

10

مهارة الذكاء العاطفي



في عالم العمل والتدريب والتعليم المهني والتقني لا تقتصر الكفاءة على المهارات التقنية فقط، وإنما تتعداها إلى المهارات الشخصية والعاطفية التي تمكن الفرد من التعامل بفاعلية مع نفسه ومع الآخرين. تعد مهارة الذكاء العاطفي شرطاً أساسياً لبناء علاقات سليمة وإيجابية في بيئة العمل، وكذلك تعد إدارة الضغوط ضرورة للتعامل مع التحديات اليومية والمتطلبات العمل المتغيرة والمتزايدة. ويعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على المشاعر وإدارتها بفاعلية سواء على المستوى الشخصي أو أثناء التعامل مع الآخرين. وتشير الدراسات إلى أن القدرة على التخطيط والتنظيم والتفكير الإيجابي وإدارة الوقت والمرونة من المهارات الأساسية للتعامل مع ضغوط العمل بفاعلية. كذلك تساعد القدرة على التعامل مع ضغوط العمل على الحفاظ على تركيز الموظف وتحقيق أهدافه المهنية رغم التحديات المستمرة.



مهارات الذكاء العاطفي

عرض فيديو



استمع إلى توجيهات المدرب قبل مشاهدة الفيديو

أهمية المهارة

أهمية الذكاء العاطفي:

- يحسن العلاقات الاجتماعية والتواصل مع الزملاء.
- يعزز القدرة على اتخاذ قرارات متزنة تحت ظروف ضغط العمل وتغييراته المفاجئة.
- يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية.
- يقلل من السلوك السلبي مثل الغضب المفرط أو التسرع في اتخاذ القرارات أو إصدار الأحكام.

أهمية إدارة الضغوط:

- تساعد في الحفاظ على الرضا الوظيفي والصحة النفسية والجسدية.
- تمكن الموظف من الأداء بفاعلية حتى في ظروف العمل الصعبة.
- تقلل من القلق الوظيفي.
- تعزز من الإنتاجية وتشجع على المبادرة والاستمرار في التنمية الذاتية.

الهدف الرئيس من التدريب

تنمية مهارات الذكاء العاطفي وإدارة الضغوط لدى الطلبة يمكنهم من التعامل بصورة سليمة وفاعلة مع التحديات المهنية والتواصل الايجابي في بيئة العمل.

مع نهاية التدريب، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

1. تعريف مفهوم الذكاء العاطفي وتحديد مكوناته.
2. التعرف على مفهوم الضغوط النفسية وأسبابها ومصادرها في بيئة العمل.
3. التمييز بين الاستجابات السليمة وغير السليمة للضغوط.
4. تطبيق استراتيجيات عملية لإدارة الضغوط بشكل فعال.
5. ممارسة مهارات الذكاء العاطفي في مواقف حياتية ومهنية.
6. تقييم مستوى الذكاء العاطفي والضغوط الذاتية باستخدام أدوات بسيطة.
7. تطوير خطة شخصية لتطوير الذكاء العاطفي والتعامل مع الضغوط.

المفاهيم ذات العلاقة

الذكاء العاطفي	القدرة على التعرف على العواطف الشخصية وعواطف الآخرين وفهمها وإدارتها بفاعلية.
الدافعية	استخدام العواطف في تحفيز الذات لتحقيق إلى الأهداف.
التعاطف	القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم بإيجابية.
المهارات الاجتماعية	استخدام الذكاء العاطفي لبناء العلاقات والتواصل الفعال.
الضغط النفسي	استجابة الجسم والعقل لمتطلبات أو تحديات تعد فوق طاقته.
مصادر الضغوط	الظروف أو الأشخاص أو التحديات التي تؤدي إلى توتر نفسي مثل ضغوط العمل أو المشاكل الأسرية.
استراتيجيات التأقلم	الطرق والأساليب التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط.

أنشطة افتتاحية



أنت وفريقك دخلتم غرفة بها أربعة أبواب كل باب يمثل شعوراً مختلفاً: الغضب - الخوف - الحزن - الفرح. كل باب يفتح فقط إذا استطعنا حل سؤال يعكس فهم هذا الشعور. والسؤال الذي حصلنا عليه يتعلق بباب الغضب:

غرفة
المشاعر

شخص في فريقك انفجر غضبا بسبب
انتقاد بسيط كيف تتعامل معه بذلك
عاطفي لتجنب تصعيد الموقف؟



في سيارة الشركة هناك خمسة
أشخاص يريدون السفر من إربيل إلى
بغداد وهم

- مدير عصبي
- موظف صامت
- موظف متعاون
- موظف منتقد
- موظف متوتر.

