

الذكاء العاطفي: أهميته وتأثيره على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي
المؤسسات التعليمية – دراسة تطبيقية على جامعة الأعمال والتكنولوجيا

اسم الطالب

نسرین إبراهيم قديح

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

د. ألاء أحمد

د. سارة فريد

جدول المحتويات

الرقم	العنوان
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	مقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	كتابة موجزة عن جامعة الأعمال والتكنولوجيا
	منهجية البحث
	هيكل البحث
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

مقدمة

يُعَدّ الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي أثارت اهتمام الباحثين وعلماء النفس نظرًا لدوره في تشكيل مسارات النجاح الشخصي والمهني للأفراد. فمنذ أن قدّمه دانييل جولمان عام 1995 كعامل مؤثر في الأداء الوظيفي والقيادة، أصبح الذكاء العاطفي موضوعًا أساسيًا في مجالات الإدارة، والتعليم، وعلم النفس التنظيمي. ويشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على فهم المشاعر الذاتية والتحكم فيها، بالإضافة إلى إدراك مشاعر الآخرين والتفاعل معهم بفعالية، مما يجعله عنصرًا جوهريًا في نجاح الأفراد والمؤسسات على حد سواء. وتُظهر الدراسات أن الذكاء العاطفي لا يقل أهمية عن الذكاء المعرفي، بل قد يكون أكثر تأثيرًا في تحديد مدى نجاح الأفراد في حياتهم المهنية والاجتماعية.

تكمن مشكلة البحث في دراسة دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء المهني والعلاقات الشخصية لموظفي المؤسسات التعليمية، حيث تواجه هذه الفئة تحديات كبيرة تتعلق بالتفاعل مع الطلاب والزملاء والإدارة، مما يستدعي مستوى عالٍ من الوعي العاطفي، والتنظيم الذاتي، والتعاطف. فبيئات العمل التعليمية تتطلب قدرة عالية على التواصل الفعال، وإدارة النزاعات، وحل المشكلات بطريقة بناءة. إلا أن العديد من الموظفين يواجهون صعوبة في التعامل مع الضغوط المهنية والتغيرات المتسارعة، مما يبرز أهمية الذكاء العاطفي في توفير بيئة عمل أكثر توازنًا واستقرارًا. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع، لا تزال الدراسات التي تناولت تأثير الذكاء العاطفي على العاملين في المؤسسات التعليمية محدودة، خاصة في السياق العربي. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء العاطفي على الأداء المهني والرفاه النفسي لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا، من خلال دراسة تطبيقية تستهدف فهم أبعاده وتأثيره المباشر على جودة العمل.

تتبع أهمية البحث من الحاجة إلى تحسين جودة الأداء في المؤسسات التعليمية من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين. فامتلاك هذه المهارات يساهم في تحسين القدرة على التعامل مع التحديات اليومية، وتعزيز الإنتاجية، وتقليل معدلات الاحتراق الوظيفي. كما تشير الدراسات الحديثة إلى أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي أكثر قدرة على إدارة ضغوط العمل والتكيف مع المتغيرات المهنية. ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية تحليلية شاملة حول دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي والارتقاء بمستوى العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات التعليمية، مع تقديم مقترحات عملية يمكن تطبيقها لتعزيز هذه المهارات بين الموظفين.

تعتمد الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء المهني، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن معظم القادة الناجحين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي. كما توصلت أبحاث أخرى إلى أن الذكاء العاطفي يساعد في تحسين التواصل الفعال داخل المؤسسات التعليمية، مما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل وجودة الأداء التدريسي والإداري. وتستند الدراسة التطبيقية إلى تحليل واقع الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا، من خلال دراسة ميدانية تسعى إلى استكشاف العلاقة بين مستويات الذكاء العاطفي ومدى تأثيرها على أداء الموظفين في بيئة العمل الأكاديمية.

سيتم تنظيم الدراسة وفق منهجية متكاملة تبدأ بتوضيح مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، ثم تنتقل إلى تحليل دوره في بيئات العمل المختلفة، مع التركيز على تأثيره في المؤسسات التعليمية، وصولًا إلى الدراسة التطبيقية في جامعة الأعمال والتكنولوجيا. ومن خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من الموظفين، تسعى الدراسة إلى تقديم استنتاجات قائمة على أسس علمية تساهم في وضع استراتيجيات لتطوير الذكاء العاطفي وتحسين بيئات العمل في المؤسسات

التعليمية. كما سيتم مقارنة النتائج المستخلصة مع الأدبيات السابقة لضمان تقديم إطار متكامل يمكن الاستفادة منه في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات التعليمية، وتعزيز بيئة مهنية أكثر إيجابية وفعالية.

