريب والترجمات وما إلى ذلك من نشاطات.

أهمية الذكاء العاطفي

يلعب الذكاء الوجداني دوراً هاماً في تنمية علاقات ناجحة مع الآخرين على كافة المستويات

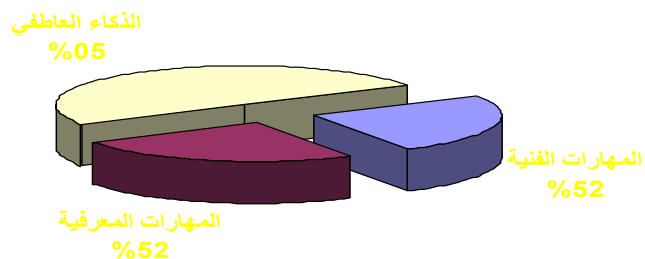
- والذكاء الوجداني وراء النجاح في العمل والحياة ، فالأكثر ذكاءً وجدانياً محبوبون ومثابرون ، ومتألقون وقادرون على التواصل والقيادة ومصريون على النجاح .
- كما ثبت ان هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي و الصحة النفسية فالأذكاء عاطفياً أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط الحياة و مشكلاتها
- كذلك هناك علاقة وطيدة بين الذكاء العاطفي و الصحة الجسدية فالأذكاء عاطفياً أقل عرضة لأمراض الضغط و القلب و امراض المناعة و سائر الامراض الجسدية التي تنتج عن التوتر و القلق و الضغوط النفسية .

أهمية الذكاء العاطفي

- اتخاذ قراراتك الحياتية بشكل أفضل
- القدرة على تخفيف نفسك وإيجاد الدافعية الذاتية لعمل ما تريد
- أن تكون أكثر فعالية في العمل
- القدرة على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين
- الاهتمام بتمييز الانفعالات (تسميتها هل أنت فرحان - سعيد - خامل - غاضب - متوتر...)
- التحكم بردود الفعل العنوية (عدم التسرع بإعطاء رد الفعل).
- التعامل مع الضغوط الحياتية.
- تفهم انفعالات الآخرين ووجهة نظرهم.
- تفهم معايير السلوك المقبول وغير المقبول.
- تطوير نظرة إيجابية واقعية تجاه الذات.

أهمية الذكاء العاطفي بالنسبة للعمل:

- تظهر أبحاث قولمان أن المهارات الثلاث تساهم في الأداء الفعال في العمل بالنسب التالية:



- يلعب الذكاء العاطفي دوراً جوهرياً في تفسير الأداء الناجح في المراكز القيادية العليا. أي كلما زاد نجاح الشخص القيادي كلما كان الذكاء العاطفي هو السبب الذي أدى إلى ذلك.
- إذا قارنا بين المبدعين المتميزين و الأشخاص العاديين نجد أن 90 % من الفروقات مرتبطة بالذكاء العاطفي وليس المهارات المعرفية.
- ليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانباً بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة.
- يؤدي العجز العاطفي في أي تنظيم للعمل إلى:
 - انخفاض الإنتاجية
 - زيادة عدم الالتزام ب. ETC
 - ارتكاب الأخطاء
 - هجرة الموظفين الجماعية
- ان قيادة العمل لا تعني السيطرة بل هي فن تحفيز الناس على العمل لتحقيق هدف مشترك.

