



دور الذكاء العاطفي في بناء العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتعزيز التفاعل الاجتماعي في مكان العمل

رنا حكمت عباس

rana.Hekmat1101a@coart.uobaghdad.edu.iq

أ.د. أحلام أحمد جمعة

أ.د. ثناء محمد صالح

كلية الآداب-جامعة بغداد

كلية الآداب-جامعة بغداد

thanaamohmed@coart.uobaghdad.edu.iq

ahlamjuma@coart.uobaghdad.edu.iq

المخلص

مهارات الذكاء العاطفي تلعب دورًا حيويًا في تحسين العلاقات داخل بيئة العمل. يتضمن الذكاء العاطفي القدرة على فهم وإدارة العواطف الشخصية والأخرى بفعالية، وهذا ينعكس إيجابيًا على العلاقات بين الموظفين. من خلال تعزيز التواصل الفعال، وبناء الثقة، وإدارة النزاعات بشكل بناء، تساهم مهارات الذكاء العاطفي في تحقيق التفاهم المتبادل والتعاون في بيئة العمل. إن استخدام هذه المهارات يزيد من رضا الموظفين، ويحقق أداءً أفضل ويساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية. تعد دراسة دور مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل أمرًا حيويًا لفهم كيف يمكن تعزيز العلاقات وتحقيق النجاح في مكان العمل. إن مهارات الذكاء العاطفي تشكل أداة قوية لتعزيز العلاقات وتحقيق النجاح في بيئة العمل، وهي تساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية، و إن دمج مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل يعزز من العلاقات الإيجابية والإنجازات الشخصية والمؤسسية. تحتل هذه المهارات مكانة متميزة في تطوير مكان العمل وتحقيق النجاح.

الكلمات المفتاحية: مهارة الذكاء العاطفي ، بيئة العمل ، العلاقات الإيجابية بين الموظفين

The Role Of Emotional Intelligence In Building Positive Relationships Between Employees And Enhancing Social Interaction In The Workplace

Rana Hikmat Abbas

rana.Hekmat1101a@coart.uobaghdad.edu.iq

Dr. Thanaa Muhammad Saleh,

Prof. Dr. Ahlam Ahmed Jumaa

College of Arts - University of Baghdad College of Arts - University of
Baghdad

Abstract

Emotional intelligence skills play a vital role in improving relationships within the workplace. Emotional intelligence encompasses the ability to effectively understand and manage personal and others' emotions, which positively impacts relationships among employees. By promoting effective communication, building trust, and handling conflicts constructively, emotional intelligence skills contribute to mutual understanding and collaboration in the workplace. The utilization of these skills increases employee satisfaction, enhances performance, and contributes to a positive organizational culture. Studying the role of emotional intelligence skills in the workplace is essential for understanding how to enhance relationships and achieve success in the workplace. Emotional intelligence skills serve as a powerful tool for enhancing relationships and achieving success in the workplace, significantly



contributing to personal and organizational goals. Integrating these skills into the work environment enhances positive relationships and personal and organizational achievements

Keywords: emotional intelligence skill, work environment, positive relations between employees

المقدمة

إن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة يتوقفان على مهارات لا علاقة لها بشهادته وتحصيله العلمي ، فقد بينت كثير من الأبحاث أن كثيرا من الأشخاص الذين تخرجوا من الجامعات الراقية بدرجات ممتازة لم ينجحوا كثيرا في حياتهم العملية أو الأسرية أو العاطفية في حين أن أشخاصا تخرجوا من جامعات عادية وبدرجات عادية استطاعوا أن يبنوا شركات ضخمة ويكونوا ثروات هائلة ويتصفون بالاستقرار العاطفي ، هذا لا يعني أنه لا دور للشهادات في تحقيق النجاح ولكنها لا تكفي وحدها بل لا بد من مهارات تعرف بالذكاء العاطفي ، فالذكاء العاطفي عامل مؤثر في علاقات الانسان المختلفة سواء كانت علاقته بنفسه أو علاقاته بغيره ، كعلاقات الصداقة أو علاقات العمل أو غيرها ، فعندما نتعلم مهارات الذكاء العاطفي سنكون أكثر قدرة على قراءة الآخرين والتعامل و التعاطف و تفهم و تقبل مختلف الشخصيات بجميلها و قبيحها... فلكل أنسان مميزاته و عيوبه ، ومع استمرار التدريب سنكون أكثر قدرة ليس على التعاطف والتعامل مع الآخرين فحسب بل على التأثير فيهم وتغييرهم نحو الأفضل... فأنتك بتفهمك و تقبلك لهم ستكون أكثر قدرة على معرفة نقاط الضعف لديهم و ستمتلك مفاتيح التغيير في شخصياتهم ، و عندما نتعلم مهارات الذكاء العاطفي سنكون أكثر قدرة ليس على معرفة ذواتنا فقط بل على إصلاحها و تحسين الخلل فيها ايا كان هذا الخلل و عندما نستطيع التحكم في ذواتنا فمن المؤكد ستنصلح الكثير من علاقاتنا ، و لذلك فان امتلاك القدرة على تغيير نفسك فانت مؤهل بامتلاك القدرة على تغيير الآخرين.

