

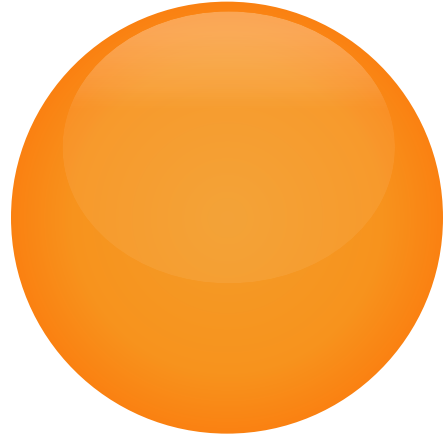


الذكاء العاطفي والحوار



**Emotional Intelligence**





ماهي التوقعات



من يقرأ هذه الجملة الأولى؟

---

التكرار يعلم....



من يقرأ هذه الجملة الثانية ؟

---

احره حمال



اقراء الجملة الثالثة:

عسل ان عسل مد عسل عسل العر



الجملة هي:

قيل:

أن فيل قد قتل قبل الفجر.



ماهي أفضل وسائل لضمان فعالية البرنامج ؟

المشاركة الفعالة





١- حدد هدفك  
(SMART)

تذكر دائماً  
هذه النصائح

٢- وسع  
معارفك

٣- اشحن  
همتك

٤- راقب  
وحتل وطور





# ما سنتعلمه معاً ؟



١- ما هو المقصود بالذكاء العاطفي.

٢- الحوار من وجهة نظر نفسية.

٣- الذكاء العاطفي وعلاقته بالحوار.

٤- الصفات والمهارات الخاصة للمحاور نفسياً.

٥- هرم الذكاء العاطفي.

٦- أضرار الحساسية العاطفية والحوار.

# مناقشة قبل البدء

١- ما هو المقصود بالذكاء؟

٢- هل يوجد بالأساس ربط بين الذكاء والعاطفة؟

٣- برأيك هل يوجد الفرق بين الكفاءة العاطفية والذكاء العاطفي؟

ready to start?

هل الذكاء العاطفي كان موجود سابقاً؟



- ما هو الذكاء بشكل عام؟



# أنواع الذكاء كثيرة منها:



- التقليدي
- المنطق الحسابي
- الصوري
- الحركي
- الاجتماعي (تفاعلي + ذاتي)
- الميكانيكي
- المهني
- .....



# أبو الذكاء العاطفي



دانييل جولمان

مؤلف سلسلة من الكتب  
والمقالات وتطبيقات تربوية  
 واجتماعية



# مبادئ الذكاء العاطفي

١. العواطف معلومات
٢. يمكن أن نحاول تجاهل العواطف ولكن هذا لا ينجح.
٣. يمكن أن نحاول إخفاء المشاعر ولا ننجح في ذلك دائماً.
٤. تتبع العواطف أنماطاً منطقية أحياناً.
٥. العموميات العاطفية موجودة لكن الخصوصيات موجودة أيضاً.





# الذكاء العاطفي وتأصيله العلمي :

الذكاء العاطفي: يشير إلى قدراتنا الكامنة على تعلم تلك القدرات الفرعية أي:

( القدرة على فهم مشاعرنا ومشاعر الآخرين، تحفيز ذاتنا وذوات الآخرين، وإدارة علاقاتنا وانفعالاتنا مع الآخرين بشكل فعّال).



# تعريف الذكاء العاطفي :

• بشكل بسيط وعملي مختصر:

هو أن أرى بعيني واسمع بأذني وأشعر بشعور الآخرين.



من هم أطراف الحوار؟



# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ١- التمهد والتشويق:

مهّد سيدنا نوح عليه الصلاة والسلام للموضوع الذي سيطرّحه بطريقة تشويقية قوية، في سورة نوح:

قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي لَكُمْ نَذِيرٌ مُّبِينٌ (٢) أَنْ اعْبُدُوا اللَّهَ وَاتَّقُوهُ وَأَطِيعُوا  
(٣) يَغْفِرْ لَكُمْ مِّنْ ذُنُوبِكُمْ وَيُؤَخِّرْكُمْ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى ۚ إِنَّ أَجَلَ اللَّهِ إِذَا  
جَاءَ لَا يُؤَخَّرُ ۗ لَوْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٤)

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٢- مخاطبة المشاعر:

أعطى الله تبارك وتعالى سيدنا داود عليه الصلاة والسلام صوتاً جميلاً، وكان عندما يصدح بصوته الجميل ليُسبِّح الله تعالى ويحمده تُسبح معه الجبال والطيور.

فعن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه : أن رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحابه أجمعين قال له: «لقد أُوتيتَ مِرْمَراً من مزامير آل داود».

وفي رواية: أن رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحابه أجمعين قال له:

«لو رَأَيْتَنِي وأنا أستمع لقراءتك البارحة».

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٣- إمتاع الحضور (الجمهور - الناس) بالمعرفة:

كما حدث مع سيدنا يوسف عليه الصلاة والسلام في سورة يوسف:

١. ﴿وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ آتَيْنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۗ وَكَذَلِكَ نَجْزِي الْمُحْسِنِينَ﴾ [٢٢]

٢. ﴿وَدَخَلَ مَعَهُ السِّجْنَ فَتَيَانٍ ۖ قَالَ أَحَدُهُمَا إِنِّي أَرَانِي أَعْصِرُ خَمْرًا ۖ

وَقَالَ الْآخَرُ إِنِّي أَرَانِي أُحْمَلُ فَوْقَ رَأْسِي خُبْرًا تَأْكُلُ الطَّيْرُ مِنْهُ ۖ

نَبِّئْنَا بِتَأْوِيلِهِ ۗ إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [٣٦]

٣. قال له إخوته: ﴿قَالُوا يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ إِنَّ لَهُ أَبًا شَيْخًا كَبِيرًا فَخُذْ أَحَدَنَا

مَكَانَهُ ۗ إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ﴾ [٧٨]

• هذا يدل على خبرته الإدارية التي أكرمها الله تعالى بها.

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٤- استخدام الحجج القوية ومخاطبة العقل:

قصة سيدنا يحيى عليه الصلاة والسلام في سورة مريم:

يَا يَحْيَىٰ خُذِ الْكِتَابَ بِقُوَّةٍ<sup>ط</sup> وَآتَيْنَاهُ الْحُكْمَ صَبِيًّا (١٢) وَحَنَانًا مِّن  
لَّدُنَّا وَزَكَاةً<sup>ط</sup> وَكَانَ تَقِيًّا (١٣)

نفسياً تحليل:

١- الموقف. ٢- الواقع. ٣- المستقبل. ٤- السلوك. ٥- القرار.



# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٤- استخدام الحجج القوية ومخاطبة العقل:

قصة سيدنا إبراهيم عليه الصلاة والسلام مع النمرود:

استخدم أسلوب يعتمد المناظرة، وكان النمرود جباراً مُتَمَرِّداً مُدَّعِياً للربوبية، ففي سورة البقرة:

(أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أَحْيِي وَأُمِيتُ ۗ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ ۗ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ). [٢٥٨]

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٥- لا تستعجل:

كما حدث مع سيدنا يونس عليه الصلاة والسلام في سورة الأنبياء:  
(وَذَا النُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَاضِبًا فَظَنَّ أَنْ لَنْ نَقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَى فِي الظُّلُمَاتِ أَنْ  
لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِينَ (٨٧) فَاسْتَجَبْنَا لَهُ وَنَجَّيْنَاهُ  
مِنَ الْغَمِّ وَكَذَلِكَ نُنْجِي الْمُؤْمِنِينَ (٨٨)).

• ألا يستعجل، بل أن يبقى مُذَكَّرًا موجَّهاً **ولا ينتظر منهم القبول والإيمان**  
**بسرعة**، بل عليه الاستمرار بالنصيحة بلطف ولين.

• فلا تعلم أي كلمة تقول تقع في قلوب جمهورك.

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٦- اختر لنفسك مستشاراً من أهل التخصص:

كما حدث مع سيدنا موسى (عليه الصلاة والسلام) و فتاه في سورة الكهف:

( فَوَجَدَا عَبْدًا مِّنْ عِبَادِنَا آتَيْنَاهُ رَحْمَةً مِّنْ عِنْدِنَا وَعَلَّمْنَاهُ مِن لَّدُنَّا عِلْمًا )  
(٦٥) قَالَ لَهُ مُوسَىٰ هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَىٰ أَنْ تُعَلِّمَنِي مِمَّا عُلِّمْتَ رُشْدًا (٦٦) .

# احتراف الحوار بذكاء عاطفي:

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم والتخصص في العلوم الشرعية)

## ٦- اختر لنفسك مستشار من أهل التخصص:

- كما طلب سيدنا موسى عليه الصلاة والسلام الاستعانة بسيدناهارون عليه الصلاة والسلام في سورة طه:

أَذْهَبَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٢٤) قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (٢٥)  
وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي (٢٦) وَأَحْلِلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي (٢٧) يَفْقَهُوا قَوْلِي (٢٨)  
وَأَجْعَلْ لِّي وَزِيرًا مِّنْ أَهْلِي (٢٩) هَارُونَ أَخِي (٣٠) أَشَدُّ بِهِ أَزْرِي  
(٣١) وَأَشْرِكُهُ فِي أَمْرِي (٣٢) كَيْ نُسَبِّحَكَ كَثِيرًا (٣٣) وَنَذْكُرَكَ كَثِيرًا  
(٣٤) إِنَّكَ كُنْتَ بِنَا بَصِيرًا (٣٥)

## ٧- المتابعة والتواصل والإعلام:

- شرّع الحق سبحانه وتعالى لعباده عبادات كثيرة منها:

عبادة أسبوعية كل جمعة، لتوضيح وتأصيل ديننا الحنيف والفهم الصحيح والقويم له، فهي وظيفة الأنبياء والمرسلين ومن سار على دربهم من العلماء العاملين المخلصين.

## انتبه



علينا أثناء الحوار بذكاء عاطفي أن نفرق بين:

❖ لذة ونشوة النصر على المحاور وإحراجه.

❖ ولذة ونشوة الوصول للهدف الحواري.

❖ هل عندما يركز شخص معي أثناء الحوار فهل هذا دليل على اهتمامه؟

❖ الفرق بين الحوار والجدل.

❖ الحوار العام الموجود عبر منصات (اليوتيوب – انستغرام- ..... إلخ) و مبادئ وخصوصية الحوار في هذا الدبلوم العلمي التخصصي.



أيها تختار أولاً : الهدية الكبيرة أم الصغيرة أم المتوسطة؟





من هنا يتكون لدينا السؤال الآتي:

• لماذا الطرف الذي تحاوره يُحاورك؟

• كيف يجب أن انظر إليه كـ

- النِّدَّ

- باحث عن حقيقة ....؟



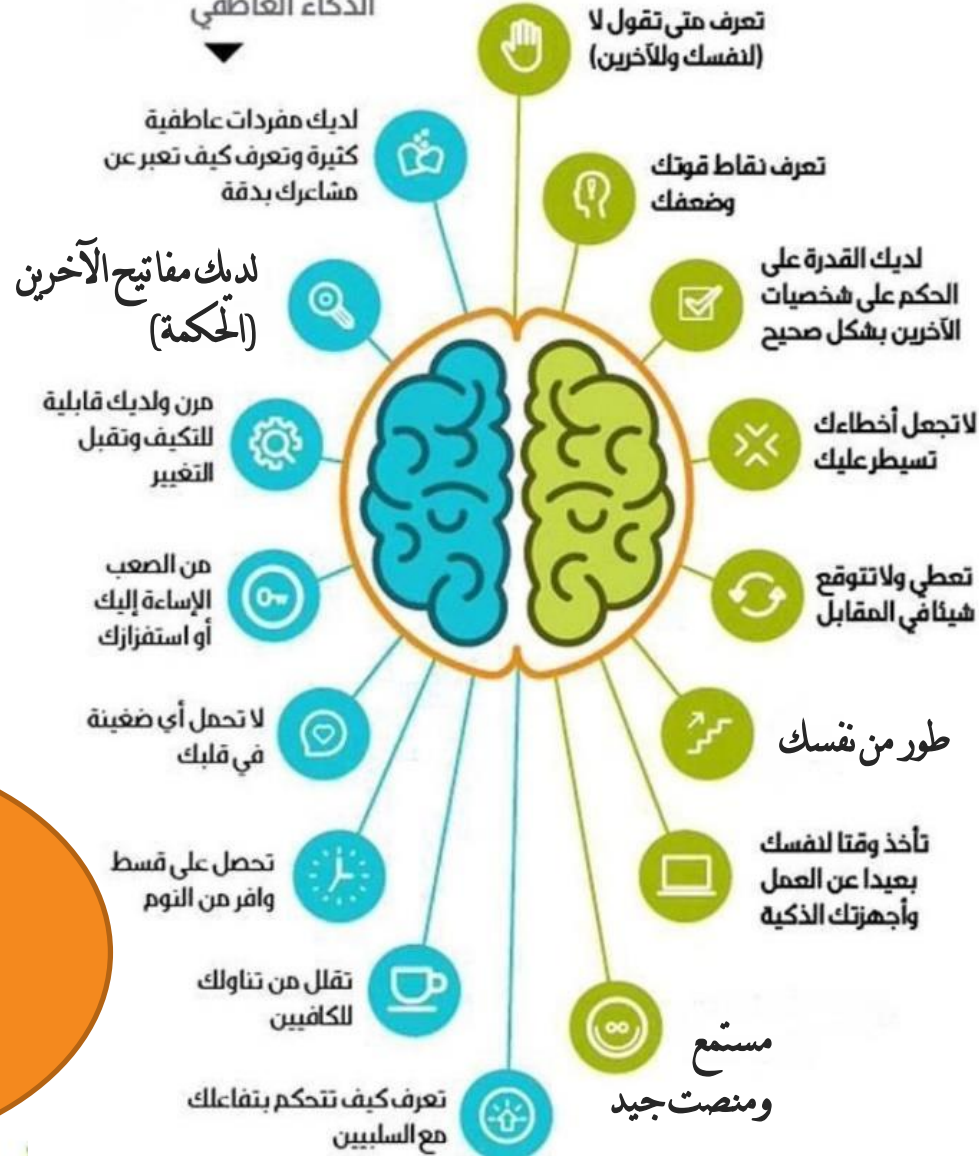
قبل البدء بـ.....؟

لا بد من الإجابة عن الأسئلة الآتية:

لماذا؟ كيف؟ ماذا؟



## أبرز الصفات المشتركة لأصحاب الذكاء العاطفي



نتائج استبيان  
لدراسة على  
الإنترنت حول أبرز  
الصفات المشتركة  
لأصحاب الذكاء  
العاطفي

هذا ليس للتعميم بل من  
وجهة نظر القائمين على  
هذه الدراسة حسب ما  
توصلوا إليه من نتائج  
استبيان عينتهم البحثية  
التي قاموا بها

## لماذا الذكاء العاطفي؟

- هام في التوافق مع الأسرة  
الأقران – المجتمع.
- يرفع كفاءة التحصيل  
الدراسي.
- يساعد على تجاوز الأزمات.
- وراء النجاح في العمل.
- من الأمور المهمة للمُحَاوِر.





# من الناحية الأسرية:

- عامل مهم في استقرار الحياة الزوجية وكافة أفراد الأسرة.





ومن الناحية الاجتماعية:

( معارف - أصدقاء - دكتور محاضر - طالب - تحديد التخصص  
الأكاديمي - العمل المهني - الحوار).

# أهمية الذكاء العاطفي والعمل:



إدارة المواقف الصعبة  
بمهارة و نجاح



القدرة على التعبير عن  
النفس بطلاقة وتمكّن



كسب احترام الآخرين



القدرة على التأثير  
في الآخرين



جذب الآخرين  
لمساعدتهم



المحافظة على الهدوء  
عند التعرض للضغوطات



التعرف على الأساليب الذهنية  
التي تبقى الشخص ايجابيا  
خلال الأوقات الصعبة



تحفيز الذات على  
إنهاء المهام



القدرة على إدارة النفس  
بشكل فعال خلال  
عملية المفاوضات



# أعراض الشخصية التجنبية:



# مصطلحات



- العاطفة : هي عدة مشاعر تسير نحو اتجاه محدد.

- الوجدان: هي حالة من الصفاء الذهني (التألق النفسي وهي حالة عالية من توافق الوعي ولا وعي).