الفرق بين الذكاء، العاطفي والذكاء، العقلي:

- ميزتان تميزان الذكاء العاطفي عن الذكاء العقل:
 - هامش التطوير في الذكاء العاطفي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي
 - تأثير الذكاء العاطفي على نجاح الإنسان أكبر بكثير من تأثير الذكاء العقلي

المهارات الأساسية للذكاء، العاطفي:

- أولاً: الوعي الذاتي Self-awareness
 - القدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه في لحظة ما ومن ثمّ استعمال ذلك في اتخاذ القرارات و التصرف ، وكذلك فهم الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله.
 - من يملك الوعي بالذات :
 - يفهم عواطفه و أحاسيسه و إحتياجاته و دوافعه بعمق
 - يعرف نقاط القوة و الضعف لديه
 - يملك الثقة بالنفس و لديه فكرة دقيقة عن قدراته وقيمه و أهدافه
 - يتقبل النقد البناء المخلص

- يتعلم من خبرات الماضي
- يكون مخلصاً مع نفسه و مع الآخرين
- يحمل كثيراً من التفاضل و الأمل

▪ ضبط الذات Self-control

- هو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين و السيطرة على حالتنا النفسية حتى نشعر بأننا في حالة نفسية أفضل.
- الأشخاص الضابطون لذواتهم:
- يشعرون بالمزاج السيء و التدفقات العاطفية كغيرهم و لكنهم يعرفون كيف يتحكمون بها و كيف يوجهونها بطرق إيجابية.
- ردود أفعالهم تكون منطقية
- يوجدون بيئة من الثقة و العدالة

▪ التحفيز Motivation

- هو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي.
- عرّف دانييل قولمان الأشخاص المحفزين بأنهم أولئك الذين:
- يميلون للإنجاز بصورة تفوق التوقعات
- يتحمسون للتحديات الإبداعية و الحب و التعلم
- يفتخرون بالإنجاز المتميز
- يظهرهم طاقة عالية لأداء الأعمال بصورة أفضل
- كما أن الأشخاص المحفزين هم أولئك الذين:
- لا يرتاحون من ”الوضع كما هو“ أو ”مهلك سر“
- يلحون في أسئلتهم لماذا عملت الأشياء بطريقة ما و ليس بطريقة أخرى
- متحمسون لإكتشاف وسائل جديدة لإنجاز أعمالهم
- يتابعون التقدم في الإنجازات المرتبطة بهم و بشركتهم

▪ التعاطف Empathy

■ هو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية. بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا و تقبلها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.

■ عواطف البشر نادراً ما تتجسد في كلمات.

■ التعاطف هو شعور يمكن تعلمه.

■ إن التعاطف ينبع من محاكاة معاناة الآخرين باستحضار مشاعر الآخر إلى داخل المتعاطف نفسه.

■ العطف: إحساس شخص بما يشعر به يشعر به شخص آخر من أحزان و لكن دون أي مشاركة.

المهارة الاجتماعية Social Skill

■ هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على التفاوض و التفاهم و تنظيم المجموعات. هي القدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فعالة. وتشمل على بعض الصفات الأساسية ومنها: القدرة على قيادة التغيير بفعالية، بناء وقيادة فريق العمل، والقدرة على الإقناع. وتشمل الصفات كذلك التعامل بحساسية مع الثقافات والبيئات الأخرى، والقدرة على تقديم خدمة متميزة للزبائن، والكفاءة في تطوير والاستفادة من العاملين.

■ الأشخاص الذين لديهم المهارات الاجتماعية يمكنهم كذلك التفاعل مع الآخرين و مناقشتهم و إقناعهم و حل الخلافات معهم من أجل التعاون و مصلحة العمل الجماعي.

■ الانفعالات تنتقل سريعاً بالعدوى.

■ التناغم و التناسق في استشفاف الحالة النفسية للآخر هو الذي يحدد درجة التفاعل.

■ هنالك أشخاص متلونون كالخبراء و آخرون أكثر حسماً في التعبير عن أنفسهم.

■ افتقاد الكياسة الاجتماعية عجز في المهارة الاجتماعية.

■ فن التأثير العاطفي يظهر جلياً في التعامل مع من يكون في ذروة غضبه عن طريق صرف نظره عن موضوع غضبه و التعاطف مع مشاعره ثم جذبته إلى مركز بديل من المشاعر الإيجابية.

■ من الذكاء الاجتماعي القدرة على التنفيس عن الإحساس بالظلم بتوجيه النقد البناء.