



حكومة الشارقة
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

جرعة معرفية:

الذكاء العاطفي في العمل

إعداد: سارة جمال حسن ميراث

إدارة المعرفة

المقدمة

إن الذكاء العاطفي يعتبر من العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح الأفراد في بيئات العمل المعاصرة، فهي تمكن الفرد من بناء علاقات مهنية قوية وتحقيق تفاعل أكثر فعالية مع زملاء العمل، وهذا يعزز الأداء داخل مؤسسات العمل، ففي العمل لا يكفي أن تكون مؤهلاً فقط بل يجب أن تكون قادراً على التواصل بفعالية مع الأفراد وفهم عواطفك وعواطف الآخرين، والقدرة على توظيف الذكاء إيجابياً في توجيه الفرد لفهم تفكيره وسلوكه، فالأفراد الذين يتميزون بذكاء عاطفي قوي هم أكثر قدرة على بناء علاقات ناجحة، وكذلك حل المشكلات، والقدرة على تحسين الأداء والتكيف مع التغييرات وهذا ما ينتج عنه التقدم في الحياة المهنية والشخصية.

مفهوم الذكاء العاطفي

يشير مفهوم الذكاء العاطفي إلى قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين والعمل على تنظيمها والتعامل مع هذه المشاعر بطريقة فعالة، أي يكون قادر على الإدراك والفهم والتفسير والتحكم في العواطف، ولهذا الذكاء دور في تعزيز العلاقات الاجتماعية وكذلك التعامل مع التوتر والضغط، واتخاذ القرارات الفعالة والذكية.

فالذكاء العاطفي في بيئة العمل هو تنظيم العواطف والتفكير بموضوعية، وتحديد المشاعر خلف سلوك الموظفين وفهم دوافعهم ومعرفة كيفية التعامل مع عواطفهم والتفاعل معها بشكل صحيح وموضوعية، وتحقيق التوازن بين الأهداف الشخصية والمهنية وتحقيقها بصورة أفضل.

عناصر الذكاء العاطفي في العمل

1. الوعي الذاتي: هو القدرة على تحديد المشاعر الشخصية وفهم تأثيرها على أفكار الفرد وسلوكه، حيث أن تحديدها يساعد على فهم كيفية إدراك الآخرين لمشاعرك، ويمكن استخدام الوعي الذاتي لفهم ما هي نظرة الأفراد في العمل إليك.

2. التنظيم الذاتي: هو القدرة على التحكم في العواطف وضبطها لتحقيق تأثير إيجابي، مثل السيطرة على التوتر والغضب أو إدارة المشاعر السلبية بشكل عام، ومحاولة تعزيز المشاعر الإيجابية، حيث تساعد إدارة الذات الموظفين على المرونة في العمل والتفاعل بإيجابية.

3. التحفيز الذاتي: هو قدرة الفرد على دفع نفسه لتحقيق أهدافه والتغلب على التحديات، فالأفراد الذين لديهم مستوى كبير من التحفيز الذاتي يظهرون شغف كبير للعمل والالتزام بتحقيق أهداف العمل والإبداع ومواجهة التحديات بعزيمة أكبر.

4. التعاطف: هو القدرة على معرفة وفهم والاستجابة لمشاعر الآخرين، فالتعاطف مع الآخرين وفهم وجهات نظرهم تمكنهم من التفاعل بإيجابية وبشكل بناء في بيئة العمل وتجعلها بيئة داعمة.

5. المهارات الاجتماعية: هي القدرة على التواصل بفعالية مع الآخرين وإدارة علاقات إيجابية، وامتلاك مهارات اجتماعية مثل التواصل الفعال، الاحترام، الاستماع والتحدث باحترافية وإيجابية، حل المشكلات و النزاعات، والمهارات الاجتماعية في بيئة العمل مهمة لتطوير الحياة المهنية وتعزيز التعاون والعمل الجماعي وتحقيق بيئة عمل ناجحة.

أهمية الذكاء العاطفي في العمل

يجب على المدراء والموظفون استخدام الذكاء العاطفي في بيئة العمل، فهي مهارة تساعدكم على فهم أنفسكم وعلى فهم الموظفين وتوجيههم ومساعدتهم وتتمثل أهمية الذكاء العاطفي في التالي:

- القيادة الناجحة والفعالة من خلال القدرة على تحديد نقاط القوة والضعف لديهم ولدى الآخرين.
- فهم المشاعر الشخصية لضبط السلوك والتركيز على المشاعر الإيجابية.
- فهم التواصل غير اللفظي من خلال إدارة المواقف بسرعة، بملاحظة وفهم الإشارات الغير لفظية.

