

# دليل الذكاء العاطفي

الذكاء الذي سيغيّر  
حياتك المهنية للأفضل!

عبدالرحمن قعيّد القحطاني

استشارات . توجيه | تطوير إداري . تطوير مهني

[alq\\_abdurrahman](#)

[aqahtani](#)

# سيأخذك الدليل في رحلة من أربع محطات

- 1 التعرف على الذكاء العاطفي
- 2 قياس الذكاء العاطفي
- 3 مهارات الذكاء العاطفي
- 4 مصادر لتطوير الذكاء العاطفي





## مقدمة

الذكاء العاطفي من المجالات المهمة على الصعيد الشخصي (في ذاتك، وحياتك مع من تحب) وكذلك على الصعيد العملي (في مجال وظيفتك أو عملك أيًا ما يكون).

وفي هذا الدليل نعرض هذا الموضوع عرضًا مختصرًا ممتعًا يأخذك برحلة حول هذا المفهوم، كما ستجد في هذا الدليل أدوات لقياس الذكاء العاطفي لديك لتكون خطوة أولى نحو تطويره وتنميته.

لنبدأ..



## التعريف

قبل البداية نحتاج نعرف  
معنى الذكاء العاطفي

يمثل الذكاء العاطفي قدرة الإنسان على

المعرفة والقراءة الدقيقة لمشاعره  
وعواطفه وانفعالاته، ومن ثم ضبطها  
وإدارتها بما يحفزها ويخدمه في حياته  
الشخصية والعملية.

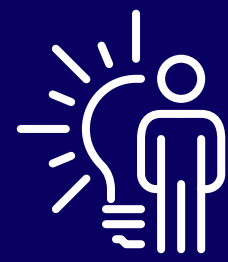
وكذلك قدرته على معرفة وتفهم مشاعر  
وعواطف وانفعالات الآخرين، و تسخير هذه  
المعرفة لبناء علاقات اجتماعية فعّالة وصحيّة.



# يختصر دانيال جولمان نموذج الذكاء العاطفي في 5 جوانب رئيسية:

## الوعي بالذات

معرفة مشاعرك  
وعواطفك وانفعالاتك



## التحكم بالذات

التحكم بنفسك وإدارة  
عواطفك وانفعالاتك



## التحفيز الذاتي

تحفيز نفسك بنفسك  
وضبط رغباتك النفسية



## التعاطف

فهمك وتفهمك لمشاعر  
وعواطف وانفعالات الآخرين



## المهارة الاجتماعية

التعامل مع والتأثير على  
الآخرين وإدارة العلاقات



## كذلك ترافيس برادبيري اختصر مفهوم الذكاء العاطفي في نموذج أبسط:

الإدارة Management	الوعي Awareness	
<b>إدارة بالذات</b> Self-management التحكم بنفسك و ضبطها وإدارة عواطفك بما يخدمك و يحفزك	<b>الوعي بالذات</b> Self-awareness معرفتك بنفسك و مشاعرك و عواطفك و انفعالاتك	<b>الذات</b> Self
<b>إدارة العلاقات الاجتماعية</b> Relationship Management قدرتك على تسخير عواطف الآخرين و توجيهها لبناء علاقات صحيّة	<b>الوعي الاجتماعي</b> Social Awareness فهمك و تفهّمك لمشاعر و عواطف الآخرين	<b>الآخرين</b> Social

## قياس الذكاء العاطفي

لأن أول خطوات تطوير أي شيء هي معرفة المستوى الحالي فيه، فإن اختبارات الذكاء العاطفي هي من أكثر وأشهر أدوات التقييم في مجالات التطوير الشخصي والمهني والإداري





## اختبار الذكاء العاطفي (EIT)

هذا الاختبار مبني على عمل قام به

باحث اسمه Paul Mohapel

عدد الأسئلة: 40 سؤال

يعطي مؤشرًا على الجوانب الأربعة والدرجة العامة



مدة الاختبار: 10 – 20 دقيقة



متوفر باللغتين الإنجليزية والعربية



ابدأ الاختبار

## ماذا تعني درجتك في المقياس في كل جانب:

منخفض 0 - 24 🙄

متوسط 25 - 34 😊

عالي 35 - 40 😄

## والمدى على الدرجة العامة:

منخفض 0 - 96 🙄

متوسط 97 - 136 😊

عالي 137 - 160 😄

## للاستزادة:

إذا كنت مهتمًا بمعرفة مقاييس أخرى للذكاء العاطفي، فهناك مقاييس تتسم بدقة واعتمادية أفضل، وبعضها يعطيك تفاصيل في تقييم مهارات الذكاء العاطفي ولا يكتفي بالجوانب الرئيسية فقط

◀ اختبار الذكاء العاطفي  
Emotional Intelligence Test  
من [Psychology Today](#)

◀ تقييم الذكاء العاطفي  
Emotional Intelligence Appraisal  
من [Talent Smart](#)

◀ مقياس الجدارة العاطفية والاجتماعية  
Emotional & Social Competency Inventory  
من [Korn Ferry](#)

◀ تقييم جينوس للذكاء العاطفي  
Genos EI Assessment  
من [Genos EI](#)

◀ مقياس المحصل العاطفي 2.0  
The Emotional Quotient Inventory 2.0 EQ-i 2.0  
من [MHS](#)

## تطوير الذكاء العاطفي

لابد أن نعرف أن قاعدة تطوير الذكاء العاطفي هي ( الوعي بالذات )، ويبني عليه كل الجوانب الأخرى.



تأتي بعده إدارة الذات، حيث لن تستطيع ضبط وإدارة نفسك إن لم تكن واعياً بمشاعرك وعواطفك وانفعالاتك ومدركاً لتبعاتها.



كما أن الوعي الاجتماعي يبني على الوعي بالذات، لأنك إن لم تكن قادراً على قراءة مشاعرك وتفسير انفعالاتك فمن الصعب أن تكون قادراً على قراءة وفهم أو تفهم مشاعر الآخرين، واستشعار مزاجاتهم وحاجاتهم ورغباتهم.



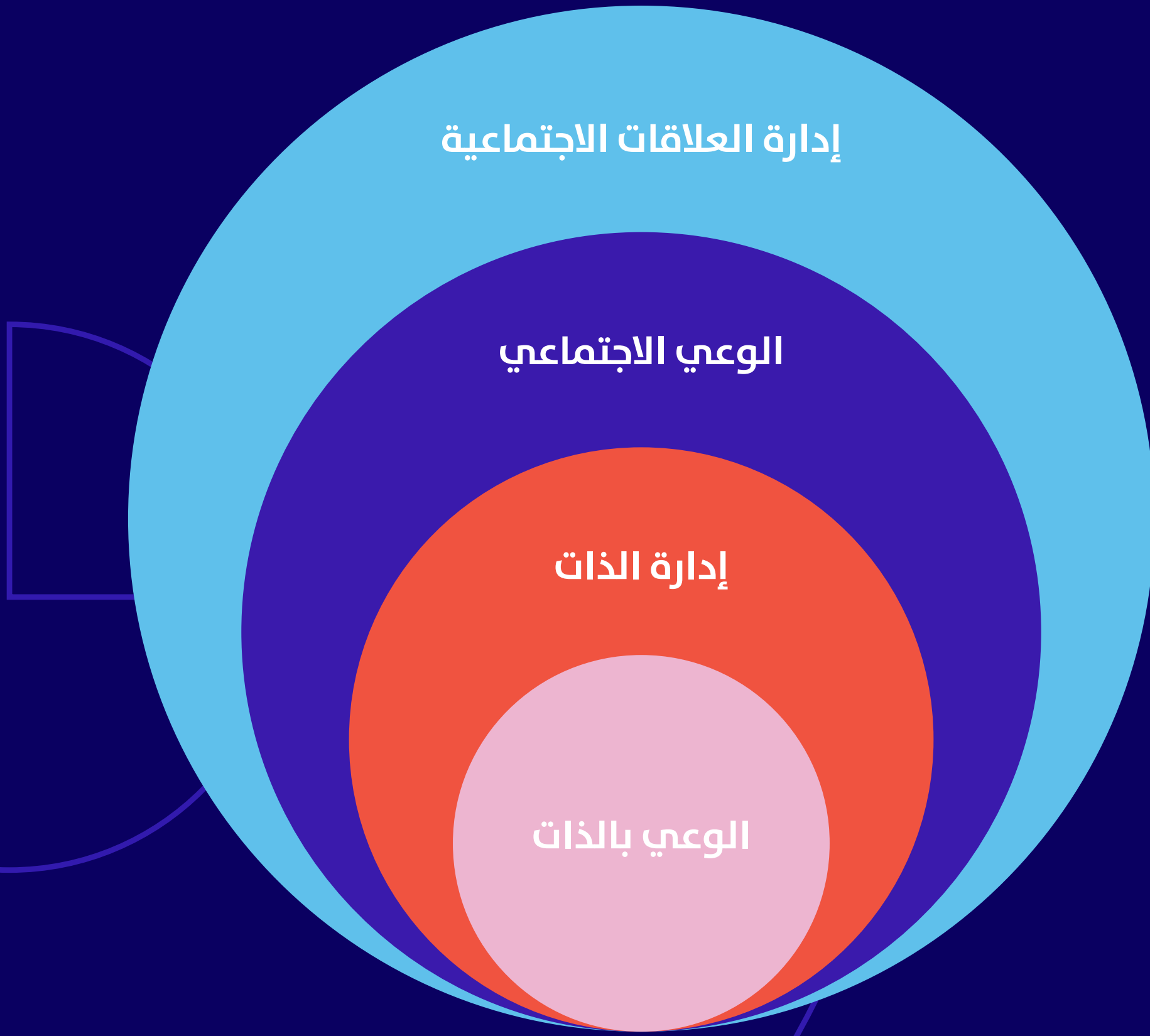
تأتي أخيراً إدارة العلاقات الاجتماعية والتي تبني على الوعي بهم أولاً ثم تسخير هذه المعرفة لضبط العلاقات والبناء والتأثير والقيادة.



# مهارات الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارة بسيطة، وإنما تكتل من مهارات متعددة تعزز بعضها البعض.

وهنا طرح لـ 18 مهارة في الذكاء العاطفي مقسمة على جوانبه الأربعة الرئيسية، مع سيناريوهات فرضية وكيف يبدو التعامل معها في حال انخفاض أو ارتفاع الذكاء العاطفي لدينا.



