الذكاء العاطفي في المجتمع المغربي

تقديم الكتاب

الذكاء العاطفي ليس مجرد مفهوم في علم النفس، بل هو أسلوب حياة

بدر شاشا

الذكاء العاطفي ليس مجرد قدرة على التحكم في المشاعر، بل هو أسلوب حياة يساعد الإنسان على فهم ذاته والتعامل مع الآخرين بحكمة واتزان. فالعقل وحده لا يكفي لتحقيق النجاح، لأن المشاعر تؤثر في قراراتنا وعلاقاتنا وطريقة تواصلنا مع محيطنا.

في المجتمع المغربي، تزداد أهمية الذكاء العاطفي داخل الأسرة، وفي المدرسة، والإدارة، ومكان العمل. فالشخص الذي يحسن الاستماع، ويتحكم في غضبه، ويتعامل باحترام مع الآخرين، يكون أكثر قدرة على بناء الثقة وتحقيق النجاح من الشخص الذي يعتمد على المعرفة وحدها.

ويقوم الذكاء العاطفي على عدة مهارات أساسية، أهمها الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف مع الآخرين، والقدرة على بناء علاقات إنسانية إيجابية. وهذه المهارات يمكن تعلمها وتطويرها بالممارسة والتجربة، ولا ترتبط فقط بالموهبة الفطرية.

إن القائد الناجح، والموظف المتميز، ورائد الأعمال الناجح، والمعلم المؤثر، جميعهم يحتاجون إلى مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي. فالكلمات الطيبة، واحترام الآخرين، وحسن الإصغاء، وإدارة الخلافات بهدوء، كلها عناصر تصنع بيئة عمل وحياة أكثر استقرارًا وإنتاجية.

وفي عصر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، تظل المهارات الإنسانية هي العنصر الذي لا يمكن للآلات أن تعوضه بالكامل. لذلك أصبح

الاستثمار في الذكاء العاطفي ضرورة لبناء مجتمع متوازن، قادر على مواجهة التحديات وتحقيق التنمية المستدامة.

إن الذكاء العاطفي ليس رفاهية فكرية، بل هو مفتاح للنجاح الشخصي والمهني والاجتماعي، وطريق نحو بناء إنسان أكثر وعيًا بنفسه، وأكثر قدرة على صناعة مستقبل أفضل له ولمجتمعه.

بدر شاشا

فهرس الكتاب

الإهداء .....

شكر وتقدير .....

تقديم الكتاب .....

عن المؤلف .....

ملخص الكتاب .....

مقدمة .....

الباب الأول: فهم الذكاء العاطفي

الفصل الأول: ماهية الذكاء العاطفي وأهميته في حياة الإنسان .....

الفصل الثاني: تاريخ الذكاء العاطفي وتطور نظرياته .....

الفصل الثالث: مكونات الذكاء العاطفي وكيفية تنميته .....

الباب الثاني: الذكاء العاطفي في الحياة اليومية

الفصل الرابع: الذكاء العاطفي والقيادة والإدارة والموارد البشرية ....

الفصل الخامس: كيف تنمي ذكاءك العاطفي؟ خطوات عملية وتطبيقات يومية ...

الفصل السادس: الذكاء العاطفي داخل الأسرة وبناء العلاقات الناجحة ...

الباب الثالث: الذكاء العاطفي في العمل والمجتمع

الفصل السابع: الذكاء العاطفي في بيئة العمل والنجاح المهني .....

الفصل الثامن: الذكاء العاطفي في التفاوض وحل النزاعات .....

الفصل التاسع: الذكاء العاطفي في القيادة وصناعة القرار .....

الفصل العاشر: الذكاء العاطفي في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات ...

الباب الرابع: الذكاء العاطفي ومستقبل الإنسان

الفصل الحادي عشر: الذكاء العاطفي في عصر الذكاء الاصطناعي .....

الفصل الثاني عشر: الخاتمة وخطة عملية لتطوير الذكاء العاطفي خلال ثلاثين يومًا .....

الخاتمة العامة .....

أهم الدروس المستفادة .....

المراجع العربية والأجنبية .....

نبذة عن المؤلف .....

الفصل الأول: ماهية الذكاء العاطفي وأهميته في حياة الإنسان

منذ سنوات طويلة، كان الاعتقاد السائد أن الذكاء العقلي هو العامل الوحيد الذي يحدد نجاح الإنسان في الدراسة والعمل والحياة. فكلما ارتفع مستوى الذكاء، زادت فرص التفوق والتميز. لكن التجارب اليومية والدراسات الحديثة أثبتت أن الواقع أكثر تعقيدًا، وأن كثيرًا من الأشخاص الذين يمتلكون قدرات عقلية عالية قد يفشلون في إدارة حياتهم أو

علاقاتهم، بينما ينجح آخرون بفضل قدرتهم على فهم مشاعرهم والتعامل الإيجابي مع الآخرين.

هنا يظهر مفهوم الذكاء العاطفي، وهو القدرة على إدراك المشاعر، وفهم أسبابها، وإدارتها بطريقة متزنة، مع القدرة على قراءة مشاعر الآخرين والتفاعل معهم باحترام وتعاطف. فالذكاء العاطفي لا يعني كبت المشاعر أو إخفاءها، بل يعني استخدامها بحكمة حتى تصبح مصدرًا للقوة بدل أن تكون سببًا للمشكلات.

إن الإنسان يواجه يوميًا مواقف تتطلب أكثر من المعرفة والخبرة؛ فهو يحتاج إلى الصبر عند الأزمات، والهدوء عند الغضب، والثقة بالنفس عند الفشل، والتعاطف عند التعامل مع الآخرين. وكل هذه المهارات تشكل جوهر الذكاء العاطفي، الذي أصبح اليوم من أهم مقومات النجاح في الحياة الشخصية والمهنية.

وفي المجتمع المغربي، تزداد أهمية الذكاء العاطفي بسبب تنوع العلاقات الاجتماعية والمهنية. فالتواصل الجيد داخل الأسرة، والاحترام في بيئة العمل، والقدرة على حل الخلافات بالحوار، كلها قيم تعزز الاستقرار وتساهم في بناء مجتمع أكثر تماسكًا.

