

# ماهي مهارات الذكاء العاطفي وكيف تُسبب النجاح في الحياة ؟



الأربعاء 1 فبراير 2023 09:13 م

ماهي مهارات الذكاء العاطفي التي يجب أن يتمتع بها كافة الأفراد الراغبين في الترقى على جميع الأصعدة الشخصية منها والعملية، وسوف نقوم بالإجابة على هذا التساؤل من خلال تحديد التعريف المحدد لهذه المهارات وما هي أهم أنواعها وأشكالها التي يجب أن يعمل الفرد على اكتسابها وتنفيذها، هذا بالإضافة إلى التعرف على جميع النظريات التي تتحدث عنها وعن كيفية تطبيقها في كافة المواقف الحياتية وتحقيق أقصى استفادة منها

## ماهي مهارات الذكاء العاطفي

سوف نقوم بتحديد ما هي مهارات الذكاء العاطفي وفقاً لما جاء في المعجم الخاص بالجمعية الأمريكية لعلم النفس كما في التالي: هو ذلك النوع من الذكاء الذي يتضمن القيام بمعالجة المعلومات العاطفية واستخدامها في التفكير وباقي النشاطات المعرفية

هذا بالإضافة إلى ارتباطه بعلاقة وثيقة بكافة العلاقات المهنية والشخصية للفرد سواء مع الآخرين ومع نفسه أهمية الذكاء العاطفي

بعد التعرف على ما هي مهارات الذكاء العاطفي يأتي الدور الآن على تحديد أهميتها بالنسبة للفرد والمجتمع، وهذا ما قام به كل من عالم النفس الأمريكي جون ماير والعالم بيتر سالوفسكي كما في التالي:

تمنح مهارات الذكاء العاطفي الفرد المهارة في عدد أربع مجالات مختلفة هي تحديد العواطف وكيفية استخدامها والفهم الجيد لها والعمل على تنظيمها كما يساعد على إدارة العاطفة بشكل جيد من خلال السماح للأفراد برفض العواطف غير الهامة أو القيام بتجاهلها أو العمل على تنظيمها وترتيبها حسب أولويات الفرد

هذا بالإضافة إلى مساهمته في فهم وملاحظة شعور الآخر، الأمر الذي يساعد في إقامة علاقات هادفة معه

حسب آراء الخبراء فإنها تساعد في النجاح بشكل عام في مختلف نواحي الحياة من خلال دورها في تعزيز القدرة على إدارة الذات

## مفهوم الذكاء العاطفي

سوف نهتم خلال هذه الفقرة بشرح ما هي مهارات الذكاء العاطفي وما هو المفهوم الخاص بها عبر بيان نتائج استطلاع تم تنفيذه على ما يزيد عن 500 صاحب عمل وسؤالهم عن أهم ما يميز به الموظف المثالي، وجاءت الإجابة كما في التالي: نالت المهارات الشخصية النسبة الأكبر مقارنة بالمهارات الأكاديمية والمهارات الوظيفية

هنا يتبين أن وصف المهارات الشخصية غير مناسب وذلك كونها تعني مجموعة الميول والتفضيلات الثابتة في شخصية الفرد منذ مرحلة الطفولة والتي تظل معه طوال حياته، هذا بالإضافة إلى اشتغالها على سمات الانفتاح والانطواء

يعد التعبير الأصح لهذه المهارات هو مهارات الذكاء العاطفي والتي تعرف اختصاراً بـ EQ.

حيث تتميز بكونها أكثر مرونة وإمكانية تطويرها وتغييرها بشكل مستمر مع ما يتناسب مع تحقيق النجاح المرغوب فيه

يتبين من ذلك ضرورة عدم امتلاك الأشخاص الناجحين لسمات خارقة أو مواهب خاصة، ولكنهم يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي التي يحرصون على جعلها جزء لا يتجزأ من الروتين اليومي لهم

## مهارات الذكاء العاطفي في العمل

نستعرض فيما يلي عدد من الصفات التي تعتبر إجابة وافية عن سؤال ما هي مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة في مجال العمل بشكل عام:  
عدم انتظار مقابل

يتمثل ذلك في عدم تقبلهم لفكرة أن أي عمل ليس من شأنهم أو لا يتبع التوصيف الوظيفي لهم  
يتمتعون بالقدرة على التعامل خارج حدود التقيد الوظيفي، وذلك دون الانتظار أن يتم الاعتراف بجهودهم أو الحصول على مقابل نظير عملهم

دائمًا ما يباشرون العمل بكل ثقة على إنجازهم على الوجه الأكمل الذي يلاقى إعجاب الجميع

