

الذكاء الاجتماعي

د. علي الغامدي

عن المحاضر:

حاصل على دكتوراه بعلم الأعصاب الإدراكي والتصوير العصبي

باحث وأكاديمي مهتم بأبحاث وظائف الدماغ والسلوك البشري

وكيل الاعتماد الأكاديمي في عمادة التطوير والجودة بجامعة تبوك

حاصل على دورات تدريبية متقدمة لتدريب المؤسسات والأفراد

أشرف على العديد من الأبحاث ودرب وحاضر في عدة من المؤسسات التعليمية والصحية

المخرجات المتوقعة في نهاية البرنامج

بنهاية هذه الورشة سيكون الحضور قادرين على:

التعرف على مفهوم الذكاء الاجتماعي

تطبيق أهم ممارسات الذكاء الاجتماعي في مقر العمل

تغيير واقع العمل عن طريق تحسين سلوكياتنا في التعامل مع الآخرين

المحتويات

- 1- مفهوم الذكاء الاجتماعي وأهميته في العمل
- 2- تأثير الكلمة
- 3- استراتيجيات الإقناع
- 4- الإنجاز الذكي
- 5- صناعة الحظ
- 6- لا تجلس وحدك

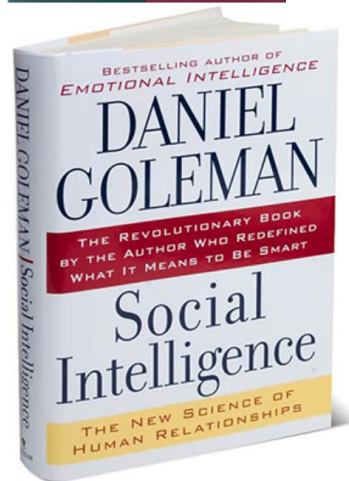
المقدمة:

البشر عاطفيون بطبيعتهم والمشاعر شيء يصعب تجاهله، يصعب تركها في البيت والحضور بدونها إلى مقر العمل

المشاعر تؤثر على قراراتك في العمل وفي كامل حياتك

عند تجاهلها أحيانا تظهر على شكل سلوك، مما يسء فهم الآخرين لك وتؤثر على علاقاتك

مشاعرك لديها قدرة جبارة على مساعدتك أو تدميرك



بعد عام 1995 عندما نشرت كتابي

(Social intelligence) و (Emotional intelligent)

زاد اهتمام الشركات والأفراد وأصبحت جزء أساسي من برامج التطوير المؤسسي

في العمل من المهم جدا أن تكون واعيا بمشاعرك لأنها تظهر على تصرفاتك، وهذا بدوره يؤثر على فعاليتك

سابقا كان 70% من العمل فردي و 30% تعاوني، والعصر الحديث قلب هذه النسبة تماما فكل فرد يؤثر بشدة على المجموعة

المشاعر تؤثر حتى في كفاءة التواصل بالهاتف أو الإيميل أو الرسائل النصية

كلما صعدت إلى مرتبة أعلى تطلب منك التعامل مع شريحة أشخاص أكبر وهذا يحتم عليك أن تكون جديرا بتلك المهمة بتطوير مهارات التواصل لديك



الذكاء العاطفي صفة مهمة يحتاجها القادة وأهم الموظفين في الشركة

تعتبر الشركات الذكاء العاطفي من أهم العوامل المطلوب توافرها ضمن المهارات المهنية

هناك علاقة قوية بين الذكاء العاطفي والأداء حيث أن 67% من المهارات المهمة للأداء العالي في أي وظيفة تقع ضمن الذكاء العاطفي

ويرى مؤلف كتاب

Working with emotional intelligent

أن تأثير الذكاء العاطفي يفوق تأثير العلم بمقدار الضعف وأنه يعتبر من أهم صفات القياديين الناجحين

