

تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

المقدمة :

إن عملية اتخاذ القرار تعتمد بشكل كبير على تأثير الذكاء العاطفي (قدرة فهم العواطف والقدرة على استخدامها) ، حيث يُطلب من صناع القرار امتلاك مهارة اتخاذ القرار من خلال الفهم الجيد لمحيطهم . وبالتالي، فإنهم يتمتعون بالذكاء العاطفي

وإن تأثير الذكاء العاطفي على أساليب القيادة و اتخاذ القرار أصبح موضوعاً يستحق الدراسة، حيث لا يمكن الحصول على قوة القيادة إلا من خلال قوة اتخاذ القرار، والتي تعتمد بشكل مباشر على الذكاء العاطفي للقائد.

في الأساس، يعد الذكاء العاطفي أداة أساسية للقيادة لأن وظيفة القائد هي ضمان اتخاذه قرارات موجهة نحو النتائج وتحويلها إلى استراتيجيات للمنظمة [١].

ولأن معرفة ادارة العواطف تنتج عنها إمكانيات هائلة لتحسين القدرة على اتخاذ القرار في المؤسسات والمنظمات ، ولأن الذكاء العاطفي يدعم النظام بأكمله للمنظمة، بدءاً من أداء المديرين إلى الأداء العام للشركة. فمن هنا تأتي أهمية بحثنا العلمي

الهدف من هذا البحث هو استكشاف العلاقة المباشرة بين الذكاء العاطفي لإدارة العليا وجودة القرارات الاستراتيجية التي يتخذونها لشركاتهم من خلال :

فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي لصناع القرار على جودة القرارات للمنظمة

ومعرفة دور الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الاستراتيجية

المراجعة الأدبية :

١ أولاً: الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي هو القدرة على التحكم في المشاعر والعواطف الساحقة لدى الشخص أو مراقبتها وإعادة توجيهها إلى أدوات التوجيه. ثم تصبح هذه القدرة على التحكم مهارة لدى الشخص [2].

الذكاء العاطفي هو قدرة الأفراد على مراقبة مشاعرهم وعواطف الآخرين، والتمييز بين التأثيرات السلبية والإيجابية للعواطف وتوجيه أفكار وأفعال شخص ما باستخدام المعلومات العاطفية التي تم جمعها [3].

يمكن أيضاً النظر إلى الذكاء العاطفي على أنه قدرة الأفراد على رؤية الحقيقة المطلقة بوضوح حتى يتمكنوا من فهم عواطفهم والتحكم فيها أثناء الاستجابة وكذلك تلقي ردود الفعل من الآخرين. علاوة على ذلك، يمكن اعتباره قدرة الأفراد على الاستجابة بشكل متسق مع إدراكهم لردود أفعالهم العاطفية وردود أفعال الآخرين. وهذا يسمح بعد ذلك للردود العاطفية السلبية المعتدلة بالبقاء إيجابية [4].

يمكن للأفراد الذين لديهم معرفة بالذكاء العاطفي أن يتمتعوا بعدة خصائص:

أولاً، هم أكثر مرونة وإبداعاً ونشاطاً في العلاقات الاجتماعية ويمكنهم الحفاظ على الدوافع.

ثانياً، الاستخدام الذكي للعواطف يمنح الأفراد القدرة على اتخاذ قرارات دقيقة لأنهم يدركون قوتهم وحدودهم، ولهذا السبب هم أكثر ثقة [5].

يمكن تصنيف الذكاء العاطفي إلى أربعة أبعاد:

الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، والوعي بالعلاقات [4].

عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات بشأن أي عمل تجاري، فعادةً ما يعتقد المرء أن الشخص الأكبر سناً والأكثر خبرة يمكنه اتخاذ قرار أفضل لأنه يعرف أكثر من الشاب الذي دخل السوق للتو، بعد سنوات عديدة من السابق [6]. يزعم المؤلفون في [6] أن هذا ليس هو الحال لأن الشخص الأكبر سناً يمكن أن يكون لديه سيطرة عاطفية أقل من الشاب. وبالتالي، فإن احتمالات اتخاذ قرار أفضل تكون مع الشاب الذي يتمتع بذكاء عاطفي وسيطرة أكبر. في هذه الحالة، يُعلن أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية من الخبرة المهنية.

2.1.1. العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات الاستراتيجية:

إن التحكم في العواطف والمهارات الفكرية لاتخاذ القرارات أمر بالغ الأهمية لكل طرف يتخذ القرار. والذكاء العاطفي لا يتعلق فقط بالذات بل يتعلق أيضاً بوعي المرء بالبيئة المحيطة به والأشخاص الموجودين فيها. وقبل اتخاذ أي قرار، يجب مراعاة كل هذه العوامل [7]، وإلا فإن العواقب اللاحقة للقرارات ستكون متوقعة وقابلة للسيطرة إذا سارت في الاتجاه الآخر. إن مدى الذكاء ثابت مع التقدم في السن؛ والعكس صحيح في حالة الذكاء العاطفي، حيث يكون الشباب أكثر عرضة لاتخاذ قرارات أفضل وعقلانية من كبار السن [6].