مشكلة البحث

يُعَدّ الذكاء العاطفي من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي والعلاقات الاجتماعية داخل بيئات العمل، لا سيما في المؤسسات التعليمية التي تتطلب تفاعلاً مستمراً بين الموظفين والطلاب والإدارة. فالمهارات العاطفية مثل الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، تلعب دوراً مهماً في تحسين التواصل، إدارة الضغوط، وحل النزاعات بفعالية. ومع ذلك، يواجه العديد من موظفي المؤسسات التعليمية تحديات في التعامل مع الضغوط المهنية والتغيرات المستمرة، مما قد يؤثر على جودة أدائهم ورفاههم النفسي. ورغم الأهمية المتزايدة للذكاء العاطفي في بيئات العمل المختلفة، لا تزال الدراسات التطبيقية التي تتناول تأثيره المباشر على موظفي المؤسسات التعليمية محدودة، خاصة في السياق العربي.

بناءً على ذلك، يتمثل سؤال البحث في: ما هو تأثير الذكاء العاطفي على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تحسين الأداء المهني وتعزيز جودة بيئة العمل داخل المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى تأثيره المباشر على الحياة الشخصية للموظفين. فمن خلال دراسة تأثير الذكاء العاطفي على موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا، يمكن تقديم رؤى علمية تساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين التواصل، وتقليل الضغوط المهنية، وتعزيز التوازن النفسي والاجتماعي للفرد داخل بيئة العمل وخارجها. **على المستوى النظري**، يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية حول الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، كما يسلط الضوء على دوره كعامل مؤثر في جودة العمل والعلاقات المهنية والشخصية، بالإضافة إلى توفير إطار نظري يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية تتناول الذكاء العاطفي في سياقات مختلفة. أما **على المستوى التطبيقي**، فيساعد البحث في تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا وتأثيره على أدائهم المهني وحياتهم الشخصية، كما يقدم توصيات عملية لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع التعليمي، ويساهم في تطوير استراتيجيات لتحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية والتوازن العاطفي في حياتهم اليومية.

أسئلة البحث

يُعَدّ الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في تحسين الأداء المهني وتعزيز العلاقات الشخصية، خاصة في البيئات التعليمية حيث يواجه الموظفون تحديات متعددة تتطلب مهارات تواصل فعالة وإدارة ضغوط العمل بكفاءة. وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بهذا الموضوع، لا تزال هناك حاجة لدراسة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء المهني والحياة الشخصية لموظفي المؤسسات التعليمية، مع التركيز على جامعة الأعمال والتكنولوجيا. وعليه، تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء المهني والعلاقات الشخصية لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا؟ وللإجابة على هذا السؤال، سيتم تناول الأسئلة الفرعية التالية:

ما مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا؟
كيف يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء المهني للموظفين في بيئة العمل؟
كيف يسهم الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات الشخصية والاجتماعية للموظفين؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير الذكاء العاطفي على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:
تحليل مدى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء المهني لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا، من حيث الإنتاجية والكفاءة في بيئة العمل.

دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وقدرة الموظفين على إدارة الضغوط المهنية والتكيف مع متغيرات بيئة العمل.
قياس تأثير الذكاء العاطفي على جودة العلاقات الشخصية والاجتماعية للموظفين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها.

فرضيات البحث

استنادًا إلى مشكلة البحث وأسئلته، تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والحياة الشخصية والمهنية لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا. وتنقسم الفرضيات إلى:

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا.

الفرضيات الفرعية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على مستوى الأداء المهني لموظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا.
يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والقدرة على إدارة الضغوط المهنية والتكيف مع بيئة العمل.
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على جودة العلاقات الشخصية والاجتماعية للموظفين داخل وخارج بيئة العمل.

نموذج البحث

يعتمد هذا البحث على نموذج يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وتأثيره على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي المؤسسات التعليمية (المتغيرات التابعة). يساعد هذا النموذج في توضيح كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على مختلف الجوانب الشخصية والمهنية للعاملين في جامعة الأعمال والتكنولوجيا، ويشكل الأساس لتحليل البيانات وتفسير النتائج.

مكونات النموذج:

المتغير المستقل: الذكاء العاطفي.

المتغيرات التابعة:

الحياة الشخصية.

الحياة المهنية.