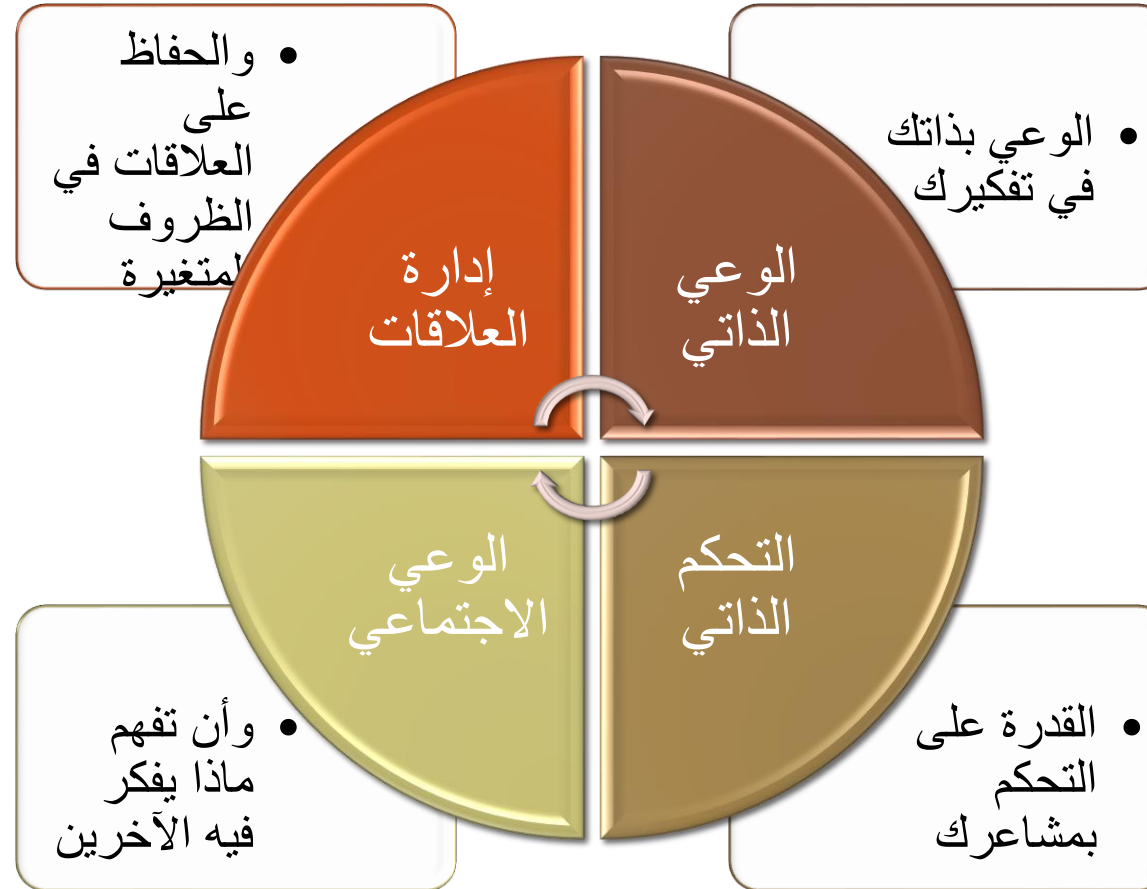
ما هو الذكاء العاطفي؟

هو القدرة على الوصول، التحكم، تقييم المشاعر عندما تظهر على السطح. وتعني أيضا أن تكون واع بنفسك وتكون قادرا على تنظيم مشاعرك وضبط انفعالاتك حتى يظهر سلوكك بشكل جيد

أيضا يعني القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين والتعاطف معها وأن تدير علاقاتك معهم بنجاح

الأشخاص الذين يعانون من تدني مستوى الذكاء العاطفي لديهم مشكلة في التعرف على والتحكم بمشاعرهم أي أنهم غير قادرين على التحكم بمشاعر البهجة والغضب

مكونات الذكاء العاطفي



1- الوعي الذاتي (داخلي):

ويعني الوعي بذاتك في تفكيرك، أحاسيسك ورغباتك

2- التحكم الذاتي (خارجي):

القدرة على التحكم بمشاعرك والتأقلم مع المتغيرات الخارجية بحيث تكون قادرا على التصرف بخلاف ما تشعر به، حتى تخدمك ولا تؤذيك

3- الوعي الاجتماعي:

أن تستوعب وتستجيب خارجياً، وأن تفهم ماذا يفكر فيه الآخرون (مشاعرهم ورغباتهم) وتستجيب لذلك بشكل ملائم

4- إدارة العلاقات:

القدرة على تطوير وإدارة والحفاظ على العلاقات في الظروف المتغيرة. وهذا يحتاج إلى وضع حدود واضحة والقدرة على السيطرة على الخلافات إن وقعت للحفاظ على علاقة مستقرة حتى عندما تصبح الأمور صعبة

الكفاءة الشخصية

الكفاءة الشخصية الذاتية بالنسبة للذكاء العاطفي هي خليط من **الوعي الذاتي والإدارة الذاتية**

من الأمثلة عليها:

فهم رغباتك وكيف ينظر إليك الآخرون

القدرة على تهدئة نفسك عند الغضب وكيف تبهج نفسك عند الخمول

تلقي تقييمات تخصك دون أن تفقد السيطرة على مشاعرك أو تغضب

تجنب اختطاف إدراكك بواسطة أشخاص يتلاعبون بمشاعرك



كيف يساهم الذكاء العاطفي بالنجاح في العمل؟

عندما لا تشعر بالأمان بسبب سلوكيات سلبية أو غير محترمة من مديرك أو زملائك ستتوقف عن المشاركة الإيجابية

