

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

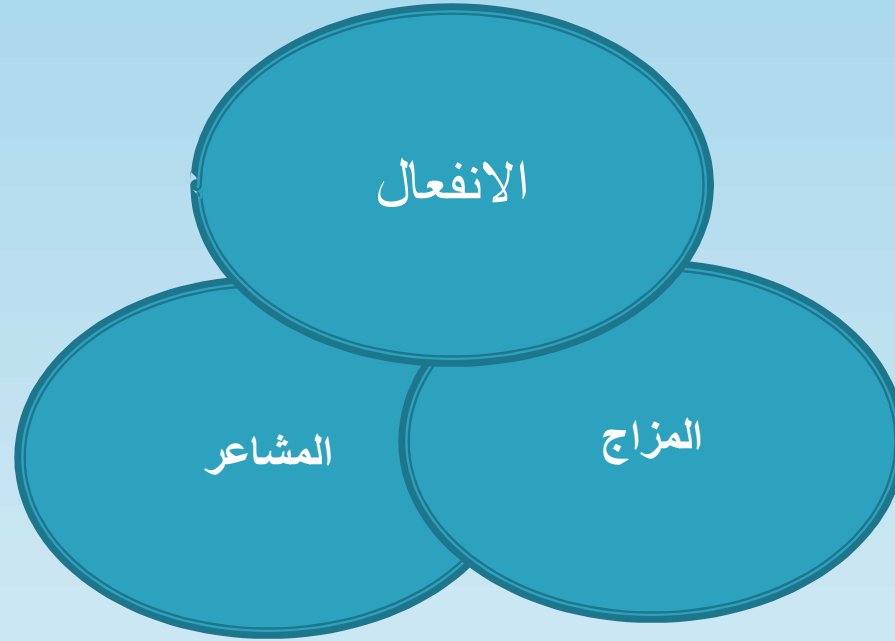


الجمعية الأردنية لعلم النفس
Jordanian Psychological Association

تّمية مهارات و قدرات الذكاء الانفعالي لدى العاملين في المؤسسات والشركات

د. ميماس كمور

التعرف على الانفعالات تمييزها وتفسيرها



الوجدان





انكار المشاعر

مبالغة بردة الفعل

سرعة انفعال

سوء فهم للآخرين

تشويه للأفكار

إصدار احكام خاطئة

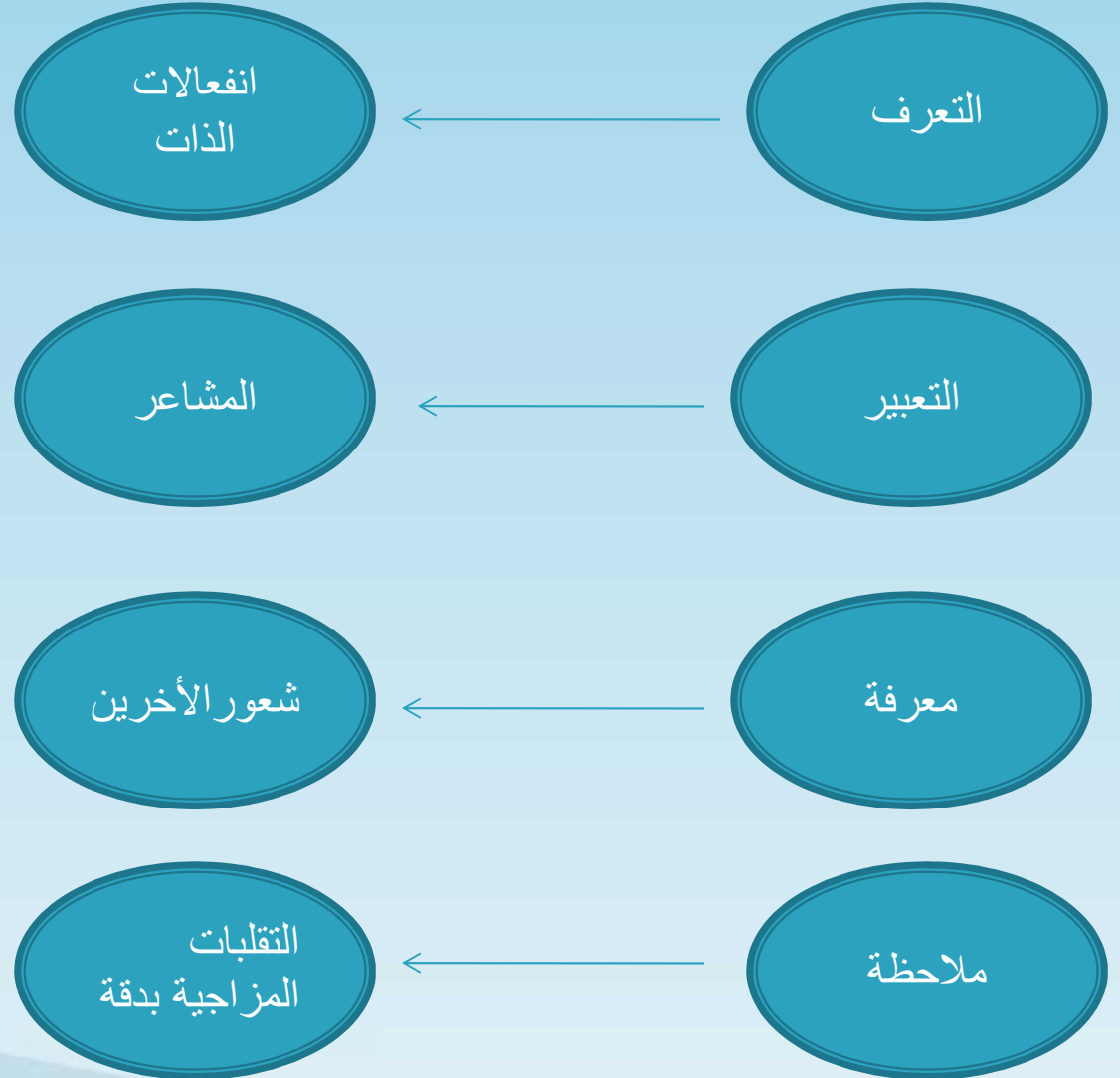
تقلبات مزاجية

