

الذكاء العاطفي
م. هاني وهبي



محتوى الكورس

- المحاضرة الأولى: تعريف وفوائد
- المحاضرة الثانية: التحول النموذجي
- المحاضرة الثالثة: النماذج الأربعة
- المحاضرة الرابعة: سلسلة التفاعلات وكسب المواقف
- المحاضرة الخامسة: الحقيقة والمسؤولية
- المحاضرة السادسة: الذكاء الاجتماعي في مكان العمل

المحاضرة الأولى

محتوى المحاضرة الأولى

- تعريف الذكاء الاجتماعي أو الذكاء العاطفي
- نبذة تاريخية
- الفرق بين الذكاء الاجتماعي والذكاء المعرفي
- فوائد ومميزات الذكاء الاجتماعي

تعريف ما هو الذكاء الاجتماعي أو الذكاء العاطفي

الذكاء الاجتماعي أو العاطفي هو:

- مهارة التعرف على أحاسيسي ومشاعري والإقرار بها
- والتعرف على أحاسيس ومشاعر الآخرين والإقرار بها
- ثم التفكير بهدوء في ردود أفعالي
- الذكاء الاجتماعي هو فن التحكم في ردود أفعالي و اختيار رد الفعل المناسب لكل حدث من حولي

ردود الأفعال المختلفة

ردود الأفعال تحدد كثير من المصائر:

- لي صديق فقد عملة بسبب الغضب كرد فعل للوم مديره
- أنا تركت عملي بسبب الالتزام بمبدأ لن أتنازل عنه
- شخص قام بتغيير كاريير حتى يعمل ما يحب

الذكاء الاجتماعي والعلاقات

تتأثر علاقاتنا بسبب ردود أفعالنا

- رد الفعل الطبيعي ينبع من اللاوعي
- اللاوعي يأخذ المبادرة نتيجة التعرض لحدث مفاجئ
- رد الفعل المناسب للحدث هو ما يحدد ذكائي الاجتماعي

الذكاء الاجتماعي والذكاء المعرفي

الذكاء الاجتماعي أو العاطفي ليس الآتي:

- ليس ذكاءً معرفياً
- ولا مهارات ذهنية
- ولا إنجازات علمية
- ويختلف عن الـ IQ

ما هو اختبار IQ؟

اختبار IQ عبارة عن:

- رقم يمثل قدرة الشخص على التفكير المنطقي والمعرفي ومقارنته بإحصائيات سابقة تتناسب مع الفئة العمرية لكل شخص
- وال IQ عبارة عن نتيجة يحصل عليها الشخص بعد إجراء مجموعة اختبارات لقياس درجة الذكاء لديه
- يتكون هذا الاختبار من عدة أسئلة متنوعة تختبر القدرات الذهنية للشخص مهما كانت ثقافته أو لغته أو علمه
- ويتسم بتنوع الأسئلة ما بين سهلة ومتوسطة وصعبة، والأسئلة عبارة عن أشكال ورموز وأرقام

ما هو اختبار IQ؟

نبذة تاريخية:

- ابتكر هذا الاختبار العالمان الفرنسيان ألفريد بينيه وتيودور سيمون عام 1905
- ويعتبر الرقم 100-130 هو متوسط الذكاء عند الإنسان
- وكلما زادت النتيجة يعتبر الشخص عبقرياً

نبذة تاريخية عن EQ؟

نبذة تاريخية:

- سنة 1940 في ولاية أوهايو بالولايات المتحدة تم نشر دراسة عن الثقة والاحترام والدفع في مجال العمل، وتأثيرهم على عمل علاقات مستمرة ومثمرة
- 1990 كان سالوفي وماير Salovey & Mayer أول من استخدم اللفظ (ذكاء وجداني أو ذكاء عاطفي)
- 1995 كان دانيال جولمان أول من قام بنشر كتاب الذكاء العاطفي

Daniel Goleman, Emotional Intelligence

لماذا يختلف IQ from EQ؟

دانيال جولمان قال:

إن الذكاء المعرفي يعتبر مقياس ضيق جداً للحكم على الأفراد لأنه لا يضع في الحسبان ما يلي:

- العلاقات
- التكيف المجتمعي
- المسؤوليات العامة
- الدراية بالذات

الذكاء الاجتماعي والتسلسل الانفعالي

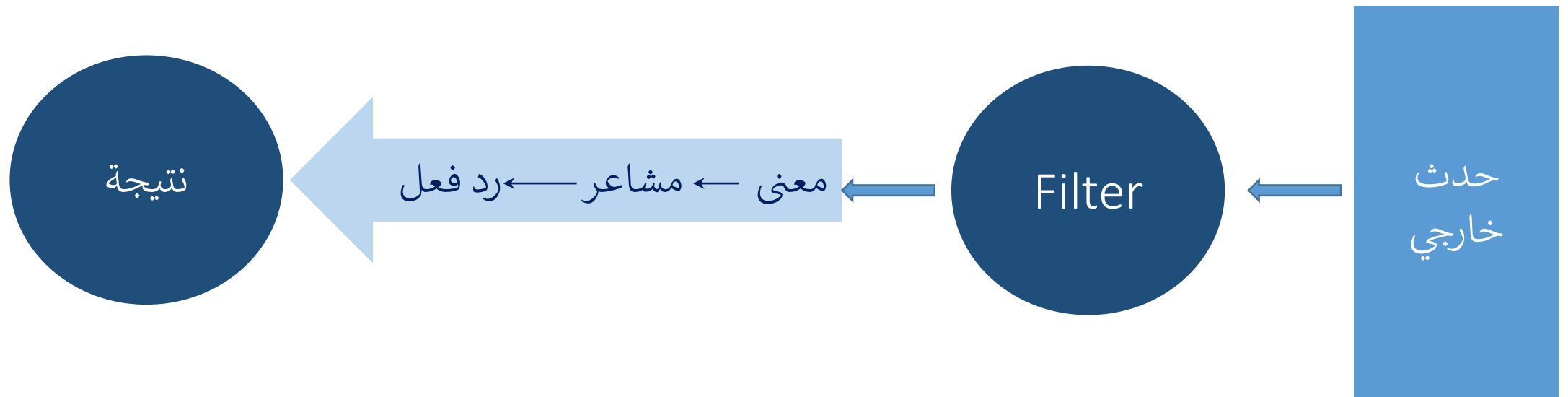
- تبدأ سلسلة الانفعالات بموقف تحدي, يحتاج رد فعل محسوب العواقب .
- مهارة التحكم في رد الفعل هي قمة الذكاء الاجتماعي

الذكاء الاجتماعي والتسلسل الانفعالي

عناصر التسلسل:

- لحظة تحدي
- فلاتر
- معنى
- مشاعر
- تصرفات / ردود أفعال
- نتائج

الذكاء الاجتماعي والتسلسل الانفعالي



الذكاء الاجتماعي والتسلسل الانفعالي

إن كنت تريد نتيجة مختلفة فلا بد من كسر سلسلة التفاعلات

من الممكن الكسر بين أي مرحلتين

من الممكن تغير المعنى

أو التحكم في المشاعر

أو السيطرة على رد الفعل

ولكن أكثر الطرق فاعلية هي التغير من المنبع وهو الفلتر

تغيير جذري في الفلاتر



دوافع كسر سلسلة الاستجابة

هناك أكثر من دافع:

- الدراية والإدراك بأهمية العلاقات
- النية والإرادة في الحفاظ على علاقات صحية مع الآخرين
- التصميم على المضي قدماً
- الرغبة الحقيقية في تطبيق دوافع كسر سلسلة التفاعلات

تحدي شخصي

اسأل نفسك:

ما هي اللحظة الفارقة في حياتك المهنية أو الشخصية التي غيرت مجري حياتك نتيجة رد فعل معين؟

فوائد الذكاء الاجتماعي

عدة فوائد:

- التحكم في ردود أفعالي
- علاقات سليمة وصحية ومستمرة
- تحفيز الذات والآخرين (من منظور مختلف)
- ✓ يتم التحفيز للذات للتحكم في ردود الأفعال
- ✓ يتم التحفيز للآخرين بمعرفتي وقرائتي للمشاعر والأحاسيس
- لاحظ أن النجاح رغبة طبيعية في الإنسان
- والفشل لا يمكن أن يكون فعل مقصود

تأثير الذهن

- نحن نجد ما نبحث عنه
- إذا تم التفكير في شراء سيارة حمراء، تبدأ السيارات الحمراء تظهر في كل الإشارات لأن المخ يركز على ما يشغل بال الشخص
- اشغل بالك بالنجاح تجد النجاح
- اشغل بالك بالإحباط تجد الإحباط
- اشغل بالك بإيجاد حل لتحدي معين ستجد الحل

اختبارات IQ

الاختبار سيبدو لبعض الناس ألغاز:

- إذا كان عمري 12 سنة وعمري مثل عمر أخي 3 مرات، كم يكون سني عندما أكون مرتين قدر عمر أخي؟
- إذا كان ترتيبني في سباق الجري الـ 13 من أعلى، و 13 من أسفل، كم متسابق معي؟
- إذا كان معي عدد من قطع الحلوى وأكلت واحدة وأعطيت نصف المتبقي لأخي، ثم أكلت واحدة أخرى وأعطيت نصف ما تبقى لأختي، في النهاية وجدت معي 5 قطع حلوى، كم كان معي في البداية؟

اختبارات EQ

الاختبار هنا مختلف تماماً ولا يحتاج إلى دراسة رياضيات ولا علوم:

- هل تعامل الناس كما تريد أن يعاملوك هم، أم كما يريدون هم أن تتم معاملتهم؟

- هل نرى الأشياء كما هي؟ أم كما نحن؟

نحن ننظر للأشياء والأحداث ونفسرها حسب شخصيتنا وحسب ثقافتنا وحسب خبراتنا في الحياة لذلك

نقول أننا نرى الأشياء كما نحن وليس كما هي (أى من منظورنا الشخصي).

- إن كنت تريد أن يحبك الناس، هل هذه مسؤوليتهم أم مسؤوليتي؟

المحاضرة الثانية

محتوى المحاضرة الثانية

- التحول النموذجي أو تغيير المنظور
- أو ما يسمى Paradigm shift

التحول في النموذج / تغير المنظور

Paradigm shift

ما هو النموذج؟

النموذج هو موديل أو نمط لرؤية الأحداث واستقبال الأشياء التي تحدث حولي وفي حياتي وهو تغير جذري في ردود أفعالنا، والتغير صعب وغير مستحب، لماذا؟

- لأنه يحتاج إلى مجهود وتفكير وبعض الأحيان ألم.
- ليس هناك صح وخطأ، لكن نحتاج لمهارة لتغيير النمط عند اللزوم.
- يتم تكوين النموذج أو النمط حسب ما يسمى بالفلاتر التي تم ذكرها سابقاً

الفلاتر هي:

- قيم ومبادئ وثقافة وتعليم
- خلفيات وخبرات وعادات وتقاليد

التحول في النموذج / تغير المنظور

Paradigm shift

ما هو التحول في النموذج أو النمط؟

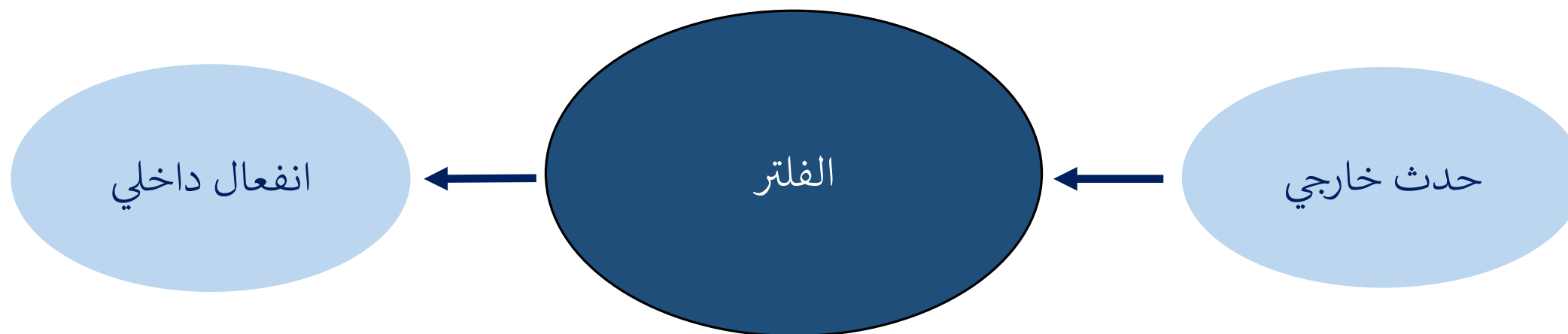
- هو إدراك النموذج أو النمط المعتاد
- ودراسة أو قراءة الموقف سريعاً
- ثم اتخاذ قرار بتغير النظرة للأشياء للحصول على نتيجة مختلفة

النماذج الأربعة

النماذج أو الأنماط الأربعة:

1. نموذج الخوف
2. نموذج الواجب
3. نموذج التحقيق والإنجاز
4. نموذج النزاهة

النماذج المختلفة والفلاتر



المحاضرة الثالثة

محتوى المحاضرة الثالثة

النماذج الأربعة لمنظور الحياة

- الخوف
- الواجب
- الإنجاز
- النزاهة

نموذج نمط الخوف

الشعور بأن الحياة مأساة كبيرة

- شعور بأن الأشياء خارج السيطرة
- لا أحب ما يحدث لي في الدنيا ولا أستطيع فعل شيء
- أنا أتفاعل فقط مع الأحداث ولا أصنعها
- مواقفي أغلبها ردود أفعال في الوقت الصعب:

✓ لوم للآخرين

✓ هرب

- لدينا ضغط عصبي مستمر

نموذج نمط الخوف

الخوف والإدمان:

- كيف يؤدي الخوف إلى الإدمان؟
- نحن نبحث عن الأمان والنسيان من كثرة الخوف والقلق المستمر عن طريق:
 - ✓ علاقات (ندمن علاقات اعتمادية)
 - ✓ مكيفات (نلجأ إلى الخمر والمخدرات)
- كيف يؤدي الخوف إلى عدائية وعنف؟
 - ✓ من الأفضل أن أبعد الناس عني
 - ✓ سوء الظن أضمن

نموذج نمط الواجب

الشعور بأن الحياة آمنة طالما أنا منضبط

- نحن نفعل ما علينا فعله
- نحن نفعل ما يتوقعه الآخرون منا
- نحن نتبع القوانين بشدة ونعمل الواجب
- نحن نتحاشى العواقب
- نحن أفراد مجتهدة وملتزمة وأمينه ومحترمة

نموذج نمط الواجب

- نحن نحتاج تأكيد من الآخرين أننا مقبولون
- نحن نهتم بشكلنا أمام الآخرين
- نحن نحتاج أن نشعر بالانتماء لكيانات معينة
- نرفض المختلف
- لن نضر من لا يضرنا

نموذج نمط الإنجاز والتحقيق

الحياة جميلة فقط عندما ننجز ونحقق

- الإنجاز هو هدفنا الأكبر
- نحن أفراد منتجون ومنافسون
- نحن ننطلق وراء رؤية محددة
- نحصل على قيمتنا من إنجازاتنا ومدى نجاحنا في التحقيق
- غير كافي انتمائنا لكيان معين، بل لابد أن نكون من المؤثرين في هذا الكيان
- فكر الآخرين لا يؤثر في نظرتنا لأنفسنا
- نحن ندرك مشاعرنا ونسيطر عليها