أولا: مشكلة البحث

تعتبر مهارات الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence - EI) أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الأفراد في بيئة العمل. إذ تشمل هذه المهارات القدرة على فهم وإدراك المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين وكذلك القدرة على التحكم فيها واستخدامها بشكل فعال. مشكلة مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل:

تتجلى مشكلة مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل في عدة جوانب:

1. نقص التوجيه والتدريب: غالبًا ما يفتقر الأفراد إلى التوجيه والتدريب الكافي لتطوير مهارات الذكاء العاطفي. يمكن أن يؤدي هذا النقص إلى عدم القدرة على التعامل بفعالية مع المشاكل العاطفية في العمل.
2. انعدام الوعي: قد لا يكون الأفراد على دراية بأهمية مهارات الذكاء العاطفي في العمل، مما يجعلهم غير حريصين على تطويرها أو تطبيقها في سياق العمل.
3. التوتر والصراعات: في بيئة العمل، يمكن أن تؤدي نقص مهارات الذكاء العاطفي إلى زيادة التوتر والصراعات بين الموظفين. ففقدرة التعامل مع الضغوط العاطفية وحل النزاعات بشكل بناء تعزز من جودة العلاقات والأداء.
4. تأثير على القيادة: قادة الفرق والمديرين يحتاجون بشكل خاص إلى مهارات الذكاء العاطفي لفهم احتياجات ومشاعر أفراد الفريق وتوجيههم بفعالية. نقص هذه المهارات يمكن أن يؤدي إلى قيادة غير فعالة.
5. انعكاس على الأداء: تؤثر مهارات الذكاء العاطفي بشكل كبير على الأداء العام في بيئة العمل. الأفراد الذين يمتلكون مهارات عالية في هذا الجانب غالبًا ما يكونون أكثر فعالية وإنتاجية.



مشكلة مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل تعتبر مسألة مهمة تؤثر على الأفراد والمنظمات على حد سواء. من المهم تعزيز الوعي بأهمية هذه المهارات وتوفير التدريب والتوجيه لتطويرها، وذلك لتحسين الأداء الشخصي والمؤسسي وتحسين جودة الحياة في بيئة العمل.

ثانيا : أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث من حيث يعد البحث حول دور مهارات الذكاء العاطفي وتأثيرها على العلاقات في بيئة العمل أمراً ضرورياً نظراً للأثر البارز الذي تلعبه هذه المهارات في تطوير الأفراد والمؤسسات على حد سواء و ان مهارات الذكاء العاطفي دور في بناء العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتعزيز التفاعل الاجتماعي في مكان العمل .

ثالثا : هدف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى بيان الآتي:

1. محاولة الباحث في توسيع المعرفة حول مفاهيم مهارات الذكاء العاطفي والنظريات المتعلقة بها. يمكن للباحثين استكشاف الأفكار والمفاهيم الجديدة وفهمها بعمق و توجيه الأبحاث المستقبلية نحو مواضيع ومجالات محددة تستند إلى الاكتشافات والنظريات الجديدة.
2. يساهم البحث في إثراء الأدب العلمي وزيادة محتوى المقالات والأبحاث في هذا المجال. هذا يمكن أن يكون مفيداً للباحثين والعلماء الآخرين الذين يعملون في هذا الميدان.
3. محاولة البحث في توجيه تصميم برامج التعليم والتدريس في مجال مهارات الذكاء العاطفي. و يمكن أن يساعد في تطوير مناهج دراسات متخصصة في هذا الموضوع.
4. محاولة البحث أن يساهم في تعزيز الحوار والنقاش بين الباحثين والعلماء حول مهارات الذكاء العاطفي وتأثيرها. هذا يمكن أن يساهم في تبادل وجهات النظر والتعلم المتبادل.
5. تقديم مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات والتوصيات.

