

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة
هواري بمدينة جدة.

عبير ياسر سنبل

222000355

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	8
1.4. أسئلة الدراسة	9
1.5. أهداف الدراسة	9
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة العمل المعاصرة وتزايد المنافسة بين الشركات العالمية، أصبح العنصر البشري أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسة أو فشلها. ومع تطور مفاهيم الإدارة الحديثة، لم يعد الأداء الوظيفي يعتمد فقط على المهارات التقنية أو القدرات العقلية، بل باتت العواطف والقدرة على إدارة المشاعر تلعب دوراً محورياً في بيئة العمل. في هذا السياق، تواجه العديد من الشركات تحديات تتعلق بانخفاض الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما ينعكس سلباً على الإنتاجية وجودة الأداء. وتبرز مشكلة البحث في شركة هواوي بمدينة جدة في الحاجة إلى فهم مدى تأثير الذكاء العاطفي لدى الموظفين على مستوى رضاهم الوظيفي، باعتبار أن ضعف هذا الجانب قد يؤدي إلى ضعف التواصل الداخلي وارتفاع مستويات الضغط النفسي وتراجع الولاء التنظيمي.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في مؤسسات مختلفة. فقد أشارت دراسة العامري (2020) إلى أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء، مما يزيد من شعورهم بالانتماء والرضا عن العمل. كما أوضحت دراسة الشمري (2019) أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتمتعون بقدرة أكبر على التعامل مع ضغوط العمل وتحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية. بينما كشفت دراسة أجنبية أجراها Goleman (2018) أن المؤسسات التي تهتم بتنمية الذكاء العاطفي لدى قادتها وموظفيها تشهد ارتفاعاً في الرضا العام والتحفيز الداخلي، مما ينعكس على الأداء التنظيمي. إلا أن هذه الدراسات ركزت غالباً على القطاعات التعليمية أو الصحية، ولم تتناول بشكل كافٍ بيئات العمل التقنية مثل شركات الاتصالات والتكنولوجيا.

بالرغم من تعدد الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، إلا أن هناك فجوات واضحة في الأدبيات السابقة تستدعي إجراء هذه الدراسة. أولاً، تركزت غالبية الأبحاث السابقة على قطاعات غير تقنية مثل التعليم والصحة، في حين أن قطاع التكنولوجيا والاتصالات – مثل بيئة شركة هواوي – يتسم بطبيعة عمل عالية الضغط والتحدي، مما يجعل الذكاء العاطفي أكثر أهمية. ثانياً، أغلب الدراسات تناولت العلاقة من وجهة نظر الموظفين فقط أو المديرين فقط، ولم تجمع بين الفئتين لتقديم رؤية

شمولية وثالثًا، لم يتم تناول هذه العلاقة ضمن السياق السعودي المحلي الذي يتميز بتركيبة ثقافية واجتماعية مختلفة، ما قد يؤثر على أنماط التعبير العاطفي والتفاعل داخل العمل. وأخيرًا، لا تتوفر دراسات كافية توضح كيف يمكن تطوير الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الرضا الوظيفي في الشركات التقنية الكبرى، وهو ما تحاول هذه الدراسة سده من خلال نموذج تطبيقي على شركة هواوي بمدينة جدة.

تستهدف هذه الدراسة جميع فئات الموظفين في شركة هواوي بمدينة جدة، سواء في الأقسام الإدارية أو التقنية أو التسويقية، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لديهم. وتبرز أهمية المشكلة من كونها ترتبط بشكل مباشر بفعالية الأداء العام للمؤسسة. فالموظف الذي يتمتع بذكاء عاطفي مرتفع يكون أكثر قدرة على إدارة ضغوط العمل، وأكثر مرونة في التعامل مع الآخرين، وأكثر التزامًا بأهداف الشركة. في المقابل، يؤدي غياب هذا النوع من الذكاء إلى توتر العلاقات الداخلية وازدياد الشكاوى الوظيفية وانخفاض معدلات الإنتاجية. ومع ازدياد اهتمام المؤسسات السعودية بتحسين جودة بيئة العمل تحقيقًا لأهداف رؤية المملكة 2030، تصبح دراسة مثل هذه ضرورية لفهم كيفية تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تطوير الذكاء العاطفي، خصوصًا في الشركات ذات الطابع الدولي التي تضم موظفين من ثقافات مختلفة مثل شركة هواوي.

