



حُكُومَةُ الشَّارِجَة
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

عنوان الجرعة المعرفية:

كيف تطور الذكاء العاطفي

إعداد:

شيخة المهيري

إدارة المعرفة

قسم البحوث والدراسات

المقدمة

عرف أبراهام ماسلو في الخمسينيات من القرن العشرين القوة العاطفية. ويبدو أن مصطلح "الذكاء العاطفي" ظهر لأول مرة في ورقة بحثية عام 1964 بقلم مايكل بيلدوك، وفي ورقة بحثية عام 1966 بقلم ب. ليونر بعنوان "الذكاء العاطفي والتحرر" والتي ظهرت في مجلة العلاج النفسي Practice of child psychology and child psychiatry

في عام 1983، قدم هوارد جاردنر في كتابه "أطر العقل: نظرية الذكاءات المتعددة" فكرة مفادها أن أنواع الذكاء التقليدية، مثل معدل الذكاء، تفتشل في تفسير القدرة المعرفية بشكل كامل. وقد قدم فكرة الذكاءات المتعددة التي تضمنت الذكاء الشخصي (القدرة على فهم نوايا ودوافع ورغبات الآخرين) والذكاء الشخصي (القدرة على فهم الذات وتقدير مشاعر المرء ومخاوفه ودوافعه).

أول استخدام منشور لمصطلح "الحاصل العاطفي (EQ)" كان في مقال كتبه كيث بيزلي في عام 1987 في مجلة مينسا البريطانية.

في عام 1989، طرح ستانلي جرينسبان نموذجًا لوصف الذكاء العاطفي، وتبعه نموذج آخر قدمه بيتر سالوفي وجون ماير في العام التالي. ومع ذلك، أصبح المصطلح معروفًا على نطاق واسع مع نشر كتاب جولمان: الذكاء العاطفي - لماذا يمكن أن يكون أكثر أهمية من معدل الذكاء (1995). ويمكن أن يعزى هذا المصطلح شعبيته إلى حالة هذا الكتاب الأكثر مبيعًا. ثم تبع ذلك العديد من المنشورات المماثلة التي تعزز استخدام المصطلح.¹

تعريف الذكاء العاطفي؟

الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وإدارة عواطفك، فضلاً عن التعرف على عواطف من حولك والتأثير عليها. تم صياغة المصطلح لأول مرة في عام 1990 من قبل الباحثين جون ماير وبيتر سالوفي، ولكن تم ترويجه لاحقًا من قبل عالم النفس دانييل جولمان.

قبل أكثر من عقد من الزمان، سلط جولمان الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في القيادة، حيث قال لمجلة هارفارد بيزنس ريفيو: "إن القادة الأكثر فعالية متشابهون في جانب واحد حاسم: فهم جميعًا يتمتعون بدرجة عالية مما أصبح يُعرف بالذكاء العاطفي. ليس الأمر أن معدل الذكاء والمهارات الفنية غير ذات صلة. إنها مهمة، لكنها... متطلبات المستوى الأول للمناصب التنفيذية".²

كيف أعرف أنني أتمتع بالذكاء العاطفي؟

تتضمن بعض العلامات والأمثلة الرئيسية للذكاء العاطفي ما يلي:

- القدرة على تحديد ووصف ما يشعر به الناس
- الوعي بالقوة والقيود الشخصية
- الثقة بالنفس وتقبل الذات
- القدرة على التخلي عن الأخطاء

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence

² <https://online.hbs.edu/blog/post/emotional-intelligence-in-leadership>

- القدرة على قبول التغيير واحتضانه
- شعور قوي بالفضول، وخاصة فيما يتعلق بالأشخاص الآخرين
- مشاعر التعاطف والاهتمام بالآخرين
- إظهار الحساسية تجاه مشاعر الآخرين
- قبول المسؤولية عن الأخطاء
- القدرة على إدارة المشاعر في المواقف الصعبة

كيف يتم قياس الذكاء العاطفي؟

ظهرت عدة اختبارات مختلفة لقياس مستويات الذكاء العاطفي. وتنقسم هذه الاختبارات عمومًا إلى نوعين: اختبارات التقرير الذاتي واختبارات القدرة.