إن الذكاء العاطفي ليس صفة يولد بها الإنسان فقط، بل هو مهارة يمكن تنميتها بالتعلم والممارسة. وكل شخص قادر على تطوير وعيه بذاته، وتحسين طريقة تعامله مع مشاعره، وبناء علاقات قائمة على الاحترام والثقة والتفاهم.

وسيأخذنا هذا الكتاب في رحلة عملية لفهم الذكاء العاطفي، واكتشاف أثره في النجاح والسعادة، مع تقديم أساليب وتطبيقات تساعد القارئ على تطوير هذه المهارة في حياته اليومية.

الفصل الثاني: تاريخ الذكاء العاطفي وتطور نظرياته

لم يظهر مفهوم الذكاء العاطفي فجأة، بل كان ثمرة تطور طويل في علم النفس والعلوم السلوكية. ففي بدايات القرن العشرين ركز الباحثون على الذكاء العقلي باعتباره المعيار الأساسي للحكم على قدرات الإنسان، وتم الاعتماد على اختبارات الذكاء لقياس التفوق الدراسي والمهني. غير أن

هذه الاختبارات لم تستطع تفسير سبب نجاح بعض الأشخاص في الحياة رغم حصولهم على درجات متوسطة، ولا سبب تعثر آخرين رغم امتلاكهم ذكاءً عقليًا مرتفعًا.

بدأت ملامح الفكرة تتشكل عندما أشار علماء النفس إلى أن الإنسان يمتلك أنواعًا متعددة من الذكاء، وأن النجاح لا يعتمد على التفكير المنطقي وحده، بل يتأثر أيضًا بالقدرة على فهم المشاعر وإدارة العلاقات الإنسانية. ومن هنا انطلقت أبحاث جديدة حول الجانب الوجداني في شخصية الإنسان.

وفي تسعينيات القرن الماضي أصبح مصطلح الذكاء العاطفي أكثر انتشارًا، بعد أن قدم الباحثان بيتر سالوفي وجون ماير تصورًا علميًا لهذا المفهوم، ثم جاء الكاتب وعالم النفس دانييل جولمان ليجعله معروفًا لدى عامة الناس من خلال كتابه الشهير، حيث أوضح أن النجاح في الحياة يعتمد بدرجة كبيرة على مهارات مثل الوعي بالذات، وضبط الانفعالات، والتعاطف، والقدرة على بناء العلاقات.

ومع مرور الوقت، توسعت الدراسات لتشمل مجالات متعددة، مثل التربية والتعليم، والإدارة، والقيادة، والموارد البشرية، والصحة النفسية. وأثبتت نتائج العديد من الأبحاث أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر قدرة على التكيف مع الضغوط، واتخاذ القرارات، والعمل الجماعي، وحل النزاعات بطريقة بناءة.

وفي المغرب والعالم العربي، بدأ الاهتمام بهذا المجال يتزايد مع تطور علوم الإدارة والتنمية البشرية، حيث أصبحت المؤسسات تدرك أن الكفاءة المهنية وحدها لا تكفي، وأن النجاح يتطلب أيضًا مهارات التواصل، والعمل بروح الفريق، واحترام الاختلاف، وإدارة المشاعر في المواقف الصعبة.

واليوم أصبح الذكاء العاطفي من أهم المهارات التي يحتاجها الإنسان في عصر التغيرات المتسارعة، لأنه يجمع بين التفكير السليم والنضج الانفعالي، ويمنح صاحبه القدرة على تحقيق التوازن بين النجاح المهني والاستقرار النفسي والاجتماعي.

لا يقوم الذكاء العاطفي على مهارة واحدة، بل هو منظومة متكاملة من القدرات التي تساعد الإنسان على فهم ذاته والتعامل مع الآخرين بوعي واتزان. وكلما تطورت هذه القدرات، ازدادت قدرة الفرد على مواجهة تحديات الحياة وتحقيق النجاح في مختلف المجالات.

أولى هذه المكونات هي الوعي بالذات، ويقصد به أن يكون الإنسان قادرًا على التعرف على مشاعره وفهم أسبابها وتأثيرها في أفكاره وسلوكياته. فالإنسان الذي يعرف نقاط قوته وضعفه، ويدرك ما يثير غضبه أو خوفه أو سعادته، يكون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات سليمة بعيدًا عن التسرع والانفعال.

أما المكون الثاني فهو إدارة الانفعالات، وهي القدرة على التحكم في المشاعر السلبية دون إنكارها أو كبتها. فالغضب والخوف والإحباط مشاعر طبيعية، لكن الذكاء العاطفي يجعل الإنسان يعبر عنها بطريقة بناءة، دون أن يسيء إلى نفسه أو إلى الآخرين. إن ضبط النفس لا يعني غياب المشاعر، بل يعني حسن إدارتها في الوقت المناسب.

ويأتي بعد ذلك التحفيز الذاتي، وهو القوة الداخلية التي تدفع الإنسان إلى الاستمرار في العمل رغم الصعوبات والإخفاقات. فالأشخاص الذين يمتلكون هذه المهارة لا يستسلمون بسهولة، بل يحولون الفشل إلى فرصة للتعلم، ويؤمنون بأن النجاح يحتاج إلى الصبر والمثابرة والانضباط.

ومن أهم مكونات الذكاء العاطفي أيضًا التعاطف، وهو القدرة على فهم مشاعر الآخرين واحترام ظروفهم دون إصدار أحكام متسرعة. فالتعاطف لا يعني الموافقة على كل ما يفعله الآخرون، وإنما يعني إدراك مشاعرهم والتعامل معهم بإنسانية واحترام، وهو ما يساهم في بناء الثقة وتقوية العلاقات الاجتماعية والمهنية.

أما المكون الأخير فهو المهارات الاجتماعية، وتشمل حسن التواصل، والإنصات الفعال، والقدرة على الإقناع، والعمل الجماعي، وإدارة الخلافات بطريقة إيجابية. فهذه المهارات تجعل الإنسان أكثر نجاحًا في

قيادة الفرق، وبناء الشراكات، والمحافظة على علاقات مستقرة داخل الأسرة ومكان العمل.