حساسية زائدة

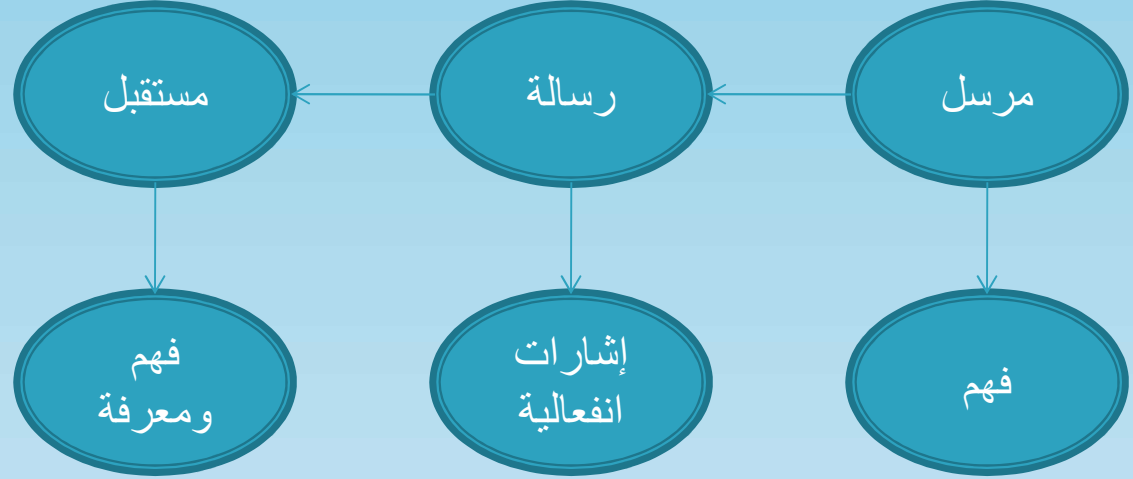
ضيق وملل

الأمية الانفعالية

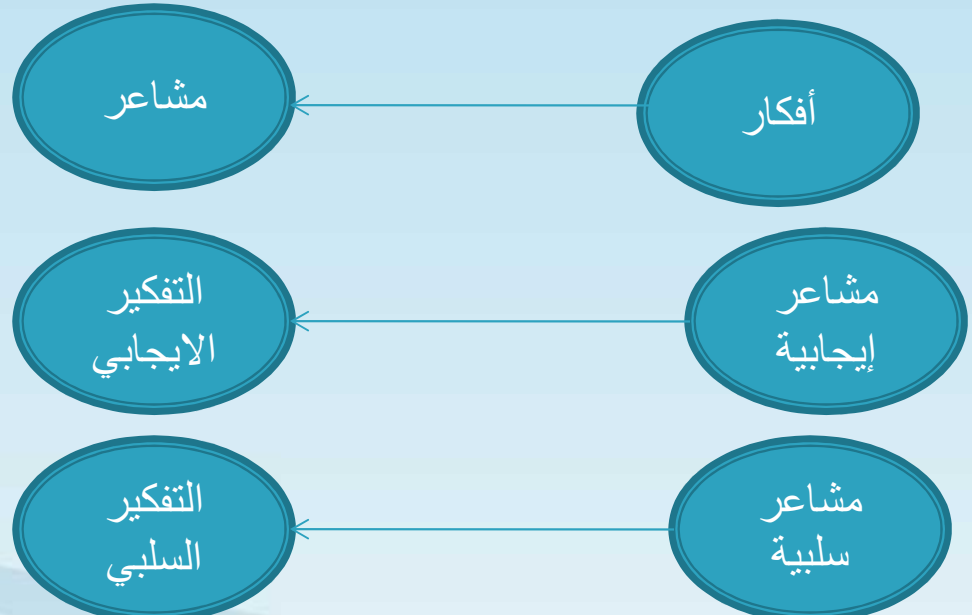
التّعرف على الانفعالات



كيف نساعد الآخرين على فهمنا



كيف نراقب تقلباتنا المزاجية



★ الوجه هو المركز
الرئيسي لملاحظة
التقلبات المزاجية

قانون الصدى

- ▶ التعاطف مع الآخرين يعتمد على تفهم الإنسان لمشاعره الخاصة .
- ▶ عدم تفهم الإنسان لمشاعر الآخرين يؤدي إلى المفاجآت في التعامل معهم
- ▶ يجب عدم الحكم على مشاعر الآخرين وإبداء الرأي فيها وإنما تفهمها واحترامها كما هي .
- ▶ عندما نطلب من الآخرين أن يشعروا مثلنا ونربط تقبلنا لهم بذلك فنحن نمحو هويتهم ونعتدي على حقهم في الوجود كأشخاص مستقلين عنا .
- ▶ إن تفهم الآخرين واحترام مشاعرهم سيدفعهم إلى مبادلتنا هذا التفهم والاحترام
- ▶ نتأثر بمشاعر الشخص المقابل دون أن نشعر

فهم أسباب الانفعالات وتطورها واستخدامها :

التحكم بدرجة الانفعال

فهم سبب الانفعال

تحديد المشاعر بدقة

التنبؤ بالانفعالات
المستقبلية

تمييز الانفعالات المركبة

لماذا تحدث الانفعالات التالية :