# أكثر أعضاء الجسم التي....؟



# الذكاء العاطفي و علم النفس الاجتماعي



كفاءة ومهارة

صفات وخصائص

تعليم - تدريب - تطوير

عمل

تحقيق الذات

أمان وثقة

اشباع حاجات ورغبات

رؤية وهدف واضح

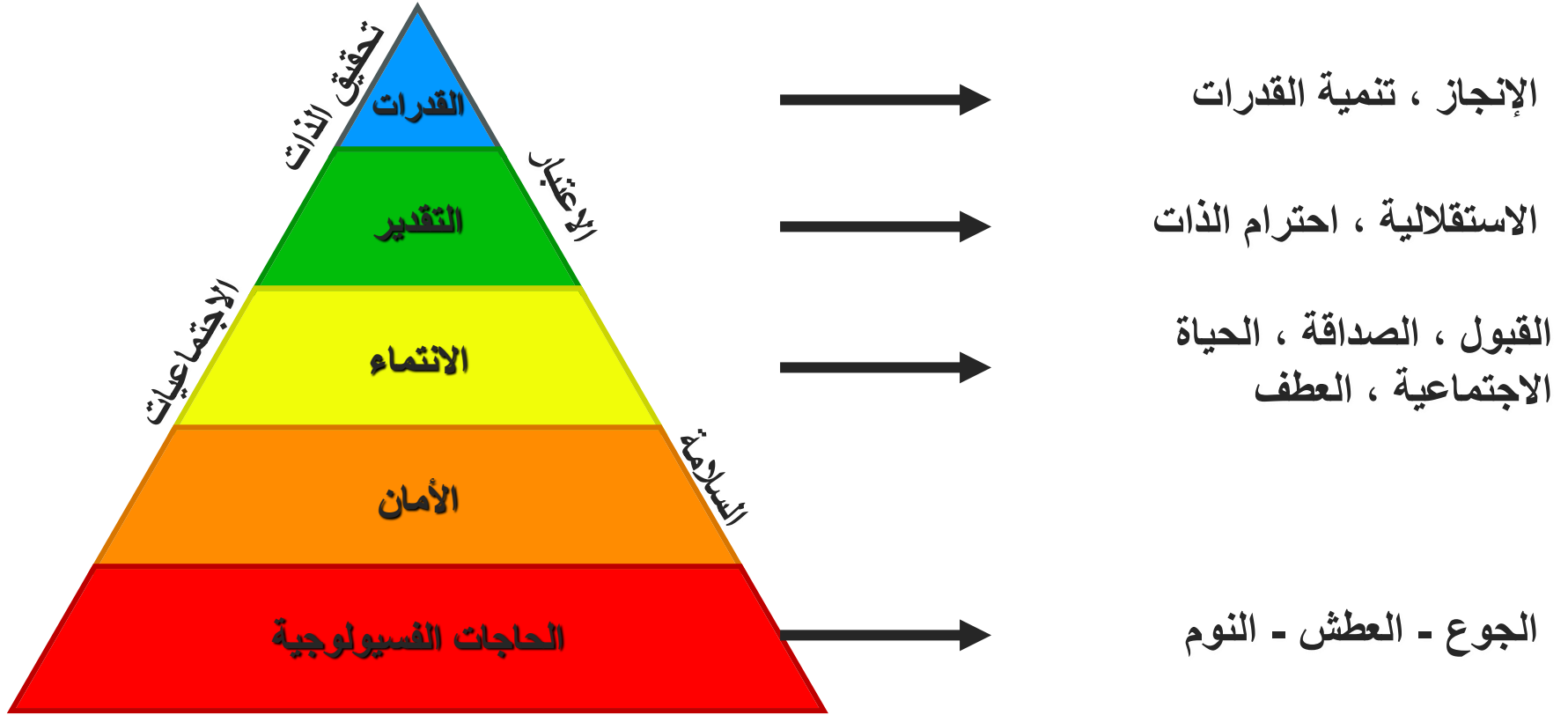
تشجيع وتقدير

متابعة واستمرار

اهتمام

# تلبية الحاجات

## هيكل ماسلو لحاجات الإنسان





# يجب أن يكون (SMART)

- ❖ **S**pecific: clear in what should be achieved and what outputs or outcomes are expected.
- ❖ **M**easurable: with results that will be tangible and observable.
- ❖ **A**chievable: realistic and manageable, can in fact be carried out and are not just “dreams”.
- ❖ **R**elevant: effectively contributing toward the accomplishment of the goals.
- ❖ **T**ime-bound: with priorities assigned to them within the 5-year time frame.

- **محددة:** واضحة في ما ينبغي تحقيقه وما هي النتائج أو المخرجات المتوقعة.
- **إمكانية قياسها:** النتائج ستكون ملموسة وواضحة ويمكن ملاحظتها.
- **إمكانية تحقيقها:** واقعية ويمكن التحكم فيها، وإمكانية تنفيذها في الواقع وليست من “نسيج الخيال”.
- **مناسبة (ذات صلة):** مترابطة بفعالية في اتجاه تحقيق الأهداف.
- **زمني محدد:** ضمن الأولويات وبإطار زمني محدد: خمس سنوات مثلاً.



## الحوار من وجهة نظر نفسية:

- عمليات جمع وإدارة النقاش في المعلومات للحصول على أدلة تدعم الفكرة.

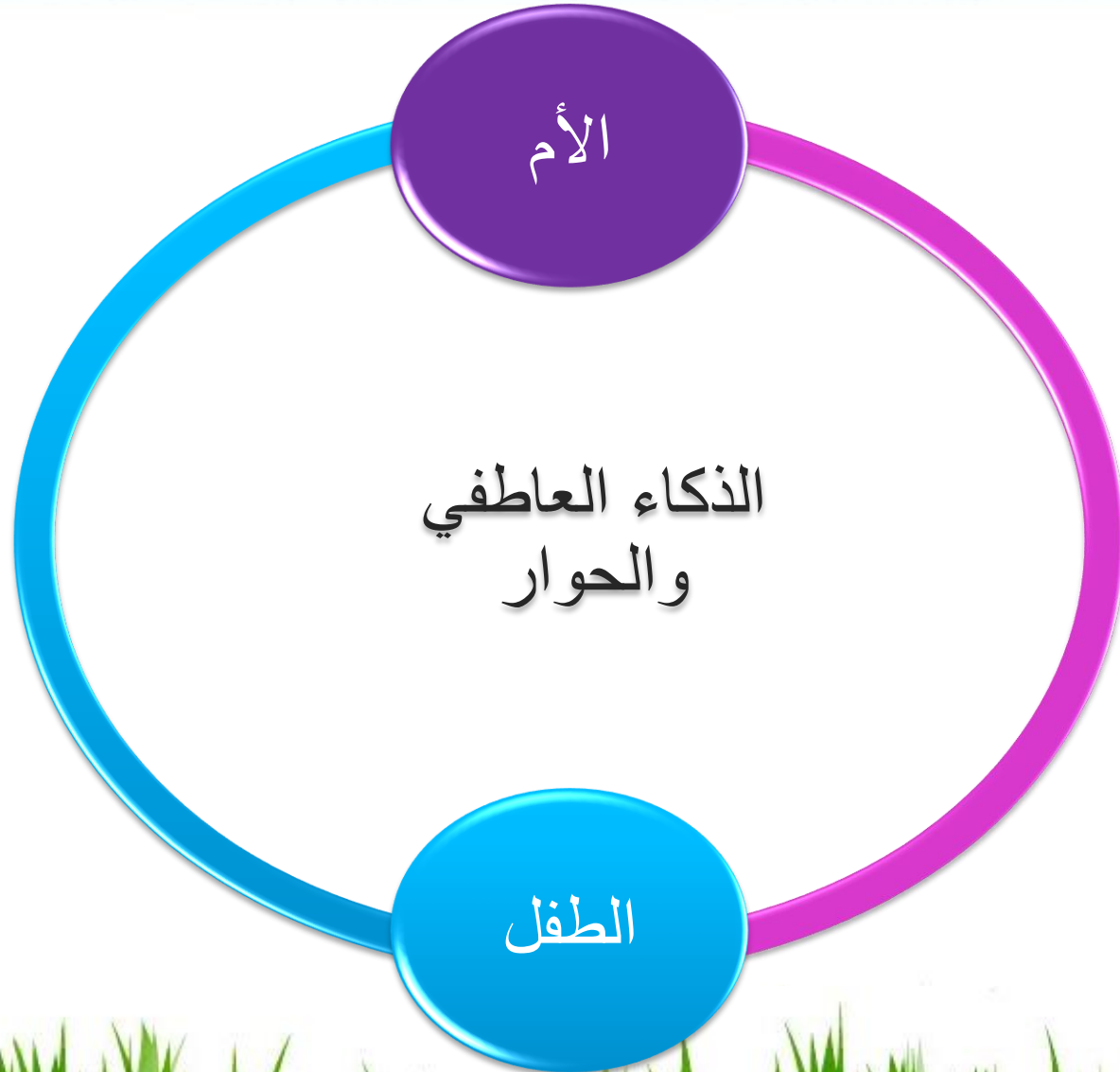


- يشمل ذلك:
  - حوار قائم على أدلة.
  - ما يُمكن قياسه يُمكن إنجازُه وتقييمه.
  - تحقيق الاتساق بين المطلوب والموجود والممكن والمتاح.
  - وحدة المصادر والمراجع العلمية.

# الذكاء العاطفي وعلاقته بالحوار



# الذكاء العاطفي وعلاقته بالحوار



# القواعد الذهبية في الحوار من وجهة نظر نفسية بشكل عام:

١. تعريف.

