

المحاضرة السابعة: المدخل النفسي للاتصال الإقناعي والحجاجي

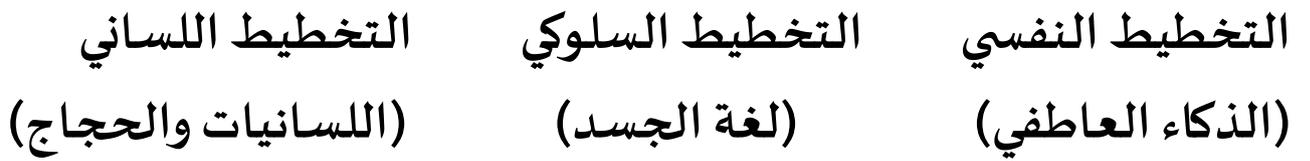
INTELLIGENCE EMOTIONAL -الذكاء العاطفي

تقديم: الدكتور: عبد المالك صاولي

مقياس: الاتصال الإقناعي والحجاجي

السنة الأولى ماستر – اتصال وعلاقات عامة-2022/2023

الاتصال الإقناعي والحجاجي : اتصال مخطط



مقدمة :

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه:

فهو لا بد أن يعيش في مجتمع لأنه يستحيل أن يلي متطلباته بمفرده.

الإنسان أناني بطبعه:

فهو يحب كل شيء لنفسه ، ويحب أن يتسيد ويترأس ، وربما يحاول إلغاء الآخر تماما ، ومن أجل هذا تنشأ الصراعات وتقوم الحروب ...

التنافس المحمود مطلوب لحدوث الديناميكية في الحياة ، ولكن بضوابط.

فهذه متلازمة يصعب التوفيق بين أطرافها في ظل المتغيرات التي تحصل للإنسان، على مختلف المستويات.

جاء الأنبياء والمرسلين بقوانين إلهية لضبط هذه السلوكيات ، ولكن الإنسان في أكثر الأحيان يتجاوزها ، ويضرب بها عرض الحائط.

كم قام بهذا الدور أيضا العلماء والفلاسفة والمفكرين ، ولكن الأمر دوماً يقتضي التطوير والتذكير.

إلى هنا يمكن طرح الإشكالية الآتية :

كيف يمكن للإنسان أن يعرف حقيقة نفسه ، وعلاقته بالآخر، وكيف يستطيع التعبير عن مشاعره وأفكاره بلغة واضحة ومقصودة؟

مفهوم الذكاء العاطفي : القدرة على فهم الذات وشخصيات الآخرين وقراءة أفكارهم، وإدارة فاعلة لعواطف الفرد في علاقاته بالآخرين، والتأثير على عواطفهم، وعلى إنشاء وتدعيم علاقات ناجحة معهم من خلال فهم عواطفهم، واستخدام ذلك في اتصال ودود وفعال معهم.

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الدارسين والباحثين في علم النفس لاسيما في الآونة الأخيرة ، حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح الأجنبي (EMOTIONAL INTELLIGENCE) إلى أربع اتجاهات : الاتجاه

الأول الذي يسميه الذكاء العاطفي والاتجاه الثاني الذي يسميه الذكاء الوجداني والاتجاه الثالث الذي يطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي والاتجاه الرابع الذي يسميه ذكاء المشاعر .

وتوضح هذه التسميات بان الذكاء الانفعالي يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف والحزن والغضب ، والذكاء العاطفي يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور والحب ، والذكاء الوجداني يشير إلى أنه أكثر مسؤولية ، حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة ، وذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالشعور بالدفء والراحة .

كيف تقييم الذكاء العاطفي لشخص ما ؟

يؤكد الخبير في الذكاء العاطفي دانيال غولمان أنه من السهل أن نتعرف على الشخص ذي الذكاء العاطفي المنخفض مقارنة بغيره، حيث تتسم هذه الفئة من الناس بالسلوك الصاخب وسرعة الانفعال والإنجرار وراء المحفزات وصعوبة تكوين علاقات اجتماعية ناجحة .

