



**REPOSE CAFE**

# BARISTA'S FULL GUIDEBOOK

*THE BARISTA'S CUSTOMER SERVICE EMOTIONAL  
INTELLIGENCE & CODE OF ETHICS*



# الذكاء العاطفي / مدونة الأخلاقيات | دليل التميز في الخدمة

## دليل تدريبي شامل للعملاء مواجهة المحترفين

استناداً إلى المعايير الدولية وأفضل الممارسات

### مقدمة

أهلاً بكم في هذا الدليل الشامل حول الذكاء العاطفي والتميز في الخدمة.

يمثل هذا الدليل خلاصة للمعايير المعترف بها دوليًا وأفضل الممارسات في خدمة العملاء، والذكاء العاطفي، والأخلاقيات المهنية. وقد تم تطوير محتواه من خلال دمج مبادئ من:

• جمعية القهوة المختصة - (SCA) المعايير الدولية للقهوة  
التميز في الخدمة

• أفضل الممارسات في مجال الضيافة - أطر عالمية لتجارب ضيافة استثنائية  
• الميثاق العالمي للأمم المتحدة - المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان والعمل،  
البيئة ومكافحة الفساد

• منظمة العمل الدولية - (ILO) اتفاقيات بشأن كرامة مكان العمل والإنصاف

علاج

• أبحاث الذكاء العاطفي القائمة على العلم - مناهج قائمة على الأدلة من ماير، وسالوفي، وجولمان

• معايير أخلاقيات الشركات العالمية - أطر عمل من منظمات دولية رائدة بما في ذلك منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومنظمة الشفافية الدولية

• أطر حقوق الإنسان - الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة، اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو)،  
CRPD

يركز هذا الدليل حصريًا على الأبعاد الإنسانية للخدمة: كيفية قراءة مشاعر العملاء وفهمها والاستجابة لها؛ وكيفية الحفاظ على المعايير الأخلاقية المهنية؛ وكيفية إنشاء روابط ذات مغزى تحول المعاملات الروتينية إلى تجارب لا تُنسى.

سواء كنت تعمل في مجال الضيافة أو البيع بالتجزئة أو خدمة الطعام أو أي دور يتطلب التعامل مع العملاء، فإن هذا الدليل سيؤدك بالمعرفة والمهارات اللازمة للتفوق في أهم جانب من جوانب عملك: التواصل الإنساني.

إن المبادئ التي ستتعلمها هنا ليست مجرد تقنيات، بل هي معايير معترف بها دوليًا للسلوك المهني تحترم كرامة كل شخص تقابله.

## جدول المحتويات

الجزء الأول: أسس الذكاء العاطفي في الخدمة

الفصل الأول: فهم الذكاء العاطفي

الفصل الثاني: علم العواطف في تفاعلات العملاء

الفصل الثالث: لماذا يُعدّ الذكاء العاطفي مهمًا في مجال الخدمة

الجزء الثاني: مبادئ الخدمة الأخلاقية

الفصل الرابع: المبادئ العالمية لأخلاقيات المهنة

الفصل الخامس: الاحترام والكرامة وحقوق الإنسان في الخدمة

الفصل السادس: النزاهة والأمانة والشفافية

الفصل السابع: مكافحة التمييز والمساواة

الفصل الثامن: منع التحرش وخلق مساحات آمنة

الجزء الثالث: قراءة وفهم العملاء

الفصل التاسع: قاعدة الانطباع الأول في ثلاث ثوانٍ (

الفصل العاشر: قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية

الفصل الحادي عشر: فهم مشاعر العملاء واحتياجاتهم

الفصل الثاني عشر: الوعي والحساسية الثقافية

الجزء الرابع: التواصل مع العملاء عاطفياً

الفصل الثالث عشر: قوة التواصل الحقيقي

الفصل الرابع عشر: الاستماع الفعال كأداة عاطفية

الفصل الخامس عشر: التعاطف في العمل

الفصل السادس عشر: بناء الثقة من خلال الاتساق

الفصل 17: خلق لحظات "مذهلة"