ضرر ظلم إحباط

الغضب

إختلاف في المعايير

الاشمئزاز

عدم الاستحسان نفور اشمئزاز

الكره

خسارة شعور بالعجز شعور بالفقدان

الحزن

قيمة هامة راحة فرج

السعادة

لماذا تحدث الانفعالات التالية

شيء غير متوقع يستحق المشاهدة

الدهشة

خطر متوقع تهديد للحياة

الخوف

خرق قيمة اجتماعية او دينية

الشعور
بالذنب

ارتباك خجل تناقض

الاحراج

تركيز في المشاعر الرغبة في التقرب والتودد

الحب

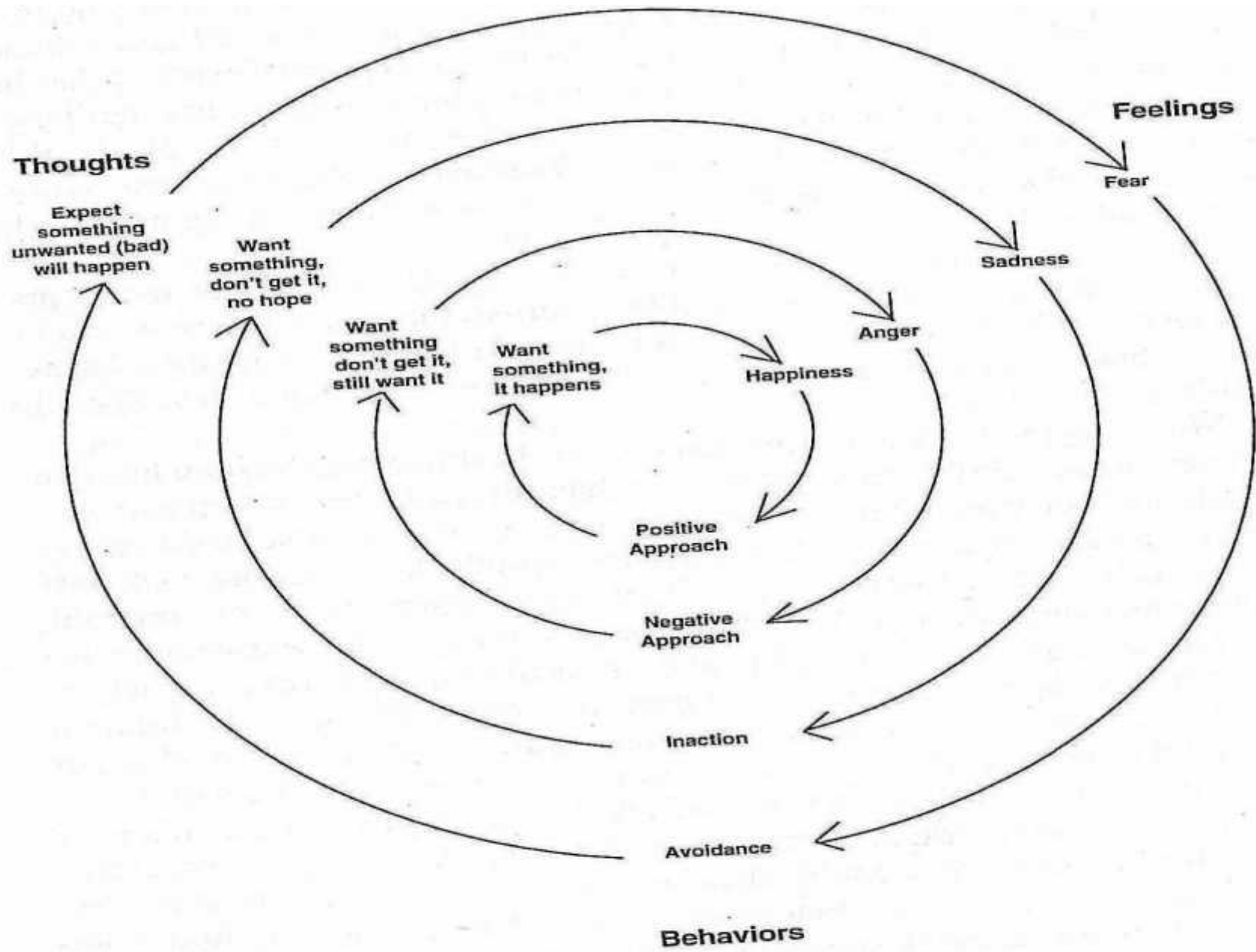


Figure 2-3. The thought-feeling-behavior circle.