٢. الماضي.

٣. الحاضر.

٤. المستقبل.

٥. وجهة نظر (رأي شخصي).

طبعاً يجب الانتباه للمواضيع المتخصصة كون لها معاييرها وقواعدها الخاصة بها.

(من وجهة نظر نفسية فقط وليس تفسير ، كون للتفسير قواعد ومعايير وأسس علمية مضبوطة عند أهل العلم  
والتخصص في العلوم الشرعية)



قال الله تعالى في سورة الأحزاب:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ  
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا (٢١)

# الصفات والمهارات الخاصة للمحاور نفسياً:

## الصفات والمهارات المتقدمة

- ١- التحليل والتفسير
- ٢- الصبر وطول البال مع الهدوء
- ٣- التخطيط والتنظيم والمتابعة والتقييم
- ٤- الذكاء العاطفي
- ٥- التركيب والربط
- ٦- الإرشاد - التوجيه- التوافق
- ٧- التقدير والاحترام
- ٨- الإدارة
- ٩- الإحصاء
- ١٠- التقانة والرقمنة (التكنولوجيا)

## الصفات والمهارات الأساسية

- ١- التخصص والخبرة العملية
- ٢- المقابلة والأسئلة والاستبيان
- ٣- الصمت وفن الإلقاء والخطابة
- ٤- البحث العلمي والتوثيق
- ٥- الملاحظة
- ٦- التلخيص
- ٧- التواصل
- ٨- المشاركة
- ٩- المناظرة العلمية
- ١٠ العمل الجماعي



افرع كوبك ثم تعال نجلس ...



# هل يوجد فرق بين الانفعال والفعل؟





➤ هل ممكن أن نكون مستقرين عاطفياً؟

➤ هل مكن أن نكون مستقلين عاطفياً؟

➤ طيب بصراحة أكثر ما هو الفرق بينهما؟

في الذكاء العاطفي:

الاستقلال النفسي العاطفي بالاستمرار





# الذكاء العاطفي الفعال هو:



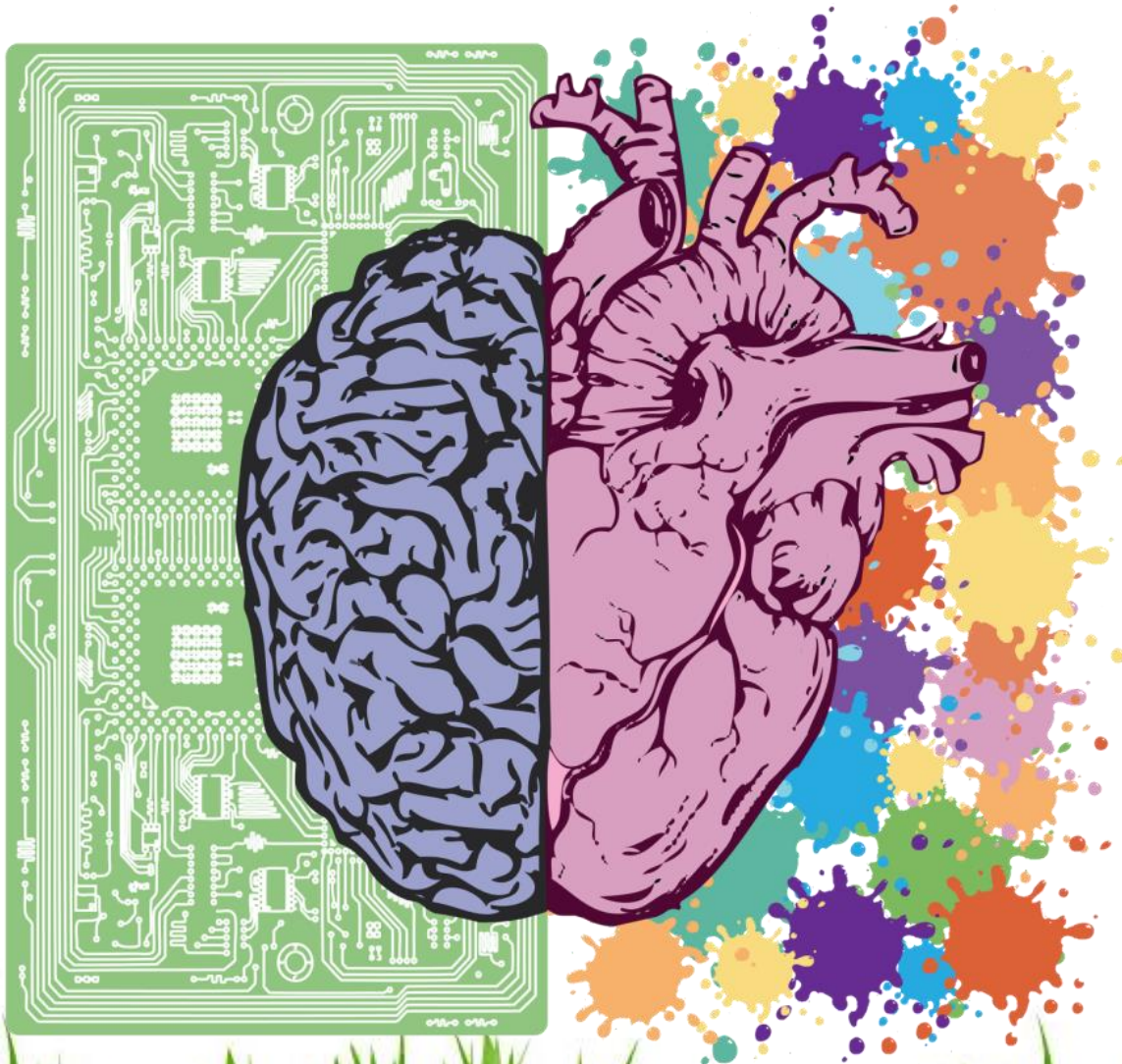
٧٠% مع نفسك

30% مع الآخرين





# القرار الحكيم هو:



٦٠ - ٨٠ عقل

٤٠ - ٢٠ عاطفة

تذكر ما هو أكثر شيء....

10 # 10



# الذكاء العاطفي والكفاءة العاطفية

- الذكاء العاطفي : يشير إلى قدراتنا الكامنة على تعلم تلك القدرات الفرعية.
- الكفاءة العاطفية: القدر الذي استطعنا نقله من قدراتنا الكامنة إلى سلوك ملموس في حياتنا.



