



## ما هو الذكاء العاطفي؟

للوصول إلى الهدف، ويزيد الثقة بالنفس، ويحسن القدرة على التركيز على الغاية.

٦- التأثير الإيجابي على القيادة  
يجعل الذكاء العاطفي الشخص قيادياً أفضل، بسبب قدرته على تحفيز الآخرين وبناء روابط أقوى معهم.

### علامات الذكاء العاطفي

يوجد مجموعة من العلامات التي تدل على امتلاك بعض الأشخاص ذكاء عاطفياً مرتفعاً، وفيما يلي أبرزها:

**التواضع:** يعد التواضع من السمات المميزة للأشخاص الذين يمتلكون ذكاء عاطفياً مرتفعاً، فهم قادرين على التعامل مع غيرهم بعيداً عن الغرور والتكبر، الأمر الذي يجعلهم قريبين منهم بقدر كافٍ، كما أنهم قادرين على تقبل النقد ومحاولة تطوير أنفسهم باستمرار.

**النزاهة:** يتصف أصحاب الذكاء العاطفي بتبنيهم قيماً ومبادئ وتمسيكهم بها في ظل الظروف المختلفة التي يتعرضون لها في حياتهم. الحذر والتروي يتصف من يمتلكون ذكاء عاطفياً مرتفعاً بقدرتهم على التعامل مع من حولهم بحذر بحيث يخشون التسبب بأذى لهم سواء بالقول أو الفعل، فهم يتحملون مسؤولية كل ما ينطقون به، وكل تصرف يقومون به.

**إن مصطلح الذكاء العاطفي (بالإنجليزية: Emotional Intelligence)** يعني قدرة الشخص على تحديد وإدارة والتحكم بمشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين، وهو يشمل عادةً ثلاث مهارات أساسية هي: الوعي العاطفي؛ الذي يعني قدرة الشخص على تحديد وتسمية مشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين، والقدرة على استغلال هذه المشاعر وتعليم الآخرين كيفية توظيفها في مهام فكرية مثل: حل المشاكل أو التفكير، والقدرة على التحكم بالمشاعر؛ التي تتضمن كلاً من تحسين المشاعر الشخصية عند الحاجة، وإسعاد أو تهدئة الآخرين.

التوتر وتجنب الاكتئاب وتقلبات المزاج.

### ٣- تقوية العلاقات

بفهم المشاعر والقدرة على التحكم بها، يتمكن الشخص من التواصل عاطفياً بطريقة بناءة، ويمكن من فهم الآخرين والترابط معهم.

### ٤- حل الخلافات

يمكن الشخص من حل الخلافات وتجنبها عند قدرته على تمييز مشاعر الآخرين والتعاطف معها، كما يتمكن من النقاش بشكل أفضل؛ بسبب قدرته على فهم حاجات ورغبات الآخرين.

### ٥- النجاح

يساعد الذكاء العاطفي على تبني حوافز داخلية أقوى، الذي يحث من الملاحظة

### ما أهمية الذكاء العاطفي؟

لا يخص الذكاء العاطفي الأشخاص الذين يتواصلون مع الآخرين بكثرة فقط، وذلك لأن أهميته وأثاره تتخطى الناحية الاجتماعية من حياة الإنسان لتصل إلى كافة جوانب الحياة.

وفيما يأتي توضيح لأهمية الذكاء العاطفي في الحياة

#### ١- تحسين الصحة الجسدية

وذلك بزيادة قدرة الشخص على رعاية نفسه والتحكم بمعدلات التوتر لديه، الذي له تأثير كبير على الصحة العامة.

#### ٢- تحسين الصحة العقلية

يؤثر الذكاء العاطفي على منظور الشخص في الحياة، ويساعده على تخفيف

التحكم بالمشاعر ومدى تأثيرها، والقدرة على تحويل السلبية منها إلى إيجابية مثل؛ مشاعر الغضب والتوتر أو الاكتئاب، وهي تتضمن:

- التحكم بالدوافع الشخصية ذات النتائج السيئة.
- الحفاظ على معايير الصدق والنزاهة.
- تحمل عواقب الأفعال الشخصية، وتقبل التغييرات بمرونة.
- الانفتاح لأفكار جديدة.

٣ - **الدافع**: لتبني الدافع اللازم لتحقيق الإنجازات، لا بد أن يمتلك الشخص أهدافاً واضحةً ومنظوراً إيجابياً، ويظهر الذكاء العاطفي عنده عند مقدرة على تحويل أى منظور سلبى إلى إيجابى والتحكم بالأفكار السلبية فور مرادتها له، والدافع يتضمن ما يلى:

- الرغبة المستمرة فى التطوير أو مواكبة معايير الامتياز.
- الالتزام بأهداف المجموعة أو المنظمة، والجاهزية للتصرف عند حلول الفرص.
- التفاؤل.