الجزء الخامس: التمييز في التواصل

الفصل 18: أفضل الممارسات في التواصل اللفظي

الفصل التاسع عشر: فن اللغة الإيجابية

الفصل العشرون: استخدام الأسماء والتخصيص

الجزء السادس: التعامل مع المواقف الصعبة

الفصل 21: أسلوب LEAD للشكاوى

الفصل 22: الحفاظ على الهدوء تحت الضغط

الفصل 23: تقنيات تخفيف التصعيد

الفصل 24: متى تطلب المساعدة

الجزء السابع: الإدارة الذاتية والرفاهية

الفصل 25: إدارة مشاعرك

الفصل 26: إدارة الإجهاد للعاملين في مجال الخدمات

الفصل 27: الوقاية من الإرهاق

الفصل 28: التوازن بين العمل والحياة

الجزء الثامن: العمل الجماعي والعلاقات المهنية

الفصل 29: الذكاء العاطفي في بيئات العمل الجماعي

الفصل 30: دعم زملائك

الفصل 31: الحدود المهنية

الجزء التاسع: النمو المستمر

الفصل 32: تنمية ذكائك العاطفي

الفصل 33: طلب واستخدام التغذية الراجعة

الفصل 34: رحلتك نحو إتقان الخدمة

الملاحق

الملحق أ: دليل مرجعي سريع لمشاعر العملاء

الملحق ب: إطار اتخاذ القرارات الأخلاقية

الملحق ج: أدوات التقييم الذاتي

الملحق د: نصوص الاستجابة للمواقف الصعبة

الملحق هـ: مرجع المعايير الدولية

## الجزء الأول: أسس العاطفة

### الذكاء في الخدمة

#### الفصل الأول: فهم الذكاء العاطفي

ما هو الذكاء العاطفي؟

الذكاء العاطفي (EI) أو (EQ) هو القدرة على:

1. تعرّف على مشاعرك ومشاعر الآخرين
2. فهم معنى المشاعر وكيف تؤثر على السلوك
3. إدارة عواطفك بفعالية
4. استخدام المعلومات العاطفية لتوجيه التفكير والسلوك

وقد شاع هذا المفهوم بفضل عالم النفس دانيال جولمان، الذي اعتمد على العمل التأسيسي للباحثين بيتر سالوفي وجون ماير، اللذين عرفاه بأنه شكل من أشكال الذكاء يختلف عن الذكاء المعرفي (معدل الذكاء) ولكنه مكمل له.

الفروع الأربعة للذكاء العاطفي

وفقاً لنموذج ماير-سالوفي المعترف به دوليًا، يتكون الذكاء العاطفي من أربع قدرات:

#### 1. إدراك المشاعر

القدرة على اكتشاف وتحديد المشاعر من خلال:

• تعابير الوجه • لغة الجسد • نبرة الصوت

• السياق والوضع

في مجال الخدمة: التعرف بسرعة على متى يكون العميل محبطًا أو سعيدًا أو مرتبكًا أو متوترًا -حتى قبل أن يخبرك بذلك.

#### 2. استخدام العواطف لتسهيل التفكير

تسخير المشاعر للدعم:

• حل المشكلات • اتخاذ القرارات • تحديد الأولويات • التفكير الإبداعي

في مجال الخدمة: استخدام فهمك للحالة العاطفية للعميل لتحديد أفضل نهج -معرفة متى تكون فعالاً مقابل متى تأخذ وقتاً للتواصل.

#### 3. فهم المشاعر

الفهم:

• المشاعر المعقدة وسلسلها • كيفية انتقال المشاعر • أسباب المشاعر ونتائجها • الاختلافات الثقافية في التعبير العاطفي

في مجال الخدمة: فهم أن غضب العميل قد ينبع من التوتر، وليس من خدمتك، والاستجابة بتعاطف بدلاً من الدفاع عن النفس.

#### 4. إدارة المشاعر

تنظيم المشاعر في نفسك والتأثير على مشاعر الآخرين من أجل:

• تحقيق الأهداف • بناء العلاقات • التعامل مع المواقف الاجتماعية

في مجال الخدمة: الحفاظ على الهدوء عندما يكون العميل مستاءً، واستخدام سلوكك لمساعدته على الشعور بالهدوء، وخلق تجارب عاطفية إيجابية.

