

# الذكاء العاطفي

## المقدمة

إن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وإدارة مشاعرك ومشاعر الناس من حولك. ما هو الفرق بين الذكاء العاطفي والذكاء العاطفي الإنفعالي؟. قدم دانييل جولمان هذا المصطلح لأول مرة في عام 1995 في كتابه "الذكاء العاطفي"، وكان هذا المصطلح منظورًا جديدًا تمامًا للتعويض بأداء الموظف وتحليله.

يركز حاليًا بشكل كبير على أداء الموظف بمقاييس تقليدية، وقد أوصى جولمان بأن أهمية "الذكاء العاطفي" ضعف أهمية الذكاء المعرفي للتعويض بالنجاح الوظيفي. واقترح بأن مستويات الذكاء العاطفي المرتفعة تعمل على تحسين العلاقات في العمل وتساعد على تطوير مهارات حل المشكلات ورفع الكفاءة والفعالية وتحفيز تطوير استراتيجيات جديدة.

عرّف جولمان الذكاء العاطفي تحديدًا بأنه "القدرة على تحديد وتقييم والتحكم في مشاعرنا ومشاعر الآخرين والمشاعر الخاصة بالمجموعات".

## التعريف

ما هو الفرق بين الذكاء العاطفي والذكاء العاطفي الإنفعالي؟

### الذكاء العاطفي:

يُعرّف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على مراقبة المرء لمشاعره بالإضافة إلى مشاعر الآخرين للتمييز بين المشاعر المختلفة وتصنيفهم بشكل مناسب. أثناء تطبيقنا للذكاء العاطفي نقوم بتوجيه تفكيرنا وسلوكنا بطريقة علمية لتنمية العقل بشكل صحي.

### الذكاء العاطفي الإنفعالي:

إنه مقياس لاختبار قدرتنا على فهم وتطبيق أفكارنا عاطفياً. بالرغم من الطموح الشامل فإن اختبار الذكاء العاطفي الإنفعالي يهدف إلى الكشف عن مدى تعلمنا لإدارة الآثار الضارة والمفيدة للعواطف بغرض تسهيل الأفكار والتواصل والسلوك الصحي.

يضم الذكاء العاطفي أربعة مجموعات لتستطيع فهمه بالكامل وتسمى هذه المجموعات المجالات. إن مجالات الذكاء العاطفي هي تلك الفئات أو مجموعة المهارات التي تساعد على فهم المصطلح الرئيسي للذكاء العاطفي وتساعد على تقييم مدى ذكاء الشخص العاطفي.

إن المجموعات الرئيسية الأربعة للذكاء العاطفي هي:

الوعي الذاتي

الإدارة الذاتية

الوعي الاجتماعي

إدارة العلاقات

## أهمية الذكاء العاطفي

إن المشاعر تسبق الأفكار وهذه حقيقة علمية. عندما تتفاعل العواطف فإنها تغير الطريقة التي تعمل بها أدمغتنا وتقلل من قدراتنا المعرفية وقدراتنا على اتخاذ القرار وحتى مهاراتنا في التعامل مع الآخرين. يساعدنا فهم وإدارة عواطفنا (وعواطف الآخرين) على أن نكون أكثر نجاحًا في حياتنا الشخصية والمهنية.

يساعدنا الذكاء العاطفي على المستوى الشخصي على:

- إجراء محادثات غير مريحة دون إيذاء مشاعر الآخرين.
- التحم بعواطفنا عند التوتر أو الشعور بالإرهاق.
- تحسين علاقاتنا مع الأشخاص الذين نهتم بهم.

يساعدنا الذكاء العاطفي في العمل على:

- حل الخلافات.
- تدريب وتحفيز الآخرين.
- خلق ثقافة التعاون.
- إنشاء وتعزيز السلامة النفسية داخل الفرق.

## الشرح

إن الذكاء العاطفي هو مفهوم جديد وغامضًا نوعًا ما. يساعد فهمنا له في تقسيمه لأربعة مجموعات رئيسية. مجموعات المهارات الرئيسية الأربعة هي الوعي الذاتي والإدارة الذاتية والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات.

