



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "
2024 23-22 نوفمبر

أثر الذكاء العاطفي في نجاح بيئة التدريب

ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

أحلام عادل السندي

2024 23 - 22 نوفمبر



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

المحتويات

- 4..... الملخص
- 5..... مقدمة
- 6..... الدراسات السابقة
- 8..... الإطار النظري والتحليل
- 8..... المحور الأول: لماذا يحتاج المدرب إلى تطوير الذكاء العاطفي؟
- 8..... أولاً: التفاعل مع المتدربين والتعاطف
- 8..... ثانياً: تحفيز الذات
- 9..... ثالثاً: تعزيز الإبداع والمرونة
- 9..... رابعاً: النمو الشخصي والمهني المستدام
- 11..... المحور الثاني: أثر الذكاء العاطفي في التعامل مع المواقف الصعبة
- 11..... أولاً: إدارة المشاعر (الحفاظ على الهدوء والسكينة وضبط النفس)
- 11..... ثانياً: استخدام المشاعر كمحفز للحلول الإبداعية
- 13..... ثالثاً: التفكير الجيد لحل المشكلة وتفادي الموقف
- 13..... رابعاً: تقييم الموقف بشكل مرن
- 13..... خامساً: تجنب ردود الفعل التقليدية غير المدروسة
- 14..... المحور الثالث: دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء التدريبي وتحقيق نتائج تدريبي أفضل
- 14..... أولاً: الاستجابة الفورية لاحتياجات المتدربين المتغيرة



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

- 15..... ثانياً: تعزيز التفاعل والديناميكية في البيئة التعليمية
- 15..... ثالثاً: تحقيق نتائج تدريبي أفضل من خلال الذكاء العاطفي
- 16..... المحور الرابع: إستراتيجيات بسيطة لتعزيز الذكاء العاطفي
- 16..... أولاً: الانعكاس العاطفي الفوري
- 17..... ثانياً: التفكير المتوازن
- 17..... ثالثاً: تنمية الوعي
- 19..... المقترحات والتوصيات
- 19..... أولاً: توصيات ومقترحات للمدرسين:
- 19..... ثانياً: توصيات ومقترحات للمتدربين:
- 19..... ثالثاً: توصيات ومقترحات عامة للمؤتمر:
- 20..... الخاتمة
- 21..... المصادر والمراجع



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

الملخص

تناولت هذه الورقة البحثية أثر الذكاء العاطفي في نجاح بيئة التدريب، مركزةً على دور المدرب في فهم مشاعر المتدربين واحتياجاتهم والتفاعل معهم بفعالية لتحقيق أقصى استفادة من البرامج التدريبية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورؤيتها المستقبلية، خاصةً في ظل الرؤية العربية 2030.

اشتملت الورقة على أربعة محاور رئيسية، وهي: لماذا يحتاج المدرب إلى تطوير الذكاء العاطفي؟ - أثر الذكاء العاطفي في التعامل مع المواقف الصعبة - دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء التدريبي وتحقيق نتائج تدريبي أفضل - استراتيجيات بسيطة لتعزيز الذكاء العاطفي. خلصت الورقة إلى أن تطوير الذكاء العاطفي يمثل استثماراً حيوياً للمدرب الراغب في النجاح والتميز في مجال التدريب، وأوصت بالعمل على تنمية هذه المهارات لدى المدربين والمتدربين.

الكلمات المفتاحية

الذكاء العاطفي - التدريب - المواقف الصعبة - التفاعل - الديناميكية.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

22-23 نوفمبر 2024

مقدمة

يبرز دور الذكاء العاطفي كعامل جوهري في تعزيز فعالية بيئة التدريب، حيث أن المدرب الذي يمتلك مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكون أكثر قدرة على فهم مشاعر المتدربين واحتياجاتهم، والتفاعل معهم بفعالية، وتوجيههم نحو تحقيق أقصى استفادة من البرامج التدريبية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورؤيتها المستقبلية، وخاصة في ظل الرؤية العربية 2030 التي تسعى لبناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر.