نموذج نمط النزاهة

نشعر أن الحياة شيء رائع وتستحق أن نحياها

- نحن نقبل ما يحدث في الحياة ونرحب به

- نحن مكثفين وراضين وسعداء

- الحياة تعطينا فرص للاختيار

- ردود أفعالنا غير متسعة

- نؤمن بأنفسنا ونهتم بالآخرين في نفس الوقت

متطلبات النزاهة

- الوعي بالذات من جهة الضعف ونقاط القوة
- المقدرة على توجيه الذات وتقويمها
- اكتساب الثقة وقبول التوجيه
- التعاطف
- الشعور بالآخر ومد يد العون
- التحفيز الذاتي
- قوة دفع داخلية ومبادرة وتفاؤل

المحاضرة الرابعة



سوف نتناول في هذه المحاضرة:

- كسب المواقف
- سلسلة التفاعلات النفسية
- التغلب على لحظات التحدي

كسب المواقف

كيف تتأكد أنك ستكسب موقف معين؟

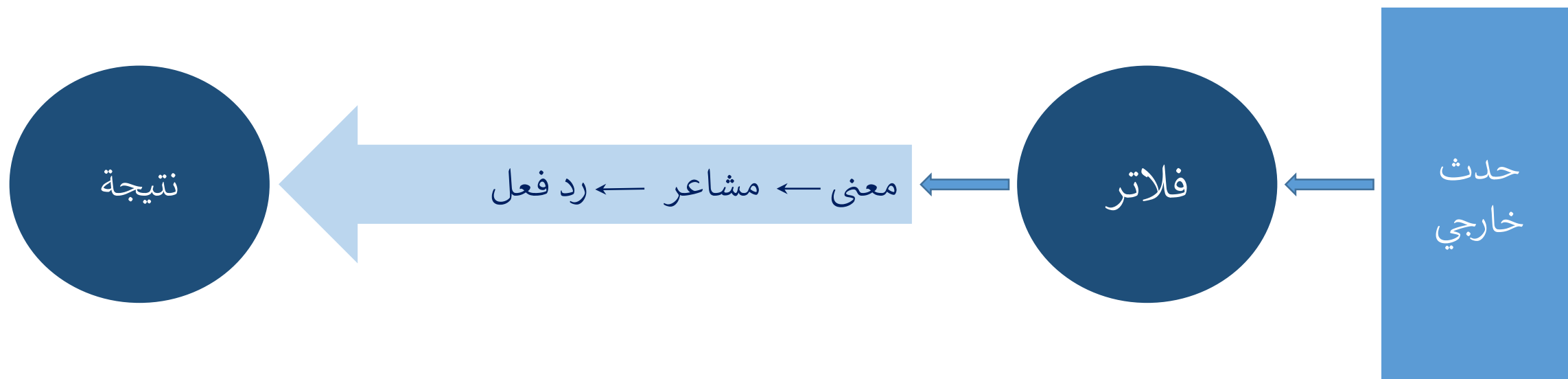
- جهز نفسك للمواقف المتوقعة
- جهز كلامك وتعبيراتك
- توقع المشاعر المركبة
- لا تدع المشاعر تتدرج وتتفاقم أثناء الحديث أو المواجهه
- تدرب على اللقاء

سلسلة التفاعلات النفسية

سلسلة التفاعلات النفسية تسمى سلسلة الاستجابات، وهي عبارة عن:

- لحظة تحدى
- فلاتر ونماذج
- معنى
- مشاعر
- تصرفات / ردود أفعال
- نتائج

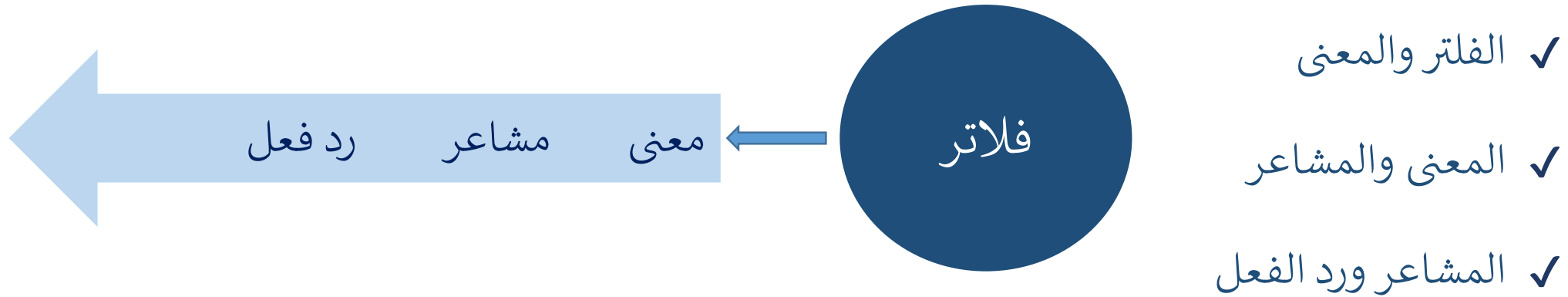
سلسلة التفاعلات النفسية التسلسل الإنفعالي



التغلب على لحظات التحدي

التغلب على لحظات التحدي:

- لا بد من إيجاد مكان لكسر السلسلة لتفادي النتائج المتكررة لنفس الحدث
- الكسر الحقيقي من المنبع الرئيسي، وهو الفلاتر أو بين أي مرحلتين:



المحاضرة الخامسة



سوف نتناول في هذه المحاضرة :

- حلول للتغلب على ردود أفعال اللحظات الحاسمة
- الذكاء الاجتماعي والحقيقة
- الذكاء الاجتماعي والمسؤولية

حلول للتغلب على ردود أفعال اللحظات الحاسمة

الحلول السريعة:

- غير مكانك
- غير تعبيرات الوجه
- غير وضع جسمك
- خذ نفس عميق

الحلول طويلة المدى:

- اسمع مزيكا بشكل منتظم
- كافئ نفسك بعد كل نجاح
- مارس رياضة وامشي بكثرة
- كلم الأشياء

لحظات التحدي

ما هي لحظات التحدي؟

مواقف ضاغطة للأعصاب

لحظات غير محبة للذات

مواجهات سخيفة

مواقف تصحيح مسار

أفراد يضغطون على مراكز الانفجار الذاتي والأضرار الساخنة لديك

أضرار التفجير الذاتي

لكل شخص أضرار تفجير ذاتي:

لو ضغط عليها شخص ما تنفجر غاضباً وقد تفقد السيطرة على ردود أفعالك، مثل:

- الكذب
- البطء
- الإهانة
- عدم التقدير
- الصوت العالي والأسلوب المستفز
- هل أعترف بها للغير أم لا؟ ولماذا؟

ردود الأفعال واللا وعي

- بالوعي أو بدونه نحن نقوم باختياراتنا
- اختيارتنا تحدد مصيرنا
- الأوقات الصعبة تتوالى في القდوم، لا مفر
- تعامل مع الصعاب بحيث لا تصبح معوقات للتقدم

الذكاء الاجتماعي والحقيقة

لكل نمط رؤية مختلفة للحقيقة:

منطلق الخوف:

• الحقيقة عدو لا بد أن نهرب منه

منطلق الواجب:

• الحقيقة واجب لا بد أن نتحملة

منطلق الإنجاز:

• الحقيقة فرصة يجب انتهازها

منطلق النزاهة:

• الحقيقة معلم لا بد أن نحتضن تعليمه

الذكاء الاجتماعي والمسؤولية

لكل شخص أدوار ومسؤوليات لا بد أن يقوم بها:
في العائلة

• أب / أم / ابن / ابنة / أخ / أخت

في العمل

• مدير / زميل

في المجتمع

• مواطن / موظف خدمات حكومية

في كل الأدوار أنت تطبق نمطك ونموذجك المعتاد، لكن تحاول تحسين ردود الأفعال باللجوء إلى نمط
النزاهة

المحاضرة السادسة



سوف نتناول في هذه المحاضرة:

- الذكاء الاجتماعي في مكان العمل
- التفاؤل والتشاؤم
- كيفية عمل تأثير impact
- الانطباعات الأولى
- الحماس في العمل بدون عدائية في التعامل

الذكاء الاجتماعي في مكان العمل

الاختلاف في مكان العمل:

- لا بد أن يكون الاختلاف بشكل بناء.
- أن نختلف بشكل بناء يعني القيام بذلك بطريقة إيجابية ومثمرة.
- الغرض منه ليس أن نختلف من أجل الاختلاف أو الخوض في مجادلات غير مجدية.
- كما أن الاختلافات لا تستخدم لتكون سلبية أو مدمرة لأفكار الآخرين.
- لتجنب الاختلاف الهدام اعرف وقر بأفكار الأشخاص الآخرين قبل تقديم أفكارك الخاصة.