من الأشياء التي يجب فهمها قبل شرح كل مجموعة منهم هو أن نجاح الذكاء العاطفي الإنفعالي الحقيقي يكون بسبب توازن القوى في كل منها، ومن الواضح أن هذه العملية لا تحدث في ليلة وضحاها. إتقان هذه المجالات الأربعة يجب أن يكون لدى المرء مستوى معين من الفهم والتطبيق لكل منها.

### الوعي الذاتي

يظهر الوعي الذاتي عندما يدرك شخص ما مشاعره والأفكار المتعلقة بهم وقدرته على إدارتهم. إن القدرة على إدارة المشاعر تكون أسهل عندما يكون الفرد مدركًا لها وذلك لأنهم يدركون بأنهم يشعرون بعاطفة معينة في وقت معين ولأنهم قادرين على التفكير فيها.

### ضبط النفس

إن الأفراد الماهرون في ضبط النفس أو التنظيم الذاتي عادة ما يكونون مرنين ويتكيفون بسهولة مع التغيير، كما أنهم يجيدون إدارة النزاعات وحل المواقف المتوترة أو الصعبة.

إن الأفراد القادرون على إدارة مشاعرهم بشكل أكثر فاعلية قادرون على التعافي من الإنتكاسات وخيبات الأمل والإحباط بسهولة أكبر، في حين أن أولئك الذين يجدون صعوبة في إدارة مشاعرهم دائمًا ما يشعرون بالضيق أو الغضب.

### الوعي الاجتماعي

إن القدرة على تبني منظور الآخرين والتعاطف معهم بما في ذلك أولئك الذين ينتمون إلى خلفيات وثقافات متنوعة. لتحقيق الوعي الاجتماعي يجب أن نكون على دراية بذلك وأن نفهم العالم من حولنا، ويشمل ذلك الثقافات والمجتمعات والأعراف الاجتماعية والمشاكل والصراعات وجميع العناصر الأخرى التي تشكل نمط حياتنا الاجتماعية.

### إدارة العلاقات

يمكن تحقيق القدرة على التواصل مع الآخرين من خلال تطبيق مهارات مثل الاستماع الفعال والتواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي والقيادة والإقناع. تعمل إدارة العلاقات في الأساس على تحريك الناس في الاتجاه الذي تريده من خلال تحفيز الآخرين وإدارة النزاعات وتعزيز العمل الجماعي.

## الأمثلة:

دعونا ننظر لبعض الأمثلة على تطبيقات الذكاء العاطفي:

- يعبر الناس عن أنفسهم بانفتاح واحترام دون خوف من إهانة زملائهم في العمل.
- المرونة الواضحة عند تقديم مبادرات وطرق جديدة.
- فهم اختلاف قيم أفراد الفريق وضرورة أن تضع نفسك في مكانهم أحيانًا.
- يمكن للقائد الذي يتمتع بذكاء عاطفي عالي المستوى التحكم في تحفيز الموظفين وتمكينهم بالإضافة للتحكم في عملية صنع القرار المعقدة والصعبة من خلال إتقان الاستجابة العاطفية.
- سيكون الشخص قادرًا على فهم الموقف خلال الأوقات الصعبة واتخاذ أفضل القرارات لجميع المعنيين.

وهذه بعض الأمثلة لما يبدو عليه الأمر عندما يعمل شخص بمستوى منخفض من الذكاء العاطفي.

- من المحتمل أن يكون لديهم نوبات انفعالات عاطفية لا تتناسب مع الظروف.
- صعوبة الاستماع للآخرين.
- تفضيل رغباتهم الخاصة على احتياجات الآخرين.
- سيصبح مثيّرًا للجدل.
- الاعتقاد على إلقاء اللوم على الآخرين: رؤسائهم وزملائهم وأصدقائهم وعائلاتهم.
- دائمًا ما يشكون من شيء ما.