الاختبارات التي تعتمد على التقرير الذاتي هي الأكثر شيوعًا لأنها الأسهل في الإدارة والتقييم. في مثل هذه الاختبارات، يستجيب المشاركون للأسئلة أو العبارات من خلال تقييم سلوكياتهم الخاصة. على سبيل المثال، في عبارة مثل "أشعر غالبًا أنني أفهم كيف يشعر الآخرون"، قد يصف المتقدم للاختبار العبارة بأنها لا توافق، أو لا توافق إلى حد ما، أو موافق، أو موافق بشدة.

ما هي مكونات الذكاء العاطفي الأربعة؟

يقترح الباحثون أن هناك أربعة مستويات مختلفة من الذكاء العاطفي بما في ذلك الإدراك العاطفي، والقدرة على التفكير باستخدام العواطف، والقدرة على فهم العواطف، والقدرة على إدارة العواطف.

- 1- إدراك المشاعر : الخطوة الأولى في فهم المشاعر هي إدراكها بدقة. وفي كثير من الحالات، قد يتضمن ذلك فهم الإشارات غير اللفظية مثل لغة الجسد وتعبيرات الوجه.
- 2- التفكير باستخدام العواطف : تتضمن الخطوة التالية استخدام العواطف لتعزيز التفكير والنشاط المعرفي. تساعد العواطف في تحديد أولويات ما ننتبه إليه ونتفاعل معه؛ فنحن نستجيب عاطفيًا للأشياء التي تجذب انتباهنا.
- 3- فهم المشاعر : يمكن أن تحمل المشاعر التي ندركها مجموعة واسعة من المعاني. إذا كان شخص ما يعبر عن مشاعر غاضبة، فيجب على المراقب تفسير سبب غضب الشخص وما قد يعنيه. على سبيل المثال، إذا كان رئيسك يتصرف بغضب، فقد يعني ذلك أنه غير راضٍ عن عملك، أو قد يكون ذلك لأنه حصل على مخالفة سرعة في طريقه إلى العمل في ذلك الصباح أو أنه كان يتشاجر مع زوجته.
- 4- إدارة المشاعر : إن القدرة على إدارة المشاعر بفعالية تشكل جزءًا أساسيًا من الذكاء العاطفي وأعلى مستوياته. إن تنظيم المشاعر والاستجابة المناسبة لها، فضلاً عن الاستجابة لمشاعر الآخرين، كلها جوانب مهمة لإدارة المشاعر.

يتم ترتيب الفروع الأربعة لهذا النموذج حسب التعقيد، حيث توجد العمليات الأكثر أساسية في المستويات الأدنى والعمليات الأكثر تقدماً في المستويات الأعلى على سبيل المثال، تتضمن المستويات الأدنى إدراك المشاعر والتعبير عنها، بينما تتطلب المستويات الأعلى مشاركة واعية أكبر وتتضمن تنظيم المشاعر.

لماذا الذكاء العاطفي مفيد؟

لقد زاد الاهتمام بتدريس وتعلم الذكاء الاجتماعي والعاطفي في السنوات الأخيرة. أصبحت برامج التعلم الاجتماعي والعاطفي جزءاً أساسياً من المناهج الدراسية في العديد من المدارس.

لا يقتصر هدف هذه المبادرات على تحسين الصحة والرفاهية فحسب، بل يشمل أيضاً مساعدة الطلاب على النجاح أكاديمياً ومنع التنمر وهناك العديد من الأمثلة التي توضح كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يلعب دوراً في الحياة اليومية.