إن تنمية الذكاء العاطفي عملية مستمرة تبدأ بالرغبة الصادقة في تطوير الذات. ويمكن تحقيق ذلك من خلال مراقبة المشاعر اليومية، والتفكير قبل اتخاذ ردود الأفعال، والاستماع إلى الآخرين باهتمام، وتقبل النقد البناء، والحرص على التعلم من التجارب السابقة. كما أن القراءة، والتأمل، وممارسة الرياضة، والاهتمام بالصحة النفسية، كلها وسائل تعزز التوازن الانفعالي وترفع مستوى الذكاء العاطفي.

ولا شك أن الإنسان الذي يطور هذه المهارات يصبح أكثر قدرة على مواجهة ضغوط الحياة، وأكثر نجاحًا في عمله، وأكثر استقرارًا في علاقاته الإنسانية. فالذكاء العاطفي ليس موهبة حصرية، بل هو مهارة يمكن لأي شخص أن يكتسبها إذا امتلك الإرادة والرغبة في التعلم والتغيير.

وسيخصص الفصل القادم لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والنجاح في القيادة والإدارة والموارد البشرية، مع أمثلة واقعية من بيئة العمل المغربية والعربية.

الفصل الرابع: الذكاء العاطفي والقيادة والإدارة والموارد البشرية

أصبحت المؤسسات الحديثة تدرك أن النجاح لا يعتمد فقط على الكفاءات التقنية أو المؤهلات العلمية، بل يرتبط أيضًا بقدرة القائد على فهم مشاعر العاملين وتحفيزهم وبناء بيئة عمل يسودها الاحترام والثقة. ولهذا السبب أصبح الذكاء العاطفي من أهم المعايير التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار القادة والمديرين.

إن القائد الذي يتمتع بذكاء عاطفي مرتفع لا يفرض سلطته بالخوف، وإنما يكسب احترام فريقه من خلال حسن الاستماع، والعدل في اتخاذ القرارات، والقدرة على احتواء الخلافات. فهو يدرك أن الموظف ليس مجرد رقم في المؤسسة، بل إنسان يحمل طموحات وتحديات وظروفًا تؤثر في أدائه وإنتاجيته.

وفي المقابل، فإن المدير الذي يفتقر إلى الذكاء العاطفي قد ينجح في إصدار التعليمات، لكنه يفشل في كسب ولاء العاملين. فكثرة الانتقاد، والانفعال، والتسرع في إصدار الأحكام، وعدم تقدير جهود الموظفين، كلها عوامل تؤدي إلى انخفاض الدافعية وارتفاع التوتر داخل المؤسسة.

وتؤكد التجارب الإدارية أن الموظف يعمل بإخلاص أكبر عندما يشعر بالتقدير والاحترام. فالكلمة الطيبة، والتشجيع الصادق، والاعتراف بالجهود، عوامل ترفع الروح المعنوية وتدفع الأفراد إلى تقديم أفضل ما لديهم. أما بيئة العمل التي يسودها الخوف والضغط المستمر فإنها تضعف الإبداع وتزيد من الصراعات الداخلية.

وفي مجال الموارد البشرية، يمثل الذكاء العاطفي عنصرًا أساسيًا في جميع مراحل إدارة الموظفين، ابتداءً من الاستقطاب والتوظيف، مرورًا بالتكوين والتقييم، وانتهاءً بحل النزاعات وإدارة التغيير. فمسؤول الموارد البشرية الناجح لا يكتفي بتطبيق القوانين والإجراءات، بل يسعى أيضًا إلى تحقيق التوازن بين مصلحة المؤسسة واحترام كرامة العاملين وحقوقهم.

كما يبرز دور الذكاء العاطفي أثناء الأزمات. فعندما تواجه المؤسسة صعوبات مالية أو تنظيمية، يحتاج العاملون إلى قائد يبعث فيهم الثقة، ويشرح لهم الواقع بشفافية، ويشاركهم الحلول بدل أن يزيد من قلقهم. فإدارة الأزمات ليست مجرد قرارات إدارية، بل هي أيضًا إدارة للمشاعر الإنسانية.

وفي المؤسسات المغربية، أصبح الاهتمام بالذكاء العاطفي يتزايد مع تطور أساليب الإدارة الحديثة، حيث بدأت العديد من الإدارات والشركات تعتمد برامج لتطوير مهارات التواصل، والقيادة، والعمل الجماعي، وإدارة الضغوط النفسية، إيمانًا منها بأن الاستثمار في الإنسان هو الطريق الحقيقي لتحقيق النجاح والاستدامة.

إن القيادة الحقيقية لا تقاس بعدد الأوامر التي يصدرها المدير، وإنما بقدرته على إلهام الآخرين، وبناء الثقة بينهم، وتحويل الاختلاف إلى قوة، والأزمات إلى فرص للتطوير. وهذا هو جوهر الذكاء العاطفي، الذي يجعل من القائد قدوة قبل أن يكون مسؤولًا، ومن الإدارة رسالة إنسانية قبل أن تكون سلطة تنظيمية.

الفصل الخامس: كيف تنمي ذكاءك العاطفي؟ خطوات عملية وتطبيقات يومية

الذكاء العاطفي ليس قدرة ثابتة يولد بها الإنسان ثم تبقى كما هي طوال حياته، بل هو مهارة قابلة للتطوير والتحسين. وكلما مارس الإنسان عادات إيجابية في التعامل مع نفسه ومع الآخرين، ارتفع مستوى نضجه العاطفي وأصبح أكثر قدرة على مواجهة التحديات بثقة واتزان.

تبدأ الرحلة بالوعي بالنفس. خصص في نهاية كل يوم بضع دقائق لتسأل نفسك: ما المشاعر التي سيطرت علي اليوم؟ ولماذا شعرت بالغضب أو القلق أو السعادة؟ إن هذا التأمل البسيط يساعد على فهم ردود الأفعال، ويجعل الإنسان أكثر قدرة على التحكم فيها مستقبلاً.

الخطوة الثانية هي التفكير قبل الرد. فكثير من المشكلات تنشأ بسبب كلمة قيلت في لحظة غضب أو قرار اتخذ تحت تأثير الانفعال. لذلك، عندما تواجه موقفًا يثير مشاعرك، امنح نفسك وقتًا قصيرًا للتفكير، وخذ نفسًا عميقًا، ثم اختر كلماتك بعناية. فالهدوء يمنح العقل فرصة لاتخاذ القرار الصحيح.