## التسامح

تتضمن هذه الصفة التعامل مع ما يواجهونه من خلافات بذكاء دون الحاجة إلى إشعال غضب الآخرين وبالقطع دون القيام بالهرب من هذه النزاعات

يتمتع هؤلاء بالقدرة على الاحتفاظ بأعصابهم هادئة، الأمر الذي يساعد في التعبير عن وجهة نظرهم بشكل مقنع للآخرين

هذا بالإضافة إلى قدرته على تخطي أي هجوم عليهم يتم بصورة شخصية في سبيل الوصول إلى تحقيق أهداف مكان العمل والتي تعد الأولوية لهم

## القدرة على التركيز

هناك مقولة معبرة جدًا عن أهمية التركيز وهي (لا تنسى الحفاظ على بقاء الطائرة في السماء)، والتي تعني المحافظة على عدم فقد التركيز والتطرق لأي أمور ثانوية أخرى تعمل على صرف النظر عن الهدف الأساسي

يجب أن يتمتع الموظف بهذه المهارة التي تساعد على ترك المنافسات الداخلية الغير مفيدة والتي لا تحقق أي جدوى حقيقية تمكن من استخدامها في الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها داخل العمل

## الجمع بين الحكمة والشجاعة

يمتلك الموظف النجاح القدرة على إبداء رأيه في الوقت المناسب والتحدث في الوقت الذي يصمت فيه الآخرون

يحتاج هذا الأمر إلى التمتع بحكمة وشجاعة في نفس اللحظة حتى يحدث التوازن في تحديد الوقت المناسب لقول الرأي الصحيح تجاه ما يجد من أعمال أو قرارات

## السيطرة على الكبرياء

يتم من خلال عدم إعطاء الكبرياء الداخلي قدر أكبر من اللازم حتى لا يصل إلى درجة الغرور

حيث يجب أن تتم الاستعانة بآراء الآخرين حال كونها صحيحة وتفيد في تحقيق أهداف العمل

هذا بالإضافة إلى وجود سياسة الاعتذار عند القيام بأي خطأ يتوجب ذلك

## عدم الشعور بالرضا

تدل هذه الصفة على عدم وجود حدود للطموح الذي بداخلهم، حيث يمتلكون قناعة دائمة بأن هناك فرصة لتحقيق الأفضل

هذا بالإضافة إلى قدرتهم على تطوير ذاتهم بصورة مستمرة، مع الحرص على تحسين أدائهم داخل العمل مع عدم التسبب في جلد أنفسهم

## إيجاد حلول للمشاكل

دائمًا ما يجدون الحلول لكافة أنواع المشاكل التي تواجههم أثناء العمل صغيرة كانت أم كبيرة

لا تجد في قاموسهم أبدًا عبارة لطالما كان الأمر هكذا، حيث يتعاملون مع كل المشاكل كمسألة شخصية لا بد أن يتم حلها بصورة نموذجية

جديرون بالثقة

ذلك كونهم يتحملون مسؤولية أفعالهم إلى درجة كبيرة، فلن تسمع منهم أبدًا جملة أن هذا ليس خطائي

كما يقومون بالإبلاغ الفوري عن أي خطأ يقع لتفادي سرعة حله

القابلية للتسويق

يكون ذلك كنتيجة لتمتع هؤلاء الأفراد بسمعة جيدة تجعل منهم أشخاص محبوبين ومطلوبين على مستوى العمل وخارجه

هذا بالإضافة إلى امتلاكهم للعديد من المهارات القيادية التي تؤهلهم لتولي أعلى المناصب

التعامل مع الأشخاص السامين

كثيرًا ما يتواجد عدد من الشخصيات السامة والغير محبوبة والتي تعيق سير العمل، الأمر الذي يصعب من التعامل معهم في فريق واحد

يتمتع الموظف صاحب الذكاء العاطفي بالقدرة على الحكم على التصرفات الناتجة منهم بصورة جيدة تساعد في تولي زمام الأمور

هذا بجانب قدرته على ضبط مشاعره وعدم إثارة الفوضى، مما يساعد في الحد من التأثير السلبي لهؤلاء الأشخاص

نظرية الفروع الأربعة للذكاء العاطفي

تم وضع هذه النظرية من خلال العالمين ماير وسالوفني، وهي تمنح طريقة مفيدة لتخيل ما هي مهارات الذكاء العاطفي المختلفة، هذا بالإضافة إلى تحديدها لصياغة مصطلح الذكاء العاطفي والذي يندرج تبعًا لها تحت هذه الفئات الأربعة التالية:

إدراك العواطف

يعني ذلك استيعابها بالنسبة للآخرين والإحساس بها

كما أنها هو القدرة على تحديد كل من عواطف الفرد وعواطف الآخرين بدقة عبر اكتشاف وتحليل الإشارات العاطفية، سواء تلك التي