• التفكير قبل رد الفعل

يعرف الأشخاص الأذكياء عاطفياً أن المشاعر قد تكون قوية، ولكنها مؤقتة أيضاً فعندما يحدث حدث عاطفي مشحون للغاية، مثل الغضب من زميل في العمل، فإن الاستجابة الذكية عاطفياً تكون بأخذ بعض الوقت قبل الرد، وهذا يسمح للجميع بهدنة مشاعرهم والتفكير بشكل أكثر عقلانية حول جميع العوامل المحيطة بالجدال.

• وعي ذاتي أكبر

لا يتمتع الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي بالقدرة على التفكير في مشاعر الآخرين فحسب، بل إنهم أيضاً قادرين على فهم مشاعرهم الخاصة، حيث يتيح الوعي الذاتي للأشخاص التفكير في العديد من العوامل المختلفة التي تساهم في مشاعرهم.

• التعاطف مع الآخرين

إن جزءاً كبيراً من الذكاء العاطفي يتلخص في القدرة على التفكير في مشاعر الآخرين والتعاطف معهم. وهذا غالباً ما يتضمن التفكير في كيفية رد فعلك إذا كنت في نفس الموقف.

كيف يمكنك ممارسة الذكاء العاطفي؟

يمكن استخدام الذكاء العاطفي بطرق مختلفة في حياتك اليومية. ومن بين الطرق المختلفة لممارسة الذكاء العاطفي ما يلي:

- القدرة على قبول النقد والمسؤولية.
- القدرة على المضي قدماً بعد ارتكاب خطأ.
- القدرة على قول لا عندما تحتاج إلى ذلك.
- القدرة على مشاركة مشاعرك مع الآخرين.

- القدرة على حل المشكلات بطرق تناسب الجميع.
- التعاطف مع الآخرين.
- امتلاك مهارات استماع رائعة.
- معرفة سبب قيامك بالأشياء التي تقوم بها.
- عدم إصدار الأحكام على الآخرين.

الذكاء العاطفي ضروري للتواصل الجيد بين الأشخاص. يعتقد بعض الخبراء أن هذه القدرة أكثر أهمية في تحديد نجاح الحياة من معدل الذكاء وحده. لحسن الحظ، هناك أشياء يمكنك القيام بها لتعزيز ذكائك الاجتماعي والعاطفي، ويمكن أن يكون فهم المشاعر هو المفتاح لتحسين العلاقات وتحسين الرفاهية ومهارات التواصل الأقوى.

هل هناك سلبيات للذكاء العاطفي؟

إن امتلاك مهارات ذكاء عاطفي أقل قد يؤدي إلى عدد من المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على مجالات متعددة من الحياة بما في ذلك العمل والعلاقات. يميل الأشخاص الذين لديهم مهارات عاطفية أقل إلى الدخول في المزيد من الخلافات، وإقامة علاقات ذات جودة أقل، ومهارات التعامل العاطفية لديهم ضعيفة.

إن انخفاض مستوى الذكاء العاطفي قد يكون له عدد من العيوب، ولكن امتلاك مستوى مرتفع للغاية من المهارات العاطفية قد يكون له أيضًا تحديات. على سبيل المثال:

تشير الأبحاث إلى أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع قد يكونون في الواقع أقل إبداعًا وابتكارًا.

قد يواجه الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي العالي صعوبة في تقديم ردود فعل سلبية خوفًا من إيذاء مشاعر الآخرين.

توصلت الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي المرتفع يمكن استخدامه أحيانًا لأغراض التلاعب والخداع.

هل يمكنني تعزيز ذكائي العاطفي؟

في حين قد يكتسب بعض الأشخاص مهاراتهم العاطفية بشكل طبيعي، تشير بعض الأدلة إلى أن هذه القدرة يمكن تطويرها وتحسينها. على سبيل المثال، وجدت تجربة عشوائية محكمة أجريت عام 2019 أن تدريب الذكاء العاطفي يمكن أن يحسن القدرات العاطفية في أماكن العمل.