مفهوم الذكاء العاطفي

1. لقد اختلف العالم العربي في ترجمتهم لمصطلح (Emotional Intelligence) فظهرت عدة كلمات أو معاني له، فنجد أن أحدهم ترجمها على الذكاء الوجداني، وآخر ترجمها إلى الذكاء الانفعالي، وثالث إلى ذكاء المشاعر، ورابع ترجمها إلى الذكاء العاطفي. و نشير هنا إلى استخدامنا معنى الذكاء العاطفي للدلالة على مصطلح (Emotional Intelligence) ، لقد ظهر مصطلح الذكاء العاطفي في بداية الأمر على يد بار- أون في عام 1985 عندما اقترح (E.Q) ولقد عرف بار- أون الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على فهم ومعرفة ووصف نفسه المعرفة والفهم والارتباط بالآخرين التعامل مع الانفعالات القوية والتحكم في دوافعه التهيؤ للتغير وحل المشكلات المختلفة سواء على المستوى الشخصي أو الاجتماعي.(سليمان إبراهيم ، 2012 ، ص 233.) وقد تم استخدام الذكاء العاطفي كمفهوم علمي العالمين Mayer & Salovey 1990 حيث عرفاه على أنه قدرة معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم والتمييز بين المشاعر والانفعالات واستخدام فعال معرفة لتوجيه تفكير الشخص وأفعاله(رشيد سعادة ، 2005، ص 4)، كما يعرفه Goleman الذي كان له الفضل الكبير في انتشار هذا المفهوم وذلك عندما قدم جولمان نظريته في كتاب (الذكاء العاطفي) : لماذا هو أكثر أهمية من حاصل الذكاء ؟ ، بأنه قدرة التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، أي معرفة ما يشعر به الفرد ومدى استخدامه لهذا الشعور من دون الغرق فيه، وان يكون قادرا على تحفيز نفسه للقيام بعمله ويكون مبدعا فيه وان يكون أداؤه في ذروته، وان يشعر بما يشعر به الآخرون، وان يستخدم العلاقات بفاعلية.(دانيال جولمان، 2000 . ص 11)، وذكر ان الانسان عندما يتعرف إلى عواطفه ومشاعره الشخصية ، ويتحكم بها بالشكل السليم ، يستطيع ان يتعرف إلى مشاعر الآخرين ويديرها ويتعامل معها ، وبذلك يحقق الانسان النجاح في الحياة



والعمل ، وهكذا ربط جولمان بين الذكاءين الشخصي والاجتماعي في توليفة جديدة تجمع بين البعد النفسي الشخصي والبعد الاجتماعي ، وعلاقاته مع الآخرين في أن واحد. (صفاء الأعسر، 2000، ص 32) ، وتشير بعض الدراسات والأبحاث في هذا الخصوص إلى أن مفهوم الذكاء العاطفي يضم مجموعة كبيرة من المهارات الفردية والميول، يشار إليها بالمهارات داخل الشخص وبين الأشخاص، والتي تقع خارج نطاق المجالات التقليدية للمعرفة الخاصة والذكاء العام والمهارات الفنية والمهنية، ولكي يؤدي الفرد وظائفه كاملة، ويكون متوازنا فلا بد أن يتمتع بالذكاء التقليدي والذكاء العاطفي، حيث إن النجاح في الحياة يحتاج إلى أكثر من الجانب المعرفي، والفرد يجب أن يكون قادرا على تنمية علاقاته الشخصية والمحافظة عليها. (محمد إبراهيم جودة هلال ، ١٩٩٩، ص ١٤٣) ، ولقد شاع وانتشر بشكل ملحوظ مفهوم الذكاء العاطفي لعدة عوامل من أبرزها التطور العلمي والتكنولوجي وتحكم الماديات في شكل علاقة الفرد مع البيئة والسكان (جابر محمد عيسى ، وربيع أحمد رشوان ، 2006، ص 50) ، وانتشار العنف والإرهاب وانتهاك الحقوق ، الأمر الذي لفت انتباه العلماء إلى أهمية فهم الإنسان لنفسه (آمال جودة ، 2007، ص 698) ، و فهمه للآخرين ، مع تسخير واستخدام هذا الفهم نحو السيطرة والتحكم في مشاعره وانفعالاته بشكل يمكن من تطوير القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم ومساندتهم (أيمن غريب ناصر 2011، ص 154) ، مع النظر إلى هذا المفهوم على اعتبار أنه مؤشر تنبؤي لتحقيق النجاح في الحياة الاجتماعية والاقتناع بقيادة الحياة والرضا عنها. (هدى عبدالرحمن أحمد ، 2011، ص 482) ، ويعرف الذكاء العاطفي على أنه معرفة الفرد لمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف، والفهم لمشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم (علا عبد الرحمان محمد ، 2009، ص 19) ،