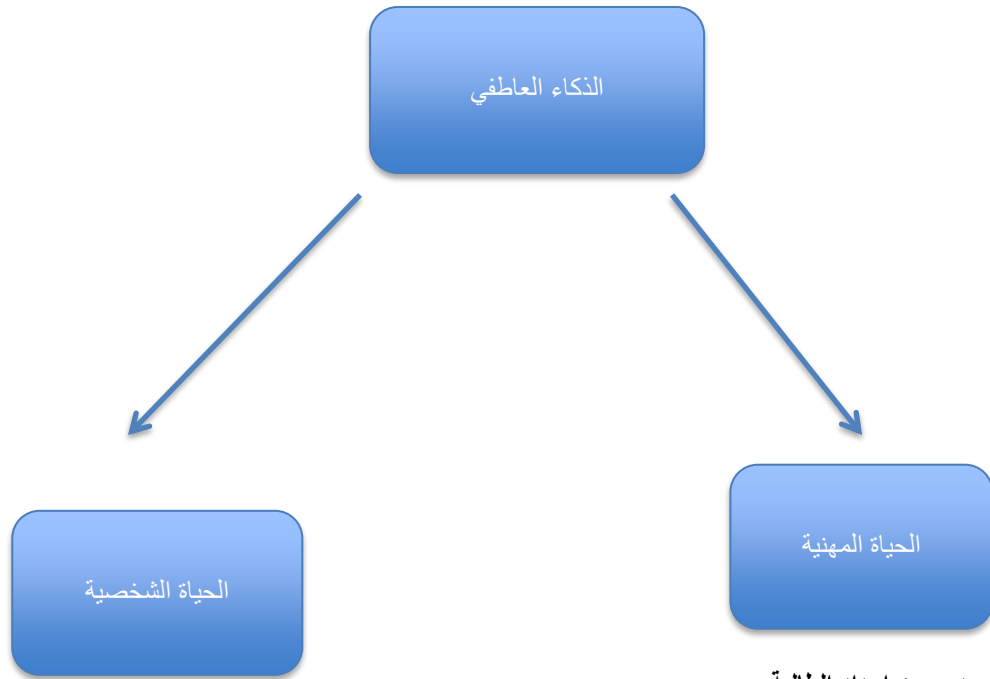
العلاقة بين المتغيرات:

يُفترض أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين يؤثر إيجابًا على قدرتهم على التعامل مع التحديات في حياتهم الشخصية والمهنية. فمن المتوقع أن يؤدي ارتفاع الذكاء العاطفي إلى تحسين جودة العلاقات الشخصية وتقليل التوتر، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المهني.

يمكن تمثيل النموذج البحثي بالشكل التالي:

الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) → يؤثر على → الحياة الشخصية (متغير تابع)
الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) → يؤثر على → الحياة المهنية (متغير تابع)

شكل رقم {01} يوضح العلاقة بين متغيرات البحث



المصدر: من إعداد الطالبة

كتابة موجزة عن جامعة الأعمال والتكنولوجيا:

جامعة الأعمال و التكنولوجيا هي جامعة خاصة تقع في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. تأسست عام 2000 كمركز لإدارة الأعمال، ثم تحولت إلى كلية في عام 2003، وأصبحت جامعة مستقلة في عام 2012.

الرؤية:

تطمح جامعة الأعمال والتكنولوجيا لأن تكون رائدة محليًا ودوليًا في تقديم تعليم عالي الجودة متعدد التخصصات والبحث العلمي التطبيقي، من خلال شراكات استراتيجية تُعد قادة المستقبل بمهارات وخبرات عالية.

الرسالة:

تلتزم الجامعة بتقديم برامج تعليمية عالية الجودة تلبي احتياجات سوق العمل، مع التركيز على تطوير مهارات الطلاب وتزويدهم بالمعرفة اللازمة للمساهمة الفعالة في المجتمع.

الأهداف:

- تقديم برامج تعليمية متميزة ومتنوعة تلبي احتياجات سوق العمل وتواكب التطورات الحديثة.
- تشجيع البحث العلمي التطبيقي ودعم الابتكار من خلال شراكات استراتيجية محلية ودولية.
- استقطاب وتأهيل كوادر أكاديمية وإدارية متميزة لضمان تقديم تعليم عالي الجودة
- المساهمة في تطوير المجتمع المحلي من خلال تقديم برامج تدريبية واستشارية تلبي احتياجاته.
- العمل على الحصول على الاعتمادات الأكاديمية المحلية والدولية لضمان جودة التعليم والارتقاء بمستوى الجامعة.