ما هي العناصر التي لا نشعرنا بالأمان؟

أشياء مثل اطلاق الأحكام، إعطاء نصائح بدون طلب، المقاطعات

للتغلب على ذلك يجب منح الثقة والاستماع الجيد وإظهار الفضول والشغف

كل شيء تفعله مع الآخرين إما أن يبني أو يهدم الثقة، وقدرتك على التعاون معهم والتأثير عليهم يعتمد على هذه مستوى الثقة بينكم

نشاط

تذكر الموقف الذي كنت مستاء جدا في وقت العمل.. ما هو السبب؟

هل يمكن تجنب ذلك الموقف؟ كيف؟



أهمية علاقات العمل القوية



أكبر مدمر للأداء الوظيفي هو وجود خلافات بين الزملاء وهذا يؤدي إلى ضعف إنتاجية المؤسسة

في حوار مع (بوسطن نوي) أحد مدراء شركة ببسي يقول:

"يجب أن تنظر إلى الموظف وتقول أنا أقدرك كشخص خارج أسوار الشركة وسوف أحترمك لكامل حياتك، ولا أعاملك فقط كموظف رقم"

الذكاء الاجتماعي

نظر د. ديفيد جولمان في أفضل 10% من قادة الشركات الكبرى ووجد أن 80-90% منهم يتمتعون بذكاء عاطفي عالي جدا

درجات الذكاء العالية في اختبارات الذكاء شرط مهم للالتحاق بالشركات التقنية لكن الذكاء الاجتماعي سيجعلك تميز وتصبح الأكثر تأثيرا وهذا يسمى

Distinguishing competency



ماهي المهارات التي يتمتع بها أفضل الموظفين من حولك؟

6 مهارات للموظفين ذوي الكفاءة العالية



1- الانضباط

أن يكون متواجد في الوقت المناسب وملتزم بأداء مهماته بأعلى جودة ممكنة

2- الرغبة في الإنجاز

أن يكون لديك دافع وشغف ومحرك داخلي لتحقيق أهداف معينة

3- القدرة على التأثير

القدرة على إجراء حوارات مقنعة وإتقان مهارات الإلقاء والكتابة وسرد القصص المؤثرة

4- مهارات التحليل

تفكيك المشكلات والعوامل المكونة للعقبات والحصول على استنتاجات منطقية

5- المبادرة

اقتراح حلول غير موجودة

6- الثقة بالنفس

وهذه الثقة تخلق ثقة فريق العمل بالشخص وتصنع له سمعة جيدة وهي نتيجة لإتقان العمل

خطف المشاعر (الإدراك)

عندما تتعرض لتهديد فإن المخاوف تسيطر على معظم تفكيرك وبالتالي تصبح سلوكياتك فريسة لمشاعرك السلبية فتقوم بتصرفات تتدمر عليها لاحقاً، مثل إرسال إيميل أو قول كلام تشعر بالندم عليه عند عودتك للوضع الطبيعي

الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة عالية على تحليل الموقف يضبطون انفعالاتهم ويتحكمون بسلوكياتهم، مثل عدم الرد على صراخ المدير إذا كان في مزاج سيئ والحوار معه عندما تهدأ الأمور



الاستجابة لخاطفي المشاعر

دراسة بجامعة برينستون الأمريكية قسمت الأطفال إلى مجموعتين وعرضت عليهم قطع من الحلوى طلب منهم تركها لعدة دقائق للحصول على جائزة أكبر، المجموعة التي انتظرت كانت أكثر قدرة على التحكم بمشاعرهم وحققوا نتائج أعلى في اختبار (سات) للقدرات العقلية

المجموعة المتسرعة كانت قدراتهم الإدراكية أقل وقدرتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة أضعف

إذا كان لدى الإنسان تسرع أو هوس أو خوف وقلق فإن ذلك يعيق قدرته على التعلم ولن تستطيع التركيز في عملك

