

# هوش هیجانی دیجیتال

ناصر تفقدی

کارشناس کودک و رسانه



در تحولات بشری، علاوه بر تغییر ساختاری در سیستم‌های اجتماعی و اقتصادی، ارزش ادراکی انسان نیز دچار تحولاتی خواهد شد. از جمله مهم‌ترین وقایع تاریخی برای انسان، انقلاب صنعتی است. انقلاب صنعتی موجب شد شکل‌های جدید هوشمندی که منعکس‌کننده کانون تحول ارزش انسانی هستند، به وجود بیایند.

انقلاب صنعتی را به چهار دوره تقسیم می‌کنند: در دوره‌های اول و دوم که در اواخر قرن‌های هجدهم و نوزدهم رخ داد، با گسترش استفاده از ماشین‌آلات، مهارت‌های بدنی انسان اهمیت کمتری پیدا کرد. اساساً این تکثیر مکانیکی که سعی داشت از طریق بازتولید محصولات که ارزش انسانی کار کمتر در آن نمایان بود، به سود بیشتر دست یابد و به همین ترتیب تعریف جدیدی از انسان ارائه داده شد. این تعریف از انسان، او را تنها نیروی کار با مهارت‌های جسمانی نمی‌دانست، بلکه حالا قدرت ذهنی، دانش و مهارت‌های انسان به یک صفت بارز تر تبدیل شده بود؛

در دوره سوم انقلاب صنعتی رایانه‌ها ظهور کردند و اقتصاد به سمت «خدمات‌محوری» حرکت کرد. پیدایش دستگاه‌های الکترونیکی و اینترنت، نحوه تعامل، کار و ایفای نقش را برای ما تغییر داد. این جامعه تکامل یافته با پیچیدگی بسیار بالا خواستار افرادی است که مهارت‌های نرم دارند. به علاوه افراد را قادر می‌سازد با تعاملات شخص چندلایه، منازعات پیچیده و مذاکرات در سطح بالا سروکار داشته باشند. از این رو دوباره کانون ارزش انسانی را از دانش گرفته تا احساسات و روابط، تغییر داد.

حالا و در آستانه ورود به چهارمین انقلاب صنعتی، پیشرفت‌های دیجیتالی، فیزیکی، زیست‌شناسانه (بیولوژیکی) و فناوری در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند. دوره چهارم در حال جایگزینی کار ذهنی انسان با هوش مصنوعی، خودکارسازی (اتوماسیون) و سایر نوآوری‌های دیجیتالی است. در چنین شرایطی باز هم ارزش و تعریف انسان در حال بازتعریف است و خرد انسانی، همراه با درک و بینش جدید، از اهمیت بیشتری نسبت به دانش و مهارت‌های عملی برخوردار است. چنین خردی انسان را قادر می‌سازد به عنوان یک «استاد فناوری» بتواند در زمینه‌های فناوری‌های نوین سرمایه‌گذاری کند و در دوره‌های تغییرات سریع دیجیتال، گام به گام پیش برود.

در «دی کیو» یا همان «هوش دیجیتال» ۲۴ شایستگی قابل اکتساب وجود دارد که در هشت ناحیه و در سه سطح به صورت ماتریس گسترده شده‌اند. نواحی هشت‌گانه هوش دیجیتال عبارت‌اند از: «هویت دیجیتال»، «استفاده دیجیتال»، «ایمنی دیجیتالی»، «امنیت دیجیتال»، «هوش هیجانی دیجیتال»، «ارتباطات دیجیتال»، «سوادآموزی دیجیتال» و «حقوق دیجیتال» که همگی در سه سطح «شهروندی دیجیتال»، «خلاقیت ذهنی دیجیتال» و «رقابت‌پذیری دیجیتال» گسترده شده‌اند. تمام این مفاهیم با دسته‌بندی‌های اخیر دارای سه مفهوم جداگانه‌اند که در ادامه به بررسی آن‌ها خواهیم پرداخت.

## ۱. هویت دیجیتال

- **هویت شهروندی دیجیتال:** توانایی ایجاد و مدیریت یک هویت سالم به عنوان یک شهروند.
- **هویت کمک سازنده دیجیتال:** توانایی شناسایی و پیشرفت خود به عنوان کمک‌کننده بوم‌سازگان (اکوسیستم) دیجیتال.
- **هویت تغییردهنده دیجیتال:** توانایی شناسایی و پیشرفت خود به عنوان یک تغییردهنده لایق در اقتصاد دیجیتال.