وتهدف هذه الورقة إلى:

- إبراز كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز قدرة المدرب على التفاعل مع المتدربين وتحفيزهم بإيجابية.
 - تحليل كيفية تمكين الذكاء العاطفي للمدرب من الحفاظ على الهدوء وضبط النفس وتقديم حلول إبداعية في مواجهة التحديات.
 - توفير أدوات وأساليب عملية يمكن للمدربين تطبيقها لتطوير ذكائهم العاطفي وتحسين أدائهم المهني.
- تأتي أهمية هذه الورقة العلمية بأنها ضمن المحور الثاني للمؤتمر "أفضل الممارسات الدولية في التدريب في ظل رؤية 2030"، وتهدف إلى تسليط الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في المجال التدريبي، ضمن المحاور التالية:

- المحور الأول: لماذا يحتاج المدرب إلى تطوير الذكاء العاطفي؟
- المحور الثاني: أثر الذكاء العاطفي في التعامل مع المواقف الصعبة
- المحور الثالث: دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء التدريبي وتحقيق نتائج تدريبي أفضل.
- المحور الرابع: إستراتيجيات بسيطة لتعزيز الذكاء العاطفي.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

الدراسات السابقة

بالرجوع إلى الدراسات السابقة وجد أن العديد من الدراسات التي تناولت تأثير الذكاء العاطفي لم تتناول هذا التأثير في بيئة التدريب، لذا ارتأيت أن التعمق في هذا الموضوع سيضيف مرجع مهم للعديد من المدربين والمتدربين الباحثين في تأثير الذكاء العاطفي في بيئة العمل، وبما يترتب عليه من نتائج وتوصيات، كما أن ورقة العمل تحت مظلة مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير، والذي يعتبر مصدر موثوق لكلا من المدربين والمتدربين بهذا المجال من الرجوع لها عند الحاجة، ومن هنا جاءت لدي فكرة هذا الموضوع والتعمق فيه بما يفيد المهتمين والمشتغلين في هذا المجال.

ونذكر دراسة عائشة جويخ (2009) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأبعاد التوافق المهني في ضوء المتغيرات الديمغرافية لدى عينة الدراسة (الحالة الاجتماعية، التخصص، سنوات الخبرة)، وقد تكونت عينة الدراسة من (398) معلمة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، وتم الاعتماد فيها على مقياس الذكاء العاطفي لبار أون ترجمة هريري 2003 ومقياس التوافق المهني إعداد الشهري، 2002، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية توجد علاقة دالة إحصائياً بين متوسط درجات عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي ودرجاتهم على مقياس التوافق المهني توجد فروق دالة إحصائياً في متوسط درجات الذكاء العاطفي وفقاً لمغير سنوات الخبرة المهنية لصالح سنوات المهنة الأعلى، توجد فروق دالة إحصائياً في متوسط درجات التوافق المهني وفقاً لمغير سنوات الخبرة المهنية لصالح سنوات المهنة الأعلى¹. (بن غربال 2015، ص ص 37-39).

- دراسة ريم سليمان وفؤاد صبيبة وريم جراد (2013) بعنوان: "الذكاء العاطفي للمعلم ودوره في تحقيق التوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية". وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في تحقيق التوافق المهني، وقد بلغ حجم العينة (250) معلماً ومعلمة، وقد تم استخدام مقياس الذكاء العاطفي لفاروق عثمان ومحمد عبد السميع، ومقياس التوافق المهني لـ هيوم .بل، إعداد عباس

¹ بن غربال، سعيدة. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خضير بسكرة، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خضير بسكرة الجزائر، ص ص 37-39.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

عوض، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات ودرجات توافقهم المهني، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات الذكاء العاطفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات التوافق المهني². وعلى الرغم من قلة الدراسات التي تناولت موضوع ورقة العمل الى أن التوافق المهني يعتبر أقرب المواضيع إلى التدريب لذا تم الاعتماد على الدراستين السابقتين، رغم تفرد الدراسة العالية في الموضوع والأهداف.