المشاعر والتدفق الذهني

مرحلة التدفق الذهني القصوى تحدث عندما يغمرك شعور البهجة حتى تصل قمة أداك



نشاط

من هو أكثر الموظفين/المسؤولين الذين تشعر بالراحة عند التعامل معه؟ لماذا؟

تأثير الكلمة

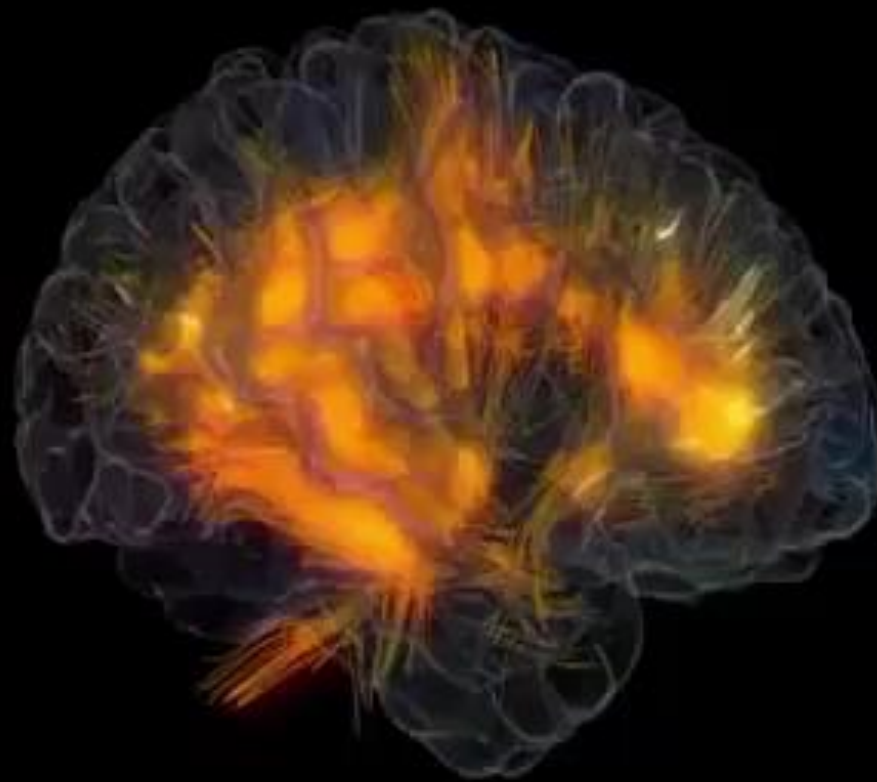


"مشاعر الإنسان شديدة الحساسية للكلمات فكلمة واحدة بإمكانها أن تجعله يتمزق من الحزن أو الخوف ، وكلمة أخرى قد تجعله يطير من الفرح"

د. علي الغامدي



النشاط العصبي في الدماغ



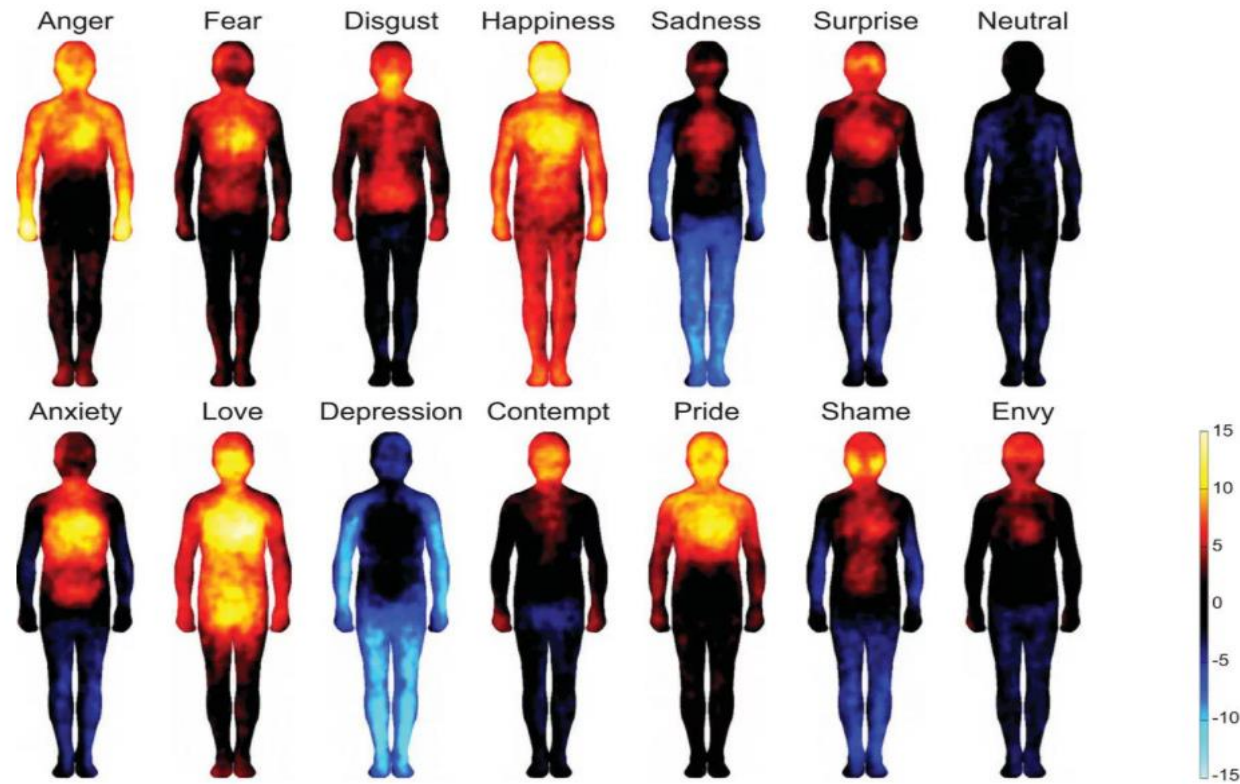
للـكـلمـة تـأثير هائل على الجسد و بإمكانها أن تشفي مريضاً أو أن تصيب مُعافى بالمرض.