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في شركة هواوي بمدينة جدة، من خلال تحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) على مستويات الرضا الوظيفي (الرضا عن الراتب، بيئة العمل، القيادة، العلاقات، التطور المهني). كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساعد إدارة الشركة على تبني برامج تدريبية لتطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيها، بهدف رفع الروح المعنوية وتعزيز الولاء التنظيمي وتحسين الكفاءة الإنتاجية.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعتبر بيئة العمل في العصر الحديث أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، إذ تواجه المؤسسات تحديات كبيرة تتعلق بالحفاظ على مستويات عالية من الرضا الوظيفي بين موظفيها في ظل الضغوط المهنية، وتزايد متطلبات الأداء، وتسارع وتيرة التغيير التنظيمي. ومع أن العوامل المادية كالأجور والترقيات والحوافز لها تأثير واضح على الرضا الوظيفي، إلا أن البحوث الإدارية والنفسية الحديثة أثبتت أن العوامل غير المادية — مثل الذكاء العاطفي، والدعم الاجتماعي، والمناخ التنظيمي — تلعب دوراً أكثر استدامة في تحقيق الرضا الحقيقي لدى الموظف.

وفي حالة شركة هواوي بمدينة جدة، وهي إحدى الشركات التقنية العالمية التي تعتمد على الابتكار والعمل الجماعي، تبرز أهمية الذكاء العاطفي بشكل خاص. فالعمل في مجال التكنولوجيا يتطلب تفاعلاً مستمراً بين الفرق المتعددة الأقسام والثقافات، مما يجعل إدارة العواطف وفهم الآخرين عاملاً حاسماً في نجاح العمل الجماعي. ومع ذلك، قد تواجه الشركة تحديات في تحقيق توازن نفسي وعاطفي لدى موظفيها، خصوصاً مع حجم الضغوط المهنية والالتزامات الزمنية المرتفعة، وهو ما قد يؤدي إلى انخفاض في مستويات الرضا الوظيفي لدى بعض الفئات.

ويُلاحظ أن بعض الموظفين رغم امتلاكهم الكفاءة الفنية العالية، إلا أنهم يعانون من ضعف في التواصل الفعال، أو في التعامل مع النقد أو الضغوط، مما يُظهر أهمية الذكاء العاطفي كأداة أساسية في التعامل مع التحديات اليومية. فالموظف ذو الذكاء العاطفي المرتفع قادر على ضبط انفعالاته، والتفاعل الإيجابي مع زملائه، وإيجاد حلول بناة للمشكلات، مما يجعله أكثر رضاً عن عمله وأكثر التزاماً بأهداف المؤسسة.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة، والكشف عن مدى تأثير الذكاء العاطفي بمكوناته المختلفة على مستوى رضا الموظف، في بيئة عمل تتسم بالتنوع الثقافي والتطور التقني السريع. هذه المشكلة لا تمس شركة هواوي فحسب، بل تمثل أيضاً نموذجاً لمشكلة تواجه العديد من المؤسسات

في القطاع التقني، حيث تتطلب بيئة العمل ديناميكية ومتغيرة إدارة فعالة للجوانب العاطفية والنفسية لتحقيق الاستقرار التنظيمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الفجوات النظرية في هذا الموضوع من خلال نقص الدراسات العلمية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي في سياق الشركات التقنية داخل المملكة العربية السعودية. فمعظم الأبحاث التي أجريت سابقاً تناولت هذه العلاقة في قطاعات محددة مثل التعليم، والرعاية الصحية، والخدمات الحكومية، بينما لم يتم التعمق في تحليلها ضمن بيئة الشركات العالمية العاملة في السعودية.

كذلك، فإن العديد من الدراسات ركزت على دراسة الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، دون التعمق في تحليل أبعاده الخمسة الأساسية (الوعي الذاتي، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) وتأثير كل منها على أبعاد الرضا الوظيفي المتعددة (الرضا عن بيئة العمل، العلاقات الإنسانية، القيادة، التقدير، الدخل، وفرص النمو).