² قدر، إبراهيم. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي – دراسة ميدانية بولاية المسيلة، الجزائر، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، ص 641.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

الإطار النظري والتحليل

المحور الأول: لماذا يحتاج المدرب إلى تطوير الذكاء العاطفي؟

في عالم التدريب الحديث، لا يقتصر دور المدرب على نقل المعرفة والمهارات التقنية فحسب، بل يتجاوز ذلك ليشمل القدرة على التواصل الفعّال، وإلهام المتدربين، وتوجيههم نحو تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية، ويمكن رؤية ذلك بالتفصيل فيما يلي:

أولاً: التفاعل مع المتدربين والتعاطف

يُعد التفاعل الإيجابي مع المتدربين حجر الزاوية في عملية التدريب الفعّال، حيث يمكن للمدرب الذي يتمتع بذكاء عاطفي متقدم من فهم احتياجات المتدربين ومشاعرهم، مما يساعده على:

- بناء الثقة والاحترام المتبادل من خلال التواصل المفتوح والاستماع الفعّال، يستطيع المدرب إنشاء بيئة تعليمية داعمة⁴.
- فهم الفروق الفردية بين المتدربين يمكن المدرب من تعديل منهجيته لتناسب مختلف الأساليب التعليمية.

ثانياً: تحفيز الذات

تحفيز الذات هو القدرة على توجيه الدوافع الداخلية لتحقيق الأهداف المرجوة، حيث يساعد الذكاء العاطفي المدرب على:

- الاستمرار في التطور المهني من خلال تحديد الأهداف والتخطيط، والمحافظة على الحماس والرغبة في التعلم.

³ بكر، نادية. (2012). المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء العاطفي بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي مج 16، ع47، ص345.

⁴ جولمان، دانيال. (2011). الذكاء العاطفي، الاصدار العاشر، ترجمة مكتبة جرير. الرياض: مكتبة جرير، 93.

⁵ دره، عمر. (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 11، ع4، ص52.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

- مواجهة التحديات والتعامل مع الصعوبات والمواقف الصعبة بإيجابية، مما يعزز قدرته على تحقيق النجاح.

ثالثاً: تعزيز الإبداع والمرونة

في بيئة تدريبية متغيرة، يحتاج المدرب إلى الإبداع والمرونة مع المتطلبات المستجدة.، حيث يساعد الذكاء العاطفي على:

• القدرة على التفكير خارج الصندوق وتقديم أساليب تدريب جديدة وفعالة⁶.

- الاستجابة السريعة للتحديات وتعديل الخطط وفقاً للظروف المتغيرة.

رابعاً: النمو الشخصي والمهني المستدام:

إن تطوير الذكاء العاطفي يساهم في النمو الشخصي والمهني المستدام للمدرب من خلال:

- فهم نقاط القوة والضعف والعمل على تحسين الذات بانتظام.
- القدرة على التواصل بفعالية تفتح الأبواب أمام فرص مهنية جديدة وتعاون مثمر⁷.

ويمكن تلخيص ما سبق من خلال الشكل (1) التالي:

شكل رقم (1) حاجة المدرب المحترف إلى تطوير الذكاء العاطفي - من إعداد المدرب

وإجمالاً يمكن القول أن تطوير الذكاء العاطفي يمثل استثماراً حيويًا للمدرب الراغب في النجاح والتميز في مجال التدريب. فهو يمكنه من مواجهة التحديات المتنوعة بفعالية، وتقديم تجربة تعليمية متميزة للمتدربين. في ظل رؤية

⁶ Chris Dulewicz & Mike Young, (2005). The relevance of emotional intelligence for leadership performance. Journal of General Management, Vol 30, No 3, PP 71 - 86.

⁷ السماراني، ندى. (2018). الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، ص163.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

2030 لدولة قطر، التي تركز على تنمية القدرات البشرية وبناء مجتمع معرفي، يصبح الذكاء العاطفي أحد الأدوات الأساسية التي يجب على المدربين امتلاكها وتطويرها لتحقيق هذه الرؤية والمساهمة في بناء مستقبل أفضل.