التطور التاريخي لمفهوم الذكاء العاطفي

دراسة الذكاء من حيث طبيعته وقياسه من قبل العلماء لم يكن يتجاوز في البدايات التاريخية له العمليات المعرفية العقلية مثل الانتباه والذاكرة والتفكير وحل المشكلات والتحليل و التركيب والاستنتاج وما سواها إلا أنه ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين أصبح ما يسمى بالذكاء العاطفي Emotional intelligence من المواضيع المهمة في التراث السيكولوجي ، وأصبح الاهتمام به واضحا بغض النظر عن كيفية تناوله .

المرحلة الأولى (البداية التاريخية) :

ورغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديثا نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير وهذا ما يؤكد "ماير" فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي :

1. المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالذاكرة والتفكير وإصدار الأحكام ...
2. الوجدان: ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزاج ...
3. الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية (Mayer, J.D et all. (2000)) فخلال القرن الماضي كانت هناك إشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء ومنهم " ثورونديك " E.L.Thorndike " عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء والتي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرد "المهارات اللغوية الرياضية" والذكاء العملي "التعامل مع الأشياء" الذكاء الاجتماعي "مهارات التعامل مع الآخرين" ويعتبر " ثورونديك " من وضع بذور مفهوم الذكاء العاطفي عندما تحدث عن مفهوم "الذكاء الاجتماعي (Social Intelligence) " والذي عرف بأنه: "القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية (مأمون المبيض ، 2003، ص 11)، كما أشار "سيبرمان" C.H.Spearman " 1927 " إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين وإلى إمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكولوجية بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات وقد عرفها "سيبرمان" بأنها "القدرة على إدراك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الخارجي (سالي علي حسن، 2007، ص 18) ، وفي سنة 1940



عرف "دفيد و يكسلر" " D.Wechsler " الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية. وفي سنة 1943 أكد "ويكسلر" بضرورة ، القدرات العاطفية لتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة (محمد عبد الهادي حسين ، 2003، ص 49-50)، فقد أشار إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة وأكد أن هذه العوامل لها دور كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية. (سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين. 2006، ص 21)

المرحلة الثانية ظهور نظرية الذكاءات المتعددة:

1. وهي الفترة الممتدة من 1973-1989 تعرضت الانفعالات للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة والوجدان ، ودراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار، وساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي (artificial intelligence) استخدام الحاسوب في فهم المواقف الانفعالية وأسبابها، وكذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المعرفة والانفعال ، مما ساهم في بدء مرحلة الاختيار التجريبي بشكل رسمي. (عبد الرحمان رجب الرفاعي ، 2012، ص 43)
2. في سنة 1973 عرض أبو حطب لأول مرة نموذج المعرفة المعلوماتية للقدرات العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاثة فئات هي الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني. (سليم أحمد مدثر، 2002، ص 23) وفي عام 1983 أكد "هوارد جاردنر" H.Gardner " في كتابه "أطر العقل" الذي قدم فيه نموذج عن الذكاءات المتعددة الذي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء. (محمود الخوالدة ، 2004، ص 29) ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء وأعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما: (حسن أبو رياش، و عبد الحكيم الصافي. 2006، ص 228)
- الذكاء الشخصي (Intrapersonal intelligence) داخل الشخص معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على الضبط الذاتي والاحترام الذاتي.

- الذكاء البيني Interpersonal intelligence القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ، و دوافعهم ، و مشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبير الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة. (جابر عبد الحميد جابر، 2003، ص 9) ، وفي عام 1985 توصل العالم النفسي "روبر ستيرنبرج" " R. S. ternberg " من خلال أبحاث إلى نفس النتائج التي توصل إليها "ثورنديك"، والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات والأكاديمية كما أن دوره أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جيدا حيال تفاصيل حياتهم العلمية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها "جاردنر" إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضعيفة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى الوصول إلى أساتذة الجامعة أي في الحياة التعليمية لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات تهدي إلى سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية. (جولمان ، 2000، ص 60)، ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي هو "باين" B. Bayane " طالب جامعي في عنوان رسالته لدكتوراه عام 1985 في كلية أمريكية حيث قدم في أطروحته إطارا نظريا وفلسفيا لإلقاء الضوء على طبيعة الذكاء العاطفي وخصائص وكيفية تطويره أنفسنا وفي الآخرين عن طريق التربية والتعليم. (السيد إبراهيم السمدوني، 2007، ص 40)