ومن أهم وسائل تنمية الذكاء العاطفي تعلم فن الاستماع. فالاستماع الحقيقي لا يقتصر على سماع الكلمات، بل يشمل فهم المشاعر التي تقف خلفها. عندما يشعر الطرف الآخر بأنك تنصت إليه باهتمام واحترام، فإنه يصبح أكثر استعدادًا للحوار والتعاون.

كما أن التعاطف يحتاج إلى تدريب مستمر. حاول أن تنظر إلى المواقف من زاوية الآخرين، واسأل نفسك: لو كنت مكانه، كيف سأشعر؟ هذا السؤال البسيط يغير طريقة التعامل مع الناس، ويقلل من سوء الفهم، ويقوي العلاقات الإنسانية.

ولا يمكن الحديث عن الذكاء العاطفي دون التطرق إلى أهمية تقبل النقد. فالشخص الناضج لا يعتبر كل ملاحظة هجومًا عليه، بل يميز بين النقد الهادف والإساءة، ويستفيد مما يساعده على تحسين أدائه وتطوير شخصيته.

ومن الوسائل العملية أيضًا إدارة الضغوط اليومية. فالحياة مليئة بالمواقف الصعبة، لكن طريقة التعامل معها هي التي تصنع الفرق. ممارسة الرياضة، والنوم الكافي، والقراءة، وتنظيم الوقت، والابتعاد عن مصادر التوتر غير الضرورية، كلها عوامل تساعد على تحقيق التوازن النفسي والعاطفي.

كما ينبغي أن يحرص الإنسان على اختيار بيئته الاجتماعية. فالأشخاص الإيجابيون يشجعون على النجاح ويمنحون الطاقة والدعم، بينما تؤثر العلاقات السلبية في الحالة النفسية وتزيد من القلق والإحباط. لذلك فإن بناء شبكة من العلاقات الصحية يعد استثمارًا مهمًا في الذكاء العاطفي.

ولتنمية هذه المهارة بصورة مستمرة، يمكن اتباع مجموعة من التمارين اليومية، مثل كتابة ثلاثة مواقف إيجابية حدثت خلال اليوم، والامتناع عن الرد الفوري عند الغضب، وتقديم كلمة شكر أو تشجيع لشخص واحد على الأقل كل يوم، والاعتذار عند الخطأ دون تردد، لأن الاعتذار الصادق دليل قوة ونضج، وليس علامة ضعف.

وفي النهاية، فإن الذكاء العاطفي لا يظهر في المواقف السهلة، بل يتجلى في لحظات الضغط والخلاف والأزمات. ففي تلك اللحظات يبرز الإنسان القادر على التحكم في نفسه، واحترام الآخرين، واتخاذ القرار المناسب دون أن تسيطر عليه الانفعالات.

الفصل السادس: الذكاء العاطفي داخل الأسرة وبناء العلاقات الناجحة

تُعد الأسرة المدرسة الأولى التي يتعلم فيها الإنسان كيفية التعبير عن مشاعره والتعامل مع مشاعر الآخرين. ففي داخل البيت تتشكل شخصية الطفل، وتترسخ قيم الحوار والاحترام والثقة، أو على العكس قد تنشأ أنماط من الخوف والعنف والانغلاق. ولهذا فإن الذكاء العاطفي داخل الأسرة ليس رفاهية، بل هو أساس الاستقرار النفسي والاجتماعي.

إن العلاقة الزوجية الناجحة لا تقوم على الحب وحده، وإنما تحتاج إلى القدرة على التواصل الصادق، واحترام الاختلاف، وإدارة الخلافات بهدوء. فالزوجان قد يختلفان في الرأي أو في طريقة التفكير، لكن الذكاء

العاطفي يجعلهما يبحثان عن الحلول بدل البحث عن المنتصر في النقاش. فالهدف ليس كسب الجدال، بل الحفاظ على العلاقة.

ومن أهم مظاهر الذكاء العاطفي بين الزوجين حسن الاستماع. فكثير من المشكلات الأسرية لا تنتج عن غياب الحب، وإنما عن غياب الإنصات. عندما يشعر كل طرف بأن الآخر يستمع إليه باهتمام ويفهم مشاعره دون سخرية أو استهزاء، تنمو الثقة ويصبح الحوار أكثر هدوءًا وفاعلية.

كما أن الاعتذار الصادق يمثل علامة من علامات النضج العاطفي. فليس من العيب أن يعترف الإنسان بخطئه، بل إن الاعتذار يعيد بناء الجسور ويمنع تراكم المشاعر السلبية. أما الإصرار على العناد والكبرياء فإنه يحول الخلافات الصغيرة إلى أزمات كبيرة يصعب تجاوزها.

وفي تربية الأبناء، يؤدي الذكاء العاطفي دورًا بالغ الأهمية. فالطفل الذي ينشأ في بيئة يسودها الاحترام والتشجيع يتعلم الثقة بالنفس، بينما يؤدي الإفراط في الصراخ أو الإهانة أو المقارنة بالآخرين إلى إضعاف شخصيته وزيادة شعوره بالخوف أو النقص.

ولا يعني الذكاء العاطفي التساهل في التربية أو غياب الانضباط، بل يعني الجمع بين الحزم والرحمة. فالوالدان الناجحان يضعان قواعد واضحة داخل الأسرة، لكنهما يطبقانها بعدل واحترام، مع شرح الأسباب والاستماع إلى الأبناء وتشجيعهم على التعبير عن آرائهم.

ومن العادات التي تعزز الذكاء العاطفي داخل الأسرة تخصيص وقت للحوار اليومي، وتبادل كلمات الشكر والتقدير، والاحتفال بالنجاحات مهما كانت بسيطة، وتجنب استخدام الألفاظ الجارحة أثناء الخلافات. فالكلمة الطيبة قد تبني علاقة قوية، والكلمة القاسية قد تترك أثرًا يستمر سنوات.

وفي المجتمع المغربي، ما تزال الأسرة تمثل ركيزة أساسية في بناء المجتمع، ولذلك فإن نشر ثقافة الذكاء العاطفي داخل البيوت يساهم في الحد من النزاعات الأسرية، ويقوي الروابط بين أفراد الأسرة، ويعد أبناءً أكثر توازنًا وقدرة على مواجهة تحديات الحياة.