لماذا يُعدّ الذكاء العاطفي أهم من الذكاء المنطقي في مجال الخدمة؟

تُظهر الأبحاث باستمرار ما يلي:

• 85% من النجاح الوظيفي يعتمد على المهارات الشخصية (بما في ذلك الذكاء العاطفي)

• 15% تأتي من المهارات التقنية

• يتذكر العملاء شعورهم تجاهك أكثر مما يتذكرون ما قلته لهم

• يتعامل موظفو خدمة العملاء ذوو الذكاء العاطفي العالي مع الشكاوى بفعالية أكبر بثلاث مرات

• يُعدّ الارتباط العاطفي أقوى مؤشر على ولاء العملاء

إطار الذكاء العاطفي لمحترفي الخدمة

الذات (الداخلية)	
الوعي الذاتي	الإدارة الذاتية
• اعرف مشاعرك	• تنظيم المشاعر
• فهم المحفزات	• حافظ على هدوئك تحت الضغط
• التعرف على الأنماط	• الحفاظ على الاحترافية

أخرى (خارجية)	
الوعي الاجتماعي	إدارة العلاقات
• قراءة المشاعر	• التأثير بشكل إيجابي
• فهم الاحتياجات	• تهدئة النزاعات
• استشعار تغيرات المزاج	• خلق لحظات إيجابية

يتطلب التميز في الخدمة قوة في جميع الجوانب الأربعة.

الذكاء العاطفي مقابل "أن تكون لطيفاً"

الذكاء العاطفي ليس:

• كن ودوداً طوال الوقت • لا تُظهر أبداً مشاعر سلبية • اسمح للآخرين  
بمعاملتك معاملة سيئة • كبت مشاعرك

يعني الذكاء العاطفي الحقيقي ما يلي:

• الأصالة: أن تكون دافئاً حقاً، لا متصنعاً • التعبير المناسب: التعبير عن المشاعر بشكل بناء • الحدود: مهني مع  
مراعاة مشاعر الآخرين • الوعي: فهم كامل للمشاعر

## الفصل الثاني: علم العواطف لدى العملاء التفاعلات

كيف تعمل العواطف في الدماغ

الدماغ العاطفي مقابل الدماغ المفكر

اللوزة الدماغية (الدماغ العاطفي):

• يعالج المشاعر، وخاصة الخوف والتهديد • يستجيب في أجزاء من الثانية • يحفز ردود الفعل "القتال أو الهروب أو التجمد" • يمكنه "السيطرة" على التفكير العقلاني

القشرة الأمامية للدماغ (الدماغ المفكر):

• يُعنى بالتفكير والتخطيط • يستغرق وقتاً أطول للمعالجة • قد تتأثر سلباً بالمشاعر القوية • يساعد في تنظيم الاستجابات العاطفية

في الخدمة: عندما يكون العميل مستاءً، يتم تنشيط اللوزة الدماغية لديه، مما يحد من التفكير العقلاني. يساعد رد فعلك الهادئ على تنشيط قشرة الفص الجبهي لديهم، مما يُمكنهم من تنظيم عواطفهم.

## العدوى العاطفية: ظاهرة انتقال الحالة المزاجية

إن العدوى العاطفية موثقة علمياً - تنتشر المشاعر من شخص لآخر مثل الفيروس.

نتائج البحث:

• يقلد الناس تلقائياً تعابير الوجه ونبرة الصوت ولغة الجسد. • يؤدي هذا التقليد إلى إثارة مشاعر مماثلة (الخلايا العصبية المرآتية). • تنتشر المشاعر الإيجابية بسرعة. • تنتشر المشاعر السلبية بأسرع ما يمكن وبأقوى شكل.

في الخدمة:

• يصبح توترك توترك • يصبح هدوءك هدوءهم

• فرحتك تصبح فرحتهم

تطبيق عملي: قبل كل تفاعل، خذ لحظة لتهيئ نفسك عاطفياً. خذ نفساً عميقاً، وابتسم بصدق، وكن حاضراً ذهنياً، فهذا يخلق جواً إيجابياً يدخله العملاء تلقائياً.

نافذة التسامح

لكل شخص نطاق مثالي من الاستثارة العاطفية حيث يمكنه التفكير بوضوح:

□□ فرط الاستثارة (الاستثارة المفرطة) □□ دعر، غضب، قلق شديد □□

□□ تفعيل استجابة الكر والفر □□ صعوبة في التفكير بعقلانية □□

نافذة التسامح (المثلى) □□ معالجة المعلومات بفعالية □□ القدرات

المعرفية الكاملة

## □□ القدرة على تنظيم المشاعر □□

انخفاض الاستثارة (نقص الاستثارة) □□انغلاق، خدر، انفصال □□رد  
فعل التجميد □□صعوبة في التفاعل

دورك: مساعدة العملاء على البقاء في نافذة العرض المثالية أو العودة إليها من خلال وجودك الهادئ والمنظم.