## ۲. استفاده دیجیتال

- **استفاده متعادل از فناوری:** توانایی مدیریت یک فرد به صورت «برخط» (آنلاین) و «برون خط» (آفلاین) با روشی متعادل و با اعمال خودکنترلی به منظور مدیریت زمان صفحه نمایش، تعادل فرد با رسانه‌ها و دستگاه‌های دیجیتال.
- **استفاده سالم از فناوری:** توانایی درک فایده‌ها و ضررهای فناوری برای سلامتی جسمی و روحی فرد و استفاده از فناوری در عین اولویت‌دادن به سلامتی و رفاه.
- **استفاده مدنی از فناوری:** توانایی تعامل در مشارکت مدنی برای رفاه و رشد جوامع محلی، ملی و جهانی با استفاده از فناوری.

## ۳. ایمنی دیجیتال

- **مدیریت خطرات سایبری:** توانایی شناسایی، کاهش‌دادن و مدیریت خطرات سایبری که به رفتارهای برخط شخص مربوط می‌شود.
- **مدیریت خطر سایبری محتوا:** توانایی شناسایی و مدیریت برخط خطرات سایبری محتوا، مانند محتوای مضر تولیدشده توسط کاربر، محتوای نفرت‌انگیز و نژادپرستانه، و سوءاستفاده تصویری.
- **مدیریت خطر سایبری تجاری و اجتماعی:** توانایی شناسایی، کاهش و مدیریت برخط خطرات سایبری تجاری و اجتماعی، از قبیل تلاش‌های سازمان‌یافته برای سوءاستفاده از طریق ترغیب ایدئولوژیک، مانند تبلیغات برخط و قمار.

## ۴. امنیت دیجیتال

- **مدیریت امنیت سایبری شخصی:** توانایی تشخیص تهدیدات سایبری، مانند رخنه‌کردن (هک)، کلاهبرداری و

استفاده از راهکارهای امنیتی مناسب و ابزارهای حفاظتی.

- **مدیریت امنیت شبکه:** توانایی تشخیص، جلوگیری و مدیریت تهدیدات سایبری برای محیط‌های دیجیتالی مشارکتی مبتنی بر برابری.
- **مدیریت امنیت سایبری سازمانی:** توانایی تشخیص، طرح‌ریزی و اجرای دفاعی امنیتی سایبری سازمانی.

## ۵. هوش هیجانی دیجیتال

- **همدلی دیجیتالی:** توانایی آگاهی از احساسات شخصی، داشتن حساسیت نسبت به نیازها و نگرانی فرد یا دیگران و حمایت از آن‌ها به صورت برخط.
- **مدیریت و خودآگاهی:** توانایی تشخیص و مدیریت نحوه عملکرد نظام ارزشی شخص و شایستگی‌های دیجیتالی متناسب با محیط دیجیتالی شخص.
- **مدیریت ارتباطات:** توانایی مدیریت ماهرانه روابط برخط شخص از طریق همکاری و مدیریت درگیری و ترغیب.

## ۶. ارتباطات دیجیتال

- **مدیریت ردپای دیجیتال:** توانایی درک ماهیت ردپاهای دیجیتال و پیامدهای زندگی واقعی آن‌ها، مدیریت مسئولیت‌پذیری آن‌ها و ایجاد شهرت دیجیتالی مثبت به طور فعال.
- **ارتباطات و همکاری برخط:** توانایی استفاده از فناوری به طور کارآمد برای برقراری ارتباط.
- **ارتباطات عمومی و انبوه:** توانایی برقراری ارتباط با مخاطبان برخط به طور مؤثر برای تبادل پیام، ایده‌ها و عقاید منعکس‌کننده گفتمان‌های تجاری و اجتماعی گسترده‌تر.

## ۷. سواد آموزی دیجیتال

● **سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی:** توانایی یافتن، سازمان‌دهی، تجزیه و تحلیل و ارزیابی رسانه‌ها و اطلاعات با استدلال انتقادی.

● **تولید محتوا و سواد محاسباتی:** توانایی ترکیب، ایجاد و تولید اطلاعات، رسانه‌ها و فناوری به شیوه‌ای ابتکاری و خلاقانه.

● **داده‌ها و سواد هوش مصنوعی:** توانایی تولید، پردازش، تجزیه و تحلیل، ارائه اطلاعات معنی‌دار از داده‌ها و توسعه، استفاده و اعمال هوش مصنوعی و ابزارها و راهبردهای‌های الگوریتمی به منظور هدایت فرایندهای تصمیم‌گیری آگاهانه، بهینه‌شده و متناسب با متن.

## ۸. حقوق دیجیتال

● **مدیریت حریم خصوصی:** توانایی رسیدگی با در اختیار داشتن همه اطلاعات شخصی به اشتراک گذاشته‌شده به صورت برخط برای محافظت از شخص و دیگران.

● **مدیریت حقوق مالکیت معنوی:** توانایی درک و مدیریت حقوق مالکیت معنوی در حین استفاده و ایجاد محتوا و فناوری.

● **مدیریت حقوق مشارکتی:** توانایی درک حق مشارکت برخط.