إن الأسرة التي يسودها الاحترام، والحوار، والتفاهم، لا تخلو من المشكلات، لكنها تمتلك القدرة على تجاوزها بروح التعاون والمحبة. وهذا هو المعنى الحقيقي للذكاء العاطفي؛ أن نختلف دون أن نهدم، وأن

نغضب دون أن نظلم، وأن نحب بطريقة تجعل من الأسرة مصدرًا للأمان والسكينة.

الفصل السابع: الذكاء العاطفي في بيئة العمل والنجاح المهني

لم تعد المؤسسات الحديثة تبحث فقط عن الموظف الذي يمتلك الشهادات والخبرة، بل أصبحت تبحث أيضًا عن الشخص القادر على العمل ضمن فريق، والتواصل باحترام، والتكيف مع التغيرات، وإدارة الضغوط المهنية. وهذه الصفات تمثل جوهر الذكاء العاطفي.

إن بيئة العمل تجمع أشخاصًا يختلفون في شخصياتهم، وثقافاتهم، وطرق تفكيرهم، ولذلك فإن الاختلاف أمر طبيعي. لكن المشكلة لا تكمن في وجود الاختلاف، وإنما في طريقة التعامل معه. فالموظف الذي يتمتع بذكاء عاطفي لا يحول الخلاف إلى صراع شخصي، بل يجعله فرصة لتبادل الآراء والوصول إلى أفضل الحلول.

ومن أهم المهارات التي يحتاجها الموظف الناجح القدرة على التحكم في الانفعالات. فقد يتعرض للنقد، أو لضغط العمل، أو لتأخر إنجاز مشروع، أو لسوء فهم مع زميل أو مسؤول. وفي مثل هذه المواقف، يكون الهدوء وضبط النفس أكثر قيمة من ردود الفعل المتسرعة، لأن القرار الذي يُتخذ تحت تأثير الغضب غالبًا ما تكون نتائجه سلبية.

كما أن التواصل الفعال يعد من أبرز مظاهر الذكاء العاطفي داخل المؤسسة. فالتواصل لا يعني نقل المعلومات فقط، بل يشمل حسن اختيار الكلمات، واحترام الطرف الآخر، والقدرة على الإنصات، وطرح الأسئلة المناسبة، وتقديم الملاحظات بطريقة بناءة تشجع على التطور بدل الإحباط.

ومن الصفات التي تميز الموظف الذكي عاطفيًا أيضًا تحمله للمسؤولية. فهو لا يبحث عن تبرير الأخطاء أو إلقاء اللوم على الآخرين، بل يعترف بالتقصير عندما يقع، ويعمل على تصحيح الأخطاء والتعلم منها. فثقافة تحمل المسؤولية تعزز الثقة بين الموظف ومؤسسته.

أما القائد الناجح، فإنه يدرك أن الموظفين ليسوا آلات تعمل دون مشاعر، بل هم بشر يحتاجون إلى التقدير والاحترام والدعم. لذلك يحرص على

تحفيزهم، والاستماع إلى مقترحاتهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات عندما يكون ذلك ممكنًا، لأن المشاركة تخلق الشعور بالانتماء وتزيد من الالتزام.

ويظهر أثر الذكاء العاطفي بوضوح أثناء إدارة النزاعات داخل العمل. فبدل تبادل الاتهامات أو التصعيد، يسعى الشخص الناضج إلى فهم أسباب الخلاف، والاستماع إلى جميع الأطراف، والبحث عن حلول تحقق العدالة وتحافظ على العلاقات المهنية. فالمؤسسات الناجحة لا تمنع وقوع الخلافات، وإنما تديرها بذكاء.

كما أن الذكاء العاطفي يساعد الموظف على التكيف مع التغيير، سواء تعلق الأمر بإدخال تقنيات جديدة، أو إعادة هيكلة المؤسسة، أو تغيير المسؤولين، أو تطوير طرق العمل. فالمرونة والانفتاح على التعلم من أهم عوامل النجاح في عالم يتغير باستمرار.

إن النجاح المهني لا يقاس بعدد ساعات العمل فقط، بل يقاس أيضًا بجودة العلاقات التي يبنيها الإنسان، وبقدرته على كسب ثقة زملائه ورؤسائه وعملائه. فالاحترام، والصدق، والتواضع، والتعاون، كلها قيم تعكس مستوى مرتفعًا من الذكاء العاطفي.

وفي المؤسسات المغربية، ومع تسارع التحول الرقمي وتطور أساليب الإدارة، أصبحت المهارات الإنسانية أكثر أهمية من أي وقت مضى. فالموظف الذي يجمع بين الكفاءة المهنية والذكاء العاطفي يكون أكثر قدرة على التطور، وأكثر استعدادًا لتولي المسؤوليات القيادية، وأكثر تأثيرًا في نجاح المؤسسة.

الفصل الثامن: الذكاء العاطفي في التفاوض وحل النزاعات

الاختلاف بين الناس أمر طبيعي، بل هو جزء من الحياة الإنسانية. فكل شخص يحمل أفكارًا وتجارب وقيمًا مختلفة، ولذلك لا يمكن أن تتطابق الآراء في جميع المواقف. غير أن المجتمعات الناجحة والمؤسسات القوية لا تتميز بغياب النزاعات، وإنما بقدرتها على إدارتها بطريقة عقلانية تحافظ على الكرامة الإنسانية وتحقق المصلحة المشتركة.

ويعد الذكاء العاطفي من أهم الأدوات التي تساعد الإنسان على إدارة الخلافات. فهو يمنح صاحبه القدرة على الفصل بين المشكلة والشخص، فلا يتحول الاختلاف في الرأي إلى عداوة أو كراهية. فالنقاش ينبغي أن يكون حول الفكرة، لا حول الأشخاص، لأن احترام الإنسان لا يجب أن يتأثر باختلاف وجهات النظر.

ويبدأ التفاوض الناجح بالاستماع الجيد. فالإنسان لا يستطيع إقناع الآخرين إذا لم يفهم احتياجاتهم ومخاوفهم وتوقعاتهم. لذلك فإن الإصغاء باهتمام، وطرح الأسئلة المناسبة، وإظهار الاحترام للطرف الآخر، كلها عناصر تفتح أبواب الحوار وتقلل من التوتر.

