

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقَدْ رَبُّ زِدْنِي عِلْمًا

صدق الله العظيم



نقدر...؟ طبعاً نقدر

*Happiness at home, Leadership at work* ★

الذكاء العاطفي

EQ



خالد الحداد

## محاضرة لمدة يومين لن تغير

دمر عاداتك  
القديمة



## نحن قوم عمليون!!

◆ أين نحن؟

◆ ماذا نريد؟

◆ كيف نصل؟

خطة عملية للتغيير تبدأ من اليوم



## اسأل نفسك؟

- ♦ ما هو هدفي من الحياة بكل أنشطتها و محاورها المختلفة؟
- ♦ مهما كانت الإجابة.... ستكون نهايتها .....

## السعادة!!!!!!

هذا الشيء الصعب المائل !!



## إذا سألت خبيراً في السعادة.....

- ♦ فسيخبرك صدقاً أنك لن تستطيع الحصول عليها كاملة إلا عن طريق

## علاقات ناجحة متميزة مع الآخرين!!!!



## الجسر الصعب

هل نستطيع اختراق شخصيات الآخرين و بناء علاقات ناجحة معهم حتى نبني **الجسر الصعب** المؤدى إلى السعادة و النجاح؟



هل نستطيع أن نفتح القلوب المغلقة بهذا المفتاح الذى ترونه فى الصورة؟

انتظر... لا تجب إلا بعد أن تعرف من هم الآخرون؟؟؟

## إذن هى السعادة؟



♦ ما ظنكم بالمشاعر والعواطف التى غالباً ما تصاحب ذلك السعى المحموم لنيل السعادة؟

## ولكن؟؟؟!!

هى سعادة مزعومة إذا صاحبتها تلك المشاعر السلبية المتأججة..

و غالبا ما يحدث ذلك..

و يترتب على ذلك معظم المآسى و الكآبة و القلق والصراعات الوهمية التى يعيشها الناس حاليا!!



## و الحل؟؟!

ترويض هذه المشاعر والعواطف!!!

هل هو ممكن؟!

أهى تسيطر علينا.. أم نسيطر نحن عليها؟...

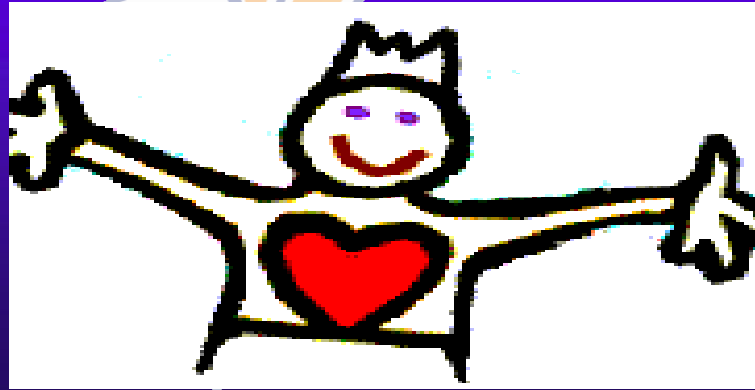
فى الأغلب تسيطر هى علينا سواء سلبا أم إيجابا!!







العاطفة تحركنا؟! ..... نعم  
سلبا و إيجابا؟! ..... نعم  
فلماذا لا نحركها نحن؟  
لماذا لا نضعها تحت سيطرة العقل؟؟!!!!  
فنسعد..... و هذا هو الذكاء العاطفي أو الوجداني



هل يستطيع من له معدل عالٍ من الذكاء  
العقلي (IQ) أن ينجح في ذلك؟

- ◆ بين الذكاء العقلي و العاطفي!!
- ◆ هل بينهما تضاد؟؟ المفتاح الجديد للنجاح!!
- ◆ هل يضمنان نفس النهاية السعيدة؟؟ من سيحصل  
المستقبل؟





ماذا لدينا؟

خالد الحداد



## What shall we discuss?!

- ♦ What is Emotional intelligence?
- ♦ EQ Competencies
- ♦ Strategies of improving our EQ
- ♦ Applications



# ما هو الذكاء العاطفى أو الوجدانى؟



هو **تعلم** الإنسان القدرة على  
- تفهم مشاعره و عواطفه الحقيقية التى  
تحفزها على العمل فى الحياة

- و تفهم مشاعر و عواطف الآخرين حتى  
يستطيع بناء الجسر الصعب نحوهم فيسعد و  
يسعدوا



خالد الحداد



## الحبيب محمد صلى الله عليه و سلم قال..

♦ ليس الشديد بالصرعة  
♦ تسميت العاطس





## تحدى أرسطو

أن تغضب فهو أمر ليس  
بالعسير..

