أطر تقييم الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي، ويسمى غالبا EI أو EQ، هو قدرتنا على ملاحظة المشاعر وفهمها وإدارتها، في أنفسنا وفي الآخرين. وتسعى مؤسسات كثيرة إلى قياسه، في التوظيف أو برامج القيادة أو التوجيه المهني. لكن المشاعر لا ترى مباشرة، ولذلك تقيسها كل أداة بطريقتها الخاصة. وهناك ثلاثة مناهج رئيسية: اختبارات القدرة، واستبيانات التقييم الذاتي، وأدوات التقييم بزاوية 360 درجة. ومعرفة طريقة عمل كل منهج تساعدنا على اختيار الأداة المناسبة وقراءة النتائج بحكمة.

1. اختبارات القدرة

تتعامل اختبارات القدرة مع الذكاء العاطفي على أنه مهارة يمكن اختبارها، بطريقة تشبه اختبارات الذكاء قليلا. وأشهر مثال عليها اختبار MSCEIT، أي اختبار ماير وسالوفي وكاروسو للذكاء العاطفي، الذي سمي باسم علماء النفس جون ماير وبيتر سالوفي وديفيد كاروسو. ويطلب الاختبار من الناس حل مهام عاطفية، مثل قراءة المشاعر في الوجوه والصور، أو اختيار أنسب طريقة للتعامل مع موقف صعب. ويغطي أربعة مجالات: إدراك المشاعر، واستخدام المشاعر لدعم التفكير، وفهم المشاعر، وإدارة المشاعر. ولأن الإجابات تقارن بإجابات الخبراء ومجموعات كبيرة من الناس، يصعب التلاعب بالنتائج. أما حدوده فهي أن معرفة الإجابة الأفضل في الاختبار لا تعني دائما تطبيقها تحت ضغط حقيقي.

مثال: اختبار القيادة النظري يظهر أن الشخص يعرف القواعد، لكنه لا يظهر بعد كيف يقود في زحمة السير.

في العمل: يستخدم عادل، وهو مدير تدريب، اختبار قدرة مع قادة الفرق الجدد. ويظهر الاختبار أن أحد القادة يقرأ المشاعر جيدا جدا، لكنه يجد صعوبة في اختيار طريقة الاستجابة.

2. استبيانات التقييم الذاتي

تطلب استبيانات التقييم الذاتي من الناس تقييم سلوكهم بأنفسهم، من خلال عبارات مثل «أبقى هادئا تحت الضغط». وهي تقيس ما يسمى غالبا الذكاء العاطفي بوصفه سمة: عاداتنا المعتادة وطريقة رؤيتنا لأنفسنا. ومن أشهر أمثلتها قائمة حاصل الانفعالات EQ-i، التي طورها عالم النفس روفين بار-أون، وتصدر اليوم باسم EQ-i 2.0. وهي تعطي درجات في مجالات مثل إدراك الذات، والتعبير عن الذات، والعلاقات مع الآخرين، واتخاذ القرار، وإدارة الضغوط. وهذه الاستبيانات سريعة وسهلة الاستخدام، وبداية جيدة للتأمل الذاتي. أما حدودها فهي أن الناس قد لا يرون أنفسهم بوضوح، وقد يختار بعضهم الإجابات التي تبدو أفضل.

مثال: قد يصف شخص نفسه بأنه مستمع رائع، ومع ذلك يقاطع أصدقاءه دون أن ينتبه.

في العمل: يكمل قادة الفرق لدى عادل استبيان EQ-i 2.0 قبل برنامج للتوجيه. وتقيم إحدى القائدات تعاطفها بأنه مرتفع جدا، فيتساءل عادل هل يوافقها فريقها على ذلك.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. أدوات التقييم بزاوية 360 درجة

أدوات التقييم بزاوية 360 درجة، وتسمى أيضا أدوات التقييم المتعدد المقيمين، تجمع آراء عدة أشخاص من حول الشخص. فيقيم المدير والزملاء وأعضاء الفريق، وأحيانا العملاء، مدى تكرار رؤيتهم لسلوكيات معينة، ويقيم الشخص نفسه أيضا. ومن أشهر أمثلتها قائمة الكفاءات العاطفية والاجتماعية ESCI، التي وضعها دانيال جولمان وريتشارد بوياتزيس. وهي تنظر إلى الكفاءات في أربعة مجالات: الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. وقوتها الكبرى أنها تظهر كيف يصل سلوكنا إلى الآخرين، وأين تختلف رؤيتنا لأنفسنا عن رؤيتهم لنا. أما حدودها فهي أنها تتطلب وقتا ومالا أكثر، وقد يكون المقيمون متحيزين، والإجابات الصادقة تحتاج إلى الثقة والسرية.

مثال: يتعلم المطعم من تقييمات الزبائن الكثيرة أكثر مما يتعلمه من رأي الطاهي في طعامه.

في العمل: يطبق عادل أداة ESCI مع القائدة نفسها. فيقيم فريقها إصغاءها بدرجة أقل مما قيمته هي، وهذا يمنحها نقطة واضحة ومفيدة للعمل عليها.

4. الاستخدام الجيد للنتائج

لا توجد أداة واحدة تقدم الحقيقة الكاملة عن الشخص، ولذلك ينبغي أن تبدأ النتائج حوارا لا أن تنهيه. وأفضل استخدام لدرجات الذكاء العاطفي هو التطوير: اكتشاف نقاط القوة، واختيار مجال أو مجالين للتحسين، ومتابعة التقدم مع الوقت. ولا ينبغي أن تتحول إلى تصنيفات ثابتة، مثل وصف شخص بأنه «منخفض الذكاء العاطفي»، لأن المهارات العاطفية تنمو بالممارسة. ومن المفيد أيضا الجمع بين المناهج، كالجمع بين التقييم الذاتي والتقييم بزاوية 360 درجة، وأن يشرح التقرير شخص مدرب. وأخيرا، ينبغي أن يعرف الناس سبب تقييمهم، ومن سيطلع على النتائج، وكيف ستستخدم.

مثال: يكون الفحص الطبي مفيدا عندما يشرح الطبيب النتائج ويتفق على خطة، لا عندما يكتفي بإعطاء رقم.

في العمل: يلتقي عادل كل قائد على انفراد لمناقشة التقرير. ويختاران معا مهارة واحدة للتدرب عليها ثلاثة أشهر، ويخططان لتقييم جديد بزاوية 360 درجة في نهايتها.

الخاتمة

وخلاصة القول، هناك ثلاث طرق رئيسية لقياس الذكاء العاطفي. فاختبارات القدرة مثل MSCEIT تفحص ما يمكننا فعله بالمشاعر، واستبيانات التقييم الذاتي مثل EQ-i 2.0 تظهر كيف نرى أنفسنا، وأدوات 360 درجة مثل ESCI تظهر كيف يرانا الآخرون. ولكل منهج نقاط قوة وحدود، ولذلك يعتمد الاختيار الأفضل على الغرض. وعند استخدامها جيدا، توجه النتائج النمو بدلا من الحكم على الناس. فالهدف الحقيقي ليس درجة أعلى، بل علاقات أفضل وعمل أفضل.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)