في الطريق
إلى بغداد؟

تعطلت السيارة في منطقة خالية من
ال عمران ولا يوجد تغطية لشبكات
الاتصالات. ولا ينجح إلا من يعرف
كيف يعمل ضمن فريق. من هو؟



أمام الفريق صندوق مغلق ومكتوب
عليه يفتح عند الجمع بين ثلاثة مفاتيح
فقط.

- صندوق - المفاتيح مكتوب عليها: - الاندفاع
- الضغط - الهدوء - التخطيط - الشكوى
- المرونة - الغضب.

المطلوب: اختيار ثلاثة مفاتيح لفتح
الصندوق.



أنت في رحلة بحث عن كنز الذكاء
العاطفي ولديك ثلاث خرائط:

- البحث عن - خريطة التفكير المنطقي
- الكنز - خريطة فهم الذات
- خريطة السيطرة على الآخرين

أي خريطة تختار ولماذا؟

أنشطة تطبيقية

عنوان النشاط: برمج مشاعرك!

هدف النشاط: تنمية قدرة الطلبة على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين واستخدام الذكاء العاطفي بفاعلية أثناء التعاون والعمل التشاركي خاصة في مواقف الضغط والتوتر وسوء الفهم.

المواد والمستلزمات:

المادة	الاستخدام
بطاقات مشاعر Emoji Cards	للتعبير عن المشاعر
أوراق 4A ملونة	لكتابة الحالات والأدوار
سبورة أو شاشة عرض	عرض التعليمات والنتائج
ساعة توقيت	لضبط أوقات الجولات
تطبيق رقمي تفاعلي مثل Kahoot / Mentimeter	للتقييم اللحظي والملاحظات

خطوات التنفيذ النشاط:

1. عرض صور تعبيرية - Emoji - تتضمن مشاعر عديدة مثل: توتر - حماس - إحباط - فخر - غضب.
2. توزيع الطلبة إلى مجموعات - 3 إلى 5 طلبة.
3. تناقش المجموعة سؤال: متى شعرت بهذه المشاعر خلال مشروع عمل؟
4. كل مجموعة تختار موقف تطبيقي واقعي مثل:
 - تعطل مفاجئ في السيرفر (الخادم).
 - أحد أعضاء الفريق لا ينجز مهامه.
 - مدير المشروع ينتقد الأداء بشكل عنيف.
 - زميل متوتر يرفع صوته أثناء الاجتماع.
5. يطلب من المجموعة:
 - تحليل المشاعر الأساسية في الموقف.
 - اقتراح ردود فعل ذكية عاطفياً.
 - إعادة كتابة الموقف بطريقة تجسد المشاعر التي يتضمنها.
 - تمثيل الموقف الأصلي ثم النسخة المعدلة عاطفياً.

6. كل مجموعة تعرض موقفها المعدل.
7. يناقش الجميع:
- ما الفرق بين الموقفين؟
- كيف تغيرت النتيجة بعد استخدام مهارات الذكاء العاطفي؟

أمثلة على تطبيقات عملية:

الوعي الذاتي: التعرف على رد فعلك الفوري عندما تكون تحت ضغط.
 ضبط الانفعالات: اختيار رد هادئ رغم الاستفزاز.
 التعاطف: فهم موقف زميلك المتوتر بدلا من الحكم عليه.
 مهارات التواصل: استخدام نبرة وصياغة فعالة لتجنب التصعيد
 القيادة العاطفية: دعم الفريق نفسيا خلال الأعطال أو الفشل.

أسئلة:

- 1: لماذا يعد فهم مشاعر الفريق مهما في بيئة العمل؟
- 2: ما الخطأ الأكثر شيوعا عند التعامل مع موقف فيه ضغط نفسي أو ضغط عمل؟
- 3: كيف يمكنك تحويل نزاع تقني إلى فرصة لبناء الثقة؟

أنشطة إضافية أو بديلة:

- ساعة الغضب: تمثيل موقف غضب شائع ثم إعطاء دقيقة لكل طالب ليقتراح طريقة ذكية للرد.
- بطاقات الحلول الذكية: توزيع مواقف قصيرة عشوائية وعلى الطلبة كتابة أو تمثيل رد عاطفي ذكي.
- يدون الطلبة شعورهم العاطفي اليومي في الورشة أو قاعة الدرس التقني ويلاحظون كيف تؤثر المشاعر على الأداء.