المرحلة الثالثة : (مرحلة الظهور الفعلي لمفهوم الذكاء العاطفي) :

شهد مطلع التسعينيات تقاليد كبيرة في الدراسات المتعلقة بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة وأظهرت نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت عوامل النجاح الإنساني إن نسبة ارتباط الذكاء المعرفي بالنجاح الاجتماعي والمهني لا تتعدى 20 %، بينما تعزي النسبة المتبقية (Daniel Goleman 1997 p51). ، عام 1990 ظهر مصطلح الذكاء العاطفي أول مرة على يد الأستاذين "سالواي وماير الذين اعتبروا الذكاء العاطفي نوع من أنواع



الذكاء الاجتماعي وتم تعريفه آن ذلك على أنه "القدرة على معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا والتمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير والسلوك" (Mayer, J.D & Salovey, P. (1990). pp 185-211). لقد قدم "ماير" و"سالوفاي" نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) وقاما بمحاولة تأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي وفي عام 1996 ظهر "جولمان" D. Goleman " العالم النفسي في دراسات المخ وعلوم السلوك أصدر كتابه عن الذكاء العاطفي " Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ؟ " "الذكاء الانفعالي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء" وقد حقق هذا الكتاب أعلى نسبة مبيعات في العالم فقد كان له الفضل في انتشار مفهوم الذكاء العاطفي، وفي هذا الكتاب جمع "جولمان" مجموعة الأبحاث التي تناولت تأثير مراكز المخ على انفعالات الفرد ومن ثم على أدائه وعلاقاته مع الآخرين ، واستمرت جهود "جولمان" في دراسته للذكاء الوجداني فأصدر كتابا عام 1998 بعنوان "العمل بالذكاء الوجداني" " Working With Emotional Intelligence " أهمية الذكاء الوجداني للفرد في مجال العمل. (سالي علي حسن ، نفس المصدر السابق . 2007 ، ص 22-23)، وفي نفس العام قام "جاك بلوك" الباحث في جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء بشكل مستقل عن الذكاء العاطفي وعلاقتها بالذكاء العاطفي بشكل مستقل عن الذكاء، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية وأقل تميزا في الجوانب الشخصية ، أما المتميزون في الذكاء العاطفي مستقلا عن الذكاء فكانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية، ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين. (السيد إبراهيم السمادوني ، نفس المصدر السابق. 2007، ص 35-36) ، لقد لخص ماير تطور مفهوم الذكاء الانفعالي في خمسة مراحل هي:

المرحلة الأولى : تمتد من 1900 إلى 1969 وفيها تناولت الدراسات النفسية للذكاء والانفعالات كمواضيع ضيقة ومنفصلة.

المرحلة الثانية : تمتد من 1970 إلى 1989 وخلالها ركز علماء النفس في دراساتهم على التأثير المتبادل بين الانفعالات والتفكير.

المرحلة الثالثة: تمتد من 1990 إلى 1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء العاطفي في العديد من الدراسات والمقالات.

المرحلة الرابعة : تمتد من 1994 إلى 1997 وتميزت هذه المرحلة بانتشار مفهوم الذكاء العاطفي في الميادين العلمية والمهنية المختلفة.

المرحلة الخامسة : تبدأ من 1998 وتتميز بتمحيص الذكاء الانفعالي من خلال الدراسات والكتابات المتعلقة بطبيعته ومكوناته وكيفية قياسه. (Mayer, J.D & Salovey, P. (1990). pp 5-6) أهمية الذكاء العاطفي :

يشتمل الذكاء الانفعالي على مجموعة من السمات المزاجية والاجتماعية التي تؤثر على تنوع المحتوى الانفعالي للأشخاص من حيث قدرتهم على مواجهة وفهم المشكلات ، فكلما زاد فهمنا للمشاعر أدى ذلك إلى الوصول لمستوى أعلى لمواجهة المشكلات التي يتعرض لها الإنسان في حياته اليومية (صفية مبارك موسى ، 2011، ص 2)، تؤكد الأبحاث والدراسات على ان الموظفين الأذكاء عاطفيا هم أكثر قدرة على حل النزاعات في مكان العمل ، ويعدون افضل المفاوضين والقادة ، والذكاء العاطفي هو أيضا وسيلة فعالة لتحديد القدرات القيادية ، وذلك لان الصفات التي تشكل القيادة الجيدة مثل الحسم، وتمكين الآخرين والانفتاح على التغيير كلها تعكس جوانب من الذكاء العاطفي (Mwangi, Caroline Igoki., Mukulu , Elegwa., & Kabare ,Karanja ,2011,p31)، ويمكن إبراز أهمية الذكاء العاطفي من خلال ما يلي :