تتضح على وجوه الأفراد أو من خلال في نبرة أصواتهم

استخدام العواطف لتسهيل التفكير

يحدث بعد عملية اكتشاف وتحليل العواطف، حيث يعد مرحلة القيام بتسجيل هذه المعلومات العاطفية

يلي ذلك العمل على دمجها في الوظائف المعرفية العليا لتعزيز عمليات اتخاذ القرار، وإيجاد حل لمختلف المشكلات والتفكير في وجهات نظر الآخرين

فهم العواطف

هي القدرة على فهم طريقة ارتباط العواطف المختلفة مع بعضها، هذا بالإضافة إلى التعرف على كيفية تغييرها تبع كل موقف تتم

مواجهته أو مع مرور الزمن

كما تعني القدرة على التنبؤ بطريقة تغير مشاعر الفرد عبر التدقيق في تعابير وجهه ونبرة صوته

إدارة العواطف

هي طريقة التعامل مع عواطف الفرد وعواطف الآخرين بفاعلية

تفيد في إتقان التعامل بإيجابية مع كافة المواجهات الصعبة التي يحظى بها الفرد طوال حياته

نظرية جولمان للذكاء العاطفي

يعتبر العالم دانيال جولمان واحد من أشهر العلماء في الذكاء العاطفي، هذا بالإضافة إلى كون نظريته التالية عبارة عن امتداد طبيعي

لنظرية الفرع الأربعة، حيث تتألف من خمس عناصر تعد أساسيات تحديد الذكاء العاطفي هي التالي:

الوعي الذاتي العاطفي

يتشابه مع مهارة إدراك العواطف داخل نظرية الأربعة فروع

يعني قيام الفرد بإدراك مشاعره وتحديد مدى تأثيرها على الآخرين

التنظيم الذاتي

هو العمل على إدارة الفرد لعواطفه والتنبؤ بما ينتج عنها من آثار

متشابهة مع مهارة استخدام العواطف لتسهيل التفكير ومهارة إدارة العواطف

الدافع

تشتمل على القوة على الاستمرار في العمل حتى عند مواجهة العقبات والصعاب

التعاطف

هو القدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين والشعور بما في داخلهم من أحاسيس  
المهارات الاجتماعية

هي التي تساعد في إدارة علاقة الفرد بالآخرين، والقدرة على استحضار ردود فعل مناسبة لكل موقف  
فوائد الذكاء العاطفي

قد يتساءل البعض عن فائدة توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى الفرد بشكل عام، وعليه نتوجه خلال السطور القليلة القادمة بذكر هذه  
الفوائد مع التركيز على العلاقة فيما بينها وبين المهارات الاجتماعية المختلفة:  
تعلم الإصغاء للآخرين

حيث أنه في حالة احتدام الجدل خلال عملية العصف الذهني ومحاولة كل فرد في عرض ما يجول في خاطره من أفكار يعتقد أنها الأفضل،  
قد يتسبب هذا في إثارة الجدل وارتفاع الأصوات وحدوث المقاطعة دون الوصول إلى نقطة محددة للتعبير عن وجهة النظر، الأمر الذي  
يتسبب في إيذاء المشاعر وقلة الاحترام

يتم النصح بضرورة الاستماع إلى كل فرد يقوم بالتحدث مع الاهتمام بالتعرف على وجهة نظره

يساعد ذلك في خلق بيئة عمل صحية وفعالة مع توفير طرق التواصل التي تؤدي لاتخاذ قرارات صحيحة في أشد الأوقات

تفهم وجهات نظر الآخرين

يساعد فهم وجهات النظر لدى الآخرين وخاصة في الأوقات الصعبة التي يمرون بها من خلق علاقات قوية تدوم إلى الأبد

يجب مراعاة ما يمر به الفرد خلال يومه بشكل خاص وحياته بشكل عام من تقلبات مزاجية قد تجعله يخرج عن نمطه وأسلوبه المعتاد

هذا بالإضافة إلى ضرورة اتخاذ القرارات في غير الأوقات التي يصعب أن يتم التواصل مع الفرد فيها ومنها حالات الغضب أو الإرهاق أو  
الاكتئاب

تسهيل التفكير

سوف نستعين يفهم معنى تسهيل الفكر من خلال ضرب المثال التالي:

يعمل فرد في مراقبة مواقف السيارات، مما يترتب عليه وضعه لعدد من المخالفات على سيارات العملاء المتواجدين داخل الموقف  
يتسبب ذلك في كونه يحظى بالكثير من الآراء السلبية حول طبيعة عمله، الأمر الذي دعاه إلى تغيير طريقة فكره وتسهيله