▶ للإفعال نمو منطقي في درجة شدته يعبر عن كل مرحلة منه بوصف معين :

▶ الكره ← البغض ← الغيظ ← الحنق ← السخط

▶ السعادة ← الانشراح ← السرور ← الفرح ← البهجة

▶ هناك **انفعالات مركبة** من عدة انفعالات أخرى مثل **الغيرة** وهي انفعال مركب من الحب والغضب والحزن

▶ القدرة على **التنبؤ** بالانفعالات المستقبلية بدقة و**توقع الانفعال** الأكثر احتمالاً من المهارات الصعبة لكنها مؤشر على الذكاء الانفعالي

كيف نوظف انفعالنا

الانفعالات تدفعنا لتكييف تفكيرنا بطريقة مناسبة للموقف أو بطريقة معيقة له

يوسع مجالات التفكير ويساعد على إنتاج أفكار جديدة
واكتشاف احتمالات وفرص جديدة

الانفعال
الايجابي

جعلنا أكثر تركيزاً في تفكيرنا ويدفعنا للإهتمام بالتفاصيل
ويساعد على اكتشاف الأخطاء

الانفعال
السلبي

إدارة الانفعالات

المشكلات الانفعالية

- ▶ عدم قدرة الفرد على إظهار انفعالاته بطريقة مناسبة
- ▶ ضبط الانفعالات وعدم إظهارها في المواقف غير المناسبة صعوبة
- ▶ عدم القدرة على إظهار موقف لا يشعر به أصلاً
- ▶ المبالغة في إظهار الغضب أو الحزن أو الفرح

إدارة الانفعالات

- ▶ إدارة الانفعال بصورة تسمح **بالتكيف** الفعال مع الموقف
- ▶ القدرة على **تصريف الانفعال** بطريقة بناءة بحيث لا تؤدي الى إيذاء الذات أو الآخرين
- ▶ **استشارة الانفعالات** في المواقف التي من الواجب تحديد موقفنا النفسي تجاهها
- ▶ **الافصاح عن الانفعال** الذي يشعر به للآخرين
- ▶ القدرة على **إظهار إنفعال** لا يشعر به أصلاً إذا اقتضى الموقف
- ▶ القدرة على **إخفاء الانفعالات** عندما يكون إظهارها غير مناسب
- ▶ القدرة على **إستشارة إنفعالات** الآخرين

ماهو الذكاء الانفعالي

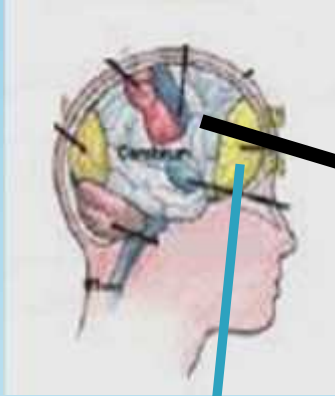
➤ القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد الانفعالات أو الوصول إليها عندما تيسر عملية التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي

➤ يجمع بين الجانب العقلي والانفعالي

مهارات الذكاء الانفعالي

- ▶ مزج الانفعال بالتفكير بطريقة تسهم في تكيف الفرد مع مواقف الحياة المختلفة
- ▶ الاستفادة من انفعالاته وأحاسيسه من أجل مساعدته في حل مشكلاته
- ▶ استخدام الانفعالات بطريقة تسهم في التركيز على الأمور المهمة فقط
- ▶ توليد الانفعال المناسب الذي يساعد على الاحساس بما يشعر به الطرف الآخر (الاستشفاف الوجداني)
- ▶ فهم انفعالات الآخرين في التعامل الفعال معهم