ستلاحظ هذه الأيقونات في الصفحات القادمة:

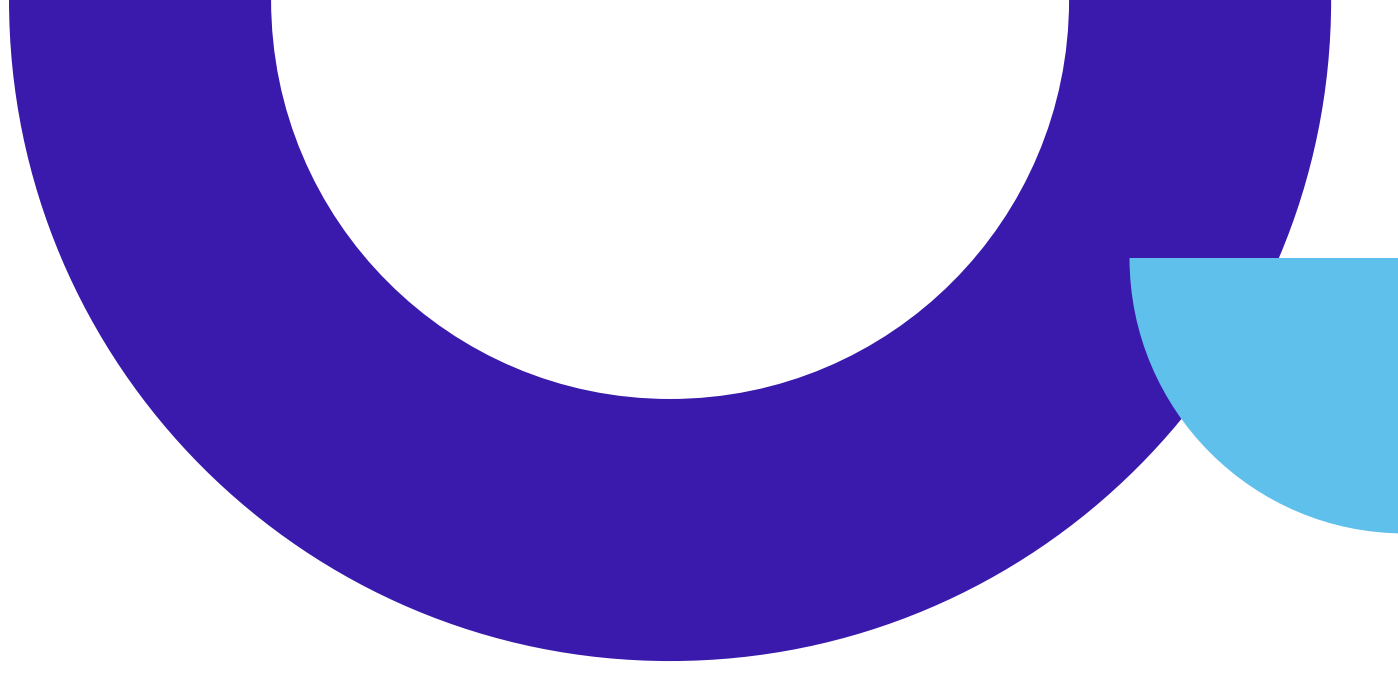
ردّة فعل ضعيفة الذكاء العاطفي



ردّة فعل قوية الذكاء العاطفي







## معرفة المشاعر

Emotional Awareness

التعرف على مشاعرك وانفعالاتك وأثرها عليك

مثال:

حمد يستيقظ صباحا كعادته، ولكن يشعر بشيء غريب. ليس في مزاجه الطبيعي، ويشعر أنه يسحب أقدامه سحبًا حتى يذهب للعمل

أن يبدأ متكتمًا عبوسًا، يغلق الأبواب بقوة، يطلب قهوة الصباح بفضاضة ولحظة أن يدخل في زحمة السير، يبحث عن أي فرصة ليصرخ ويؤنب أحدهم!

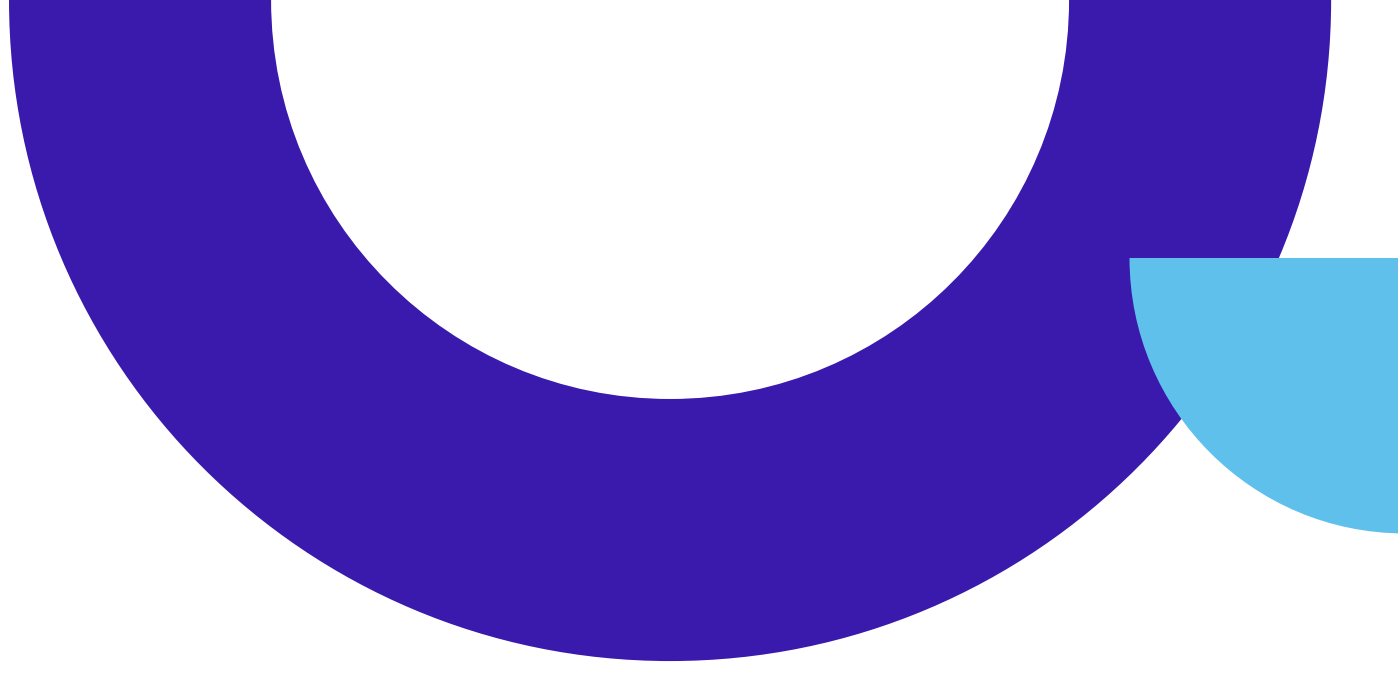


يعرف أن تعكير مزاجه وعدم حماسه اليوم هو بسبب تأخر أحد أهم مشاريعه، وأن عليه اليوم أن يفتح مديره بالأخبار السيئة



عدم قدرتنا على إدراك وتمييز مشاعرنا الحقيقية .. يجعل منا عبيدًا تحت رحمتها، نتحكم فينا كيفما شاءت!





## التقييم الدقيق للذات

Accurate Self-Assessment

مهارة 2

المعرفة بنقاط قوتك وحدودك وبشكل دقيق

مثال:

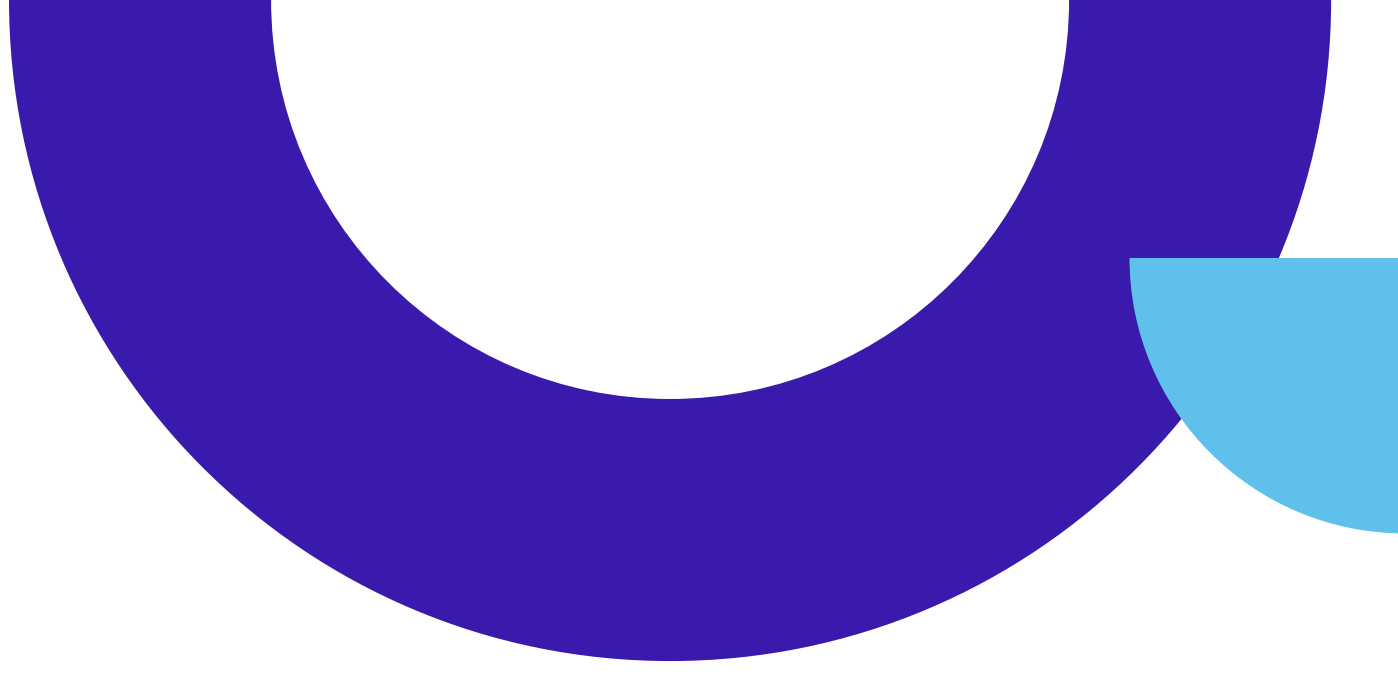
تتقدم على إحدى الوظائف الشاغرة في الشركة،  
ولكن أحد متطلباتها (الخبرة في هندسة إجراءات  
العمل) ليست لديك