سماع الكلمة يؤدي إلى استجابة فورية في نشاط الدماغ و قد يغير من كمية النواقل العصبية فيه و مستوى الهرمونات التي يفرزها الجسم و التي بدورها تغير المزاج و تؤثر على طبيعة الوظائف الحيوية للأعضاء و كأنك ألقيت حجرا وسط بحيرة خلفا موجات تمتد إلى أطراف البحيرة.

عندما تتحدث بسلبية تشحن كل من يستمع إليك و تجرّهم إلى أجواء متوترة قابلة للاشتعال و مهيئة لبدء جدال و نزاعات لا تنتهي ، و من خصائص المحادثات السلبية أن الخروج منها صعب جداً لأن الانسحاب يُعتبر هزيمة و يؤدي إلى شعور غير مريح.

نشرت مجلة (Health psychology) نتائج بحث أجري على عدة أزواج طلب منهم التحدث عن موضوع جعلهم مستائين يوماً ما، مجرد فتح تلك المواضيع و الحديث عنها جعل الاجواء متوترة حتى أفرزت أجسادهم بروتين يسمى .. (Cytokines) ارتفاعه مرتبط بأمراض القلب و الشرايين و السكر و التهاب المفاصل و السرطان.

المشاعر وطاقة الجسم



People drew maps of body locations where they feel basic emotions (top row) and more complex ones (bottom row). Hot colors show regions that people say are stimulated during the emotion. Cool colors indicate deactivated areas.

Image courtesy of Lauri Nummenmaa, Enrico Gleason, Riitta Hari, and Jari Hietanen.

نشاط

ماهي الكلمة التي سمعتها وأثرت في مشاعرك بشدة؟

ماهي الكلمة التي قلتها وأثرت في شخص آخر دون أن تعلم؟

استخدام كلمات دافئة عن الحب و التفاهم و الثناء قلل كمية هذه المواد الكيميائية بشدة مما يقلل احتما الإصابة بهذه الأمراض المزمنة ...نصيحتنا: اختر كلماتك بعناية فائقة و كن حذرا من الكلمات التي تسبب اجترار الخلافات السابقة في علاقاتك.

كلمات التهديد الباعثة ل(الخوف) مثل الفقر ، الوحدة ، الحرب ، المرض ، الموت تؤثر على الدماغ بطريقة مختلفة عن الغضب... حيث أنها تحفز نظام (Fight or flight) و هو نظام يتم تفعيله عند مواجهة المخاطر..

فيقوم الدماغ بتوقع نتائج سلبية يجعله يعيش في حالة اضطراب مستمرة يزيد من خلالها مستوى الكورتيزول الذي يزيد من احتمال الإصابة بكثير من الأمراض العضوية المزمنة...

دراسة في جامعة أوهايو على 42 زوج من مناطق مختلفة قاموا بإحداث جرح لكل المشاركين و قياس سرعة التئام الجروح وجدوا أن التئام الجروح عند الأزواج الذين يستخدمون لغة عنيفة في تواصلهم و على نزاع مستمر أبطأ بمقدار الضعف من الأشخاص العاديين..

الكلمة سلاح ذو حدين و كلما بالغت في الكتابة أو الحديث عن قضية أو أحداث تشعرك بالقلق كلما أصبحت مشاعرك مضطربة و كلما شعرت باستياء و سوء مزاج و أصبح جسدك أكثر قابلية للإصابة بالالتهابات...

مشاهدة أو سماع قائمة من الكلمات الإيجابية لعدة ثواني فقط يؤدي إلى انخفاض ملحوظ في مستوى الكورتيزول المسبب للقلق و التوتر و يمنحك شعور جيد... و الأشخاص الذين يستخدمون كلمات إيجابية بكثرة أكثر قدرة على التحكم بمشاعرهم و انفعالاتهم.

في دراسة أمريكية طُلب من عدة مشاركين أن يذكروا كل ليلة ثلاثة أشياء جميلة حدثت لهم و أن يكتبوا عن تفاصيلها ، بعد عدة أيام لوحظ ارتفاع في مستوى شعورهم بالسعادة كما تحسنت صحتهم العامة بشكل ملحوظ و قلت مشاعر الملل و الاكتئاب حتى بعد توقفهم عن الكتابة...