1. يعد الذكاء العاطفي بالإضافة لقدرات عقلية آخر الركيزة الأساسية في تنوع الحلول للعديد من المشكلات ، فالعقلية التي تؤمن بتعدد الأبعاد والرؤى وتتطور وفق هذا التعدد ، هي العقلية التي تنمو وتتطور في مناخ صحي ، وتسهم في ترسيخ القيم الإنسانية العليا.
2. يساعد الذكاء العاطفي الأفراد على الابتكار، والحب، والمسؤولية، والاهتمام بالآخرين بالإضافة إلى تكوين أفضل الصداقات والعلاقات الاجتماعية ، كما تبين وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والتوجه نحو الأهداف والرضا عن الحياة.
3. تتضح أهمية الذكاء العاطفي في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال مشاعرهم والتعاطف معهم فقد أشار (Goleman) إلى أن النجاح يتطلب (20 %) ذكاء عاما ، و من (80 %) ذكاء العاطفي .
4. تبين الدراسات أهمية الذكاء العاطفي في المنظمات في تحقيقه للتوافق والانسجام في العلاقات بين العاملين، وأن الأفراد الذين لديهم هذا النوع من الذكاء يستطيعون استخدام المدخلات العاطفية في الحكم واتخاذ القرارات ، كما أن الدقة في التعبير عن العواطف تجعل الأفراد قادرين على الاتصال العاطفي مع الآخرين (أمل حسونة. منى أبو ناشىء . 2007، ص 53-54)
5. يؤكد الخبراء على أهمية الذكاء العاطفي في مفاهيم الانتباه ، إذ أنه يؤدي إلى التركيز والتمييز، واتخاذ القرارات وإعطاء الرأي الصحيح، وعدم الاستجابة للإحباط الأولي الذي يحدث ، كما أن الأفراد الذين لديهم ذكاء عاطفي يكونون أكثر استجابة نحو أحداث الحياة مع الآخرين، ويتميزون بامتلاكهم لمهارات لعب الدور، وأن الفرد الذي لديه عواطف سلبية فإنه يميل ليكون أكثر تشاؤما ولا يمكنه إدراك الأحداث بإيجابية، أما الفرد الذي لديه عواطف إيجابية فتتوافر لديه عمليات معرفية مثل : التفكير الابتكاري ، والاستنباطي ، والتفكير الاستدلالي ، كما أنه أكثر تنبها للتفاصيل واكتشاف الأخطاء والمشكلات ، والتدقيق في المعلومات ، ويتوقع نجاحه في المستقبل ويصبح فعالا (George, J. 2000.,p.1027) وفي هذا الجانب أيضا تشير بعض المصادر الى أهمية الذكاء العاطفي بالنقاط التالية:

 1. فهم الأدوار والمسؤوليات بصورة عملية أكثر.
 2. إمكانية جعل عملية اتخاذ القرار أكثر جودة.
 3. جعل الأهداف المتعددة والمعقدة متوافقة مع بعضها.
 4. زيادة التعاون وتشجيع العلاقات مع العاملين نحو الأفضل، والمساعدة على بناء شبكات أعمال اجتماعية ، وتشجيع الاتجاهات الإيجابية من العمل.
 5. يساعد على تطوير مهارات التفاوض وبناء فرق العمل الفعالة وتطوير مهارات القيادة وحل لمشاكل (علي حسون الطائي ، و علاء دهام ، ص 75 .).

أبعاد الذكاء العاطفي ومكوناته :

هناك اختلافات وبدرجات بسيطة تدور بين الباحثين حين تناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات ، ومنه من ذكر أنها قدرات ، ألا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي كما سنلاحظ ،

فالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمان والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي فتشمل على ما يلي :

أ : الوعي بالذات (تعرف على عواطفك وانفعالاتك) فمعرفة الفرد لعواطفه و وعي الفرد بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشئون حياته التي تتطلب اتخاذ القرارات.

ب: معالجة الجوانب الوجدانية (إدارة انفعالاتك) ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية: وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه ، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية .

ج : الدافعية (القدرة على تحفيز الذات): وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه ، كما يعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار).

محمد عبد الهادي حسين ، نفس المصدر السابق، 2003، ص 40-41)



ه : التعاطف العقلي (القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين) ويعني التفهم ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة لذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله ، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.