أن تحاول أن تبين للجنة المقابلة الشخصية أن  
عندك القدرة على هندسة إجراءات العمل وأن  
الموضوع بسيط، وتظهر بالصورة غير الحقيقية  
عن نفسك وخبرتك



تبين للجنة المقابلة أنه ليس لديك الخبرة  
المطلوبة، ولكن تركز على نقاط قوة عندك ترفع  
من فرص نجاحك فيها (سرعة التعلم + الخبرة  
في التفكير التصميمي)





## الثقة بالنفس

Self-Confidence

مهارة 3

معرفتك الجيدة بقيمتك الشخصية وثقتك  
بقدراتك التي تمتلكها

مثال:

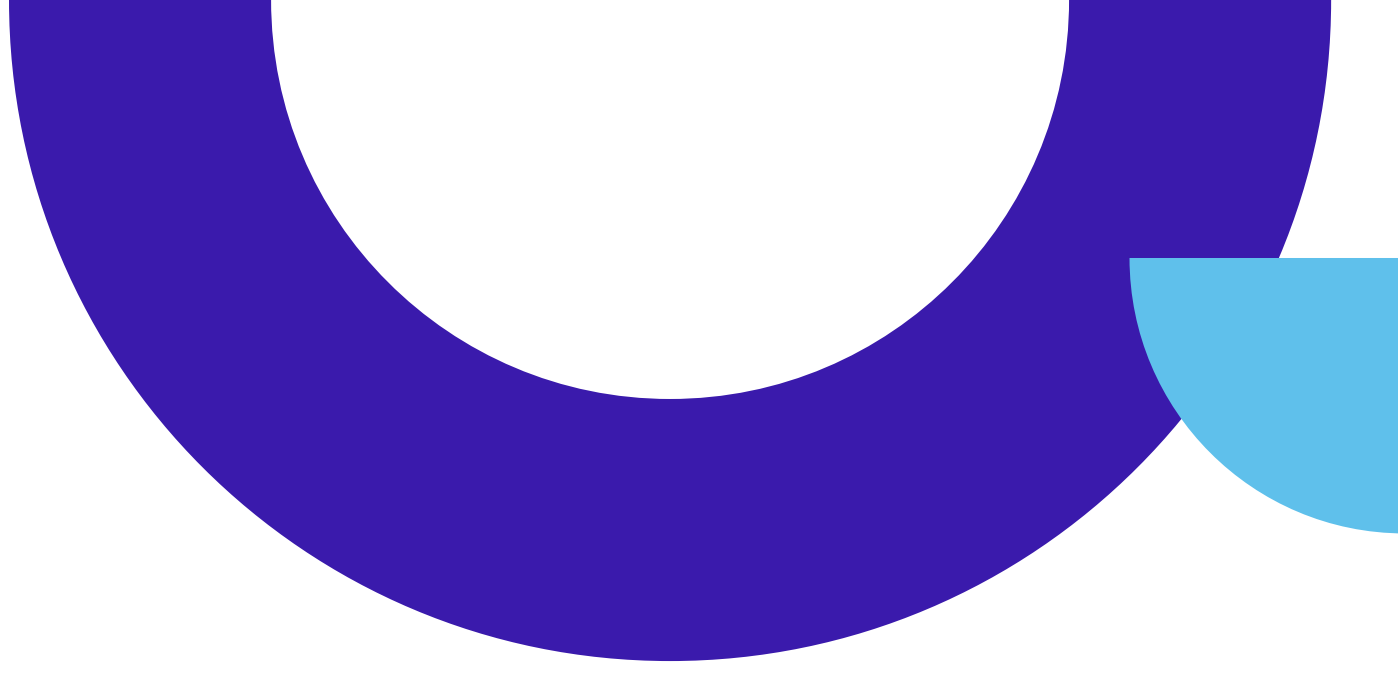
وقت التقييم السنوي وبعد لحظات ستكون جلستك  
مع مديرك لمناقشة أدائك وتقييمك

أن تركز على كل شيء سيء حصل لك خلال فترة  
التقييم، وتبدأ تقنع نفسك بأنك فعلاً لست أهلاً  
لهذه الوظيفة



تضر جيداً قائمة إنجازاتك مع شواهد  
ومؤشرات، وتكون مستعداً لمناقشة مواطن  
الضعف والتي تتطلب منك تحسیناً وتطويراً





## التحكم بالانفعالات

Emotional Self-Control

ضبط النفس وانفعالاتها التي يمكن أن تكون سلبية

مثال:

يصل لمسامعك أن أحد عملائك يشتكي لإدارتك عن أدائك السيء، وتعلم جيداً أن أداءك ومشاريحك معهم على أفضل ما يكون

ترسل إيميل شديد اللهجة للعميل متساءلاً: "كيف يمكنكم أن تقوموا بعمل كهذا؟!"

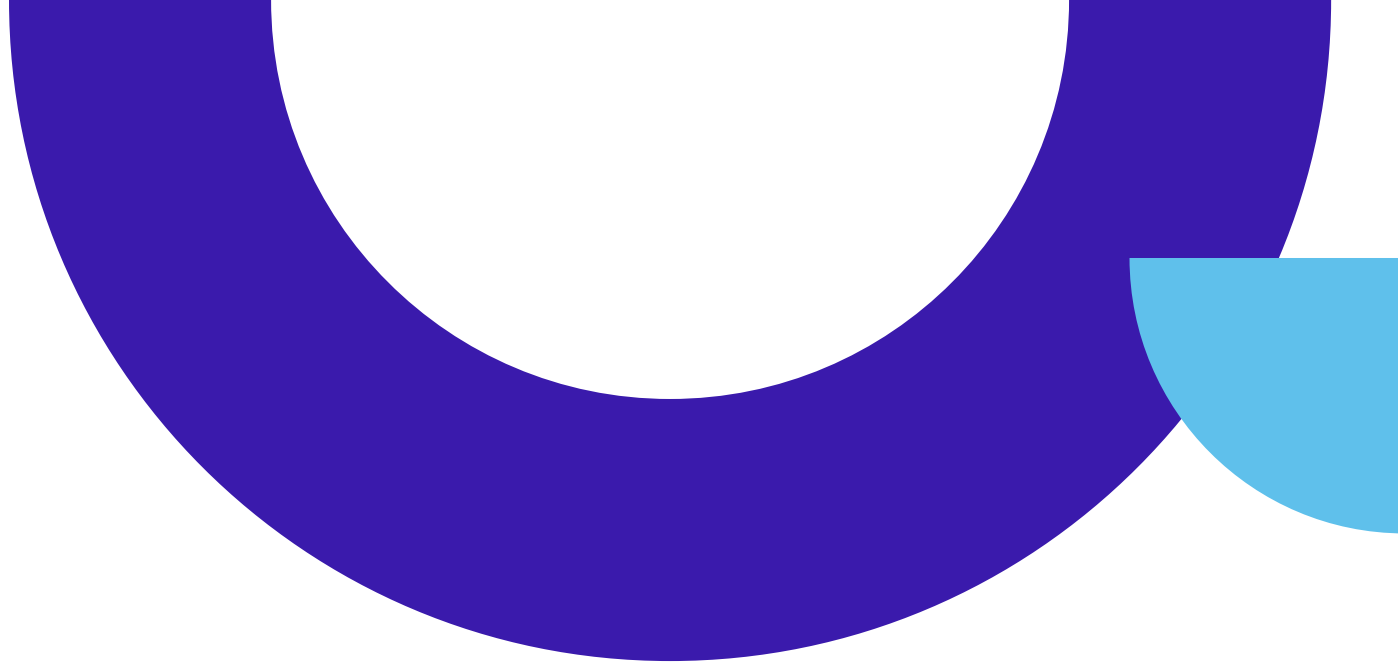


تضبط فورة مشاعرك، وتسعى للتحقق من الموضوع مع إدارتك أولاً، ثم مع العميل، وتحاول أن تعرف المرئيات وأسبابها



"تأجيل إشباع الرغبات والذي ينطلق من أهداف ودوافع ذاتية هو جوهر الضبط العاطفي لنفسك. وهذا يعني أن يكون لديك قدرة على حرمان نفسك من شيء ترغبه بشدة وذلك لتحقيق هدف معين!" - دانيال جولمان





## الشفافية

Transparency

مهارة 5

الصدق والأمانة والانسجام بين القيم والأفعال

مثال:

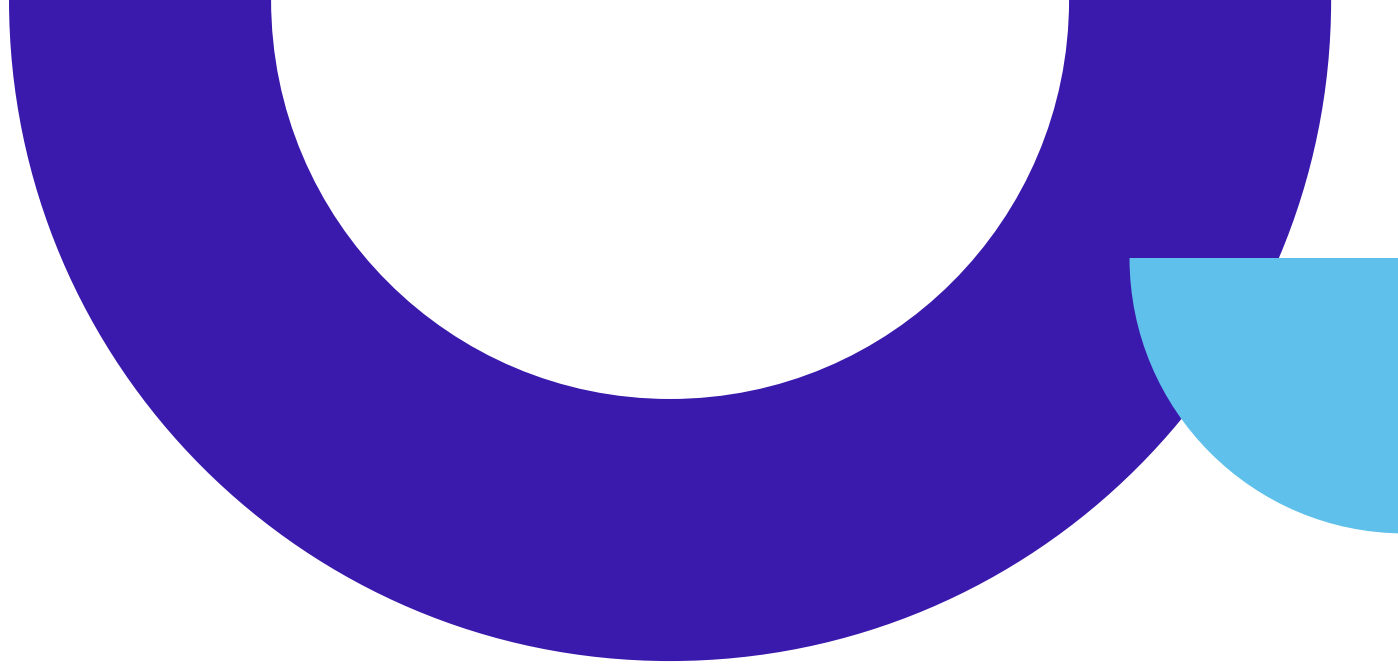
تظهر علامات الخطر على أحد المشاريع التي تديرها  
وأنتم على مشارف نهاية السنة المالية