الكليات والتخصصات:

- كلية إدارة الأعمال:** تقدم برامج في المحاسبة، المالية، التسويق، نظم المعلومات الإدارية، الموارد البشرية، إدارة سلسلة الإمداد، إدارة التجزئة، التأمين وإدارة المخاطر، إدارة الرياضة، وإدارة الضيافة والسياحة.
- كلية الهندسة:** تشمل تخصصات الهندسة الصناعية، الهندسة المدنية، الهندسة الكهربائية، الهندسة الميكانيكية، هندسة البرمجيات، الهندسة المعمارية، وهندسة السلامة.
- كلية الإعلان:** تقدم برامج في اتصالات الإعلان، إدارة الإعلان، والتصميم الإبداعي للإعلان.
- كلية القانون:** تتضمن تخصصات القانون العام والقانون الخاص.

البرامج الدراسية:

- البكالوريوس:** تقدمها الكليات المذكورة أعلاه في تخصصات متعددة تلبي احتياجات سوق العمل
- الدراسات العليا:** تشمل ماجستير العلوم في المحاسبة، المالية، التسويق، إدارة الموارد البشرية، إدارة سلسلة الإمداد، الإعلان، وماجستير في الهندسة، وماجستير في إدارة الأعمال.

الاعتمادات والتصنيفات:

حصلت على اعتماد من وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية.

حصلت الجامعة على تصنيف 5 نجوم في مجالات التدريس، توظيف الخريجين، الدولية، مرافق الحرم الجامعي، والشمولية.

منهجية البحث:

تم اعتماد منهج وصفي تحليلي لدراسة تأثير الذكاء العاطفي على الحياة الشخصية والمهنية لموظفي المؤسسات التعليمية، مع التركيز على موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا. تم جمع البيانات من مصادر متنوعة لضمان تحقيق أهداف البحث، حيث شملت عملية البحث مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، بالإضافة إلى تحليل المعلومات المتاحة حول موضوع الدراسة لتوفير أساس علمي قوي.

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه لقياس مستويات الذكاء العاطفي لدى الموظفين ومدى تأثيره على أدائهم المهني وعلاقاتهم الشخصية. تم توزيع الاستبيان على عينة مختارة من موظفي جامعة الأعمال والتكنولوجيا باستخدام أسلوب العينة العشوائية لضمان تمثيل دقيق للفئة المستهدفة. لتحليل البيانات، تم استخدام برنامج الإحصائي لإجراء الفحوصات المناسبة، مما يساعد على تفسير العلاقة بين المتغيرات المختلفة. كما تم مراعاة الجوانب الأخلاقية، من خلال ضمان سرية المعلومات والحصول على موافقتهم.

هيكل مشروع البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

يشمل مقدمة البحث، المشكلة، الأسئلة، الفرضيات، الأهداف، الأهمية، المنهجية، وهيكل الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

يستعرض الأبحاث السابقة حول الذكاء العاطفي وأثره على الحياة الشخصية والمهنية، مع تحليل نتائجها.

الفصل الثالث: الذكاء العاطفي – المفهوم والأهمية

يتناول تعريف الذكاء العاطفي، نشأته، أبعاده، وأهميته في تطوير المهارات الشخصية والمهنية.

الفصل الرابع: تأثير الذكاء العاطفي على الحياة الشخصية والمهنية

يحلل دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات الشخصية، الأداء المهني، وإدارة الضغوط في بيئة العمل.

الفصل الخامس: الدراسة التطبيقية على جامعة الأعمال والتكنولوجيا

يشمل تصميم البحث، العينة، أداة جمع البيانات، تحليل النتائج، اختبار الفرضيات.

الفصل السادس: الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن أهم النتائج المستخلصة من البحث، التوصيات لتعزيز الذكاء العاطفي، واقتراحات للدراسات المستقبلية.

المراجع

المراجع بالعربية:

1. أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٨). تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
2. بظاظو، عزمي محمد. (٢٠١٠). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. بن جامع، إبراهيم. (٢٠٠٩). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول – سكيكة. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
4. الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم. (٢٠٠٩). قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين بتعليم الليث والقنفذة. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
5. سعادة، رشيد. (٢٠٠٥). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الإكمالي والثانوي – دراسة ميدانية لولاية ورقلة. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Goleman, D. (199). L'intelligence émotionnelle (Thierry Pietat, Trans.). Robert Laffont.
2. Lazarus, R. S. (1961). Adjustment and personality. McGraw-Hill.
3. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3).
4. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Slyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. Basic Books.
5. Mayer, J. D., et al. (2000). Model of emotional intelligence. In Handbook of Intelligence. Cambridge University Press.