المحور الثاني: أثر الذكاء العاطفي في التعامل مع المواقف الصعبة

في مسيرة المدرب المهنية، لا مفر من مواجهة مواقف صعبة وتحديات معقدة تتطلب استجابات مدروسة وحكيمة. في هذه اللحظات، يلعب الذكاء العاطفي دوراً حيوياً في تمكين المدرب من التعامل مع تلك المواقف بفعالية واحترافية⁸، من خلال:

أولاً: إدارة المشاعر (الحفاظ على الهدوء والسكينة وضبط النفس)

وتشير إلى قدرة المدرب على التحكم في مشاعره السلبية وتحويلها إلى مشاعر إيجابية، والقدرة على التعامل مع المشاعر وتهدئة النفس، والتخلص من الغضب، والقلق، وسرعة الانفعال. لأن التحكم في الانفعالات وإيقاف المشاعر السلبية أساس مهم لكل إنجاز⁹. وحتى يستطيع المدرب أن يدير الموقف (العواطف - الأفكار - السلوكيات) وحتى يتحكم الأفراد في أنفسهم يتوقع من المدرب أن يكون نموذجاً للثبات والاتزان في وجه التحديات، ومن أمثلتها:

⁸ ختام، موسى. (2019). مهارات مواجهة الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى الطلبة المسجلين في مسافات

السباحة في كلية التربية الرياضية بالجامعة الأردنية، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج46، ع2، ص74.

⁹ الحازندار، جمال. (2014). ذكاء المشاعر مدخل للتميز في القيادة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص241.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

23-22 نوفمبر 2024

- تمكين المدرب من التعرف على مشاعره وفهمها، مما يسمح له بضبط ردود فعله في المواقف الصعبة.¹⁹

الهلوء الذي يمنع تفاهم الموقف ويخلق بيئة أكثر أماناً للمتدربين للتعبير عن مخاوفهم.

ثانياً : استخدام المشاعر كمحفز للحلول الإبداعية

أن يكون القائد هو مصدر التحفيز لنفسه، واستعمال المشاعر والانفعالات في اتخاذ وصنع أفضل القرارات، كما يعتبر الأمل والتفاؤل محفزا للمتدربين، مما يجعلهم يحققون طموحاتهم وأهدافهم¹¹ . وبدلاً من الانجراف وراء ردود الفعل التقليدية وغير المدروسة، يمكن للمدرب:

- استخدام المشاعر كوقود لتوليد أفكار وحلول جديدة.

• التركيز على الفرص المتاحة بدلاً من التحدياتهما يفتح حلولاً جديدة للتعامل مع الموقف.

ويرى (Mayer & Salovey, 1990)¹² بأن إدارة المشاعر واستخدامها يعتمد على أبعاد مختلفة

وقدموا نموذجاً لهذه الأبعاد كما هو موضح في الشكل (2) التالي:

شكل رقم (2) بهاد الذكاء العاطفي وفقاً لنموذج ماير وسالوفي

¹⁹ Bar-on. Reuven (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. University of Texas Medical Branch. P2.

¹¹ الخازندار، جمال. (2014). ذكاء المشاعر مدخل للتميز في القيادة. امرجع سابق، ص249.

¹² Meyer, S., (2004), Organizational response to conflict: future conflict and work outcomes, Social Work Research, Vol.28, No.3, PP.90183.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

ثالثاً: التفكير الجيد لحل المشكلة وتفادي الموقف

الذكاء العاطفي يمكن المدرب من:

- تقييم جميع الجوانب والعوامل المؤثرة للمواقف الصعبة دون تحيز.
- اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على فهم عميق للموقف، مما يزيد من فعالية الحلول المقترحة.

رابعاً: تقييم الموقف بشكل مرن

المرونة هي عنصر أساسي في التعامل مع المواقف الصعبة، حيث تمكن المدرب من:

- التكيف مع المواقف المختلفة والقدرة على تعديل الخطط والاستراتيجيات وفقاً للظروف المتغيرة.¹³
- النظر في مختلف السيناريوهات والاحتمالات لتحقيق أفضل نتيجة ممكنة.