أصبح هذا العامل يضع المخالفات مع الابتسام لصاحب السيارة مع السؤال عن أحواله والتحدث قليلاً حول الطقس، الأمر الذي يظهر  
اهتمامه بهم والتواصل معهم عاطفياً

كانت نتيجة هذا الفعل التقليل من عدد الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب السيارات ضده  
طرق تنمية مهارات الذكاء العاطفي

يؤدي الاستمرار في عمل الشيء على اتقانه، لذلك يجب عند الرغبة في تطوير مهارات الذكاء العاطفي العمل على ممارستها بشكل  
يومي وفعال من خلال الطرق التالية:

تطوير الوعي الذاتي

الوعي هو الأساس لهذه الطريقة، والتي تعتبر أحد طرق تنمية الذكاء العاطفي ببساطة وسهولة

كل ما تحتاج إليه هو العمل على التفكير في ردود الأفعال تجاه مواقف الحياة اليومية

يتم ذلك عبر القيام بتخصيص بعض الوقت خلال نهاية اليوم والتفكير فيه كل الأحداث التي مرت فيه وتحليل شعور الفرد تجاه والعمل على التدريب على تعزيز الوعي

هذا بالإضافة إلى قيام الدكتورة باتريشا تومبسون بتقديم نصيحة تتضمن ضرورة التفكير في نقاط القوة والقيم والمبادئ والفرص التي تساهم في تطوير الذات

تم تأسيس هذه الطريقة اعتماداً على مبدأ إدراك العواطف في نظرية الفروع الأربعة

إعادة صياغة مفاهيم إدارة الذات

يوضح الكوتش التنفيذي روجر ريس سبب وجود نزاعات مع الآخرين هو وجود مشكلات مرتبطة بنظرة كل فرد للمستقبل

تتمثل طريقة إعادة صياغة المفاهيم في الحرص على النظر إلى الأمور الإيجابية والابتعاد عن التركيز على الأمور السلبية، مع تطبيق ذلك عند التعامل مع الآخرين

هذا بالإضافة إلى كون هذه الطريقة صالحة في حال وجود نزاعات ما بين الزملاء في العمل، حيث تساعد في خلق بيئة عمل أفضل من خلال البدء في محادثة الشخص بدلاً من تجنبه

تساعد في تغيير وجهة النظر تجاه الآخر نتيجة اكتشاف أعماق أخرى من شخصيته

تعتبر طريقة ناجحة وفعالة في حل المشكلات الشخصية المحتملة، فمثلاً عندما يفكر شخص في طريقة نقد شخص آخر له، يمكنه أن يعيد صياغة الموقف في عقله بحيث يرى هذا النقد كفائدة تعود عليه بالمنفعة  
اكتشاف ما يثير العواطف

هي أحد الطرق التي يمكن من خلاله تعلم كيف يتم إدارة العواطف من خلال التعرف على ما يثيرها، ويتم ذلك عبر توقع هذه الأمور والعمل على التحكم فيها أثناء التعامل مع الآخرين

قام العالم ريس بضرب مثال على هذه الطريقة بما يسمى محفز الإهانة، والذي يتضمن إحساس البعض بالإهانة من خلال لغة الجسد للآخرين فقط أو عبر نبرة أصواتهم، وذلك دون التعرض لفهم ما يقصد من رسائل حقيقية وراء هذا الجدل

بعد التحكم في مختلف الاستجابات العاطفية للفرد والتي لا تتناسب مع ما يمر به من مواقف بشكل عام هو الدافع وراء تحفيز العواطف وتدريبها على تعديل مثل هذا السلوك

أهم مثال على ذلك هو القيام بتعديل السلوك عند التعرف على كون ما يثير العواطف هو الانفعال أثناء تحدث شخص بصورة صريحة زيادة عن الحد اللازم، هنا يجب أن يكون المتلقي أقل عدوانية ودفاعية، الأمر الذي يساعد في التوصل إلى نتيجة هادفة للجدل  
تحديد المشاعر الإيجابية

القيام بأشياء إيجابية بشكل عام تساعد في زيادة معدل المشاعر الإيجابية لدى الفرد، والتي يمكن أن تتمثل في أعمال رائعة وبسيطة في نفس الوقت

يجب الاهتمام بالقيام بكل ما يسبب السعادة للفرد، حتى وإن كان مجرد تذكر بعض الذكريات المفرحة

تساعد هذه الطريقة في تحسين وتطوير الذات من خلال التمتع بمرونة أكثر والابتعاد عن الأشياء السلبية الهدامة

تمت الإجابة عن سؤال ما هي مهارات الذكاء العاطفي التي يجب أن يتعرف عليها جميع الأفراد الراغبين في عمل تطوير لذاتهم من خلال الاعتماد على بعض الطرق العلمية البسيطة والفعالة