تستمر في مسار المشروع، وتفوتر العميل على  
خيط من المنجزات السابقة والقادمة حتى  
تضمن تسجيل الإيرادات خلال السنة  
المالية الحالية



تناقش حالة المشروع مع العميل والإدارة وتتأكد  
من أن كل المخاطر يمكن التعامل معها وإدارتها،  
وتوقف أي دوارت فوترة حالية لحينها





## التكيف

Adaptability

المرونة في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ  
على حياتك

مثال:

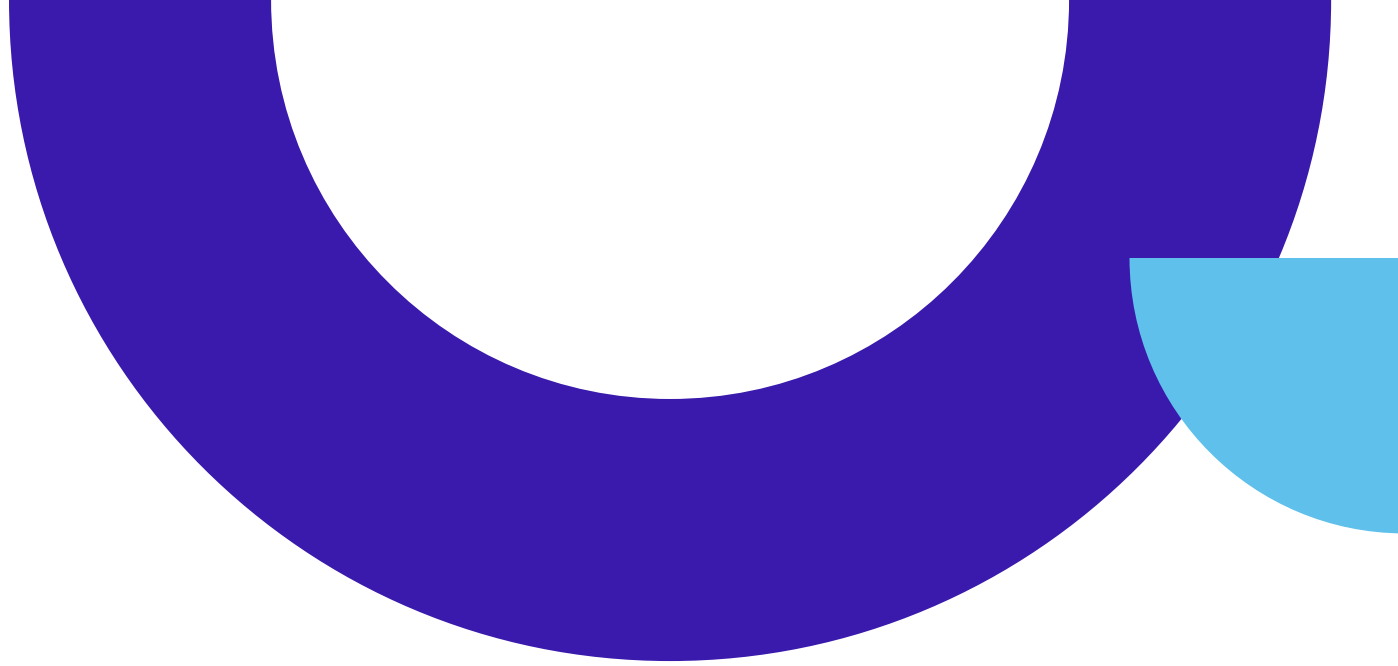
تتوجه الشركة إلى ممارسات إدارية وفنية جديدة  
عليك وغريبة في نظرك

تتمسك بعاداتك وممارساتك القديمة وتحاول أن  
تقنع الشركة وفريقك بها أو حتى تحارب الحداثة  
والتغيير



تعمل جاهداً على فهم مسببات التغيير، وكيف  
يمكنك أن تندمج معها وتكتسب معارف أو  
مهارات جديدة





## الإنجاز / التحدي

Achievement / Challenge

السعي المستمر وراء التطوير والتميز في الأداء

مثال:

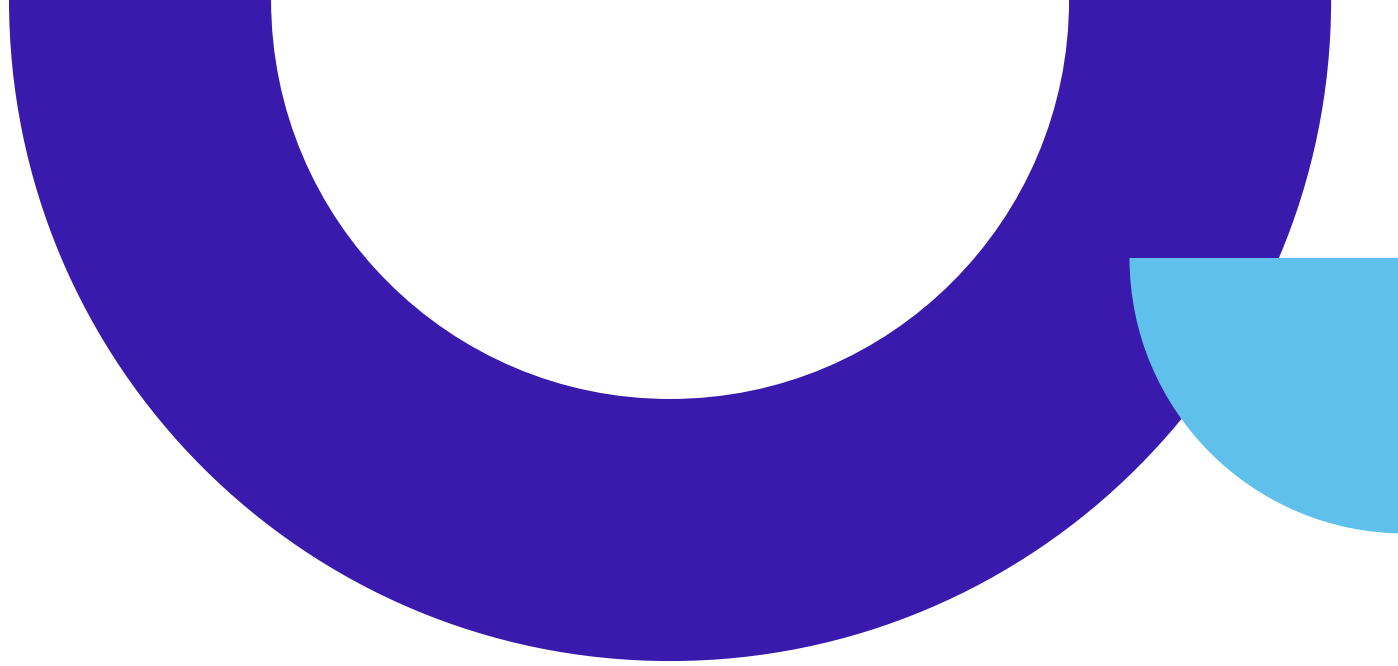
تدخل حالياً في سنتك الرابعة في مجال تخصصك  
والذي يركز على تصميم الخدمات

أن تطبق نفس الممارسات والأدوات التي  
تعلمتها في سنتك الأولى، وتدخل في نفس  
المشاريع نطاقاً وحجماً ونوعاً



تتعلم ممارسات وأدوات جديدة في مجال  
تصميم الخدمات، وتحاول أن ترفع من مستوى  
ووتيرة إنجازك في المشاريع





## حس المبادرة

Initiative

مهارة 8

الجاهزية لاستغلال الفرص والهمة بالعمل  
بشكل ذاتي

مثال:

تجد إدارتك تحت ضغط وزخم الطلبات والتي يتم  
التعامل معها بأدوات بدائية وأحياناً غير مناسبة

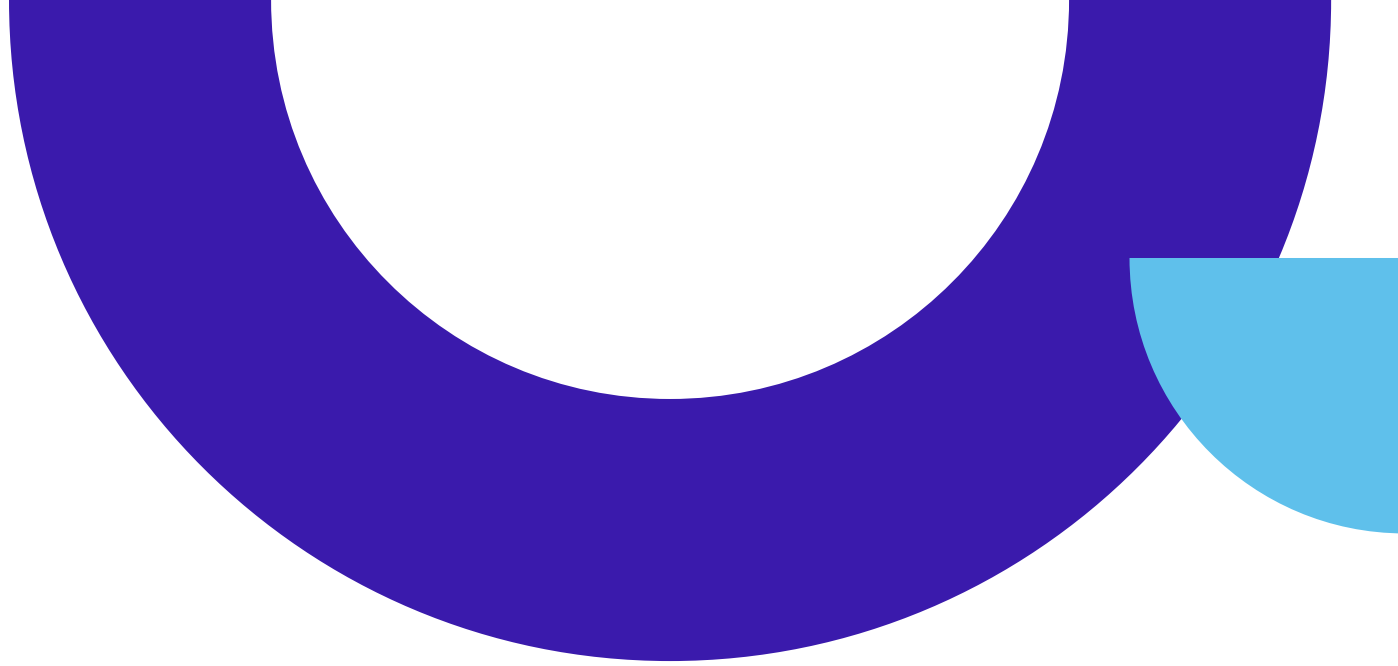
تستمر في العمل بنفس النمط، وتنشغل  
بالتركيز وتطوير مهاراتك الشخصية في  
إدارة الوقت