د : المهارات الاجتماعية (إدارة انفعالات الآخرين): ويعني كيفية علاقات وصدقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل المجتمع بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض. (محمد عبد الهادي حسين ، نفس المصدر السابق ، 2003، ص 40-41)



رسم توضيحي رقم (8) يبين أبعاد الذكاء العاطفي

المصدر : الرسم من إعداد الباحثة



النتائج

1. زيادة الإنتاجية والأداء: أن مهارات الذكاء العاطفي ترتبط إيجابياً بزيادة الإنتاجية والأداء الوظيفي. الموظفون الذين يمتلكون هذه المهارات يتميزون عادة بقدرة أفضل على التعامل مع التحديات وتحقيق الأهداف.
2. تحسين العلاقات بين الموظفين: أن مهارات الذكاء العاطفي تعزز من جودة العلاقات بين الموظفين في بيئة العمل. تسهم في بناء الثقة وزيادة التفاهم بين الأفراد.
3. زيادة الالتزام والاستدامة: أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات الذكاء العاطفي يكونون أكثر ميلاً للالتزام بمهامهم والبقاء في الوظيفة لفترات أطول.
4. تحسين التفاعل القيادي: أن القادة الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي يكونون قادرين على التفاعل بشكل أفضل مع فرق العمل والتوجيه بشكل فعال.
5. تقليل الصراعات: مهارات الذكاء العاطفي تساهم في التعامل بشكل بناء مع النزاعات وتحفيز حلول توافقية بدلاً من التصاعد.
6. تحسين بيئة العمل العامة: أن مهارات الذكاء العاطفي يمكن أن تسهم في جعل بيئة العمل أكثر إيجابية وصحية.
7. تقليل مستويات التوتر: الموظفون الذين يمتلكون مهارات الذكاء العاطفي يظهرون تحسناً في التعامل مع التوتر والضغط في العمل و تظهر بوضوح أن مهارات الذكاء العاطفي تلعب دوراً مهماً في تحسين العلاقات وزيادة الأداء في بيئة العمل.

المقترحات والتوصيات

- بناءً على أهمية و دور مهارات الذكاء العاطفي وتأثيرها على العلاقات داخل بيئة العمل، هذه بعض المقترحات والتوصيات لتعزيز أهميته ودوره في بيئة العمل:
1. تضمين التدريب على مهارات الذكاء العاطفي في برامج التطوير الوظيفي: يجب أن يتم تضمين تدريب مهارات الذكاء العاطفي كجزء أساسي من برامج التطوير الوظيفي في المؤسسات. يمكن لهذا التدريب تجهيز الموظفين بالمهارات اللازمة لتحسين التواصل وبناء العلاقات. و توجيه المزيد من البحوث والدراسات: يجب تشجيع المزيد من البحوث الأكاديمية حول هذا الموضوع لزيادة فهمنا وتوجيه المزيد من التطبيقات العملية.
 2. تشجيع التعاون والعمل الجماعي: يجب على القادة دعم وتشجيع العمل الجماعي وبناء بيئة تعزز من التعاون بين الموظفين. يمكن أن تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تعزيز هذا التفاعل الإيجابي وإدارة النزاعات بفعالية: يجب على المؤسسات توفير تدريب في إدارة النزاعات وحل الخلافات بشكل بناء. يمكن لمهارات الذكاء العاطفي أن تلعب دوراً هاماً في هذا السياق و تعزيز التواصل الفعال: ينبغي على المؤسسات تشجيع التواصل الفعال بين موظفيها وتقديم دورات تدريبية حول التواصل البناء والفعال و تعزيز ثقافة العمل الإيجابية: يمكن للمؤسسات تعزيز ثقافة العمل الإيجابية من خلال تعزيز قيم مهارات الذكاء العاطفي مثل التعاون والتفاهم والتعاطف.
 4. تعزيز التفاهم الثقافي: ينبغي تشجيع التفاهم الثقافي في بيئة العمل من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي التي تساهم في فهم واحترام التنوع الثقافي.
 5. توجيه القادة نحو القدوة: يجب على القادة أن يكونوا نماذج إيجابية عندما يتعلق الأمر بمهارات الذكاء العاطفي. يمكن لهذه القيمة المثلى تحفيز الموظفين لتطوير مهاراتهم العاطفية.



6. رصد وتقييم تأثير مهارات الذكاء العاطفي: يجب على المؤسسات تقييم تأثير تطبيق مهارات الذكاء العاطفي على العلاقات والأداء في بيئة العمل واتخاذ التدابير اللازمة للتحسين المستمر.