التفاؤل والتشاؤم

التفاؤل:

- حاول أن تجد الجانب المضيء في كل موقف وكل شخصية من حولك
- كن إيجابياً في أفكارك وموقفك
- صدق أن ليس هناك تحدياً بلا حل، ولا شخصاً لا يمكن التعامل معه
- الموظف المتفائل أكثر إنتاجية
- المدير المتفائل يدفع بالمؤسسة إلى الأمام
- الشخص المتفائل يجذب الآخرين لعمل علاقات عمل أفضل

التفاؤل والتشاؤم

التشاؤم:

- المتشائم يرى الجزء المظلم فقط من أي شيء
- هو شخصية ضارة لنفسه وللآخرين والمؤسسة
- غير محبب التواجد حوله لما يشعه من إحباط
- لا يجيد الحلم للغد بالنجاح

كيفية عمل تأثير impact

لكل شخص تأثير في مجال العمل بقصد أو بدون قصد

- تحتاج لمجهود واعي بكل ما تفعله عندما تريد أن تؤثر في الآخر وتترك أثراً فعالاً
- الأثر قد يكون فعالاً إيجابياً أو سلبياً
- أنت تترك أسطورة خلفك بتأثيرك على من حولك في مجال العمل بنزاهتك وأمانتك
- ترك أثر إيجابي واجب عليك

الانطباعات الأولى

هل الانطباع الأول يدوم؟

هل لديك فرصة ثانية لعمل انطباع أول؟

- الإعلام والميديا جعلونا نعتقد أن الانطباع الأول يدوم
- إن كان الانطباع الأول جيد حافظ عليه
- وإن كان سيئاً لا تتركه، بل اعمل على تغييره

كيف نصنع انطباعاً أولاً جيداً؟

- الابتسامة
- حسن المظهر
- لغة الجسد
- الثقة بالنفس

الحماس في العمل بدون عدائية في التعامل

الحماس في العمل:

- الحماس في العمل شيء جيد، لكن المبالغة في الحماس قد تكون في غير صالح العمل
- الحماس الزائد قد يبدو تهوراً
- الحماس الزائد قد يفهم أنه عدائي بعض الشيء، وخاصة مع الصوت المرتفع
- الحماس الزائد من المدير قد يجعل الموظف يتصرف باستعجال ويخطئ
- الحماس الزائد من الموظف قد يشعر المدير بأن الموظف يتعدى حدود منصبه
- الاعتدال في الحماس هو أفضل الطرق للنجاح في المؤسسة

تقييم المواقف

يتم تقييم كل موقف لمعرفة تقدير رد الفعل المناسب للفعال.

التقييم للموقف هو أذكى الاختيارات

- نريد أن تكون نتيجة المواجهه مكسب / مكسب في أغلب الاحيان لكلا الطرفين
- قبل اتخاذ القرار برد فعل معين نضع في الاعتبار ثلاثة عناصر:

1. الشخص

2. الموقف

3. التوقيت

- رد الفعل سيحدد الطريق الذي ستسلكه العلاقة
- قف للحظة وفكر في الشيء وكن موضوعياً
- النظرة الشاملة للموضوع ستضعك في موقف أقوى وأعقل لعمل رد فعل مناسب

و في النهاية:

- اعرف نفسك و افهم الآخر
- قدر الموقف و ادرس تبعيات رد فعلك
- العلاقات كنز
- اترك انطباعات جيدة
- الذكاء العاطفي من أهم مفاتيح النجاح



شكراً لكم