تعريف غولمان : الذكاء العاطفي هو القدرة على أن نتعرف على مشاعر الآخرين ، وعلى مشاعرنا الشخصية ، وذلك لتحفيز أنفسنا ، ولإدارة عواطفنا بشكل سليم وجيد في علاقتنا مع الآخرين .

وعرفه كل من فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق بأنه " القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها بوضوح ، وتنظيمها وفقاً لمرآة إدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم ، للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني ، أو تعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة "

والذكاء العاطفي هو القدر على التعرف على عواطف المرء ومشاعر الآخرين واستخدامها وإدارتها ، كما أن استخدام المعلومات العاطفية يقود لتوجيه التفكير والسلوك بشكل يساعد بتعديل المشاعر للتكيف مع البيئة .

يقول ارازموس : "يقف (العقل) بمفرده في مواجهة اثنين من الطغاة هما الرغبة والغضب ، وقدرته على السيطرة على هاتين القوتين معا تتضح لنا بقوة في الحياة التي نراها حولنا ، فالعقل لا يفعل إلا ما يقدر عليه ، وهو أن يبيع صوته في تكرار أحكام الفضيلة ، بينما تدفعه القوتان الأخريان إلى شنق نفسه ، ويتزايد صخبهما وعدائيتهما إلى أن تجهدا هذا الحاكم ، وتدفعانه إلى الاستسلام والتسليم"

ويرتكز الذكاء العاطفي حول القدرات الآتية : 1- تحديد العواطف . 2- القدرة على تقييم شعور الآخرين . 3- تحكم الشخص في عواطفه . 4- القدرة على إدراك شعور الآخرين . 5- استخدام العواطف لتسهيل التواصل الاجتماعي 6- التعلق بالآخرين

الفرق بين الذكاء المعرفي والذكاء العاطفي:

لفهم المقصود من "الذكاء العاطفي"، نتعرف أولاً على الذكاء المعرفي ، والذي يشير إلى القدرة العقلية البشرية الفريدة للتعامل مع المعلومات وتفسيرها، أمّا الذكاء العاطفي، فهو القدرة على التفكير الدقيق بشأن العواطف، والقدرة على استخدام العواطف والمعرفة العاطفية لتعزيز التفكير.

الفرق بين الذكاء الاجتماعي والذكاء العاطفي:

لا يمكن أحيانا التفريق بين الذكاء الاجتماعي والذكاء العاطفي، حتى دفع البعض إلى تعريف الذكاء الاجتماعي على أنه جزء من الذكاء العاطفي، فالذكاء العاطفي ببساطة هو قدرة الشخص على التحكم في انفعالاته والتحكم في عواطفه

بتأجيلها وكتبها ليستطيع تجاوز محنة أو موقف ما وضعته الظروف فيه، مع معرفة عواطف الآخرين وهذا هو مكن التشابه بين النوعين.

الذكاء الاجتماعي هو مقدرة الإنسان على إدارة علاقاته مع الآخرين وتطويرها لصالحه وصالحهم، ولا تتأتى هذه القدرة إلا عن طريق القدرة على فهم الأشخاص بأجناسهم وتقدير مشاعرهم.

الفرق بين الذكاء العاطفي والذكاء الشخصي:

الذكاء العاطفي لا يركّز على الإحساس العام بالذات وتقييم الآخرين؛ بل يركز على تحديد الحالات العاطفية للذات والآخرين، واستخدامها من أجل حل المشكلات وتنظيم السلوك.

نشأة الذكاء العاطفي:

لقد استُخدم مصطلح الذكاء العاطفي في الستينيات في الطب النفسي والنقد الأدبي من قبيل المصادفة، ولكن قدّمه "ماير" وزملاؤه رسمياً في مجال علم النفس في عام 1990، كما نشروا عدداً قليلاً من المقالات التي عرّفوا فيها الذكاء العاطفي تعريفاً واضحاً، ثم طوّرت النظرية إلى جانب مقياس للذكاء العاطفي، ومنذ عام 1999، نما البحث في خصائص الذكاء العاطفي.

الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي:

- كما يراها جولمان والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، فتشمل على ما يلي:
- 1- الوعي بالذات (Self-Awareness) تعرف على عواطفك وانفعالاتك): فمعرفة الفرد لعواطفه ووعي الفرد بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس، وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشئون حياته التي تتطلب اتخاذ القرارات.
 - 2- معالجة الجوانب الوجدانية (Managing Emotions إدارة انفعالاتك ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية): وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.
 - 3- الدافعية (Motivation القدرة على تحفيز الذات): وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه، كما يعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار.
 - 4- التعاطف العقلي (Empathy القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين): ويعني التفهم في حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة لذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم .
 - 5- المهارات الاجتماعية (Social Skills إدارة انفعالات الآخرين): ويعني كيفية علاقات وصدقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل المجتمعي بكل مهارة و اقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض (بينما حدد سالوفي وماير أربعة أبعاد للذكاء العاطفي وهي:

1- إدراك المشاعر والتعبير عنها: ويشمل القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية وعلى مشاعر الآخرين والقدرة على التعبير عن المشاعر بشكل دقيق وملائم اجتماعياً.

2- وضوح التفكير من خلال التحكم في المشاعر: وفيه تصبح المشاعر جزء من العملية المعرفية، فتستعمل لحل المشكلات، والإدارة واتخاذ القراروما إلى ذلك.

3- فهم الانفعالات: ويشمل الإمكانيات المعرفية في معالجة المعلومات الانفعالية ، وتتضمن القدرة على الفهم من خلال الاستبصار بالعلاقات بين أنواع المشاعر المختلفة لأسباب وعواقب هذه الانفعالات وكذلك استيعاب الانفعالات والتغيرات التي تحدث لحظة الانفعالات لدى الفرد والجماعات.

4- إدارة الانفعالات: وتشمل القدرة على تنظيم الانفعالات ومراقبتها وضبطها وتوجيهها لدى الشخص في المواقف الاجتماعية المتنوعة مع الآخرين. وقد أصبح هذا البعد يدرس الآن في علم النفس فيما يطلق عليه (الميتا انفعالية) أي الوعي بالانفعالات وإدارته).

كما ذكر ليفنسون (103 : 1999, Levinson) أن الذكاء العاطفي يشتمل على الأبعاد التالية:

1- الإدراك العاطفي : أي القدرة على معرفة الانفعالات والعواطف التي تشعر بها مع توضيح العلاقة بين مشاعرنا وما نفكر فيه وما نفعله وما نقوله.

2- التحكم في المشاعر: وتعني إدارة المشاعر المندفعة ، والتفكير الواضح.

3- الثقة والضمير الحي : أي المحافظة على التكامل وتحمل المسؤولية للأداء الشخصي.

4- فهم الآخرين : أي الحساسية لمشاعرهم وانفعالاتهم وآرائهم والأخذ بها مع الاهتمام بالنشط والظاهر تجاههم

5- الحساسية لاحتياجات نمو الأفراد الآخرين ومساندتهم مع تدعيم قدراتهم.

المقارنة بين الأفراد الأكثر ذكاء والأقل ذكاء – عاطفياً :-

1- الثقة: وهي الإحساس بالسيطرة على الجسد والتعامل معه والتمكن من التصرف والتعامل مع المحيط.

2- حب الاستطلاع: الإحساس بأن اكتشاف الأشياء أمر إيجابي يشعر النفس بالسرور.

3- الإصرار: وهي الرغبة والقدرة على أن يكون مؤثراً، وتولد الشعور بالكفاءة والفعالية لدى الفرد.

4- السيطرة على النفس: وهي القدرة على التحكم في الأفعال والإحساس بأن هذا الانضباط نابع من داخله.

5- القدرة على تكوين علاقات والارتباط بالآخرين: والإحساس بأنه يفهم الآخرين ويفهمونه.

6- القدرة على التواصل: وتشمل الرغبة والقدرة على التبادل الشفهي للأفكار والمشاعر مع الغير.