خامساً: تجنب ردود الفعل التقليدية غير المدروسة

بدلاً من الاستجابة بشكل تلقائي، يساعد الذكاء العاطفي المدرب على:

- أخذ الوقت الكافي لفهم الموقف وتحديد الاستجابة المناسبة.
- تجنب الانفعالات السلبية مثل الغضب أو الإحباط، والتي قد تؤدي إلى تفاقم المشكلة.

في النهاية، يسهم الذكاء العاطفي في تعزيز قدرة المدرب على مواجهة التحديات بثقة وكفاءة، مما ينعكس

إيجاباً على مسيرته المهنية وعلى تجربة المتدربين على حد سواء.

¹³ دره، عمر. (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني، ص63.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

المحور الثالث: دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء التدريبي وتحقيق نتائج تدريبي أفضل.

يُعتبر الذكاء العاطفي أداة حيوية في خلق بيئة تعليمية متجددة وأكثر ديناميكية. فهو يمكن المدرب من فهم واستجابة لاحتياجات المتدربين المتغيرة، يعزز من فعالية العملية التدريبية ويحقق نتائجاً تدريبياً أفضل¹⁴.

أولاً: الاستجابة الفورية لاحتياجات المتدربين المتغيرة

1. التعامل مع إشارات المتدربين العاطفية مثل التوتر:

- يمكن للمدرب ذو الذكاء العاطفي العالي أن يلاحظ علامات التوتر لدى المتدربين، مثل القلق أو الانسحاب أو الاستسلام¹⁵.
- توفير بيئة آمنة وداعمة، يستطيع المدرب مساعدة المتدربين على التغلب على التوتر والتركيز على التعلم.

2. تحفيز وتطوير الشعور بالانتماء:

- تشجيع التعاون والتفاعل بين المتدربين يخلق شعوراً بالانتماء ويعزز من التزامهم بالبرنامج التدريبي، كما أن الاعتراف بمساهمات المتدربين وإنجازاتهم يعزز من ثقتهم بأنفسهم ويشجعهم على المشاركة الفعالة.

3. ربط استجابة المتدرب بالمحتوى لتحقيق تفاعل أكبر:

- تعديل أساليب التدريب لتناسب مع ردود فعل المتدربين واحتياجاتهم الفردية، و
- الاستفادة من ملاحظات المتدربين لتحسين المحتوى وتقديمه بأسلوب أكثر جاذبية.

¹⁴ بكر، نادية. (2012). المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء العاطفي بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر. مرجع سابق، ص 87.

¹⁵ جولمان، دانيال. (2011). الذكاء العاطفي، مرجع سابق، ص 207.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 نوفمبر 23-22

ثانياً: تعزيز التفاعل والديناميكية في البيئة التعليمية

1. تشجيع المتدربين على مناقشة تحدياتهم ومخاوفهم:

- توفير مساحة آمنة حيث يشعر المتدربون بالراحة في التعبير عن مخاوفهم واستفساراتهم، و استخدام مهارات الاستماع الفعال والتعاطف لتوجيه النقاشات نحو حلول إيجابية.

2. تحفيز المشاركة النشطة:

- استخدام تقنيات تفاعلية مثل الألعاب التدريبية والمجموعات النقاشية لتعزيز المشاركة.¹⁶
- طرح أسئلة تحفز التفكير وتدفع المتدربين إلى استكشاف الموضوعات بعمق.

ثالثاً: تحقيق نتائج تدريبي أفضل من خلال الذكاء العاطفي

1. تعزيز الالتزام والاستمرارية:

- العلاقات الإيجابية بين المدرب والمتدربين تزيد من التزامهم واستمراريتهم في البرنامج التدريبي.
- متابعة تقدم المتدربين وتقديم المساعدة عند الحاجة يعزز من تجربتهم التعليمية.¹⁷

2. تحسين جودة التعلم:

- الاستفادة من ملاحظات المتدربين لتحديث المحتوى وضمان ملاءمته لاحتياجاتهم.
- استخدام مقاييس الأداء لتحديد مجالات التحسين وتوجيه الجهود المستقبلية.