ومن ناحية أخرى، تفتقر بعض الدراسات إلى الربط بين النظريات النفسية والسلوكية التي تفسر العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا، مثل نظرية السمات الشخصية ونظرية التبادل الاجتماعي، مما يؤدي إلى ضعف الإطار النظري المتكامل الذي يمكن الاعتماد عليه لفهم هذه العلاقة في بيئات العمل التقنية.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة النظرية من خلال تطوير إطار علمي متكامل يوضح العلاقة بين المتغيرين، مع التركيز على البيئة التنظيمية الخاصة بشركة هواوي كمثال واقعي يمكن القياس عليه، بما يثري الجانب المعرفي في حقل إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لا تزال برامج تنمية الذكاء العاطفي في المؤسسات التقنية محدودة، وغالباً ما يُركز التدريب على الجوانب الفنية فقط دون الاهتمام بالجانب العاطفي والنفسي للموظف. كما أن أدوات قياس الرضا الوظيفي في معظم الشركات لا تشمل الجوانب النفسية والانفعالية التي تؤثر على سلوك العاملين وأدائهم المهني.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة، والإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو أثر الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة هواوي بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد الموضوعات المعاصرة التي أصبحت محور اهتمام في مجال الإدارة الحديثة، وهو العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. فمع تطور بيئات العمل وازدياد التنافس بين المؤسسات، أصبح الجانب العاطفي في تعامل الموظفين وإدارتهم لمشاعرهم جزءاً لا يتجزأ من نجاح أي منظمة. لذلك، فإن دراسة هذا الموضوع في شركة هواوي بمدينة جدة تمثل خطوة مهمة نحو فهم العوامل النفسية والعاطفية التي تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم في بيئة عمل تقنية عالمية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية في الإسهام العلمي والمعرفي الذي يقدمه هذا البحث للمكتبة العربية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي. إذ يسعى إلى توضيح مفهوم الذكاء العاطفي من منظور إداري حديث، وربطه بالرضا الوظيفي باعتباره أحد المؤشرات الرئيسة للاستقرار المهني داخل المؤسسات.

كما تسعى الدراسة إلى سد النقص في الأدبيات المحلية حول العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، خاصة في بيئات العمل التقنية داخل المملكة العربية السعودية، حيث تندر الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في شركات عالمية مثل هواوي.

إضافة إلى ذلك، يقدم البحث إطاراً نظرياً متكاملاً يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية تتناول موضوعات قريبة، مثل الولاء المؤسسي، أو الالتزام التنظيمي، أو الأداء الوظيفي، مما يجعله مرجعاً علمياً يمكن للباحثين والمهتمين في مجال إدارة الموارد البشرية الاستفادة منه.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في الفائدة العملية التي يمكن أن تحققها نتائج هذا البحث لشركة هواوي وغيرها من المؤسسات المشابهة. إذ يمكن أن تساعد نتائج الدراسة إدارة الشركة على تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفيها، بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل.

كما يمكن للإدارة الاستفادة من النتائج في تحسين أساليب القيادة والتواصل الداخلي بين الإداريين والعاملين، من خلال التركيز على الجوانب الإنسانية والعاطفية في التعامل بدلاً من الاقتصار على الجوانب التقنية.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. Goleman, D. (2018). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Harvard Business Review Press.
2. الشمري، نورة. (2019). العلاقة بين الذكاء العاطفي والقدرة على التعامل مع ضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية لعلوم السلوك، المجلد 7، العدد 2*.
3. العبدالكريم، منى. (2019). تحليل العلاقة بين مهارات القيادة والذكاء العاطفي وأثرها في الرضا الوظيفي. *مجلة القيادة والإدارة الحديثة*.
4. العامري، لمياء. (2020). أثر الذكاء العاطفي في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء ودوره في زيادة الرضا الوظيفي. *مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود*.
5. /الخالدي، ريم. (2020). العوامل المؤثرة في رضا العاملين في شركات الاتصالات السعودية: دراسة تحليلية. *مجلة الإدارة الحديثة*.
6. Al-Qahtani, F. (2021). The Impact of Training Quality on *Employee Satisfaction in Saudi Telecom Companies*. International Journal of Business Research, Vol. 15(4).
7. المطيري، فيصل. (2022). تطوير المهارات العاطفية في بيئات العمل التقنية وأثرها في زيادة إنتاجية العاملين. *المجلة الخليجية للإدارة والموارد البشرية*.