7- التعاون: وتشمل القدرة على عمل توازن في نشاط الفرد وفهم احتياجاتهم.

ولقد حدد جاردنر (في الخوالة، 2004 : 40-41) أربع قدرات وصفها بأنها مكونات الذكاء العاطفي بين الأفراد،

وتشمل هذه القدرات على ما يلي:

1- تنظيم المجموعات: وهي مهارة تتعلق بالقائد، وتساعده على تنسيق جهود المجموعة الواحدة نحو تحقيق هدف مشترك.

2- الحلول التفاوضية: وهي فن إقناع الأطراف المختلفة لحل مختلف النزاعات.

3- العلاقات الشخصية: وهي القدرة على المواجهة في جميع المواقف في الحياة العامة والخاصة.

4- التحليل الاجتماعي: ويعني القدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة نافذة ومعرفة اتجاهاتهم ودوافعهم وشعورهم، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية بين أفراد المجتمع.

بعض خصائص الذكاء العاطفي :

أولاً : الذكاء العاطفي والتكوين الأكاديمي : تبين من خلال العديد من الدراسات أن هناك تناسب إيجابي بين الذكاء العاطفي والتفوق الأكاديمي ، بمعنى أن المتفوقون أكاديمياً يمتازون بذكاء عاطفي أعلى.

ثانياً : أن الأشخاص الذين يمتازون بذكاء عاطفي عالي يتعاطون بسلبية مع الانحرافات السلوكية.

ثالثا : أظهرت الدراسات المختلفة عموما أن الأشخاص الذين يمتازون بذكاء عاطفي عالي هم عموما متفوقون وناجحون في حياتهم.

رابعا : إن الأشخاص الذين يمتازون بذكاء عاطفي عالي هم عموما أشخاص يمتازون بالكفاءة الاجتماعية على مختلف المستويات.

خامسا : لقد وجدت مجموعة من الدراسات أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي، ينظر إليهم نظرة أكثر ايجابية من غيرهم .

سادسا: الذكاء العاطفي والسلامة النفسية: تبين من خلال العديد من الدراسات أن الأشخاص الذي يمتازون بمستوى عالي من الذكاء العاطفي تجدهم أكثر استقرارا من الناحية النفسية وأكثر رضا بوضعهم.

سابعا : الذكاء العاطفي والسلوكيات الاجتماعية : لقد تبين أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالي هم الذين لديهم قبول اجتماعي ويمتازون بالاجابية أكثر من غيرهم .

ثامنا: الذكاء العاطفي والسلوك التنظيمي: تبين من خلال بعض الدراسات أن الأشخاص الذين يمتازون بذكاء عاطفي عالي هم الأحسن في التعامل مع العملاء، ورؤيتهم تمتاز بجودة عالية.

نماذج من سلوكيات الأشخاص الذين يمتازون بذكاء عاطفي عالي :

- الوعي الذاتي العاطفي، على سبيل المثال: أستطيع فهم ما أشعر به.
- الحزم، على سبيل المثال: يمكنني الدفاع عن حقي.
- احترام الذات، على سبيل المثال: أشعر بالرضا عن نفسي.
- الاستقلالية، على سبيل المثال: لا أفضّل أن يتخذ الآخرون القرارات نيابةً عني.
- التعاطف، على سبيل المثال: أشعر بمشاعر الآخرين.
- العلاقات الشخصية، على سبيل المثال: يرى الناس أنني اجتماعي.
- المسؤولية الاجتماعية، على سبيل المثال: أحب مساعدة الناس.
- حل المشكلات، على سبيل المثال: منهجي في التغلب على الصعوبات هو التحرك خطوة بخطوة.
- التأقلم مع الواقع.
- المرونة، على سبيل المثال: من السهل عليّ التكيف مع الظروف الجديدة.
- تحمّل التوتر، على سبيل المثال: أنا أعرف كيف أتعامل مع المشكلات المزعجة.
- التحكم بالانفعالات، على سبيل المثال: أستطيع أن أتحكّم بغضبي.