### المشاعر الأساسية في الخدمة

مشاعر عالمية تظهر في جميع الثقافات:

١. الفرح - تجربة إيجابية، رضا ٢. الحزن - خسارة، خيبة أمل ٣. الخوف /  
القلق - عدم اليقين، تهديد ٤. الغضب - إعاقة الأهداف، ظلم ٥. الاستمزاز  
- نفور، رفض ٦. المفاجأة - أحداث غير متوقعة

المشاعر الشائعة في الخدمة:

• الرضا (سير الأمور بسلاسة) • الترقب (الحماس لما هو قادم) • التوتر /  
الاستعجال (ضيق الوقت) • الإحباط (عدم تلبية التوقعات) • الحيرة  
(عدم اليقين) • البهجة (تجاوز التوقعات)

### قاعدة الذروة والنهاية

بحثٌ حائز على جائزة نوبل أجراه دانيال كانيمان: يُقِيم الناس التجارب بناءً على:

1. الذروة (اللحظة الأكثر حدة)  
2. النهاية (كيف انتهت)

في الخدمة:

• خلق لحظات إيجابية: لطف غير متوقع، إطراء صادق، رعاية استثنائية • ضمان نهايات إيجابية: وداع حار، استخدام الاسم، دعوة للعودة

حتى مع وجود مشاكل في منتصف التفاعل، فإن التعافي القوي والنهاية الإيجابية هما ما يميز الذاكرة.

### العواطف واتخاذ القرارات

تُظهر علوم الأعصاب أن العواطف ضرورية لاتخاذ القرارات. فالأشخاص الذين يعانون من خلل في معالجة العواطف يجدون صعوبة حتى في اتخاذ الخيارات البسيطة.

في الخدمة:

• يتخذ العملاء قرارات الشراء بناءً على شعورهم تجاه المنتج، ثم يبررون ذلك بالمنطق

• يؤثر حضورك العاطفي على ارتياحهم لاتخاذ القرارات. • يحتاج العملاء المترددون إلى الطمأنينة العاطفية أكثر من حاجتهم إلى المزيد من المعلومات.

## الفصل الثالث: لماذا يُعدّ الذكاء العاطفي مهمًا في خدمة

### دراسة جدوى الذكاء العاطفي

1. ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

• يتمتع العملاء المرتبطون عاطفيًا بقيمة عمرية أعلى بنسبة 70% • 306% من تجارب الشراء تعتمد على شعور العميل  
• بالمعاملة • يتميز العملاء المرتبطون عاطفيًا بما يلي: • حساسية أقل للسعر • احتمالية أكبر للتوصية • تسامح أكبر مع الأخطاء •  
قيمة عمرية أعلى

2. حل الشكاوى

• يصبح العملاء الذين تُعالج شكاواهم بشكل جيد أكثر ولاءً من أولئك الذين لم يواجهوا أي مشاكل قط • العامل الرئيسي: شعورهم بالمعاملة، وليس الحل فقط • المحترفون ذوو الذكاء  
العاطفي العالي يحلون الشكاوى بفعالية أكبر بثلاث مرات

3. الكفاءة التشغيلية

• يقلل من التفاعلات المتكررة (فهم الحاجة الحقيقية من المرة الأولى) • يمنع التصعيد (اكتشاف المشكلات مبكرًا) • يسرع  
من حل المشكلات (يهدأ العملاء الغاضبون بشكل أسرع عند الاستماع إليهم) • يقلل من الأخطاء (التواجد والاهتمام يقللان  
من الأخطاء)

تُظهر الفرق ذات الذكاء العاطفي العالي ما يلي:

• انخفاض معدل دوران الموظفين المرتبط بالتوتر بنسبة 31% انخفاض  
حالات التصعيد بنسبة 28% ارتفاع معدلات رضا العملاء بنسبة 42%

4. رفاهية الموظفين

• يقلل من الإرهاق العاطفي والاحتراق الوظيفي • يحسن الرضا الوظيفي

• يُحسّن العلاقات بين الزملاء • يُوفّر أدوات للتعامل مع المواقف الصعبة

المنظمات ذات الثقافات الذكية عاطفياً:

- انخفاض معدل دوران الموظفين بنسبة 50% في وظائف الخدمات
- انخفاض بنسبة 40% في حالات الغياب المرتبطة بالتوتر • زيادة في مشاركة الموظفين

## القضية الإنسانية للذكاء العاطفي

بغض النظر عن المقاييس، فإن الذكاء العاطفي مهم للأسباب التالية:

1. إنه يحترم كرامة الإنسان

يستحق كل عميل الاحترام بغض النظر عن سلوكه. يساعدك الذكاء العاطفي على:

- انظر إلى ما هو أبعد من السلوك، وانظر إلى الشخص • استجب بتعاطف عند التحدي • حافظ على كرامتك مع احترام كرامة الآخرين

يتماشى ذلك مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة والذي يعترف بالقيمة المتأصلة لكل فرد.