كما أن التحكم في الانفعالات يمثل مفتاحًا أساسيًا في أي تفاوض. فالغضب قد يدفع الإنسان إلى اتخاذ قرارات متسرعة أو استخدام كلمات جارحة يصعب إصلاح آثارها. أما الشخص الذكي عاطفيًا فيعرف متى يتحدث، ومتى يصمت، وكيف يختار الوقت المناسب لعرض أفكاره، فيزيد من فرص الوصول إلى اتفاق يرضي الجميع.

ولا يعني التفاوض أن يحقق الإنسان كل ما يريد، بل يعني البحث عن حلول متوازنة تراعي مصالح جميع الأطراف قدر الإمكان. فالحل الذي يشعر فيه الجميع بالاحترام يكون أكثر استقرارًا واستمرارًا من الحل الذي يفرض بالقوة أو بالضغط.

وفي بيئة العمل، تظهر النزاعات بسبب اختلاف المسؤوليات، أو توزيع المهام، أو ضعف التواصل، أو سوء الفهم. وهنا يصبح الذكاء العاطفي عاملًا حاسمًا في احتواء الموقف قبل أن يتطور إلى أزمة تؤثر في أداء المؤسسة. فالحوار الصريح، والاحترام المتبادل، والبحث عن الأسباب الحقيقية للخلاف، كلها وسائل فعالة لإعادة الثقة بين الزملاء.

أما داخل الأسرة، فإن حل النزاعات يحتاج إلى قدر أكبر من الصبر والتسامح، لأن الهدف ليس الانتصار على أحد، بل الحفاظ على العلاقات الأسرية. فالكلمة الطيبة، والاعتذار عند الخطأ، وتقدير مشاعر الطرف الآخر، تبقى أفضل من أي جدال طويل لا يؤدي إلا إلى زيادة التوتر.

ومن المبادئ المهمة في إدارة النزاعات التركيز على المستقبل بدل البقاء أسرى للماضي. فالإنسان الذكي عاطفيًا لا يكرر استحضار الأخطاء

القديمة في كل نقاش، بل يسعى إلى التعلم منها وبناء مرحلة جديدة تقوم على الثقة والاحترام.

إن التفاوض الناجح لا يعتمد على قوة الصوت، ولا على كثرة الحجج، بل يعتمد على قوة الشخصية، وهدوء الأعصاب، والقدرة على فهم الآخرين، وإيجاد حلول تحقق العدالة والتوازن. وهذه الصفات تجعل من الذكاء العاطفي أداة فعالة لبناء علاقات قوية ومستدامة في الأسرة، والعمل، والمجتمع.

الفصل التاسع: الذكاء العاطفي في القيادة وصناعة القرار

لا تُقاس القيادة الحقيقية بالمناصب أو السلطات، بل بقدرة القائد على التأثير الإيجابي في الآخرين، وإلهامهم لتحقيق الأهداف المشتركة. فالقائد الناجح لا يكتفي بإصدار الأوامر، وإنما يبني الثقة، ويشجع الإبداع، ويجعل كل فرد يشعر بأن جهوده محل تقدير واحترام.

لقد أثبتت التجارب أن كثيرًا من القادة فشلوا رغم امتلاكهم خبرات علمية وإدارية كبيرة، لأنهم لم يحسنوا التعامل مع البشر. وفي المقابل، نجح آخرون بفضل قدرتهم على فهم مشاعر العاملين، وإدارة الضغوط، والتواصل بصدق وشفافية. وهذا هو جوهر الذكاء العاطفي في القيادة.

إن أول ما يميز القائد الذكي عاطفيًا هو الوعي بنفسه. فهو يعرف نقاط قوته ونقاط ضعفه، ويتقبل الملاحظات، ولا يسمح للغرور بأن يؤثر في قراراته. كما يدرك أن القيادة مسؤولية قبل أن تكون امتيازًا، وأن خدمة الفريق أهم من البحث عن المصلحة الشخصية.

ومن أهم صفاته أيضًا القدرة على ضبط الانفعالات، خاصة في أوقات الأزمات. فعندما تواجه المؤسسة مشكلة أو تتعرض لضغوط كبيرة، ينتظر الجميع من القائد أن يكون مصدرًا للطمأنينة والثقة، لا مصدرًا للخوف والارتباك. فهدوء القائد ينتقل إلى فريقه، كما أن توتره ينتقل إليهم بالسرعة نفسها.

ويحرص القائد الناجح على إشراك فريقه في التفكير وصنع القرار كلما كان ذلك مناسبًا. فالمشاركة لا تعني التخلي عن المسؤولية، وإنما تعني

الاستفادة من خبرات الآخرين، وتعزيز روح الانتماء، وخلق بيئة يشعر فيها الجميع بأن أصواتهم مسموعة وآراؤهم محترمة.

كما يعتمد القائد الذكي عاطفيًا على العدالة والشفافية في التعامل مع الجميع. فهو لا يميز بين الموظفين على أساس العلاقات الشخصية، بل يجعل الكفاءة والالتزام هما المعيار الحقيقي للتقدير والترقية. فالعدالة تخلق الثقة، والثقة هي الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات الناجحة.

وعند اتخاذ القرارات، لا يعتمد القائد على العاطفة وحدها ولا على المنطق وحده، بل يوازن بينهما. فهو يجمع المعلومات، ويحلل المعطيات، ويستمع إلى مختلف الآراء، ثم يتخذ القرار الذي يخدم مصلحة المؤسسة ويحترم في الوقت نفسه كرامة الإنسان.

ولا يخشى القائد الحقيقي الاعتراف بالخطأ إذا تبين له أن قراره لم يكن صائبًا. فالتراجع عن الخطأ شجاعة، أما الإصرار عليه بدافع الكبرياء فقد يؤدي إلى خسائر أكبر. لذلك فإن التعلم المستمر ومراجعة القرارات من علامات النضج القيادي.

وفي عصر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، تزداد أهمية الذكاء العاطفي أكثر من أي وقت مضى. فالتكنولوجيا تستطيع معالجة البيانات بسرعة هائلة، لكنها لا تستطيع أن تمنح الموظف شعورًا بالتقدير، أو أن تبني الثقة، أو أن تلهم فريقًا للعمل بروح واحدة. وهذه الجوانب ستظل من اختصاص الإنسان والقائد الذي يمتلك ذكاءً عاطفيًا عاليًا.