يقول المؤلف (Martin Seligman) إذا كان تأثير عشرة أيام من الكتابة يستمر لعدة أشهر فما بالك لو كنت تكتب إنجازاتك و الأشياء التي تحبها يومياً ! و هذا ما ينصح به المؤلف عندما تشعر بإحباط في عملك أو علاقاتك و حياتك بشكل عام.

بحسب (Sonja Lyubomirsky) أحد أشهر الباحثين في السعادة تقول " إذا أردت أن تحصل على رضا تام مدى الحياة ، فيجب عليك أن تنغمس في التفكير و الكتابة بإيجابية مثل: 1) أن تتذوق و تستمتع بكل تجربة شخصية 2) أن تشارك لحظاتك السعيدة مع الآخرين و تحكي لهم عنها."

رغم أن الرسائل الخفية (Subliminal massages) ليست بقوة الكلمات المكتوبة إلا أنها تؤثر على أفكارنا و مشاعرنا و أفعالنا دون أن نشعر بها، و الرسائل السلبية منها تجعل علاقاتنا تتآكل تدريجياً دون أن نعلم...مثل التذمر و السخط و السخرية.

سماع أسماء من نحب حتى لو كنا غير منتبهين أو غير واعين بذلك ينشط الدوائر العصبية المسؤولة عن الشغف و الإثارة و هذا مالا يفعله سماع أي أسماء أخرى.

الكلمات التي تسمعها عن نفسك من صوتك الداخلي - سواءً إيجابية أو سلبية- تتحكم بنظرتك للآخرين و العالم من حولك..

هذه الكلمات باستطاعتها تغيير ملامح ذكرياتك التي حدثت لك في الماضي و تجعلها غير مطابقة للواقع...
و هذا ما يجعل الكثير من ذكرياتنا إما أن تكون مشوهة أو مزيفة..

هناك عدة عوامل مساعدة لإيصال معنى الكلمة – مثل نبرة الصوت و الملامح و لغة الجسد- تجعل
مستوى فهم و استيعاب الحديث يختلف من شخص إلى آخر فكلمة واحدة يمكن فهمها بعدة طرق من عدة
مستمعين بحسب العمر و الجنس و الثقافة و التجارب السابقة.

لذلك لا تعتقد أنك تفهم مشاعر أو مقاصد الآخرين بشكل تام أثناء الحديث.. و المتحدثون البارعون يعيرون اهتمام كبير لهذه الاختلافات.

الإيجاز في الكلام يجعل الحديث جذاب و يثير فضول المستمعين ، و الجُمْل الطويلة تزيد احتمال حدوث أخطاء في التعبير و سوء تفاهم مما يزيد حدة الخلافات.

النقد المباشر طريقة غير فعّالة لحل خلافات الأقارب و الأزواج إلا في حالات قليلة جداً ، و من الصعب على أي شخص تقبل حقيقة أنه مخطئ و من الأفضل قبل تقديم النقد إظهار مدى حبك و تفهمك للشخص المقابل و مدى أهميته لديك مع ذكر كثير من المواقف الإيجابية له لتهيئته لتقبل أخطاءه و تفهمها.

مدمنو العمل (Workaholic) يعانون من صوت داخلي شديد المحاسبة فمهما حققوا من إنجازات يأتي الصوت المطالب بالكمال (Perfection) ليسبب لهم إزعاج و شعور غير مريح "يجب أن تعمل أكثر" ، " لماذا تستريح الآن بينما يعمل الآخرون."

لإيقاف هذا النمط من التفكير يجب مقاطعة هذا الصوت و تطوير لغة داخلية لإدراك قيمة الأهداف التي حققتها إلى الآن و الاستمتاع و الامتنان و الرضى بالقيم غير المادية مثل الصداقات و القناعات السعيدة.

ذكرت الباحثة باتي هارت من جامعة (Kansas) أنه كلما زاد حديث الوالدين لأطفالهم و زاد سماع الأطفال لعدد كبير من الكلمات من والديهم زادت مفرداتهم اللغوية و قدرتهم على التعبير عن مشاعرهم بفصاحة و زادت فرص نجاحهم اجتماعياً.