- هل الصحيح التفكير منطقي؟
- طيب هل الأصح التفكير العاطفي؟
- طيب أيهما يسبق الآخر العاطفة أو العقل؟



لذلك نقول ...

Which face  
do you  
want to  
have?



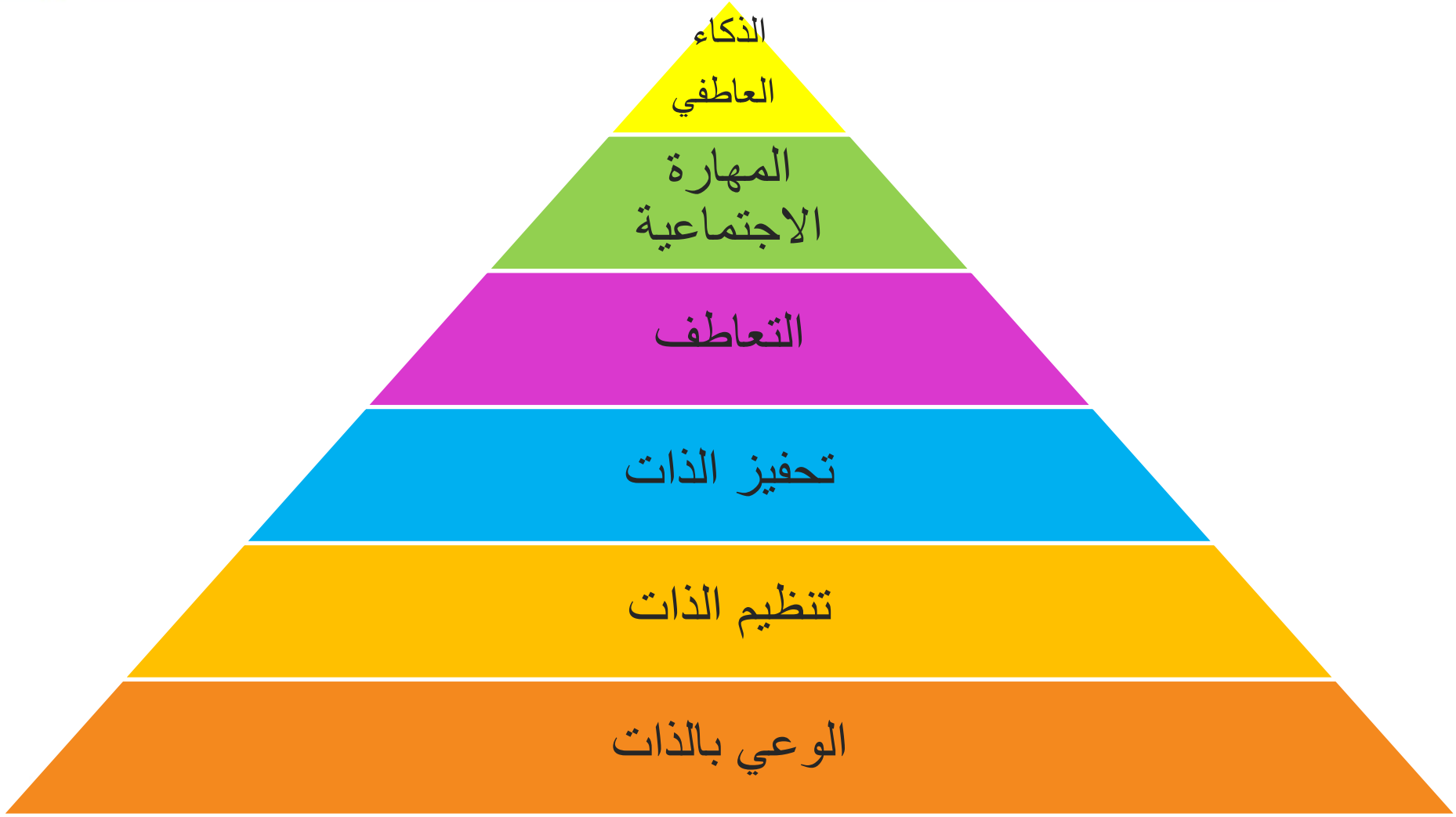


## ملاحظات هامة جداً

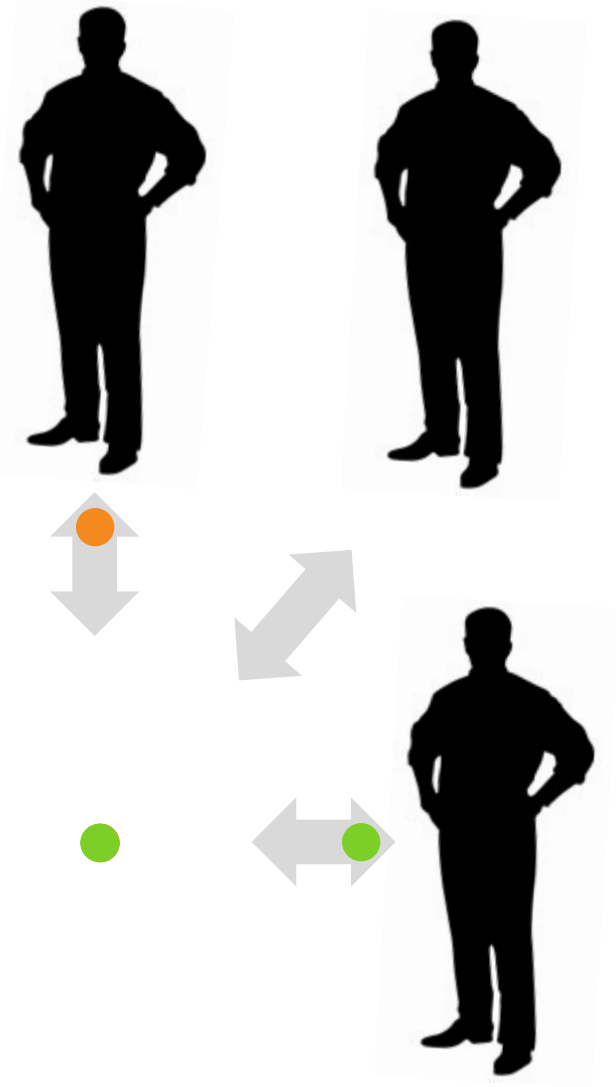
- أي ملف يتجاهل أو لم يغلق بشكل صحيح عندما يفتح في المرة القادمة سيفتح مع ألم غريب وشديد وقوي وردة فعل قاسية صعب تحملها.
- أفضل وأجود ما تجمعه عن الآخرين المعلومات السلوكية وهي المحور.



# هرم الذكاء العاطفي :



أضرار الحساسية العاطفية  
والحوار.