¹⁶ Cheng Boon Koh & Eleanor O'Higgins, (2018). Relationships between emotional intelligence, perceived and actual leadership effectiveness in the military context. Military Psychology journal, Vol 30, No 1, PP 27-42.

¹⁷ السماراني، ندى. (2018). الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. مرجع سابق، ص32.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

في نهاية المطاف، يسهم الذكاء العاطفي في تحقيق تجربة تدريبية أكثر فعالية وتأثيراً، مما ينعكس إيجاباً على نتائج التعلم ويحقق أهداف التدريب المرجوة.

المحور الرابع: إستراتيجيات بسيطة لتعزيز الذكاء العاطفي

تطوير الذكاء العاطفي ليس مهمة معقدة؛ بل يمكن تحقيقه من خلال مجموعة من الاستراتيجيات البسيطة التي يمكن للمدرب تطبيقها في حياته اليومية والمهنية¹⁸. فمن خلال تبني الاستراتيجيات التالية، يمكن للمدرب تعزيز قدرته على فهم وإدارة مشاعره ومشاعر الآخرين، مما يسهم في تحسين أدائه التدريبي وتحقيق نتائج أفضل.

أولاً: الانعكاس العاطفي الفوري

الانعكاس العاطفي الفوري هو ممارسة التعرف السريع على المشاعر التي تنتاب المدرب في لحظة معينة وتحليلها. يساعد هذا الأسلوب على:

• فهم الذات بشكل أعمق:

- التعرف على المشاعر الإيجابية والسلبية فور ظهورها.
- تحليل أسباب هذه المشاعر وكيفية تأثيرها على السلوك.

• التحكم في الاستجابات العاطفية:

- منع ردود الفعل الاندفاعية أو غير المدروسة.
- اتخاذ قرارات أكثر حكمة وهدوء في المواقف الصعبة.

¹⁸ أبو الفضل محمود عبد الستار وحسن ياسر عبد الله حفني (2017). فاعلية برنامج إرشادي انتقائي في تنمية الذكاء الانفعالي وأثره على مستوى التمر المدرسي لدى تلاميذ المرحلة الثانية من التعليم الأساسي المعاقين سمعياً. مرجع سابق، ص132.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

ثانياً : التفكير المتوازن

التفكير المتوازن هو القدرة على النظر إلى المواقف من زوايا مختلفة وطرح أسئلة حول ما يشعر به الطرف الآخر لتعزيز المرونة، وينقسم إلى:

• التفكير بزوايا مختلفة:

- تحليل الموقف من منظور مختلف لفهمه بشكل شامل.
- تجنب التحيزات الشخصية واتخاذ قرارات أكثر موضوعية.

• طرح أسئلة عن مشاعر الطرف الآخر:

- الاستفسار عن احتياجات ومشاعر المتدربين لتعزيز التفاهم.
- تطوير حلول تناسب مع توقعاتهم وتعزز من تفاعلهم.

ثالثاً : تنمية الوعي

تنمية الوعي تتعلق بتطوير الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:¹⁹

• ممارسة التأمل واليقظة الذهنية:

- تخصيص وقت للتأمل في المشاعر والأفكار.
- زيادة القدرة على التركيز والحضور الذهني.

• التعلم المستمر:

- قراءة الكتب والمقالات حول الذكاء العاطفي.

¹⁹ دره، عمر. (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. ص81.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

○ حضور ورش العمل والدورات التدريبية لتعزيز المعرفة والمهارات.

من خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات البسيطة، يمكن للمدرب تعزيز ذكائه العاطفي بشكل كبير. هذا ليس فقط من أجل تحسين قدرته على إدارة العلاقات والمواقف، بل يسهم أيضاً في نموّه الشخصي والمهني المستدام، مما ينعكس إيجاباً على جودة العملية التدريسية وتحقيق الأهداف المرجوة.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

المقترحات والتوصيات

خلصت المدربة إلى العديد من المقترحات والتوصيات التالية:

أولاً: توصيات ومقترحات للمدرسين:

1. العمل على تطوير ذكاءك العاطفي لفهم احتياجات المتدربين والتفاعل معهم بفعالية.
2. يبلغي طف والاستماع الفعال لبناء علاقات إيجابية وتعزيز الثقة مع المتدربين.
3. المحافظة على الهدوء وضبط النفس في المواقف الصعبة لتقديم حلول إبداعية وتحسين بيئة التدريب.