12 استراتيجيه عمليه لتحسن من فعاليه كلماتك و قوتها و هي بايجاز:

- ١- التحدث باختصار
- ٢ - التحدث ببطء
- ٣ - الاستماع بعمق
- ٤ - إظهار الترحيب و الامتنان
- ٥ - الحفاظ على إيجابيك
- ٦ - الاهتمام بصوتك الداخلي

٧- الاهتمام بنبرة الصوت

٨ -الانتباه للغة الجسد

٩ -عدم تجاهل ملامح الشخص المقابل

١٠ -إيقاف تأنيب الضمير

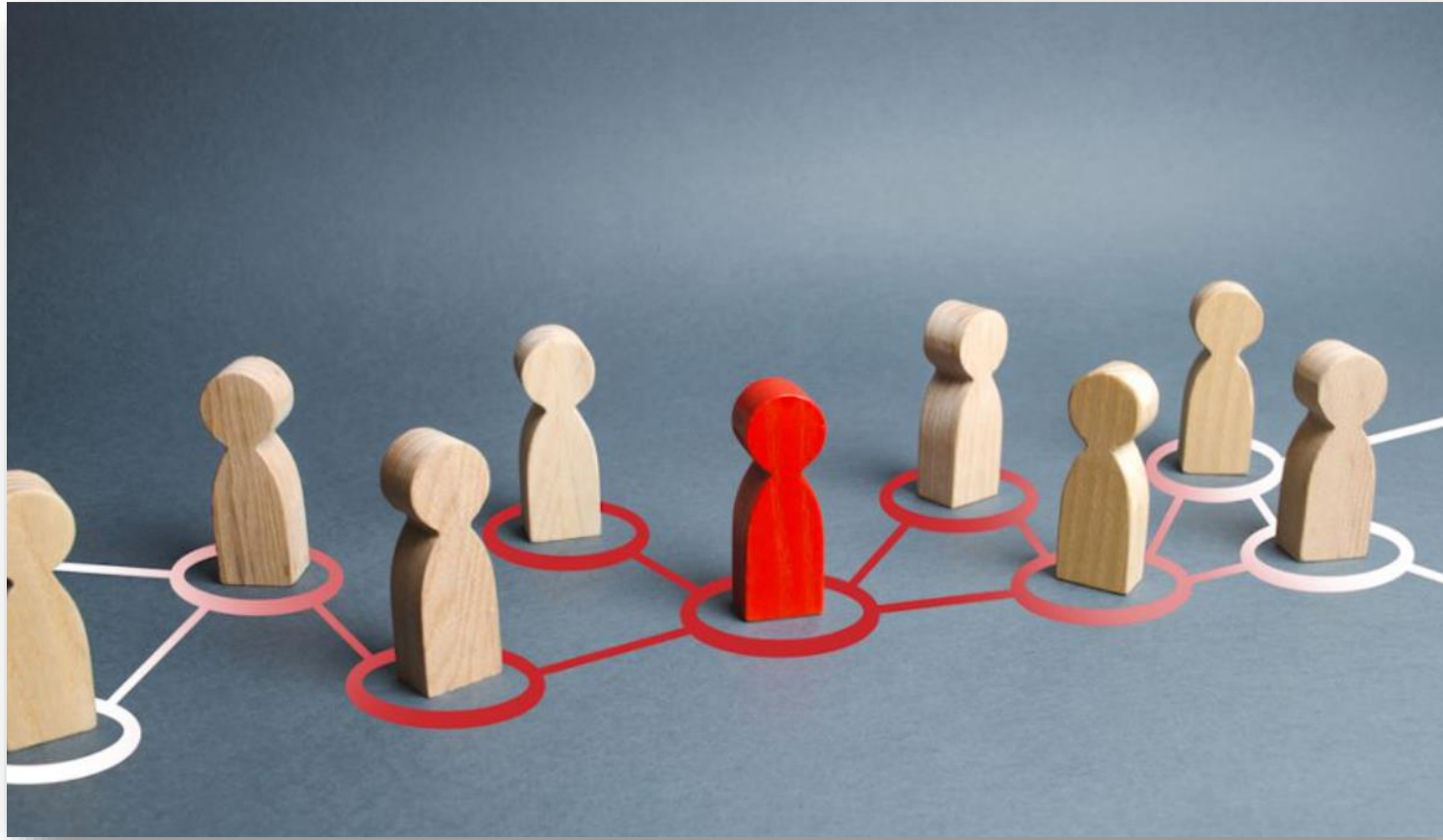
١١ - التدريب والتحدث إلى نفسك أمام المرآة

١٢ -التركيز على مبادئك الداخلية لإيصال رسائلك

ختاماً :

إذا قمت بتغيير الكلمات التي تتحدث بها و التي تسمعها و التي تكتبها تغيّرت وظائف دماغك و جسدك ... و تغيّرها يعني تغير نظرتك للحياة و تغير نوع علاقاتك و تغير صحتك النفسية و الجسدية رغم عدم تغير ظروفك الخارجية.

استراتيجيات تزيد من القدرة على إقناع الآخرين و التأثير على آرائهم



وتسمى علم نفس الإقناع (The psychology of persuasion) وهي عبارة عن عدة طرق مثبتة لإقناع الآخرين بأفكار معينة.