عنوان النشاط: كود تحت الضغط

هدف النشاط: تنمية مهارات التنظيم الذاتي في مواقف العمل المختلفة وتحت ضغط الوقت والتعرف على تأثير الضغوط النفسية على جودة الأداء وسرعة الاستجابة.

المواد والمستلزمات:

1. أجهزة لابتوب: تستخدم كل مجموعة جهازا واحدا لتحدي حل برمجي أو تقني بسيط.
2. ساعة توقيت أو مؤقت.
3. بطاقات: تستخدم لإدخال عناصر ضغط اصطناعية أثناء المهمة - مشكلة مفاجئة تعديل في المتطلبات،...
4. أوراق تسجيل الأداء: لتقييم المهارات السلوكية - الهدوء التعاون الإصغاء القيادة،...
5. مساحة لعمل المجموعات: يفضل أن يكون فيها أدوات للعرض سيورة أقلام،...
6. صور مختلفة مثل: صورة لفريق يعمل تحت ضغط؛ بطاقات ملونة توضح أدوار الضغط؛ ساعة توقيت على الشاشة.

خطوات التنفيذ:

1. توزيع الطلبة إلى مجموعات مكونة من 3 إلى 5 أعضاء.
2. تعطى كل مجموعة بطاقة مهمة تطبيقية - مثل تصحيح كود بسيط إعداد نموذج أولي.
3. بعد تسلم المجموعات بطاقة ضغط العمل، مثلا: تغيير مفاجئ في طلب العميل.

4. تعيين أحد الطلبة كمراقب للوقت بحيث يقوم بإعلام المجموعات بالوقت المتبقي.
5. يتوقف أحد أعضاء المجموعة عن العمل كمحاكاة لغيابه عن العمل بصورة مفاجئة.
6. يراقب المدرب أداء كل مجموعة بناءً وكيفية إدارتهم للتوتر وتعاطفهم مع بعضهم بعضاً.

أمثلة على تطبيقات عملية:

- بيئات عمل هندسية أو تقنية تتطلب الاستجابة للطوارئ أو التحديات المفاجئة.
- تطبيق مهارات العمل تحت الضغط في مشاريع متعددة الاختصاصات.

أسئلة وأجوبة:

- س1: كيف تعامل الفريق مع التغييرات المفاجئة؟
- س2: هل شعر أحد أفراد الفريق بالإرهاق؟ كيف تم مساعدته؟
- س3: ما دور القائد في الحفاظ على توازن فريق العمل؟

أنشطة تخصصية

نشاط مخصص لطلبة تخصص تكنولوجيا المعلومات

عنوان النشاط: ساعة الانهيار الوشيك

هدف النشاط: تدريب الطلبة على استخدام مهارات الذكاء العاطفي - الوعي الذاتي التحكم في الانفعالات التعاطف إدارة العلاقات - وإدارة الضغوط أثناء العمل تحت ظروف تقنية حرجة تحاكي بيئة سوق العمل في تكنولوجيا المعلومات.

المواد والمستلزمات المطلوبة:

1. أوراق وأقلام: لكتابة التحليل الذاتي والخطط
2. أوراق صغيرة لاصقة ملونة Sticky Note: لكتابة الإجابات
3. جهاز عرض أو شاشة: لعرض الموقف وتعليمات النشاط
4. بطاقات أدوار: لتمثيل المشهد: - قائد - مبرمج - موظف ملام.
5. ساعة توقيت: لضبط زمن المحاكاة

خطوات تنفيذ النشاط:

1. يوجه المدرب سؤال: كيف تتصرف عند حدوث خطأ مفاجئ في النظام قبل تسليم العمل إلى العميل؟
2. تكتب الإجابات على أوراق صغيرة لاصقة.
3. جمع الإجابات على الجدار أو في لوحة.
4. يقرأ أحد الطلبة بطاقة الموقف: تعطل النظام قبل التسليم للعميل - قائد الفريق غاضب - أحد الزملاء يلومك - الفريق مرتبك لا يدري ما يفعل.
5. تحليل فردي للمشاعر التي شعر بها أعضاء المجموعة وتحديد ما رد الفعل المتوقع.
6. تقوم المجموعة بالتفكير كيف يمكن استخدام الذكاء العاطفي في هذا الموقف.
7. تبحث كل مجموعة كيف يمكن تهدئة التوتر. كيف يتصرف القائد؟ كيف يساعد أعضاء المجموعة؟

8. تقوم كل مجموعة بتمثيل الموقف مرتين: مرة من دون استخدام مهارات الذكاء العاطفي ومرة باستخدامها.