ثانياً: توصيات ومقترحات للمتدربين:

1. على المتدربين المشاركة بفعالية وانفتاح في العملية التدريبية لتعزيز التعلم والاستفادة القصوى.
2. نوصي المتدرب بالتعبير عن تحدياته ومخاوفه للمدرب لتلقي الدعم والتوجيه المناسب.
3. الاستفادة من بيئة التدريب لتنمية ذكاءك العاطفي وتطوير مهاراتك الشخصية والمهنية.

ثالثاً: توصيات ومقترحات عامة للمؤتمر:

1. تضمين جلسات وورش عمل تركز على تطوير الذكاء العاطفي لدى المدربين والمتدربين.
2. دعوة خبراء ومتخصصين لمشاركة تجاربهم وأبحاثهم في تطبيق الذكاء العاطفي في التدريب والتطوير.
3. تنظيم أنشطة وجلسات تفاعلية تشجع على المشاركة والتعلم المتبادل بين المشاركين لتعزيز التجربة التعليمية.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

الخاتمة

في ظل التطورات المتسارعة والتحديات المستمرة التي تواجه مجال التدريب، يتضح أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً حاسماً في تحقيق النجاح والتميز. المدرب المحترف الذي يسعى إلى تطوير ذكائه العاطفي يستطيع التفاعل بفعالية مع المتدربين، والتعامل مع المواقف الصعبة بحكمة، وتعزيز الأداء التدريبي، وخلق بيئة تعليمية ديناميكية ومتجددة. من خلال تطبيق استراتيجيات بسيطة لتعزيز الذكاء العاطفي، يمكن للمدرب تحقيق نمو شخصي ومهني مستدام ينعكس إيجاباً على جودة العملية التدريبية ونتائجها.

مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الروية العربية 2030 "

2024 23-22 نوفمبر

المصادر والمراجع

- أبو الفضل، محمود، حفني، حسن. (2017). فاعلية برنامج إرشادي انتقائي في تنمية الذكاء الانفعالي وأثره على مستوى التنمر المدرسي لدى تلاميذ المرحلة الثانية من التعليم الأساسي المعاقين سمعياً. مجلة التربية الخاصة. مصر.
- بكر، نادية. (2012). المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء العاطفي بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، 16. (47)
- جولمان، دانيال. (2011). الذكاء العاطفي (الإصدار العاشر، ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- دره، عمر. (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11. (4)
- السماراني، ندى. (2018). الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
- ختام، موسى. (2019). مهارات مواجهة الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى الطلبة المسجلين في مسافات السباحة في كلية التربية الرياضية بالجامعة الأردنية. مجلة دراسات العلوم التربوية، 46. (2)
- الخازندار، جمال. (2014). المشاعر: مدخل للتميز في القيادة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- بن غربال، سعيدة. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خضير بسكرة. رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.
- قدرى، إبراهيم. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية بولاية المسيلة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. الجزائر.



مؤتمر الدوحة الثاني للتدريب والتطوير

" أفضل الممارسات الدولية في التدريب والتطوير في ظل الرؤية العربية 2030 "

2024 نوفمبر 23-22

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. University of Texas Medical Branch. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_BarOn_Model_of_Emotional-Social_Intelligence
- Koh, C. B., & O'Higgins, E. (2018). Relationships between emotional intelligence, perceived and actual leadership effectiveness in the military context. *Military Psychology*, 30(1), 27-42.
- Dulewicz, C., & Young, M. (2005). The relevance of emotional intelligence for leadership performance. *Journal of General Management*, 30(3), 71-86.
- Meyer, S. (2004). Organizational response to conflict: future conflict and work outcomes. *Social Work Research*, 28(3), 90-183.