وكما يزعم [7]، فإن نجاح أي منظمة يتطلب من قادتها أن يكونوا يقظين قبل اتخاذ أي قرار ثم تحويل هذا القرار إلى سياسة استراتيجية للمنظمة. وتعتمد نتائج مثل هذه القرارات بشكل كبير على جودة تلك القرارات. وتستند الجودة إلى الاستخدام المثالي والحكيم للمعلومات. إن معرفة وإدراك أن المعلومات المقدمة لصانع القرار لا تستند إلى شيء سوى الحقيقة هي مسؤولية المديرين. وبمجرد أن يسيطروا على المعرفة بقوة، سيكونون قادرين على اتخاذ قرارات نوعية تنتج نتائج وتصبح استراتيجيات [8]

الذكاء :

ان الذكاء نشاط عقلي يتميز بالصعوبة والتعقيد والتجريد، والاقتصاد، والتكيف الهادف، والقيمة الاجتماعية، والابتكار والحفاظ على هذا النشاط في ظروف تستلزم تركيز الطاقة ومقاومة القوى العاطفية.

العاطفة :

انها مجموعة من المشاعر والاحاسيس الجسدية اضافة الى الوعي والادراك والتي تعكس ردة فعل الشخص اتجاه الموافق والامور الحياتية التي يواجهها في اليوم .

الذكاء العاطفي :

بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته، ولعواطف وانفعالات الآخرين والتميز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في الترشيح تفكيره وتصرفاته وقراراته.

المراجع :

- 1 . N. Istianingsih, A. Masnun, W. Pratiwi
Managerial performance models through decision making and emotional intelligence in public sector
Adm. Si Manag. Public, 35 (2020), pp. 153-166
ن. إستانينغسيه، أ. ماسنون، و. براتيوي
نماذج الأداء الإداري من خلال اتخاذ القرار والذكاء العاطفي في القطاع العام
أدميرال سي ماناغي. العامة، 35 (2020)، ص 166-153
- 2 . A. Santos, W. Wang, J. Lewis
Emotional intelligence and career decision-making difficulties: The mediating role of career decision self-efficacy
J. Vocat. Behav., 107 (2018), pp. 295-309
أ. سانتوس، و. وانج، و. لويس
الذكاء العاطفي وصعوبات اتخاذ القرارات المهنية: الدور الوسيط للكفاءة الذاتية في اتخاذ القرارات المهنية
مجلة السلوك المهني، 107 (2018)، ص 309-295
- 3 . R.S. Hussain, M.M. Imran
Emotional Intelligence & Organizational Performance: (A Case Study of Banking Sector in Pakistan)
Int. J. Bus. Manag., 5 (2010), pp. 191-197
ر.س. حسين، م.م. عمران
(الذكاء العاطفي والأداء التنظيمي: دراسة حالة القطاع المصرفي في باكستان)
مجلة إدارة الأعمال الدولية، المجلد 5 (2010)، ص 197-191
- 4 . D.R. Dissanayaka Role of Emotional Intelligence in Organizational Learning: An Empirical Study Based on Banking Sector in Sri Lanka
Proceedings of the International Conference of Business &

Information, University of Kelaniya Kelaniya, Sri Lanka 4 June 2010 1
23

د. ر. ديسانايكا دور الذكاء العاطفي في التعلم التنظيمي: دراسة تجريبية مبنية على القطاع المصرفي في سريلانكا وقائع المؤتمر الدولي للأعمال والمعلومات، جامعة كيلانيا كيلانيا، سريلانكا 4 يونيو 2010 23 1

5 . M.A. Nassar

Psychological empowerment and organisational change among hotel employees in Egypt

Res. Hosp. Manag., 7 (2017), pp. 91-98

م.ع. نصار

التمكين النفسي والتغيير التنظيمي بين العاملين بالفنادق في مصر

مجلة إدارة المستشفيات، 7 (2017)، ص 91-98

6 . K. Ramchandran, D. Tranel, K.Duster, N.L. Denburg

The Role of Emotional vs. Cognitive Intelligence in Economic Decision-Making Amongst Older Adults

Front. Neurosci., 14 (2020), pp. 1-15

ك. رامشاندرا، د. ترانيل، ك. داستر، ن. ل. دينبرج

دور الذكاء العاطفي مقابل الذكاء المعرفي في اتخاذ القرارات الاقتصادية بين كبار السن

Front. Neurosci., 14 (2020) 15-1، ص. 1،

7. DR. Anand

Decision Making Styles of IT Professionals in Relation to their Emotional Intelligence. Decision Making Styles of IT Professionals in Relation to their Emotional Intelligence

Sumedha J. Manag., 4 (2015), pp. 18-37

أنماط اتخاذ القرار لدى المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بذكائهم العاطفي. أنماط

اتخاذ القرار لدى المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بذكائهم العاطفي

Sumedha J. Manag., 4 (2015), pp. 18-37

8. D. Cuéllar-Molina, A.M. García-Cabrera, M. de la Cruz Déniz-Déniz

Emotional intelligence of the HR decision-maker and high-performance HR practices in SMEs

Eur. J. Manag. Bus. Econ., 28 (2019), pp. 52-89

د. كويلار مولينا، أ.م. جارسيا كابريرا، م. دي لا كروز دينيز دينيز

الذكاء العاطفي لصانع القرار في مجال الموارد البشرية وممارسات الموارد البشرية عالية الأداء في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم

المجلة الأوروبية لإدارة الأعمال والاقتصاد، 28 (2019)، ص 89-52