٧. تشجيع توازن الحياة الشخصية والعملية: يجب على المؤسسات دعم موظفيها في تحقيق توازن بين الحياة الشخصية والعملية من خلال تقديم سياسات وبرامج مناسبة.

المصادر

1. آمال جودة. الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 21، العدد 3، 2007، ص 698.
2. أمل حسونة. منى أبو ناشىء. الذكاء الوجداني. القاهرة. الدار العالمية للنشر والتوزيع. 2007، ص 54-53
3. أيمن غريب ناصر. الذكاء الوجداني كمنبئ بمهارات إدارة الضغوط لدى طلاب جامعة الأزهر (دراسة تطبيقية بعد أحداث ثورة 25 يناير بمصر). المؤتمر السنوي السادس عشر. مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، 2011، ص 154.
4. جابر عبد الحميد جابر، الذكاءات المتعددة والفهم. القاهرة: دار الفكر العربي. 2003، ص 9
5. جابر محمد عيسى، وربع أحمد رشوان، الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة الإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال. مجلة دراسات تربوية واجتماعية، المجلد 12، العدد 4، 2006، ص 50.
6. جولمان، الذكاء العاطفي. سلسلة عالم المعرفة، (ترجمة ليلي الجبالي). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. 2000، ص 60
7. جولمان، دانيال. ذكاء المشاعر، ترجمة هشام الحناوي، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة 2000. ص 11.
8. حسن أبو رياش، و عبد الحكيم الصافي، الدافعية والذكاء العاطفي. الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون. 2006، ص 228
9. رشيد سعادة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري الإكمالي و الثانوي دراسة ميدانية بولاية ورقلة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة ورقلة. 2005، ص 4.
10. سالي علي حسن، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال. الأزارطية، مصر: دار المعرفة الجامعية، الطبعة الأولى. 2007، ص 18.
11. سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين. الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. عمان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع 2006، ص 21.
12. سليم أحمد مدثر، الوضع الراهن في بحوث الذكاء. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. 2002، ص 23
13. سليمان إبراهيم، الذكاء الوجداني لطفل الروضة الموهوب، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 233.
14. السيد إبراهيم السمدوني، الذكاء الوجداني أسسه تطبيقاته تنميته. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون. 2007، ص 40
15. صفاء الأعسر، علاء كفاي، الذكاء الوجداني، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 32
16. صفية مبارك موسى، فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى المعوقين بصريا المقيمين داخل المدرسة من طلاب المرحلة الثانوية. رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر. 2011، ص 2
17. عبد الرحمان رجب الرفاعي، الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي. الأردن: دار المأمون للنشر والتوزيع. 2012، ص 43
18. علا عبد الرحمان محمد، الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون. 2009، ص 19.



19. علي حسون الطائي ، و علاء دهام ، تأثير الذكاء الشعوري في الذكاء المنظمي دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 14 ، العدد 52 ، ص 75.
20. مأمون المبيض ، الذكاء العاطفي والصحة العاطفية. بيروت ، الطبعة الاولى ، المكتب الإسلامي للطباعة والنشر ، 2003 ، ص 11
21. محمد إبراهيم جودة هلال : دراسة لبعض مكونات الذكاء الوجداني في علاقتهما بمركز التحكم لدى طلاب الجامعة . جامعة بنها، مجلة كلية التربية ، المجلد العاشر ، العدد ٤٠ ، ١٩٩٩ ، ص ١٤٣ .
22. محمد عبد الهادي حسين ، تربويات المخ البشري . عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 2003، ص 49-50
23. محمود الخوالدة ، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع. 2004، ص 29
24. هدى عبدالرحمن أحمد . الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية جامعة الملك عبدالعزيز. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، المجلد 5، العدد4، 2011، ص482.

25. Daniel Goleman (1997) intelligence, Emotional traduit par Thierry Pietat edition .Robert.haffont .S.A.Paris p51,

26. Mayer, J.D & Salovey, P. (1990). emotional intelligence imagination cognition and personality pp 5-6

27. Mayer, J.D & Salovey, P. (1990). emotional intelligence imagination cognition and personality pp 185-211

28. Mayer, J.D et all. (2000) **Modal of emotional intelligence**, handbook of intelligence, Cambridge University press UK.

29. George, J. (2000). "Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence". Human Relations, 53(8), p.1027

30. Mwangi, Caroline Igoki., Mukulu , Elegwa., & Kabare ,Karanja., The significance of emotional intelligence in transformational leadership for Kenyan Public Universities , International Journal of Humanities and Social Science ,vol 1, no 7 ,2011, p31