إن القيادة ليست فن السيطرة على الناس، بل فن التأثير فيهم، ومساعدتهم على اكتشاف أفضل ما لديهم. والقائد الذي يجمع بين الكفاءة المهنية والذكاء العاطفي يترك أثرًا إيجابيًا لا يقتصر على نجاح المؤسسة، بل يمتد إلى حياة كل من عمل معه.

الفصل العاشر: الذكاء العاطفي في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات

لم تعد المنافسة في عالم الأعمال تعتمد فقط على جودة المنتج أو انخفاض السعر، بل أصبحت تعتمد بدرجة كبيرة على جودة العلاقة مع العميل. فالعميل قد ينسى تفاصيل المنتج، لكنه يتذكر دائمًا الطريقة التي

عومل بها. ولهذا أصبح الذكاء العاطفي أحد أهم أسرار النجاح في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.

إن البائع الناجح لا يقتصر دوره على عرض المنتج، بل يسعى أولًا إلى فهم احتياجات العميل وتوقعاته. فهو يطرح الأسئلة، ويستمع باهتمام، ويحاول اكتشاف المشكلة التي يبحث العميل عن حل لها، ثم يقدم المنتج أو الخدمة باعتبارها وسيلة لتحقيق منفعة حقيقية، وليس مجرد سلعة للبيع.

ويبدأ النجاح في البيع ببناء الثقة. والثقة لا تُشترى ولا تُفرض، بل تُكتسب بالصدق والشفافية والالتزام. فعندما يشعر العميل بأن البائع يضع مصلحته في المقام الأول، يصبح أكثر استعدادًا للتعامل معه مرة أخرى، بل وقد يوصي به للآخرين.

كما يساعد الذكاء العاطفي على قراءة لغة الجسد ونبرة الصوت وتعابير الوجه، وهي إشارات تكشف الكثير من مشاعر العميل. فقد يكون مترددًا، أو قلقًا، أو متحمسًا، أو غير مقتنع. والبائع الذكي يلاحظ هذه الإشارات ويغير أسلوبه بما يناسب كل حالة، دون ضغط أو إلحاح.

ومن الأخطاء الشائعة أن يحاول بعض البائعين الفوز بأي ثمن، حتى لو أدى ذلك إلى تقديم وعود لا يمكن الوفاء بها. وقد يحقق هذا الأسلوب بيعًا واحدًا، لكنه يخسر العميل على المدى الطويل. أما الذكاء العاطفي فيقوم على بناء علاقة مستدامة قائمة على المصداقية والاحترام.

وفي خدمة العملاء، تظهر قيمة الذكاء العاطفي بشكل أكبر عند التعامل مع الشكاوى. فالعميل الغاضب لا يبحث دائمًا عن تعويض مادي، بل يريد أن يشعر بأن صوته مسموع وأن مشكلته تؤخذ على محمل الجد. لذلك فإن حسن الاستماع، والاعتذار عند الخطأ، والبحث السريع عن الحلول، كلها عوامل تحول تجربة سلبية إلى فرصة لتعزيز الثقة.

أما في مجال التسويق، فإن فهم مشاعر الجمهور يساعد على تصميم رسائل أكثر تأثيرًا. فالناس لا يشترون المنتجات فقط، بل يشترون الشعور بالأمان، أو الراحة، أو النجاح، أو الانتماء، أو تحقيق الذات. ولهذا فإن الحملات التسويقية الناجحة تخاطب العقل والقلب في آن واحد.

وفي العصر الرقمي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي مساحة مباشرة للتفاعل مع العملاء. وهنا يبرز دور الذكاء العاطفي في الرد على التعليقات، والتعامل مع الانتقادات بهدوء، واحترام مختلف الآراء، لأن كل كلمة تنشرها المؤسسة تؤثر في صورتها وسمعتها.

إن النجاح الحقيقي في المبيعات لا يقاس بعدد الصفقات التي يحققها البائع، بل بعدد العملاء الذين يعودون إليه مرة بعد أخرى لأنهم وجدوا فيه الصدق والاحترام والاحترافية. فالعميل الوفي هو أفضل إعلان لأي مؤسسة.

وهكذا يتضح أن الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارة اجتماعية، بل هو عنصر استراتيجي في بناء المؤسسات الناجحة، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز السمعة، وزيادة المبيعات بصورة مستدامة.

الفصل الحادي عشر: الذكاء العاطفي في عصر الذكاء الاصطناعي

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية غير مسبوقة، يقودها الذكاء الاصطناعي الذي أصبح حاضرًا في مختلف مجالات الحياة، من التعليم والصحة والإدارة إلى الصناعة والتجارة والخدمات. وقد أصبحت الآلات قادرة على تحليل كميات هائلة من البيانات، واتخاذ قرارات دقيقة، وإنجاز أعمال كانت تتطلب في الماضي جهدًا بشريًا كبيرًا. ومع ذلك، يبقى هناك مجال لا تستطيع التكنولوجيا أن تحل فيه محل الإنسان بشكل كامل، وهو مجال المشاعر والعلاقات الإنسانية.

فالذكاء الاصطناعي يستطيع أن يجيب عن الأسئلة، ويحلل المعلومات، ويتوقع النتائج، لكنه لا يشعر بالفرح أو الحزن، ولا يفهم معنى التعاطف الحقيقي، ولا يستطيع أن يمنح شخصًا يشعر بالإحباط كلمة صادقة تلامس قلبه. وهنا تتجلى القيمة الحقيقية للذكاء العاطفي، الذي سيبقى إحدى أهم المهارات التي تميز الإنسان عن الآلة.

وفي سوق العمل، ستختفي بعض الوظائف التقليدية، وستظهر وظائف جديدة تعتمد على الإبداع، والقيادة، والتواصل، والعمل الجماعي. وكل هذه المجالات تحتاج إلى مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي، لأن التعامل مع البشر يتطلب فهمًا للمشاعر والدوافع، وليس مجرد معالجة للمعلومات.

إن الموظف الذي يجمع بين الكفاءة التقنية والذكاء العاطفي سيكون أكثر قدرة على التكيف مع التحولات المستقبلية. فهو يتعلم باستمرار، ويتقبل التغيير، ويتعاون مع الآخرين، ويحول التحديات إلى فرص للنمو والتطور، بدل أن يستسلم للخوف من المستقبل.