و لكن

أن تغضب

في الوقت المناسب

مع الشخص المناسب

في الوقت المناسب

بالدرجة المناسبة

للغرض المناسب

فهو أمر شاق



## نموذج التغيير الفعال

◆ تبني الفكرة

◆ اتخذ قدوة

◆ التجربة المباشرة



# قدرات مختلفة لازمة لبناء الذكاء العاطفي

## 1 - قدرة الشخص علي معرفة وفهم مشاعره الخاصة

قدرة الشخص علي مراقبة مشاعره النفسية أثناء حدوثها وإدراكه أسبابها وفهمه لأبعادها في سكونها وتقلباتها

عندما يعجز الإنسان عن فهم هذه المشاعر فإنه يصبح ضحية ورهينة لها يرضخ تحت رحمتها فتسيره تقلبات الظروف المحيطة به

الأشخاص الأكثر تفهماً لما يشعرون ويتفهمون أسبابها يكونون أكثر كفاءة لمشاعرهم، أكثر قدرة علي إدارة دفة حياتهم والتحكم في انفعالاتهم الخاصة

# بناء الذكاء العاطفي

## 2 - المقدرة علي السيطرة والتحكم في المشاعر النفسية

لا تتحقق هذه القدرة إلا بتحقيق القدرة الأولى  
الأشخاص العاجزون عن تحقيق السيطرة علي المشاعر النفسية هم دوماً في حرب نفسية وتحت ضغوط عصبية  
الأشخاص الأكثر قدرة علي التحكم في مشاعرهم هم الأكثر قدرة علي النهوض بعد السقوط ومعاودة المحاولة عند الفشل والتغلب علي المحبطات والنكسات والشروع في العمل من جديد بروح متفانية وبنظرة مشرقة للحياة



## بناء الذكاء العاطفي

### 3 - القدرة علي حفز النفس علي العمل

القدرة علي حفز النفس والعواطف والمشاعر علي العمل لتحقيق الأهداف والتحكم في النزوات والشهوات وتقديم العمل وتأخير الراحة هي من أهم عوامل النجاح، والقدرة علي الإندماج في العمل والذوبان فيه بكل العواطف والمشاعر، هي من أهم عوامل الإبداع



## بناء الذكاء العاطفي

### 4 - القدرة علي ملاحظة وفهم وإدراك العواطف والمشاعر الإنسانية لدي الآخرين

من أهم عوامل النجاح في العلاقات الإنسانية، والأشخاص ذو القدرة العالية في هذا المجال قادرون علي التقاط وملاحظة التغيرات الاجتماعية البسيطة فيمن حولهم وفهم احتياجاتهم النفسية، وهم بذلك قادرون علي فهم في أعمال كثيرة تتطلب التعامل مع البشر

(وهل هناك من أعمال لا تتطلب التعامل مع البشر)



## بناء الذكاء العاطفي

### 5 - القدرة علي التعامل مع العلاقات الشخصية والتحكم فيها

هذه القدرة هي أحد العوامل الأساسية للنجاح في الحياة، وجزء كبير منها يكمن في القدرة علي التحكم في مشاعر الآخرين (فهم مشاعر الآخرين والتعامل معها) وهذه القدرة هي التي تحدد مدى شعبية الشخص وتقبل الناس له، والممتلكون لهذه القدرة هم ناجحون في كل شيء يعتمد علي التعامل مع البشر بيسر وسهولة .. هذا هو مجال

## استراتيجيات تحسين الذكاء العاطفي

تعزيز القدرة على ضبط النفس  
القدرة على قراءة مشاعرنا  
القدرة على قراءة مشاعر الآخرين



## تعزيز القدرة على ضبط النفس

- ◆ هل ضبط النفس هو إخفاء الانفعالات و قمعها؟
- ◆ الدماغين الانفعالي العاطفي و المنطقي..زواج أم طلاق؟
- ◆ لتجنب الحالات التي يتم فيها انقطاع الاتصال بين الدماغين علينا ان نحافظ على هدوئنا و تفاؤلنا في جميع الظروف وذلك باتباع الآتي:



## تعزيز القدرة على ضبط النفس

- ◆ ضبط النفس و السيطرة عليها من الأمور الأساسية التي تعطي الدماغ العاقل ما يلزمه من وقت لتسجيل مشاعركم في لحظة معينة (تماماً كجهاز الكمبيوتر الذي يحتاج الى بعض الوقت ليقراً البرنامج قبل أن يقدم الإجابة على الشاشة) و لكن الدماغ يحتاج الى وقت أطول



# تعزيز القدرة على ضبط النفس



## برمجة التفاؤل

- نعاني جميعاً من حالة يطلق عليها اسم: برمجة الفشل و الاحباط .. لماذا؟
- ذلك قد يقودنا الى النظر الى العالم نظرة سلبية من خلال القول : ( يجب أن أفعل هذا و لا يجب أن أفعل ذاك أو أنا مجبر على كذا ... ) ( يجب أن أفعل كذا ... )
- يمكننا ان تعيدوا برمجة ذاتكم بشكل ايجابي و ذلك لا يتطلب غير رؤية الجانب الايجابي في الاشياء
- اعتمدوا على الشق الأيمن من الدماغ
- السكان لا ينتعلون الأحذية



# تعزيز القدرة على ضبط النفس



## أوقفوا حركة العالم

- الهموم الكثيرة و الارهاق و الضغط النفسي تدفع الدماغ آليا الى أن يكون إما قليل النشاط أو مفرط النشاط
- للتخلص من هذه الحالة و استعادة صفاء ذهنيكم و اتكم عليكم أن تتعلموا كيفية القيام ب( إيقاف حركة العالم )
- كيف؟؟؟ ضع دماغك أمامك

# تعزيز القدرة على ضبط النفس



## أريحوا أعصابكم

♦ يتم ذلك من خلال تأخير ردود انفعالكم وفيما يتمكن دماغكم المفكر والعقل من قراءة مشاعركم والإمساك بزمام الموقف

- ♦ التنفس و اغماض العين و تدليك أعصاب اليدين!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- ♦ هذه التمرينات عليكم ممارستها لمرات متعددة و في أي مكان و كل يوم
- ♦ قد يبدو لكم ذلك مضجراً في البداية .. و لكنكم ستكتشفون راحة أن معنوياتكم تتحسن بشكل ملحوظ .. و أن مشاعركم تتحسن و تصفاء ..
- ♦ و أنكم تصبحون أكثر مرونة في علاقاتكم مع الآخرين
- ♦ و بعد مدة قصيرة يصبح ذلك عادة يمارسها دماغكم من تلقاء ذاته

# تعزيز القدرة على ضبط النفس



## تعلموا كيفية التراجع!!!!

### 4 قواعد

- ♦ اتبع ما تمليه عليك أحاسيسك العميقة.. فالخيارات يجب أن تتم انطلاقاً من الأشياء التي تحبها أنت.. يحبه الآخرون
- ♦ تراجع دائماً عن المواقف العنيدة لتلافي المشاكل
- ♦ لا تحول كل شئ الى مشكلة شخصية
- ♦ لا تتصرف و كأنك المسؤول عن اقرار العيش والعين



# تعلموا (قراءة) مشاعركم الخاصة



غير برمجتك!!

- ♦ غالباً ما نخطئ في تفسير مشاعرنا وفهمها
- ♦ قد نتخيل شعوراً غير الشعور الذي نشعر به فعلاً... نقول مثلاً :  
( أنا أكره هذا الشخص)!!!  
( لا اكترث إن رفض زميلي فلان العمل معي )!!!  
( لا اكترث إن رفض زميلي فلان العمل معي )!!!
- ♦ نحن نفسر مشاعرنا بشكل غير صحيح لأننا غالباً لا نرى بيننا وبين الآخرين حواجز من كلمات ( لم تأت اللحظات التي لا أشعر بالقدرة على ذلك )
- ♦ ولأن لكل منا سيناريوهات صغيرة يهيئها الدماغ و تقوم بالحد من قدراتنا و تمنعنا من النجاح في علاقاتنا و تقيم حواجز غير مرئية بيننا و بين الآخرين، و بيننا و بين مشاعرنا الخاصة بالذات

## خمس أنواع من السيناريوهات الصغيرة المبرمجة سلفاً

1- كن قوياً !