تبدأ بتحليل نوعية الطلبات وتصنيفها وتبحث عن  
أدوات تناسب متطلبات إدارتها.. وتعرض مقترحك  
على فريقك أو إدارتك







## التفاؤل

Optimism

مهارة 9

الإصرار لتحقيق الأهداف حتى مع  
الصعوبات والنكسات

مثال:

تخفق في مهمة العمل الأولى لك والتي أوكلت بها  
لأن لديك الخبرة السابقة فيها

أن تبدأ علامات اليأس عليك واهتزاز الثقة بنفسك  
وقدراتك ويتأثر عملك سلباً إلى درجة أنك تبدأ  
بالتفكير جدياً بالاستقالة



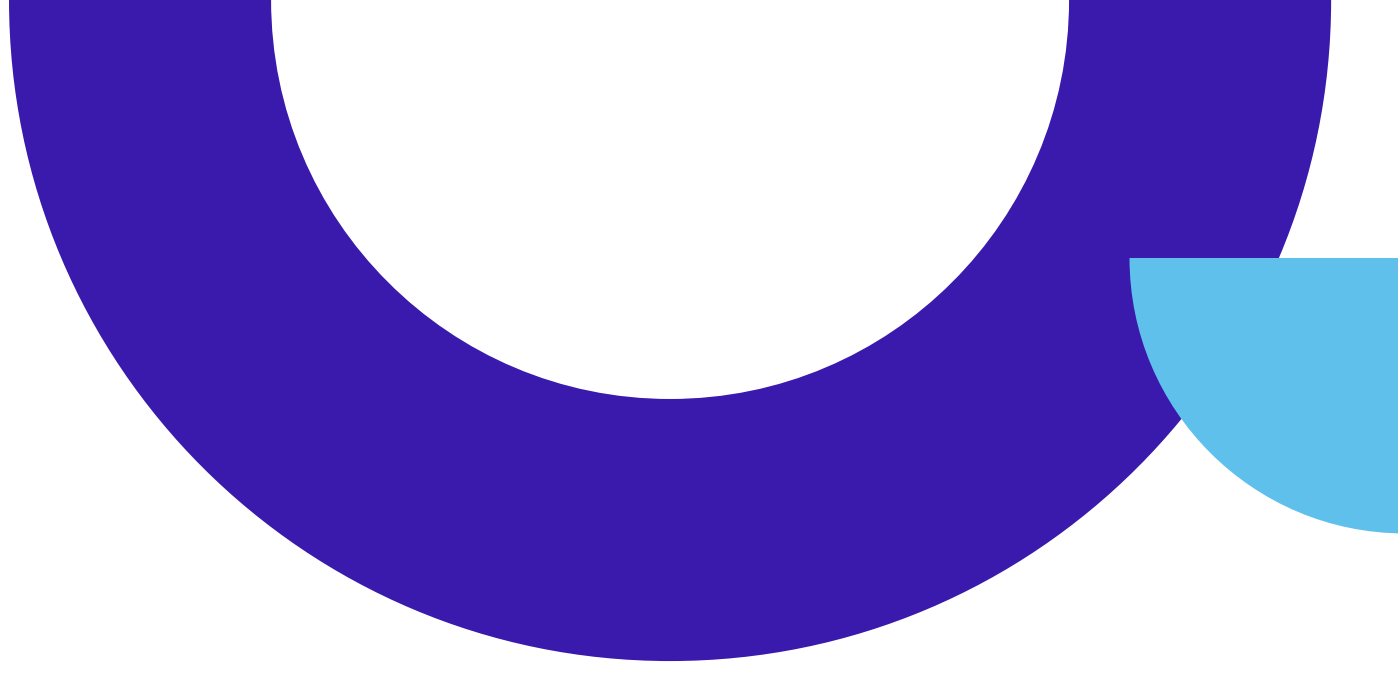
تنظر لذلك الإخفاق على أنه عابر، تتعلم منه  
وتستفيد من دروسه وتذكر نفسك  
بإنجازاتك السابقة



"التفاؤل، هو أن يكون عندك حدس قوي بأن الأمور  
ستصير على مايرام، حتى في خضم الإحباط والانتكاسات"



- دانيال جولمان



## التعاطف

Empathy

معرفة وتفهم مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم،  
والاهتمام بها

مثال:

تدخل في نقاش واختلاف مع إحدى الإدارات الأخرى  
والتي تحاول تطبيق برنامج أو نظام جديد لا يخدم  
أهداف إدارتك

أن تعمل جاهداً على أن تبين مساوئ البرنامج  
الجديد، وكيف أنه لا يخدم إدارتك وعليهم إعادة  
النظر فيه

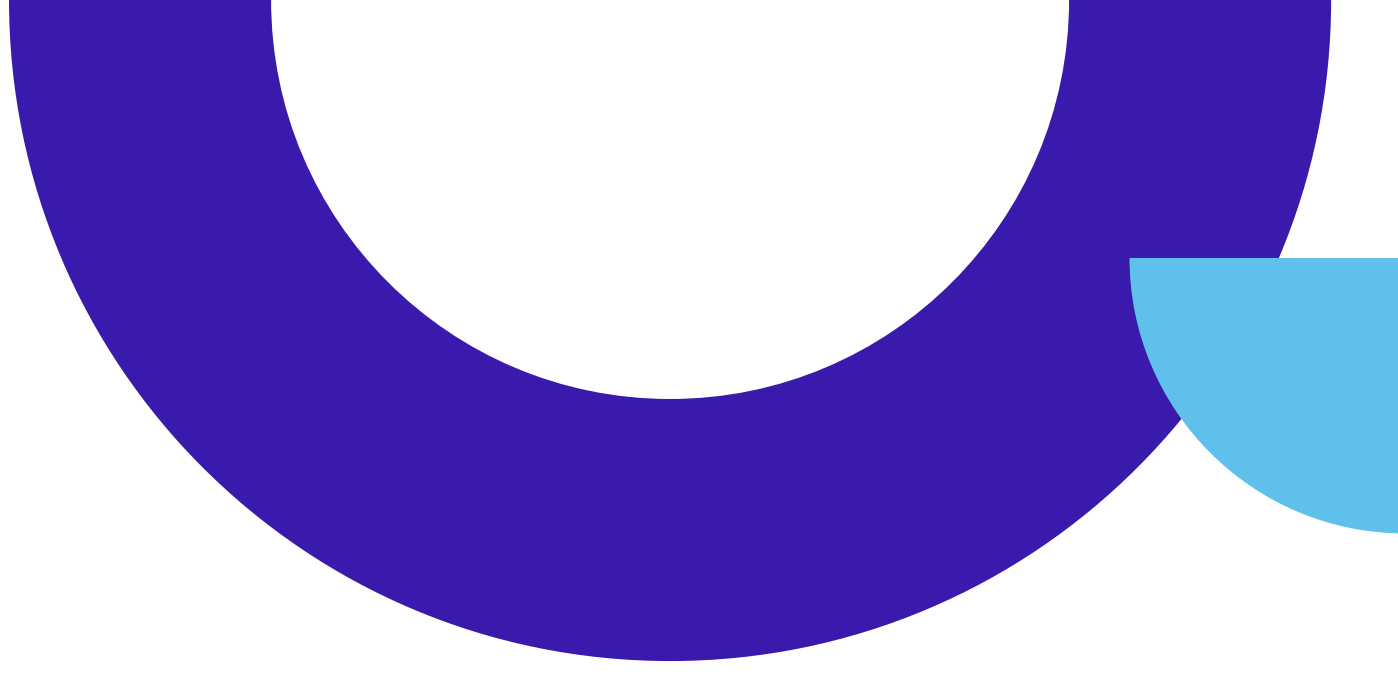


تحاول أن تفهم أهداف البرنامج وأهميته،  
وأجندة ومسببات تطبيقه وكيف يمكن أن يخدم  
إدارتك أو الشركة ككل



"التعاطف يبني على المعرفة والوعي بالذات؛ فكلما  
تعرفنا أكثر على مشاعرنا، كلما كان لدينا المهارة على  
قراءة مشاعر الآخرين" - دانيال جولمان





## الوعي المؤسسي

Organizational Awareness

قراءة وفهم التيارات العاطفية في المجموعات، ومراكز القوة والقرار

مثال:

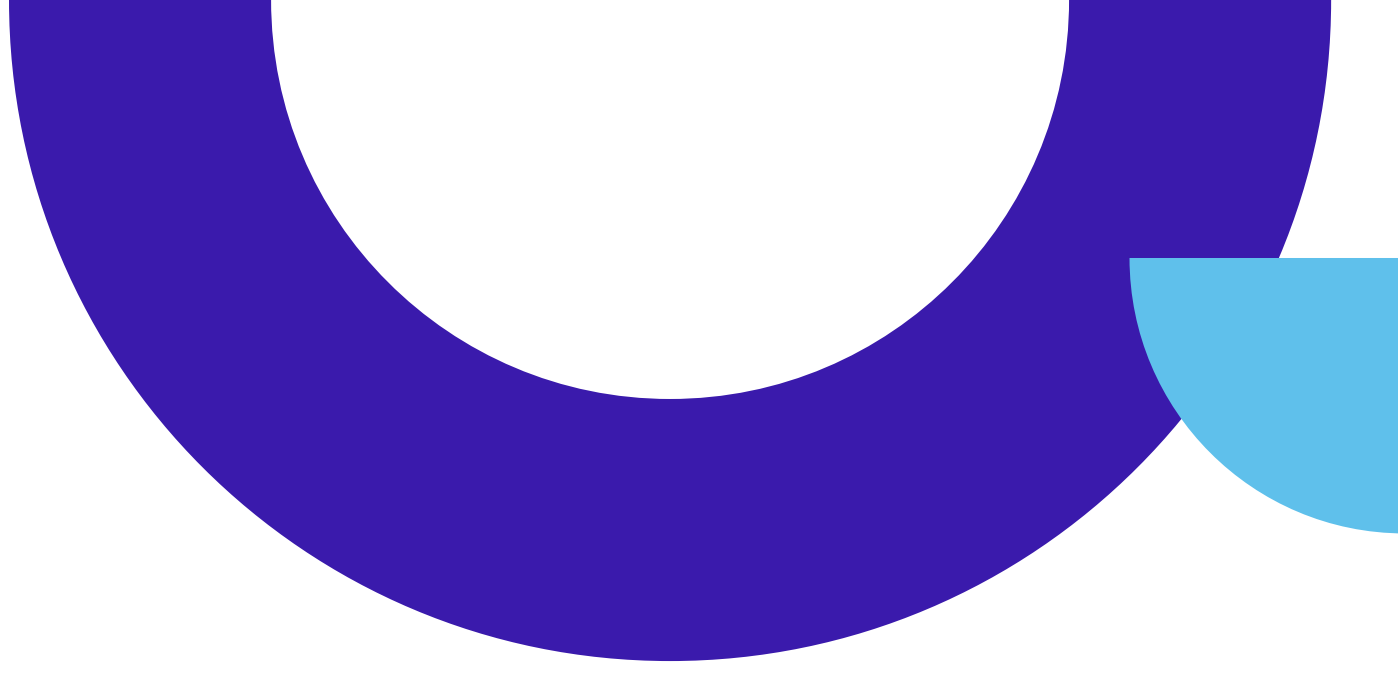
يطلب مديرك أن تقدم عرضًا لخدمات الشركة للإدارة التنفيذية في إحدى الجهات الحكومية

أن تشرع مباشرة لتجهيز نقاط العرض وجميع التفاصيل التي سيتضمنها وتركز بشكل كبير على ميزات شركتك ومنتجاتها وخدماتها



تحاول أن تفهم أولاً تركيبة الإدارة التنفيذية عند العميل ومن هم أعضاؤها، وكيف تبدو احتياجاتهم ومراكز القوة والقرار عندهم





## خدمة الآخرين

Service Orientation

التنبؤ ومعرفة وتحقيق احتياج الآخرين  
وخصوصا العملاء

مثال:

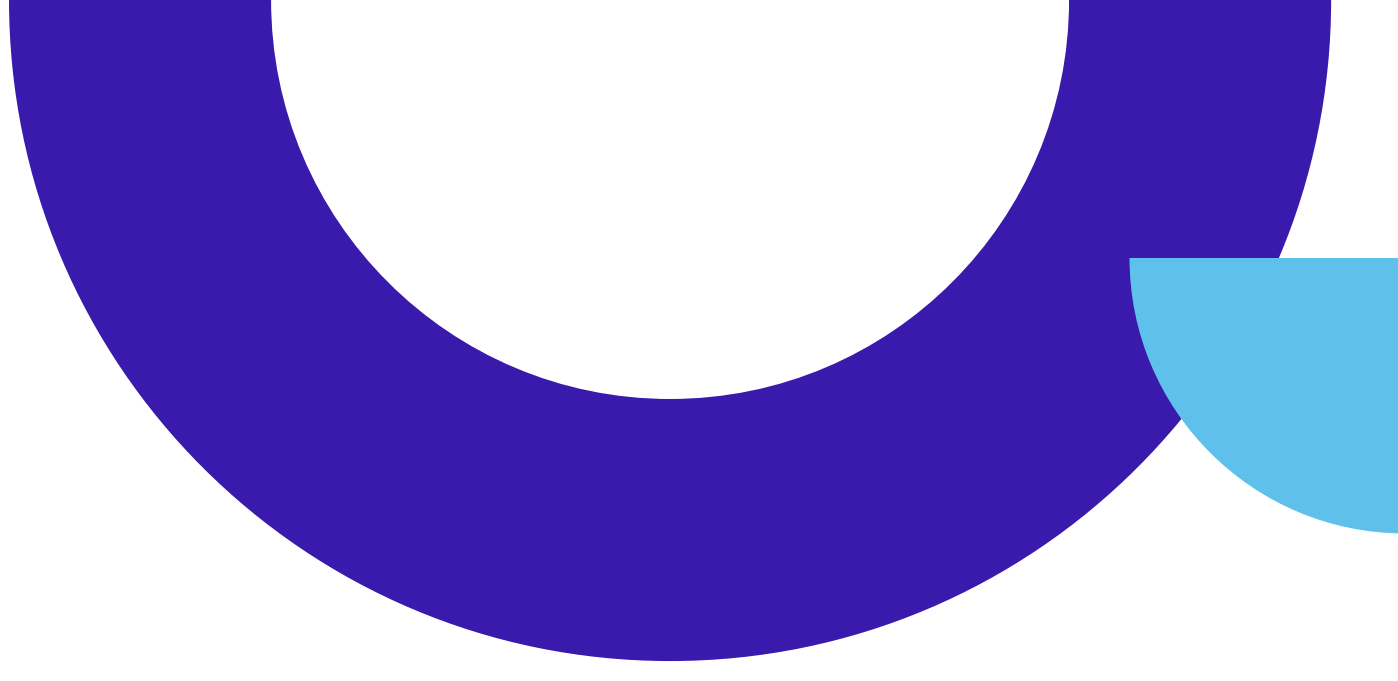
يتواصل معك أحد العملاء والذي ليس تحت نطاق  
مسؤولياتك، ويطلب منك خدمة أو مساعدة

أن ترد بشيء من البرود وتبين له أنك لست  
المسؤول عن حسابه وتطلب منه التواصل مع  
الأشخاص أو القنوات المناسبة



تتفاعل معه بشيء من الحماسة وحس  
المساعدة، وتحاول أن تفهم متطلباته، وبعدها  
توصله بنفسك للقناة الصحيحة. ويمكن أيضا أن  
تتابع معه لاحقًا على أي مستجدات على طلبه





## تطوير الآخرين

Developing Others

معرفة احتياج التطوير لدى الآخرين ودعمهم  
في ذلك

مثال:

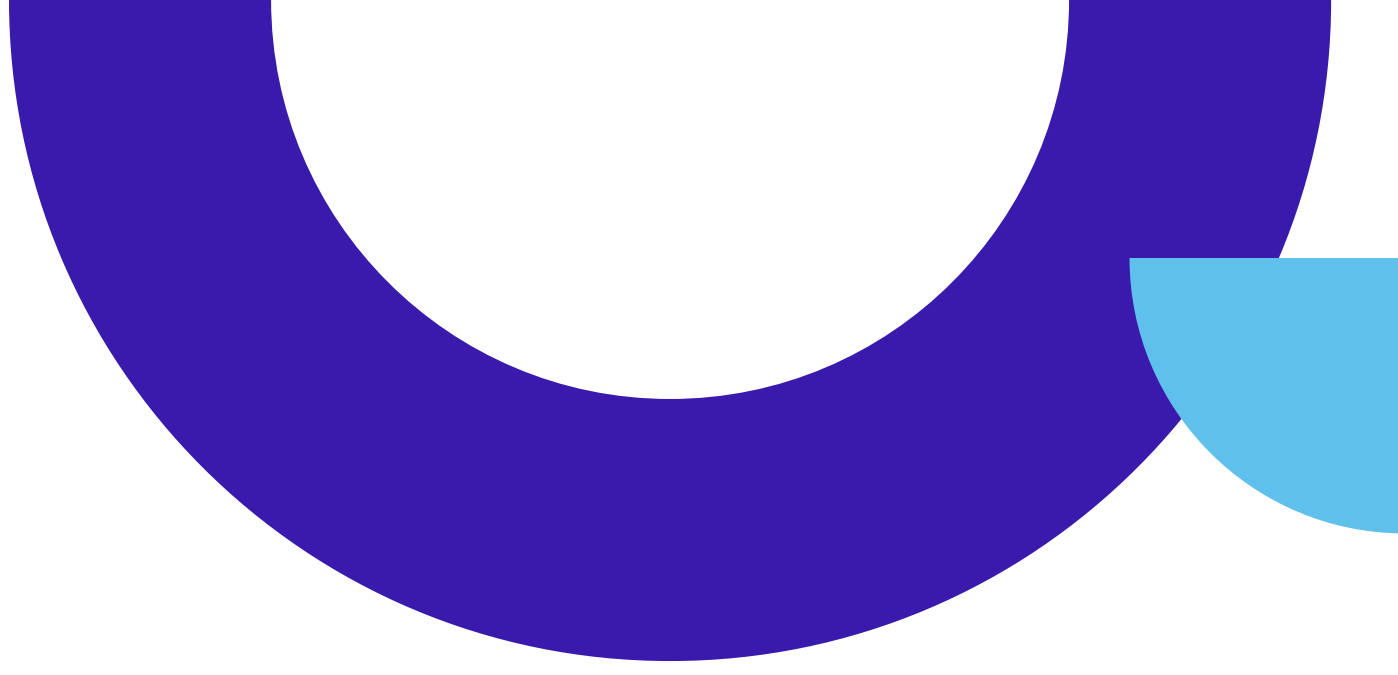
يخفق أحد زملائك في أداء أحد مهامه وبشكل متكرر

أن ترد بـ " والله مشكلته!"