٤ - **التعاطف**: هو مقدرة الشخص على استنتاج ما يشعر به الآخرون، وهى تشمل على:

- توقع مشاعر الآخرين وتلبية حاجاتهم.
- تطوير الآخرين من خلال تعليمهم كيفية توظيف مشاعرهم لتأدية مهام مختلفة.
- استقطاب الفرص التى تناسب بعض الأشخاص.
- قراءة مشاعر المجموعات.
- فهم المشاعر المخبأة خلف احتياجات الآخرين.

٥ - **المهارات الاجتماعية**: إن الذكاء العاطفي من أهم المهارات الاجتماعية التى برزت فى عالم التواصل الاجتماعى الحديث، فعلى الرغم من مقدرة الشخص على التواصل غير المحدود مع الآخرين فهو لن يتمكن من فهمهم والتعاطف معهم إن لم يمتلك الذكاء العاطفي، الذى يتضمن:

- استخدام تقنيات الإقناع الفعالة.
- إرسال رسائل واضحة.
- إلهام وقيادة المجموعات والأشخاص.
- إحداث التغيير أو التحكم به.
- فهم ومناقشة وحل الخلافات.
- بناء العلاقات وتقويتها.
- العمل مع الآخرين نحو تحقيق أهداف مشتركة.
- خلق التآزر الجماعى.

أى سلوكيات تصدر منه دون انتباه ليتمكن من تعديلها.

**التدريب على الاستماع النشط** يعد الاستماع النشط والفعال من أهم السمات المميزة لمن يمتلكون ذكاءً عاطفياً مرتفعاً، وبالتالي فإنه يمكن التدريب على تلك المهارة وممارستها عبر التركيز على ما يقوله المتحدث، واستخدام الإيماءات والإشارات غير اللفظية للتفاعل معه، الأمر الذى سيجعل من السهل التواصل مع الآخرين وفهم أفكارهم ومشاعرهم، وتطوير مهارات الذكاء العاطفي لديه.

**أخذ دورة تدريبية عبر الإنترنت** يمكن للمهتمين بتطوير الذكاء العاطفي لديهم وتعزيز قدراتهم القيادية أخذ دورة تدريبية عبر الإنترنت بمساعدة أشخاص لديهم معرفة واسعة فى هذا المجال، وعبر التواصل مع الأشخاص الآخرين المهتمين بتطوير هذا الجانب لديهم، الأمر الذى سيساعدهم على اكتساب مهارات ومعارف جديدة.

#### العناصر الرئيسية للذكاء العاطفي

يشتمل الذكاء العاطفي على خمسة محاور أو عناصر تتضمن ما تم شرحه مسبقاً، وهى كما يلى:

- ١- **الوعى الذاتى**: هو المقدرة على تحديد المشاعر فور الإحساس بها، التى تعد الركيزة الأساسية للذكاء العاطفي، ومن أهم العوامل التى يعتمد عليها الوعى الذاتى ما يأتى:
  - القدرة على تحديد المشاعر الشخصية وتأثيرها.
  - الثقة بالمشاعر والتأكد من القيمة الذاتية للشخص وقدراته.
- ٢- **التنظيم الذاتى**: هو المقدرة على

**تطوير الذات باستمرار**: من يمتلك ذكاءً عاطفياً مرتفعاً يسعى دوماً لتغيير نفسه نحو الأفضل، فهو يغير كل الصفات التى يجد أنها بحاجة إلى تغيير، ويحسن كل ما هو بحاجة إلى تحسين ليصل إلى مرحلة الرضا عن نفسه.

#### كيفية تطوير الذكاء العاطفي

يمكن لأى شخص تنمية مهارات الذكاء العاطفي لديه عبر اتباع مجموعة من النصائح التى من شأنها مساعدته على تطوير هذا الجانب من شخصيته، وفيما يأتى توضيح لأبرزها:

**الانتباه إلى المشاعر والسلوكيات اليومية**: يمكن تطوير الذكاء العاطفي عبر التركيز فى نهاية كل يوم فى كيفية سير الأحداث والتفاعلات الإيجابية أو السلبية للشخص مع من حوله، وسيساعده تدوين أفكاره على تحديد أنماط سلوكياته وردود أفعاله مقارنة مع غيره، فيحدد أين تميز، وأين أخطأ، وكيف كانت مشاعره وطريقة تعاطفه مع غيره، كل ذلك سيساعده على التطوير من نفسه.

كما يمكن للشخص الانتباه إلى مشاعره تجاه مواقف معينة، والتفكير فى الأسباب التى أدت لتلك الاستجابة العاطفية القوية أو الضعيفة للأحداث التى تدور من حوله، فهذا سيساعده على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين.

**الاستماع إلى الآراء والنقد البناء** يساعد استماع الشخص إلى آراء الأشخاص المحيطين به والذى يتعامل معهم يومياً، بالإضافة إلى تقييمه الذاتى لنفسه على تطوير جوانب عدة من الذكاء العاطفي لديه، فعلى سبيل المثال: بإمكانه سؤال زملائه فى العمل عن نقاط قوته وضعفه التى يرونها، أو