لحظة ! هناك المزيد ..  
تمرين

| فضاء للنقاش

- ضع مبادئ لكيفية الحوار بشكل عملي يلخص الفائدة التطبيقية التي حصلت عليها في هذه المحاضرات .



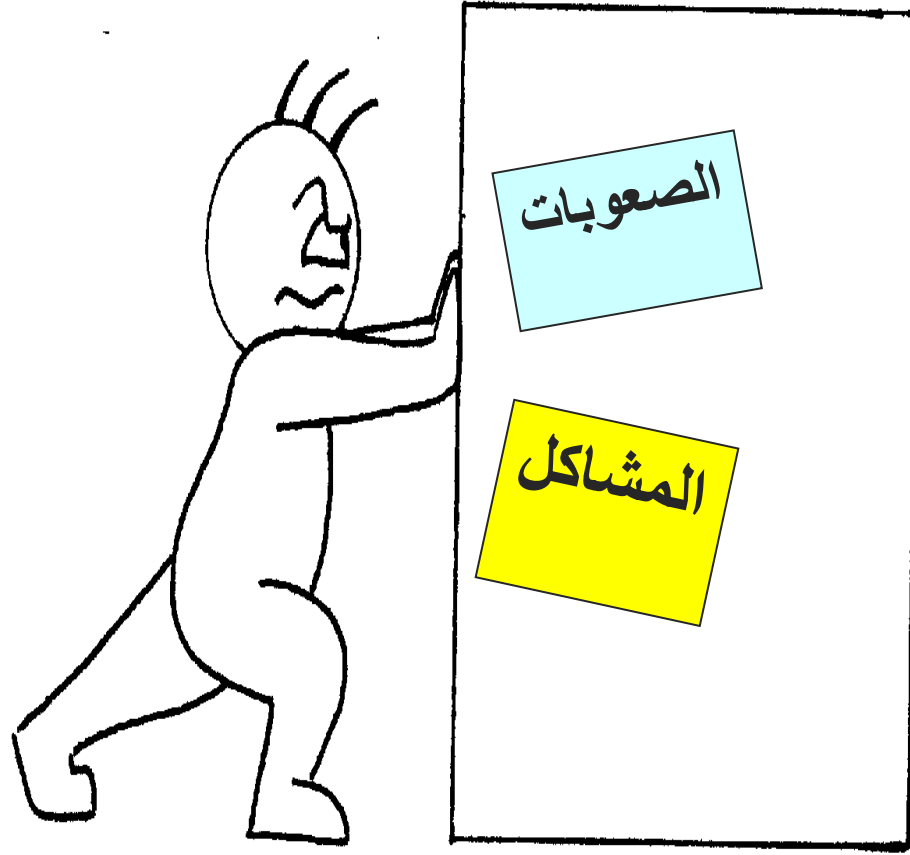
من الأسئلة التي حيرت العلماء المتخصصين  
بعلم النفس حتى الآن؟



الإنسان = اللغة

الشخص = أنا





- لننجز لابد أن نحاول
- ونحاول عدة مرات.
- نعم لتفاؤل.
- نتحلى بالصبر.
- الاستمرار في العمل.