الشعور الذي يولد نتيجة لهذا المطلب الذي غالبا ما يطالب به الأهل هو **التكبر**

يظن على الدوام بأن الآخرين لا يقدرونه حق قدره ، فينطوي على نفسه و يبتعد عن الآخرين خوفاً من أن يجد نفسه في وضع أو موقف يتعرض فيه **للنبذ**

2- كن سريعاً!

**القلق** هو الشعور الذي ينجم عن السرعة التي يطلبها الأهل ابناءهم عليهم القيام بأكثر عدد من الأعمال في وقت قصير لا يعطون لأنفسهم الوقت الكافي للتساؤل حول مشاعرهم و حول رعباتهم لأنهم يخافون من طرح اسئلة قد تسبب الاضطراب في حياتهم



## خمسة أنواع من السيناريوهات الصغيرة المبرمجة سلفاً

3 – كن كاملاً !

يطلب الأهل أبناءهم بأن يكونوا كاملين مما يؤدي بالأبناء إلى الاحساس  
بالنقص

و هم يتوقعون في هذه الحالة ، داخل أحاسيسهم ليتجنبوا مراجعة آرائهم  
وقيمهم و أحكامهم

4 – كن لطيفاً من فضلك !

تؤدي مطالبة الأهل الدائمة أبناءهم بأن يكونوا لطيفين إلى الاحساس بالخوف  
و الخجل

ذلك يدفعهم لأن يقولوا ( نعم ) مع أنهم يريدون أن يقولوا ( لا ) و  
يتخيلون أنهم يشعرون بأمور لا وجود لها في الحقيقة خوفاً من أن يجابها  
الآخرين بمشاعرهم الحقيقية

## خمسة أنواع من السيناريوهات الصغيرة المبرمجة سلفاً

5 – ابذل مزيداً من الجهد !

عندما لا يكف الأهل عن مطالبة أبنائهم ببذل المزيد من الجهد، يورثونهم  
عقدة الإحساس بالذنب

يتجنبون إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين و ينحس مشاعرهم أو يخفونها  
خوفاً من التعرض للوم في حال إظهارها



## لا تنكروا مشاعركم بل أعلنوها

♦ الحديث عن المشاعر يتطلب الالتزام ببعض القواعد الأساسية وإلا فإن هذه المحاولة قد تكون غير مجدية أو خطيرة لأن الآخرين قد يعتبرونها ضعفاً من قبلنا

أو قد نفع ضحية سوء الظن أو سوء الفهم

لذا.. علينا أن نلتزم بما يلي:



## تمسكوا بحقكم في التعبير عن مشاعركم

♦ يحق للإنسان أن تكون له انفعالات ومشاعر متناقضة و بأن يعبر عنها في المكان و الزمان المناسبين

♦ يحق للإنسان ألا يوافق على مواقف أو تصرفات الأشخاص الذين يعيش معهم أو يعمل معهم ، كما يحق له التعبير عن آرائه الخاصة و قيمة بشرط ألا يجرح الآخرين أو يحط من قيمتهم

♦ يحق للإنسان الكلام عن مشاكله بغض النظر عن مكانه أو الأشخاص الذين يتوقعونه

و مع هذا الحق ينبغي للشخص الذي يطلب من الآخرين أن يعبروا عن مشاعرهم أن يوضح لهم ، منعاً للإحساس بالضعف أو العجز ، أن مشاعره ليست مشكلة لهم ، بل هي مشكلته

## تمسكوا بحقكم في التعبير عن مشاعركم

- ♦ يحق للإنسان أن يفكر و يقول ( نعم ) أو ( لا ) و هنا لا ينبغي أن تقول ( نعم ) بهدف إرضاء الآخرين إذا لم تكن مقتنعاً بما تقول أو إذا كان ما تقوله لا يرضيك
- ♦ يحق للإنسان أن يخطئ .. لذا لا يجب أن تبالغ في الاعتذار عندما ترتكب خطأ أو عندما تقصر في عمل من الأعمال ... لأن تذلل نفسك
- ♦ يحق للإنسان أن يغير رأيه ، لأن الأغبياء و الخدباء هم من يصرون على آرائهم حتى بعد أن يكتشفوا خطأهم