إن التمتع بالذكاء العاطفي أمر مهم، ولكن ما هي الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتحسين مهاراتك الاجتماعية والعاطفية؟ إليك بعض النصائح.

يستمتع

إذا كنت تريد أن تفهم ما يشعر به الآخرون، فإن الخطوة الأولى هي الانتباه. خذ الوقت الكافي للاستماع إلى ما يحاول الناس إخبارك به، سواء لفظيًا أو غير لفظيًا. يمكن أن تحمل لغة الجسد قدرًا كبيرًا من المعنى. عندما تشعر أن شخصًا ما يشعر بطريقة معينة، فكر في العوامل المختلفة التي قد تساهم في هذه المشاعر.

يتعاطف

إن فهم المشاعر أمر بالغ الأهمية، ولكننا نحتاج أيضًا إلى أن نكون قادرين على وضع أنفسنا في مكان شخص آخر حتى نفهم وجهة نظره حقًا. تدرب على التعاطف مع الآخرين. تخيل كيف ستشعر في موقفهم. يمكن أن تساعدنا مثل هذه الأنشطة في بناء فهم عاطفي لموقف معين بالإضافة إلى تطوير مهارات عاطفية أقوى على المدى الطويل.

يعكس

إن القدرة على التفكير بالعواطف تشكل جزءًا مهمًا من الذكاء العاطفي. فكر في كيفية تأثير عواطفك على قراراتك وسلوكياتك. وعندما تفكر في كيفية استجابة الآخرين، قم بتقييم الدور الذي تلعبه عواطفهم.

لماذا يشعر هذا الشخص بهذه الطريقة؟ هل هناك أي عوامل غير مرئية قد تساهم في هذه المشاعر؟ كيف تختلف مشاعرك عن مشاعرهم؟ مع استكشاف مثل هذه الأسئلة، قد تجد أنه أصبح من الأسهل فهم الدور الذي تلعبه المشاعر في كيفية تفكير الناس وتصرفهم.³

يعزز الذكاء العاطفي إلى فهم العواطف وإدارتها بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى حياة أكثر نجاحًا وسعادة

1- الوعي الذاتي:

يعزز على أهمية التعرف على المشاعر الخاصة، مما يساعد الأفراد على فهم أسباب ردود أفعالهم وكيفية تأثيرها على سلوكهم.

2- إدارة العواطف:

يتناول طرق التحكم في المشاعر السلبية مثل الغضب والقلق، مما يمكن الأفراد من اتخاذ قرارات أكثر عقلانية.

3- التعاطف:

يشدد على أهمية فهم مشاعر الآخرين، مما يسهل بناء علاقات صحية ويساعد في تحسين التواصل والاتصال الاجتماعي.

4- تحسين العلاقات:

³ <https://www.verywellmind.com/what-is-emotional-intelligence-2795423>

يوضح كيف أن الذكاء العاطفي يعزز القدرة على حل النزاعات وبناء الثقة، مما يؤدي إلى علاقات أقوى وداعمة.

5- زيادة الدافع:

يساهم فهم الدوافع الشخصية والعواطف في تعزيز التحفيز الذاتي، مما يساعد الأفراد على تحقيق أهدافهم.

6- التعامل مع الضغوط:

يقدم استراتيجيات للتكيف مع التوتر والضغط، مما يساهم في تحسين الصحة النفسية والشعور بالسعادة.

7- التأثير في الأداء المهني:

يشير إلى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي يحققون نجاحات أكبر في العمل، مما يعزز الرضا الشخصي.

8- تعزيز المرونة:

يساعد فهم وإدارة العواطف في مواجهة التحديات والتكيف مع التغيرات، مما يزيد من القدرة على النجاح في الحياة⁴.

كتاب "الذكاء العاطفي" – المؤلف دانييل جولمان، سنة النشر 2013، دار النشر مكتبة جرير⁴