2. يخلق عملاً ذا معنى

يُحدث الذكاء العاطفي تحولاً في العمل المتكرر من خلال:

- تحويل كل تفاعل إلى تواصل إنساني فريد • تمكينك من رؤية أترك الإيجابي • خلق لحظات من السعادة الحقيقية

يُشير العديد من العاملين في مجال الخدمات إلى أن العلاقات الإنسانية -العمل الدائم الذي يثق بك، والعمل المتوتر الذي ساعدته على تهدئته، والشخص الذي أسعدته يومه -هي ما يجعل العمل ذا معنى.

3. يساهم في تطوير شخصيتك

تنتقل مهارات الذكاء العاطفي إلى جميع مجالات الحياة:

- علاقات أفضل مع العائلة والأصدقاء • تحسين مهارات حل النزاعات • زيادة الوعي الذاتي والنمو الشخصي • تعزيز القدرات القيادية • المرونة في مواجهة تحديات الحياة

4. يجعل العالم أفضل

إن تفاعلاتك الذكية عاطفياً هي أعمال لطف تنتشر آثارها إلى الخارج:

• قد يكون العميل الذي عاملته برأفة أكثر لطفًا مع شخص آخر. • الشخص الذي أسعدته يومه سينقل تلك السعادة إلى الآخرين. • الثقة التي تبنيها تخلق روابط إنسانية في عالم رقمي متزايد.

## معايير الجودة والمعايير الدولية

تتوافق مبادئ الذكاء العاطفي مع المعايير الدولية وتدعمها:

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة:

حقوق الإنسان (المبدأ 1-2)

• دعم وحماية حقوق الإنسان واحترامها • ضمان عدم التواطؤ في الانتهاكات

التواصل مع الذكاء العاطفي: معاملة كل عميل بكرامة بغض النظر عن خلفيته؛ والتعرف على التحيز ومواجهته.

العمل (المبادئ: 3-6)

• حرية تكوين الجمعيات  
• القضاء على العمل القسري • إلغاء عمل الأطفال

• القضاء على التمييز

التواصل العاطفي: خلق بيئات آمنة نفسياً؛ منع التحرش؛ تعزيز الاندماج.

مكافحة الفساد (المبدأ 10):

• العمل على مكافحة الفساد والابتزاز والرشوة

التواصل العاطفي: التعرف على التلاعب العاطفي؛ الحفاظ على النزاهة تحت الضغط؛ التحدث علناً عن السلوك غير الأخلاقي.

اتفاقيات منظمة العمل الدولية:

• الاتفاقية رقم 111 (التمييز): يساعد الذكاء العاطفي على التعرف على التمييز ومنعه

تمييز

• الاتفاقية رقم 155 (السلامة/الصحة): تتطلب السلامة النفسية الذكاء العاطفي. • الاتفاقية رقم 190 (العنف/التحرش): منع التحرش/معالجته.

يحتاج إلى ذكاء عاطفي عالٍ

معايير التميز في الخدمة:

تُدرِك منظمات مثل جمعية القهوة المتخصصة أن التميز التقني يجب أن يقترن بالذكاء العاطفي:

- الخدمة تتعلق بالتجربة، وليس بالمنتج فقط
- غالباً ما يكون التفاعل البشري أكثر رسوخاً في الذاكرة من المنتج
- يساهم الاتساق في الحضور العاطفي في بناء سمعة العلامة التجارية

## الضرورة الأخلاقية

الذكاء العاطفي ليس مجرد أداة عمل، بل هو مسؤولية أخلاقية:

1. لديك قوة في علاقات الخدمة: غالباً ما يكون العملاء عرضة للخطر. الذكاء العاطفي يضمن الاستخدام الأخلاقي للطاقة.

2. تؤثر مشاعرك على الآخرين: سواء كان ذلك مقصوداً أم لا، فإن حالتك العاطفية تؤثر على من حولك.

3. لكل إنسان الحق في الكرامة: بغض النظر عن معاملة الآخرين لك، فهم بشر ويستحقون الاحترام. يوفر الذكاء العاطفي أدوات للحفاظ على الاحترام في اللحظات الصعبة.

4. أنت قدوة: يراقب الآخرون كيف تتعامل مع المواقف الصعبة. ذكائك العاطفي يضع المعايير.