## ضعوا حدوداً للآخرين

- ♦ على الشخص أن يدافع عن مشاعره .. و لذا ينبغي عليه أن يمتلك الجرأة على وضع حدود للآخرين
- ♦ لا تتقبل كل ما يصدر عن الآخرين .. لا تتردد في قول ( لا ) أو ( لا اعرف ) أو ( لم افهم ) أو ( انا غير موافق ) ... عندما تشعر بانك غير مرتاح في علاقتك مع شخص من الاشخاص أو ان شيئاً يزعجك فيه لا تتردد في قول ذلك له
- ♦ حافظ على وقتك و مجال حياتك الخاص بك
- حتى عندما تتقاسم كل شئ مع الآخرين يجب أن تكون له رأيك و مجالات خاصة بك فحقوقك بأن تكون لك مشاعرك و رأيك في كل شئ على نفسك



## تعلم كيفية الاستماع الى الآخرين

- ♦ إن الإصغاء الى الآخرين يعني ان نستمع اليهم دون ان تنتقدهم او نطلق عليهم احكام الادانة ( خصوصاً عندما لا نكون موافقاً على وجهة نظرهم ) و ان تهتم بمشاعر الآخرين و مشكلاتهم لا يعني انك مطالب بتحمل المسؤولية عنهم ....
- كل ما في الأمر أن الإصغاء الى الآخرين يتطلب منك أن تنسى نفسك بعض الشيء



## تعلموا قراءة مشاعر الآخرين

- ♦ ذكاءنا العاطفي يرتبط بقدرتنا على قراءة الاشارات الانفعالية لدى الآخرين
- ♦ اختبار روبرت روزنتال؟؟!!
- ♦ إن رفع مستوى التواصل مع الآخرين يتطلب الالتزام بقواعد محددة و مضمونة الفعالية .... و من هذه القواعد:

### تنشيط الذاكرة البصرية

في كل مرة تلتقون فيها شخصاً جديداً... احرصوا على حلوا في ذاكرتكم كل ما يميزه، من الثياب التي يرتديها إلى حركاتها... و الكلام و ما إلى ذلك.... و عندما ترجعون إلى المنزل .... حاولوا استرجاع هذه التفاصيل و بعد فترة من الوقت تعتادون على ذلك و يصبح من السهل عليكم أن تقرأوا انفعالات الآخرين و مشاعرهم



## تعلموا قراءة مشاعر الآخرين

### فصل الصوت عن الصورة



- ◆ مشاهدة التلفزيون عند عرض نشرة الأخبار أو أحد الأفلام.. مع كتم الصوت والإبقاء على الصورة
- ◆ ذلك يسمح لنا بأن نكتشف بأننا لا نرى الأشخاص الذين يحيطون بنا بشكل كاف في حياتنا العادية و إذا كنا نعتقد بأننا نراهم فلا هم يتكلمون
- ◆ عندما نوقف الصوت في جهاز التلفزيون نشعر في لحظة بأننا لا نفهم شيئاً مما يجري و نعجز عن متابعة ما يدور أمام أعيننا
- ◆ إذا ما واصلنا النظر الى الجهاز نكتشف بأننا نلاحظ بعضنا أكثر قدرة على التقاط الكثير من الاشارات الخفية التي لا يلتفت اليها الكثيرون كات الوجه و تعابير العيون
- ◆ و بهذا تبدأون بقراءة انفعالات الأشخاص المحيطين بكم و مشاعرهم حتى دون أن تبذلوا أي جهد فكري

## تعلموا قراءة مشاعر الآخرين

### كونوا أكثر واقعية

- ◆ و قد تدفعنا المثالية الى الظن بأننا باستطاعتنا تغيير الأشخاص و الأشياء المحيطة بنا
- ◆ لكن بذل الجهد من أجل تحقيق مثل هذا الهدف لا يؤدي الى نتيجة ايجابية على الدوام لذا عليكم أن تكونوا أكثر واقعية و انتم في تقدير قوتكم و إمكانياتكم
- ◆ كل ما تمتلكونه من نوايا طيبة و تشجيع قد تفشل في تحقيقه في الواقع
- ◆ قد تضيعون وقتكم و أنتم تحاولون إقناع شخص ما بأنكم ناضجون عصبى بأن بإمكانه التخلص مما هو عليه و قد تبدأون بالبحث بالبسر و بقدرتكم على الصبر و التحمل