أمثلة على تطبيقات عملية:

- التعاطف: دعم الموظف الذي تعرض للوم وتفهم الضغط الذي يعاني منه
- التحكم في الانفعال: عدم الرد بغضب على اللوم
- التواصل الإيجابي: إعادة صياغة المشكلة بهدوء
- إدارة الضغوط: ترتيب الأولويات في حالات الطوارئ

أسئلة:

- س1: ما أول خطوة ينبغي اتخاذها عند حدوث خلل طارئ أو ضغط مفاجئ في العمل؟
- س2: كيف تتصرف إذا وجه إليك اللوم بسبب خلل لم تكن مسؤولاً عنه؟
- س3: ما المهارة الأكثر أهمية أثناء حدوث خلل طارئ أو ضغط في العمل؟

أنشطة إضافية أو بديلة مقترحة:

- تحدي إدارة الوقت تحت ضغط:
- تكليف الفرق بمهام تقنية مع وقت محدود ومشكلات مفاجئة.
- يوم بلا أخطاء - تحد شخصي: تراقب المجموعة استجابة أعضائها للضغوط النفسية من دون إلقاء اللوم أو الأعداء.

نشاط مخصص لطلبة تخصص البناء

عنوان النشاط: الموقع تحت الضغط

هدف النشاط: تنمية قدرات الطلبة على التعامل مع التوتر في بيئة العمل الميدانية واستخدام الذكاء العاطفي في إدارة المواقف الصعبة التي قد تحدث أثناء تنفيذ المشاريع الإنشائية.

المواد والمستلزمات:

- بطاقات مواقف: تمثيل مواقف ضاغطة في موقع البناء
- خوذ وأدوات السلامة: لمحاكاة بيئة العمل
- أوراق وأقلام: لكتابة الحلول والتحليلات
- شاشة عرض أو سبورة: لعرض التعليمات

خطوات التنفيذ:

1. يطرح المدرب سؤالاً: ما أكثر موقف شعرت فيه بالتوتر أو الضغط أثناء التدريب الميداني؟
2. تقوم كل مجموعة بمناقشة سريعة للسؤال والاتفاق على موقف واحد.
3. يقوم المدرب بعرض مواقف مختلف إذا لم تتمكن المجموعات من الاتفاق على موقف واحد مثل:
4. تقوم كل مجموعة بما يلي:
 - تحديد المشاعر السائدة في الموقف - توتر خوف غضب
 - تحليل الأسباب وراء ردود الفعل.
 - كتابة خطة للتصرف الذكي عاطفياً.

○ تمثيل مشهد صغير للموقف والرد الذكي عليه.

5. تقوم كل مجموعة بعرض تمثيلي.
6. تناقش المجموعات فيما بينها السؤال الآتي: هل كان الرد فعلا ذكيا عاطفيا؟ ولماذا؟

أمثلة للمواقف:

- انقطاع مفاجئ في المواد في منتصف الصب الخرساني.
- خلاف بين مشرفي الموقع على أولوية التنفيذ.
- وجود عيب إنشائي طارئ قد يؤخر التسليم.
- توتر بين العاملين في الموقع تحت حرارة الشمس الشديدة.
- حضور المهندس المشرف إلى الموقع فيجد أن جميع العمال متوقفون عن العمل بسبب برودة الجو.

أسئلة:

- س1: كيف تؤثر البيئة الخارجية - مثل الطقس أو الضجيج - على الانفعالات؟
- س2: ما أفضل تصرف عندما يخطئ أحد الزملاء في التنفيذ؟
- س3: ما العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلامة الموقع؟

أنشطة إضافية أو بديلة:

- القرار تحت الضغط: يعرض موقف إنشائي عاجل وعلى الطلبة اتخاذ قرار سريع ثم مناقشته لاحقا بهدوء: هل كان القرار مدروسا؟
- تحدي القائد الذكي: على كل مجموعة تمثيل موقف يتطلب تدخل قائد لتهديئة الفريق وتحفيزهم من دون استخدام التهديد أو الغضب.
- تأخير شاحنة الخرسانة عن الموعد: ضبط النفس - إدارة الوقت
- خلاف بين المهندس والعامل بسبب تعليمات متضاربة: التواصل العاطفي - حل النزاع
- ضغط لتسليم مشروع كبير في وقت قصير: إدارة الضغط - التنظيم

بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي

لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية، وإنما أصبح شريكا فعالا في دعم كافة مجالات الحياة بما في ذلك القدرات النفسية والسلوكية. فمثلا يمكن للطلبة توظيف أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين مهاراتهم في الذكاء العاطفي وإدارة الضغوط خاصة في المراحل الانتقالية من حياة الإنسان مثل عند مقابلات التوظيف أو عند التعامل مع مشكلات العمل اليومية. ففي عام 2025 وتحديدا في المنتدى الاقتصادي العالمي أصبح الذكاء العاطفي من أهم المهارات المطلوبة في سوق العمل، وإنما يعد المهارة الإنسانية الأهم في عصر الذكاء الاصطناعي خاصة مع ازدياد الاعتماد على التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي¹، وكذلك تشير التقارير إلى إحصائيات تتعلق بالذكاء العاطفي مثل²:

- 90٪ من أفضل الموظفين يتمتعون بمستوى عال من الذكاء العاطفي.

¹ تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي 2025

² [The massive benefits of boosting your Emotional Intelligence](#)

- 85٪ من أصحاب العمل يعتبرون الذكاء العاطفي أكثر أهمية من القدرات العقلية (IQ).
- 71٪ من مسؤولي الموارد البشرية يفضلون المرشحين الذين يمتلكون ذكاء عاطفيا عاليا أكثر من المهارات التقنية.

كيف تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين ذكاءك العاطفي؟

- أدوات لتحليل لغة الجسد والانفعالات قبل المقابلات الوظيفية مثل:
 - Interview Warmup by Google و HireVue: أدوات تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل لغة الجسد تعبيرات الوجه ونبرة الصوت أثناء تدريب المقابلات. هذه الأدوات تساعد الطلبة على تحسين مهاراتهم في التعامل مع التوتر وزيادة الوعي الذاتي قبل المقابلات.
- مساعدات الذكاء الاصطناعي لتحليل السيرة الذاتية:
 - Resumatch.io و Jobscan: تستخدم هذه الأدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل السيرة الذاتية ومقارنتها مع متطلبات الوظيفة.
- التدريب الذاتي على الذكاء العاطفي باستخدام التطبيقات:
 - Replika: شات بوت يستخدم الذكاء الاصطناعي يساعد الطلبة على تحسين مهاراتهم العاطفية عن طريق التفاعل الذكي.
 - Woebot: يستخدم هذا التطبيق الذكاء الاصطناعي للمساعدة في إدارة التوتر والقلق عن طريق محادثات تفاعلية تركز على التفكير الإيجابي وتغيير السلوك السلبي.
- مراقبة الأداء العاطفي في بيئة العمل:
 - Officevibe و Humu: تستخدم هذه الأدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل مشاعر الموظفين وبيئة العمل. عن طريق الملاحظات الآنية والمراجعات التفاعلية يمكن للطلبة فهم أفضل لمشاعرهم ومشاعر زملائهم في العمل مما يساعدهم في تحسين التواصل وإدارة الضغوط.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل التوتر في بيئة العمل:
 - Moodpath: تطبيق يستخدم الذكاء الاصطناعي لمراقبة حالة المزاج.

تقييم ختامي

تقييم ذاتي لمهارات الذكاء العاطفي

اختر التقييم الذي يعبر عنك لكل عبارة.

العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
أفهم مشاعري وأعرف أسبابها.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أعرف على مشاعر الآخرين بسهولة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أتحكم في انفعالاتي في المواقف الصعبة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أستخدم مشاعري بشكل إيجابي في التفاعل مع الآخرين.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

أستطيع تهدئة نفسي عندما أشعر بالتوتر.

تقييم إدارة الضغوط

اختر الإجابة المناسبة لكل سؤال.

1. عندما أتعرض لضغط نفسي في موقف معين فإنني:

- أتنفس بعمق وأهدئ نفسي قبل اتخاذ أي إجراء.
- أشعر بالارتباك لكن أحاول التعامل معه.
- أتوتر وأفقد السيطرة على الموقف.

2. أكثر الطرق التي أستخدمها لتخفيف الضغط هي:

- التمارين الرياضية أو التأمل.
- الحديث مع الأصدقاء.
- تجاهل المشكلات إلى أن تزول.