يتبين لك أنه في حاجة ماسة لتطوير مهارة  
معينة، فتبدأ بالنقاش معه وإبداء ملاحظاتك وأنت  
على استعداد لمساعدته في التطوير





## القيادة الملهمّة

Inspirational Leadership

مصدر إلهام وإرشاد للأفراد والجماعات

مثال:

تظهر على فريقك علامات الإحباط وتدني الأداء  
والانفصال الوظيفي تبعاً لذلك

أن تبدأ بمحاسبة الموظفين، ومحاولة ضبط  
مهامهم ومتابعتها بشكل يومي حتى يعود  
أداؤهم إلى المسار الصحيح

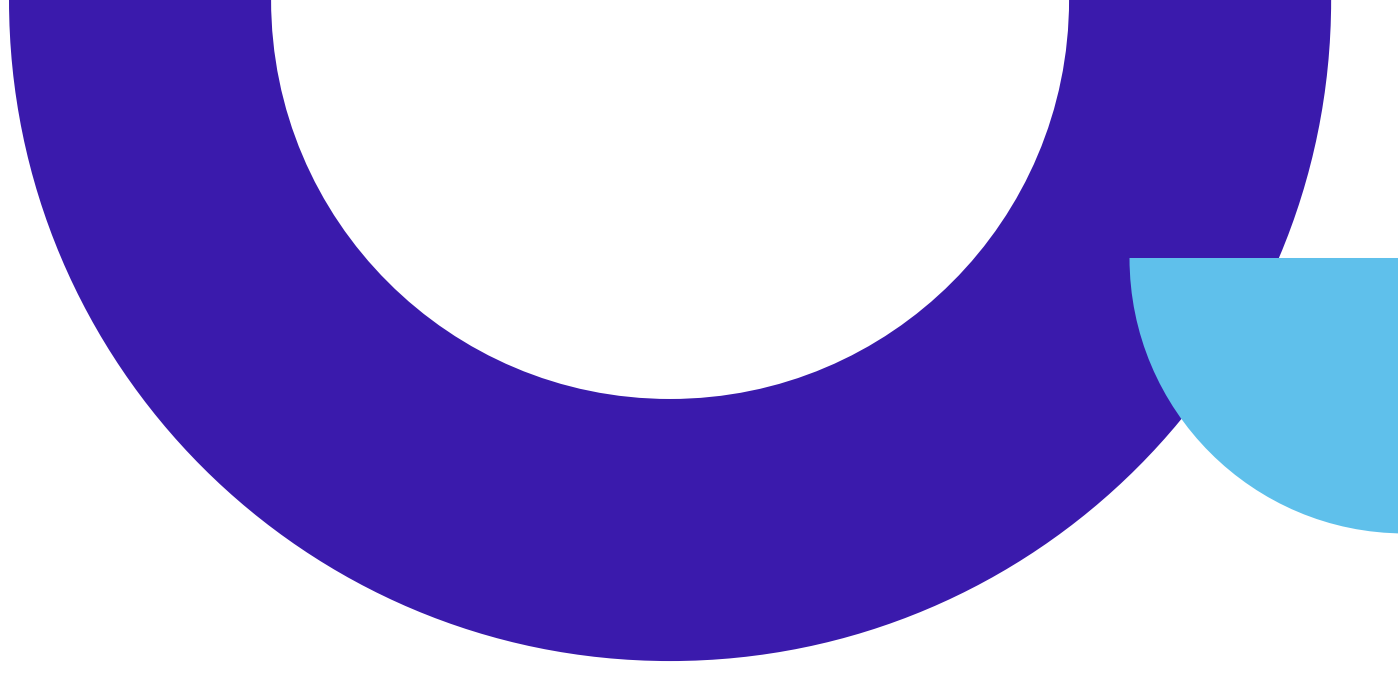


أو تحاول معرفة الأسباب وجذورها، والتواصل  
معهم وبيان علاقة وأهمية عملهم اليومي  
لتحقيق رؤية الشركة مثلاً



"القيادة ليست مسألة سيطرة وتحكم، وإنما هي فن  
التأثير على الآخرين للعمل الحثيث لتحقيق هدف مشترك"





## قيادة التغيير

Change Catalyst

مهارة 15

المبادرة بالتغيير عند الحاجة وإدارته بشكل فعال

مثال:

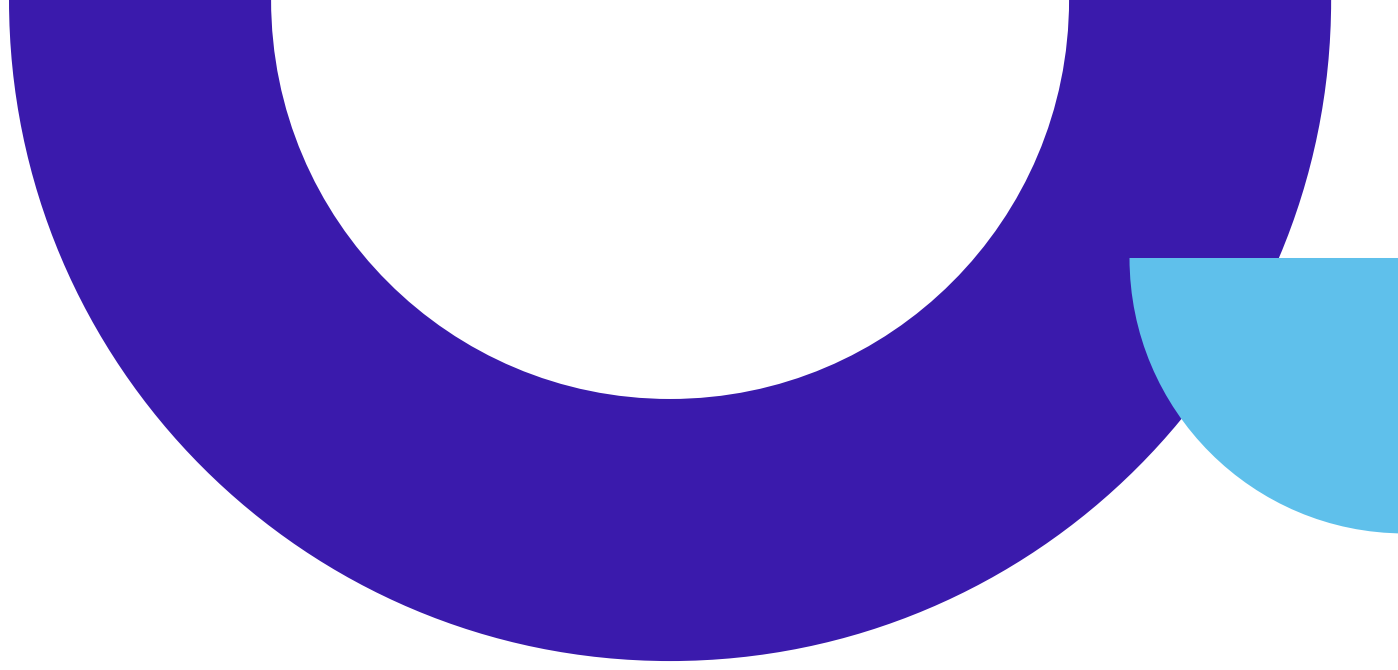
تجد أن فريقك تحت ضغط هائل من متطلبات الأداء  
وقلة عدد الموظفين

أن تبدأ بزيادة وتيرة العمل والطلب من موظفيك  
بأن يبذلوا كل ما بوسعهم



تطرح الموضوع على فريقك وتبين التحديات،  
وتناقشهم بحلول مثل إعادة تشكيل الفريق أو  
موارده أو أساليبه وأداوته





## التأثير

Influence

مهارة 16

أساليب فعالة في التأثير وإقناع الآخرين

مثال:

يظهر لك جلياً احتياج الشركة لمجموعة من المهارات الجديدة والتي لا يملكها أعضاء فريقك حالياً

أن تبدأ بالضغط على إدارة التدريب والتطوير وكذلك على إدارة الاستقطاب والتوظيف لسد هذه الثغرة



تقوم بالتحليل مع شواهد وتوجهات في مجالك عن أهمية المهارات الجديدة، ثم تضع مقترحات للتدريب والتطوير + الاستقطاب والتوظيف وتقنع بها الإدارات المعنية وتعمل على جلب الدعم من الإدارة العليا أو الإدارات الأخرى





## إدارة الخلافات

مهارة 17

Conflict Management

التفاوض وحل الخلافات والنزاعات التي تطرأ

مثال:

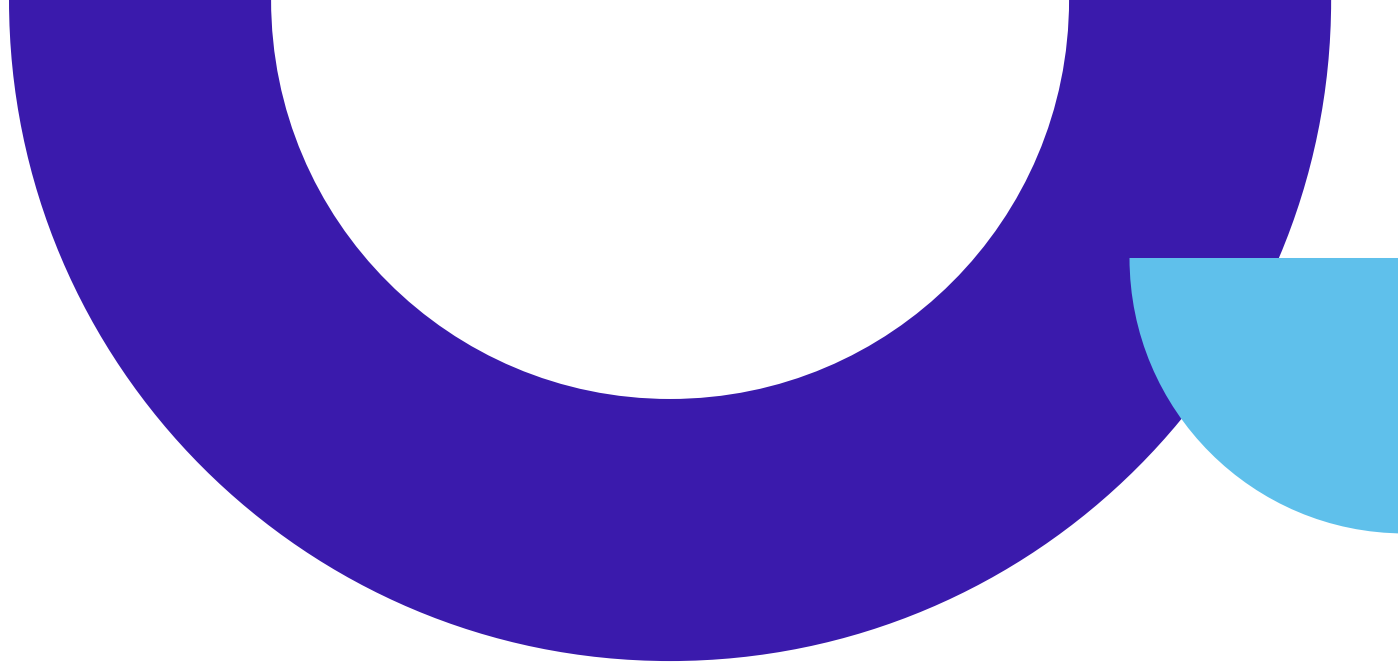
ينشب خلاف معقد بين اثنين من زملائك وتتفاقم  
المشكلة بينهما