أما القائد في عصر الذكاء الاصطناعي، فلن يكون دوره مراقبة تنفيذ المهام فقط، بل سيصبح أكثر اهتمامًا بإلهام العاملين، وبناء ثقافة الابتكار، وتعزيز الثقة داخل المؤسسة. فالتكنولوجيا قد تدير العمليات، لكنها لا تستطيع أن تصنع روح الفريق أو أن تبني الولاء والانتماء.

كما أصبح التعليم مطالبًا بالتركيز على المهارات الإنسانية إلى جانب المعرفة الأكاديمية. فحفظ المعلومات لم يعد كافيًا، لأن الوصول إليها أصبح متاحًا للجميع. أما التفكير النقدي، والإبداع، والقدرة على التواصل، وإدارة المشاعر، فهي مهارات ستزداد قيمتها مع تقدم التكنولوجيا.

وفي المجتمع المغربي، يمثل الذكاء الاصطناعي فرصة كبيرة لتطوير الإدارة، وتحسين الخدمات، ودعم الاقتصاد، لكنه في الوقت نفسه يفرض تحديًا يتمثل في إعداد الإنسان القادر على استخدام هذه التقنيات بوعي ومسؤولية. فالنجاح في المستقبل لن يكون لمن يمتلك التكنولوجيا فقط، بل لمن يعرف كيف يوظفها لخدمة الإنسان والمجتمع.

إن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ليست علاقة تنافس، بل علاقة تكامل. فكلما تطورت التقنيات، ازدادت الحاجة إلى القيم الإنسانية التي تحفظ التوازن بين التقدم العلمي واحترام الإنسان. ومن هنا، فإن الاستثمار في الذكاء العاطفي يعد استثمارًا في مستقبل أكثر استقرارًا وعدلًا وإنسانية.

لقد دخل العالم مرحلة جديدة، عنوانها الابتكار الرقمي، لكن الإنسان سيظل هو محور التنمية وصانع الحضارة. وستبقى الرحمة، والاحترام، والتعاون، والتعاطف، والحكمة في اتخاذ القرار، صفات لا يمكن لأي آلة أن تمتلكها بالمعنى الإنساني الحقيقي.

الخاتمة وخطة عملية لتطوير الذكاء العاطفي خلال ثلاثين يومًا

بعد هذه الرحلة في عالم الذكاء العاطفي، يتضح أن النجاح الحقيقي لا يعتمد على المعرفة وحدها، ولا على الخبرة وحدها، بل على قدرة الإنسان على فهم نفسه، وإدارة مشاعره، وبناء علاقات إنسانية تقوم على الاحترام والثقة والتعاون. فالذكاء العاطفي ليس موهبة نادرة يمتلكها عدد قليل من الناس، وإنما مهارة يمكن لكل إنسان أن يطورها بالإرادة والتدريب والممارسة اليومية.

لقد رأينا كيف يؤثر الذكاء العاطفي في الأسرة، والمدرسة، والجامعة، والإدارة، والقيادة، والموارد البشرية، والتسويق، والمبيعات، وحل النزاعات، وحتى في عصر الذكاء الاصطناعي. وفي كل هذه المجالات كانت النتيجة واحدة؛ فكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي، ارتفعت جودة الحياة، وتحسنت العلاقات، وازدادت فرص النجاح.

إن الإنسان الذي يسيطر على غضبه، ويحترم الآخرين، ويعترف بأخطائه، ويستمع أكثر مما يتحدث، ويتخذ قراراته بهدوء وحكمة، يمتلك ثروة لا تقل قيمة عن أي شهادة أو منصب أو مال. فالأخلاق والوعي بالمشاعر هما أساس الشخصية القوية والمؤثرة.

ولتحويل هذه المبادئ إلى سلوك يومي، أقترح برنامجًا عمليًا يمتد ثلاثين يومًا.

في الأسبوع الأول، ركز على معرفة نفسك. دوّن مشاعرك كل يوم، وحدد المواقف التي تسبب لك الغضب أو القلق أو السعادة، وحاول فهم أسبابها دون لوم نفسك أو الآخرين.

وفي الأسبوع الثاني، تدرب على التحكم في ردود أفعالك. لا تستعجل الرد عند الغضب، وامنح نفسك وقتًا للتفكير قبل اتخاذ أي قرار مهم. واجعل كلماتك هادئة ومحترمة حتى في لحظات الخلاف.

أما الأسبوع الثالث، فخصصه لتحسين علاقاتك مع الآخرين. استمع أكثر، وقلل من المقاطعة، وقدّم كلمات الشكر والتقدير، واعتذر عند الخطأ، وساعد شخصًا دون انتظار مقابل.

وفي الأسبوع الرابع، اجعل الذكاء العاطفي أسلوب حياة. حدد أهدافك، ونظم وقتك، وابتعد عن الأشخاص السلبيين، وداوم على القراءة والتعلم، وراجع نفسك في نهاية كل يوم لتسأل: ماذا تعلمت اليوم؟ وكيف أصبح غدًا أفضل من اليوم؟

تذكر دائمًا أن التغيير الحقيقي لا يحدث في يوم واحد، بل هو نتيجة خطوات صغيرة تتكرر باستمرار. وكل عادة إيجابية تلتزم بها اليوم ستصبح جزءًا من شخصيتك في المستقبل.

وفي النهاية، يبقى الذكاء العاطفي رسالة إنسانية قبل أن يكون علمًا أو مهارة. إنه دعوة إلى أن نكون أكثر وعيًا بأنفسنا، وأكثر رحمة بالآخرين، وأكثر قدرة على تحويل الخلاف إلى حوار، والفشل إلى تعلم، والتحديات إلى فرص للنمو.

إذا نجحت في إدارة نفسك، فسوف تنجح في إدارة علاقاتك. وإذا نجحت في إدارة علاقاتك، فسوف تقترب من النجاح في حياتك كلها. وهذه هي الرسالة الأساسية التي يحملها هذا الكتاب.

بدر شاشا

"الذكاء الحقيقي ليس أن تعرف الكثير، بل أن تعرف كيف تتعامل مع نفسك ومع الناس بحكمة، لأن القلوب تُكسب بالأخلاق قبل الكلمات، وبالاحترام قبل القوة."