الذكاء العقلي والذكاء الانفعالي



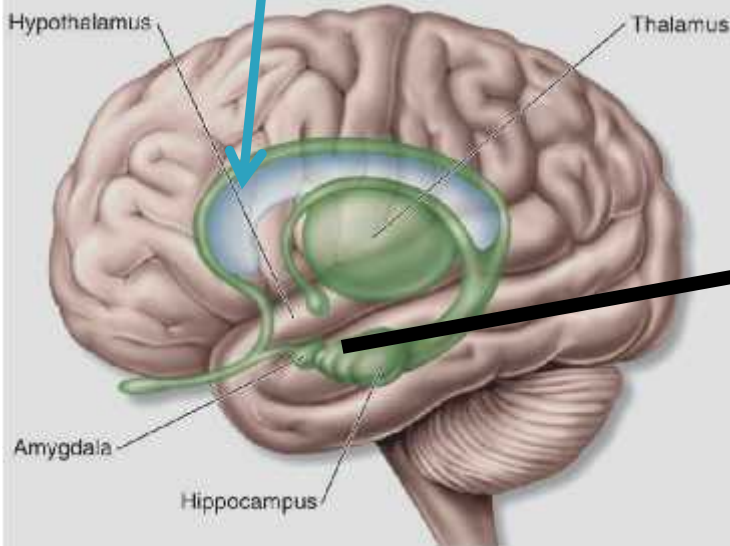
مركز التفكير

الذكاء العقلي والذكاء الانفعالي هما تعبيران عن نشاطين لمناطق مختلفة من الدماغ .

(1) قشرة الدماغ هي المسؤولة عن الذكاء العقلي .

(2) اللوزة وقرن أمون هما المسؤولان عن الذكاء الانفعالي وتسميان الدماغ الانفعالي.

إن تكرار إفراز هرمون الكورتيزول يؤدي الى اتلاف الوصلات العصبية بين اللوزة وقرن أمون وقشرة الدماغ ويؤثر ذلك على الذاكرة والتعلم والقدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.



من هو الشخص الذكي انفعالياً

- ▶ الإدراك الواضح لدوافعه الشخصية بما في ذلك وعيه بمختلف المشاعر التي تتملكه حتى وهو في قمة الانفعال
- ▶ يثق في نفسه ويتحمل مسؤولية أفعاله وينزع للاستقلال في تصرفاته وآرائه
- ▶ يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما في ذلك الخلو النسبي من اضطرابات القلق والكآبة و ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية
- ▶ قد يشعر أصحاب هذا النوع من الشخصية بالكدر والضيق أحياناً كالآخرين ولكنهم يستطيعون التخلص من هذه المشاعر في فترات قصيرة بسبب ما يتسمون به من عقلانية وحنكة
- ▶ لديهم قدرة عالية على التحكم في تقلباتهم الانفعالية، مع توظيف مشاعرهم وعواطفهم لما فيه الصالح الشخصي دون تضحية بصالح الآخرين
- ▶ يتفهمون جيداً ما يواجههم من آمال أو آلام ومن ثم تتسع الفرص أمامهم للنجاح والتفوق وتكوين علاقات إنسانية فعالة بالآخرين

الذكاء الانفعالي وسمات الشخصية

إنطواء

الانبساط

العصابية

النضج
الانفعالي

الذهانية

سواء
الشخصية

شخصية عصابية
تشوه انفعالي

شخصية انبساطية
ذكاء انفعالي

الأسئلة الذكية

أسئلة الإطار الإيجابي

أسئلة الإطار السلبي

الإمكانيات

المشكلة

كيف يساعد الذكاء الانفعالي العاملين في المؤسسات على تطوير الأداء

استماع وتواصل
علاقات طيبة
تكيف ومرونة
بيئة تعاونية

الشخص الذكي انفعاليا

الحساسية

التواصل

الفهم

التقبل

كيف نرفع معدل الذكاء الانفعالي

- ▶ الهدوء والاسترخاء
- ▶ الوعي بالمشاعر والانفعالات السلبية
- ▶ المشاعر الطيبة
- ▶ تقبل النقد
- ▶ الابتعاد عن التعصب للأراء