- تحسين الأداء الوظيفي.
- المرونة والقدرة على التكيف في أماكن العمل.
- تحسين التعاون والعمل الجماعي.
- تعزيز العلاقات وتحقيق اتصال أفضل.
- تقليل التوتر في بيئة العمل وإدارة الضغوط.
- اتخاذ القرارات بعقلانية.
- حل النزاعات.
- تحسين صحة الموظفين ويسهم في ارتفاع السعادة والرضا الوظيفي.
- خلق بيئة عمل صحية.

توظيف الذكاء العاطفي في العمل

يمكن الاستفادة من الذكاء العاطفي في أماكن العمل كالتالي:

- رفع مستوى الوعي الذاتي وتطوير الذكاء العاطفي في مكان العمل، بأن يدرك الفرد كيف يتصرف في مختلف المواقف بمعرفة مشاعره ومشاعر الآخرين، فيجب على الموظف فهم عواطفه والتحكم في مشاعره ومراقبة حالته العقلية، ويجب عليه الانتباه إلى كيفية تصرف الموظفين وتفاعلهم معه ليعرف كيفية التفاعل معهم، فالقدرة على قراءة وفهم لغة الجسد وتعبير الوجه دون التعبير عن المشاعر مباشرة من أهم مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل.
- التعبير عن الذات بصراحة واحترام دون الإساءة إلى الآخرين بأي شكل من الأشكال، فيجب أن يكون لدى الموظف وعي بتأثير كلامه على من حوله ويكون قادر على إيصال أفكاره ورأيه بطريقة إيجابية دون مشاعر سلبية أو إحداث توتر في العمل.
- القدرة على التكيف مع التغيير، بمواجهة التحديات بمرونة والتعامل مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل بهدوء، مع إدراك الموظف بأن التغيير جزء طبيعي في بيئة العمل ويجب التأقلم معها بإيجابية.

- ممارسة التعاطف في أن يضع الفرد نفسه في مكان الشخص الآخر ويحاول أن يشعر بما يشعر هو به فهذا يسمح بفهم وتصور ردود الأفعال المتوقعة.
- التواصل بشكل متكرر وفعال بحيث إيصال الفرد مشاعره للآخرين وفي المقابل السماح لهم بالتعبير عن مشاعرهم أمامه، فهذا يساعد الموظفين على الشعور بالثقة والقضاء على الخوف من تلقي الانتقادات ويحسن من صورة القادة والمؤسسة الإيجابية.
- اعتراف الإدارة بجهود الموظفين، فهذا يمد الموظفين بالحماس والتشجيع لأداء العمل بأحسن صورة ومحاولة تطوير وتحسين أدائهم.

تحسين بيئة العمل من خلال الذكاء العاطفي

يمكن تطوير الذكاء العاطفي في مكان العمل بالتالي:

- التدريب وورش العمل، بحيث تنظم جهة العمل دورات تدريبية تركز على تطوير مهارات الذكاء العاطفي.
- التواصل المفتوح، بخلق بيئة تشجع على الحوار وإبداء الرأي.
- التفاعل الجماعي، تعزيز التعاون بالقيام بأنشطة جماعية وورش عمل وكذلك الفعاليات الاجتماعية.
- التوجيه والإرشاد من الإدارة.
- التحفيز والتشجيع في بيئة العمل.

الخاتمة

إن الذكاء العاطفي هو ركيزة أساسية لتعزيز التواصل والتفاعل في بيئة العمل الإيجابية، من خلال فهم وإدارة العواطف بشكل فعال، فيستطيع الأفراد من خلاله بناء علاقات صحية وناجحة في العمل مما يساعد على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء في أماكن العمل، فيجب توظيفه بفعالية لضمان بيئة عمل صحية وداعمة.

- [من الفهم إلى التطبيق: الذكاء العاطفي في المؤسسات](#)
- [كيف يمكن توظيف الذكاء العاطفي لتحسين علاقتنا مع بيئة العمل؟ | مدونة صيَّار](#)
- [الذكاء العاطفي: مفهومه، أهميته في بيئة العمل - منصة موارد](#)
- [الذكاء العاطفي في العمل: أهميته وكيفية تطويره لتحقيق النجاح - مجلة هي](#)
- [الذكاء العاطفي في بيئة العمل: مفهومه وكيفية توظيفه وأهميته وأمثلة عليه وأهم استراتيجياته - بكة للتعليم](#)
- [ما أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل؟ اسعى لتحقيقه - عرب ثراي](#)
- [الذكاء العاطفي في العمل وأثره على النجاح والتطور في العمل - موضوع](#)