أن تعمل على "دمدمة" الموضوع وإخفائه أو  
التغافل عنه



تعمل جاهدا لجمع الطرفين ومناقشة الموضوع  
وأسبابه، وتحاول تقريب وتوضيح وجهات النظر  
وحل النزاع ما أمكن





## التعاون والعمل الجماعي

Teamwork & Collaboration

مهارة 18

توحيد الجهود وخلق الانسجام لأهداف مشتركة

مثال:

تقود فريق من مسؤولي خدمة العملاء ويتبين لك  
أن أدائهم متفاوت بشكل كبير جدًا

أن تخلق أهداف وحوافز فردية تجعل المتميزين  
يبرزون ويتنافسون بشكل أكبر لخدمة العملاء  
وبشكل أفضل



تعمل على خلق موازنة بين الأهداف والحوافز  
الفردية والجماعية، وتعمل على تدوير المعرفة  
وتطوير المهارات بينهم، حتى تضمن مستوى  
متسق في خدمة العملاء



# مصادر تطوير الذكاء العاطفي

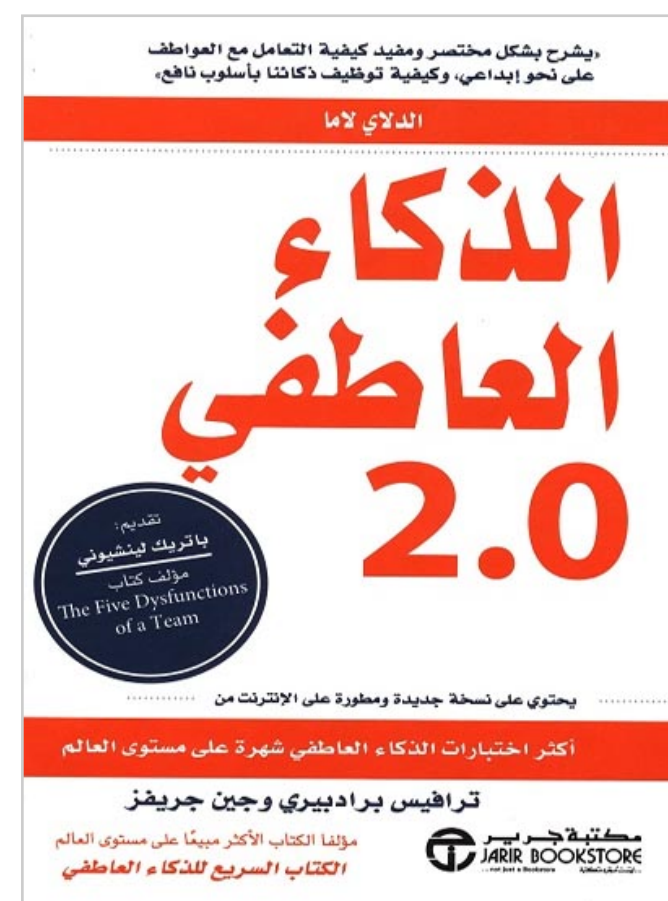
مقروءة



الذكاء العاطفي التطبيقي  
جاستن باريسو



الذكاء العاطفي  
دانيال جولمان

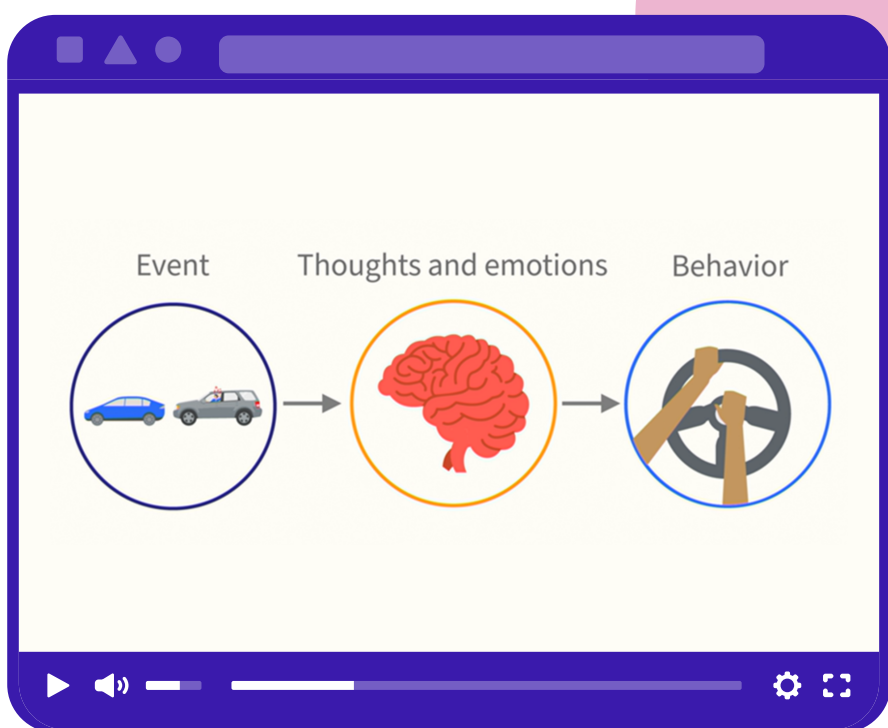
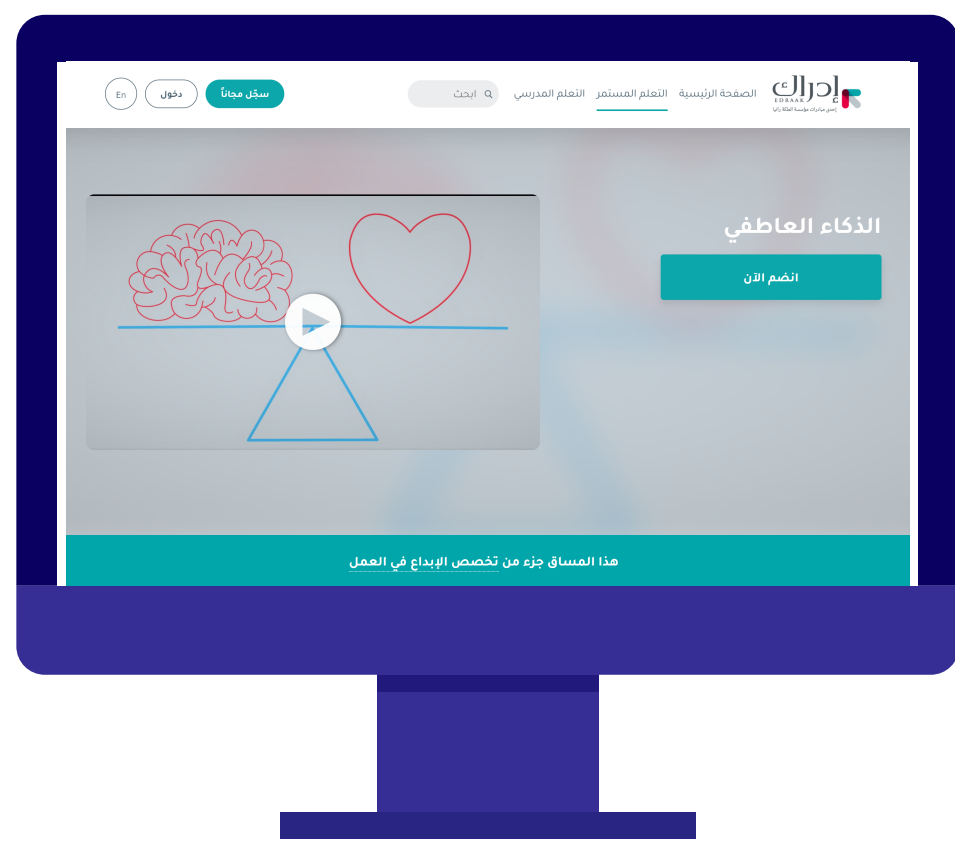


الذكاء العاطفي 2.0  
ترافيس برادبيرري و جين جريفز

# مصادر تطوير الذكاء العاطفي

## مرئية

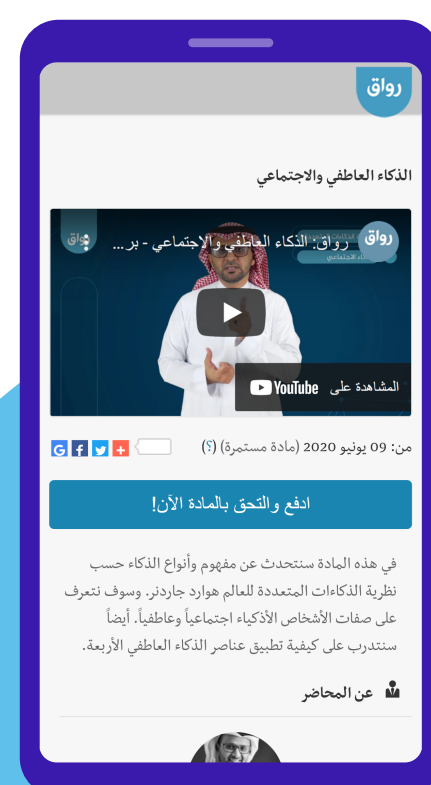
### الذكاء العاطفي منصة إدراك



1 Developing Your Emotional Intelligence

2 Leading with Emotional Intelligence  
لينكدإن

### الذكاء العاطفي والاجتماعي منصة رواق



## الخاتمة

معرفتك للذكاء العاطفي وتنميته لديك هي واحدة من أهم استثماراتك في الحياة, لأنه سيساعدك على التعامل مع ذاتك ومع الآخرين من حولك بشكل أفضل ..

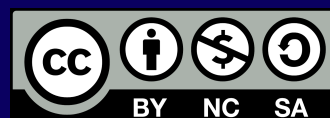
أرجو أن أكون قد وفقت في تقديم مادة ممتعة ومفيدة لك عبر هذا الدليل.

## عبدالرحمن قعيّد القحطاني

استشارات . توجيه | تطوير إداري . تطوير مهني

 alq\_abdurrahman

 aqahtani



هذا العمل مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُنصّف - غير تجاري - الترخيص بالمثل 4.0 دولي

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License