لازم است هر یک از مفاهیم ذکرشده در بالا در سه سطح «دانش»، «مهارت‌ها» و «نگرش‌ها و ارزش‌ها» نهادینه شوند تا افراد بتوانند این صلاحیت‌ها را کسب کنند. در بحث پیش رو به «هوش هیجانی دیجیتال» خواهیم پرداخت و آن را در سه سطح فوق مورد بررسی قرار خواهیم داد. هوش هیجانی دیجیتال با سه شایستگی «همدلی دیجیتال»، «مدیریت و خودآگاهی» و «مدیریت ارتباطات» تعریف می‌شود که در ادامه به اختصار آن را شرح خواهیم داد.

هوش دیجیتال براساس احترام به حقوق بشر و عزت و ارزش شخص در تمامی زمینه‌های زندگی دیجیتال خود شکل می‌گیرد و از اصل «احترام» در اعلامیه جهانی حقوق بشر گرفته شده است. هوش هیجانی دیجیتال اساساً بر احترام به دیگران به عنوان اصلی مهم بنا نهاده شده و توانایی تشخیص، درک و ابزار احساسات در تعاملات دیجیتال درون فردی و بین فردی را تقویت می‌کند.

این سه شایستگی هر کدام در سطوح دانش، مهارت‌ها و نگرش و ارزش‌ها تقسیم‌بندی شده‌اند و در هر کدام از این سه قسمت باید ویژگی‌هایی کسب‌شده و درونی‌شده تا شایستگی مطروحه محقق شوند.

«همدلی دیجیتال» که شایستگی‌های لازم برای تحقق

هوش هیجانی دیجیتال است، به توانایی آگاهی، حساسیت و حمایت از احساسات شخصی، نیازها و نگرانی‌های فرد یا دیگران به صورت برخط اشاره دارد. در سطح دانش افراد درک می‌کنند که چگونه تعاملات برخط آن‌ها می‌تواند بر احساسات دیگران تأثیر بگذرد و تشخیص می‌دهند چگونه دیگران ممکن است تحت تأثیر تعاملات برخط آن‌ها قرار گیرند. در سطح مهارت‌ها، افراد باید با حساس بودن و احترام گذاشتن به دیدگاه‌ها و احساسات دیگران، از طریق تعاملات برخط هم‌زمان و غیرهم‌زمان، مهارت‌های اجتماعی - عاطفی را توسعه دهند و در نتیجه قادر به کنترل و پاسخ‌گویی می‌شوند. در سطح نگرش‌ها افراد باید نسبت به احساسات، نیازها و نگرانی‌های دیگران به صورت برخط، آگاهی و دلسوزی نشان دهند.

«مدیریت و خودآگاهی» عبارت است از تشخیص و مدیریت نحوه عملکرد سیستم ارزشی شخص و شایستگی‌های دیجیتال متناسب با محیط دیجیتال او. در قسمت دانش لازم است افراد درک کنند که چطور سیستم‌های ارزشی شخصی آن‌ها توسط محیط‌های دیجیتال خود تحت تأثیر قرار می‌گیرند و برای توضیح در مورد چگونگی تأثیر روحیه فرد بر دیگران مجهز شوند. در قسمت مهارت‌ها افراد قادر به شناسایی و توضیح احساساتشان هستند. آن‌ها در مورد اینکه چطور احساساتشان ممکن است توسط تجربیات دیجیتال آن‌ها تحت تأثیر قرار گیرد تأمل می‌کنند و بر اساس آن، روحیه و انگیزه‌های خود را با خودتنظیمی فعال مدیریت می‌کنند. علاوه بر این، آن‌ها قادر به آگاهی از سطح صلاحیت دیجیتال شخصی خود هستند و فعالانه برای مدیریت و به‌روزرسانی مجموعه مهارت‌های خود کار می‌کنند. آن‌ها احساسات و همچنین صلاحیت‌های خود را برای تقویت همکاری و تعامل مثبت بین ذی‌نفعان داخلی و خارجی در جهت تحقق اهداف خود، مدیریت می‌کنند. در سطح نگرش‌ها و ارزش‌ها نیز لازم است افراد از خلق و خوی شخصی خودشان آگاهی داشته و بر اساس آن به طور جدی قادر به مدیریت انگیزه‌های خود باشند و به این ترتیب در طول ارتباطات برخط به دیگران احترام بگذارند.

همچنین «مدیریت ارتباطات» عبارت است از توانایی مدیریت ماهرانه روابط برخط شخص از طریق همکاری، مدیریت‌گیری و ترغیب. در سطح دانش افراد برای دستیابی به اجماع و نتایج دوجانبه، زمینه‌های گوناگون تعامل اجتماعی در محیط‌های برخط را درک و مدیریت می‌کنند. آن‌ها درک می‌کنند که چگونه هنجارهای رفتاری متنوع و واکنش‌های عاطفی می‌توانند بسته به بستر (پلتفرم) و زمینه متفاوت باشند.