المركز الوطني للمنشآت العائلية
National Center for Family Businesses



الذكاء العاطفي لمُلّاك المنشآت العائلية

د. عبير رشيد
أستاذ الإرشاد النفسي والإشراف الإكلينيكي

تتجاوز المنشآت العائلية في طبيعتها حدود العمل والاقتصاد، لتجمع بين العلاقات الأسرية والمصالح التجارية والمسؤوليات المتوارثة عبر الأجيال.

وفي هذا التداخل، لا تعتمد استدامة المنشأة على جودة القرارات الإدارية والمالية فحسب، بل تتأثر أيضًا بقدرة مُلّاكها على فهم ذواتهم، وإدراك مشاعر الآخرين، وإدارة المواقف والعلاقات بوعي واتزان.

ومن هنا يبرز الذكاء العاطفي بوصفه إحدى المهارات المهمة لمُلّاك المنشآت العائلية؛ لما له من دور في تعزيز جودة التواصل، وبناء الثقة، وإدارة الاختلافات، والتعامل مع الضغوط، واتخاذ قرارات أكثر اتزانًا، بما يدعم استقرار المنشأة واستمراريتها.

وفي المنشآت العائلية، يصبح الذكاء العاطفي أكثر من مجرد مهارة شخصية؛ فهو عنصر داعم لجودة الحوار والعلاقات بين أفراد العائلة، والقدرة على التعامل مع التحديات والنزاعات بروح من الوعي والاحترام، بما يسهم في تعزيز التماسك ودعم استدامة المنشأة واستمراريتها عبر الأجيال.

إن الآراء الواردة في هذا المقال تعبّر عن وجهة نظر كاتبه، ولا تمثل بالضرورة رأي المركز الوطني للمنشآت العائلية، ولا يتحمّل المركز أي مسؤولية عن استخدام المحتوى أو الاعتماد عليه.

يُعد الذكاء العاطفي أحد أهم المهارات النفسية والاجتماعية التي تسهم في بناء شخصية متوازنة وتعزيز جودة العلاقات الإنسانية، فبينما يساعد الذكاء العقلي الإنسان على اكتساب المعرفة وحل المشكلات، يساعده الذكاء العاطفي على فهم ذاته، والتعامل مع الآخرين بوعي، وإدارة المواقف المختلفة بحكمة واتزان، ولهذا أصبح الذكاء العاطفي اليوم من أكثر المهارات أهمية في الحياة الشخصية، والمهنية، والاجتماعية.

ويُعرَّف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك المشاعر وفهمها وإدارتها، سواء كانت مشاعر الفرد نفسه أو مشاعر الآخرين، ولا يقتصر على معرفة ما يشعر به الإنسان، بل يشمل أيضًا القدرة على تفسير مشاعر الآخرين، والتعاطف معهم، وقراءة الإشارات اللفظية وغير اللفظية، واختيار الأسلوب المناسب للتفاعل معهم في مختلف المواقف.

وتُعد المشاعر الأساس الذي يُبنى عليه الذكاء العاطفي؛ فهي ليست مجرد ردود فعل عابرة، بل تمثل لغةً نفسية تساعد الإنسان على فهم ذاته والآخرين، فالمشاعر تحمل رسائل مهمة تعكس احتياجات الإنسان، وقيمه، وطريقة إدراكه للأحداث.

ومن منظور علم النفس الحديث، لا تنشأ المشاعر من الأحداث وحدها، وإنما من الطريقة التي يفسر بها الدماغ تلك الأحداث في ضوء الخبرات السابقة والظروف المحيطة.

ولهذا قد يختلف شعور شخصين تجاه الموقف نفسه، لأن ما يختلف ليس الحدث، وإنما المعنى الذي يمنحه كل منهما له.

وتتضح أهمية الذكاء العاطفي بصورة خاصة لدى مُلّاك المنشآت العائلية، حيث تتداخل العلاقات الأسرية مع المسؤوليات والقرارات المرتبطة بالمنشأة.

ففهم المشاعر وإدارتها، والقدرة على قراءة مشاعر الآخرين والتعامل معها بوعي واتزان، يسهم في تعزيز جودة التواصل، والحد من سوء الفهم، ودعم بناء علاقات أكثر استقرارًا داخل العائلة والمنشأة.

وتبدأ ممارسة الذكاء العاطفي بالوعي بالمشاعر؛ إذ يتعلم الإنسان أولًا ملاحظة ما يشعر به، وفهم أسباب تلك المشاعر، ثم تنظيمها بطريقة صحية، دون إنكارها أو الاستسلام لها.

فالهدف ليس التخلص من المشاعر السلبية، وإنما فهم الرسالة التي تحملها، واختيار الاستجابة والسلوك الأكثر ملاءمة للموقف.

ويُعد فهم الإنسان لمشاعره نقطة الانطلاق لفهم مشاعر الآخرين؛ فكلما ازداد وعي الفرد بعالمه الانفعالي، أصبح أكثر قدرة على التعاطف، والإنصات، وإدراك احتياجات الآخرين وانفعالاتهم، والتفاعل معهم بوعي واحترام.

ومن هنا، فإن فهم الذات وفهم الآخرين ليسا مهارتين منفصلتين، بل يمثلان ركيزتين أساسيتين للذكاء العاطفي، تسهمان في بناء علاقات إنسانية صحية، وتعزيز جودة التواصل، والحد من سوء الفهم والصراعات.

وتبرز أهمية الذكاء العاطفي في جميع جوانب الحياة، فهو يساعد الإنسان على اتخاذ قرارات أكثر اتزانًا، والتعامل مع الضغوط بمرونة، وإدارة الخلافات بصورة بناءة، كما يسهم في تحسين مهارات التواصل، وتعزيز الثقة المتبادلة، وتقوية العلاقات الأسرية والاجتماعية والمهنية.

في بيئات العمل، يُعد الذكاء العاطفي من أهم العوامل التي تميز القادة والمهنيين القادرين على بناء فرق عمل متماسكة، وتحفيز الآخرين، وخلق بيئة يسودها الاحترام والتعاون.

ختامًا

إن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين، والتفاعل معها بوعي وتعاطف واحترام.

وكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي، ازدادت قدرة الإنسان على بناء علاقات إنسانية أكثر صحة واستقرارًا، والتعامل مع تحديات الحياة بمرونة وحكمة.

ومن هذا المنطلق، فإن الاستثمار في تنمية الذكاء العاطفي ليس ترفًا، بل هو استثمار في جودة الحياة، وفي القدرة على بناء مجتمع أكثر وعيًا، وتواصلًا، وإنسانية.

وتتضاعف أهمية الذكاء العاطفي لدى مُلاك المنشآت العائلية، نظرًا لما تتسم به هذه المنشآت من تداخل بين العلاقات الأسرية والمسؤوليات المهنية وقرارات العمل.

فامتلاك القدرة على فهم الذات، وإدارة المشاعر، وفهم مشاعر أفراد العائلة والشركاء والتفاعل معها بوعي واحترام، يسهم في تعزيز جودة التواصل، وإدارة النزاعات والخلافات بصورة بناءة، ودعم اتخاذ قرارات أكثر اتزانًا، بما يعزز الثقة والتعاون، ويسهم في استدامة المنشأة والحفاظ على تماسكها واستمراريتها عبر الأجيال.