لذا... تقبلوا الآخرين كما هم  
و بذلك تريحون أعصابكم ( على المدى القريب ) كما  
تحافظون على معنوياتكم و مناجكم ( على المدى الطويل )



## لا تتعبوا أنفسكم بمحاولة تغيير القناعات المسبقة

- ♦ لا يفكر الناس جميعاً بالطريقة ذاتها ( لحسن الحظ ) فالمتعقدات هي كالأذواق و الألوان امور غير قابلة للنقاش
- ♦ فالقناعة المسبقة ( بأن هذا الشخص لصف أو بأن القهوة مع الحليب مفيدة للصحة ) هي على الدوام ذات بعد انفعالي و ليس عقلائي
- ♦ فإن احترامكم لمشاعر الآخرين يقتضى أيضاً أن تتراجعوا امام قناعاتهم المسبقة !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- ♦ هذا التراجع قد يكون خطوة نحوهم من أجل مواصلة الحوار معهم



## تجاهلوا ما تتعرضون له من تعديات

- ◆ سبب آخر يجعلنا ننفصل عن مشاعر الآخرين و هو ما يجابهوننا به احياناً من عدوانية مباشرة ( تهديد ، سباب ) أو غير مباشرة ( تلميحات ، ملاحظات جارحة )
- ◆ العدوانية بطبيعتها تزعزع المشاعر و المعتدى غالباً ما يستعمل ضدكم عنصر المفاجأة فيأتي عنفه أو كلامه المشيع بالمعاني الخفية قاسياً الى درجة تتجمد لها عروقكم
- ◆ قد يجعلكم انفعالكم هذا أحياناً غير قادرين على التصرف و يجعلكم تردون في أحيان أخرى بعدوانية مماثلة و عندها يتدهور الوضع و ينتهي

لا تترددوا في التراجع عندما يكون الاعتداء بالغ العنف قطع الاحتكاك في هذه الحالة يعني وضع حد نهائي لفورة

العدوان

قد يفهم الآخرون أن سلوككم هذا هو سلوك جبان و لكن مثل هذا التفسير ليس سوى ضرب من الغباء و المهم ان هذا السلوك يسمح لكم بالبحث عن مبادرات للعودة الى العلاقات الطبيعية او حتى لتحسين العلاقات و جعلها أكثر انسجاماً





## تجنبوا سوء النية

- ♦ تكون العلاقة مع مثل هذا الشخص مستحيلة تماماً او جزئية و مؤقتة لأنها علاقة لا تنطلق منذ البداية من اساس صحيحة
- ♦ حججكم و براهينكم الهادفة الى الانتعاج يكون نصيبها الفشل او تؤدي الى ما هو اسوأ من ذلك فتتقلب ضدكم و يضيع كل جهدكم و انتم تسعون الى الدفاع عن وجهة نظركم او قناعاتكم و مشاعركم

تعلموا كيف تكتشفون سوء النية فذلك سهل

## شئ من الأنانية!!!!!!

- ♦ يحدث لكم في بعض الاحيان ان محرموا انفسكم من امور اكثر اهمية بكثير كما يحصل عندما تتنازلون تماماً عن رغباتكم لكي تكونوا أكثر انسجاماً مع الصورة التي كونها الآخرون عنكم او عندما تتخلون عن اشياء تحبونها لكي لا تخيبوا امال الآخرين فيكم او عندما تتحملون شخصاً لا ترغبون برفقته

- ♦ تعتبرون ان تضحياتكم هذه امور لا بد منها تبررون ذلك و تتحملونه باسم مشاعركم الحميدة تعتبرون ان ذلك يشكل جزءاً منكم تجاه الآخرين و لكنكم قد تخطئون في كل ذلك لانكم قد لا تعرفون حبس الذي يريده الآخرون حقاً اذ ربما يكون ولدكم غير محتاج لمعك التي اشتريتموها له و ربما يكون الشخص المصاب بالزكام من غير حاجة الى حبوب الحساسية بدلاً من البقاء الى جانبه.....

- ♦ شئ من الأنانية المعتدلة قد يكون مطلوباً لكي يتمكن كل شخص من الاهتمام بمشكلاته و من اجل اقامة التوازن بين مشاعركم و مشاعر الآخرين





**Thank You**