طرق الإقناع التي ذكرها العلماء مبنية على نظريات و تجارب علمية اجتماعية نشرت في مجالات معروفة و أثبتت قدرتها على زيادة نسبة اقتناع الأشخاص بنسبة عالية.. و أهم هذه الممارسات هي كالتالي:

نشاط

من هو أكثر شخص تثق بآرائه؟ لماذا؟

من هو أكثر شخص يؤثر فيك إذا تحدث؟

القيمة

رد الجميل

تأثير
السلطة

استراتيجيات قوة الإقناع

الإلحاح

الإعجاب

الدليل
الاجتماعي

رد الجميل (Reciprocity)

في العادة يكون اقناع شخص بفكرة ما بعد جدال يُشعره بخسارة المعركة و قد يكابر في تبني الفكرة الجديدة حتى لو كان مقتنعا بها من الداخل.. استراتيجية رد الجميل تكون فعالة مع هؤلاء الأشخاص و الشخصيات العنيدة...

فعند تقديم خدمة أو مساعدة لهذا الشخص سيشعر بالامتنان و محاولة رد الجميل لك في أقرب فرصة و في هذه الحالة سيرى أن قبول أفكارك أو طلباتك لن يكلفه الشيء الكثير و سيصبح أكثر استعداداً لقبولها و تنفيذها.

(Consistency) الإلحاح

و تعني الإلحاح في الطلب و التذكير به بعد كل فترة ،لكن يجب الحذر فهذه الطريقة لا تنفع مع كل الشخصيات بل قد تغضب الشخص المقابل و تجعله يصر على رفضه.. تستخدم الشركات الدعائية طريقة التكرار حتى ترسخ الفكرة في ذهنك و تفضل منتجاتها على غيرها عند وجود مقارنة

الفرصة لمن يبقى لآخر الطريق والمنسحبون تفوتهم الفرص

الدليل الاجتماعي (Social proof)

و هذه الطريقة فعالة مع الشخصيات الشكاكة أو المترددة ، فعندما تُشعر الشخص المقابل أن الجميع مجمع على رأي واحد ما عدا هو سيبدأ بالتخلي عن فكرته السائدة

و هذا ما يحدث معنا عندما نتأثر بتقييمات الزبائن لمطعم أو كتاب معين فإذا رأينا التقييمات عالية ننحاز لهذا المنتج حتى لو كان هناك ما هو أفضل منه.

الجدير بالذكر أن هذه الطريقة تؤثر حتى على تفضيلاتنا للأشخاص ، فعندما نشاهد شخصية محبوبة لها شعبية و محاطة بالكثير من المعجبين نبدأ بتفضيلها و الإعجاب بها و كلما زادت مكانة الأشخاص المعجبين بها زاد إعجابنا و تأثرنا أيضاً.

الإعجاب (Liking)

الشخص الذي يعجبك و ترتاح له ستكون أكثر تأثراً به و قبولاً لآرائه على عكس الشخص الذي تكرهه حيث ترفض كل ما يصدر منه و تعارضه.

و هذه الحيلة يمكن استغلالها في المقابلات الشخصية بحيث تعطي المختبرين انطباع جيد بكل إيجابياتك حتى بمظهرك و مهاراتك حتى يعجبوا بشخصيتك أولاً و بعدها سيكونون أكثر ميلاً لقبولك.

تقول جوليا شاو عندما نقول أن العالم جميل فنحن نعني ذلك لأن أعيننا هي من جعله يصبح جميلاً

تأثير السُلطة (Authority)



إما سلطة المنصب أو سُلطة التخصص ، فمدير العمل أكثر إقناعاً لموظفيه من أي موظف آخر.. أما سلطة التخصص فتظهر عندما تراجع الطبيب فأنت أكثر اقتناعاً بكلامه من مديرك في العمل أو أي صاحب سلطة من نوع آخر..

كما أن ارتداء الملابس المتخصصة تعمق سلطة التخصص أكثر فمثلاً: لو ذهبت إلى محل بيع قطع غيار السيارات فإن البائع الذي يرتدي زي الميكانيكي سيقنعك أكثر باختياراته من البائع الذي يرتدي الثوب و الشماغ.

القيمة (Value)

و هذه الاستراتيجية فعالة مع العقلية التحليلية التي لا تقتنع بالفكرة إلا بعد تقديم مميزات لكل خيار بالأرقام و المقارنات و الجودة.. و هذا يتطلب منك معرفة نمط تفكير الشخص الذي تتعامل معه.

نحن نشارك الصور والقصص لنحصل على تقدير اجتماعي

ختام اليوم الأول

مساحة لحوار فعال