حافظ على الابتسامة .. في جميع الأوقات

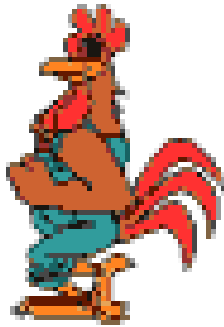


وغني له

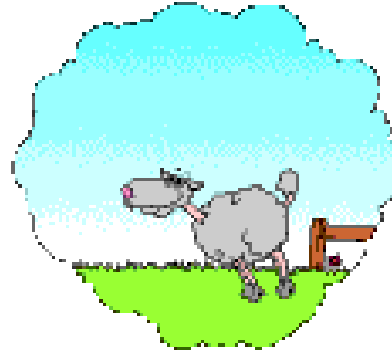


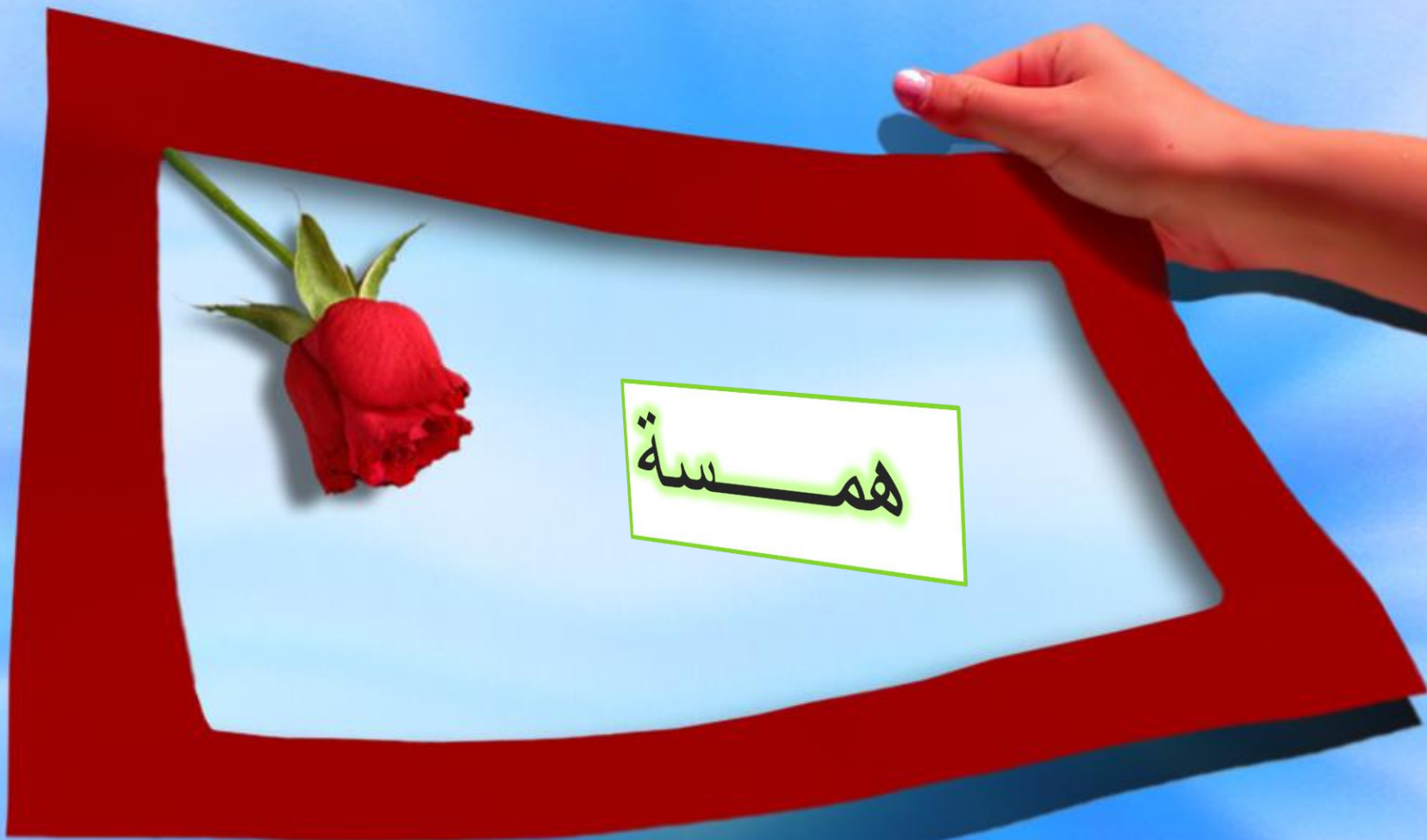
أبعد عن

أهم شي تحافظ على روحك الرياضية



حافظ على توازنك

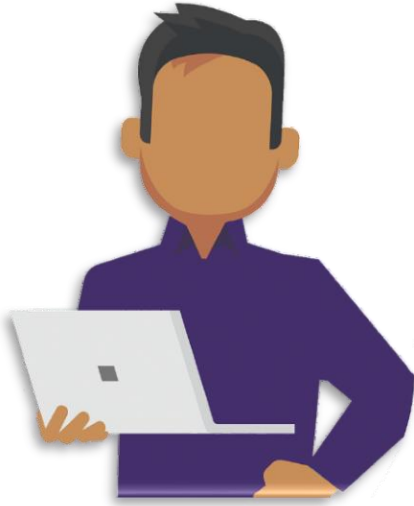




همسة

# الميمات الثلاث:

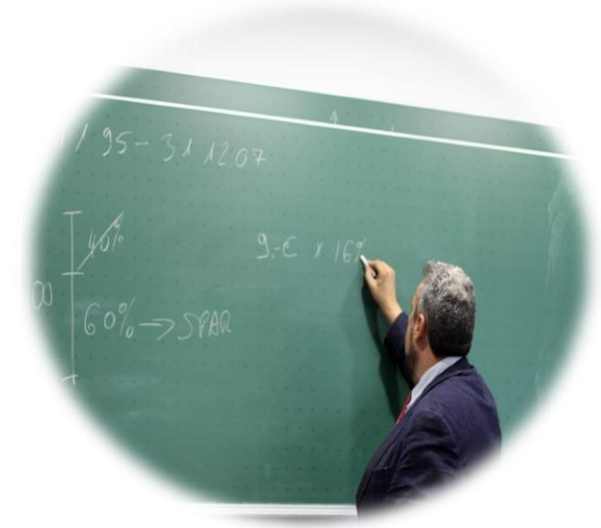
مطور



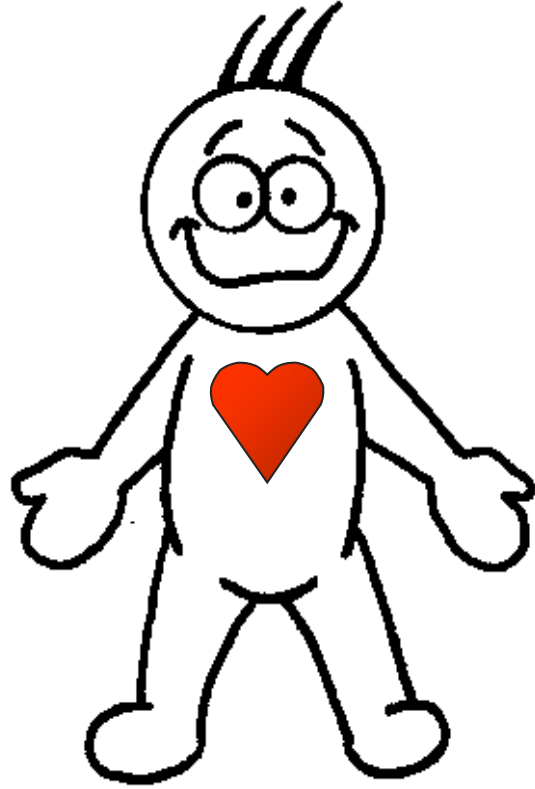
مدرب



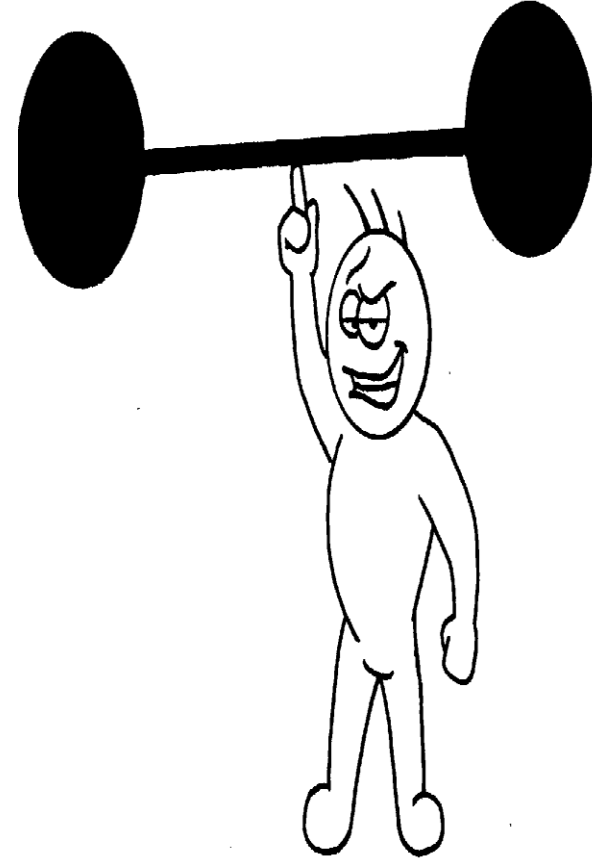
معلم







نبدأ بقلب حنون وعقل  
واعي معاً



ولله درّ الشاعر:

عَلَّمْتَنِي الْحَيَاةُ أَنِّي مَهْمَا

أَتَعَلَّمُ فَلَا أَزَالُ جَهُولًا



معكم بدأنا وبكم نستمر  
أنفعهم للناس  
خير الناس

